

جودة خدمات الجمعيات الأهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة  
" دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع "

**Quality services of civil Societies and achieving financial  
empowerment for poor women**

**A study from the perspective of community organization method**

إعداد

ا.م.د/ مصطفى محمد معوض

استاذ تنظيم المجتمع المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة



**المخلص:** هدفت الدراسة الى تحديد جودة خدمات الجمعيات الأهلية وعلاقتها بتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة المستفيدة من تلك المؤسسات، وتكمن مشكلة الدراسة في اختبار الفروض التالية: توجد علاقة جوهرية بين جودة خدمات الجمعيات الأهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة؛ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول التمكين المالي للمرأة الفقيرة؛ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول جودة خدمات الجمعيات الأهلية، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي باعتبارها من نمط الدراسات الوصفية التحليلية، واعتمدت الدراسة على استخدام أداتين لاختبار فروضها وهما: استمارة استبيان للمسؤولين بالجمعيات الأهلية واستمارة استبيان للمستفيدات من الجمعيات الأهلية، ولقد بلغ حجم مجتمع المستفيدات (٣٣١) مفردة؛ بينما بلغ حجم مجتمع المسؤولين (١١٩) مفردة، وقد اظهرت نتائج الدراسة ان كافة ابعاد جودة الخدمات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، كفاءة الاداء) لها تأثير قوي في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة ( تنمية المعارف المالية، تنمية المهارات المالية، تنمية القيم المالية) وهو يعني ان هناك علاقة طردية قوية بين جودة خدمات الجمعيات الأهلية وتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات - التمكين المالي - المرأة الفقيرة

**Abstract:** The study aimed to determine the quality of civil society organizations services to achieving financial empowerment for poor women who benefit from these institutions, The problem of the study lies in testing the following hypotheses: There is a fundamental relationship between the quality of civil society organizations' services and achieving financial empowerment for poor women; There are statistically significant differences between the responses of officials and poor women regarding the financial empowerment of poor women. There are statistically significant differences between the responses of officials and poor women regarding the quality of civil society organizations' services. The study used the social survey method as a type of analytical descriptive studies. The study relied on the use of two tools to test its hypotheses: a questionnaire for officials in civil society organizations and a questionnaire for female beneficiaries of civil society organizations. The size of the community of female beneficiaries reached 331 individuals. While the size of the community of officials reached 119 individuals, the results of the study showed that all dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, safety, efficiency of performance) have a strong impact in achieving financial empowerment for poor women (development of financial knowledge, development of financial skills, development of financial values), This means that there is a strong direct relationship between the quality of NGO services and achieving financial empowerment for poor women.

**Keywords :** Services Quality - Financial Empowerment - poor woman

## أولاً: مشكلة الدراسة:

تقوم التنمية بصفة عامة والتنمية البشرية خاصة علي محاور رئيسية يشكل العنصر البشري فيها الغاية والوسيلة فهو محور التنمية في أي مجتمع من المجتمعات حيث اتضح أن الاهتمام بالمرأة ودورها في عملية التنمية لا يمكن اغفاله، لذا يجب زيادة الاهتمام بدور المرأة في المجتمع حيث تقوم بدور مهم ومؤثر في عملية التنمية وحيث يمكن القول بأن مشاركتها في عملية التنمية هدفاً من أهم الأهداف التي يسعى إليها المجتمع.(هاشم و عبدالواحد، ٢٠٠٦، ص ٦٠٥)، وقد أكدت دراسة ( المناور، ٢٠١٧) على ان هناك ضرورة لإدماج المرأة في عملية التنمية الشاملة من خلال وضع خطط واعية بأوضاع النساء المختلفة ومنحهن ما يعنى باهتمامهن، ووضحت الدراسة هدف الإدماج ان تصبح النساء جزء من مجهودات التنمية الاساسية بوضع استراتيجيات لاعتبار النساء مشاركات ومستفيدات من خطط التنمية ولتحسين اوضاعهم المعيشية والعملية بإتاحة الفرص امامهن للمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.)

وعلى ذلك فإن تنمية المرأة وخاصة الفقيرة يعتبر عنصراً جوهرياً، فالمرأة قد تقوم بدور في مجالات الحياة الاجتماعية و الاقتصادية يفوق ما قد يقوم به الرجل هذا بالإضافة إلى ما تقوم به في رعاية وتربية الأبناء، فضلاً عن القيام بواجباتها الزوجية، ويزداد عطاء المرأة بصفة خاصة في حالة غياب زوجها سواء كانت أرملة أو مهجورة أو مطلقة ، والمرأة الفقيرة التي تعول تعاني من أعباء مزدوجة، أولاً إنها امرأة تقوم بدورين معاً دور الأم ودور الأب، وثانياً لأنها تعاني من عدم المساواة بينها وبين الرجل في التعليم والتدريب والأجور والأمان والكرامة (فرج، ٢٠٠٧، ص ٤٢)، وقد اوضحت دراسة (Gulati, 2009) بعنوان تحسين الظروف المعيشية من خلال التمكين الشامل، أن التمكين هو الوسيلة الوحيدة لتحسين الظروف المعيشية للمواطنين، وأكدت الدراسة أن عملية تمكين الشباب المعاقين تستلزم التعاون مع أقرانهم الأسوياء لتحسين مستوى معيشتهم، وركزت على ثلاثة مجالات مرتبطة بالتمكين وهي المشاركة الجماعية والأهداف الجماعية والنقد الجماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تحقيق العدالة الاجتماعية يشجع الشباب على العمل بشكل جماعي ويجب أن تكون مصلحة المواطنين هو التعاون من خلال التمكين الشامل.

ويعد تمكين المرأة مالياً مدخل من المداخل الهامة المستخدمة من قبل المجتمعات لإدماج المرأة في التنمية، حيث يهدف تمكين المرأة من خلال الاعتماد على النفس عن طريق الثقافة والتعليم والعمل والتوظيف، والقضاء على كل أنواع تبعية المرأة واستكانتها اقتصادياً، وقد اشارت دراسة (Adubra,2002) الى اهمية تمكين المرأة في المجتمع، وسعت لدراسة الى معرفة مدى تمكين المرأة في المهن غير التقليدية في المجتمع، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك بعض المكتسبات التي تحققت للنساء إلا أن واقع التمكين مازال حلماً لم يكتمل للمرأة في المجتمع، وأن الوضع الاقتصادي في المجتمع أحد العوامل التي تؤثر على تمكين المرأة.

وبما أن التمكين حق لجميع افراد المجتمع، يتم تطبيقه مع العديد من فئات المجتمع، فيجب تطبيق التمكين للنساء بما يركز على مساعدتهن لتحرير أنفسهن من الاضطهاد من قبل مختلف أشكال السلطة أو من الرجال و منح القوة للمرأة اقتصاديا و تنظيم المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى المجتمع (Waddock,200, p714)، وأوضحت دراسة (عثمان، ٢٠١٦) أن تمكين المرأة يشمل ازالة كافة العمليات والاتجاهات والسلوكيات التي تدفع التمييز ضد المرأة، وتسهم في إضعاف دورها في التنمية الاجتماعية، وأشارت الدراسة إلى أن معوقات تمكين المرأة العربية تم تصنيفها إلى معوقات اجتماعية وسياسية واقتصادية، كما اوضحت دراسة (Wakoko, Florence, 2003) ان الحد من الفقر وتمكين المرأة وتفحص طبيعة تمكين المرأة كما تم دراسته

من قبل والتي يتم قياسها عن طريق قوة وسلطة اتخاذ القرارات، و يمكن تحديد طبيعة الأبعاد لعملية التمكين بأنها عملية تشمل علي أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وشخصية، وتركز هذه الدراسة علي قوة اتخاذ القرارات كقاعدة لتحويل شكل الحياة سواء في المستوى المنزلي أو علي نطاق أكبر في المجتمع الكبير . ولا شك في أن المجتمع بكافة مؤسساته يجب ان يساهم بسياساته وممارسته في تحقيق العدالة الاجتماعية بين كافة فئات وطبقات المجتمع من خلال المساواة في توزيع خدمات الرعاية الاجتماعية المختلفة وهو ما يحقق التمكين بكافة انواعه لهم. (David,1998.p12) .

وعلى الرغم من تعدد وتنوع الوسائل والأساليب التي تستخدمها دول العالم من أجل تحقيق التمكين لفئات المجتمع، وحرص الدول والحكومات والتشريعات والقوانين على تحقيق أكبر قدر من العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات التي تكفل إشباع الاحتياجات الأساسية للمواطنين لتمكينهم من العيش الكريم؛ إلا أن غالبية الدول النامية مازالت تعاني من التفاوت الكبير في توزيع الثروات والدخل بين مواطنيها مما نجم عنه تفاقم وزيادة إنتشار الفقر والتهمةيش. (الإسكوا، ٢٠٠٨، ص ١٤٥)

وقد اشارت دراسة (Alan,2005,p29) الى اهمية الدور التي يمكن ان تلعبه منظمات المجتمع المدني في تحسين نوعية حياة الفقراء وتعزيز مستواهم الاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة للفقراء والمساهمة في بناء البنية التحتية للمناطق التي يسكنها الاسر الفقيرة الى جانب توجيه كافة الموارد المتاحة لتحقيق الاستقرار لهم. وتعد الجمعيات الاهلية من المنظمات الهامة بالمجتمع، فهي أحد الأنساق الفرعية لنسق الرعاية الاجتماعية في المجتمعات البشرية المعاصرة لما تحققة من أهداف توعية وثقافية واجتماعية ومهنية في حياة المجتمع من خلال البرامج والأنشطة التي تشرف على تنفيذها أو تشارك فيها، وهي أيضا موضع دراسة العديد من المتخصصين في العلوم الاجتماعية، سعياً منهم لتنمية قدراتها وزيادة فاعلية ما تقدمه من خدمات إنسانية. (القبندي، ٢٠١٣، ص ٥٤)

وبناء عليه يأتي دور الجمعيات الأهلية كفاعل رئيسي في التنمية، تسعى لمواجهة مشكلات المجتمع المختلفة مثل الفقر، والأمية، والتهمةيش وغيرها من قضايا وذلك من خلال أساليب جديدة تتجاوز مجرد سد الفجوات التي تتركها الدولة إلى المشاركة في صنع السياسات والتأثير فيها، إنطلاقاً من أن مواجهة الفقر والبطالة والتهمةيش وتوفير الرعاية الصحية والتعليمية والدفاع عن قضايا حقوق الإنسان لا يمكن أن يتم إلا من خلال دور متكامل تشارك فيه الدولة والقطاع الخاص والقطاع الأهلي (شكر، ٢٠٠٦، ص ٢٧)

كما اشارت دراسة (رشيد، ٢٠٠٨) للدور الذي تلعبه الجمعيات الاهلية في التمكين الاقتصادي ومدي مساهمة المرأة في الانفاق المنزلي بمختلف جوانبه والتعرف على قدرة المرأة على تأمين مستقبلها المادي من خلال استخدام مواردها المالية في شتي وسائل الادخار واثبتت هذه الدراسة أن حقوق المرأة وأهليتها للمشاركة السياسية ولسعيها الدائم لتدبير الدخل والمساهمة في أعالة الاسرة وتوظيف المرأة لضمان التصاعد المستمر للرغبات الاستهلاكية لتعظيم الربح وجلب المزيد من الفائدة.

وفي هذا الإطار نجد أن الجمعيات الأهلية تلعب دوراً أساسياً فيما يتعلق بتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة، وذلك انطلاقاً من أن تلبية الحاجات الأساسية لها، وأن إشباع هذه الحاجات بالمستوى الإنساني الملائم يعد حقاً من حقوقها الأساسية، ويتم ذلك أما من خلال تقديم العون المباشر لهم أو من خلال تمكينهم للحصول عليه، وهذا ما أكدت دراسة (عبد المنعم، ٢٠٠٢) في أن الجمعيات الأهلية العاملة في مجال رعاية المرأة لها دور رئيسي في تنمية المجتمع المحلي لذلك يجب مساعدتها لإكسابها مزيد من القوة والقدرة على القيام بالتغيرات

المنشود بالاعتماد نفسها في تنمية مجتمعا المحلي من خلال مشاركة المرأة وتنمية مسؤوليتها تجاه المجتمع ومشاركتها في تقدير الاحتياجات المجتمعية.

وبالرغم من أهمية الدور الذي تلعبه الجمعيات الأهلية إلا أنه مازال لديها قصور في تقديم خدماتها للمرأة الفقيرة فقد اشارت دراسة (قنديل، ٢٠٠٨) الى ما تواجهه الجمعيات الأهلية من صعوبات تنعكس سلباً على أدائها مما يؤدي إلى قصور في أدوارها وقد تمثلت في : ضعف نظمها الإدارية، ونقص الكوادر الفنية، ونقص الخبرة المعرفية والمهارية لدى القائمين بالعمل داخل هذه الجمعيات، وافتقادها إلى الكيان المؤسسي، وعدم وجود خطط واضحة للعمل توجه نشاطاتها وبرامجها، وعدم كفاية المعلومات ودقتها وحاجاتها إلى استخدام الأساليب المتطورة في إنجاز أعمالها، وحاجة المتطوعين إلى التدريب، وعدم قدرتها على التعامل مع المجتمع المحيط ودراسة مشكلاته المرتبطة بالواقع، بالإضافة إلى العقبات الخاصة بالتمويل، مما ينعكس على كفاءة الأداء ويكشف عن قصوره باستمرار.

وحتى تقوم الجمعيات الأهلية بالمساهمة في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة بتقديم خدمة تتلاءم مع توقعاتهم وتلبي احتياجاتهم، فعليها أن تتعرف على أهم الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم للحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم.

لذا فقد وضعت ( وزارة التضامن الاجتماعي) استراتيجية متكاملة تهدف إلى عمل دليل عملي وفعال يضم معايير الجودة التي يجب تحقيقها في الجمعيات الأهلية ودور الرعاية ، بشكل يتناول كل جوانب الحياة ويستخدم للحكم على مدى اتباع مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأسس والاشتراطات اللازمة ، وبالفعل صدرت الوثيقة الأولى للمعايير وتم اعتمادها في عام "٢٠١٦م" لكي تساعد هذه المعايير في مساعدة المؤسسات على وضع الخطط المناسبة لها؛ من أجل تحقيق الجودة اللازمة. (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠١٨، ص ٤)

حيث أن تبني نظام الجودة يساهم في تحقيق إنتاجية أعلى من الخدمات، مع ضمان جودتها وتلبيتها لاحتياجات المستفيدين في الحصول على أفضل الخدمات، الأمر الذي ينعكس على مصداقية تلك الخدمات ومصداقية المؤسسات الاجتماعية المسؤولة عنها، وتقدير المجتمع لخدماتها، ودعم أنشطتها، كما أن الجودة تؤكد مبادئ التعامل المهني مع المستفيدين من الخدمات، وحقهم في الحصول على أفضل الخدمات بتكلفة أقل وفي وقت قصير، مع ضمان العدالة في توزيع تلك الخدمات على المستفيدين على أساس أولوية احتياجات كل منهم لهذه الخدمات ( أبو النصر، ٢٠٠٨، ص ١٤)

وحظى عنصر الجودة باهتمام متزايد في كافة المنظمات، لما له من أهمية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، ومساعدة المنظمات على مواجهة التحديات المتنوعة (المحايوي، ٢٠٠٦، ص ٧١)، واصبحت الجودة الركيزة الأساسية للمنافسة بين المنظمات على المستوى المحلي والدولي، وبالتالي ازداد الاهتمام بجودة الخدمات لزيادة قدرتها على تحقيق احتياجات المستفيدين وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم. (الدليمي، ٢٠١٧)

وقد شهدت العقود الأخيرة تطور هاماً في مجال جودة الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في حياة المؤسسات الخدمية، فكل مؤسسة لديها معايير لتقديم الخدمات لعملائها مما يوفر الرضى عن الخدمات التي تقدمها، ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا المستفيد هاجسا للمؤسسات الخدمية، فأصبح رضا العميل محور اهتمامها، فهي دائمة البحث والتعرف على حاجاته وتوقعاته لتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة بشكل خاص والدولة بشكل عام، خاصة وأن التقدم التكنولوجي مكنه من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته ( بوغان، ٢٠١٦)

وهو ما اكدته دراسة (علاونه، ٢٠١٩) التي هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات تتمثل بزيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعزيز قدرة المؤسسات الحكومية في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع متلقي الخدمات، وزيادة اهتمام المؤسسات الحكومية في الجوانب الملموسية المتعلقة ببيئة العمل والتصميم الداخلي والخارجي للمباني وجعلها ملبية لاحتياجات العمل ورغبات المواطنين، وأن تكون مرتبطة بمعايير الجودة، والاهتمام بتوفير الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة والقادرة على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية.

ومن هنا تظهر أن الجودة مسؤولية في جميع المؤسسات الاهلية او الحكومية، وينبغي أن تكون سلوك دائم يمارس بشكل مستمر، ويعتمد نجاح إدارة الجودة على مساهمة جميع افراد المؤسسات الحكومية في تلك السياسة لإنجاحها، وتعد إدارة الجودة الركيزة الأساس التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل تحسين وتطوير جودة خدماتها باستمرار (سليمان، ٢٠٠٦، ص ٤٢)

وحتى تتمكن الجمعيات الاهلية من تحقيق أهدافها المختلفة، وحتى تكون أيضاً شريك فاعل في خطط الدولة التنموية، وتؤدي دورها ورسالتها وأهدافها على أكمل وجه، كان لزاماً عليها الاهتمام بتجويد أعمالها، وتحسين أدائها وذلك بإتباع أفضل الممارسات الإدارية والتنظيمية الحديثة، كتطبيق نظام الجودة، والذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات في المنظمات والمؤسسات باختلاف توجهاتها وأهدافها (العبد كريم، ٢٠١٥، ص ١٩)، فنجاح الجمعيات الاهلية يرتبط بمدى التزامها بمعايير الجودة في أدائها لأعمالها وتقديم خدماتها، وذلك عبر بناء نظام داخلي متماسك ومحترف، يجعل أعمال الجمعية تتميز بالتنظيم وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، مما يعكس إيجاباً على تحقيقها لمكانة مؤثرة داخل المجتمع ويساعدها على النمو والتطور وتحقيقها لرسالتها. (الشايح، ٢٠١٥، ص ٦١)

وبالنظر الى ان الخدمة الاجتماعية كمهنة لها منظورها التنموي الذي يتمشى مع التغيرات المجتمعية سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية ويتعين علي المهنة أن توالي اهتماماتها بالمشاركة الجادة في حل المشكلات التي تواجه التنمية في جميع مجالاتها، خاصة المرتبطة بالمرأة الفقيرة لأنه من البديهي القول بأن تحقيق التنمية بالصورة المنشودة يحتاج إلي حل المشكلات التي تواجه المرأة وخاصة الفقيرة من خلال تمكينها المالي والعمل علي اشراكها في البرامج التنموية خاصة أن مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية التي تسعى إلي مساعدة سكان المجتمعات علي القيام بتنظيم أنفسهم لاكتساب المزيد من القدرة علي التغيير المنشود. (سليمان، ٢٠١٢، ص ٣١٠)، وقد اوضحت ذلك الدور دراسة (حسن، ٢٠٢٠) حيث هدفت الدراسة إلى اختبار فعالية نموذج الخدمة الاجتماعية المالية في تحقيق التمكين المالي للسيدات المعيلات، وتعد الدراسة أحد دراسات قياس عائد التدخل المهني في مجالات الخدمة الاجتماعية، و اعتمد على المنهج التجريبي باستخدام مجموعة واحدة تجريبية تم القياس القبلي و البعدي لها و قوامها (٢١) مفردة، و تم تطبيق برنامج التدخل المهني بمؤسسة "تضامن" للتمويل الأصغر بمحافظة أسيوط، و أثبتت نتائج البحث صحة الفرض الرئيسي له و هو وجود فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي و البعدي لحالات المجموعة التجريبية لجميع أبعاد مقياس التمكين المالي للسيدات المعيلات و جميع فروضه الفرعية و كذلك تحقق الهدف الرئيسي للبحث وهو

فعالية برنامج التدخل المهني لنموذج الخدمة الاجتماعية المالية في تحقيق التمكين المالي للسيدات المعيلات و جميع أهدافه الفرعية

فمهنة الخدمة الاجتماعية تشتمل على الخدمات الإنسانية وتستخدم أنشطتها المختلفة في التخفيف من المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية فهي تهتم كغيرها من المهن بمعايير الجودة بالنسبة لمقدمي الخدمة والمستفيدين منها حتى تواكب متطلبات العصر الذي نعيش فيه فلقد أصبحت المعبر الوحيد والأهم إلى المنافسة المحلية والعالمية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. (السيد، ٢٠١٠، ص ٧٤٦).

وطريقة تنظيم المجتمع منذ نشأتها وهي تعمل على إحداث التغيير الاجتماعي المنشود لصالح الفقراء والمهمشين والحد من أشكال التمييز والاضطهاد الذي يتعرض له المواطنين، والعمل من أجل مناصرتهم والدفاع عن حقوقهم وهذا ما تؤكد عليه الطريقة في ممارستها المهنية. (عبداللطيف، ٢٠١٣، ص ٣٥)، وهذا ما أكدت عليه دراسة (يوسف، ٢٠٠٧) بعنوان التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية وعى الأسر الفقيرة بوسائل تحسين مستوى معيشتها في الريف المصري، وتناولت الدراسة التعرف على الخدمات المقدمة للأسر الفقيرة، وكيفية الخروج من ثقافة الفقر وأوصت الدراسة بأن هناك ضرورة لتنمية وعى الأسر الفقيرة وذلك عن طريق ترشيد الاستهلاك وتنظيم الأسرة وإقامة مشروعات متناهية الصغر لرفع مستوى معيشتهم، وأكدت أيضاً نتائج الدراسة أن هناك غياب وعى لدى الفقراء بكيفية تحسين دخولهم، وإيضاً دراسة (إبراهيم، ٢٠١١) بعنوان آليات التمكين المستدام بالجمعيات الأهلية العاملة في مجال تنمية المشروعات الصغيرة. حيث أشارت الدراسة الى ان التمكين بامتلاك الثقة الضرورية للعمل وامتلاك المعرفة للذات وأن يكون الفرد جزءاً من جماعة أو مجتمع يشعر فيه بالمواطنة ويمكنه من تحرير طاقته كاملة، واستهدفت الدراسة تحديد آليات التمكين المستدام وتحديد المعوقات التي تواجه التمكين المستدام والتوصل لرؤية مستقبلية لدور طريقة تنظيم المجتمع في تحقيق التمكين المستدام وأن آليات التمكين تمثلت في آليات التطوير للخدمات وتنمية الموارد البشرية وتوافر نظام المعلومات وبناء علاقات شراكة بين الجمعيات الأهلية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم استراتيجيات تصلح للتمكين هي استراتيجية المشاركة وتغيير السلوك.

وتأتى أهمية طريقة تنظيم المجتمع في كونها إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية التي تهتم بدراسة المجتمع ومنظّماته ومساعدته على حل مشكلاته وتنميته وإحداث التغيير الاجتماعي المقصود والتي تعد الجمعيات الأهلية أحد أجهزتها المهنية التي تهتم بالعمل معها ومن خلالها. (قاسم، ٢٠٠٧، ص ٩٣)

وبناءً عليه فإن الجمعيات الأهلية تسعى حالياً الى تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة كأحد أهدافها الأساسية المرتبطة بتمكين الفئات المهمشة والفقراء لتحقيق العدالة الاجتماعية، لذا يمكننا تحديد القضية الأساسية لهذه الدراسة في تحديد جودة خدمات الجمعيات الأهلية وعلاقتها بتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

ثانياً: أهمية الدراسة:

- تعكس الدراسة الاهتمام المحلى والعالمى بشئون المرأة، حيث تمثل المرأة قوة مجتمعية هائلة يجب استغلالها والعمل على مساعدتها للتغلب على مشكلاتها وتمكينها ماليا لتساهم في تنمية المجتمع .
- تتبع أهمية الدراسة من الزيادة المضطربة في حجم فئة الفقراء وخاصة المرأة الفقيرة بالمجتمع المصري حيث بلغ عدد الاسرة التي تقدمت لتلقي المنح المادية لتكافل وكرامة عام ٢٠٢٠ (٨.٥) مليون اسرة. (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠٢٠)

- تسلط الدراسة الضوء على الدور المجتمعي للجمعيات الأهلية في مساعدة المرأة الفقيرة على تخطي مشكلة الفقر من خلال خدماتها لتمكينها ماليا.
- توأكب الدراسة الاهتمام المحلي والعالمي بنظم الجودة من خلال التركيز الى جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تمكين المرأة الفقيرة ماليا.

#### ثالثاً: اهداف الدراسة:

١. تحديد مستوى جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة، وتتمثل ابعاد هذا المتغير فى الاتي:  
(الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - كفاءة الاداء )
٢. تحديد مستوى التمكين المالي للمرأة الفقيرة، وتتمثل ابعاد هذا المتغير في الآتي:  
(تنمية المعارف المالية- تنمية المهارات المالية - تنمية القيم المالية)
٣. تحديد طبيعة العلاقة بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.
٤. تحديد المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.
٥. تحديد مقترحات تحسين جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.
٦. التوصل لرؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة من خلال جودة خدمات الجمعيات الاهلية .

#### رابعاً: فروض الدراسة:

١. توجد علاقة جوهريه بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول التمكين المالي للمرأة الفقيرة.
٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول جودة خدمات الجمعيات الاهلية .
٤. يوجد تباين دالة إحصائيا بين متوسطات سنوات الخبرة للمسؤولين و جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة.
٥. يوجد تباين دالة إحصائيا بين متوسطات سنوات العمر للمرأة الفقيرة و تحقيق التمكين المالي.

#### خامساً: مفاهيم الدراسة:

##### (أ): مفهوم جودة الخدمات:

الجودة بمفهومها العام تعنى الامتياز، أما مفهومها النسبي فتعني أن الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة وفقاً للمعايير المحددة للجودة (على، ٢٠١٣، ص ٣٦٤ )  
وتعرف على انها " أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية وفقاً لمعايير محددة سلفاً تمثل أعلى مستوى لرضا المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها. ( أبو النصر، ٢٠١٥، ٤٩)  
وهي مدى قدرة مواصفات المنتج أو الخدمة على التوافق مع المواصفات والمعايير المطلوبة. ( Larsen,2019, p5 )

كما انها تشير الى تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً أو مستقبلاً (رضوان، ٢٠١٢، ص١٢).

اما الخدمة تعرف على أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبعة غير الملموسة في العادة، ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل. (رمضان و ابو البج، ٢٠١٣، ص ٢٩)

كما انها عملية تتألف من سلسلة من العناصر او الأنشطة غير الملموسة والتي تحدث تفاعلات بين العميل والخدمة والموظفين، والتي تعمل على تقديم حلول لمتطلبات ومشاكل العملاء وتحقيق احتياجاتهم. Kazi (2011,p76)

وتعرف بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون. ( جزار ، ٢٠١٨ ، ص ٣٤ ).

وعليه يرى الباحث بأن الخدمة تمثل الجهود التي تقدمها الجمعيات الاهلية لتحقيق احتياجات خاصة بالمرأة الفقيرة، و تهدف الجمعيات الاهلية من تقديم تلك الخدمة الى تحقيق منافع مادية أو تمكين مالي للمرأة الفقيرة بما يسهم في اشباع حاجاتها ورغباتها.

اما جودة الخدمة فأنها تعرف بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة. ( الحيدري، ٢٠١٤، ص ٩٠ )

وتعرف ايضا بمقياس للدرجة التي يرقى لها مستوى الخدمة، لتقابل توقعات المستفيدين، فهي مدى تطابق توقعات المستفيد مع الخدمة المقدمة فعلاً من قبل مقدم الخدمة. (عتيق، ٢٠١٦ ، ص ٨٧)

كما وعرفها(ال فيحان ، ٢٠٠٧، ص ٢١) بأنها تصميم الخدمة بشكل صحيح وتقديمها من اول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل خلال المرة الثانية، وتحقق رضا العملاء في الوقت المناسب، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المتشابهة، وهي تتضمن الأبعاد الخمسة التالية وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف.

ويشار إليها بانها نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم من المؤسسة الخدمية، وتصوراتهم للأداء الفعلي المقدم من قبل المؤسسة الخدمية (Adams et al, 2016, p31)، وتتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقات توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء. (العجارمة، ٢٠١٣، ص ٣٣١)

ويقصد بجودة الخدمة في الدراسة الحالية :

هي مجموعة الأنشطة التي ينتج عنها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمرأة الفقيرة، وتمثل معيار لمدى قدرة الجمعيات الاهلية على تلبية احتياجات المرأة الفقيرة وإشباع رغباتهم ونيل رضاهم بما يحقق التمكين المالي لهم، وذلك من خلال مطابقة توقعاتهم عن أبعاد جودة الخدمة مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم مما يضمن رضا المرأة الفقيرة ويحقق ميزة تنافسية للجمعيات الاهلية.

#### ابعاد جودة الخدمات :

الملموسية : وهي تتعلق بجودة المرافق ومدى توفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار، والمكاتب، والزي الرسمي، والأجهزة والمعدات والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر العميل براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة، ( Rabbani & Shaikh,2005, p72 )

الاعتمادية: هي قدرة مقدم الخدمة على الأداء في انجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق وفي الوقت المناسب، وقدرته على الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات. (الامام، ٢٠١٣، ص١٨)

الاستجابة : تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون واشعاره بأهميته والحرص على ارضائه وقت تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، وانجاز الخدمة بشكل دقيق . (الوادي، ٢٠١١، ص٤١).

كفاءة الاداء: ويقصد بها مدى امتلاك مقدمي الخدمة للمهارات المطلوبة لتأدية الخدمات تشمل مدي امتلاكهم للأساليب المهنية اللازمة لمواجهة مشكلات العملاء اضافة الى اتباعهم الاجراءات المحددة من قبل المؤسسات لتقديم الخدمات للعملاء. (احمد، ٢٠٠٩، ص٦٧)

الامان: يتمثل في الجهود التي يبذلها مقدمي الخدمة لغرس الثقة لدى العملاء من خلال سلوكياتهم التي تعطي الانطباع للعميل بأن اختياره للمؤسسة كان صائباً. (معلا ، ٢٠١٠ ، ص١٩٧) وايضا تتمثل في نقل الثقة و الامان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته و الامان المالي و الصدق في التعامل.

#### (ب) : مفهوم الجمعيات الاهلية

يعرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الجمعيات الأهلية بأنها كيان منظم يهدف لتحقيق أغراض معينة ويتمتع بشخصية معنوية. (Ducker,1994,p10)

ويعرفها قاموس مصطلحات الخدمة الاجتماعية على أنها: منظمات أنشئت لتحقيق أهداف اجتماعية معينة وليس بغرض الحصول على الربح، ويضم هذا المصطلح من الناحية العملية المؤسسات التي تدعم مالياً من الحكومة، وهي عادة مؤسسات خاصة واجتماعية وتطوعية، بشرط ألا يكون لها هدف أساسي هو الحصول على الربح. (Barker,1987,108)

وهي كل مجموعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، مؤلفة من أشخاص ذوي صفة طبيعية أو اعتبارية أو الاثنتين معاً غير هادفة للربح أساساً، من أجل تحقيق غرض من اغراض البر أو التكافل. (اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، ٢٠١٧ ، ص٣)

ويشار اليها بانها تنظيم اجتماعي يتكون من مجموعة من الافراد يهدف إلى تحقيق أهداف لا تتعارض مع قوانين وتقاليد المجتمع بغرض المساهمة في مواجهة احتياجات ومشكلات المجتمع. (ابو المعاطي، ٢٠٠٩، ص١٧) وهي المنظمات التي تتكون لتقديم خدمات للمجتمع بعيداً عن المنظمات حكومية تطلق مصطلح المنظمات التي لا تهدف إلى الربح بينما تفضل بعض المجتمعات مصطلح الجمعيات ذات النفع العام. (عبداللطيف، ٢٠٠٧، ص١٠٨)

#### ويقصد بالجمعيات الأهلية في الدراسة الحالية :

تنظيمات اجتماعية لا تهدف إلى الربح لها صفة الرسمية تقوم على أسس وقواعد يهيمن عليها جانب المشاركة والالتزام بقيم وعادات المجتمع، تعمل في مجال المرأة و تسعى الى تقديم كافة المساعدات لها وتلبية احتياجاتها الاساسية عامة لتمكينهم ماليا خاصة من خلال تقديم خدمات تزويدهم بالمعارف و المهارات والقيم المالية.

#### (ج): مفهوم التمكين المالي:

التمكين في جوهره العام يعني بانه عملية تهدف إلى مساعدة الفئات الفقيرة للفهم والسيطرة على مقدراتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتحديات الأخرى في حياتهم. (Mayoux,2003,p10)

اما التمكين المالي يعرف بانه اسلوب للحد من الفقر من خلال تحسين الأمن المالي للأفراد ذو الدخل المنخفض، يشمل مجموعة من التدخلات المبنية على الأدلة والتي أثبتت نجاحها في إزالة الحواجز النظامية أمام الشمول

المالي الكامل وتقديم الدعم التمكيني الذي يساعدهم على اكتساب وممارسة المهارات والسلوكيات المالية التي تعمل على تحسين نتائجهم المالية بشكل ملموس وبناء أمنهم المالي. (Prosper Canada,2019,p3) وهو منهج جديد يعمل على تحسين الأمن المالي من خلال تقديم الدعم الذي يساعد على اكتساب المعلومات والمهارات المالية، وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية المتنوعة، والمشاركة بفعالية في الأنشطة المالية الاقتصادية على المستوى القومي، ويترتب على ذلك منافع للعملاء الذين يواجهون أزمات مالية. (حسنين، ٢٠١٩، ص ١١٤)

ويشار إليه أيضا بأنه عملية تتضمن مجموعة من الخطوات تشمل مشاركة الافراد في المناقشات التي تتناول الجوانب المالية الخاصة بهم وتحديد اهدافهم المالية مع الالتزام بها، والقيام بوضع خطط مالية تتضمن المصروفات والدخل، والبحث عن خيارات للادخار والاستثمار لزيادة الدخل وتحسين مستوى المعيشة. (Collins, 2012, p.96)

ويعرف التمكين المالي بأنه تبني كل السياسات الممكنة واتخاذ كل التدابير اللازمة للقضاء علي الفقر وازالة أسبابه والتخفيف من اثاره على المجتمع ككل وعلى المرأة خاصة وذلك في إطار من التنمية المتكاملة التي تأخذ بمبدأ الاعتماد على الذات كلما أمكن. (الجمال، ٢٠١٥، ص ١٤)

كما يعني التمكين المالي مساعدة المواطنين غير القادرين علي أن تكون لديهم القدرة علي التحكم في الجانب المالي من حياتهم حتى يكونوا قادرين علي التأثير في بعضهم البعض وعلي أحداث التغيير ( coroft & ford,2000,p116)

#### ويقصد بالتمكين المالي في الدراسة الحالية :

مجموعة الاجراءات التي تتخذ من قبل الجمعيات الاهلية من اجل تحسين الوضع المالي للمرأة الفقيرة تشمل تلك الإجراءات اكسابهن معارف ومهارات مالية وتعزيز القيم المالية لديهن بما يسهم في وصولهم للخدمات المالية المتنوعة والمشاركة بفاعلية في الأنشطة الاقتصادية لأحدث تغيير في وضعهم المالي.

#### وتتمثل ابعاد التمكين المالي في الدراسة الحالية:

**تنمية المعارف المالية:** ويشمل تعريف المرأة الفقيرة بمصادر تمويل المشروعات، تعليمها طريقة حساب المصاريف الاسرية، واعداد موازنة مالية للأسرة، واعداد خطة لسداد الديون الشخصية، وتعليم المرأة الفقيرة طرق التسوق، تعريف المرأة الفقيرة بمؤسسات منح القروض، وتزويدها بمصادر تمويل المشروعات الصغيرة، تعريفها بطريقة عمل دراسة جدوي لمشروعاتها الصغيرة، تزويد المرأة الفقيرة بالقرارات والسياسات المادية والاقتصادية التي يمكنها الاستفادة منها.

**تنمية المهارات المالية:** ويشمل اكساب المرأة الفقيرة القدرة على اتخاذ قرارات مالية سليمة عند شراء احتياجاتها، تنمية قدرتها على ادارة الديون الشخصية، القدرة على تحديد الاهداف المالية لأسرتها، اكساب المرأة الفقيرة طرق التعامل مع الضغوط المالية الشخصية، تدريب المرأة الفقيرة على اعداد دراسة جدوي مشروعها الصغير، القيام بالتخطيط الجيد لمشروع صغير وتنفيذه، التخطيط لتوسيع المشروع الشخصي، ووضع خطة للطوارئ والازمات المالية، تحديد اولوية الاحتياجات المالية لأسرتها

**تنمية القيم المالية:** ويشمل اكساب المرأة الفقيرة قيم الالتزام بتسديد أقساط القروض في المواعيد المحددة، قيم الادخار للظروف الطارئة، الالتزام بتقديم المعلومات المالية الشخصية الصحيحة عند الحصول على خدمات

مالية، ورفض دفع رشوي لتيسير الاعمال، الابلاغ عن حالات الاحتيال المالي او الغش، والالتزام بتسديد الديون الشخصية بالإضافة الى عدم استغلال الاطفال في العمالة لزيادة الدخل.

#### (د): مفهوم المرأة الفقيرة:

الفقر بمعناه الشامل هو: تلك الحالة المادية التي لا يستطيع الإنسان من خلالها تحقق الحد الأدنى لمتطلبات حياته، إما لعدم كفاية دخله بصورة كبيرة أو لعدم وجود دخل على الإطلاق. (الفارس، ٢٠٠١، ص ١٩)

ويشير الفقر الى حالة الحرمان المادي التي تتجلى أهم مظاهرها في انخفاض استهلاك الغذاء كماً و نوعاً و تدني الحالة الصحية و المستوى التعليمي و الوضع السكني و الحرمان من تملك السلع المعمرة و الأصول المادية الأخرى و فقدان الاحتياطي (المالي) أو الضمان لمواجهة الحياة الصعبة كالمرض و الإعاقة و البطالة و الكوارث و الأزمات. (فيسكي، ٢٠٠٦، ص ٢٩٧)

اما فقر المرأة "تأنيث الفقر" يشير هذا المفهوم إلى عدم تكافؤ الفرص في التعليم والعمالة وملكية الأصول ويعني إتاحة فرص أقل للمرأة. (البنك الدولي، ٢٠٠٠، ص ٣)

والمرأة الفقيرة هي تلك المرأة التي لا تستطيع أن تكفي احتياجات أسرته الأساسية وتتاح لها فرص أقل من التعليم والعمل والصحة وامتلاك الأصول. (حجازي، ٢٠٠٧، ص ٣٠٣٦)

#### ويقصد بالمرأة الفقيرة في الدراسة الحالية :

هي المرأة التي لا تجد ما يكفيها حياة كريمة سواء أكانت أسباب الفقر تعود لعدم توفر مهارة أو مهنة أو إعالة من الاقارب وأي سبب يحول دون عيشها بالشكل المطلوب فيجعلها تتجه إلى الجمعيات الاهلية في مواجهة هذه النوعية من الفقر وتحقيق التمكين المالي.

#### سادساً: الموجهات النظرية.

##### نظرية المنظمات.

تهتم طريقة تنظيم المجتمع بدراسة المنظمات وتحليلها في اطار مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث انها تركز على فهم طبيعة المنظمات واهدافها والتعرف على اكثر المشكلات التي تعترض المنظمات في تحقيقها لتلك الأهداف واساليب مواجهتها، وايضا الاستفادة من المنظمات كاداه للتأثير على سلوك الافراد. (محمد، ٢٠٠٩، ص ٢٤)

حيث تعرف المنظمة بأنها وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية تبنى ويعاد بناؤها بقصد ولتحقيق أهداف معينة كما تعرف بأنها تجمعات من بشر متفاعلين ومن ثم يمكننا أن نعتبرها أنماطاً للتفاعل حيث تنشأ طريقة مقصودة لتحقيق أهداف معينة وهناك من يؤكد أنها بناء اجتماعي يتكون من جماعتين أو أكثر بحيث تكون أجزاءها مرتبطة وظيفياً في صالح هدف مشترك. (عبد الطيف، ٢٠١٠، ص ٣٣٥)

وتقوم نظرية المنظمات على عدة افتراضات أهمها: (على، ٢٠٠٩، ص ١٧٢)

- التغييرات التي تتم على مستوى المنظمة تقيد العملاء الذين هم في حاجه الى الموارد، وينعكس ذلك على في زيادة استفادتهم من المنظمة.
- تغيير المنظمة من الداخل وعلاقتها بالمنظمات الأخرى هو اساس تحقيق عملية تطوير المنظمة، لوجود علاقة متبادلة بينها وبين البيئة المحيطة بها.
- تغيير المنظمة لايد ان يكون عملية مشتركة بين العاملين والمستفيدين من خدماتها والتعرف على آرائهم واحتياجاتهم الفعلية التي تمثل اساس التغيير.

- ان الأخصائيين الاجتماعيين متضامنين مع التخصصات الأخرى التي تعمل بالمنظمة، ويجب ان يكونوا مدركين لفرص احداث التغيير بالمنظمة، حتى يكون التغيير قائم على اساس علمي مخطط.

وهناك عدة متطلبات تنظيمية تحتاجه المؤسسات للقيام بوظائفها منها: استمرار وجود العنصر البشري، توفير التدريب وبتث قيم المنظمة في العاملين، توسيع نطاق الاتصال والتفاعل بين الأعضاء وتقسيمات المنظمة، وجود تقسيم للعمل مبني على أساس من التخصص والنشاطات، والواجبات، والمسؤوليات، تحديد الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها العاملون، وتعريف كل منهم بالدور الذي عليه أن يؤديه، وواجباته، ومسؤولياته، تنظيم العلاقات بين مختلف أقسام المنظمة، العمل على وجود قيم اجتماعية يقبلها العاملون، من بينها الموافقة على أهداف المنظمة، إيجاد قواعد ومعايير اجتماعية متناسقة ومشتركة، الحصول على الموارد اللازمة من البيئة الطبيعية والبيئة الاجتماعية، إيجاد وسائل ملائمة لاتخاذ القرارات، التنسيق بين الأنشطة التنظيمية للمساعدة على تحقيق أهداف المنظمة، تسهيل حصول العاملين على فوائد نتيجة لتحقيق أهداف المنظمة، التحكم في السلوك المنحرف والضار الذي قد يقترفه بعض أعضاء المنظمة، إيجاد الوسائل التي يحل بها النزاع الذي قد ينشأ داخل المنظمة، تنمية التكامل بين مختلف مكونات المنظمة. (قاسم وآخرون، ٢٠١١، ص ١٠١)

**وجه الاستفادة من نظرية المنظمات :** يمكن الاستفادة من نظرية المنظمات ما تقدمه النظرية من طرق تحديد المشكلات التي تعاني منها المؤسسات (الجمعيات الاهلية) التي تقدم خدماتها للمرأة الفقيرة والعمل على حلها وتحديد العوامل التي تؤدي الى تحسين وتطوير تلك المؤسسات بما يكفل تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها للمرأة الفقيرة لتحقيق المكين المالي لها، كما تساعد نظرية المنظمات على تنظيم العلاقات بين مختلف اقسام الجمعيات الاهلية لتحقيق اهدافها وتدريب العاملين بها لأحداث التغيير المطلوب بها وتطوير العلاقات المتبادلة بين الجمعيات الاهلية والبيئة الخارجية وهو بدوره يحقق ابعاد جودة الخدمات المقدمة للمرأة الفقيرة والتي تشمل الملموسية والاستجابة والاعتمادية والكفاءة والامان.

### **سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:**

#### **(أ) نوع الدراسة :**

تعتبر هذ الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف وصف وتحليل خصائص ظاهرة معينة ودراسة ظروفها المحيطة بها، حيث يتحدد نوع الدراسة على أساس مستوي المعلومات المتوفرة حيث يتركز هدف الدراسة في تحديد جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

#### **(ب) المنهج المستخدم:**

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي باعتباره أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية، حيث يهتم منهج المسح الاجتماعي بدراسة الظواهر الموجودة في جماعة ما او مكان ما ويتناول اشياء موجودة اثناء اجراء المسح، لذا فقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بنوعية الشامل والمسح الاجتماعي بالعينة.

#### **(ج) أدوات الدراسة:**

اعتمدت الدراسة على استخدام أداتين لاختبار فروضها وهما: استمارة استبيان للمسؤولين بالجمعيات الاهلية واستمارة استبيان للمستفيدات من الجمعيات الاهلية.

- وقد اعتمد الباحث على الصدق الظاهري وقام بعرض ادوات الدراسة على عدد (٩) من اساتذة الخدمة الاجتماعية، وبناءً على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض الأسئلة، حيث تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠٪).

- وتم اختبار ثبات أدوات الدراسة باستخدام معامل ثبات الفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية على عينه قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين بالجمعيات الاهلية وكذلك (١٠) من المستفيدات من الجمعيات الاهلية، وقد بلغ معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) بالنسبة لاستمارة استبيان المسؤولين ككل (٠.٨٧٣)، وبلغ معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) لاستبيان المستفيدات من الجمعيات الاهلية ككل (٠.٧١٦) وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأدوات.

#### (د) مجالات الدراسة:

##### ١-المجال المكاني.

تحدد المجال المكاني للدراسة في (٩) جمعيات اهلية وهم: (جمعية عطاء الإسلام لتنمية المجتمع- جمعية الرضا الخيرية - مؤسسة الوكيل للرعاية والتنمية - مؤسسة حكيم العرب - جمعية تنمية المجتمع المحلي بالمنزله - جمعية الهنا النسائية - جمعية مصر الإرادة - جمعية المنار - جمعية لوقا الطبيب). وتم اختيار تلك المؤسسات للأسباب التالية:

-كثرة اعداد المستفيدات (المرأة الفقيرة) من تلك المؤسسات.

- اهتمام تلك المؤسسات بالتمكين المالي (الاقتصادي) للمستفيدات كهدف أساسي لها.

- تقبل تلك المؤسسات بإجراء الدراسة بها.

##### ٢- المجال البشري:

-حصر شامل للمسؤولين بالجمعيات الاهلية السابق ذكرها وعددهم (١١٩) مسئول.

-عينة عشوائية منتظمة من المستفيدات من الجمعيات السابق ذكرها، من اطار المعاينة البالغ (٢٣٥٧) مفردة، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة (معادلة ستيفن ثامبسون) (Corbetta,2003,p216) اصبح حجم العينة (٣٣١) مفردة.

جدول (١) يوضح اعداد مجتمع الدراسة

م	المكان	عدد المسؤولين	اطار المعاينة للمستفيدات	حجم العينة
١	جمعية عطاء الإسلام لتنمية المجتمع	١٢	٦١٧	٨٧
٢	جمعية الرضا الخيرية	١١	١٦٩	٢٤
٣	مؤسسة الوكيل للرعاية والتنمية	٨	٢١٠	٢٩
٤	مؤسسة حكيم العرب	٩	١٧٢	٢٤
٥	جمعية تنمية المجتمع المحلي بالمنزله	١٩	١٣٥	١٩
٦	جمعية الهنا النسائية	١٧	٣٥٩	٥٠
٧	جمعية مصر الإرادة	١٤	١٨٠	٢٥
٨	جمعية المنار	١٠	١٢٥	١٨
٩	جمعية لوقا الطبيب	١٩	٣٩٠	٥٥
	مجـ	١١٩	٢٣٥٧	٣٣١

##### ٣-المجال الزمني :

يتضمن المجال الزمني للدراسة فترة جمع المعلومات من مفردات الدراسة خلال الفترة ( ٦ / ١٠ / ٢٠٢٢ ) إلى ( ٢٣ / ١١ / ٢٠٢٢ ).  
(د) اساليب التحليل الاحصائي:

تم الحكم على مستوى جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي ( الحدود الدنيا والعليا ) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة ( ٣ - ١ = ٢ )، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( ٢ / ٣ = ٠.٦٧ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

جدول (٢) يوضح مستوي المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٤ : ٣

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات ( ألفا . كرونباخ )، اختبار (ت) لعينتين مستقلتين، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل الانحدار البسيط، معامل ارتباط بيرسون R، معامل التحديد R2، اختبار ANOVA.

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية:

(أ) وصف مجتمع الدراسة

جدول (٣) يوضح وصف مجتمع الدراسة من المسؤولين بالجمعيات الاهلية (ن=١١٩)

النوع	ك	%
١ ذكر	٧٣	٦١,٣٤
٢ انثى	٤٦	٣٨,٦٦
م	ك	%
١ اقل من ٣٠ سنة	٢٥	٢١,٠١
٢ ٣٠ سنة -	٤٦	٣٨,٦٦
٣ ٤٠ سنة -	٣١	٢٦,٠٥
٤ ٥٠ سنة فأكثر	١٧	١٤,٢٩
متوسط السن		٣٨,٦
الانحراف المعياري		٥,٢١
م	ك	%
١ اعزب	١١	٩,٢٤
٢ متزوج	٩١	٧٦,٤٧
٣ أرمل	-	-
٤ مطلق	-	-
م	ك	%
١ مؤهل متوسط	-	-
٢ مؤهل فوق متوسط	٨	٦,٧٢
٣ مؤهل عالي	٩٨	٨٢,٣٥
٤ دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه)	١٣	١٠,٩٢
م	ك	%
الوظيفة		

٢٣,٥٣	٢٨	عضو مجلس ادارة	١
٧,٥٦	٩	مسئول مالي	٢
٢٠,١٧	٢٤	مسئول نشاط	٣
١٧,٦٥	٢١	اخصائي اجتماعي	٤
٣١,٠٩	٣٧	إداري	٥
عدد سنوات الخبرة			
%	ك		
٣٧,٨١	٤٥	أقل من ٥ سنوات	١
٥١,٢٦	٦١	٥ سنوات -	٢
١٠,٩٢	١٣	١٠ سنوات فأكثر	٣

يوضح الجدول السابق وصف مجتمع الدراسة من المسؤولين بالجمعيات الاهلية :

- بالنسبة للنوع جاء نسبة الذكور (٦١.٣٤%) بينما جاء نسبة الاناث (٣٨.٦٦%).
- بالنسبة للسن جاء متوسط سن المسؤولين (٣٨.٦) سنه بانحراف معياري (٥.٢١) سنة.
- بالنسبة للحالة الاجتماعية للمسؤولين جاء في الترتيب الاول (متزوج) بنسبة (٧٦.٤٧%)، يليه في الترتيب الثاني (عزب) بنسبة (٩.٢٤%).
- بالنسبة للمؤهل العلمي للمسؤولين جاء في الترتيب الاول (مؤهل عالي) بنسبة (٨٢.٣٥%)، يليه في الترتيب الثاني (دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه) بنسبة (١٠.٩٢%) وفي نهاية الترتيب جاء (مؤهل فوق متوسط) بنسبة(٦.٧٢%).
- بالنسبة لوظيفة المسؤولين جاء في الترتيب الاول (إداري) بنسبة (٣١.٠٩%)، يليه في الترتيب الثاني (عضو مجلس ادارة) بنسبة (٢٣.٥٣%) وفي نهاية الترتيب جاء (مسئول مالي) بنسبة(٧.٥٦%).
- بالنسبة لعدد سنوات الخبرة للمسؤولين جاء في الترتيب الاول (٥ سنوات -) بنسبة (٥١.٢٦%)، يليه في الترتيب الثاني (اقل من ٥ سنوات) بنسبة (٣٧.٨١%)، وفي نهاية الترتيب جاء (١٠ سنوات فأكثر) بنسبة(١٠.٩٢%).

جدول (٤) يوضح وصف مجتمع الدراسة من المستفيدات (ن=٣٣١)

م	السن	ك	%
١	٢٥ أقل سنة	٣٥	10.57
٢	٢٥ سنة - ٣٥ سنة	٧٩	23.87
٣	٣٥ سنة - ٤٥ سنة	١١٣	34.14
٤	٤٥ سنة - ٥٥ سنة	٦٦	19.94
٥	٥٥ سنة فأكثر	٣٨	11.48
الحالة الاجتماعية			
م		ك	%
١	عزباء	٧	2.11
٢	متزوجة	١٤٦	44.11
٣	ارملة	١٢١	36.56
٤	مطلقة	٥٧	17.22
مستوي التعليمي			
م		ك	%
١	أمية	٥٩	١٧,٨٢
٢	تقرأ وتكتب	٩٤	٢٨,٤٠
٣	تعليم أساسي	١٠٦	٣٢,٠٢
٤	مؤهل متوسط	٧٢	٢١,٧٥
المهنة			
م		ك	%
١	لا تعمل	١٣٨	٤١,٦٩
٢	قطاع حكومي	٢٩	٨,٧٦
٣	قطاع خاص	١٠١	٣٠,٥١
٤	اعمال حره	٦٣	١٩,٠٣

مدة الاستفادة من الجمعيات الاهلية			
١	اقل من عامين	١٠٠	٣٠,٢١ %
٢	من عامين الى اربعة اعوام	١٢٦	٣٨,٠٧ %
٣	اكثر من اربعة اعوام	١٠٥	٣١,٧٢ %
عدد الابناء			
١	اقل من ثلاثة ابناء	٩٧	29.31 %
٢	من ثلاثة الى خمسة ابناء	٢٠٢	61.03 %
٣	اكثر من خمسة ابناء	٣٢	9.67 %
متوسط الدخل الشهري			
١	اقل من ٢٠٠٠ جنية	٩٤	28.40 %
٢	من ٢٠٠٠ - ٣٠٠٠ جنية	١١٦	35.05 %
٣	من ٣٠٠٠ - ٤٠٠٠ جنية	٩٤	28.40 %
٤	٤٠٠٠ جنية فاكثر	٢٧	8.16 %

#### يوضح الجدول السابق وصف مجتمع الدراسة من المستفيدات:

- بالنسبة للسن جاء في الترتيب الاول (٣٥ سنة - ٤٥ سنة) بنسبة (٣٤.١٤%)، يليه في الترتيب الثاني (٢٥ سنة - ٣٥ سنة) بنسبة (٢٣.٨٧%)، وفي نهاية الترتيب جاء (٢٥ اقل سنة) بنسبة (١٠.٥٧%).
- بالنسبة للحالة الاجتماعية جاء في الترتيب الاول (متزوجه) بنسبة (٤٤.١١%)، يليه في الترتيب الثاني (ارملة) بنسبة (٣٦.٥٦%) وفي نهاية الترتيب جاء (عزباء) بنسبة (٢.١١%).
- بالنسبة لمستوي التعليمي جاء في الترتيب الاول (تعليم أساسي) بنسبة (٣٢.٠٢%)، يليه في الترتيب الثاني (تقرأ وتكتب) بنسبة (٢٨.٤٠%) وفي نهاية الترتيب جاء (أمية) بنسبة (١٧.٨٢%).
- بالنسبة للمهنة جاء في الترتيب الاول (لا تعمل) بنسبة (٤١.٦٩%)، يليه في الترتيب الثاني (قطاع خاص) بنسبة (٣٠.٥١%) وفي نهاية الترتيب جاء (قطاع حكومي) بنسبة (٨.٧٦%).
- بالنسبة لمدة الاستفادة من الجمعيات الاهلية جاء في الترتيب الاول (من عامين الى اربعة اعوام) بنسبة (٣٨.٠٧%)، يليه في الترتيب الثاني (اكثر من اربعة اعوام) بنسبة (٣١.٧٢%) وفي نهاية الترتيب جاء (اقل من عامين) بنسبة (٣٠.٢١%).
- بالنسبة لعدد الابناء جاء في الترتيب الاول (من ثلاثة الى خمسة ابناء) بنسبة (٦١.٠٣%)، يليه في الترتيب الثاني (اقل من ثلاثة ابناء) بنسبة (٢٩.٣١%) وفي نهاية الترتيب جاء (اكثر من خمسة ابناء) بنسبة (٩.٦٧%).
- بالنسبة لمتوسط الدخل الشهري جاء في الترتيب الاول (من ٢٠٠٠ - ٣٠٠٠ جنية) بنسبة (٣٥.٠٥%)، يليه في الترتيب الثاني (اقل من ٢٠٠٠ جنية) و(من ٣٠٠٠ - ٤٠٠٠ جنية) بنسبة (٢٨.٤٠%) وفي نهاية الترتيب جاء (٤٠٠٠ جنية فاكثر) بنسبة (٨.١٦%).

(ب) : جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة.

جدول رقم (٥) يوضح الملموسية (من وجهة نظر المسؤولين) (ن=١١٩)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	يسهل الوصول الى مكان الجمعية	٧٥	٣٤	١٠	2.55	0.648	١
٢	يتوفر بالجمعية البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات	٧١	٣٣	١٥	2.47	0.711	٣
٣	توجد بالجمعية لوحات ارشادية واضحة تيسر وصل المرأة الفقيرة للخدمات	٧٢	٢٦	٢١	2.43	0.776	٦
٤	يتوفر في الجمعية أجهزة حديثة لتقديم خدماتها.	٦٧	٣٧	١٥	2.44	0.709	٤
٥	توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية	٧٢	٣٢	١٥	2.48	0.711	٢
٦	تضع الجمعية شروط للحصول على خدماتها	٦٨	٢٧	٢٤	2.37	0.801	٧
٧	يظهر العاملون بالجمعية بمظهر لائق.	٦٣	٤٤	١٢	2.43	0.671	٥
٨	يتلاءم مظهر الجمعية مع الخدمات التي تقدمها	٦٢	٣٤	٢٣	2.33	0.782	٨
المتغير ككل					٢,٤٣	٠,٤٣٣	مرتفع

يوضح الجدول السابق :

- أن مستوى الملموسية كما حددها المسؤولون جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٤٣) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (يسهل الوصول الى مكان الجمعية) بمتوسط حسابي(٢.٥٥)، يليه في الترتيب الثاني (توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية) بمتوسط حسابي (٢.٤٨)، بينما جاء في الترتيب الثالث (يتوفر بالجمعية البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات) بمتوسط حسابي(٢.٤٧)، وجاء في الترتيب الاخير (يتلاءم مظهر الجمعية مع الخدمات التي تقدمها) بمتوسط حسابي(٢.٣٣).

وقد اكدت دراسة (الدليمي، ٢٠١٧) ان الجودة هي الركيزة الاساسية للمنافسة بين المنظمات على المستوى المحلي والدولي، وبالتالي ازاد الاهتمام بجودة الخدمات لزيادة قدرتها على تحقيق احتياجات المستفيدين وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم.

جدول رقم (٦) يوضح الملموسية (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	يسهل الوصول الى مكان الجمعية	١٨٢	١٠٤	٤٥	2.41	0.718	٣
٢	يتوفر بالجمعية البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات	١٨١	٩٨	٥٢	2.39	0.744	٥
٣	توجد بالجمعية لوحات ارشادية واضحة تيسر وصل المرأة الفقيرة للخدمات	١٨٢	٩٩	٥٠	2.40	0.737	٤
٤	يتوفر في الجمعية أجهزة حديثة لتقديم خدماتها.	١٩٥	١٠٥	٣١	2.50	0.662	١
٥	توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية	٢٠٠	٩٧	٣٤	2.50	0.676	٢
٦	تضع الجمعية شروط للحصول على خدماتها	١٦٣	١٠٤	٦٤	2.30	0.773	٧
٧	يظهر العاملون بالجمعية بمظهر لائق.	١٣١	١٣٦	٦٤	2.20	0.741	٨
٨	يتلاءم مظهر الجمعية مع الخدمات التي تقدمها	١٦١	١٠٧	٦٣	2.30	0.769	٦
المتغير ككل					٢,٣٧	٠,٤٥٧	مرتفع

يوضح الجدول السابق :

أن مستوى الملموسية كما حددتها المستفيدات جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٣٧) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (يتوفر في الجمعية أجهزة حديثة لتقديم خدماتها) بمتوسط حسابي(٢.٥٠)، يليه في الترتيب الثاني

(توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية) بمتوسط حسابي (٢.٥٠)، بينما جاء في الترتيب الثالث (يسهل الوصول الى مكان الجمعية) بمتوسط حسابي (٢.٤١)، وجاء في الترتيب الاخير (يظهر العاملون بالجمعية بمظهر لائق) بمتوسط حسابي (٢.٢٠)، وهو ما اكدته دراسة (علاونه، ٢٠١٩) التي هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات تتمثل بزيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعزيز قدرة المؤسسات الحكومية في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع متلقي الخدمات، وزيادة اهتمام المؤسسات الحكومية في الجوانب الملموسية المتعلقة بيئة العمل وبالتصميم الداخلي والخارجي للمباني وجعلها ملبية لاحتياجات العمل ورغبات المواطنين، وأن تكون مرتبطة بمعايير الجودة، والاهتمام بتوفير الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة والقادرة على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية.

جدول رقم (٧) يوضح الاعتمادية (من وجهة نظر المسؤولين) (ن=١١٩)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	توفر الجمعية عدد كافي من العاملين لتقديم خدماتها	٦٦	٢٧	٢٦	2.34	0.816	٨
٢	تحرص الجمعية على تحديد احتياجات المرأة الفقيرة	٧١	٢٦	٢٢	2.41	0.786	٥
٣	يوجد بالجمعية قاعدة معلومات خاصة بالمرأة الفقيرة.	٦٩	٣٦	١٤	2.46	0.699	٤
٤	تقدم الجمعية برامج متنوعة للمرأة الفقيرة.	٦٩	٣٨	١٢	2.48	0.675	٣
٥	تهتم الجمعية بالرد على كافة استفسارات او شكاوي المرأة الفقيرة	٦٣	٤٠	١٦	2.39	0.716	٦
٦	تقدم الجمعية خدماتها بشكل فوري.	٧٣	٣٢	١٤	2.50	0.700	٢
٧	تحرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	٩٢	١٨	٩	2.70	0.604	١
٨	تفي الجمعية بوعودها أثناء تقديمها للخدمات.	٥٩	٤٥	١٥	2.37	0.699	٧
	المتغير ككل				٢,٤٥	٠,٤٣٥	مرتفع

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى الاعتمادية كما حددها المسؤولون جاء مرتفعاً بمتوسط وزني (٢.٤٥) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تحرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى) بمتوسط حسابي (٢.٧٠)، يليه في الترتيب الثاني (تقدم الجمعية خدماتها بشكل فوري) بمتوسط حسابي (٢.٥٠)، بينما جاء في الترتيب الثالث (تقدم الجمعية برامج متنوعة للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٤٨)، وجاء في الترتيب الاخير (توفر الجمعية عدد كافي من العاملين لتقديم خدماتها) بمتوسط حسابي (٢.٣٤).

واتفقت تلك النتائج مع ما اكدته دراسة ( الشايح، ٢٠١٣) ان نجاح الجمعيات الاهلية يرتبط بمدى التزامها بمعايير الجودة في أدائها وأعمالها وتقديم خدماتها، وذلك عبر بناء نظام داخلي متماسك ومحترف، يجعل أعمال الجمعية تتميز بالتنظيم وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، مما ينعكس إيجاباً على تحقيقها لمكانة مؤثرة داخل المجتمع ويساعدها على النمو والتطور وتحقيقها لرسالتها.

جدول رقم (٨) يوضح الاعتمادية (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٧	0.803	2.31	٧١	٨٦	١٧٤	١	توفر الجمعية عدد كافي من العاملين لتقديم خدماتها
١	0.711	2.48	٤٢	٨٨	٢٠١	٢	تحرص الجمعية على تحديد احتياجات المرأة الفقيرة
٢	0.714	2.47	٤٣	٩١	١٩٧	٣	يوجد بالجمعية قاعدة معلومات خاصة بالمرأة الفقيرة.
٣	0.712	2.44	٤٣	١٠٠	١٨٨	٤	تقدم الجمعية برامج متنوعة للمرأة الفقيرة.
٥	0.735	2.36	٥١	١٠٩	١٧١	٥	تهتم الجمعية بالرد على كافة استفسارات او شكاوي المرأة الفقيرة
٨	0.773	2.27	٦٦	١١٠	١٥٥	٦	تقدم الجمعية خدماتها بشكل فوري.
٦	0.779	2.31	٦٥	١٠٠	١٦٦	٧	تحرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.
٤	0.700	2.40	٤١	١١٥	١٧٥	٨	تفي الجمعية بوعودها أثناء تقديمها للخدمات.
مرتفع	٠,٤٧٥	٢,٣٧					المتغير ككل

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى الاعتمادية كما حددتها المستفيدات جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٣٧) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تحرص الجمعية على تحديد احتياجات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي(٢.٤٨)، يليه في الترتيب الثاني (يوجد بالجمعية قاعدة معلومات خاصة بالمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، بينما جاء في الترتيب الثالث (تقدم الجمعية برامج متنوعة للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي(٢.٤٤)، وجاء في الترتيب الاخير (تقدم الجمعية خدماتها بشكل فوري) بمتوسط حسابي(٢.٢٧).

جدول رقم (٩) يوضح الاستجابة (من وجهة نظر المسئولين) (ن=١١٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٣	0.693	2.40	١٤	٤٣	٦٢	١	يحترم العاملون في الجمعية قيمة وكرامة المرأة الفقيرة.
٤	0.771	2.39	٢١	٣١	٦٧	٢	يبيد العاملون في الجمعية اهتمام واضح بمشكلات المرأة الفقيرة.
٦	0.751	2.34	٢٠	٣٩	٦٠	٣	يبادر العاملون في الجمعية بمساعدة المرأة الفقيرة.
٨	0.747	2.32	٢٠	٤١	٥٨	٤	تعلن الجمعية عن مواعيد تقديم الخدمات.
٥	0.814	2.39	٢٥	٢٣	٧١	٥	يعزز سلوك العاملين الشعور بالثقة لدى المرأة الفقيرة.
١	0.758	2.50	١٩	٢٢	٧٨	٦	يتوافر العدد الكافي من المسئولين داخل الجمعية لتقديم الخدمة.
٢	0.719	2.42	١٦	٣٧	٦٦	٧	يتوفر لدى العاملين معلومات كافية للرد على أسئلة المرأة الفقيرة.
٧	0.753	2.34	٢٠	٣٨	٦١	٨	تحصل المرأة الفقيرة على الخدمة في وقت قصير.
مرتفع	٠,٤٣٤	٢,٣٨					المتغير ككل

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى الاستجابة كما حددها المسئولين جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٣٨) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (يتوافر العدد الكافي من المسئولين داخل الجمعية لتقديم الخدمة.) بمتوسط حسابي (٢.٥٠)، يليه في الترتيب الثاني (يتوفر لدى العاملين معلومات كافية للرد على أسئلة المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، بينما جاء في الترتيب الثالث (يحترم العاملون في الجمعية قيمة وكرامة المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٤٠)، وجاء في الترتيب الاخير (تعلم الجمعية عن مواعيد تقديم الخدمات) بمتوسط حسابي (٢.٣٢). وقد اشارت دراسة (بوعنان، ٢٠١٦) ان إدارة الجودة تستهدف تحقيق رضا المستفيد من المؤسسات الخدمية، فأصبح رضا العميل محور اهتمامها، فهي دائمة البحث والتعرف على حاجاته وتوقعاته لتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة بشكل خاص والدولة بشكل عام، خاصة وأن التقدم التكنولوجي مكنه من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

جدول رقم (١٠) يوضح الاستجابة (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	يحترم العاملون في الجمعية قيمة وكرامة المرأة الفقيرة.	١٨٦	١٠٢	٤٣	2.43	0.712	٤
٢	يبيد العاملون في الجمعية اهتمام واضح بمشكلات المرأة الفقيرة.	٢٠٣	٩٨	٣٠	2.52	0.657	٢
٣	يبادر العاملون في الجمعية بمساعدة المرأة الفقيرة.	١٧٠	٨٩	٧٢	2.30	0.803	٨
٤	تعلم الجمعية عن مواعيد تقديم الخدمات.	١٦٥	٩٩	٦٧	2.30	0.784	٧
٥	يعزز سلوك العاملين الشعور بالثقة لدى المرأة الفقيرة.	١٧٣	٨٨	٧٠	2.31	0.800	٦
٦	يتوافر العدد الكافي من المسئولين داخل الجمعية لتقديم الخدمة.	١٨٩	١٠٠	٤٢	2.44	0.709	٣
٧	يتوفر لدى العاملين معلومات كافية للرد على أسئلة المرأة الفقيرة.	١٨١	١٨٠	٧٠	2.34	0.805	٥
٨	تحصل المرأة الفقيرة على الخدمة في وقت قصير.	٢١٢	٨٥	٣٤	2.54	0.675	١
المتغير ككل					٢,٣٩	٠,٤٩٤	مرتفع

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى الاستجابة كما حددتها المستفيدات جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٣٩) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تحصل المرأة الفقيرة على الخدمة في وقت قصير) بمتوسط حسابي (٢.٥٤)، يليه في الترتيب الثاني (يبيد العاملون في الجمعية اهتمام واضح بمشكلات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٥٢)، بينما جاء في الترتيب الثالث (يتوافر العدد الكافي من المسئولين داخل الجمعية لتقديم الخدمة.) بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وجاء في الترتيب الاخير (يبادر العاملون في الجمعية بمساعدة المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٣٠)، وقد اشارت دراسة (Alan,2005,p29) الى اهمية الدور التي يمكن ان تلعبه منظمات المجتمع المدني التي في تحسين نوعية حياة الفقراء وتعزيز مستواهم الاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة للفقراء والمساهمة في بناء البنية التحتية للمناطق التي يسكنها الاسر الفقيرة الى جانب توجيه كافة الموارد المتاحة لتحقيق الاستقرار لهم.

جدول رقم (١١) يوضح الأمان (من وجهة نظر المسئولين) (ن=١١٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٧	0.828	2.26	٢٩	٣٠	٦٠	١	تتعهد الجمعية بعدم اطلاق الاخرين على البيانات الخاصة بالمرأة الفقيرة.
٦	0.786	2.34	٢٣	٣٢	٦٤	٢	تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات المعلن عنها.
٢	0.697	2.45	١٤	٣٨	٦٧	٣	تمتلك الجمعية سجلات مهنية للمتابعة المستمرة
٣	0.775	2.41	٢١	٢٨	٧٠	٤	تحرص الجمعية على عدم تعريض المرأة الفقيرة لأى مخاطر جراء الحصول على خدماتها
٤	0.759	2.38	٢٠	٣٤	٦٥	٥	تقدم الجمعية خدماتها بشكل فردي للحفاظ على الخصوصية.
١	0.711	2.48	١٥	٣٢	٧٢	٦	يملك العاملون في الجمعية كفاءة عالية في تقديم الخدمات.
٥	0.728	2.34	١٨	٤٣	٥٨	٧	يتعامل العاملون في الجمعية مع المستفيدين بلباقة.
مرتفع	٠,٥٨٣	٢,٣٧	المتغير ككل				

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى الأمان كما حددها المسئولين جاء مرتفعاً بمتوسط وزني (٢.٣٧) وجاءت الأبعاد كما يلي: الترتيب الأول (يملك العاملون في الجمعية كفاءة عالية في تقديم الخدمات) بمتوسط حسابي (٢.٣٨)، يليه في الترتيب الثاني (تمتلك الجمعية سجلات مهنية للمتابعة المستمرة) بمتوسط حسابي (٢.٤٥)، بينما جاء في الترتيب الثالث (تحرص الجمعية على عدم تعريض المرأة الفقيرة لأى مخاطر جراء الحصول على خدماتها) بمتوسط حسابي (٢.٤١)، وجاء في الترتيب الأخير (تتعهد الجمعية بعدم اطلاق الاخرين على البيانات الخاصة بالمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٢٦).

وقد اشار (شكر، ٢٠٠٦) الى ان الجمعيات الأهلية لها دور رئيسي في التنمية، فهي تسعى لمواجهة مشكلات المجتمع المختلفة مثل الفقر، والأمية، والتهميش وغيرها من قضايا وذلك من خلال أساليب جديدة تتجاوز مجرد سد الفجوات التي تتركها الدولة إلى المشاركة في صنع السياسات والتأثير فيها، إنطلاقاً من أن مواجهة الفقر والبطالة والتهميش وتوفير الرعاية الصحية والتعليمية والدفاع عن قضايا حقوق الإنسان لا يمكن أن يتم إلا من خلال دور متكامل تشارك فيه الدولة والقطاع الخاص والقطاع الأهلي .

جدول رقم (١٢) يوضح الأمان (من وجهة نظر المستفيدين) (ن=٣٣١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
٢	0.732	2.48	٤٧	٧٧	٢٠٧	١	تتعهد الجمعية بعدم اطلاق الاخرين على البيانات الخاصة بالمرأة الفقيرة.
١	0.666	2.52	٣٢	٩٤	٢٠٥	٢	تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات المعلن عنها.
٤	0.756	2.37	٥٦	٩٨	١٧٧	٣	تمتلك الجمعية سجلات مهنية للمتابعة المستمرة
٦	0.792	2.23	٧٤	١٠٦	١٥١	٤	تحرص الجمعية على عدم تعريض المرأة الفقيرة لأى مخاطر جراء الحصول على خدماتها
٧	0.849	2.05	١١١	٩٢	١٢٨	٥	تقدم الجمعية خدماتها بشكل فردي للحفاظ على الخصوصية.
٣	0.758	2.44	٥٤	٧٦	٢٠١	٦	يملك العاملون في الجمعية كفاءة عالية في تقديم الخدمات.
٥	0.779	2.26	٦٨	١٠٨	١٥٥	٧	يتعامل العاملون في الجمعية مع المستفيدين بلباقة.
متوسط	٠,٤٩٤	٢,٣٣	المتغير ككل				

**يوضح الجدول السابق :**

أن مستوى الأمان كما حددتها المستفيدات جاء متوسطا بمتوسط وزني (٢.٣٣) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات المعلن عنها) بمتوسط حسابي (٢.٥٢)، يليه في الترتيب الثاني (تتعهد الجمعية بعدم اطلاع الآخرين على البيانات الخاصة بالمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٤٨)، بينما جاء في الترتيب الثالث (يملك العاملون في الجمعية كفاءة عالية في تقديم الخدمات) بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وجاء في الترتيب الاخير (تقدم الجمعية خدماتها بشكل فردي للحفاظ على الخصوصية) بمتوسط حسابي (٢.٠٥).

جدول رقم (١٣) يوضح كفاءة الاداء (من وجهة نظر المسؤولين) (ن=١١٩)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	يملك العاملون في الجمعية المعارف اللازمة لتقديم الخدمات للمرأة الفقيرة	٧٧	٢٩	١٣	2.54	0.686	٣
٢	يتوافر لدى العاملون في الجمعية المهارات اللازمة للتعامل مع المرأة الفقيرة	٧٥	٣٠	١٤	2.51	0.699	٤
٣	يملك العاملون الاساليب المهنية اللازمة لمواجهة مشكلات المرأة الفقيرة	٦٧	٣٤	١٨	2.41	0.741	٦
٤	يعتمد العاملون في الجمعية على استراتيجيات واضحة في تحديد احتياجات المرأة الفقيرة	٨٩	١٥	١٥	2.62	0.701	١
٥	يتوافر لدى العاملون في الجمعية السمات الشخصية التي تساهم في تلبية احتياجات المرأة الفقيرة	٨٢	٢٥	١٢	2.59	0.669	٢
٦	يتبع العاملون الاجراءات المحددة من قبل الجمعية لتقديم الخدمات للمرأة الفقيرة	٧٧	٢٥	١٧	2.50	0.735	٥
	المتغير ككل				٢,٥٢	٠,٥١٦	مرتفع

**يوضح الجدول السابق :**

أن مستوى كفاءة الاداء كما حددها المسؤولين جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٥٢) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (يعتمد العاملون في الجمعية على استراتيجيات واضحة في تحديد احتياجات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٦٢)، يليه في الترتيب الثاني (يتوافر لدى العاملون في الجمعية السمات الشخصية التي تساهم في تلبية احتياجات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، وجاء في الترتيب الاخير (يملك العاملون الاساليب المهنية اللازمة لمواجهة مشكلات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٤١).

ومن هنا تظهر أن الجودة مسؤولية في جميع المؤسسات الاهلية او الحكومية، وينبغي أن تكون سلوك دائم يمارس بشكل مستمر، ويعتمد نجاح إدارة الجودة على مساهمة جميع افراد المؤسسات الحكومية في تلك السياسة لإنجاحها، وتعد إدارة الجودة الركيزة الأساس التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل تحسين وتطوير جودة خدماتها باستمرار (سليمان، ٢٠٠٦، ص ٤٢)

جدول رقم (١٤) يوضح كفاءة الاداء (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

م	العبارة	الاستجابات			الانحراف المعياري	الترتيب	
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	يمتلك العاملون في الجمعية المعارف اللازمة لتقديم الخدمات للمرأة الفقيرة	١٥٢	٩١	٨٨	0.831	٥	
٢	يتوافر لدى العاملون في الجمعية المهارات اللازمة للتعامل مع المراء الفقيرة	١٦٦	٨٧	٧٨	0.818	٣	
٣	يمتلك العاملين الاساليب المهنية اللازمة لمواجهة مشكلات المرأة الفقيرة	١٥٥	١١٦	٦٠	0.754	٢	
٤	يعتمد العاملون في الجمعية على استراتيجيات واضحة في تحديد احتياجات المرأة الفقيرة	١٩٠	٧٩	٦٢	0.783	١	
٥	يتوافر لدى العاملون في الجمعية السمات الشخصية التي تساهم في تلبية احتياجات المرأة الفقيرة	١٥٨	٨٦	٨٧	0.834	٤	
٦	يتبع العاملون الاجراءات المحددة من قبل الجمعية لتقديم الخدمات للمرأة الفقيرة	١٢٦	١٠٩	٩٦	0.815	٦	
المتغير ككل					٢,٢٣	٠,٥٤٥	متوسط

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى كفاءة الاداء كما حددتها المستفيدات جاء متوسطا بمتوسط وزني (٢.٢٣) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (يعتمد العاملون في الجمعية على استراتيجيات واضحة في تحديد احتياجات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٣٩)، يليه في الترتيب الثاني (يمتلك العاملون الاساليب المهنية اللازمة لمواجهة مشكلات المرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٢٩)، وجاء في الترتيب الاخير (يتبع العاملون الاجراءات المحددة من قبل الجمعية لتقديم الخدمات للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٠٩).

جدول (١٥) يوضح مستوى جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة

م	المتطلبات	المسؤولين (ن=١١٩)			المستفيدات (ن=٣٣١)		
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني
١	الملموسية	٣	٠,٤٣٣	٢,٤٣	٢	٠,٤٥٧	٢,٣٧
٢	الاعتمادية	٢	٠,٤٣٥	٢,٤٥	٣	٠,٤٧٥	٢,٣٧
٣	الاستجابة	٤	٠,٤٣٤	٢,٣٨	١	٠,٤٩٤	٢,٣٩
٤	الأمان	٥	٠,٥٨٣	٢,٣٧	٤	٠,٤٩٤	٢,٣٣
٥	كفاءة الاداء	١	٠,٥١٦	٢,٥٢	٥	٠,٥٤٥	٢,٢٣
متوسط البعد ككل		٢,٤٣ مرتفع			٢,٣٤ مرتفع		
الانحراف المعياري		٠,٣٠٤			٠,٣٣٣		

## يوضح الجدول السابق :

- مستوى جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة كما حددها المسؤولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤٣) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (كفاءة الاداء) بمتوسط وزني (٢.٥٢)، يليها في الترتيب الثاني (الاعتمادية) بمتوسط وزني (٢.٤٥)، وجاء في نهاية الترتيب (الأمان) بمتوسط وزني (٢.٣٧).

- مستوى جودة خدمات الجمعيات الأهلية المقدمة للمرأة الفقيرة كما حددتها المستقيبات حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٣٤) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الوزني: جاء في الترتيب الأول (الاستجابة) بمتوسط وزني (٢.٣٩)، يليها في الترتيب الثاني (الملموسية) بمتوسط وزني (٢.٣٧)، وجاء في نهاية الترتيب (كفاءة الاداء) بمتوسط وزني (٢.٢٣).

### (ج): التمكين المالي للمرأة الفقيرة:

جدول رقم (١٦) يوضح تنمية المعارف المالية (من وجهة نظر المسئولين) (ن=١١٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
١	0.744	2.44	١٨	٣١	٧٠	تعريف المرأة الفقيرة بمصادر تمويل المشروعات	١
٢	0.668	2.40	١٢	٤٧	٦٠	تعريف المرأة الفقيرة بمؤسسات منح القروض	٢
١٠	0.769	2.28	٢٣	٤٠	٥٦	تعليم المرأة الفقيرة طريقة حساب المصاريف الاسرية	٣
٧	0.745	2.31	٢٠	٤٢	٥٧	تعليم المرأة الفقيرة اعداد موازنة مالية للأسرة	٤
٥	0.751	2.34	٢٠	٣٩	٦٠	اعداد خطة لسداد الديون الشخصية	٥
٨	0.761	2.29	٢٢	٤١	٥٦	تعليم المرأة الفقيرة طرق التسوق	٦
٩	0.783	2.29	٢٤	٣٧	٥٨	تزويد المرأة بمصادر تمويل المشروعات الصغيرة	٧
٦	0.773	2.34	٢٢	٣٥	٦٢	تعريف المرأة الفقيرة بطريقة عمل دراسة جدوي لمشروعاتها الصغيرة	٨
٣	0.777	2.35	٢٢	٣٣	٦٤	تزويد المرأة الفقيرة بالقرارات والسياسات المادية والاقتصادية التي يمكنها الاستفادة منها	٩
٤	0.787	2.35	٢٣	٣١	٦٥	تنمية معارف المرأة الفقيرة بالعلامات التجارية وجودتها	١٠
متوسط	٠,٤٦٠	٢,٣٣	المتغير ككل				

### يوضح الجدول السابق :

أن مستوى تنمية المعارف المالية كما حددها المسئولين جاء متوسطاً بمتوسط وزني (٢.٣٣) وجاءت الأبعاد كما يلي: الترتيب الأول (تعريف المرأة الفقيرة بمصادر تمويل المشروعات) بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، يليه في الترتيب الثاني (تعريف المرأة الفقيرة بمؤسسات منح القروض) بمتوسط حسابي (٢.٤٠)، بينما جاء في الترتيب الثالث (تزويد المرأة الفقيرة بالقرارات والسياسات المادية والاقتصادية التي يمكنها الاستفادة منها) بمتوسط حسابي (٢.٣٥)، وجاء في الترتيب الأخير (تعليم المرأة الفقيرة طريقة حساب المصاريف الاسرية) بمتوسط حسابي (٢.٢٨)، وفي هذا الإطار نجد أن الجمعيات الأهلية تلعب دوراً أساسياً فيما يتعلق بتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة، وذلك انطلاقاً من أن من تلبية الحاجات الأساسية لها، وأن إشباع هذه الحاجات بالمستوى الإنساني الملائم يعد حقاً من حقوقها الأساسية، ويتم ذلك أما من خلال تقديم العون المباشر لهم أو من خلال تمكينهم للحصول عليه، وهذا ما أكدت دراسة (عبد المنعم، ٢٠٠٢) في أن الجمعيات الأهلية العاملة في مجال رعاية المرأة لها دور رئيسي في تنمية المجتمع المحلي لذلك يجب مساعدتها لإكسابها مزيد من القوة والقدرة على القيام بالتغيرات المنشود بالاعتماد نفسها في تنمية مجتمعها المحلي من خلال مشاركة المرأة وتنمية مسئوليتها تجاه المجتمع ومشاركتها في تقدير الاحتياجات المجتمعية.

جدول رقم (١٧) يوضح تنمية المعارف المالية (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
٦	0.814	2.23	٨٠	٩٥	١٥٦	تعريف المرأة الفقيرة بمصادر تمويل المشروعات	١
٥	0.767	2.25	٦٦	١١٦	١٤٩	تعريف المرأة الفقيرة بمؤسسات منح القروض	٢
٣	0.766	2.30	٦٢	١٠٨	١٦١	تعليم المرأة الفقيرة طريقة حساب المصاريف الاسرية	٣
٤	0.768	2.27	٦٥	١١٣	١٥٣	تعليم المرأة الفقيرة اعداد موازنة مالية للأسرة	٤
١	0.784	2.30	٦٧	٩٩	١٦٥	اعداد خطة لسداد الديون الشخصية	٥
٧	0.779	2.21	٧٣	١١٧	١٤١	تعليم المرأة الفقيرة طرق التسوق	٦
٩	0.797	2.16	٨٣	١١٣	١٣٥	تزويد المرأة بمصادر تمويل المشروعات الصغيرة	٧
٨	0.809	2.18	٨٤	١٠٥	١٤٢	تعريف المرأة الفقيرة بطريقة عمل دراسة جدوي لمشروعاتها الصغيرة	٨
٢	0.800	2.30	٧١	٩١	١٦٩	تزويد المرأة الفقيرة بالقرارات والسياسات المادية والاقتصادية التي يمكنها الاستفادة منها	٩
١٠	0.821	2.16	٨٩	١٠٠	١٤٢	تنمية معارف المرأة الفقيرة بالعلامات التجارية وجودتها	١٠
متوسط	٠,٤٨٠	٢,٢٣				المتغير ككل	

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى تنمية المعارف المالية كما حددتها المستفيدات جاء متوسطا بمتوسط وزني (٢.٢٣) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (اعداد خطة لسداد الديون الشخصية) بمتوسط حسابي (٢.٣٠)، يليه في الترتيب الثاني (تزويد المرأة الفقيرة بالقرارات والسياسات المادية والاقتصادية التي يمكنها الاستفادة منها) بمتوسط حسابي (٢.٣٠)، بينما جاء في الترتيب الثالث (تعليم المرأة الفقيرة طريقة حساب المصاريف الاسرية) بمتوسط حسابي (٢.٣٠)، وجاء في الترتيب الاخير (تنمية معارف المرأة الفقيرة بالعلامات التجارية وجودتها) بمتوسط حسابي (٢.١٦).

جدول رقم (١٨) يوضح تنمية المهارات المالية (من وجهة نظر المسئولين) (ن=١١٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
٩	0.802	2.32	٢٥	٣١	٦٣	اكتساب المرأة الفقيرة القدرة على اتخاذ قرارات مالية سليمة عند شراء احتياجاتها	١
١٠	0.786	2.26	٢٥	٣٨	٥٦	القدرة على تحديد الاهداف المالية لأسرتها	٢
٦	0.743	2.43	١٨	٣٢	٦٩	اكتساب المرأة الفقيرة طرق التعامل مع الضغوط المالية الشخصية	٣
٧	0.792	2.38	٢٣	٢٨	٦٨	تدريب المرأة الفقيرة على اعداد دراسة جدوي مشروعها الصغير	٤
٣	0.648	2.55	١٠	٣٤	٧٥	القدرة على ادارة الديون الشخصية	٥
٢	0.632	2.65	١٠	٢٢	٨٧	القيام بالتخطيط الجيد لمشروع صغير	٦
٨	0.756	2.36	٢٠	٣٦	٦٣	القدرة على تنفيذ مشروع صغير	٧
٤	0.686	2.55	١٣	٢٨	٧٨	التخطيط لتوسيع المشروع الشخصي	٨
١	0.610	2.68	٩	٢٠	٩٠	وضع خطة للطوارئ والازمات المالية	٩
٥	0.699	2.53	١٤	٢٨	٧٧	تحديد اولوية الاحتياجات المالية لأسرتها	١٠
مرتفع	٠,٣٨٦	٢,٤٦				المتغير ككل	

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى المهارات المالية كما حددها المسئولين جاء مرتفعاً بمتوسط وزني (٢.٤٦) وجاءت الأبعاد كما يلي: الترتيب الأول (وضع خطة للطوارئ والالتزامات المالية) بمتوسط حسابي (٢.٦٨)، يليه في الترتيب الثاني (القيام بالتخطيط الجيد لمشروع صغير) بمتوسط حسابي (٢.٦٥)، بينما جاء في الترتيب الثالث (القدرة على إدارة الديون الشخصية) بمتوسط حسابي (٢.٥٥)، وجاء في الترتيب الأخير (القدرة على تحديد الأهداف المالية لأسرتها) بمتوسط حسابي (٢.٢٦).

كما أشارت دراسة (رشيد، ٢٠٠٨) للدور الذي تلعبه الجمعيات الأهلية في التمكين الاقتصادي ومدى مساهمة المرأة في الانفاق المنزلي بمختلف جوانبه والتعرف على قدرة المرأة على تأمين مستقبلها المادي من خلال استخدام مواردها المالية في شتى وسائل الادخار واثبتت هذه الدراسة أن حقوق المرأة وأهليتها للمشاركة السياسية ولسعيها الدائم لتدبير الدخل والمساهمة في أعاله الأسرة وتوظيف المرأة لضمان التصاعد المستمر للرغبات الاستهلاكية لتعظيم الربح وجلب المزيد من الفائدة.

جدول رقم (١٩) يوضح تنمية المهارات المالية (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

م	العبارة	الاستجابات			الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	اكتساب المرأة الفقيرة القدرة على اتخاذ قرارات مالية سليمة عند شراء احتياجاتها	١٦١	١٠٦	٦٤	2.29	0.772	٦
٢	القدرة على تحديد الأهداف المالية لأسرتها	١٧٩	١٠٤	٤٨	2.40	0.729	٤
٣	اكتساب المرأة الفقيرة طرق التعامل مع الضغوط المالية الشخصية	١٦٢	٩٨	٧١	2.27	0.794	٨
٤	تدريب المرأة الفقيرة على اعداد دراسة جدوي مشروعها الصغير	١٥٥	١١٠	٦٦	2.27	0.773	٧
٥	القدرة على ادارة الديون الشخصية	١٥٢	١٢٧	٥٢	2.30	0.726	٥
٦	القيام بالتخطيط الجيد لمشروع صغير	١٣٧	٩٦	٩٨	2.12	0.836	١٠
٧	القدرة على تنفيذ مشروع صغير	١٢٧	١١٦	٨٨	2.12	0.798	٩
٨	التخطيط لتوسيع المشروع الشخصي	١٩٩	٩٠	٤٢	2.47	0.710	٢
٩	وضع خطة للطوارئ والالتزامات المالية	٢٠٧	٨٠	٤٤	2.49	0.719	١
١٠	تحديد اولوية الاحتياجات المالية لأسرتها	١٧٩	١٠٥	٤٧	2.40	0.725	٣
المتغير ككل					٢,٣١	٠,٣٧١	متوسط

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى تنمية المهارات المالية كما حددتها المستفيدات جاء متوسطاً بمتوسط وزني (٢.٣١) وجاءت الأبعاد كما يلي: الترتيب الأول (وضع خطة للطوارئ والالتزامات المالية) بمتوسط حسابي (٢.٤٩)، يليه في الترتيب الثاني (التخطيط لتوسيع المشروع الشخصي) بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، بينما جاء في الترتيب الثالث (تحديد أولوية الاحتياجات المالية لأسرتها) بمتوسط حسابي (٢.٤٠)، وجاء في الترتيب الأخير (القيام بالتخطيط الجيد لمشروع صغير) بمتوسط حسابي (٢.١٢)، وقد أشارت دراسة (Adubra, 2002) الى أهمية تمكين المرأة في المجتمع، وسعت لدراسة الى معرفة مدى تمكين المرأة في المهن غير التقليدية في المجتمع، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك بعض المكتسبات التي تحققت للنساء إلا أن واقع التمكين مازال حلماً لم يكتمل للمرأة في المجتمع، وأن الوضع الاقتصادي في المجتمع أحد العوامل التي تؤثر على تمكين المرأة.

جدول رقم (٢٠) يوضح تنمية القيم المالية (من وجهة نظر المسؤولين) (ن=١١٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
١٠	0.765	2.30	٢٢	٣٩	٥٨	اكساب المرأة الفقيرة قيم الالتزام بتسديد أقساط القروض في المواعيد المحددة	١
٧	0.794	2.39	٢٣	٢٦	٧٠	رفض دفع رشوي لتيسير الاعمال	٢
٢	0.699	2.54	١٤	٢٧	٧٨	الابلاغ عن حالات الاحتيال المالي او الغش	٣
٣	0.757	2.53	١٩	١٨	٨٢	الالتزام بتسديد الديون الشخصية	٤
٦	0.786	2.41	٢٢	٢٦	٧١	اكساب المرأة الفقيرة قيم الادخار للظروف الطارئة	٥
٩	0.745	2.36	١٩	٣٨	٦٢	الالتزام بتقديم المعلومات المالية الشخصية الصحيحة عند الحصول على خدمات مالية.	٦
١	0.638	2.62	١٠	٢٥	٨٤	عدم استغلال الاطفال في العمالة لزيادة الدخل	٧
٥	0.730	2.41	١٧	٣٦	٦٦	الالتزام بالشروط والاجراءات المهنية عند اقامة مشروع شخصي	٨
٤	0.709	2.44	١٥	٣٧	٦٧	اكساب المرأة الفقيرة قيم الاستقلال المالي	٩
٨	0.823	2.38	٢٦	٢٢	٧١	الالتزام بعدم التهرب الضريبي	١٠
مرتفع	٠,٣٧٨	٢,٤٣	المتغير ككل				

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى تنمية القيم المالية كما حددها المسؤولون جاء مرتفعاً بمتوسط وزني (٢.٤٣) وجاءت الأبعاد كما يلي: الترتيب الأول (عدم استغلال الاطفال في العمالة لزيادة الدخل) بمتوسط حسابي (٢.٦٢)، يليه في الترتيب الثاني (الابلاغ عن حالات الاحتيال المالي او الغش) بمتوسط حسابي (٢.٥٤)، بينما جاء في الترتيب الثالث (الالتزام بتسديد الديون الشخصية) بمتوسط حسابي (٢.٥٣)، وجاء في الترتيب الاخير (اكساب المرأة الفقيرة قيم الالتزام بتسديد أقساط القروض في المواعيد المحددة) بمتوسط حسابي (٢.٣٠).

ويمكن تنمية القيم المالية لدى المرأة الفقيرة من قبل المجتمعات، من خلال مساعدتها في الاعتماد على النفس عن طريق تثقيفها وتعليمها والتوظيف، والقضاء على كل أنواع تبعية المرأة واستكانتها واقتصادياً.

جدول رقم (٢١) يوضح تنمية القيم المالية (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
١٠	0.793	2.14	٨٤	١١٧	١٣٠	اكساب المرأة الفقيرة قيم الالتزام بتسديد أقساط القروض في المواعيد المحددة	١
٩	0.796	2.21	٧٧	١٠٧	١٤٧	رفض دفع رشوي لتيسير الاعمال	٢
٦	0.754	2.35	٥٦	١٠٢	١٧٣	الابلاغ عن حالات الاحتيال المالي او الغش	٣
٧	0.766	2.29	٦٣	١١٠	١٥٨	الالتزام بتسديد الديون الشخصية	٤
٨	0.786	2.25	٧١	١٠٧	١٥٣	اكساب المرأة الفقيرة قيم الادخار للظروف الطارئة	٥
٤	0.757	2.39	٥٥	٩١	١٨٥	الالتزام بتقديم المعلومات المالية الشخصية الصحيحة عند الحصول على خدمات مالية.	٦
١	0.653	2.52	٢٩	١٠١	٢٠١	عدم استغلال الاطفال في العمالة لزيادة الدخل	٧
٢	0.700	2.40	٤١	١١٥	١٧٥	الالتزام بالشروط والاجراءات المهنية عند اقامة مشروع شخصي	٨
٥	0.768	2.39	٥٨	٨٧	١٨٦	اكساب المرأة الفقيرة قيم الاستقلال المالي	٩
٣	0.732	2.39	٤٩	١٠٤	١٧٨	الالتزام بعدم التهرب الضريبي	١٠
متوسط	٠,٤١١	٢,٣٣	المتغير ككل				

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى تنمية القيم المالية كما حددتها المستفيدات جاء متوسطا بمتوسط وزني (٢.٣٣) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (عدم استغلال الاطفال في العمالة لزيادة الدخل) بمتوسط حسابي (٢.٥٢)، يليه في الترتيب الثاني (الالتزام بالشروط والاجراءات المهنية عند اقامة مشروع شخصي) بمتوسط حسابي (٢.٤٠)، بينما جاء في الترتيب الثالث (الالتزام بعدم التهرب الضريبي) بمتوسط حسابي (٢.٣٩)، وجاء في الترتيب الاخير (اكتساب المرأة الفقيرة قيم الالتزام بتسديد أقساط القروض في المواعيد المحددة) بمتوسط حسابي (٢.١٤).

جدول (٢٢) يوضح مستوي التمكين المالي للمرأة الفقيرة

م	المتطلبات	المسؤولين ن= (١١٩)		المستفيدات ن= (٣٣١)	
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري
١	تنمية المعارف المالية	٣	٠,٤٦٠	٢,٢٣	٠,٤٨٠
٢	تنمية المهارات المالية	١	٠,٣٨٦	٢,٣١	٠,٣٧١
٣	تنمية القيم المالية	٢	٠,٣٧٨	٢,٣٣	٠,٤١١
متوسط البعد ككل		٢,٤١ مرتفع		٢,٢٩ متوسط	
الانحراف المعياري		٠,٣٠٨		٠,٣٠١	

## يوضح الجدول السابق

- مستوي التمكين المالي للمرأة الفقيرة كما حددها المسؤولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤١) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تنمية المهارات المالية) بمتوسط وزني (٢.٤٦)، يليها في الترتيب الثاني (تنمية القيم المالية) بمتوسط وزني (٢.٤٣)، وجاء في نهاية الترتيب (تنمية المعارف المالية) بمتوسط وزني (٢.٣٣).

- مستوي التمكين المالي للمرأة الفقيرة كما حددتها المستفيدات حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٢٩) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تنمية القيم المالية) بمتوسط وزني (٢.٣٣)، يليها في الترتيب الثاني (تنمية المهارات المالية) بمتوسط وزني (٢.٣١)، وجاء في نهاية الترتيب (تنمية المعارف المالية) بمتوسط وزني (٢.٢٣).

## (د) المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة

جدول رقم (٢٣) يوضح المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة (من

وجهة نظر المسؤولين) (ن=١١٩)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	اجراءات تقديم الخدمات المالية للمرأة الفقيرة روتينية ومعقدة	٧١	٣٧	١١	2.50	0.662	٦
٢	ضعف المهارات الوظيفية للعاملين بالجمعيات الاهلية	٧٩	٣١	٩	2.59	0.630	٣
٣	تستغرق اجراءات تقديم الخدمات المالية وقتا طويلا	٨٠	٣٢	٧	2.61	0.598	١
٤	الخدمات المقدمة من الجمعيات الاهلية لا تتوافق مع الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة	٧٥	٣٢	١٢	2.53	0.674	٤

١١	0.758	2.32	٢١	٣٩	٥٩	عدم التزام الجمعيات الاهلية بمعايير الجودة فى تقديم الخدمات المالية للمرأة الفقيرة
١٠	0.789	2.45	٢٢	٢١	٧٦	ضعف الخطط الاستراتيجية للجمعيات الاهلية فى تحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة
٨	0.746	2.48	١٨	٢٦	٧٥	قلة الموارد المالية المتاحة للجمعيات الاهلية مما يضعف جودة خدماتها المالية المقدمة للمرأة الفقيرة
٩	0.734	2.45	١٧	٣١	٧١	عدم وجود قواعد بيانات دقيقة حول الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة
٧	0.723	2.50	١٦	٢٧	٧٦	ضعف مشاركة المرأة الفقيرة فى أنشطة وبرامج الجمعيات الاهلية
٢	0.602	2.59	٧	٣٥	٧٧	القصور الإعلامى فى الاعلان عن الخدمات المالية للجمعيات الاهلية
٥	0.699	2.51	١٤	٣٠	٧٥	ضعف الدعم المادى الحكومى المقدم للجمعيات الاهلية
مرتفع	٠,٢٩٠	٢,٥٠	المتغير ككل			

### يوضح الجدول السابق :

أن مستوى المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية فى تحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة كما حددها المسئولين جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٥٠) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تستغرق اجراءات تقديم الخدمات المالية وقتا طويلا) بمتوسط حسابي (٢.٦١)، يليه فى الترتيب الثاني (القصور الإعلامى فى الاعلان عن الخدمات المالية للجمعيات الاهلية) بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، بينما جاء فى الترتيب الثالث (ضعف المهارات الوظيفية للعاملين بالجمعيات الاهلية) بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، وجاء فى الترتيب الاخير (عدم التزام الجمعيات الاهلية بمعايير الجودة فى تقديم الخدمات المالية للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٣٢).

وقد اشارت دراسة (قنديل، ٢٠٠٨) الى ما تواجهه الجمعيات الاهلية من صعوبات تنعكس سلباً على أدائها مما يؤدي إلى قصور فى أدوارها وقد تمثلت فى : ضعف نظمها الإدارية، ونقص الكوادر الفنية، ونقص الخبرة المعرفية والمهارية لدى القائمين بالعمل داخل هذه الجمعيات، وافتقادها إلى الكيان المؤسسى، وعدم وجود خطط واضحة للعمل توجه نشاطاتها وبرامجها، وعدم كفاية المعلومات ودقتها وحاجاتها إلى استخدام الأساليب المتطورة فى إنجاز أعمالها، وحاجة المتطوعين إلى التدريب، وعدم قدرتها على التعامل مع المجتمع المحيط ودراسة مشكلاته المرتبطة بالواقع، بالإضافة إلى العقبات الخاصة بالتمويل، مما ينعكس على كفاءة الأداء ويكشف عن قصوره باستمرار.

جدول رقم (٢٤) يوضح المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية فى تحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة (من

وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

الترتيب	الاحراف المعيارى	المتوسط الوزنى	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
١٠	0.654	2.39	٣١	١٣٩	١٦١	اجراءات تقديم الخدمات المالية للمرأة الفقيرة روتينية ومعقدة	١
٣	0.664	2.60	٣٣	٦٦	٢٣٢	ضعف المهارات الوظيفية للعاملين بالجمعيات الاهلية	٢
٦	0.633	2.55	٢٥	١٠٠	٢٠٦	تستغرق اجراءات تقديم الخدمات المالية وقتا طويلا	٣
٢	0.614	2.62	٢٣	٨١	٢٢٧	الخدمات المقدمة من الجمعيات الاهلية لا تتوافق مع الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة	٤

١١	0.716	2.39	٤٥	١١١	١٧٥	عدم التزام الجمعيات الاهلية بمعايير الجودة في تقديم الخدمات المالية للمرأة الفقيرة
٩	0.717	2.44	٤٤	٩٨	١٨٩	ضعف الخطط الاستراتيجية للجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة
٨	0.715	2.50	٤٣	٧٨	٢١٠	قلة الموارد المالية المتاحة للجمعيات الاهلية مما يضعف جودة خدماتها المالية المقدمة للمرأة الفقيرة
٧	0.697	2.53	٣٩	٧٨	٢١٤	عدم وجود قواعد بيانات دقيقة حول الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة
٤	0.649	2.58	٢٩	٨٢	٢٢٠	ضعف مشاركة المرأة الفقيرة في أنشطة وبرامج الجمعيات الاهلية
٥	0.626	2.57	٢١	٩٥	٢١٢	القصور الإعلامي في الاعلان عن الخدمات المالية للجمعيات الاهلية
١	0.572	2.70	١٩	٦٢	٢٥٠	ضعف الدعم المادي الحكومي المقدم للجمعيات الاهلية
مرتفع	٠,٣٢٩	٢,٥٣	المتغير ككل			

### يوضح الجدول السابق :

أن مستوى المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة كما حددتها المستفيدات جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٥٣) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (ضعف الدعم المادي الحكومي المقدم للجمعيات الاهلية) بمتوسط حسابي (٢.٧٠)، يليه في الترتيب الثاني (الخدمات المقدمة من الجمعيات الاهلية لا تتوافق مع الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٦٢)، بينما جاء في الترتيب الثالث (ضعف المهارات الوظيفية للعاملين بالجمعيات الاهلية) بمتوسط حسابي (٢.٦٠)، وجاء في الترتيب الاخير (قلة الموارد المالية المتاحة للجمعيات الاهلية مما يضعف جودة خدماتها المالية المقدمة للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٥٠).

وأوضحت دراسة (عثمان، ٢٠١٦) أن تمكين المرأة يحتم ازالة كافة العمليات والاتجاهات والسلوكيات التي تدفع التمييز ضد المرأة، وتسهم في إضعاف دورها في التنمية الاجتماعية، وأشارت الدراسة إلى أن معوقات تمكين المرأة العربية تم تصنيفها إلى معوقات اجتماعية وسياسية واقتصادية

### (هـ) : مقترحات تحسين جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة

جدول رقم (٢٥) يوضح مقترحات تحسين جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة (من وجهة نظر المسؤولين) (ن=١١٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبرة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
٨	0.673	2.55	١٢	٣٠	٧٧	ضرورة توفير قواعد بيانات دقيقة حول الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة	١
٦	0.630	2.59	٩	٣١	٧٩	رسم خطط مشتركة بين الجمعيات الاهلية لتحسين خدماتها الموجهة لتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.	٢
٤	0.649	2.63	١١	٢٢	٨٦	وضع خطط لبرامج التدريب المهني الهادفة لتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.	٣
٢	0.628	2.66	١٠	٢٠	٨٩	عقد ورشات تدريبية تستهدف العاملون بالجمعيات الاهلية لصقل مهاراتهم وغرس ثقافة الجودة فيهم.	٤
٧	0.634	2.55	٩	٣٦	٧٤	ضرورة استفادة الجمعيات الاهلية من نتائج الدراسات العلمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المستفيدين.	٥

٣	0.636	2.63	١٠	٢٤	٨٥	اعطاء المرأة الفقيرة حق المشاركة فى التخطيط للأنشطة المالية التى تتناسب مع احتياجاتها
١	0.592	2.73	٩	١٤	٩٦	تطوير بنية الجمعيات الاهلية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات بمستوي عالي من الجودة
١٠	0.662	2.52	١١	٣٥	٧٣	ضرورة اهتمام الجمعيات الاهلية بأراء المرأة الفقيرة حول الخدمات المقدمة
١١	0.699	2.52	١٤	٢٩	٧٦	الدراسة العلمية المستمرة للاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة
٩	0.635	2.53	٩	٣٨	٧٢	تنمية وعي المرأة الفقيرة بإجراءات الحصول على الدعم المالي
٥	0.596	2.62	٧	٣١	٨١	توعية المرأة الفقيرة بأهمية العمل الحر والمشروعات الصغيرة
مرتفع	٠,٣٢٠	٢,٥٩	المتغير ككل			

## يوضح الجدول السابق :

أن مستوى مقترحات تحسين جودة خدمات الجمعيات الاهلية فى تحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة كما حددها المسئولين جاء مرتفعاً بمتوسط وزني (٢.٥٩) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تطوير بنية الجمعيات الاهلية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات بمستوي عالي من الجودة) بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، يليه فى الترتيب الثاني (عقد ورشات تدريبية تستهدف العاملون بالجمعيات الاهلية لصقل مهاراتهم وغرس ثقافة الجودة فيهم.) بمتوسط حسابي (٢.٦٦)، بينما جاء فى الترتيب الثالث (اعطاء المرأة الفقيرة حق المشاركة فى التخطيط للأنشطة المالية التى تتناسب مع احتياجاتها) بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، وجاء فى الترتيب الاخير (الدراسة العلمية المستمرة للاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٥٢).

وحتى تتمكن الجمعيات الاهلية من تحقيق أهدافها المختلفة، وحتى تكون أيضاً شريكاً فاعلاً فى خطط الدولة التنموية، وتؤدي دورها ورسالتها وأهدافها على أكمل وجه، كان لزاماً عليها الاهتمام بتجويد أعمالها، وتحسين أدائها وذلك بإتباع أفضل الممارسات الإدارية والتنظيمية الحديثة، كتطبيق نظام الجودة، والذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات في المنظمات والمؤسسات باختلاف توجهاتها واهدافها. (العبد كريم، ٢٠١٥).

جدول رقم (٢٦) يوضح مقترحات تحسين جودة خدمات الجمعيات الاهلية فى تحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة (من وجهة نظر المستفيدات) (ن=٣٣١)

م	العبرة	الاستجابات			المتوسط الوزنى	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
١	ضرورة توفير قواعد بيانات دقيقة حول الاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة	٢٠٩	٩١	٣١	2.54	0.661	١١
٢	رسم خطط مشتركة بين الجمعيات الاهلية لتحسين خدماتها الموجهة لتحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة.	٢٣٦	٧٣	٢٢	2.65	0.602	٨
٣	وضع خطط لبرامج التدريب المهني الهادفة لتحقيق التمكين المالى للمرأة الفقيرة.	٢٢٤	٨٥	٢٢	2.61	0.610	١٠
٤	عقد ورشات تدريبية تستهدف العاملون بالجمعيات الاهلية لصقل مهاراتهم وغرس ثقافة الجودة فيهم.	٢٧١	٤١	١٩	2.76	0.545	٢

٥	0.544	2.71	١٥	٦٥	٢٥١	ضرورة استفادة الجمعيات الاهلية من نتائج الدراسات العلمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المستفيدين.
٦	0.566	2.70	١٨	٦٤	٢٤٩	اعطاء المرأة الفقيرة حق المشاركة في التخطيط للأنشطة المالية التي تتناسب مع احتياجاتها
٧	0.542	2.78	٢٠	٣٣	٢٧٨	تطوير بنية الجمعيات الاهلية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات بمستوي عالي من الجودة
٨	0.553	2.72	١٧	٥٩	٢٥٥	ضرورة اهتمام الجمعيات الاهلية بأراء المرأة الفقيرة حول الخدمات المقدمة
٩	0.630	2.65	٢٨	٥٩	٢٤٤	الدراسة العلمية المستمرة للاحتياجات المالية للمرأة الفقيرة
١٠	0.578	2.69	٢٠	٦١	٢٥٠	تنمية وعي المرأة الفقيرة بإجراءات الحصول على الدعم المالي
١١	0.530	2.72	١٣	٦٧	٢٥١	توعية المرأة الفقيرة بأهمية العمل الحر والمشروعات الصغيرة
مرتفع	٠,٣١٣	٢,٦٨	المتغير ككل			

### يوضح الجدول السابق :

أن مستوى مقترحات تحسين جودة خدمات الجمعيات الاهلية في تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة كما حددتها المستفيدات جاء مرتفعا بمتوسط وزني (٢.٦٨) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (تطوير بنية الجمعيات الاهلية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات بمستوي عالي من الجودة) بمتوسط حسابي (٢.٧٨)، يليه في الترتيب الثاني (عقد ورشات تدريبية تستهدف العاملون بالجمعيات الاهلية لصقل مهاراتهم وغرس ثقافة الجودة فيهم) بمتوسط حسابي (٢.٧٦)، بينما جاء في الترتيب الثالث (توعية المرأة الفقيرة بأهمية العمل الحر والمشروعات الصغيرة) بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، وجاء في الترتيب الاخير (وضع خطط لبرامج التدريب المهني الهادفة لتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة) بمتوسط حسابي (٢.٦١).

وقد اكد (شكر، ٢٠٠٦، ص ٢٧) على دور الجمعيات الأهلية كفاعل رئيسي في التنمية، تسعى لمواجهة مشكلات المجتمع المختلفة مثل الفقر، والأمية، والتهميش وغيرها من قضايا وذلك من خلال أساليب جديدة تتجاوز مجرد سد الفجوات التي تتركها الدولة إلى المشاركة في صنع السياسات والتأثير فيها، إنطلاقاً من أن مواجهة الفقر والبطالة والتهميش وتوفير الرعاية الصحية والتعليمية .

### (و) : اختبار فروض الدراسة.

جدول (٢٧) العلاقة بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة. ( من وجهة نظر المسؤولين)

م	التمكين المالي	تنمية المعارف المالية	تنمية المهارات المالية	تنمية القيم المالية	التمكين المالي ككل
١	الموسمية	.003	.297**	.311**	.253**
٢	الاعتمادية	-.050-	.488**	.392**	.339**
٣	الاستجابة	.353**	.345**	.119	.368**
٤	الأمان	.511**	.591**	.196*	.581**
٥	كفاءة الاداء	.518**	.191*	-.133-	.283**
جودة الخدمات ككل					.458**
					.592**

\* معنوي عند (٠,٠٥)

\*\* معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة طردية بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة (من وجهة نظر المسؤولين) حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٥٩٢\*\*) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

جدول (٢٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة (من وجهة نظر المسؤولين)

معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test		اختبار (ت) T-Test		معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة
		القيمة المعنوية	القيمة	القيمة المعنوية	القيمة		
٠,٣٩٠	٠,٦٢٤	٠,٠٠	١٤,٤٢٨	٠,٠٦٣	١,٨٧٦	٠,١٥٠	الملموسية
				٠,٠٨٥	١,٧٣٦	٠,١٥٤	الاعتمادية
				٠,٠٥٧	١,٩٢٤	٠,١٧٦	الاستجابة
				-	-	-	الأمان
				٠,٠١٤	٢,٤٩٩	٠,٢٠٢	كفاءة الاداء
				٠,٠٠	٤,٩٧٢	١,٢٠٣	جودة خدمات الجمعيات الاهلية ككل

يوضح الجدول السابق:

قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغير المستقل (جودة خدمات الجمعيات الاهلية) والمتغير التابع (تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة) كما حددها المسؤولين حيث بلغ (٠,٦٢٤) وهي تدل على وجود الارتباط بين المتغيرات.

وقد بلغت نتيجة اختبار ف (F=14.428) وهي معنوية وبالتالي فهي تشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٣٩٠)، أي أن جودة خدمات الجمعيات الاهلية تفسر (٣٩%) من التغيرات في تحقق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

وتوضح نتيجة اختبار (ت) تأثير كل بعد فرعي من ابعاد جودة خدمات الجمعيات الاهلية، وجاء اكثر الابعاد تأثيراً في التمكين المالي للمرأة الفقيرة هو كفاءة الاداء، ثم الاستجابة، الملموسية.

جدول (٢٩) العلاقة بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة. (من وجهة نظر

المستفيدات)

م	التمكين المالي	تنمية المعارف المالية	تنمية المهارات المالية	تنمية القيم المالية	التمكين المالي ككل
١	جودة الخدمات	٠.044	٠.013	٠.097	٠.073
٢	الملموسية	-0.005	٠.114*	٠.060	٠.071
٣	الاعتمادية	٠.124*	٠.114*	٠.059	٠.140*
٤	الاستجابة	٠.488**	٠.381**	٠.053	٠.440**
٥	الأمان	٠.514**	٠.360**	-0.046	٠.401**
	كفاءة الاداء	٠.360**	٠.300**	٠.062	٠.343**
	جودة الخدمات ككل				

\* معنوي عند (٠,٠٥)

\*\* معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة طردية بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة (من وجهة نظر المستفيدات) حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٣٤٣) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

جدول (٣٠) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة ( من وجهة نظر المستفيدات)

معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test		اختبار (ت) T-Test		معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة
		القيمة المعنوية	القيمة	القيمة المعنوية	القيمة		
٠,٢٢٩	٠,٤٧٩	٠,٠٠	١٩,٣٢٤	٠,٧٥٧	٠,٣٠٩	٠,٠١٨	الملموسية
				٠,٩٥٠	٠,٠٦٢	٠,٠٠٤	الاعتمادية
				-	-	-	الاستجابة
				٠,٠٠١	٣,٢٧٩	٠,٢٠٢	الأمان
				٠,٠١٢	٢,٥٢٦	٠,١٢٦	كفاءة الاداء
				٠,٩٣٣	٠,٠٨٤	٠,٠١٦	جودة خدمات الجمعيات الاهلية ككل

يوضح الجدول السابق: قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغير المستقل (جودة خدمات الجمعيات الاهلية) والمتغير التابع (تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة) كما حددها المستفيدات حيث بلغ (٠,٤٧٩) وهي تدل على وجود الارتباط بين المتغيرات. وقد بلغت نتيجة اختبار ف (F=19.324) وهي معنوية وبالتالي فهي تشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٢٢٩)، أي أن جودة خدمات الجمعيات الاهلية تفسر (٢٢.٩%) من التغيرات في تحقق التمكين المالي للمرأة الفقيرة. وتوضح نتيجة اختبار (ت) تأثير كل بعد فرعي من ابعاد جودة خدمات الجمعيات الاهلية، وجاء اكثر الابعاد تأثيراً في التمكين المالي للمرأة الفقيرة هو الأمان، ثم كفاءة الاداء، ثم الملموسية يليها الاستجابة. وطبقاً لنتائج الجداول (٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠) السابق فأنا نقبل الفرض الاول للدراسة ومؤداه: توجد علاقة جوهرية بين جودة خدمات الجمعيات الاهلية و تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

جدول (٣١) يوضح الفروق بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول التمكين المالي للمرأة الفقيرة

م	المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T
١	تنمية المعارف المالية	المسؤولين	١١٩	٢,٣٣	٠,٤٦٠	448	*٢,٠٥٢
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٢٣	٠,٤٨٠		
٢	تنمية المهارات المالية	المسؤولين	١١٩	٢,٤٦	٠,٣٨٦	448	**٣,٨٩١
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٣١	٠,٣٧١		
٣	تنمية القيم المالية	المسؤولين	١١٩	٢,٤٣	٠,٣٧٨	448	*٢,٤٤٩
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٣٣	٠,٤١١		
	التمكين المالي ككل	المسؤولين	١١٩	٢,٤١	٠,٣٠٨	448	**٣,٧٦٣
		المرأة الفقيرة	٣٣١	2.29	0.301		

\* معنوي عند ٠,٠٥

\*\* معنوي عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق:

وجود فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول التمكين المالي للمرأة الفقيرة حيث بلغت قيمة اختبار T (٣.٧٦٣) وهي معنوية عند مستوي (٠.٠١) و جاءت مؤشرات ذلك كالآتي :

- توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول تنمية المعارف المالية حيث بلغت قيمة اختبار T (٢.٠٥٢)\* وهي معنوية عند مستوي (٠.٠٥) ..

- توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول تنمية المهارات المالية حيث بلغت قيمة اختبار T (٣.٨٩١)\*\* وهي معنوية عند مستوي (٠.٠١).

- توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول تنمية القيم المالية حيث بلغت قيمة اختبار T (٢.٤٤٩)\* وهي معنوية عند مستوي (٠.٠٥).

وبالنظر الى تلك النتائج فأنا نقبل الفرض الثاني للدراسة ومؤداه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

جدول (٣٢) يوضح الفروق بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول جودة خدمات الجمعيات الاهلية

م	المتغير	المجتمع	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T
١	الملموسية	المسؤولين	١١٩	٢,٤٣	٠,٤٣٣	448	١,٢٧١
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٣٧	٠,٤٥٧		
٢	الاعتمادية	المسؤولين	١١٩	٢,٤٥	٠,٤٣٥	448	١,٥٣٥
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٣٧	٠,٤٧٥		
٣	الاستجابة	المسؤولين	١١٩	٢,٣٨	٠,٤٣٤	448	٠,٢٠٢
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٣٩	٠,٤٩٤		
٤	الأمان	المسؤولين	١١٩	٢,٣٧	٠,٥٨٣	448	0.753
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٣٣	٠,٤٩٤		
٥	كفاءة الاداء	المسؤولين	١١٩	٢,٥٢	٠,٥١٦	448	**5.036
		المرأة الفقيرة	٣٣١	٢,٢٣	٠,٥٤٥		
	جودة خدمات الجمعيات الاهلية ككل	المسؤولين	١١٩	٢,٤٣	٠,٣٠٤	448	**٢,٦٣٠
		المرأة الفقيرة	٣٣١	2.34	0.333		

\* معنوى عند ٠,٠٥

\*\* معنوى عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق:

وجود فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول جودة خدمات الجمعيات الاهلية حيث بلغت قيمة اختبار T (٢.٦٣٠)\*\* وهي معنوية عند مستوي (٠.٠١) و جاءت مؤشرات ذلك كالآتي :

- لا توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول بعد الملموسية حيث بلغت قيمة اختبار T (١.٢٧١) وهي غير داله.

- لا توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول بعد الاعتمادية حيث بلغت قيمة اختبار T (١.٥٣٥) وهي غير داله.

- لا توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول بعد الاستجابة حيث بلغت قيمة اختبار T (0.202) وهي غير داله.
- لا توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول بعد الأمان حيث بلغت قيمة اختبار T (0.753) وهي غير داله.
- توجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول بعد كفاءة الاداء حيث بلغت قيمة اختبار T (\*\*0.365) وهي معنوية عند مستوي (0.01).
- وبالنظر الى تلك النتائج فأنا نقبل الفرض الثالث للدراسة ومؤداه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المسؤولين والمرأة الفقيرة حول جودة خدمات الجمعيات الاهلية.

جدول رقم (33) يوضح تحليل التباين جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة طبقا لسنوات خبرة المسؤولين (ن=119)

م	المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة
١	الملموسية	بين المجموعات	2.06	13	0.159	0.829	غير دال
		داخل المجموعات	20.09	105	0.191		
		المجموع	22.15	118	-		
٢	الاعتمادية	بين المجموعات	3.56	13	0.274	1.027	غير دال
		داخل المجموعات	18.86	105	0.180		
		المجموع	22.42	118	-		
٣	الاستجابة	بين المجموعات	2.02	13	0.155	0.805	غير دال
		داخل المجموعات	20.26	105	0.193		
		المجموع	22.28	118	-		
٤	الأمان	بين المجموعات	5.53	13	0.426	1.291	غير دال
		داخل المجموعات	34.61	105	0.330		
		المجموع	40.14	118	-		
٥	كفاءة الاداء	بين المجموعات	2.11	13	0.162	0.581	غير دال
		داخل المجموعات	29.31	105	0.279		
		المجموع	31.42	118	-		
جودة خدمات الجمعيات الاهلية ككل	بين المجموعات	1.56	13	0.120	1.340	غير دال	
	داخل المجموعات	9.41	105	0.090			
	المجموع	10.97	118	-			

من الجدول السابق يتضح أن:

لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا لمتغير سنوات خبرة المسؤولين بالنسبة لتحديد جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة حيث بلغت نتيجة اختبار (F=1.340) وهي غير معنوية و جاءت مؤشرات ذلك كالآتي :

- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا لمتغير سنوات خبرة المسؤولين بالنسبة لتحديد جودة الملموسية حيث بلغت نتيجة اختبار (F=0.829) وهي غير معنوية.

- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا لمتغير سنوات خبرة المسؤولين بالنسبة لتحديدهم بعد الاعتمادية حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F=1.527$  ) وهي غير معنوية.
- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا لمتغير سنوات خبرة المسؤولين بالنسبة لتحديدهم بعد الاستجابة حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F=0.805$  ) وهي غير معنوية.
- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا لمتغير سنوات خبرة المسؤولين بالنسبة لتحديدهم بعد الأمان حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F=1.291$  ) وهي غير معنوية.
- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا لمتغير سنوات خبرة المسؤولين بالنسبة لتحديدهم بعد كفاءة الاداء حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F= 1.340$  ) وهي غير معنوية.
- وبالنظر الى تلك النتائج فأنا نرفض الفرض الرابع للدراسة ومؤداه: يوجد تباين دال إحصائيا بين متوسطات سنوات الخبرة للمسؤولين و جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة.

جدول رقم (٣٤) يوضح تحليل التباين للتمكين المالي طبقا لسنوات العمر للمرأة الفقيرة (ن=٣٣١)

م	المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة
١	تنمية المعارف المالية	بين المجموعات	١,٨٦٣	٨	.233	١,٠٠٧	غير دال
		داخل المجموعات	٧٤,٤٣	٣٢٢	.231		
		المجموع	٧٦,٢٩	٣٣٠	-		
٢	تنمية المهارات المالية	بين المجموعات	٠,٩٦٣	٨	.120	٠,٨٧١	غير دال
		داخل المجموعات	٤٤,٥٤	٣٢٢	.138		
		المجموع	٤٥,٥٠	٣٣٠	-		
٣	تنمية القيم المالية	بين المجموعات	٠,٣٨٦	٨	.048	٠,٢٨٠	غير دال
		داخل المجموعات	٥٥,٤٠	٣٢٢	.172		
		المجموع	٥٥,٧٩	٣٣٠	-		
٤	التمكين المالي ككل	بين المجموعات	٠,٢٤٩	٨	.031	٠,٣٣٧	غير دال
		داخل المجموعات	٢٩,٧٠	٣٢٢	.092		
		المجموع	٢٩,٩٤	٣٣٠	-		

من الجدول السابق يتضح أن:

- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المستفيدات وفقا لمتغير سنوات العمر للمرأة الفقيرة بالنسبة لتحديدهم مستوى التمكين المالي حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F=0.337$  ) وهي غير معنوية و جاءت مؤشرات ذلك كالآتي :
- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المستفيدات وفقا لمتغير سنوات العمر للمرأة الفقيرة بالنسبة لتحديدهم مستوى تنمية المعارف المالية حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F= 1.007$  ) وهي غير معنوية.
- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المستفيدات وفقا لمتغير سنوات العمر للمرأة الفقيرة بالنسبة لتحديدهم مستوى تنمية المهارات المالية حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F=0.871$  ) وهي غير معنوية.
- لا توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المستفيدات وفقا لمتغير سنوات العمر للمرأة الفقيرة بالنسبة لتحديدهم مستوى تنمية القيم المالية حيث بلغت نتيجة اختبار (  $F=0.280$  ) وهي غير معنوية.

وبالنظر الى تلك النتائج فأنا نرفض الفرض الخامس للدراسة ومؤداه: يوجد تباين دال إحصائيا بين متوسطات سنوات العمر للمرأة الفقيرة و تحقيق التمكين المالي..

تاسعاً: رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة من خلال جودة خدمات الجمعيات الاهلية .

أ-اهداف الرؤية

- تحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.
- التأكيد على جودة خدمات الجمعيات الاهلية المقدمة للمرأة الفقيرة.
- وضع اليات تعاون بين الجمعيات الاهلية لتحقيق التمكين المالي للمرأة الفقيرة.

ب: المنطلقات النظرية التي تعتمد عليها الرؤية:

نظرية المنظمات: حيث يمكن الاستفادة من نظرية المنظمات لما تقدمه النظرية من طرق تحديد المشكلات التي تعاني منها المؤسسات (الجمعيات الاهلية) التي تقدم خدماتها للمرأة الفقيرة والعمل على حلها وتحديد العوامل التي تؤدي الى تحسين وتطوير تلك المؤسسات بما يكفل تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها للمرأة الفقيرة لتحقيق التمكين المالي لها، كما تساعد نظرية المنظمات على تنظيم العلاقات بين مختلف اقسام الجمعيات الاهلية لتحقيق اهدافها وتدريب العاملين بها لأحداث التغيير المطلوب بها وتطوير العلاقات المتبادلة بين الجمعيات الاهلية والبيئة الخارجية وهو بدوره يحقق ابعاد جودة الخدمات المقدمة للمرأة الفقيرة والتي تشمل الملموسية والاستجابة والاعتمادية والكفاءة والامان.

ج-مداخل الرؤية المستقبلية:

- مدخل التنسيق والاتصالات الفعالة: وذلك للاستفادة من الخبرات والمعلومات المتاحة، سواء عن طريق تبادل الخبرات بين الجمعيات الاهلية المرتبطة بطبيعة الخدمات التي تحتاجها المرأة الفقيرة والعمل وتنفيذها، ومنع ازدواج أو تكرار الخدمات بين مؤسسات الجمعيات الاهلية.

- المدخل الايكولوجي: وذلك للتركيز على علاقة المرأة الفقيرة بالبيئة المحيطة وذلك حتي يمكن تحقيق التمكين المالي من خلال الاستفادة من البيئة المحيطة بها في دعم معارف ومهارات مالية وتعزيز القيم المالية للمرأة الفقيرة.

د- الاستراتيجيات والتكتيكات المهنية لطريقة تنظيم المجتمع والتي يمكن الاستفادة منها في الرؤية:

استراتيجية التنسيق: ويستخدمها المنظم الاجتماعي في العمل مع جمعيات رعاية وتنمية المرأة الفيرة، والتنسيق بينها في تقديم الخدمات لتحقيق الجودة المطلوبة و لمنع تكرارها أو ازدواجها ويستخدمها أيضاً في تبادل الخبرات والمعلومات وتدعيم الجمعيات لبعضها البعض في السياسات والخطط.

استراتيجية المدافعة: وتستخدم للدفاع عن الخدمات التي تقدم للمرأة الفقيرة وكذلك المساعدات الدولية لمشروعات التنمية الخاصة بتلك الفئة، والمطالبة بالحقوق الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمرأة الفقيرة بشكل عام.

استراتيجية المشاركة: وهي أحد آليات طريقة تنظيم المجتمع التي تهدف إلى إشراك جمعيات رعاية وتنمية المرأة في المجتمع لتحقيق التمكين المالي، وذلك من خلال المبادرات التي تستهدف الدعم الاقتصادي للمرأة الفقيرة ودعم البرامج والمشروعات بالجمعيات الموجهة لتلك الفئة.

استراتيجية الضغط: ويستخدمها المنظم الاجتماعي في حالة عدم الاستجابة لاحتياجات المرأة الفقيرة، وفيها يقوم بتعبئة الرأي العام للضغط على صناع القرار ومنفذه للاستجابة لاحتياجات تلك الفئة.

#### هـ- الأدوات المرتبطة بالرؤية:

الاجتماعات- ويتم عقدها لتناول المشكلات والقضايا المالية المتعلقة بفئة المرأة الفقيرة واتخاذ القرارات اللازمة. المقابلات - لمقابلة المسؤولين بالجمعيات الأهلية لتقديم الخدمات ذات الجودة العالية التي تساهم في التخفيف من المشكلات المالية للمرأة الفقيرة على مستوى المجتمع. الندوات - لتثقيف وتوعية المرأة الفقيرة بطبيعة الخدمات المتوفرة لدى الجمعيات الأهلية والتي يمكن ان تساهم في دعم التمكين المالي لهم .

اللجان- حيث يتم تشكيل اللجان لتصميم وتنفيذ البرامج والخدمات الخاصة بتمكين المرأة الفقيرة.

#### ز- أدوار المنظم الاجتماعي المرتبطة بالرؤية:

- دور المطالب ويقوم بمطالبة المسؤولين بالجمعيات الأهلية عن البرامج والخدمات لإشباع احتياجات فئة المرأة الفقيرة لتحقيق التمكين المالي.

- دور المدافع لمواجهة المشكلات وتمكينهم بالمطالبة بحقوقهم والحث على المشاركة.

- دور المنسق ويكون حلقة الوصل بين المرأة الفقيرة والقيادات والمسؤولين وكذلك المنظمات المسؤولة عن تقديم الخدمات لتحقيق التمكين المالي لهم.

- دور المخطط يقوم بالبحث عن المعلومات والبيانات عن احتياجات المرأة الفقيرة والتخطيط لإشباعها.

#### و- جوانب تدعيم الرؤية المستقبلية:

- ترتيب الحاجات المالية الخاصة بالمرأة الفقيرة ليسهل اشباعها قبل ان تتحول لمشكلات في المجتمع .

- تكوين فرق عمل تكون مسؤولة عن تحقيق التمكين المالي داخل الجمعيات الأهلية وذلك لتحقيق التنمية المستدامة لهم.

- تفعيل دور منظمات المجتمع المدني بشكل عام لتحقيق التمكين المالي للمرأة في المجتمع .

- استثمار كافة الإمكانيات المتاحة سواء الحكومية أو الأهلية لإحداث التغير المطلوب في تحسين التمكين المالي للمرأة في المجتمع .

- توفير فرص عمل من خلال المشروعات الصغيرة للحد من المشكلات المرتبطة بالبعد الاقتصادي للمرأة في المجتمع.

## المراجع:

- ١) إبراهيم، نرمين إبراهيم حلمي (٢٠١١): آليات التمكين المستدام بالجمعيات الأهلية العاملة في مجال تنمية المشروعات الصغيرة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثلاثون، أبريل ٢٠١١، الجزء السابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٢) ابو المعاطي، ماهر (٢٠٠٩): إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار تكنوماشين للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ٣) أبو النصر، مدحت (2015): استراتيجية إدارة الجودة الشاملة، كايزن اليابانية. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ٤) احمد، محمد سمير(٢٠٠٩): الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- ٥) البنك الدولي (٢٠٠٠): التقرير السنوي للتنمية الاجتماعية في العالم ٢٠٠٠/٢٠٠١.
- ٦) الحيدري، إبراهيم (2014) : مفهوم رضا المستفيد :نظرة إدارية ، بحث منشور، اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- ٧) الدليمي، عمار(٢٠١٧): تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم دمان الاسلامية، السودان.
- ٨) آل فيحان، إيثار(٢٠٠٦): تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، دراسة تحليله الرءا طلبة الدكتوراه في قسم ادارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- ٩) الإمام، وفقى السيد (٢٠٠٣) : محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد ٦٢، العدد ٢.
- ١٠)الجمال، احمد عبدالهادي ( 2015 ):عرض تحليلي لأحدث البحوث العالمية لاستخدام النماذج العلمية للتخطيط الاجتماعي للتمكين الاقتصادي والاجتماعي للمرأة المهمشة القاهرة، المجلس الأعلى للجامعات.
- ١١)السيد، حنان شوقى(٢٠١٠): تصور مقترح لمعايير جودة ممارسة الأنشطة الجماعية لتنفيذ دور الأخصائى الاجتماعى للعمل مع الأسر الطلابية ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الدولى الثالث والعشرين ، مجلد٢ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- ١٢)العبد الكريم، حصة( ٢٠١٥ ): تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكاتب الخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية. مجلة العلوم الاجتماعية بالكويت. ٤٣ ( ٢ ).
- ١٣)العجارمة، تيسير العفيشات (٢٠١٣) : التسويق المصرفي، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- ١٤) الفارس، عبد الرزاق (٢٠٠١): الفقر و توزيع الدخل في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.
- ١٥) القبندي، سهام (٢٠١٣): السياسة الاجتماعية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- ١٦) المناور، فيصل (٢٠١٧): تمكين المرأة العربية في المجال التنموي، معهد العربي للتخطيط - الكويت.
- ١٧) الميحاوي، علوان (٢٠١٦): ادارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- ١٨) الوادي، محمود والزعبي، عمي (٢٠١١): مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية، بحث منشور، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد ٢.
- ١٩) الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) (٢٠٠٨): السياسة الاجتماعية المتكاملة من المفهوم إلى الممارسة، التقرير الثاني.
- ٢٠) بوعنان، نور الدين (٢٠١٦): جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسلية، الجزائر.
- ٢١) جرار، أماني (2018): منظمات الأعمال التنموية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ٢٢) حجازي، هدى محمود حسن (٢٠٠٧): إسهامات منظمات المجتمع المدني في مواجهة ظاهرة تأنيث الفقر في ظل العولمة، "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية، مصر، مج ٥.
- ٢٣) حسن، جابر فوزي محمد. ٢٠٢١. فاعلية نموذج الخدمة الاجتماعية المالية في تحقيق التمكين المالي للسيدات المعيلات : دراسة شبه تجريبية مطبقة على المستفيدات من مؤسسة "ضامن" للتمويل الأصغر بمحافظة أسيوط". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية، ع. ٢٤، ج. ٥.
- ٢٤) حسنين ، إبراهيم صبري أحمد (٢٠١٩): تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم التمكين المالي لخريجي الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، ع٤٧، ج ١.
- ٢٥) رشيد، سالي جلال (٢٠٠٨): التمكين السياسي للمرأة مدخل للتمكين الاجتماعي والاقتصادي ، رسالة دكتوراه ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس كلية الآداب.
- ٢٦) رضوان، محمود عبد الفتاح (٢٠١٢): إدارة الجودة الشاملة ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- ٢٧) رمضان، آلاء وابو السبح، جهاد (٢٠١٣): تقييم مدى رضا الفئة المستفيدة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق في الحياة، الجامعة السالمية، غزة.
- ٢٨) سليمان، عبد الفتاح (٢٠٠٦): ادارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، الدليل العلمي للتطبيق، اترك للنشر والتوزيع، القاهرة.

- ٢٩) سليمان، هدي توفيق محمد (٢٠١٢): إسهامات الخدمة الاجتماعية في تنشيط مشاركة المرأة الريفية في مشروعات برنامج "شروق"، دراسة ميدانية مطبقة علي مركز أطسا محافظة الفيوم ، (المؤتمر الثانوي الحادي عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الجزء الأول.
- ٣٠) شكر، عبد الغفار (٢٠٠٦): الدور التنموي والتربوي للجمعيات الأهلية والتعاونية في مصر، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- ٣١) عبد اللطيف، رشاد أحمد(٢٠٠٧): طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية (مدخل دراسة المجتمع)، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- ٣٢) عبد اللطيف، رشاد أحمد(٢٠١٣): طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية مدخل دراسة المجتمع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٣٣) عبد المنعم، نيفين(٢٠٠٢): إسهامات الجمعيات الأهلية في مجال رعاية المرأة لتمكينها من القيام بدورها في تنمية المجتمع المحلي كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- ٣٤) عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٠): تنمية المنظمات الاجتماعية (مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع)، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
- ٣٥) عتيق، محمد مدرائسي (٢٠١٦): تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكاتب الخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية، مجلة العلوم الاجتماعية بالكويت ع 43 .
- ٣٦) عثمان، عبد الله (2016) :معوقات تمكين المرأة العربية( تحليل سوسيولوجي )، حوليات آداب عين شمس ، مج ( 44 ) .
- ٣٧) علاونه، عقبه نواف راغب(٢٠١٩): واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة ، رسالة ماجستير، جامعة القدس .
- ٣٨) على، ماهر أبو المعاطى (٢٠١٣) : الاتجاهات الحديثة فى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
- ٣٩) على، ماهر ابوالمعاطى (٢٠٠٩): نماذج ومهارات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية ، مكتبة الزهراء، الرياض.
- ٤٠) فرج ، حنان مكرم (٢٠٠٧) : تمكين المرأة التى تعول للمشاركة فى التنمية الريفية فى بعض قري محافظة الجيزة ، رسالة كتورة فى فلسفة العلوم الزراعية ، كلية الزراعة ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
- ٤١) فيسكي، ميشيل تشوسودو (٢٠٠٠):عولمة الفقر . ترجمة: محمد مستجير مصطفى. ط٢. مطابع أنترناشونال برس، الولايات المتحدة الأمريكية.
- ٤٢) قاسم وآخرون، محمد رفعت(٢٠١١): نماذج ونظريات الممارسة المهنية للعمل مع المجتمعات والمنظمات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

- ٤٣) قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٧): تنظيم المجتمع: الأسس والأجهزة (القاهرة: دار الثقافة المصرية للطباعة والنشر.
- ٤٤) قنديل، أمانى (٢٠٠٨): العمل الأهلي والتغير الاجتماعي: منظمات المرأة والدفاع والرأى والتنمية فى مصر ، القاهرة: مركز الدراسات السياسة والاستراتيجية بالأهرام.
- ٤٥) محمد، محمد عبدالفتاح (٢٠٠٩): الاتجاهات النظرية الحديثة فى دراسة المنظمات الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- ٤٦) معلا، ناجي (٢٠١١): خدمة العملاء مدخل اتصالي سلوكي متكامل، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- ٤٧) هاشم، هاشم مرعي و عبد الواحد، محمد عرفات عيد (٢٠٠٦): دور المنظمات غير الحكومية فى إشباع احتياجات المرأة المعيلة بالريف، (المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ١٠ - ١١ مايو .
- ٤٨) وزارة التضامن الاجتماعي (٢٠١٨): معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، القاهرة.
- ٤٩) يوسف، نرمين إبراهيم عبد العزيز (٢٠٠٧): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية وعى الأسر الفقيرة بوسائل تحسين مستوى معيشتها فى الريف المصرى، بحث منشور، المؤتمر العلمي السادس "الفقر وحقوق الإنسان، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.
- 50) Adams, A; Baheriu, M; Abu Abdulai, I. (2016): Customer Satisfaction in the Banking Industry in Ghana: A Case of GCB Bank Limited in Wa Municipa, Journal of Social Science Studies. Vol.(3), No. 2.
- 51) Alann, Fowler (2005): Strong the role of voluntary development organizations, New York.
- 52) Barker, R(1987): The Social Work Dictionary, Washington: National Association of Social Workers Press.
- 53) Collins, Angela (2012): A book review: Build Your Money Muscles: Nine Simple Exercises for Improving Your Relationship with Money, Journal of Financial Therapy, Vol (3), No (1).
- 54) coroft ,suzy & ford ,Peter beres: (2000): empowerment in martin Davies. Encyclopedia of social work (usa: Blackwell publisher Id.
- 55) David M: Principles of Social Justice(1998) :USA: Kumarian press.
- 56) Ducker, P(1994): The New Realities in Non-Government and Politics (New York: Harper Business.
- 57) Gulati, Sonia( 2009): Enabling healthy living through group empowerment, (Ph.D dissertation). Condada: Queen's university
- 58) Larsen , Peter Dahler(2019): quality from to performance, springer nature switzer land.
- 59) levine. Chery(2004) : A. Mediating the model: women's micro enter prise and Micro credit in Tobago, west indies thesis(ph.D) univeresity of south florida.

- 60) Mayoux, Linda(2003): From Marginalization To Empowerment: Towards A New Approach in small enterprise development, Paper presented to SDC Employment and Income Division Workshop, Switzerland.
- 61) Piergiorgio Corbetta (2003): social research theory, methods and techniques, london, sage publications ltd.
- 62) Prosper Canada Organization (2019): Financial Empowerment (Improving financial outcomes for low-income households), Toronto, Ontario.
- 63) Shaikh B.T.,and Rabani .h.,(2005),'' Health Management Information System: A tool to gauge patient satisfaction and quality of care'',Eastem Mediterranean Health,Vol.(11), N0.(12).
- 64) Waddock, S. (2008): Empowerment. In R. W. Kolb (Ed.), Encyclopedia of business ethics and society, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- 65) wakoko, Florence and women,s emporment in Uganda(2003): Asocioeconomic approach the,s (ph.d) the ohto state uimiversity.