

## دراسة تحليلية لأثر كفاءة العاملين على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعيات الأهلية بمحافظة الجيزة (دراسة حالة بإحدى الجمعيات الأهلية بقرية عرب الحصار القبليّة)

هبة نور الدين محمد و سارة عيسى إبراهيم

قسم المجتمع الريفي والإرشاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة عين شمس

### الملخص العربي

استهدف البحث التعرف على مستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية، والتعرف على مستوى كفاءة العاملين من وجهة نظر المستفيدين، وقياس درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، وتحديد العوامل المؤثرة على درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، والتعرف على المشاكل التي يواجهها المستفيدين للحصول على الأنشطة ومقترحاتهم لحلها.

اعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها (٧٠) مستفيد بجمعية أهلية تُقدم خدمات صحية وتعليمية واقتصادية من داخل قرية عرب الحصار القبليّة بمحافظة الجيزة كـمجال جغرافي للبحث، وتم جمع البيانات خلال شهر ديسمبر ٢٠٢٢، واستخدم معامل ألفا كرونباخ، الجداول التكرارية، والنسب التقديرية، والمتوسط المرجح، والوزن النسبي، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Step- Wise لتحليل بيانات البحث. وأظهرت النتائج أن مستوى وعي المستفيدين بالخدمات المقدمة من أنشطة الجمعية متوسط حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٥٧,١%، في حين أن النسبة التقديرية لمستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين متوسطة حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٦٠,١%، بينما تبين أن النسبة التقديرية لمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية قوية حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٨٥,٣%، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية معنوية بين المتغيرات المستقلة الآتية "وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية، درجة الاستفادة من الخدمات، كفاءة العاملين في الجمعية" وبين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية كمتغير تابع، وساهمت هذه المتغيرات بشرح نحو (٧١,٤%) من التباين في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية. وأظهرت النتائج أن من أهم المشاكل التي يواجهها المستفيدين للحصول على الخدمات المقدمة من خلال أنشطة الجمعية هي: صعوبة التعامل مع المعلومات اللازمة للاستفادة من خدمات الجمعية، صعوبة الوصول إلى الخدمة التعليمية عبر الموقع على شبكة الانترنت، صعوبة في إيجاد أساتذة معلمون يجيدون التعامل مع الطلاب أو ذويهم.

**الكلمات المفتاحية:** رضا المستفيدين، الجمعيات الأهلية، محافظة الجيزة.

مستمرة على مر العصور منذ بدء الخلق، ولكنها تختلف في أشكالها ومجالاتها وطريقة أدائها وفق توجهات وعادات وتقاليدها تتسجم مع الثقافات والمعتقدات الدينية لكل عصر ودولة. والعمل الأهلي في المجتمعات المعاصرة يتم من خلال أساليب أو آليات

### ١. مقدمة

يُشكل العمل الأهلي التطوعي شبكة الأمان الأبسط التي لا بديل عنها لحماية من لا قوة لهم، فهو ظاهرة اجتماعية

السكان في مجتمعاتها المحلية بكفاءة وواقعية. (عبد المجيد، ٢٠١٢، ص ٢)

وقد أوصي مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية: بتعزيز مساهمة العمل الأهلي في التنمية الاجتماعية وتحسين التكافل الاجتماعي وتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية، بما في ذلك تمكين الفئات المحرومة والمعرضة للأذى وزيادة الوعي بالتغيرات الرئيسية والسريعة في مجالات عديدة من الحياة، بما في ذلك العولمة والتي صار لها تأثير عميق على المجتمعات في كل مكان، وعلى هذا فالعمل الخيري يمكن أن يكون بمثابة مصدر رئيسي من مصادر الإصلاح وإعادة البناء، لا سيما إذا كان يتجاوز الحواجز العرقية والدينية والعمرية (تقرير مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية، ٢٠٠١).

## ٢. مشكلة البحث:

تسعى الجمعيات الأهلية إلى تدعيم الصلة بينها وبين المجتمع بشكل عام، وبين فئة المستفيدين من خدماتها بشكل خاص، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين. بالإضافة إلى أنها تسعى إلى الرقي بمستوى خدماتها، حيث تُشكل طبيعة الخدمات المقدمة من قبل الجمعية جزء التواصل المباشر بالفئة المستهدفة، لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى فهم وتحليل العلاقة بين كفاءة العاملين ووعي المستفيدين من جهة ومستوى رضا هؤلاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة من جهة أخرى. حيث تؤثر كفاءة مقدمي الخدمة ووعي متلقيها تأثيراً مباشراً على مستوى رضا المستفيدين. وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها ستلقي الضوء على مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة، من خلال تحليل وقياس أثر الكفاءة والوعي على الرضا، وستقدم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات بما يرتقي إلى توقعات ورضا المستفيدين.

## ٣. أهداف البحث:

١. التعرف على مستوى وعي المستفيدين بالخدمات المقدمة من أنشطة الجمعية.
٢. التعرف على مستوى كفاءة العاملين من وجهة نظر المستفيدين.
٣. قياس درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها أنشطة الجمعية

ذات طابع مؤسسي، وذلك من خلال مؤسسات ووفق أولويات وجدول زمني ومواءمة بين الموارد والاحتياجات، ومن أبرز هذه المؤسسات هي الجمعيات الأهلية. (بركات، ٢٠٠٥، ص ٣)

وتُعد الجمعيات الأهلية من أهم صمامات الأمان للمجتمع؛ وذلك لأن هناك علاقة طردية بين تنمية الدولة ومشاركة أبنائها في إقامة وطنهم، وما يترتب على ذلك من تكوين جمعيات تقوم على التطوع والتبرع، باعتبار أن مثلث التنمية يتكون من ثلاثة أضلاع: (الحكومة، وقطاع الأعمال، والقاعدة) والقاعدة هي المجتمع الذي لا يسعى إلى سلطة ولا تحقيق الربح، وتتولاه إدارة رشيدة، تستطيع تحقيق النجاح الملحوظ في العمل وتطبيق قواعد الحوكمة؛ لضمان الشفافية، وعدم استغلال المجتمع لأي غرض مهما كان، كما أنه لا بد من تنسيق أجهزة الدولة والمجتمع المدني وقطاع الأعمال للتكامل في إدارة الدولة (محروس، ٢٠١٣، ص ٢).

وتقع المنظمات غير الحكومية (الأهلية) ما بين الحكومة والقطاع الخاص فيما يسمى بالقطاع الثالث أو الضلع الثالث في المجتمع والتي تتجه جميع الأنظار نحوها الآن، حيث تُعد تلك المنظمات هي المجتمع بذاته، فقاعدتها العريضة هي التي تُمثل جميع طبقات وأطراف المجتمع، ومن الجدير بالملاحظة أن نشأة هذا القطاع الثالث كانت في أحيان كثيرة ترجع إلى أغراض دينية ثم تطورت تلك الفكرة وأصبحت تهدف لأغراض عديدة، منها الدينية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية... وغيرها. (عثمان، ٢٠٢٢، ص ٣).

ولقد تصاعد دور الجمعيات الأهلية في الفترة الأخيرة في ظل الظروف العالمية والمحلية السابقة، حيث إن هناك تطبيقاً جاداً لبرامج الإصلاح الاقتصادي والخصخصة وما ترتب عليهما من تزايد لمعدلات البطالة والفقر، وتضاءل لمساحة الدور الاجتماعي الذي كانت تقوم به الدولة في العديد من المجالات التنموية المختلفة؛ لذلك ظهرت رؤية جديدة تتأدى بالبحث عن شركاء جدد في التنمية لا تحركهم بواعث الربح الخاص. وقد تُمثل هذا في الجمعيات الأهلية التي أصبح دورها إيجابياً بدرجة كبيرة في عملية التنمية؛ وذلك نظراً لكونها أكثر قدرة وفاعلية على الوصول إلى القاعدة الشعبية والتغلغل فيها، وذلك عمل يتعذر على الأجهزة الحكومية القيام به، وكذلك لكونها أكثر قدرة على تحديد احتياجات وأولويات

حكومية مشهورة أو مسجلة بوزارة التضامن الاجتماعي، تُقدم مشروعات اجتماعية غير هادفة للربح أو هادفة للربح من أجل تمويل الدور التنموي لها (عثمان، ٢٠٢٢، ص ٨).

ويُشكل العمل الأهلي ذخيرة هائلة من المهارات والطاقة والإمكانيات التي يمكن أن تُساعد الحكومات على القيام ببرامج وسياسيات إصلاحية أكثر تركيزاً وكفاءة وشفافية وتقوم على قاعدة أوسع من المشاركة، خصوصاً إذا سلمنا بمجموعه من الحقائق حددها (بركات، ٢٠٠٥، ص ٦) فيما يلي:

- أن الدولة لن تستطيع بمفردها توفير الخدمات الاجتماعية، ومن ثم فهي في حاجة لتوظيف الجهود الخيرية لزيادة الفوائد المستمدة من هذه الخدمات.
- أن المبادرات التي يقوم بها القائمين على الجمعيات الأهلية في مجال تقديم الخدمات يجب أن تخدم في النهاية السياسة العامة على مستوى الدولة .
- أن العمل الأهلي هو التزام اجتماعي من جهة، ومن الجهة الأخرى يحتاج إلى الدعم المجتمعي على مستوى الأجهزة المختلفة بالشكل الذي يُبدد المخاوف ويُساعد في إقامة وتوطيد علاقات جديدة لبناء الثقة والحوار والتعاون بين كافة جماعات المجتمع.
- الأحداث والأزمات والمتغيرات المجتمعية المعاصرة تتطلب أن يكون العمل الأهلي بالشكل الذي يتخطى النمط التقليدي بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية المتجددة للمجتمع وضرورة تنمية الوعي لأعضاء الجمعيات الأهلية بالمشاركة الإيجابية وابتكار وسائل الجذب والتشجيع بما يحقق الدعم المؤسسي والفاعلية لتلك الجمعيات.
- أن العمل الأهلي يحتاج إلى الجهود المهنية المتخصصة لدعم جهود التشبيك بين الجمعيات الأهلية على المستويات المختلفة وكافة المؤسسات بالمجتمع بما يمكنها من القيام بدورها في عمليات إصلاح الأزمات في المجالات المختلفة ولقد حدد البعض خصائص لهذه الجمعيات مثل أنها وسيلة فاعلة لإشباع احتياجات المجتمع بواسطة الناس أنفسهم، كما أنها تتميز بقدر كبير من المرونة والمشاركة وحرية العمل (Bebbington, 2014, p55)، كما أنه من خلالها تكون هناك إتاحة لفرص المشاركة من قبل المواطنين في صنع القرارات المتعلقة بحياتهم وتحمل مسؤولية الإدارة والتنفيذ والتمويل لمشروعات وبرامج هذه الجمعيات، بمعنى أن هذه الجمعيات

٤. تحديد العوامل المؤثرة على درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها أنشطة الجمعية.

٥. التعرف على المشاكل التي يواجهها المستفيدين للحصول على الخدمات المقدمة من أنشطة الجمعية، ومقترحاتهم لحلها.

#### ٤. الاستعراض المرجعي

هناك مسميات ومفاهيم متعددة في سياقات مختلفة تعبر عن المنظمات التي تقع بين الحكومة والقطاع الخاص مثل المنظمات غير الحكومية (Non-Governmental Organizations) وهو أشهر المسميات السائدة عالمياً، والمنظمات التي لا تهدف إلى الربح وهو يرتبط بالولايات المتحدة الأمريكية، ومنظمات الهدف العام أو الصالح العام وهو سائد في بعض دول أوروبا الغربية، والمنظمات الاجتماعية وهو سائد في بعض الدول الغربية الأخرى، والجمعيات الأهلية أو المنظمات الأهلية أو الجمعيات غير الحكومية كما هو سائد في المنطقة العربية وبعض الدول النامية. ولا يقتصر الأمر على اختلاف مسميات وتعريفات المنظمات الأهلية، بل يمتد إلى القطاع الذي تنتمي إليه هذه المنظمات مثل القطاع غير الهادف للربح والقطاع التطوعي، والقطاع الخيري، والقطاع المستقل، والقطاع المعفى من الضرائب، والقطاع الأهلي. ويرجع هذا الاختلاف في التسمية إلى تركيز كل تعريف على إحدى سمات هذه المنظمات وأيضاً القطاع الذي يضمها على حساب تجاهل السمات الأخرى، وعلى الرغم من كل هذه مسميات إلا إنها تعبر عن شيء واحد (فراج، ٢٠١٠، ص ٣٥).

وبغض النظر عن التسميات التي أُطلقت على المنظمات الأهلية، فقد طُرحت تعريفات كثيرة لها، فوفقاً لأحكام القانون المصري "تعتبر جمعية كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، تتألف من أشخاص طبيعيين، أو أشخاص اعتبارية أو منهما معاً، لا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة، وذلك لغرض غير الحصول على ربح مادي (مرسي، أحلام، ومحمد، حامد، ٢٠٠٣، ص ٣).

كما تُعرف الجمعيات الأهلية أو الخيرية بأنها مؤسسات اجتماعية غير ربحية ذات اتصال وثيق بخدمات المجتمع وتحاطب مشاكل السكان الواقعة فيه تلك المنظمات، كما يُمكن تحديد مفهوم الجمعيات الأهلية بأنها: مؤسسات غير

- موقف أو حالة سارة أو إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لتفاعله مع المنظمة.
- رد فعل عاطفي ناتج عن شعور المستفيد بأن تفاعله مع المنظمة يوفر له ما يتوقعه بدرجة جيدة
- (Jones Giese & Joseph cote, ٢٠٠٠ ، بشير العلاق، ٢٠١٠، Shaun Mcquitte & et.al. ٢٠٠٠).

#### مفهوم الخدمة:

الخدمة هي أي نشاط أو عمل أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية. (الخزام، ٢٠١٦، ص ١٤).

كما تعرف الخدمة بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً. (بالمر، ٢٠٠٩، ص ٣٥)

ونظراً لضخامة الدور الذي تقوم به الجمعيات الأهلية وتفرع أعمالها وتعدد انشطتها وتنامي اعداد المتبرعين لها والمستفيدين من خدماتها، تسعى الجمعيات الأهلية إلى تدعيم الصلة بينها وبين المجتمع بشكل عام، وبين فئة المستفيدين من خدماتها بشكل خاص، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين. بالإضافة إلى أنها تسعى إلى الرقي بمستوى خدماتها، حيث تُشكل طبيعة الخدمات المقدمة من قبل الجمعية جزء التواصل المباشر بالفئة المستهدفة، فمن خلاله يمكن قياس مدى فاعلية وأثر الخدمات المقدمة. ولأن الجمعيات الأهلية تعتبر رائدة في مجال خدماتها ومن أولوياتها معرفة مستوى الرضا عن خدماتها بين الجمهور المستفيد من المجتمع، لذا فهناك حاجة ماسة إلى إجراء مزيد من الأبحاث في هذا المجال لتساعد تلك الجمعيات على ممارسة أعمالها بطريقة مهنية. ويأتي هذا البحث ليتناول تقييم مستوى رضا عن الجمعيات الأهلية من وجهة نظر المستفيدين.

#### ٥. الدراسات السابقة:

استهدفت (السلمي، ٢٠٢٢) تحديد مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولقد بلغ حجم العينة ٣٤٧ مستفيد، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات لها تأثير على

تعتبر مجالاً هاماً من مجالات المشاركة الفعالة للمواطنين في الحياة المدنية والاجتماعية، بل وفي بعض الأحيان في الحياة الاقتصادية، ومن ثم فهي تُسهم في تدعيم الديمقراطية والمجتمع المدني بشكل عام (Pierre, 2007, p155)

واليوم أصبح هناك توجه عالمي لتقييم كفاءة المنظمات والمؤسسات الأهلية، من خلال التعرف على تأثير منظمات العمل الأهلي على أرض الواقع والتغيير الذي تحققه على حالة الشريحة المستهدفة من المستفيدين من الخدمات المقدمة، وفي ظل زيادة الاهتمام بكفاءة المنظمة الأهلية ظهرت الحاجة لتقييم كفاءة المنظمة وقياس أدائها، فكان رضا المستفيد أحد أهم الأدوات التي تدل على مستوى أداء المنظمة الأهلية، والتي تستخدم لتقييم كفاءة المنظمة وقياس أدائها، كما أن رضا المستفيد يوفر وسيلة مناسبة للمتبرعين والداعمين يتمكنون من خلالها التأكد من أن تبرعاتهم وصلت لمستحقيها وأُشبعَت حاجاتهم، وهو كذلك مؤشر للقائمين على المنظمة الأهلية أن المنظمة لديها القدرة والكفاءة لتحقيق رسالتها وأهدافها الخيرية، فالاستدلال على كفاءة المنظمة من خلال مستوى رضا المستفيدين يوفر الكثير من الوقت والجهد على إدارة المنظمة والداعمين لها، ذلك أن رضا المستفيد يُسهم في نجاح المنظمة الأهلية في الوصول إلى شريحة المستفيدين والتعرف على حاجاتهم، وتقديم خدمات تسهم في سد هذه الحاجات (السلمي، ٢٠٢٢، ص ٥٩١).

#### مفهوم رضا المستفيدين:

ويُعرف الرضا بأنه: "هو شعور وجداني يترجم إلى حالة من القناعة والقبول التي يكون عليها الشخص من جراء استخدام المنتج أو الخدمة" (أمال، ٢٠١٨، ص ٤٩).

فالرضا Satisfaction بصفة عامة هو شعور الانسان بالارتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الأهداف، كذلك الرضا هو حالة نفسية يشعر بها الفرد وفقاً لدرجة إشباع حاجاته، فكلما زادت هذه الدرجة زاد الرضا لديه (أحمد، ٢٠١٧ و أبو النصر، ٢٠١٥).

ويعرف المستفيدين: "المستفيد لغة استفاذ من الشيء، أي انتفع به وجنى منه نفعاً". (معجم المعاني الجامع)

وهناك أيضاً عدة تعريفات لرضا المستفيدين منها:

- المظهر الفعلي لدرجة ارتياح المستفيد من تجربة استفادته من الخدمة التي تُقدمها له.

كفاءة العاملين في الجمعية أحتل المركز الأول بنسبة ٨٥%، في حين احتل رضا الفئة المستفيدة عن الإمكانيات المادية المرتبة الثانية بنسبة ٧٨%، واحتل رضا الفئة المستفيدة عن مدى تنوع الخدمات وملائمتها لحاجة المستفيدين المرتبة الثالثة بوزن ٧٠%.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث فقد أمكن التعرف على نوعية المتغيرات التي يمكن دراستها والمتعلقة برضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية، والمساعدة في صياغة فروض البحث وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

وترجع أهمية هذا الموضوع أن الجمعيات الأهلية تكتسب أهمية بالغة في رؤية مصر ٢٠٣٠ وتحقيق أهدافها، حيث تلعب الجمعيات دوراً هاماً في تعزيز العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص بالنسبة لمختلف شرائح المجتمع المصري، وتسهم في تطوير الخدمات الصحية والتعليمية ورفع مستوى الرعاية الاجتماعية، والجمعيات الأهلية شريكاً أساسياً في تنفيذ المبادرات القومية الكبرى ضمن رؤية مصر ٢٠٣٠، وبالتالي دراسة كفاءة العاملين ووعي المستفيدين ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية يساعد الجمعيات على تحسين أدائها وخدماتها بناءً على تغذية راجعة حقيقية من المستفيدين وضمان فاعلية الخدمات المقدمة في تلبية احتياجات المستفيدين.

## ٦. الطريقة المنهجية

### (أ) المتغيرات وطرق القياس

رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية الأهلية: هو الشعور الذي كونه المستفيدين من الجمعيات الأهلية، تجاه الخدمات التي قدمتها لهم الجمعيات الأهلية، وتم قياسه من خلال ١٦ عبارة تعكس مستوى رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، واستخدمت الدراسة تصنيف (موافق، إلى حد ما، غير موافق)، حيث أعطيت الدرجات (٣)، (٢)، (١) أو العكس وفقاً لاتجاه العبارة، واعتبرت الدراسة حاصل جمع استجابات عينة الدراسة على تلك العبارات السابقة مؤشراً كميّاً لقياس مستوى رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، وقد تراوح المدى النظري لقيم هذا المؤشر بين (١٦ - ٤٨) درجة، الأمر الذي أدى إلى تقسيم المدى النظري إلى

مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، فقد حظيت كافة أبعاد مقياس الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) بمستويات موافقة عالية، ويشير ذلك إلى أن التزام الجمعيات الخيرية بتطبيق الجودة في خدماتها، ساهم في تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، واستهدفت دراسة (الشعبي، الخطيب، كوثر، ٢٠١٦) تقييم دور الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية من خلال التعرف على اتجاهات كل من المتبرعين للجمعيات الخيرية والمستفيدين من خدماتها، وتتمحور تلك الاتجاهات نحو طبيعة نشاطها وأساليب أدارتها وتمويلها ومشاكلها. واشتملت العينة على ٢٣٢ من المتبرعين للجمعيات الخيرية و ٢٢٠ من المستفيدين من خدماتها في داخل المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن اتجاهات المتبرعين ايجابية وقوية للغاية نحو مجموعة من المتغيرات ومنها: الاهتمام بالابتكار وتطوير مشاريع خيرية جديدة ثلاثم مطالب المحتاجين، والبحث عن أساليب مبتكرة للحصول على المزيد من التبرعات. وكذا وجدت أن اتجاهات المستفيدين ايجابية وقوية للغاية نحو مجموعة من المتغيرات ومنها: احتياج الجمعيات الخيرية إلى ابتكار وتطوير برامجها ومشاريعها الخيرية وتعزيزها ببرامج هادفة مثل برامج الأسر المنتجة، وأن تسعى الجمعيات الخيرية إلى تحقيق الاكتفاء والاعتماد على النفس. بينما استهدفت دراسة (الخرام، ٢٠١٦) التعرف على أثر جودة الخدمات المقدمة من منظمات المجتمع المدني ممثلة بالصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية في الأردن في تحقيق رضا المستفيدين من خدماته، واعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيان لعدد ٤٦٦ مستفيد، وأظهرت النتائج ان هناك أثر لجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل الصندوق الأردني الهاشمي (الشفافية، الثقة والأمان، التميز والإتقان، السرية والخصوصية، الاعتمادية، والمهنية) ورضا المستفيدين. كما استهدفت دراسة (رمضان، أبو السبح، ٢٠١٣) التعرف على مواطن القوة والضعف في أداء المؤسسة عن طريق التعرف على مستوى رضا الفئة المستفيدة التي تعاني من متلازمة داون من الخدمات التي تقدمها مراكز جمعية الحياة. وتم جمع استبيان من ٤٠ مستفيد بطريقة عشوائية من كافة محافظات غزة الخط الشرقي عام ٢٠١٣، وأظهرت النتائج أن مجال رضا الفئة المستفيدة عن

من سنة، سنة واحدة، سنتان، أكثر من سنتان حيث أعطيت الدرجات (٤)، (٣)، (٢)، (١).

#### (ب) فروض البحث

لتحقيق أهداف البحث تم صياغة الأهداف البحثية التالية:

١- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية من جهة وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة الآتية: سن المستفيد، المستوى التعليمي للمستفيد، عدد أفراد الأسرة، وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية، مستوى كفاءة العاملين في الجمعية، الاستفادة من الخدمات، مدة الاستفادة.

٢- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية من جهة وبين كل المتغيرات المستقلة المدروسة مجتمعة.

٣- يسهم كل متغير من المتغيرات المستقلة المدروسة إسهاماً معنوياً في تفسير التباين الكلي في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.

ولاختبار صحة الفروض البحثية السابقة تم وضع الفروض الإحصائية المناظرة في صورتها الصفرية كالتالي: التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية وبين المتغيرات المستقلة المدروسة.

#### (ج) عينة البحث

اجري هذا البحث بمحافظة الجيزة كمجال جغرافي للبحث، وتمت الدراسة في قرية عرب الحصار القبلي التابعة لوحدة الأقواز، وتم اختيار جمعية أهلية تقدم خدمات صحية وتعليمية واقتصادية من داخل القرية.

وتم تحديد شاملة البحث من خلال إطار المعاينة والذي تمثل في جميع المستفيدين من خدمات الجمعية والبالغ عددهم ٣٠٠ مستفيد (بيانات المستفيدين من الجمعية ٢٠٢٢)، واختير من داخل هذا الإطار عشوائياً عينة قوامها (٧٠) مستفيد بقرية عرب الحصار القبلي، وقد تم استخدام برنامج Sample size calculator المبني على معادلة كوشران لتحديد حجم العينة، وتم جمع البيانات من المبحوثين بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان أعدت لهذا الغرض ذلك بعد إجراء اختبار "pre- test" لتعديل المقياس.

ثلاث فئات متساوية الطول ومتدرجة تصاعدياً لأعلى وتوزيع المستفيدين على هذه الفئات وفقاً لاستجاباتهم.

وعى المستفيدين بالأنشطة التي تقدمها الجمعية الأهلية: هو مدى إدراك ومعرفة المستفيدين بالأنشطة التي تقدمها الجمعية، وتم قياسه من خلال ١٣ عبارة تعكس مستوى وعي المستفيدين بالأنشطة التي تقدمها الجمعية، واستخدمت الدراسة تصنيف (أوافق، إلى حد ما ، لا أوافق)، حيث أعطيت الدرجات (٣)، (٢)، (١) أو العكس وفقاً لاتجاه العبارة، واعتبرت الدراسة حاصل جمع استجابات عينة الدراسة على تلك العبارات السابقة مؤشراً كميّاً لقياس مستوى المستفيدين بالأنشطة التي تقدمها الجمعية، وقد تراوح المدى النظري لقيم هذا المؤشر بين (١٣ - ٣٩) درجة، الأمر الذي أدى إلى تقسيم المدى النظري إلى ثلاث فئات متساوية الطول ومتدرجة تصاعدياً لأعلى وتوزيع المستفيدين على هذه الفئات وفقاً لاستجاباتهم.

**مستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين:** يشير إلى مدى قدرة وكفاءة العاملين في تلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين بشكل فعال، ويتعلق هذا بقدرتهم على تنفيذ المهام المطلوبة بمهنية عالية وتقديم الخدمات بجودة عالية وفي الوقت المناسب، وتم قياسه من خلال ١١ عبارة تعكس مستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين، واستخدمت الدراسة تصنيف (أوافق، إلى حد ما ، لا أوافق)، حيث أعطيت الدرجات (٣)، (٢)، (١) أو العكس وفقاً لاتجاه العبارة، واعتبرت الدراسة حاصل جمع استجابات عينة الدراسة على تلك العبارات السابقة مؤشراً كميّاً لقياس مستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين، وقد تراوح المدى النظري لقيم هذا المؤشر بين (١١ - ٣٣) درجة، الأمر الذي أدى إلى تقسيم المدى النظري إلى ثلاث فئات متساوية الطول ومتدرجة تصاعدياً لأعلى وتوزيع المستفيدين على هذه الفئات وفقاً لاستجاباتهم.

**درجة الاستفادة من خدمات الجمعية:** هي قدرة المستفيدين على تحقيق منافع وفوائد ملموسة من الخدمات المقدمة من الجمعية الأهلية، واستخدمت الدراسة تصنيف استفادة بدرجة كبيرة، استفادة متوسطة، استفادة بدرجة منخفضة، حيث أعطيت الدرجات (٣)، (٢)، (١).

**مدة الاستفادة:** تشير إلى الفترة الزمنية التي استفاد من خلالها المبحوث من خدمات الجمعية، واستخدمت الدراسة تصنيف أقل

النتائج أن ٥٧,١ % استفادتهم متوسطة من الخدمات التي تقدمها الجمعية، وأوضحت النتائج أن ٤٧,١ % من المستفيدين تعرفوا على الجمعية عن طريق أفراد الأسرة أو الجيران.

#### ٧. النتائج:

#### ١,٧. النتائج الخاصة بمستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية

مستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعيات الأهلية له أهمية كبيرة، فعندما يكون لدى المستفيدين وعياً جيداً بالأنشطة المقدمة، يمكنهم تحقيق استفادة أكبر منها وتحقيق النتائج المرجوة ويعزز التأثير الإيجابي للجمعيات الأهلية ويساهم في تحقيق الأهداف المرجوة. لذلك، يجب على الجمعيات الأهلية العمل على تعزيز وعي المستفيدين وتوفير المعلومات اللازمة لهم.

ويتضح من جدول ٣ المتوسط المرجح والنسبة التقديرية لمستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٥٧,١ %، حيث جاء في الترتيب الأول "الجمعية مزودة بجميع المستلزمات والمعدات الطبية التي تلبى حاجة المستفيدين (كحول- كامات- ملابس وقائية - أجهزة تنفس- إلخ)" بما يمثل نحو ٧٧,٧ %، بينما جاء في الترتيب الثاني "تسعى الجمعية لتوفير كافة الاحتياجات الأساسية للمحتاجين حتى لا يشعرون بالنقص" يمثل نحو ٧٧,٦ %، في حين جاء في الترتيب الثالث "ترشدنا الجمعية على تلبية احتياجاتنا الأساسية للمحافظة على ما تبقى من أموال دون إسراف" بما يمثل ٦٨,١ %، في حين جاء في الترتيب الرابع "تقدم الجمعية مساعدات عينية للمرضى من وقت لآخر" بما يمثل نحو ٦٧,٦ %، بينما جاء في المركز الخامس "تتبع الجمعية نظام معين للإعفاءات المادية لذوي المرضى" حيث بلغ نحو ٦٤,٨ %، في حين جاء في الترتيب السادس "بعض الاحتياجات العلاجية غير متوفرة بالجمعية" بنسبة ٦٤,٣ %، بينما جاء في الترتيب السابع "الخدمات والأجهزة المقدمة للمرضى كافية" بنسبة ٦٠,٥ %، في حين جاء في الترتيب الثامن "الجمعية لا تمنحني حقي من المساعدات اللازمة" بنسبة ٥٥,٢ %، بينما جاء في الترتيب التاسع "تقدم الجمعية كفالة شهرية كافية لتلبية الاحتياجات" بنسبة ٥١,٩ %، وجاء في الترتيب العاشر "تصل الكفالة في موعد مناسب" بنسبة ٥٠ %،

وللتأكد من ثبات الاستبيان تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach 's Alpha)، كما يوضح الجدول التالي:

جدول ١. ثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	ثبات ألفا كرونباخ
مستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية	١٣	٠,٧٨
مستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين	١١	٠,٧٦
مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية	١٦	٠,٨٥

وقد بلغت قيم معاملات ألفا كرونباخ قيم تتراوح بين ٠,٧٦، إلي ٠,٨٥ وهي قيم جيدة للثبات، وتُعد جيدة للاعتماد على المقياس من ناحية الثبات وذلك بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد ٠,٧٠ كحد أدنى للثبات.

وتم استخدام الاختبارات الاحصائية التالية لتحقيق أهداف الدراسة: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، بعض مقاييس النزعة المركزية في معالجة البيانات: حيث استعانت بالجدول التكرارية، والنسب التقديرية، والمتوسط المرجح، والوزن النسبي، وتم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Step- Wise لتحليل بيانات البحث، وذلك باستخدام برنامج Spss للتحليل الاحصائي.

#### (د) توصيف عينة البحث:

أوضحت البيانات بالجدول رقم (٢) توزيع الباحثين وفقاً لخصائصهم المدروسة فيما يلي: أن ٤٤,٣ % من المستفيدين ذكور بينما ٥٥,٧ % منهم من الإناث، وأن ٥٥,٧ % من المستفيدين بعينة الدراسة يقعون في الفئة العمرية (١٩ - ٣٩) عام، وبلغ عدد أفراد الأسرة (٤ - ٦) فرد ل ٥٧,١ % من المستفيدين، وأن ٥٠ % من المستفيدين مستوهم التعليمي أمي، وفيما يخص درجة الاستفادة من خدمات الجمعية أوضحت

جدول ٢. توزيع المبحوثين بمنطقة البحث وفقاً لخصائصهم المدروسة.

المتغير	التكرار	%	المتغير	التكرار	النسبة
السن			النوع		
	٣٩	٤٤,٣	ذكر	٣١	٥٥,٧
	٢٢	٥٥,٧	أنثى	٣٩	٣١,٤
	٩		عدد افراد الاسرة		١٢,٩
درجة الاستفادة من خدمات الجمعية		٢٤,٣	(٣-١)	١٧	
استفادة بدرجة كبيرة	٨	٥٧,١	(٦-٤)	٤٠	١١,٥
استفادة متوسطة	٤٠	١٨,٦	(١٠-٧)	١٣	٥٧,١
استفادة بدرجة منخفضة	٢٢		الحالة الزوجية		٣١,٤
مدة الاستفادة من خدمات الجمعية		١١,٤	أعزب	٨	
أقل من سنة	٣	٦١,٤	متزوج	٤٣	٤,٣
سنة واحدة	١٣	٤,٣	مطلق	٣	١٨,٦
سنتان	٢٦		أرمل	١٦	٣٧,١
أكثر من سنتان	٢٨	٢٢,٩			٤٠
طريقة التعرف على خدمات الجمعية			المستوى التعليمي		
حساب الجمعية على وسائل التواصل الاجتماعي	٤	٥٠	أمى	٣٥	٥,٧
عن طريق أفراد الاسرة أو الجيران	٣٣	٨,٦	يقرأ ويكتب	٦	٤٧,١
أحد الأصدقاء المتطوعين بالجمعية	١٣	٥,٧	ابتدائية	٤	١٨,٦
نجاح وشهرة الجمعية في القرية	٢٠	٢٧,١	مؤهل متوسط	١٩	٢٨,٦
		٨,٦	مؤهل عالي	٦	
مستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين			مستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية		
الفئة المنخفضة	٢٢	٤٨,٦	الفئة المنخفضة	٣٤	٣١,٤
(١١-١٨)			(١٦-٢١)		
الفئة المتوسطة	٤٦	٤٥,٧	الفئة المتوسطة	٣٢	٦٥,٧
(١٩-٢٦)			(٢٢-٣٠)		
الفئة المرتفعة	٢	٥,٧	الفئة المرتفعة	٤	٢,٩
(٢٧-٣٣)			(٣١-٣٩)		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

وفيما يتعلق بالتوزيع العددي والنسبي لمستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية توضح نتائج جدول (٤) أن (٥,٧%) من إجمالي عينة الدراسة يقعوا في الفئة المرتفعة، (٤٥,٧%) منهم في الفئة المتوسطة، بينما (٤٨,٦%) في الفئة المنخفضة.

وجاء في الترتيب الحادي عشر "تقوم الجمعية بتقديم مساعدات مادية لدفع مصاريف المدرسة" بنسبة ٣٦,٢%، وفي الترتيب الثاني عشر "تقوم الجمعية بتقديم دروس تقوية عبر الانترنت (لجميع المستويات التعليمية أو المستويات النهائية فقط) بقصد تحسين مستويات التحصيل العلمي" بنسبة ٣٤,٨%، وإخيراً جاء في الترتيب الثالث عشر "توفر الجمعية الكتب الدراسية للطلاب" بنسبة ٣٤,٤%.

جدول ٣. المتوسط المرجح والنسبة التقديرية لمستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية

الترتيب	النسبة التقديرية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات (ن=70)			العبارة	رقم العبارة
				غير موافق	إلى حد ما	موافق		
٧	٦٠,٥	١,٨١	١٢٧	٣٠	٢٣	١٧	الخدمات والأجهزة المقدمة للمرضى كافية	١
٦	٦٤,٣	١,٩٣	١٣٥	٢٧	٢١	٢٢	بعض الاحتياجات العلاجية غير متوفرة بالجمعية	٢
١	٧٧,٧	٢,٣٣	١٦٣	١٦	١٥	٣٩	الجمعية مزودة بجميع المستلزمات والمعدات الطبية التي تلبى حاجة المستفيدين (كحول- كمادات- ملابس وقائية - أجهزة تنفس- إلخ)	٣
٤	٦٧,٦	٢,٠٢	١٤٢	٢٧	١٤	٢٩	تقدم الجمعية مساعدات عينية للمرضى من وقت لآخر	٤
٥	٦٤,٨	١,٩٤	١٣٦	٣٢	١٠	٢٨	تتبع الجمعية نظام معين للإعفاءات المادية لذوي المرضى	٥
١١	٣٦,٢	١,٠٨	٧٦	٦٦	٢	٢	تقوم الجمعية بتقديم مساعدات مادية لدفع مصاريف المدرسة	٦
١٢	٣٤,٨	١,٠٤	٧٣	٦٨	١	١	تقوم الجمعية بتقديم دروس تقوية عبر الانترنت (لجميع المستويات التعليمية أو المستويات النهائية فقط) بقصد تحسين مستويات التحصيل العلمي	٧
١٣	٣٤,٣	١,٠٢	٧٢	٦٩	-	١	توفر الجمعية الكتب الدراسية للطلاب	٨
٩	٥١,٩	١,٥	١٠٩	٤٦	٩	١٥	تقدم الجمعية كفالة شهرية كافية لتلبية الاحتياجات	٩
١٠	٥٠	١,٥	١٠٥	٤٥	١٥	١٠	تصل الكفالة في موعد مناسب	١٠
٨	٥٥,٢	١,٦٦	١١٦	٣٥	٢٤	١١	الجمعية لا تمنحني حقي من المساعدات اللازمة	١١
٣	٦٨,١	٢,٠٤	١٤٣	٢٠	٢٧	٢٣	ترشدنا الجمعية على تلبية احتياجاتنا الأساسية للمحافظة على ما تبقى من أموال دون إسراف	١٢
٢	٧٧,٦	٢,٣٣	١٦٣	١٣	٢١	٣٦	تسعى الجمعية لتوفير كافة احتياجات الاساسية للمحتاجين حتى لا يشعرون بالنقص	١٣
	٥٧,١	١,٧١	١٥٦٠	٤٩٤	١٨٢	٢٣٤	مجموع المتغير ككل	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

جدول ٤. التوزيع العددي والنسبي لمستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية

الفئة المرتفعة (٣١ - ٣٩)		الفئة المتوسطة (٢٢ - ٣٠)		الفئة المنخفضة (١٦ - ٢١)		المدى النظري	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	الحد الأدنى	الحد الأعلى
٤	٥,٧	٣٢	٤٥,٧	٣٤	٤٨,٦	١٣	٣٩

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة الميدانية.

وانجازها في الوقت المناسب من قبل العاملين في الجمعية" بما يمثل ٨٢,٤%، في حين جاء في الترتيب الخامس "يوجد كادر متخصص ذو كفاءة في التعامل مع المرضى" بما يمثل نحو ٦٣,٨%، بينما جاء في المركز السادس "يوجد تطورات على الخدمة المقدمة تتلائم مع الاجراءات الاحترافية" حيث بلغ نحو ٥٨,٦%، في حين جاء في الترتيب السادس "بعض الاحتياجات العلاجية غير متوفرة بالجمعية" بنسبة ٦٤,٣%، بينما جاء في الترتيب السابع والسابع مكرر والسابع مكرر "أجد مرونة في التعامل مع الاساتذة في أوقات تقديم الخدمات التعليمية" و"تقوم الجمعية بتقديم حصص للدعم الدراسي من قبل أساتذة متطوعين بالجمعية" و"تقوم الجمعية بتقديم حصص للدعم الدراسي من قبل أساتذة تتدبهم الجمعية للمستويات النهائية فقط" و"هناك دقة في تقديم الخدمة المقدمة وانجازها في الوقت المناسب من قبل العاملين في الجمعية" بنسبة ٣٥,٢% لكل منها، واخيراً جاء في الترتيب الحادي عشر "يوجد كادر متخصص ذو كفاءة في التعامل الانترنت للتواصل مع الطلاب لتقديم دروس التقوية" بنسبة ٣٤,٣%.

#### ٢,٧. مستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين

مستوى كفاءة العاملين في الجمعية يساهم في تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، لذلك يجب على الجمعية العمل على تطوير وتعزيز كفاءة العاملين وتوفير التدريب والدعم اللازم لهم.

وينضح من جدول (٥): المتوسط المرجح والنسبة التقديرية لمستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين متوسط حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٦٠,١%، حيث جاء في الترتيب الأول "يوجد اهتمام وتفهم وصبر وحسن تصرف في تعامل موظفي الجمعية مع الحالات المرضية أو ذويهم" بما يمثل نحو ٩٧,١%، بينما جاء في الترتيب الثاني والثاني مكرر "أجد مرونة في التعامل مع الموظفين في أوقات تقديم الخدمات" و"يتبع أعضاء الجمعية الاحتياطات والاجراءات الاحترافية أثناء التعامل مع المستفيدين (منتجات التعقيم -الكمامات الطبية)" بنسبة ٩١,٩% لكل منهما، في حين جاء في الترتيب الرابع "هناك دقة في تقديم الخدمة المقدمة

جدول ٥. المتوسط المرجح والنسبة التقديرية لمستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين

الترتيب	النسبة التقديرية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات (ن=٧٠)			العبارة	رقم العبارة
				إلي حد ما موافق	غير موافق	مجموع		
٢	٩١,٩	٢,٧٦	١٩٣	٥	٦	٥٩	١	أجد مرونة في التعامل مع الموظفين في أوقات تقديم الخدمات
٢ مكرر	٩١,٩	٢,٧٦	١٩٣	٩	٤	٥٧	٢	يتبع أعضاء الجمعية الاحتياطات والاجراءات الاحترافية أثناء التعامل مع المستفيدين (منتجات التعقيم - الكمامات الطبية)
٥	٦٣,٨	١,٩١	١٣٤	١٨	٢٩	٢٣	٣	يوجد كادر متخصص ذو كفاءة في التعامل مع المرضى
١	٩٧,١	٢,٩١	٢٠٤	٤	١	٦٥	٤	يوجد اهتمام وتفهم وصبر وحسن تصرف في تعامل موظفي الجمعية مع الحالات المرضية أو ذويهم
٤	٨٢,٤	٢,٤٧	١٧٣	١٥	١١	٤٤	٥	هناك دقة في تقديم الخدمة المقدمة وانجازها في الوقت المناسب من قبل العاملين في الجمعية
٦	٥٨,٦	١,٧٥	١٢٣	٩	٣٩	٢٢	٦	يوجد تطورات على الخدمة المقدمة تتلائم مع الاجراءات الاحترافية
٧	٣٥,٢	١,٠٦	٧٤	٠	٦٨	٢	٧	أجد مرونة في التعامل مع الاساتذة في أوقات تقديم الخدمات التعليمية
٧ مكرر	٣٥,٢	١,٠٦	٧٤	٠	٦٨	٢	٨	تقوم الجمعية بتقديم حصص للدعم الدراسي من قبل أساتذة متطوعين بالجمعية
٧ مكرر	٣٥,٢	١,٠٦	٧٤	٠	٦٨	٢	٩	تقوم الجمعية بتقديم حصص للدعم الدراسي من قبل أساتذة تنتدبهم الجمعية للمستويات النهائية فقط
١١	٣٤,٣	١,٠٣	٧٢	٢	٦٨	٠	١٠	يوجد كادر متخصص ذو كفاءة في التعامل الانترنت للتواصل مع الطلاب لتقديم دروس التقوية
٧ مكرر	٣٥,٢	١,٠٦	٧٤	٠	٦٨	٢	١١	هناك دقة في تقديم الخدمة المقدمة وانجازها في الوقت المناسب من قبل العاملين في الجمعية
	٦٠,١	١,٨٠	١٣٨٨	٦٢	٤٣٠	٢٧٨		مجموع المتغير ككل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

وفيما يتعلق بالتوزيع العددي والنسبي لمستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين توضح نتائج جدول (٦) أن (٢,٩%) من إجمالي عينة الدراسة يقعون في الفئة المرتفعة، (٦٥,٧%) منهم في الفئة المتوسطة، بينما (٣١,٤%) في الفئة المنخفضة.

جدول ٦. التوزيع العددي والنسبي لمستوى كفاءة العاملين بالجمعية من وجهة نظر المستفيدين

الفئة المرتفعة (٢٧-٣٣)		الفئة المتوسطة (١٩-٢٦)		الفئة المنخفضة (١١-١٨)		المدى النظري	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	الحد الأدنى	الحد الأعلى
٢	٢,٩%	٤٦	٦٥,٧%	٢٢	٣١,٤%	١١	٣٣

الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميّزاً" حيث بلغ نحو ٩٤,٣%، في حين جاء في الترتيب السادس " الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة" بنسبة ٩٣,٣%، بينما جاء في الترتيب السابع " الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة" بنسبة ٩١,٩%، في حين جاء في الترتيب الثامن " يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر" بنسبة ٩١,٤%، بينما جاء في الترتيب التاسع " تحافظ الجمعية على سرية المعلومات مما يجعلني اشعر بالثقة في التعامل" بنسبة ٩٠,٩%، وجاء في الترتيب العاشر " تقع الجمعية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه" بنسبة ٨٨,١%، وجاء في الترتيب الحادي عشر " أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً" بنسبة ٨٨,٣%، وفي الترتيب الثاني عشر " شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع " بنسبة ٨٢,٩%، وفي الترتيب الثالث عشر " استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعاً ومقنعاً" بنسبة ٨٠%، وفي الترتيب الرابع عشر " تنظيم وتقديم الخدمات بالجمعية يتصف بالحرفية" بنسبة ٦٩%، وفي الترتيب الخامس عشر " تتسم إجراءات العمل بالجمعية بالمرونة" بنسبة ٥٩,٥% واخيراً جاء في الترتيب السادس عشر " تبذل الجمعية وتبتكر خدمات جديدة تتناسب مع الفترة الحالية " بنسبة ٥٧,١%.

٣,٧. النتائج الخاصة بمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية يعزز التأثير الإيجابي للجمعية ويساهم في تحقيق الأهداف المرجوة. لذلك، يجب على الجمعية العمل على تحسين وقياس رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل، وعندما يكون المستفيدين راضين عن الخدمات التي يحصلون عليها، يتحسن مستوى الجودة العامة للجمعية، ويساهم في بناء الثقة والمصادقية للجمعية واستمرارية الجمعية واستدامتها، وبناء سمعة الجمعية كرائدة ومتميزة في مجال عملها.

ويتضح من جدول (٧): المتوسط المرجح والنسبة

التقديرية لمستوى وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية قوي حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٨٥,٣%، حيث جاء في الترتيب الأول " يتسم أداء العاملين بالجمعية بالكفاءة" بما يمثل نحو ٩٦,٦%، بينما جاء في الترتيب الثاني " الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية" يمثل نحو ٩٦,٢%، في حين جاء في الترتيب الثالث " سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة مميّزاً وجذاباً" بما يمثل ٩٥,٧%، في حين جاء في الترتيب الرابع " تمتاز الجمعية بسمعة حسنة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع تشجعهم على التعامل معها" بما يمثل نحو ٩٤,٨%، بينما جاء في المركز الخامس " تواصل منسوبي

جدول ٧. المتوسط المرجح والنسبة التقديرية لمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

الترتيب	النسبة التقديرية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات (ن=٧٠)			العبارة	رقم العبارة
				إلى حد ما	غير موافق	موافق		
٢	٩٦,٢	٢,٨٩	٢٠٢	١	٦	٦٣	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية	١
٨	٩١,٤	٢,٧٤	١٩٢	٨	٢	٦٠	يمكنني الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية بسهولة ويسر	٢
١١	٨٣,٣	٢,٥	١٧٥	٧	٢١	٤٢	أشعر بأن المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً	٣
٣	٩٥,٧	٢,٨٧	٢٠١	٣	٣	٦٤	سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة مميّزا وجذاباً	٤
١	٩٦,٦	٢,٩	٢٠٣	٢	٣	٦٥	تساعد قيادات الجمعية على التطوير والارتقاء	٥
١٣	٨٠	٢,٤	١٦٨	١٤	١٤	٤٢	استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريعاً ومقنعاً	٦
١٦	٥٧,١	١,٧١	١٢٠	١٨	١٤	١٨	تبدع الجمعية وتبتكر خدمات جديدة تتناسب مع الفترة الحالية	٧
١٥	٥٩,٥	١,٧٨	١٢٥	٣٦	١٣	٢١	تتسم إجراءات العمل بالجمعية بالمرونة	٨
١٤	٦٩	٢,٠٧	١٤٥	٢٦	١٣	٣١	تنظيم وتقديم الخدمات بالجمعية يتصف بالحرفية	٩
٥	٩٤,٣	٢,٨٣	١٩٨	٢	٨	٦٠	تواصل منسوبي الجمعية مع المستفيدين والمجتمع مميّزاً	١٠
٧	٩١,٩	٢,٧٦	١٩٣	٤	٩	٥٧	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة	١١
١٢	٨٢,٩	٢,٤٨	١٧٤	١٣	١٠	٤٧	شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع	١٢
٦	٩٣,٣	٢,٨	١٩٦	٤	٦	٦٠	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات المجتمع على اختلاف مواقعهم بالعدل والمساواة	١٣
٤	٩٤,٨	٢,٨٤	١٩٩	١	٩	٦٠	تمتاز الجمعية بسمعة حسنة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع تشجعهم على التعامل معها	١٤
١٠	٨٨,١	٢,٦٤	١٨٥	٨	٩	٥٣	تقع الجمعية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه	١٥
٩	٩٠,٩	٢,٧٣	١٩١	١	١٧	٥٢	تحافظ الجمعية على سرية المعلومات مما يجعلني اشعر بالثقة في التعامل	١٦
	٨٥,٣	٢,٥٦	٢٨٦٧	١٦٨	١٥٧	٧٩٥	مجموع المتغير ككل	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

الفئة المرتفعة، و(١٢,٨%) منهم في الفئة المتوسطة، بينما ٤,٣% يقعون في الفئة المنخفضة لمستوى رضا المستفيدين عن الأنشطة التي تقدمها الجمعية.

وفيما يتعلق بالتوزيع العددي والنسبي لمستوى رضا المستفيدين عن الأنشطة التي تقدمها الجمعية توضح نتائج جدول (٨) أن (٨٢,٩%) من إجمالي عينة الدراسة يقعون في

جدول ٨. التوزيع العددي والنسبي لمستوى رضا للمستفيدين عن الانشطة التي تقدمها الجمعية

الفئة المرتفعة (٣٨ - ٤٨)		الفئة المتوسطة (٢٧ - ٣٧)		الفئة المنخفضة (١٦ - ٢٦)		المدى النظري	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	الحد الأدنى	الحد الأعلى
٥٨	٨٢,٩	٩	١٢,٨	٣	٤,٣	١٦	٤٨

المصدر: جمعت وحسبت من عينة الدراسة الميدانية.

وبالتالي فإن الرضا لا يرتبط دائماً بزيادة حجم الخدمات المقدمة، بل بمدى ملاءمتها للاحتياجات وجودتها وفعاليتها الجاهة المقدمة لها.

جدول ٩. معاملات الارتباط البسيط بين رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لعينة البحث وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

رقم الفرض	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط البسيط
١	السن	-٠,٠٦٠
٢	المستوى التعليمي	*٠,٣٤٠**
٣	عدد أفراد الاسرة وعي المستفيدين	٠,١٥٩
٤	بالأنشطة المقدمة من الجمعية	*٠,٦٨٧**
٥	كفاءة العاملين في الجمعية	*٠,٥٨٧**
٦	درجة الاستفادة من الخدمات	-٠,٦٠٦**
٧	مدة الاستفادة	-٠,٠٥٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*

\* معنوي عند مستوى ٠,٠٥

معنوي عند مستوى ٠,٠١

تفسير التباين في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

للتعرف على العلاقة الانحدارية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية تم وضع الفرض البحثي في صورته الصفرية " لا توجد علاقة ارتباطية معنوية بين المتغيرات المستقلة المدروسة مجتمعة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها

٤,٧. تأثير المتغيرات المستقلة المدروسة علي المتغير التابع (رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية).

لتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية كمتغير تابع والمتغيرات المستقلة المدروسة كل على حدة تم استخدام معامل الارتباط البسيط " لبيرسون " حيث يتبين من النتائج الواردة بالجدول رقم (٩) أن هناك علاقة ارتباطية معنوية موجبة على المستوى الاحتمالي ٠,٠١ بين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية وبين كل من المتغيرات المستقلة التالية: المستوى التعليمي، وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية، كفاءة العاملين في الجمعية.

حيث يؤثر المستوى التعليمي للمستفيدين على مدى فهمهم للخدمات المقدمة من الجمعية وقدرتهم على تقييمها بشكل صحيح. قد يكون لدى الأفراد ذوي المستوى التعليمي الأعلى قدرة أكبر على تحليل وتقييم الخدمات وبالتالي زيادة مستوى رضاهم، ويؤثر الوعي الذي يتمتع به المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية على مدى تقديرهم لهذه الأنشطة؛ فإذا كان لدى المستفيدين فهم ووعي جيد بالأنشطة وأهميتها، فمن المرجح أن يكونوا أكثر رضاً عن الخدمات المقدمة، ويمكن أن يلعب العاملون في الجمعية دوراً هاماً في تحقيق رضا المستفيدين؛ فإذا كان لدى العاملين مهارات وكفاءة عالية في تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين، فمن المرجح أن يكون لذلك تأثير إيجابي على مستوى رضا المستفيدين، كما أشارت النتائج إلى وجود هناك علاقة ارتباطية معنوية سالبة على المستوى الاحتمالي ٠,٠١ بين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية وبين درجة الاستفادة من الخدمات، وقد يرجع ذلك إلى أن المستفيدين الذين يحصلون على مستوى أعلى من الخدمات لديهم توقعات أكبر بشأن نوعية الخدمات المقدمة، مما يجعلهم أقل رضاً عندما لا تتحقق توقعاتهم.

التباين في رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية ، ولتحديد نسبة إسهام كل متغير من المتغيرات الثلاثة في تفسير التباين في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية استناداً إلى النسبة المئوية للتباين المفسر كما هو موضح بجدول (٥)، يتضح أن متغير وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية يساهم بتفسير نسبة (٤٧,٢%) من التباين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية ، ومتغير الاستفادة من الخدمات بنسبة (١٦,٣%)، ومتغير كفاءة العاملين في الجمعية بنسبة (٧,٩%).

الجمعية لتقدير نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة المدروسة مجتمعة في تفسير التباين الكلي للمتغير التابع، ولإختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتدرج الصاعد Step-Wise Regression Analysis، وتشير نتائج التحليل الإحصائي الواردة بالجدول رقم (١٠) معنوية النموذج الإحصائي حيث بلغت نسبة " ف " المحسوبة (٦٠,٨٧) وهى معنوية على المستوى الاحتمالي ٠,٠١، كما بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٧١٤)، ويعنى ذلك أن هناك أربع متغيرات مستقلة من جملة المتغيرات المستقلة تشرح نحو (٧١,٤%) من

جدول ١٠. نتائج الأثر التجميعي للمتغيرات المستقلة المدروسة على رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

خطوات التحليل	المتغير المستقل	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	% للتباين المفسر	نسبة " ف "
الخطوة الأولى	وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية	٠,٦٨٧	٠,٤٧٢	٤٧,٢%	٦٠,٨٧
الخطوة الثانية	الاستفادة من الخدمات	٠,٧٩٧	٠,٦٣٥	١٦,٣%	٥٨,١٦
الخطوة الثالثة	كفاءة العاملين في الجمعية	٠,٨٤٥	٠,٧١٤	٧,٩%	٥٤,٧٩

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

"صعوبة التعامل مع المعلومات اللازمة للاستفادة من خدمات الجمعية" و"صعوبة الوصول إلى الخدمة التعليمية عبر الموقع على شبكة الانترنت" و"صعوبة ايجاد أساتذة ومعلمون يجيدون التعامل مع الطلاب او ذويهم" بما يمثل نحو ٩٥,٧% لكل منهم، بينما جاء في الترتيب الثاني "صعوبة الوصول للخدمات التعليمية بالجمعية" بما يمثل نحو ٩٥,٢%، في حين جاء في الترتيب الثالث "صعوبة التعامل مع الجمعية نظرا لكثرة اعداد الطلاب والمستويات التعليمية" بنسبة تمثل نحو ٩٤,٨%، وجاء في الترتيب الرابع " احتياجات منطقة البحث أكبر من امكانات الجمعية" بنسبة ٧٦,٢%، وجاء في الترتيب الخامس "صعوبة الوصول لمكان الجمعية أو مراكزها الصحية" بنسبة ٦٣,٨%، بينما جاء في الترتيب السادس "صعوبة التعامل مع الجمعية نظرا لكثرة اعداد المرضى" بنسبة ٦١,٤%، في حين جاء في الترتيب السابع "صعوبة ايجاد طاقم يجيد التعامل مع المرضى او ذويهم" بنسبة ٥٩,٥%، وجاء في الترتيب الثامن "صعوبة التعامل مع المعلومات اللازمة للاستفادة من خدمات الجمعية" بنسبة ٥٤,٨%، وجاء في الترتيب التاسع " كثرة الضمانات التي تأخذها الجمعية على المستفيدين"

كما أوضحت نتائج التحليل الإحصائي الواردة بالجدول رقم (١٠) أن هناك ثلاثة متغيرات مستقلة هي: وعي المستفيدين بالأنشطة المقدمة من الجمعية، الاستفادة من الخدمات، كفاءة العاملين في الجمعية تؤثر على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية لعينة البحث، وبناءً على هذه النتائج يمكن قبول الفرض البحثي جزئياً، ورفض البحث البديل جزئياً.

#### ٥,٧. المشاكل التي يواجهها المستفيدون للحصول

##### على الأنشطة ومقترحاتهم لحلها.

المشاكل التي يواجهها المستفيدون للحصول على الأنشطة والخدمات لها تأثيرات سلبية على رضا المستفيدين عن الجمعية والخدمات المقدمة منها، لذلك من المهم توفير الدعم والمساعدة للمستفيدين للتغلب على هذه المشاكل وضمان حصولهم على الخدمات التي يحتاجونها بشكل مناسب وفعال.

ويتضح من جدول (١١): المتوسط المرجح والنسبة التقديرية للمشاكل التي يواجهها المستفيدين للحصول على الأنشطة المقدمة من الجمعية قوي حيث بلغت النسبة الكلية نحو ٧٣,٥%، وقد جاء في الترتيب الأول والأول مكرر والأول مكرر

جدول ١١ . المتوسط المرجح والنسبة التقديرية للمشاكل التي يواجهها المستفيدين للحصول على الأنشطة المقدمة من الجمعية

الترتيب	النسبة التقديرية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات (ن = ٧٠)			العبارة	رقم العبارة
				إلى حد ما موافق	غير موافق	مجموع		
٧	٦٣,٨	١,٩١	١٣٤	٣٢	١٢	٢٦	صعوبة في الوصول لمكان الجمعية أو مراكزها الصحية	١
٩	٥٩,٥	١,٧٨	١٢٥	٣٥	١٥	٢٠	صعوبة ايجاد طاقم يجيد التعامل مع المرضى او ذويهم	٢
٨	٦١,٤	١,٨٤	١٢٩	٢٥	٣١	١٤	صعوبة التعامل مع الجمعية نظرا لكثرة اعداد المرضى	٣
١٠	٥٤,٨	١,٦٤	١١٥	٣٢	٣١	٧	صعوبة التعامل مع المعلومات اللازمة للاستفادة من خدمات الجمعية	٤
٤	٩٥,٢	٢,٨٦	٢٠٠	٤	٢	٦٤	صعوبة الوصول للخدمات التعليمية بالجمعية	٥
٥	٩٤,٨	٢,٨٤	١٩٩	٥	١	٦٤	صعوبة التعامل مع الجمعية نظرا لكثرة اعداد الطلاب والمستويات التعليمية	٦
١	٩٥,٧	٢,٨٧	٢٠١	٤	١	٦٥	صعوبة التعامل مع المعلومات اللازمة للاستفادة من خدمات الجمعية	٧
١	٩٥,٧	٢,٨٧	٢٠١	٤	١	٦٥	صعوبة الوصول إلى الخدمة التعليمية عبر الموقع على شبكة الانترنت	٨
١	٩٥,٧	٢,٨٧	٢٠١	٤	١	٦٥	يوجد صعوبة في ايجاد أساتذة ومعلمون يجيدون التعامل مع الطلاب او ذويهم	٩
٦	٧٦,٢	٢,٢٨	١٦٠	١٦	١٨	٣٦	احتياجات منطقة البحث أكبر من امكانيات الجمعية.	١٠
١١	٤٦,٢	١,٣٨	٩٧	٤٦	٢١	٣	كثرة الضمانات التي تأخذها الجمعية على المستفيدين	١١
١٢	٤٢,٨	١,٢٨	٩٠	٥٦	٨	٦	وجود بعض السلبيات فى الجمعية عند تقديم الخدمة المالية (مثل الوساطة)	١٢
مجموع المتغير ككل							٤٣٥	
							١٤٢	
							٢٦٣	
							١٨٥٢	
							٢,٢٠	
							٧٣,٥	

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي

٨٧,١ % من إجمالي المبحوثين، ثم جاءت في المرتبة الثانية " تقديم رعاية للفئات المهمشة (الارامل- المطلقات- الاسر المفككة)" بنسبة تمثل ٨٤,٨٢ %، في حين جاء في الترتيب الثالث " تأهيل وتدريب وتعليم مختلف فئات الإعاقة (ذوي الاحتياجات الخاصة)" بنسبة ٨٠ %، وجاء في الترتيب الرابع

بنسبة ٤٦,٢ %، وأخيرا جاء في الترتيب العاشر " وجود بعض السلبيات فى الجمعية عند تقديم الخدمة المالية (مثل الوساطة)" بنسبة ٤٢,٨ % . وأوضحت النتائج الواردة بجدول رقم (١٢) أن أهم المقترحات من وجهة نظر المستفيدين كانت في المرتبة الأولى " عمل معارض لتسويق المنتجات والحرف اليدوية" بنسبة

الترتيب	%	تكرار	العبارة	رقم العبارة
<b>على المستوى التعليمي</b>				
٦	٦٥,٧١	٤٦	تحفيظ القران الكريم	
٧	٦١,٤٢	٤٣	عمل فصول محو امية للكبار	
١٦	٢٢,٨٥	١٦	تقديم دورات لتعليم الحاسب الالى	
٤	٧٤,٢٨	٥٢	عمل دورات وورش عمل لتنمية الحرف الصغيرة	
١٥	٢٨,٥٧	٢٠	طلب الجمعيات المشورة المهنية من المتخصصين	
<b>على المستوى الاسرى</b>				
٣	٨٠	٥٦	تأهيل وتدريب وتعليم مختلف فئات الإعاقة (ذوي الاحتياجات الخاصة)	
٩	٥٧,٤١	٤٠	تقديم ملابس لافراد الاسرة	
١٠	٥٤,٢٨	٣٨	تقديم خدمات للإرشاد الاسرى	
٢	٨٤,٢٨	٥٩	تقديم رعاية للفئات المهمشة (الارامل - المطلقات - الاسر المفككة)	
<b>على المستوى الترفيهي</b>				
١٧	٨,٥٧	٦	تقديم رحلات ومسابقات ترفيهيه	.
١٣	٣٥,٧١	٢٥	عمل إفطار جماعى في رمضان	.
<b>على المستوى الاقتصادي</b>				
١٢	٤٢,٨٥	٣٠	عمل حملات ناجحة لجمع تبرعات من القادرين	.
٥	٧١,٤٢	٥٠	تمويل للمشروعات الصغيرة	.
١	٨٧,١٤	٦١	عمل معارض لتسويق المنتجات والحرف اليدوية	.
٨	٦٠	٤٢	إقامة أسواق خيرية	.
<b>على المستوى الصحى</b>				
١٤	٣٢,٨٥	٢٣	عمل دورات في الإسعافات الأولية	.
١١	٤٧,١٤	٣٣	مشروع جمع الادوية الصالحة الفائضة عن الاسر وتوزيعها على المحتاجين	.

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

حين جاء في المرتبة الحادي عشر " مشروع جمع الادوية الصالحة الفائضة عن الاسر وتوزيعها على المحتاجين" بنسبة ٤٧,١٤%، كما جاء في المرتبة الثانية عشر "عمل حملات ناجحة لجمع تبرعات من القادرين" بنسبة ٤٢,٨٥%، في حين جاء في المرتبة الثالثة عشر "عمل إفطار جماعى في رمضان" بنسبة ٣٥,٧١%، وفى المرتبة الرابعة عشر " عمل دورات في الإسعافات الأولية" بنسبة ٣٢,٨٥%، وفى المرتبة الخامسة عشر " طلب الجمعيات المشورة المهنية من المتخصصين" بنسبة ٢٨,٥%، وفى المرتبة السادسة عشر " تقديم دورات لتعليم

"عمل دورات وورش عمل لتنمية الحرف الصغيرة" بنسبة ٧٤,٢٨%، في حين جاء في المرتبة الخامسة " تمويل المشروعات الصغيرة" بنسبة ٧١,٤٢%، وجاء في المرتبة السادسة " تحفيظ القران الكريم" بنسبة تمثل ٦٥,٧١%، كما جاء في المرتبة السابعة "عمل فصول محو امية للكبار" بنسبة ٦١,٤٢%، وجاء في المرتبة الثامنة " إقامة أسواق خيرية" بنسبة ٦٠%، وجاء في المرتبة التاسعة "تقديم ملابس لافراد الاسرة" بنسبة تمثل ٥٧,١٤%، بينما كانت في المرتبة العاشرة "تقديم خدمات للإرشاد الاسرى" بنسبة تمثل نحو ٥٤,٢٨%، في

للتواصل مع المستفيدين والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم وشارك الاسر المستفيده في تخطيط وتنفيذ برامج وانشطة الجمعية.

٧- ضرورة العمل على ابتكار مشروعات تنموية تساهم في حدوث تغيير حقيقي فى حياة الأسر من خلال توفير فرص عمل وتشجيع الأسر على الاستقلال والعيش بكرامة، وأن يكون لها مصدر دخل، والابتعاد عن تقديم الخدمات الخيرية كالإعانات والمواد الغذائية.

٨- أن تكون المعلومات المتعلقة بالخدمات والبرامج المقدمة من قبل الجمعية متاحة وشفافة للمستفيدين ويمكن استخدام وسائل الاتصال المختلفة مثل المواقع الإلكترونية والصفحات على وسائل التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات بشكل فعال.

٩- وجود آليات فعالة لتلقي ومعالجة الشكاوى والملاحظات من المستفيدين ويجب أن يتم التعامل مع الشكاوى بسرعة وفعالية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتلافي تكرارها في المستقبل.

#### ٩. المراجع

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٥). "أعرف نفسك واكتشف شخصيتك"، القاهرة، المجموعة العربية للنشر والتوزيع أحمد، عبد الناصر محمد سيد (٢٠١٧). "تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، مجلد ١٨ العدد ٣، الجزء الثاني.

آمال، منداسي. (٢٠١٨). "التسويق البنكي وأثره على رضا الزبون"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.

بالمر، أديان (٢٠٠٩). "مبادئ تسويق الخدمات"، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

بركات، وجدي محمد (٢٠٠٥). "تفعيل الجمعيات الخيرية التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعي بالمجتمع العربي المعاصر"، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المؤتمر العلمي الثامن عشر الخدمة الاجتماعية وقضايا الإصلاح في المجتمع العربي المعاصر، ٦-١٧ مارس، ص ٦.

الحاسب الالى" بنسبة ٢٢,٨٥%، وفى المرتبة السابعة عشر والأخيرة" تقديم رحلات ومسابقات ترفيهيه بنسبة ٨,٥٧%.

#### ٨. التوصيات:

١- أوضحت نتائج الدراسة أن غالبية المستفيدين يقعون في الفئة المنخفضة والمتوسطة لمستوى وعيهم بالأنشطة التي تقدمها الجمعية، لذلك توصي الدراسة بتنظيم اجتماعات توعوية دورية للمستفيدين لتوضيح الأهداف والرؤية والأنشطة المقدمة من الجمعيات الأهلية. مع الاهتمام بالجانب الإعلامي بشكل اكبر وذلك للتعريف عن نشاطات الجمعية وإتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن للاستفادة من خدماتها.

٢- أشارت النتائج إلى أهمية كفاءة العاملين في الجمعية، لذلك لابد من رفع كفاءتهم من خلال تأهيل وتدريب الكوادر العاملة بالجمعية مع الحرص على توظيف الكفاءات المتمكنة وتدريب الموظفين والمتطوعين على مهارات الخدمة الجيدة وتحسين عمليات التواصل والتفاعل مع المستفيدين وذلك لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية بحيث تكون الخدمات التي تقدمها الجمعية عالية الجودة وتلبي احتياجات المستفيدين بشكل فعال.

٣- لرفع مستوى الرضا عن الجمعيات الأهلية توصي الدراسة الجمعيات بتقديم خدمات متعددة تلبي احتياجات المستفيدين، من خلال إجراء البحوث والدراسات الميدانية التي تمكن الجمعيات من تقدير ومعرفة الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين، وبالتالي تقديم خدمات تُسهم في سد احتياجاتهم.

٤- ضرورة اهتمام الجمعيات الخيرية بعملية قياس رضا المستفيدين، وتسهيل وصول الباحثين للمعلومات المتعلقة بالمستفيدين، وذلك لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. و اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية لمعالجة أي مشاكل أو احتياجات غير ملبأة، وكذلك للاستفادة من نتائج هذا القياس كنوع من التغذية العكسية أو الرجعية في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المستفيدين.

٥- التنسيق مع الجمعيات الخيرية الأخرى العاملة في نفس المجال والاستفادة من تجاربها الناجحة.

٦- تشجيع المستفيدين على المشاركة الفعالة في صنع القرارات المتعلقة بالخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعيات الأهلية من خلال تنظيم اجتماعات تشاورية وورش عمل

عينة من الجمعيات الأهلية في محافظة الاسماعيلية،  
مجلة التربية، بورسعيد، العدد ٧، الجزء الثاني، يناير.  
محروس، هند (٢٠١٣)، "سوسيولوجيا المجتمع المدني"، دراسة  
لبعض النماذج التطبيقية، رسالة دكتوراه، جامعة  
حلوان، كلية الآداب، قسم اجتماع.  
محمد، ابن منظور (٢٠٠٩). "لسان العرب"، الجزء الثالث،  
دار الكتب العلمية.  
مرسي، أحلام، ومحمد، حامد، (٢٠٠٣). "القانون رقم ٨٤  
لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الجمعيات والمؤسسات  
الأهلية ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير التأمينات  
والشؤون الاجتماعية (قطاع الشؤون الاجتماعية) رقم  
٧٨ لسنة ٢٠٠٢"، وزارة الصناعة والتقنية  
التكنولوجية، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية،  
ط ٣.  
موسى، غادة علي (٢٠٠٢). "أساليب الدعوة لعمل الخير  
العربي المعاصر"، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الخير  
العربي الثالث، الاتحاد العام للجمعيات الخيرية في  
المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، ٢٢-٢٤ يونيو.

## REFERENCES

**Bebbington Anthony (2014)** "NGOs and uneven development :geographies of development intervention". progress in human geography. December.  
**Jone Giese and Joseph Cote (2000)** "Defining Consumer Satisfaction Academy of Marketing". Washington DC Academy of Marketing Science, Washington State University.  
**Pierre Jean (2007)** "The contribution of NGOs to the fight against poverty and social exclusion in Europe". Grouping of the Conference of INGOs of the Council of Europe International Movement ATD Quart Monde. September.  
**Shaun Mcquitte et.al. (2000)** "Systematically Varying Consumer Satisfaction" (Washington D C.: Washington State University.

تقرير مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية (٢٠٠١)،  
لجنة التنمية الاجتماعية، الدورة التاسعة والثلاثون،  
١٣-٢٣ فبراير، منشورات الأمم المتحدة.  
الخزام، ثريا خلف (٢٠١٦). "أثر جودة الخدمات المقدمة من  
قبل منظمات المجتمع المدني على رضا المستفيدين"،  
دراسة تطبيقية على الصندوق الأردني الهاشمي  
للتنمية البشرية في الأردن، ماجستير، جامعة الزرقاء.  
رمضان، آلاء، وأبو السبح، جهاد، (٢٠١٣). "تقييم مدى رضا  
الفئة المستفيدة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق  
في الحياة لأطفال متلازمة داون في مدينة غزة"، معهد  
التنمية المجتمعية، عمادة خدمة المجتمع والتعليم  
المستمر، الجامعة الإسلامية غزة.  
السلمي، ليلى بندر عبد الرحمن (٢٠٢٢). "مدى تأثير جودة  
الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من  
الجمعيات الخيرية" المجلة العربية للنشر العلمي،  
العدد ٤١.  
الشعبي، خالد منصور والخطيب، ياسر عبد الحميد وكوثر،  
عصام حسن (٢٠١٦)، "تقييم دور الجمعيات الخيرية  
في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المتبرعين  
والمستفيدين" دراسة ميدانية، كلية الاقتصاد والإدارة،  
جامعة الملك عبد العزيز، جدة المملكة العربية  
السعودية، المجلد ٣٠، العدد ٢.  
عبد العال، عبد الحليم رضا (٢٠٢٢). "السياسة الاجتماعية  
أيديولوجيات وتطبيقات عالمية ومحلية"، الثقافة  
المصرية للطباعة والنشر، القاهرة، ص ٧٥.  
عبد المجيد، محمد سعيد (٢٠١٢). "الجمعيات الأهلية والتنمية  
المستدامة"، دراسة ميدانية على عينة من جمعيات  
تنمية المجتمع المحلي بمحافظة الغربية، المنتدى  
البيئي الدولي الأول، جامعة طنطا، كلية الآداب.  
عثمان، سارة عادل محمد (٢٠٢٢). "دور الجمعيات الأهلية  
في حماية ودعم الأسرة المصري"، مجلة كلية الآداب،  
جامعة حلوان، المجلد ٥٤، العدد ١، يناير.  
فراج، فراج سيد محمد (٢٠١٠). "منظمات المجتمع المدني  
وقضايا حقوق الإنسان في مصر"، دراسة ميدانية على

**An analytical study of the impact of workers' efficiency on the level of beneficiaries' satisfaction with the services provided by civil society organizations in Giza Governorate.**

**(A case study of one of the civil society organizations in Arab Al-Hissar village)**

**Heba N. Mohamed Sara E. Ibrahim**

Department of Rural Sociology & Agricultural extension, Faculty of Agriculture, Ain Shams University

**Citation:** Heba N. Mohamed Sara E. Ibrahim (2023). An analytical study of the impact of workers' efficiency on the level of beneficiaries' satisfaction with the services provided by civil society organizations in Giza Governorate.

(A case study of one of the civil society organizations in Arab Al-Hissar village). Scientific Journal of Agricultural Sciences, 5 (4): 288-307. <https://doi.org/10.21608/sjas.2023.249537.1365>.

**Publisher :**  
Beni-Suef University, Faculty of Agriculture

**Received:** 18 / 11 / 2023

**Accepted:** 28 / 12 / 2023

**Corresponding author:**  
Sara E. Ibrahim

**Email:**  
sarahibrahim@agr.asu.edu.eg

**This is an open access article licensed under**



**ABSTRACT**

The research aimed to measure the degree of satisfaction of beneficiaries with the services provided by the civil society organization, determine the factors affecting the degree of satisfaction of beneficiaries with the services provided by the civil society organization, and finally identify the problems faced Beneficiaries to obtain activities and their suggestions for solving them.

The research was based on the social survey method for a simple random sample of (70) beneficiaries of a civil society association in the Arab Al-Hissar el-qblia village in Giza Governorate. The data was collected in December 2022, and the Cronbach's alpha coefficient, frequency tables, weighted average, relative weight, and Pearson's simple correlation coefficient and Step-wise multiple regression analysis method to analyze the research data. The results showed that: Awareness of the organization's activities was average, with 57.1% of beneficiaries knowledgeable. The efficiency of the organization's employees was average, at 60.1%. In addition, beneficiary satisfaction with services was high at 85.3% .

There were significant correlations between awareness, degree of benefit, employee efficiency, and satisfaction. These variables explained 71.4% of the variance in satisfaction .

The main problems faced in obtaining services were difficulty accessing information to benefit from services, accessing the educational website, and finding qualified professors.

**KEYWORDS:** Beneficiary satisfaction, civil society organizations, Giza Governorate.