

## الفصل

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

في هذه الدراسة اتبعت المنهجية العلمية التي تتناسب مع مثل هذه الدراسات الاستقصائية، يستعرض فيما يلي المنهجية التي اتبعت في انجاز هذه الدراسة، متضمنا شرحا لأسلوب جمع البيانات ومجتمع الدراسة وعينتها واداتهان والاساليب الاحصائية في تحليل البيانات بما يمكن من الوصول الى نتائج موثقة ويعتمد عليها فيما بعد والتوصيل الى التوصيات والمقترنات الازمة لتطوير العمل.

#### ١-٣ - منهجية الدراسة:

حيث ان هذه الدراسة تهدف الى تقييم اتجاهات مختلف المتعاملين مع الجمعية بما يمكن من تقييم الوضع الحالي واعداد استراتيجية العمل المستقبلي والتوصيل الى اهم نقاط الضعف والقوة الفرص وتحديات التي تواجه الجمعية، فقد اتبع اكثراً الاساليب شيوعاً في الدراسات والابحاث العلوم الادارية التطبيقية والميدانية والاستقصائية، وبالتحديد اسلوبين وهما:

١- تحليل المحتوى: وهدف هذا الاسلوب الى جمع وتحليل الوثائق والدراسات وغيرها مما يتتوفر عن الجمعية، للوقوف على واقع الجمعية، وكذلك الدراسات السابقة المشابهة وذات الصلة بموضوعها لاستفادة منها في تصميم اداته الدراسة.

٢- المنهج الوصفي التحليلي: ويهدف هذا الاسلوب لتحليل البيانات التي جمعت من الفئات المختلفة ذات العلاقة بالجمعية، وذلك باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة وتوصيف متغيرات الدراسة.

#### ٢-٣ - أداة الدراسة:

تم تصميم وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات الاولية من مجتمع الدراسة، حيث صممت استبانتان بما يتناسب مع احتياجات كل فئة من الفئات المستهدفة بالدراسة.

١. الاستبانة الاولى وهي موجهة الى المستفيدين من خدمات الجمعية، وذلك لقياس جودة الخدمة المقدمة من قبل الجمعية الى المستفيدين من هذه الخدمة. وقد تكونت هذه الاستبانة من (٢٢) عبارة موزعة على خمس مجالات والمعتارف عليها في قياس جودة الخدمة، وهي:  
(أ) الملموسة: وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر شركة الاتصالات العام.

ب) الاعتمادية: وهي مدى تنفيذ الأعمال في الوقت المناسب واهتمام الشركة بالإجابة على استفساراتهم وتنفيذ الأعمال بشكل صحيح فضلاً عن التوثيق والتدقيق.

ج) الاستجابة: وهي مدى استجابة العاملين لحاجات الزبائن مثل دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.

د) الأمان: هو مدى شعور الزبائن بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين

ه) العاطفة: وهي تعبير عن اهتمام العاملين بالزبائن وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات الزبائن وتلبيتها

٢. الاستبانة الثانية وهي موجهة إلى أصحاب المصلحة من مديرية التنمية الاجتماعية في المنطقة

والتي تشرف على الجمعية والشركاء المتعاملين مع الجمعية في عملها وقد تكونت هذه الاستبانة من

(٣٠) عبارة روعي في توزيعها على المجالات السابقة في استبانة أصحاب المصلحة.

وقد الحق بكل استبانة من الاستبانتين سلسلة مفتوحة، حيث الحق بالاستبانة الأولى ثلاث سلسلة موجهة إلى

اراء المستفيدين والمستفيدات من خدمات الجمعية حول ما يلي:

- لماذا تعجبني الجمعية؟
- لماذا لا تعجبني الجمعية؟
- الاحتياجات المستفيدين من الجمعية؟
- ما هي نصائح المستفيدين للجمعية؟

كما الحق في استبانة أصحاب المصلحة سلسلة حول نقاط القوة في الجمعية ونقاط الضعف والفرص المتاحة

ل الجمعية والتحديات التي تواجه الجمعية التي يراها أصحاب المصلحة في الجمعية، وبما يمكن من التحليل

الاستراتيجي للجمعية.

واستخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد اراء واتجاهات افراد العينة حول فقرات المحاور الثلاثة من الجزء

الثاني، حيث طلب من المستجيبين وضع إشارة (x) تحت الحالة التي تتطابق مع رأيه في كل عبارة من

العبارات الواردة في الاستبيان.

وبما ان مقياس ليكرت الخماسي يقيس بيانات كيفية او وصفية وليس كمية اي يعبر وتصف حالة من حالات الانطباق لاتجاهات واراء المستجيب حول ما ورد في كل فقرة من فقرات اداة الدراسة، فقد تم تحويلها الى بيانات كمية لغایات التحليل من خلال استخدام اوزان انسبية لتعبر عن كل حالة من حالات المقياس الوصفية، حيث عبر عن درجة الموافقة او الهامة بدرجة كبيرة جداً بالوزن (٥)، وعن درجة الموافقة بدرجة كبيرة بالوزن (٤)، واما الوزن (٣) فقد عبر عن درجة الموافقة او الهامة بدرجة متوسطة

ووكل ذلك الوزن (٢) فقد خصص درجة الموافقة بدرجة منخفضة والوزن (١) درجة الموافقة بدرجة منخفضة بدرجة كبيرة جدا. وبعد استخراج المتوسطات الحسابية كل فقرة من فقرات الاستبيان وكل مجال، تم اعادتها الى الحالات الوصفية لمقياس ليكرت بتقريب المتوسطات الى اقرب رقم صحيح. ومن ثم تحديد درجات الموافقة او الامانة لكل عبارة ومجال وفق ما يلي:

١. الموافقة او الامانة بدرجة كبيرة جدا، وهي تلك الفقرات التي بلغت المتوسطات الحسابية لها (٤.٥) فاكثر، والتي اذا ما قربت إلى اقرب رقم صحيح تصبح (٥) وهي ذات الوزن الذي خصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة جدا.
٢. الموافقة بدرجة كبيرة، وهي الفقرات التي تتحصر المتوسطات الحسابية لها (٤.٤٩-٣.٥)، التي اذا ما قربت إلى اقرب رقم صحيح تصبح (٤) وهي نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة.
٣. الموافقة بدرجة متوسطة، وخصصت للفقرات التي تتحصر المتوسطات الحسابية لها ما بين تساوي او تقل عن (٣.٥) وتساوي او تزيد عن (٢.٥) التي اذا ما قربت إلى اقرب عدد صحيح تصبح (٣) وهي ذات الوزن الذي خصص لحالة الموافقة بدرجة متوسطة.
٤. الموافقة بدرجة متدنية، وهي الفقرات التي تقل متوسطاتها الحسابية عن (٢.٥) وتزيد عن (١.٥) والتي اذا ما قربت إلى اقرب عدد صحيح تصبح (٢) وهي ذات الوزن المخصص لدرجة الموافقة بدرجة متدنية.
٥. الموافقة بدرجة متدنية جدا، وهي الفقرات التي تقل متوسطاتها الحسابية عن (١.٥) والتي اذا ما قربت إلى اقرب عدد صحيح تصبح (١) وهي ذات الوزن الذي خصص لدرجة الموافقة بدرجة متدنية جدا.

### ٣-٣- مجتمع الدراسة، وخصائصه:

تكون مجتمع الدراسة من فئتين وهم:

- المستفيدين من خدمات الجمعية حيث توزعت عينة الدراسة منهم بواقع (٢٨) فردا، وكما يلي:
  - ✓ ثمان مستفيدات اذن
  - ✓ عشرون مستفيدا من الذكور.
- اصحاب المصلحة وقد توزعت الاستبانة الثانية فئتين من اصحاب المصلحة وهم:

كما يلاحظ من الجدول ايضا ان اجابات الرجال اعلى من اجابات النساء على جميع مجالات المكونة لمقياس جودة الخدمة وهذه الفروقات ذات دلالة احصائية، وسوف نتطرق لسبب كل منها عند التطرق لشرح كل مجال من المجالات.

ويلاحظ من الجدول ان مجال العاطفة حامز على اعلى المتوسطات من بين جميع المجالات في

### جدول ٢ إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجالات جودة الخدمة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الإناث		الرجال		الفترات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.00	3.37	1.24	4.27	1.44	3.72	1.09	4.49	الملموسيّة
0.00	4.35	0.85	4.55	1.20	4.05	0.56	4.75	الاعتمادية
0.00	6.04	0.82	4.57	1.18	3.88	0.36	4.85	الاستجابة
0.00	3.69	0.67	4.74	1.07	4.34	0.30	4.90	الأمان
0.00	4.64	0.79	4.67	1.20	4.18	0.42	4.87	العاطفة
0.00	9.26	0.90	4.56	1.23	4.04	0.62	4.78	كافّة المجالات

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

### جدول ٣ إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الملموسيّة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الإناث		الرجال		الفترات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.09	1.75	1.10	4.54	1.41	4.00	0.91	4.75	وجود تجهيزات ومعدات متطورة
0.00	3.21	1.20	4.21	1.49	3.25	0.82	4.60	المرافق والقاعات ملائمة وجميلة
0.29	0.79	1.63	3.68	1.77	3.38	1.61	3.80	توجد أماكن ملائمة لوقف السيارات
0.09	1.71	0.68	4.64	1.04	4.25	0.41	4.80	ملائمة المظهر العام للجمعية لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة
0.00	3.37	1.24	4.27	1.44	3.72	1.09	4.49	الملموسيّة:

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

وبصورة عامة فان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات الرجال واجابات النساء على مجال الملموسيّة تعود الى الفرق بالدرجة الاولى الى الاجابات حوال ملائمة المرافق والقاعات وجذابتها التي اظهرت فروقات ذات دلالة احصائية. حيث جاءت اجابات الرجال بواقع (٤.٦) اي اتفاق تام بينما كانت اجابات النساء بواقع ٣.٢٥ اي بدرجة متوسطة.

اما على المستوى الكلي للرجال والنساء فان جميع المتوسطات الحسابية تدل على ان الفقرات المكونة لمجال الملموسيّة اذا ما قربت الى اقرب رقم صحيح تصبح نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة بدرجة كبيرة، باستثناء القراءة الاولى المتعلقة بوجود تجهيزات ومعدات متقدمة التي جاءت بمتوسط حسابي يدل على الموافقة بدرجة كبيرة جدا على وجود مثل هذه التجهيزات.

ويلاحظ ان قيم الانحراف المعياري ان هنالك تباين في الاجابات على نفس الفقرات لكل من الرجال والنساء وهذا يعود على ان بعض الاجابات القليلة جدا كانت لا اتفق ولا اتفق تماما عما جاء في العبارات ووهي لا تتعدا الاجابة او الاجابتين كما يتضح من الملاحق.

## ٢. الاعتمادية:

وهي مدى تنفيذ الاعمال في الوقت المناسب واهتمام الجمعية بالإجابة على استفساراتهم وتنفيذ الاعمال بشكل صحيح فضلا عن التوثيق والتدقيق

**جدول ٤: اجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الاعتمادية**

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الإناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.09	1.75	1.10	4.54	1.41	4.00	0.91	4.75	وجود تجهيزات ومعدات متقدمة
0.07	1.87	0.74	4.57	1.13	4.13	0.44	4.75	الالتزام بتنفيذ الاعمال بالأوقات المحددة
0.30	0.71	1.00	4.46	1.16	4.25	0.94	4.55	الاهتمام بمشاكل الزبائن من خلال الإجابة على استفساراتهم
0.01	2.96	0.96	4.50	1.49	3.75	0.41	4.80	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة
0.12	1.53	0.69	4.61	1.04	4.25	0.44	4.75	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها
0.01	3.14	0.88	4.61	1.36	3.88	0.31	4.90	توفير أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة
0.00	4.35	0.85	4.55	1.20	4.05	0.56	4.75	الاعتمادية:

المصدر: تحليل بيانات الدراسة



يلاحظ من الجدول ان المتوسطات الحسابية لكل من المستوى الكلي و الفقرات المكونة لمجال الاعتمادية، جمیعا اکثر من ٤.٥ وهي تدل دلالة واظحة على ان هنالك اتفاق تام بين المستفيدين من الرجال على ما ورد في هذه الفقرات متوفرا بدرجة كبيرة جدا في الجمعية.

اما وجہہ نظر النساء في المستوى الكلي و الفقرات المكون لهذا المجال اقل من تلك التي حازت عليها من قبل الرجال. مع ان اجابات النساء عليها كانت بدرجة الموافقة كما تدل على ذلك المتوسطات الحسابية التي اذا ما قربت الى اقرب صحيح تصبح نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة.

اما على المستوى الكلي اي اجابات النساء والرجال فان جميع هذه الاجابات كانت بدرجة كبيرة جدا كما تدل على ذلك المتوسط الحسابية التي تزيد عن ٤.٥ اي انها تصبح نفس الوزن المخصص للاجابة بدرجة الموافقة التامة على المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

ويلاحظ من الجدول ان الفروقات بين اجابات النساء واجابات النساء ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) على الفقرتين التاليتين:

١. توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة

٢. الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة

وهذا الاختلاف والفرق بين اجابات النساء والذكور ادى الى ان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية في المستوى الكلي لاجابات بين الرجال والاناث لصالح الرجال.

٣. الاستجابة:

وهي مدى استجابة العاملين لحاجات الزبائن مثل دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن.

#### جدول ٥ اجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الاستجابة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الاناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.03	2.38	0.82	4.68	1.36	4.13	0.31	4.90	اعلام الزبائن بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة.
0.01	2.89	0.88	4.57	1.36	3.88	0.37	4.85	الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن
0.01	3.03	0.69	4.54	0.83	3.88	0.41	4.80	فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن.
0.00	3.68	0.92	4.50	1.30	3.63	0.37	4.85	سرعة الرد على شكاوى الزبائن.
0.00	6.04	0.82	4.57	1.18	3.88	0.36	4.85	الاستجابة:

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

على المستوى الكلي لمجموع اجابات النساء والرجال معاً فان المتوسطات الحسابية للرجال والنساء معاً تدل على ان مجال الاستجابة الفرات المكونة له جاءت بدرجة كبيرة حيث ان كتوسطات الحسابية اكبر من (٤.٥) اي انها تعادل نفس الوزن المخصص للموافقة بدرجة تامة.

كما ويلاحظ من الجدول اجابات الرجال ان المتوسطات الحسابية للمستوى الكلي و الفرات المكونة لمجال الاستجابة جاءت اكثراً من (٤.٨) اي اتفاق تام على ما جاء بهذه الفراتات بين الرجال.

في حين ان اجابات النساء قد جاءت بدرجة اتفاق اي بدرجة كبيرة على الفراتات المكونة لمجال الاستجابة. ومن ناحية اخرى فان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية على جميع الفراتات والمستوى الكلي لمجال الاستجابة لصالح الرجال اي انهم قيموا مجال الاستجابة وفتراته بدرجة اعلى بكثير من درجة تقييم النساء.

#### ٤. الأمان:

هو مدى شعور الزبائن بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين

#### جدول ٦ إجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال الأمان

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الإناث		الرجال		الفترات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.09	1.75	1.10	4.54	1.41	4.00	0.91	4.75	وجود تجهيزات ومعدات متطورة
0.05	2.09	0.71	4.71	1.16	4.25	0.31	4.90	سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة.
0.03	2.38	0.70	4.75	1.16	4.25	0.22	4.95	شعور الزبائن بالأمان في التعامل بالمؤسسة.
0.16	1.32	0.63	4.79	1.07	4.50	0.31	4.90	يتعاملون العاملون بالأحسان الإنسانية واللياقة مع الزبائن.
0.13	1.51	0.66	4.71	1.06	4.38	0.37	4.85	توفر المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن.
0.00	3.69	0.67	4.74	1.07	4.34	0.30	4.90	الأمان:

المصدر: تحليل بيانات الدراسة

كما هو في مجالات جودة الخدمة فان الرجال والنساء معاً يقيمان مجال الامان بدرجة كبيرة جداً حيث ان المتوسطات الحسابية لكافة الفراتات والمستوى الكلي تزيد عن (٤.٥٤) اي انها تعادل حالة الموافقة التامة على ما جاء بهذه الفراتات.

كما ويلاحظ ان اجابات الرجال اعلى بكثير من اجابات النساء وجميع متوسطات اجابات الرجال تزيد عن (٤.٧٥) لا بل انها تقارب (٥) كما في شعور الزبائن بالأمان في التعامل مع الجمعية و سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة و يتعاملون العاملون بالأحساس الإنسانية واللباقة مع الزبائن.

كما يلاحظ ان الانحرافات المعيارية لاجابات منخفضة جدا اي لا يوجد قيم متطرفة بالاجابات اذا ان معظمها اجابة بموافقة التامة.

اما اجابات النساء فان الفقرات التي تقول بان العاملون يتعاملون بالأحساس الإنسانية واللباقة مع الزبائن جاءت بدرجة اتفاق تام حيث ان المتوسط الحسابي لها هو (٤.٥). بينما جاءت بقية الفقرات بدرجة الموافقة فقط.

ويلاحظ ان هنالك تباين كبير بين اجابات النساء حيث ان بعض منهن قد وضع اجابات متطرفة على يسار المقياس اي لا اتفق والا اتفق بدرجة كبيرة. وهذا ما ادى الى ارتفاع قيمة الانحراف المعياري وانخفاض قيمة المتوسطات الحسابية لاجابات النساء على تلك الفقرات.

وبين الجدول ان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات الرجال واجبات النساء على الفقرتين

١. سلوك العاملين يشعر الزبائن بالثقة.
٢. شعور الزبائن بالأمان في التعامل بالمؤسسة.

وهذا اضافة الى الفروقات بين الاجابات بين الرجال و النساء ووجود قيم متطرفة الى وجود فروقات بين اجابات الرجال والنساء على المجال الكلي للامان لصالح الرجال.

#### ٥. العاطفة:

وهي تعبير عن اهتمام العاملين بالزبائن وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات الزبون وتلبيتها.

#### جدول ٧ اجابات المستفيدين من الجمعية حول مجال العاطفة

مستوى المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الكلي	الإناث		الرجال		الفقرات
				الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.07	1.86	0.72	4.68	1.16	4.25	0.37	4.85	اهتمام العاملون بالزبائن اهتماماً شخصياً
0.01	2.96	0.66	4.71	0.99	4.13	0.22	4.95	وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الادارة والعاملين
0.06	2.02	0.63	4.79	1.06	4.38	0.22	4.95	حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم
0.22	1.08	0.39	4.82	0.52	4.63	0.31	4.90	ملائمة ساعات العمل لكل الزبائن.
0.01	2.80	1.25	4.36	1.85	3.50	0.73	4.70	العلم والدراسة باحتياجات الزبائن.
0.00	4.64	0.79	4.67	1.20	4.18	0.42	4.87	العاطفة

## المصدر: تحليل بيانات الدراسة

كما في مجال الاستجابة فان جميع المتوسطات للرجال والنساء معا تدل على الاجابات الكلية تعادل نفس الوزن المخصص لحالة الموافقة التامة باستثناء الفقرة الاخيرة التي تقول ان هنالك العلم والدرایة باحتياجات الزبائن حيث جاءت بدرجة اتفاق كبير.

اما اجابات الرجال فانها تقارب تلك على مجال الاستجابة ومعظمها جاءت قريبة من الوزن المخصص لحالة الموافقة التامة كما ان الانحراف المعيارية لها وذات القيمة المنخفضة تدل على عدم تباين في الاجابات اي انها جاءت متقاربة بدرجة كبيرة.

ومن ناحية اجابات النساء فان جاءت بدرجة الاتفاق على ما ورد في الفقرات المكونة لمجال العاطفة هذا من ناحية وناحية اخرى فان هنالك تباين كبير في هذه الاجابات بدلالة الانحرافات المعيارية الكبيرة والتي تزيد عن الواحد صحيح.

وعلى مستوى الفروقات بين الرجل والنساء فان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية او قريبة من الدلالة الاحصائية عند مستوى (٠٠٥) وذلك للفرقات التالية:

١. وضع المصلحة العليا للزبائن من أولويات الادارة والعاملين
٢. العلم والدرایة باحتياجات الزبائن.

وهذا ما ادى الى وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠٠٥) على المستوى الكلي لمجال العاطفة.

ويلاحظ من الجدول السابقة ان معظم الفقرات هنالك فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠٠١)

ويعود السبب في ذلك الى ان العينة من النساء هي (٨) نساء فقط.

كما ان هنالك فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠٠٥) لكافة المجالات المكونة لبعد جودة الخدمة والمجال الكلي لمستوى جودة الخدمة بين الرجال و النساء لصالح الرجال.

## تقييم الاسئلة المفتوحة:

تضمنت الاستبانة اربع اسئلة مفتوحة، تتعلق بعدة عوامل تتصل بجودة الخدمة في الجمعية وهذه العوامل هي:

١. ماذا يعجبني في الجمعية،
٢. ماذا لا يعجبني في الجمعية
٣. و ما هي النصائح التي تقدمها للجمعية
٤. وما هي الاحتياجات التي تطلبها من الجمعية

وحيث ان الاسئلة هي اسئلة مفتوحة فلم يجب عليها معظم المستفيدين الداخلين في العينة و التي تختلف من ٢٠ مستفيدا و ثمانى مستفيدات. وهذا متوقع في الاستبيانات والمسوحات التي تتضمن اسئلة مفتوحة

ن وفي الوقت نفسه فان بعض المستجيبين قد وضع اكثر من نقطة وامر في نقطة واحدة، لذا فقد تم في التحليل فصل هذه النقاط عن بعضها البعض مع الابقاء على عدد التكرارات نفسها. ولتقرير اهمية كل نقطة من النقاط الواردة في السئلة المفتوحة فقد تم جمع اراء المستفيدات و المستفيدين في جدول واحد واستخراج المجموع الكلى عن كل نقطة من النقاط.

و يلاحظ من الجداول المتعلقة بالاسئلة المفتوحة ان العبارة المتعلقة بالصدق والامانة لدى الادارة والمدير والعاملين في الجمعية قد حازت على اعلى الاصوات وبواقع (١١) مستفيد ومستفيدة حيث وردت في اجابات خمس من المستفيدين وستة من المستفيدات.

وقد وردت العبارة المتعلقة بالوقت المناسب لتلبية احتياجات المستفيدات بالدرجة الثانية وقد كان هنالك اجماع من المستفيدات عليها. اما فيما يتعلق بالسلة الغذائية فان سبعة من المستفيدين الرجال تطرق اليها وهو ما يعجبهم في الجمعية بينما لم تطرق المستفيدات لاي هذه النقطة.

وفي نفس السياق فان ستة من المستفيدين الرجال اعجبهم صرف المساعدات مالية وسلال غذائية. بينما لم تطرق المستفيدات لهذا الموضوع.

تعامل الموظفات والإدارة محترمه وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

اما بقية الملاحظات فان بعضها يتناقض مع ما ورد في الاستبيان المغلق وان عددها من اوردها قليل جدا مما يعني انها قد تكون ملاحظات فردية او ان ما كتبها لديه رؤيا اتجاه الجمعية.

#### جدول ٨ اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول ما يعجبهم من الجمعية

المجموع	نساء	رجال	تعجبني الجمعية
11	6	5	الصدق والامانة لدى الادارة والمدير والعاملين.
8	8		الوقت المناسب لتلبية احتياجات المستفيدين.

8	6	2	تعامل الموظفات والإدارة محترمه وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.
7		7	السلة الغذائية.
6		6	صرف المساعدات مالية وسلال غذائية.
5		5	اسلوب الموظفين ومدى تفاعلهم مع المستفيدين.
5		5	سرعة تقديم الخدمة
5	5		سرعة الرد على المستفيدين توفير الاحتياجات.
4		4	الاهتمام بالمستفيدين وسرعة التواصل.
4	4		وجود رقم للتواصل مع القسم النسائي بالجمعية.
1	1		الإدار دائم مبتسمة
2	2		اوقات الدوام ونظافة المرافق والمكاتب ومكان الجمعية.

اما فيما يتعلق بالمور التي لا تعجب المستفيدين فان هنالك امررين هامين يجب التركيز عليهما وبحثهما بكل جدية من قبل الجمعية ومن قبل خبراء في التغذية، هما

- المساعدات النقدية قليلة ولا تكفي لسد الاحتياجات.
- تأخير صرف السلال الغذائية وقلتها وعدم كفيتها.

وال نقطتين السابقتين حازتا على اكبر قدر من الاشخاص المستفيدين و بشكل متساو بين الذكور والإناث مما يعني اهميتها.

في حين ان بقية الامور كانت اقل ملاحظة من قبل المستفيدين الذكور والإناث وهذه تتمثل في:

- عدم الرد على الاستفسارات ولا يوجد سرعة في الرد.
- عدم معرفة موعد صرف المساعدات.
- الازدحام وعدم توفير موافق خاصة بالجمعية والمرافق ضيقة والتجهيزات معطلة.

في المقابل ابدا الرجال ملاحظة حول عدم توفر السكن وسداد الاجارات. بينما كانت اجابات النساء فان الجمعية لا توفر دورات ووظائف للمستفيدات.

#### جدول ٨ اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول ما لا يعجبهم من الجمعية

المجموع	نساء	رجال	لا تعجبني الجمعية
12	6	6	المساعدات النقدية قليلة ولا تكفي لسد الاحتياجات.
10	6	4	تأخير صرف السلال الغذائية وقلتها وعدم كفيتها.
8	4	4	عدم الرد على الاستفسارات ولا يوجد سرعة في الرد.



7	4	3	عدم معرفة موعد صرف المساعدات.
6	2	4	الازدحام وعدم توفير موافق خاصة بالجمعية والمرافق ضيقه والتجهيزات معطلة.
5	0	5	لا يتوفّر السكن وسداد الايجارات.
3	3		لا يتوفّر دورات ووظائف المستفيدات.

ان هذه الامور الانفة الذكر موجود منها في الجمعية الا ان البعض من المستفيدن قد يكون لم يسمع بها او انه جديد على الجمعية ومن ناحية اخرى فان هذا يتطلب نشاطا اعلاميا للجمعية والتعريف باهدافها وغاياتها والامور التي تقدمها لكل من المتبرعين والمستفيدن على حد سواء.

وتترتب النقاط الواردة تحت بند لا يعجبني في الجمعية بالسؤال المتعلق بما لا يعجبني في الجمعية وهذا نلاحظ التشابه في بعض النقاط خاصة ذات الاهمية حسب اعداد الاشخاص الذين اشاروا اليها سواء من الذكور او الاناث المستفيدن من الجمعية وهي:

- السكن وترميم المنازل والتأثيث المناسب.
- زيادة المساعدات سواء النقدية او العينية.
- سداد فواتير الكهرباء وفاتورة المياه والايجارات.
- العمل على توفير وظائف لأبناء المستفيدن.

وهذه الامور يمكن ان تأخذ بالحسبان عند اعداد استراتيجية الجمعية و برامجها وخططها المستقبلية. كما ان هذه النقاط ذات اهمية في ظل الظروف التي تعيشها المنطقة تحت ازمة الكورونا.

اما بقية النقاط التي اثرت حول الاحتياجات من الجمعية ففي بعضها نوعا من الاهمية وان كان المشيرين لها قليلا خاصة فيما يتعلق بالدورات والتشغيل اما بعض الامور فان فيها نوعا من الاتكالية والرغبة من الأخذ دونما بذل اي جهد.

#### جدول ٩ اجابات المستفيدن و المستفيدات من الجمعية حول احتياجاتهم من الجمعية

المجموع	نماء	رجال	الاحتياجات من الجمعية
12	6	6	السكن وترميم المنازل والتأثيث المناسب.
12	7	5	زيادة المساعدات سواء النقدية او العينية.
11	7	4	سداد فواتير الكهرباء وفاتورة المياه والايجارات.
9	4	5	العمل على توفير وظائف لأبناء المستفيدن.
6	2	4	توفير العلاج للمرضى من المستفيدن.
6	3	3	ضرورة توصيل المساعدات إلى منازل المستفيدن دون عناء



			أو مشقة.
5	3	2	المساعدة لعمل مشروعات تنموية تخدم المستفيدين.
5	5		تعليم الاطفال الايتام وتوفير الباصات المناسبة لنقله إلى امكان التعليم المختلفة.
4	2	2	عمل دورات تدريبية لأبناء المستفيدين.
4	4		توفير التعليم العالي والاستقلال المادي وتوفير الوظائف المناسبة.
4	4		توفير مياه المشروع ومياه الشرب وتوفير شبكة اتصال.
2		2	توفير سيارة عائلية.

ويلاحظ ان النصائح للجمعية وكذلك الاحتياجات الرئيسية ولا يعنجبي في الجمعية ركزت جميعها على ثلاثة امور رئيسية وهي:

1. ضرورة أن تكون السلال الغذائية صالحة ومن الاصناف المعروفة في السوق وأن تكون الجودة مقبولة لتلك الاصناف وكفايتها للأسرة الكبيرة.
2. مراعاة ظروف المستفيدين وضرورة صرف المساعدات في وقت محدد وبصفة دورية وعدم تأخيرها.
3. ضرورة التزام الموظفين ولبن الرد على بعض الاستفسارات.

ان هذا الترابط يدعو بالاشك الى اعادة النظر في هذه الامور ودراستها دراسة متعمقة.

#### جدول ١٠ اجابات المستفيدين و المستفيدات من الجمعية حول مقترنياتهم لتطوير أدائهم فيما يخصهم

المجموع	نماء	رجال	النصائح للجمعية
9	6	3	ضرورة أن تكون السلال الغذائية صالحة ومن الاصناف المعروفة في السوق وأن تكون الجودة مقبولة لتلك الاصناف وكفايتها للأسرة الكبيرة.
8	4	4	مراعاة ظروف المستفيدين وضرورة صرف المساعدات في وقت محدد وبصفة دورية وعدم تأخيرها.
5		5	ضرورة التزام الموظفين ولبن الرد على بعض الاستفسارات.
4	4		الاهتمام بوضع الايتام بصفة خاصة حيث أن بعض الايتام لا يستفيون من خدمات الجمعية.
3		3	مراعاة الله والعطف على الاسر المحتاجة وان تكون الاولوية لذوي الاحتياجات الخاصة.
3		3	ايجاد حلول لازدحام وتوفير المواقف الخاصة بالمستفيدين.
3	3		تدريب العاملين بالجمعية من خلال دورات في التعامل والاتصال حيث ان مجال عملهم مجال انساني.
2	2		البحث والتحري عن اوضاع المستفيدات بصورة دقيقة وتحديد اذا كانت المستفيدة مستحقة او غير مستحقة.
2	2		الاهتمام بكسوة الشتاء وتوفير الدفایات والمساعدات.

## تقييم أصحاب المصلحة:

يُعمل تحليل أصحاب المصلحة على تحديد ووصف الأطراف المعنية، كما يُقيّم مصالح كل طرف في مسألة بعينها. وفي سياق السياسات والمشروعات، يُستخدم هذا التحليل خلال مراحل التخطيط، والتطوير، والتنفيذ، والتقييم والتحليل.

يُستخدم هذا التحليل لتحديد مجالات التأثير التي يمتلكها الأفراد أو المجموعات على المؤسسة وعلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وكذلك مجالات هذا التأثير والأساليب التي يتم من خلالها. ونظراً لكون وجود المؤسسة يهدف بشكل أساسي إلى تحقيق مصالح أطراف معينة والتنسيق بين اهتماماتهم، فإنّ هذا التحليل يكتسب أهميةً خاصة ويعتبر لازماً لأغلب المؤسسات، ولكن يبقى حسن التطبيق والنجاح في التحديد الدقيق لأصحاب المصلحة عاملًا حاسماً في تحقيق الغرض

إنّ تقييمات أصحاب المصلحة تتناسب مع طبيعة أعمال المؤسسة والدور الذي تقوم به، ولكنّ أهمية كلّ فئة ليست ثابتة طول الوقت، بل إنّها تتغير مع تغيير مجال التركيز أو موضوع الفحاش، فعندما يتمّ مناقشة ما يتعلّق بسياسة السلامة المهنية يُعتبر الموظفون كفئة من أصحاب المصلحة على رأس هرم الأهمية، ولكنّ الأمر يختلف عندما يتمّ مناقشة جودة الخدمات المقدمة حيث ترتفع فئة المتعاملين إلى المرتبة الأولى.

وينقسم أصحاب المصلحة في الجمعية إلى نوعين هما الشركاء والعاملون في مديرية التنمية الاجتماعية التي تشرف بطريقة أو باخرى على اعمال الجمعية.

وقد وزع استبيان خاص على كلا الجانبيين تكون مكن عدد من العبارت المغلقة. وفيما يلي تحليل ومقارنة بين أصحاب المصلحة من الشركاء ومن افراد التنمية.

وقد احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذبّ قيمة (ت) لمعرفة فيما اذا كانت إجابات افراد العينة تمت الشركاء وافراد التنمية تختلف بدلالي إحصائية عن بعضها البعض ام ان الفروقات هي فروقات عادلة ليس لها دلالة إحصائية أي انها متساوية من وجهاه النظر الإحصائية.

ومن الجدير بالذكر ان العدد القليل من العينة يعني ان اي تغير في وصف الحالة سوف يؤدي الى تغير كبير في المتوسط الحسابي فعلى سبيل المثال وضع اشارة تحت حالة موافق بدلا من موافقة بدرجة تامة يعني خسارة المتوسط الحسابي للفقرة بقدر ١٤.٠ للشركاء وحوالي ١٤.٠ للعاملين في التنمية.

### ١. الاستجابة