



جامعة الفيوم  
كلية الخدمة الاجتماعية  
قسم طرق الخدمة الاجتماعية  
شعبة تنظيم المجتمع

## آليات تحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية “Mechanisms of achieving institutional Excellence in civil associations”

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

إعداد الدارسة

دعاء ثروت أحمد السيد

معيد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

إشراف

د/ بسمة عبد اللطيف أمين عبد الوهاب

أ.د/ عونيمحمدتوفيققنصوه

مدرس تنظيم المجتمع

أستاذ تنظيم المجتمع المتفرغ

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

1442هـ / 2020م



- أولاً : ملخص الدراسة باللغة العربية .
- ثانياً : ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية .





أولاً : مشكلة الدراسة :-

تعد الجمعيات الأهلية أحد الأجهزة الأساسية لطريقة تنظيم المجتمع، والتي يمارس المنظم الإجتماعي الطريقة من خلالها عند ا مع المجتمع، نجد أن لها إسهامات واضحة في تنمية المجتمع حيث انشغلت الجمعيات الأهلية في الأونة الاخيرة بقضايا الإنسان وحقوقه وتحقيق أشكال العدالة الاجتماعية لهؤلاء الفئات المحرومة، ولذلك فقد اهتمت طريقة تنظيم المجتمع بالجمعيات الأهلية منذ مساعدتها للحكومات في عملية تنمية المجتمع.

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مرتبطة بالتنمية، وبالتالي كان لزاماً عليها أن تتحمل عبئها، ولهذه المهنة طريقة تهتم في المقام الأول بالمجتمعات وتنميتها، وهي طريقة تنظيم المجتمع، بل وتعد الجمعيات الأهلية أحد الأجهزة الأساسية لطريقة تنظيم المجتمع.

وبالرغم من أهمية الدور الذي تؤديه الجمعيات الأهلية إلا أن هناك العديد من الدراسات التي أكدت على وجود قصور في أداء هذه الجمعيات لدورها وما زالت تعاني من العديد من المعوقات التي تحد من قدرتها على القيام بالدور المنوط بها وتجعلها عاجزة عن خدمة المجتمع وتقديم خدماتها له بالجودة المطلوبة.

وإن المنظمة المتميزة تتبين من خلال قدرتها على دراسة الوضع الراهن للمنظمة، والمتغيرات الخارجية من خلال عمليات التحليل الإستراتيجي، وتحديد الأسس والتوجيهات الإستراتيجية، وصياغة رسالة المنظمة ورؤيتها وتحديد الأهداف الإستراتيجية ووضع الأسس والمعايير لقياس النتائج، وإعداد الخطط الاستراتيجية في ضوء الأهداف من أجل استثمار الفرص وتجنب التهديدات، وتطوير آليات للمتابعة والتعرف على المتغيرات البيئية وتأثيراتها اعلي المنظمة.

ويعتبر التميز المؤسسي ومعايير الأداة الأساسية التي تعمل على تحديد أنشطة التطوير والتحسين المناسبة التي تمكن الجمعيات الأهلية بشكل فعال من تحقيق نتائج متميزة، ويعتبر أساس لتحسن وتطوير أداء الجمعيات الأهلية، ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في "آليات تحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية".

ثانياً : مفاهيم الدراسة:

استندت الدراسة في هذه الدراسة علي ثلاثة مفاهيم أساسية هي:

- 1- مفهوم الآليات.
- 2- مفهوم التميز المؤسسي.
- 3- مفهوم الجمعيات الأهلية.

ثالثاً : أهداف الدراسة:-

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي مؤداه " تحديد آليات تحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية".

وينبثق من الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية هي :-

1- تحديد مستوى تحقيق جودة الإدارة المؤسسية بالجمعيات الأهلية.

2- تحديد مستوى تحقيق القيادة بالجمعيات الأهلية.

3- تحديد مستوى تحقيق إدارة الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية.

4- تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية.

رابعاً : تساؤلات الدراسة:-

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على تساؤل رئيسي مؤداه "ما آليات تحقيق

التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية؟

وينبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:-

1- ما مستوى تحقيق جودة الإدارة المؤسسية بالجمعيات الأهلية؟

2- ما مستوى تحقيق القيادة بالجمعيات الأهلية ؟

3- ما مستوى تحقيق إدارة الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية ؟

4- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية ؟

خامساً : الإجراءات المنهجية للدراسة:

### 1) نوع الدراسة:

تتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، التي تستهدف تحديد ووصف الظواهر والأحداث والمواقف ودراستها وتفسيرها وتحليلها بغرض الوصول إلى استجابات مفيدة إما لإصلاح هذا الواقع أو تحديثه أو تطويره، وتتمثل هذه الإستجابات للحاضر الذي يستهدف توجيه المستقبل، وتهدف هذه الدراسة دراسة آليات تحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية.

## (2) المنهج المستخدم:

- المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجلس الإدارة بالجمعيات.

## (3) أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات علي أداة رئيسية هي: "مقياس التميز المؤسسي" تم تطبيقه على الجمعيات الأهلية السبعة عشر .

## (4) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة علي سبعة عشر جمعية أهلية بمدينة الفيوم: (مؤسسة مصر الخير-مؤسسة الأورمان-جمعية رواد صناع الحياة-جمعية رسالة-جمعية الإتصالات الخيرية-جمعية الزراعات العضوية-جمعية تنمية المجتمع وتدريب الشباب -جمعية تنمية المجتمع بالمدايح-جمعية صلاح الدين-الجمعية الشرعية فرع عمرين الخطاب -الجمعية الشرعية بالنويري-جمعية قلوب الخير -جمعية شفيح-جمعية القديسة مريم -الجمعية الخيرية القبطية الارثوذكسية-جمعية أبو بكر الصديق-مؤسسة التكافل الاجتماعي).

## (ب) المجال البشري :

- بالنسبة لأعضاء مجلس الإدارة: يمثل المجتمع الكلي للدراسة بالنسبة لأعضاء مجلس الإدارة عدد (98) مفردة من أعضاء مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية السبعة عشر محل الدراسة.

(ج) المجال الزمني: فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني، وهي عاماً وأربعة أشهر، منذ تسجيل الدراسة لدرجة الماجستير، وحتى تشكيل لجنة المناقشة والحكم.

سادسا: نتائج الدراسة:

### النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الرئيس الأول: ما مستوي تحقيق جودة الإدارة المؤسسية بالجمعيات الأهلية؟

1- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الأول ومؤهلاه: ما مستوي التخطيط الإستراتيجي بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (3233) ومتوسط حسابي عام (32.99) وقوة نسبية بلغت (82.47%).

2- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الثاني ومؤهلاه: ما مستوي الهيكل التنظيمي بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2974) ومتوسط حسابي عام (30.35) وقوة نسبية بلغت (75.87%).

3- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الثالث ومؤهلاه: ما مستوي الموارد المالية والمادية بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (3004) ومتوسط حسابي عام (30.65) وقوة نسبية بلغت (76.63%).

### النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الرئيس الثاني: ما مستوي تحقيق القيادة بالجمعيات الأهلية؟

1- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الأول ومؤهلاه: ما مستوي التأثير المثالي للقيادة بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (3181) ومتوسط حسابي عام (32.46) وقوة نسبية بلغت (81.15%).



2- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الثاني ومؤداه: ما مستوى التحفيز للقيادة بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2987) ومتوسط حسابي عام (30.48) وقوة نسبية بلغت (%76.20).

3- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الثالث ومؤداه: ما مستوى التمكين للقيادة بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2734) ومتوسط حسابي عام (27.90) وقوة نسبية بلغت (%69.74).

### النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الرئيس الثالث: ما مستوي تحقيق إدارة الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية؟

1- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الأول ومؤداه: ما مستوي الإختيار والإستقطاب للموارد البشرية بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2998) ومتوسط حسابي عام (30.59) وقوة نسبية بلغت (%76.48).

2- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الثاني ومؤداه: ما مستوي التدريب والتطوير للموارد البشرية بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2816) ومتوسط حسابي عام (28.73) وقوة نسبية بلغت (%71.84).

3- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الثالث ومؤداه: ما مستوي الأجور والحوافز للموارد البشرية بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة علي نسبة متوسطة وجاءت بمجموع

التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2576) ومتوسط حسابي عام (26.29) وقوة نسبية بلغت (65.71%).

4- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الرابع ومؤداه: ما مستوي تقييم أداء العاملين للموارد البشرية بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2819) ومتوسط حسابي عام (28.77) وقوة نسبية بلغت (71.91%).

**النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الرئيس الرابع: ما مستوي تحقيق استخدام تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية؟:**

1- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الأول ومؤداه: ما مستوي ابتكار المعرفة التكنولوجية بالجمعيات الأهلية؟ تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2845) ومتوسط حسابي عام (29.03) وقوة نسبية بلغت (72.58%).

2- النتائج الخاصة بالإجابة علي التساؤل الفرعي الأول ومؤداه: ما مستوي نقل المعرفة التكنولوجية بالجمعيات الأهلية؟، تم الموافقة عليه بنسبة متوسطة وجاءت بمجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (2611) ومتوسط حسابي عام (26.64) وقوة نسبية بلغت (66.61%).