



كلية الخدمة الاجتماعية
قسم طرق الخدمة الاجتماعية

تقويم الأداء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

إعداد

مروة جمعة عبد الغني بسيوني

المعيدة بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

إشراف

أ.م.د/هناء محمد السيد عبد المجيد

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ عوني محمود توفيق قنصوة

أستاذ تنظيم المجتمع

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

٢٠١٥

ملخص الدراسة باللغة العربية

أولاً - مشكلة الدراسة وأهميتها:

تعرضت البيئة للعديد من المشكلات منذ عهد الثورة الصناعية، ومع الزيادة المطردة في حجم هذه المشكلات جعلت حماية البيئة من الاهتمامات الأساسية، وقد تزايد في الفترة الأخيرة الاهتمام بدور المنظمات غير الحكومية في الدول النامية بصفة عامة ومصر بصفة خاصة نظراً لدورها المهم في تنمية المجتمع وحماية البيئة.

ومن هذا المنطلق ظهرت العديد من المنظمات غير الحكومية التي تهتم بكل ما يتعلق بحماية البيئة وحماية مواردها، ويتطلب نجاح المنظمة القيام بمسئولياتها الاجتماعية مما يؤدي إلى تحسين صورة المنظمة في أذهان العاملين بها والمستفيدين من الخدمات البيئية المقدمة لهم وأيضاً بما في ذلك أفراد المجتمع .

وتسعى المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة إلى التطوير التنظيمي في بيئة العمل وتقويم أداء المنظمة ككل عن طريق العناصر البشرية والتقنية اللازمة للتطوير التنظيمي وزيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية لتحقيق أهدافها، بغرض تحقيق درجة عالية من أداء المنظمة.

ولكي تحقق هذه المنظمات الهدف المنشود منها لا بد من تقويم أدائها بشكل مستمر، لذلك بدأ الاهتمام بعملية تقويم الأداء المؤسسي في الوقت الحاضر وخاصة في المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة من أجل تقويم النتائج والممارسات الفعلية الحالية ومدى ارتباطها بأهداف المنظمة الموضوعية، والعمل على زيادة أداء المنظمة وإلقاء الضوء على نقاط الضعف لبعض المشكلات البيئية المطلوب مواجهتها لتطوير أدائها، وتقويم هيكلها التنظيمية، ورفع دافعية العاملين نحو العمل عن طريق توفير المناخ التنظيمي المناسب داخل المنظمة، وزيادة كفاءتهم التنظيمية واستثمار الموارد المادية والبشرية والفنية، وأيضاً تحديد فاعلية المنظمة في تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات البيئية المقدمة من قبل المنظمة مما ينعكس على أداء المنظمة.

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم تتحدد في:

- (١) التقويم.
- (٢) الأداء المؤسسي (كفاءة البنية التنظيمية - الفاعلية التنظيمية - كفاءة البنية المعرفية والمعلوماتية).
- (٣) المنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيس الأول للدراسة هو:

"تقييم مؤشرات الأداء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة".

ويتحدد من هذا الهدف عدة أهداف فرعية:

١. قياس كفاءة البنية التنظيمية (الهيكل التنظيمي ، والمناخ التنظيمي) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة.
 ٢. قياس الفاعلية التنظيمية (فاعلية التخطيط، فاعلية التنفيذ، فاعلية الرقابة والمتابعة) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة.
 ٣. قياس كفاءة البنية المعرفية والمعلوماتية (معرفة جمهور المستفيدين، ميدان العمل، ونوعية المشروعات) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة.
 ٤. قياس توافر الموارد المتاحة (موارد بشرية، موارد مالية، موارد فنية) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة.
 ٥. قياس فاعلية الخدمات البيئية المقدمة للمستفيدين من المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة.
- الهدف الرئيس الثانى للدراسة هو: التوصل إلى وضع تصور مقترح لدور طريقة تنظيم المجتمع في تقويم الأداء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- التساؤل الرئيس الأول للدراسة هو:

"ما مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة؟"

ويتحدد من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

١. ما مستوى كفاءة البنية التنظيمية (الهيكل التنظيمي، والمناخ التنظيمي) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة ؟
٢. ما مستوى الفاعلية التنظيمية (فاعلية التخطيط، فاعلية التنفيذ، فاعلية الرقابة والمتابعة) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة؟

٣. ما مستوى كفاءة البنية المعرفية والمعلوماتية (معرفة جمهور المستفيدين، ميدان

العمل، نوعية المشروعات) للمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة؟

٤. ما مستوى توافر الموارد المتاحة (موارد بشرية، موارد مالية، موارد فنية) للمنظمات

غير الحكومية العاملة في البيئة؟

٥. ما مستوى فاعلية الخدمات البيئية المقدمة للمستفيدين من المنظمات غير

الحكومية العاملة في مجال البيئة؟

- التساؤل الرئيس الثاني للدراسة هو: ما الدور الذي يمكن أن تقوم به طريقة

تنظيم المجتمع في تقويم الأداء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية العاملة

في البيئة؟

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: دراسة تقييمية

٢- نوع المنهج:

أ- مسح اجتماعي بالعينة لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة.

ب- مسح اجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات البيئية المقدمة بالمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة.

٣- أدوات الدراسة:

أ- مقياس مطبق على أعضاء مجالس الإدارات والعاملين بالمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة.

ب- استمارة استبارة مطبقة على المستفيدين من الخدمات البيئية المقدمة من المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة.

٤- مجالات الدراسة:

أ. المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على (١٠) منظمات تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

ب. المجال البشري:

• عينة عشوائية بسيطة لأعضاء مجلس الإدارة والعمالين بالمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة عينة الدراسة بمحافظة الفيوم حيث طبق المقياس على عدد (٢٥٨) مفردة، منهم (١٦٣) مفردة في الحضر، و(٩٥) مفردة في الريف.

• عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من الخدمات البيئية بالمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة، حيث طبقت استمارة الاستبانة على عدد (٣٢٨) مفردة، منهم (١٧٠) مفردة في الحضر، و(١٥٨) مفردة في الريف.

ج. المجال الزمني:

جمع البيانات من الفترة ٢٠١٤/١١/٥ : ٢٠١٥/١/١٥.

سادساً نتائج الدراسة:

١- النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

- يتوافر بالمنظمة وصفاً دقيقاً للهيكل التنظيمي.
- يتوافق الهيكل التنظيمي للمنظمة مع الأهداف العامة للمنظمة.
- يتوافر إلى حد ما التخصصات في الهيكل التنظيمي للمنظمة المطلوبة للعمل داخل المنظمة.
- يوجد لدى العاملين التزام مهني قوي تجاه المنظمة.
- يستثمر العاملون الوقت بشكل جيد بالمنظمة.
- يوجد إلى حد ما أدوات لتقييم الأداء بالمنظمة.
- تحل النزاعات إلى حد ما بين العاملين داخل المنظمة في ضوء اللوائح.
- توجد فروق دالة إحصائية في كفاءة البنية التنظيمية بين المنظمات غير الحكومية في الريف والحضر العاملة بالبيئة لصالح المنظمات غير الحكومية العاملة في الحضر.

٢- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

- تراعى المنظمة كافة الفئات المستهدفة عند التخطيط لخدماتها.
- توفر المنظمة خططاً بديلة في حالة فشل الخطط الموضوعة.

- تحدد المنظمة الأدوار في عملية تنفيذ الخطط الموضوعية.
- لدى المنظمة القدرة إلى حد ما على إنجاز الخطط العلمية الموضوعية.
- يوجد بالمنظمات غير الحكومية العاملة في البيئة نظام واضح للرقابة.
- تفتقر المنظمة لوجود آليات متابعة لتحقيق أهدافها.
- توجد فروق دالة إحصائية في الفاعلية التنظيمية بين المنظمات غير الحكومية في الريف والحضر العاملة بالبيئة لصالح المنظمات غير الحكومية العاملة في الحضر.

٣- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث:

- تهتم المنظمة بآراء المستفيدين في الخدمات البيئية المقدمة لهم.
- تقدم المنظمة خدمة بيئية لا تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
- تحرص المنظمة على معرفة أولويات المستفيدين.
- تفتقر المنظمة لوجود معايير محددة للعمل.
- تحرص المنظمة على تقديم مشروعات تحقق أهداف المنظمة.
- يشارك العاملون بالمنظمة والمستفيدون منها إلى حد ما في اختيار المشروعات البيئية.
- تقدم المنظمة مشروعات إلى حد ما ملائمة لاحتياجات البيئة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في كفاءة البنية المعرفية والمعلوماتية بين المنظمات غير الحكومية في الريف والحضر العاملة بالبيئة.

٤- النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع:

- تنفذ المنظمة دورات تدريبية ثلاثم إحتياجات العاملين.
- تعمل المنظمة على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- يشارك العاملون بالمنظمة إلى حد ما في فرق عمل لتحقيق أهداف المنظمة.
- توفر المنظمة آليات لاتخاذ القرارات المالية المناسبة.
- تحصل المنظمة على الدعم المالي اللازم إلى حد ما من الجهات الحكومية.
- لا توجد موارد مالية ثابتة لدعم استمرار عمل المنظمة.
- يوجد نقص بالموارد المالية اللازمة لتنفيذ الخطط الموضوعية.
- يوجد نقص في وجود عاملين لديهم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة بالمنظمة.
- توجد فروق دالة إحصائية في كفاءة الموارد المتاحة (موارد بشرية، موارد مالية، موارد فنية) بين المنظمات غير الحكومية في الريف والحضر العاملة بالبيئة لصالح المنظمات غير الحكومية العاملة في الحضر.

٥- النتائج المتعلقة بالتساؤل الخامس:

- توفر المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة سواء في الريف أو الحضر خدمات بيئية تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
- تهتم المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال البيئة سواء في الريف أو الحضر) بتقديم مشروعات تلبي احتياجات البيئة من وجهة نظر المستفيدين.
- الصعوبات المالية حازت على أعلى نسبة من الصعوبات التي تواجه المستفيدين للحصول على الخدمة البيئية.
- لا يشترك المستفيدون مع المنظمة في تحديد نوعية المشروعات التي تقوم بها في مجال البيئة سواء في الريف أو في الحضر.