

## المخلص باللغة العربية

### أولاً - مشكلة الدراسة وأهميتها:

تسعى المؤسسات الأهلية إلى التطوير في نوعية تقديم الخدمات التي تقدمها إلى المجتمع أياً كانت صورها، و تود أن تكون جودة الخدمات المقدمة تختلف عن الجودة التي تقدم من خلال الحكومة في المشروعات الخدمية المختلفة. و هذا ما يصعب تحقيقه مع المراتب المتدنية. وذلك يأتي من خلال التأكيد على: ضرورة التزام العاملين بالجمعيات الأهلية تنظيمياً . من خلال العمل باقتناع والإيمان بأهمية الخدمة التي يقدمها للمجتمع؛ لأنه سيستفيد أيضاً من العمل بالجمعية من نواحٍ متعددة.

فضلاً عن أنه لابد من تغيير التشريعات واللوائح الحاكمة للبناء المؤسسي لعمل الجمعيات بما يتلاءم مع الدور المتنامي لها، والحاجة إليها، وبما يعمل على إزالة كل القيود والمعوقات التي تعيق عملها بشكل جيد.

كما يتطلب نجاح المنظمة أن: يتم التطوير التنظيمي بشكل مستمر؛ بهدف تحقيق درجة عالية من الأداء وذلك لمواكبة التطورات السريعة في كافة المستويات. إذا إن التطوير التنظيمي يعمل على تحقيق ما يلي:

- الانفتاحية في الاتصالات.
- تشجيع الثقافة التعاونية.
- الكفاءة والفاعلية.
- تشجيع البحث والتعليم المستمر.
- تعزيز الإنتاجية.
- تشجيع المشاركة.
- توفير مستلزمات الإبداع.
- تمكين العاملين.

ومن هنا: تأتي ضرورة تعزيز مقومات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجمعيات الأهلية، والعمل على إشباع الاحتياجات للمستفيدين وذلك؛ لتحقيق العدالة الاجتماعية، والالتزام بالمساواة في التوزيع، مما ينعكس على العملاء وتحقيق الكفاية لهم.

ثانياً - مفاهيم الدراسة:

تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم تتحدد في:

- ١- مفهوم العدالة الاجتماعية (عدالة توزيع الخدمات بالجمعيات الأهلية).
- ٢- مفهوم الالتزام التنظيمي (المعرفي - الأخلاقي - الوجداني - الاستمراري)
- ٣- مفهوم الجمعيات الأهلية.

ثالثاً - أهداف الدراسة: وهدفت الدراسة إلى:

١. الوقوف على طبيعة العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) بالجمعيات الأهلية من وجهة نظر المستفيدين منها.
٢. الوقوف على طبيعة العلاقة بين العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) وأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) من وجهة نظر الأعضاء العاملين بها.
٣. الوقوف على طبيعة الفروق في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) باختلاف الموقع الجغرافي (ريف/ حضر).
٤. الوقوف على طبيعة تأثير التفاعل بين إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية لعدالة توزيع الخدمات والموقع الجغرافي (ريف/ حضر) في أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري).

رابعاً - تساؤلات الدراسة: وتمثلت تساؤلات الدراسة في الآتي:

١. ما طبيعة العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) بالجمعيات الأهلية من وجهة نظر المستفيدين؟
٢. ما طبيعة العلاقة بين العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) وأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) من وجهة نظر الأعضاء العاملين بها؟

٣. ما طبيعة الفروق في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) باختلاف الموقع الجغرافي (ريف/ حضر)؟

٤. ما طبيعة تأثير التفاعل بين إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية لعدالة توزيع الخدمات والموقع الجغرافي (ريف/ حضر) في أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري)؟

#### خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: دراسة وصفية تحليلية.

٢- نوع المنهج:

١. المسح الاجتماعي بالعينة لأعضاء مجلس الإدارة، والعاملين، والأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية (عينة الدراسة).

٢. المسح اجتماعي بالعينة للمستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية.

٣- أدوات الدراسة:

أ) مقياس مطبق على العاملين بالجمعيات الأهلية.

ب) استمارة إستبار مطبقة على المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية.

٤- مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على (٢٤) جمعية أختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

٢- المجال البشري:

أ) عينة عشوائية بسيطة للعاملين بالجمعيات الأهلية المختارة بمحاظفة الفيوم حيث طبق المقياس على عدد (١٦٠) مفردة، منهم ( ٨٧ ) مفردة في الحضر، و(٧٣) مفردة في الريف.

ب) عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية، حيث طبقت استمارة الاستبار على عدد (١٦٦) مفردة، منهم (١٠١) مفردة في الحضر، و(٦٤) مفردة في الريف.

٣- المجال الزمني:

وهي الفترة التي استغرقتها الدراسة في إعدادالجزء النظري وجمع البيانات وصولاً إلى تطبيق الجزء الميداني وتحليل واستخلاص النتائج وكانت من ٢٩/١٢/٢٠١١ وحتى ٣٠/٥/٢٠١٣ .

سادساً نتائج الدراسة :

١- النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

- نسبة المستفيدين من الخدمات المقدمة في الجمعيات الأهلية بالحضر أعلى من المستفيدين من الخدمات المقدمة في الريف، مما يدل على وجود عدالة في توزيع الخدمات بالجمعيات الأهلية بالحضر .
- نسبة المستفيدين من الجمعيات الأهلية بالحضر الذين لديهم الفرصة في التحدث عن احتياجاتهم أعلى من المستفيدين بالجمعيات الأهلية بالريف، مما يدل على وجود عدالة في توزيع الخدمات بالجمعيات الأهلية بالحضر .
- نسبة المستفيدين التي توفر لهم الجمعيات بالحضر خدمات تتناسب مع احتياجاتهم أقل من نسبة المستفيدين الذين توفر لهما خدمات تتناسب مع احتياجاتهم .

٢- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

- توجد علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام المعرفي حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٦٢٥) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١ .
- توجد علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الأخلاقي حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٤٦٥) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١ .
- توجد علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الوجداني حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٤٦٨) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١ .
- توجد علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الاستمراري حيث أن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٥٧٢) وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١ .

٣- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث:

-توجد فروق في إدراك الأعضاء العاملين بالجمعيات الأهلية للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر) لصالح العاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر".

٤- النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع:

-أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة توزيع الخدمات و(بين مجموعة العاملين في الحضر المنخفضين في عدالة التوزيع) في الالتزام المعرفي لصالح العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة التوزيع في الخدمات.

-أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة توزيع الخدمات و(بين مجموعة العاملين في الحضر المنخفضين في عدالة التوزيع) في الالتزام الاخلاقي لصالح العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة التوزيع في الخدمات.

-أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة توزيع الخدمات وبين (مجموعة العاملين في الحضر المنخفضين في عدالة التوزيع) في الالتزام الوجداني لصالح العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة التوزيع في الخدمات.

-أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة توزيع الخدمات وبين (مجموعة العاملين في الحضر المنخفضين في عدالة التوزيع) في الالتزام الاستمراري لصالح العاملين بالجمعيات الأهلية بالريف المرتفعين في عدالة التوزيع في الخدمات.