

The effectiveness of the quality of women's performance in NGOs

In the city of Mecca, Jeddah and Taif

Heba Ahmed Abdulltef khalefa

Faculty of Social Sciences || Umm Al-Qura University || KSA

Abstract: The study aimed to identify the effectiveness of the quality of performance of women in NGOs. The results showed that the quality of the performance of women in NGOs was determined by the study sample (Speed of service delivery, development and improvement of services provided, continuity in service delivery, service delivery method, cooperation with members of NGOs. Cooperation with citizens to meet their needs). She also showed professional proposals to increase the effectiveness of the quality of women's performance in NGOs. The results reached a suggested concept to increase the researcher used the descriptive method suitable for the social survey method using comprehensive questionnaire based on the questionnaire as a data collection tool. Data will be coded and analyzed statistically using SPSS.V. 21.0

Keywords: effectiveness, quality of performance, women, NGOs.

فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية في مدينة مكة المكرمة وجده والطائف

هبة أحمد عبد اللطيف خليفه

كلية العلوم الاجتماعية || جامعة أم القرى || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية. وذلك من وجهة نظر المرأة عضو مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية وتكونت عينة الدراسة من (43) سيدة بمدينة مكة المكرمة وأظهرت النتائج تحديد جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية عن طريق (سرعة تقديم الخدمة، تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، الاستمرارية في تقديم الخدمة، أسلوب تقديم الخدمة، التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية. التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم)، كما أشارت النتائج إلى المعوقات التي تحد من جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية. وأظهرت كذلك المقترحات المهنية لزيادة فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية. وتوصلت النتائج إلى تصور مقترح لزيادة فعالية جودة أداء المرأة بالجمعيات الأهلية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المناسب مع أسلوب المسح الاجتماعي بالحصص الشامل، المستند على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما سيتم ترميز البيانات وتحليلها إحصائياً عبر استخدام برنامج (SPSS.V. 21.0).

الكلمات المفتاحية: فعالية، جودة الأداء، المرأة، الجمعيات الأهلية.

1- مقدمة:

أصبحت الجمعيات الأهلية وقضاياها وتحدياتها من أهم اهتمامات المملكة العربية السعودية وذلك وفق رؤيته 2030 للمملكة، وتحفيز القطاع الغير ربحي الممثل في الجمعيات الأهلية، فهو يعتبر من أكثر الاستثمارات عائداً ومردوداً، فالجمعيات الأهلية تمتلك العديد من الثروات ومن أهمها رأس المال البشري الذي يُعد القوة الحقيقية لتنمية المجتمع، واعتبر الاستثمار في تنمية قدرات المرأة، وإعطائها فرصاً متساوية هو أكثر الاستثمارات عائداً ومردوداً،

لأنها تمثل نصف المجتمع لان ذلك يعنى تحسين خصائص رأس المال البشرى؛ وتعد زياده مساهمه المرأة في الجمعيات الأهلية وتعظيم دورها من متطلبات المرحلة المقبلة، وهذا يتطلب تحسين وتطوير أداء المرأة داخل الجمعيات الأهلية.

ثانيا- مشكلة الدراسة:

وتعتبر التنمية الشاملة أحد الأهداف الاستراتيجية للدولة، ومحور هذه التنمية هو الإنسان، حيث تتحقق التنمية بناء على مبادرات أفراد المجتمع، وعلى المشاركة الشعبية في صنع وتنفيذ القرارات المتعلقة بمصلحتهم- والمتغيرات السريعة التي يشهدها العالم، وظهور فكرة العولة أوجد أثراً إيجابياً على العمل التطوعي (تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية، 2004: 185) حيث تشير تجارب الدول المختلفة إلى أهمية الاعتماد على المنظمات التطوعية كشريك استراتيجي لدعم سياسات الإصلاح بالمجتمع فالتطوير المستقبلي يتطلب تفعيل الممارسات التعاونية والأنشطة التطوعية في ضوء السياسات الحكومية (Frank Balcker and Suzanna Regan ، 2004: p12) وكذلك يستند إلى المشاركة لكافة الفئات المجتمعية بصورة أو بأخرى في اتخاذ القرارات وتعتبر مشاركة النساء والرجال على السواء باعتبارها حجر الزاوية في إرساء التنمية، (UN- Esc- Ap, 2001: pp3-4). ودور المرأة يعتبر على المستوى المحلي أكثر فعالية من الرجل نتيجة قدرتها على تفهم المشكلات المجتمعية بما لديها من قدرة على الإلمام بهذه المشاكل التي تتأثر بها بالدرجة الأولى باعتبارها مسئولة عن أسرة إلى جانب تلمسها لما يكن أن يعانيه مجتمعها المحلي)هدى ميتيكس1997: 14) وهناك حاجة إلى بذل مزيد من الجهد لحث المرأة على المشاركة الحقيقية في الجمعيات الأهلية وذلك عن طريق وسائل الإعلام وعقد الندوات والمؤتمرات لمحاولة إظهار مدى أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه المرأة إذا ما شاركت في المجالس (حسن، 2004: 9). فالتعرف على جوانب القوة والضعف في أداء المرأة في الجمعيات الأهلية بما يساعد على التعرف على مدى فعالية الخدمات التي تقدمها ومدى كفاءة الجهاز في توفير تلك الخدمات مما يستتبعه إمكانية التوصل لمؤشرات من خلالها يمكن تحسين الخدمات التي تقدمها المرأة في الجمعيات الأهلية للمستفيدين وزيادة كفاءة الإدارة بالجمعيات الأهلية في تقديم الخدمات (بثينة الديب، 2005: 293). وكما هو معروف أن مهنة الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة تعمل مع المنظمات الحكومية، وتهتم طريقة تنظيم المجتمع بالجمعيات الأهلية لما لها دور أساسي في تحقيق التنمية (راندي تواركاكس، 2000: 7). ومن ثم فإن كفاءة أي منظمة تعتمد على قدرة أفرادها على أداءهم لوظائفهم، لذا كان حرص هذه المنظمات على الاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه باستمرار والعمل على رفع مستوى أدائه المهني بوصفه من أهم عناصرها (بركات، 1992: 7).

وفي ضوء ذلك ظهرت ممارسات إدارية جديدة، أفكار جديدة، لا مركزية في توزيع وتقديم الخدمات الاجتماعية، حيث بدأت في رسم صورة حقيقية وفهمًا واضحًا بطبيعة التفاعل بين المجتمع ومنظماته، وكان ذلك بداية الاهتمام بإدارة الجودة والتوسع في تطبيقها في مجال الرعاية الاجتماعية وعلى كافة المستويات والقطاعات (عامية، تطوعية، خاصة) باعتبارها نتائج عملية إدارية تستهدف في النهاية زيادة فعالية الخدمات وجودتها (السروجي: أبو النصر، 1991: 964). ومن هنا نشأ مشكله الدراسة وهي التعرف على فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

أسئلة الدراسة: يمكن تحديد مشكله الدراسة في الأسئلة الآتية:

1. التساؤل الرئيسي الأول بالدراسة: ما مدى فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

وينبثق من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

1- ما مدى جودة أداء المرأة في سرعة تقديم الخدمة؟

- 2- ما مدى جودة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة؟
 - 3- ما مدى جودة أداء المرأة في الاستمرارية في تقديم الخدمة؟
 - 4- ما مدى جودة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة؟
 - 5- ما مدى جودة أداء المرأة في التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية؟
 - 6- ما مدى جودة أداء المرأة في التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم؟
 - 7- ما المعوقات التي تحد من جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية؟
 - 8- ما أهم المقترحات المهنية لزيادة فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية؟
2. التساؤل الرئيس الثاني: ما هو التصور المقترح لزيادة فعالية جودة أداء المرأة بالجمعيات الأهلية؟

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للأول للدراسة في:

- 1- تحديد فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية. ويتم تحقيق هذا الهدف عن طريق تحقيق الأهداف التالية:
 1. الوقوف على جودة أداء المرأة في سرعة تقديم الخدمة.
 2. الوقوف على جودة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة.
 3. الوقوف على جودة أداء المرأة في الاستمرارية في تقديم الخدمة.
 4. الوقوف على جودة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة.
 5. الوقوف على جودة أداء المرأة في التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية.
 6. الوقوف على جودة أداء المرأة في التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم.
 7. التعرف على المعوقات التي تحد من جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.
 8. الوقوف على المقترحات المهنية لزيادة فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.
- 2- الهدف الرئيس الثاني: التوصل إلى تصور مقترح لزيادة فعالية جودة أداء المرأة بالجمعيات الأهلية

رابعاً- أهمية البحث:

- تأتي الأهمية النظرية للدراسة من أهميه المعلومات التي ستوفرها للمختصين في مجال عمل الجمعيات الأهلية حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في تحديد جودة أداء المرأة بها وذلك حتى يمكن بناء قدرات المرأة لتطوير أدائها لكي تستحدث أساليب عمل جديدة تتواءم مع حركة التغيرات المجتمعية. وهذا ما يتفق مع رؤيه المملكة العربية السعودية 2030.
- أما من الناحية التطبيقية للدراسة الحالية سوف تعمل على لفت أنظار المسؤولين في الجمعيات الأهلية إلى أهميه جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية أثر ذلك في أدائها، كما تسهم نتائج الدراسة بتصميم تصور مقترح يمكن أن يساعد في تفعيل أداء المرأة في الجمعيات الأهلية. ومن المتوقع أن تحفز الدراسة الحالية باحثين آخرين لإجراء دراسات جديدة لهذه المتغيرات لدى عينات جديدة وبيئات مختلفة باعتبار هذه المتغيرات تقوم بدور هام في تفعيل جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية بالوقت الحاضر والمستقبل

سادسا- حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عضوات مجلس إدارة الجمعيات الأهلية في مدينة مكة المكرمة وجده والطائف.
- الحدود المكانية: تم اختيار الجمعيات الأهلية الواقعة في مدينة مكة المكرمة وجده والطائف
- الحد الزمني: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة من 2018/12/1 حتى 2019/6/1.

2-الإطار النظري والدراسات السابقة:

ويتناول البحث المفاهيم الآتية:

- مفهوم التقويم. مفهوم الجودة.
- مفهوم الأداء. مفهوم الجمعيات الأهلية
- مفهوم تقويم الأداء

1- مفهوم التقويم: تعني التقويم تحديد القيمة الفعلية للجهود التي تبذل لتحقيق الهدف أو الأهداف المراد تحقيقها، أي عملية قياس موضوعي للقيمة الفعلية لأي عمل أو نشاط مقاسًا بما يستخدمه في أدائه من إمكانات، وما يحدق من تغيرات وما يحققه من نتائج وأهداف مرجوة (أحمد مصطفى خاطر، 2000: 411). فالتقويم هو العملية التي تستهدف الوقوف على كفاءة وفعالية برامج التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية (عبد الحميد عبد المحسن، 1992: 173)

مفهوم الفعالية: ومن المفاهيم الأساسية التي تستخدم في الدراسات التقويمية هي (الفعالية والكفاءة) وهناك خلط بين مفهوم الكفاءة والفعالية وذلك راجعًا لقلّة الدراسات حول هذا الموضوع.

في معجم الوجيز (1985: p420)، (Richard M. Grinnel) في مادة فعل ومشتقاتها ما يلي: -

الفعل: العمل.

الفاعل: العامل.

الفعالية: قدرة الشيء على التأثير.

المفعولية: قابلية الشيء للتأثير.

والكفاء: المائل، القوى القادر على تطبيق العمل والجمع منه "أكفاء".

الكفاءة: المماثلة في القوة والشرف.

ويعرفها (Weiss) الفعالية بأنها تهدف إلى قياس هدف البرنامج أو المشروع بالمقابلة مع الأهداف التي تم تحديدها لإنجازها للمساهمة في صنع القرارات ووضع وتطوير البرامج التالية (طلعت مصطفى السروجي، محمد عبد العزيز المدني: 2000، ص181)

التعريف الإجرائي للفعالية: هو الطريقة المنتظمة لتحديد وقياس مدى نجاح المرأة في تحقيق أهداف الجمعيات الأهلية من خلال الاعتماد على مؤشرات قياس الفعالية.

2- مفهوم الأداء: يشار إليه في اللغة بأنه من التأدية بمعنى إيصال الشيء إلى المرسل إليه (مجمع اللغة العربية، 1999). وهو تأدية أو قيام بعمل أو انجاز أو تنفيذ الطريقة التي تعمل بها (David Hallsiene Hall، 1999: 46p) (ويعرف بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقًا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء

المدرّب. ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهم (مجمع اللغة العربية، 1999: 6).

3- مفهوم تقويم الأداء: ويقصد بتقويم الأداء أن تقاس أعمال العاملين في اتجاهين: الاتجاه الأول: مدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجيتهم من أدائهم لمتطلبات الوظيفة. الاتجاه الثاني: مدى قدرتهم على التقدم، والاستفادة من فرص الترقّي وزيادة الأجر (منير البعلبكي، 1982: 673).

وهو قياس مدى مساهمة العاملين في انجاز الأعمال التي تستند إليهم والحكم على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وعلى مدى التطور في أدائهم خلال فترة زمنية محددة (أبو المعاطي: 1998: 262). ويقصد بتقويم الأداء تقدير كفاءة الفرد في عمله بغرض معرفة مدى صلاحيته في القيام بأعباء وظيفته، ومستوى أدائه لواجباته، ودرجة تعاونه مع زملائه وطاقته لرؤسائه، وسلوكه نحو المتعاملين معه، ومدى توافر القدرات لديه لشغل وظائف أعلى في المستوى التنظيمي (عامر، 2001: 464-465).

المفهوم الإجرائي لتقويم الأداء:

- زيادة أداء المرأة في سرعة تقديم الخدمة للمواطنين.
 - زيادة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة.
 - زيادة أداء المرأة في الاستمرارية في أداء الخدمة.
 - زيادة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة.
 - يسهم في زيادة تعاون المرأة مع زملائها من أعضاء الجمعيات الأهلية.
 - يزيد من تعاون المرأة كعضو في الجمعيات الأهلية مع المواطنين لحل مشاكلهم وإشباع احتياجاتهم.
 - يهدف تقويم الأداء إلى الاهتمام بمدخلات ومخرجات ممارسة المرأة في الجمعيات الأهلية.
- 4- مفهوم الجودة: هي استراتيجية عمل أساسية، تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضى بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة وهذه الاستراتيجية تستخدم مهارات العاملين وقدراتهم الذاتية لصالح المنشأة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام، كما أنها تسهم في دعم الوضع المالي للمساهمين (عمر، 1990: 329).

ومن ثم فإن الجودة هي منهج أو طريقة حياة ترتبط بالثقافة والقيم الموجودة في المنظمة وتستند كذلك إلى اتجاهات وسلوكيات ومهارات الأفراد (Arthur R. Tenner and Irving j Detoro: 1992p31) (ورغم بساطة مفهوم الجودة إلا أنه يعكس في مضمونه فلسفة متميزة ويقوم على مجموعة من الأسس والمبادئ في الانضمام الاختياري وملكية الدائرة والتنافس لنجاح الجميع والتركيز على المشكلات والثقة المتبادلة والاعتماد على الحقائق. (Sue Goss, 1999: p85) ويمكن تعريفها أيضاً على أنها "طريقة حياة للمنظمة بكاملها تلتزم بموجبها بإرضاء العميل المستفيد من خلال إجراء تحسين مستمر على المنتج (خدمة أو سلعة) من خلال مشاركة كافة الموجودين بالمنظمة Lucy Gaster 1995: p33) (وتعرف على أنها مقاييس تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها بالرغم من ارتباط الجودة بالمنظمات حيث أنها تهتم بقياس الأداء المتميز للعاملين داخل المنظمة (بهيرة الموجي، 1995: 7). وكذلك يمكن تعريفها بأنها طريقه لإدارة المنظمة فهي مبنية على مشاركته الجميع لتحقيق النجاح من خلال إرضاء العميل بما يعود بالنفع على الجميع والمجتمع بصفه عامه (بلوناس، 2011: 6)

مفهوم إجرائي لجودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية:

- التحسين والتجويد المستمر للخدمات التنموية التي تؤديها المرأة.
- الاستفادة من موارد الجمعيات الأهلية لتحقيق الجودة.
- تنفيذ المرأة للعمل المطلوب على الوجه الصحيح وفي المكان الصحيح وفي الوقت المناسب.
- استمرارية المرأة في تقديم الخدمات للمواطنين.

5- مفهوم الجمعيات الأهلية:

فيعرفها معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنها كيان منظم يهدف لتحقيق أغراض معينة ويتمتع بشخصية معنوية (أحمد زكي بدوي، 1993: ص88). وهناك من يرى بأنها وحدات اجتماعية يتم بناؤها بشكل مقصود لتحقيق أهداف محددة ويكون الغرض من تصميم المنظمة وإنشائها إنما هو تحقيق أهداف معينة يعجز الجهد الفردي عن تحقيقها أي أنه لتحقيق تلك الأهداف يتم إنشاء بناء محدد رسميًا ويتم تدوين قواعده ولوائحه وتقسيم العمل بلين أعضائه وتوزيع القوة والسلطة بينهم بطريقة تضمن التحكم في الأنشطة التي تتم خلالها (عبد الحليم رضا عبد العال وآخرون، 1985: 243). تعرف الجمعيات الأهلية من منظور الأمم المتحدة بأنها مجموعة طوعيه لا تستهدف الربح ينظمها مواطنون على أساس محلي أو قومي أو دولي، ويتمحور عملها حول مهام معينة يقودها أشخاص ذو اهتمامات مشتركة وهي تؤدي طائفه من الخدمات والوظائف الإنسانية، وتطلع الحكومات على شواغل المواطنين وترصد السياسات وتشجع المشاركة السياسية على المستوى المجتمعي (لظفي، 2014: 544)

وفي ضوء ذلك تعرف الجمعيات الأهلية وفقد مقتضيات هذه الدراسة إجرائيًا:

- هي عبارة عن مجموعة من الأفراد.
- تعتمد على المشاركة الحرة التطوعية.
- تهدف إلى تبني القضايا التي تساعد في إشباع احتياجات أفراد المجتمع.
- هيكلها التنظيمي الحريمكها من القدرة على الحوار الفعال لاتخاذ القرار الرشيد.
- تستفيد من الحوار المجتمعي في تفعيل المشاركة الجادة من (المواطنين- القيادات الشعبية) في اتخاذ القرار في جميع المراحل لأنها مراحل متداخلة ومتشابكة.

ثانيًا- الدراسات السابقة:

ومن هنا نجد أن هناك مجموعة من الدراسات توضح أهمية مشاركة المرأة، ومعوقات ضعف مشاركة المرأة في الجمعيات الأهلية، وأهمية زيادة فعالية جودة أداء دور المرأة في الجمعيات. (دراسة أحمد صادق رشوان، 2005) وأكدت نتائج الدراسة أهمية دور الجمعيات الأهلية في تحقيق التمكين الاقتصادي والاجتماعي للمرأة بصفة عامة وأن الجمعيات الأهلية التي تعمل في مجال تمكين المرأة تعاني من ضعف قنوات التكامل وهي (التنسيق ، التعاون ، التبادل ، الاتصال) وبين بعضها البعض نتيجة لعدم وجود آليات أو الخبرة لدى القائمين عليها أو العاملين بها لنقل وتبادل الخبرات والمهارات وتوصلت الدراسة لتصور مقترح لدور المنظم الاجتماعي بالجمعيات الأهلية. (دراسة منال طلعت محمود، 2004) واستهدفت الدراسة التعرف على فلسفة الجمعيات الأهلية نحو آليات تمكين المرأة في المشاركة في تنمية المجتمع المحلي وذلك لضعف مشاركتها. وأكدت دراسة (Miron Gail 1997، مارون جال) على أهمية مشاركة المرأة في المنظمات غير الحكومية لتمكينها من تحسين ظروف معيشتها ومعيشة عوائلها وأهملت أيضا بأهمية غرس قيمة العمل لديها من خلال التعرف على خصائص الحالة الاقتصادية والتعليمية لها. وتشير دراسة (الشمري،

(2013) على أهميه تشجيع الجمعيات الخيرية للقيادات النسائية وتدريبها لزيادته مهارتها في العمل التطوعي. وتؤكد دراسة (حصه عبد الكريم، 2015) على أهميه توفير بيئة تنظيمية تحقق التميز في الأداء ورفع كفاءه وفاعليه العاملين بالمنظمة، بهدف تجويد الخدمات المقدمة وهناك ندره في دراسات جودة الأداء ولكن هناك دراسة (الناقلة، 2012) أهتمت بدراسة جودة التعليم وجودة إعداد المعلم، وأشاره دراسة (البريثنى، 1433هـ) إلى أهميه دراسة الجودة في الخدمة الاجتماعية. وأكدت دراسة (سلطانة معاد، 2013) على أهميه جودة أداء أعضاء هيئه التدريس والقيادات الأكاديمية وذلك من خلال الانضمام إلى دورات تنمية قدرات أعضاء هيئه التدريس

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في معرفة وصياغة تساؤلات ومشكلة بحثها التي نحن بصدها ولكنها تختلف عن هذه الدراسات في:-

- 1- أن موضوع تقويم جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية لم تتضمنه الدراسات العربية وإنما ركزت الدراسات على مشاركة المرأة في المحليات ومعوقات مشاركة المرأة، ولم توضح أهمية دور المرأة داخل الجمعيات الأهلية
- 2- كما لم توضح أهمية دور المرأة في الجمعيات الأهلية ولم تؤكد الدراسات على أهمية تطوير دورها على تشبع احتياجات المواطنين المتغيرة الناتجة من التطورات السريعة.

من نتائج الدراسات السابقة التي عرضتها الباحثة في مجال الجمعيات الأهلية ومعوقات المشاركة في الجمعيات الأهلية ومجال الجودة والخدمة الاجتماعية وما تعرضت له الباحثة في مدخل المشكلة من أهمية تقويم الأداء ورفع كفاءة العاملين في الجمعيات الأهلية بصفة عامة والمرأة بصفة خاصة: ومن ارتباط هذه الممارسات بطريقة تنظيم المجتمع فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على أداء المرأة في الجمعيات المحلية ومدى فعالية أدائها لهذا الدور.

3- الإجراءات المنهجية للبحث:

- 1- المنهج المستخدم: استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المسح الاجتماعي حيث قامت بحصر شامل للمرأة في الجمعيات الأهلية في مكة المكرمة وجده والطائف حيث بلغ إجمالي عددهم 43 سيدة.
- 2- أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة في إجراء هذه الدراسة على مقياس لفعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية من وجهة نظر عضوات الجمعيات الأهلية.

خطوات إعداد المقياس:

- مرحلة جمع العبارات: قامت الباحثة بتحليل الكتابات النظرية المتصلة بموضوع المرأة بصفة عامة والجودة بصفة عامة والجمعيات الأهلية بصفة عامة ودور المرأة في الجمعيات الأهلية والدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بالموضوع، ثم قامت الباحثة بجمع عدد كبير من العبارات التي ترتبط بهذه الأبعاد وقد بلغ عدد عبارات (75) عبارة وبذلك تم وضع المقياس في صورته الأولى.
- مرحلة تحكيم المقياس وتعديله: تم عرض المقياس على عدد من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بالفيوم وحلوان والتي بلغ عددهم (9) محكمين، وقد طلب من المحكمين تحكيم المقياس من حيث ارتباط العبارات بالبعد ووضوح العبارات ومناسبة العبارات من حيث الصياغة، وفي ضوء التحكيم تم تعديل المقياس بحذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض الأخر وإضافة بعض العبارات وأصبح المقياس يحتو على (66) تم تحديد الصورة النهائية للمقياس في المحاول الرئيسية التالية:

المحور الأول:

البيانات الأولية للمبحوثات.

المحور الثاني:

المؤشرات الرئيسية لقياس جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية، وقد تضمنت المؤشرات الرئيسية الآتية: - سرعة تقديم الخدمة. أسلوب تقديم الخدمة.

تطوير وتحسين الخدمات المقدمة. التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية.

الاستمرارية في تقديم الخدمة. التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم.

المحور الثالث: وهو خاص بالمعوقات التي تحد من جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

المحور الرابع: مقترحات لزيادة فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية وقامت الباحثة بوضع تدرج ثلاثي للمقياس تكون الاستجابة لكل عبارة هي موافق، وموافق إلى حد ما، وغير موافق، بحيث تعطي ثلاث درجات للاستجابة موافق ودرجتان للاستجابة موافقة إلى حد ما، ودرجة واحدة للاستجابة غير موافق- وقد تمت الصياغة بشكل إيجابي وتمشى مع طبيعة المقياس وتعتبر الدرجة الكلية للمقياس للمفردة الواحدة 198 درجة، الدرجة الوسطى 132 درجة، والدرجة الكلية الصغيرة للاستمارة (66) درجة.

وتعني الدرجة الكلية الصغيرة للمقياس التأثير الضعيف لفعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

■ مرحلة حساب ثبات وصدق المقياس: تم الاعتماد على نوع من الصدق، وهو اصدق الظاهر أو ما يعرف بصدق المحكمين وذلك بعرض المقياس على المحكمين وتم استبعاد العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق 80% وبذلك أصبح المقياس (66) عبارة.

بالنسبة لثبات المقياس: قامت الباحثة بتطبيق طريقة إعادة الاختبار لحساب ثبات المقياس على عينة قوامها (10) مفردات من السيدات عضوات الجمعيات الأهلية في مدينة مكة المكرمة بفواصل زمني بين التطبيقين مدته خمسة عشر يوماً وباستخدام طريقة إعادة الاختبار T. Test وباستخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب الثبات والذي شمل كل بعد من أبعاد المقياس والمقياس ككل.

جدول رقم (1) معاملات ثبات وصدق المقياس ن=10

| المؤشر | معامل الارتباط | معامل الصدق الذاتي | الدلالة الإحصائية |
|--|----------------|--------------------|-------------------|
| 1- مستوى جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية | 0.89 | 0.94 | دالة |
| 2- المعوقات التي تعوق أداء المرأة في الجمعيات الأهلية. | 0.90 | 0.95 | دالة |
| 3- مقترحات لفعالية أداء المرأة في الجمعيات الأهلية | 0.85 | 0.92 | دالة |
| الدرجة الكلية | 0.82 | 0.91 | |

يتضح من الجدول رقم (1) أن معاملات الثبات مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) وبالنسبة لأبعاد المقياس والدرجة الكلية له يعطي مؤشراً قوياً على ثبات الاختبار وبحساب الصدق لذاتي وهو حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات اتضح ارتفاع معامل الصدق الذاتي مما يعطي مؤشراً قوياً على صدق المقياس.

3- مجال الدراسة:

- أ- المجال المكاني: تم اختيار الجمعيات الأهلية الواقعة في مدينة مكة المكرمة وجده والطائف، حيث أن عددها (35) جمعية وتم اختيارهم لأسباب الآتية: هذه الجمعيات على استعداد للتعاون مع الباحثة مما يساعدها على الحصول على البيانات المطلوبة. الهياكل الوظيفي في هذه الجمعيات مكتمل نسبياً وكذلك يتضمن في عضويته سيدات. تبنى الجمعية مشروعات فعلية. أن يكون لها مثر ثابت. أن يكون قد مر على إنشائها خمس سنوات على الأقل.
- ب- المجال البشري: حصر شامل لجميع عضوات مجلس إدارة الجمعيات الأهلية في نطاق العينة المختارة وكان عددهم (43) سيدة
- ج- المجال الزمني: وهي فترة جمع البيانات من الميدان وقد تمت الفترة من 2018/12/1 حتى 2019/6/1.

4- عرض النتائج ومناقشتها

- النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الأول "ما مدى جودة أداء المرأة في سرعة تقديم الخدمة
جدول رقم (2) -مدى جودة أداء المرأة في سعة تقديم الخدمة ن=43

| م | العبارة | الاستجابة | | موافق | | | | موافق إلى حد ما | | غير موافق | | الترتيب |
|---|---|-----------|-------|-------|-------|----|-------|-----------------|-------|-----------|------|---------|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | | | |
| 2 | تنفيذ المشروعات التي تشبع احتياجات المواطنين. | 27 | 0.63 | 14 | 0.33 | 2 | 0.05 | 2 | 0.05 | 111 | 0.86 | 1 |
| 4 | تنفذ العمل المطلوب من أول مرة. | 19 | 0.44 | 21 | 0.49 | 3 | 0.07 | 3 | 0.07 | 102 | 0.79 | 3 |
| 5 | الاهتمام بعملية اختيار الأساليب المناسبة لتحديد أولويات الاحتياجات. | 20 | 0.47 | 23 | 0.53 | - | 0 | - | 0 | 106 | 0.82 | 2 |
| 1 | الاتصال بأفراد المجتمع للتعرف على احتياجاتهم. | 23 | 0.53 | 12 | 0.28 | 8 | 0.19 | 8 | 0.19 | 101 | 0.78 | 4 |
| 3 | تنفيذ الخدمات على الوجه الصحيح وفي الوقت الصحيح. | 21 | 0.49 | 13 | 0.30 | 9 | 0.21 | 9 | 0.21 | 98 | 0.75 | 5 |
| 6 | تقدم أفضل خدمة للعملاء بسهولة. | 15 | 0.35 | 15 | 0.35 | 13 | 0.30 | 13 | 0.30 | 88 | 0.68 | 6 |
| 7 | البعد عن الإجراءات البيروقراطية عند تقديم الخدمة. | 13 | 0.30 | 11 | 0.26 | 19 | 0.44 | 19 | 0.44 | 80 | 0.62 | 7 |
| | المجموع | 138 | | 109 | | 54 | | 54 | | 686 | | |
| | المتوسط | | 19.71 | | 15.57 | | 7.71 | | 7.71 | 98 | | |
| | % | | 45.85 | | 36.21 | | 17.94 | | 17.94 | | 0.75 | |

يتضح من الجدول رقم (2) أن جودة أداء المرأة في سرعة تقديم الخدمات من النوع المتوسط حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (686) بمتوسط (98) وبوزن مرجح (0.75). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر مهن عينة الدراسة (138) ويمثلون نسبة (45.85%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (109) مفردة بنسبة (36.21%) أما عدد من أجابوا (غير موافق)

(54) ويمثلون نسبة (17.94%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة هي تنفيذ المشروعات التي تشبع احتياجات المواطنين بتكرار مرجح (111) ووزن مرجح (0.86) وتتفق هذه النتيجة مع ما أكدت عليه دراسة (أحمد عبد الفتاح 2001) على أهميه تنفيذ الخدمة في أسرع وقت ممكن أن تكون الخدمة ذات فعالية وكفاءة لكي تشبع احتياجات العملاء وجاءت أقل استجابة البعد عن الإجراءات البيروقراطية عند تقديم الخدمة بتكرار مرجح (80) ووزن مرجح (0.62).

• النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الثاني "ما مدى جودة أداء امرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة؟"

جدول رقم (3) جودة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة (ن=43)

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة | |
|---------|--------------|------------|-----------|-------|-----------------|------|-------|-------|--|---|
| | | | % | ك | % | ك | % | ك | العبارات | م |
| 1 | 0.96 | 124 | - | - | 0.12 | 5 | 0.88 | 38 | التعرف على الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع. | 1 |
| 2 | 0.84 | 108 | 0.05 | 2 | 0.40 | 17 | 0.56 | 24 | أن تتحسن وتتطور الخدمات باستمرار وفقاً لظروف المجتمع | 7 |
| 3 | 0.77 | 99 | 0.09 | 4 | 0.51 | 22 | 0.40 | 17 | أن تكون الخدمات متوفرة بصفة مستمرة | 6 |
| 4 | 0.76 | 98 | 0.21 | 9 | 0.30 | 13 | 0.49 | 21 | تحديد الأولويات في احتياجات المواطنين | 5 |
| 5 | 0.75 | 97 | 0.19 | 8 | 0.37 | 16 | 0.44 | 19 | تحديد أفضل خطوط الاتصال بينها وبين الجمهور المحلي | 3 |
| 6 | 0.73 | 94 | 0.28 | 12 | 0.26 | 11 | 0.47 | 20 | التعرف على الإمكانيات المتاحة في الجمعيات الأهلية. | 2 |
| 7 | 0.33 | 43 | 0.10 | 43 | - | - | - | - | مشاركة العاملين في التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين | 4 |
| | | 663 | | 78 | | 84 | | 139 | المجموع | |
| | | 94.7 | | 11.14 | | 12 | | 19.86 | المتوسط | |
| | 0.73 | | | 25.91 | | 27.9 | | 46.19 | % | |

يتضح من الجدول رقم (3) أن جودة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات من النوع المرتفع حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (663) بمتوسط (94.7) ووزن مرجح (0.73). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر مهن عينة الدراسة (139) ويمثلون نسبة (46.19%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (84) ويمثلون نسبة (27.90%) أما عدد من أجابوا (غير موافق) (78) ويمثلون نسبة (25.91%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة هي التعرف على الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع بتكرار مرجح (124) ووزن مرجح (0.96) وهذا ما أكدت عليه دراسة (أحمد عيسى الجمل، 1993) على أهمية تحديد احتياجات سكن المجتمع. وجاءت أقل استجابة البعد مشاركة العاملين في التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين بتكرار مرجح (43) ووزن مرجح (0.33) وهذا ما أكدت عليه (دراسة هدى توفيق محمد سليمان، 2004) على أن الجمعيات الأهلية تعمل على إزاله جميع المعوقات التي تحد من هذه إسهامات المرأة في التنمية

• "النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الثالث" ما مدى جودة أداء المرأة في الاستمرارية في تقديم الخدمة؟"

جدول رقم (4) يوضح جودة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة (ن=43)

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة العبارة | م |
|---------|-----------------|---------------|-----------|-----|--------------------|----|-------|-----|--|---|
| | | | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 1 | 0.96 | 124 | - | - | 0.12 | 5 | 0.88 | 38 | المشاركة في وضع المعايير الخاصة بتقييم المشروعات التي تستهدف إشباع الاحتياجات. | 4 |
| 2 | 0.84 | 108 | 0.05 | 2 | 0.40 | 17 | 0.56 | 24 | استثارة المواطنين وتصغيرهم للمشاركة. | 3 |
| 3 | 0.77 | 99 | 0.09 | 4 | 0.51 | 22 | 0.40 | 17 | السعي للمشاركة في عملية متابعة تنفيذ المشروعات التي تستهدف الاحتياجات. | 5 |
| 4 | 0.76 | 98 | 0.21 | 9 | 0.30 | 13 | 0.49 | 21 | اقترح مشروعات بديلة لإشباع احتياجات المواطنين. | 2 |
| 5 | 0.65 | 84 | 0.30 | 13 | 0.44 | 19 | 0.26 | 11 | أن تعبر عن وجهة نظر المستفيدين. | 7 |
| 6 | 0.55 | 71 | 0.58 | 25 | 0.19 | 8 | 0.23 | 10 | أن تكون متاحة لجميع المواطنين في المجتمع المحلي. | 8 |
| 7 | 0.33 | 43 | 0.10 | 43 | - | - | - | - | الحصول على معلومات حديثة عن احتياجات المواطنين. | 1 |
| 7م | 0.33 | 43 | 0.10 | 43 | - | - | - | - | تعلن عن الخدمات لجميع الناس في المجتمع بطريقة جيدة. | 6 |
| | | 670 | | 139 | | 84 | | 121 | المجموع | |
| | | 83.75 | 17.38 | | 10.50 | | 15.13 | | المتوسط | |
| | 0.65 | | 40.41 | | 24.42 | | 35.17 | | % | |

يتضح من الجدول رقم (4) أن جودة أداء المرأة في الاستمرارية في تقديم الخدمة من النوع المتوسط حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (670) بمتوسط (83.75) وبوزن مرجح (0.65). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر من عينة الدراسة (121) ويمثلون نسبة (35.17) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (84) مفردة بنسبة (35.17%) أما عدد من أجابوا (غير موافق) (139) مفردة ويمثلون نسبة (40.41%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة هي المشاركة في وضع المعايير الخاصة بتقييم المشروعات التي تستهدف إشباع الاحتياجات بتكرار مرجح (124) ووزن مرجح (0.96) وهذا ما أكدت عليه دراسة (سعودي عبد الهادي، 1992) على أهمية مشاركة سكان المجتمع في الجمعيات الأهلية. وكانت أقل استجابة هي أن تعلن عن الخدمات لجميع الناس في المجتمع بطريقة جيدة بتكرار مرجح (43) ووزن مرجح (0.33). وهذا يوضح أهمية المشاركة في وضع خطة والتنفيذ والمتابعة والتقويم للتأكد من إشباع احتياجات المواطنين. واستثارة الأهالي والتعرف على آرائهم في الخدمات التي تقدم لهم وتكون متاحة لجميعه المواطنين دون استثناء. وأهمية توفر الاتصال المناسب بين المواطنين والجمعيات الأهلية للتعرف على الخدمات.

• "النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الرابع" ما مدى جودة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة؟"

جدول رقم (5) يوضح جودة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة ن=43

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة | العبارة | م |
|---------|--------------|------------|-----------|-------|-----------------|-------|-------|--------|--|---------|---|
| | | | % | ك | % | ك | % | ك | | | |
| 1 | 0.95 | 123 | - | - | 0.14 | 6 | 0.86 | 37 | أن تقدم بطريقة ودودة. | 6 | |
| 2 | 0.9224 | 119 | - | - | 0.23 | 10 | 0.77 | 33 | إرشاد المستفيدين بطريقة الحصول على الخدمات. | 1 | |
| 3 | 0.83 | 107 | 0.09 | 4 | 0.33 | 14 | 0.58 | 25 | تقديم أفضل خدمة للعملاء بسهولة ودون تكلفة عالية. | 8 | |
| 4 | 0.79 | 102 | 0.07 | 3 | 0.49 | 21 | 0.44 | 19 | تسرع في تذليل كافة الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلب الخدمة. | 2 | |
| 5 | 0.76 | 98 | 0.21 | 9 | 0.30 | 13 | 0.49 | 21 | أن تشبع احتياجات المواطنين | 9 | |
| 6 | 0.74 | 95 | 0.21 | 9 | 0.37 | 16 | 0.42 | 18 | رضاء العميل عن الخدمات المقدمة | 5 | |
| 7 | 0.73 | 94 | 0.26 | 11 | 0.30 | 13 | 0.44 | 19 | أن تحرص على تنمية إدارة المواطنين بطبيعة الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية المحلي. | 3 | |
| 8 | 0.697 | 90 | 0.26 | 11 | 0.40 | 17 | 0.35 | 15 | أن يحصل عليها المستحقين لها. | 7 | |
| 9 | 0.67 | 87 | 0.35 | 15 | 0.28 | 12 | 0.37 | 16 | التنسيق بين مقدمي الخدمات والعمل بروح الفريق. | 4 | |
| | | 915 | | 62 | | 122 | | 203 | المجموع | | |
| | | 101.67 | | 6.888 | | 13.55 | | 22.555 | المتوسط | | |
| | 0.79 | | | 16.01 | | 31.52 | | 52.45 | % | | |

يتضح من الجدول رقم (5) أن جودة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة من النوع المرتفع حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (915) بمتوسط (101.67) وبوزن مرجح (0.79). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر من عينة الدراسة (203) ويمثلون نسبة (52.47%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد م)، (122) ويمثلون نسبة (31.52%) أما عدد من أجابوا (غير موافق) (62) ويمثلون نسبة (16.1%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة هي أن تقدم الخدمة بطريقة ودودة بتكرار (123) وبوزن مرجح (0.95). وأقل استجابة هي التنسيق بين مقدمي الخدمات والعمل بروح الفريق بتكرار مرجح (87) ووزن مرجح (0.67). ويتضح مما سبق أهمية إشباع احتياجات المواطنين. تقديم الخدمات ذات جودة بسهولة ودون تكلفة. إزالة الصعوبات وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات.

- "النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الخامس" ما مدى جودة أداء المرأة في التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي؟"

جدول رقم (6) يوضح جودة أداء المرأة في التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي ن=43

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة | م |
|---------|--------------|------------|-----------|-------|-----------------|-------|-------|-------|---|---|
| | | | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 1 | 0.79 | 102 | 0.19 | 8 | 0.26 | 11 | 0.56 | 24 | المشاركة في صنع القرارات التي تهم المواطنين. | 1 |
| 2 | 0.76 | 98 | 0.21 | 9 | 0.30 | 13 | 0.49 | 21 | إشراك أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي في تلبية احتياجات المواطنين | 6 |
| 3 | 0.71 | 92 | 0.28 | 12 | 0.30 | 13 | 0.42 | 18 | التزم الإدارة وتضامنها مع العاملين في التنفيذ. | 2 |
| 4 | 0.68 | 89 | 0.28 | 12 | 0.37 | 16 | 0.35 | 15 | العمل على تدعيم التفاعل الإيجابي داخل الجمعيات الأهلية المحلي. | 4 |
| 5 | 0.65 | 84 | 0.30 | 13 | 0.44 | 19 | 0.26 | 11 | حث أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي على وضع أولويات الاحتياجات المواطنين | 5 |
| 6 | 0.62 | 80 | 0.44 | 19 | 0.26 | 11 | 0.30 | 13 | التنسيق بين المجلس والقيادات الشعبية السياسية | 7 |
| 7 | 0.59 | 76 | 0.44 | 19 | 0.35 | 15 | 0.21 | 9 | الاستثمار الأمثل لجهود القوى العاملة داخل الجمعيات الأهلية المحلي. | 3 |
| | | 621 | | 92 | | 98 | | 111 | المجموع | |
| | | 88.71 | | 13.14 | | 14.00 | | 15.86 | المتوسط | |
| | 0.68 | | | 30.56 | | 32.56 | | 36.88 | % | |

يتضح من الجدول رقم (6) أن جودة أداء المرأة في التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي من النوع المتوسط حيث بلغ المجموع التكرار المرجح (621) بمتوسط (88.71) ووزن مرجح (0.68). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر من عينة الدراسة (111) ويمثلون نسبة (36.88%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (98) مفردة بنسبة (32.56%) أما عدد من أجابوا (غير موافق) (92) مفردة بنسبة (30.56%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة المشاركة في صنع القرارات التي تهم المواطنين بتكرار مرجح (102) ووزن مرجح (0.79). وأقل استجابة هي الاستثمار الأمثل لجهود القوى العاملة داخل الجمعيات الأهلية المحلي بتكرار مرجح (76) ووزن مرجح (0.59).

ويتضح مما سبق أهمية تعاون المرأة عضو الجمعيات الأهلية المحلي مع أعضاء الجمعيات الأهلية والتنسيق بينهم، والتعاون مع المؤسسات الأخرى حتى يمكن إشباع احتياجات المواطنين.

- النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي السادس " ما مدى جودة أداء المرأة في التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم؟"

جدول رقم (7) يوضح جودة أداء المرأة في التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم ن=43

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة العبرة | م |
|---------|-----------------|---------------|-----------|-----|--------------------|-----|--------|-----|--|---|
| | | | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 1 | 0.86 | 112 | 0.07 | 3 | 0.26 | 11 | 0.67 | 29 | الإصغاء لمطالب المواطنين ومشكلاتهم. | 3 |
| 2 | 0.85 | 110 | 0.05 | 2 | 0.35 | 15 | 0.60 | 26 | التواجد باستمرار لتقديم الخدمات للمواطنين. | 2 |
| 3 | 0.65 | 84 | 0.30 | 13 | 0.44 | 19 | 0.26 | 11 | تقديم الخدمات لجميع المواطنين في المجتمع المحلي. | 1 |
| 4 | 0.62 | 81 | 0.32 | 14 | 0.46 | 20 | 0.21 | 9 | تعزيز الرغبة لدى المواطنين في تحسين مستوياتهم المعيشية وتنمية مجتمعهم. | 6 |
| 5 | 0.61 | 79 | 0.44 | 19 | 0.27 | 12 | 0.27 | 12 | تقديم خدمات جديدة لتشجيع المواطنين | 8 |
| 6 | 0.58 | 76 | 0.44 | 19 | 0.3 | 15 | 0.21 | 9 | اختيار وسائل الاتصال المناسبة بينهم وبين المواطنين في المجتمع | 4 |
| 7 | 0.55 | 71 | 0.58 | 25 | 0.19 | 8 | 0.23 | 10 | صياغة وتحديد مصالح وأهداف المواطنين في ضوء آرائهم ومقترحاتهم | 7 |
| 7م | 0.55 | 72 | 0.58 | 25 | 0.16 | 7 | 0.25 | 11 | إزالة الاعتقاد الخاطئ لدى سكان المجتمع باعتمادهم على الحكومة | 5 |
| | | 685 | | 120 | | 107 | | 117 | المجموع | |
| | 85.625 | | 15 | | 13.38 | | 14.625 | | المتوسط | |
| | 0.66 | | 34.88 | | 31.11 | | 34.01 | | % | |

يتضح من الجدول رقم (7) أن جودة أداء المرأة في التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم من النوع المتوسط حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (685) بمتوسط (95.625) وبوزن مرجح (0.66). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر عينة الدراسة (117) ويمثلون نسبة (34.01%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (107) مفردة بنسبة (31.11%) أما عدد من أجابوا (غير موافق) (120) ويمثلون نسبة (34.88%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة الإصغاء لمطالب المواطنين ومشكلاتهم بتكرار مرجح (112) ووزن مرجح (0.86). وأقل استجابة هي إزالة الاعتقاد الخاطئ لدى سكان المجتمع باعتمادهم على الحكومة بتكرار مرجح (72) ووزن مرجح (0.55) وهذا يتفق مع دراسة (ماهر أبو المعاطي، 1980) التي أكدت على انخفاض وعي المواطنين. ومما سبق يتضح أهمية العلاقة الجيدة بين المرأة عضو مجلس الجمعية الأهلية والمواطنين في المجتمع المحلي. اختيار الوسائل المناسبة للاتصال بين المرأة عضو مجلس الجمعية الأهلية والمواطنين. أهمية التعرف على احتياجات المواطنين وتحديد الأولويات لإشباع الاحتياجات وهذا يتفق مع أهداف الدراسة

- "النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي السابع" ما المعوقات التي قد تعوق جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية؟"
جدول رقم (8) يوضح المعوقات التي قد تعوق جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية (ن=43)

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة العبرة | م |
|---------|-----------------|---------------|-----------|------|--------------------|-------|-------|-------|---|---|
| | | | % | ك | % | ك | % | ك | | |
| 1 | 0.96 | 124 | - | - | 0.12 | 5 | 0.88 | 38 | صعوبة التعرف على الإمكانيات الموجودة بالمجتمع لقصور المعلومات والبيانات الخاصة. | 1 |
| 2 | 0.95 | 123 | 0.05 | 2 | 0.05 | 2 | 0.91 | 39 | ضعف مشاركة المواطنين في تحديد الاحتياجات | 6 |
| 3 | 0.94 | 122 | 0.02 | 1 | 0.12 | 5 | 0.86 | 37 | صعوبة التفاوض عند تحديد احتياجات المواطنين | 4 |
| 4 | 0.91 | 117 | - | - | 0.28 | 12 | 0.72 | 31 | الإسراف في الوقت والجهد عند تقديم الخدمة | 3 |
| 5 | 0.89 | 116 | 0.05 | 2 | 0.21 | 9 | 0.74 | 32 | صعوبة الاتصال بالمؤسسات الأخرى للحصول على الخدمة. | 5 |
| 6 | 0.85 | 110 | 0.05 | 2 | 0.35 | 15 | 0.60 | 26 | تؤثر ندرة المعلومات عن موارد الإمكانيات في تنفيذ الخطة. | 2 |
| 7 | 0.82 | 106 | 0.09 | 4 | 0.35 | 15 | 0.56 | 24 | كثرة الإجراءات لحصول المواطنين على الخدمات | 7 |
| | | 818 | | 11 | | 63 | | 227 | المجموع | |
| | | 116.85 | | 1.57 | | 9 | | 32.43 | المتوسط | |
| | | 0.90 | | 3.65 | | 20.93 | | 75.42 | % | |

يتضح من الجدول رقم (8) أن المعوقات التي قد تعوق جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية من النوع المرتفع حيث بلغ مجموع التكرار المرحح لعينة الدراسة (818) بمتوسط (116.85) وبوزن مرجح (0.90). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر عينة الدراسة (227) ويمثلون نسبة (75.42%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (63) مفردة بنسبة (20.93%) أما عدد من أجابوا (غير موافق) (11) ويمثلون نسبة (3.65%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة صعوبة التعرف على الإمكانيات الموجودة بالمجتمع لقصور المعلومات والبيانات الخاصة بتكرار مرجح (124) ووزن مرجح (0.96). وقل استجابة كثرة الإجراءات لحصول المواطنين على الخدمات بتكرار مرجح (106) ووزن مرجح (0.82).

وهذا يتفق مع أهداف الدراسة الحالية حيث أنها تسعى إلى التعرف على الصعوبات التي تحد من أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

- "النتائج الخاصة بالتساؤل الفرعي الثامن" ما هي أهم المقترحات لتفعيل جودة أداء امرأة في الجمعيات الأهلية؟"

جدول رقم (9) المقترحات لتفعيل جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية ن=43

| الترتيب | الوزن المرجح | تكرار مرجح | غير موافق | | موافق إلى حد ما | | موافق | | الاستجابة | العبارة | م |
|--|--------------|------------|-----------|---|-----------------|----|-------|-----|-----------|---|---|
| | | | ك | % | ك | % | ك | % | | | |
| أولاً: مسؤولية المرأة تجاه نفسها | | | | | | | | | | | |
| 1 | 0.96 | 124 | - | - | 0.11 | 5 | 0.88 | 38 | 3 | أن تنجز المرأة ما عليها بمهارة من المرة الأولى. | |
| 2 | 0.95 | 123 | - | - | 0.14 | 6 | 0.86 | 37 | 4 | التدريب والتعليم المستمر لاكتساب المهارات وتنمية الخبرات. | |
| 3 | 0.92 | 119 | - | - | 0.23 | 10 | 0.77 | 33 | 1 | أن تدرك المرأة ما عليها من مسؤوليات داخل المجالس إدارة الجمعيات | |
| 4 | 0.91 | 117 | - | - | 0.28 | 12 | 0.72 | 33 | 2 | التعرف على الإجراءات واللوائح بكل دقة وبدون تعقيد. | |
| 5 | 0.89 | 115 | - | - | 0.33 | 14 | 0.67 | 29 | 5 | تطبيق العلم والتكنولوجيا في الخدمات المقدمة. | |
| | | 598 | | - | | 47 | | 168 | | المجموع | |
| | 119.6 | | | | 9.4 | | 33.6 | | | المتوسط | |
| | 0.93 | | | | 21.86 | | 78.14 | | | % | |
| ثانياً: مسؤولية المرأة تجاه الخدمات المقدمة | | | | | | | | | | | |
| 1 | 0.98 | 127 | - | - | 0.05 | 2 | 0.95 | 41 | 3 | توعية المواطنين بإمكانيات الجمعيات الأهلية والخدمات المقدمة. | |
| 2 | 0.97 | 125 | - | - | 0.09 | 4 | 0.91 | 39 | 2 | العمل بروح الفريق لإشباع احتياجات المواطنين ومواجهة مشكلاتهم | |
| 3 | 0.86 | 111 | - | - | 0.42 | 18 | 0.58 | 25 | 1 | التزام المرأة وأعضاء الجمعيات الأهلية بجودة وفعالية الخدمات. | |
| - | - | 129 | - | - | - | - | 1 | 43 | 4 | فهم احتياجات المواطنين ورغباتهم | |
| | | 492 | | - | | 24 | | 148 | | المجموع | |
| | 123 | | | | 6 | | 37 | | | المتوسط | |
| | 0.95 | | | | 1395 | | 86.05 | | | % | |
| ثالثاً: مسؤولية المرأة تجاه تهيئة المناخ المناسب لتقديم الخدمة | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1 | 129 | - | - | 0.19 | 8 | 0.81 | 35 | 2 | توافر العلاقات الطيبة بين المرأة وأعضاء الجمعيات الأهلية المحلي | |
| 2 | 0.91 | 118 | 0.05 | 2 | 0.16 | 7 | 0.79 | 34 | 1 | توافر العلاقات الطيبة بين المرأة والمواطنين | |
| 3 | 0.83 | 108 | 0.07 | 3 | 0.35 | 15 | 0.85 | 25 | 3 | توفير أساليب اتصال جيدة بين المرأة والمواطنين. | |
| 4 | 0.78 | 101 | 0.12 | 5 | 0.42 | 18 | 0.47 | 20 | 4 | توفير أساليب اتصال جيدة بين المرأة والمنظمات الأخرى في المجتمع | |
| | 456 | | 10 | | 48 | | 148 | | | المجموع | |
| | 114 | | 2.5 | | 12 | | 28.5 | | | المتوسط | |
| | 88.37 | | 5.81 | | 27.91 | | 66.28 | | | % | |

يتضح من الجدول رقم (9) أن أهم المقترحات لتفعيل جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية بالنسبة لمسئولية المرأة تجاه نفسها نجدها من النوع المرتفع حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (598) بمتوسط (119.6) وبوزن مرجح (0.93). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر عينة الدراسة (168) ويمثلون نسبة (78.14%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (47) مفردة بنسبة (21.86%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة أن تنجز المرأة ما علمها بمهارة ومن المرة الأولى بتكرار مرجح (124) ووزن مرجح (0.96). وأقل استجابة تطبيق العلم والتكنولوجيا في الخدمات المقدمة بتكرار مرجح (115) ووزن مرجح (0.89).

يتضح من الجدول رقم (9) أن أهم المقترحات لتفعيل جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية بالنسبة لمسئولية المرأة تجاه الخدمات المقدمة من النوع المرتفع حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (492) بمتوسط (123) وبوزن مرجح (0.95). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر عينة الدراسة (148) ويمثلون نسبة (86.05%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (24) مفردة بنسبة (13.95%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة فهم احتياجات المواطنين ورغباتهم بتكرار مرجح (43) ووزن مرجح (1). وأقل استجابة كانت التزام المرأة وأعضاء الجمعيات الأهلية بجودة وفعالية الخدمات. بتكرار مرجح (111) ووزن مرجح (0.86).

يتضح من الجدول رقم (9) أن أهم المقترحات لتفعيل جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية بالنسبة لمسئولية المرأة تجاه تهيئة المناخ المناسب لتقديم الخدمة من النوع المرتفع حيث بلغ مجموع التكرار المرجح لعينة الدراسة (456) بمتوسط (123) وبوزن مرجح (0.95). كما بلغ عدد من أجابوا (موافق) حول عبارات هذا المؤشر عينة الدراسة (148) ويمثلون نسبة (66.28%) وبلغ عدد من أجابوا (موافق إلى حد ما) (48) مفردة بنسبة (27.91%) من عينة الدراسة. وكانت أعلى استجابة فهم احتياجات المواطنين ورغباتهم بتكرار مرجح (43) ووزن مرجح (1). وأقل استجابة كانت التزام المرأة وأعضاء الجمعيات الأهلية بجودة وفعالية الخدمات. بتكرار مرجح (111) ووزن مرجح (0.86).

• النتائج الخاصة بالتساؤل الرئيسي الثاني: التصور مقترح لزيادة فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية يتضمن الآتي:

أولاً- الركائز الأساسية التي يقوم عليها الإطار التصوري:

تحاول الباحثة وضع تصور مقترح لفعالية جودة أداء المرأة في مجالس إدارة الجمعيات الأهلية مستندة على مجموعة من الركائز:

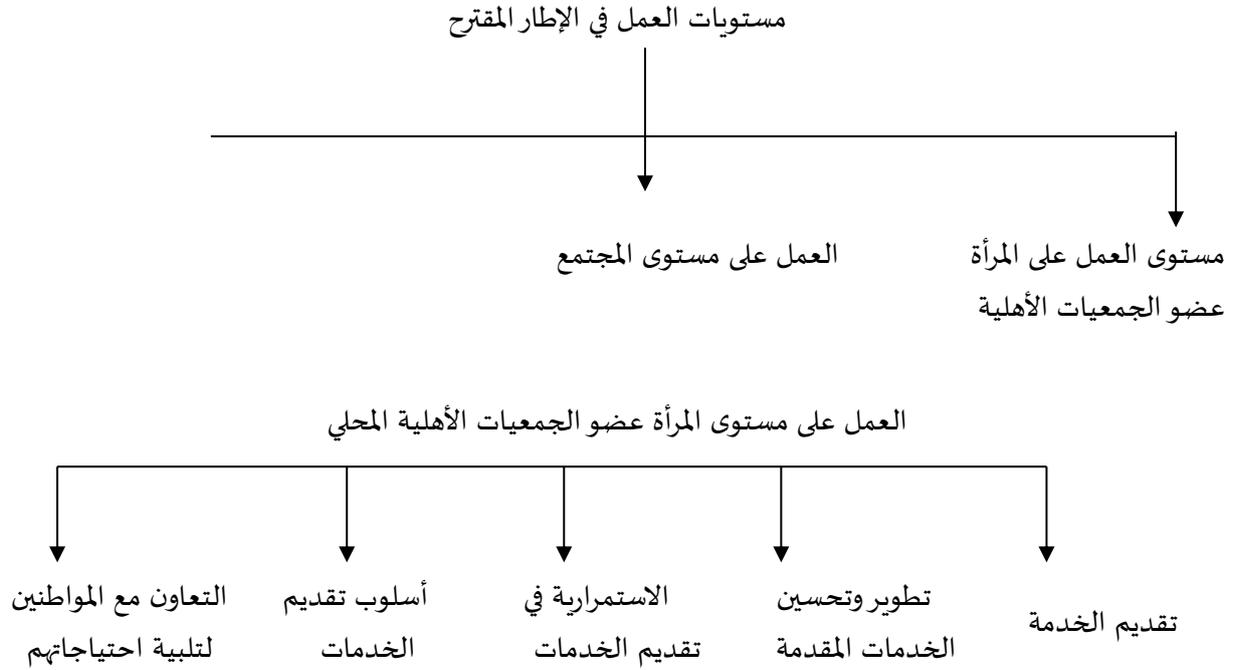
- 1- نتائج الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج تؤكد أهمية فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.
- 2- الإطار النظري والذي يضم الأبعاد المختلفة لمعالجة الموضوع نظرياً والتي تتضمن (الجمعيات الأهلية والمرأة، والتقييم، والجودة).
- 3- نتائج الدراسة الحالية التي توضح أهمية تطوير وتحديث دور المرأة في الجمعيات الأهلية
- 4- الاتجاهات الحديثة في طريقة تنظيم المجتمع التي تدعو إلى تقييم الأداء.
- 5- خبرات الباحثة في التعامل مع أعضاء الجمعيات الأهلية.

ثانياً- أهداف التصور المقترح:

- 1- الخروج بإطار تصوري مقترح لتحقيق فعالية في جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

2- تحديد الأسس التي يمكن بناء عليه تنمية قدرات المرأة عضو الجمعيات الأهلية المحلي بالقدر الذي يمكنها من فرض نفسها بصورة إيجابية على أعضاء الجمعيات الأهلية ودفعهم لإشراكها في مراحل وضع الخطط لإشباع احتياجات المواطنين.

ثالثاً- الإطار التصوري المقترح لفعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية:



2- العمل على مستوى المجتمع ككل:

- عمل شبكة معلومات تربط بين الجمعيات الأهلية على مستوى المملكة العربية السعودية.
- إجراء البحوث والدراسات العلمية للتعرف على احتياجات المواطنين وتحديد احتياجاتهم.
- وجود نظم لتطوير وتنمية الموارد البشرية في الجمعيات الأهلية.
- قدرة الجمعيات الأهلية على الاستفادة من التطورات التكنولوجية في تصميم الخدمات وأساليب تقديمها لتحقيق جودة الأداء لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بها.
- سعى الجمعيات الأهلية للاستفادة من آراء الخبراء والمتخصصين حول الخدمات التي تقدمها.

رابعاً: المعطيات النظرية التي يمكن أن يستند عليها الإطار التصوري:

- 1- نظرية الأنساق: حيث تساعد هذه النظرية في التعامل مع أعضاء المركز من وجهة نظر علاقبة بالإضافة إلى الاستفادة من اتجاه العلاقات الإنسانية.
- 2- نظرية الاتصال: تنظيم المجتمع إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تتعامل مع كل وحدات المجتمع من أفراد أو جماعات بهدف إحداث التنمية الشاملة وزيادة معدلات مشاركة المرأة في الجمعيات الأهلية وتنمية الولاء بينهم وبين مجتمعهم ويعتمد على نظرية الاتصال وفقاً لما تمليه ظروف المجتمع واحتياجاته. كما يمكن الاستفادة من نموذج (جاك روثمان) والتي يركز على المشاركة كمنطلق نظري وكمؤشر لإحداث التنمية بالمجتمع ونموذج

التخطيط الاجتماعي والذي يمكن العمل على إيجاد حلول لكافة المشكلات على أساس علمي ومن خلال مشاركة أعضاء المركز بما يحقق أهداف العملية Process والأهداف الإنجازية Taskgool.

خامساً- الاستراتيجيات التي يعتمد عليها الإطار التصوري:

هناك خمس استراتيجيات لمشاركة المواطنين كأحد الأساليب المساعدة على تحقيق زيادة فعالية جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية.

- أ- استراتيجية التعليم: وهذه الاستراتيجية تركز على إشباع احتياجات معينة لدى المرأة مما يحسن أحوالهم ويجعلهم أكثر قدرة على إنجاز الأهداف.
- ب- استراتيجية تغيير السلوك: والتي يمكن من خلالها تحقيق ما يلي:
 - إيقاظ الرغبة لدى المرأة لتغيير ظروفها وأوضاعها وذلك يتبنى قيم جديدة، وأنماط سلوك مغايرة لما هم عليه.
 - إن المرأة تقاوم الفرض والتحكم ومن ثم هناك ضرورة فهم لمشاركتهم في صنع القرارات والمساهمة في حل المشكلة حيث يمكن من ذلك تغيير السلوك.

سادساً- أدوار المنظم الاجتماعي:

- دور منتهي: وتتمثل في الاستفادة من الموارد المادية والبشرية والاعتماد على الأساليب العلمية في تنمية المهارات بالعمل بالمجلس المحلي الشعبي.
- دور المرشد: وذلك بإرشاد المرأة بمسئولياتها أثناء أدائها لعملها.
- دور الخبير: ويتمثل في تقييم الخبرة والمشورة لأعضاء المركز.

سابعاً- الأدوات المهنية التي يعتمد عليها النموذج:

اللجان- المؤتمرات- الندوات.

أهم توصيات الدراسة: بناء على ما توصلت اليه هذه الدراسة من نتائج توصى الباحثة وتقتح الآتي:

- ضرورة العمل على توعية أعضاء مجلس إدارة الجمعيات بأهمية دور المرأة في مجلس الإدارة وتمكينها من أداء أدوارها المهنية بالشكل المطلوب.
- تخصيص دورات تدريبية للمرأة عضو مجلس الإدارة على أساليب الإدارة الحديثة لتحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- أحمد صادق رشوان، 2004: التكامل بين الجمعيات الأهلية وتمكين المرأة المعيلة ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثامن عشر كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، الفترة من 16 – 17 مارس
- أحمد مصطفى خاطر، 2000: تنمية المجتمع المحلي [الاتجاهات المعاصرة- الاستراتيجيات- نماذج الممارسة]، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- أحمد زكي بدوي، 1993: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
- بثينة الديب، 2005: تطور أوضاع المرأة في عهد مبارك 1982- 2004، المجلس القومي للمرأة، القاهرة.

- بهيرة الموجي، 1995: دوائر الجودة، إدارة البحوث والدراسات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية، 2004: التطوع كتوجه عام في التنمية والنهوض بالمحليات المجالس القومية المتخصصة، الدورة الرابعة والعشرون.
- حصه عبد الكريم، 2015: تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكاتب الخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية، مجلس النشر العلمي، جامعه الكويت، الكويت
- راندي توار كاكس، 2000: كيف تقييم موظفيك بفعالية، سلسلة العمل بذكاء، مكتبة جرير.
- سعيد سي عامر، 2001: الإدارة وتحديات التغيير، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- سلطانه معاد، 2013: تقييم جودة اداء دورات تنمية قدرات أعضاء هيئه التدريس كإحدى أنواع الجماعات في طريقه العمل مع الجماعات، بحث منشور، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعه حلوان، العدد 34، ج 3
- طلعت مصطفى السروجي: محمد زكي سليمان أبو النصر، 1991: ديناميات بناء القوى بالمجالس الشعبية وأبعاده المجتمعية- دراسة حالة للمجلس الشعبي المحلي لقرية أبو زعل البلد، قليوبية، المؤتمر العلمي الخامس للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 9-11 ديسمبر.
- طلعت مصطفى السروجي، محمد عبد العزيز المدني، 2000: مناهج البحث في دراسات الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامع، القاهرة.
- عبد الله بلوناس، 2011: حلقات الجودة كمدخل لإدارة الجودة الشاملة، ورشه عمل إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية 6 سيجما، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعه الدول العربية
- عبد الحليم رضا عبد العال وآخرون، 1985: أجهزة وحالات في تنظيم المجتمع، توت للدعاية والطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة.
- عبد الحميد عبد المحسن، 1992: الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عبد الرحمن عبد الباقي عمر، 1990: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مكتبة عين سمي، القاهرة.
- عبد العزيز البريثني، 1433: ضمان الجودة في الخدمة الاجتماعية، مجله العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه الملك سعود، بالرياض، المملكة العربية السعودية، العدد 22
- فرخنده حسن، 2004: النظام الانتخابي وأثره على عضوية المرأة في المجالس النيابية، في دليل المشاركة السياسية، وإدارة الحملة الانتخابية للمرأة العصرية، الجزء الرابع، المجلس القومي للمرأة، القاهرة.
- المنجد في اللغة والإعلام، 1986: المكتبة الشرقية، بيروت.
- ماهر أبو المعاطي، 1998: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة الصفوة، ط2، الفيوم.
- مجمع اللغة العربية، 1999: المعجم الوجيز، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، القاهرة.
- محمود الناقله، 2012: جودة التعليم وجودة إعداد المعلم: إطار فكري الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مجله بحوث ودراسات جودة التعليم، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ج. م. ع، العدد 1
- منير البعلبكي، 1982: المورد (قاموس انجليزي-عربي)، مكتبة لبنان، بيروت.
- منال طلعت محمود، 2004: المنظمات غير الحكومية وتمكين المرأة من المشاركة في تنمية المجتمع المحلي ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

- موضى مطنى الشمري، 2013: دور الجمعيات الخيرية النسائية في استقطاب المرأة في العمل التطوعي، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعه حلوان، كليه الخدمة الاجتماعية، ج1، ع34
- طلعت ابراهيم لطفى، 2014: الدولة وعلاقتها بالجمعيات الأهلية، المؤتمر الدولي الرابع لجامعه بنى سويف بالاشتراك مع اتحاد الجامعات العربية حول دور مؤسسات الأعمال الخاصة والمجتمع المدني في رفعه الشعوب وتقدمها، المنعقد في الفترة، فبراير 2014
- هدى ميتيكس، 1997: المرأة والانتخابات المحلية- دراسة حالة لمحافظة القاهرة في هدى بدران، المرأة والانتخابات المحلية 1997، القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
- وجدي محمد بركات، 1992: دراسة تقييمية لدور الوحدة المحلية في تحقيق التنمية الريفية المتكاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Arthur R. Tenner and Irving J. Detoro(1992): Total quality management: three steps to continuous improvement (Reading, Massachusetts: Addison Wesley publishing company, Inc,
- Sue Goss, 1999: |Managing working with public- the reasons for change", London, Kogan page Limited, 1999.
- David Hallsiene Hall,1999: Practical social research project work in the community Macmillan press, LTD, London,
- Frank Balcker and Suzanna Regan , 2004: Collaborative practices in shining sea of government policy objects London Lancaster University.
- Lucy Gaster, 1995: Quality in public services, managers choices, Philadelphia, open university press.
- Miron Gail, 1997: Empowering women through development , university of Aiberta , Canada
- Richard M. Grinnel,1985: Social work research and evaluation II lionios, F. E.
- Peacock Publishing company.
- UN- Esc- Ap, 2001: What is good governance? Bankokm Thailand

الملاحق:

| م | الاستجابة | موافق | إلى حد | موافق |
|---|---|-------|--------|-----------|
| | | | | موافق |
| | | | | غير موافق |
| | | | | ما |
| | يوضح مدى جودة أداء المرأة في سعة تقديم الخدمة | | | |
| 1 | الاتصال بأفراد المجتمع للتعرف على احتياجاتهم. | | | |
| 2 | تنفيذ المشروعات التي تشبع احتياجات المواطنين. | | | |
| 3 | تنفيذ الخدمات على الوجه الصحيح وفي الوقت الصحيح. | | | |
| 4 | تنفذ العمل المطلوب من أول مرة. | | | |
| 5 | الاهتمام بعملية اختيار الأساليب المناسبة لتحديد أولويات الاحتياجات. | | | |
| 6 | تقدم أفضل خدمة للعملاء بسهولة. | | | |
| 7 | البعد عن الإجراءات البيروقراطية عند تقديم الخدمة. | | | |

| م | الاستجابة | موافق | إلى حد | موافق | غير موافق |
|--|--|-------|--------|-------|-----------|
| جودة أداء المرأة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة | | | | | |
| 1 | التعرف على الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع. | | | | |
| 2 | التعرف على الإمكانيات المتاحة في الجمعيات الأهلية. | | | | |
| 3 | تحديد أفضل خطوط الاتصال بينها وبين الجمهور المحلي | | | | |
| 4 | مشاركة العاملين في التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين | | | | |
| 5 | تحديد الأولويات في احتياجات المواطنين | | | | |
| 6 | أن تكون الخدمات متوفرة بصفة مستمرة | | | | |
| 7 | أن تتحسن وتتطور الخدمات باستمرار وفقاً لظروف المجتمع | | | | |
| جودة أداء المرأة في الاستمرارية في تقديم الخدمة | | | | | |
| 1 | الحصول على معلومات حديثة عن احتياجات المواطنين. | | | | |
| 2 | اقتراح مشروعات بديلة لإشباع احتياجات المواطنين. | | | | |
| 3 | استثارة المواطنين وتصغيرهم للمشاركة. | | | | |
| 4 | المشاركة في وضع المعايير الخاصة بتقييم المشروعات التي تستهدف إشباع الاحتياجات. | | | | |
| 5 | السعي للمشاركة في عملية متابعة تنفيذ المشروعات التي تستهدف الاحتياجات. | | | | |
| 6 | تعلن عن الخدمات لجميع الناس في المجتمع بطريقة جيدة. | | | | |
| 7 | أن تعبر عن وجهة نظر المستفيدين. | | | | |
| 8 | أن تكون متاحة لجميع المواطنين في المجتمع المحلي. | | | | |
| يوضح جودة أداء المرأة في أسلوب تقديم الخدمة | | | | | |
| 1 | إرشاد المستفيدين بطريقة الحصول على الخدمات. | | | | |
| 2 | تسرع في تذليل كافة الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلب الخدمة. | | | | |
| 3 | أن تحرص على تنمية إدارة المواطنين بطبيعة الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية المحلي. | | | | |
| 4 | التنسيق بين مقدمي الخدمات والعمل بروح الفريق. | | | | |
| 5 | رضاء العميل عن الخدمات المقدمة | | | | |
| 6 | أن تقدم بطريقة ودودة. | | | | |
| 7 | أن يحصل عليها المستحقين لها. | | | | |
| 8 | تقديم أفضل خدمة للعملاء بسهولة ودون تكلفة عالية. | | | | |
| 9 | أن تشبع احتياجات المواطنين | | | | |
| جودة أداء المرأة في التعاون مع أعضاء الجمعيات الأهلية | | | | | |
| 1 | المشاركة في صنع القرارات التي تهم المواطنين. | | | | |
| 2 | التزم الإدارة وتضامنها مع العاملين في التنفيذ. | | | | |
| 3 | الاستثمار الأمثل لجهود القوى العاملة داخل الجمعيات الأهلية المحلي. | | | | |
| 4 | العمل على تدعيم التفاعل الإيجابي داخل الجمعيات الأهلية المحلي. | | | | |
| 5 | حث أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي على وضع أولويات الاحتياجات المواطنين | | | | |
| 6 | إشراك أعضاء الجمعيات الأهلية المحلي في تلبية احتياجات المواطنين | | | | |
| 7 | التنسيق بين المجلس والقيادات الشعبية السياسية | | | | |
| جودة أداء المرأة في التعاون مع المواطنين لتلبية احتياجاتهم | | | | | |

| م | الاستجابة | موافق | إلى حد | موافق | غير موافق |
|--|---|-------|--------|-------|-----------|
| | | | | | ما |
| 1 | تقديم الخدمات لجميع المواطنين في المجتمع المحلي. | | | | |
| 2 | التواجد باستمرار لتقديم الخدمات للمواطنين. | | | | |
| 3 | الإصغاء لمطالب المواطنين ومشكلاتهم. | | | | |
| 4 | اختيار وسائل الاتصال المناسبة بينهم وبين المواطنين في المجتمع | | | | |
| 5 | إزالة الاعتقاد الخاطئ لدى سكان المجتمع باعتمادهم على الحكومة | | | | |
| 6 | تعزيز الرغبة لدى المواطنين في تحسين مستوياتهم المعيشية وتنمية مجتمعهم. | | | | |
| 7 | صياغة وتحديد مصالح وأهداف المواطنين في ضوء آرائهم ومقترحاتهم | | | | |
| 8 | تقديم خدمات جديدة لتشجيع المواطنين | | | | |
| المعوقات التي قد تعوق جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية | | | | | |
| 1 | صعوبة التعرف على الإمكانيات الموجودة بالمجتمع لقصور المعلومات والبيانات الخاصة. | | | | |
| 2 | تؤثر ندرة المعلومات عن موارد الإمكانيات في تنفيذ الخطة. | | | | |
| 3 | الإسراف في الوقت والجهد عند تقديم الخدمة | | | | |
| 4 | صعوبة التفاوض عند تحديد احتياجات المواطنين | | | | |
| 5 | صعوبة الاتصال بالمؤسسات الأخرى للحصول على الخدمة. | | | | |
| 6 | ضعف مشاركة المواطنين في تحديد الاحتياجات | | | | |
| 7 | كثرة الإجراءات لحصول المواطنين على الخدمات | | | | |
| المقترحات لتفعيل جودة أداء المرأة في الجمعيات الأهلية | | | | | |
| أولاً: مسئولية المرأة تجاه نفسها | | | | | |
| 1 | أن تدرك المرأة ما عليها من مسئوليات داخل المجالس إدارة الجمعيات | | | | |
| 2 | التعرف على الإجراءات واللوائح بكل دقة وبدون تعقيد. | | | | |
| 3 | أن تنجز المرأة ما عليها بمهارة من المرة الأولى. | | | | |
| 4 | التدريب والتعليم المستمر لاكتساب المهارات وتنمية الخبرات. | | | | |
| 5 | تطبيق العلم والتكنولوجيا في الخدمات المقدمة. | | | | |
| ثانياً: مسئولية المرأة تجاه الخدمات المقدمة | | | | | |
| 1 | التزام المرأة وأعضاء الجمعيات الأهلية المحلي بجودة وفعالية الخدمات. | | | | |
| 2 | العمل بروح الفريق لإشباع احتياجات المواطنين ومواجهة مشكلاتهم | | | | |
| 3 | توعية المواطنين بإمكانيات الجمعيات الأهلية والخدمات المقدمة. | | | | |
| 4 | فهم احتياجات المواطنين ورغباتهم | | | | |
| ثالثاً: مسئولية المرأة تجاه تهيئة المناخ المناسب لتقديم الخدمة | | | | | |
| 1 | توافر العلاقات الطيبة بين المرأة والمواطنين | | | | |
| 2 | توافر العلاقات الطيبة بين المرأة وأعضاء الجمعيات الأهلية المحلي | | | | |
| 3 | توفير أساليب اتصال جيدة بين المرأة والمواطنين. | | | | |
| 4 | توفير أساليب اتصال جيدة بين المرأة والمنظمات الأخرى في المجتمع | | | | |