

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية
جمعية إنعاش الاسرة إنموذجاً

عبد الرحمن محمد اسحق طرمان

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1442هـ - 2020م

مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية
جمعية إنعاش الاسرة إنموذجاً

إعداد

عبد الرحمن محمد اسحق طرمان

بكالوريوس: الادارة والريادة من جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

المشرف: د. سعدي محمود سليمان الكرنز

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص التنمية
المستدامة - مسار بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية - جامعة القدس

1442هـ - 2020م

الإهداء

بادئ ذي بدء أحمد الله وأثنى عليه بما هو أهله على ما أنعم عليّ من نعمة الكثيرة والتي من بينها إتمام هذه الدراسة وذلك عملاً بقوله تعالى: (لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ)

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.. إلى من كلله الله بالهبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. أرجو من الله أن يمد في عمره ليرى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماته نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمه الحياة وسر الوجود
إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب...

أمي الحبيبة

إلى نصفي الآخر... إلى مهجة قلبي ونور عيني... إلى من وقفت بجانبني رغم الصعاب والمحن...

إلى زوجتي العزيزة

إليك اهدي هذا العمل المتواضع الذي لم يكن ليكتمل لولا وجودكم بجانبني....



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

إجازة رسالة

مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية
جمعية إنعاش الاسرة إنموذجاً

اسم الطالب: عبد الرحمن محمد الطرمان

الرقم الجامعي: (٢١٥٢٠٣٢٨)

المشرف: الدكتور سعدي الكرنز

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ ١٩/١٢/٢٠٢٠ من أعضاء لجنة المناقشة
المدرجة أسماؤهم وتوافقهم أدناه:

التوقيع: 

١. رئيس لجنة المناقشة د. سعدي الكرنز

التوقيع: 

٢. ممتحناً داخلياً د. احمد حرز الله

التوقيع: 

٣. ممتحناً خارجياً د. حسن السعدوني

القدس - فلسطين

١٤٤٢ هـ - ٢٠٢٠ م

الإقرار

أقر أنا معد الرسالة، بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وانها نتيجة ابحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها لم تقدم لنيل درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: 

عبد الرحمن محمد الطرمان

التاريخ: 19 / 12 / 2020

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف خلق الله أجمعين، خاتم المرسلين وإمام المجاهدين بعثه الله رحمة للعالمين وأيده بقرآنه المعجز وكلامه المبين ورضي الله عن أصحابه والتابعين ومن اتبع سبيلهم فاتبع هدى القرآن وصراطه المستقيم إلى يوم الدين وبعد.

ومن باب الاعتراف بالفضل لأهل الفضل أتقدم بجزيل الشكر وعظيم العرفان والامتنان إلى الصرح العلمي الشامخ جامعة القدس قلعة العلم والعلماء التي أتاحت لي فرصة الالتحاق لنيل درجة الماجستير والجهود التي بذلت من أجل تسهيل مهمتي في جميع مراحل الدراسة، كما يشرفني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف الدكتور سعدي الكرنز الذي أشرف على هذه الدراسة وأمدني بالدعم والأفكار فكان نعم المرشد والموجه منذ أن كان موضوع الدراسة مجرد فكرة إلى أن خرج إلى حيز الوجود. ولا يفوتني ان اتقدم بالشكر الى الجمعية المعطاءة جمعية إنعاش الاسرة، رائدة العمل الخيري والاجتماعي، قبلة المحتاجين والحضن الدافئ للمساكين الي الايادي البيضاء التي عملت وما زالت تعمل على حفظ الموروث الثقافي الفلسطيني، والشكر موصول إلى كل من ساهم في إتمام هذه الدراسة ولو بكلمة واحدة سائلاً المولى عز وجل أن يجزيهم عني خير الجزاء .

وأخيراً أرجو الله -عز وجل - العلي العظيم رب العرش الكريم ان أكون قد وفقت في تحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة إنه ولي ذلك والقادر عليه والحمد لله رب العالمين.

الباحث

تعريفات الدراسة

الحوكمة: هي مجموعة من المبادئ والنظم التي تساعد المنظمة على إدارة شؤونها الإدارية والتنظيمية سواءً كانت داخلية او خارجية بجودة وكفاءة وفعالية كما أنها مجموعة من القواعد والاجراءات والترتيبات التي تساعد إدارة المنظمة في اتخاذ قراراتها المناسبة بما يحقق الانسجام والتواصل بين أعضاء الهيئة العامة ومجلس الإدارة والموظفين والمستفيدين.

المشاركة: مشاركة الاطراف ذات العلاقة في عملية صنع القرار او تغيير السياسات والتوجهات ونطاق العمل بصورة مباشرة او غير مباشرة.

التوجه نحو بناء توافق الآراء: هي وصول المنظمة الى توافق واسع للآراء بما يحقق المصلحة العامة. **الرؤية الاستراتيجية:** وهي امتلاك المنظمة خطة طويلة الاجل تتضمن اهداف ورؤية ورسالة محددة وواضحة.

الافصاح والنزاهة والشفافية: هي توفير المعلومات الموثوقة والدقيقة بالانشطات والاجراءات والقرارات والسياسات، وضمان وصول الجهات ذات العلاقة لهذه المعلومات بسهولة ويسر.

المساءلة: وهي وجود اليات لتحمل المسؤولية من قبل المسؤولين عن قراراتهم او عن الاخفاقات في تحقيق اهداف وسياسات المنظمة.

الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون: هي التزام المنظمة بالقوانين الخارجية الخاصة بعمل المنظمات وان يكون لديها ادلة وقوانين داخلية عادلة وتتفد بعدالة.

الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات: وجود أنظمة وقوانين تمنع التمييز من حيث النوع الاجتماعي او العرق او اللون او الدين وان يعامل الاشخاص على انهم سواسية.

جودة الخدمات: هي المواصفات التي تتميز بها الخدمة ومقدميها من وجهة نظر المستفيد وتشكل الرضا لديه بما يضمن تحقيق رغباته واحتياجاته.

الملموسية (الاحتياجات المادية): هي جميع المكونات المادية للمنظمة والتي تظهر من خلالها بصورة مريحة لتقديم خدماتها للمستفيدين.

الاعتمادية: هي قدرة المنظمة على تقديم خدماتها في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة ومدى وفائها بالتزاماتها.

الاستجابة: هي قدرة المنظمة على التعامل الفعال مع الشكاوي والاقتراحات وسرعة الرد على استفسارات المستفيدين ورغبتها واستعدادها لتقديم خدمات وفق احتياجات المستفيدين.

الثقة في التعامل (الأمان): هي شعور المستفيد بالراحة والاطمئنان بالأمان من المخاطر التي يمكن ان يتعرض اليها نتيجة سوء الخدمة والمحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها.

التعاطف: اشعار المستفيد بأهميته والرغبة في تقديم الخدمات لسد حاجاته ورغباته وشعور المستفيد بأنه محور اهتمام الموظف وان مصلحته هي الاساس.

المخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية الفلسطينية، حيث تم اخذ جمعية إنعاش الاسرة انموذجاً.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي لإنجاز أهداف هذه الدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جمعية إنعاش الاسرة والبالغ عددهم 90 موظفاً، وبلغت عينة الدراسة 55 موظفاً بما نسبته 61% من مجتمع الدراسة.

وقد توصل الباحث إلى أن جمعية انعاش الاسرة تطبق معايير الحوكمة بدرجة مرتفعة، وجاءت درجة جودة الخدمات المقدمة ايضاً مرتفعة، وكان لتطبيق الحوكمة تأثيراً قوياً على تحقيق جودة تقديم الخدمات، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية قوية، ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الحوكمة في جمعية انعاش الاسرة، وجودة تقديم الخدمات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 87.2 % وبلغ معامل التحديد المعدل اكبر من 72% مما يعني ان تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية انعاش الاسرة تفسر ما قيمته 72% على الاقل من التغير من جودة الخدمات المقدمة من الجمعية، كما بينت الدراسة أيضاً وجود علاقة ارتباط طردية قوية، بين جميع معايير الحوكمة وبين جودة الخدمات المقدمة، وجاءت مُرتبة على التوالي من الأقوى إلى الأضعف: الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات، الإفصاح والنزاهة والشفافية، المساءلة، الرؤية الاستراتيجية، المشاركة، التوجه نحو بناء توافق الآراء، الانظمة الداخلية وحكم وسيادة القانون. حيث كان معيار الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات هي الأقوى علاقة مع جودة تقديم الخدمات، ومعيار الانظمة الداخلية وحكم وسيادة القانون هو الأقل علاقة مع جودة تقديم الخدمات

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها، ضرورة نشر ثقافة ومفاهيم الحوكمة في المنظمات الاهلية، حيث يمكن تحقيق ذلك من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل بهدف توعية الموظفين على اختلاف مستوياتهم بأهمية ومفهوم وضرورة تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة الخدمات لما فيه فائدة للفئات المستفيدة. كما وتوصي الدراسة أيضاً بالعمل على توفير منح مالية لتغطية التكاليف المترتبة على اعتماد معايير الحوكمة في إدارة المنظمات الاهلية لما تقدمه من ميزات تزيد من كفاءة تلك المنظمات، والعمل على اقرار وتبني مدونة الحوكمة ومدونة السلوك في المنظمات الاهلية والزامية تطبيقها من قبل السلطة التشريعية والاطر الجامعة للمنظمات الاهلية.

Governability and its Correlation with Quality of Services Provision at Palestinian Civil Organizations Inash Alusra Association's Model

Prepared by: Abed Al Rahman Mohammad Ishaq Turman

Supervisor: Dr. Saadi Al-Krunz

Abstract

The objective of the study is to identify the level of the implementation of the governance principles in the Inash Al Usra Association, and to study its relation with the quality of Providing Service in The Palestinian Civil Organizations Inash Alusra Association's Model.

The researcher followed a descriptive methodology to achieve the objectives of the study. The researcher additional used a questionnaire as a tool to gather the needed data. The population of the study was from the 90 employees of the Inash Al Usra Association. The study sample was 55 employees, which forms 61% of the population.

The researcher concluded that the Inash Al Usra Association does implement governance standards to a high extent. Additionally, the quality level of the provided services is also high. The implementation of governance standards has a strong effect on the quality of the provided services. Considering a statistical significance ($\alpha \leq 0.05$), the study reveals that that there is a strong positive correlation between implementing governance standards and the quality of the provided services. Moreover, the correlation coefficient is 87.2% while the adjusted correlation coefficient is 72%. This implicates that the implementation of governance principles is an explainer of at least 72% of changes occurring in the quality of the provided services in the Society.

The study unveils that there a strong positive correlation between each of governance standards and the quality of the provided services. The governance standards that affect the quality of the provided services arranged in a descending order from the strongest to weakest are fairness, comprehensiveness, and equality in providing services; publicizing, integrity, and transparency; accountability; strategic vision; participation; endeavors towards building consensus; and internal regulations and the rule of law. The fairness, comprehensiveness, and equality standard have the strongest correlation and the internal regulations and the rule of law standard has the weakest correlation.

The study included multiple recommendations, prominent of which is the promulgation of the culture and concepts of governance within the non-governmental organizations, this could be executed through arranging training sessions and workshops with the aim of raising the awareness of the employees of all levels on the importance of implementing governance standards together with its relation with the level of quality of provided services for the advantage of the beneficiaries. Moreover, the study recommends that funds should be provided to cover the costs associated with the efforts towards the adoption of governance standards in managing non-governmental organizations as a vehicle of raising the organizational effectiveness. Furthermore, there should be efforts to approve and adopt both a code of governance and a code of ethics in non-governmental organizations. The implementation of the mentioned cods should be obligated by the legislative authority and by the inclusive frameworks of the non-governmental organizations.

1.1 المقدمة

ان تطبيق الحوكمة يشجع التفاعل البنّاء بين اركان الحكم الثلاثة جميعاً (القطاع العام، القطاع الخاص، المجتمع المدني) فالدولة تخلق البيئة السياسية الموازية والقطاع الخاص يولد الوظائف والدخل، فيما تقوم منظمات المجتمع المدني من خلال انشطتها المتعددة وفي كافة المجالات على تحقيق التفاعل المطلوب وتعمل على تقديم خدماتها مجاناً وبدون ثمن للأفراد في المجتمع، ومن الأمثلة على ذلك رعاية النساء والأطفال والمرضى إضافة لدعم الشباب والطلاب.

ويعد تحسين ممارسات الحوكمة في المنظمات الاهلية من الامور الهادفة لتطوير القدرات المؤسسية لكل منها لتمكينها من أداء الأدوار المتوقعة منها. وذلك من خلال اعتماد استراتيجية واضحة ومحددة معينة للمنظمة الاهلية تمكن من قيادة المنظمة بكل نزاهة وشفافية وعادة ما تكون هذه الإستراتيجية المقترحة تتكون من الأجزاء التالية: تعزيز الشفافية والمساءلة في المنظمات الاهلية تجاه القطاعات التي تخدمها، تطوير التفكير الاستراتيجي والمهارات لدى المنظمات الاهلية ، مأسسة أساليب الإدارة والتخطيط بالمشاركة وتطوير البيئة القانونية والتنظيمية للمنظمات الأهلية وأشكال المساعدة المقترحة هي: تعزيز الاستخدام الشامل لممارسات الحوكمة السليمة، التقييم الذاتي، المتابعة والتقييم وأدوات التخطيط الاستراتيجي؛ دعم تعميم مدونة السلوك والممارسات الاخلاقية للمنظمات الأهلية الفلسطينية؛ ووضع اجراءات مناسبة لتعزيز الشفافية والمساءلة. (David De Ferranti et. Al,2019)

ولقد شهدت العقود الأخيرة تطوراً هاماً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها. وفي هذه الظروف، أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمؤسسات الخدمية، ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل هاجسا للمؤسسات الخدمية، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المقاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته. (بو عنان، 2007)

كما ان الجودة في تقديم الخدمات امر هام ومحوري للمنظمات الاهلية، سواءً في تقديم خدماتها للمستفيدين او في تحقيق الكفاءة والفعالية للعمليات والانشطة التي تقوم بها، إلا أن الحوكمة وجودة تقديم الخدمات

في المنظمات الاهلية حتى الآن لم تأخذ حقها من البحث والدراسة للتأكد من مدى التزام تلك المنظمات بتطبيق معاييرها ومتطلباتها، وادراجها في قائمة اهتماماتها وأولوياتها. وتعتبر منظمات المجتمع المدني ركناً أساسياً من اركان الحكم في الدولة، وتعمل على تسهيل عملية التفاعل السياسي والاجتماعي من خلال تعبئة الافراد والجماعات وتمكينهم من اجل المشاركة الفاعلة في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

ومن هنا يكون دور المنظمات الاهلية مكمل لدور الدولة ويجب ان تبقى هذه المنظمات بعيدة عن سلطة وهيمنة الدولة فهي منظمات غير حكومية وغير ربحية تعمل في مجال الرعاية والاعانة الانسانية والتنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والصحية والسياسية والرياضية والبشرية، اضافة لحقوق الانسان وحقوق المرأة وغيرها. ولا بد من الاشارة هنا الى ان أي مجتمع في أي دولة بدون وجود منظمات مجتمع مدني فاعلة يكون مجتمع ناقص وفيه خلل ولا يمكن أن يحصل فيه تنمية مستدامة متناسقة وبشكل متكامل وناضج. لذا لا بد من تفعيل وتنشيط هذه المنظمات بصورة إيجابية من قبل الدولة بدون تدخل أو وصاية او مساومة ودعمها من المجتمع نفسه بقناعة وإيمان راسخ. (عبد العال، 2006)

وتعتبر جمعية إنعاش الاسرة من كبرى المنظمات الاهلية في فلسطين وأقدمها، حيث تأسست في العام 1965م قبل احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة في الرابع من حزيران عام 1967م، حيث ساهمت الجمعية في تعزيز صمود الشعب الفلسطيني، وقدمت الكثير من الخدمات الانسانية والثقافية والاجتماعية، والتعليمية، والصحية.

ولإدراكنا لأهمية وتأثير واقدمية الجمعية وتعدد خدماتها قمنا باعتبارها إنموذجاً للمنظمات الاهلية العاملة في فلسطين لتعميم نتائج الدراسة عليها.

1.2 مشكلة الدراسة

بالرغم من وجود العديد من الدراسات الفلسطينية في مجال الحوكمة مثل دراسة (عبد الغفار، 2015) ودراسة (محمد وبركات، 2011) وكذلك دراسة (الاعا، 2008) بالإضافة للعديد من الدراسات التي بحثت في مجال جودة تقديم الخدمات مثل دراسة (البلاجي، 2015) ودراسة (وهب، 2018) والتي تطرقت لأثر تطبيق مبادئ الحوكمة وجودة تقديم الخدمات التي تقدمها المنظمات الاهلية، وأشارت الى أن الكثير من المؤسسات والمنظمات غير الحكومية (الأهلية) العاملة في فلسطين ما زالت تسعى للالتزام بتطبيق مبادئ الحوكمة حتى تتمكن من تقديم خدماتها بأفضل الطرق وانجعها وصولاً الى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها، حيث توصل العديد من الباحثين والدارسين في هذا الشأن، ومنها الدراسة التي اعدتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD, 2016) عن تطبيق الحوكمة في المؤسسات العامة في فلسطين (حكومية ومجتمع مدني) ان عدم تطبيق مبادئ الحوكمة يؤدي الى ظهور تأثير سلبي و بشكل كبير ومباشر على الأداء المؤسسي للمنظمات مما ينعكس سلباً على نجاعة الخدمات التي تقدمها، ويتضح هذا التأثير السلبي من خلال عدم مقدرتها على تحسين وتطوير خدماتها وتحقيق أهدافها و تلبية توقعات ورغبات المستفيدين من خدماتها.

ويسعى الباحث في هذه الدراسة ومن واقع عمله مديراً مالياً لجمعية إنعاش الاسرة لدراسة واقع تطبيق الحوكمة وعلاقة ذلك مع جودة الخدمات المقدمة في منظمات المجتمع المدني واعتبار جمعية إنعاش الاسرة إنموذجاً في هذا الشأن.

وفي ضوء ما تقدم فان مشكلة البحث تتلخص بالسؤال الرئيسي التالي:

ما العلاقة بين مدى تطبيق مبادئ الحوكمة وبين جودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية جمعية إنعاش الاسرة إنموذجاً؟

1.3 أسئلة الدراسة

سعت الدراسة للإجابة عن الاسئلة التالية:

السؤال الرئيسي الاول: ما مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية إنعاش الاسرة؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي سبع أسئلة فرعية:

1. ما مدى تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة؟

2. ما مدى تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الأسرة؟
3. ما مدى تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة؟
4. ما مدى تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة؟
5. ما مدى تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الأسرة؟
6. ما مدى تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الأسرة؟
7. ما مدى تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة؟

السؤال الرئيسي الثاني: ما مستوى جودة تقديم الخدمات التي تقدمها جمعية إنعاش الأسرة؟
وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي خمس أسئلة فرعية:

1. ما مستوى الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الأسرة؟
2. ما مستوى الاعتمادية في جمعية إنعاش الأسرة؟
3. ما مستوى الاستجابة في جمعية إنعاش الأسرة؟
4. ما مستوى الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الأسرة؟
5. ما مستوى التعاطف في جمعية إنعاش الأسرة؟

السؤال الرئيسي الثالث: هل يوجد علاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة وبين جودة الخدمات المقدمة في جمعية إنعاش الأسرة؟

1.4 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

الهدف الرئيسي: التعرف على مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية "جمعية إنعاش الأسرة نموذجاً"

وينبثق عن عدة اهداف فرعية:

1. التعرف على مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية إنعاش الأسرة.
2. التعرف على مدى تطبيق كل مبدأ من مبادئ الحوكمة في جمعية إنعاش الأسرة.
3. التعرف على مستوى جودة تقديم الخدمات التي تقدمها جمعية إنعاش الأسرة.
4. التعرف على مستوى كل بعد من أبعاد جودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة.

5. التعرف على العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات المقدمة في جمعية إنعاش الأسرة.

1.5 أهمية الدراسة

ترجع أهمية البحث إلى عدة جوانب نظرية وتطبيقية يتمثل أهمها فيما يلي:

- 1- في حدود اطلاع الباحث- يتضح ندرة في البحوث التي تهتم بالتعرف على العلاقة بين مدى تطبيق مبادئ الحوكمة وبين جودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية، وإن أكثر الدراسات السابقة ركزت على دراسة مدى تطبيق الحوكمة او جودة تقديم الخدمات وربطها بمتغيرات اخرى، والكثير منها ركز على القطاع المصرفي والشركات المساهمة العامة، حيث جاءت هذه الدراسة لسد النقص في البحوث في هذا المجال.
- 2- تساعد نتائج الدراسة في تعزيز المصادقية لدى اصحاب العلاقة لدعم المنظمات الاهلية لتمكينها من القيام بأعمالها.
- 3- يمكن ان تساهم نتائج البحث في مساعدة المسؤولين بالمنظمات الاهلية في تحسين بيئة العمل في هذه المنظمات من خلال معالجة معوقات تحسين جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، وتفهم واقع تطبيق مبادئ الحوكمة لديهم، والعمل على تحسينها بما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمات.

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق مبادئ الحوكمة (المشاركة، التوجه نحو بناء توافق الآراء، الرؤية الاستراتيجية، الافصاح والنزاهة والشفافية، المساءلة، الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات) وبين جودة الخدمات المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة في التعامل (الأمان)، التعاطف) في جمعية إنعاش الأسرة. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوجه نحو بناء توافق الآراء وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة.

الفرضية الفرعية الثالثة لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرؤية الاستراتيجية وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الافصاح والنزاهة والشفافية وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المساءلة وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبادئ الحوكمة (المشاركة، التوجه نحو بناء توافق الآراء، الرؤية الاستراتيجية، الافصاح والنزاهة والشفافية، المساءلة، الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات) تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول جودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

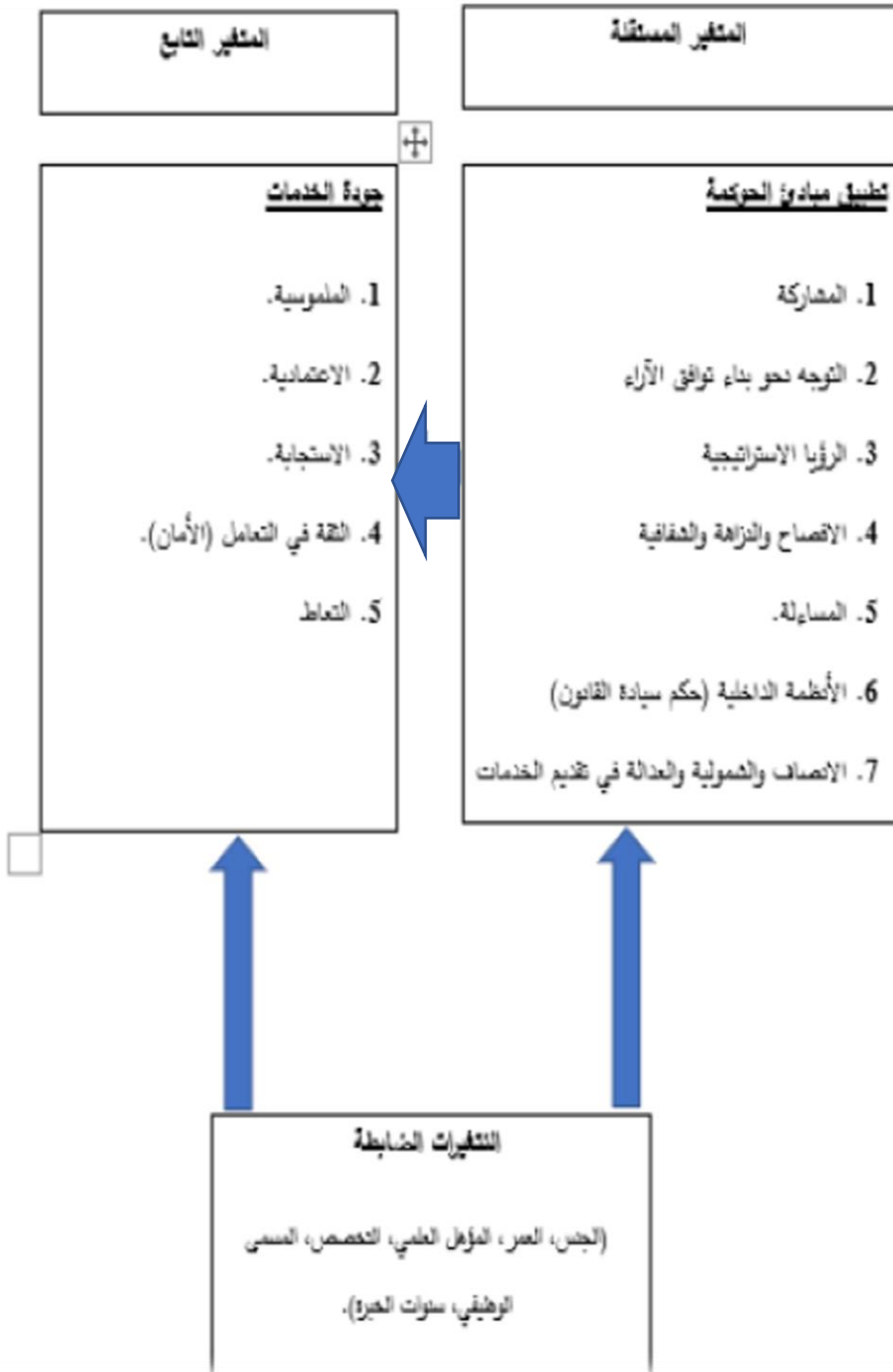
الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1.7 حدود الدراسة

اشتملت الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة الحالية على موظفي جمعية إنعاش الاسرة في محافظة رام الله والبيرة.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة الحالية على جمعية إنعاش الاسرة في محافظة رام الله.
- الحدود الزمانية: انجزت هذه الدراسة في العام الأكاديمي 2021/2020.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على الموضوعات التي اشتملها عنوان البحث وهي مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية جمعية إنعاش الاسرة إنموذجاً.

1.8 طبيعة متغيرات الدراسة



شكل رقم (1.1) طبيعة متغيرات الدراسة

2.1 حوكمة المؤسسات

2.1.1 المقدمة

دأبت منظمات المجتمع المدني على مدى السنوات الماضية على تقديم خدمات متنوعة للمواطنين سواء التعليمية أو الطبية أو الزراعية أو الاجتماعية أو التربوية أو الحقوقية وتعزيز صمود المواطنين أمام تغول الاحتلال الإسرائيلي وممارساته الهمجية الذي عمل ولا زال يعمل على اقتلاع الإنسان الفلسطيني من وطنه وجذوره والاستيلاء على أرضه، ويرى الباحث ان تعزيز دور منظمات المجتمع المدني في فلسطين يتطلب العمل على النهوض بهذه المنظمات في ثلاث مجالات اساسية وهي:

1. في مجال مواجهة الاحتلال من خلال العمل على تنفيذ القرارات الدولية التي تضمن الحقوق الوطنية المشروعة للشعب الفلسطيني في العودة وتقرير المصير وإقامة الدولة المستقلة وعاصمتها القدس، وتطوير مساهمة المنظمات الاهلية الفلسطينية في النضال لتحقيق أهداف الشعب الفلسطيني، وتعزيز التنسيق مع المنظمات الاهلية في العالم في النضال المشترك من اجل السلام والمساواة، وإطلاق سراح جميع المعتقلين الفلسطينيين في سجون الاحتلال دون قيد أو شرط
2. في مجال صنع القرار ورفع مستوى مشاركة المنظمات الاهلية الفلسطينية في تعزيز مشاركة افراد المجتمع في الحياة السياسية بأشكالها المختلفة، ومساهمتها في رسم السياسات الحكومية وتعزيز مشاركتها في مواقع صنع القرار، وزيادة مساهمة المنظمات الاهلية الفلسطينية في الحياة السياسية بهدف تعزيز وضمان تحقيق مجتمع الديمقراطية والمساواة والعدالة الاجتماعية.
3. وفي المجال الاقتصادي تمكين الشعب الفلسطيني من السيطرة على جميع موارده الاقتصادية على الأرض وسماؤها وباطنها من معادن وآبار جوفية للانطلاق في عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة، وتعزيز دور المنظمات الاهلية الفلسطينية ادارياً ومالياً وتنظيمياً واستقلالها الاقتصادي، وترسيخ مفهوم التنمية الشاملة بجميع مقوماتها التربوية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية لدى المجتمع، وتوفير خدمات التأهيل والتدريب وسبل الوصول إلى الأسواق لرفع مساهمة المنظمات الاهلية الفلسطينية في تعزيز أسواق الاستثمار وزيادة مساهمتها في قوة العمل والنتاج المحلي الإجمالي.

ومن ثم فإنه من الضروري تفعيل حوكمة هذه المنظمات من خلال معايير النزاهة والشفافية والاستقلالية وتفعيل نظام المساءلة لتمكينها من القيام بالدور المناط بها، والعمل على أن تصبح مبادئ الحوكمة إلزامية وأن تكون جزءاً من التشريعات التي تنظم العلاقة بين الإدارة من جهة وبين هيئتها العامة وعمالها والعاملين فيها من جهة أخرى.

2.1.2 تعريف الحوكمة

الحوكمة لغويا معناها: الحكم أو التحكم، أي السيطرة على الأمور بوضع ضوابط وقيود تحكم العلاقات داخل المنظمة (سليمان، 2008)

اما اصطلاحاً: فقد تم تعريف الحوكمة من قبل البنك الدولي بانها "الحالة التي من خلالها يتم إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع بهدف التنمية"

اما برنامج الأمم المتحدة النمائي (UNDB,1997) فقد خلص الى التعريف بان الحوكمة تعني " ممارسة السلطات الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون المجتمع على كافة مستوياته"

اما المعهد الكندي للحوكمة (Institute on governance,1999) فقد عرف الحوكمة بانها "العمليات والهياكل التي تستخدمها المؤسسات لتوجه إدارة عملياتها العامة وانشطة برامجها.

اما تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD,2016) فقد عرفت الحوكمة بأنها: "مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة المؤسسة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين" ويعرف (Ardalan,2007) حوكمة المنظمات بأنها عبارة عن فهم الترتيبات المؤسسية بالنسبة للعلاقات بين الجهات الاقتصادية المختلفة والمشاركين الذين قد يكون لها مصالح مباشرة أو غير مباشرة في المؤسسة مثل المساهمين وأعضاء مجلس الإدارة، المديرين، الموظفين، الدائنين، الموردين، والعملاء، والمجتمعات المحلية والحكومة.

ويعرف (خضر، 2012) الحوكمة بأنها: مجموعة من القواعد التي تنظم العلاقات المتبادلة بين المؤسسة والأطراف أصحاب المصالح المختلفة في المؤسسة، في إطار من الشفافية والمساءلة، والتي يؤدي اتباعها إلى استدامة الأعمال ورفع كفاءة المؤسسة في إدارة عملياتها وتحسين قدرتها التنافسية بالأسواق.

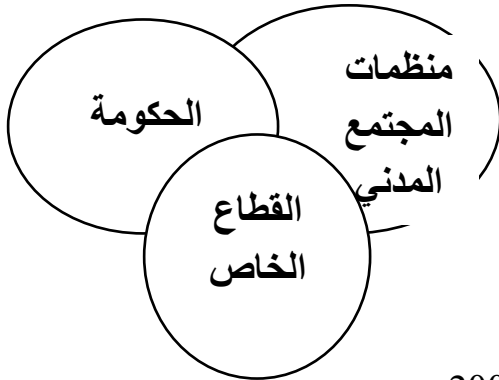
اما (الرجوب، 2018) فقد عرف الحوكمة في المنظمات الاهلية : هي مجموعة القواعد والاجراءات التي يتم بموجبها ادارة المنظمات والرقابة عليها، عن طريق تنظيم العلاقة بين مجلس الادارة والادارة التنفيذية والمستفيدين والسلطة العليا في المنظمات الاهلية الا وهي الهيئة العمومية، وعلية تهتم حوكمة المنظمات بالأسلوب الذي يتم فيه ادارة المنظمة والرقابة عليها وفحص قدرة مجلس الادارة على وضع سياسات واهداف المنظمة بما يخدم مصالح الافراد ذوي العلاقة. ويمكن القول ان الهدف من حوكمة المنظمات تحسين نوعية ممارسات مجلس الادارة، وتحسين اداء المنظمة ورفع قدرتها التنافسية، وكما وتعزز ثقة اصحاب العلاقة وتشجع على جذب التمويل وقدرة المنظمة على مواجهة الاخطار، كما ان المطلع على القوانين الفلسطينية الخاصة بالمنظمات الأهلية يجد انه بالرغم من القوانين الصادرة بما يخص ضبط العمل داخل المنظمات الاهلية الا انه لا يوجد نظام رقابي واضح في هذه المنظمات.

ويعرف الباحث الحوكمة بانها مجموعة من المبادئ والنظم واللوائح التي تساعد المنظمة على إدارة شؤونها الإدارية والتنظيمية سواءً كانت داخلية او خارجية بجودة وكفاءة وفعالية كما أنها مجموعة من القواعد والاجراءات والترتيبات التي تساعد إدارة المنظمة في اتخاذ قراراتها المناسبة بما يحقق الانسجام والتواصل بين أعضاء الهيئة العامة ومجلس الإدارة والموظفين والمستفيدين.

2.1.3 مبادئ الحوكمة:

تتضمن الحوكمة ثلاثة مبادئ رئيسية هي:

1. الحكومة.
2. القطاع الخاص.
3. منظمات المجتمع المدني



المصدر: زهير الكايد، الحكمانية قضايا وتطبيقات، 2003

فالحكومة تهيئ البيئة السياسية والقانونية المساعدة، بينما يعمل القطاع الخاص على خلق فرص العمل وتحقيق الدخل لأفراد المجتمع، أما المجتمعات المدنية فتتفاعل السياسي والاجتماعي بتسخير الجماعات للمشاركة في الأنشطة السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

(Institute on governance,1999)

2.1.4 مبادئ الحوكمة

لقد حدد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP, 1997) تسعة معايير وهي الأكثر شمولاً وتنوعاً من المعايير التي وضعها البنك الدولي، وهذه المعايير هي

1. المشاركة **Participation**
2. الشفافية **Transparent**
3. العدالة والمساواة **Equity & Equality**
4. المساءلة **Accountability**
5. تعزيز سلطة القانون **Rule of Law**
6. الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد **Efficiency & Effectiveness**
7. التوجه نحو بناء توافق الآراء **Consensus Orientation**
8. الاستجابة **Responsiveness**
9. الرؤية الاستراتيجية **Strategic Vision**

ويذكر إيفان نيكوليتش (كونسورتيوم للتأهيل والتنمية) في دليل ممارسات الحكم الرشيد الصادر في سيراليون، كانون الثاني 2008، أن مبادئ الحكم الرشيد عبارة عن ثمانية مبادئ رئيسية هي المشاركة، سيادة القانون، الشفافية، الاستجابة، الإجماع، العدل، الفاعلية والكفاءة، والمساءلة. (Nikolic، 2008).

وقد دون الائتلاف الأهلي لمدونة السلوك في مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية اثنا عشر مبدأ وهي الالتزام بالمواثيق والقوانين، وأولوية التنمية، والمشاركة، والتشبيك والتنسيق، والشفافية، والمساءلة، والمساواة والشمول، والإدارة الرشيدة، ومنع تضارب المصالح، والتأثير والفعالية. ويمكن شرح وتوضيح المبادئ الأساسية للحوكمة على النحو التالي:

1. المساءلة: تعرف نظم المساءلة على أنها واجب المسؤولين عن الوظائف الرسمية (سواء أكانوا منتخبين أم معينين، وزراء أم موظفين وغيرهم) في تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة بشكل تفصيلي يوضح الإيجابيات والسلبيات ومدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل.

كذلك يعني المبدأ حق المواطنين العاديين في الحصول على التقارير والمعلومات اللازمة عن أعمال المسؤولين في الإدارات العامة مثل النواب، الوزراء، والموظفين الحكوميين، وأصحاب المناصب.

ويهدف ذلك إلى التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم القائمة على العدل والوضوح والمساواة، والتأكد من مدى انفاق أعمالهم مع تحديد القانون لوظائفهم ومهامهم حتى يكتسب هؤلاء الشرعية والدعم المقدمين من الشعب لضمان استمرارهم في عملهم على هذه الأسس. وتقتضى أنظمة المساءلة الفعالة وضوح والالتزامات والأطر وقنوات الاتصال وتحديد المسؤوليات. فالمساءلة بمفهومها العام تفرض على كل من حصل على تفويض من جهة معينة، بصلاحيات وأدوات عمل، أن يجيب بوضوح عن كيفية التصرف واستخدام الموارد والصلاحيات التي وضعت تحت تصرفه. (مصلح، 2007).

وهناك مجموعة من الأسباب قد أدت إلى بروز قضايا المساءلة في المنظمات غير الحكومية بشكل واضح وهام، ومنها: (Lee، 2004).

- النمو السريع للمنظمات غير الحكومية أو القطاع الثالث في العالم.
- تزايد حجم التمويل المدفوع للمنظمات غير الحكومية لتنفيذ أنشطتها.
- تعاضم نفوذ المنظمات غير الحكومية وتأثيرها في السياسات العامة.
- تتوجه المنظمات غير الحكومية للعمل بأنظمة المساءلة عند الوقوع في مشاكل قانونية فقط بمعنى أنه ليس نهجاً متبعاً بشكل تلقائي.
- تواجه المنظمات غير الحكومية تحديات متعلقة بإثبات الشفافية والخضوع للمساءلة وذلك في مواجهة الشركات، والحكومات، والأطراف ذات العلاقة.
- تأثر المنظمات غير الحكومية بموجة التحول الديمقراطي مع بداية التسعينيات، والتي تتطلب مزيداً من المساءلة لتحقيق الديمقراطية.

وتعرف كذلك المساءلة على أنها القدرة على مساءلة المسؤولين على اختلاف مستوياتهم ثواباً وعقاباً دون أي تمييز بسبب مناصبهم لتشكل ركيزة لتفعيل الرقابة إذ لا رقابة بدون مساءلة ومحاسبة، وبدون ذلك فإن الشفافية تتحول إلى مجرد تشهير بالمفسدين وحديثاً لوسائل الإعلام ويترتب على ذلك لاحقاً تراجع دور الرقيب في استخدام الشفافية لمنع أحد من المخالفة أو الفساد، لذا فإن طردية العلاقة بين مفهومي المساءلة والشفافية وتبادليتها يجب تراعى فكلما ازداد معدل الشفافية يجب أن يترافق ذلك مع زيادة في مستوى المساءلة والعكس صحيح. (ديوان الرقابة المالية، 2011).

ويرى الباحث ان **المساءلة**: وهي وجود اليات لتحمل المسؤولية من قبل المسؤولين عن قراراتهم او عن الاخفاقات في تحقيق اهداف وسياسات المؤسسة

2. المساواة والشمول

تلتزم المنظمات بأن تعامل الأشخاص أو المجموعات سواء كانوا من المستفيدين أو من الموظفين على أنهم سواسية تحت مظلة تكافؤ الفرص، كما تلتزم المنظمات بعدم التمييز الطائفي و /أو العائلي و /أو الجغرافي و/أو على أساس النوع الاجتماعي و/أو الخلفية الاجتماعية، و/أو على أساس الإعاقة، أو بأي شكل كان، مع الحفاظ على حق بعض المنظمات الأهلية الفلسطينية بممارسة التمييز الإيجابي لفئات المجتمع الفلسطيني الأقل حظًا مثل الفئات المهمشة والمرأة وذوي الاحتياجات الخاصة، أو بعض المناطق الجغرافية المهمشة وفق سياسة معلنة ومكتوبة وبما لا يتعارض مع المصلحة العامة.

كما تلتزم المنظمات الأهلية الفلسطينية بتطوير إجراءات صارمة وواضحة لمنع كافة أشكال التمييز في اختيار الفئات المستفيدة وفي تقديم الخدمة أو في مرحلة التوظيف، التقييم، الترقية أو إجراءات العقاب للموظفين بسبب جنسهم، لون بشرتهم، أصلهم، إعاقاتهم، فئتهم الاجتماعية، عمرهم، معتقداتهم الدينية أو انتمائهم السياسي.

تلتزم المنظمة الأهلية بتعزيز المساواة بين الجنسين في نشاطاتها، منشوراتها، إجراءاتها، وذلك على صعيد تعاملاتها مع الموظفين، والمتطوعين، والفئات المستهدفة، والجمهور.

كما تلتزم المنظمات بحماية حقوق العاملين، ولذلك يجب أن يضمن مجلس الإدارة وجود إجراءات وتعليمات واضحة تشمل كافة حقوق الموظف، وبشكل خاص:

- وجود سلم وظيفي وفئات رواتب واضحة ونظام ترفيعات وترقيات واضح ومعلوم للجميع
- وجود عقود عمل للموظفين بما يتوافق مع قانون العمل الفلسطيني.
- وجود نظام تقييم عادل وواضح لجميع الموظفين بالإضافة إلى نظام عقوبات منشور. (الائتلاف الأهلي لمدونة السلوك، 2008)

ويرى الباحث ان الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات: هي وجود أنظمة وقوانين تمنع التمييز من حيث النوع الاجتماعي او العرق او اللون او الدين وان يعامل الاشخاص على انهم سواسية.

3. مبدأ الاجماع (توافق الآراء)

هناك العديد من الجهات الفاعلة ووجهات النظر في المجتمع. لذلك فإن الحكم الرشيد يتطلب توفيق بين هذه الجهات وتقريب بين وجهات النظر لأصحاب المصالح في المجتمع للوصول إلى توافق واسع في المجتمع على ما هو في مصلحة المجتمع ككل. كما يتطلب وجود منظور واسع النطاق وطويل الأجل على ما هو مطلوب للتنمية المستدامة وكيفية تحقيق أهداف التنمية. وهذا يمكن ان ينفذ من خلال فهم السياقات التاريخية والثقافية والاجتماعية لأصحاب المصالح في مجتمع ما. (Nikolic، 2008).

وقد حدد الدكتور Raab، ثمانية مبادئ لبناء التوافق على النحو التالي: (Raab، Susskind، 2009).

1. البدء في بناء توافق الآراء في أقرب وقت ممكن.
2. مشاركة جميع أصحاب المصلحة.
3. تأمين مشاركته مباشرة من المنظمين كلما كان ذلك ممكناً.
4. توفير الموارد الكافية.
5. عدم استبعاد القضايا الخلافية من جهود بناء توافق الآراء.
6. دعم التفاوض.
7. تحديد هيكلية عمليات بناء توافق الآراء واستكمال وضع القواعد والإجراءات.
8. تعديل الإجراءات التقليدية لاستيعاب أفضل الفرص لبناء توافق الآراء.

ويرى الباحث ان التوجه نحو بناء توافق الآراء: وهي وصول المنظمة الى توافق واسع للآراء بما يحقق المصلحة العامة من خلال الديمقراطية التوافقية على اساس توازن جميع المصالح.

4. الأنظمة الداخلية (حكم أو سيادة القانون)

يقصد بـ "حكم أو سيادة القانون" اعتبار القانون مرجعية للجميع وضمان سيادته على الجميع دون استثناء ويتطلب ذلك بالضرورة بناء صيغة حكم مستقرة وتطويرها، وذلك من خلال الاستقرار السياسي، والسلم الأهلي، وبناء المؤسسات الديمقراطية التي تسمح بتداول السلطة سلمياً ودورياً دون اللجوء إلى العنف. ويتضمن هذا نوعاً من التوافق بين الأطراف السياسية والقوى الاجتماعية - السياسية على قواعد التنافس، وفي مقدمة هذه القواعد قبول الريج كما الخسارة، وتنظيم الحياة السياسية على أسس نزاهة سليمة تحكمها الانتخابات الدورية، والإطار الدستوري والعمل المؤسسي. (مصلح، 2007).

ويرى الباحث ان الأنظمة الداخلية وحكم سيادة القانون: وهي التزام المنظمة بالقوانين الخارجية الخاصة بعمل المنظمات وان يكون لديها ادلة وقوانين داخلية عادلة وتنفذ بعدالة.

5. الرؤيا الاستراتيجية

لابد للحكم الصالح من امتلاك رؤية استراتيجية توحد منظور القادة والجمهور للحكم والتنمية الإنسانية ومتطلباتها، بحيث تتفق هذه الرؤية مع تفهم السياق التاريخي والثقافي والاجتماعي المركب لهذا المنظور وتحدد الخطط التنموية، التي ينبغي أن يتم تبنيها من قبل مؤسسات المجتمع والدولة، بوجود منظور بعيد المدى لعملية التطوير المجتمعي والحكم الصالح والتنمية البشرية، مع توفير الوضوح في رسم البدائل واختيار الأفضل من بينها ومع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات المحلية والدولية الحالية والمستقبلية. (مصلح، 2007).

ويرى الباحث ان الرؤية الاستراتيجية: وهي امتلاك المنظمة خطة طويلة الاجل تتضمن اهداف ورؤية ورسالة محددة وواضحة

6. اللامركزية

من المتفق عليه أن "اللامركزية" تعد أحد أهم النظم التي يمكن من خلالها تمكين المواطنين في المجتمع المحلي من المشاركة الفعالة والحقيقية في إدارة الشؤون العامة المحلية للمجتمعات التي يعيشون بها، كما أنه بدون تطبيق سليم للامركزية لا يمكن القول بإمكانية تحقيق التنمية المحلية المستدامة، لا سيما في ظل عجز الحكومة المركزية عن الوفاء بكافة احتياجات المجتمع وخاصة

مع تنامي عدد السكان من ناحية وندرة او سوء استغلال الموارد الطبيعية البشرية من ناحية أخرى. وبدون تلك اللامركزية لا يمكن أيضًا الحديث عن الديمقراطية بأشكالها المختلفة وخاصة السياسية والإدارية. (الطوخي، 2010).

أدوات تحقيق اللامركزية:

هناك أدوات لتحقيق اللامركزية، وأهمها ما يلي:

1. تمكين العاملين: يشير تمكين العاملين إلى زيادة قدرات وصلاحيات العاملين لتولي القيام بمسؤوليات أكبر ومنحهم سلطات أكثر، من خلال التدريب والثقة والدعم العاطفي، وكذلك مشاركة المرؤوسين الكاملة للمديرين في صناعة القرارات. ويعتبر التمكين هو مشاركة بين العاملين والإدارة العليا في أربعة عناصر أساسية هي المعلومات المتاحة عن أداء المنظمة، والمعرفة التي تساعد العاملين على فهم أعمالهم، والمساهمة في الأداء الكلي للمنظمة، والمكافآت التي تحدد على أساس أداء المنظمة، ويعتمد مفهوم التمكين على تلك العناصر الأساسية مجتمعة وأن عدم وجود أي عنصر منها ينفي وجود التمكين. (الرقب، 2010).
2. إعادة توزيع السلطات والصلاحيات: وذلك من خلال إعادة وصف الاختصاصات التنظيمية للوحدات التنظيمية الأدنى، أو من خلال إعادة النظر في جداول الصلاحيات بحيث تعطى الصلاحيات أكثر إلى المستويات الأدنى على حساب المستويات الأعلى، أو هي إعادة توزيع السلطات الممنوحة من المستويات الأعلى إلى المستويات الأدنى تنظيميًا.
3. التفويض: وهنا يتم تدريب المديرين على منح بعض سلطاتهم إلى المستويات الإدارية الأدنى، وأيضًا تدريب المرؤوسين على ممارسة السلطة، وخلق الالتزام لدى هؤلاء المرؤوسين في تنفيذ واجبات ووظائفهم وفي استخدام السلطة الممنوحة إليهم.
4. استخدام اللجان وفرق العمل: حيث يتم منح هذه اللجان وفرق العمل سلطات أكثر وصلاحيات أكبر في حل المشاكل والتصرف، وعادة ما تكون سلطات اللجان استشارية تركز على تقديم التوصيات والمعلومات إلى جهات أعلى تتخذ القرار، بينما تمارس فرق العمل غالبًا سلطات تنفيذية حقيقية في اتخاذ القرارات والتصرف.

5. الاجتماعات: إن تدريب المديرين على استخدام الاجتماعات كأسلوب ديمقراطي وتشاركي في اتخاذ القرارات يساعد على إحساس المستويات الأدنى بلامركزية السلطة، وأن لديهم الشيء الكثير الذي يقدمونه في اتخاذ القرار (ماهر، 2004).

مؤشرات وجود المركزية أو اللامركزية:

كذلك يوجد عدد من المؤشرات التي تساعد على الكشف عما إذا كانت المنظمة تدار بطريقة مركزية أو لا مركزية وهذه المؤشرات هي: (عباس، 2004).

1. زيادة أو نقص عدد القرارات التي تتخذها المستويات الإدارية التنفيذية.
2. مدى أهمية القرارات التي تتخذها المستويات الإدارية التنفيذية.
3. زيادة أو نقص عدد الوظائف في المنظمة.
4. مدى تدخل المديرين في المستويات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات ولدى رؤساء الأقسام.

7. المشاركة

تلتزم المنظمات بتطبيق مبدأ المشاركة من أجل تشجيع العمل التطوعي والمساهمات المجتمعية ولتسهيل عملية نقل المعلومات والخبرات بين المنظمات الأهلية ومختلف الأطراف ذات العلاقة كما تلتزم المنظمات بأن تجرى عملية المشاركة وتداول مستمرة مع أصحاب العلاقة الخاصة فيما يتعلق بتغيير سياساتها، منهجياتها، اتجاهاتها، نطاق عملها.

كما تلتزم بأن تجرى مشاورات مستمرة مع المستفيدين في الأمور التي تؤثر عليهم من أجل خلق ثقافة التشاور داخل المنظمة مع أصحاب العلاقة من المستفيدين، وكذلك مؤسسات الدولة ذات العلاقة، والقطاع الخاص والمؤسسات الأخرى المختلفة وصولاً إلى تثبيت عملية التواصل والشفافية معهم ولضمان مشاركة أصحاب المصلحة من أطراف المجتمع ذوي العلاقة. وتلتزم المنظمات بمشاركة المستفيدين من المجتمعات المحلية في عملية تصميم ومراقبة وتقييم المشاريع.

كما أن المنظمات تعتبر الدولة بمؤسساتها المختلفة ذات العلاقة أحد أصحاب العلاقة الأساسيين وستعمل على اطلاعها والتشاور معها حول المشاريع الجديدة، حيثما رأت في ذلك مصلحة لها ووفقاً لمقتضيات

قانون الجمعيات لعام 2000م، وذلك لأنها قد توفر لهم خدمات مساندة مما سيعزز من فائدة المشاريع على المجتمعات المحلية.

كما وتلتزم المنظمات بتشجيع وتطوير عملية الاتصال والتواصل بين الموظفين أنفسهم ومع المستفيدين وأصحاب العلاقة وذلك ضمن استراتيجية تهدف إلى إيصال المعلومات الصحيحة عن المشاريع والنشاطات المختلفة للمؤسسة. (الائتلاف الأهلي لمدونة السلوك، 2008)

ويرى الباحث ان المشاركة هي مشاركة الاطراف ذات العلاقة في عملية صنع القرار او تغيير السياسات والتوجهات ونطاق العمل بصورة مباشرة او غير ومباشرة.

8. الشفافية

الشفافية تعني أن القرارات التي اتخذت يتم نشرها ويتم تنفيذها حسب القواعد والأنظمة. وهذا يعني أيضا أن المعلومات متاحة بحرية ويمكن الوصول إليها مباشرة بواسطة أولئك الذين سيتأثرون من مثل هذه القرارات. (Nikolic، 2008).

وتلتزم المنظمات الأهلية بسياسة الشفافية المطلقة والقائمة على مبدأ الحق في المعرفة فيما يتعلق بإيصال المعلومات إلى أصحاب العلاقة بما يضمن الانفتاح مع الهيئة العامة، والمستفيدين، والمانحين والسلطة حول النشاطات والإجراءات والقرارات والسياسات. وضمان وصول المستفيدين والجمهور والجهات الرسمية ذات العلاقة والمانحين للمعلومات والعمل ضمن إجراءات واضحة ومعلنة بما يتعلق بالسياسات المالية والتنمية وسياسات واضحة للنشر وتوفير المعلومات الصحيحة للجمهور والتقييد بالمعايير المهنية والقواعد الخاصة بالشفافية المالية، وتوفير المعلومات التالية الأساسية سواء كان بالوسائل المرئية، المسموعة، المطبوعة أو الالكترونية.

- مبادئ المؤسسة، رسالتها، وقيمتها.
- الهيكل التنظيمي والإداري للمنظمة موضعًا به الأدوار والمسؤوليات المختلفة.
- الشراكات والائتلافات والتعاقدات مع الجهات المختلفة في فلسطين وخارجها.
- التقارير المالية والإدارية السنوية والتي يجب أن تشمل على الأقل الموازنة، ملخص عن نتائج التدقيق والجهة التي قامت به، الرسالة الإدارية من المدقق، الموارد المالية من المانحين أو غيرهم وسبل صرفها، ملخص نتائج اجتماعات مجلس الإدارة والهيئة العامة ما عدا الأمور التي تصنف بأنها سرية.

- إجراءات التوظيف، وإدارة المشتريات من خلال العطاءات والمشتريات الأنشطة الحالية والمستقبلية التي تعمل أو ستعمل على نشاطات المؤسسة.
 - نشر التقارير المالية للمنظمة بطريقة مفهومة ويمكن الوصول إليها.
 - تبني أساليب تضمن الكفاءة في نظم المشتريات للبضائع والخدمات وحماية هذه الإجراءات من تأثير المصالح الشخصية. (الائتلاف الأهلي لمدونة السلوك، 2008)
- ويرى الباحث ان الإفصاح والنزاهة والشفافية: وهي توفير المعلومات الموثوقة والدقيقة بالنشاطات والاجراءات والقرارات والسياسات، وضمان وصول الجهات ذات العلاقة لهذه المعلومات بسهولة ويسر.

9. التأثير والفاعلية

إن مهمة المنظمة تكمن في السبب والغرض من وجودها وهي ما تأمل المنظمة بتحقيقه، ويتوجب على المنظمة أن تحدد سياستها بوضوح. ويجب أن تشكل هذه المهمة - المحددة جيداً - الأساس والإطار المرجعي لكافة أنشطة المنظمة وخططها، وعلى المنظمة أن تلتزم بتوظيف مواردها البشرية والمالية بطريقة فاعلة وكفؤة لأجل تحقيق أهدافها المعلنة، وبشكل خاص تعمل المنظمة على تحقيق الأمور التالية:

1. مجلس الإدارة: يجب على كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة أن يتفهم تمامًا مهمة المنظمة ويدعمها، وأن يتفهم دوره وصلاحياته في بناء المنظمة وتطويرها.
2. التقييم: يجب مراجعة وفحص مهمة وأنشطة المنظمة على مستويين:
 - مراجعة مهمة المنظمة بصفة دورة (كل سنتين أو ثلاث سنوات) للتأكد من أنها ما زالت ذات صلة. ومن بين المسائل التي يجب تقييمها:
 - أ) ما إذا كان قد تم إنجاز المهمة سواء بواسطة المنظمة أو بواسطة كيان آخر ومن ثم النظر في جدوى استمرار المنظمة بتكوينها الحالي.
 - ب) ما إذا كان يتوجب تعديل المهمة لتعكس التغييرات الاجتماعية.
 - ج) النظر فيما إذا كانت هنالك رغبة لدى المنظمة في الاضطلاع بمهام جديدة قد تستوجب صياغة جديدة.
 - فحص أنشطة المنظمة وتمحيصها بصفة دورية للتأكد من فاعليتها وكفاءتها وعلاقتها بمهمة المنظمة وجدوى الاستمرار في البرامج أو تعديلها ومدى الحاجة لبرامج جديدة. ومن بين المسائل التي يجب تقييمها في هذا الصدد:

أ) ما إذا كانت الأنشطة متسقة مع المهمة الحالية للمنظمة أو ما إذا كانت بحاجة للتعديل أو إيقافها وذلك على ضوء التغييرات التي تطرأ على المهمة.

ب) مدى كفاءة وفاعلية البرامج في تحقيق أهداف المؤسسة.

ج) النتائج التي يحصل عليها المستفيدون من البرامج.

د) تكلفة البرنامج بالنسبة لنتائجه.

هـ) ما إذا كان ينبغي تقديم خدمات جديدة. ويجب أن تكون عمليات التقييم منفتحة وأن تجري بأمانة وتتضمن مشاركات من الأطراف ذات العلاقة في المؤسسة.

3. **التوافق مع الأهداف:** يجب أن تتسق النشاطات مع أهداف المؤسسة، فرسالة المنظمة ومهمتها يجب أن تكونا أساساً للتخطيط الاستراتيجي وبرنامج عمل المؤسسة. ويجب أن تركز المنظمة اهتمامها على التأكد من أن أهدافها قد تحققت أو هي قيد التحقق.

4. **الكفاءة والفعالية:** يجب أن يعمل برنامج المنظمة بكفاءة وفاعلية على تحقيق أهدافها المعلنة.

5. **التغذية الراجعة:** على المنظمة أن تسعى للحصول بصورة منتظمة على تغذية راجعة من المستفيدين من برامجها والأطراف ذات العلاقة.

6. **المهنية:** يجب أن تمارس المنظمة أعمالها بمهنية، وأن تركز على مفهوم خدمة الآخرين

ويرى الباحث من خلال عمله في جمعية إنعاش الاسرة والمamah بالعمل في منظمات المجتمع المدني الفلسطينية ان المبادئ التالية:

1. المشاركة

2. التوجه نحو بناء توافق الآراء

3. الرؤية الاستراتيجية

4. الافصاح والنزاهة والشفافية

5. المساءلة

6. الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون

7. الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات

هي الاكثر ملاءمة لدراسة مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في منظمات المجتمع المدني الفلسطينية وخاصة جمعية إنعاش الاسرة والتي تم اختيارها لتكون انونجاً للدور الهام والحيوي الذي تقوم به وتأثيرها الفعال في العمل الخيري في فلسطين

2.2 جودة تقديم الخدمات

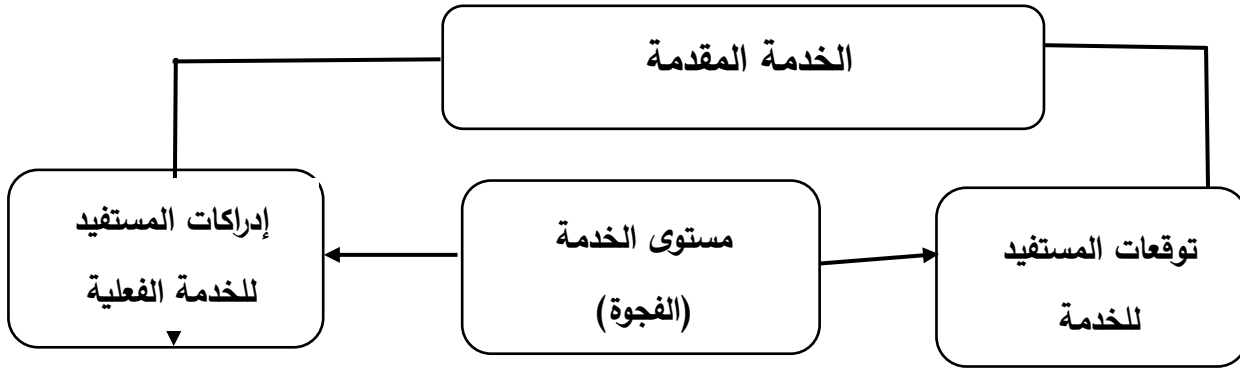
2.2.1 مفهوم جودة الخدمات

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة أنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" (الطائي وآخرون، 2007)، وعرفها (Heizer & Barry، 1996) كما ورد في (وهبة، 2018) أنها: "القدرة للمنتج أو الخدمة التي تقابل احتياجات المستهلك"، وعرفت جودة الخدمة أنها: "تمثل فوق الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة المدركة والخدمة الفعلية". (1985، Parasuraman, et, Al)، كما عرفت على أنها "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي توقعها المستفيدين أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا المستهلك أو عدم رضاه، وتعد في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها". (الدرادكة، 2002)

وعرفتها (السعافين، 2015) بأنها: "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة".

كما يرى الباحث ان **جودة الخدمات** هي "المواصفات التي تتميز بها الخدمة او السلعة من وجهة نظر المستفيد وتشكل الرضا لديه بما يضمن تحقيق رغباته"

ويوضح الشكل التالي مفهوم جودة الخدمات



شكل (2.1) مفهوم جودة الخدمات (الحداد، 1999)

ويتضح أنه إذا توافقت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم لها فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت التوقعات، أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة، وإذا تحقق العكس وهو أن الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات، فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة. (Taylor , 1992, Cronon).

وتعتبر جودة الخدمة (Cronin & Taylor, 1992) من الأساسيات التي تسبق إرضاء المستفيد، وفي المقابل فإن رضا المستفيد يؤثر على قرار الاستغادة من الخدمة مستقبلياً.

فمفهوم جودة الخدمة يتضمن بعدين أساسيين (Gronroos, 1984) أضيف إليهما بعداً ثالثاً (1990 Gronroos, كما يلي:

1. الجودة الفنية: وتشير إلى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميًا.
2. الجودة الوظيفية: وتشير إلى الكيفية التي يتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة.
3. الجودة المروجة: وتعتبر عن الصورة المنقولة عن الجودة إلى المستفيدين من خلال وسائل الترويج.

2.2.2 أهمية الجودة في المؤسسات الخدماتية

1. تعزيز سمعة المنظمة: تستمد المنظمة سمعتها من خلال مستوى جودة منتجاتها وهي وسيلتها الفعالة في التنافس مع المنظمات الأخرى العاملة في ذات القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.
2. القدرة على المنافسة العالمية: تكتسب الجودة أهمية كبيرة، لأنها تساعد المنظمات على بناء قدرة تنافسية والحصول على موطئ في الأسواق العالمية.
3. حماية المستهلك: عند تطبيق مستلزمات تحقيق الجودة يتم اعتماد مواصفات قياسية محددة تسهم في حماية المستهلك، وتعزيز الثقة في منتجات تلك المنظمة. (Lovell, 1996)

2.2.3 خصائص جودة الخدمة

1. توجيه الوقت المطلوب لتقديم الخدمة.
2. ضمان الحصول على الخدمة.
3. توقعات الخدمة.

4. إدراك الزبون للخدمة.

مستوى الفجوة بين التوقعات وإدراك الزبون. (Cheng Podolsky, 1996)

2.2.4 أبعاد قياس جودة الخدمة المقدمة

هناك عشرة أبعاد كما ورد في (الحجار، 2016) نقلًا عن دراسة أجراها

(Parasuraman, et.al, 1985) في محاولة منهم من أجل وضع مقياس لجودة الخدمة.

م.	البُعد	الشرح	ما يتضمنه البُعد
1	الاعتمادية	تتمثل في ثبات الأداء وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، إضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.	<ul style="list-style-type: none"> الدقة بالحسابات. الحفاظ على السجلات. تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
2	الاستجابة	تتعلق بمدى رغبة واستعداد مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء.	<ul style="list-style-type: none"> الاستجابة الفورية للاحتياجات. الرد الفوري عن الاستفسارات والشكاوى. تقديم خدمة فورية.
3	الكفاءة	تعني امتلاك المهارات والمعارف المطلوبة لتقديم الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> معارف ومهارات الموظفين. قدرة المنظمة على انجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل.
4	الوصول للخدمة	يتعلق الأمر بالقرب وسهولة الاتصال بمقدم الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> سهولة الوصول إلى الخدمة. مدة الانتظار ليست طويلة. ملائمة أوقات العمل.
5	المجاملة	تشمل أدب الموظفين واحترامهم ومراعاتهم وصدقتهم للعملاء.	<ul style="list-style-type: none"> مراعاة ظروف العملاء والتعاطف معهم، وحسن مظهر الموظفين.

6	الاتصال	يعني أن يعمل موظفو المنظمة على جعل العملاء على علم دومًا بخصائص الخدمة، وكيفية التعامل معها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها.	<ul style="list-style-type: none"> • شرح الخدمة نفسها للعملاء. • توضيح تكلفة الخدمة. • طمأنة العميل بإمكانية حل أي مشكلة في حال حدوثها.
7	المصداقية	تعبّر عن الثقة والصدق والأمانة، وتعني أن تكون خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة.	<ul style="list-style-type: none"> • الثقة في اسم وسمعة المنظمة. • الثقة في الخصائص الشخصية للموظفين.
8	الأمانة	تعني الخلو من الخطأ أو المخاطرة والشك.	<ul style="list-style-type: none"> • المحافظة على سرية التعاملات. • الأمن المالي.
9	فهم / معرفة العميل	تشمل بذل الجهد من أجل فهم حاجات العميل.	<ul style="list-style-type: none"> • معرفة حاجات العملاء بدقة. • تقديم اهتمام فردي لكل عميل. • معرفة العملاء الدائمين للمنظمة.
10	الجوانب الملموسة	تشير إلى الدلائل المادية التابعة لمنظمة الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> • التسهيلات المادية. • مظهر الموظفين. • الأدوات والتجهيزات.

واستناداً الى ما تقدم فيمكن تلخيص أبعاد جودة الخدمات في الابعاد الخمسة التالية:

(Parasuraman، et, al, 1988)

1. الملموسية: (Tangible) وتتضمن هذه العناصر أربع متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمؤسسة.

ويرى الباحث ان الملموسية (الاحتياجات المادية): وهي جميع المكونات المادية للمنظمة والتي تظهر من خلالها بصورة مريحة لتقديم خدماتها للمستخدمين

2. **الاعتمادية: (Reliability)** وتتضمن خمس متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت التي وعدت فيه بتقديم الخدمة للمستفيدين منها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

ويرى الباحث ان **الاعتمادية** هي قدرة المنظمة على تقديم خدماتها في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة ومدى وفائها بالتزاماتها

3. **الاستجابة: (Responsiveness)** ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام المستفيدين بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم. ويرى الباحث ان **الاستجابة** هي قدرة المنظمة على التعامل الفعال مع الشكاوي والاقتراحات وسرعة الرد على استفسارات المستفيدين ورغبتها واستعدادها لتقديم خدمات وفق احتياجات المستفيدين

4. **الثقة في التعامل (الأمان): (Security)**: يحتوي هذا البعد على أربع متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس المستفيدين، وشعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم. ويرى الباحث ان **الثقة في التعامل (الأمان)** هو شعور المستفيد بالراحة والاطمئنان بالأمان من المخاطر التي يمكن ان يتعرض اليها نتيجة سوء الخدمة والمحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها

5. **التعاطف: (Empathy)**: يشمل هذا البعد على خمس متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالمستفيدين اهتمامًا شخصيًا، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم. ويرى الباحث ان **التعاطف** هو اشعار المستفيد بأهميته والرغبة في تقديم الخدمات لسد حاجاته ورغباته وشعور المستفيد بانه محور اهتمام الموظف وان مصلحته هي الاساس

ويرى الباحث ان تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية هي الوظيفة الاساسية للمؤسسات، فالخدمات ذات الجودة العالية تسبب في رضا المستفيدين عن الخدمات بالإضافة الى تحقيق سمعة طيبة للمنظمة ومن ثم امتلاك ميزة تنافسية تساعدهم في استقطاب تمويلات محلية وعالمية للفئات المستفيدة فيها. اي ان جودة الخدمات من اهم مبررات الحصول على التمويل اللازم للمنظمات الاهلية من الجهات المانحة وهذا بدوره يساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.

2.3 المنظمات الأهلية

2.3.1 المقدمة

تعد الجمعيات الأهلية التطوعية من أهم صور المنظمات المعاصرة عنها الفكر الإنساني المتقدم تعبيراً عن القيم الإنسانية النبيلة كالتكافل والمشاركة الإيجابية من المعاناة في مواجهة المشكلات ورفع مستوى معيشة الإنسان والوصول به إلى حياة أفضل، ومن خلال المؤشرات الدولية والإقليمية التي تشارك في المنظمات الأهلية يمكن القول بأن المنظمات الأهلية قد حظيت باهتمام كبير على المستوى الدولي وذلك اعترافاً بدورها التنموي إضافة إلى أفراد بنود خاصة بها في البرامج الدولية والإقليمية المختلفة ومثال ذلك ومؤتمر الأمم المتحدة لسكان ومؤتمر بكين المعني بالمرأة مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية كما أن الدراسات والتقارير تظهر اهتماماً مميّزاً بهذه المنظمات مثل تقارير التنمية (أبو الروس، 2015).

ويرى الباحث المنظمات الأهلية تساهم بشكل متميز في مجال الخدمات الاجتماعية، وتعتمد على المتطوعين، في وضع سياستها، وتنفيذ برامجها، وتعتبر الجمعيات الأهلية، من أهم المنظمات التي تهدف إلى تحقيق مستوى معيشي أفضل لسكان المجتمعات، بما تقدمه من برامج الرعاية الاجتماعية، والصحية والثقافية، وتعتمد في معظم إيراداتها على المتبرعين ورسوم العضوية ورسوم الخدمات الرمزية، كما كان لها دور كبير في حفظ الموروث التراثي وتطوير الوعي الوطني في الصمود في وجه الاحتلال الصهيوني وصناعة القيادات التي تساهم في التنمية والتحرر.

2.3.2 لمحة تاريخية عن المنظمات غير الحكومية في فلسطين

سطرت المنظمات غير الحكومية وعلى دار تاريخها المعاصر والحديث إدواراً ومتباينة اسجمت مع الظروف والأوضاع السياسية والاقتصادية التي مر بها المجتمع الفلسطيني ابتداءً بفترة السيطرة العثمانية على مقدرات البلاد، ومروراً بالاستعمار البريطاني والصهيوني، وكذلك بفترة التواجد الأردني والمصري في الضفة الغربية وقطاع غزة، وانتهاءً بالاحتلال الإسرائيلي لبقية فلسطين عام 1967م، وكان لقيام السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994م، الأثر في ظهور مرحلة جديدة بمفاهيم وأدوار جديدة للمنظمات غير الحكومية الفلسطينية، وفيما يلي عرض لمراحل تطور المنظمات غير الحكومية في فلسطين: (شاهين، 2007).

• مرحلة أواخر الحكم العثماني والانتداب البريطاني: وامتازت بحرية تكوين الجمعيات، وتحفيز الطوائف المسيحية على تشكيلها، وإصدار قانون الجمعيات العثماني لعام 1909م، الذي يقوم على فلسفة حرية العمل الأهلي، وقد تميزت الجمعيات في هذه المرحلة بالطابع الاجتماعي. أما في مرحلة الانتداب البريطاني فقد لعبت المنظمات غير الحكومية دورًا هامًا على صعيد مقاومة الهجرة اليهودية ومصادرة الأراضي، وركزت على تقديم المساعدات الإغاثية للاجئين الفلسطينيين. (العالول، 2011)

• مرحلة الحكم الأردني والحكم المصري: حيث خضعت المنظمات غير الحكومية في الضفة الغربية لقانون الجمعيات الأردني رقم (33) لسنة 1966م، وفي قطاع غزة استمر العمل بقانون الجمعيات العثماني (مرزوق، 2006). وقد مثلت هذه المرحلة تراجعًا في دور وجود المنظمات غير الحكومية نتيجة حالة الإحباط التي أصابت المجتمع الفلسطيني بعد النكبة، إلى جانب تشديد قبضة النظام الأردني والمصري على الحريات. (العالول، 2011).

• الانتفاضة الأولى والسلطة الوطنية الفلسطينية: شهدت عودة أحياء ونشوء منظمات العمل الأهلي الفلسطيني نتيجة لتعاظم قوة منظمة التحرير الفلسطينية، وقد تصاعد في هذه المرحلة أيضًا إنشاء وتطور الجمعيات الخيرية الإسلامية والتي كانت تعمل خارج إطار منظمة التحرير والتي كان لها دور هام في دعم صمود الشعب الفلسطيني في الداخل _درويش، 2003). ومع توقيع اتفاقية أوسلو وتأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية، فقد أصبحت مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية الجهة الرسمية والمسؤولة عن تقديم الخدمات للجمهور وبدأت تتحمل جزءًا مهمًا من المسؤولية في مجالات التنمية والسياسة والتحرير وتميزت هذه المرحلة بعدد من السمات أهمها، ازدياد عدد المنظمات الأهلية، وتأزم العلاقة بين هذه المنظمات والسلطة الوطنية، إضافة إلى إصدار قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم 1/ 2000. (شاهين، 2007).

2.3.3 مفهوم المنظمات الأهلية

هناك العديد من المصطلحات الاجنبية للتعبير عن المنظمات الأهلية not for profit organization (nfp) والمنظمات التي لا تهدف الى الكسب (nfgo) not for gain organisation والمنظمات التطوعية الخاصة private voluntary organization (pvo) والمنظمات غير الحكومية non-governmental organization (ngo).

ووفقاً للقانون الفلسطيني، تعرف الجمعية أو الهيئة بأنها "شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعته تهم الصالح العام دون استهداف جني الربح المالي بهدف اقتسامه بين الاعضاء أو لتحقيق منفعة شخصية" (الوقائع الفلسطينية، 2000)

في حين تعرف المنظمة الاهلية وفقاً لوثيقة الامم المتحدة الصادرة عام 1994 بأنها تمثل كياناً غير هادف الى الربح وأعضاؤه مواطنون او جماعة من المواطنين ينتمون الى دولة واحدة او أكثر وتحدد انشطتها بفعل الارادة الجماعية لأعضائها، استجابة لحاجات اعضاء واحدة او أكثر من الجماعات التي تتعاون معها المنظمة الاهلية (سمك، عابدين، 2002)

ومع تعدد مفاهيم المجتمع المدني، فلقد عرف على أنه المجتمع الذي يشارك في بنائه المواطنون ليس بالآليات والإستراتيجيات المألوفة، بل عبر إقامة مؤسساتهم ومنظماتهم كآليات للتأثير على واقعهم ورسم آفاق لمستقبلهم، وعبر تكريس قيم الديمقراطية والتعددية فتكف مصائرهم عن أن تكون في أيدي مؤسسات الدولة وحدها (فاضل، 2008)

لجأ بعد الباحثين إلى تبني تحديد إجرائي لمفهوم المجتمع المدني ليتقادي الإشكاليات التي يثيرها تعدد المفاهيم، فلقد حُددَ بأنه: المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعمل في ميادينها المختلفة في استقلال عن سلطة الدولة لتحقيق أغراض متعددة، منها أغراض سياسية كالمشاركة في عملية صنع القرار ومثال ذلك الأحزاب السياسية، ومنها لأغراض نقابية كالدفاع عن مصالح أعضائها، ومنها أغراض ثقافية كما في اتحادات الكتّاب والمتقنين والجمعيات الثقافية التي تهدف إلى نشر الوعي الثقافي وفقاً لاتجاهات أعضاء كل جماعة، ومنها لأغراض اجتماعية للإسهام في العمل الاجتماعي لتحقيق التنمية وأهمها تحقيق التنمية البشرية، وهذا هو التعريف الراجح والأقوى للصواب (العلوي 1992)

2.3.4 نبذة عن المعايير الدولية للحق في تشكيل الجمعيات

يعتبر تأسيس الجمعيات، والانضمام إليها، حق من الحقوق الأساسية للإنسان، تكفله المعايير والمواثيق الدولية كافة، ومن ذلك المادة (20) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمادة (22) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، والمادة (8) من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

ووفقاً للمقرر الخاص المعني بالحق في حرية التجمع السلمي وتكوين الجمعيات، يتسع مفهوم الحق في تكوين الجمعيات "Right to Association" ليشمل الانضمام للمجموعات المنظمة وغير المنظمة

لاتخاذ عمل جماعي، ومن صور ذلك الجمعيات الخيرية، والهيئات الأهلية ومنظمات المجتمع المدني، والاتحادات والنقابات، والأندية، والجمعيات المهنية، والأحزاب السياسية، والشركات غير الربحية، والمجموعات المشكلة من خلال الانترنت. (دودين، 2016)

2.3.5 خصائص المنظمات الأهلية

تتمتع المنظمات الاهلية بجملة من السمات او الخصائص التي تميزها عن غيرها من المنظمات وبالاطلاع على الادبيات السابقة يمكن اجمال معظمها في التالي (محيسن، 2010).

1. انها تنظيمات رسمية تهتم بتقديم خدمات مباشرة او غير مباشرة لإشباع احتياجات المجتمع وتحقيق الرفاهية الجماعية للمواطنين.
2. أنها تنشأ مستقلة عن الدولة وأنها تحكم نفسها من خلال مجلس امناء
3. أنها تستفيد من الصدقات والهبات المقدمه من قبل الافراد والشركات او التبرع بالوقت او استقطاع من الراتب او التركات
4. أنها تكون ادوات جلب منافع للآخرين
5. أنها لا تكون مؤسسة ربحية
6. الحرص على ترك مجال واسع من حرية التحرك والمبادرة لمجالس الامناء التي تدير هذه المنظمات لتقرر في كل زمان اولويات العمل ومواطنه.
7. ارتباط هذه المنظمات عادة بالضمير الحي لدى العاملين خاصة على مستوى المتبرعين بالعمل وبعض القيادات العليا لهذه المنظمات
8. تتلقى المنظمات الاهلية دعماً حكومياً يأخذ اشكالا مختلفة كالإعفاءات الضريبية والاعفاءات من الرسوم كما تتلقي منحا من الحكومة المركزية اضافة الى دعم السلطات المحلية
9. طبقاً للتشريعات المدنية في المجتمعات العربية الحديثة تحظى جميع منظمات القطاع الثالث بالشخصية الاعتبارية بالإضافة الى ضرورة الحصول على اذن السلطة الادارية المختصة بالتأسيس والاستثمار لها.
10. القيام على اساس مبادرات اهلية مقامة على اساس التمويل الذاتي والتمتع بالاستقلال الاداري فضلاً عن تعدد الانشطة والاعمال والمشروعات

11. التمتع بسلطة اوسع من حيث اختيار موظفيها وفقاً لإجراء حددته قوانين العمل بحيث يكون من المختصين في مجال الخدمة الاجتماعية والاضافة الى الاستعانة ببعض الفنيين الاخرين الذي يتطلب وجودهم نوعية الخدمات المتقدمة

12. الرقابة التي تخضع لها المنظمات الاهلية من بعض الأجهزة المختصة كالاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الخاصة والاتحادات الاقليمية بالإضافة الى رقابة الجهة الادارية المختصة مثل اشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وديوان الرقابة والجهاز المركزي للمحاسبات واشراف وزارة الصحة

2.3.6 أهمية المنظمات الأهلية

تلعب المنظمات الاهلية دوراً كبيراً وفعالاً في مختلف المجتمعات الانسانية المعاصرة من خلال ما تقدمه من الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية التي يستفيد منها الملايين من الفقراء والمرأة واليتامى والمعاقين والمسنين والبؤساء كما تسهم المنظمات الاهلية في احداث التغير الاجتماعي والسياسي في المجتمع اضافة الى كونها مراكز خدمية ورعاية تسد الثغرات في اداء السياسات العامة (الحكومية) كما انها تقوم بدور رئيسي في توفير العديد من اوجه الرعاية وبرامج التنمية في المجتمع (هلاي، 2010).

ان العمل الخيري التطوعي والتموي الذي تقوم به المنظمات الاهلية الفلسطينية من أبرز اشكال التعاون والتكافل لدى الشعب الفلسطيني على مدار تاريخية وقد كرس هذا العمل كل خصائص الشعب الفلسطيني المبنية على روح التعاون وروح الجماعة كما لعبت المنظمات الاهلية ادواراً مختلفة انسجمت مع الاوضاع السياسية والاجتماعية التي مر بها المجتمع الفلسطيني (لفتة، 2011).

تلعب المنظمات الاهلية دوراً رئيسياً في ادارة التنمية في المجتمع الفلسطيني وتلعب دوراً بارزاً في تعزيز بناء الشعب الفلسطيني على ارضة من خلال ما تقدمه من الخدمات التعليمية والصحية والاغاثية والاجتماعية والتنمية وغيرها تعتبر طرفاً محورياً في العملية التنموية وجزءاً من النسيج الاجتماعي من حيث حجم ونوع مشاركتها وطبيعتها حيث تغطي العديد من الجوانب المهنية من احتياجات المجتمع (المشهوراي 2009).

2.3.7 أهداف المنظمات الأهلية

لقد صنف الراوي اهداف المنظمات الاهلية الى مجموعتين عامه وخاصة كما يلي (الرواي، 1996)

الاهداف العامة للمنظمات الاهلية

1. لا بد للمنظمات من اهداف عامه تسعى لتحقيقها فان النظام الاساسي غالبا ما ينص على مثل هذه الاهداف ومن خلال ملاحظة مثل هذه الاهداف يمكن القول انها تشمل ما يلي:
2. رسم السياسات العامة لنشاطات المنظمة في البيئة التي توجد فيها وبما يتوافق مع القوانين السارية في البلد.
3. تنسيق الخدمات الخيرية الاغاثية التي تقدم من قبل المنظمات بحيث يمنع ازدواجية العمل في المنظمات.
4. سعي المنظمة الى الحصول على التمويل اللازم لتغطية الاحتياجات لجعلها قادرة على تقديم خدماتها.

2.3.8 الأهداف الخاصة للمنظمات الأهلية

هناك مجموعة من الأهداف التي من اجلها اقيمت المنظمة وتأسست يمكن اجمال هذه الاهداف في الاتي:

1. حماية ورعاية الاسر المحتاجة من خلال تقديم المعونة المالية او الطارئة لهم.
2. العمل على توفير فرص عمل او تشجيع الافراد على الانتاج وذلك من خلال التأهيل المهني او الجسماني.
3. رعاية شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة من ابناء الشعب واعطائهم درجة من الكفاف والاعتماد على النفس من خلال توفير فرص عمل كريمة او السعي لاعتماد مخصصات مالية للعيش بكرامة.
4. بعض المنظمات تهدف الى اجراء البحوث العلمية والمهنية والاجتماعية عن المجتمع من خلال الاستعانة بالخريجين العاطلين عن العمل وبذلك تتحقق فرص العمل وتطوير البحث العلمي.

2.3.9 الخدمات التي تقدمها المنظمات الأهلية

تسعى المنظمات الاهلية الى تحقيقي اهدافها المستوردة والمخططة لها من خلال قيامها بأنشطة تخدم المجتمع في عدة مجالات خيرية وصحية وتعليمية وترفيهية ورياضية ودينية وغيرها وتقدم هذه الخدمات في اطار غير تجاري ربحي او سياسي ولكن في اطار النفع العام وبذلك فهي تؤمن ببيئة منظمة العمل

الانساني يعمل فيها الناس باختيارهم الخاص و احيانا متطوعين بإداراتهم مستقلين عن الإدارة الحكومية وبتبني نشاط عمل المنظمات الاهلية بتباين الاهداف والوسائل والاهتمامات لديها حيث تركز على عدد كبير من الاهتمامات الاقتصادية والاجتماعية والصحية والبيئية والانسانية على اختلاف انواعها (سنو والطراح، 2002).

ويمكن تلخيص اهم الخدمات التي تقدمها المنظمات الاهلية على النحو التالي: (شبير، 2004، شليبي والسعدي 2001)

1. توفر خدمات في مجالات اساسية منها رعاية الايتام والاسر المحتاجة
2. انشاء مدارس ورياض الأطفال ومرافق تربية
3. رعاية المعوقين والعجزة واعادة تأهيلهم
4. تقديم خدمات صحية وزراعية واجتماعية على المستويات المختلفة
5. انشاء مشروعات انتاجية وتوفير فرص العمل
6. متابعة وتوثيق الحقوق الانسانية المنتهكة
7. ايجاد نواد رياضية واجتماعية ومراكز ثقافية وفنية
8. تطوير البنية التحتية والمساهمة في التنمية الزراعية وغيرها من القطاعات

2.3.10 تعزيز الفكر والاستعداد الاستراتيجي بين المنظمات الأهلية

ينطوي جزء من الحوكمة الرشيدة على تبني نظرة طويلة الأمد للعمل تكون ايضا مرتبطة بمهمة المنظمة الأهلية الأساسية ولكن لسوء الحظ يبقى الفكر الاستراتيجي لكثير من المنظمات مجرد متعة وذلك بسبب انشغالها بتقديم الخدمات وجمع الأموال لمشروع الى آخر. هناك ميل في مجال بناء القدرات الى توفير التدريب في التخطيط الاستراتيجي للتعامل مع هذه المشكلة ولكن المنظمات الصغيرة وقليلة الخبرة لا تتمتع بالقدرة على تطوير استراتيجية ما، حتى لو تعلمت كيفية اعداد هذه الخطة، يوجد منهج آخر يمكن اتباعه وينطوي على مساعدة هذه المنظمات على معاينة الخدمات في السياق الاجتماعي / السياسي للدولة. وينبغي على المنظمات الأهلية الأخرى ذات الخبرة و/أو شبكات المنظمات الأهلية ان تعقد جلسات معاينة ونقاش لمساعدة المنظمات الصغيرة في ايجاد مكان لها على خريطة الأزمة الوطنية وقد يوفر ذلك فرصة لحقن التفكير الاستراتيجي فيه وقد يؤدي ذلك بنهاية المطاف الى تخطيط طويل الأمد (مركز بيسان للبحث والتنمية، 2005).

حيث إن الوعي والقدرة لضمان مشاركة المنتفعين أو الزبائن في عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم يجب مراعاتها من قبل المنظمات الأهلية ليس كإجراء فعال ومؤثر فحسب بل كممارسة للحوكمة الرشيدة. حيث إن مشاركة المنتفعين في اتخاذ القرار يضمن للمنظمة الأهلية ثباتا بمهمتها في خدمة الفقراء والمهمشين وليس دفع مصلحة المنظمة الأهلية فقط على حساب زبائنها (دانييلو وآخرون، 2006)

2.3.11 الجهات الرسمية المختصة بتسجيل الجمعيات والرقابة والإشراف عليها

ان تطبيق مبادئ الحوكمة على المنظمات الاهلية ليست الزامية وليست جزء من التشريعات التي تنظم الإدارة من جهة وبين هيئتها العامة وعمالئها والعاملين فيها من جهة أخرى، ولكن بين محمود دودين في بحثه الصادر من معهد ماس حول تقييم أثر قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الاهلية رقم (1) لسنة 2000 ولأتحته التنفيذية على أداء الجمعيات ان هناك جهات رسمية مختصة بتسجيل الجمعيات والرقابة والاشراف عليها وهي:

1. وزارة الداخلية

ويقضي قانون الجمعيات الخيرية بلزوم تسجيل الجمعيات لدى وزارة الداخلية قبل مباشرة اعمالها، وكذلك اشعار دائرة شؤون الجمعيات بالوزارة بكل تعديل او تغيير يطرأ على نظامها الأساسي او نشاطها او مركزها او البيانات الخاصة بفروع الجمعية، او مجلس ادارتها خلال شهر واحد من حصول التغيير

2. الوزارة المختصة

يقصد بوزارة الاختصاص الوزارة التي يندرج النشاط الأساسي للجمعية ضمن اختصاصها. تعتبر هذه الوزارة الجهة المسؤولة، بشكل حصري، بمتابعة عمل وانشطة الجمعية على أساس من التنسيق والتعاون، والتكامل لما فيه الصالح العام، وتلتزم الجمعية بتقديم تقرير سنوي واخر مالي الى وزارة الاختصاص، بعد إقرارها من الجمعية العامة خلال أربعة شهور من انتهاء السنة المالية للجمعية كما تلتزم الجمعية بإخطار الوزارة المختصة بالمصرف او المصارف المعتمدة من قبلها

3. هيئة شؤون المنظمات الأهلية

تتلخص ولايتها في توعية تعزيز قدرات وزارات الاختصاص في متابعة الجمعيات، والاشراف والرقابة عليها للحد من سلطات وتدخلات وزارة الداخلية تجاه هذه الجمعيات

4. ديوان الرقابة المالية والإدارية

اخضعت المادة (7/31) من قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004 الجمعيات والاتحادات والهيئات الاهلية لولاية الديوان الرقابية وقد حددت هذا القانون المقصود بالرقابة ومفهوم المخالفة المالية والإدارية محل الرقابة وللديوان على سبيل قيامه بمهام صلاحية التدقيق في الوثائق والمستندات العائدة للجمعيات، التي عليها تسهيل مهمته، وتقديم ما يطلبه من معلومات وله الاطلاع والتحفظ على الملفات والمستندات والمعلومات بما فيها المصنفة سرية منها.

5. هيئة مكافحة الفساد.

اخضع قانون مكافحة الفساد رقم (1) لسنة 2005، بصيغته المعدلة بالقرار بقانون رقم (7) لسنة 2010، رؤساء وأعضاء مجالس إدارة الجمعيات الخيرية والهيئات الاهلية، لأحكام هذا القانون بما في ذلك موظفي المنظمة الاهلية التابعة لبلد أجنبي وطنيين كانوا ام أجنبياً وفقاً للمادة (8) من هذا القانون تختص الهيئة ضمن أمور أخرى بفحص الذمة المالية للخاضعين لأحكام هذا القانون والتحقق من شبهات الفساد التي تقترب منها. ولها في سبيل ذلك، تلقي البلاغات والشكاوى بخصوص جرائم الفساد ومتابعتها، والقيام بأعمال التحري وجمع الاستدلالات بشأنها، واو من تلقاء ذاتها دون شكوى، والكشف عن المخالفات والتجاوزات وجمع الأدلة والمعلومات الخاصة بذلك وايضاً طلب أي مستندات او معلومات او الاطلاع عليها وان كانت سرية

6. اللجنة الرئاسية العليا للعمل الأهلي

في شهر أيار من عام 2015، أصدر رئيس السلطة الفلسطينية قراراً بتشكيل لجنة رئاسية عليا للعمل الأهلي برئاسة ديوان الرئاسة وعضوية كل من وزير الداخلية، ورئيس هيئة شؤون المنظمات الاهلية، ورئيس ديوان الرقابة المالية والإدارية، وهيئة مكافحة الفساد، وامين عام مجلس الوزراء. تعتبر هذه اللجنة بمثابة لجنة سياسية، تعمل وتشخص واقع عمل الجمعيات بناء على ما تقدمه لها اللجنة الفنية المنبثقة عنها من مذكرات وتقارير. (دودين، 2016)

2.3.12 مفهوم التمويل وأهميته في المنظمات الاهلية

يقصد بالتمويل للمنظمات الأهلية هو تزويدها بالأموال اللازمة لتحقيق أغراضها التي قامت من أجلها أو ما تحصل عليه من مال خاص لتحقيق أهدافها في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية (علي، 2004)

للتمول أهمية كبيرة في المنظمات الاهلية وذلك للأسباب التالية (علي، 2004):

- المال هو العنصر الأساسي لاستمرار عمل المنظمات الاهلية، فبدون المال لا تستطيع المنظمة تنفيذ برامجها وتقديم خدماتها للمستفيدين من تلك الخدمات.
- يعتبر استقرار المركز المالي للمنظمة من أهم العوامل المساعدة في ارتفاع مستوى خدماتها وتطوير الخدمات القائمة وفقاً لزيادة مركزها المالي الذي لها بالتوسع وتحسين نوعية الخدمة.
- تستخدم الأموال في أغراض وأمر متعددة منها إقامة المنشآت وتجهيزها ودفع الأجور للعاملين وشراء الخامات اللازمة لتوفير الخدمات وتحقيق أهداف المؤسسة.
- إن تمويل المنظمات الاهلية له أهمية كبرى في استدامة أنشطتها وتقديم خدماتها للمنتفعين ولتحقيق أهدافها، وتسعى دائماً إلى تحقيقه سواء أكان ذلك عن طريق المعونة المادية أو المعنوية التي تتلقاها من أفراد المجتمع ومؤسساته المختلفة وذلك لمدة محددة أو غير محددة، كما تساهم الدولة بنصيب قليل أو كثير في تمويل هذه المنظمات عن طريق الإعانات السنوية أو الإنشائية، ويتحقق التمويل من الدول المانحة في الأغلب.

2.3.13 مصادر التمويل

تعددت مصادر التمويل للمنظمات الفلسطينية من مصادر تمويل إقليمية ودولية، ومن أمثلة ذلك الصندوق العربي، والبنك الإسلامي للتنمية، وصندوق أوبك، الأمم المتحدة، والاتحاد الأوروبي، Jica، Tica، والوكالة الأمريكية للتنمية، والعديد المؤسسات الدولية.

وتشير دراسة أعدها مركز تطوير المؤسسات الاهلية عام (2009) أن قنوات المساعدات للمنظمات الأهلية الفلسطينية تتمثل في التالي (ديفوير، ترتير، 2009):

1. المساعدات الثنائية: تقدم مباشرة من دولة أو منظمة مانحة إلى الجهة المتلقية للمساعدة، ومن أمثلة على ذلك: الشراكة بين الحكومة الدنماركية ومجموعة الهيدرولوجيين الفلسطينيين.

2. المساعدات المتعددة الأطراف (المؤسسات الأممية): هي المساعدات التي تتم عبر صندوق مشترك يتم توجيهه فيما بعد عبر منظمة دولية، ومثال على ذلك المساعدات القادمة عبر المفوضية الأوروبية.
3. المساعدات الدولية الحكومية: تتلقى هذه المنظمات الدولية الأموال من الجهات الثنائية والمتعددة، من أجل تنفيذ المشاريع الخاصة بهم أو بالشراكة مع المنظمات الأهلية الفلسطينية.
4. التمويل الذاتي: أما بخصوص الاعتماد على الذات، فمن الواضح أن هناك بداية جادة وعميقة من جانب القطاع الأهلي لإرساء قواعد تسمح بالاعتماد التدريجي على الذات، والتقليص التدريجي في الاعتماد على المنح الخارجية، مع إدراك ووعي أن مثل هذه الخطوة ضرورتها لا تعتبر أمراً سهلاً.
5. التمويل الحكومي: تعتمد المنظمة على الدعم الحكومي في تمويل برامجها ومشروعاتها، وقد بدأت كثير من الحكومات الاهتمام بتمويل المنظمات الأهلية، نظراً لإحساسها بأهمية العمل الاجتماعي وما تقدمه هذه المنظمات من خدمات جلية للمواطنين، كما اهتمت الدول بوضع القواعد التي تنظم أساليب تمويل هذه المنظمات بما يحقق التنسيق ويكفل لها الاستمرارية والثبات لتحقيق أهدافها.

2.3.14 مشاكل ومخاطر التمويل في المنظمات غير الحكومية

يرى (أبو سيف، 2005) أن مشكلة التمويل تتمثل في الإشكاليات التالية:

1. فرض أجنداث تمويلية لا تتماشى وخطط التنمية الفلسطينية.
 2. التبعية المالية نتيجة الاعتماد التام على عمليات التمويل الخارجي، ومحاولات نسج علاقات تبعية مع عواصم التمويل في إطار ضمان حصة تمويلية تساهم في بقاء استمرار نشاط وعمل هذه المنظمات مما يبقيها في حالة تبعية مالية سرعان ما تتكشف حقيقتها في حال توقف التمويل.
 3. العلاقة التنافسية بين المنظمات الأهلية على مصادر التمويل، مما سيؤثر بالسلب على بيعة العلاقة فيما بينها.
 4. اتكالية المنظمات غير الحكومية المحلية واعتمادها المباشر على مصادر الدعم الخارجي وهو من أهم الإشكاليات الموجودة حيث أثرت على ثقافة التطوع والتي قام على أساسها العمل الأهلي.
 5. ضعف التنسيق بين المنظمات غير الحكومية المحلية يؤثر على الرؤيا التنموية الواجب تنفيذها لخدمة المجتمع، بمعنى آخر قد تقوم المنظمات بتنفيذ مشاريع وبرامج في سبيل الحصول على التمويل بغض النظر عن أهمية ودور هذه المشاريع والبرامج في تنمية المجتمع.
- وحسب اطلاع الباحث على الكثير من شروط الممولين بان تطبيق معايير الحوكمة في المنظمات الأهلية هي أحد أهم الشروط للموافقة على التمويل المقدم من المؤسسة

2.4 جمعية إنعاش الأسرة

جمعية انعاش الاسرة جمعية فلسطينية خيرية نسوية تنموية غير ربحية، تأسست في مدينة البيرة عام 1965، بمبادرة قادتها مجموعة من النساء الفلسطينيات المتطوعات وعلى رأسهن المرحومة السيدة سميحة خليل. وجاء تأسيس جمعية إنعاش الأسرة استجابة لحاجات الشعب الفلسطيني المتزايدة ولتثبيت حقوقه الوطنية عقب حرب/ احتلال عام 1948 واحتلال ما تبقى من فلسطين عام 1967. لقد حافظت الجمعية منذ تأسيسها على حيادها الديني والسياسي وما انحازت ابدا الا لحقوق شعبنا واجندة الكل الفلسطيني وقيمة الوحدة والعدالة. كما سعت الجمعية لإثبات وجود المرأة الفلسطينية كعامل أساسي للتنمية والإمداد الخيري، عبر التعليم والتدريب المهني من أجل تعزيز صمود المرأة واستقلالها اقتصاديا واعتمادها على ذاتها.

إن إنعاش الأسرة واحدة من أكبر الجمعيات الفلسطينية النسائية، وأقدمها تأسيسا ومن أكثرها تأثيرا في الواقع الفلسطيني الاجتماعي والنسوي. ورغم التحديات والصعوبات التي واجهت الجمعية على مدار السنين، وعلى رأسها تلك المتعلقة بمحدودية المصادر، إلا أنها استطاعت مواصلة طريقها، واستمرت في عطائها وتقدمها منذ 55 عام، وها هي اليوم ترتقي كمنظمة شامخة، توفر (105) وظيفة لكلا الجنسين (85% منهم نساء) بدوام كامل، وما يقارب (85) محاضر ومحاضرة غير متفرغين، وتسعى بشكل حثيث لتقديم المزيد من الخدمات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والأكاديمية.

تعمل الجمعية في مجال التعليم الأكاديمي والمهني حيث تخرج مئات من الطالبات والطلاب سنويا ممن يدرسون في كلية إنعاش الاسرة ودائرة التدريب المهني (19 برنامج أكاديمي ومهني معتمد).

كما وتعمل الجمعية في مجال حفظ الهوية الفلسطينية من خلال حفظ الموروث الثقافي الفلسطيني، حيث تمتلك الجمعية متحف وأرشيف ومكتبة تراثية اضافة الى مركز لدراسات التراث والمجتمع الذي يجري ابحاثا وينظم مؤتمرات متخصصة ويصدر مجلة التراث والمجتمع منذ العام 1972.

وتعمل الجمعية في مجال الخدمات الانسانية والتنموية التي تخدم الفئات الاقل حظا والمهمشة في المجتمع، حيث تملك الجمعية سكن لليتيمات (لفتيات فلسطينيات يتيمات أو يعانين من ظروف اقتصادية واجتماعية سيئة) وتقدم اعانة شهرية لحوالي 1400 عائلة معدومة اضافة الى منح تعليمية جامعية لحوالي 120 طالب/ة ممن يدرسون في كلية الجمعية وجامعات فلسطينية أخرى.

وسعى لتحقيق نوعا من الاستدامة في خدمات الجمعية، تمتلك الجمعية 9 مشاريع انتاجية وخدمية توفر فرص العمل للسيدات من جهة وتولد بعض الدخل للجمعية بما يساعدها على تغطية جزء من مصاريفها

التشغيلية. حيث تمتلك الجمعية مشغلا للتطريز توفر من خلاله فرص عمل لحوالي 1,000 سيدة ممن يعملن في انتاج اعمال التطريز، كما وتملك الجمعية مشغلا للخياطة، وروضة، وحضانة، ومركز الأسرة للعلاج الطبيعي، وصالون زينة لتجميل للسيدات، ومطبخ زعفران، وسكن (135 سرير) وقاعة للندوات والمؤتمرات الصغيرة. (التقرير السنوي 2019)

رؤية الجمعية

فلسطين حرة مستدامة تسودها العدالة

رسالة الجمعية

تعزيز صمود الشعب الفلسطيني على أرضه، ودعم نضاله نحو الحرية والاستقلال ودعم قيم العدالة، والمساهمة في التنمية المستدامة من خلال التمكين الاقتصادي والاجتماعي، والحفاظ على التراث، والنهوض بالمرأة والأسرة الفلسطينية، وتقديم برامج تعليمية وأكاديمية وفق احتياجات السوق.

2.4.1 أهداف الجمعية

لقد وضعت جمعية إنعاش الأسرة لنفسها ومنذ انطلاقتها الأهداف التأسيسية التالية:

1. الوقوف إلى جانب شعبنا الفلسطيني في كفاحه من أجل الحرية والاستقلال.
2. الاهتمام بالجوانب الثقافية المختلفة للشعب الفلسطيني.
3. الاهتمام بالمرأة ودورها الفاعل في بناء المجتمع وتأهيلها بمهنة تمكنها من أداء هذا الدور في تنمية المجتمع وأسرته.
4. الاهتمام بالطفل والعناية به باعتباره أمل الأمة ومستقبلها.
5. الحفاظ على تراثنا الشعبي الفلسطيني من الضياع والانتحال والسرقة. (التقرير السنوي، 2019)

2.4.2 نظرية الجمعية في التغيير

تقوم استراتيجية إنعاش الأسرة على نظرية التغيير التالية:

تؤمن الجمعية أنّ الأسرة هي وحدة البناء الأساسيّة في المجتمع الفلسطيني. كما تؤمن الجمعية أن تنمية الأسر الفلسطينية يجب أن تشمل كافة أعضائها من الأطفال والشباب والوالدين وكبار السن ومن كلا الجنسين بالطبع. كما تؤمن الجمعية أن عملية التنمية بشكل عام وتنمية الأسرة بشكل خاص يجب أن تشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتعليمية والثقافية؛ لتكون عملية التنمية شاملة ومتكاملة. بناء على ما تقدم فإنّ العمل مع الأسرة الفلسطينية في صلب نظرية الجمعية لإحداث التغيير وصولاً لتحقيق رؤية الجمعية.

كما تسعى الجمعية من خلال استراتيجيتها لتعزيز ثقافة التطوع والاعتماد على الذات، وتسعى لتغيير الثقافة السائدة "الاعتماد على الآخرين وانتظار المساعدة بدل الاعتماد على الذات".

تؤمن الجمعية أن الاحتلال الإسرائيلي هو المشكلة الجذرية التي تحول دون وصول المجتمع الفلسطيني لحقه في التنمية والاستقلال، وتمتع كافة افراد المجتمع بحقوقهم الإنسانية وحقوقهم الوطنية. حيث إنّ الاحتلال يستهدف الأرض والإنسان والتاريخ والمعرفة والهوية والثقافة الفلسطينية. وفي ظلّ هكذا احتلال فإنّ المرأة الفلسطينية والطفل الفلسطيني من أكثر الفئات التي تعاني من الواقع المرير الذي أفرزه الاحتلال الإسرائيلي. وانطلاقاً من هذا الفهم، فإنّ استراتيجية جمعية إنعاش الأسرة تقوم على أساس تطبيق منهجية التنمية المتكاملة التي تستهدف الجوانب المختلفة للأسرة والمجتمع الفلسطيني بعمومه، مع التركيز على المرأة الفلسطينية وتمكينها اقتصادياً واجتماعياً وتعزيز دورها في الحياة الاقتصادية والسياسية الفلسطينية.

كما تركز الجمعية على الأطفال عبر رعاية الأيتام منهم لحين تمكين أمهاتهم من امتلاك مشاريع مدرة للدخل و/أو وصولهن لفرص التوظيف، وكذلك عبر تقديم المساعدات الإرشادية النفسية والاجتماعية لأطفال الأسر الفقيرة في مراحل المراهقة.

تقوم الخطة الاستراتيجية لجمعية إنعاش الأسرة على خمسة أهداف استراتيجية، وستعمل كل ما بوسعها لأجل تحقيقها خلال الاعوام القادمة 2019 -2023، حيث تتكامل هذه الأهداف فيما بينها بشكل وثيق في تحقيق رؤية الجمعية. وتتسجم الأهداف الاستراتيجية انسجاماً كاملاً مع الأهداف السامية التي حدّتها الجمعية عند تأسيسها. وتتقسم الأهداف الاستراتيجية للجمعية إلى قسمين، الهدف الاستراتيجية المرتبطة برسالة الجمعية وأهدافها التأسيسية (الأهداف الاستراتيجية من 1-3):

- الهدف الاستراتيجي الأول: "التمكين الاقتصادي والاجتماعي للمرأة الفلسطينية والشباب لتعزيز صمود الشعب الفلسطيني".
- الهدف الاستراتيجي الثاني: "تعزيز حفظ الموروث التراثي والثقافي الفلسطيني للمساهمة في حفظ الهوية الوطنية الفلسطينية".
- الهدف الاستراتيجي الثالث: "الارتقاء في التعليم الأكاديمي والمهني تجاه جعله أكثر فاعلية في تحقيق التنمية المستدامة".

وأهداف استراتيجية مساندة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالرسالة (الأهداف 4 و5):

- الهدف الاستراتيجي الرابع: "تعزيز الاستدامة المالية لجمعية إنعاش الأسرة".
 - الهدف الاستراتيجي الخامس: "تحسين أداء جمعية إنعاش الأسرة تجاه تحقيق أهدافها الاستراتيجية".
- ومن ناحية أخرى ومن أجل تحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية، ستعمل الجمعية خلال مدة هذه الخطة الاستراتيجية على تحقيق (21) نتيجة متوسطة الأمد والتي بدورها سوف تتحقق عبر تحقيق (52) مخرجا يكامل بعضها بعضا في الوصول للنتائج متوسطة الأمد، والتي بدورها تتكامل في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ومن أجل نظرية التغيير التي تبنتها الجمعية، سيتم تطبيق الاستراتيجيات التالية:

- التركيز على الأسرة في البرامج.
- تطبيق النهج القائم على الحق في كافة برامج الجمعية.
- بناء القدرات وزيادة الوصول للمعارف وإكساب المهارات.
- تكاملية المساعدات الإنسانية والتنمية وربط برامجها في إطار عمل متكامل.
- إزالة و/أو تقليل أثر الحواجز والمعوقات التي تحول دون وصول النساء والشباب لفرص التمكين الاقتصادي والاجتماعي.
- التأثير في السياسات لصالح الفئات التي تخدمها الجمعية كونهم أصحاب حق ولصالح الفئات المهمشة. (التقرير السنوي 2019)

2.5 الدراسات السابقة

في هذا القسم من الفصل الثاني سيتم عرض اهم الدراسات السابقة التي حاولت البحث في موضوع مقارب للدراسة الحالية علما بان الباحث ينوه الى الندرة العالية في الدراسات السابقة التي تبحث بذات الموضوع

2.5.1 الدراسات العربية

دراسة الأطرش وعبيد وربايعة (2020) بعنوان قواعد الحوكمة وأثرها في مكافحة الفساد في مؤسسات القطاع العام في الضفة الغربية

هدفت الدراسة الى التعرف إلى قواعد الحوكمة وأثرها في مكافحة ظاهرة الفساد في مؤسسات القطاع العام في الضفة الغربية من وجهة نظر موظفيها، وتكونت عينة الدراسة من (382) موظفاً وموظفة، وبعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت النتائج أن درجة توظيف مؤسسات القطاع العام في الضفة الغربية لقواعد الحوكمة كانت متوسطة، كما أن انتشار الفساد بشقيه الإداري والمالي كان أيضاً بدرجة متوسطة، وتبين وجود علاقة سالبة بين تطبيق قواعد الحوكمة، وانتشار الفساد، ووجود أثر لدرجة توظيف مؤسسات القطاع العام في الضفة الغربية للحوكمة في درجة انتشار الفساد الإداري والمالي وذلك على بعد سيادة القانون، وأوصى الباحثون ضرورة أن تدفع السلطة الوطنية الفلسطينية باتجاه تعزيز قواعد الحوكمة في القطاع العام، وبذل جهود إضافية باتجاه محاربة الفساد، الحرص على تطبيق سيادة القانون كأحد ابعاد الحوكمة كسبيل لمحاربة الفساد الإداري والمالي.

دراسة ألفت عمر وهبة بعنوان (2018) بعنوان دور أبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الحكومية - المحافظات الجنوبية.

هدفت الدراسة التعرف إلى دور أبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الحكومية - المحافظات الجنوبية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمنظمات غير الحكومية والبالغ عددهم (3617)، وتم استخدام العينة العشوائية الطبقية، حيث بلغ حجم العينة (360) مفردة، وتم استرداد (330) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة (91.7%).

وتوصلت الدراسة الى أن مستوى ممارسة أبعاد المنظمة الأخلاقية بشكل عام كانت مرتفعة بدرجة كبيرة من قبل العاملين بالمنظمات غير الحكومية بالمحافظات الجنوبية، وجاء بُعد القيادة الأخلاقية الأكثر توافراً من الأبعاد، وأن مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الحكومية بالمحافظات الجنوبية كانت مرتفعة بدرجة كبيرة وبُعد التعاطف الأكبر وفي المرتبة الأخيرة بُعد الملموسية. ووجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمة الأخلاقية (مجتمعة) وجودة الخدمات المقدمة أيضاً بينت الدراسة أن أبعاد المنظمة الأخلاقية تؤثر جوهرياً في جودة الخدمات المقدمة.

وكانت من أهم التوصيات إنشاء مدونات للسلوك الأخلاقي للجمعيات بحيث يلتزم العاملون بها، حيث تكون منارة ومرشداً يوجه العاملين بها بالسلوكيات المقبولة والغير مقبولة، والتي من شأنها التأسيس للمعايير الأخلاقية بالحد الأدنى.

دراسة عبد الغفار (2016) بعنوان "كيفية تفعيل وتطبيق آليات الحوكمة على الجمعيات الأهلية حتى يتم القضاء على الفساد سواء على المستوى المالي أو الإداري"

يتمثل الهدف العام للبحث في دراسة وتحليل التأثير المتبادل بين الرقابة المالية في الجمعيات الأهلية وآليات الحوكمة لمنع الفساد والحد منه. وقد تم إلقاء الضوء على مفهوم حوكمة الشركات، نشأتها وتطورها، وكذلك استعراض أهم آلياتها وركائزها مع التركيز على تفعيل دور الأجهزة الرقابية على الجمعيات الأهلية مثل وزارة التضامن والجهاز المركزي للمحاسبات باعتبارهما أبرز دعائم تحقيق الرقابة على الموارد والاستخدامات المخصصة، وعلاقة هذه الجهات الرقابية ببعضها ويعتمد منهج البحث على الجمع بين كل من الدراسة النظرية والدراسة الميدانية وذلك على النحو التالي : الدراسة النظرية (المنهج الاستقرائي) تم تغطية هذا الجانب من خلال قيام الباحث بالاطلاع على الدوريات والمراجع والرسائل العلمية والأبحاث والدراسات والمقالات المنشورة بالدوريات المختلفة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة من النتائج التي توصلت إليها بهدف تجميع البيانات الثانوية المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذلك دراسة القوانين واللوائح المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تعمل بها المنظمات غير الهادفة للربح في هذا الشأن. الدراسة الميدانية (المنهج الاستنباطي) تمثلت في اختبار مدى صحة الفروض التي يقوم بها الباحث والوصول إلى الأهداف المرجوة وذلك من خلال إعداد قائمة استقصاء مكونة من مجموعة من الأسئلة توجه إلى عينة من مجتمع الدراسة. وعن نتائج الدراسة الميدانية فقد تبين وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع مدى قوة أو ضعف عناصر الرقابة المالية في المنظمات غير الهادفة للربح والمتغيرات المستقلة (آليات الحوكمة الداخلية والخارجية ووجود علاقة ارتباط طردية

وذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع ومدى قوة أو ضعف عناصر الرقابة الإدارية في المنظمات غير الهادفة للربح والمتغيرات المستقلة (آليات الحوكمة الداخلية والخارجية ووجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع الرقابة وآليات الحوكمة والمتغير المستقل خصائص المنظمات غير الهادفة للربح ووجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع و النظم المحاسبية والرقابية بالمنظمات غير الهادفة للربح والمتغير المستقل (خصائص المنظمات غير الهادفة للربح ويوصى الباحث أجهزة الرقابة العليا بالدولة أن تقوم بدورها الرقابي بشكل أكبر على المنظمات غير الهادفة للربح حتى يمكن مراقبة مصادر التمويل وأوجه الإنفاق ودعم استمرار المنظمات غير الهادفة للربح.

دراسة عبید علي البلاجي (2015) بعنوان جودة الخدمات الصحية في المراكز التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المرضى ومقدمي الخدمة في محافظتي الخليل وبيت لحم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية، التي تقدمها مراكز الرعاية التابعة لوكالة الغوث في محافظتي الخليل وبيت لحم، من وجهة نظر العاملين مقدمي الخدمات الصحية وكذلك من وجهة نظر المستفيدين من تلك الخدمات. وهدفت أيضًا إلى التعرف على مؤشرات تقييم جودة الخدمة الصحية وبيان أولويات المرضى والعاملين في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بالإضافة إلى التعرف على العوامل التي تقلل من جودة تلك الخدمات.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العينة القصدية (المتاحة) والذي تكون (380) من المستفيدين من الخدمات الصحية، وكذلك (73) موظفًا من العاملين في مراكز الرعاية الصحية التابعة لوكالة الغوث، وتوزيع استبيانين عليهم كأدوات رئيسية لجمع البيانات.

وكانت اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، هو أن درجة تقييم جودة الخدمات الصحية كانت عالية من وجهة نظر المرضى وفق أبعاد الجودة (التعاطف، الضمان، الاعتمادية، الاستجابة)، أما بالنسبة لدرجة تقييم العاملين لجودة الخدمات الصحية التي يقدمونها فكانت الدرجة متوسطة على أبعاد الجودة الثلاثة التي اعتمدها الدراسة الحالية وهي (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان) وتوصلت الدراسة أيضًا إلى أن أهم المعوقات والعوامل التي تقلل من جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى، عدم توفر جميع أنواع الأدوية التي يحتاجها المرضى، وعدم توفر الفحوصات المخبرية اللازمة والكافية، وطول فترة انتظار المريض في تلقي العلاج. اما من وجهة نظر العاملين فكانت اهم العوامل التي تقلل

من جودة الخدمات الصحية هي عدم وجود آليات واضحة لتحسين جودة الخدمات، ونقص في الكادر الصحي وخاصة التمريض، واتباع المركزية في إدارة العيادة، بالإضافة إلى عدم تطبيق نظام المواعيد للمرضى بشكل كاف.

وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة إعادة هيكلة مراكز الرعاية الصحية وفق أسس ومعايير علمية ومهنية وإعادة النظر في السياسات الصحية المتبعة في مراكز الرعاية الصحية، وضرورة توفير كوادر طبية متخصصة ومتنوعة، وألا تقتصر الخدمة على الرعاية الأولية، وكذلك تزويد مراكز الرعاية الصحية بالأجهزة والمعدات الطبية والمخبرية التي تلبى احتياجات المرضى والعاملين، وإعادة تأهيل البنية التحتية لمراكز الرعاية الصحية بما يضمن إيجاد بيئة صحية تلبى الاحتياجات وتحقق الجودة في تقديم الخدمات الصحية.

دراسة أحمد فهمي الحلو (2012) بعنوان دور تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة في تحقيق التنمية المستدامة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في أكبر 100 منظمة غير حكومية في قطاع غزة وأثرها على مساهمة هذه المنظمات في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع.

حيث أعد الباحث استبانة لغرض البحث كأداة رئيسية، وتم توزيعها على رؤساء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيين لأكثر من مئة منظمة غير حكومية في قطاع غزة وقد تم استرداد 145 استبانة من أصل 200 استبانة تم توزيعها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ان يتم تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بنسبة 77.77%، حيث تقوم المنظمات غير الحكومية بتطبيق مبادئ (المساءلة، العدل والمساواة، الاجماع، الأنظمة الداخلية (حكم القانون)، الفاعلية والكفاءة، الرؤيا الاستراتيجية، اللامركزية، الشفافية) بنسب مقبولة تظهر وعي عام لدى هذه المنظمات نحو الآثار الإيجابية للحكم الرشيد كأسلوب إداري.

وانه يوجد علاقة طردية بين تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها ضرورة قيام المنظمات غير الحكومية بوضع آليات عملية ولوائح داخلية لتعزيز تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في مختلف المراحل الإدارية، والاستعانة بجهات متخصصة للإشراف على وتقييم هذا التطبيق في المنظمة، إلى جانب ضرورة تطوير برامج تدريبية خاصة للعاملين والعمل على زيادة الوعي المجتمعي والوعي لدى العاملين في المنظمة نحو أهمية المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة ومعايير تطبيقها.

إضافة إلى تخصيص الجهات المانحة لجزء من منحها لدعم المنظمات غير الحكومية بالتكاليف التشغيلية والتطويرية لتطبيق مبادئ الحكم الرشيد، وربط الأهداف العامة للمنح والتمويل بمعايير تحقيق التنمية المستدامة.

دراسة محمد وبركات (2011) بعنوان "حوكمة المنظمات غير الحكومية"

استهدف البحث تحديد الدرجة الإجمالية التي يحددها المبحوثين لمحاور حوكمة جمعية تنمية المجتمع المحلي بمركز الفشن محافظة بني سويف (كدراسة حالة) وهي: المشاركة في العمل التطوعي، والمشاركة في صنع القرار، والشفافية، والمساءلة، وتمثيل القاعدة الشعبية)، والتعرف على العلاقة بين درجة حوكمة الجمعية وبين متغيراتهم المستقلة المدروسة، وتحديد نسبة مساهمتها في تفسير التباين الكلي للتغير في درجة الحوكمة كمتغير تابع، وكذا التعرف على مرتقيات حوكمة جمعية تنمية المجتمع المحلي المدروسة من وجهة نظر المبحوثين جرى هذا البحث على عينة من أعضاء جمعية تنمية المجتمع المحلي بمركز الفشن بمحافظة وقد تم سحبهم من دفتر العضوية بطريقة بني سويف قوامها (115) عضواً، 5% من جملة أعضائها، يمثلون نحو عشوائية منتظمة، هذا وقد جمعت البيانات عن طريق استخدام استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية، واستخدم في تحليلها جداول الحصر العددي والنسب المئوية، ومعامل ارتباط "بيرسون"، ونموذج التحليل الارتباطي والانحدار المتعدد المتدرج (الصاعد) (Analyses Regression Wise Step) وقد أوضحت النتائج أن نحو (7.68) % من المبحوثين قد أقروا بإسهام محاور الحوكمة المدروسة للنسبة وذلك وفقاً لتنازلياً، كما أمكن ترتيب محاور حوكمة جمعية تنمية المجتمع المحلي المدروسة ترتيباً المئوية لرأي أفراد عينة البحث، كما أوضحت النتائج أن الدرجة الإجمالية لمحاور حوكمة جمعية تنمية المجتمع المحلي المدروسة كانت ذات علاقة طردية ومعنوية عند مستوى معنوية (0.05) علي الأقل بستة متغيرات هي: عدد الدورات التدريبية في مجال عمل الجمعية، ودرجة كفاية الإمكانيات البشرية للجمعية، ودرجة كفاية الإمكانيات التجهيزية للجمعية، ودرجة كفاية الإمكانيات المكانية للجمعية، ودرجة كفاية الإمكانيات المالية للجمعية، وعدد سنوات العمل التطوعي بالجمعية، وأخيراً عدد سنوات التعليم. في حين أنها لم تكن ذات علاقة

بمتغير السن، أيضا أشارت النتائج إلى أن المتغيرات المستقلة المدروسة مجتمعة تساهم في تفسير تباين الدرجة الإجمالية لحوكمة جمعية تنمية المجتمع المحلي المدروسة بنحو (2.55) % وتعزى النسبة الباقية الي متغيرات أخرى لم تضمنتها الدراسة. وقد وضع المبحوثين مجموعة من التصورات المستقبلية لحوكمة جمعيات تنمية المجتمع المحلي مرتبه تنازليا في ضوء أهميتها بهدف تحقيق الشفافية والعدالة داخل الجمعيات.

دراسة القليش وجنبلاط (2011) بعنوان " نحو حوكمة جيدة لقطاع المنظمات غير الهادفة للربح والالتزام بالتوصية الخاصة الثامنة من توصيات مجموعة العمل المالي "

هدفت الورشة إلى رفع الوعي والتعرف على مخاطر استغلال المنظمات غير الهادفة للربح في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وفهم الأسس الحالية لمراجعة هذا القطاع والوظائف الرقابية واستخدام رقابة أفضل لمكافحة استغلال القطاع بشكل عام.

وتأتي هذه الورشة في مرحلة مهمة نتيجة للانتشار الواسع للمنظمات غير الهادفة للربح في المنطقة مما يحتم على الجهات المختصة الارتقاء بمستوى هذا القطاع وتعزيز الوعي وأساليب الرقابة لدى الجهات المعنية في هذا المجال.

وقد عقدت مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالتعاون مع وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الأردنية ومفوضية المؤسسات الخيرية بالمملكة المتحدة ورشة عمل بعنوان: "نحو حوكمة جيدة لقطاع المنظمات غير الهادفة للربح والالتزام بالتوصية الخاصة الثامنة من توصيات مجموعة العمل المالي"، وذلك خلال الفترة من 14 إلى 15 ديسمبر 2011م في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية.

وافتح ورشة العمل كل من السيد/ عادل حمد القليش، السكرتير التنفيذي للمجموعة، والسيدة/ دانة تحسين جنبلاط، رئيس وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة الأردنية الهاشمية، والسيد/ نايجل تارلنغ، رئيس البرنامج الدولي بمفوضية المؤسسات الخيرية في المملكة المتحدة. حيث شارك في الورشة 40 خبيراً من الدول الأعضاء.

دراسة شادية مخلوف (2011) بعنوان واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، وإلى التعرف على دور بعض المتغيرات المتعلقة بالمستفيدين كالجنس، والعمر، ومكان الإقامة، ونوع الخدمة، وطبيعة الخدمة التي يتلقاها من المؤسسة على جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني حيث قامت باختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة المؤلفة من (195) فردًا وزعت عليهم استبانة مؤلفة من (47) فقرة موزعة على خمسة محاور، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية كانت كبيرة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتماد من جهة وبعد اللباقة وبعد الأمان من جهة، وبعد الاستجابة وبعد الملموسية، وبعد اللباقة وبعد الأمان، وبعد الأمان والدرجة الكلية، كما تبين أيضًا أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين كذلك أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغيرات، العمر، ومكان السكن، نوع الخدمة التي يتلقاها المستفيد، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغيرات الجنس وطبيعة الخدمات التي تتلقاها من المؤسسة. وبناء على نتائج البحث قامت الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات منها إشراك المستفيدين من الخدمات في عملية التخطيط للبرامج المختلفة التي تستهدفهم، والعمل على زيادة عدد مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بحيث تشمل كافة قطاعات المجتمع

دراسة اسلام بدوي الداغور (2008) بعنوان (مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية من وجهة نظر أعضائها، وفيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات تطبيق معايير الحوكمة الجيدة، تعزى إلى متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، موقع البلدية وتصنيفها.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة معايير الحكومة الجيدة الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، المتمثلة في: المشاركة، الشفافية، العدالة والمساواة، المساءلة، تعزيز سلطة القانون، الكفاية والفعالية في استخدام الموارد، التوجه نحو بناء توافق الآراء، الاستجابة، وكذلك الرؤية الاستراتيجية.

حيث خلصت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة من وجهة نظر أعضائها كانت متوسطة، وقد كان ترتيب هذه المعايير تصاعدياً ففي المرتبة الأولى الاستجابة ثم التوجه نحو بناء توافق الآراء ثم المشاركة ثم المساءلة ثم تعزيز سلطة القانون ثم العدالة والمساواة ثم الكفاية والفعالية في استخدام الموارد ثم الرؤية الاستراتيجية ثم الشفافية.

وأنه لا يوجد فروق في مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة تعزى إلى متغير (الجنس، سنوات الخبرة) ويوجد فروق في مدى تطبيق معايير الحوكمة تعزى إلى (موقع البلدية، والعمر، تصنيف البلدية)

وبناءً على نتائج الدراسة فقد ضمنها الباحث ببعض التوصيات التي يعتقد أنها قد تساعد على نشر ثقافة الحوكمة الجيدة وتعزيزها لدى بلديات الضفة الغربية وكان من أهمها ضرورة وجود هيئة حكومية تعنى بمتابعة وممارسة وتنفيذ معايير الحوكمة والعمل على اعتماد معايير خاصة للحوكمة في فلسطين.

اضافة الى نشر ثقافة الحوكمة وتغيرها بين أعضاء المجالس البلدية والعمل على ترسيخ نهج الانتخابات الديمقراطية للمجالس البلدية كمدخل مهم لتطبيق معايير الحوكمة الجيدة، وبالتالي الوصول إلى التنمية المستدامة وتحسين الأداء.

دراسة أيمن طه (2008)، بعنوان (المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية، ومعرفة مدى تطبيق مبادئ الحكم الرشيد وهي (المشاركة الشعبية، حكم القانون، الشفافية، الاستجابة والجاهزية، التوجه نحو الجماعية، العدل الاجتماعي، الفاعلية والكفاءة، المساءلة، الرؤية الاستراتيجية، الشرعية، الحرص على التعامل مع الموارد، البيئة السليمة لضمان حماية البيئة، التمكين والاقتدار، الشراكة، اللامركزية)، وذلك من وجهة نظر أعضاء ورؤساء الهيئات المحلية الفلسطينية وموظفيها، كما وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور كل من متغير (عدد أعضاء مجلس الهيئة، وتصنيفها، ومصدر تمويل الهيئات المحلية الفلسطينية وطريقة تشكيل مجالسها، بالإضافة إلى المؤهل العلمي للأعضاء، ومتغير الاطلاع على قوانين وأنظمة الهيئات المحلية من قبل طواقمها).

وكانت هذه الدراسة حالة دراسية لمحافظة قلقيلية وقرائها، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء ورؤساء وموظفي الهيئات المحلية الفلسطينية في منطقة قلقيلية، وتكونت عينة الدراسة من 260 استمارة حيث وزعت على أعضاء ورؤساء الهيئات المحلية ومدراءها وأحد الموظفين الإداريين فيها. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن الدرجة الكلية للاستجابة على مجالات مؤشرات الحكم الصالح كانت متوسطة، وأن متغير المؤهل العلمي لأعضاء مجالس الهيئات المحلية الفلسطينية وعددهم لا يؤثران على واقع الحكم الصالح فيها. وأنه يوجد علاقة طردية موجبة بين اطلاع أعضاء الهيئات المحلية على القوانين والأنظمة الخاصة بهيئاتهم وواقع الحكم الصالح في هذه الهيئات واوصت الدراسة بإعادة النظر في قانون الهيئات المحلية الفلسطينية، ومنحها صلاحيات لامركزية أوسع وعدم التدخل في عملها لضمان استقلاليتها. وضرورة العمل على استكمال القوانين والأنظمة بعمل الهيئات المحلية الفلسطينية وإشراكها في وضعها، مثل نظام الموظفين، والعمل على زيادة كفاءة وفعالية الهيئات المحلية وأعضائها، ووضع معايير لترشحهم، والالتزام بالأنظمة والمدونات التي تتنادي بتطبيق مبادئ الحكم الصالح.

دراسة الاغا (2008) بعنوان الحوكمة في المنظمات الاهلية في قطاع غزة

تناول هذا البحث بالدراسة والتحليل في إطاره النظري المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، كأحد المكونات الأساسية للمجتمع المدني الفلسطيني، وناقش البحث مفاهيم ومبادئ الحوكمة في النظم السياسية والشركات ومؤسسات المجتمع المدني كأحد المطالب الأساسية لتحقيق الحوكمة والمشاركة والمصادقية، وفي ضوء هذا الأدب تناول البحث في الإطار الميداني دراسة واقع تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المنظمات الأهلية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة. وقد أجريت الدراسة الميدانية على 10 مؤسسات أهلية وركزت الدراسة على قياس أربعة أبعاد رئيسية (الجمعية العمومية للمؤسسة، مهام ومسؤوليات مجلس الإدارة، شفافية المعلومات في المنظمة والإفصاح عنها، العلاقة مع أصحاب المصالح).

وتلخصت أهم نتائج هذا البحث فيما يلي:

1. الانتخابات المباشرة هي الطريقة الأكثر اتباعاً في تشكيل مجالس الإدارة في المؤسسات الأهلية الفلسطينية.
2. القرارات في مجالس الإدارة تتم بالتشاور والتصويت وليست قرارات فردية.
3. مجالس الإدارة تعمل على تحقيق مصالح الموظفين في المؤسسات الأهلية.
4. غالبية المؤسسات الأهلية يوجد فيها مدقق داخلي تحقيقاً للنزاهة والشفافية.

5. غالبية المؤسسات الأهلية يوجد فيها نظام داخلي لمراقبة تطبيق قواعد السلوك المهني للموظفين.

6. يتم تصميم البرامج والمشاريع التي تنفذها المؤسسات الأهلية بناء على احتياجات المجتمع المحلي. وخلص البحث إلى أهم التوصيات وهي ضرورة إتاحة الفرصة لأعضاء الجمعية العمومية للمشاركة في جدول أعمال الاجتماعات العامة وتعديله بالمشاركة مع مجلس الإدارة، وضرورة وجود أعضاء من الإدارة التنفيذية للمنظمة في مجلس إدارتها ليكون بمثابة حلقة وصل بين المجلس والموظفين العاملين في المؤسسة، وضرورة إطلاع الموظفين في المؤسسات الأهلية على التقارير والأمور المالية المتعلقة بالمنظمة وذلك لتحقيق شفافية ومصداقية أكبر أمام موظفيها أولاً وأمام الجمهور ثانياً.

2.5.2 الدراسات الأجنبية

نظرا لشح الدراسات التطبيقية (الأجنبية) حول موضوع حوكمة المؤسسات واستكمالاً لمنهجية البحث العلمي ارتأى الباحث عرض بعض الدراسات الأجنبية ذات الصلة القريبة بالموضوع والتي وظف الباحث بعض أطرها النظرية والتطبيقية في الدراسة الحالية. وكما يأتي:

دراسة ae& Basri (2017) بعنوان

" The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) to Improve Service Quality: The Case of State-Owned Electricity Company in Indonesia"

تطبيق حوكمة الشركات الجيدة (GCG) لتحسين جودة الخدمة: حالة شركة الكهرباء المملوكة للدولة في إندونيسيا

هذه الدراسة تحلل وتستكشف تجريبياً آثار تنفيذ الحوكمة الجيدة للشركات (GCG) على جودة خدمة الكهرباء المملوكة لشركة الدولة، وحزب العمال. PLN مكتب آتشيه الإقليمي، في إندونيسيا. هذه الدراسة تحاول أيضاً تقييم العوامل الداعمة وتثبيط تنفيذ GCG لتحسين جودة خدمة الشركة. ولجمع البيانات، تم توزيع الاستبيانات على جميع الموظفين البالغ عددهم 167 فرد، كما ان الدراسة نفذت باستخدام تقنية التعداد. هذه الدراسة تستخدم طريقة مختلطة، حيث تضم النوعية والمنهج الكمي. كما تم تحليل البيانات الوصفية والكمية باستخدام نموذج الانحدار المتعدد. ووجدت الدراسة أن الشركة لديها مبادئ (GCG) جيدة التنفيذ في تقديم الخدمات لعملائها. ان هذه الدراسة أيضاً وثقت، باستثناء مبدأ الاستقلالية لـ GCG، تم تنفيذ جميع المبادئ الأخرى لـ GCG، أي الشفافية والمساءلة والمسؤولية والإنصاف ووجدت أن لها تأثير إيجابي وبشكل كبير على جودة الخدمة لشركة الكهرباء المملوكة للدولة في أندونيسيا. وتوصي الدراسة بتطبيق هذه النتائج ضمناً كي تستمر توفير جودة الخدمة الجيدة للعملاء، ويجب على الشركة مواصلة تعزيز تنفيذ مبادئ GCG في جميع جوانب أنشطة الشركة.

دراسة Snjegota & Miskin (2017) بعنوان

" Implementation of Corporate Governance Standards for Company Growth and Development"

تنفيذ حوكمة الشركات ومعايير نمو الشركة وتطويرها

ان الهدف من هذه الدراسة هو إظهار أن تنفيذ معايير حوكمة الشركات يوفر أكبر الشفافية في تشغيل الشركات المدرجة المحلية في البوسنة والهرسك، فضلا عن الكشف عن مستوى أعلى من التوافق الإطار التنظيمي المحلي مع المبادئ المطبقة في الاقتصادات المتقدمة. وهذا ما يجعل المساحة الاقتصادية المحلية أكثر جاذبية للمستثمرين الأجانب، مما يعني ذلك ان معايير حوكمة الشركات تدعم بشكل مباشر نمو وتنمية الشركات المحلية والاقتصاد ككل. كما ان الأساليب العلمية الأساسية المستخدمة للبحث الموصوفة تشمل القضايا طرق التحليل (في المقام الأول على مستوى تنفيذ الشركات لمعايير الحوكمة في البلاد)، والتوليف (من أجل تشكيل استنتاجات حول آثار استخدام حوكمة الشركات التي تم تحقيقها في الدراسة) ومقارنة الحلول الموجودة في ممارسة حوكمة الشركات في البوسنة والهرسك مع الطرائق الموجودة في الدول المجاورة حيث ان توفر معايير حوكمة الشركات (معايير إدارة الشركات) أسباب التنفيذ الفعال لمبادئ الإدارة الرئيسية والجيدة وممارسة حقوق المساهمين وحصص الأسهم، والمعاملة المتساوية للمساهمين، والدور المناسب لجميع أصحاب المصلحة الآخرين وذلك عند تطبيق حوكمة الشركة كما تساهم في الكشف عن مشكلات الشركات والفساد الحاصل فيها وتبين شفافية المعلومات للشركة كما تظهر الدور المناسب ومسؤولية المجالس المنشأة داخل الشركة. ووضعت هذه المعايير على أساس مبادئ حوكمة الشركات المعتمدة من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD) ، وقد تم تطبيق معايير حوكمة الشركات أيضًا في إقليم البوسنة والهرسك، على الرغم من أن أسواق رأس المال لديها (سرايفو وبانيا لوكا) كانت في السنوات الأخيرة أساسا التداول في سندات الدين (قصيرة الأجل وطويلة الأجل) الصادرة عن حكومات الكيان، والذي أدى إلى انخفاض في مستوى الأرباح، في الأوراق المالية للأسهم من الشركات المملوكة للدولة.

دراسة Donath (2017) بعنوان: فاعلية الحوكمة وأثرها على الاستقرار السياسي والحد من الفساد.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر فعالية الحوكمة والاستقرار السياسي والحد من العنف على السيطرة على الفساد بدءا من الافتراض بأن الشفافية (كجزء من الحوكمة الفعالة) قادرة على تعزيز رفاهية المواطنين من خلال الحد من الفساد والمعاملات السرية، كما هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن هناك

صلة قوية بين السيطرة على الفساد وفعالية الحوكمة من جهة، وبين الاستقرار السياسي والحد من العنف من جهة أخرى.

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي وطبقت دراسة الحالة على 27 دولة عضو في الاتحاد الأوروبي وقد تم جمع بيانات المتغيرات المستقلة والتابعة من مؤشرات الحوكمة العالمية وتمت فترة التحليل من 2002-2009 وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط باستخدام طريقة GLS للوصول إلى النتائج.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن تعزيز رفاة المواطنين على المستوى الفردي وكذلك على مستوى المجتمع من خلال تطبيق معايير الحوكمة الفعالة، وأن الشفافية تعد إحدى المعايير الأساسية في ضمان المساءلة والمصادقية لصانعي القرار العام؛ بمعنى أن هناك علاقة مباشرة بين السيطرة على الفساد والحوكمة الفعالة والاستقرار السياسي، كما توصلت الدراسة إلى أن فعالية الحوكمة في البلدان المتقدمة أعلى من مثيلاتها في البلدان النامية مما يؤدي إلى تطبيق قدر أكبر من الشفافية ومراقبة الفساد، وقد ثبت ذلك من خلال مؤشر إدراك الفساد.

وقد خلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة اتخاذ تدابير قوية لمحاربة الفساد في الدول والحكومات.

دراسة Drumasu & Matei (2015) بعنوان

"Corporate Governance and Public Sector Entities"

حوكمة الشركات وكيانات القطاع العام حيث هدفت الدراسة إلى توضيح مبادئ حوكمة الشركات في الكيانات العامة حيث انها مفهوم يكتسب المزيد والمزيد من المجالات سواء اكان هذا المفهوم نابع من الادب النظري ام من الدراسات السابقة. وتطبق حوكمة الشركات العامة للهيئات العامة كأسلوب للقيادة والرقابة حيث تشمل مجموعة من القواعد والمبادئ الواضحة (النزاهة، الصدق / الإخلاص، الشفافية والمسؤولية)، إدارة المخاطر وآليات الرقابة الواضحة، وكذلك العناصر اللازمة لتحقيق الغرض من الكيانات العامة، وهو تلبية الاحتياجات العامة. وقد اجابت الدراسة على السؤال "هل حوكمة الشركات ضرورية داخل الشركات؟ وقد تبين انه يمكن أن تسهم في الاستخدام الفعال للأموال العامة، وتزيد من انخفاض النفقات أو العجز في الميزانية، والقضاء على الفساد وزيادة الأداء في الشركات؟ كما هدفت الدراسة الى تحقيق تحليل أكاديمي لعملية التطوير لمفهوم حوكمة الشركات في الشركات. وقد استندت

منهجية البحث على الاستشارات الأدبية المتخصصة، باستخدام الطريقة التاريخية للإشارة إلى تطور مفهوم حوكمة الشركات وطريقة المقارنة لتحليل مميزات ومساوئ حوكمة الشركات في القطاع الخاص وكيف يمكن تنفيذ هذا النموذج في القطاع العام.

دراسة Enayati وآخرون، (2013) بعنوان

the proverbs of total quality management reaching to the quality improvement in the public sector.

قياس جودة الخدمة في جامعة أزد الإسلامية بماندردان باستخدام نموذج الفجوة

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة لطلاب جامعة أزد الإسلامية بمنطقة ماندردان بجمهورية إيران، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب جامعة أزد الإسلامية، إما العينة فتألفت من (373) طالبًا من اختيارهم بطريقة العينات العشوائية الطبقية، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان لمقياس (SERVQUAL) لجودة الخدمة.

وكان من أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب، والتصورات في جميع الأبعاد الخمسة للجودة والخدمة في جميع الأبعاد، وإن أعلى وأقل مستوى لجودة الخدمة يعزى للموسمية والتعاطف على التوالي.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة توصيات أهمها تحديث وصيانة المعدات في الجمعية والحفاظ على المظهر المناسب، واللائق للموظفين والعاملين لتقديم خدمات بشكل مناسب ومنحهم التمكين من أجل حل مشاكل الطلاب، وأيضًا تعزيز السلوك التنظيمي والعلاقات الإنسانية واحترام العملاء (الطلاب).

دراسة Mulyadi (2012) بعنوان

The importance of corporate governance in public sector أهمية

حوكمة الشركات في القطاع العام

يهدف الباحث إلى توضيح فكرة ان القطاعين العام والخاص كيانان مختلفان لهما مسؤولية مختلفة. فيما يتعلق بحوكمة الشركات، وعلى الرغم من هذا الاختلاف، فهناك مبادئ حوكمة الشركات المعمول بها لكلا الكيانين: مثل المساءلة، الشفافية، إلخ. وقد تم تطوير المبدأ الأول حول حوكمة الشركات في القطاع العام في المملكة المتحدة بناءً على تقرير Cadbury. وقد تبين ان الشيء الأكثر أهمية في حوكمة

الشركات في القطاع العام هو جانب الأداء وجانب المطابقة لا يقل أهمية عن ذلك. وقد خرجت الدراسة بنتيجة هامة وهي ان المواطن والمجتمع ينظران إلى حوكمة الشركات العامة على أنها شيء مهم. وقد تم اجراء الدراسة في مكتب الضرائب الإندونيسي، حيث كانت عينة الدراسة مكلفي دفع الضرائب كموضوع للبحث. ومن التحليل الإحصائي، اكتشف الباحث أن حوكمة الشركات في القطاع العام ضرورية لتحسين جودة الخدمة.

دراسة (Dawson and Dunn , 2006) بعنوان

"Governance Codes of Practice In. The Not – For – Profit Sector".

حاولت الدراسة اختبار ملامحة مبادئ تشريعية للحوكمة في المنظمات غير الهادفة للربح وقد ركزت على تحديات دليل ممارسة الحوكمة الجديد في تلك المنظمات ومنها تعريف أصحاب المصالح والرؤية الإستراتيجية والأغراض التي يحققها الدليل لقطاع الخدمات التي لا تهدف الربح. توصلت الدراسة إلى انه بالرغم من قيمة الدليل الجديد كأداة ضبط وتنظيم إلا أن هنالك جوانب عديدة من الدليل منها تماسك مبادئه والموازنة بين مصالح المستفيدين لم تكن واضحة لمنظمات الدراسة

دراسة (Wikowski, Wolfing,2002)

German and American ratings across service settings

مقارنه جودة الخدمة من خلال تقديم الخدمة في كل من أمريكا والمانيا حيث هدفت هذه الدراسة الى مقارنه جودة الخدمة من خلال تقديم الخدمة في كل من أمريكا والمانيا وذلك باستخدام ابعاد جودة الخدمة وهي الاعتمادية والاستجابة، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة. حيث تمت الدراسة على خمس شركات خدميه وهي البنوك، مؤسسات العناية الطبية، محلات بيع الملابس، البريد، المطاعم، حيث تم استخدام مقياس يحتوي على (22) فقرة، وبلغت عينه الدراسة (575) عميل في المانيا و(455) عميل في امريكا تم اختيارهم بطريقه عشوائية من عملاء المؤسسات الخدمية ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن بُعد الاعتمادية احتل المرتبة الأولى بين الأبعاد من حيث أهمية الأبعاد، في كل من أمريكا والمانيا وكان ترتيب أهمية الأبعاد في امريكا كالتالي بعد الاعتمادية،

الاستجابة، التعاطف، الأمان والجوانب الملموسة، في حين أن ترتيب أهمية الأبعاد في المانيا كانت كالتالي بعد الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة، الجوانب الملموسة.

2.6 التعقيب على الدراسات السابقة

لقد ساعدت الدراسات السابقة في دراسة قضية لم يتم دراستها من حيث ربط المتغيرات وعينة ومكان الدراسة، واكتفت الدراسات السابقة على قياس مدى تطبيق الحوكمة في المؤسسات الاهلية واخرى على قياس جودة تقديم الخدمات، ولا توجد دراسة تربط بين دور تطبيق الحوكمة في تحسين جودة الخدمات. وركزت الدراسات السابقة على دراسة جودة الخدمات في المراكز الصحية او المؤسسات الربحية ولا يوجد دراسة حسب اطلاع الباحث تبحث عن جودة تقديم الخدمات في المؤسسات الاهلية والتي تقدم المساعدات وخدمات مجانية.

كما واستفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في وضع تصور حول الإطار النظري والمنهج المستخدم وحجم العينات، وبناء أداة الدراسة (الاستبانة)، ووفرت الجهد في الوصول الى العديد من الكتب والمراجع ذات الصلة بالموضوع

2.7 ما يميز الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة.

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث ان هذه الدراسة استهدفت احدى المنظمات الأهلية وهي جمعية إنعاش الاسرة والتي لها دور كبير على مستوى الضفة الغربية وقطاع غزة في حل المشاكل الاقتصادية والاجتماعية التي يعاني منها المجتمع الفلسطيني، وان تقديم خدمات ذات جودة عالية لها اهمية كبيرة في تطوير المنظمات الاهلية.

وكان من الاهمية قياس الحوكمة وجودة الخدمات ومعرفة الرابط بينهما، وذلك لحث المنظمات الاهلية الالتزام بتطبيق مبادئ الحوكمة للوصول الى جودة تقديم خدمات من اجل تحقيق رضا المستفيدين وتحقيق السعادة لهم وبالتالي يعود بالنفع على المجتمع الفلسطيني.

ومن الملاحظ أنه لا يوجد دراسات جمعت بين هذين المتغيرين (الحوكمة وجودة تقديم الخدمات) وعلاقتها ببعضهما، حيث لم تقم اي دراسة بهذه المتغيرات كما عملت على اضافة علمية في مجال البحوث والدراسات.

الفصل الثالث: المنهجية والمجتمع وعينة الدراسة

3.1 مقدمة:

يعرض هذا الفصل المنهجية التي تم استخدامها في اعداد هذه الدراسة من حيث اداة الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، واختبار صدق وثبات أداة الدراسة، والأدوات والمعالجة الإحصائية المستخدمة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، نظراً لملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة، حيث ان المنهج الوصفي يهدف الى دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كمياً او كيفياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، في حين ان التعبير الكمي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الاخرى المختلفة، وبالتالي الوصول الى استنتاجات تساهم في فهم هذا الواقع وتطويره، الامر الذي يجعل هذا المنهج الاكثر استخداماً من الدراسات والعلوم الادارية والانسانية.

3.2 أداة الدراسة:

يهدف الباحث الى دراسة مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية "جمعية إنعاش الاسرة نموذجاً. ولتحقيق ذلك تم تطوير استبانة تتناول جميع متغيرات الدراسة ذات العلاقة، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بدوام كامل في جمعية إنعاش الاسرة في فلسطين خلال العام 2020 وعددهم 90 موظف/ة

3.4 عينة لدراسة:

استخدم الباحث اسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة حيث تم توزيع 90 استبانة على افراد مجتمع الدراسة الذين كانوا على راس عملهم في فترة اعداد هذه الدراسة في الفترة من 25/10/2020 الى 30/12/2020، وتم استرجاع 55 استمارة جميعها صالحة للتحليل الاحصائي، وبذلك تكون عينة الدراسة ما نسبته 61% من مجتمع الدراسة وهي نسبة مقبولة احصائياً.

3.4.1 وصف عينة الدراسة:

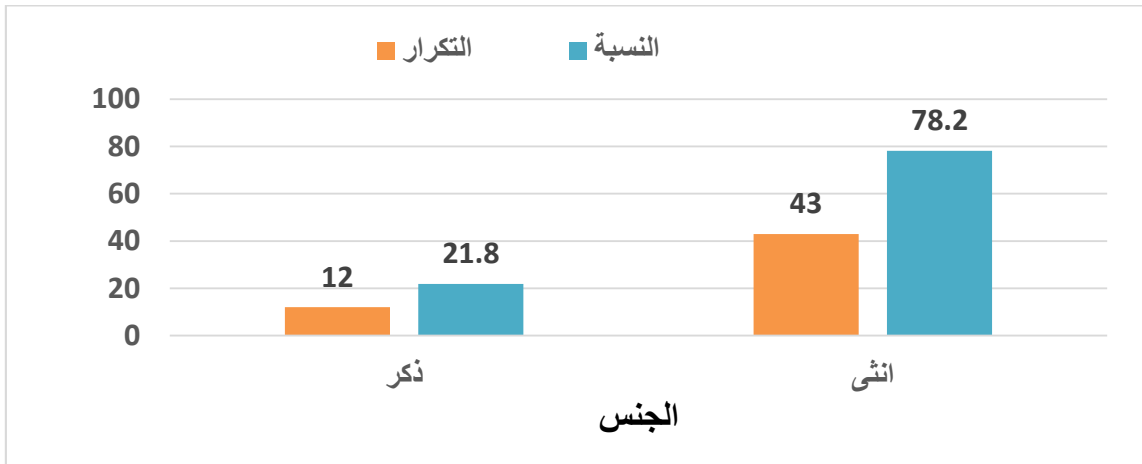
يجري في هذا المحور وصف عينة هذه الدراسة من خلال توزيعها حسب المعلومات والبيانات الشخصية، والتي تم الاعتماد على القسم الاول في الاستبانة لاستخراجها (حيث تم احتساب التكرارات والتوزيع النسبي لوصفها)

3.4.1.1 وصف عينة الدراسة حسب الجنس:

يلاحظ من الجدول (1.3) أن 21.8 % من عينة الدراسة هم ذكور، بينما 78.2% من افراد العينة إناث.

جدول (1.3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
21.8	12	ذكر
78.2	43	انثى
100	55	المجموع

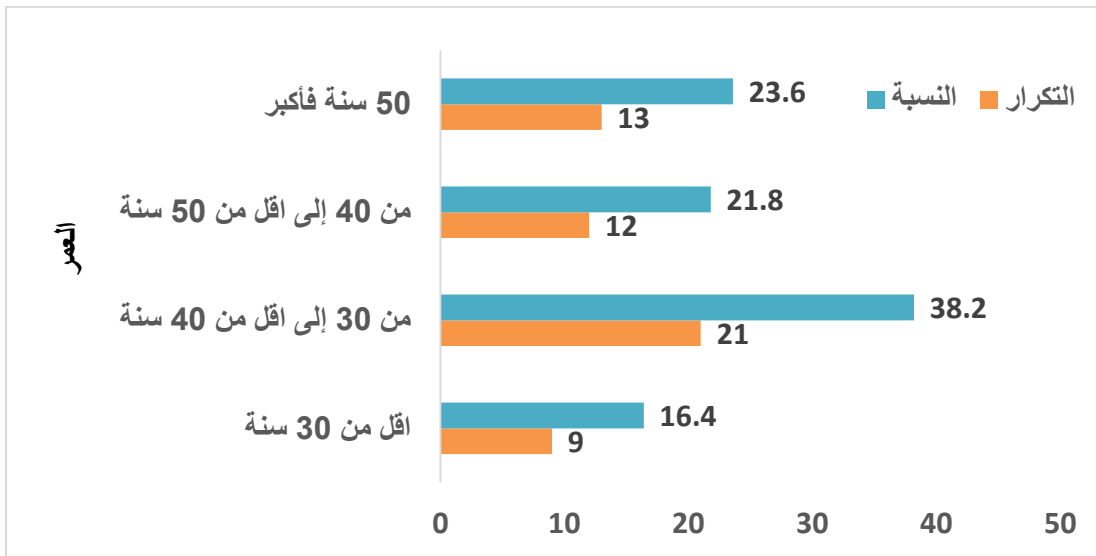


3.4.1.2 وصف عينة الدراسة حسب العمر:

يبين الجدول (2.3) أن 16.4 % من عينة الدراسة أعمارهم اقل من 30 سنة، و38.2% أعمارهم ما بين 30 إلى اقل من 40 سنة، و21.8% أعمارهم ما بين 40 سنه وأقل من 50 سنة، و23.6% من افراد العينة اعمارهم 50 سنة فأكثر.

جدول (2.3): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	العمر
16.4	9	اقل من 30 سنة
38.2	21	من 30 إلى اقل من 40 سنة
21.8	12	من 40 إلى اقل من 50 سنة
23.6	13	50 سنة فأكثر
100	55	المجموع



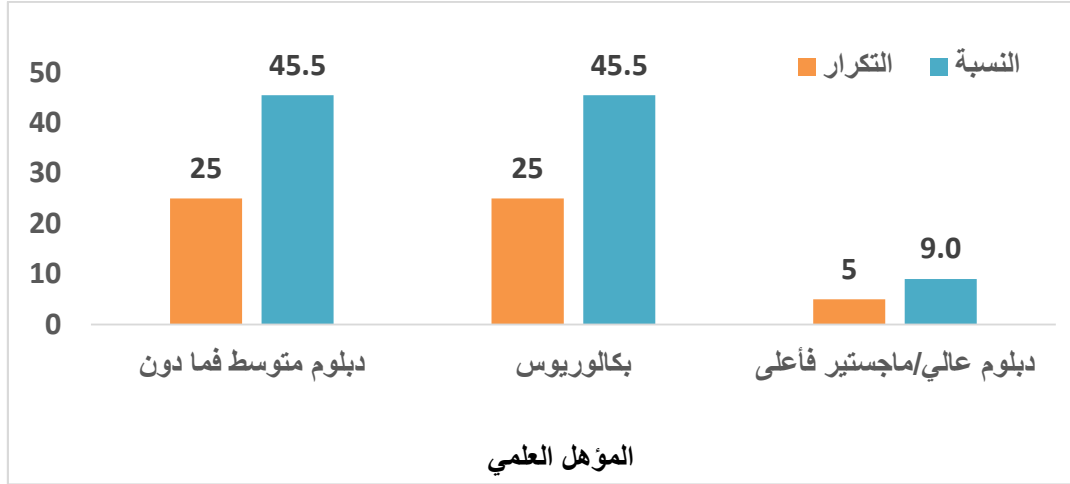
3.4.1.3 وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

يشير الجدول (3.3) أن 45.5% من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط فما دون، بينما 45.5% يحملون شهادة بكالوريوس، و9.0% حاصلون على شهادة دبلوم عالي/ماجستير فأعلى.

جدول (3.3): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
45.5	25	دبلوم متوسط فما دون
45.5	25	بكالوريوس

9.0	5	دبلوم عالي/ماجستير فأعلى
100	55	المجموع

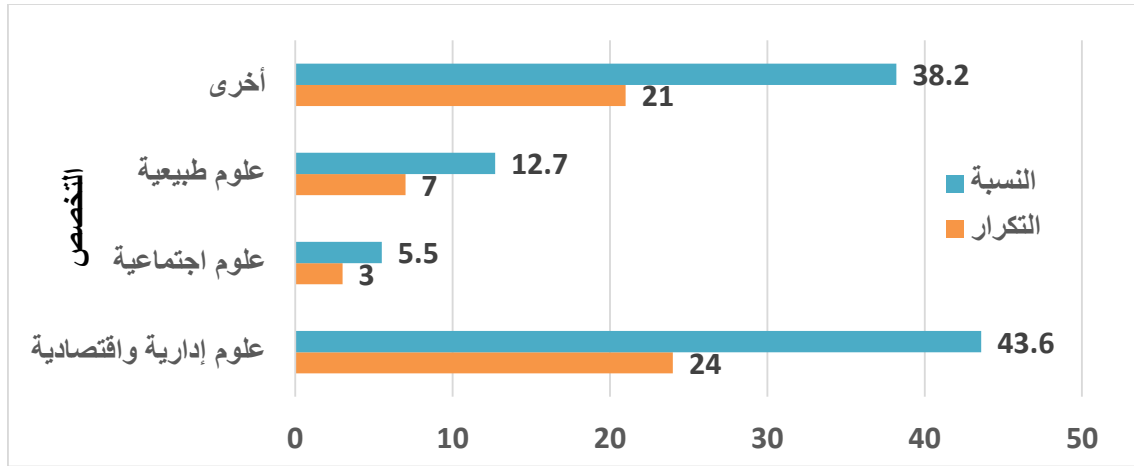


3.4.1.4 وصف عينة الدراسة حسب التخصص:

يلاحظ من الجدول (4.3) أن 43.6% من أفراد العينة تخصصهم ضمن العلوم الإدارية والاقتصادية، و5.5% من أفراد العينة تخصصهم ضمن العلوم الاجتماعية، و12.7% تخصصهم ضمن العلوم الطبيعية، و38.2% من أفراد العينة لديهم تخصصات أخرى.

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

النسبة	التكرار	التخصص
43.6	24	علوم إدارية واقتصادية
5.5	3	علوم اجتماعية
12.7	7	علوم طبيعية
38.2	21	أخرى
100	55	المجموع

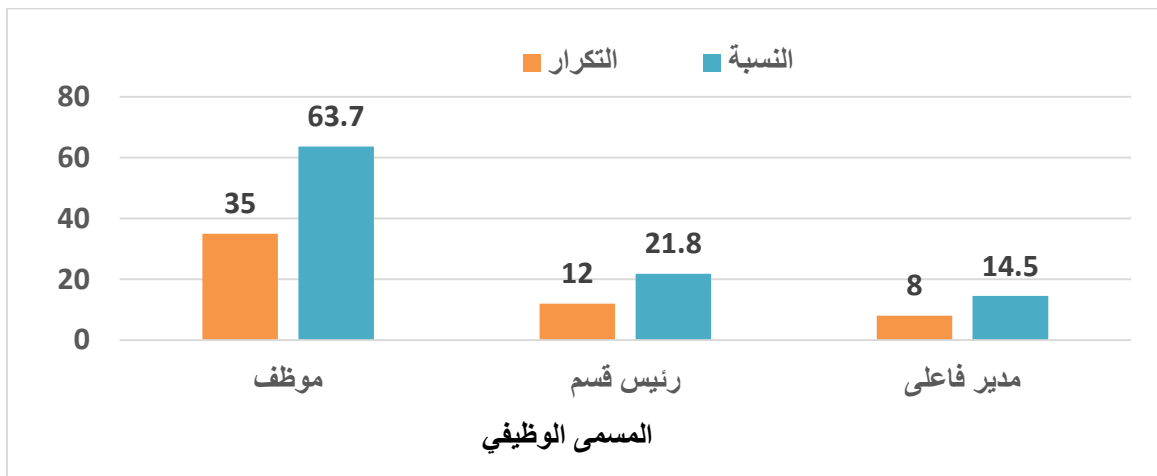


3.4.1.5 وصف عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

يلاحظ من الجدول (5.3) أن 14.5% من أفراد العينة مدرء فأعلى، 21.8% من أفراد العينة رؤساء اقسام، و63.7% منهم موظفين.

جدول (5.3): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
76.3	35	موظف
21.8	12	رئيس قسم
14.5	8	مدير فأعلى
100	55	المجموع

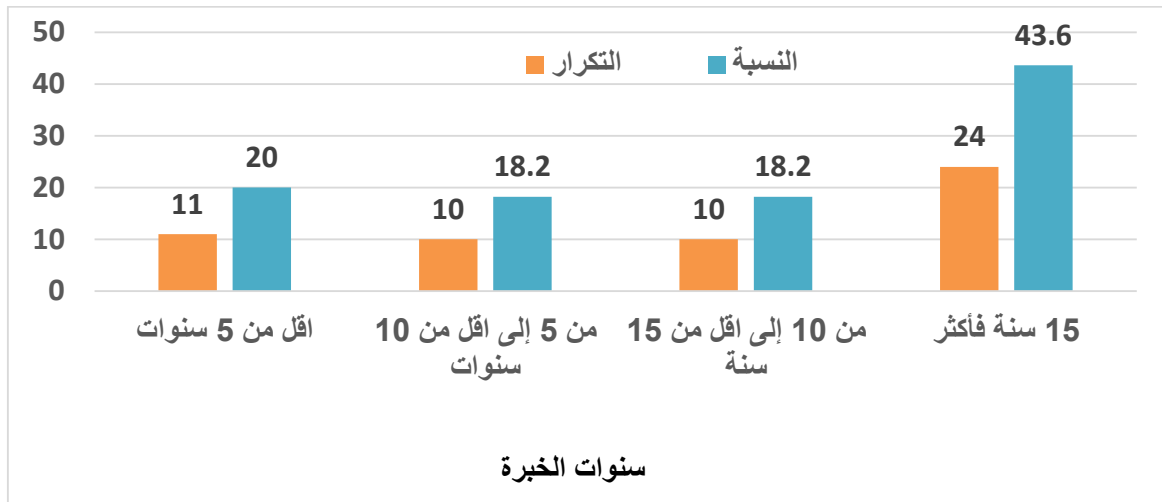


3.4.1.6 وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

يلاحظ من الجدول (6.3) أن 20.0% من افراد العينة عدد سنوات الخبرة لهم أقل من 5 سنوات، و18.2% سنوات خبرتهم من 5 إلى اقل من 10 سنوات، و18.2% سنوات خبرتهم من 10 إلى اقل من 15 سنة، و43.6% من افراد العينة سنوات خبرتهم 15 سنة فأكثر.

جدول (6.3): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
20.0	11	اقل من 5 سنوات
18.2	10	من 5 إلى اقل من 10 سنوات
18.2	10	من 10 إلى اقل من 15 سنة
43.6	24	15 سنة فأكثر
100	55	المجموع



3.5 اختبار صدق أداة الدراسة:

3.5.1 الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

قام الباحث بإخضاع الاستبانة لصدق المحتوى في الاستبانة بعرضها على عدد من المختصين والأكاديميين، لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مضمون وسلامة اللغة والصياغة ونلائمه الفقرات لأغراض البحث من حيث شموليتها وتغطيتها لمجالات الدراسة، وقدرتها لقياس ما وضعت لقياسه، وملائمتها للمحور وللمجال الذي تنتمي إليه، ثم قام الباحث بتعديل الاستبانة وصياغتها بشكلها النهائي وذلك للتأكد من درجة صدق الاداة. ملحق رقم (1)

3.5.2 صدق الاتساق الداخلي:

ومن اجل اختبار صدق الاداء ولحساب الاتساق الداخلي بين درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، تم حساب الاتساق الداخلي عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (7.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال المشاركة ومجال المشاركة

مجال المشاركة			أسئلة مجال المشاركة
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.781	تعزز الجمعية الثقة بينها وبين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات تدعم مشاركة الجميع
55	0.000	0.878	تقوم الجمعية بإشراك العاملين في عمليات تطوير الاجراءات الخاصة بعملهم وتبسيطها
55	0.000	0.854	تشجيع الجمعية العاملين على تقديم الأفكار الإبداعية والابتكارية ومشاركتهم في عمليات التطوير والتحسين المستمر
55	0.000	0.724	تشارك المستويات الادارية المختلفة في إعداد موازنة الجمعية
55	0.000	0.820	تشرك الجمعية العاملين في اعداد خططها الاستراتيجية

مجال المشاركة			أسئلة مجال المشاركة
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.459	
55	0.000	0.728	تشرك الجمعية الموظفين في إدارة الازمات

يتضح من جدول (7.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.459 - 0.878) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (8.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال التوجه نحو بناء توافق الآراء ومجال التوجه نحو بناء توافق الآراء

مجال التوجه نحو بناء توافق الآراء			أسئلة مجال التوجه نحو بناء توافق الآراء
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.732	
55	0.000	0.722	يتوفر في الجمعية بيئة عمل مناسبة تضمن احترام وقبول الآخر (عرقياً، دينياً، سياسياً، النوع الاجتماعي)
55	0.000	0.790	تلتزم الجمعية بالتعاقد مع الموردين على اساس المصداقية في التعامل والحرص على تحقيق المصالح المشتركة
55	0.000	0.800	يسعى مجلس الادارة في عملية اتخاذ القرار الى الوصول لأوسع توافق للآراء بين اعضاء المجلس قبل التصويت عليها
55	0.000	0.811	تراعي الجمعية اهدافها الاستراتيجية واحتياجاتها في التعامل مع الجهات الممولة

يتضح من جدول (8.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.722- 0.811) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (9.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الرؤية الاستراتيجية ومجال الرؤية الاستراتيجية

مجال الرؤية الاستراتيجية			أسئلة مجال الرؤية الاستراتيجية
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.001	0.425	لدى الجمعية خطة استراتيجية واضحة ومفصلة
55	0.001	0.452	لدى الجمعية رسالة محددة وواضحة
55	0.000	0.800	تشارك المستويات الادارية المختلفة في بناء الخطة الاستراتيجية
55	0.000	0.815	ترتبط الخطة التنموية للجمعية بأهدافها الاستراتيجية
55	0.000	0.756	لدى مجلس الادارة خطة لتطوير علاقات الجمعية مع الجهات الممولة والمانحة لها
55	0.000	0.842	لدى الجمعية خطة سنوية تشغيلية مبنية على الخطة الاستراتيجية
55	0.000	0.838	لدى الجمعية انظمة متابعة وتقييم سنوية للخطة الاستراتيجية

يتضح من جدول (9.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.425- 0.842) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (10.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الرؤية الاستراتيجية ومجال الرؤية الاستراتيجية

مجال الإفصاح والنزاهة والشفافية			أسئلة مجال الإفصاح والنزاهة والشفافية
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.003	0.388	يوجد للجمعية صفحة إلكترونية يُنشر من خلالها كل ما يتعلق بالجمعية وانشطتها ويتم تحديثها باستمرار

55	0.000	0.597	يتم نشر الميزانية السنوية للجمعية على الموقع الإلكتروني للجمعية وفي وسائل الإعلام المحلية ليطلع عليها المعنيين
55	0.000	0.788	توفر الجمعية أنظمة وتعليمات وحماية واضحة للإبلاغ عن ممارسات الفساد من قبل موظفيها
55	0.000	0.773	تُجري الجمعية عملية تقييم لأدائها بمشاركة الأطراف ذات العلاقة
55	0.000	0.599	تنشر الجمعية تقرير سنوي عن النشاطات والمشاريع المنجزة
55	0.000	0.667	تُصحح الجمعية عن خطئها فيما يتعلق بالبرامج والمشاريع المنوي القيام بها
55	0.000	0.698	تتبع الجمعية طرق ومعايير موضوعية ومهنية في تعيين الموظفين وانهاء عقودهم
55	0.000	0.751	يوجد في الجمعية نظام شكاوي مكتوب ومعلن للمواطنين
55	0.000	0.733	يتم نشر قائمة الممولين للجمعية ومصادر الدعم والتمويل المختلفة
55	0.000	0.802	تهتم الجمعية بدراسة الشكاوي والاقتراحات المقدمة من المواطنين والموظفين والرد عليها

يتضح من جدول (10.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.388 - 0.802) وهي قيم مقبولة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة

جدول (11.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال المساءلة ومجال المساءلة

مجال المساءلة			أسئلة مجال المساءلة
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.709	
55	0.000	0.856	تعتمد الجمعية نظام الشكاوي والعقوبات للموظفين ويوضح المخالفات والعقوبات لكل مخالفة
55	0.000	0.642	تتيح آليات المساءلة في الجمعية المراقبة والمراجعة في اي وقت

55	0.000	0.823	تُطلع الجمعية الموظفين على حقوقهم وواجباتهم والمسؤوليات المنوطة بهم حتى يتسنى مساءلتهم
55	0.000	0.742	تتم مساءلة الموظفين بناء على معلومات موثوقة
55	0.000	0.809	تُطلع الجمعية الموظفين على الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المؤسسة
55	0.000	0.569	يوجد في الجمعية وصف كامل ومحدد لكل وظيفة وشرط شغلها
55	0.000	0.863	تُطلع الجمعية العاملين على لائحة العقوبات ومعرفة تدرج العقوبة حال تكرارها

يتضح من جدول (11.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.569- 0.863) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (12.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون ومجال الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون

مجال الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون			أسئلة مجال الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.708	تلتزم الجمعية بقانون الجمعيات والمؤسسات الاهلية قانون رقم (1) لعام (2000)
55	0.000	0.789	تلتزم الجمعية بقانون العمل الفلسطيني قانون رقم (7) لعام (2000)
55	0.000	0.549	تعمل الجمعية وفق مرجعيات قانونية مقرر ومعمدة ومنشورة في تقديم الخدمات للمستفيدين
55	0.000	0.625	تتقيد الجمعية بنظام مكتوب بخصوص المشتريات
55	0.000	0.559	يلتزم مجلس الادارة في اجتماعاته باكمال النصاب القانوني عند اتخاذه لقراراته
55	0.000	0.637	يتم استخدام ممتلكات الجمعية في اغراض رسمية ولا يتم استخدامها في اغراض شخصية

يتضح من جدول (12.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.549- 0.789) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (13.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات ومجال الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات

مجال الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات			أسئلة مجال الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.590	تقدم الجمعية خدماتها للجهة المستفيدة بدون تمييز (وليس على اساس جغرافي او عائلي او حزبي او على اساس النوع الاجتماعي)
55	0.000	0.705	تلتزم الجمعية بتطوير سلم رواتب يتسم بالعدالة والانصاف والوضوح في التطبيق
55	0.000	0.772	تلتزم الجمعية باعتماد معايير واضحة ومكتوبة لتقديم خدماتها للمستفيدين
55	0.000	0.656	تلتزم الجمعية بالإعلان عن الوظائف في وسائل الاعلام المحلية والالكترونية
55	0.000	0.792	يتم تصميم المشاريع بعد تحديد احتياجات المجتمع ووفق المتطلبات الحقيقية والضرورية

يتضح من جدول (13.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.590- 0.792) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (14.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الملموسية (الاحتياجات المادية) ومجال الملموسية (الاحتياجات المادية)

مجال الملموسية (الاحتياجات المادية)			أسئلة مجال الملموسية (الاحتياجات المادية)
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.861	
55	0.000	0.720	تتخذ الجمعية إجراءات محددة بناء على نتائج المتابعة المستمرة
55	0.000	0.791	تتوافر لدى الجمعية كافة المعدات والاجهزة التقنية المتطورة التي تتطلبها طبيعة عملها
55	0.000	0.882	تتلاءم بنيه الجمعية مع احتياجاتهم ومتطلباتها من حيث التهيئة المناسبة
55	0.000	0.849	توفر الجمعية معايير فنية مناسبة تتوافق مع متطلبات العمل

يتضح من جدول (14.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.720 - 0.882) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (15.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الاعتمادية ومجال الاعتمادية

مجال الاعتمادية			أسئلة مجال الاعتمادية
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.778	
55	0.000	0.762	تُبدي الجمعية اهتماماً كافياً بالمشاكل التي تواجه المستفيدين من خدماتها
55	0.000	0.823	تلتزم الجمعية بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماتها

مجال الاعتمادية			أسئلة مجال الاعتمادية
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.595	
55	0.000	0.632	يتم الربط بين طبيعة عمل الجمعية وبين تحديد الاحتياجات المطلوبة
55	0.000	0.740	تتجنب الجمعية تكرار الأخطاء السابقة عند تقديم خدماتها المختلفة

يتضح من جدول (15.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.595-0.823) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الأسئلة.

جدول (16.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الاستجابة ومجال الاستجابة

مجال الاستجابة			أسئلة مجال الاستجابة
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.741	
55	0.000	0.769	يقوم العاملون بتقديم المساعدة للمستخدمين بسهولة ويسر
55	0.000	0.881	تستجيب الجمعية لطلبات المستخدمين بالسرعة الممكنة
55	0.000	0.807	تتبنى الجمعية أسلوب فرق العمل للتخطيط للإعمال وتنفيذها
55	0.000	0.848	تعمل الجمعية على التحسين المستمر في كافة الخدمات المقدمة من قبلها

يتضح من جدول (16.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.741-0.881) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الأسئلة.

جدول (17.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال الثقة في التعامل (الأمان) ومجال الثقة في التعامل (الأمان)

مجال الثقة في التعامل (الأمان)			أسئلة مجال الثقة في التعامل (الأمان)
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.817	
55	0.000	0.590	توفر الجمعية الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين
55	0.000	0.738	يملك العاملون في الجمعية المعرفة الكافية للإجابة على الاستفسارات
55	0.000	0.902	توفر الجمعية الامان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين
55	0.000	0.779	تُبسط الجمعية إجراءات العمل بشكل مناسب لزيادة الثقة والأمان
55	0.000	0.598	تتمتع الجمعية بسمعة ومكانة جيدة لدى المجتمع

يتضح من جدول (17.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.590 - 0.902) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (18.3): قيم معاملات الارتباط بين أسئلة مجال التعاطف ومجال التعاطف

مجال التعاطف			أسئلة مجال التعاطف
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.763	
55	0.000	0.852	ينوفر لدى العاملين الروح المرحة والايجابية في التعامل مع المستفيدين

مجال التعاطف			أسئلة مجال التعاطف
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.837	يتسم سلوك العاملين في الجمعية باللباقة في تعاملهم
55	0.000	0.731	تنقل الجمعية الرؤية للعاملين وتحثهم على الالتزام بها
55	0.000	0.728	تتبنى الجمعية حلقات تشاركية لتقوية الولاء والانتماء للمستفيدين
55	0.000	0.677	يحرص العاملون في الجمعية على مراعاة العادات والتقاليد وثقافة الفئة المستهدفة

يتضح من جدول (18.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين أسئلة المجال والدرجة الكلية للمجال تراوحت بين (0.677 - 0.852) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين أسئلة المجال والمجال الذي تنتمي إليه الاسئلة.

جدول (19.3): قيم معاملات الارتباط بين مجالات الحوكمة ومحور الحوكمة

الحوكمة			مجالات الحوكمة
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.820	المشاركة
55	0.000	0.729	التوجه نحو بناء توافق الآراء
55	0.000	0.884	الرؤية الاستراتيجية
55	0.000	0.898	الأفصاح والنزاهة والشفافية
55	0.000	0.743	المساءلة

الحوكمة			مجالات الحوكمة
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.579	الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون
55	0.000	0.792	الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات

يتضح من جدول (19.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين مجالات الحوكمة ومحور الحوكمة تراوحت بين (0.579 - 0.898) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين مجالات الحوكمة ومحور الحوكمة.

جدول (20.3): قيم معاملات الارتباط بين مجالات جودة الخدمات ومحور الخدمات

جودة الخدمات			مجالات جودة الخدمات
عدد الحالات	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
N	α	R	
55	0.000	0.815	الملموسية (الاحتياجات المادية)
55	0.000	0.908	الاعتمادية
55	0.000	0.853	الاستجابة
55	0.000	0.926	الثقة في التعامل (الأمان)
55	0.000	0.880	التعاطف

يتضح من جدول (20.3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين مجالات جودة الخدمات ومحور جودة الخدمات تراوحت بين (0.815 - 0.926) وهي قيم مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على قوة العلاقة بين مجالات جودة الخدمات ومحور جودة الخدمات.

3.6 اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة (الاستبانة) أن تعطي نفس النتيجة فيما لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة، وقد قام الباحث بحساب ثبات المقياس باستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Chronbach Alpha) وبلغ معامل الثبات الكلي لجميع المحاور (0.973) وهو معامل ثبات مرتفع ويدل على ثبات أداة هذه الدراسة.

جدول (21.3): قيم معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا

عدد الحالات	كرونباخ ألفا	المحور
N	Cronbach's Alpha	
76	0.973	جميع المحاور
48	0.956	المحور الأول: الحوكمة
7	0.874	المجال الأول: المشاركة
5	0.826	المجال الثاني: التوجه نحو بناء توافق الآراء
7	0.847	المجال الثالث: الرؤية الاستراتيجية
10	0.871	المجال الرابع: الإفصاح والنزاهة والشفافية
8	0.892	المجال الخامس: المساءلة
6	0.699	المجال السادس: الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون
5	0.733	المجال السابع: الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات
28	0.955	المحور الثاني: جودة الخدمات
5	0.880	المجال الأول: الملموسية (الاحتياجات المادية)
6	0.813	المجال الثاني: الاعتمادية
5	0.869	المجال الثالث: الاستجابة

عدد الحالات	كرونباخ ألفا	المحور
N	Cronbach's Alpha	
6	0.840	المجال الرابع: الثقة في التعامل (الأمان)
6	0.855	المجال الخامس: التعاطف

يتضح من جدول (21.3) أن قيم معاملات كرونباخ ألفا مرتفعة، ولا تقل من معاملات ثبات كرونباخ ألفا للبعد الذي تنتمي إليه عن 0.70، مما يدل على ثبات الاستبانة وأن حذف أي سؤال يؤثر سلباً على المحاور، كما أن معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأبعاد ومحاور الاستبانة أقل من معامل ثبات المقياس ككل، مما يدل على تمتع الاستبانة بدرجة مقبولة من الثبات والثقة بالنتائج التي يسفر عنها.

3.7 الأدوات والمعالجة الإحصائية

تمت عملية المعالجة الإحصائية مروراً بترميز الإجابات، ثم تم إدخال البيانات إلى الحاسب، ثم تم تحليل البيانات واستخراج النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث تم إجراء عمليات التحليل والاختبار، واستخراج النتائج. أما أهم الأدوات الإحصائية التي استخدمها الباحث فهي: التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الاحادي ANOVA وغيرها، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الميزان الآتي للأوساط الحسابية:

درجة الموافقة	الوسط الحسابي	تفسير المتوسط	الوسط الحسابي
منخفضة	2.49-1.00	ضعيف جداً	1.49-1.0
		ضعيف	2.49-1.5
متوسطة	3.49-2.50	متوسطة	3.49-2.5
مرتفعة	5.00-3.50	قوية	4.49-3.5
		قوية جداً	5.0-4.5

وقد اقترحت دراسة (Prone, Balines & Sadana, 2011) هذا الجدول السابق للتخلص من مشكلة الانحياز والذي يستخدم كأساس لتفسير الاوساط الحسابية للاستبيان)¹.

ومن اجل تفسير النتائج الخاصة بمعاملات الارتباط²:

معامل الارتباط (r)	قوة معامل الارتباط
$r > 0.7$	علاقة قوية
$0.5 < r < 0.7$	علاقة متوسطة القوة
$0.3 < r < 0.5$	علاقة ضعيفة
$r < 0.3$	لا يوجد علاقة او علاقة ضعيفة جداً

ومن اجل تفسير النتائج الخاصة بمعاملات الثبات كرونباخ ألفا³:

كرونباخ ألفا Cronbach's alpha	الاتساق الداخلي Internal consistency
$\alpha \geq 0.9$	ممتاز
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	جيد
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	مقبول
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	مشكوك فيه
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	ضعيف
$0.5 > \alpha$	غير مقبول

¹ مقياس ليكارت (Likert Scale) وبنود ليكارت (Likert Items)، د. فاضل باقر مطشر اللامي نشر بتاريخ: 2017-10-23، 19:17 (http://arabacademics.org/uploads/files/2017-11/1510999738_-.pdf)، تاريخ 2020-10-11 ص 22

² Diana Mindrila, Ph.D. & Phoebe Balentyne, M.Ed. Scatterplots and Correlation, P9

³ Sharma, B (2016). A focus on reliability in developmental research through Cronbach s Alpha among medical, dental and paramedical professionals, Asian Pac. J. Health Sci., 2016; 3 (4) P273

الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

4.1 اجابات اسئلة الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي تم التوصل اليها وفقا لأهداف الدراسة في ضوء تحليل ومناقشة اسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، بعد ان قام الباحث بإدخال البيانات والمعلومات الى الحاسوب مستخدما برنامج (SPSS). وللإجابة على أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع فقرات الاستمارة.

السؤال الرئيسي الاول:

ما مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.94) والانحراف المعياري (0.63) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على مجالات هذا المحور تراوحت ما بين (3.40-4.50). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في المجال الخاص في الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون (4.50) في المقابل كان اقل توافق في المجال الخاص في المشاركة (3.40)، حيث جاءت جميع مجالات الحوكمة بدرجة موافقة مرتفعة باستثناء مبدأ المشاركة والذي جاء بدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على ضرورة ان تهتم جمعية إنعاش الاسرة باشتراك العاملين فيها في عملية صنع القرار بطريقة أفضل

جدول (1.4): واقع تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.63	3.94	100	55	20.0	11	61.8	34	12.7	7	5.5	3	0.0	0	محور الحوكمة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
7	M	0.97	3.40	100	55	10.9	6	36.4	20	32.7	18	16.4	9	3.6	2	مجال المشاركة
2	H	0.75	4.20	100	55	40.0	22	49.1	27	5.5	3	3.6	2	1.8	1	مجال التوجه نحو بناء توافق الآراء
3	H	0.78	4.09	100	55	38.2	21	45.5	25	9.1	5	7.3	4	0.0	0	مجال الرؤية الاستراتيجية
6	H	0.82	3.81	100	55	20.0	11	56.4	31	16.4	9	7.3	4	0.0	0	مجال الافصاح والنزاهة والشفافية
4	H	0.90	3.93	100	55	34.5	19	45.5	25	10.9	6	7.3	4	1.8	1	مجال المساءلة
1	H	0.51	4.50	100	55	65.5	36	30.9	17	3.6	2	0.0	0	0.0	0	مجال الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون
5	H	0.67	3.84	100	55	14.5	8	56.4	31	23.6	13	5.5	3	0.0	0	مجال الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات

الانحراف المعياري = S

المتوسط الحسابي = X

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي سبع أسئلة فرعية:

السؤال الفرعي الأول:

ما تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الأسرة؟

بالنظر الى الجداول (1.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.40) والانحراف المعياري (0.97) وهي تدل على درجة موافقة متوسطة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (2.96-3.76). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في الفقرة السادسة "تبنى الجمعية سياسة الباب المفتوح مع الجمهور" بمتوسط حسابي (3.76) وبدرجة مرتفعة، يليها الفقرة الرابعة "تشارك المستويات الإدارية المختلفة في اعداد موازنة الجمعية" بمتوسط حسابي (3.60) وبدرجة موافقة مرتفعة، وفي المقابل كان اقل توافق في الفقرة الثانية "تقوم الجمعية بإشراك العاملين في عمليات تطوير الاجراءات الخاصة بعملهم وتبسيطها" بمتوسط حسابي (2.96) وبدرجة متوسطة يليها الفقرة الخامسة "تشارك الجمعية العاملين في اعداد خططها الاستراتيجية" بمتوسط

حسابي (3.24) وبدرجة متوسطة مما يعني ضرورة ايلاء مزيد من الاهتمام للفقرات (4-7) من هذا المجال لتعزيز مبدأ المشاركة لدى العاملين في الجمعية.

جدول (1.1.4): واقع تطبيق مبادئ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	M	0.97	3.40	100	55	10.9	6	36.4	20	32.7	18	16.4	9	3.6	2	مجال المشاركة
5	M	1.19	3.33	100	55	18.2	10	27.3	15	32.7	18	12.7	7	9.1	5	تعزز الجمعية الثقة بينها وبين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات تدعم مشاركة الجميع
7	M	1.25	2.96	100	55	10.9	6	25.5	14	29.1	16	18.2	10	16.4	9	تقوم الجمعية بإشراك العاملين في عمليات تطوير الاجراءات الخاصة بعملهم وتبسيطها
4	M	1.36	3.40	100	55	27.3	15	23.6	13	23.6	13	12.7	7	12.7	7	تشجيع الجمعية العاملين على تقديم الأفكار الإبداعية والابتكارية ومشاركتهم في عمليات التطوير والتحسين المستمر
2	H	1.38	3.60	100	55	34.5	19	25.5	14	18.2	10	9.1	5	12.7	7	تشارك المستويات الادارية المختلفة في إعداد موازنة الجمعية
6	M	1.44	3.24	100	55	25.5	14	23.6	13	16.4	9	18.2	10	16.4	9	تشرك الجمعية العاملين في اعداد خططها الاستراتيجية
1	H	1.05	3.76	100	55	27.3	15	36.4	20	25.5	14	7.3	4	3.6	2	تتبنى الجمعية سياسة الباب المفتوح مع الجمهور
3	H	1.30	3.49	100	55	29.1	16	23.6	13	23.6	13	14.5	8	9.1	5	تشرك الجمعية الموظفين في إدارة الازمات

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الثاني:

ما تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (2.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (4.20) والانحراف المعياري (0.75) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.91-4.42). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن يتوفر في الجمعية بيئة عمل مناسبة تضمن احترام وقبول الاخر (عرقياً، دينياً، سياسياً، النوع الاجتماعي) (4.42) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن يسعى مجلس الادارة في عملية اتخاذ القرار الى الوصول لأوسع توافق للآراء بين اعضاء المجلس قبل التصويت عليها (3.91).

جدول (2.1.4): واقع تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.75	4.20	100	55	40.0	22	49.1	27	5.5	3	3.6	2	1.8	1	مجال التوجه نحو بناء توافق الآراء
4	H	0.90	4.18	100	55	45.5	25	32.7	18	16.4	9	5.5	3	0.0	0	للجمعية علاقات وشراكات مع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص
1	H	1.10	4.42	100	55	69.1	38	18.2	10	3.6	2	3.6	2	5.5	3	يتوفر في الجمعية بيئة عمل مناسبة تضمن احترام وقبول الاخر (عرقياً، دينياً، سياسياً، النوع الاجتماعي)
3	H	0.98	4.22	100	55	47.3	26	38.2	21	5.5	3	7.3	4	1.8	1	تلتزم الجمعية بالتعاقد مع الموردين على اساس المصداقية في التعامل والحرص على تحقيق المصالح المشتركة
5	H	0.93	3.91	100	55	30.9	17	36.4	20	25.5	14	7.3	4	0.0	0	يسعى مجلس الادارة في عملية اتخاذ القرار الى الوصول لأوسع توافق للآراء بين اعضاء المجلس قبل التصويت عليها
2	H	0.96	4.29	100	55	50.9	28	36.4	20	7.3	4	1.8	1	3.6	2	تراعي الجمعية اهدافها الاستراتيجية واحتياجاتها في التعامل مع الجهات الممولة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	

الانحراف المعياري = S

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الثالث:

ما تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (3.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (4.09) والانحراف المعياري (0.78) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.65-4.65). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن لدى الجمعية رسالة محددة وواضحة (4.65) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن لدى الجمعية انظمة متابعة وتقييم سنوية للخطة الاستراتيجية (3.65).

جدول (3.1.4): واقع تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.78	4.09	100	55	38.2	21	45.5	25	9.1	5	7.3	4	0.0	0	مجال الرؤية الاستراتيجية
2	H	0.66	4.58	100	55	65.5	36	29.1	16	3.6	2	1.8	1	0.0	0	لدى الجمعية خطة استراتيجية واضحة ومفصلة
1	H	0.62	4.65	100	55	72.7	40	20.0	11	7.3	4	0.0	0	0.0	0	لدى الجمعية رسالة محددة وواضحة
4	H	1.20	3.96	100	55	36.4	20	47.3	26	1.8	1	5.5	3	9.1	5	تشارك المستويات الادارية المختلفة في بناء الخطة الاستراتيجية
5	H	1.08	3.95	100	55	36.4	20	36.4	20	16.4	9	7.3	4	3.6	2	ترتبط الخطة التتموية للجمعية بأهدافها الاستراتيجية

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
3	H	1.13	3.98	100	55	41.8	23	30.9	17	14.5	8	9.1	5	3.6	2	لدى مجلس الادارة خطة لتطوير علاقات الجمعية مع الجهات الممولة والمانحة لها
6	H	1.29	3.87	100	55	45.5	25	21.8	12	12.7	7	14.5	8	5.5	3	لدى الجمعية خطة سنوية تشغيلية مبنية على الخطة الاستراتيجية
7	H	1.38	3.65	100	55	36.4	20	27.3	15	12.7	7	12.7	7	10.9	6	لدى الجمعية انظمة متابعة وتقييم سنوية للخطة الاستراتيجية

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الرابع:

ما تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (4.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.81) والانحراف المعياري (0.82) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.15-4.51). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن تنشر الجمعية تقرير سنوي عن النشاطات والمشاريع المنجزة (4.51) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن يتم نشر الميزانية السنوية للجمعية على الموقع الالكتروني للجمعية وفي وسائل الإعلام المحلية ليطلع عليها المعنيين (3.15).

جدول (4.1.4): واقع تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.82	3.81	100	55	20.0	11	56.4	31	16.4	9	7.3	4	0.0	0	مجال الافصاح والنزاهة والشفافية

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
2	H	1.00	4.45	100	55	69.1	38	16.4	9	9.1	5	1.8	1	3.6	2	يوجد للجمعية صفحة إلكترونية يُنشر من خلالها كل ما يتعلق بالجمعية وانشطتها ويتم تحديثها باستمرار
10	M	1.45	3.15	100	55	25.5	14	16.4	9	23.6	13	16.4	9	18.2	10	يتم نشر الميزانية السنوية للجمعية على الموقع الإلكتروني للجمعية وفي وسائل الإعلام المحلية ليطلع عليها المعنيين
5	H	1.16	3.85	100	55	34.5	19	36.4	20	14.5	8	9.1	5	5.5	3	توفر الجمعية انظمة وتعليمات وحماية واضحة للإبلاغ عن ممارسات الفساد من قبل موظفيها
7	H	1.24	3.62	100	55	23.6	13	45.5	25	9.1	5	12.7	7	9.1	5	تُجري الجمعية عملية تقويم لأدائها بمشاركة الأطراف ذات العلاقة
1	H	0.98	4.51	100	55	70.9	39	20.0	11	1.8	1	3.6	2	3.6	2	تنشر الجمعية تقرير سنوي عن النشاطات والمشاريع المنجزة
3	H	1.01	4.09	100	55	41.8	23	36.4	20	12.7	7	7.3	4	1.8	1	تُفصح الجمعية عن خططها فيما يتعلق بالبرامج والمشاريع المنوي القيام بها
4	H	1.03	3.98	100	55	32.7	18	45.5	25	14.5	8	1.8	1	5.5	3	تتبع الجمعية طرق ومعايير موضوعية ومهنية في تعيين الموظفين وانهاء عقودهم
6	H	1.51	3.71	100	55	45.5	25	20.0	11	10.9	6	7.3	4	16.4	9	يوجد في الجمعية نظام شكايي مكتوب ومعلن للمواطنين
8	M	1.30	3.45	100	55	27.3	15	23.6	13	27.3	15	10.9	6	10.9	6	يتم نشر قائمة الممولين للجمعية ومصادر الدعم والتمويل المختلفة
9	M	1.32	3.25	100	55	16.4	9	36.4	20	20.0	11	10.9	6	16.4	9	تهتم الجمعية بدراسة الشكاوي والاقتراحات المقدمة من المواطنين والموظفين والرد عليها

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الخامس:

ما تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الأسرة؟

بالنظر الى الجداول (5.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.93) والانحراف المعياري (0.90) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.76-4.13). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن يوجد في الجمعية وصف كامل ومحدد لكل وظيفة وشرط شغلها (4.13) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تُطلع الجمعية العاملين على لائحة العقوبات ومعرفة تدرج العقوبة حال تكرارها (3.76).

جدول (5.1.4): واقع تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.90	3.93	100	55	34.5	19	45.5	25	10.9	6	7.3	4	1.8	1	مجال المساءلة
6	H	1.15	3.85	100	55	38.2	21	27.3	15	18.2	10	14.5	8	1.8	1	تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة بحق المخالفين للوائح والانظمة والتعليمات المعمول بها في الجمعية دون تحيز
7	H	1.21	3.84	100	55	34.5	19	38.2	21	10.9	6	9.1	5	7.3	4	تعتمد الجمعية نظام الشكاوي والعقوبات للموظفين ويوضح المخالفات والعقوبات لكل مخالفة
5	H	1.01	3.95	100	55	34.5	19	36.4	20	20.0	11	7.3	4	1.8	1	تتيح آليات المساءلة في الجمعية المراقبة والمراجعة في اي وقت
4	H	1.22	3.96	100	55	41.8	23	32.7	18	14.5	8	1.8	1	9.1	5	تُطلع الجمعية الموظفين على حقوقهم وواجباتهم والمسؤوليات المنوطة بهم حتى يتسنى مساءلتهم
2	H	1.18	3.98	100	55	41.8	23	32.7	18	14.5	8	3.6	2	7.3	4	تتم مساءلة الموظفين بناء على معلومات موثوقة
2	H	1.24	3.98	100	55	47.3	26	23.6	13	16.4	9	5.5	3	7.3	4	تُطلع الجمعية الموظفين على الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المؤسسة
1	H	1.16	4.13	100	55	52.7	29	23.6	13	10.9	6	9.1	5	3.6	2	يوجد في الجمعية وصف كامل ومحدد لكل وظيفة وشرط شغلها
8	H	1.32	3.76	100	55	36.4	20	30.9	17	18.2	10	1.8	1	12.7	7	تُطلع الجمعية العاملين على لائحة العقوبات ومعرفة تدرج العقوبة حال تكرارها

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	

N = التكرار % = النسبة X = المتوسط الحسابي S = الانحراف المعياري

DA = درجة الموافقة H = مرتفعة M = متوسطة L = منخفضة

السؤال الفرعي السادس:

ما تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (6.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (4.50) والانحراف المعياري (0.51) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (4.15-4.80). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن تتقيد الجمعية بنظام مكتوب بخصوص المشتريات (4.80) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تعمل الجمعية وفق مرجعيات قانونية مقررة ومعتمدة ومنشورة في تقديم الخدمات للمستفيدين (4.15).

جدول (6.1.4): واقع تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.51	4.50	100	55	65.5	36	30.9	17	3.6	2	0.0	0	0.0	0	مجال الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون
5	H	0.95	4.40	100	55	65.5	36	14.5	8	16.4	9	1.8	1	1.8	1	تلتزم الجمعية بقانون الجمعيات والمؤسسات الاهلية قانون رقم (1) لعام (2000)
4	H	0.74	4.45	100	55	60.0	33	25.5	14	14.5	8	0.0	0	0.0	0	تلتزم الجمعية بقانون العمل الفلسطيني قانون رقم (7) لعام (2000)

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
6	H	0.93	4.15	100	55	45.5	25	29.1	16	20.0	11	5.5	3	0.0	0	تعمل الجمعية وفق مرجعيات قانونية مقررة ومعتمدة ومنشورة في تقديم الخدمات للمستفيدين
1	H	0.49	4.80	100	55	83.6	46	12.7	7	3.6	2	0.0	0	0.0	0	تتقيد الجمعية بنظام مكتوب بخصوص المشتريات
3	H	0.76	4.58	100	55	69.1	38	23.6	13	5.5	3	0.0	0	1.8	1	يلتزم مجلس الادارة في اجتماعاته باكمال النصاب القانوني عند اتخاذه لقراراته
2	H	0.85	4.62	100	55	74.5	41	20.0	11	1.8	1	0.0	0	3.6	2	يتم استخدام ممتلكات الجمعية في اغراض رسمية ولا يتم استخدامها في اغراض شخصية

N = التكرار % = النسبة X = المتوسط الحسابي S = الانحراف المعياري
 DA = درجة الموافقة H = مرتفعة M = متوسطة L = منخفضة

السؤال الفرعي السابع:

ما تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (7.1.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.84) والانحراف المعياري (0.67) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (1.26-4.58). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن تقدم الجمعية خدماتها للجهة المستفيدة بدون تمييز (وليس على اساس جغرافي او عائلي او حزبي او على اساس النوع الاجتماعي) (4.58) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تلتزم الجمعية بتطوير سلم رواتب يتسم بالعدالة والانصاف والوضوح في التطبيق (1.26).

جدول (7.1.4): واقع تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.67	3.84	100	55	14.5	8	56.4	31	23.6	13	5.5	3	0.0	0	مجالات الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات
1	H	0.79	4.58	100	55	69.1	38	25.5	14	1.8	1	1.8	1	1.8	1	تقدم الجمعية خدماتها للجهة المستفيدة بدون تمييز (وليس على اساس جغرافي او عائلي او حزبي او على اساس النوع الاجتماعي)
5	L	1.26	2.33	100	55	5.5	3	12.7	7	29.1	16	14.5	8	38.2	21	تلتزم الجمعية بتطوير سلم رواتب يتسم بالعدالة والانصاف والوضوح في التطبيق
4	H	0.90	3.84	100	55	21.8	12	49.1	27	21.8	12	5.5	3	1.8	1	تلتزم الجمعية باعتماد معايير واضحة ومكتوبة لتقديم خدماتها للمستفيدين
2	H	0.88	4.42	100	55	60.0	33	29.1	16	3.6	2	7.3	4	0.0	0	تلتزم الجمعية بالإعلان عن الوظائف في وسائل الاعلام المحلية والالكترونية
3	H	0.90	4.04	100	55	34.5	19	41.8	23	16.4	9	7.3	4	0.0	0	يتم تصميم المشاريع بعد تحديد احتياجات المجتمع ووفق المتطلبات الحقيقية والضرورية

التكرار = N % = النسبة X = المتوسط الحسابي S = الانحراف المعياري

DA = درجة الموافقة H = مرتفعة M = متوسطة L = منخفضة

السؤال الرئيسي الثاني: ما مستوى جودة تقديم الخدمات التي تقدمها جمعية إنعاش الأسرة؟

بالنظر الى الجداول (2.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.80) والانحراف المعياري (0.66) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على مجال هذا المحور تراوحت ما بين (3.58-4.02). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في المجال الخاص بالتعاطف (4.02) في المقابل كان اقل توافق في المجال الخاص باللموسية (الاحتياجات المادية) (3.58).

جدول (2.4): واقع تطبيق جودة تقديم الخدمات التي تقدمها جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.66	3.80	100	55	14.5	8	54.5	30	29.1	16	1.8	1	0.0	0	محور جودة الخدمات
5	H	0.87	3.58	100	55	12.7	7	41.8	23	36.4	20	5.5	3	3.6	2	مجال الملموسية (الاحتياجات المادية)
4	H	0.71	3.68	100	55	12.7	7	50.9	28	30.9	17	5.5	3	0.0	0	مجال الاعتمادية
3	H	0.74	3.74	100	55	18.2	10	49.1	27	25.5	14	7.3	4	0.0	0	مجال الاستجابة
2	H	0.74	3.94	100	55	23.6	13	58.2	32	12.7	7	5.5	3	0.0	0	مجال الثقة في التعامل (الأمان)
1	H	0.74	4.02	100	55	36.4	20	41.8	23	16.4	9	5.5	3	0.0	0	مجال التعاطف

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي خمس أسئلة فرعية:

السؤال الفرعي الأول:

ما مستوى الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (1.2.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.58) والانحراف المعياري (0.87) وهي تدل على درجة موافقة متوسطة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.45-3.73). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن تتخذ الجمعية إجراءات محددة بناء على نتائج المتابعة المستمرة (3.73) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تتوافر لدى الجمعية كافة المعدات والاجهزة التقنية المتطورة التي تتطلبها طبيعة عملها (3.45).

جدول (1.2.4): واقع تطبيق الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الأسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.87	3.58	100	55	12.7	7	41.8	23	36.4	20	5.5	3	3.6	2	مجال الملموسية (الاحتياجات المادية)
2	H	1.04	3.67	100	55	20.0	11	43.6	24	25.5	14	5.5	3	5.5	3	توفر الجمعية جميع المستلزمات المالية والمادية التي تكفل تقديم خدمة جيدة
1	H	0.97	3.73	100	55	23.6	13	36.4	20	30.9	17	7.3	4	1.8	1	تتخذ الجمعية إجراءات محددة بناء على نتائج المتابعة المستمرة
5	M	1.09	3.45	100	55	18.2	10	30.9	17	34.5	19	10.9	6	5.5	3	تتوافر لدى الجمعية كافة المعدات والاجهزة التقنية 4المتطورة التي تتطلبها طبيعة عملها
4	H	1.09	3.51	100	55	20.0	11	29.1	16	40.0	22	3.6	2	7.3	4	تتلاءم بنيه الجمعية مع احتياجاتهم ومتطلباتها من حيث التهيئة المناسبة
3	H	1.12	3.55	100	55	20.0	11	36.4	20	29.1	16	7.3	4	7.3	4	توفر الجمعية معايير فنيه مناسبة تتوافق مع متطلبات العمل

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الثاني:

ما درجة مستوى الاعتمادية في جمعية إنعاش الأسرة؟

بالنظر الى الجداول (2.2.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.68) والانحراف المعياري (0.71) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على

اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.42-3.87). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن يتم الربط بين طبيعة عمل الجمعية وبين تحديد الاحتياجات المطلوبة (3.87) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تلتزم الجمعية بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماتها (3.42).

جدول (2.2.4): واقع تطبيق مبادئ الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.71	3.68	100	55	12.7	7	50.9	28	30.9	17	5.5	3	0.0	0	مجال الاعتمادية
3	H	0.92	3.76	100	55	20.0	11	47.3	26	23.6	13	7.3	4	1.8	1	تفي الجمعية بوعودها تجاه المستفيدين من خدماتها
4	H	0.89	3.65	100	55	14.5	8	49.1	27	23.6	13	12.7	7	0.0	0	تُبدي الجمعية اهتماماً كافياً بالمشاكل التي تواجه المستفيدين من خدماتها
6	M	1.15	3.42	100	55	12.7	7	47.3	26	18.2	10	12.7	7	9.1	5	تلتزم الجمعية بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماتها
2	H	1.06	63.8	100	55	32.7	18	36.4	20	18.2	10	10.9	6	1.8	1	تحتفظ الجمعية بسجلات المستفيدين بشكل دقيق وموثق إلكترونياً
1	H	0.90	3.87	100	55	25.5	14	43.6	24	25.5	14	3.6	2	1.8	1	يتم الربط بين طبيعة عمل الجمعية وبين تحديد الاحتياجات المطلوبة
5	H	0.94	3.49	100	55	14.5	8	34.5	19	38.2	21	10.9	6	1.8	1	تتجنب الجمعية تكرار الأخطاء السابقة عند تقديم خدماتها المختلفة

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الثالث: ما مستوى الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (3.2.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.74) والانحراف المعياري (0.74) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.58-3.98). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن يقوم العاملون بتقديم المساعدة للمستفيدين بسهولة ويسر (3.98) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بالسرعة الممكنة (3.58).

جدول (3.2.4): واقع تطبيق مبادئ الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.74	3.74	100	55	18.2	10	49.1	27	25.5	14	7.3	4	0.0	0	مجال الاستجابة
3	H	0.81	3.69	100	55	10.9	6	58.2	32	20.0	11	10.9	6	0.0	0	توضيح الجمعية للمستفيدين كيفية تنفيذ الخدمة المقدمة بدقة
1	H	0.85	3.98	100	55	27.3	15	49.1	27	20.0	11	1.8	1	1.8	1	يقوم العاملون بتقديم المساعدة للمستفيدين بسهولة ويسر
5	H	0.94	3.58	100	55	14.5	8	41.8	23	34.5	19	5.5	3	3.6	2	تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بالسرعة الممكنة
3	H	0.96	3.69	100	55	23.6	13	32.7	18	32.7	18	10.9	6	0.0	0	تتبنى الجمعية أسلوب فرق العمل للتخطيط للإعمال وتنفيذها
2	H	0.97	3.75	100	55	23.6	13	36.4	20	34.5	19	1.8	1	3.6	2	تعمل الجمعية على التحسين المستمر في كافة الخدمات المقدمة من قبلها

N = التكرار % = النسبة X = المتوسط الحسابي S = الانحراف المعياري

DA = درجة الموافقة H = مرتفعة M = متوسطة L = منخفضة

السؤال الفرعي الرابع: ما مستوى الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (4.2.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (3.94) والانحراف المعياري (0.74) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.15-4.51). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن تنشر الجمعية تقرير سنوي عن النشاطات والمشاريع المنجزة (4.51) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن يتم نشر الميزانية السنوية للجمعية على الموقع الالكتروني للجمعية وفي وسائل الإعلام المحلية ليطلع عليها المعنيين (3.15).

جدول (4.2.4): واقع تطبيق مبادئ الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.74	3.94	100	55	23.6	13	58.2	32	12.7	7	5.5	3	0.0	0	مجال الثقة في التعامل (الأمان)
3	H	1.11	4.00	100	55	38.2	21	40.0	22	10.9	6	5.5	3	5.5	3	توفر الجمعية للمستفيدين الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر
2	H	0.80	4.27	100	55	43.6	24	43.6	24	10.9	6	0.0	0	1.8	1	توفر الجمعية الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين
5	H	1.03	3.58	100	55	20.0	11	34.5	19	32.7	18	9.1	5	3.6	2	يملك العاملون في الجمعية المعرفة الكافية للإجابة على الاستفسارات
6	M	1.21	3.47	100	55	21.8	12	32.7	18	25.5	14	10.9	6	9.1	5	توفر الجمعية الامان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين
4	H	0.98	3.76	100	55	21.8	12	45.5	25	23.6	13	5.5	3	3.6	2	تُبسط الجمعية إجراءات العمل بشكل مناسب لزيادة الثقة والأمان
1	H	0.79	4.55	100	55	67.3	37	25.5	14	1.8	1	5.5	3	0.0	0	تتمتع الجمعية بسمعة ومكانة جيدة لدى المجتمع

S = الانحراف المعياري

X = المتوسط الحسابي

% = النسبة

N = التكرار

L = منخفضة

M = متوسطة

H = مرتفعة

DA = درجة الموافقة

السؤال الفرعي الخامس: ما مستوى التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة؟

بالنظر الى الجداول (5.2.4) يلاحظ ان قيمة المتوسط العام للمحور (4.02) والانحراف المعياري (0.74) وهي تدل على درجة موافقة مرتفعة، كما يلاحظ ان متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة هذا المجال تراوحت ما بين (3.69-4.36). حيث كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في السؤال الخاص في أن يحرص العاملين في الجمعية على مراعاة العادات والتقاليد وثقافة الفئة المستهدفة (4.36) في المقابل كان اقل توافق في السؤال الخاص في أن تتبنى الجمعية حلقات تشاركيه لتقوية الولاء والانتماء للمستفيدين (3.69).

جدول (5.2.4): واقع تطبيق مبادئ التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة

الرتبة	المجموع					دائما		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً		الأسئلة
	DA	S	X	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
	H	0.74	4.02	100	55	36.4	20	41.8	23	16.4	9	5.5	3	0.0	0	مجال التعاطف
2	H	0.88	4.11	100	55	36.4	20	45.5	25	10.9	6	7.3	4	0.0	0	تضع الجمعية المصلحة العليا للمستفيدين من خدماتها في صلب اهتماماتها
3	H	0.89	4.09	100	55	38.2	21	38.2	21	18.2	10	5.5	3	0.0	0	يتوفر لدى العاملين الروح المرحة والايجابية في التعامل مع المستفيدين
4	H	1.15	3.98	100	55	40.0	22	36.4	20	10.9	6	7.3	4	5.5	3	يتسم سلوك العاملين في الجمعية باللباقة في تعاملهم
5	H	1.06	3.91	100	55	34.5	19	34.5	19	21.8	12	5.5	3	3.6	2	تنقل الجمعية الرؤية للعاملين وتحثهم على الالتزام بها
6	H	1.02	3.69	100	55	20.0	11	45.5	25	21.8	12	9.1	5	3.6	2	تتبنى الجمعية حلقات تشاركيه لتقوية الولاء والانتماء للمستفيدين
1	H	0.80	4.36	100	55	54.5	30	29.1	16	14.5	8	1.8	1	0.0	0	يحرص العاملين في الجمعية على مراعاة العادات والتقاليد وثقافة الفئة المستهدفة

N = التكرار % = النسبة X = المتوسط الحسابي S = الانحراف المعياري

DA = درجة الموافقة H = مرتفعة M = متوسطة L = منخفضة

4.2 اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق مبادئ الحوكمة (المشاركة، التوجه نحو بناء توافق الآراء، الرؤية الاستراتيجية، الافصاح والنزاهة والشفافية، المساءلة، الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات) وبين جودة الخدمات المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة في التعامل (الأمان)، التعاطف) في جمعية إنعاش الاسرة.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

المشاركة			جودة الخدمات
0.644	(r)	معامل الارتباط	
0.000	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والمشاركة علاقة متوسطة القوة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.644. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين نتج عنه وجود العلاقة متوسطة القوة بين جودة الخدمات والمشاركة، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوجه نحو بناء توافق الآراء وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة.

التوجه نحو بناء توافق الآراء			جودة الخدمات
0.478	(r)	معامل الارتباط	
0.000	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والتوجه نحو بناء توافق الآراء علاقة طردية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.478. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين نتج عنه وجود تلك العلاقة الايجابية بين جودة الخدمات والتوجه نحو بناء توافق الآراء، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

الفرضية الفرعية الثالثة لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرؤية الاستراتيجية وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة.

الرؤية الاستراتيجية			جودة الخدمات
0.666	(r)	معامل الارتباط	
0.000	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والرؤية الاستراتيجية علاقة متوسطة القوة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.666. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين نتج عنه وجود تلك العلاقة الايجابية متوسطة القوة بين جودة الخدمات والرؤية الاستراتيجية، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الافصاح والنزاهة والشفافية وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الافصاح والنزاهة والشفافية			جودة الخدمات
0.738	(r)	معامل الارتباط	
0.000	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والافصاح والنزاهة والشفافية علاقة قوية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.738. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين نتج عنه وجود تلك العلاقة الايجابية القوية بين جودة الخدمات والافصاح والنزاهة والشفافية، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المساءلة وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

المساءلة			جودة الخدمات
0.692	(r)	معامل الارتباط	
0.000	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والمساءلة علاقة متوسطة القوة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.692. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين نتج عنه وجود تلك العلاقة الايجابية متوسطة القوة بين جودة الخدمات والمساءلة، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون			جودة الخدمات
0.437	(r)	معامل الارتباط	
0.001	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون علاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.437. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين نتج عنه وجود تلك العلاقة الايجابية بين جودة الخدمات والانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات وجودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة.

الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات			جودة الخدمات
0.796	(r)	معامل الارتباط	
0.000	(α) Sig. (2-tailed)	مستوى الدلالة	
55	N	عدد الحالات	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه العلاقة بين جودة الخدمات والانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات علاقة قوية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.796. وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.000، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين نتج عنه تلك العلاقة الايجابية القوية بين جودة الخدمات والانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات، حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومؤثرة.

المتغير التابع Y	المتغيرات المستقلة X ₁ -X ₇	معامل الارتباط R	مربع معامل الارتباط R Square	مربع معامل الارتباط المعدل Adjusted R Square	F المحسوبة	مستوى الدلالة لـ F α
جودة الخدمات	محاور الحكومة (المشاركة والتوجه والرؤية الاستراتيجية والافصاح والنزاهة والشفافية والمساءلة والانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون والانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات)	0.872	0.760	0.724	21.251	0.000

يلاحظ من الجدول أعلاه ان هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين تطبيق الحكومة (المشاركة، والتوجه نحو بناء توافق الأثرء، والرؤية الاستراتيجية، والافصاح والنزاهة والشفافية، والمساءلة، والانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، والانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات) وبين جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية وهذا يؤكد قيمة معامل ارتباط بيرسون حيث بلغ قيمة (0.872) وقد بلغت قيمة معامل تحديد (0.760) وقيمة معامل التحديد المعدل (0.724) والتي تؤكد الارتباط القوي كما تعني ان محاور الحوكمة تفسر ما نسبته 72.4% من التغير في جودة الخدمات المقدمة.

كما بين الجدول أعلاه ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية انعاش الاسرة بأبعادها (المشاركة، والتوجه نحو بناء توافق الآراء، والرؤية الاستراتيجية، والافصاح والنزاهة والشفافية، والمساءلة، والانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، والانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات) وبين جودة الخدمات المقدمة من قبل جمعية انعاش الاسرة حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تؤكد وجود تلك العلاقة الايجابية.

المتغير التابع Y	المتغيرات المستقلة X ₁ -X ₇	بيتا	ت المحسوبة	مستوى الدلالة α	معامل تضخم التباين VIF
Y		Beta	t	α	VIF
جودة الخدمات	الثابت A	0.705	1.445	0.155	-
	المشاركة X ₁	0.144	1.909	0.062	2.378
	التوجه X ₂	0.081	0.874	0.387	2.159
	الرؤية الاستراتيجية X ₃	0.001	0.008	0.994	3.782
	الافصاح والنزاهة والشفافية X ₄	0.189	1.651	0.105	3.945
	المساءلة X ₅	0.179	2.548	0.014	1.774
	الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون X ₆	0.016	0.142	0.888	1.408
	الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات X ₇	0.417	3.777	0.000	2.411

يوضح الجداول أعلاه نموذج الانحدار الخطي المتعدد للارتباط المعنوي بين تطبيق مبادئ الحوكمة وبين جودة الخدمات المقدمة من قبل جمعية إنعاش الاسرة، كما يتبين من الجدول السابق عدم وجود أي مشكلة في التعددية الخطية بين المتغيرات حيث ان معدل التضخم (VIF) أقل من 5 لجميع المتغيرات المستقلة وعليه تكون معادلة الانحدار الخطي للعلاقة كما يلي:

$$Y = A + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7$$

$$Y = 0.7 + 0.1 X_1 + 0.1 X_2 + 0.001 X_3 + 0.2 X_4 + 0.2 X_5 + 0.02 X_6 + 0.4 X_7$$

وعليه يتبين ويتوافق من قبل المبحوثين ان جودة الخدمات المقدمة من قبل جمعية إنعاش الاسرة تتأثر بشكل كبير في درجة تطبيق مبادئ الحكومة وبجميع محاورها (المشاركة والتوجه والرؤية الاستراتيجية والافصاح والنزاهة والشفافية والمساءلة والانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون والانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات).

حيث كان التأثير الاكبر للأبعاد التالية حسب الترتيب وهي الانصاف والشمولية والعدالة، والافصاح والنزاهة والشفافية، المساواة، المشاركة بينما جاءت ابعاد التوجه نحو بناء توافق الآراء، الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، الرؤية الاستراتيجية اقل تأثيراً مما يعني ضرورة العمل عليها وتطويرها تحسين ممارستها في جمعية انعاش الاسرة ومعالجة اوجه القصور فيها ونقاط الضعف في ممارستها ليتسنى التعزيز الكامل لتطبيق مبادئ الحوكمة بما ينعكس بطريقة اكثر ايجابية على جودة الخدمات المقدمة، ومع لك فان نتائج تحليل خط الانحدار المتعدد تؤكد ان تطبيق مبادئ الحوكمة تفسر ما قيمته 72% على الاقل من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة) وان اقل من 28% من هذا التغير يعود لعوامل اخرى، وهو ما يؤكد الدرجة العالية جداً لقوة التأثير لتطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات المقدمة ومتانة العلاقة بينهما.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبادئ الحوكمة (المشاركة، التوجه نحو بناء توافق الآراء، الرؤية الاستراتيجية، الافصاح والنزاهة والشفافية، المساواة، الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات) تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

وينبثق عند عدة فرضيات:

الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة):

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	الجنس	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.656	0.200	0.19	1	0.19	3.29	ذكر	تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة
		0.96	53	50.65	3.43	انثى	
			54	50.84	3.40	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.656، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.955	0.109	0.11	3	0.32	3.48	اقل من 30 سنة	تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة
		0.99	51	50.52	3.44	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	50.84	3.42	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					3.26	50 سنة فأكثر	
					3.40	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.955، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة	دبلوم متوسط فما دون	3.42	3.82	2	1.91	2.115	0.131
	بكالوريوس	3.22	47.02	52	0.90		
	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	4.17	50.84	54			
	المجموع	3.40					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.131، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين نحو تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.145	1.880	1.69	3	5.06	3.36	علوم إدارية واقتصادية	تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الأسرة
		0.90	51	45.78	4.52	علوم اجتماعية	
			54	50.84	3.63	علوم طبيعية	
					3.20	أخرى	
					3.40	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.145، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المسمى الوظيفي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.078	2.673	2.37	2	4.74	3.20	موظف	تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الأسرة
		0.89	52	46.10	3.58	رئيس قسم	
			54	50.84	4.00	مدير فأعلى	
					3.40	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.078، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة	اقل من 5 سنوات	3.78	2.89	3	0.96	1.025	0.389
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	3.51	47.95	51	0.94		
	من 10 إلى اقل من 15 سنة	3.39	50.84	54			
	15 سنة فأكثر	3.18					
	المجموع	3.40					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.389، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة	ذكر	3.82	2.30	1	2.30	4.354	0.042
	انثى	4.31	27.98	53	0.53		
	المجموع	4.20	30.28	54			

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.042، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة. علما بان الفروق تميل الى مستوى الاناث بسبب ان قيمة متوسطات الإجابة هي الأكبر.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة حسب جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق معنوية ولصالح الاناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم كانت مؤثرة، حيث نرى الاناث وعددهم أكبر بكثير من الذكور في الجمعية وان هناك توجه بدرجة مرتفعة اتجاه بناء توافق واسع للآراء في الجمعية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

المحور	العمر	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة	اقل من 30 سنة	4.33	0.84	3	0.28	0.486	0.694
	من 30 إلى اقل من 40 سنة	4.05	29.44	51	0.58		
	من 40 إلى اقل من 50 سنة	4.28	30.28	54			
	50 سنة فأكبر	4.29					
	المجموع	4.20					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.694، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق	دبلوم متوسط فما دون	4.38	2.39	2	1.19	2.226	0.118
	بكالوريوس	3.98	27.89	52	0.54		

			54	30.28	4.44	دبلوم عالي/ماجستير فأعلى	الآراء في جمعية إنعاش الاسرة
					4.20	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.118، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05 $\leq \alpha$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\leq \alpha$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.935	0.141	0.08	3	0.25	4.20	علوم إدارية واقتصادية	تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة
		0.59	51	30.03	4.13	علوم اجتماعية	
			54	30.28	4.37	علوم طبيعية	
					4.16	أخرى	
					4.20	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.935، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة

المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة	موظف	4.08	1.59	2	0.80	1.442	0.246
	رئيس قسم	4.48	28.69	52	0.55		
	مدير فأعلى	4.33	30.28	54			
	المجموع	4.20					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.246، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
	اقل من 5 سنوات	4.51	1.93	3	0.64	1.159	0.334

		0.56	51	28.35	3.94	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الأسرة
			54	30.28	4.30	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
					4.13	15 سنة فأكثر	
					4.20	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.334، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \leq)$ ومن ثم غير مؤثرة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة	ذكر	3.67	2.80	1	2.80	4.863	0.032
	انثى	4.21	30.48	53	0.58		
	المجموع	4.09	33.27	54			

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.032، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل

بالفرضية البديلة. علما بان الفروق تميل الى مستوى الاناث بسبب ان قيمة متوسطات الإجابة هي الأكبر.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة حسب جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق معنوية لصالح الاناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم كانت مؤثرة، حيث ترى الاناث وبدرجة مرتفعة ان الجمعية تطبق مبدأ الرؤية الاستراتيجية وبدرجة أكبر من تقييم الذكور لذلك.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

المحور	العمر	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة	اقل من 30 سنة	4.21	0.43	3	0.14	0.223	0.880
	من 30 إلى اقل من 40 سنة	4.13	32.84	51	0.64		
	من 40 إلى اقل من 50 سنة	4.11	33.27	54			
	50 سنة فأكثر	3.95					
	المجموع	4.09					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.880، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة	دبلوم متوسط فما دون	4.23	0.98	2	0.49	0.789	0.460
	بكالوريوس	3.95	32.29	52	0.62		
	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	4.09	33.27	54			
	المجموع	4.09					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.460، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير التخصص.

المحور	التخصص	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
	علوم إدارية واقتصادية	4.02	2.04	3	0.68	1.108	0.354

		0.61	51	31.24	4.67	علوم اجتماعية	تطبيق مبدأ
			54	33.27	4.41	علوم طبيعية	الرؤية
					3.99	أخرى	الاستراتيجية في
					4.09	المجموع	جمعية إنعاش
							الاسرة

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.354، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المسمى الوظيفي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.156	1.923	1.15	2	2.29	3.97	موظف	تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة
		0.60	52	30.98	4.48	رئيس قسم	
			54	33.27	4.05	مدير فأعلى	
					4.09	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.156، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة

المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha <$ ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.210	1.563	0.93	3	2.80	4.32	اقل من 5 سنوات	تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة
		0.60	51	30.47	4.40	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	33.27	4.09	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.86	15 سنة فأكثر	
					4.09	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.210، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha <$ ومن ثم غير مؤثرة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	الجنس	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.069	3.448	2.24	1	2.24	3.43	ذكر	تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة
		0.65	53	34.47	3.91	انثى	
			54	36.72	3.81	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.069، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.515	0.772	0.53	3	1.60	4.19	اقل من 30 سنة	تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة
		0.69	51	35.12	3.71	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	36.72	3.73	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					3.77	50 سنة فأكثر	
					3.81	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.515، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
	دبلوم متوسط فما دون	3.94	1.49	2	0.74	1.098	0.341
	بكالوريوس	3.76	35.23	52	0.68		
	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	3.36	36.72	54			
	المجموع	3.81					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.341، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة الاجتماعية تعزى لمتغير التخصص.

المحور	التخصص	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة	علوم إدارية واقتصادية	3.72	1.45	3	0.48	0.698	0.558
	علوم اجتماعية	4.17	35.27	51	0.69		
	علوم طبيعية	4.14	36.72	54			
	أخرى	3.75					
	المجموع	3.81					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.558، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
	موظف	3.73	2.21	2	1.11	1.665	0.199
	رئيس قسم	4.18	34.51	52	0.66		

			54	36.72	3.59	مدير فأعلى	تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة
					3.81	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.199، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة	اقل من 5 سنوات	4.26	3.67	3	1.22	1.889	0.143
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	3.87	33.05	51	0.65		
	من 10 إلى اقل من 15 سنة	3.81	36.72	54			
	15 سنة فأكثر	3.57					
	المجموع	3.81					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.143، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الإفصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة

المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha <$ ومن ثم غير مؤثرة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	الجنس	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.182	1.825	1.44	1	1.44	3.63	ذكر	تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة
		0.79	53	41.96	4.02	انثى	
			54	43.40	3.93	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.182، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05 $\alpha <$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.020	3.599	2.53	3	7.58	4.49	اقل من 30 سنة	تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الاسرة
		0.70	51	35.82	4.15	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	43.40	3.58	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					3.51	50 سنة فأكثر	
					3.93	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.020، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية ومعنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد كانت مؤثرة.

اختبار Scheffe

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات (I-J)	(J) العمر	(I) العمر	المتغير التابع
0.805	0.334	0.331	من 30 إلى اقل من 40 سنة	اقل من 30 سنة	تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الاسرة
0.127	0.370	0.903	من 40 إلى اقل من 50 سنة		
0.078	0.363	0.976	50 سنة فأكثر		
0.805	0.334	-0.331	اقل من 30 سنة	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
0.325	0.303	0.571	من 40 إلى اقل من 50 سنة		

0.204	0.296	0.645	50 سنة فأكبر	من 40 إلى أقل من 50 سنة
0.127	0.370	-0.903	أقل من 30 سنة	
0.325	0.303	-0.571	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
0.997	0.335	0.074	50 سنة فأكبر	50 سنة فأكبر
0.078	0.363	-0.976	أقل من 30 سنة	
0.204	0.296	-0.645	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
0.997	0.335	-0.074	من 40 إلى أقل من 50 سنة	

تم إجراء اختبار Scheffe (كما في الجدول أعلاه) وتبين أن الفروق تميل إلى مستوى أقل من 30 سنة. علما بأن الفروق بين هذا المستوى وباقي المستويات كانت ليس لها دلالة إحصائية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المؤهل العلمي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.980	0.020	0.02	2	0.03	3.92	دبلوم متوسط فما دون	تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة
		0.83	52	43.37	3.96	بكالوريوس	
			54	43.40	3.88	دبلوم عالي /ماجستير فأعلى	
					3.93	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.980، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير التخصص.

المحور	التخصص	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة	علوم إدارية واقتصادية	3.97	0.62	3	0.21	0.248	0.862
	علوم اجتماعية	4.25	42.78	51	0.84		
	علوم طبيعية	3.73	43.40	54			
	أخرى	3.91					
	المجموع	3.93					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.862، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المسمى الوظيفي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.971	0.030	0.02	2	0.05	3.95	موظف	تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة
		0.83	52	43.35	3.88	رئيس قسم	
			54	43.40	3.95	مدير فأعلى	
					3.93	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.971، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.012	4.039	2.78	3	8.33	4.55	اقل من 5 سنوات	تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الأسرة
		0.69	51	35.07	4.20	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	43.40	3.90	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.55	15 سنة فأكثر	

					3.93	المجموع	
--	--	--	--	--	------	---------	--

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.012، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية ومعنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد كانت مؤثرة.

اختبار Scheffe

المتغير التابع	(I)	(J)	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
تطبيق مبدأ المساواة في جمعية إنعاش الاسرة	اقل من 5 سنوات	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	0.345	0.362	0.823
		من 10 إلى اقل من 15 سنة	0.645	0.362	0.375
		15 سنة فأكثر	0.993*0	0.302	0.019
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	-0.345	0.362	0.823
		من 10 إلى اقل من 15 سنة	0.300	0.371	0.883
		15 سنة فأكثر	0.648	0.312	0.243
	من 10 إلى اقل من 15 سنة	اقل من 5 سنوات	-0.645	0.362	0.375
		من 5 إلى اقل من 10 سنوات	-0.300	0.371	0.883
		15 سنة فأكثر	0.348	0.312	0.744
	15 سنة فأكثر	اقل من 5 سنوات	-0.993*0	0.302	0.019
		من 5 إلى اقل من 10 سنوات	-0.648	0.312	0.243
		من 10 إلى اقل من 15 سنة	-0.348	0.312	0.744

تم إجراء اختبار Scheffe (كما في الجدول أعلاه) وتبين أن الفروق تميل إلى مستوى اقل من 5 سنوات. علماً بأن الفروق بين هذا المستوى وباقي المستويات كانت ليس لها دلالة إحصائية، باستثناء مستوى 15 سنة فأكثر.

ويمكن تفسير ذلك ان الموظفين حديثي التعيين في الجمعية اكثر حماساً لتطبيق مبدأ المساواة في الجمعية بينما الموظفين ذوي الخبرة الاعلى (15 سنة فأكثر) أكثر ادراكاً لأوجه القصور في تطبيق مبدأ المساواة، وأكثر معرفة بالثغرات القائمة في عملية التطبيق.

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة	ذكر	4.54	0.03	1	0.03	0.102	0.751
	انثى	4.49	13.86	53	0.26		
	المجموع	4.50	13.89	54			

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.751، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة

الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.997	0.017	0.00	3	0.01	4.52	اقل من 30 سنة	تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة
		0.27	51	13.87	4.50	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	13.89	4.51	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					4.47	50 سنة فأكثر	
					4.50	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.997، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المؤهل العلمي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.617	0.487	0.13	2	0.26	4.45	دبلوم متوسط فما دون	تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة
		0.26	52	13.63	4.51	بكالوريوس	
			54	13.89	4.70	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	
					4.50	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.617، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.770	0.376	0.10	3	0.30	4.57	علوم إدارية واقتصادية	تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة
		0.27	51	13.59	4.61	علوم اجتماعية	
			54	13.89	4.45	علوم طبيعية	
					4.42	أخرى	

					4.50	المجموع
--	--	--	--	--	------	---------

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.770، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة	موظف	4.46	0.49	2	0.25	0.954	0.392
	رئيس قسم	4.46	13.40	52	0.26		
	مدير فأعلى	4.73	13.89	54			
	المجموع	4.50					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.392، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة	اقل من 5 سنوات	4.56	0.35	3	0.12	0.434	0.729
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	4.62	13.54	51	0.27		
	من 10 إلى اقل من 15 سنة	4.52	13.89	54			
	15 سنة فأكثر	4.42					
	المجموع	4.50					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.729، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

الفرضية الفرعية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	ذكر	3.47	2.14	1	2.14	5.179	0.027
	انثى	3.94	21.89	53	0.41		
	المجموع	3.84	24.03	54			

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.027، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة. علما بان الفروق تميل الى مستوى الاناث بسبب ان قيمة متوسطات الإجابة هي الأكبر.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق معنوية لصالح الاناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد كانت مؤثرة، مما يعني انهن أكثر حساسية لأهمية الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في الجمعية.

ويمكن تفسير ذلك ان الموظفين الذكور في الجمعية أكثر دقة في معرفة مدى تطبيق هذا المبدأ لأنهم يحوزون على وظائف عليا في الجمعية وهم أكثر ادراكاً لأوجه القصور في تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات، وأكثر معرفة بالثغرات القائمة في عملية التطبيق.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.664	0.529	0.24	3	0.73	4.04	اقل من 30 سنة	تطبيق مبدأ
		0.46	51	23.31	3.88	من 30 إلى اقل من 40 سنة	الانصاف والشمولية والعدالة في
			54	24.03	3.78	من 40 إلى اقل من 50 سنة	تقديم الخدمات في
					3.69	50 سنة فأكثر	جمعية
					3.84	المجموع	إنعاش الاسرة

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.664، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha <)$ ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <)$ في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المؤهل العلمي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.855	0.157	0.07	2	0.14	3.85	دبلوم متوسط فما دون	تطبيق مبدأ
		0.46	52	23.89	3.86	بكالوريوس	الانصاف والشمولية

			54	24.03	3.68	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
					3.84	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.855، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.353	1.111	0.49	3	1.47	3.71	علوم إدارية واقصادية	تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.44	51	22.56	4.40	علوم اجتماعية	
			54	24.03	3.83	علوم طبيعية	
					3.91	أخرى	
					3.84	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.353، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	موظف	3.87	0.19	2	0.09	0.203	0.817
	رئيس قسم	3.85	23.85	52	0.46		
	مدير فأعلى	3.70	24.03	54			
	المجموع	3.84					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.817، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.010	4.216	1.59	3	4.78	4.18	اقل من 5 سنوات	تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.38	51	19.26	4.24	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	24.03	3.52	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.65	15 سنة فأكثر	
					3.84	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.010، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرة ومعنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد كانت مؤثرة.

ويمكن تفسير ذلك ان الموظفين حديثي التعيين في الجمعية اقل معرفة وان الموظفين ذوي الخبرة الاعلى (15 سنة فأكثر) أكثر ادراكاً لأوجه القصور في تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات، وأكثر معرفة بالثغرات القائمة في عملية التطبيق، ولديهم معرفة بالاحتياجات والشكاوي التي وصلت الجمعية من المستفيدين او الموظفين.

اختبار Scheffe

المتغير التابع	(I)	(J)	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
اقل من 5 سنوات	اقل من 5 سنوات	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	-0.058	0.268	0.997
		من 10 إلى اقل من 15 سنة	0.662	0.268	0.122
		15 سنة فأكثر	0.532	0.224	0.144
تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	0.058	0.268	0.997
		من 10 إلى اقل من 15 سنة	0.720	0.275	0.090
		15 سنة فأكثر	0.590	0.231	0.103
من 10 إلى اقل من 15 سنة	من 10 إلى اقل من 15 سنة	اقل من 5 سنوات	-0.662	0.268	0.122
		من 5 إلى اقل من 10 سنوات	-0.720	0.275	0.090
		15 سنة فأكثر	-0.130	0.231	0.957
15 سنة فأكثر	15 سنة فأكثر	اقل من 5 سنوات	-0.532	0.224	0.144
		من 5 إلى اقل من 10 سنوات	-0.590	0.231	0.103
		من 10 إلى اقل من 15 سنة	0.130	0.231	0.957

تم إجراء اختبار Scheffe (كما في الجدول أعلاه) وتبين أن الفروق تميل إلى مستوى اقل من 5 سنوات. علما بان الفروق بين هذا المستوى وباقي المستويات كانت ليس لها دلالة إحصائية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول جودة تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	الجنس	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.237	1.430	1.08	1	1.08	3.32	ذكر	تطبيق مبدأ الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.75	53	39.98	3.66	انثى	
			54	41.06	3.58	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.237، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبادئ الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول تطبيق مبادئ الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.087	2.317	1.64	3	4.92	4.16	اقل من 30 سنة	

		0.71	51	36.14	3.61	من 30 إلى أقل من 40 سنة	الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
			54	41.06	3.52	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
					3.20	50 سنة فأكثر	
					3.58	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.087، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول درجة الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha <)$ ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة	دبلوم متوسط فما دون	3.67	0.68	2	0.34	0.438	0.647
	بكالوريوس	3.55	40.38	52	0.78		
	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	3.28	41.06	54			
	المجموع	3.58					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.647، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.637	0.571	0.44	3	1.33	3.49	علوم إدارية واقتصادية	الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.78	51	39.73	3.93	علوم اجتماعية	
			54	41.06	3.34	علوم طبيعية	
					3.71	أخرى	
					3.58	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.637، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المسمى الوظيفي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.546	0.611	0.47	2	0.94	3.67	موظف	الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.77	52	40.12	3.48	رئيس قسم	
			54	41.06	3.33	مدير فأعلى	
					3.58	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.546، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.002	5.930	3.54	3	10.62	4.36	اقل من 5 سنوات	الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.60	51	30.44	3.80	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	41.06	3.26	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.27	15 سنة فأكثر	
					3.58	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.002، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وكانت مؤثرة.

وهذا يعود لمعرفة الموظفين ذوي سنوات الخبرة الكبيرة في أهمية الاحتياجات المادية وانهم يبحثون عن الراحة في مكان العمل اما الموظفين ذوي الخبرة القليلة لا ينظرون لأهمية الاحتياجات المادية بل يبحثون عن التطور في العمل والتدريب والترقية.

اختبار Scheffe

المتغير التابع	(I) سنوات الخبرة	(J) سنوات الخبرة	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
الملموسية (الاحتياجات المادية) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	0.564	0.338	0.433
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	*41.10	0.338	0.020
		15 سنة فأكثر	*71.09	0.281	0.004
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	-0.564	0.338	0.433
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	0.540	0.346	0.492
		15 سنة فأكثر	0.533	0.291	0.349
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أقل من 5 سنوات	*4-1.10	0.338	0.020
		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	-0.540	0.346	0.492
		15 سنة فأكثر	-0.007	0.291	1.000

0.004	0.281	-1.09*	اقل من 5 سنوات	15 سنة فأكثر	
0.349	0.291	-0.533	من 5 إلى اقل من 10 سنوات		
1.000	0.291	0.007	من 10 إلى اقل من 15 سنة		

تم إجراء اختبار Scheffe (كما في الجدول أعلاه) وتبين أن الفروق تميل إلى مستوى اقل من 5 سنوات. علما بان الفروق بين هذا المستوى وباقي المستويات كانت لها دلالة إحصائية، باستثناء مستوى من 5 إلى اقل من 10 سنوات لم يكن هناك دلالة إحصائية في الفروق.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	الجنس	المحور
α	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Mean		
0.126	2.410	1.17	1	1.17	3.40	ذكر	الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.49	53	25.71	3.76	انثى	
			54	26.88	3.68	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.126، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.402	0.996	0.50	3	1.49	4.04	اقل من 30 سنة	الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.50	51	25.39	3.62	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	26.88	3.67	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					3.54	50 سنة فأكثر	
					3.68	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.402، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المؤهل العلمي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		

0.719	0.332	0.17	2	0.34	3.76	دبلوم متوسط فما دون	الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.51	52	26.54	3.63	بكالوريوس	
			54	26.88	3.53	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	
					3.68	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.719، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha \leq$ ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha \leq$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير التخصص.

المحور	التخصص	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	علوم إدارية واقتصادية	3.63	0.53	3	0.18	0.339	0.797
	علوم اجتماعية	3.83	26.36	51	0.52		
	علوم طبيعية	3.90	26.88	54			
	أخرى	3.64					
	المجموع	3.68					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.797، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	موظف	3.67	0.20	2	0.10	0.191	0.827
	رئيس قسم	3.78	26.69	52	0.51		
	مدير فأعلى	3.58	26.88	54			
	المجموع	3.68					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.827، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.014	3.891	1.67	3	5.01	4.20	اقل من 5 سنوات	الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.43	51	21.87	3.87	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	26.88	3.48	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.44	15 سنة فأكثر	
					3.68	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.014، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات الباحثين حول الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وكانت مؤثرة.

اختبار Scheffe

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات (I-J)	(J) سنوات الخبرة	(I) سنوات الخبرة	المتغير التابع
0.722	0.286	0.330	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	الاعتمادية في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
0.115	0.286	0.714	من 10 إلى اقل من 15 سنة		
0.027	0.238	*3.750	15 سنة فأكثر		
0.722	0.286	-0.330	اقل من 5 سنوات		

0.637	0.293	0.383	من 10 إلى اقل من 15 سنة	من 5 إلى اقل من 10 سنوات
0.410	0.246	0.422	15 سنة فأكثر	
0.115	0.286	-0.714	اقل من 5 سنوات	من 10 إلى اقل من 15 سنة
0.637	0.293	-0.383	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
0.999	0.246	0.039	15 سنة فأكثر	
0.027	0.238	-3.750*	اقل من 5 سنوات	15 سنة فأكثر
0.410	0.246	-0.422	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
0.999	0.246	-0.039	من 10 إلى اقل من 15 سنة	

تم إجراء اختبار Scheffe (كما في الجدول أعلاه) وتبين أن الفروق تميل إلى مستوى اقل من 5 سنوات. علما بأن الفروق بين هذا المستوى وباقي المستويات كانت ليس لها دلالة إحصائية، باستثناء مستوى 15 سنة فأكثر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	α
الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	ذكر	3.30	2.95	1	2.95	5.952	0.018
	انثى	3.86	26.24	53	0.50		

			54	29.19	3.74	المجموع
--	--	--	----	-------	------	---------

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.018، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة. علما بان الفروق تميل الى مستوى الاناث بسبب ان قيمة متوسطات الإجابة هي الأكبر.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تبعاً لجنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق معنوية ولصالح الاناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وكانت مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.936	0.140	0.08	3	0.24	3.87	اقل من 30 سنة	الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.57	51	28.95	3.75	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	29.19	3.68	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					3.68	50 سنة فأكثر	
					3.74	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.936، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في

الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المؤهل العلمي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.916	0.088	0.05	2	0.10	3.70	دبلوم متوسط فما دون	الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.56	52	29.09	3.78	بكالوريوس	
			54	29.19	3.72	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	
					3.74	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.916، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		

0.956	0.107	0.06	3	0.18	3.76	علوم إدارية واقتصادية	الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.57	51	29.01	3.93	علوم اجتماعية	
			54	29.19	3.66	علوم طبيعية	
					3.71	أخرى	
					3.74	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.956، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة	موظف	3.73	0.11	2	0.06	0.100	0.905
	رئيس قسم	3.82	29.08	52	0.56		
	مدير فأعلى	3.68	29.19	54			
	المجموع	3.74					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.905، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة

المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha <$ ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.107	2.135	1.09	3	3.26	4.04	اقل من 5 سنوات	الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.51	51	25.93	4.06	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	29.19	3.54	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.55	15 سنة فأكثر	
					3.74	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.107، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الاستجابة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha <$ ومن ثم غير مؤثرة

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 $\alpha <$) في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	الجنس	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.257	1.312	0.72	1	0.72	3.72	ذكر	الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.55	53	29.24	4.00	انثى	
			54	29.96	3.94	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.257، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن جنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.642	0.563	0.32	3	0.96	4.17	اقل من 30 سنة	الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم
		0.57	51	29.00	3.80	من 30 إلى اقل من 40 سنة	

			54	29.96	4.03	من 40 إلى أقل من 50 سنة	الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
					3.92	50 سنة فأكثر	
					3.94	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.642، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة	دبلوم متوسط فما دون	3.99	0.16	2	0.08	0.136	0.873
	بكالوريوس	3.91	29.81	52	0.57		
	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	3.83	29.96	54			
	المجموع	3.94					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.873، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات

استجابة الباحثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.889	0.211	0.12	3	0.37	3.92	علوم إدارية واقتصادية	الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.58	51	29.60	4.00	علوم اجتماعية	
			54	29.96	4.14	علوم طبيعية	
					3.89	أخرى	
					3.94	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.889، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المسمى الوظيفي	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		

0.797	0.228	0.13	2	0.26	3.90	موظف	الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.57	52	29.70	4.07	رئيس قسم	
			54	29.96	3.90	مدير فأعلى	
					3.94	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.797، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	سنوات الخبرة	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.095	2.240	1.16	3	3.49	4.38	اقل من 5 سنوات	الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.52	51	26.48	4.08	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	29.96	3.75	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.76	15 سنة فأكثر	
					3.94	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.095، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة بغض النظر عن سنوات الخبرة لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة	ذكر	3.60	2.80	1	2.80	5.539	0.022
	انثى	4.14	26.78	53	0.51		
	المجموع	4.02	29.58	54			

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.022، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة. علما بان الفروق تميل الى مستوى الاناث بسبب ان قيمة متوسطات الإجابة هي الأكبر.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة تبعاً لجنسهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والاناث في الجمعية فروق معنوية لصالح الاناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وكانت مؤثرة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	العمر	المحور
α	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Mean		
0.433	0.931	0.51	3	1.54	4.35	اقل من 30 سنة	التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.55	51	28.04	3.92	من 30 إلى اقل من 40 سنة	
			54	29.58	4.11	من 40 إلى اقل من 50 سنة	
					3.88	50 سنة فأكثر	
					4.02	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.433، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن أعمارهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب أعمارهم فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	المؤهل العلمي	المحور
---------------	------------	------------------	-------------	-------------------------	---------	---------------	--------

α	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Mean		
0.415	0.894	0.49	2	0.98	4.15	دبلوم متوسط فما دون	التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة المجموع
		0.55	52	28.60	3.97	بكالوريوس	
			54	29.58	3.70	دبلوم عالي / ماجستير فأعلى	
					4.02	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.415، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات الباحثين حول التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المؤهل العلمي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين في الجمعية حسب مؤهلهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha <)$ ومن ثم غير مؤثرة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha <)$ في استجابات الباحثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير التخصص.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	المتوسط	التخصص	المحور
α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.558	0.698	0.39	3	1.17	3.97	علوم إدارية واقتصادية	التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة
		0.56	51	28.41	4.00	علوم اجتماعية	
			54	29.58	4.40	علوم طبيعية	
					3.96	أخرى	
					4.02	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.558، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن تخصصهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب تخصصهم العلمي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المحور	المسمى الوظيفي	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
		Mean	Sum of Squares	df	Mean Square	F	α
التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة	موظف	4.01	1.58	2	0.79	1.465	0.241
	رئيس قسم	4.28	28.00	52	0.54		
	مدير فأعلى	3.71	29.58	54			
	المجموع	4.02					

يلاحظ من الجدول اعلاه انه لا توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أكبر من 0.05 حيث بلغت 0.241، وبذلك تعتمد الفرضية.

وهذا يعني أن هناك توافق في استجابات المبحوثين حول التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الأسرة بغض النظر عن المسمى الوظيفي لهم، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب مساهم الوظيفي فروق ظاهرية غير معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم غير مؤثرة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الأسرة تعزى لمتغير نوع سنوات الخبرة.

المحور	سنوات الخبرة	المتوسط	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط الانحرافات	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
--------	--------------	---------	-------------------------	-------------	------------------	------------	---------------

α	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Mean		
0.036	3.075	1.51	3	4.53	4.58	اقل من 5 سنوات	التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
		0.49	51	25.05	4.05	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
			54	29.58	3.85	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
					3.83	15 سنة فأكثر	
					4.02	المجموع	

يلاحظ من الجدول اعلاه انه توجد فروق بين قيم المتوسطات وذات دلالة إحصائية وذلك واضح من قيمة α التي يبلغ قيمتها أقل من 0.05 حيث بلغت 0.036، وبذلك لا تعتمد الفرضية وتستبدل بالفرضية البديلة.

وهذا يعني أن هناك عدم توافق في استجابات المبحوثين حول التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة ناتج عن متغير سنوات الخبرة، حيث كانت الفروق بين متوسطات استجابة المبحوثين في الجمعية حسب سنوات خبرتهم فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومن ثم مؤثرة.

اختبار Scheffe

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات (I-J)	(J) سنوات الخبرة	(I) سنوات الخبرة	المتغير التابع
0.408	0.306	0.526	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	التعاطف في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة
0.146	0.306	0.726	من 10 إلى اقل من 15 سنة		
0.048	0.255	.742*0	15 سنة فأكثر		
0.408	0.306	-0.526	اقل من 5 سنوات	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
0.938	0.313	0.200	من 10 إلى اقل من 15 سنة		
0.879	0.264	0.217	15 سنة فأكثر		
0.146	0.306	-0.726	اقل من 5 سنوات		

0.938	0.313	-0.200	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	من 10 إلى اقل من 15 سنة
1.000	0.264	0.017	15 سنة فأكثر	
0.048	0.255	-0.742*	اقل من 5 سنوات	15 سنة فأكثر
0.879	0.264	-0.217	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
1.000	0.264	-0.017	من 10 إلى اقل من 15 سنة	

تم إجراء اختبار Scheffe (كما في الجدول أعلاه) وتبين أن الفروق تميل إلى مستوى اقل من 5 سنوات. علما بان الفروق بين هذا المستوى وباقي المستويات كانت ليس لها دلالة إحصائية، باستثناء مستوى 15 سنة فأكثر.

5.1 المقدمة

يوضح هذا الفصل ملخص للنتائج التي توصلت إليها الدراسة وما استنتجه الباحث بناءً عليه بالإضافة إلى تحليل نتائج الدراسة وإجراء مقارنات مع الدراسات السابقة إن وجدت، مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها، وصولاً إلى بعض التوصيات المبنية على نتائج الدراسة:

5.2 نتائج الدراسة:

1. أظهرت الدراسة بان تطبيق مبادئ الحوكمة جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط العام للمحور (3.94)، في حين كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في المجال الخاص في الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون (4.50) في المقابل كان اقل توافق في المجال الخاص في المشاركة (3.40).
2. أظهرت الدراسة بان جودة الخدمات المقدمة جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط العام للمحور (3.8)، في حين كان اعلى توافق للمبحوثين مع الباحث في المجال الخاص بالتعاطف (4.02) في المقابل كان اقل توافق في المجال الخاص باللموسية (الاحتياجات المادية) (3.58).
3. أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية مرتفعة، ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين تطبيق الحوكمة في جمعية إنعاش الاسرة، وجودة تقديم الخدمات، وبلغ معامل الارتباط (0.872).
4. أظهرت الدراسة ان درجة تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمة المقدمة، جاءت مرتفعة بشكل كبير حيث بلغ معامل التحديد الناتج عن تحليل الانحدار المتعدد ما نسبته 72 % مما يعني ان تطبيق مبادئ الحوكمة في الجمعية يفسر ما نسبته 72% من جودة الخدمات المقدمة، وكان التأثير الاكبر حسب الترتيب لأبعاد الانصاف والشمولية والعدالة، والافصاح والنزاهة والشفافية، المساءلة، المشاركة بينما جاءت ابعاد التوجه نحو بناء توافق الآراء، الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون، الرؤية الاستراتيجية اقل تأثيراً.

5. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدئ المشاركة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)
6. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)
7. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ التوجه نحو بناء توافق الآراء في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس
8. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)
9. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الرؤية الاستراتيجية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس
10. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الافصاح والنزاهة والشفافية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)
11. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي).
12. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ المساءلة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (العمر، سنوات الخبرة)
13. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)

14. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي).
15. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول تطبيق مبدأ الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغيرات الضابطة (الجنس، سنوات الخبرة)
16. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي).
17. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الملموسية (الاحتياجات المادية) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
18. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي).
19. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الاعتمادية في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة
20. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).
21. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الاستجابة في جمعية إنعاش الاسرة تعزى لمتغير الجنس.
22. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الثقة في التعامل (الأمان) في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).
23. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي).

24. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول التعاطف في جمعية إنعاش الاسرة تعزى للمتغيرات الضابطة (الجنس، سنوات الخبرة).

5.3 الاستنتاج النهائي

يتضح من نتائج دراستنا على جمعية إنعاش الاسرة أنه كلما ارتفعت درجة تطبيق مبادئ الحوكمة من وجهة نظر العاملين فيها أدى ذلك الى تحسين في مستوى جودة الخدمات المقدمة، وهذا يبين مدى أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة في جمعية إنعاش الاسرة، وهذا الامر يمكن تعميمه على كافة المنظمات الاهلية في فلسطين لتعزيز فاعلية تطبيق الحوكمة في المنظمات الاهلية بشكل عام.

5.4 توصيات الدراسة

1. عقد برامج تدريبية وورش عمل في المنظمات الاهلية بهدف توعية الموظفين والعاملين على اختلاف مستوياتهم بأهمية وضرورة تطبيق الحوكمة.
2. ضرورة الاستمرار في تنفيذ مبادئ الحوكمة التي تناولتها الدراسة والتي حصلت على نسب مرتفعة والعمل على تعزيز المبادئ ذات النسب المنخفضة والتي تمثلت بالآتي
 - ا. تعزيز الثقة بين الجمعية والعاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات تدعم مشاركة الجميع
 - ii. اشراك العاملين في عمليات تطوير الاجراءات الخاصة بعملهم وتبسيطها
 - iii. تشجيع العاملين على تقديم افكار ابداعية وابتكارية ومشاركتهم في عملية التطوير والتحسين المستمر
 - iv. نشر الميزانية السنوية على الموقع الالكتروني للجمعية ليطلع عليها المعنيين
 - v. نشر قائمة الممولين للجمعية ومصادر الدعم والتمويل المختلفة
 - vi. الاهتمام بدراسة الشكاوي والاقتراحات المقدمة من المواطنين والعاملين والرد عليها
 - vii. تطوير سلم رواتب يتسم بالعدالة والانصاف والوضوح في التطبيق
3. العمل على توفير منح مالية لتغطية التكاليف المترتبة على توجهات جمعية إنعاش الاسرة نحو اعتماد معايير الحوكمة في الادارة لما تقدمه من ميزات تزيد من كفاءة الجمعية في سبيل خدمة الجهات المستهدفة
4. اعتماد مدونة لتطبيق مبادئ حوكمة المنظمات الاهلية في فلسطين ومدونة سلوك خاصة بها من قبل السلطة التشريعية والاطر الجامعة للمنظمات الاهلية وان تكون إلزامية التطبيق.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو سيف، عاطف. (2005): المجتمع المدني والدولة قراءة تأصيلية مع إحالة للواقع الفلسطيني، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- الأطرش، عصام وآخرون. (2020): قواعد الحوكمة وأثرها في مكافحة الفساد في مؤسسات القطاع العام في الضفة الغربية، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد العاشر، العدد الأول.
- الآغا، أحمد: التنمية في فلسطين بين المتطلبات الداخلية والاكراهات الخارجية، دنيا الراي، 2007/6/1، الرابط
<http://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/91028.html>
- الآغا، وفيق حلمي. (2008): الحوكمة في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد العاشر، العدد الثاني.
- الائتلاف الأهلي. (2008): مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية، رام الله، فلسطين،
- البلاجي، عبید علي. (2015): جودة الخدمات الصحية في المراكز التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المرضى ومقدمي الخدمة في محافظتي الخليل وبيت لحم، جامعة القدس، القدس.
- بوعنان، نور الدين. (2007): جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، وزارة التعليم والبحث العلمي، جامعة بوضياف المسيلة، الجزائر.
- جمعية إنعاش الاسرة. (2019): لتقرير السنوي.
- الحلو، أحمد فهمي. (2012): دور تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة في تحقيق التنمية المستدامة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- خضر، أحمد. (2012): حوكمة الشركات، دار الفكر الجامعي، مصر.
- الداعور، اسلام بدوي. (2008): مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية، جامعة الخليل، الخليل.
- الدرادكة، مأمون. (2002): الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفار للنشر والتوزيع: عمان.
- درويش، يوسف. (2003): دور المنظمات الأهلية الإسلامية في تربية النشء والمعوقات التي تواجهها من وجهة نظر العاملين فيها - محافظات غزة"، الجامعة الإسلامية، غزة.

- دودين، محمود، (2016): تقييم أثر قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الاهلية رقم (1) لسنة (2000) ولائحته التنفيذية على اداء الجمعيات، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية ماس.
- ديفور، جوزيف، ترتير، علاء. (2009): تتبع الدعم الخارجي للمنظمات الفلسطينية غير الحكومية في الضفة الغربية وقطاع غزة 1999 - 2008، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، رام الله.
- ديوان الرقابة المالية، دائرة الشؤون الفنية والدراسات. (2011): الورقة القطرية، المؤتمر المشترك الاول للانتوساي- يورو ساي، التحديات التي تواجه ضمان الشفافية والمساءلة المحاسبية في الادارة المالية العامة، جمهورية العراق.
- الراوي، حكمت أحمد. (1996): دراسات في محاسبة المنشآت الخاصة- الاقسام والفروع، الجمعيات، النوادي، الفنادق، المستقبل للنشر والتوزيع، الاردن.
- الرجوب، ايمان. (2018): الحوكمة في المؤسسات غير الربحية من تطبيق للقانون وصولاً للحكم الرشيد. مركز أمد، رام الله.
- الرقب، أحمد صادق. (2010): علاقة القيادة التحويلية بتمكين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
- السعافين، فاطمة. (2015): استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سليمان، محمد. (2008): حوكمة الشركات، دور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- سمك، نجوى وعابدين، السيد صدقي. (2002): دور المنظمات غير الحكومية في ظل العولمة - الخبرتان المصرية واليابانية، مركز الدراسات النسوية، القاهرة، مصر.
- سنو، غسان والطراح عمي. (2002): العولمة والدولة، الوطن والمجتمع العالمي، دار النهضة العربية، بيروت.
- شاهين، سمر محمد راغب. (2007): واقع الرقابة الإدارية الداخلية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شبير، رحاب. (2004): واقع إدارة الموارد البشرية في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة وسبل تطويره، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شلبي، ياسر والسعدي، نعيم. (2001): تعداد المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في الضفة وقطاع غز.

- الطائي، حميد، والعلاق، بشير. (2009): تسويق الخدمات، مدخل إستراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازوري، عمان.
- الطوخي، سامي. (2010): اللامركزية المجتمعية - مدخل التمكين والتنمية المحلية المستدامة"، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- العالول، إياد، قياس. (2011): جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة،
- العالول، عبد الماجد شحده خليل. (2011): مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- العالول، عبد الماجد. (2011): مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد غزة الجامعة الإسلامية، غزة.
- عباس، علي. (2004): أساسيات علم الإدارة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن.
- عبد العال، وحيد: دور المنظمات في المجتمع المدني، منتدى حوارات الفاخرية، بتاريخ <http://webcache.googleusercontent.com> 2006/10/22
- عبد الغفار، سلامة احمد. (2016): كيفية تفعيل وتطبيق اليات الحوكمة على الجمعيات الاهلية حتى يتم القضاء على الفساد سواءً على المستوى المالي او الاداري، جامعة عين شمس، بني سويف.
- العلوي، سعيد بن سعيد وآخرون. (1992): المجتمع المدني في الوطن العربي ودوره في تحقيق الديمقراطية، (ندوة)، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.
- على، ماهر أبو المعاطي. (2004): إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة زهراء الشرق، الطبعة الثالثة.
- غادر، محمد. (2012): محددات الحوكمة ومعاييرها، المؤتمر العلمي - عولمة الإدارة في عصر المعرفة، طرابلس، لبنان.
- فاضل، شاكر. (2008): المجتمع المدني والدولة تمايز المجال وتكامل الادوار، (مجلة الفتح، العدد 37)، كانون الاول.

- القليش، عادل وجنبلاط، تحسين. (2011): نحو حوكمة جيدة لقطاع المنظمات غير الهادفة للربح والالتزام بالتوصية الخاصة الثامنة من توصيات مجموعة العمل المالي، ورشة لمجموعة العمل المالي لمنظمة الشرق الاوسط وشمال افريقيا، عمان، ديسمبر
- كايد، زهير. (2003): الحكمانية قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- ماهر، أحمد. (2004): الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- محمد، أشرف موسى وبركات، مازن محمد. (2011): حوكمة المنظمات غير الحكومية، جامعة عين شمس، بني سويف.
- مخلوف، شادية. (2011): واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، مؤتمر جامعة النجاح الوطنية دور الخدمة الاجتماعية في فلسطين، نابلس.
- مرزوق، ابتسام. (2006): فعالية متطلبات التطور التنظيمي وإدارة التغيير لدى المؤسسات غير الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مركز بيسان للبحوث والإنماء. (2011): دور المنظمات الأهلية في بناء المجتمع المدني: دراسة ضمن برنامج أبحاث تجمع مؤسسة التعاون، رام الله.
- المشهراوي، أحمد. (2009): التطوير الإداري المؤسسات العمل الاهلي، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر واقع المؤسسات الاهلية - آفاق وتحديات، غزة، فلسطين.
- مصلح، عبير. (2007): النزاهة الشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، ائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة / أمان.
- مصلح، عبير، (آخرون). (2007): النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، الطبعة الأولى، رام الله.
- معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس). (2011): المراقب الاقتصادي العدد7، رام الله.
- هلال، محمود. (2010): قضايا وإشكاليات التمويل الأجنبي لمجموعات الأهلية، مجلة العلوم الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، 2 (13)
- الوقائع الفلسطينية. (2000): قانون رقم (1) لسنة (2000) بشأن الجمعيات الخيرية والاهلية، العدد 32، فلسطين.

- وهبة، ألفت عمر. (2018): دور أبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الحكومية - المحافظات الجنوبية، جامعة الاقصى، غزة.

المراجع الاجنبية

- Ardalan, Kavous. (2007): Corporate governance: a paradigmatic look. International Journal of Social Economics, 34 (8)
- Basri, H, Ulfah, A. K., & Majid, M. S. A. (2017): The implementation of good corporate governance (GCG) to improve service quality: the case of state-owned electricity company in Indonesia. Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies, 3.
- Building and Speeding up. (2009): Large-Scale Energy Infrastructure Projects, Conference: The Expansion of the German Transmission Grid, Gottingen University, Germany.
- Cheng T.C.E & S. Podolsky, P. Jarvis (1996), just in time manufacturing An Introduction (2nd Ed), London: Chapman- Hall- UK.
- Cronin, J.J, Taylor, S.A, (1992), July, Measuring service quality: A reexamination and extension, urnal of Marketing, 56 (5).
- David De Ferranti, et. al, (2019): How to Improve Governance_ A New Framework for Analysis and Action- Brookings Institution Press
- Donath, donath (2017): Governance Effectiveness, Political Stability and Corruption control, An Empirical Approach, Research Gate
- Institute on governance. (1999): Understanding governance in strong aboriginal commuities.
- Lee, Julian, NGO Accountability.(2004): rights and responsibilities, Programme on NGOs and Civil Society CASIN, Geneva, Switzerland.
- Lovelock C., (1996). Service Marketing, 3rd ed, prentice-Hall, International Edition, New York

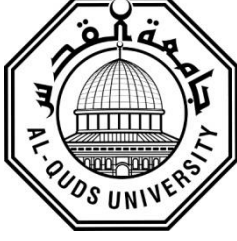
- Matei & Drumasu. (2015): Corporate Governance and Public Sector Entities. *Procedia Economics and Finance*. Volume 26.
- Mulyadi. Martin. (2012): The importance of corporate governance in public sector. *Global Business and Economics Research Journal* ISSN: 2302-4593 Vol. 1
- Nikolic, Ivan. (2008): Participants Manual on good Governance, Care International in Sierra Leone.
- OECD (2016) Public Governance Reviews the Implementation of the Palestinian Code of Conduct_ Strengthening Ethics and Contributing to Institution-Building-Org. for Economic Cooperation & Development
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A, and berry, L.L (1985), Conceptual Model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*,49-50.
- Parasuraman, Z. B, (1985, February). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (3)
- Raab, Jonathan and Susskind, Lawrence, (2007): “New Approaches to Consensus
- Snjegota & Miskin. (2017): Implementation of Corporate Governance Standards for Company Growth and Development, Faculty of Business Economics and Entrepreneurship *International Review* No.1-2.
- Taylor & Francis, Ltd. (1992): The Proverbs of Total Quality Management: Recharting the Path to Quality Improvement in the Public Sector. *Public Productivity & Management Review* Vol. 16, No. 1
- UNDP. (1997): Reconceptualising governance, discussion paper2.
- Wikowski, T.H. Wolfinger, M.F. (2002, March). Comparative service quality, German and American ratings across service settings. *Journal of Business Research*, 5(42).

الملاحق

ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	الدكتور احمد حرز الله	جامعة القدس
2	الدكتور محمد عوض	جامعة القدس
3	الدكتور منصور غرابية	جامعة القدس
4	الدكتور عبد الوهاب الصباغ	جامعة القدس
5	الاستاذ معن سلحب	الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني
6	الدكتور ثمين هيجاوي	جامعة القدس
7	الدكتور اياد لافي	جامعة القدس
8	الدكتور عطية مصلح	جامعة القدس

ملحق رقم (2) استبانة الدراسة بصورتها النهائية



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

برنامج الماجستير في التنمية البشرية وبناء المؤسسات

استبانة

عزيزي/ تي الموظف /ة، تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان " مدى تطبيق الحوكمة وعلاقتها بجودة تقديم الخدمات في المنظمات الاهلية "جمعية إنعاش الاسرة نموذجاً". وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص التنمية البشرية وبناء المؤسسات، وعليه نأمل من حضرتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم

الباحث/ عبد الرحمن الطرمان

القسم الأول: المعلومات والبيانات الشخصية (المتغيرات الضابطة)

(أرجو وضع رقم الإجابة في المكان المخصص):

الاجابة	الخيارات	الخصائص	الرقم
<input type="checkbox"/>	1. ذكر 2. انثى	الجنس	ID1
<input type="checkbox"/>	1. اقل من 30 سنة 2. 30 إلى اقل من 40 سنة 3. 40 إلى اقل من 50 سنة 4. 50 سنة فأكبر	العمر	ID2

<input type="checkbox"/>	1. دبلوم متوسط فما دون 2. بكالوريوس 3. دبلوم عالي/ماجستير فأعلى	المؤهل العلمي	ID3
<input type="checkbox"/>	1. علوم إدارية واقتصادية 2. علوم اجتماعية 3. علوم طبيعية أخرى (حدد.....)	التخصص	ID4
<input type="checkbox"/>	1. موظف 2. رئيس قسم 3. مدير فأعلى	المسمى الوظيفي	ID5
<input type="checkbox"/>	1. اقل من 5 سنوات 2. 5 إلى اقل من 10 سنوات 3. 10 إلى اقل من 15 سنة 4. 15 سنة فأكثر	سنوات الخبرة	ID6

القسم الثاني: (أرجو وضع خيار الإجابة في المربع المخصص والذي يمثل رأيك أمام كل فقرة من الفقرات التالية):

المحور الاول: الحوكمة وهي مجموعة من المبادئ والنظم التي تساعد المنظمة على إدارة شؤونها الإدارية والتنظيمية سواء كانت داخلية او خارجية بجودة وكفاءة وفعالية كما أنها مجموعة من القواعد والاجراءات والترتيبات التي تساعد إدارة المنظمة في اتخاذ قراراتها المناسبة بما يحقق الانسجام والتواصل بين أعضاء الهيئة العامة ومجلس الإدارة والموظفين والمستفيدين.

المجال الاول: المشاركة: مشاركة الاطراف ذات العلاقة في عملية صنع القرار او تغيير السياسات والتوجهات ونطاق العمل بصورة مباشرة او غير مباشرة							
الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	الإجابة
A1	تعزز الجمعية الثقة بينها وبين العاملين من خلال اتخاذ قرارات ورسم سياسات تدعم مشاركة الجميع	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
A2	تقوم الجمعية بإشراك العاملين في عمليات تطوير الاجراءات الخاصة بعملهم وتبسيطها	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
A3	تشجع الجمعية العاملين على تقديم الأفكار الإبداعية والابتكارية ومشاركتهم في عمليات التطوير والتحسين المستمر	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
A4	تشارك المستويات الادارية المختلفة في إعداد موازنة الجمعية	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تشرك الجمعية العاملين في اعداد خططها الاستراتيجية	A5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتبنى الجمعية سياسة الباب المفتوح مع الجمهور	A6
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تشرك الجمعية الموظفين في إدارة الازمات	A7

المجال الثاني: التوجه نحو بناء توافق الآراء: وهي وصول المنظمة الى توافق واسع للآراء بما يحقق المصلحة العامة

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	الإجابة
B1	للجمعية علاقات وشراكات مع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B2	يتوفر في الجمعية بيئة عمل مناسبة تضمن احترام وقبول الآخر (عرقياً، دينياً، سياسياً، النوع الاجتماعي)	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B3	تلتزم الجمعية بالتعاقد مع الموردين على اساس المصادقية في التعامل والحرص على تحقيق المصالح المشتركة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B4	يسعى مجلس الادارة في عملية اتخاذ القرار الى الوصول لأوسع توافق للآراء بين اعضاء المجلس قبل التصويت عليها	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B5	تراعي الجمعية اهدافها الاستراتيجية واحتياجاتها في التعامل مع الجهات الممولة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

المجال الثالث: الرؤية الاستراتيجية: وهي امتلاك المنظمة خطة طويلة الاجل تتضمن اهداف ورؤية ورسالة محددة وواضحة

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	الإجابة
C1	لدى الجمعية خطة استراتيجية واضحة ومفصلة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
C2	لدى الجمعية رسالة محددة وواضحة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
C3	تشارك المستويات الادارية المختلفة في بناء الخطة الاستراتيجية	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
C4	ترتبط الخطة التنموية للجمعية بأهدافها الاستراتيجية	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	لدى مجلس الادارة خطة لتطوير علاقات الجمعية مع الجهات الممولة والمانحة لها	C5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	لدى الجمعية خطة سنوية تشغيلية مبنية على الخطة الاستراتيجية	C6
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	لدى الجمعية انظمة متابعة وتقييم سنوية للخطة الاستراتيجية	C7

المحور الرابع: الإفصاح والنزاهة والشفافية: وهي توفير المعلومات الموثوقة والدقيقة بالنشاطات والاجراءات والقرارات والسياسات، وضمان وصول الجهات ذات العلاقة لهذه المعلومات بسهولة ويسر.

الاجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الفقرات	الرقم
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يوجد للجمعية صفحة الإلكترونية يُنشر من خلالها كل ما يتعلق بالجمعية وانشطتها ويتم تحديثها باستمرار	D1
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يتم نشر الميزانية السنوية للجمعية على الموقع الالكتروني للجمعية وفي وسائل الإعلام المحلية ليطلع عليها المعنيين	D2
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	توفر الجمعية انظمة وتعليمات وحماية واضحة للإبلاغ عن ممارسات الفساد من قبل موظفيها	D3
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُجري الجمعية عملية تقييم لأدائها بمشاركة الأطراف ذات العلاقة	D4
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تنشر الجمعية تقرير سنوي عن النشاطات والمشاريع المنجزة	D5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُفصح الجمعية عن خططها فيما يتعلق بالبرامج والمشاريع المنوي القيام بها	D6
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتبع الجمعية طرق ومعايير موضوعية ومهنية في تعيين الموظفين وانهاء عقودهم	D7
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يوجد في الجمعية نظام شكاوي مكتوب ومعلن للمواطنين	D8
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يتم نشر قائمة الممولين للجمعية ومصادر الدعم والتمويل المختلفة	D9

<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تهتم الجمعية بدراسة الشكاوي واقتراحات المقدمة من المواطنين والموظفين والرد عليها	D10
المجال الخامس: المساءلة: وهي وجود اليات لتحمل المسؤولية من قبل المسؤولين عن قراراتهم او عن الاخفاقات في تحقيق اهداف وسياسات المنظمة							
الإجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الفقرات	الرقم
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة بحق المخالفين للوائح والانظمة والتعليمات المعمول بها في الجمعية دون تحيز	E1
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تعتمد الجمعية نظام الشكاوي والعقوبات للموظفين ويوضح المخالفات والعقوبات لكل مخالفة	E2
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتيح آليات المساءلة في الجمعية المراقبة والمراجعة في اي وقت	E3
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُطلع الجمعية الموظفين على حقوقهم وواجباتهم والمسؤوليات المنوطة بهم حتى يتسنى مساءلتهم	E4
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتم مساءلة الموظفين بناء على معلومات موثوقة	E5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُطلع الجمعية الموظفين على الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المؤسسة	E6
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يوجد في الجمعية وصف كامل ومحدد لكل وظيفة وشرط شغلها	E7
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُطلع الجمعية العاملين على لائحة العقوبات ومعرفة تدرج العقوبة حال تكرارها	E8

المجال السادس: الانظمة الداخلية وحكم سيادة القانون: وهي التزام المنظمة بالقوانين الخارجية الخاصة بعمل المنظمات وان يكون لديها ادلة وقوانين داخلية عادلة وتنفذ بعدالة.							
الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	الاجابة
F1	تلتزم الجمعية بقانون الجمعيات والمؤسسات الاهلية قانون رقم (1) لعام (2000)	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
F2	تلتزم الجمعية بقانون العمل الفلسطيني قانون رقم (7) لعام (2000)	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
F3	تعمل الجمعية وفق مرجعيات قانونية مقرة ومعتمدة ومنشورة في تقديم الخدمات للمستفيدين	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
F4	تتقيد الجمعية بنظام مكتوب بخصوص المشتريات	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
F5	يلتزم مجلس الادارة في اجتماعاته باكمال النصاب القانوني عند اتخاذه لقراراته	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
F6	يتم استخدام ممتلكات الجمعية في اغراض رسمية ولا يتم استخدامها في اغراض شخصية	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
المجال السابع: الانصاف والشمولية والعدالة في تقديم الخدمات: وجود أنظمة وقوانين تمنع التمييز من حيث النوع الاجتماعي او العرق او اللون او الدين وان يعامل الاشخاص على انهم سواسية							
الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	الاجابة
G1	تقدم الجمعية خدماتها للجهة المستفيدة بدون تمييز (وليس على اساس جغرافي او عائلي او حزبي او على اساس النوع الاجتماعي)	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
G2	تلتزم الجمعية بتطوير سلم رواتب يتسم بالعدالة والانصاف والوضوح في التطبيق	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
G3	تلتزم الجمعية باعتماد معايير واضحة ومكتوبة لتقديم خدماتها للمستفيدين	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
G4	تلتزم الجمعية بالإعلان عن الوظائف في وسائل الاعلام المحلية والالكترونية	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يتم تصميم المشاريع بعد تحديد احتياجات المجتمع ووفق المتطلبات الحقيقية والضرورية	G5
--------------------------	---	---	---	---	---	---	----

المحور الثاني: جودة الخدمات: هي المواصفات التي تتميز بها الخدمة ومقدميها من وجهة نظر المستفيد وتشكل الرضا لديه بما يضمن تحقيق رغباته واحتياجاته

المجال الأول: الملموسية (الاحتياجات المادية): وهي جميع المكونات المادية للمنظمة والتي تظهر من خلالها بصورة مريحة لتقديم خدماتها للمستفيدين

الرقم	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً	الاجابة
H1	توفر الجمعية جميع المستلزمات المالية والمادية التي تكفل تقديم خدمة جيدة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
H2	تتخذ الجمعية إجراءات محددة بناء على نتائج المتابعة المستمرة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
H3	تتوافر لدى الجمعية كافة المعدات والاجهزة التقنية المتطورة التي تتطلبها طبيعة عملها	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
H4	تتلاءم بنية الجمعية مع احتياجاتهم ومتطلباتها من حيث التهيئة المناسبة	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
H5	توفر الجمعية معايير فنية مناسبة تتوافق مع متطلبات العمل	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

المجال الثاني: الاعتمادية: وهي قدرة المنظمة على تقديم خدماتها في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة ومدى وفائها بالتزاماتها

الرقم	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً	الاجابة
I1	تقي الجمعية بوعودها تجاه المستفيدين من خدماتها	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
I2	تُبدي الجمعية اهتماماً كافياً بالمشاكل التي تواجه المستفيدين من خدماتها	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
I3	تلتزم الجمعية بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماتها	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
I4	تحتفظ الجمعية بسجلات المستفيدين بشكل دقيق وموثق إلكترونياً	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يتم الربط بين طبيعة عمل الجمعية وبين تحديد الاحتياجات المطلوبة	I5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتجنب الجمعية تكرار الأخطاء السابقة عند تقديم خدماتها المختلفة	I6
المجال الثالث: الاستجابة: وهي قدرة المنظمة على التعامل الفعال مع الشكاوي والاقتراحات وسرعة الرد على استفسارات المستفيدين ورغبتها واستعدادها لتقديم خدمات وفق احتياجات المستفيدين							
الإجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الفقرات	الرقم
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُوضح الجمعية للمستفيدين كيفية تنفيذ الخدمة المقدمة بدقة	J1
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يقوم العاملون بتقديم المساعدة للمستفيدين بسهولة ويسر	J2
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تستجيب الجمعية لطلبات المستفيدين بالسرعة الممكنة	J3
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتبنى الجمعية أسلوب فرق العمل للتخطيط للإعمال وتنفيذها	J4
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تعمل الجمعية على التحسين المستمر في كافة الخدمات المقدمة من قبلها	J5

المجال الرابع: الثقة في التعامل (الأمان): وهي شعور المستفيد بالراحة والاطمئنان بالأمان من المخاطر التي يمكن ان يتعرض اليها نتيجة سوء الخدمة والمحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها							
الإجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الفقرات	الرقم
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	توفر الجمعية للمستفيدين الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر	K1
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	توفر الجمعية الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين	K2
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يملك العاملون في الجمعية المعرفة الكافية للإجابة على الاستفسارات	K3
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	توفر الجمعية الامان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين	K4
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تُبسط الجمعية إجراءات العمل بشكل مناسب لزيادة الثقة والأمان	K5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتمتع الجمعية بسمعة ومكانة جيدة لدى المجتمع	K6

المجال الخامس: التعاطف: اشعار المستفيد بأهميته والرغبة في تقديم الخدمات لسد حاجاته ورغباته وشعور المستفيد بأنه محور اهتمام الموظف وان مصلحته هي الاساس

الاجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الفقرات	الرقم
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تضع الجمعية المصلحة العليا للمستفيدين من خدماتها في صلب اهتماماتها	L1
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يتوفر لدى العاملين الروح المرحة والايجابية في التعامل مع المستفيدين	L2
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يتسم سلوك العاملين في الجمعية باللباقة في تعاملهم	L3
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتقل الجمعية الرؤية للعاملين وتحثهم على الالتزام بها	L4
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	تتبنى الجمعية حلقات تشاركيه لتقوية الولاء والانتماء للمستفيدين	L5
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	يحرص العاملين في الجمعية على مراعاة العادات والتقاليد وثقافة الفئة المستهدفة	L6

فهرس الموضوعات

الإقرار	ب.....
الشكر والتقدير	ج.....
تعريفات الدراسة	د.....
الملخص	و.....
Abstract	ز.....
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1.....
1.1 المقدمة	1.....
1.2 مشكلة الدراسة	3.....
1.3 أسئلة الدراسة	3.....
1.4 أهداف الدراسة	4.....
1.5 أهمية الدراسة	5.....
1.6 فرضيات الدراسة	5.....
1.7 حدود الدراسة	8.....
1.8 طبيعة متغيرات الدراسة	9.....
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	10.....

10	2.1 حوكمة المؤسسات
10	2.1.1 المقدمة
11	2.1.2 تعريف الحوكمة
12	2.1.3 ميادين الحوكمة:
13	2.1.4 مبادئ الحوكمة
24	2.2 جودة تقديم الخدمات
24	2.2.1 مفهوم جودة الخدمات
25	2.2.2 أهمية الجودة في المؤسسات الخدمائية
26	2.2.4 أبعاد قياس جودة الخدمة المقدمة
30	2.3 المنظمات الأهلية
30	2.3.1 المقدمة
30	2.3.2 لمحة تاريخية عن المنظمات غير الحكومية في فلسطين
31	2.3.3 مفهوم المنظمات الأهلية
32	2.3.4 نبذة عن المعايير الدولية للحق في تشكيل الجمعيات
33	2.3.5 خصائص المنظمات الأهلية
34	2.3.6 أهمية المنظمات الأهلية
34	2.3.7 أهداف المنظمات الأهلية
35	2.3.8 الأهداف الخاصة للمنظمات الأهلية

35	2.3.9 الخدمات التي تقدمها المنظمات الأهلية
36	2.3.10 تعزيز الفكر والاستعداد الاستراتيجي بين المنظمات الأهلية.....
37	2.3.11 الجهات الرسمية المختصة بتسجيل الجمعيات والرقابة والإشراف عليها
39	2.3.12 مفهوم التمويل وأهميته في المنظمات الاهلية
39	2.3.13 مصادر التمويل
40	2.3.14 مشاكل ومخاطر التمويل في المنظمات غير الحكومية
41	2.4 جمعية إنعاش الأسرة
42	2.4.1 أهداف الجمعية.....
43	2.4.2 نظرية الجمعية في التغيير
45	2.5 الدراسات السابقة.....
45	2.5.1 الدراسات العربية.....
55	2.5.2 الدراسات الأجنبية.....
60	2.6 التعقيب على الدراسات السابقة
60	2.7 ما يميز الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة.....
61	الفصل الثالث: المنهجية والمجتمع وعينة الدراسة
61	3.1 مقدمة:
61	3.2 أداة الدراسة:
61	3.3 مجتمع الدراسة:

61	3.4 عينة لدراسة:
62	3.4.1 وصف عينة الدراسة:
62	3.4.1.1 وصف عينة الدراسة حسب الجنس:
62	3.4.1.2 وصف عينة الدراسة حسب العمر:
63	3.4.1.3 وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:
64	3.4.1.4 وصف عينة الدراسة حسب التخصص:
65	3.4.1.5 وصف عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:
66	3.4.1.6 وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:
67	3.5 اختبار صدق أداة الدراسة:
67	3.5.1 الصدق الظاهري (صدق المحكمين):
67	3.5.2 صدق الاتساق الداخلي:
78	3.6 اختبار ثبات أداة الدراسة:
79	3.7 الأدوات والمعالجة الإحصائية:
81	الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات
81	4.1 اجابات اسئلة الدراسة
98	4.2 اختبار فرضيات الدراسة
165	الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات
165	5.1 المقدمة

165	5.2 نتائج الدراسة:
168	5.3 الاستنتاج النهائي
169	5.4 توصيات الدراسة
170	المصادر والمراجع
170	المراجع العربية
175	المراجع الاجنبية
177	الملاحق
177	ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين
178	ملحق رقم (2) استبانة الدراسة بصورتها النهائية
187	فهرس الموضوعات