

## العدالة الاجتماعية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في الجمعيات الأهلية

أ/ بسمة عبد اللطيف أمين عبد الوهاب

معيدة بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية-جامعة الفيوم

المبحث الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

أولاً: مشكلة الدراسة:

تسعى المؤسسات الأهلية إلى التطوير في نوعية الخدمات التي تقدمها إلى المجتمع أياً كانت صورها و تود أن تكون جودة الخدمات المقدمة تختلف عن الجودة التي تقدم من خلال الحكومة في المشروعات والخدمات الخدمية المختلفة. وهذا ما يصعب تحقيقه مع المرتبات المتدنية مما يستدعي التأكيد على ضرورة التزام العاملين بالجمعيات الأهلية تنظيمياً والعمل بإقتناع والإيمان بأهمية الخدمة التي يقدمها للمجتمع لأن العاملين بالجمعيات الأهلية يستفيدون أيضاً من عملهم بالجمعية في نواح متعددة سواء في الخبرة أو في مجال العمل الخيري والتطوعي. فلقد تزايدت أدوار الجمعيات الأهلية في المجتمعات العربية في العقدين الأخيرين، وتتنوع أهدافها، وإن كانت في مجملها تجمع بين العمل الخيري وعلاج المشكلات الاجتماعية للأفراد وبالتالي انحسرت نسبياً مدخلاتها في الارتقاء بالخدمات الاجتماعية<sup>(١)</sup>.

ووصل عدد الجمعيات الأهلية على مستوى جمهورية مصر العربية حتى عام ٢٠١٢ طبقاً لوزارة الشؤون الاجتماعية ٣٥٧٠٠ جمعية أهلية. منهم ١٢٤٤ جمعية أهلية تقع في محافظة الفيوم وذلك طبقاً لبيان مديرية الشؤون الاجتماعية ، منهم ١٤٦ جمعية متميزة على مستوى المحافظة وأغلب الجمعيات المتميزة تقع في بندر ومركز الفيوم ٧٢ جمعية<sup>(٢)</sup>.

كما يتعدد تصنيف مجالات نشاط الجمعيات الأهلية إلى ثلاثة مجالات أساسية وهي المجالات الخدمية، والفئوية، والتنمية.

وهذا ما أكدت عليه "دراسة حافظ دياب ١٩٩٧" (٣) ذكرت أن المجال الخدمي يتضمن مجالات متعددة منها الرعاية الاجتماعية، والخدمات الصحية، والخدمات حيث التعليمية، إضافة إلى ما يتصل بالخدمات الدينية والثقافية.

فضلاً على أنه لا بد من تغيير التشريعات واللوائح الحاكمة للبناء المؤسسي لعمل الجمعيات بما يتلاءم مع الدور المتنامي لها، والحاجة إليها، وبما يعمل على إزالة كل القيود والمعوقات حتى تمارس عملها ونشاطها في إطار تنظيمي (٤). ولكي تظهر مصداقية الجمعيات الأهلية من الدور المسئول والبناء الذي تؤديه في المجتمع ومدى قدرتها على تحقيق تنمية اجتماعية، اقتصادية، بيئية لا بد من دعم جهودها لتحقيق أهدافها، ولضمان وضوح الأهداف، والعلاقات أمام العاملين لا بد أن يكون لكل منظمة خريطة تنظيمية، وذلك لتوظيف إمكاناتهم لما فيه صالح للمنظمة، كما أن وجود خريطة تنظيمية يسمح بتحديد الوحدات الإدارية التي يجب على المترددين عليها الاتصال المباشر بها لإنجاز أعمالهم (٥).

ويتوقف نجاح المنظمات على تحقيق أهدافها من خلال توافر عدد من المتغيرات التنظيمية بشكل سليم من أهمها المناخ التنظيمي، إذ يعكس المناخ التنظيمي شخصية المنظمة كما يتصورها العاملين، ويعتبر -أيضاً- من محددات السلوك التنظيمي فهو يؤثر على رضا العاملين وفي مستوى أدائهم والتزامهم التنظيمي (٦).

كما يتطلب نجاح المنظمة أن يتم التطوير التنظيمي بشكل مستمر بهدف تحقيق درجة عالية من الأداء والالتزام التنظيمي للعاملين وذلك لمواكبة التطورات السريعة في كافة المستويات (٧). إذا أن التطوير التنظيمي يعمل على تحقيق ما يلي (٨):

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

حيث أكدت "دراسة عفت عبد الله الزغبى ١٩٩٨" (٩) أن تمكين العاملين يعد آلية لتطوير المنظمات، وأن استخدام مفهوم الخدمة في تطوير

المنظمات يتطلب توافر كل الإمكانيات المالية والإدارية من ناحية، والالتزام التنظيمي بالجودة من ناحية أخرى.

وعلى ذكر ما سبق تؤكد "دراسة جنغوان كيم Kim, Junghwan ٢٠١٢" (١٠) أن المنظمات المجتمعية- وخاصة تلك الهادفة إلى التغيير الاجتماعي- تؤدي دوراً مهماً في مشاركة الفئات المهمشة في المجتمع وتعزيز التنمية الاجتماعية من خلال مساهمة قادة المجتمع وأصحاب المصالح في بناء القطاعات التنظيمية، مما يعمل على بناء القدرات التنظيمية للمنظمات وذلك سعياً لتحقيق العدالة الاجتماعية.

حيث أكد التقرير السنوي السابع للمنظمات الأهلية العربية عام ٢٠٠٨ على ضرورة توفير البحوث والدراسات المعنية بكل فئات المجتمع في مختلف الدول العربية وتبسيطها وطرحها على منظمات المجتمع المدني، لتحديد الأولويات والاحتياجات، فضلاً عن ضرورة توجيه اهتمام أعمق لبناء قدرات ومهارات العاملين في الجمعيات الأهلية (١١).

حيث إن ثقافة العاملين في الجمعيات الأهلية، هي امتداد لتقاليد وقيم العمل البيروقراطي والإداري الحكومي، إما لأن بعضهم يمثل امتداداً لهذه الخبرات التي يحكمها الخوف، والتردد وعدم الإبداع الإداري، والتنظيمي، أو الانصياع إلى التفسيرات الحرفية للقواعد القانونية خوفاً من المساءلة والعقاب، ومن ناحية أخرى، الميل للخضوع لأوامر وتوجيهات الجهات الإدارية والرقابية والأمنية (١٢). ومن هنا تأتي ضرورة تعزيز مقومات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجمعيات الأهلية، والعمل على إشباع الاحتياجات لمستفيدين وذلك لتحقيق العدالة الاجتماعية والالتزام بالمساواة في التوزيع، مما ينعكس على العملاء وتحقيق الكفاية لهم.

كما يستلزم دعم مقومات الالتزام التنظيمي وجود ثقافة تنظيمية، وهذا ما أشارت إليه "دراسة ممدوح جلال ٢٠٠٠" (١٣) و"دراسة حمد بن فرحان ٢٠٠٥" (١٤) و"دراسة أميرة رفعت حواس ٢٠٠٣" (١٥) و"عبد الله أحمد الطبال ٢٠٠٤" (١٦) حيث أن أهمية الثقافة التنظيمية تظهر في خلق ضغوطاً على الأفراد العاملين بالمنظمة للمضي قدماً للتفكير والتصرف بطريقة تتسجم

وتتناسب مع الثقافة السائدة بالمنظمة، فالثقافة توجد الشعور بالإحساس بالهوية بالنسبة لأعضاء المنظمة، وتساعد في خلق الالتزام بين العاملين كمرشد للسلوك الملائم، وتعزيز استقرار المنظمة كنظام اجتماعي.

### فضلا عن "دراسة براون باربرا Barbara B. Brown

٢٠٠٣" (١٧) والتي استنتجت أن السلوكيات المتبعة داخل العمل لها تأثير واضح على الأفراد والمنظمات، فضلا عن كون أن الالتزام التنظيمي مفهوم يستكشف نتائج فعلية في مجالات مختلفة حيث إنه يعتبر مقياسا مفيدا في الفاعلية المؤسسية. وأكدت "دراسة أشواق صالح عبد الله الصفار ٢٠١١" (١٨) على ضرورة وضع الفرد في المكان الذي يتناسب مع قدراته وإمكاناته وخبراته العلمية والعملية، وإعادة النظر في نظم الحوافز والمكافآت وتطويرها بحيث تحفز العاملين على العمل.

حيث يشير الالتزام التنظيمي إلى التدريب وتنمية المهارات والاهتمامات المهنية، وارتفاع مستوى المشاركة إلى حد تضمنل معه فرص العمل أو الانتقال إلى تنظيم آخر، كما يرتبط الالتزام بالمشاركة الاجتماعية والتي تشير إلى ارتفاع مستوى التفاعل والتوحد مع زملاء العمل وحيث تبرز عوائدها في صورة معنوية مما يعني أن ترك العمل يعني ترك كل شيء (١٩).

### وتتنوع أبعاد الالتزام التنظيمي لتشمل الالتزام الاتجاهي والالتزام القيمي

والالتزام الوجداني والالتزام المعياري والالتزام الأدبي والأخلاقي. وركزت الدراسة الحالية على النموذج الثلاثي الأبعاد نظراً لكونه من أشهر تصنيفات الأبعاد، وكونه أكثر شمولاً وارتباطاً بالمؤسسات والمنظمات الاجتماعية. وتم إضافة بعد آخر وهو الالتزام المعرفي وذلك لما له من أهمية في الدراسة الحالية، حيث يتمثل الالتزام المعرفي في كونه: يسعى إلى تحقيق التطابق الفكري بين أعضاء المنظمة وارتباطهم بها، نظراً لمعرفتهم لقوانين العمل، وحرصهم لتحقيق المنظمة لأهدافها، ومتابعتهم لتنفيذ برامجها، نظراً لحرصهم على مواكبة متغيرات المجتمع الحديثة.

كما أكدت "دراسة فوزي شعبان مذكورندا ٢٠١٢" (٢٠) أنه لا توجد منظمة في عالم اليوم يمكنها تحقيق أهدافها بمستويات عالية إذا لم يكن لدى العاملين فيها التزام تجاه أهدافها والعمل معاً كأعضاء فعالين بفريق العمل. وأشارت نتائج "دراسة عبد الله عبد الغني الطجم ١٩٩٦" (٢١) إلى أن تصورات الموظف لسلوك منظمته له تأثيره في التزامه واندماجه وارتباطه وولائه لمنظمته.

كما أن الموظف الذي يتمتع بالانتماء الوظيفي يتمسك بهوية مؤسسته التي يعمل بها، وحتى يحمل الموظف هوية مؤسسته فلا بد أن يستشعر بأنه جزء منها، فإذا شعر الموظف أنه يمتلكها وبأنه جزء من المنظومة لن يتركها ولن يتخلى عن هويته، بل سيسترسخ الولاء لديه ويصبح من أهم أولوياته (٢٢).

وتؤكد "دراسة آية مصطفى أحمد ماهر ٢٠٠٧" (٢٣) تفعيل نظم تقييم أداء العاملين بالمنظمات العامة المصرية بحيث تشتمل على رضا المواطن أو متلقي الخدمة كمعيار أساسي من ضمن المعايير التي تدخل ضمن المعايير التي تدخل ضمن تقييم أداء الموظف، وترجع أساس المشكلة إلى ضعف الأداء الوظيفي في المنظمات العامة المصرية وعدم رضا المواطنين عن الخدمات العامة، وتعتبر هذه المشكلة من المشاكل الأساسية في الإدارة العامة، حيث تؤثر على مستوى الأداء ودرجة الإنتاجية.

وتوصي "دراسة مرفت إبراهيم راشد قاسم ٢٠١١" (٢٤) بضرورة العمل على تنمية الالتزام العاطفي لدى الأفراد من خلال دورات تدريبية لتنمية الشعور بالانتماء، وتوضيح أهداف واستراتيجيات المنظمة بصفة دورية ومستمرة سنوية، حتى يستطيع الفرد بذل الجهد والتفاني في العمل.

كما أوصت "دراسة عامر علي حسين والهام ناظم ٢٠١٠" (٢٥) بأنه من الأهمية على المنظمة أن تعمل على خلق مناخ ثقة متبادل بين العاملين ورؤسائهم في العمل، واستخدام المعاملة المنصفة والعادلة وجعلهم يشعرون بالاعتماد عليهم في حل مشكلاتهم أثناء العمل.

وعلى هذا النهج تؤكد "دراسة باسم عباس ٢٠١٠" (٢٦) و"دراسة محمد محمود عبد اللطيف ٢٠١٠" (٢٧) و"دراسة محمد مصطفى الخرشوم

٢٠١١" (٢٨) و "دراسة فائق جواد كاظم ٢٠١٠" (٢٩) على ضرورة العمل على إدخال مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات والمصالح التي يعقدها الرؤساء، والحرص على رفع مستوى المرؤوسين ذوي الالتزام المستمر المنخفض من أجل عدم تركهم للعمل أو الانتقال إلى مكان آخر إذا ما توفرت الفرصة لهم.

وعلى ذكر ما سبق أوصت "دراسة مها عادل رمضان ٢٠١١" (٣٠) و "دراسة مخلص شياح علي الجميلي ٢٠١٢" (٣١) بضرورة اهتمام ادارة المنظمة بالالتزام التنظيمي لكافة العاملين بالمستويات الإدارية والوظائف النمطية بالقطاعين الحكومي والخاص لما له من آثار إيجابية على المنظمات منها ارتفاع نسبة الأداء وتحسين جودته، وضرورة الاعتراف والتعامل مع المصالح الشخصية للعاملين والعمل على تحقيقها بما يضمن الإنسجام والمصالح العامة للمنظمة.

كما توصي "دراسة صابرين مراد نسر ٢٠١٠" (٣٢) بضرورة الارتقاء بترسيخ مفاهيم العدالة والالتزام والمواطنة التنظيمية عند العاملين بأكثر من الحالة المتوسطة التي هي عليها الآن، وذلك من خلال زيادة الوعي عندهم، وعقد الدورات التدريبية والتنقيفية التي تشعرهم بمبررات العدالة في المنظمة وتدفعهم نحو الالتزام التنظيمي.

ويتضح من خلال الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي أن الكثير من الباحثين تناولوا بصفة عامة السلوك التنظيمي والذي يشمل الأداء التنظيمي، والإبداع التنظيمي، والمناخ التنظيمي، وأيضا الالتزام التنظيمي، إلا إن الدراسة الراهنة تركز على دراسة العلاقة بين العدالة الاجتماعية والالتزام التنظيمي في الجمعيات الأهلية.

كما يمكن القول أنه كلما كانت لدى المنظم الاجتماعي دراية بالعلوم المختلفة، كلما كان على جانب من القدرة لتوجيه أفراد المجتمع لاختيار ما هو ممكن وقابل للتنفيذ من جانب الجهات المسئولة بالمجتمع، وتجنب المطالبة بأهداف غير واقعية يصعب تنفيذها، وقد تؤدي إلى صدام مع السلطة، وعلى هذا فإن فهم عناصر التعامل مع الأجهزة السياسية ودورها في تنمية المجتمع يسهم في تحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع، وهي تحقيق العدالة الاجتماعية لأفراد المجتمع والتوزيع العادل للخدمات والموارد (٣٣).

و يسعى الممارسون في إطار مدخل إعادة التوزيع إلى إعادة تشجيع الجهود الخاصة بالدفاع ومواجهة مظاهر الغبن والظلم بالمجتمع سواء كانت متصلة ببناء القوة أو الخطوة أو التوزيع الغير عادل للخدمات والمرافق بالمجتمع<sup>(٣٤)</sup>.

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

وفي إطار هذا فقد أكدت "دراسة عبد الونيس محمد ٢٠٠٦" <sup>(٣٥)</sup> على أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتعامل مع مختلف الفئات الاجتماعية بالمجتمع، تلك التي لها نصيب وافر من الفقر والحرمان أو المهمشين، أو أولئك المعرضين للعنف والاضطهاد والاستغلال على أيدي من يملكون القوة والسلطة، ومن ثم تحقيق العدالة الاجتماعية، والتي أصبحت من القيم الأكثر أهمية بين قيم الخدمة الاجتماعية.

وعلى هذا تناقش "دراسة جيرى كلارك Clark, Jary W ٢٠٠٥" <sup>(٣٦)</sup> الوثائق الأدبية للخدمة الاجتماعية التاريخ المعاصر في سعي الخدمة الاجتماعية للفئات المهمشة (الفقراء- المحرومين..)، والتزام الأخصائيين الاجتماعيين بتحقيق العدالة الاجتماعية باعتبارها من أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية.

حيث ترى "دراسة دين تيلور Taylor, Deane ٢٠٠٩" <sup>(٣٧)</sup> أن المنظم الاجتماعي يسعى لتحقيق العدالة الاجتماعية من خلال العديد من التقنيات المهنية والتي منها منح العاملين مساحة من الحوار والمبادرات الشخصية والمشاركة داخل المنظمة لدعمهم على العمل الاجتماعي السليم.

ويستدل على تنمية وتحضر أي مجتمع بمستوى العدالة الاجتماعية به وهذا ما أكدته "دراسة خميس محمد هارون ٢٠٠٧" <sup>(٣٨)</sup> فقد توصلت إلى وجود علاقة وطيدة بين تحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في كافة المجتمعات، حيث إن تحقيق العدالة يقضي

على الظلم، والفقر، والأمية، والمرض، ويحفز الناس على العمل والإنتاج والتعاون، فيتحقق التشغيل الكامل وينمو الإنتاج، فتقل المشاحنات والجرائم، ويزداد ترابط الجماعة، وبالتالي يتم القضاء على المشكلات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها وبالتالي تتحقق تنميتها.

وتوصلت "دراسة غسان أحمد الخلف ٢٠٠٥" (٣٩) إلى أن المجتمع حتى يكون عادلاً من المهم أن يتم توزيع الخدمات وفقاً لقواعد تقوم على قوانين يتم وضعها لهذا الغرض، وقد تكون قوانين الدولة ذاتها غير عادلة كان تسمح بوجود استثناءات في توزيع الخدمات، لذلك فإن العدالة الاجتماعية لن تتوفر بمجرد مراعاة القوانين.

**وتتنوع أبعاد العدالة الاجتماعية** لتتضمن العدالة الاجرائية والعدالة الانتقالية والعدالة التوزيعية وركزت الدراسة الحالية على العدالة التوزيعية نظراً لكونها أكثر ملاءمة مع طبيعة الموضوع من خلال التأكيد على ضرورة التوزيع العادل للخدمات المقدمة في الجمعيات الأهلية. فمن الضروري تحقيق التوزيع العادل للخدمات الاجتماعية الأهلية والحكومية على أساس المساواة النسبية التي تضمن تقديم الخدمات لمن يستحقها، حتى لا يقع غير القادرين في براثن الظلم الاجتماعي (٤٠).

ويتفق مع ذلك "دراسة نانسي فرانسير Nancy Fraser 1996" (٤١) والتي تؤكد على ضرورة التوزيع العادل للخدمات نظراً لكثرة المطالبات من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية، وذلك من خلال إعادة التوزيع العادل للموارد والخدمات، وتحقيق سياسة الاعتراف والتي تتمثل في استيعاب واندماج الغالبية في المعايير والقواعد الثقافية وعدم التمييز العنصري بين الأشخاص.

حيث تؤكد "دراسة ناهد صالح ٢٠٠٨" (٤٢) ، و"دراسة جينيفر دين Jennifer Dean 2009" (٤٣) أن تحقيق العدالة الاجتماعية يترتب عليه الإدارة الفعالة للموارد المجتمعية، والحد من الصراعات داخل المجتمع وذلك بالتأكيد على ضرورة التعاون الجماعي في إطار المساواة في الحقوق

والاحترام المتبادل بين الأفراد، والشعور بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العديد من الفئات المجتمعية.

وتضيف "دراسة صلاح أحمد هاشم ٢٠٠٤" (٤٤) بأن تحقيق عدالة التوزيع في مجال الخدمات الاجتماعية، ليس حكراً فقط على المؤسسات الحكومية العاملة في هذا المجال، بل التزاماً واضحاً تطالب به كافة المؤسسات التي تتعهد بالعمل في مجالي الرعاية والتنمية، من أجل تحقيق النمو المتوازن والمساواة بين الأفراد.

كما أسفرت "دراسة هاشم مرعي هاشم ٢٠٠٧" (٤٥) عن ضرورة التركيز على تحقيق العدالة في توزيع المكافآت المادية والمعنوية، وتحديد المهام والمسؤوليات، وتحديد معايير واضحة لتقييم أداء العاملين، وأيضاً ضرورة قيام الإدارة العليا بتحقيق رضا العاملين عن طريق المساواة بين جميع أعضاء فريق العمل وعدم التفريق بينهم إلا من خلال الإنجازات التي يحققها كل عضو.

وهذا ما تتفق معه "دراسة حسين عيسى ٢٠١١" (٤٦) والتي تؤكد أن منظومة الدعم في مصر تطورت بشكل مذهل في الأعوام العشرين الأخيرة من حيث مخصصات الدعم في موازنة الدولة أو من حيث شبكة المستفيدين من أفراد المجتمع، وأصبحت بحاجة ماسة إلى مراجعة مستمرة على مختلف المستويات لتقليل حجم الفاقد غير الضروري.

وترى "دراسة أحمد هريدي محمد ٢٠١١" (٤٧) و "دراسة درويش عبد الرحمن ١٩٩٩" (٤٨) أن السياسات الاجتماعية يجب أن تطبق في إطار رؤية شاملة لثقافة العمل والإنتاج، وفي إطار السياسات المالية في البلاد، لأنه من الممكن أن تلبي الحكومة المطلب الشعبي بتطبيق حد أدنى مرتفع للأجور، ولكنه سيكون ذلك نوعاً من العدالة الشكلية لأنه في المقابل قد تتسبب السياسات الاقتصادية في رفع تكاليف المعيشة.

وفي إطار ذكر السياسات الاجتماعية تؤكد "دراسة عادل عازر ١٩٩١" (٤٩) أن نقطة الانطلاق لتحقيق العدالة في مجالات السياسة الاجتماعية بوجه عام، تبدأ بالتعرف على أوجه القصور والصعوبات التي

تعتري تلك السياسة، وتحول دون كفالة العدالة، ويتمثل بعضها في تحيز النظم لمصالح الفئات الاجتماعية الأكثر حظاً في المجتمع.

مما سبق نجد أن العدالة الاجتماعية لا بد أيضاً أن يستشعرها العملاء والمستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية وحتى يتحقق ذلك لا بد من أن يتواجد الالتزام التنظيمي للعاملين بالجمعيات الأهلية، وهذا ما استنتجته "دراسة تيلا ادينكا **Adeyinka, Tella** ٢٠٠٧" (٥٠) أن المنظمات لا بد أن تسعى لتأكيد روح التعاون، وتأكيد الشعور بالالتزام والرضا من قبل العاملين وذلك من أجل تحقيق العدالة في تقديم الخدمات للفئات المستهدفة.

حيث تؤكد "دراسة رشدي عبد اللطيف ٢٠٠٧" (٥١) أن توزيع الأعباء الوظيفية بشكل عادل ومناسب، والعمل على وضع نظام لتصنيف الوظائف يحدد مهام وواجبات كل وظيفة ويحدد الراتب بناء على صعوبة المهام والواجبات وليس فقط على أساس المؤهل الجامعي، فإن هذا الأمر يؤدي إلى الالتزام التنظيمي للعاملين، مما يعمل على تحقيق عدالة التوزيع للخدمات.

فلقد أدى الحراك الاجتماعي والاقتصادي والسياسي بعد الثورة إلى المطالبة بتحقيق العدالة الاجتماعية في كافة مناحي الحياة وترتب عليه ظهور العديد من المطالب الفئوية للحصول على حقوقها التي أهدرت خلال السنوات الماضية وكان منها وقفات للفئات المهمشة للمطالبة بعدالة التوزيع سواء في الخدمات أو الأجور (٥٢). حيث إن توزيع الخدمات في مصر يقوم على نظام لا علاقة له بتكاليف المعيشة أو احتياجات العملاء (٥٣). مما يستلزم تحقيق أولويات للتنسيق مع الحياة الاجتماعية ألا وهي النظر للعملاء، ووضع حلول جديدة لهم ومتوازنة (٥٤).

فإن العدالة التوزيعية تتمثل في توزيع الدخل والثروات وغيرها من المنافع المادية، فموضوع عدالة التوزيع هو عدالة توزيع الخدمات المقدمة (٥٥).

وهذا ما أكدته "دراسة يوسف محمد عبد الحميد ٢٠٠٩" (٥٦) أن عدالة التوزيع تتمثل في توزيع الموارد من قبل المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي.

فضلاً عن التأكيد على أن العدالة الاجتماعية والمساواة من الأمور أو القضايا الاجتماعية التي تسرع بتحقيق التنمية المستدامة<sup>(٥٧)</sup>.

### وبتحليل الدراسات والبحوث السابقة يتضح الآتي:

مدى الاتفاق بين تلك البحوث والدراسات بالدراسة الراهنة في عدة نقاط مهمة:

١. أن الخدمات الاجتماعية تأتي أولاً وفق احتياجات الفئات المهمشة ووفق النظام السياسي والتوجهات الاقتصادية التي تتبناها الحكومات بما يعكس مدى تحقيق العدالة الاجتماعية.  
٢. كما يتضح قلة البحوث والدراسات التي تتعلق بالالتزام التنظيمي في الخدمة الاجتماعية بشكل عام وبشكل خاص في مجال الجمعيات الأهلية.

٣. وتوضح تلك البحوث والدراسات المشكّلت المترتبة على عدم وجود عدالة التوزيع لمتلقي الخدمات ، وعدم الالتزام التنظيمي، وعلاقة ذلك بالعديد من القضايا الفرعية:

- عدم وضوح أهداف المنظمة والقوانين واللوائح.
- تحقيق المطالب المعيشية للعملاء (الفئات المهمشة).
- عدم الرضا الوظيفي.
- عدم وجود علاقة تكافلية بين الأفراد والمؤسسات (عدم وجود ثقافة تنظيمية).

على ضوء ما سبق، يمكننا القول بأن الالتزام التنظيمي للعاملين في الجمعيات الأهلية يعد من أهم المداخل التي تستهدف تحسين الأحوال المعيشية للفئات المهمشة مما يحقق العدالة الاجتماعية في المجتمع.

كما أن العدالة الاجتماعية ليست مفهوماً وحيداً البعد، بل هي متعددة الأبعاد، والبحث عنها يستلزم نظرة شمولية لحياتنا السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث إن العدالة الاجتماعية هي في حد ذاتها تنمية للاقتصاد، وتشجيع الطاقات، وإتاحة الفرص، وخلق الإمكانات، وتأهيل القدرات

البشرية، والبحث عن السعادة، وتوسيع مجال الحريات العامة، وتثبيت الديمقراطية<sup>(٥٨)</sup>.

ويعتبر العمل على تحقيق العدالة الاجتماعية يمثل المدخل الأهم الذي يمكن من توفير الكرامة للإنسان وتحفظ له قيمته وعزته، وتحمي الفئات المهمشة من الفقر المدقع وتعمل على إعادة إدماجهم في المجتمع.

حيث تعتبر العدالة الاجتماعية من أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية بشكل عام، وبشكل خاص فهي من أهم أهداف طريقة تنظيم المجتمع التي تسعى إلى تحقيقها من خلال المؤسسات والجمعيات الأهلية، فضلا عن كون الفئات المهمشة هي الأكثر احتياجا للمساعدة والدعم الاجتماعي اللذان يتحققان من خلال الالتزام التنظيمي للعاملين في الجمعيات الأهلية.

### ثانياً مفاهيم الدراسة:

#### • مفهوم العدالة الاجتماعية social justice :

ومصدر العدالة "عَدَلٌ يَغْدِلُ والعدل ضد الجور وما قام في النفوس أنه مستقيم مثل العدالة والعدولة"<sup>(٥٩)</sup>.

وتعرف العدالة بأنها "التوسط بين حالين في كم أو كيف أو تناسب فيقال ماء معتدل بين الحار والبارد، والعدل هو الإنصاف وإعطاء المرء ما له وأخذ ما عليه"<sup>(٦٠)</sup>.

كما يعرف يحي حسن درويش العدالة الاجتماعية بأنها "نظام مثالي يتمتع فيه أفراد المجتمع بنفس الحقوق الأساسية وتكافؤ الفرص والحماية والواجبات والخدمات الاجتماعية"<sup>(٦١)</sup>.

ويمكن تعريف العدالة الاجتماعية إجرائيا في الدراسة الحالية بأنها:

- قدرة الجمعية الأهلية على تدعيم الالتزام التنظيمي للعاملين بها.
- وامتلاكها لمجموعة من المعايير المحددة التي يتم على أساسها تقديم الخدمات لمستحقيها.
- تحقيق المساواة والتوزيع العادل للخدمات للفئات المهمشة.
- تحقيق الإشباع العادل لكافة احتياجاتهم.

وتركز الدراسة الحالية على العدالة التوزيعية كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية، حيث يقصد بها ضمن الإطار النظري:

أنها توزيع الخدمات والموارد بشكل عادل على المستفيدين، فضلاً عن كونها تستهدف الفئات الأقل حظاً والأكثر حرماناً في المجتمع، وغرس الثقة لدى المستفيدين من الجمعيات الأهلية، وبث التضامن في نفوسهم.

#### • مفهوم الالتزام التنظيمي **organizational commitment**:

ومصدر الالتزام "(لزم) كسمع، لزمنا ولزوما ولزاما وألزمه إياه فالتزمه"<sup>(٦٢)</sup>. ويعرف الالتزام بأنه "التزام الشيء أي أوجبه على نفسه، وفلان للدولة تعهد أن يؤدي قدراً من المال استغلاله أرضاً من أملاكها"<sup>(٦٣)</sup>.

ويمكن تعريف الالتزام التنظيمي إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه:

(١) مجموعة من الأبعاد (الالتزام الأخلاقي- الالتزام الوجداني- الالتزام الاستمراري) والتي تميز بيئة العمل داخل الجمعية وتشمل السياسات والإجراءات والنظم والقوانين المطبقة.

(٢) القدرة على اقتناع العاملين بأهداف وقيم الجمعية والتوافق معها.

(٣) وبما يؤثر على سلوكهم وأدائهم الوظيفي مما يدفعهم إلى أداء واجباتهم الوظيفية (تقديم الخدمات للفئات المهمشة) على أفضل وجه.

#### • مفهوم الجمعيات الأهلية **civil associations**

يواجه مفهوم الجمعيات عدم التدقيق التعبيري precision of expression حيث تتعدد استخداماته في بناء الأطر النظرية، فقد يطلق عليها<sup>(٦٤)</sup>:

- المنظمات غير الحكومية
- المنظمات غير الربحية
- القطاع التطوعي
- القطاع الخيري
- القطاع المستقل

ولقد حدد قانون الجمعيات الأهلية رقم ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ مفهوم الجمعيات الأهلية في المادة الأولى بأنها "كل جماعة لها تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة تتألف من أشخاص طبيعيين أو أشخاص اعتباريين أو أشخاص اعتباريين أو

منهما معا ولا يقل عددهم عن عشرة وذلك بغرض غير الحصول على ربح مادي" (٦٥).

### وتعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها:

(١) بناء اجتماعي يتكون من مجموعة وظائف محددة.

(٢) لها مقر فعلي وأنشطة فعلية متميزة تمارسها.

(٣) تؤدي دوراً مهماً في النهوض بالمجتمع.

### ثالثاً أهداف الدراسة: وتهدف الدراسة إلى تحقيق:

١. الوقوف على طبيعة العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة

الاجتماعية) بالجمعيات الأهلية من وجهة نظر المستفيدين منها.

٢. الوقوف على طبيعة العلاقة بين العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد

العدالة الاجتماعية) وأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام

الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) من وجهة نظر

العاملين بها.

٣. الوقوف على طبيعة الفروق في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية

للاللتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام

المعرفي، الالتزام الاستمراري) باختلاف الموقع الجغرافي (ريف/

حضر).

### رابعاً تساؤلات الدراسة: وتتمثل تساؤلات الدراسة في مايلي:

١. ما طبيعة العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية)

بالجمعيات الأهلية من وجهة نظر المستفيدين؟

٢. ما طبيعة العلاقة بين العدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة

الاجتماعية) وأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام

الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) من وجهة نظر

العاملين بها؟

٣. ما طبيعة الفروق في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية للاللتزام

التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي،

الالتزام الاستمراري) باختلاف الموقع الجغرافي (ريف/ حضر)؟

## المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

### أولاً: نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية حيث تهدف الدراسات الوصفية إلى تقدير خصائص مشكلة معينة، ودراسة ظروفها المحيطة مع تسجيل دلالاتها، وخصائصها، وتصنيفها، وكشف ارتباطها بمتغيرات أخرى، وذلك بهدف وصف هذه الظاهرة وصفاً دقيقاً شاملاً من كافة جوانبها، ولفت النظر إلى جوانبها المختلفة<sup>(٦٦)</sup>. واستناداً لما سبق تسعى الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العدالة الاجتماعية والالتزام التنظيمي للعاملين بالجمعيات الأهلية .

### ثانياً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام المسح الاجتماعي وذلك لاعتباره أحد الطرق التي يفضل استخدامها في البحوث الوصفية، تلك التي تهدف إلى تقديم صورة كلية عن الموقف الاجتماعي أو الوحدة الاجتماعية موضوع الوصف بهدف إلقاء الضوء على العناصر المتباينة التي تكون هذه الصورة ، وما يترتب على ذلك من بيان طبيعة العلاقة بين هذه العناصر<sup>(٦٧)</sup>. ومن هنا تم استخدام المسح الاجتماعي العينة:

- مسح اجتماعي بالعينة لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين والاختصاصيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية.
- مسح اجتماعي بالعينة للمستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية.

### ثالثاً: أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين:

- ١- مقياس مطبق على العاملين بالجمعيات الأهلية (إعداد الباحثة)، حيث يتكون المقياس من: البيانات الأولية وأربعة أبعاد وهي: بعد العدالة في توزيع الخدمات وشمل (١٢) عبارة، وبعد الالتزام المعرفي (١٢) عبارة، وبعد الالتزام الأخلاقي (١٢) عبارة، وبعد الالتزام الوجداني (١٢) عبارة، وبعد الالتزام الاستمراري (١٢) عبارة. وقد أصبح عدد عبارات المقياس إجمالاً (٦٠) عبارة، وذلك قبل إجراء صدق المحكمين لهذا المقياس.

### أ- صدق وثبات المقياس:

- الصدق الظاهري "صدق المحكمين":

قامت الباحثة باختبار صدق المقياس وذلك بعرضه على (١٨) من المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس بكليتي الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وحلوان، وكلية التربية- قسم الإدارة التربوية جامعة الفيوم، وقد تم اختيار العبارات بنسبة لا تقل عن ٨٠%.

وفي ضوء التوجيهات التي وردت من السادة محكمي هذه الأداة فقد أدى ذلك إلى إجراء تعديل المقياس من حيث: العبارات المركبة- صياغة بعض العبارات في كل الأبعاد- إضافة بعض العبارات- إلغاء بعض العبارات- تحويل بعض العبارات الإيجابية إلى عبارات سلبية.

وفي ضوء التوجيهات أصبح عدد أبعاد المقياس (٦٢) عبارة.

#### - ثبات المقياس:

تم حساب ثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

- ثبات البعد الخاص بالعدالة في توزيع الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) المطبقة على العاملين:

طبقت الأداة على عينة من العاملين بالجمعيات الأهلية مكونة من (٣٠) فرداً، وتم حساب معامل الثبات من خلال معامل الفا كرونباخ، وكان معامل الثبات يساوي = ٠,٦٥ وهي قيمة عالية للثبات وفقاً للمعايير المتفق عليها.

#### - ثبات البعد الخاص بالالتزام التنظيمي :

طبقت الاستبان على عينة من العاملين مكونة من (٣٠) فرداً، وحسب الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ وكانت النتائج كالتالي:

#### جدول (١)

معاملات الثبات الخاصة بأبعاد الالتزام التنظيمي والمقياس ككل

م	اسم البعد	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
١	الالتزام المعرفي	٠,٧٦
٢	الالتزام الأخلاقي	٠,٦٠
٣	الالتزام الوجداني	٠,٦٠
٤	الالتزام الاستمراري	٠,٧٩

٠,٨٨	القياس الكلي (للاللتزام التنظيمي)
------	-----------------------------------

يتضح من الجدول (١) الآتي:

- معامل الثبات (معامل الفا كرونباخ) الخاص ببعد الالتزام المعرفي يساوي ٠,٧٦ مما يشير إلى تمتع الأداء بثبات عالٍ.
- معامل الثبات (معامل الفا كرونباخ) الخاص ببعد الالتزام الأخلاقي يساوي ٠,٦٠ مما يشير إلى تمتع الأداء بثبات عالٍ.
- معامل الثبات (معامل الفا كرونباخ) الخاص ببعد الالتزام الوجداني يساوي ٠,٦٠ مما يشير إلى تمتع الأداء بثبات عالٍ.
- معامل الثبات (معامل الفا كرونباخ) الخاص ببعد الالتزام الاستمراري يساوي ٠,٧٩ مما يشير إلى تمتع الأداء بثبات عالٍ.
- معامل الثبات الخاص بالمقياس الكلي للالتزام التنظيمي يساوي ٠,٨٨ مما يشير إلى تمتع المقياس الكلي بثبات عالٍ.

**الصدق الذاتي للمقياس:**

تم حساب الصدق الذاتي لأدوات جمع البيانات، حيث تم حساب الجزر التربيعي لمعامل الثبات وكانت النتائج كالتالي:

**جدول (٢)****الصدق الذاتي لأبعاد المقياس والمقياس ككل**

م	اسم البعد	معامل الصدق
١	العدالة في توزيع الخدمات بالجمعيات الأهلية.	٠,٨٠
٢	الالتزام المعرفي.	٠,٨٧
٣	الالتزام الأخلاقي.	٠,٧٨
٤	الالتزام الوجداني.	٠,٧٨
٥	الالتزام الاستمراري.	٠,٨٩
	<b>المقياس ككل</b>	<b>٠,٩٤</b>

**يتضح من الجدول السابق الآتي:**

- معامل الصدق الذاتي لبعد العدالة في توزيع الخدمات بالجمعيات الأهلية يساوي (٠,٨٠)، وهي قيمة عالية تدل على تمتع الأداة بصدق ذاتي عالٍ.
- معامل الصدق الذاتي لبعد الالتزام المعرفي يساوي (٠,٨٧)، وهي قيمة عالية تدل على تمتع الأداة بصدق ذاتي عالٍ.
- معامل الصدق الذاتي لبعد الالتزام الأخلاقي يساوي (٠,٧٨)، وهي قيمة عالية تدل على تمتع الأداة بصدق ذاتي عالٍ.
- معامل الصدق الذاتي لبعد الالتزام الوجداني يساوي (٠,٧٨)، وهي قيمة عالية تدل على تمتع الأداة بصدق ذاتي عالٍ.
- معامل الصدق الذاتي لبعد الالتزام الاستمراري يساوي (٠,٨٩)، وهي قيمة عالية تدل على تمتع الأداة بصدق ذاتي عالٍ.

**ب- تصحيح المقياس:**

قامت الباحثة بتصميم هذا المقياس بإستخدام طريقة ليكلت الثلاثية في الأبعاد والعبارات فقد تضمنت كل استجابة ثلاثة اختيارات وهي (موافق- موافق إلى حد ما- غير موافق) حيث أعطيت موافق ثلاث درجات، وموافق إلى حد ما درجتين، وغير موافق درجة واحدة، وذلك في حالة العبارات الإيجابية، والعكس إذا كانت العبارات سلبية فيعطى موافق درجة واحدة، وموافق إلى حد ما درجتين، وغير موافق ثلاث درجات، ولذلك تراوحت درجات التصحيح لكل بعد كالآتي:

### جدول (٣)

#### تصحيح المقياس

م	البعد	درجات التصحيح
١	العدالة في توزيع الخدمات	٣٦ : ١٢
٢	الالتزام المعرفي	٤٢ : ١٤
٣	الالتزام الاخلاقي	٣٦ : ١٢
٤	الالتزام الوجداني	٣٦ : ١٢
٥	الالتزام الاستمراري	٣٦ : ١٢
اجمالي تصحيح الالتزام التنظيمي		١٥٠ : ٥٠

٢- استمارة استبار مطبقة على المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية لتوصيف العدالة الاجتماعية (عدالة توزيع الخدمات في الجمعيات الأهلية) من وجهة نظرهم، وتضمنت (٩) أسئلة عن البيانات الأولية، و (١٥) سؤال عن العدالة في توزيع الخدمات.

#### (أ) صدق وثبات الاستمارة:

- الصدق الظاهري "صدق المحكمين":

تم الاعتماد على الصدق الظاهري وذلك من خلال عرض الاستمارة على السادة المحكمين، وتم حذف الاسئلة التي تقل نسبتها ٨٠%.

وفي ضوء التوجيهات التي وردت من السادة محكمي هذه الأداة فقد أدى ذلك إلى إجراء تعديل الاستمارة من حيث: صياغة بعض الأسئلة – مراعاة الأسئلة المفتوحة وتحويلها إلى أسئلة محددة ومغلقة.

#### - ثبات الاستمارة:

تم حساب ثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة وكانت النتائج كالتالي:  
- ثبات الاستمارة الخاصة بالعدالة في توزيع الخدمات المطبقة على  
المستفيدين:

طبقت الأداة على عينة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية مكونة من (٢٨) فرداً،  
وتم حساب معامل الثبات من خلال معامل الفا كرونباخ، وكان معامل الثبات  
يساوي = ٠,٧٧ وهي قيمة عالية للثبات وفقاً للمعايير المتفق عليها.

#### - الصدق الذاتي للاستمارة:

تم حساب الصدق الذاتي للاستمارة، حيث تم حساب الجزر التربيعي لمعامل  
الثبات وكانت النتائج كالتالي:

#### جدول (٤)

#### الصدق الذاتي لاستمارة الاستتار للمستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية

معامل الصدق	استمارة الاستتار
٠,٨٠	العدالة في توزيع خدمات الجمعيات الأهلية المطبقة على المستفيدين.

- معامل الصدق الذاتي لاستمارة الاستتار العدالة في توزيع الخدمات  
المطبقة على المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية يساوي (٠,٨٨)،  
وهي قيمة عالية تدل على تمتع الأداة بصدق ذاتي عالٍ.

#### رابعاً : مجالات الدراسة :

#### أ- المجال المكاني :

تم تطبيق الدراسة على الجمعيات الأهلية المتميزة بمحافظة الفيوم وذلك وفق  
للشروط الآتية :-

- ١- أن تكون من الجمعيات الأهلية المتميزة والنشطة ، وذلك وفقاً  
لإحصائيات مديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم .
- ٢- أن تخدم أكبر عدد من المستفيدين.

٣- أن يكون قد مضى على تاريخ إشهارها أكثر من عامين، وذلك حتى يتضح الالتزام التنظيمي للعاملين بها، وحتى يكون المستفيدون قد حصلوا على خدمات فعلية من الجمعية.

٤- أن يكون لها أنشطة ومشروعات فعلية تمارسها.

إلا إنه لم يتم تطبيق الدراسة إلا على ( ٢٤ ) جمعية عينة عشوائية

بسيطة وذلك للأسباب الآتية :

١- رفض بعض الجمعيات الأهلية تطبيق الدراسة لانشغال أعضاء مجلس الإدارة .

٢- عدم الاستدلال على أماكن بعض الجمعيات الأهلية.

ب- المجال البشري : ويتمثل فيما يلي:

أولاً: إطار عام المعاينة:

تبين للدراسة صعوبة تطبيق الحصر الشامل سواء بالنسبة للعاملين بالجمعيات الأهلية، أو بالنسبة للمستفيدين من خدماتها وذلك نظراً لكثرة أعدادهم.

ثانياً: حجم العينة:

• عينة عشوائية بسيطة للعاملين بالجمعيات الأهلية المختارة بمحافظة الفيوم

حيث طبق المقياس على عدد (١٦٠) مفردة، منهم ( ٨٧ ) مفردة في

الحضر، و(٧٣) مفردة في الريف، نظراً للأسباب الآتية:

- تغيب بعض الأعضاء وعدم الحضور بصفة منتظمة للجمعية .

- تغيبهم لعدم إقامتهم داخل المحافظة الفيوم .

• عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية، حيث

طبقت استمارة الاستبار على عدد (١٦٦) مفردة، منهم (١٠١) مفردة

في الحضر، و(٦٤) مفردة في الريف.

ج- المجال الزمني :

وهي الفترة التي استغرقتها الباحثة في إعداد الجزء النظري وجمع البيانات

وصولاً إلى تطبيق الجزء الميداني وتحليل واستخلاص النتائج وكانت من

٢٠١٢/١٢/٢٩ وحتى ٢٠١٣/٥/٣٠ .

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً تحليل وتفسير نتائج الدراسة بالنسبة لعينة المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية:

١- خصائص عينة المستفيدين:

جدول (٥)

خصائص عينة الدراسة الخاصة بالمستفيدين

المتغير	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الموقع الجغرافي	حضر	١٠١	٦١,٢
	ريف	٦٤	٣٨,٨
النوع	ذكر	٦٣	٣٨,٢
	أنثى	١٠٢	٦١,٨
السن	أقل من ٣٠ سنة .	٥٦	٣٣,٩
	٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة .	٤٩	٢٩,٧
	٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة .	٢٤	١٤,٥
	٥٠ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة .	١٣	٧,٩
	٦٠ فأكثر .	٢٣	١٣,٩
الحالة التعليمية	أمي	١٤	٨,٥
	يقرأ ويكتب .	٣٧	٢٢,٤
	مؤهل متوسط .	٣٩	٢٣,٦
	مؤهل فوق متوسط.	٤٢	٢٥,٥
	مؤهل جامعي.	٣٣	٢٠,٠
الحالة المهنية	موظف حكومي .	٣٩	٢٣,٦
	حرفي .	٦	٣,٦
	موظف بالقطاع الخاص .	١٠	٦,١
	عامل بأجر .	١٥	٩,١
	على المعاش.	١٦	٩,٧
	لا يعمل	٧٩	٤٧,٩

تشير بيانات الجدول (٥) إلى توزيع مجتمع البحث وفقاً للتوزيع الجغرافي حيث إن نسبة المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية في الحضر تصل إلى (٦١,٢%) ، بينما في الريف (٣٨,٨%).

- ويتضح أنه طبقاً للنوع فإن أعلى نسبة هي الإناث حيث بلغت (٦١,٨%) ، بينما نسبة الذكور وصلت (٣٨,٢%) .

- كما تشير بيانات الجدول أنه وفقاً للسن فإن الفئة (أقل من ٣٠ سنة) تصل إلى (٣٣,٩%)، بينما الفئة من (٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) تصل إلى (٢٩,٧%)، يليها الفئة من (٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة) وتصل إلى (١٤,٥%)، تليها الفئة من (٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة) تصل إلى (١٣,٩%)، وأخيراً الفئة من (٦٠ فأكثر) بلغت (٧,٩%).

- ويتضح من الجدول أنه وفقاً للحالة التعليمية فإن أغلب المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية من فئة (المؤهل فوق المتوسط) حيث بلغت نسبتهم إلى (٢٥,٥%)، يليها فئة (المؤهل المتوسط) بنسبة (٢٣,٦%)، يليها فئة (يقرأ ويكتب) بنسبة (٢٢,٤%)، يليها فئة (المؤهل الجامعي) بنسبة (٢٠,٠%)، وأخيراً فئة (أمي) بنسبة (٨,٥%).

- ويتضح من الحالة المهنية أن المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية يقعون في فئة (لا يعمل) بنسبة (٤٧,٩%)، يليها (موظف حكومي) بنسبة (٢٣,٦%)، يليها (على المعاش) بنسبة (٩,٧%)، يليها (عامل بأجر) بنسبة (٩,١%)، يليها (موظف بالقطاع الخاص) بنسبة (٦,١%)، وأخيراً (حرفي) بنسبة (٣,٦%).

## ٢- نتائج التساؤل الأول: الذي ينص على:

"ما إدراك المستفيدين من الجمعيات الأهلية للعدالة في توزيع

الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) بهذه الجمعيات؟"

يوضح الجدول (٦) نتائج مؤشرات تحقق العدالة في توزيع

الخدمات (كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) من وجهة نظر المستفيدين.

جدول (٦)

استجابات المستفيدين حول العدالة في توزيع الخدمات بالجمعيات الأهلية

م	العبارة	الاستجابة	المستفيدين من الجمعيات بالحضر			المستفيدين من الجمعيات بالريف			نكا	الدالة
			التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية	الترتيب	النسبة المئوية	الترتيب		
١	هل تستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية؟	نعم	٨٣	٨٢,٢	١	٣٩	٦٠,٩	١٥,٤٥	دالة	
		إلى حد ما	١٤	١٣,٩	٢	٢٥	٣٩,١			
		لا	٤	٤	٣	٠	٠			
٢	ما نوع الخدمة التي تستفيد منها؟	اجتماعية	٣٧	٣٢,٧	١	١٣	١٤,٦	-	-	
		اقتصادية	٧	٦,٢	٦	٧	٧,٩	-	-	
		ثقافية	١٤	١٢,٤	٤	١٤	١٥,٧	-	-	
		تعليمية	٢٦	٢٣	٢	٢٦	٢٩,٢	-	-	
		صحية	٨	٧,١	٥	٨	٩,٠	-	-	
		دينية	١٩	١٦,٨	٣	١٩	٢١,٣	-	-	
		كل ما سبق	٢	١,٨	٧	٢	٢,٢	-	-	
٣	هل تتيح لك الجمعية الفرصة في التحدث عن احتياجاتك	نعم	٦٧	٦٦,٣	١	٢٥	٣٩,١	١٢,١٦	دالة	
		إلى حد ما	٢٩	٢٨,٧	٢	٣٥	٥٤,٧			
		لا	٥	٥	٣	٤	٦,٢			
٤	هل تقوم الجمعية بتوفير خدمات تتناسب مع احتياجاتكم؟	نعم	٥١	٥٠,٥	١	٢٣	٣٥,٩	٣,٤٨	غير دالة	
		إلى حد ما	٤٤	٤٣,٦	٢	٣٧	٥٧,٨			
		لا	٦	٥,٩	٣	٤	٦,٣			
٥	في حالة الإجابة بـ (نعم)، أو (إلى حد ما) فما مظاهر ذلك؟	قدرة الجمعيات على توفير مواردها المالية	٣١	٢٩	١	١٥	٢٣,٨	-	-	
		معظم التبرعات المقدمة لصالح الفقراء	٤	٣,٧	٦	٤	٦,٣	-	-	
		الجمعيات الأهلية أنشئت أساسا لخدمة الفقراء	٨	٧,٥	٥	١	١,٦	-	-	

م	العبارة	الاستجابة	المستفيدين من الجمعيات بالحضر			المستفيدين من الجمعيات بالريف			الدالة
			النسبة المئوية	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب	التكرار	
		لأن الجمعية أكثر إحساساً باحتياجات العملاء المحلية.	٢٠	٣	١٨,٧	١٥	٢٣,٨	٢	-
		حرص الجمعية على معرفة أولويات الاحتياجات الخاصة بنا	٣٠	٢	٢٨	٢٠	٣١,٧	١	-
		كل ما سبق	١٤	٤	١٣,١	٨	١٢,٧	٣	-
٦	هل تصل خدمات الجمعية لمستحقيها من وجهة نظرك؟	نعم	٥٧	١	٥٦,٤	٣٣	٥١,٥	١	دالة ١٥,٢
		إلى حد ما	٣٨	٢	٣٧,٦	١٤	٢١,٩	٣	
		لا	٦	٣	٦,٠	١٧	٢٦,٦	٢	
٧	في حالة الإجابة بـ (لا) فهل تعتقد أن السبب في ذلك يرجع إلى:	سيطرة بعض أعضاء مجلس إدارة الجمعية على خدماتها.	٥	١	٦٢,٥	٠	٠,٠	٣	-
		يعتمد توزيع الخدمات على العلاقات الشخصية والوساطة	٢	٢	٢٥,٠	١	٥,٩	٢	-
		تطلب الجمعية بعض المستندات التي يصعب على الفقراء استيفائها (روتينية العمل بالجمعية).	١	٣	١٢,٥	١٦	٩٤,١	١	-
		يتطلب الحصول على خدمات الجمعية وجود من يضمنهم في القروض	٠	٤	٠,٠	٠	٠,٠	٣	-
		كل ما سبق.	٠	٤	٠,٠	٠	٠,٠	٣	-
٨	هل ترى أن الخدمات التي تقدمها الجمعية كافية؟	نعم	٤١	٢	٤٠,٦	١٩	٣٧,٥	١	دالة ١٠,٠
		إلى حد ما	٤٤	١	٤٣,٦	٢١	٣٢,٨	٢	
		لا	١٦	٣	١٥,٨	٢٤	٢٩,٨	٣	

العدالة الاجتماعية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في الجمعيات الأهلية / أ/ بسمة عبد

البيانات

م	العبارة	الاستجابة	المستفيدين من الجمعيات بالريف			المستفيدين من الجمعيات بالحضر		
			الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
				٧				
٩	في حالة الاجابة بـ (لا) فهل تعتقد أن السبب في ذلك يرجع إلى	أسلوب الأداء .	٢	٢٦,٣	٥	١	٢٥	٥
		الخدمة نفسها .	٤	١٠,٥	٢	٢	٢٠	٤
		القائمون على العمل	٣	٢١,١	٤	٣	١٥	٣
		مكان تقديم الخدمة	٥	٥,٣	١	٢	٢٠	٤
		كل ما سبق	١	٣٦,٨	٧	٢	٢٠	٤
١٠	ما الصعوبات التي تواجهك في الحصول على الخدمة؟	إدارية	٢	٢٧	١٧	٢	٢٤,٨	٢٨
		قانونية	٤	١٥,٩	١٠	٤	١٠,٦	١٢
		بطء أداء العاملين	٣	٢٠,٦	١٣	٣	١٤,٢	١٦
		الإجراءات الروتينية	١	٢٨,٦	١٨	١	٥٠,٤	٥٧
		بحوث الحالة لا تنطبق على الكثير من المستفيدين	٥	٧,٩	٥	٥	٠,٠	٠
١١	هل تعرف أن هناك جهات يمكن أن تتقدم لها بالشكوى لمساءلة الجمعية في حالة في التقصير عند تقديم لك؟	نعم	١	٦٥,٦	٤٢	١	٩٠,١	٩١
		لا	٢	٣٤,٤	٢٢	٢	٩,٩	١٠
١٢	في حالة الاجابة بـ (لا) فما الجهة الرقابية التي تفضلها؟	جهة حكومية	٢	٢٧,٣	٦	٢	٤٤,٤	٤
		جهة أهلية	١	٧٢,٧	١٦	١	٥٥,٦	٥
١٣	هل يوجد شروط للحصول على الخدمة؟	نعم	١	٧١,٩	٤٦	١	٧٤,٣	٧٥
		لا	٢	١٧,٢	١١	٢	١٧,٨	١٨
		إلى حد ما	٣	١٠,٩	٧	٣	٧,٩	٨
١٤	في حالة الاجابة بـ (نعم) أو (إلى حد ما) فما هذه الشروط؟	كل حسب حاجته	١	٥٥,٢	٣٢	١	٥٨,٤	٥٩
		حسب علاقته	٥	٥,٢	٣	٦	١	١

م	العبارة	الاستجابة	المستفيدين من الجمعيات بالحضر			المستفيدين من الجمعيات بالريف			كأ	الدالة
			التكرار	النسبة المئوية	الترتيب	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب		
		بمجلس الإدارة .								
		حسب قربه من الجمعية	٢	٢	٥	٥	٨,٦	٤	-	
		يحصل على الخدمات المتساوية من لهم ظروف متشابهة .	٢٢	٢١,٨	٢	٧	١٢,١	٣	-	
		حسب الدخل	١٢	١١,٩	٣	٩	١٥,٥	٢	-	
		أخرى تذكر	٥	٥,٠	٤	٢	٣,٤	٦	-	
١٥	هل تلتزم الجمعية بشروط الحصول على الخدمة من وجهة نظرك؟	نعم	٧٤	٧٣,٣	١	٣٦	٥٦,٣	١	٥,٤	
		إلى حد ما	٢٦	٢٥,٧	٢	٢٦	٤٠,٦	٢		
		لا	١	١	٣	٢	٣,١	٣		
١٦	هل يوجد تعاون من جانب العاملين بالجمعية من وجهة نظركم؟	نعم	٦٧	٦٦,٣	١	١٥	٢٣,٤	٢	٣٤,٢ ٦	
		إلى حد ما	٣٣	٣٢,٧	٢	٣٩	٦٠,٩	١		
		لا	١	١	٣	١٠	١٥,٦	٣		
١٧	هل توصي آخرين بالتعامل مع الجمعية؟	نعم	٩١	٩٠,١	١	٥٠	٧٨,١	١	٥,٠٥	
		لا	١٠	٩,٩	٢	١٤	٢١,٩	٢		
١٨	ما مقترحاتكم لوصول الأهلية بشكل أفضل؟	وضع معايير لاختيار العاملين في الجمعية.	١٣	٩,٤	٤	٤	٤,٨	٥	-	
		أن يكون لدى العاملين بالجمعية المهارات اللازمة للتعامل مع المستفيدين.	٨	٥,٨	٧	٦	٧,١	٤	-	
		متابعة العاملين لحالات المستفيدين المختلفة دورياً.	٩	٦,٥	٦	٦	٧,١	٤	-	

م	العبارة	الاستجابة	المستفيدين من الجمعيات بالحضر			المستفيدين من الجمعيات بالريف			الدلالة
			التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب	
-	مراعاة الشروط اللازمة لحصول المستفيدين على الخدمات.	٨	٥,٨	٧	٣	٣,٦	٦	-	
-	تنوع أنشطة الجمعية.	٢٦	١٨,٧	٣	١٢	١٤,٣	٢	-	
-	الحرص على دعم علاقة الجمعية بالجمعيات الأخرى.	٢٨	٢٠,١	٢	٩	١٠,٧	٣	-	
-	دراسة الجمعية لاحتياجات المجتمع الفعلية.	١٢	٨,٦	٥	٦	٧,١	٤	-	
-	كل ماسبق.	٣٥	٢٥,٢	١	٣٤	٤٠,٥	١	-	
-	أخرى تذكر	٠	٠	٨	٤	٤,٨	٥	-	

### يتضح من الجدول السابق الآتي:

- ١- نسبة المستفيدين من الخدمات المقدمة بالجمعيات الأهلية بالحضر أعلى من نسبة المستفيدين من الخدمات المقدمة بالجمعيات الأهلية بالريف، حيث تصل نسبة المستفيدين في الحضر إلى (٨٢,٢%) مقابل (٦٠,٩%) في الريف، وهذا ما أكدته دراسة (ساند وليد سعد، محمد جوده)<sup>(٦٨)</sup> من خلال التأكيد على أن عدد المستفيدين من خدمات المؤسسات الأهلية بالحضر أكبر من عدد المستفيدين من خدمات المؤسسات الأهلية بالريف.
- ٢- نسبة المستفيدين الذين تتيح لهم الجمعيات بالحضر الفرصة في التحدث عن احتياجاتهم أعلى من نسبة المستفيدين الذين تتيح لهم الجمعيات بالريف الفرصة في التحدث عن احتياجاتهم، حيث تصل النسبة في الحضر إلى (٦٦,٣%) مقابل (٥٤,٧%) في الريف.
- ٣- نسبة المستفيدين الذين توفر لهم الجمعيات بالحضر خدمات تتناسب مع احتياجاتهم لا تختلف دلاليًا عن نسبة المستفيدين الذين توفر لهم الجمعيات بالريف خدمات تتناسب مع احتياجاتهم، حيث تصل في الحضر إلى (٥٠,٥%) مقابل (٣٥,٩%) في الريف.

٤- نسبة المستفيدين الذين تصل خدمات الجمعية لمستحقيها من وجهة نظرهم بالحضر أعلى من نسبة المستفيدين الذين يرون أن خدمات الجمعيات تصل لمستحقيها بالجمعيات بالريف، حيث تصل في الحضر إلى (٥٦,٤%) مقابل (٥١,٥) في الريف.

٥- نسبة المستفيدين الذين يرون أن السبب في عدم وصول خدمات الجمعية لمستحقيها في الحضر جاءت بها المرتبة الأولى لصالح سيطرة بعض أعضاء مجلس إدارة الجمعية على خدماتها بنسبة (٦٢,٥%)، بينما في الريف لصالح روتينية العمل بنسبة (٩٤,١%).

٦- نسبة المستفيدين الذين تقدم لهم الجمعيات بالحضر خدمات كافية أعلى من نسبة المستفيدين الذين تقدم لهم الجمعيات خدمات كافية بالريف، حيث تصل بالحضر إلى (٤٠,٦%)، مقابل (٣٧,٥%) في الريف.

٧- نسبة المستفيدين الذين يواجههم صعوبات في الحصول على الخدمة في الحضر جاءت بها المرتبة الأولى لصالح الإجراءات الروتينية بنسبة (٥٠,٤%)، بينما كانت المرتبة الأولى في الريف أيضاً لصالح الإجراءات الروتينية بنسبة (٢٨,٦%).

٨- نسبة المستفيدين الذين لديهم العلم بأن هناك جهات يمكن أن يتقدموا لها بالشكوى لمساءلة الجمعية في حالة التقصير عند تقديم الخدمات بالحضر أعلى من نسبة المستفيدين بالجمعيات بالريف الذين لديهم العلم بأن هناك جهات يمكن أن يتقدموا لها بالشكوى لمساءلة الجمعية في حالة، حيث تصل في الحضر إلى (٩٠,١%)، مقابل (٦٥,٦%) في الريف، وهذا ما أكدته دراسة (صديق محمد عفيفي) (٦٩) من خلال التأكيد على مساءلة الجمعيات الأهلية في حالة التقصير عند تقديم الخدمات للمستفيدين، وذلك لتأكيد وتطبيق مبدأ العدالة الاجتماعية .

ثانياً تحليل وتفسير نتائج الدراسة بالنسبة لعينة من العاملين بالجمعيات الأهلية:

#### ١- خصائص عينة العاملين

##### جدول (٧)

#### خصائص عينة الدراسة الخاصة بالعاملين

المتغير	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
الموقع الجغرافي	حضر	٨٧	٥٤,٤
	ريف	٧٣	٤٥,٦
النوع	ذكر	١٠٨	٦٧,٥
	أنثى	٥٢	٣٢,٥
السن	أقل من ٣٠ سنة .	٢٤	١٥,٢
	٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة .	٧٢	٤٥,٦
	٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة .	٢٥	١٥,٨
	٥٠ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة .	٢٦	١٦,٥
	٦٠ فأكثر .	١١	٧,٠
الحالة الاجتماعية	أعزب .	٢٧	١٧,١
	متزوج .	١٢٥	٧٩,١
	أرمل .	٣	١,٩
	مطلق .	٣	١,٩
الحالة التعليمية	مؤهل متوسط .	٩	٥,٧
	مؤهل فوق متوسط	١٢	٧,٦
	مؤهل جامعي .	١٢٢	٧٧,٧
	دراسات عليا .	١٤	٨,٩
المنصب	رئيس مجلس الإدارة	٩	٥,٦
	نائب رئيس مجلس الإدارة	١٢	٧,٥
	سكرتير الجمعية	٢٣	١٤,٤

١٠,٦	١٧	أمين صندوق الجمعية	الذي يشغله في الجمعية	
٣١,٣	٥٠	عضو مجلس الإدارة		
٦,٩	١١	اخصائي اجتماعي		
٤,٤	٧	مدير تنفيذي		
٥,٦	٩	محاسب		
٣,١	٥	منسق مشروع		
١,٩	٣	منسق ميداني		
١,٩	٣	رئيس قسم البيانات والمعلومات		
٦.	١	مدير عمليات الاقراض		
١,٣	٢	أخصائي شئون عامين		
١,٩	٣	مدخل بيانات		
٣,١	٥	مشرف		
٣٩,٤	٦٣	أقل من خمس سنوات .		سنوات الخبرة في مجال العمل الأهلي
٣٣,٨	٥٤	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات.		
١٥,٠	٢٤	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة .		
١١,٩	١٩	١٥ سنة فأكثر .		
٥٠,٦	٨١	نعم	الحصول على دورات تدريبية في مجال العمل في	
٢٠,٦	٣٣	إلى حد ما		
٢٨,٨	٤٦	لا	مجال العمل في	

تشير بيانات الجدول (٧) إلى توزيع مجتمع البحث وفقاً للتوزيع الجغرافي حيث إن نسبة العاملين بالجمعيات الأهلية في الحضر تصل إلى (٤٤,٤%) ، بينما في الريف (٤٥,٦%).

ويتضح أنه طبقاً للنوع فإن أعلى نسبة هي للذكور حيث بلغت (٦٧,٥٠%) ، بينما نسبة الإناث وصلت (٣٢,٥٠%) . ولقد اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج العديد من الدراسات التي أجريت على العاملين بالجمعيات الأهلية ومنها دراسة (جيهان عبد المجيد عليوة)<sup>(٧٠)</sup> التي أشارت إلى أن نسبة مشاركة الذكور في العمل الأهلي أعلى من مشاركة الإناث .

كما أظهرت بيانات الجدول توزيع مجتمع البحث وفقاً للسن ، حيث يتضح أن غالبية مجلس الإدارة يقعون في الفئة العمرية ( من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة)، يليه الفئة العمرية ( من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة ) بنسبة ( ١٦,٥٠ % ) ، يليه الفئة العمرية من ( ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة ) بنسبة (١٥,٨%)، والفئة العمرية من ( أقل من ٣٠ سنة ) بنسبة ( ١٥,٢ % ) وأخيراً الفئة ( أكثر من ٦٠ سنة ) بنسبة ( ٧,٠ % ) . وهذا يشير إلى زيادة مشاركة الفئة العمرية من ( ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة ) ، أي أن مشاركة الشباب أكبر من مشاركة الفئات العمرية الأكبر . وهذا الأمر جاء بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ حيث زادت مشاركات الشباب في جميع المناحي، على عكس ما أكدت عليه العديد من الدراسات قبل الثورة في ضعف مشاركة الشباب في العمل الأهلي والتطوعي ومنها دراسة (هناء محمد السيد عبد المجيد)<sup>(٧١)</sup>.

كما جاءت بيانات الجدول التالي أن نسبة المتزوجين (٧٩,١%)، يليها نسبة أعزب حيث بلغت (١٧,١%)، وتساوت نسبة مفردات العينة من المطلقين والأرامل حيث بلغت (١,٩%)، أي أن نسبة كبيرة من العاملين بالجمعيات الأهلية من المتزوجين ونسبة ضئيلة من المطلقين والأرامل.

و أظهرت نتائج هذا الجدول أن أكثر العاملين في العمل الأهلي هم من المؤهلات العليا حيث تصل نسبتهم إلى ( ٧٧,٧ % ) ويليهما الحاصلين على دراسات عليا حيث تصل نسبتهم إلى (٨,٩%) بينما تتقارب نسبة مشاركة كل من

المؤهلات فوق المتوسطة والمتوسطة حيث تصل نسبة الأولى إلى ( ٧,٦ % ) بينما تصل نسبة الثانية إلى ( ٥,٧ % ) وهذا يشير إلى النضج الفكري والعملية للعاملين بالجمعيات الأهلية ويتفق ذلك مع ما جاء في الدراسات الخاصة بمجال الجمعيات الأهلية منها دراسة ( أحمد عبد الفتاح ناجي) (٧٢) ودراسة (محمد تركي موسى) (٧٣) والتي ترى أن غياب فئة الأمية من بين العاملين بالجمعيات الأهلية وقصور الجمعيات الأهلية على الفئات المتعلمة يرجع إلى أن الجمعيات الأهلية تحتاج في الآونة الراهنه إلى فئات متعلمة ومتفتحة لطبيعة العمل الأهلي .

ويتبين من الجدول أن توزيع مجتمع البحث وفقاً للمنصب الذي يشغله في الجمعية، أن الأغلبية هي من الأعضاء (عضو مجلس الإدارة) بنسبة (٣١,٣ %)، يليه (سكرتير الجمعية) بنسبة (١٤,٤ %)، ثم (أمين صندوق الجمعية) بنسبة (١٠,٦ %)، يليه (نائب رئيس مجلس الإدارة) بنسبة (٥,٧ %)، ثم (إحصائي اجتماعي) بنسبة (٦,٩ %)، ويتساوى كل من (رئيس مجلس الإدارة) و (المحاسب) بنسبة (٥,٦ %)، يليه (مدير تنفيذي) بنسبة (٤,٤ %)، يليه يتساوى (منسق مشروع) و(مشرف) بنسبة (٣,١ %)، يليه يتساوى في النسبة (منسق ميداني) و(مدخل بيانات) بنسبة (١,٩ %)، يليه (إحصائي شئون عاملين) بنسبة (١,٣) وأخيراً (مدير عمليات الاقراض) بنسبة (٠,٦ %).

ويستنتج من الجدول والذي يوضح توزيع مجتمع البحث وفقاً لسنوات الخبرة التي قضاها العاملون في مجال العمل الأهلي أن نسبة (٣٩,٤ % ) خبرتهم في مجال العمل الأهلي الفئة ( أقل من ٥ سنوات ) ، يليهم منهم (من ٥ لأقل من ١٠ سنوات ) بنسبة ( ٣٣,٨ % ) ، يليهم ( من ١٠ لأقل من ١٥ سنة ) بنسبة ( ١٥,٠ % ) ، ثم ( ١٥ سنة فأكثر ) بنسبة ( ١١,٠٩ % ) .

ويوضح الجدول السابق أن نسبة الحاصلين على دورات تدريبية في مجال العمل الأهلي تصل نسبتهم إلى ( ٥٠,٦ % ) أي أكثر من نصف عينة البحث ، بينما تصل نسبة الغير حاصلين على دورات في العمل الأهلي إلى نسبة ( ٢٨,٨ % ) ، بينما نسبة إلى حد ما جاءت ( ٢٠,٦ % ) .

## ٢\_ تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالعدالة في توزيع الخدمات:

### جدول(٨)

### استجابات العاملين بالجمعيات الأهلية حول العدالة في توزيع الخدمات

م	العبارة	موافق	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	يحرص العاملون بالجمعية على تقديم الخدمات لجميع المستفيدين.	١٢٧	٧٩,٤	٣٢	٢٠	١	٠,٦	٤٤٦	٢,٧٩	٩٢,٩٢	٣
٢	لا يعتمد توزيع الخدمات على العلاقات الشخصية.	١٤٦	٩١,٣	١٤	٨,٨	٠	٠	٤٦٦	٢,٩١	٩٧,٠٨	١
٣	لا توجد شروط محددة لتقديم خدمات الجمعية.	٢٦	١٦,٣	٤٢	٢٦,٣	٩٢	٥٧,٥	٣٨٦	٢,٤١	٨٠,٤٢	١٠
٤	يتم الحصول على الخدمة من خلال بحث الحالة.	٩٦	٦٠,٠	٥٢	٣٢,٥	١٢	٧,٥	٤٠٤	٢,٥٣	٨٤,١٧	٩
٥	يطلع مجلس الإدارة على شروط الحصول على الخدمات.	١٤٥	٩٠,٦	١٣	٨,١	٢	١,٣	٤٦٣	٢,٨٩	٩٦,٤٦	٢
٦	للمستفيد الحق في التعبير عن عدم جودة الخدمات المقدمة.	٩٩	٦١,٩	٥٥	٣٤,٤	٦	٣,٨	٤١٣	٢,٥٨	٨٦,٠٤	٨
٧	تلتزم الجمعية بصرف أموالها على الخدمات وفقاً لأنشطتها.	١١٦	٧٢,٥	٤٤	٢٧,٥	٠	٠	٤٦٣	٢,٧٣	٩٠,٨٣	٥
٨	للجمعية حرية التصرف في توزيع بنود التمويل.	٥٧	٣٥,٦	٧١	٤٤,٤	٣٢	٢٠,٠	٢٩٥	١,٨٤	٦١,٤٦	١١
٩	مشروعات الجمعية تلبي احتياجات المستفيدين.	٩٩	٦١,٩	٦١	٣٨,١	٠	٠	٤١٩	٢,٦٢	٨٧,٢٩	٧
١٠	يعتمد توزيع الخدمات على المساواة بين المستفيدين.	١٢٥	٧٨,١	٣٣	٢٠,٦	٢	١,٣	٤٤٣	٢,٧٧	٩٢,٩٢	٤
١١	تهتم الجمعية بمراعاة جودة الخدمة المقدمة.	١٢٤	٧٧,٥	٣٥	٢١,٩	١	٠,٦	٤٤٣	٢,٧٧	٩٢,٩٢	٤
١٢	تهتم الجمعية براء المستفيدين لتحسين تقديم الخدمات.	١١٦	٧٢,٥	٤٢	٢٦,٣	٢	١,٣	٤٣٤	٢,٧١	٩٠,٤٢	٦

يتضح من بيانات الجدول السابق أن خصائص العدالة في توزيع الخدمات

عند العاملين بالجمعيات ترتبها على النحو التالي:

١. في الترتيب الأول " لا يعتمد توزيع الخدمات على العلاقات الشخصية" بقوة نسبية (97.08) ومتوسط مرجح (2.91)، وذلك سعياً لتطوير السياسات الاجتماعية ولتحقيق المساواة بين الناس والعدالة الاجتماعية.

٢. في الترتيب الثاني " يطلع مجلس الإدارة على شروط الحصول على الخدمات" بقوة نسبية (96.46) ومتوسط مرجح (2.89)، وذلك سعياً لوضع ضوابط تحقق العدالة بين المستفيدين.
٣. في الترتيب الثالث" يحرص العاملون بالجمعية على تقديم الخدمات لجميع المستفيدين" بقوة نسبية ( 92.92 ) ومتوسط مرجح (2.79)، وذلك لتحقيق الحماية الاجتماعية.
٤. في الترتيب الرابع " يعتمد توزيع الخدمات على المساواة بين المستفيدين" بقوة نسبية ( 92.29 ) ومتوسط مرجح (2.77)، ويقع أيضاً في الترتيب الرابع مكرر" تهتم الجمعية بمراعاة جودة الخدمة المقدمة" بقوة نسبية ( 92.92 ) ومتوسط مرجح (2.79).
٥. في الترتيب الخامس "تلتزم الجمعية بصرف أموالها على الخدمات وفقاً لأنشطتها" بقوة نسبية (90.83) ومتوسط مرجح ( 2.73 )، وذلك لدعم حقوق المستفيدين من خدماتها<sup>(٧٤)</sup>.
٦. في الترتيب السادس" تهتم الجمعية بآراء المستفيدين لتحسين تقديم الخدمات " بقوة نسبية (90.42) ومتوسط مرجح (2.71)، وذلك لتقديم خدمات تتناسب مع احتياجاتهم.
٧. في الترتيب السابع" مشروعات الجمعية تلبي احتياجات المستفيدين" بقوة نسبية (87.29) ومتوسط مرجح ( ٢,٦٢ )، وذلك لتحقيق التكافل الاجتماعي.
٨. في الترتيب الثامن " للمستفيد الحق في التعبير عن عدم جودة الخدمات المقدمة " بقوة نسبية (86.04) ومتوسط مرجح ( 2.58).
٩. في الترتيب التاسع "يتم الحصول على الخدمة من خلال بحث الحالة" بقوة نسبية (84.17) ومتوسط مرجح ( 2.53 )، وذلك لإتاحة الفرص المتساوية لجميع المستفيدين.
١٠. في الترتيب العاشر" لا توجد شروط محددة لتقديم خدمات الجمعية "بقوة نسبية (80.42) ومتوسط مرجح (2.41).
١١. في الترتيب الحادي عشر" للجمعية حرية التصرف في توزيع بنود التمويل" بقوة نسبية (61.46) ومتوسط مرجح ( 1.84).

### ٣- تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالالتزام التنظيمي:

#### أ- تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالالتزام المعرفي:

#### جدول (٩)

#### استجابات العاملين بالجمعيات حول الالتزام المعرفي

م	العبارة	موافق	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	معرفة القوانين المنظمة للعمل بالجمعية لا تمثل ضرورة مهمة.	7	4.4	9	5.6	144	90.0	457	2.86	95.2	١
٢	تحرص الجمعية على تطوير بياناتها باستمرار.	102	63.8	56	35	2	1.3	420	2.63	87.5	٦
٣	تهتم الجمعية بالتعرف على مشكلات المستفيدين.	105	65.6	54	33.8	١	٠.٦	424	2.65	88.3	٥
٤	تهتم الجمعية بالتعرف على احتياجات المستفيدين.	109	68.1	49	30.6	2	1.3	427	2.67	89	٤
٥	تسعى الجمعية لتنفيذ المزيد من المشروعات.	118	73.8	39	24.4	3	1.9	435	2.72	90.6	٣
٦	تحرص الجمعية على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها.	93	58.1	48	30.0	19	11.9	394	2.46	82.1	١٠
٧	تحرص الجمعية على دراسة متغيرات المجتمع الحديثة لمواكبة التغيير.	102	63.8	44	27.5	14	8.8	408	2.55	85	٨
٨	تنظم الجمعية ورش عمل للعاملين بشكل منتظم.	64	40.0	64	40.0	32	20.0	352	2.20	73.3	١٢
٩	تهتم الجمعية بتنمية معارف العاملين بها في ضوء أهداف الجودة.	87	54.4	47	29.4	26	16.3	381	2.38	79.4	١١
١٠	يتابع العاملون خطوات تنفيذ البرامج دورياً.	80	50.0	76	47.5	4	2.5	396	2.48	82.5	٩
١١	تستعين الجمعية بالخبرات الفنية في مجال الخدمات التي تقدمها.	125	78.1	34	21.3	1	.6	444	2.78	92.5	٢
١٢	لا يحرص العاملون بالجمعية على الالتحاق بالدورات التدريبية لتنمية معارفهم.	14	8.8	41	25.6	105	65.6	411	2.57	85.6	٧
١٣	توفر الجمعية الاتصال عبر الانترنت مع المستفيدين.	56	35.0	32	20.0	72	45.0	304	1.90	63.3	١٣
١٤	تحرص الجمعية على إصدار نشرات دورية.	٥٠	٣١.٢	52	32.5	58	36.3	352	2.20	73.3	١٢

يتضح من بيانات الجدول السابق أن خصائص الالتزام المعرفي عند العاملين بالجمعيات ترتبها على النحو التالي:

١. **في الترتيب الأول** " معرفة القوانين المنظمة للعمل بالجمعية لا تمثل ضرورة مهمة " بقوة نسبية (95.2) ومتوسط مرجح (2.86)، مما يعني عدم الوعي بسياسة المؤسسة وأهدافها ووجود ارتجالية وعشوائية في العمل.
٢. **في الترتيب الثاني** " تستعين الجمعية بالخبرات الفنية في مجال الخدمات التي تقدمها " بقوة نسبية (92.5) ومتوسط مرجح (2.78)، وهذا يدل على الوعي بمبدأ الاستعانة بالخبراء.
٣. **في الترتيب الثالث** " تسعى الجمعية لتنفيذ المزيد من المشروعات " بقوة نسبية (90.6) ومتوسط مرجح (2.72)، وهذا يدل على تنوع أنشطة وبرامج الجمعية.
٤. **في الترتيب الرابع** " تهتم الجمعية بالتعرف على احتياجات المستفيدين " بقوة نسبية (89) ومتوسط مرجح (2.67)، وهذا يدل على الاستعداد لمواصلة الجهود لمصلحة المستفيدين.
٥. **في الترتيب الخامس** " تهتم الجمعية بالتعرف على مشكلات المستفيدين " بقوة نسبية (88.3) ومتوسط مرجح (2.65)، وذلك لإحداث التغيير الاجتماعي.
٦. **في الترتيب السادس** " تحرص الجمعية على تطوير بياناتها باستمرار " بقوة نسبية (87.5) ومتوسط مرجح (2.63)، وهذا يدل على الاستعداد لنقل المعرفة والمهارات.
٧. **في الترتيب السابع** " لا يحرص العاملون بالجمعية على الالتحاق بالدورات التدريبية لتنمية معارفهم " بقوة نسبية (85.6) ومتوسط مرجح (2.57)، وهذا يدل على سلبية العاملين.
٨. **في الترتيب الثامن** " تحرص الجمعية على دراسة متغيرات المجتمع الحديثة لمواكبة التغيير " بقوة نسبية (85) ومتوسط مرجح (2.55)، وهذا يدل على تحقيق التنمية.
٩. **في الترتيب التاسع** " يتابع العاملون خطوات تنفيذ البرامج دورياً " بقوة نسبية (84.17) ومتوسط مرجح (2.53)، وهذا يدل على نشاط العاملين.

١٠. في الترتيب العاشر" تحرص الجمعية على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها" بقوة نسبية (82.1) ومتوسط مرجح (2.46)، وذلك لإتاحة فرص جديدة للاتصال على مدى مسافات واسعة.
١١. في الترتيب الحادي عشر" تهتم الجمعية بتنمية معارف العاملين بها في ضوء أهداف الجودة" بقوة نسبية (79.4) ومتوسط مرجح (2.38).
١٢. في الترتيب الثاني عشر" تنظم الجمعية ورش عمل للعاملين بشكل منتظم " بقوة نسبية (73.3) ومتوسط مرجح (2.20)، وفي نفس الترتيب تقع" تنظم الجمعية ورش عمل للعاملين بشكل منتظم".
١٣. في الترتيب الثالث عشر" توفر الجمعية الاتصال عبر الإنترنت مع المستفيدين " بقوة نسبية (63.3) ومتوسط مرجح (1.90)، وهذا يدل على مواكبتها للتقدم.

ب- تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالالتزام الأخلاقي:

جدول (١٠)

استجابات العاملين بالجمعيات حول الالتزام الأخلاقي

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	%	غير موافق	%	موافق إلى حد ما	%	موافق	العبرة	م
٥	90.6	2.72	435	3.1	5	21.9	35	75.0	120	يتسم أعضاء مجلس الإدارة بالمصادقية.	١
٩	87.1	2.61	418	73.1	117	15.0	24	11.9	19	المشاركة كمبدأ أخلاقي في أنشطة الجمعية لا تعتبر ضرورية.	٢
٨	87.14	2.63	418	1.8	3	34.4	55	63.8	102	يشعر العاملون بالرضا تجاه ما تحققه الجمعية من خدمات للمجتمع المحلي.	٣
٧	89.2	2.68	428	1.3	2	30.0	48	68.8	110	يهتم العاملون بالجمعية بالحديث الإيجابي عن أنشطتها امام الآخرين.	٤
١٠	85.8	2.58	412	5.6	9	31.3	50	63.1	101	تهتم الجمعية بسماع مقترحات المستفيدين.	٥
١٢	66.7	2.00	320	38.1	61	23.8	38	38.1	61	يشعر العاملون بالجمعية بالحرج نتيجة تعرضهم لضغوط معينة.	٦
٦	89.6	2.69	430	٠	٠	31.3	50	68.8	110	تتفق قيم العاملين مع قيم المجتمع.	٧

١١	81.9	2.46	393	10.6	17	33.1	53	56.3	90	٨	تقدر الجمعية أهمية التعاقد غير المكتوب لأعضائها.
٢	96.7	2.90	464	٠	٠	10.0	16	90.0	144	٩	يلتزم العاملون بالجمعية بالمبادئ الأخلاقية عند التعامل مع المستفيدين.
٣	95.6	2.87	459	٠	٠	13.1	21	86.9	139	١٠	تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين.
٤	94.6	2.84	454	٠	٠	16.3	26	83.8	134	١١	تمثل القيم المجتمعية معياراً مهماً في أداء الجمعية لعملها.
١	101.5	3.04	487	٠,٦	١	13.1	21	٨٦,٣	138	١٢	يحترم العاملون بالجمعية آراء بعضهم البعض.

باستقراء البيانات الموجود في الجدول السابق، نجد أن خصائص الالتزام الأخلاقي

ترتيبها على النحو التالي وفق القوة النسبية والمتوسط المرجح كالتالي:

١. **في الترتيب الأول** " يحترم العاملون بالجمعية آراء بعضهم البعض " بقوة نسبية (١٠١,٥) ومتوسط مرجح (٣,٠٤)، وذلك لتحسين نوعية الخدمات المقدمة.

٢. **في الترتيب الثاني** " يلتزم العاملون بالجمعية بالمبادئ الأخلاقية عند التعامل مع المستفيدين " بقوة نسبية (٩٦,٧) ومتوسط مرجح (٢,٩٠)، وذلك لمراعاة المسؤولية الاخلاقية.

٣. **في الترتيب الثالث** " تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين " بقوة نسبية (95.6) ومتوسط مرجح (2.87)، وهذا يدل على تأدية الجمعية لواجباتها.

٤. **في الترتيب الرابع** " تمثل القيم المجتمعية معياراً مهماً في أداء الجمعية لعملها " بقوة نسبية (94.6) ومتوسط مرجح (2.84)، وهذا يدل على الحرص على خدمة المجتمع.

٥. **في الترتيب الخامس** " يتسم أعضاء مجلس الادارة بالمصادقية " بقوة نسبية (٩٠,٦) ومتوسط مرجح (2.72)، وهذا للتأكد من مصداقية الجمعية مما يدل على وجود الشفافية.

٦. في الترتيب السادس" تتفق قيم العاملين مع قيم المجتمع "" بقوة نسبية (٨٩,٦) ومتوسط مرجح (٢,٦٩)أ وهذا يدل على انتمائهم للجمعية.
٧. في الترتيب السابع" يهتم العاملون بالجمعية بالحديث الإيجابي عن أنشطتها امام الآخرين "" بقوة نسبية (٨٩,٢) ومتوسط مرجح (2.68)، وهذا يدل على انتمائهم لها.
٨. في الترتيب الثامن" يشعر العاملون بالرضا تجاه ما تحققه الجمعية من خدمات للمجتمع المحلي "" بقوة نسبية (٨٧,٤) ومتوسط مرجح (2.63)، وهذا يدل على فاعلية الجمعية.
٩. في الترتيب التاسع" المشاركة كمبدأ أخلاقي في أنشطة الجمعية لا تعتبر ضرورية "" بقوة نسبية (٨٧,١) ومتوسط مرجح (2.61)، وهذا يدل على ضعف الوعي بلائحة العمل.
١٠. في الترتيب العاشر" تهتم الجمعية بسماع مقترحات المستفيدين "" بقوة نسبية (٨٥,٨) ومتوسط مرجح (٢,٥٨)، وهذا يدل على قدرة الجمعية على تطوير خدماتها.
١١. في الترتيب الحادي عشر" تقدر الجمعية أهمية التعاقد غير المكتوب لأعضائها "" بقوة نسبية (٨١,٩) ومتوسط مرجح (2.46)، وهذا يؤكد على احترام الجمعية للعاملين فيها.
١٢. في الترتيب الثاني عشر" يشعر العاملون بالجمعية بالحرع نتيجة تعرضهم لضغوط معينة "" بقوة نسبية (٦٦,٧) ومتوسط مرجح (2.00).

ج- تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالالتزام الوجداني:

## جدول (١١)

## استجابات العاملين بالجمعيات حول الالتزام الوجداني

م	العبارة	موافق	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	المجموع المرجح	المتوسط	القوة النسبية	الترتيب
١	يشعر العاملون بالجمعية بالسعادة في أداء مهامهم.	118	73.8	41	25.6	1	.6	437	2.73	91.0	٦
٢	يحرص أعضاء مجلس الإدارة على وجود علاقات طيبة بين العاملين داخل وخارج الجمعية.	126	78.8	32	20.0	2	1.3	444	2.78	92.5	٤
٣	يشعر العاملون بواجبهم نحو تحقيق أهداف الجمعية.	١٢٣	٧٦,٩	37	23.1	٠	٠	473	2.96	98.5	١
٤	تسود العلاقات الطيبة بين العاملين ومجلس الإدارة.	120	75.0	40	25.0	٠	٠	440	2.75	91.7	٥
٥	تساهم الجمعية في رفع الروح المعنوية للعاملين.	106	66.3	51	31.9	3	1.9	423	2.64	88.1	٨
٦	يتم اتباع أسلوب العلاقات الإنسانية في الإدارة.	104	65.0	55	34.4	1	.6	423	2.64	88.1	٨
٧	مناخ العمل المستقر بالجمعية يجعلني أتمسك بالبقاء فيها.	134	83.8	21	13.1	5	3.1	449	2.81	93.5	٣
٨	يصعب على العاملين التفاعل داخل فريق العمل.	45	28.1	39	24.4	76	47.5	351	2.19	73.1	٩
٩	العمل بالجمعية يستثير طاقاتي وقدراتي المهنية.	113	70.6	42	26.3	5	3.1	428	2.68	89.2	٧
١٠	نحرص على مواجهة أي صراعات قد تنشأ بين الأعضاء.	122	76.3	36	22.5	2	1.3	440	2.75	91.7	٥
١١	لا أشعر بالانتماء للجمعية التي أعمل بها.	9	5.6	4	2.5	147	91.9	458	2.86	95.4	٢
١٢	من واجبي الحفاظ على استمرار العمل بالجمعية.	1	.6	5	3.1	154	96.3	473	2.96	98.5	١

- باستقراء البيانات الموجود في الجدول السابق، نجد أن خصائص الالتزام الوجداني ترتبها على النحو التالي وفقاً للقوة النسبية والمتوسط المرجح كالتالي:
١. في الترتيب الأول " يشعر العاملون بواجبهم نحو تحقيق أهداف الجمعية " بقوة نسبية (٩٨,٥) ومتوسط مرجح (٢,٩٦)، وتقع في نفس الترتيب العبارة " من واجبي الحفاظ على استمرار العمل بالجمعية" بقوة نسبية (٩٨,٥) ومتوسط مرجح (2.96)، وهذا يدل على معرفتهم لأدوارهم.
  ٢. في الترتيب الثاني " لا أشعر بالانتماء للجمعية التي أعمل بها " بقوة نسبية (٩٥,٤) ومتوسط مرجح (2.86).
  ٣. في الترتيب الثالث " مناخ العمل المستقر بالجمعية يجعلني أتمسك بالبقاء فيها " بقوة نسبية (٩٣,٥) ومتوسط مرجح (٢,٨١)، وهذا يدل على الاستقرار الوظيفي.
  ٤. في الترتيب الرابع " يحرص أعضاء مجلس الإدارة على وجود علاقات طيبة بين العاملين داخل وخارج الجمعية " بقوة نسبية (٩٢,٥) ومتوسط مرجح (2.78).
  ٥. في الترتيب الخامس " تسود العلاقات الطيبة بين العاملين ومجلس الإدارة " بقوة نسبية (٩١,٧) ومتوسط مرجح (٢,٧٥)، وفي نفس الترتيب تقع العبارة " نحرص على مواجهة أي صراعات قد تنشأ بين الأعضاء " بقوة نسبية (٩١,٧) ومتوسط مرجح (2.75).
  ٦. في الترتيب السادس " يشعر العاملون بالجمعية بالسعادة في أداء مهامهم " بقوة نسبية (٩١,٠) ومتوسط مرجح (٢,٧٣).
  ٧. في الترتيب السابع " العمل بالجمعية يستثير طاقاتي وقدراتي المهنية " بقوة نسبية (٨٩,٢) ومتوسط مرجح (٢,٦٨).
  ٨. في الترتيب الثامن " تساهم الجمعية في رفع الروح المعنوية للعاملين " بقوة نسبية (٨٨,١) ومتوسط مرجح (٢,٦٤)، وفي نفس الترتيب تقع العبارة " يتم اتباع اسلوب العلاقات الانسانية في الإدارة " بقوة نسبية (٨٨,١) ومتوسط مرجح (٢,٦٤).

٩. في الترتيب التاسع" يصعب على العاملين التفاعل داخل فريق العمل "" بقوة

نسبية (٧٣,١) ومتوسط مرجح (٢,١٩).

د- تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالالتزام الاستمراري:

### جدول (١٢)

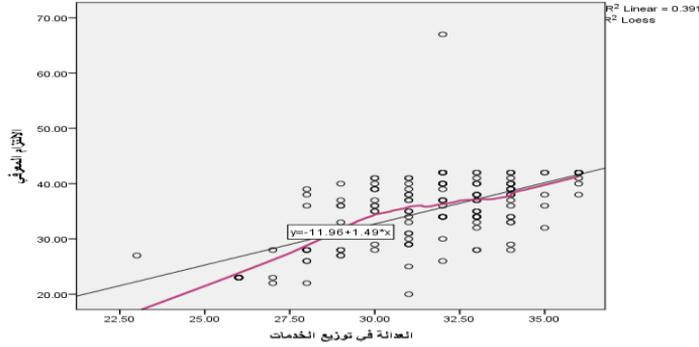
#### استجابات العاملين بالجمعيات حول الالتزام الاستمراري

م	العبارات	موافق	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	يحرص العاملون على استمرار أدائهم المتميز في الجمعية.	138	86.3	22	13.8	٠	٠	458	2.86	95.4	٢
٢	يحرص العاملون على نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها.	135	84.4	24	15.0	1	.6	454	2.84	94.6	٣
٣	يحرص العاملون بالجمعية على استمرار عملهم لكونه ضرورة أكثر منه رغبة في طبيعة العمل.	105	65.6	26	16.3	29	18.1	244	1.53	50.8	١٢
٤	استمرار العاملون بالجمعية يعكس رغبتهم في العمل الخيري.	111	69.4	42	26.3	7	4.4	424	2.65	88.3	٦
٥	يسهم العاملون بالجمعية في اتخاذ القرارات المستقبلية.	93	58.1	57	35.6	10	6.3	403	2.52	84.0	٨
٦	يحرص العاملون بالجمعية على تطوير أدائهم.	105	65.6	52	32.5	3	1.9	422	2.64	87.9	٧
٧	لا تدخل لحل المشكلات التي تنشأ بين الأعضاء داخل الجمعية.	26	16.3	48	30.0	86	53.8	380	2.38	79.2	١٠
٨	تحرص الجمعية على الحصول على العديد من المشروعات الإنتاجية.	95	59.4	36	22.5	29	18.1	386	2.41	80.4	٩
٩	يشارك العاملون بالجمعية في المشروعات الإنتاجية.	81	50.6	46	28.8	33	20.6	368	2.30	76.7	١١
١٠	أحرص على حضور اجتماعات الجمعية.	117	73.1	37	23.1	6	3.8	431	2.69	89.8	٥
١١	ألتزم بمعايير تنظيم العمل بالجمعية.	140	87.5	20	12.5	٠	٠	460	2.88	95.8	١
١٢	يقدر العاملون بالجمعية أهمية المشاركة في عملية التقييم لمشروعاتها.	124	77.5	35	21.9	1	.6	443	2.77	92.3	٤

باستقراء البيانات الموجود في الجدول السابق، نجد أن خصائص الالتزام الاستمراري ترتبها على النحو التالي وفقاً للقوة النسبية والمتوسط المرجح كالتالي:

١. في الترتيب الأول " ألتزم بمعايير تنظيم العمل بالجمعية "" بقوة نسبية (٩٥,٨) ومتوسط مرجح (٢,٨٨)، وهذا يدل على المعرفة بالقوانين المنظمة للعمل، وعلى وجود خريطة تنظيمية.
٢. في الترتيب الثاني" يحرص العاملون على استمرار أدائهم المتميز في الجمعية "" بقوة نسبية (95.4) ومتوسط مرجح (2.86)، وهذا يدل على المناخ التنظيمي المستقر بالجمعية.
٣. في الترتيب الثالث" يحرص العاملون على نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها "" بقوة نسبية (٩٤,٦) ومتوسط مرجح (٢,٨٤)، وهذا يدل على كفاءة العاملين.
٤. في الترتيب الرابع" يقدر العاملون بالجمعية أهمية المشاركة في عملية التقويم لمشروعاتها "" بقوة نسبية (٩٢,٣) ومتوسط مرجح (٢,٧٧)، وهذا يدل على تدعيم مبدأ المشاركة.
٥. في الترتيب الخامس" أحرص على حضور اجتماعات الجمعية "" بقوة نسبية (٨٩,٨) ومتوسط مرجح (2.69)، وهذا يدل على التزام العاملين بالجمعية.
٦. في الترتيب السادس" استمرار العاملون بالجمعية يعكس رغبتهم في العمل الخيري "" بقوة نسبية (٨٨,٣) ومتوسط مرجح (٢,٦٥)، وهذا يدل على رغبتهم في التطوع.
٧. في الترتيب السابع" يحرص العاملون بالجمعية على تطوير أدائهم "" بقوة نسبية (٨٧,٩) ومتوسط مرجح (٢,٦٤)، وهذا يدل على وعي العاملين.
٨. في الترتيب الثامن" يسهم العاملون بالجمعية في اتخاذ القرارات المستقبلية "" بقوة نسبية (٨٤,٠) ومتوسط مرجح (٢,٥٢)، وهذا يدل على المشاركة الفعالة للعاملين.

٩. في الترتيب التاسع" تحرص الجمعية على الحصول على العديد من المشروعات الانتاجية "" بقوة نسبية (80.4) ومتوسط مرجح (2.41)، وهذا يدل على نشاطها.



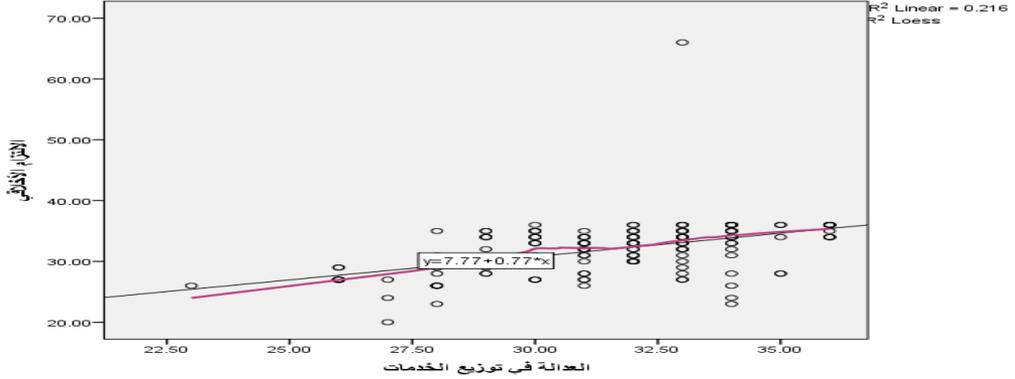
١٠. في الترتيب العاشر" لا أتدخل لحل المشكلات التي تنشأ بين الأعضاء داخل الجمعية "" بقوة نسبية (٧٩,٢) ومتوسط مرجح (٢,٣٨)، وهذا يدل على سلبية بعض العاملين.

١١. في الترتيب الحادي عشر" يحرص العاملون بالجمعية على استمرار عملهم لكونه ضرورة أكثر منه رغبة في طبيعة العمل "" بقوة نسبية (٧٦,٧) ومتوسط مرجح (2.30)، وهذا يدل على تركيز بعض العاملين على العائد المادي وعدم الرغبة في طبيعة العمل.

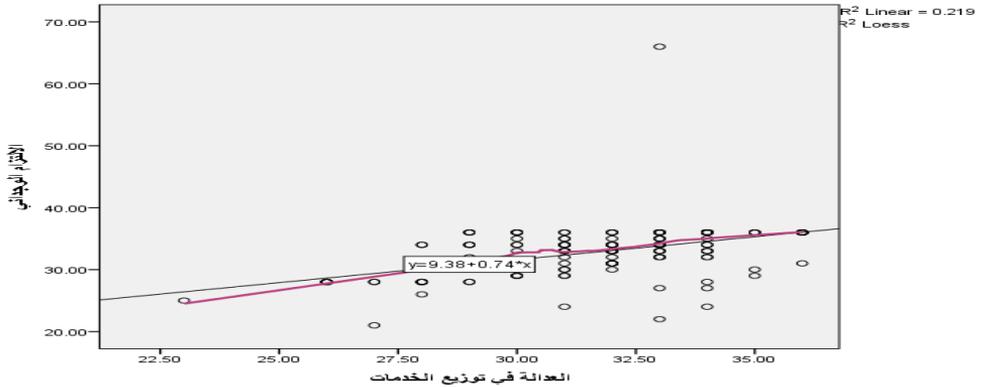
١٢. في الترتيب الثاني عشر" يشارك العاملون بالجمعية في المشروعات الانتاجية "" بقوة نسبية (٥٠,٨) ومتوسط مرجح (١,٥٣).

**التساؤل الثاني:** "ما طبيعة العلاقة بين العدالة في توزيع الخدمات(كأحد أبعاد العدالة الاجتماعية) وأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) من وجهة نظر العاملين بالجمعيات الأهلية؟". وللإجابة عن هذا التساؤل، حسبت معاملات ارتباط بيرسون بعد التأكد من افتراضات الارتباط (١) الخاصة بهذه المعادلة علاوة على استخدام مخططات الانتشار للتأكد من تحقق الخطية والموضحة بالأشكال التالية.

(١) ان معاملات الالتواء والتفرطح وقعت ضمن (١-،١+) وذلك لكل المتغيرات المتضمنة في المصفوفة الارتباطية علاوة على ان المقارنة بين الارتباط الخطي واللاخطى كشفت عن ان الفرق بينهما اقل من ٠,٠٥.



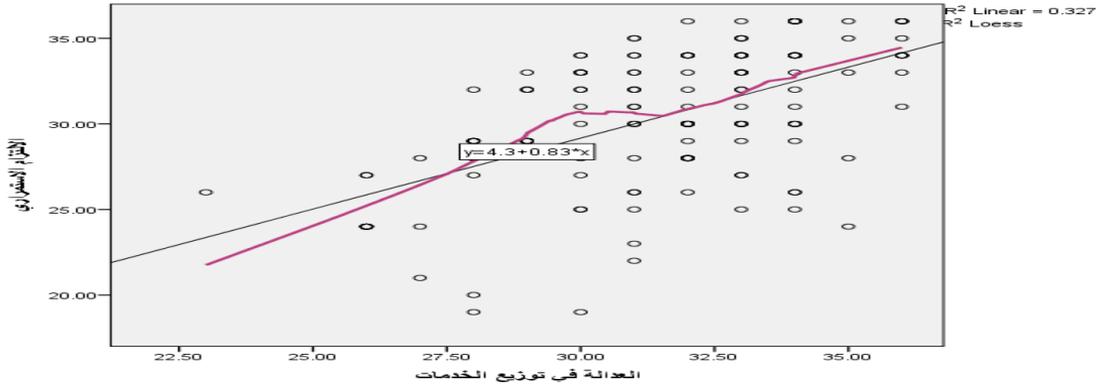
يتضح من الشكل السابق تقارب خط الملاءمة لـ "لويس" Loess fit line و خط الملاءمة الخطى linear fit line بما يشير إلى وجود الخطية بين متغير العدالة في توزيع الخدمات والأسلوب المعرفي.



يتضح من الشكل السابق تقارب خط الملاءمة لـ "لويس" Loess fit line و خط الملاءمة الخطى linear fit line بما يشير إلى وجود الخطية بين متغير العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الأخلاقي.

يتضح من الشكل السابق تقارب خط الملاءمة لـ "لويس" Loess fit line و خط الملاءمة الخطي linear fit line بما يشير إلى وجود الخطية بين متغير العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الوجداني.

يتضح من الشكل السابق تقارب خط الملاءمة لـ "لويس" Loess fit line و خط الملاءمة الخطي linear fit line بما يشير إلى وجود الخطية بين متغير العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الاستمراري.



يتضح من الأشكال السابقة لمخططات الانتشار تقارب خط الملاءمة "لويس" Loess fit line و خط الملاءمة الخطي linear fit line بما يشير إلى الخطية. نتيجة هذه الإجراءات تم الإبقاء على قيم معامل الارتباط المستقيم لبيرسون. وقد حُسبت هذه المعاملات من خلال مصفوفة ارتباطية موضحة بالجدول (١٣).

## جدول (١٣)

معاملات الارتباط بين العدالة في توزيع الخدمات وأبعاد الالتزام التنظيمي  
(الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري)

الالتزام الاستمراري	الالتزام الوجداني	الالتزام الأخلاقي	الالتزام المعرفي	المتغيرات
٠,٥٧٢	٠,٤٦٨	٠,٤٦٥	٠,٦٢٥	العدالة في توزيع الخدمات
١٦٠	١٦٠	١٦٠	١٦٠	عدد الأفراد
داله	داله	داله	داله	الدلالة (عند مستوى ٠,٠١)

ويتضح من جدول (١٣) مايلي:

١. وجود علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام المعرفي حيث إن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٦٢٥) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١.

٢. وجود علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الأخلاقي حيث إن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٤٦٥) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١.

٣. وجود علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الوجداني حيث إن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٤٦٨) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١.

٤. وجود علاقة دالة موجبة بين العدالة في توزيع الخدمات والالتزام الاستمراري حيث إن قيمة معامل الارتباط تساوي (٠,٥٧٢) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١.

ويتفق مع ذلك دراسة كل من (صابرين مراد نمر) (٧٥)، ودراسة (مورمان، نيهوف Moorman, Niehoff) (٧٦) في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لعدالة التوزيع وبين الالتزام التنظيمي.

**التساؤل الثالث:** ما طبيعة الفروق في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) باختلاف الموقع الجغرافي (ريف/ حضر)؟  
تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة. والجدول (١٤) يبين دلالة الفروق في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر).

#### جدول (١٤)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) لدى العاملين بالجمعيات الأهلية في الريف والحضر

المتغير	ريف			حضر			قيمة ف لاختبار ليفين	دلالة "ف"	قيمة "ت"	الدلالة عند مستوى (٠,٠٥)
	الانحراف المعياري	العدد المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	العدد المتوسط	العدد				
الالتزام المعرفي	٦,٨٠	٣٢,٥٨	٧٣	٥,٣٦	٣٧,٠٨	٨٧	١٧,٦١٥	دالة	٤,٥٧٢	دالة
الالتزام الأخلاقي	٣,٩٣	٣١,٣٠	٧٣	٤,٨٠	٣٢,٥٦	٨٧	١,٦٥٦	غير دالة	١,٧٩٣	دالة
الالتزام الوجداني	٣,٥١	٣١,٧٦	٧٣	٤,٦٨	٣٣,٥٦	٨٧	٠,٤٥٥	غير دالة	٢,٦٩٨	دالة
الالتزام الاستمراري	٤,٧٥	٢٩,٤٢	٧٣	٢,٨٠	٣١,٣٢	٨٧	٣١,٧٨٨	دالة	٣	دالة

#### يتضح من الجدول (١٤) ما يلي:

- قيمة "ف" الخاصة باختبار ليفين غير دالة إحصائياً بالنسبة للالتزام الأخلاقي والالتزام الوجداني بما يشير لوجود تجانس للتباين بين مجموعتي العاملين في الريف والحضر لدى عينة الدراسة الكلية، ولكنها دالة بالنسبة للالتزام المعرفي والالتزام الاستمراري مما يشير إلى عدم وجود تجانس للتباين.

- توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام المعرفي لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر)، حيث إن قيمة "ت" تساوي ٤,٥٧٢ وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وحيث إن متوسط درجات الالتزام المعرفي للعاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر يساوي (٣٧,٠٨) أما متوسط درجات الالتزام المعرفي للعاملين في الجمعيات الأهلية بالريف يساوي (٣٢,٥٨)، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام المعرفي لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر) لصالح العاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر (متوسطها أكبر).
- توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام الأخلاقي لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر)، حيث إن قيمة "ت" تساوي ١,٧٩٣ وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وحيث إن متوسط درجات الالتزام الأخلاقي للعاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر يساوي (٣٢,٥٦) أما متوسط درجات الالتزام الأخلاقي للعاملين في الجمعيات الأهلية بالريف يساوي (٣١,٣٠)، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام الأخلاقي لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر) لصالح العاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر (متوسطها أكبر).
- توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام الوجداني لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر)، حيث إن قيمة "ت" تساوي ٢,٦٩٨ وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وحيث إن متوسط درجات الالتزام الوجداني للعاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر يساوي (٣٣,٥٦) أما متوسط درجات الالتزام الوجداني للعاملين في الجمعيات الأهلية بالريف يساوي (٣١,٧٦)، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام الوجداني لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر) لصالح العاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر (متوسطها أكبر).
- توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام الاستمراري لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر)، حيث إن قيمة "ت" تساوي ٣ وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وحيث إن متوسط درجات

الالتزام الاستمراري للعاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر يساوي (٣١,٣٢) أما متوسط درجات الالتزام الوجداني للعاملين في الجمعيات الأهلية بالريف يساوي (٢٩,٤٢)، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائياً في الالتزام الاستمراري لدى عينة الدراسة الكلية وفقاً للموقع الجغرافي(ريف/ حضر) لصالح العاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر(متوسطها أكبر).

وبالتالي يتضح أن هناك " فروقاً في إدراك العاملين بالجمعيات الأهلية للالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، الالتزام الوجداني، الالتزام المعرفي، الالتزام الاستمراري) وفقاً للموقع الجغرافي (ريف/ حضر) لصالح العاملين في الجمعيات الأهلية بالحضر". وهذا ما أكدت عليه (دراسة دين، بول Dean B. McFarlin and Paul D. Sweene<sup>(٧٧)</sup>) في أن هناك فروقاً في إدراك العاملين للالتزام التنظيمي، وفقاً للموقع الجغرافي لصالح العاملين بالحضر.

**ثانياً توصيات الدراسة:** في إطار نتائج الدراسة الحالية توصي الباحثة بالآتي:

- ١- توصيات خاصة بعدالة التوزيع من وجهة نظر المستفيدين:
  - الحرص على إتاحة الجمعيات الأهلية للمستفيدين من خدماتها عن التحدث عن احتياجاتهم.
  - الحرص على تعاون العاملين مع المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية.
  - الحرص على تنوع أنشطة الجمعيات الأهلية.
  - الحرص على متابعة العاملين لحالات المستفيدين بشكل دوري.
  - الحرص على أن يكون لدى العاملين بالجمعية المهارات اللازمة للتعامل مع المستفيدين.
  - الحرص على وضع معايير لاختيار العاملين في الجمعية.
- ٢- توصيات خاصة بتنمية الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين:
  - الحرص على تقديم دورات مختلفة في المجالات المتعددة للعاملين لتنمية معارفهم مما يعمل على دعم الالتزام التنظيمي لهم.

- الحرص على حصول المستفيد على الخدمة المقدمة طبقاً لبحث الحالة لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات.
- الحرص على أن تلبي الجمعية احتياجات المستفيدين.
- الحرص على ضرورة توفير الجمعية الإتصال عبر الانترنت مع المستفيدين.
- الحرص على ضرورة إصدار الجمعية نشرات دورية.
- الحرص على ضرورة أن تنظم الجمعية ورش عمل للعاملين بشكل منتظم.
- الحرص على أن تقدر الجمعية أهمية التعاقد غير المكتوب لأعضائها.
- الحرص على سماع مقترحات المستفيدين من قبل العاملين بالجمعية.
- الحرص على مساهمة الجمعية في رفع الروح المعنوية للعاملين.
- الحرص على استمرار عمل العاملون لكونه رغبة في طبيعة العمل.

#### المراجع المستخدمة في البحث:

- ١- إسماعيل سراج الدين: مرصد الإصلاح العربي (الاسكندرية، مكتبة الإسكندرية، د.ط، ٢٠٠٩)، ص ٢٣٣.
- ٢- مديرية الشؤون الاجتماعية بالفيوم: بيان بعدد الجمعيات الأهلية على مستوى محافظة الفيوم (ادارة الجمعيات الأهلية والاتحادات، ٢٠١٢).
- ٣- محمد حافظ دياب: بحوث الجمعيات الأهلية في الوطن العربي (الإسكندرية، المكتب العلمي، د.ط، ١٩٩٧)، ص ٣٢.
- ٤- محمد عبد الغني حسن هلال: الدليل التدريبي لرفع القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية (القاهرة، دار الكتب، ط ١، ٢٠٠٦)، ص ٢٧.
- ٥- أحمد مصطفى محمد خاطر: الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، ٢٠٠٣)، ص ٨٥.
- ٦- خالد يوسف الزغبى، حسين محمد العزب: قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي (بحث منشور في مجلة المنارة، المجلد ١٣، عدد ٢، ٢٠٠٧)، ص ٦٧.

- ٧- منصور جمان الغامدي: التطوير التنظيمي وأثره على أداء المنظمات العامة (رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، جامعة القاهرة، ٢٠٠٩)، ص ٢.
- ٨- طاهر محسن، أحمد علي صالح: التطوير التنظيمي مدخل تحليلي للمفاهيم والعلاقات والاستراتيجيات والعمليات والمناهج والتقنيات (الأردن، دار وائل للنشر، ط ١، ٢٠١٠)، ص ١٤٨.
- ٩- عفت عبد الله الزغبى: قياس الرضاء العام كمدخل لتطوير المنظمات العامة (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ١٩٩٨).
- 10- Kim, Junghwan: "Learning for social justice: A cultural historical activity theory analysis of community leadership empowerment in a Korean American community organization", The Pennsylvania State University, 2012.
- ١١- الشبكة العربية للمنظمات الأهلية: المظلة (العدد ٤٤، ٢٠٠٨)، ص ٧.
- ١٢- نبيل عبد الفتاح وآخرون: المنظمات الأهلية العربية والمحكومية (القاهرة، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، دط، ٢٠٠٤)، ص ١٣٥.
- ١٣- ممدوح جلال الرخيمي: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيماوية بمحافظة جدة (رسالة ماجستير، غير منشورة، جدة، جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٠).
- ١٤- حمد بن فرحان الشلوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، ٢٠٠٥).
- ١٥- أميرة رفعت حواس: أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣).

١٦- عبد الله أحمد الطبال: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس ٢٠٠٤).

17- Barbara B. Brown: "Employees, Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors, Relations- Oriented and Task- Oriented Leadership Behaviors", State University, 2003, p7.

١٨- أشواق صالح عبد الله الصفار: التمكين الإداري وعلاقته بتنمية الإبداع التنظيمي (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠١١).

١٩- محمد حسن رسمي: السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية (الإسكندرية، دار الوفاء، ط١، ٢٠٠٤)، ص٨.

٢٠- فوزي شعبان مكدورندا: قياس الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات النطاقية والتنظيمية والديموغرافية (بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، الإدارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني، المجلد الثاني، ابريل ٢٠١٢).

٢١- عبد الله عبد الغني الطجم: قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديموغرافية في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية (بحث منشور في المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلد ٤، العدد ١، ١٩٩٦).

٢٢- مجلة التنمية الإدارية: الانتماء الوظيفي (القاهرة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، العدد ١٣٠، يناير) ٢٠١١، ص١.

٢٣- آية مصطفى أحمد ماهر: رضاء المواطنين كمييار لتقييم أداء العاملين في المنظمات العامة المصرية (رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم العلوم الإدارية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٧).

٢٤- مرفت ابراهيم راشد قاسم: أثر القيادة الأصلية كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي (بحث منشور في المجلة

- العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، الإدارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، المجلد الثاني، يولية ٢٠١١).
- ٢٥- عامر علي حسين، الهام ناظم: دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين (بحث منشور في مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد ٨، العدد ٣، ٢٠١٠)، ص ١٣٩.
- ٢٦- باسم عباس كريدي: الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي (بحث منشور في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة القادسية، ٢٠١٠).
- ٢٧- محمد محمود عبد اللطيف: توسيط القوة التنظيمية في العلاقة بين الأنماط القيادية الحديثة والالتزام التنظيمي (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة المنصورة، ٢٠١٠).
- ٢٨- محمد مصطفى خرشوم: تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي (بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٧، العدد ٣، ٢٠١١)، ص ١٧٥.
- ٢٩- فائق جواد كاظم: دور الدمج التنظيمي في التزام العاملين (بحث منشور في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد، المجلد ١٢، العدد ٣، ٢٠١٠).
- ٣٠- مها عادل رمضان الزبيدي: أثر الالتزام التنظيمي على نية ترك العمل دراسة مقارنة بين العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص (بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، المجلد الأول، العدد الرابع، أكتوبر ٢٠١١)، ص ٢٦٢.
- ٣١- مخلص شياع علي الجميلي: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي (بحث منشور في مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، الاردن، المجلد ٤ العدد ٩، ٢٠١٢)، ص ٣٠٢.
- ٣٢- صابرين مراد نمر أبو جابر: أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي (رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٠).

- ٣٣- رشاد أحمد عبد اللطيف: أساسيات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية (حلوان، دار المعرفة الجامعية، د.ط، ١٩٩٧)، ص ١٠٦.
- ٣٤- رشاد أحمد عبد اللطيف: تنظيم المجتمع نماذج ومهارات (الرياض، دار الزهراء للنشر والتوزيع، د.ط، ٢٠١٠)، ص ٥.
- ٣٥- عبد الونيس محمد: العدالة الاجتماعية وتوزيع خدمات الرعاية الصحية بإقليم الإسكندرية (رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، قسم التخطيط الاجتماعي، جامعة حلوان، ٢٠٠٦).
- 36- Clark, Jary W: "Social justice beliefs, practice behaviors of social workers and the social work mission", Walden University, 2005.
- 37- Taylor, Deane: "Reasons why people get involved with community organizations: A case study of the Social Justice Committee of Montreal", (Canada), McGill University, 2009.
- ٣٨- خميس محمد هرون أبو بكر: العدالة الاجتماعية كأهم ركائز البنيان المالي في الشريعة الإسلامية (رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ٢٠٠٧).
- ٣٩- غسان أحمد الخلف: السياسة الاجتماعية في مصر منذ السبعينات دراسة تحليلية في ضوء مفهوم العدالة الاجتماعية (رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد البحوث والدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥).
- ٤٠- صلاح أحمد هاشم: العدالة والمجتمع المدني (القاهرة، قصور الثقافة للنشر، ١، ٢٠٠٦)، ص ص ١٠٣، ١٠٠.
- 41- Nancy, F: "Social Justice in the Age of Identity Politics Redistribution, Recognition, and Participation ", N.Y, Stanford University, 1996, p3.

٤٢- ناهد صالح: نحو مؤشرات لرصد العدالة الاجتماعية (بحث منشور في مؤتمر السياسة الاجتماعية وتحقيق العدالة الاجتماعية، القاهرة، في الفترة من ٢٦- ٢٩ مايو ٢٠٠٨)، ص ٢٠٥.

43- Jennifer K. Dean: "Quantifying Social Justice Advocacy Competency: Development of the Social Justice Advocacy Scale ", N.Y, Georgia State University, 2008, p6.

٤٤- صلاح أحمد هاشم: مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية الأهلية (رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، ٢٠٠٤).

٤٥- هاشم مرعي هاشم: الثقافة التنظيمية وتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، (بحث منشور في المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر "الخدمة الاجتماعية وتحقيق أهداف الألفية"، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠٠٧).

٤٦- حسين عيسى: العدالة الاجتماعية نظرة مستقبلية (ورقة عمل مقدمة في مؤتمر نحو آليات لتحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع المصري في ظل ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١١).

٤٧- أحمد محمد هريدي محمد: كيفية تحقيق العدالة الاجتماعية ومظاهر اختلالها في عدم وصول الدعم لمستحقه (ورقة عمل مقدمة في مؤتمر نحو آليات لتحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع المصري في ظل ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١١).

٤٨- درويش عبد الرحمن يوسف: تحليل العلاقة بين الرضا عن العدالة الداخلية والخارجية ومستوى العائد الفعلي من الوظيفة والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي ( بحث منشور في المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلد ٦، عدد ١، ١٩٩٩).

٤٩- عادل عازر: العدالة الاجتماعية وتعلم الفئات الدنيا (بحث منشور في المجلة الاجتماعية القومية، القاهرة، مايو ١٩٩١).

50- Adeyinka, Tella: “Work Motivation, Job Satisfacation, and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria”, University of Ibadan, 2007, p1.

٥١- رشدي عبد اللطيف: **العدالة التنظيمية** ( بحث منشور في الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٧).

٥٢- مجلة التنمية الإدارية: **حزمة من الإجراءات لتحقيق العدالة الاجتماعية للعاملين** (القاهرة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، العدد ١٣٣ أكتوبر ٢٠١١)، ص ٢٢.

٥٣- مجلة التنمية الإدارية: **نظام الأجور والحياة الكريمة** (القاهرة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، العدد ١٣٢، يوليو ٢٠١١)، ص ١١.

٥٤- مجلة التنمية الإدارية: **دعائم قانون العاملين** ( القاهرة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، العدد ١٣٥، أبريل ٢٠١٢)، ص ٢٤.

٥٥- بريان باري، ترجمة كمال المصري: **الثقافة والمساواة** (سلسلة عالم المعرفة، الجزء الثاني، الكويت، ديسمبر ٢٠١١)، ص ١٩٤.

٥٦- يوسف محمد عبد الحميد: **مستوى العدالة التنظيمية وعلاقته بسلوكيات المواطنة لدى الأخصائيين الاجتماعيين**، (بحث منشور في "المؤتمر العلمي السنوي العشرون الخدمة الاجتماعية ومشكلات الشباب"، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، الجزء الثالث، ٦-٧ مايو ٢٠٠٩)، ص ١١.

٥٧- محمود محمد، أحمد عبد الفتاح: **التخطيط والتنمية** (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، د.ط، ٢٠٠٧)، ص ١٢١.

٥٨- بريان باري، ترجمة كمال المصري: **مرجع سبق ذكره**، ص ١٥٠.

٥٩- الفيروز آبادي: **القاموس المحيط** (بيروت، مؤسسة الرسالة، ط ٦، ١٩٩٨)، ص ١٠٣٠.

٦٠- إبراهيم مصطفى وآخرون: **القاموس المحيط** (منتدى الكتاب الالكتروني الإسلامي: [http://adel-\(ebooks.mamg.com](http://adel-(ebooks.mamg.com))

- ٦١- يحي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ( القاهرة، الشركة العالمية للنشر، د.ط، ١٩٩٨)، ص ١٥٣.
- ٦٢- الفيروز آبادي: مرجع سبق ذكره، ص ١١٥٨.
- ٦٣- إبراهيم مصطفى وآخرون: منتدى الكتاب الالكتروني الإسلامي، مرجع سبق ذكره.
- ٦٤- محمد عبد الفتاح محمد: الجمعيات الأهلية النسائية وتنمية المجتمع (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، ٢٠٠٦)، ص ١٨.
- ٦٥- عبد الفتاح مراد: قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية، (القاهرة، ٢٠٠٢)، ص ١٣.
- ٦٦- عبد الخالق محمد عفيفي: (مرجع سبق ذكره) ، ص ٢٠٤ ، ٢٠٥.
- ٦٧- سامية محمد جابر: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، د.ط، ١٩٨٨) ص ١٣٠.
- ٦٨- سائد وليد سعد، محمد جوده: دور وأداء المؤسسات الأهلية والمعوقات التي تواجه عملها، (ورقة عمل منشورة بكلية خدمة المجتمع، الجامعة الإسلامية- غزة، ٢٠٠٨).
- ٦٩- محمد صديق عفيفي: الحوكمة لمراقبة وتحسين الأداء الحكومي "الشفافية - المساءلة - الشراكة" (ورقة عمل، كلية إدارة الأعمال، أكاديمية طيبة للعلوم المتكاملة بالقاهرة، ٢٠٠٦).
- ٧٠- جيهان عبد المجيد عليوة: التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع ودعم المشاركة الاجتماعية للمرأة في برامج الجمعيات الأهلية المعنية بقضايا المرأة (رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، قسم تنظيم المجتمع، ٢٠١١).
- ٧١- هناء محمد السيد عبد المجيد: الثقافة التنظيمية كمدخل لبناء القدرات المؤسسية لجمعيات تنمية المجتمع (بحث منشور في "المؤتمر العلمي السنوي التاسع عشر الخدمة الاجتماعية ورعاية الفئات المعرضة للخطر في إطار المتغيرات المحلية والعالمية"، جامعة الفيوم، ٢٣-٢٤ أبريل ٢٠٠٨).

٧٢- أحمد عبد الفتاح ناجي: دور الخدمة الاجتماعية في زيادة فاعلية بناء القوة لتنشيط الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم (رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٦).

٧٣- محمد تركي موسى: دور الخدمة الاجتماعية في مساعدة الجمعيات التطوعية للمشاركة في تنمية المجتمع على المستوى المحلي (رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، قسم تنظيم المجتمع، ٢٠١١).

74- Mark Lymbery & Sandra Bulter: Social Work ideal and Practice realities (Hampshire, England, Palgrave Macmillan, 2004), p.29.

٧٥- صابرين مراد نمر: أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي (مرجع سبق ذكره).

- 76- Moorman,r.h.,& nihoff,b.r.,: "does perceived organizational support Mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavioral?", academy of management journal, vol. ٤١, no.3, 1998, p. 35.
- 77- Dean B. McFarlin and Paul D. Sweeney: " Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes", *The Academy of Management Journal*, Vol. 35, No. 3 (Aug., 1992), pp. 626-637.
-





