



**رضا المستفيد عن خدمات الجمعية الخيرية
لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"**

١٤٣٧هـ / ٢٠١٦م

لطان

رضا المستفيد عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"

دراسة وصفية تحليلية لصالح جمعية "بناء"

الدكتور عمر بن محمد المعمر

رئيس الفريق البحثي

أستاذ الموهبة والتفوق العقلي والإبداع المساعد، عميد عمادة تطوير التعليم الجامعي - جامعة الدمام

الدكتور أحمد صابر أحمد الشركسي

أستاذ التربية الخاصة المشارك - كلية التربية بجامعة الدمام

الدكتور عبد الرحمن علي بديوي محمد

أستاذ التربية الخاصة المشارك - كلية التربية بجامعة الدمام

الدكتور أحمد عبد الله رباحة

أستاذ التربية الخاصة المساعد كلية التربية بجامعة الدمام

الدكتور علي خالد بوعنه

أستاذ مساعد عمادة تطوير التعليم الجامعي بجامعة الدمام

جواهر عبد العزيز سلطان السلطان

محاضر - عمادة تطوير التعليم الجامعي - جامعة الدمام

١٤٣٧هـ / ٢٠١٦م

سلطان

سلطان

وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَىٰ ۖ قُلْ إِصْلَاحٌ لَهُمْ خَيْرٌ ۖ وَإِنْ
تَخَالَفْتَهُمْ فَاِخْوَانُكُمْ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ
الْمُصْلِحِ ۗ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَأَعْتَبْتُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ
حَكِيمٌ (البقرة ٢٢٠)

الفهرسة:

١١	ملخص الدراسة:
١٧	الفصل الأول
١٨	مقدمة الدراسة:
١٩	أهمية الدراسة:
١٩	مفاهيم الدراسة الإجرائية:
٢٣	الفصل الثاني
٢٤	رعاية الأيتام من منظور إسلامي واجتماعي:
٢٥	جمعيات رعاية الأيتام ورضا المستفيدين منها:
٢٦	أنواع المستفيدين:
٢٧	آليات تحقيق رضا المستفيدين:
٢٨	قياس مستوى رضا المستفيدين:
٢٩	الفصل الثالث
٢٩	دراسات سابقة
٣٠	دراسات سابقة
٣٠	أولاً: رضا المستفيد: مفهومه وإدارته وعملياته وإجراءاته:
٣١	ثانياً: رضا المستفيدين من الأيتام وأسرهم والعاملين عن الخدمات المقدمة إليهم:
٣٤	تحليل الدراسات السابقة والدروس المستفادة:
٣٦	مشكلة الدراسة:
٣٨	أهداف الدراسة:
٣٩	الفصل الرابع
٣٩	منهج الدراسة وإجراءاتها:

٤٠	أولاً: منهج الدراسة :
٤٠	ثانياً: مجتمع الدراسة:
٤١	ثالثاً: عينة الدراسة:
٤١	إجراءات اختيار عينة الدراسة:
٤١	رابعاً: أداة الدراسة:
٤٣	مراحل بناء أداة الدراسة :
٤٥	خامساً: إجراءات التطبيق:
٤٥	سادساً : الأساليب الإحصائية:
٤٨	الفصل الخامس
٤٩	نتائج الدراسة
٤٩	أولاً: مستوى الرضا عن الخدمات:
٤٩	الرضا العام للأمهات
٥٢	الرضا العام للأيتام
٥٥	أولاً: رضا الأمهات عن كل خدمة
٩٦	ثانياً: رضا الأيتام عن كل خدمة
١٤٠	الفصل السادس
١٤١	مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها:
١٤٢	مناقشة نتائج السؤال الأول وتفسيرها:
١٤٥	مناقشة نتائج السؤال الثاني وتفسيرها:
١٤٥	مناقشة نتائج السؤال الثالث وتفسيرها:
١٤٧	مناقشة نتائج السؤال الرابع وتفسيرها:
١٤٧	مناقشة نتائج السؤال الخامس وتفسيرها:

- ١٤٨..... مناقشة نتائج السؤال السادس وتفسيرها:
- ١٥١..... توصيات الدراسة:
- ١٥٤..... المراجع:
- ١٥٨..... المرفقات:
- ١٥٨..... استبانة رضا المستفيد للأبناء:
- ١٦٣..... استبانة رضا المستفيد للامهات:

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

الظان

ملحوظة فهرسة الأشكال:

- شكل ١: متوسط نسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة للأمهات ٥٠
- شكل ٢: متوسط نسبة مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة للأمهات ٥٠
- شكل ٣: متوسط نسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة إلى الأيتام ٥٢
- شكل ٤: متوسط نسبة مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة إلى الأيتام ٥٣
- شكل ٥: متوسطات الرضا العام للأمهات والأيتام ٥٤
- شكل ٦: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الكساء ٥٨
- شكل ٧: متوسط رضا الأمهات عن خدمة الكساء ٥٩
- شكل ٨: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة النقد ٦٠
- شكل ٩: متوسط رضا الأمهات عن خدمة النقد ٦١
- شكل ١٠: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الغذاء ٦٢
- شكل ١١: متوسط رضا الأمهات عن خدمة الغذاء ٦٣
- شكل ١٢: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة كسوة الشتاء ٦٤
- شكل ١٣: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة كسوة الشتاء ٦٥
- شكل ١٤: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الأجهزة الطبية ٦٦
- شكل ١٥: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة كسوة الشتاء ٦٧
- شكل ١٦: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الرعاية الصحية ٦٨
- شكل ١٧: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الرعاية الصحية ٦٩
- شكل ١٨: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الفواتير ٧٠
- شكل ١٩: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الفواتير ٧١
- شكل ٢٠: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الأجهزة الكهربائية ٧٢
- شكل ٢١: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الأجهزة الكهربائية ٧٣
- شكل ٢٢: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة تأثيث المنازل ٧٤
- شكل ٢٣: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة تأثيث المنازل ٧٥
- شكل ٢٤: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة ترميم المنازل ٧٦
- شكل ٢٥: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة ترميم المنازل ٧٧
- شكل ٢٦: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة إيجار المنزل ٧٨
- شكل ٢٧: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة إيجار المنزل ٧٩
- شكل ٢٨: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة المواصلات ٨٠
- شكل ٢٩: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة المواصلات ٨١
- شكل ٣٠: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة محو الأمية ٨٢

- شكل ٣١: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة محو الأمية. ٨٣
- شكل ٣٢: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الأسر المنتجة. ٨٤
- شكل ٣٣: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الأسر المنتجة. ٨٥
- شكل ٣٤: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة المشاريع الصغيرة. ٨٦
- شكل ٣٥: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة المشاريع الصغيرة. ٨٧
- شكل ٣٦: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة برامج التدريب. ٨٨
- شكل ٣٧: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة برامج التدريب. ٨٩
- شكل ٣٨: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الحج. ٩٠
- شكل ٣٩: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الحج. ٩١
- شكل ٤٠: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الحج. ٩٢
- شكل ٤١: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة العمرة. ٩٣
- شكل ٤٢: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة المتابعة الميدانية. ٩٤
- شكل ٤٣: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة المتابعة الميدانية. ٩٥
- شكل ٤٤: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة الرعاية الصحية. ٩٩
- شكل ٤٥: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية. ١٠٠
- شكل ٤٦: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة إعانة الزواج. ١٠١
- شكل ٤٧: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة إعانة الزواج. ١٠٢
- شكل ٤٩: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة المواصلات. ١٠٤
- شكل ٥٠: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة الحقيبة المدرسية. ١٠٥
- شكل ٥١: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة الحقيبة المدرسية. ١٠٦
- شكل ٥٢: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة المستلزمات المدرسية. ١٠٧
- شكل ٥٣: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة المستلزمات المدرسية. ١٠٨
- شكل ٥٤: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة اختبار القدرات. ١٠٩
- شكل ٥٥: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة اختبار القدرات. ١١٠
- شكل ٥٦: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة المتابعة الميدانية. ١١١
- شكل ٥٧: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية. ١١٢
- شكل ٥٨: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة اللغة الإنجليزية. ١١٣
- شكل ٥٩: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة اللغة الإنجليزية. ١١٤
- شكل ٦٠: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة القرآن الكريم. ١١٥
- شكل ٦١: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة القرآن الكريم. ١١٦
- شكل ٦٢: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة أجهزة الحاسوب. ١١٧
- شكل ٦٣: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة أجهزة الحاسوب. ١١٨

- شكل ٦٤: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة التفوق العلمي. ١١٩
- شكل ٦٥: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة التفوق العلمي. ١٢٠
- شكل ٦٦: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة الزبي المدرسي. ١٢١
- شكل ٦٧: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة الزبي المدرسي. ١٢٢
- شكل ٦٨: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة برامج التدريب. ١٢٣
- شكل ٦٩: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة برامج التدريب. ١٢٤
- شكل ٧٠: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة برامج التوظيف. ١٢٥
- شكل ٧١: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة برامج التوظيف. ١٢٦
- شكل ٧٢: متوسط نسبة الرضا عن الخدمات باختلاف فئة تقديم الخدمة. ١٢٩
- شكل ٧٣: الأعمدة التكرارية للنسب المئوية للخدمات الأكثر أهمية من وجهة نظر
الأمهات. ١٣٠
- شكل ٧٤: الأعمدة التكرارية للنسب المئوية للخدمات الأكثر أهمية من وجهة نظر الأيتام.
..... ١٣١
- شكل ٧٥: العوامل المفسرة للرضا العام للمستفيدين. ١٣٣
- شكل ٧٦: متوسط النسبة المئوية لأثر حجب الخدمات بشكل عام. ١٣٤
- شكل ٧٧: متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة من وجهة نظر الأمهات. ١٣٥
- شكل ٧٨: متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة من وجهة نظر الأيتام. ١٣٦
- شكل ٧٩: مخطط تمكين أسر الأيتام. ١٤١
- شكل ٨٠: مقارنة خدمات جمعية "بناء" بنموذج كانوا. ١٤٨
- شكل ٨٠: مقارنة خدمات جمعية "بناء" بنموذج كانوا. ١٥٠

سلطان

سلطان

سلطان

سلطان

فهرسة الجداول:

جدول ١: تصنيف جمعية بناء لفئات المستفيدين.....	٢١
جدول ٢: توزيع أفراد مجتمع الدراسة.....	٤٠
جدول ٣: توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات النوع وفئة الخدمة.....	٤١
جدول ٤: توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.....	٤٢
جدول ٥: تحليل نتائج اختبار (ت) الأحادي لمستوى الرضا العام.....	٥١
جدول ٦: التكرارات لمستوى الرضا للخدمات المقدمة إلى عينة الأمهات.....	٥٦
جدول ٧: نسب مستوى الرضا عن الخدمات لدى الأمهات.....	٥٧
جدول ٨: متوسطات مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة إلى عينة الأيتام.....	٩٧
جدول ٩: نسب مستوى الرضا عن الخدمات لدى الأيتام.....	٩٨
جدول ١٠: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدلالة الإحصائية للرضا عن الخدمات حسب الفئات.....	١٢٨
جدول ١١: تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الرضا للفئات.....	١٢٩
جدول ١٢: يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد.....	١٣٢
جدول ١٣: تكرارات الخدمات المطلوبة من الأسر باختلاف فئاتها.....	١٣٩

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا لدى أمهات الأيتام وأبنائهن عن الخدمات المقدمة لهم من الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"، وسعت جاهدة للتعرف إلى مدى اختلاف مستوى الرضا لدى الأمهات وأبنائهن عن الخدمات المقدمة من الجمعية باختلاف فئة تقديم الخدمة، والتعرف إلى الخدمات الأكثر أهمية بالنسبة إليهم، والتعرف إلى أي العوامل الفرعية المفسرة للرضا، فضلا عن التعرف إلى الأثر الناتج عن حجب أي من الخدمات التي تقدمها الجمعية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لتقييم رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، وذلك على عينة عشوائية طبقية قوامها (١٠١) من الأسر مثلثهم الأمهات و (٩٤) من أبنائهن المستفيدين من خدمات الجمعية، مصنفيين ضمن خمس فئات؛ هي: (أ، ب، ج، د، هـ) حسب تصنيف الجمعية، وطبقا لعدد الخدمات التي تتلقاها كل فئة، موجودين في مدينتي الدمام والخبر بالمنطقة الشرقية، طبقت عليهم أداة تمثلت في استبيان تقييم الخدمات المقدمة للأمهات والأيتام أنفسهم، اشتمل على أجزاء؛ منها البيانات الأساسية، تقييم الخدمات التي حصلت عليها الأمهات، والأيتام أنفسهم من حيث (مستوى الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، والطريقة التي تلقوا فيها الخدمة، وإجراءات تقديم الخدمة، وأهمية الخدمة، والمدة التي تلقوا فيها الخدمة، وحجب الخدمة)، أفضل الخدمات التي تقدمها الجمعية، والخدمات التي يحتاجونها ولا تقدمها الجمعية، مستوى الرضا العام عن الجمعية، وذلك لتقييم (١٩) خدمة للأمهات تقدمها الجمعية؛ هي: (الكساء - النقد - الغذاء كسوة الشتاء الأجهزة الطبية الرعاية الصحية فواتير الخدمات الأجهزة الكهربائية تأثيث المنازل ترميم المنازل إيجار المنازل المواصلات محو الأمية الأسر المنتجة المشاريع الصغيرة برامج التدريب الحج العمرة المتابعة الميدانية) و (١٥) خدمة للأيتام أنفسهم؛ هي: (الرعاية الصحية إعانة الزواج الابتعاث المواصلات الحقيقية المدرسية المستلزمات الدراسية اختبار القدرات المتابعة الميدانية اللغة الإنجليزية - القرآن الكريم الحواسيب التفوق العلمي الزي المدرسي - برامج التدريب برامج التوظيف)، مستخدمة مجموعة من الأساليب الإحصائية؛ كالنسب المئوية والمتوسطات، واختبار "ت" الأحادي. وأسفرت النتائج عن وجود مستوى من الرضا العام لدى الأمهات عن الخدمات التي تقدمها الجمعية من خلال وجود فروق حقيقية بين متوسط الرضا العام لعينة الأمهات والمتوسط المحكي الذي اعتمده الدراسة في اتجاه متوسط الرضا العام للأمهات، كما أظهرت النتائج وجود فروق حقيقية بين المتوسط المحكي (٧٥) والفئتين (أ) و(ب) في اتجاه الفئتين (أ) و(ب)، كما أن متوسط الرضا العام لهاتين الفئتين أعلى منه لدى الفئات الأخرى جميعها. وأشارت النتائج إلى أن متوسط الرضا العام للفئة (هـ) أقل من جميع الفئات، وأشارت النتائج إلى أهمية الخدمات التالية على الترتيب: (النقد - الغذاء الكساء إيجار المنازل الأجهزة الكهربائية المواصلات كسوة الشتاء الرعاية الصحية) من وجهة نظر عينة الأمهات، أما فيما يخص العوامل التي أسهمت في تفسير الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام وأمهاتهم فقد أشارت النتائج إلى أن عاملي: (الرضا عن كل خدمة، وعدد الخدمات) أسهما بنسبة (٢١,٥%) في تفسير مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من

جمعية "بناء"، بيد أنه توجد نسبة (٧٨,٥%) ترجع إلى عوامل أخرى، وأوضحت النتائج أن تأثير حجب الخدمات المقدمة إلى أمهات الأيتام كبير، وأنهن اخترن خدمات: (المواصلات الرعاية الصحية إيجار المنازل الأجهزة الكهربائية الفواتير برامج التدريب) وهي خدمات لا تقدم في الجمعية.

وأوصت الدراسة بالسعي إلى تحسين مستوى رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة إليهن من خلال تهيئة فرص اللقاءات الدورية، والنظر في نوعية الخدمات المقدمة للأبناء كما وكيفا بما يتوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم، والبحث في أسباب انخفاض مستوى رضا بعض الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية مقارنة بفئات أخرى تتلقى الخدمات نفسها، وكذلك البحث في أسباب تدني مستوى رضا الفئة (هـ)، والسعي إلى تقديم خدمات جديدة تمثل احتياجاتا حقيقيا لدى بعض الفئات المستفيدة من الجمعية، والعمل على ابتكار أساليب جديدة لتمكين الأيتام وأمهاهن تحقيقا للاكتفاء الذاتي بدلا من انتظار تلقي الخدمة من خلال التدريب والتوظيف، عبر خطة استراتيجية طويلة المدى، مع إعادة النظر في آليات تصنيف الأسر والخدمات وفق مستوى حاجة الأيتام وأمهاهن، والبحث في أسباب عزوف بعض المستفيدين عن بعض الخدمات التي تقدمها الجمعية بالرغم من علمهم بها .

الطان

الطان

الطان

الطان

كلمة مدير الجامعة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين ، وعلى آله وصحبه أجمعين،

أما بعد :

فلقد بدأت جامعتنا الفتية مسيرتها الرائدة؛ تتبنى رؤية، تؤمن برسالت، تتغيا أهدافا. وطفقت في ظل قيادتنا الرشيدة – حفظها الله – وضوء الشريعة السمحة ، تخطو واعدة نحو مستقبل مشرق .

ولا مشاحة في فضل العلم والعلماء قال تعالى : (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات) . وتزخر الجامعة بكويكبات من الكوادر العلمية المتنوعة الزاهرة . وتتبوأ العلوم الإنسانية مكانة رفيعة ، بما تقدم للمجتمع من دراسات ، وعلاج للأدواء والمشكلات . وتأتي العلوم التربوية في الصدارة ؛ وتعكس هذه الدراسة صورة رائعة لأساتذتها في العمل بروح الفريق الواحد ، وإنكار الذات ؛ حتى أخرجوا هذه الدررة لتنتظم في سلك لآلى إنجازات الجامعة ، في هيئة باهية ، ومنهجية علمية ، ضامة فرائد ثمينة ، تتسم مادتها بالجودة والجدة والثراء والاتساق ، ولغتها بالسلاسة والسلامة ، وسهولة المأخذ .

لا شك أن من أهم أهداف الجامعة ربط التنظير بالتطبيق ، وتسخير الطاقات العلمية في خدمة المجتمع الإنساني محليا وإقليميا وعالميا ، وعلاج مشكلاته ، والحرص على أمنه واستقراره ورفاهيته .

على هذا الدرب تتواصل أبدا جهودنا ، ويتضاعف كل حين مجهودنا ، تتوحد أهدافنا ، وتزداد أيدينا تماسكا وإصرارا، وخطانا ثقة واعتدالا ، وتفيض الأفئدة إيمانا بثمره العمل الجماعي ، وتمازج الأفكار ، وتلاقح الفهوم والعلوم ، ووحدة الهدف .

نسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل نافعا لمجتمعنا ، وإسهاما في النهوض بأمتنا ، وأن يكون موفقا في غرضه وعرضه ، وأن يثيب كل من أسهم فيه ، وأن يثقل به موازيننا يوم الدين ، ويجعله خالصا لوجهه الكريم .

مدير الجامعة .

سلطان

سلطان

كلمة رئيس الفريق البحثي

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

تقوم جامعة الدمام بدورا مهماً تجاه مؤسسات المجتمع المختلفة إيماناً منها بأهمية التواصل بالمسؤولية المجتمعية تجاه المؤسسات والأفراد من خلال المشاركات العديد من الفعاليات والأنشطة والبحوث التي تنعكس إيجاباً على المجتمع ككل، وتسهم في النهوض به. بل إن الجامعة يتعين عليها استغلال كفاءاتها وقدراتها لتقديم الخدمة لأبناء هذا المجتمع والارتقاء به.

وتعد شريحة الأيتام فاقدوا الأب أحد شرائح مجتمعنا الذي ينبغي لمؤسسات المجتمع العمل على رعايتهم والاهتمام بهم من كافة النواحي العقلية والنفسية والاجتماعية والجسمية، ورعايته أصلاً من أصول الشريعة وواجباً ينبغي القيام به. وجامعة الدمام أحد المؤسسات التي تسعى للاهتمام بهذه الفئة الغالية من أبناء وطننا الحبيب من خلال الشراكة القائمة مع الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء".

ويجدد بي في هذا المقام أن أتقدم لمعالي مدير الجامعة الدكتور / عبد الله بن محمد الربيش بخالص الشكر وعظيم الامتنان على ثقته وتكليف معاليه لي مهمة رئاسة فريق بحثي لإجراء دراسة بعنوان "رضا المستفيد عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية" بناء، كما أشكر معالي نائب رئيس جمعية بناء الدكتور صالح اليوسف وفريق الجمعية على مشاركتهم الفعالة لإنجاز هذه الدراسة. كما أشكر زملائي أعضاء الفريق البحثي على ما بذلوه من جهود متميزة لإنجاز الدراسة ونرجو أن يكون هذا العمل خالصاً لله عز وجل.

كما يشرفني بالنيابة عن نفسي وبالأصالة عن زملائي أن أتقدم لسمو الأمير / تركي بن محمد بن فهد بن عبدالعزيز رئيس مجلس إدارة جمعية "بناء" ولفضيلى الشيخ / صالح بن عبد الرحمن اليوسف نائب رئيس مجلس الإدارة، بالشكر والتقدير على إتاحة الفرصة للفريق البحثي لخدمة الأيتام وأمهاتهم من خلال الدراسة الحالية، وأسأل الله العلي القدير أن يعينهم على ما يقدموا من عطاء لا محدود لهذه الفئة الغالية.

رئيس الفريق البحثي

الفصل الأول مدخل الدراسة

مقدمة الدراسة:

الأيتام فئة من فئات المجتمع تستحق الرعاية والعناية من أفرادها وجمعياته الخيرية على حد سواء، وهذه الرعاية لا تقتصر على الجوانب المادية والإعاشة فقط، بل تتعداها إلى الجوانب النفسية والتربوية والتعليمية والاجتماعية، لمساعدتهم في الاندماج الاجتماعي وتجاوز ظرف فقدان الأب، حيث إن "فقدان الأب يؤدي إلى ضغوط نفسية قوية على اليتيم قد تمنعه الاستمرار في ممارسة شؤون حياته بشكل متوازن، إذا لم يجد العون والمساعدة لتجاوز هذه المحنة" (عرايبي، ٢٠٠٤).

وقد حث القرآن الكريم في كثير من آياته على حق اليتيم في الرعاية، والشفقة، وحسن التعامل معه والإحسان إليه، كما في قوله تعالى: {فذلِكَ الَّذِي يَدْعُ الْيَتِيمَ} (الماعون: ٢) وقوله تعالى: {فَأَمَّا الْيَتِيمَ فَلَا تَقْهَرْ} (الضحى: ٦)، وقوله تعالى: {وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا} (النساء: ٣٦).

كما أكد الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم أهمية العناية باليتيم في كثير من الأحاديث النبوية الشريفة، من ذلك قوله صلى الله عليه وسلم: "أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا" وأشار بإصبعيه السبابة والوسطى (البخاري، ١٤٠٧ هـ: ٢٤٠٩).

وقد أكد الميثاق العالمي لحقوق الإنسان في مادته الخامسة والعشرين حق الأطفال غير ذوي العائل في الحماية الاجتماعية والمساعدة، وتجنبيهم الإهمال والإساءة إليهم، وحققهم في الحياة دون تفرقة إذ أن اليتيم إنسان ضعيف، يجب على المجتمع خدمته وحمايته، لأن أطفال اليوم هم رجال المستقبل وثروته (أبوهرجه، ٢٠٠٨).

واليتيم في أشد الحاجة إلى العناية والرعاية، حيث إن غياب الرعاية الأسرية والمجتمعية له، يؤدي إلى عدم إشباع احتياجاته، وفقدان شعوره بالأمان، وضعف انتمائه وتفاعله مع الآخرين، وعدم اكتسابه المهارات الاجتماعية التي تسهم في إقامة علاقات اجتماعية مع أقرانه، وعدم قدرته على تحمل المسؤولية (السدحان، ٢٠٠٤؛ الرشيد، والضحيان، ٢٠٠٧).

وأشارت التقديرات الواردة في تقرير منظمة اليونسيف (٢٠٠٦) إلى وجود حوالي (١٤٣) مليون طفل يتيم دون سن الثامنة عشرة في (٩٣) دولة نامية، معظمهم عرضة للإقصاء عن الحصول على الخدمات التي تعينهم على التصدي لمطالب الحياة، وتحقيق لهم مستوى من الرضا، لذا يبرز هنا دور الجمعيات الخيرية التي ترعى الأيتام، وتقدم لهم ما يحتاجون إليه من خدمات بما يحقق لهم مستوى من الرضا، ومستوى جودة الخدمات المقدمة إلى اليتيم من الجمعيات الخيرية لرعاية الأيتام كفيل بتقييم مستوى رضاه عن تلك

الخدمات منفردة ومجتمعة، ويتباين الأيتام في تفسيرهم لموضوع الرضا، ومهما كان تفسيره من وجهة نظرهم فهو موضوع حيوي، جدير بالدراسة سيما إذا كان المستهدف منه شريحة الأيتام من أبناء المجتمع، فهم الشريحة الأجدر بالاهتمام والأولى بالرعاية، ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية للكشف عن مستوى رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء" ^١ تأكيداً للدور الفاعل لجامعة الدمام في خدمة المجتمع ومؤسساته المحلية، وتفعيلاً للشراكة بين الجامعة وجمعية "بناء".

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في التعرف إلى مستوى رضا المستفيدين عن خدمات جمعية "بناء"، لإثارة الدرب لها في تطوير ما يقدم من برامجها الحالية، والتخطيط الاستراتيجي لبرامجها المستقبلية من حيث التركيز على الخدمات التي تطلبها المستفيدات من أمهات الأيتام ^٢ والأيتام أنفسهم ^٣، ورصد مستوى جودة خدمات الجمعية من وجهة نظر الأمهات، والأيتام، والخروج بتوصيات في ضوء نتائج الدراسة تعيين الجمعية في تجويد خدماتها المستقبلية، بالإضافة إلى تقديم خارطة طريق لجمعيات رعاية الأيتام بالملكة في ضوء نتائج الدراسة الحالية بما يحقق رضا المستفيدين منها، كما تتمثل أهمية الدراسة في تفعيل جامعة الدمام لمبدأ المسؤولية المجتمعية من خلال استجابتها لرغبة مجلس إدارة الجمعية في إجراء دراسة علمية لتحديد مستوى رضا المستفيدين من خدماتها المتنوعة.

مفاهيم الدراسة الإجرائية:

رضا المستفيد: شعور المستفيد بالرضا عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء" بالاعتناء والارتياح عن كم الخدمات التي تقدمها لهم الجمعية ونوعها وإجراءات وخطوات تقديمها، ويقاس من خلال تقارير أفراد عينة الدراسة اللفظية في استبيان رضا المستفيد المعد خصيصاً لهذه الدراسة.

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء": هي جمعية خيرية تعمل في مجال رعاية الأيتام وذويهم بالمنطقة الشرقية (الدمام والخبر)، تأسست عام ١٤٣١ هـ، تسعى لتقديم برامج وخدمات متكاملة ذات جودة عالية؛ لبناء شخصية اليتيم المتكاملة في جوانبها: الروحية، والاجتماعية، والتربوية، والمهنية، وهي تتلقى معونات من أشخاص وشركات،

^١ سيتم الإشارة إليها مستقبلاً بنص الدراسة: جمعية "بناء"

^٢ سيتم الإشارة إليهن مستقبلاً بنص الدراسة: الأمهات

^٣ سيتم الإشارة إليهم مستقبلاً بنص الدراسة: الأيتام

وتشترك مع جهات حكومية وأهلية، ويشار إليها اختصاراً للتسمية في الدراسة الحالية بجمعية "بناء".

أمهات الأيتام (الأرامل): هن أمهات الأيتام الذين ترعاهم جمعية "بناء". (جمعية بناء، د.ت: ٤)
الأيتام: هم من فقدوا آباءهم، وهم الأيتام الذين ترعاهم جمعية "بناء" وفق أنظمتها ولوائحها (المرجع السابق).

الأسر: الأرامل وأبناؤهن الأيتام من الذكور والإناث (المرجع السابق).

فئات أسر الأيتام:

تصنف جمعية "بناء" فئات المستفيدين بهدف تقسيم حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد فئات وفق مستوى دخل الأسرة، وعدد أفرادها، وملكيته للسكن، وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي، وهذه الفئات كما يلي:-

جدول ١: تصنيف جمعية "بناء" لفئات المستفيدين.

الفئة	التعريف الإجرائي
أ	فئة الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد فيها لا يزيد على (٣٠٠) ريال، وتستفيد من الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" جميعها.
ب	فئة الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٣٠١ - ٦٠٠) ريال، وتفيد من الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" جميعها.
ج	فئة الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٦٠١ - ٩٠٠) ريال، وتفيد من الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" جميعها.
د	فئة الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٩٠١ - ١٢٠٠) ريال، وتفيد من الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" جميعها.
هـ	فئة الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهر أكثر من (١٢٠٠ - ٢,٠٠٠) ريال وإذا تجاوز دخل الفرد أكثر من (٢٠٠١) ريال فيلزم استثناء مدير عام الجمعية إياها، وتقدم إليها الخدمات التالية فقط: ١. الرعاية الصحية، والرعاية التعليمية، والتدريب والتوظيف، والإرشاد الأسري والبرامج الثقافية والترويحية. ٢. إشراكها في برامج الجمعية المختلفة، وحفلاتها، ومناسباتها العامة. ٣. مساعدة الأبناء الكبار في الزواج بالتنسيق من المؤسسات الخيرية الأخرى. ٤. التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأيتام وأسره.

محددات الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بالمحددات التالية:

- مجتمع الدراسة: اقتصرت الدراسة على المستفيدين (الأيتام وأمهاتهم) المسجلين ضمن فئات جمعية "بناء".
- المحدد الزمني: طبقت الدراسة على المستفيدين (الأيتام وأمهاتهم) خلال النصف الأول من العام (١٤٣٦ / ١٤٣٧هـ).
- المحدد الجغرافي: شملت الدراسة مدينتي الدمام والخبر نطاقا جغرافيا لخدمات جمعية "بناء".

محددات الخدمات: تتضمن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، للأمهات والأيتام من أفراد العينة خلال فترة إجراء الدراسة وعددها (٣١) وعند تقسيم الخدمات التي تستفيد منها الأمهات تبين أنها (١٩) خدمة، والأيتام تبين أنها (١٥) خدمة، أي إن هناك (٣) خدمات مشتركة بين الأمهات والأيتام؛ هي: الرعاية الصحية، وبرامج التدريب، والمواصلات. وخدمت بهذه الطريقة بعد التشاور مع أعضاء جمعية "بناء" والخدمات محل الدراسة هي: (خدمات الأمهات: الكساء - النقد - الغذاء كسوة الشتاء الأجهزة الطبية الرعاية الصحية فواتير الخدمات الأجهزة الكهربائية تأثيث المنازل ترميم المنازل إيجار المنازل المواصلات محو الأمية الأسر المنتجة المشاريع الصغيرة برامج التدريب الحج العمرة المتابعة الميدانية)، (خدمات الأبناء: الرعاية الصحية إعانة الزواج الابتعاث المواصلات الحقيقية المدرسية المستلزمات الدراسية اختبار القدرات المتابعة الميدانية اللغة الإنجليزية - القرآن الكريم - أجهزة الحاسوب التفوق العلمي - الزي المدرسي - برامج التدريب برامج التوظيف).

الفصل الثاني الإطار النظري

رعاية الأيتام من منظور إسلامي واجتماعي:

اهتم ديننا الإسلامي الحنيف باليتيم اهتماما كبيرا، وأجزل الأجر لمن يتولى كفالة الأيتام، ويحسن معاملتهم، وتربيتهم. وقد ورد العديد من الآيات القرآنية التي تبين مكانة اليتيم، وأهمية الاعتناء به، وأجر من يكفله، ويرعاه؛ بوصفه عنصر من عناصر المجتمع المسلم (جمعة، ٢٠١٤؛ الجرجاوي، ٢٠١٠)، منها قوله تعالى: {وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَىٰ قُلْ إِصْلَاحٌ لَهُمْ خَيْرٌ وَإِنْ تُخَالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَأَعْنَتَكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ} (البقرة: ٢٢٠)، وقوله تعالى: {وَيُطْعَمُونَ الطَّعَامَ عَلَىٰ حُبِّهِ مِسْكِينًا وَيَتِيمًا وَأَسِيرًا} (الإنسان: ٨)، كما جعل الله الإحسان إلى اليتيم سبيلا للنجاة من عذاب يوم القيامة {فَلَا اقْتَحَمَ الْعَقَبَةَ وَمَا أَدْرَاكَ مَا الْعَقَبَةُ فَكَّرْتَهُ أَوْ إِيَّاهُ يَوْمَ يَكْفُرُ الْيَتِيمَ} (البقرة: ١٦-١٧).

وأمر سبحانه وتعالى بإكرامهم، ونهى عن قهرهم وإذلال نفوسهم، حتى لا ينفروا ممن حولهم فيشعروا بالقهر، قال تعالى: {فَأَمَّا الْيَتِيمَ فَلَا تَقْهَرْ} (الضحى: ٩)، وعد الذين يمنعون اليتيم حقه أو يدفعونه احتقارا وزجرا، أو يستغلونه ممن يكذب بعدل الله، ويستخف بجزائه في اليوم الآخر. قال سبحانه: {أَرَأَيْتَ الَّذِي يَكْذِبُ بِالذِّينِ فَمَا الَّذِي كَذَّبَ وَتَوَلَّىٰ} (الماعون: ١-٤)، كما أمر سبحانه وتعالى بالإنفاق على اليتيم، وجعل ذلك من وجوه الإنفاق فقال: {يَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلْ مَا أَنْفَقْتُ مِّنْ خَيْرٍ فَلِلَّذِينَ وَالْأَقْرَبِينَ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَإِنَّ السَّبِيلَ} (البقرة: ٢١٥).

وفي السنة النبوية الشريفة أوجب رسول الله - صلى الله عليه وسلم - في أحاديثه ووصاياه احترام حق اليتيم والعطف عليه؛ فعن سهل بن سعد عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا"

فكافل اليتيم لا يفصل مكانه في الجنة عن مكان رسول الله - صلى الله عليه وسلم - إلا مثل ما يفصل بين الإصبعين من مسافة، وفي ذلك تكريم لكافل اليتيم لا يساويه تكريم، فيروى عن عطاء بن أبي رباح عن عبد الله بن عباس قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من عال ثلاثة من الأيتام، كان كمن قام ليلة، وصام نهاره، وعدا وراح شهورا سيفقه في سبيل الله، وكنت أنا وهو في الجنة أخوين كهاتين أختان، وأصق إصبعيه السبابة والوسطى (سنن ابن ماجه، ٣٦٧٨).

وهذه الأدلة القرآنية والنبوية تؤكد أن الإسلام حث على رعاية الأيتام، وعلى ضرورة مديد العون إليهم، حتى تصبح فئة صالحة في المجتمع لها دورها الفاعل والإيجابي، ولا يتم ذلك إلا من خلال العناية بهم ورعايتهم، والعمل على إشباع احتياجاتهم.

وكفالة اليتيم لا تقتصر على النواحي المادية فقط، بل يتسع معناها ليشمل احتضانه وتعليمه والاهتمام بصحته وإعداده نفسياً وتربوياً لمواجهة المستقبل، والأخذ بيده نحو الفضيلة، وتقوية روحه وعقله، وزرع الأمل في نفسه، ومعاملته بصدق وإخلاص، والحرص على مستقبله وسلوكه، كما يكون حرص الأب على مستقبل أبناؤه وسلوكهم (أبو غدة، ٢٠١٣).

ومن كفالة اليتيم ما يتعلق بالمحافظة على أمواله إن كان له أموال ورثها أو أهديت إليه، فيجب على كافلة العمل على تنميتها واستثمارها وزيادتها بالبيع والشراء بما يعود عليه بالربح الحلال، وفي ذلك حديث مالك: أنه بلغه أن عمر بن الخطاب قال: "اتجزوا في أموال اليتامى، لا تأكلها الزكاة" (موطأ مالك، ١٣: ٢٥١) أي حتى لا ينقص ماله بأخذ الزكاة منه عاماً بعد عام. كما شدد الإسلام في المحافظة على مال اليتيم لئلا يتجرأ أصحاب النفوس الضعيفة على الصغير العاجز الغافل القاصر. قال تعالى: {إِنَّ الَّذِينَ يَأْكُلُونَ أَمْوَالَ الْيَتَامَى ظُلْمًا إِنَّمَا يَأْكُلُونَ فِي بُطُونِهِمْ نَارًا وَسَيَصْلَوْنَ سَعِيرًا} (النساء: ١٠).

وعندما لا يكون لليتيم مال يجب الإنفاق عليه، فقد أشار القرآن الكريم إلى أن الإنفاق على اليتيم من أقرب القربات إليه سبحانه لقوله تعالى: {لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وُجُوهَكُمْ قَبْلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى} (البقرة: ١٧٧).

والأولى بكفالة اليتيم والإنفاق عليه أقرباؤه الأغنياء إذا لم يكن له مورد يعيش منه؛ قال تعالى: {فَلَمَّا اقْتَحَمَ الْعَقَبَةَ، وَمَا أَدْرَاكَ مَا الْعَقَبَةُ، فَكُ رَقَبَةً، أَوْ إِطْعَامٌ فِي يَوْمٍ ذِي مَسْجَبَةٍ، يَتِيمًا ذَا مَقْرَبَةٍ، أَوْ مَسْنَكِيًا ذَا مَتْرَبَةٍ} (البلد: ١١ - ١٦)، وإذا توانى هؤلاء الأقرباء الأغنياء عن هذا الواجب الديني والاجتماعي، أخذ منهم بالقوة عن طريق القضاء تحقيقاً للتكافل الأسري والاجتماعي. أما إذا لم يكن لليتيم قريب غني ينفق عليه، فإن نفقته تكون من جهات الدولة الشرعية المنوط بها رعايته والإنفاق عليه كوزارة الشؤون الاجتماعية، أو جمعيات رعاية الأيتام الخيرية التابعة لها (أبو غدة، ٢٠١٣؛ السدحان، ١٤٢١هـ).

جمعيات رعاية الأيتام ورضا المستفيدين منها:

يُعرف رضا المستفيدين بأنه مستوى تحقيق توقعاتهم الناتج عن المقارنة بين الخدمة كما يدركونها ومستوى تحقيقها لهم، كما يعرف بأنه مدى تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيدين حاضراً ومستقبلاً، ويمكن احتسابه فلسفة إدارية تركز انتباه العاملين بجمعيات رعاية الأيتام الخيرية على رغبات المستفيدين والوفاء بمطالبهم، ويعد رضا المستفيدين محوراً رئيساً من محاور نجاح جمعيات رعاية الأيتام الخيرية، فهو مقياس الحكم على مدى تحقيقها لأهدافها ونتائج أدائها (زايد، ٢٠١٤؛ حريان، ٢٠١٤؛ الحيدري، ٢٠١٤).

أنواع المستفيدين:

قسّم عدد من الباحثين (الربيعة، ٢٠١٤؛ زايد، ٢٠١٤) المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية أنواعا ثلاثة تعرض الدراسة الحالية لاثنتين منها لارتباطهما الرئيس بهدف الدراسة، وهما:

النوع الأول: المستفيد الخارجي؛ وهو من خارج المنظمة أو الجمعية، ويمكن تصنيفه كالآتي:

(١) **المستفيد الأول (الأساسي):** كل فرد (ذكر أو أنثى) يتلقى الخدمة من الجمعيات الخيرية ومن أجله قامت الجمعيات الخيرية لرعاية الأيتام، وهو المستفيد الرئيس من خدماتها.

(٢) **المؤسسات والهيئات المحيطة بالمستفيد الأول:** وتتمثل في الأسرة التي يتم فيها رعاية المستفيد الأول، والمدرسة التي يتعلم فيها، والمجتمع المحلي المحيط به، وجهات أخرى لها ارتباط به وتقدم له خدمات؛ كالمستشفيات، والأندية الثقافية والرياضية، وغيرها.

(٣) **الجهات المانحة والداعمة:** وتتمثل في المؤسسات والهيئات والأشخاص الذين يقدموا المساعدات والمنح المادية والعينية للمستفيد الأول من خلال الجمعيات الخيرية، ويعدون من أهم المستفيدين الخارجيين بسبب حرصهم الكبير في ضمان استثمار وتوزيع ما يقدمونه من دعم بصورة صحيحة ومرضية، ومحققة لطموحات المستفيد الأول، فتحقيق مستوى من الرضا لهم أمر بالغ الأهمية للمحافظة على استمرارية تقديمهم للدعم، وكسب ثقتهم على المدى الزمني البعيد.

(٤) **الجهات الحكومية المشرفة على القطاع الخيري:** وتتمثل في وزارة الشؤون الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية جهة مشرفة، فنجاح عمل جمعيات رعاية الأيتام الخيرية يعزز ثقة الوزارة بها، وربما يكون سببا في دعم موازنتها بما يعود بالنفع على المستفيد الأول من خلال تجويد الخدمات، والمساعدات المقدمة له وزيادة حجمها.

النوع الثاني: المستفيد الداخلي: ويتمثل في العاملين بالجمعيات الخيرية من هيئة إدارية، وموظفين في الأقسام والوحدات المختلفة الذين يقومون بالتخطيط والتنفيذ والمتابعة المستمرة لأعمال الجمعيات؛ إذ يعتمد عمل كل وحدة أو قسم على الأقسام والوحدات الأخرى.

وهناك مجموعة من الشروط الأساسية ينبغي توفرها في الخدمة المقدمة لتكون ذات جودة عالية، وتلبي طموحات ورغبات المستفيدين ومنها (حريان، ٢٠١٤):

١. تحقيق التوافق بين الخدمات المقدمة، وتوفير مجموعة من المعايير والمواصفات لها.
٢. الارتقاء لمستوى توقعات المستفيد، وتحقيق رغباته وحاجاته الحالية والمستقبلية.
٣. تحقيق رضا المستفيد من حيث نوع الخدمة المقدمة، والطريقة التي قدمت بها.

٤. تحقيق الهدف من تقديم الخدمة بمهنية وكفاءة وإتقان عالٍ.

ويشير زايد (٢٠١٤) إلى أنه يمكن تصنيف مستويات رضا المستفيد/عدم رضاه عن الخدمات المقدمة إليه بمقارنة حجم الفائدة العائدة عليه نتيجة تلقيه الخدمة، وتوقعاته على النحو التالي:

١. المستفيد غير راضٍ: الخدمة المقدمة أقل من توقعاته.

٢. المستفيد راضٍ: الخدمة المقدمة تساوي توقعاته.

٣. المستفيد سعيد: الخدمة المقدمة أكبر من توقعاته.

كما يعتمد رضا المستفيد على مفهوم "الاهتمام بالمستفيد"، والمقصود به ضرورة الاعتناء بالمستفيد الأول (اليتم) من الجوانب الفنية والتنظيمية والسلوكية جميعها عند تقديم الخدمة إليه، بوصفه المحور الأساسي للعمل الخيري؛ إذ حيث تتمثل الجوانب الفنية والتنظيمية في الإجراءات والآليات المتبعة في تقديم الخدمات، أما الجوانب السلوكية فتهتم بكيفية تقديم الموظف للخدمة، وكيفية تعامله مع المستفيد، ومدى وعيه بأهمية رضاه عن الخدمة المقدمة إليه.

ولتحقيق جودة رضا المستفيدين فإن على الجمعيات الخيرية الاهتمام بما يسمى "إدارة علاقات المستفيدين"، والتي تعنى بالاهتمام بتحسين العلاقة بالمستفيدين، وهذا يتطلب التوجه نحوهم ابتداءً من تحديد احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، وصولاً إلى نقل وجهة نظرهم، ومستوى رضاهم، ومعرفة ملاحظاتهم عن الخدمات المقدمة لهم. (حريان، ٢٠١٤).

آليات تحقيق رضا المستفيدين:

إن من أهم اهتمامات جمعيات رعاية الأيتام الخيرية تحقيقها لرضا المستفيدين، سواء أكانوا داخليين (العاملين بالجمعية) أم خارجيين (اليتم الذي تقدم إليه الخدمة)، فتحقيق الرضا لكليهما أمر ضروري وذلك من خلال:

١. إشراك المستفيدين في عمليات التخطيط والتنفيذ بصفته شريكاً أساسياً.

٢. منحهم فرصة التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم وتفهم حاجاتهم ورغباتهم.

٣. العمل على معرفة متطلباتهم وتلبيةها بالسرعة الممكنة.

٤. تزويدهم بما يحتاجون من معلومات، والوفاء بالالتزامات المتفق عليها معهم.

٥. توفير جو الألفة والمودة والاحترام لهم، ومخاطبتهم بما يتناسب ومستويات تفكيرهم.

٦. التعامل الجيد، والتواصل المناسب معهم، لأن الأساليب الخطأ في التعامل تؤدي إلى عدم الرضا.

٧. التركيز على نوعية الخدمات المقدمة إليهم ولا كميتها (زايد، ٢٠١٤؛ حريان، ٢٠١٤).

قياس مستوى رضا المستفيدين:

يعد قياس مستوى رضا المستفيد من العناصر المهمة لجمعيات رعاية الأيتام الخيرية، فهو يعبر عن درجة نجاح إدارة هذه الجمعيات في التعامل مع المستفيدين وتقديم خدماتها إليهم بشكل مناسب (الحيدري، ٢٠١٤).

ومن أبرز النماذج المتبعة لقياس مستوى رضا المستفيدين نموذج كانو (The Kano Model of Customer) والذي يحتوي على المتطلبات التالية (الحيدري، ٢٠١٤؛ الربيع، ٢٠١٤؛ حربان، ٢٠١٤):

المتطلبات الأساسية Basic or must be requirement: وهي المتطلبات الضرورية للمستفيدين، والتي يعد توفرها أساسيا وضروريا لهم، ونقصها يضعف مستوى رضاهم، كما أن توفرها لا يزيد من رضاهم.

متطلبات الأداء Performance requirement: وهي المتطلبات التي يعبر عنها المستفيدون بشكل صريح وواضح ومباشر، ويتناسب مستوى رضاهم عن جمعيات رعاية الأيتام الخيرية طرديا مع درجة تلبيتها لهذه المتطلبات، فكلما كانت درجة تلبية هذه المتطلبات عالية كان مستوى الرضا عاليا، وبالعكس.

المتطلبات الجاذبة Attractive requirement: وتتمثل في تقديم بعض الخدمات غير المتوقعة من قبل المستفيدين، وتقديمها يزيد من درجة رضاهم، والتي قد تصل إلى أعلى مستوياتها، في حين أن انعدامها لا يؤثر في مستوى رضاهم.

هذا ويمكن أن تستفيد جمعيات رعاية الأيتام الخيرية من نموذج "كانو" في ترتيب أولوياتها فيما يتعلق بتطوير خدماتها نحو المستفيدين، فقد توجه الإدارة التنفيذية جهودها لتطوير متطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة بدلا من توجيهها نحو المتطلبات الأساسية والموجودة أصلا والتي لا تسهم في زيادة رضا المستفيد (حربان، ٢٠١٤).

وهنا ينبغي الإشارة إلى أهمية إشراك المستفيدين في أعمال جمعيات رعاية الأيتام الخيرية، بدءا من طلب آرائهم حول الخدمات التي تقدمها الجمعيات، ومرورا بمقدمي الخدمات من الموظفين والمتطوعين، وانتهاء بتقييمهم لمجالس الإدارة، ومدى تأثيرها في خدمة المستفيدين. ولا نكتفي بأخذ الآراء بعد تقديم الخدمات، بل لابد من إشراكهم عند الإعداد؛ للتأكد من تحقيق الصورة الإيجابية والأثر الأفضل للخدمات المقدمة (الحيدري، ٢٠١٤).

الفصل الثالث

دراسات سابقة

دراسات سابقة

يستعرض الفريق البحثي في هذا المحور بعض الدراسات السابقة المرتبطة برضا المستفيد بشكل عام، ويرضا المستفيد عن الخدمات المقدمة للأيتام وأسره، بهدف استخلاص وتحديد الأبعاد التي يمكن أن تسهم في تحقيق رضا المستفيد، وكذلك تحديد أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي سيتم تناولها في هذا الفصل. وسيتم تناول الدراسات السابقة من خلال محورين: الأول عن مفهومه، وإدارته، وعملياته، وإجراءاته. للأفادة من هذا المحور في تحديد مفهوم وإجراءات قياس رضا المستفيد، والثاني عن رضا المستفيدين من الأيتام وأسره والعاملين عن الخدمات المقدمة إليهم؛ للأفادة في تحديد الجوانب التي لم تتناولها الدراسات السابقة في موضوع رضا المستفيدين من الأيتام وأمهااتهم لتضمين الدراسة الحالية إيها، وفيما يلي استعراض الدراسات السابقة التي تناولت كل محور:

أولاً: رضا المستفيد: مفهومه وإدارته وعملياته وإجراءاته:

هدفت دراسة الرمهي (٢٠١٤) التعرف إلى عمليات وإجراءات قياس وتحقيق رضا المستفيد من برامج الجمعيات الخيرية وأنشطتها، وبحث الورقة أبرز مداخل قياس جودة الأداء، وكيفية تمام الأفادة منها في تحسين نسب رضا المستفيد، والتعرف إلى أبرز متطلبات النجاح، وأدوات قياس رضا المستفيد، وكيفية تطبيقها لتنفيذ عمليات نشر ثقافة المستفيد وقياس جودتها، وصولاً إلى تحقيق تطوير في مستوى الأداء بشكل عام وتحسن مستمر في مستوى الخدمات المقدمة.

وقد خلصت الورقة إلى تعيين تلك الأدوات، والعمليات الرئيسية الثلاث: نشر ثقافة رضا المستفيد، وقياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، وتحسين وتطوير البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعيات الخيرية لمختلف المستفيدين.

كما أوصت الورقة بإنشاء وحدات القياس والتقويم بأقسام التطوير والجودة بالجهات الخيرية لترتبط مباشرة بالمدير العام، مع نشر ثقافة رضا المستفيد بكل الوسائل، وبما يحقق الفهم والإدراك للقيمة المضافة لرأي المستفيد في تطوير الخدمات المقدمة.

كما اهتمت دراسة حربان (٢٠١٤) بإدارة علاقات المستفيدين في المؤسسات الخيرية، ومن أبرز المحاور التي تناولتها الورقة: المبادئ الأساسية لرضا المستفيد التي ركز فيها على الاستجابة الفورية، وتلبية الوعود (الموثوقية)، وحسن التعامل (اللباقة)، ودقة المعلومات، والإنصات إلى المستفيد، وحق المستفيد في الاعتراض، كما تناولت الورقة محور تقنية المعلومات الإدارية ورضا المستفيد، حيث قدم فيها حربان نموذجاً تقنياً لتحقيق مفهوم إدارة رضا المستفيد بالنظر إلى النواحي التالية:

١. تقييم الوضع الراهن لإدارة رضا المستفيد داخل المنظمة.

٢. تعيين وتصنيف فئات المستفيدين من خدمات المنظمة، وتجزئتهم بناءً على الاحتياجات، أو الأعمار، أو مكان السكن.
٣. تحديد قنوات الاتصال والتفاعل مع المستفيدين.
٤. اختيار التكنولوجيا الملائمة، على أن تتمتع بالسرعة والاعتمادية، وسهولة الاستخدام، وتعدد الخيارات.
٥. تدريب وتهيئة الموظفين والمنظمة للتعامل مع النظام بناءً على استراتيجية رضا المستفيد.
٦. دمج نظام رضا المستفيد، مع المنظومات التقنية الأخرى في المنظمة، وتعديل أو بناء الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع نظام رضا المستفيد.
٧. حساب العائد على المستفيد من النظام التقني، ومدى تأثيره في منظومة إدارة المستفيد.

ثانياً: رضا المستفيدين من الأيتام وأسرهم والعاملين عن الخدمات المقدمة إليهم:

هدفت دراسة الخالدي (١٤٣٣هـ) التعرف إلى مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية الخيرية (إنسان) بمنطقة الرياض، والمتمثلة في:

١. بطاقات الصرف الإلكتروني، والتي تقدم من خلالها النفقات الشهرية التالية (المواد الغذائية - بطاقة الكسوة المصروف النقدي).
٢. الرعاية الاجتماعية وتشمل (الرعاية التعليمية - الرعاية الصحية البرامج الاجتماعية والترفيهية برامج التدريب برامج التوظيف).
٣. برامج المساكن (المساعدة في إيجار المنزل).
٤. برامج النقل والمواصلات (المساعدة في تكلفة المواصلات).
٥. تأمين أجهزة كهربائية (مكيف ثلاجة غسالة فرن).

ومن جهة أخرى فقد هدفت الدراسة معرفة العلاقة بين مدى رضا المستفيدين وبعض المتغيرات الديموغرافية (العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي)، ومعرفة العلاقة بين مدى رضا المستفيدين وعدد سنوات أفادتهم من خدمات الجمعية، وإضافة إلى معرفة العلاقة بين مدى رضا المستفيدين وموطن الأسرة الأصلي، والتعرف إلى مدى رضا المستفيدين عن أسلوب تعامل موظفي وموظفات الجمعية معهم.

واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة العشوائية المنتظمة، وتكونت عينة الدراسة من (٥١٠) أسرة من الأسر المستفيدة من خدمات جمعية إنسان بمدينة الرياض، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان تضمن مقياساً للرضا؛ وأظهرت النتائج أن (٨٨,٨%) من عينة الدراسة راضون تماماً عن الجمعية بشكل عام، كما

أظهرت النتائج وجود علاقة دالة بين الرضا ومتغيرات: (عمر المستفيد - المستوى التعليمي - عدد سنوات الأفادة من خدمات الجمعية)، كما أوضحت الدراسة عدم وجود علاقة دالة بين رضا المستفيد وبين متغيرات (الموطن الأصلي للمستفيد- الحالة الاجتماعية).

كما هدفت دراسة عوض، وحجازي (٢٠١٣) معرفة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر الأيتام أنفسهم، وعلاقة مستوى جودة هذه الخدمات، باختلاف جنس اليتيم وعمره، ومستوى تحصيله، والمدة التي أمضاها في الدار. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق أداة لقياس درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام، وتكونت عينة الدراسة من (٥٤) يتيماً ویتیمة تراوحت أعمارهم بين (٦ - ١٨) عاماً؛ وأظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر الأيتام كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية لمستوى جودة خدمات دور الأيتام تبعاً لمتغيرات الجنس والمدة التي أمضاها اليتيم في الدار. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة في درجة مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر الأيتام تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وتحديدًا على مجال الخدمات الثقافية والتعليمية؛ إذ تبين أن الأيتام بالمرحلة المتوسطة يرون أن درجة مستوى جودة الخدمات الثقافية والتعليمية أفضل، مقارنة برأي أيتام المرحلة الابتدائية.

واهتمت دراسة العواجين (٢٠١٣) بالتعرف أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والاعتمادية، والاستجابية، والضمان، والتعاطف، والمهنية، والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام بالأردن، والتعرف إلى الفروق بين العاملين في الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمستوى التعليمي، والدخل السنوي، وعدد سنوات الخبرة في المؤسسة، والموقع الوظيفي)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٥٤) فرداً من العاملين في مديريات مؤسسة تنمية أموال الأيتام وفروعها جميعاً، وباستخدام استبانة تضمنت ثلاثة أقسام (الأول: أبعاد جودة الخدمات الداخلية، والثاني: الرضا الوظيفي للعاملين، والثالث: المتغيرات الديموغرافية)؛ وأظهرت النتائج وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بأبعادها جميعها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً، وقد جاء بعد السرية في المرتبة الأولى.

وفي ضوء اهتمام الجمعيات الخيرية بالتعرف إلى احتياجات الأيتام؛ فقد هدفت دراسة النوبصر (١٤٣٤ هـ) التعرف إلى الاحتياجات التدريبية للأيتام بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناءً من وجهة نظر ثلاث فئات: الأيتام أنفسهم، وعددهم (١١) يتيماً، القائمين على رعايتهم (المشرفين) وعددهم (٤٣) مشرفاً، والمتخصصين في التربية وعلم النفس وعددهم (١٦٥) تربوياً، وباستخدام قائمة الاحتياجات التدريبية لجمع البيانات؛

أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف ذي دلالة بين الفئات الثلاث على الأهمية الكلية للمهارات التي ينبغي أن يتدرب عليها الأيتام لكي يحظوا بصحة نفسية تمكنهم من الانخراط في حياتهم بسعادة واستقلالية وإيجابية.

وقد رأت العينات الثلاث تصنيف مهارة تحقيق الذات في المرتبة الأولى من بين المهارات السبع والعشرين التي تضمنتها القائمة، وتلاها في الأهمية ضمن أعلى خمس مهارات: تحديد الأهداف، والتخطيط للمستقبل، واتخاذ القرارات وحل المشكلات، والتوافق النفسي، والتواصل مع الآخرين.

كما هدفت دراسة معمر، وبيديوي، والشركسي، وهلال، وحلمي، والصيد (٤٣٥هـ) التعرف على احتياجات الأيتام بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (كمًا، كيفًا) وتكونت عينة الدراسة من (٢١) يتيمًا من الذكور تراوحت أعمارهم بين (١٦ - وأقل من ١٩ عامًا)، وباستخدام المقابلة المفتوحة، وبطاقة الملاحظة من خلال مجموعات المناقشة المركزة، وبعد تحليل البيانات باستخدام المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية، والرسوم البيانية؛ أظهرت النتائج ما يلي:

١. أن أولويات احتياجات الأيتام بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (الاقتصادي - الصحي - الأكاديمي - الترفيهي - النفسي - الاجتماعي).
٢. أن أولويات احتياجات الأيتام بالبعد الاقتصادي بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (إيجارات السكن، وعدم وجود سيارة مناسبة، وكثرة الديون).
٣. أن أولويات احتياجات الأيتام بالبعد الصحي بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (الرعاية الصحية من بعض الأمراض المزمنة، وصعوبة المتابعة الدورية في المستشفيات، وضعف الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية).
٤. أن أولويات احتياجات الأيتام بالبعد الأكاديمي بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (زيادة الأعباء والاحتياجات الأسرية لا تسمح بمتابعة الدراسة واستكمالها، وصعوبة الالتحاق بالدورات التأهيلية لاختبارات القدرات والتحصيلي).
٥. أن أولويات احتياجات الأيتام بالبعد الترفيهي بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (محدودية أماكن الترفيه للشباب، وضعف ممارسة الهوايات الرياضية، وعدم الاستمتاع بقضاء الإجازات).
٦. أن أولويات احتياجات الأيتام بالبعد النفسي بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (عدم التوافق النفسي نتيجة ضغوط الحياة، والشعور بالتوتر نتيجة كثرة الديون).

٧. أن أولويات احتياجات الأيتام بالبعد الاجتماعي بجمعية "بناء" بالمنطقة الشرقية كانت وفق الترتيب التالي: (الانشغال باستخدام الإنترنت وتأثيره في العلاقات الاجتماعية، وتجنب لقاء الأصدقاء بالبقاء في المنزل لفترات طويلة).

وهدفت دراسة الخالدي (١٤٣٤هـ) التعرف إلى مدى رضا المستفيدين عن جودة بعض الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) والمتمثلة في: (الفعاليات والبرامج التي تقيمها الجمعية، والسلة الرمضانية، وكسوة الشتاء، وكسوة العيد، والحقيبة المدرسية)، كما هدفت الدراسة التعرف إلى مدى رضا المستفيدين عن (سهولة الاتصال بالجمعية- الوقت المستغرق في الرد على استفساراتهم- أسلوب وطريقة تعامل موظفات الجمعية معهم- مدى رضاهم بشكل عام) وما هي التغييرات التي حدثت للأيتام والأسرة بعد الإفادة من خدمات الجمعية، والتعرف إلى آراء المستفيدين وتطلعاتهم تجاه تطوير خدمات الجمعية، وما هي الخدمات التي يتطلع المستفيدون إلى قيام الجمعية بتقديمها إليهم، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٦) أسرة مثلتهم الأمهات، وطبقت استبانة لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى سؤال مفتوح يتعلق بمقترحات وتطلعات المستفيدين حول الخدمات والبرامج التي يرغبون من الجمعية توفيرها؛ وأظهرت النتائج أن عبارة "سهولة الاتصال بالجمعية" جاءت أولاً في نسبة الرضا؛ إذ حققت (٩٧,٨%) تلتها في الترتيب التنازلي على التوالي بنسب متفاوتة من الرضا (طريقة استقبال الموظفة لك وقت الزيارة الميدانية ٩٣,١%، الوقت المستغرق في الرد على استفساراتك ٩٠,٩%، الفعاليات والبرامج التي تقيمها الجمعية ٨٨,٢%، والسلة الرمضانية ٨١,٢%، والتغييرات التي حدثت لك بعد التسجيل في الجمعية ٧٧,٤%، ومثلها كسوة العيدين، والحقيبة المدرسية ٧٥,٣%، وكسوة الشتاء ٦٦,١%).

كما أظهرت النتائج أن أكثر البرامج والخدمات التي يتطلع أن تقوم الجمعية بتوفيرها تمثل بعضها على الترتيب من حيث الأهمية في: (توفير مواد غذائية أو صرفها شهرياً، توفير تأمين طبي أو علاج للأيتام والأمهات، المساعدة في إيجار المنزل، إقامة برامج تدريبية في الحاسوب واللغة الإنجليزية للأيتام، وإقامة دورات تدريبية تطويرية للأسرة وللأيتام واليتيمات، وتوفير مواصلات للمستفيدين عند حضورهم للبرامج التي تقيمها الجمعية، وإقامة رحلات ترفيهية لجميع أفراد الأسرة، وتوفير أجهزة كهربائية، وتوفير سكن للأيتام)، كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام عن خدمات الجمعية بلغ (٨٤,٤%).

تحليل الدراسات السابقة والدروس المستفادة:

يتضح من استعراض الدراسات السابقة ما يلي:

١. جاءت الدراسة الحالية من خلال جهة محايدة (جامعة الدمام) لإبراز واقع رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء".

٢. ندرة الدراسات التي تناولت رضا المستفيد من الجمعيات الخيرية لرعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية، فلم يجد الفريق البحثي- في حدود اطلاعه- سوى دراستي الخالدي (١٤٣٣هـ؛ ١٤٣٤هـ) واللتين اهتمتا بالتعرف إلى مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة إليهم في الجمعيات الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان، وبناء).
٣. ركزت دراستا الخالدي (١٤٣٣هـ؛ ١٤٣٤هـ) للتعرف إلى رضا المستفيدين عن عدد محدود من الخدمات المقدمة إليهم سواء بجمعية إنسان بالرياض، وجمعية رعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"، بينما تهدف الدراسة الحالية للتعرف إلى رضا المستفيدين من الخدمات جميعها المقدمة بجمعية "بناء"، والرضا العام عن خدمات الجمعية، والتعرف إلى احتياجات المستفيدين (أمهات الأيتام- الأيتام أنفسهم) إلى خدمات إضافية غير مقدمة في الجمعية، والتعرف على الأثر الناتج عليهم نتيجة حجب أي من الخدمات المقدمة عنهم، والتعرف إلى الخدمات الأكثر أهمية (لأمهات الأيتام- الأيتام أنفسهم) من بين الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء).
٤. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى في هذا المجال في أنها تركز على معرفة رضا المستفيدين من الأيتام أنفسهم وأمهم، على حين ركزت أغلب الدراسات السابقة على عينة الأمهات فقط.
٥. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها حرصت على قياس رضا المستفيد عن خدمات جمعية "بناء" من خلال عدة أبعاد تم تحديدها من خلال الأدب النظري والدراسات السابقة وتحليل احتياجات الجمعية وخدماتها، واللقاء بمتخذي القرار في جمعية "بناء"، ومرئيات فريق الدراسة، وهذه الأبعاد هي: (مستوى الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، والطريقة التي تلقى فيها الخدمة، وإجراءات تقديم الخدمة، وأهمية الخدمة، والمدة التي تلقى فيها الخدمة، وأثر حجب الخدمة، كما تهدف الدراسة التعرف أفضل الخدمات التي تقدمها الجمعية من وجهة نظر العينة، وكذلك الخدمات التي يحتاج إليها أفرادها ولا تقدمها الجمعية، ثم مستوى الرضا العام عن الجمعية.
٦. بعض الدراسات الأخرى تناولت رضا المستفيد في مناطق أخرى خارج المملكة العربية السعودية مثل دراسة عوض، وحجازي (٢٠١٣) في الضفة الغربية بقطاع غزة على الأيتام النزلاء بدور الرعاية، ودراسة العواجين (٢٠١٣) التي اهتمت بدراسة جودة الخدمات الداخلية للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن.

٧. ركزت الدراسات الأخرى على تأصيل الجانب النظري، والذي يتناول مفهوم قياس رضا المستفيد وإدارته وعملياته وإجراءاته بشكل عام، ويمكن الأفادة من ذلك خلال تطويع التوصيات للجمعيات الخيرية القائمة على رعاية الأيتام.

مشكلة الدراسة:

يمثل رضا الأيتام عن الخدمات التي تقدم إليهم من الجمعيات الخيرية عنصراً أساسياً من عناصر نجاح جمعيات رعاية الأيتام الخيرية، فهو المقياس الأول للحكم على مدى تحقيقها لأهدافها ونتائج أداؤها وبالتالي رؤيتها ورسالتها؛ لذلك عليها أن تدرك وظيفتها الرئيسية المتمثلة في تحقيق هذا الرضا قبل كل شيء، ولتحقيقه عليها تحديد ما يلزم المستفيدين من متطلبات، والعمل المستمر لتحقيق التوازن بين هذه المتطلبات ومستوى تحقيقها لهم (الحيدري، ٢٠١٤؛ حربان، ٢٠١٤).

كما أن رضا المستفيد يعد استراتيجية تنظيمية يصاحبها مجموعة من الوسائل التي من شأنها قيادة جمعيات رعاية الأيتام الخيرية لخدمة المستفيد بالطريقة المثلى من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية (الجضي، ١٤٢٦). ولاهتمام الاقائمين على الجمعيات الخيرية بالملكة العربية السعودية بهذا الأمر عقد اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية في الفترة من (٢٣ : ٢٤ جمادى الآخرة ١٤٣٥هـ) تحت عنوان: رضا المستفيد، نوقش فيه العديد من أوراق العمل، والرؤى، والأبحاث التي تؤكد بما لا يدع مجالاً للشك أن رضا المستفيد يعد حجر الأساس في نجاح أي منظمة خيرية، وهو المقياس الأول للتأكد من تحقيقها لأهدافها ونتائج أداؤها، ولجدوى موضوع رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدم له من الجمعيات الخيرية العاملة في مجال رعاية الأيتام فقد جاء ضمن أحد المحاور الرئيسية لفعاليات الملتقى الثالث لجمعيات رعاية الأيتام الذي احتضنته المدينة المنورة في الفترة من (١٨ : ١٩ صفر ١٤٣٦هـ) على مدى يومين متتاليين باستضافة من جمعية تكافل لرعاية الأيتام بحضور أكثر من (٥٠) جمعية متخصصة في رعاية الأيتام وأكثر من (٢٠٠) متخصص و(٢٢) متحدثاً من سبع دول إقليمية وغير إقليمية. نوقش فيه جملة من القضايا والتحديات التي تلامس واقع رعاية الأيتام في المملكة العربية السعودية، إذ طرحت حلول ومبادرات أسهمت في سد الفجوة في القطاع، ونقل أفضل الممارسات العملية الناجحة، وبناء رؤية استراتيجية لمستقبل رعاية الأيام خلال (١٠) سنوات (جريدة الرياض، العدد ١٦٩٧١).

لذا فإن الجمعيات الخيرية بالملكة العربية السعودية ومنها جمعية "بناء" أخذت على عاتقها تقديم الرعاية الاجتماعية المناسبة للأيتام، عبر التنشئة الاجتماعية والتربوية السليمة للأيتام، وتحقيق الدعم المادي والنفسي والتربوي والثقافي والتعليمي والمهني بما يحقق لهم حياة نفسية واجتماعية ومهنية مناسبة تمكنهم من التكيف مع المجتمع، كي يكونوا قادرين على الاعتماد على أنفسهم والإسهام في حفظ أمن المجتمع وتنميته.

وتقوم هذه الجمعيات الخيرية بدور إنساني كبير في المجتمع، ويقع على عاتقها تحديات كبيرة أهمها من وجهة نظر الدراسة الحالية مستوى رضا الأيتام المستفيدين عن خدماتها، وهذا يعد بمنزلة تقييم أداء هذه الجمعيات في شتى جوانب الخدمات التي تقدمها، فنجاح الجمعيات الخيرية وفقا لما أشار الخالدي (١٤٣٣هـ) منوط بمستوى رضا المستفيد منها، فرضا المستفيدين يعد نقطة الارتكاز الأساسية في التخطيط للأنشطة والممارسات المستقبلية التي تقوم بها الجمعيات الخيرية (الحارثي والسلمي، ٢٠٠٧) كما يتحقق نجاحها من خلال الإذصات للمستفيدين، ورصد توقعاتهم، ومتابعة وجهات نظرهم حول ما يقدم إليهم من خدمات (Galer,2000) وبالتالي فإن رضا المستفيد دلالة على مدى التقارب بين أداء الجهة التي تقدم الخدمة وتوقعات العميل وتطلعاته (في: الخالدي، ١٤٣٣هـ).

وتتجلى جدوى دراسة رضا المستفيدين من الجمعيات الخيرية القائمة على رعاية الأيتام ومتابعة شؤونهم وما تقدمه من خدمات في مساعدتها على متابعة التغيرات أو المستجدات التي تطرأ على رغبات المستفيدين واحتياجاتهم من خدماتها، الأمر الذي يجعلها ترصد السبل الكفيلة بإشباعها وتحقيقها، كما أن القياس المستمر لمستوى رضا المستفيدين يمكن الجمعيات من تقييم أدائها، ومعرفة مدى مطابقته لتوقعات المستفيدين من عدمه، مما يعينها على تعديل خططها واستراتيجياتها طبقا لنتائج هذا القياس، فضلا عن تحديد مواطن القوة والضعف في استراتيجياتها التنفيذية وخططها الإجرائية، كما أنه يوفر لها مجموعة من البيانات والمعلومات التي من الممكن استخدامها أداة للرقابة الداخلية، واكتشاف السلبيات والأخطاء لدى الموظفين، ومحاولة توجيهها (الحارثي والسلمي، ٢٠٠٧).

نخلص مما سبق إلى أن دراسة رضا المستفيدين ممارسة تقوم بها العديد من الجهات والجمعيات لتحقيق أعلى مستوى من الجودة في خدماتها وممارساتها، وذلك من خلال بعدين أحدهما واقعي يتمثل في مدى التزام الجمعيات الخيرية بنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية تسهم في رفع كفاءة الخدمات المقدمة إليهم، والثاني حسي يتمثل في رصد مشاعر وأحاسيس وآراء متلقي الخدمات من تلك الجمعيات، لذا فالبحث في هذا المفهوم يتطلب تحقيقه لدى المستفيد واقعيًا وحسيًا، ومن هنا تتضح لنا مشكلة الدراسة الحالية في مستوى حرص جمعية "بناء" في التعرف إلى مستوى رضا المستفيد من خدماتها؛ إذ تم التواصل بين مجلس إدارة الجمعية ممثلًا في رئيس مجلس إدارتها وبين معالي مدير جامعة الدمام، وكل ذلك التواصل بتكليف معالي مدير الجامعة سعادة عميد عمادة تطوير التعليم الجامعي بتشكيل الفريق البحثي ليحقق طموح الجمعية في معرفة رضا المستفيد عن خدماتها، وقام الفريق البحثي بصياغة مشكلة الدراسة الحالية في مجموعة من التساؤلات كالتالي:

١. ما مستوى الرضا (للأمهات والأيتام) عن الخدمات المقدمة إليهم من جمعية "بناء"؟
- أ. ما مستوى الرضا العام (للأمهات والأيتام) عن الخدمات المقدمة إليهم من جمعية "بناء"؟
- ب. ما مستوى رضا (للأمهات والأيتام) عن كل خدمة مقدمة إليهم من جمعية "بناء"؟

٢. هل يختلف مستوى الرضا (للأمهات والأيتام) عن الخدمات المقدمة من جمعية "بناء" باختلاف فئة تقديم الخدمة؟
٣. ما الخدمات الأكثر أهمية (للأمهات والأيتام) من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"؟
٤. أي العوامل الفرعية: مدى الانتظار لتلقي الخدمة - الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة - الإجراءات التي سبقت تلقي الخدمة - أهمية الخدمة - ماذا لو حُجبت الخدمة) تفسر مستوى رضا المستفيدين من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" إلى الأيتام وأسرهم؟
٥. ما الأثر الناتج عن حجب أي من الخدمات المقدمة (للأمهات والأيتام) من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"؟
٦. ما الخدمات التي تحتاج إليها عينة الدراسة من جمعية "بناء" ولا تقدمها الجمعية؟

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

١. التعرف إلى مستوى الرضا (للأمهات والأيتام) عن الخدمات المقدمة إليهم من جمعية "بناء".
٢. التعرف إلى مدى اختلاف مستوى الرضا (للأمهات والأيتام) عن الخدمات المقدمة من جمعية "بناء" باختلاف فئة تقديم الخدمة.
٣. التعرف إلى الخدمات الأكثر أهمية (للأمهات والأيتام) من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، والخدمات التي يحتاجون إليها ولا تقدمها الجمعية.
٤. التعرف إلى أي العوامل الفرعية: مدى الانتظار لتلقي الخدمة - الطريقة التي تتلقى بها الخدمة - الإجراءات التي سبقت تلقي الخدمة - أهمية الخدمة - ماذا لو حُجبت الخدمة) تفسر مستوى رضا المستفيدين من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" إلى الأيتام وأسرهم.
٥. التعرف إلى الأثر الناتج عن حجب أي من الخدمات المقدمة (للأمهات والأيتام) من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء".

الفصل الرابع

منهج الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة وإجراءاتها:

تهدف الدراسة الحالية التعرف إلى رضا المستفيدين (الأيتام وأمهم) عن الخدمات التي تقدمها لهم جمعية "بناء"، ويعرض الفريق البحثي في الفصل الحالي المنهج المستخدم في الدراسة، وكذلك خصائص مجتمع الدراسة، وهدف الدراسة الاستطلاعية في معرفة مؤشرات رضا المستفيدين من الأيتام وأمهم عن خدمات جمعية بناء، بالإضافة إلى عرض كيفية اختيار عينة الدراسة، ثم عرض وتوضيح خطوات إعداد استبيان رضا المستفيد المعد في الدراسة الحالية مع ذكر خصائصه السيكومترية، وتوضيح إجراءات تطبيقه على العينة المختارة، بالإضافة إلى توضيح كيفية تمام الأفادة من البيانات التي جمعها، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها للتوصل إلى نتائج الدراسة، والمعايير التي تم الاستناد إليها في تحليل هذه النتائج.

أولاً: منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لتحديد رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) من وجهة نظر الأيتام وأمهم.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في أمهات الأيتام المسجلين في جمعية "بناء" بالمملكة العربية السعودية جميعاً، وأبنائهن الذين تخدمهم الجمعية، والجدول التالي يوضح خصائص مجتمع الدراسة:

جدول ٢: توزيع أفراد مجتمع الدراسة

المجموع	فئة الخدمة					الفئة
	أ	ب	ج	د	هـ	
٣٨٣	٢١	٧٣	٣٦	٣٤	٢٣	الأمهات
٥٢٦	٣٢	١٠٤	٤٢	٣١	٢٥	الذكور
	٤	٩٩	٤٧	٧٣	٤٣	الإناث
١٦٤٣	١٠	٢٧٦	١٢٥	١٣٨	٩١	المجموع
	١٣					

ثالثا: عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (١٠١) من الأسر مثلتهم الأمهات و (٩٤) من أبنائهن المستفيدين من خدمات جمعية "بناء" مصنفيين ضمن خمس فئات هي (أ)، (ب)، (ج)، (د)، (هـ) حسب تصنيف الجمعية، وطبقا لعدد الخدمات التي تتلقاها كل فئة، وهم يمثلون مدينتي الدمام والخبر بالمنطقة الشرقية؛ إذ تم اختيار الأسر بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وطبقت عليهم أداة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات فئة الخدمة والنوع (الأمهات والأبناء).

جدول ٣: توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات النوع وفئة الخدمة

النسبة من المجتمع	مجتمع الدراسة	النسبة من العينة	المجموع	الأيتام	الأمهات	الفئة
٪٣,٧٥	١٠١٣	٪١٩,٤٩	٣٨	١٩	١٩	أ
٪١٤,١٣	٢٧٦	٪٢٠	٣٩	١٩	٢٠	ب
٪٢٨,٨	١٢٥	٪١٨,٤٦	٣٦	١٧	١٩	ج
٪٣٤,٧٨	١٣٨	٪٢٤,٦٢	٤٨	٢٤	٢٤	د
٪٣٧,٣٦	٩١	٪١٧,٤٣	٣٤	١٥	١٩	هـ
	١٦٤٣	٪١٠٠	١٩٥	٩٤	١٠١	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن هناك تمثيلا لفئات الخدمة في عينة الدراسة جميعه؛ إذ بلغت نسبة الفئة (أ) ٣,٧٥٪ لأن مجتمع الدراسة لهذه الفئة كبير، وبالتالي راعى الفريق البحثي زيادة النسبة في الفئات الأخرى نتيجة قلة الأعداد فيها.

إجراءات اختيار عينة الدراسة:

تم اعتماد قوائم أسماء الأيتام وأمهاتهم المتوفرة في جمعية "بناء" بهدف اختيار عينة الدراسة؛ فقد تم الحصول على قاعدة بيانات تحتوي على كل الأفراد المسجلين بالجمعية، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية.

رابعا: أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم إعداد أداة الدراسة، وهي استبيان تقييم الخدمات المقدمة إلى الأيتام وأمهاتهم؛ إذ اشتمل الاستبيان على الأجزاء التالية: البيانات الأساسية، تقييم الخدمات التي حصلت عليها الأمهات، والأيتام أنفسهم من حيث (مستوى الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، والطريقة التي تلقى فيها الخدمة، وإجراءات تقديم الخدمة، وأهمية الخدمة، والمدة التي تلقت فيها الخدمة، وحجب الخدمة، وأفضل الخدمات التي تقدمها الجمعية، والخدمات التي يحتاجون إليها ولا تقدمها الجمعية، ومستوى الرضا العام عن الجمعية).

وتكون الاستبيان من تقييم (١٩) خدمة للأمهات تقدمها الجمعية؛ هي: (الكساء - النقد - الغذاء - كسوة الشتاء - الأجهزة الطبية - الرعاية الصحية - فواتير الخدمات - الأجهزة الكهربائية - تأثيث المنازل - ترميم المنازل - إيجار المنازل - المواصلات - محو الأمية - الأسر المنتجة - المشاريع الصغيرة - برامج التدريب - الحج - العمرة - المتابعة الميدانية) و (١٥) خدمة للأيتام أنف سهم تقدمها الجمعية؛ هي: (الرعاية الصحية - إعانة الزواج - الابتعاث - المواصلات - الحقيبة المدرسية - المستلزمات الدراسية - اختبار القدرات - المتابعة الميدانية - اللغة الإنجليزية - القرآن الكريم - أجهزة الحاسوب - التفوق العلمي - الزي المدرسي - برامج التدريب - برامج التوظيف).

الصدق الظاهري:

للتحقق من صدق أداة الدراسة أجرى الفريق البحثي دراسة استطلاعية هدفت التعرف إلى مدى وضوح أداة الدراسة وإجراءات تطبيقها، والتوصل إلى دلالات صدق وثبات الأداة تمهيدا لتطبيقها على أفراد العينة. وتكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (١٢) أسرة تم اختيارهم بشكل عشوائي من مدينتي الدمام والخبر في المنطقة الشرقية من المستفيدين من جمعية "بناء" لرعاية الأيتام، وتم إجراء التطبيق على الأم وأحد الأبناء من الأسرة، كما تم اختيارهم من جميع فئات الدراسة (أ، ب، ج، د، هـ) وطبق استبيان الدراسة على (١٠) أسر عن طريق الاتصال الهاتفي، بعد مراعاة الأوقات المناسبة لهم؛ إذ طلب الفريق البحثي من جمعية "بناء" إرسال رسالة نصية للأسر جميعها (مجتمع الدراسة) تفيد بأن هناك فريقا من جامعة الدمام سيقوم بالتواصل معهم والمأمول التكرم بالتعاون معهم، واختار الفريق البحثي التواصل مع العينة عن طريق الاتصال الهاتفي لمساعدة الأسر الذين قد لا يعينهم مستواهم التعليمي في انجاز استبيان الدراسة، وتم توضيح الهدف من تطبيق الأداة مع بداية الاتصال الهاتفي، ولم ترد أسرتان على الاتصال الهاتفي، ويوضح الجدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.

جدول ٤: توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية

المجموع	فئة الخدمة					النوع
	هـ	د	ج	ب	أ	
١٠	٢	٢	٢	٢	٢	الأمهات
١٠	٢	٢	٢	٢	٢	الأبناء
٢٠	٤	٤	٤	٤	٤	المجموع

وأظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية وضوح استبيان الدراسة بالنسبة إلى العينة المطبق عليها، كما برزت أهمية الدراسة الأساسية من خلال رغبة العينة الاستطلاعية في الحصول على خدمات إضافية، وعدم معرفتهم ببعض الخدمات المقدمة فعلياً في الجمعية مع رغبتهم في الحصول عليها، كما تبين أن تطبيق الأداة تتراوح بين (٣٠-٢٠) دقيقة لكل فرد.

ولحساب صدق استبيان رضا المستفيد تم عرض الصورة الأولية للاستبيان على ثلاثة محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الدمام، بالإضافة إلى فريق البحث المكون من (٦) أعضاء هيئة تدريس و (٣) مدراء من جمعية بناء؛ هم: (مدير عام الجمعية، ومدير البرامج واللجان، ومدير إدارة الخدمات الاجتماعية) للتوصل إلى دلالات الصدق الداخلي، وتم بعدها تفريغ ملحوظاتهم وتوصياتهم، وبناء على ذلك عدلت بعض فقرات الاستبيان؛ إذ تم إعادة طرح الخدمات في الاستبيان بطريقة أسهل.

مراحل بناء أداة الدراسة:

١. اجتمع الفريق البحثي مع الهيئة الإدارية في جمعية "بناء" واطلع على رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها، والتعرف إلى الأهداف التي يرغبون تحقيقها من خلال الدراسة.
٢. قام الفريق البحثي بزيارة لمبنى الجمعية، والتعرف إلى نوعية الخدمات التي تقدمها وحجمها والمستفيدين وفئاتهم وآليات تقديم الخدمات إليهم.
٣. اجتمع الفريق البحثي مع نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية للتعرف إلى أهداف الدراسة من وجهة نظره، ومقارنتها مع الأهداف المقترحة من الهيئة الإدارية، والتوفيق بين ذلك.
٤. قام الفريق البحثي بدراسة الخدمات التي تقدمها الجمعية جميعها من حيث: (نوعها، وطريقة تقديمها، وحجمها، والفئات المستفيدة منها).
٥. قام الفريق البحثي بالاطلاع على الأدب النظري المرتبط برضا المستفيد من الخدمات الذي تقدمها المؤسسات المختلفة، وعلى وجه الخصوص الجمعيات الخيرية.
٦. قام الفريق البحثي بكتابة فقرات الاستبيان بصورته الأولية، وروعي فيه تغطية الخدمات المقدمة من جمعية "بناء" جميعها.
٧. قام الفريق البحثي بتوزيع الصورة الأولية من الاستبيان على جميع أعضاء الفريق، وكذلك على متخصصين من إدارة الجمعية بهدف تحكيم فقرات الاستبيان.
٨. قام الفريق بتعديل الاستبيان في ضوء التعديلات المقترحة من قبل المحكمين، وتكون الاستبيان في صورته الثانية من جزئين؛ الأول: خاص بالأمهات، والثاني: خاص بالأيتام أنفسهم.
٩. تم إرسال الاستبيان مرة أخرى للمحكمين والهيئة الإدارية لجمعية "بناء" لإبداء الرأي والاتفاق عليه بصورته قبل النهائية.
١٠. قام الفريق باختيار عينة استطلاعية قوامها (١٠) أسر مثلثهم الأمهات، (١٠) من أبنائهم (الأيتام)، وطبق عليهم الاستبيان بهدف التأكد من ملاءمة فقراته ووضوحها، والزمن

اللازم للإجابة عليه، ثم أجريت التعديلات التي توصل إليها الفريق البحثي بناءً على التطبيق ليتم التوصل إلى الاستبيان في صورته النهائية وتكون من: الجزء الأول: البيانات الأساسية، الجزء الثاني: تقييم الخدمات التي حصلت عليها الأمهات، والأيتام أنفسهم من حيث (مستوى الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، والطريقة التي تلقى فيها الخدمة، وإجراءات تقديم الخدمة، وأهمية الخدمة، والمدة التي تلقى فيها الخدمة، وحجب الخدمة) وتم اختيار هذه المتغيرات بناءً على مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة، وتحليل احتياجات جمعية "بناء" وخدماتها، واللقاء بمتخذي القرار بالجمعية، ومرئيات فريق الدراسة. والجزء الثالث: أفضل الخدمات التي تقدمها الجمعية، وأهم الخدمات التي يحتاجون إليها ولا تقدمها الجمعية، ومستوى الرضا العام عن الجمعية. وتكون الاستبيان من تقييم (١٩) خدمة للأمهات و (١٥) خدمة للأيتام أنفسهم تقدمها الجمعية.

تصحيح الاستبيان:

تم تصحيح الاستبيان بإعطاء الاستجابات المختلفة في الرضا الخاص لتقييم كل خدمة قيمة تتراوح بين (١-٣) درجات: (مستوى الرضا عن كل خدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، والطريقة التي تلقى فيها الخدمة، وإجراءات تقديم الخدمة، وأهمية الخدمة، والمدة التي تلقى فيها الخدمة، وحجب الخدمة)، ثم استخراج درجة كلية لكل بعد من الأبعاد السابقة، واستخراج متوسط لكل خدمة، ثم تم تحويل المتوسط إلى نسبة، وكلما زادت الدرجة تعبر عن درجة أعلى من الرضا والعكس، كما تم تصحيح السؤال الخاص بمستوى الرضا العام وفق الآتي: (راض تماماً = ٥ درجات، راض = ٤ درجات، راض إلى حد ما = ٣ درجات، غير راض = درجتين، غير راض تماماً = درجة واحدة)، وتتراوح الدرجة التي يمكن أن يحصل عليها السؤال الخاص بمستوى الرضا العام بين (١-٥) درجات؛ إذ تشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى رضا عالٍ وبالعكس، كما حسب الفريق البحثي وزن بدائل الاستجابات لسؤال الرضا العام من خلال تقسيمها إلى فئات، وفيما يلي توزيع هذه القيم: (١,٠٠ - ١,٨٠) تعني: "غير راض تماماً"، (١,٨١ - ٢,٦٠) تعني: "غير راض"، (٢,٦١ - ٣,٤٠) تعني: "راض إلى حد ما"، (٣,٤١ - ٤,٢٠) تعني: "راض"، (٤,٢١ - ٥,٠٠) تعني: "راض تماماً"، ويعبر المتوسط الأكبر عن مستوى أعلى من الرضا العام.

وتم حساب هذه الفئات بناءً على المعادلة التالية:

مدى الفئة = عدد الفئات - ١ = ٤، ثم يتم قسمة ٤ على عدد الفئات لاستخراج مدى الفئة وهو (٠,٨٠).

ولحساب المحك المقبول مستوى الرضا العام إحصائياً رأى الفريق البحثي أن المحك المقبول يقع في متوسط الفئة (٣,٤١ - ٤,٢٠) "راضٍ"، بقيمة (٣,٨٠) وحسب هذا المتوسط بجمع القيمتين السابقتين وقسمتهما على (٢)، فبلغت النسبة المئوية للمتوسط (المحك المقبول لنسبة الرضا العام ٧٦٪) كما رأى الفريق البحثي أن يعتمد نسبة (٧٥٪) محكاً مقبولاً لنسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة من جمعية بناء، وبالتالي مقارنة بمستوى الرضا العام للأيتام وأمهاتهم، كما اعتمد الفريق البحثي معياراً آخر هو متوسط نسبة الرضا عن الخدمات جميعها ومقارنتها بمتوسط نسبة الرضا عن كل خدمة فرعية وذلك لمساعدة جمعية "بناء" في تجويد الخدمات بالنظر إلى الخدمات التي تحظى بمستوى عالٍ من الرضا في جميع الأبعاد الفرعية للتعرف إلى إجراءات الخدمة وطريقة تقديمها، واعتمد الفريق البحثي على تحويل المتوسطات الحسابية إلى النسب المئوية لسهولة قراءة نتائج الدراسة.

خامساً: إجراءات التطبيق:

١. شكل الباحثون فريقاً لتطبيق الاستبيان في النصف الأول من العام ١٤٣٦/١٤٣٧ هـ، وتكون من (٧٠) طالبة تحملن درجة البكالوريوس، وتدرسن في برنامج الدبلوم العالي في التربية بكلية التربية جامعة الدمام، وتم تدريبهن على آلية التطبيق، إذ تم تطبيق الاستبيان أمام الطالبات، وأجاب الفريق على استفساراتهن جميعها؛ وبالتالي أصبحن مدربات على الرد على جميع التساؤلات التي تطرح عليهن من قبل الأمهات والأيتام أنفسهم عينة الدراسة.
٢. قامت كل طالبة بتطبيق ما يقارب من (٢ : ٣) استبيانات لأمهات وأبناء من خلال الاتصال الهاتفي بالأسرة وتوضيح الهدف من تعبئة الاستبيان، وهو معرفة رضاهم عن الخدمات المقدمة من جمعية "بناء"، وكان التواصل يتم مع الأم أولاً لاستكمال نسختها، ثم الحصول على استجابة الابن أو الابنة المستهدفين من عينة الدراسة.
٣. بعد التطبيق تم إعادة الاستبيانات إلى الفريق البحثي الذي عمل بدوره على التأكد منها ومدى اكتمال البيانات، وتم استبعاد كل استبيان غير مستوف جميع البيانات والمعلومات المطلوبة.
٤. بعد التأكد من الاستبيانات قام فريق البحث بوضع رابط خاص بتفريغ البيانات، وتم إرساله إلى الطالبات المشاركات بالدراسة للقيام بتفريغ البيانات من خلال الرابط بعد توزيع الاستبيانات عليهن مرة أخرى، وتم تفريغ جميع الاستبيانات الصالحة.

سادساً : الأساليب الإحصائية:

لمعالجة بيانات الاستبيان المستخدم في الدراسة الحالية تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية للإجابة على تساؤلات الدراسة، وفيما يلي عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في كل تساؤل:

١. هدف السؤال الأول التعرف إلى مستوى الرضا العام، والرضا عن كل خدمة (للأيتام ولأمهاتهم) مقدمة لهم من جمعية "بناء"، وللإجابة على هذا السؤال استخدم الفريق البحثي الآتي:

أ. استخراج النسبة المئوية لمستوى الرضا العام لعينة الدراسة من الأمهات والأيتام ومقارنتها بنسبة الرضا المحكية (٧٥٪).

ب. حساب النسبة المئوية للمتوسطات الحسابية لكل من: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم. ومقارنتهم بمتوسط نسبة الرضا العام لكل من الأمهات والأيتام، وبمتوسط نسب العوامل الفرعية لكل خدمة.

ج. اختبار "ت" الأحادي لمقارنة متوسط الرضا العام لكل من الأمهات والأيتام بالمتوسط الفرضي (المحك ٧٥) المحدد إحصائياً من قبل الفريق البحثي.

د. لحساب الرضا الخاص عن كل خدمة تم حساب النسب المئوية لعدد المستفيدين من كل خدمة، والنسب المئوية لعدد غير المستفيدين من كل خدمة.

هـ. تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين عن كل خدمة للأبعاد الستة: ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في الأبعاد نفسها والرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم.

٢. هدف السؤال الثاني إلى تعرف اختلاف مستوى الرضا (للأيتام وأمهم) عن الخدمات المقدمة بجمعية "بناء" باختلاف فئة تقديم الخدمة، وللإجابة على هذا السؤال استخدم الفريق البحثي تم حساب متوسطات مستوى الرضا العام والانحرافات المعيارية واختبار "ت" الأحادي للفئات، ومقارنة المتوسطات بالعلامة المحكية المعتمدة من قبل الدراسة، وهي: (٧٥٪)، وحساب تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA) لمعرفة الفروق في مستوى الرضا العام بين فئات تلقي الخدمة، وكذلك اختبارات المتابعة للتعرف إلى اتجاه الفروق بين فئات الخدمة.

٣. هدف السؤال الثالث تعرف الخدمات الأكثر أهمية (للأيتام وأمهم) من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، وللإجابة على هذا السؤال قام الفريق البحثي بحساب التكرارات والأوزان النسبية لكل خدمة، ولأهميتها، لتأثير حجبها عنهم، وعرض نسبها المئوية على شكل أعمدة تكرارية لعينة الأمهات، وعينة الأيتام.

٤. هدف السؤال الرابع تعرف أي العوامل الفرعية: مدى الانتظار لتلقي الخدمة- الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة- الإجراءات التي سبقت تلقي الخدمة- أهمية الخدمة-أثر حجب الخدمة) تفسر مستوى رضا المستفيدين من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"

للأيتام وأسرهه، وللإجابة على هذا السؤال قام الفريق البحثي بحساب تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أي من المتغيرات السابقة يمكنه من التنبؤ بمستوى الرضا العام لعينة الدراسة.

5. هدف السؤال الخامس تعرف الأثر الناتج عن حجب أي من الخدمات المقدمة (لأمهات الأيتام- الأيتام أنفسهم) من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، وللإجابة على هذا السؤال قام الفريق البحثي بحساب النسب المئوية لمتوسط أثر حجب كل الخدمات عن الأمهات والأيتام أنفسهم، وكذلك حساب متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة.
6. هدف السؤال السادس تعرف الخدمات التي تحتاج إليها عينة الدراسة ولا تقدمها جمعية "بناء"، وللإجابة على هذا السؤال تم حساب تكرارات احتياجات الأمهات والأيتام وفق كل فئة من فئات تقديم الخدمة بالجمعية، وترتيب هذه التكرارات تنازلياً.

سلطان

الفصل الخامس نتائج الدراسة

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى رضا المستفيد (الأمهات والأيتام) عن الخدمات التي تقدمها جمعية بناء، وقد أجابت الدراسة على ستة أسئلة رئيسة غطت الجوانب المتعلقة بأهداف الدراسة. فقد تناولت الأسئلة مستوى الرضا العام للأمهات والأيتام عن الخدمات المقدمة إليهم، ومدى اختلاف مستوى الرضا لديهم باختلاف فئاتهم، وحصص الخدمات الأكثر أهمية من وجهة نظرهم، كما تساءلت الدراسة على العوامل الأكثر تأثيراً في مستوى رضا المستفيدين، وكذلك الآثار الناجمة عن حجب أي من الخدمات المقدمة، وأخيراً معرفة الخدمات التي يطلبها المستفيدون والتي لا تقدمها جمعية بناء. وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة.

أولاً: مستوى الرضا عن الخدمات:

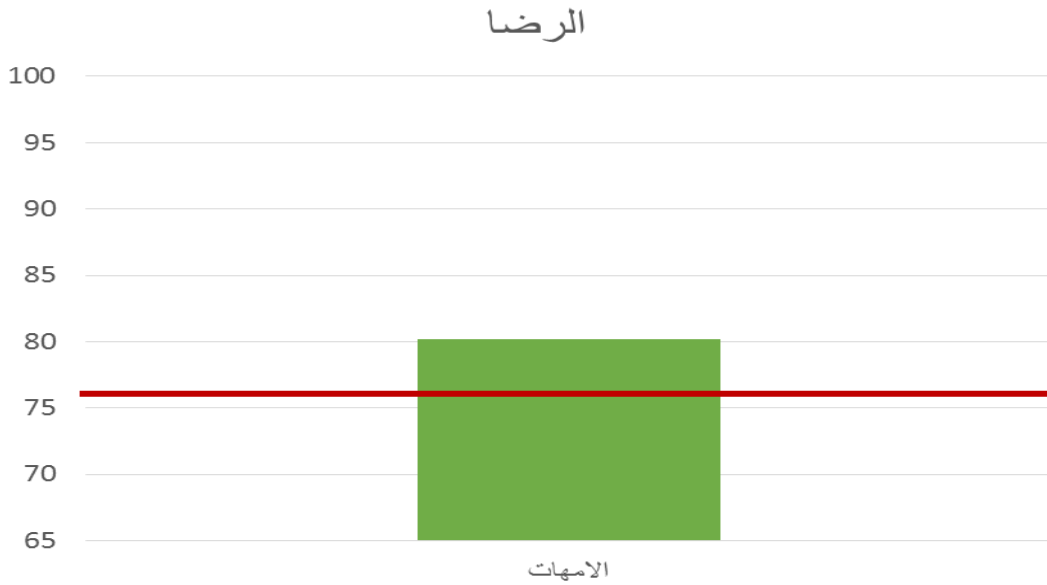
تناولت الدراسة مستوى الرضا للعينة من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي: "ما مستوى رضا عينة الدراسة عن الخدمات المقدمة إليهم من جمعية بناء؟" وللإجابة عن هذا السؤال قامت الدراسة بتناوله من جانبين؛ هما: مستوى الرضا العام عن الخدمات، ومستوى الرضا الخاص عن كل خدمة من الخدمات.

أ. مستوى الرضا العام

ولمعرفة مستوى الرضا العام لدى عينة الدراسة تم سؤالهم بشكل مباشر من خلال أداة الدراسة عن مستوى رضاهم بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" من خلال السؤال الذي نصه "ما مستوى الرضا العام لديكم عن الخدمات المقدمة إليكم من جمعية بناء؟" وتم استعراض النتائج المرتبطة بمستوى الرضا العام، للأمهات، ومن ثم النتائج المتعلقة بالأيتام على النحو التالي:

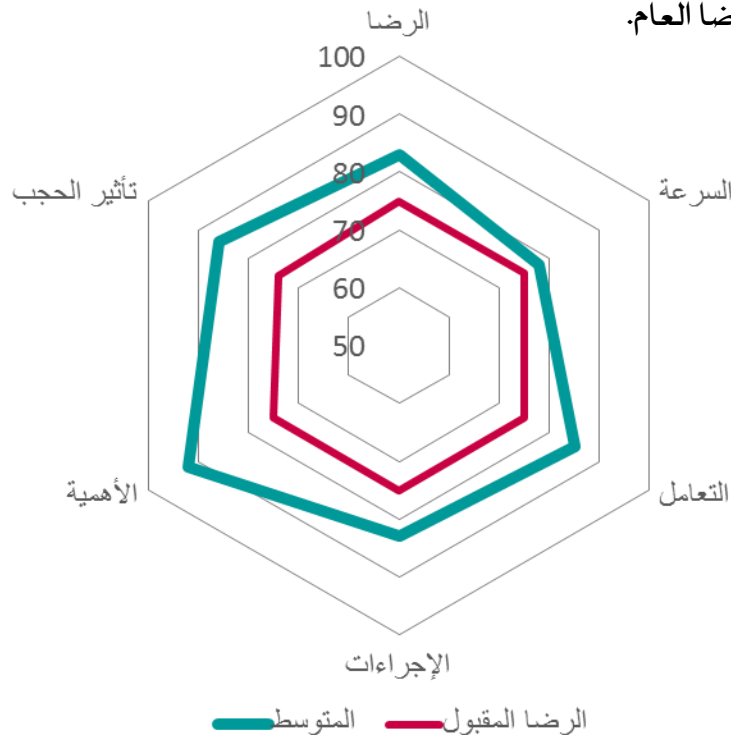
الرضا العام للأمهات

وللإجابة عن هذا السؤال والمتعلق بمستوى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها جمعية بناء، تم حساب متوسط النسبة المئوية لمستوى الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام وأمهاتهم، والشكل البياني رقم (١) يوضح نتائج الرضا العام للأمهات الأيتام.



شكل ١: متوسط نسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة للأمهات

تشير نتائج التساؤل الأول إلى أن مستوى الرضا العام للأمهات الأيتام بلغ (٨٠,٢%) علماً بأن مستوى الرضا المقبول وفق المعايير التي حددتها الدراسة هو ٧٥%. ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل مفصل وفق العوامل التالية: الرضا عن الخدمة، مدى الانتظار لتلقي الخدمة، طريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، سهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم. تم حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من العوامل كما هو موضح بالشكل رقم (٢) بهدف مقارنتها بمتوسط نسبة مستوى الرضا العام.



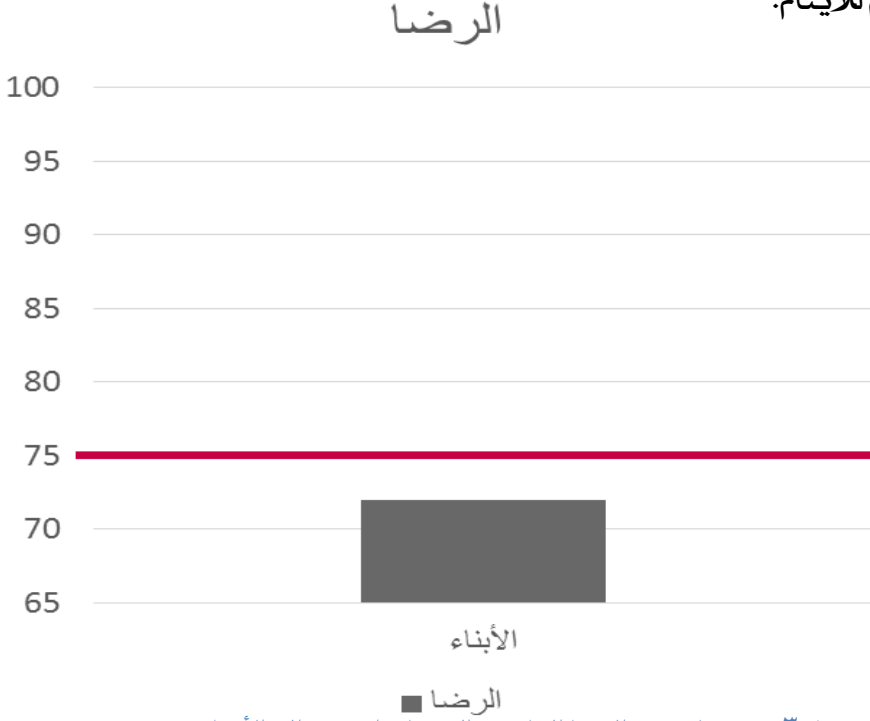
شكل ٢: متوسط نسبة مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة للأمهات.

بمقارنة متوسط نسبة الرضا العام للأهات والبالغة قيمتها (٢, ٨٠٪)، مع متوسطات نسب الخدمات جميعها فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أهات الأيتام عن الخدمات جميعها أكبر بقليل (غير دال إحصائياً) مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٢) أن متوسط نسبة الرضا عن الخدمات جميعها (٨٣٪). في حين أشارت نتائج الدراسة إلى أن متوسط نسبة سرعة تقديم الخدمات لأهات الأيتام أقل مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٢) أن متوسط نسبة سرعة تقديم الخدمات بلغ (٧٨٪). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أهات الأيتام في تقديم الخدمات مناسبة أكثر مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٢) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم الخدمات بشكل عام بلغ (٨٥٪). وكشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" للخدمات كانت أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسبة مستوى الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٢) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم الخدمات بلغ (٨٣٪).

أما فيما يتعلق بأهمية الخدمات التي تقدمها جمعية بناء، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن متوسط أهمية الخدمات أكبر مقارنة بمتوسط نسبة مستوى الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٢) أن متوسط نسبة أهمية الخدمات بلغ (٩٢٪). ولمعرفة أثر حجب الخدمات عن عينة الدراسة من أهات الأيتام، أشارت النتائج أن متوسط حجب هذه الخدمات سيؤثر سلباً بدرجة أكبر مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٢) أن متوسط نسبة حجب الخدمات بلغ (٨٦٪).

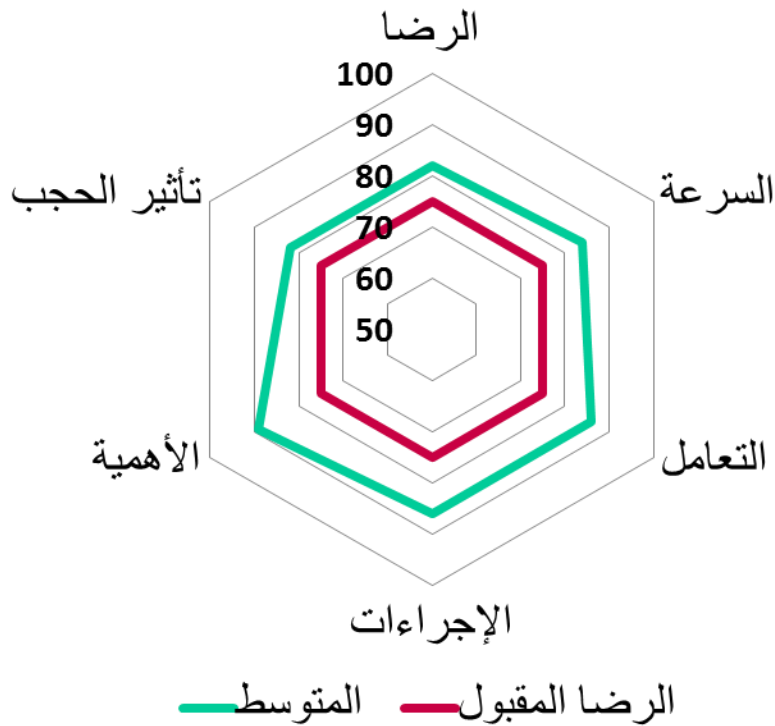
الرضا العام للأيتام

ولتعرف على مستوى الرضا العام للخدمات التي تقدمها جمعية بناء، تم حساب متوسط النسبة المئوية لمستوى الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام، والشكل البياني رقم (٣) يوضح نتائج الرضا العام للأيتام.



شكل ٣: متوسط نسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة إلى الأيتام.

تشير نتائج الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام أن مستوى الرضا **أكبر بقليل** من مستوى الرضا المقبول؛ إذ وصل إلى ما نسبته (٧٧,٢%) علماً بأن مستوى الرضا المقبول وفق المعايير التي حددتها الدراسة هو ٧٥%. ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" بشكل مفصل وفق العوامل التالية: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبتها عنهم. تم حساب المتوسطات الحسابية للنسب المئوية لكل بعد من العوامل كما هو موضح بالشكل رقم (٤) بهدف مقارنتها بمتوسط نسبة مستوى الرضا العام

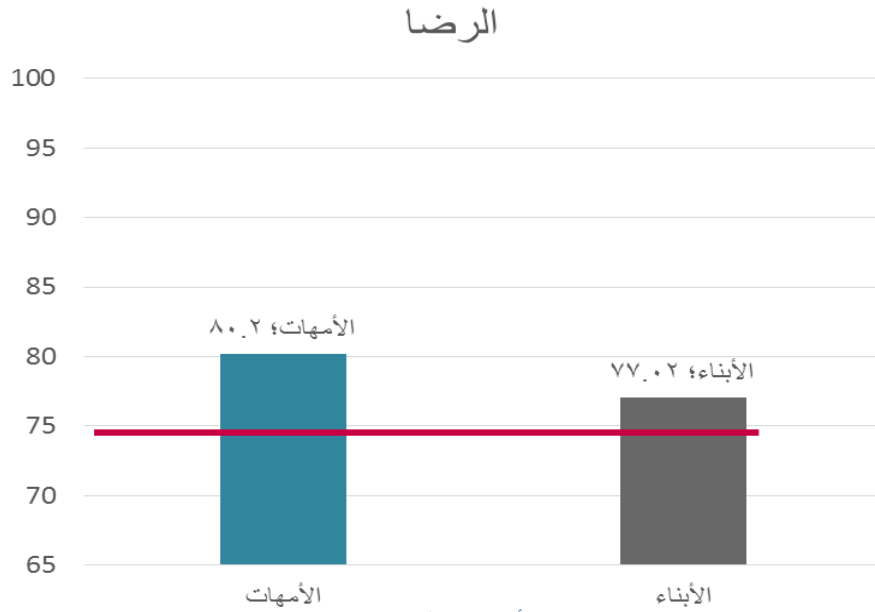


شكل ٤: متوسط نسبة مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة إلى الأيتام.

بمقارنة متوسط نسبة الرضا العام للأيتام عن جميع الخدمات، البالغة قيمتها (٧٧,٠٢٪)، مع متوسطات نسب جميع الخدمات؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن متوسط نسبة رضا الأيتام عن الخدمات جميعها أكبر مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام لديهم؛ إذ يتضح من الشكل (٤) أن متوسط نسبة الرضا عن الخدمات جميعها (٨٢٪)، كما أوضحت نتائج الدراسة أن متوسط سرعة تقديم الخدمات إلى الأيتام أعلى مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٤) أن متوسط نسبة سرعة تقديم الخدمات بلغ (٨٤٪)، وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم الخدمات **منا سبة أكثر** مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٤) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم الخدمات بشكل عام بلغ (٨٦٪). كما كشف نتائج الدراسة أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" للخدمات كانت **أعلى** مقارنة بمتوسط نسبة مستوى الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٤) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم الخدمات بلغ (٨٦٪).

أما فيما يتعلق بأهمية الخدمات التي تقدمها جمعية بناء؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن متوسط أهمية الخدمات أكبر مقارنة بمتوسط نسبة مستوى الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٤) أن متوسط نسبة أهمية الخدمات بلغ (٨٩٪). ولمعرفة أثر حجب الخدمات عن عينة الدراسة من الأيتام، أشارت النتائج أن متوسط حجب هذه الخدمات سيؤثر **سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط نسبة الرضا العام؛ إذ يتضح من الشكل (٤) أن متوسط نسبة حجب الخدمات بلغ (٨٢٪). ولمعرفة دلالة مستوى الرضا العام لدى كل من الأمهات والأيتام عن الخدمات التي

تقدمها جمعية بناء، تم مقارنة متوسطات الرضا العام للأمهات والأيتام مع المعيار المحكي المقبول للرضا، وهي: (٧٥%) كما يظهر في الشكل (٥).



شكل ٥: متوسطات الرضا العام للأمهات والأيتام.

مقارنةً بالمتوسطات الحسابية لنسبة الرضا العام لكل من الأمهات والأيتام، يظهر من الشكل (٥) أن متوسط نسبة الرضا العام للأمهات بلغ (٨٠,٢%)، في حين بلغ متوسط نسبة الرضا العام للأيتام (٧٧,٠٢%)، علماً بأن النسبة المحكّية المقبولة للرضا العام هي ٧٥%. ولمعرفة مستوى دلالة الرضا العام تم إجراء تحليل اختبار (ت) الأحادي الموضح في الجدول (٥).

جدول ٥: تحليل نتائج اختبار (ت) الأحادي لمستوى الرضا العام.

المستفيد	النسبة	الرضا المفترض	الفرق	الدلالة
رضا الأمهات	٨٠,٢	٧٥	٥,٢٠	٠,٠٣
رضا الأبناء	٧٧,٠٢	٧٥	٢,٠٢	٠,٤٥

(*) دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=٠,٠٥$)

يشير الجدول (٤) أن هناك فرقاً دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=٠,٠٥$) لمتوسط نسبة الرضا العام للأمهات عن الخدمات التي تقدمها جمعية بناء، في حين تشير النتائج إلى عدم وجود فرق دال إحصائياً لمتوسط نسبة رضا الأيتام عن الخدمات. هذا فيما يتعلق بمستوى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها جمعية بناء، وفيما يلي عرض مفصل لمستوى رضا عينة الدراسة عن الخدمات.

ب. مستوى الرضا الخاص لعينة الدراسة عن الخدمات جميعها

ولمعرفة مستوى الرضا لدى عينة الدراسة عن كل خدمة من الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل مفصل قامت الدراسة بالإجابة عن السؤال الفرعي التالي: "ما هو مستوى الرضا عن كل خدمة من الخدمات التي تقدمها جمعية بناء؟"

وللإجابة عن هذا السؤال، تم جمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في الأيتام وأمهاتهم من خلال الاستبانة المعدة خصيصا لهذه الدراسة، والتي غطت (١٩) تسعة عشرة خدمة للأمهات و (١٥) خمس عشرة للأيتام. ومن ثم حساب التكرارات لكل خدمة وفقا للعوامل الستة التالية: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم.

أولا: رضا الأمهات عن كل خدمة

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن كل خدمة تلقينها من جمعية بناء، تم حساب التكرارات لكل خدمة وفقا للعوامل الستة آنفة الذكر كما هو موضح في الجدول رقم (٦).

جدول ٥: التكرارات لمستوى الرضا للخدمات المقدمة إلى عينة الأمهات.

الأسئلة	عدد المستفيدين	مستوى رضاك عن الخدمة	ما مدى انتظارك لتلقي الخدمة	ما الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة من وجهة نظرك	الاجراءات التي سبقت تلقيك الخدمة من وجهة نظرك	أهمية الخدمة بالنسبة لك	ماذا لو حجبت عنك هذه الخدمة؟
هل تلقيت خدمة الكساء؟	73	178	196	208	211	209	200
هل تلقيت خدمة النقد؟	86	215	246	252	252	257	250
هل تلقيت خدمة الغذاء؟	74	190	207	208	197	212	209
هل تلقيت خدمة كسوة الشتاء؟	37	89	99	97	99	100	97
هل تلقيت خدمة الاجهزة الطبية؟	5	11	11	11	9	15	13
هل تلقيت خدمة الرعاية الصحية؟	13	32	32	38	37	38	36
هل تلقيت خدمة فواتير الخدمات؟	12	30	32	31	31	35	35
هل تلقيت خدمة الاجهزة الكهربائية؟	59	156	123	168	165	172	165
هل تلقيت خدمة تأثيث المنزل؟	21	53	45	54	55	59	59
هل تلقيت خدمة ترميم المنزل؟	1	3	1	3	2	3	3
هل تلقيت خدمة إيجار المنزل؟	39	87	98	106	104	117	111
هل تلقيت خدمة المواصلات؟	11	32	31	32	33	33	27
هل تلقيت خدمة محو الامية؟	٦	16	12	8	8	9	9
هل تلقيت خدمة الاسر المنتجة؟	10	23	24	24	26	28	24
هل تلقيت خدمة المشاريع الصغيرة؟	2	3	3	3	3	5	5
هل تلقيت خدمة برامج التدريب؟	27	74	78	78	75	74	61
هل تلقيت خدمة الحج؟	15	35	35	34	37	37	30
هل تلقيت خدمة العمرة؟	10	22	17	21	20	24	23
هل تلقيت خدمة المتابعة الميدانية؟	60	158	152	168	168	163	136

ولمقارنة مستوى رضا الأمهات عن كل خدمة تقدمها جمعية ببناء، تم تحويل تكرارات كل خدمة إلى نسبة مئوية لجميع العوامل؛ بهدف مقارنتها بالنسبة المحكية للرضا العام، والتي حددتها الدراسة، وهي: (٧٥٪). والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

جدول ٦: نسب مستوى الرضا عن الخدمات لدى الأمهات.

تأثير الحجب	الأهمية	الاجراءات	التعامل	السرعة	الرضا	نسبة المستفيدين	الخدمة
91	95	96	95	89	81	72	الكساء
97	100	98	98	95	83	85	النقد
94	95	89	94	93	86	73	الغذاء
87	90	89	87	89	80	37	كسوة الشتاء
87	100	60	73	73	73	5	الأجهزة الطبية
92	97	95	97	82	82	13	الرعاية الصحية
97	97	86	86	89	83	12	الفواتير
93	97	93	95	69	88	58	الأجهزة الكهربائية
94	94	87	86	71	84	21	الأثاث
100	100	67	100	33	100	1	ترميم المنزل
95	100	89	91	84	74	39	إيجار المنزل
82	100	100	97	94	97	11	المواصلات
٥٠	٥٠	٤٤	٤٤	٦٧	٨٩	٦	محو الأمية
80	93	87	80	80	77	10	الأسر المنتجة
83	83	50	50	50	50	2	المشاريع الصغيرة
75	91	93	96	96	91	27	برامج التدريب
67	82	82	76	78	78	15	الحج
77	80	67	70	57	73	10	العمرة
76	91	93	93	84	88	59	المتابعة الميدانية

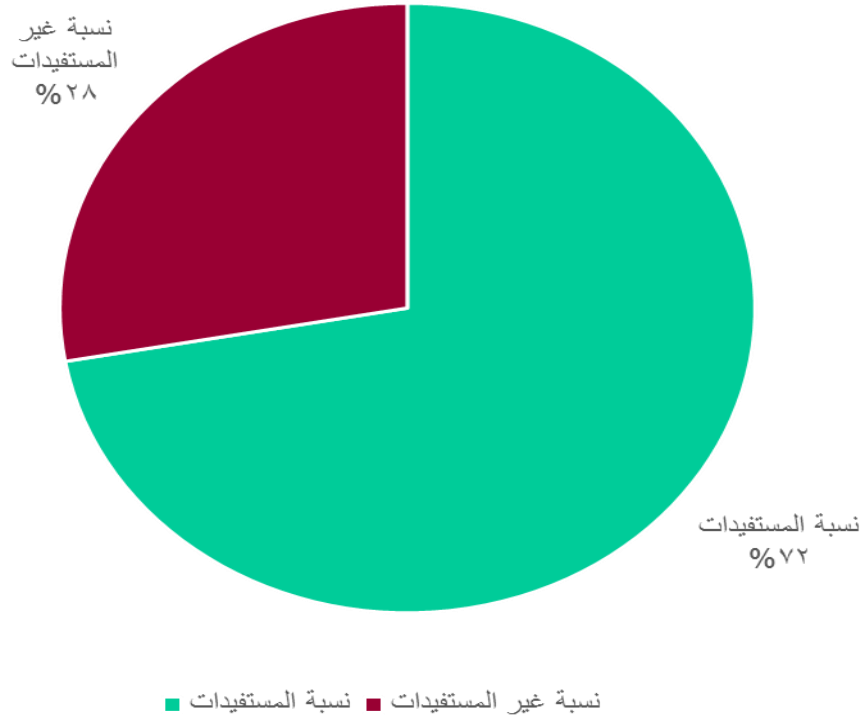
تشير النتائج في الجدول (٧) أن نسبة الرضا للعديد من الخدمات - المظلمة باللون الأخضر - جاءت أكبر من النسبة المحكّية لمستوى الرضا العام التي اعتمدها الدراسة (٧٥٪). وقد ظهر هذا جلياً في الخدمات الأساسية، والتي تحقق العيش الكريم للأسر، وهي: (النقد، والرعاية الصحية، والمواصلات، والغذاء، والفواتير). في حين نلاحظ في الجدول أعلاه أن بعض

الخدمات كان مستوى الرضا فيها أقل من النسبة المحكية - المظللة باللون الأحمر - ومنها: الأجهزة الطبية، ومحو الأمية، والمشاريع الصغيرة، والعمرة.

ولتوضيح مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" بشكل أكثر تفصيلاً، تم حساب نسبة المستفيدات من كل خدمة ومقارنة متوسط نسبة الرضا عنها مع متوسط نسبة الرضا عن الخدمات جميعها وفقاً للعوامل التالية: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن، وفيما يلي عرض نتائج مستوى الرضا الخاص عن كل خدمة بشكل منفصل.

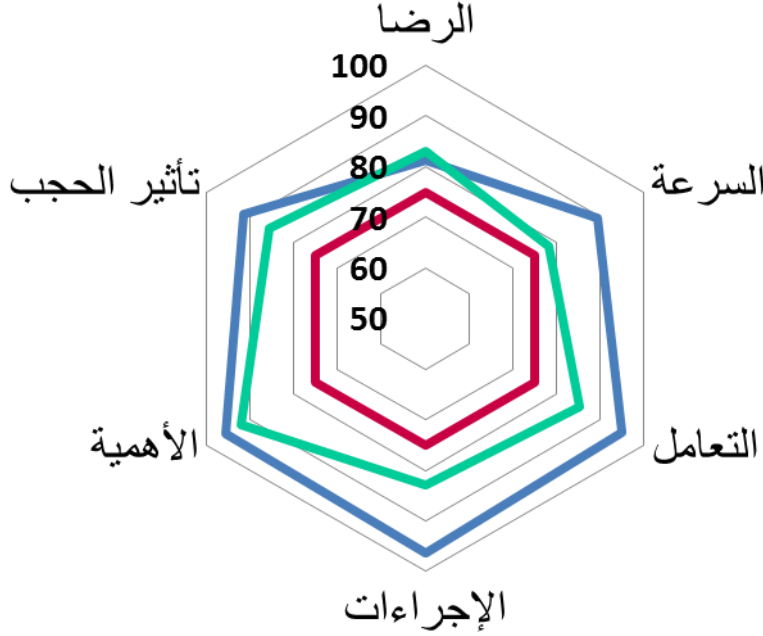
١. الرضا عن خدمة الكساء:

ولتعرف على مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الكساء التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٧٣) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة بما نسبته (٧٢%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من هذه الخدمة نحو (٢٨) من إجمالي عينة الأمهات، كما هو موضح بالشكل (٦)



شكل ٥: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الكساء.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الكساء تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها، كما هو موضح في الشكل (٧).



الرضا المقبول — المتوسط — النسبة

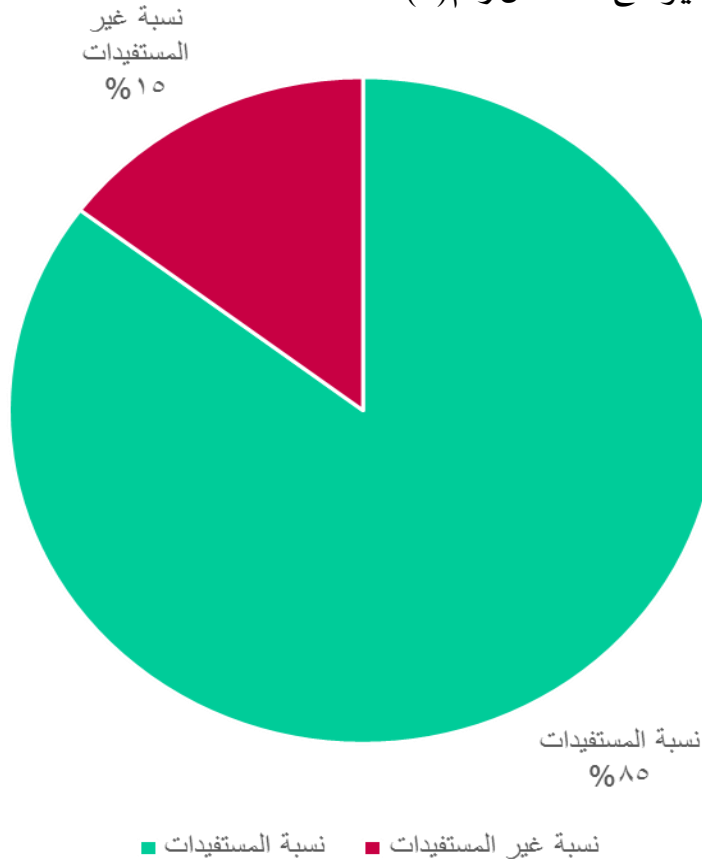
شكل ٦: متوسط رضا الأمهات عن خدمة الكساء.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الكساء أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الكساء بلغ (٨١٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الكساء لأمهات الأيتام أفضل مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الكساء بلغ (٨٩٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة تقديم بقية الخدمات (٧٨٪). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الكساء أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الكساء بلغ (٩٥٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وكشفت نتائج الدراسة أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الكساء كانت أسهل مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٧) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الكساء بلغ (٩٦٪) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣٪).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الكساء؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الكساء بلغ (٩٥٪) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢٪). ولعرفة أثر حجب خدمة الكساء في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر **سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٧) أن متوسط نسبة حجب خدمة الكساء بلغ (٩١٪) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦٪).

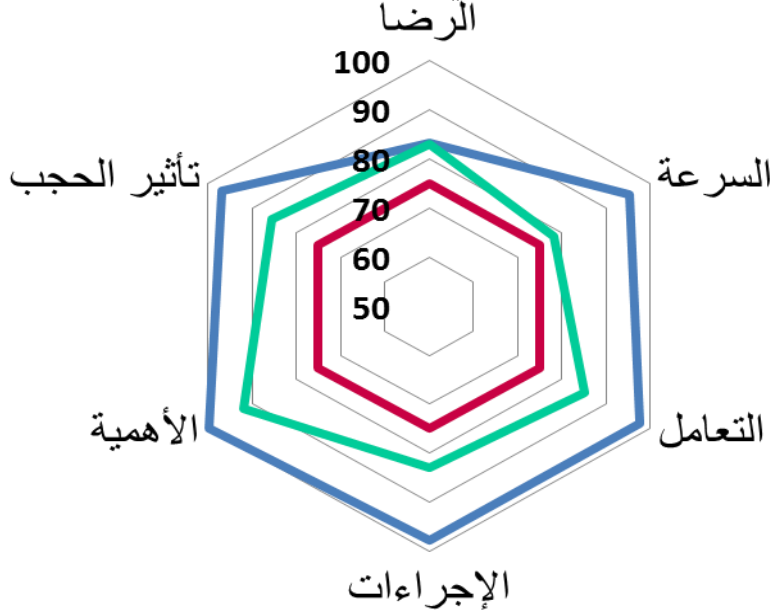
٢. الرضا عن خدمة النقد:

ولتعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة النقد التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٨٦) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة بما نسبته (٨٥٪) في حين بلغت نسبة من لم يفدوا من الخدمة (١٥٪) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٨).



شكل ٧: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة النقد.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة النقد تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٩).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٨: متوسط رضا الأمهات عن خدمة النقد.

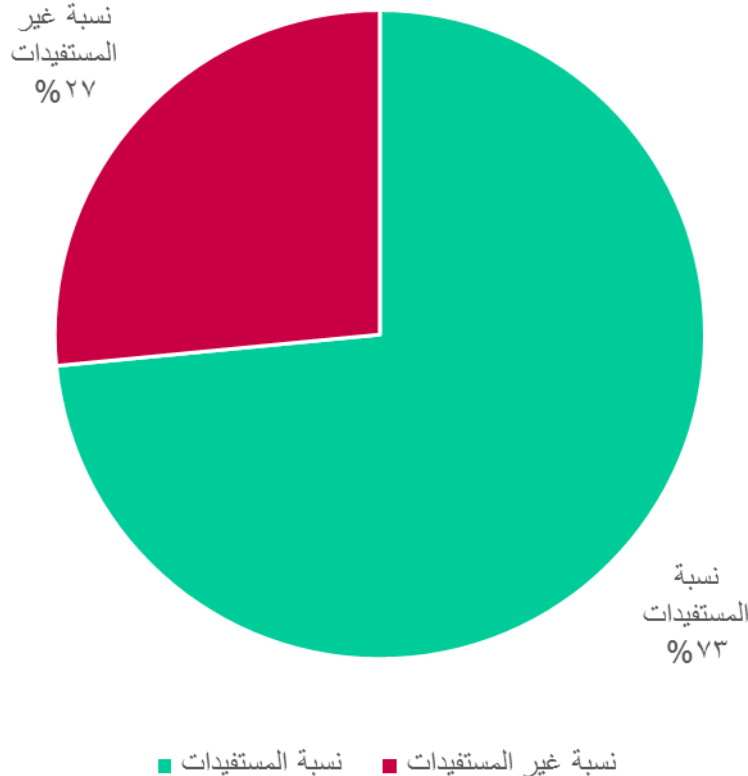
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة النقد **مساوياً** لمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة النقد بلغ (٨٣٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة النقد لأمهات الأيتام **أفضل** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٩) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة النقد بلغ (٩٥٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨٪). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة النقد **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة النقد بلغ (٩٨٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وكشفت نتائج الدراسة أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة النقد كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٩) أن

متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة النقد بلغ (٩٨%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة النقد، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٩) أن متوسط نسبة أهمية خدمة النقد بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولعرفة أثر حجب خدمة النقد في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر **سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٩) أن متوسط نسبة حجب خدمة النقد بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

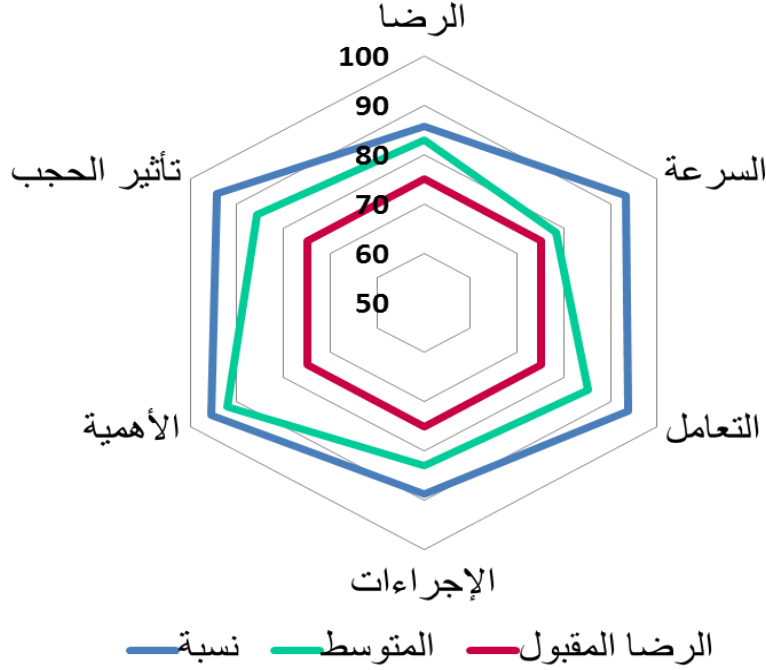
٣. الرضا عن خدمة الغذاء:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الغذاء التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٧٤) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٧٣%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٢٧%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (١٠).



شكل ٩: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الغذاء.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الغذاء تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها، كما هو موضح في الشكل (١١).



شكل ١٠: متوسط رضا الأمهات عن خدمة الغذاء.

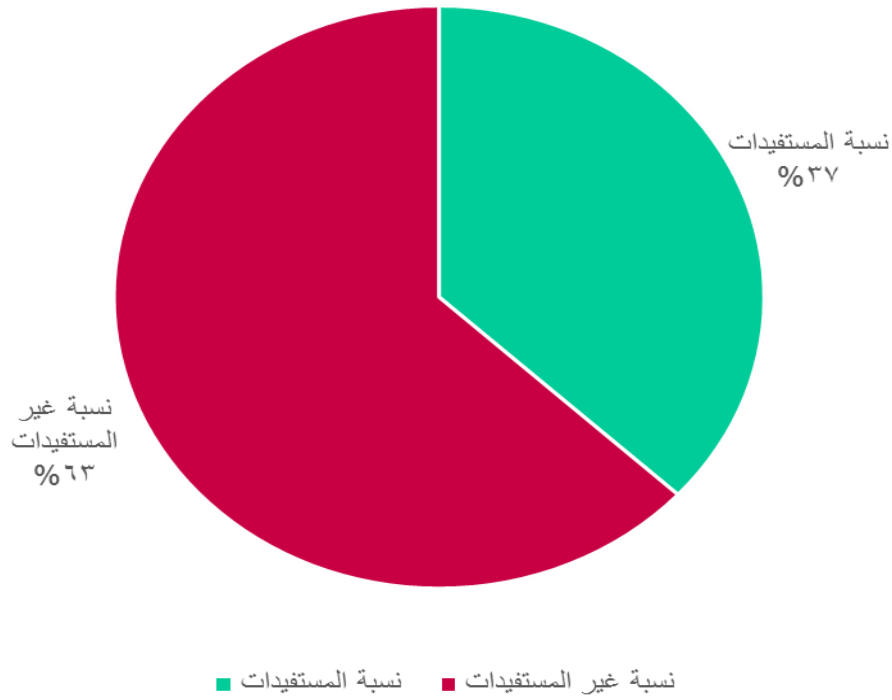
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الغذاء **أعلى مقارنة بمتوسط نسب الرضا** عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (١١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الغذاء بلغ (٨٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الغذاء لأمهات الأيتام **أفضل** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١١) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الغذاء بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة تقديم بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الغذاء **أكثر ملاءمة** من طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (١١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الغذاء بلغ (٩٤%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وكشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الغذاء كانت **أكثر ملاءمة** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ فقد وضح الشكل (١١) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الغذاء بلغ (٨٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الغذاء؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١١) أن متوسط نسبة

أهمية خدمة الغذاء بلغ (٩٥%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الغذاء في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة أكبر مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١١) أن متوسط نسبة حجب خدمة الغذاء بلغ (٩٤%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

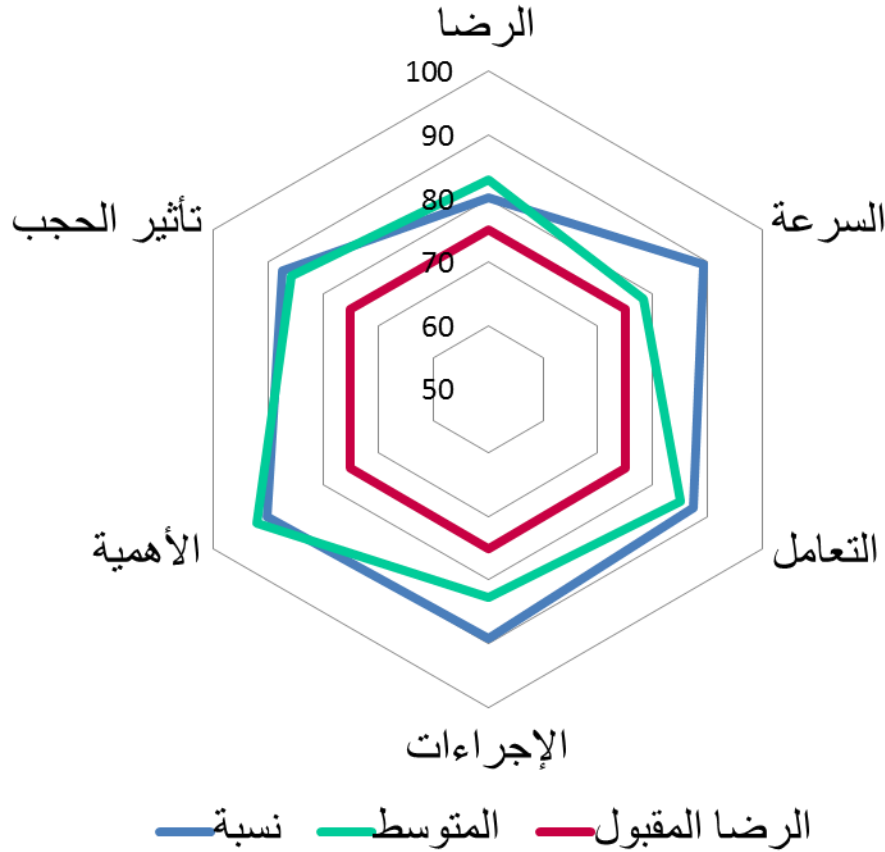
٤. الرضا عن خدمة كسوة الشتاء:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة كسوة الشتاء التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٣٧) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٣٧%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٦٣%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (١٢).



شكل ١١: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة كسوة الشتاء.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة كسوة الشتاء تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر ومقارنتها بمتوسط نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها، كما هو موضح في الشكل (١٣).



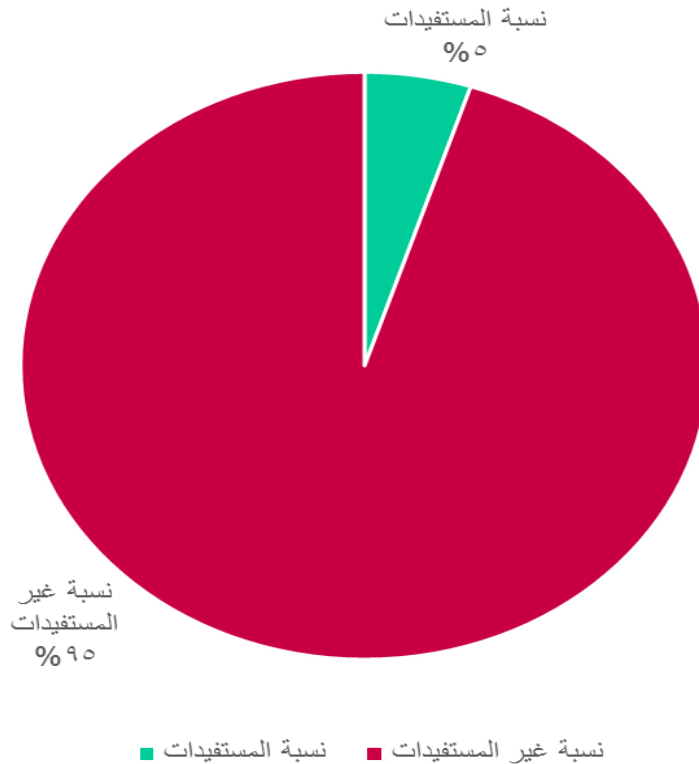
شكل ١٣: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة كسوة الشتاء أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (١٣) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة كسوة الشتاء بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة كسوة الشتاء للأمهات الأيتام أفضل مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (١٣) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة كسوة الشتاء بلغ (٨٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة كسوة الشتاء أكثر ملائمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٣) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة كسوة الشتاء بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وكشفت نتائج الدراسة أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة كسوة الشتاء كانت

أكثر صعوبة مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (١٣) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة كسوة الشتاء بلغ (٨٩٪) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣٪).

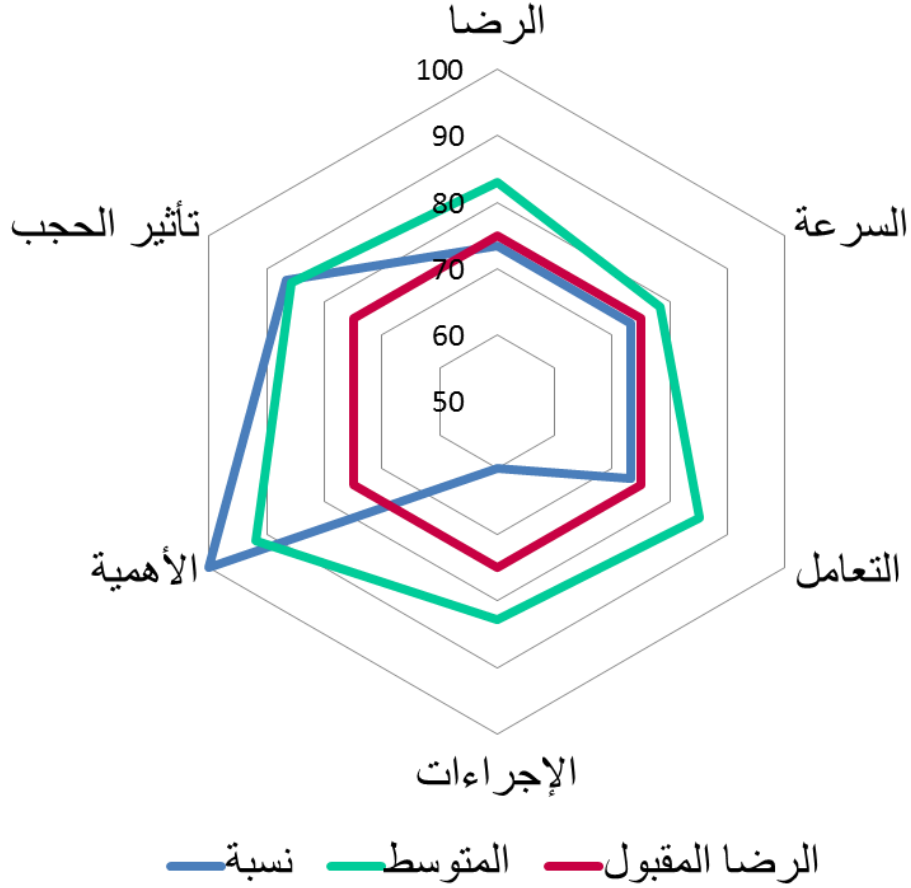
أما فيما يتعلق بأهمية خدمة كسوة الشتاء فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٣) أن متوسط نسبة أهمية خدمة كسوة الشتاء بلغ (٩٠٪) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢٪). ولمعرفة أثر حجب خدمة كسوة الشتاء في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ يتضح من الشكل (١٣) أن متوسط نسبة حجب كسوة الشتاء قد بلغ (٨٧٪) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦٪).

٥. الرضا عن خدمة الأجهزة الطبية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الأجهزة الطبية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٥) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٥٪) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٩٥٪) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (١٤).



ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الأجهزة الطبية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (١٥).



شكل ١٤: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة كسوة الشتاء.

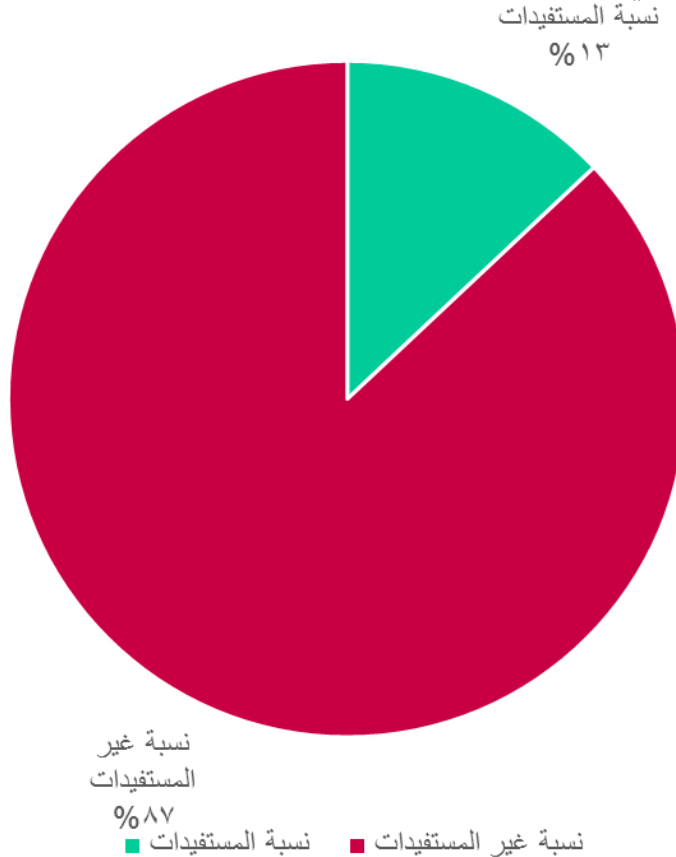
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الأجهزة الطبية **أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا** عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (١٥) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الأجهزة الطبية بلغ (٧٣٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الأجهزة الطبية للأمهات الأيتام **أقل مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات**؛ ويتضح من الشكل (١٥) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الأجهزة الطبية بلغ (٧٣٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨٪). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الأجهزة الطبية **أقل مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات**؛ إذ يتضح من الشكل (١٥) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة كسوة الشتاء بلغ (٧٣٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وكشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الأجهزة الطبية كانت **أكثر**

صعوبة مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٥) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الأجهزة الطبية بلغ (٦٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الأجهزة الطبية، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٥) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الأجهزة الطبية بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الأجهزة الطبية في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (١٥) أن متوسط نسبة حجب خدمة الأجهزة الطبية بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

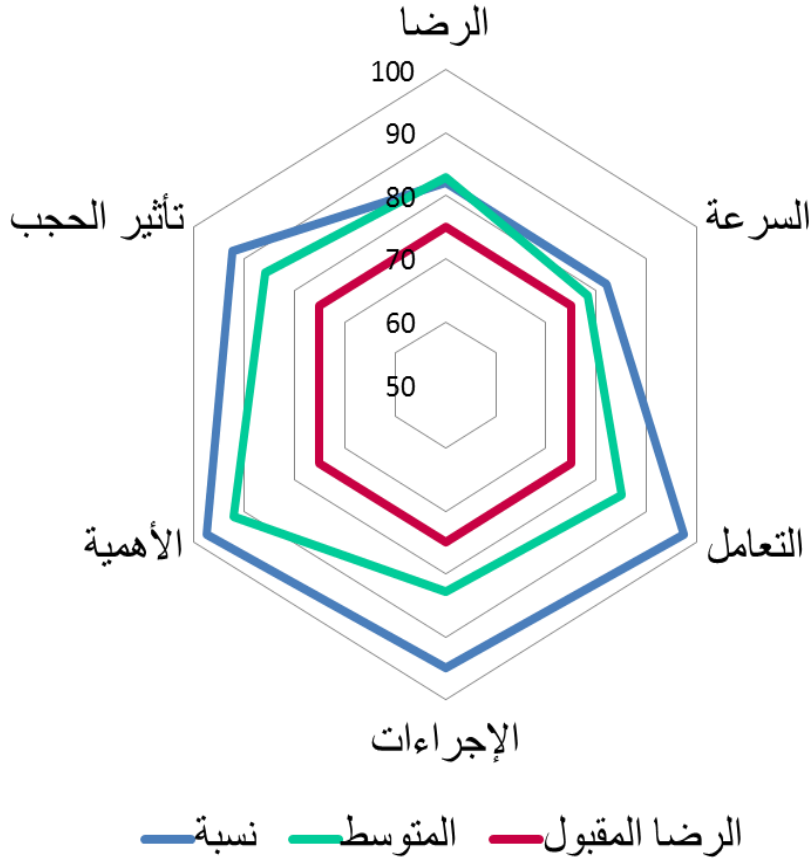
٦. الرضا عن خدمة الرعاية الصحية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١٣) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١٣%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٨٧%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (١٦).



شكل ١٥: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الرعاية الصحية.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الرعاية الصحية؛ تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (١٧).



شكل ١٦: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الرعاية الصحية

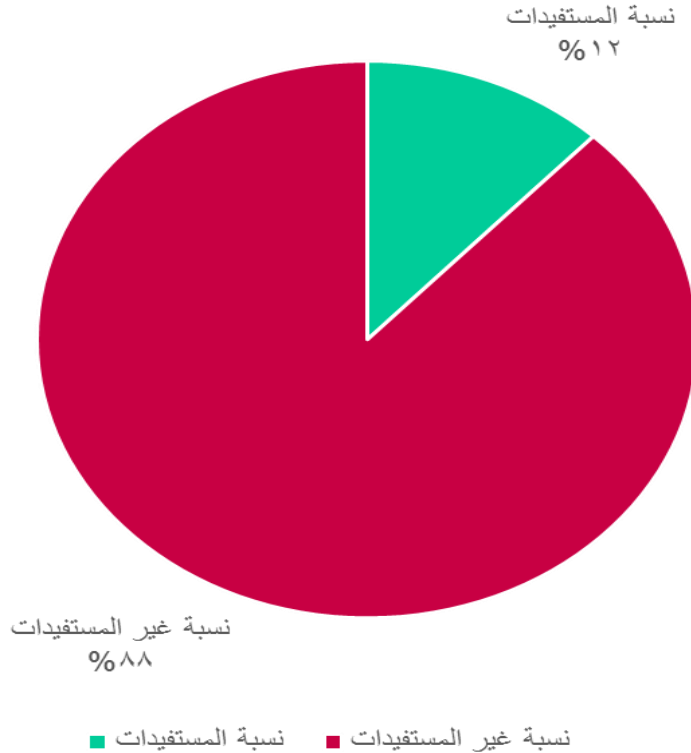
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية **أقل مقارنة بمتوسط نسب** الرضا عن بقية الخدمات، يتضح من الشكل (١٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الرعاية الصحية بلغ (٨٢٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الرعاية الصحية للأمهات الأيتام **أفضل** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فتضح من الشكل (١٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الرعاية الصحية بلغ (٨٢٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨٪). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الرعاية الصحية **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (١٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الرعاية الصحية بلغ (٩٧٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وكشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الرعاية الصحية كانت **أكثر صعوبة** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛

فيتضح من الشكل (١٧) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الرعاية الصحية بلغ (٩٥%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الرعاية الصحية؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (١٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الرعاية الصحية بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الرعاية الصحية في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٧) أن متوسط نسبة حجب الرعاية الصحية بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

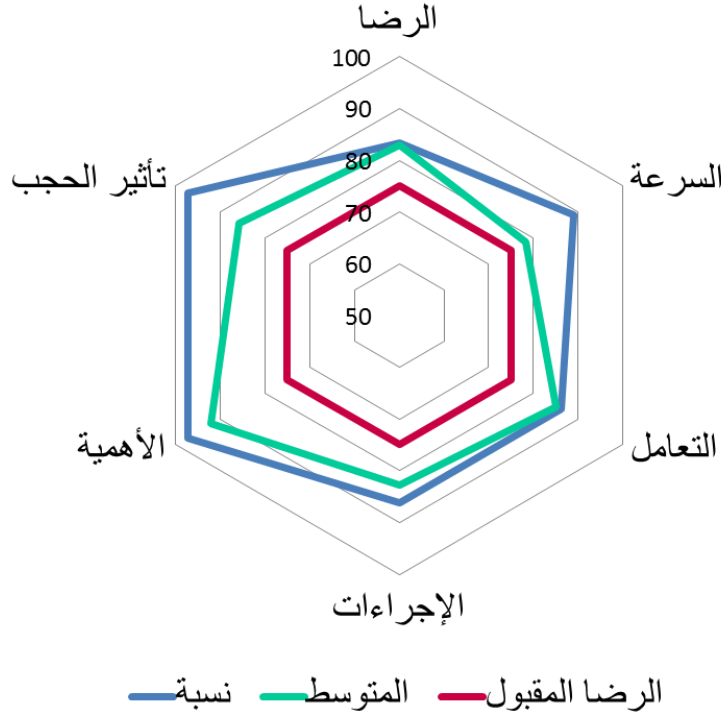
٧. الرضا عن خدمة الفواتير:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الفواتير التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١٢) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١٢%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٨٨%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (١٨).



شكل ١٧: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الفواتير.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الرعاية الصحية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أفئة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (١٩).



شكل ١٨: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الفواتير.

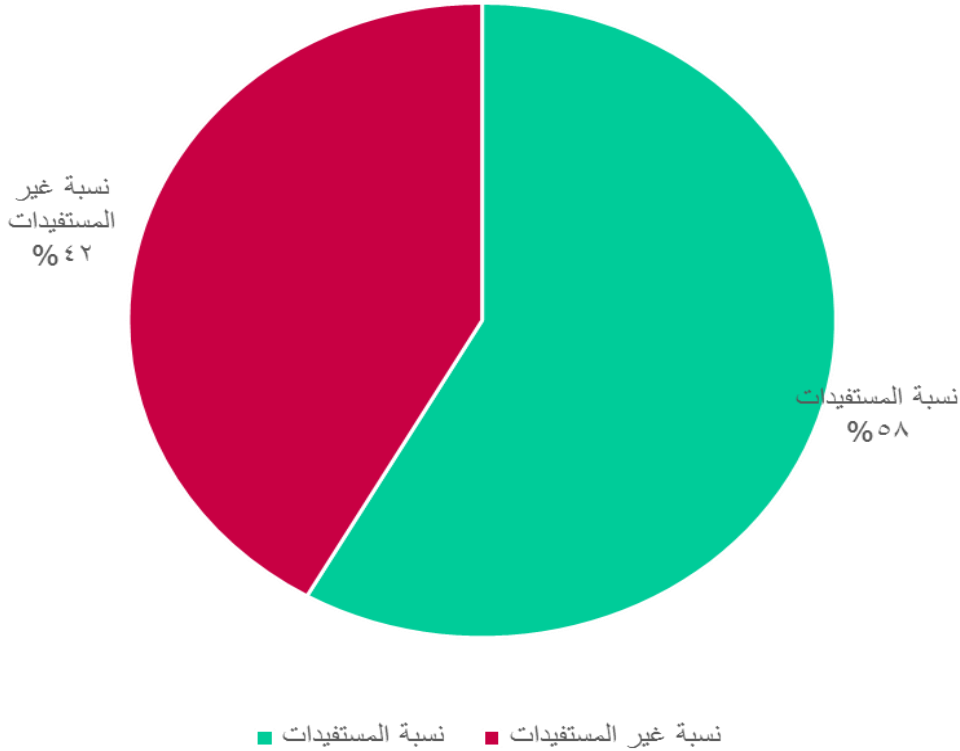
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الفواتير **مساوياً** متوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (١٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الفواتير بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الفواتير لأمهات الأيتام **أفضل** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (١٩) أن متوسط نسبة سرعة تسديد الفواتير بلغ (٨٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الفواتير **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ ويتضح أيضاً من الشكل (١٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الفواتير بلغ (٨٦%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وكشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الفواتير **كانت أكثر صعوبة مقارنة بإجراءات** تقديم بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (١٩) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الفواتير بلغ (٨٦%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الفواتير؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٩) أن متوسط

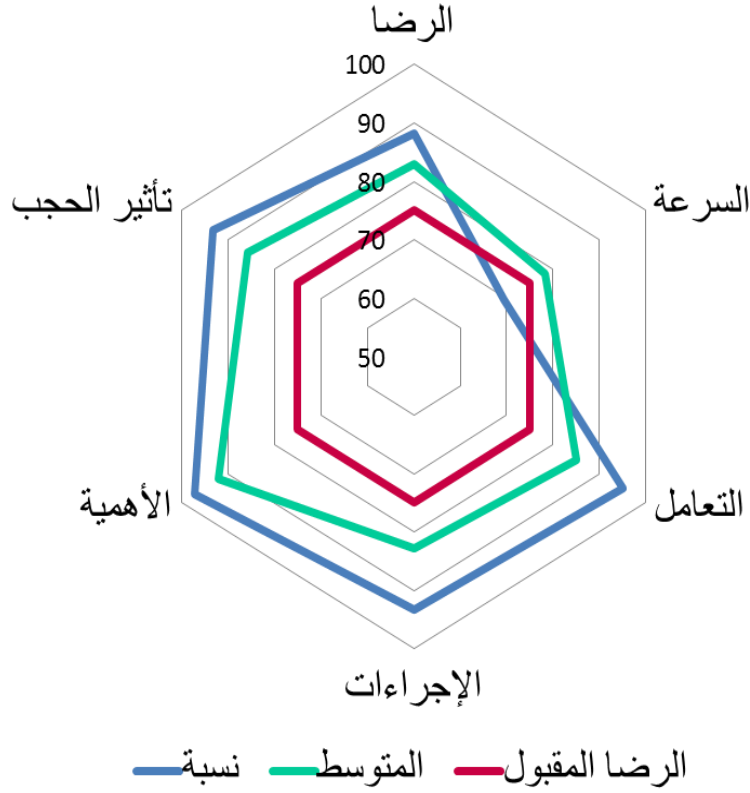
نسبة أهمية خدمة الفواتير بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الفواتير في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة أكبر مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (١٩) أن متوسط نسبة حجب الفواتير بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

٨. الرضا عن خدمة الأجهزة الكهربائية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الأجهزة الكهربائية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٥٩) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٥٨%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٤٢%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٢٠).



شكل ١٩: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الأجهزة الكهربائية. ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الأجهزة الكهربائية؛ تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٢١).



شكل ٢٠: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الأجهزة الكهربائية.

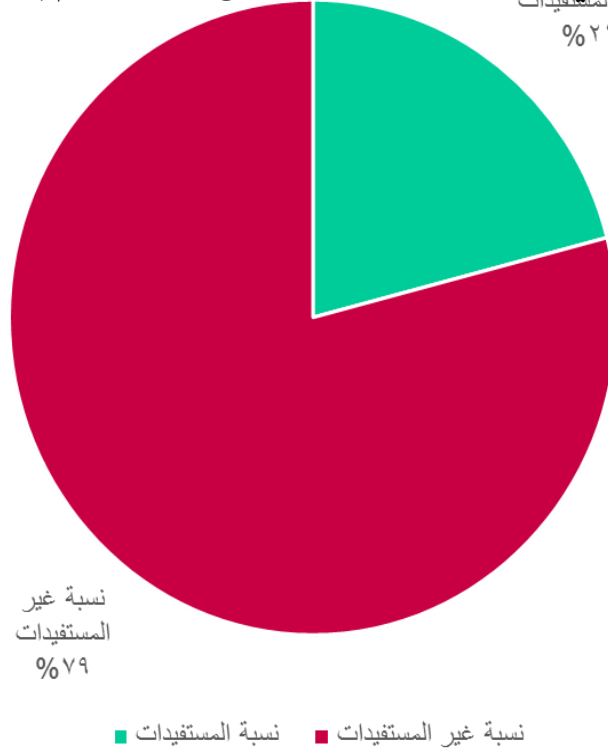
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الأجهزة الكهربائية أعلى مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٢١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الأجهزة الكهربائية بلغ (٨٨٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الأجهزة الكهربائية لأمهات الأيتام أبطأ مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢١) أن متوسط نسبة سرعة الأجهزة الكهربائية بلغ (٦٩٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨٪). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الأجهزة الكهربائية أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٢١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الأجهزة الكهربائية بلغ (٩٥٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وكشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الأجهزة الكهربائية كانت أسهل مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٢١) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الأجهزة الكهربائية بلغ (٩٣٪) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣٪).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الأجهزة الكهربائية فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة أكبر أهمية مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٢١) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الأجهزة الكهربائية بلغ (٩٧٪) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية

لبقية الخدمات (٩٢٪). ولمعرفة أثر حجب خدمة الأجهزة الكهربائية في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة أكبر مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢١) أن متوسط نسبة حجب الأجهزة الكهربائية بلغ (٩٣٪) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦٪).

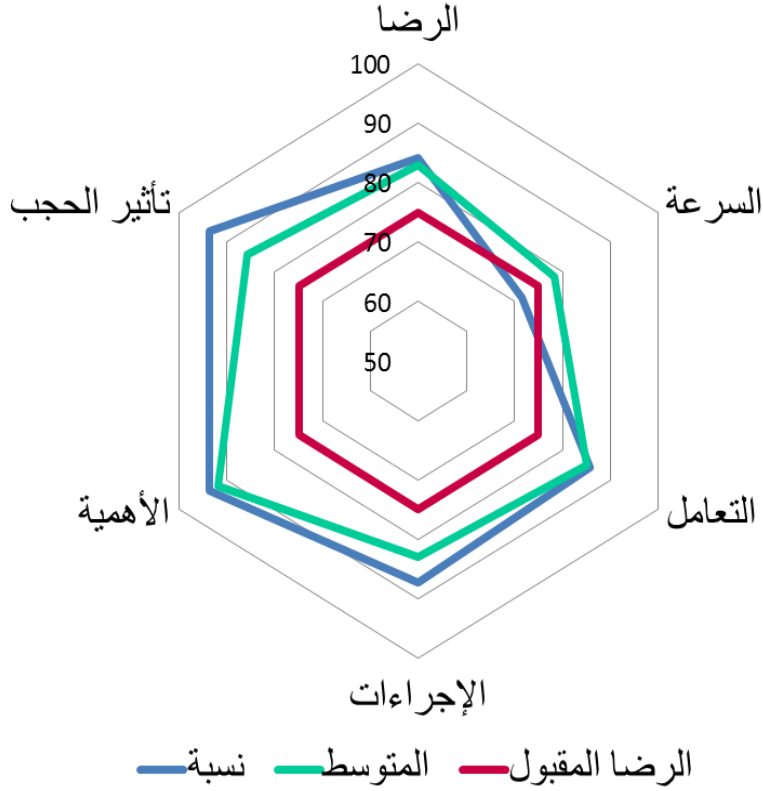
٩. الرضا عن خدمة تأثيث المنازل:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة تأثيث المنزل التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٢١) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٢١٪) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٧٩٪) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٢٢).



شكل ٢١: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة تأثيث المنازل.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة تأثيث المنزل تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٢٣).



شكل ٢٢: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة تأثيث المنازل.

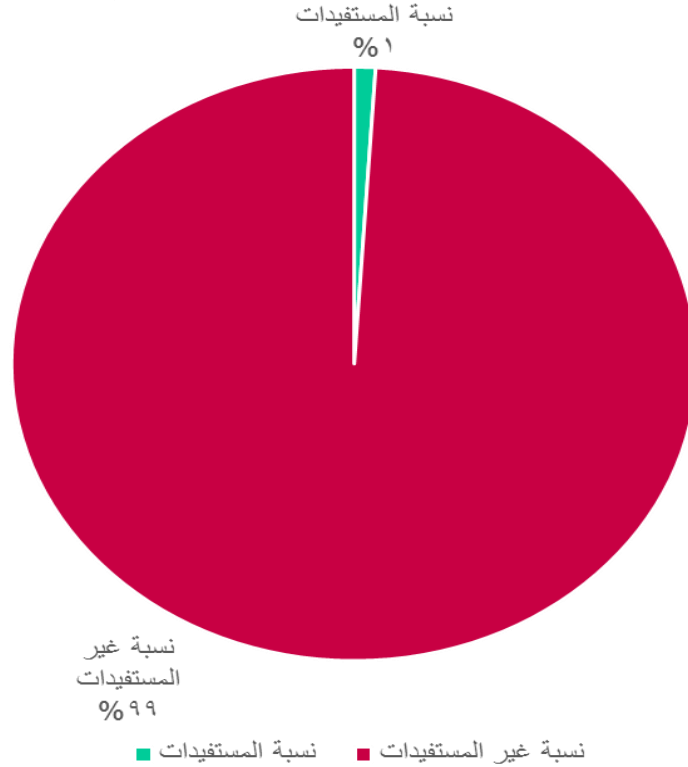
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة تأثيث المنزل **أعلى مقارنة** بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٢٣) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة تأثيث المنزل بلغ (٨٤٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة تأثيث المنزل للأمهات الأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢٣) أن متوسط نسبة سرعة تأثيث المنزل بلغ (٧١٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨٪). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة تأثيث المنزل **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢٣) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة تأثيث المنزل بلغ (٨٦٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وكشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة تأثيث المنزل كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢٣) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة تأثيث المنزل بلغ (٨٧٪) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣٪).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة تأثيث المنزل فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٢٣) أن متوسط

نسبة أهمية خدمة تأثيث المنزل بلغ (٩٤%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة تأثيث المنزل في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢٣) أن متوسط نسبة حجب خدمة تأثيث المنزل بلغ (٩٤%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

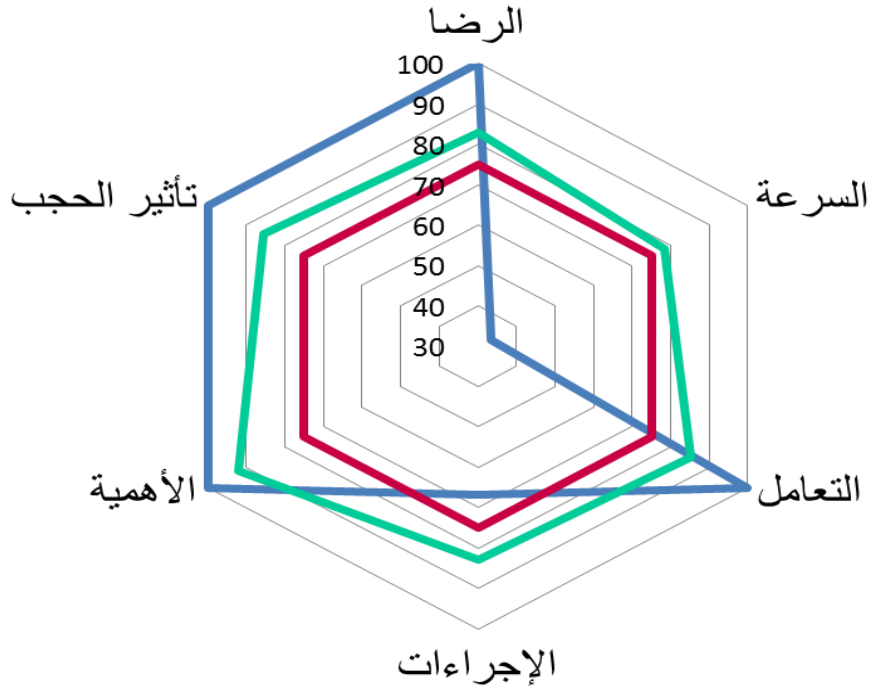
١٠. الرضا عن خدمة ترميم المنازل:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة ترميم المنازل التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٩٩%) من إجمالي عينة الأمهات - **ويعد هذا العدد من المستفيدين قليلاً جداً مما يحد من إمكانية تعميم النتيجة لهذا البعد** - حسب ما يوضح الشكل رقم (٢٤).



شكل ٢٣: نسبة الأمهات المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة ترميم المنازل.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة ترميم المنزل تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٢٥).



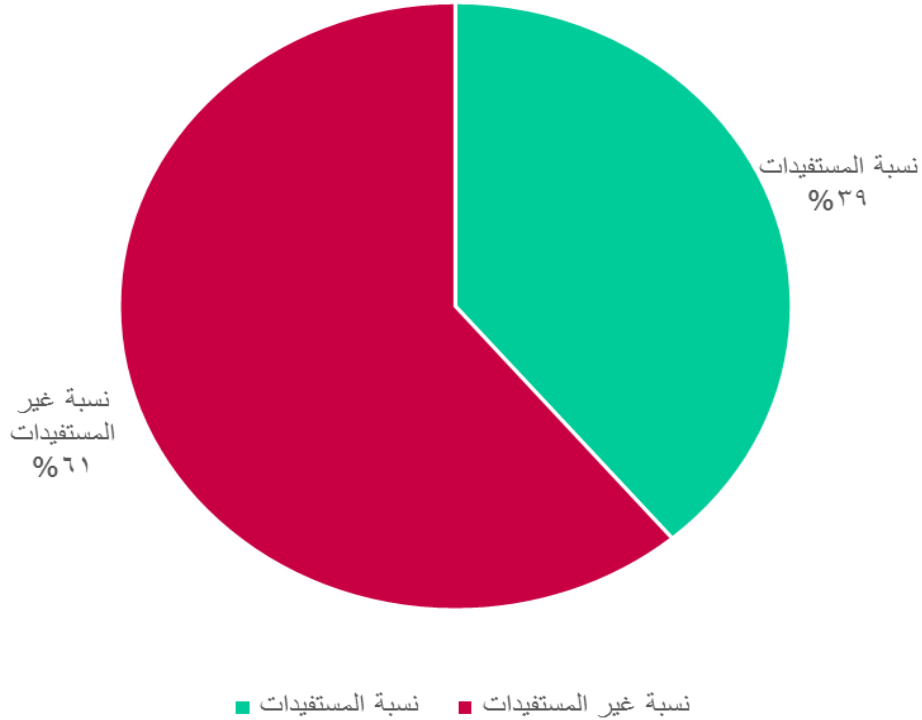
شكل ٢٤: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة ترميم المنازل.
 الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة ترميم المنزل **أعلى مقارنة** بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٢٥) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة ترميم المنزل بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة ترميم المنزل للأمهات الأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٢٥) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة ترميم المنزل بلغ (٣٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة ترميم المنزل **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٢٥) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة ترميم المنزل بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة ترميم المنزل كانت **أكثر صعوبة** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٢٥) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة ترميم المنزل بلغ (٦٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة ترميم المنزل؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٢٥) أن متوسط نسبة أهمية خدمة ترميم المنزل بلغ (١٠٠٪) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢٪). ولعرفة أثر حجب خدمة ترميم المنزل في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ ويبدو جلياً الشكل (٢٥) أن متوسط نسبة حجب خدمة ترميم المنزل بلغ (١٠٠٪) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦٪).

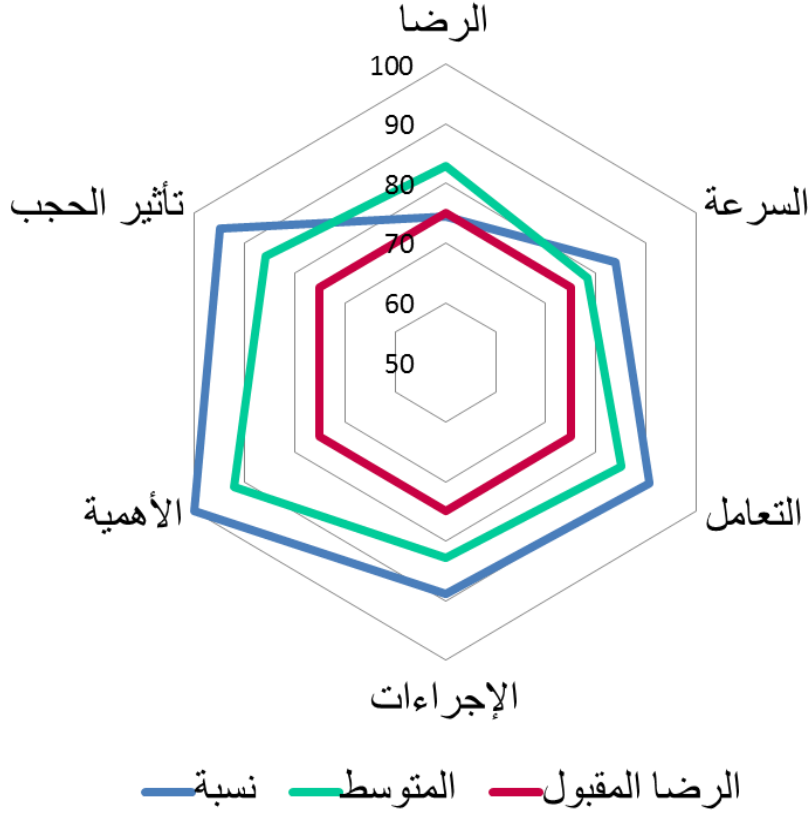
١١. الرضا عن خدمة إيجار المنزل:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة إيجار المنزل التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٣٩) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٣٩٪) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٦١٪) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٢٦).



شكل ٢٥: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة إيجار المنزل.

ولعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة إيجار المنزل تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٢٧).



شكل ٢٦: متوسط نسبة رضا الأهميات عن خدمات إيجار المنزل.

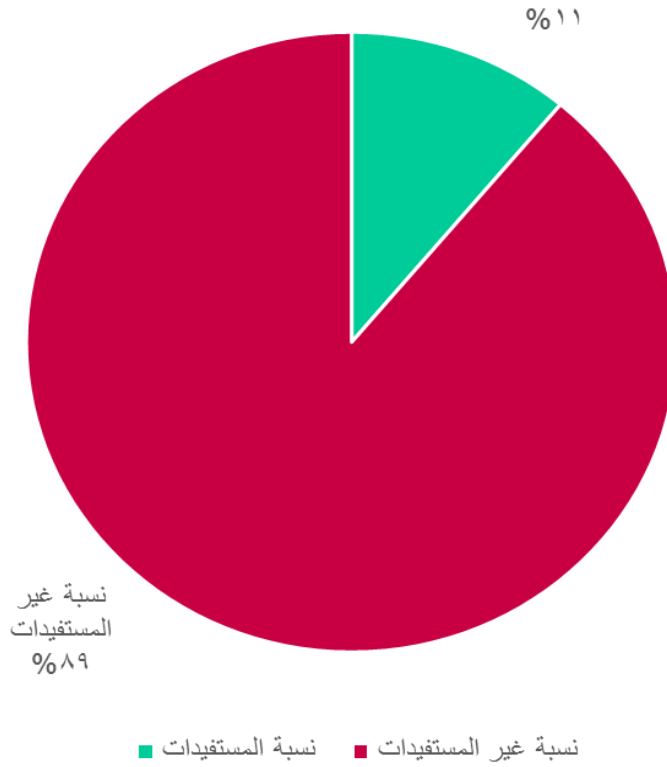
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة إيجار المنزل **أقل مقارنة بمتوسط نسب** الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٢٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة إيجار المنزل بلغ (٧٤٪) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣٪). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة إيجار المنزل لأهميات الأيتام **أسرع مقارنة بمتوسط نسب** سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٢٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة إيجار المنزل بلغ (٨٤٪) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨٪) وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة إيجار المنزل **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٢٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة إيجار المنزل بلغ (٩١٪) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥٪). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة إيجار المنزل كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢٧) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة إيجار المنزل بلغ (٨٩٪) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣٪).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة إيجار المنزل، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيتجلى من الشكل (٢٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة إيجار المنزل بلغ (١٠٠٪) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات

(٩٢٪). ولمعرفة أثر حجب خدمة إيجار المنزل في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة أكبر مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٢٧) أن متوسط نسبة حجب خدمة إيجار المنزل بلغ (٩٥٪) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦٪).

١٢. الرضا عن خدمة المواصلات:

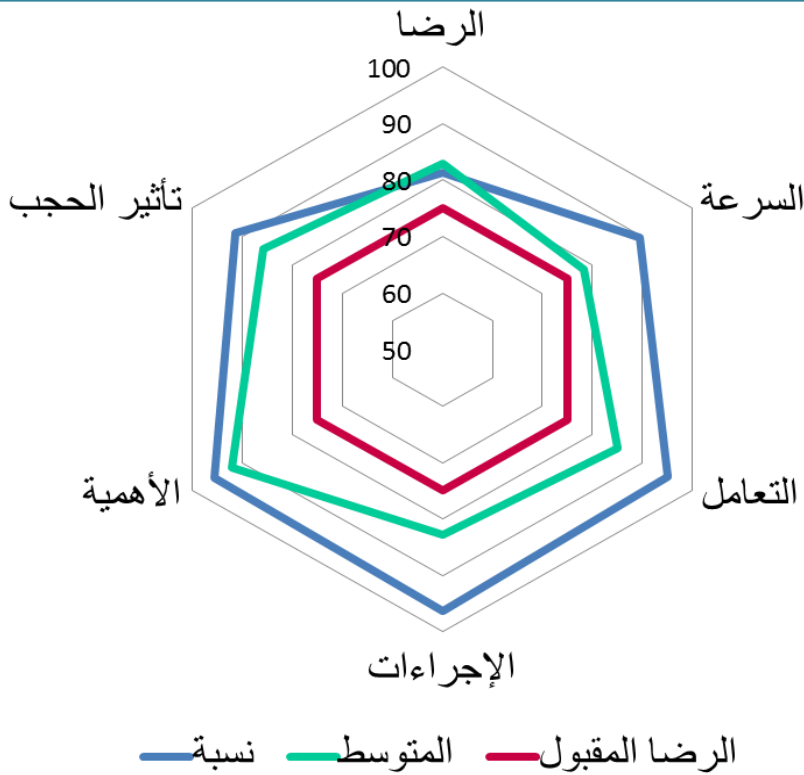
هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة المواصلات التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١١) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١١٪) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٨٩٪) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٢٨).



شكل ٢٧: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة المواصلات.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة المواصلات تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٢٩).

رضا المستفيد



شكل ٢٨: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة المواصلات.

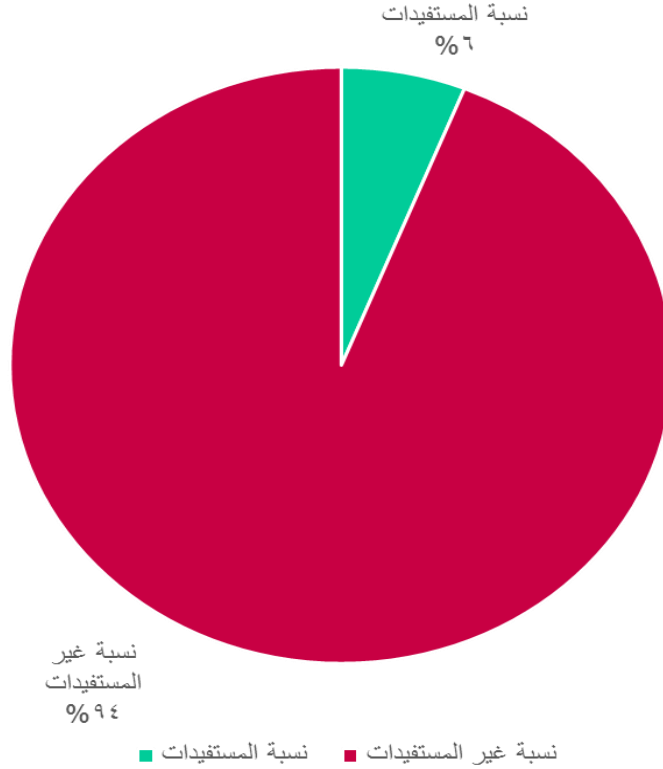
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة المواصلات **أقل مقارنة** بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٢٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة المواصلات بلغ (٧٤%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أو ضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة المواصلات لأهات الأيتام **أسرع** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتأكد من الشكل (٢٩) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة المواصلات بلغ (٨٤%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة المواصلات **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يظهر في الشكل (٢٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة المواصلات بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة المواصلات كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٢٩) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة المواصلات بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة المواصلات فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٢٩) أن متوسط نسبة أهمية خدمة المواصلات بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%).

ولمعرفة أثر حجب خدمة المواصلات في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة قليلة** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٢٩) أن متوسط نسبة حجب خدمة المواصلات بلغ (٨٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

١٣. الرضا عن خدمة محو الأمية:

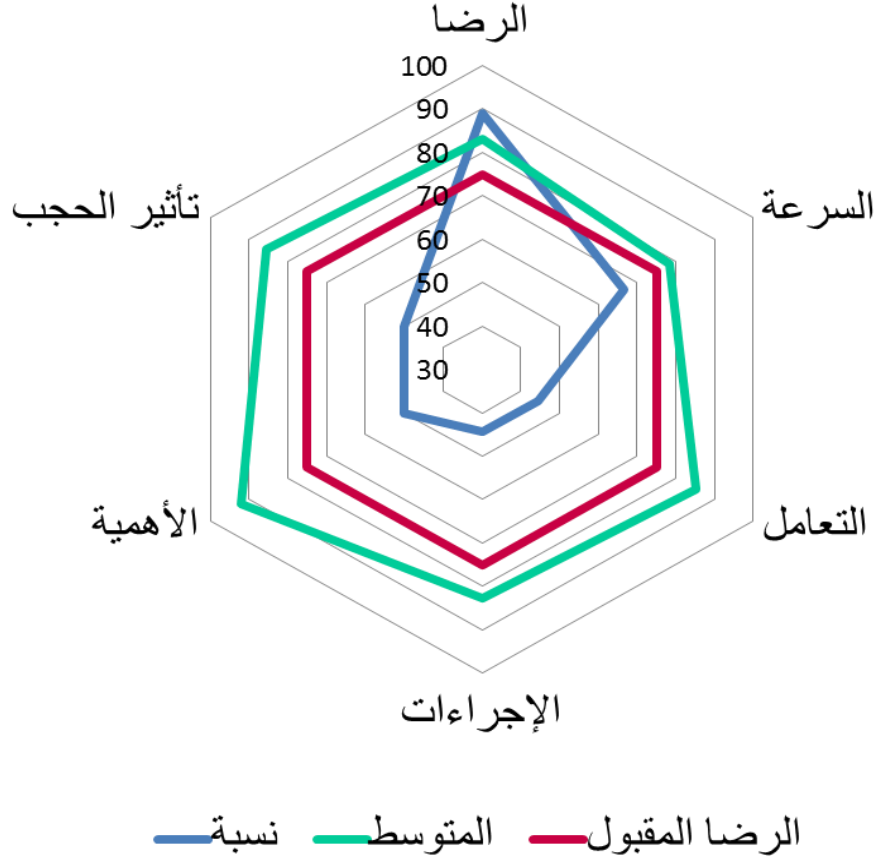
هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة محو الأمية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٥) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٥%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٩٥%) من إجمالي عينة الأمهات - **ويعد هذا العدد من المستفيدات قليلاً جداً مما يحث من إمكانية تعميم النتيجة لهذا البعد - حسب ما يوضح الشكل رقم (٣٠).**



شكل ٢٩: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة محو الأمية.

سلطان

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة محو الأمية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٣١).



شكل ٣٠: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة محو الأمية.

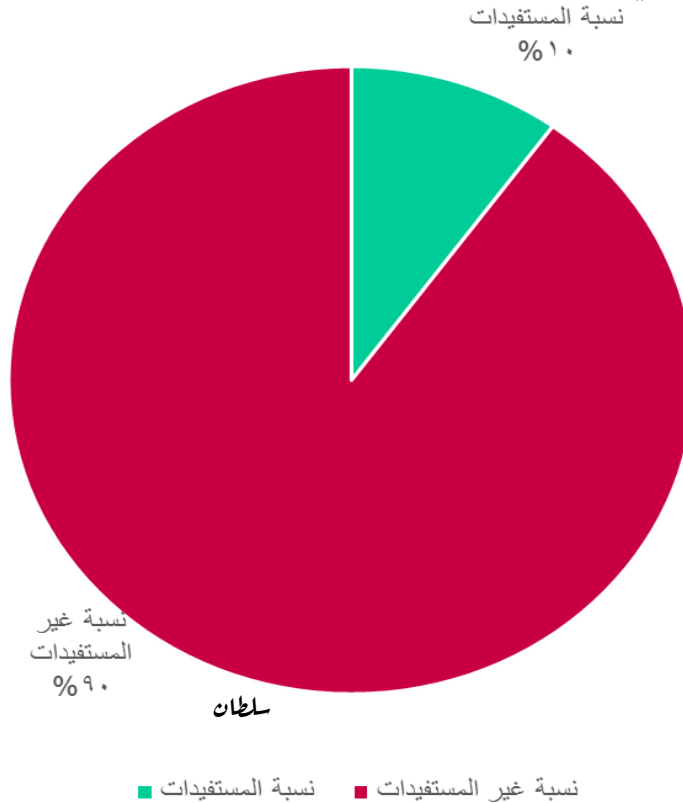
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة محو الأمية أكبر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، حيث اتضح من الشكل (٣١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة محو الأمية بلغ (٨٩%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة محو الأمية لأمهات الأيتام أقل مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيتجلى من الشكل (٣١) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة محو الأمية بلغ (٦٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة محو الأمية أقل ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٣١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة محو الأمية بلغ (٥٣%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة محو الأمية كانت أكثر صعوبة مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣١) أن متوسط نسبة سهولة

إجراءات تقديم خدمة محو الأمية بلغ (٥٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة محو الأمية؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ ويكشف الشكل (٣١) أن متوسط نسبة أهمية خدمة محو الأمية بلغ (٦٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة محو الأمية في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ فيظهر من الشكل (٣١) أن متوسط نسبة حجب خدمة محو الأمية بلغ (٦٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

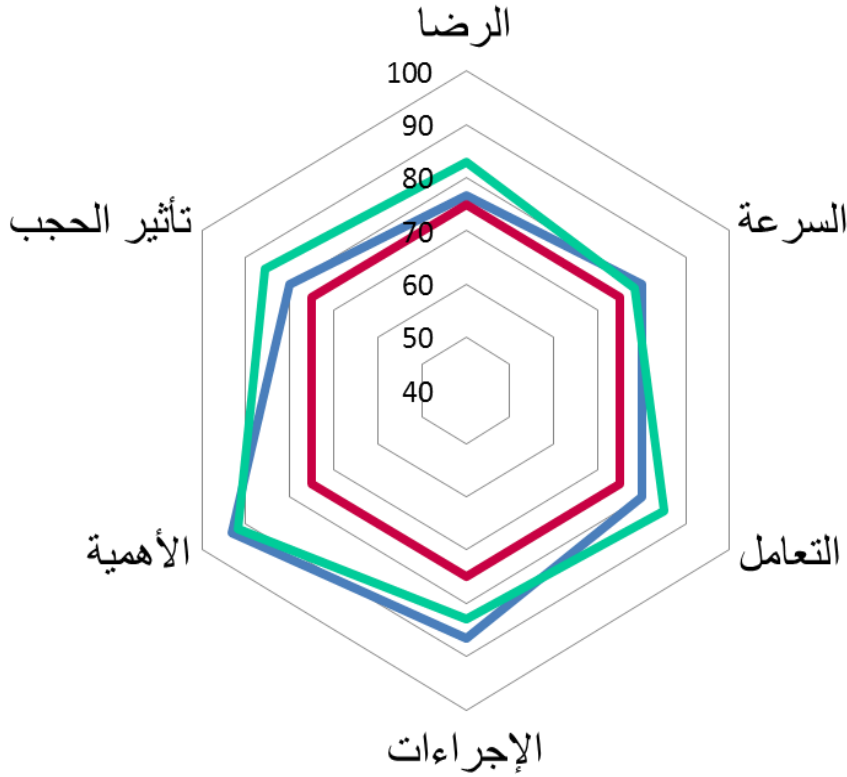
١٤. الرضا عن خدمة الأسر المنتجة:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الأسر المنتجة التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١٠) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١٠%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٩٠%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٣٢).



شكل ٣١: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الأسر المنتجة.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الأسر المنتجة تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٣٣).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٣٢: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الأسر المنتجة.

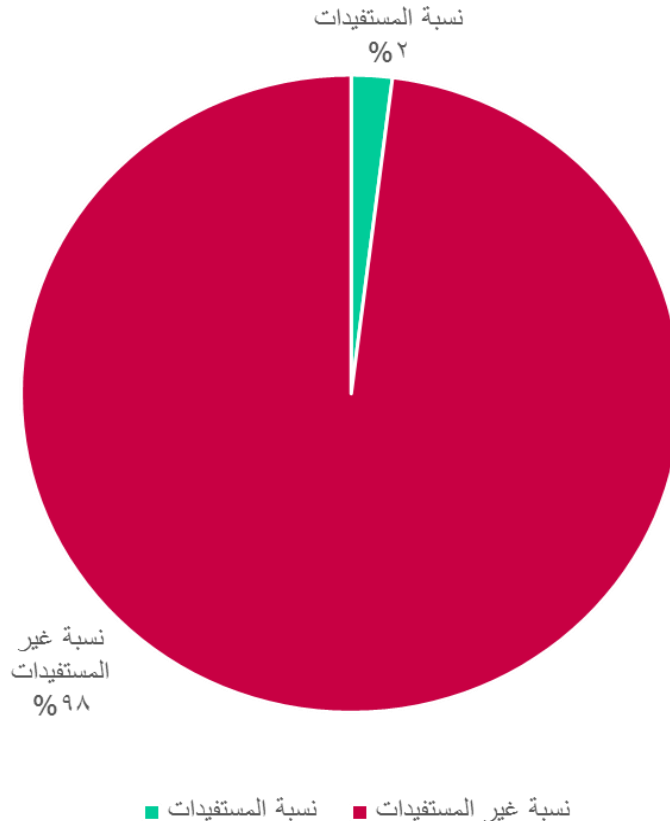
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الأسر المنتجة **أقل مقارنة بمتوسط** نسبة الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٣٣) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الأسر المنتجة بلغ (٧٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الأسر المنتجة للأمهات الأيتام **أسرع مقارنة بمتوسط** نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٣٣) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الأسر المنتجة بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الأسر المنتجة **أقل ملاءمة مقارنة بمتوسط** نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ فيبدو من الشكل (٣٣) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الأسر المنتجة بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الأسر المنتجة كانت **أسهل مقارنة بإجراءات** تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٣) أن متوسط نسبة سهولة

إجراءات تقديم خدمة الأسر المنتجة بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الأسر المنتجة: فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٣) أن متوسط نسبة أهمية خدمة محو الأمية بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولعرفة أثر حجب خدمة الأسر المنتجة في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٣٣) أن متوسط نسبة حجب خدمة الأسر المنتجة بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

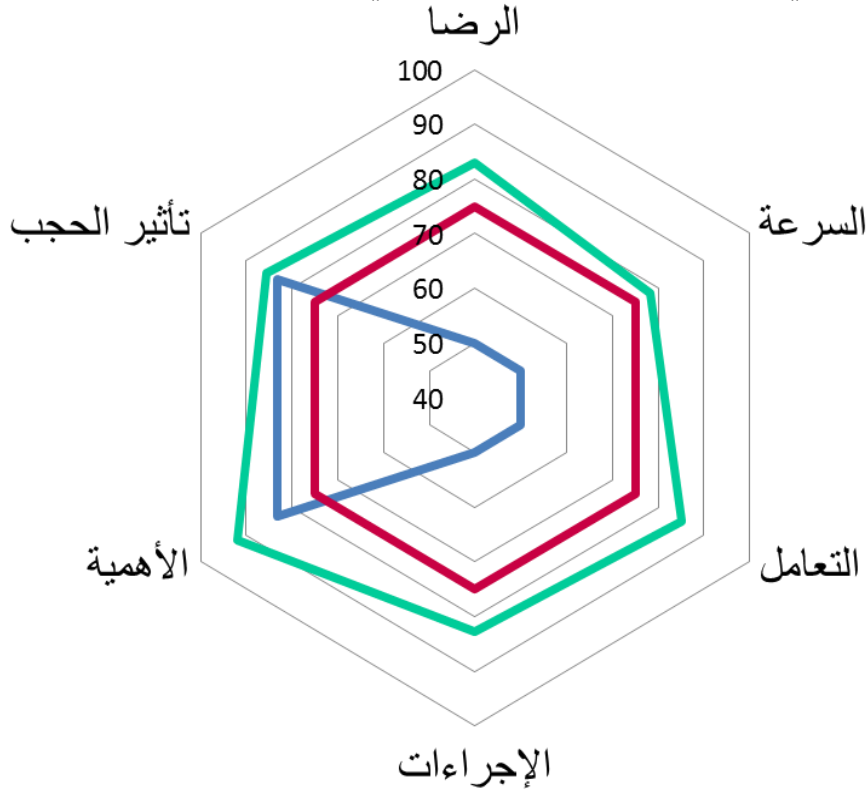
١٥. الرضا عن خدمة المشاريع الصغيرة:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة المشاريع الصغيرة التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٢) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٢%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٩٨%) من إجمالي عينة الأمهات - **ويعد هذا العدد من المستفيدين قليلاً جداً مما يحذر من إمكانية تعميم النتيجة لهذا البعد** - حسب ما يوضح الشكل رقم (٣٤).



شكل ٣٣: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة المشاريع الصغيرة.

ولعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة المشاريع الصغيرة تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة آنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٣٥).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٣٤: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة المشاريع الصغيرة.

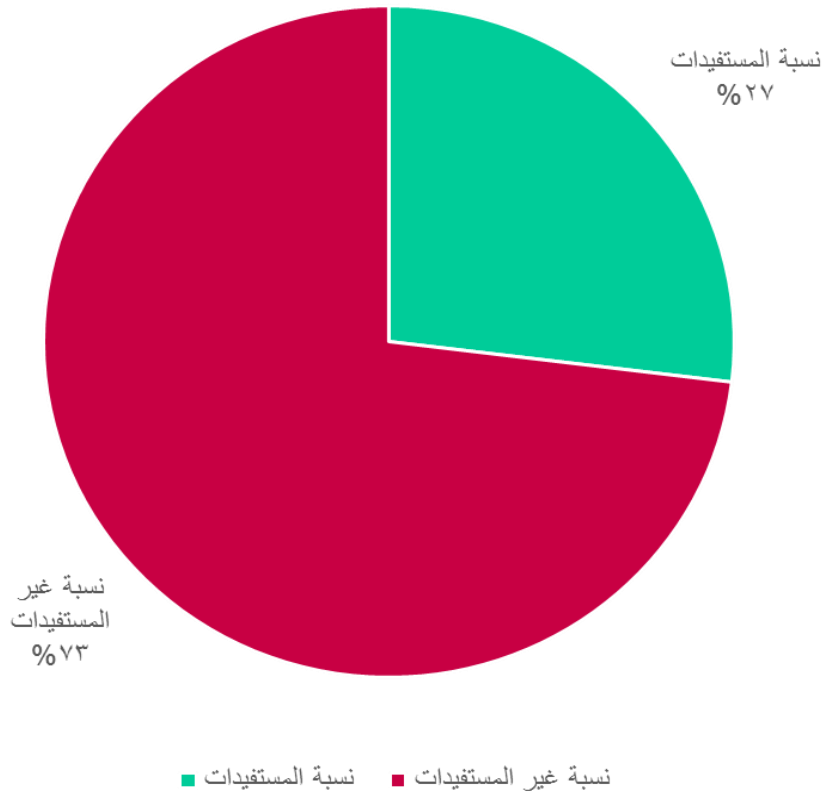
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى الرضا من أمهات الأيتام عن خدمة المشاريع الصغيرة أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٣٥) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الأسر المنتجة بلغ (٥٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة المشاريع الصغيرة لأمهات الأيتام أبطأ مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٣٥) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة المشاريع الصغيرة بلغ (٥٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة المشاريع الصغيرة أقل ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٥) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة المشاريع الصغيرة بلغ (٥٠%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة المشاريع الصغيرة كانت أصعب مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من

الشكل (٣٥) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة المشاريع الصغيرة بلغ (٥٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة المشاريع الصغيرة فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيبدو من الشكل (٣٥) أن متوسط نسبة أهمية خدمة المشاريع الصغيرة بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة المشاريع الصغيرة في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٥) أن متوسط نسبة حجب خدمة المشاريع الصغيرة بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

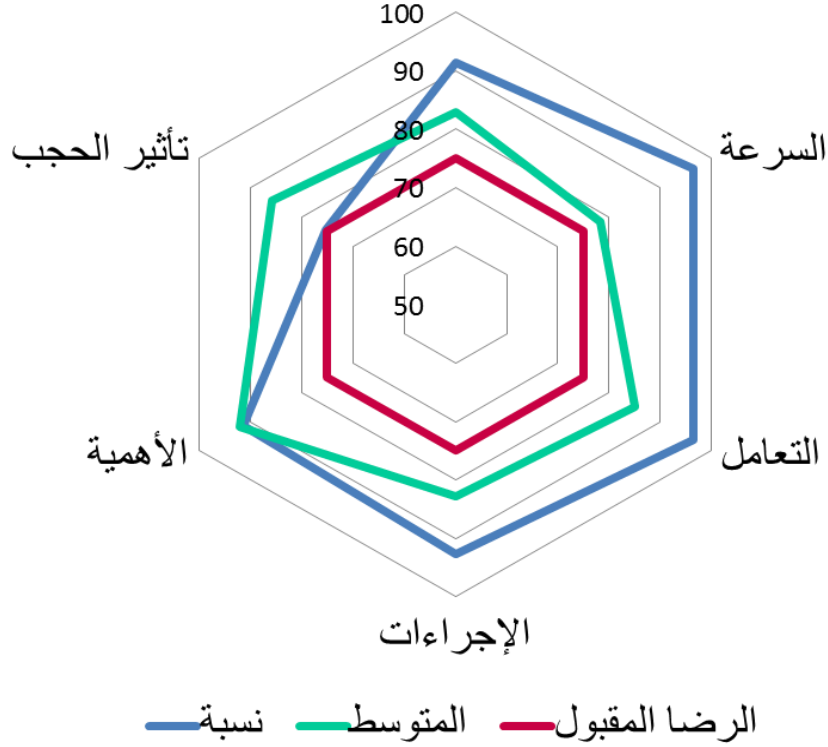
١٦. الرضا عن خدمة برامج التدريب:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة برامج التدريب التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٢٧) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٢٧%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٧٣%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٣٦).



شكل ٣٥: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة برامج التدريب.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة برامج التدريب تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٣٧).



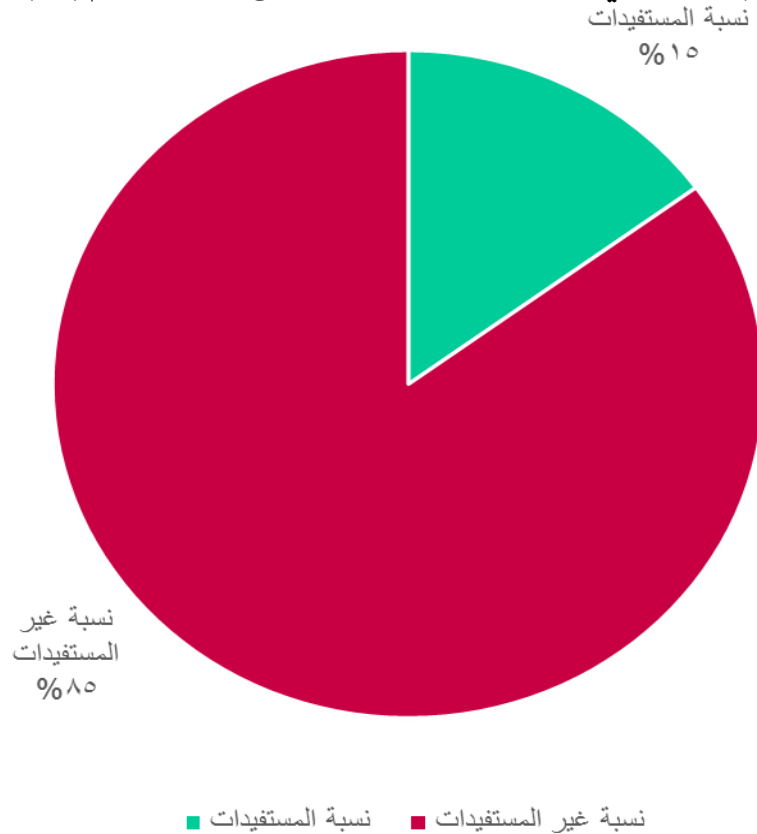
شكل ٣٦: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة برامج التدريب

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة برامج التدريب أكبر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٣٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الأسر المنتجة بلغ (٩١%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة برامج التدريب للأمهات الأيتام أسرع مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة برامج التدريب بلغ (٩٦%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة برامج التدريب أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة برامج التدريب بلغ (٩٦%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة برامج التدريب كانت أسهل مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٣٧) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم برامج التدريب الصغيرة بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة برامج التدريب فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٣٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة برامج التدريب بلغ (٩١%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة برامج التدريب في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتجلى من الشكل (٣٧) أن متوسط نسبة حجب خدمة برامج التدريب بلغ (٧٥%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

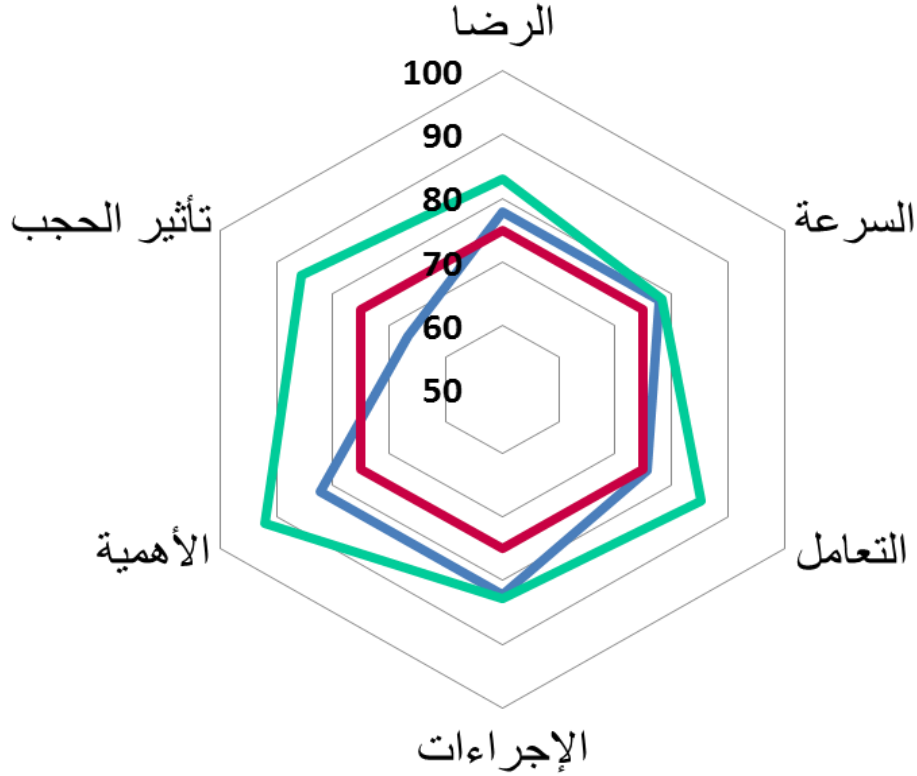
١٧. الرضا عن خدمة الحج:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة الحج التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١٥) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١٥%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٨٥%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٣٨).



شكل ٣٧: نسبة الأمهات المستفيدات، وغير المستفيدات من خدمة الحج.

ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة الحج تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٣٩).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة
شكل ٣٨: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة الحج.

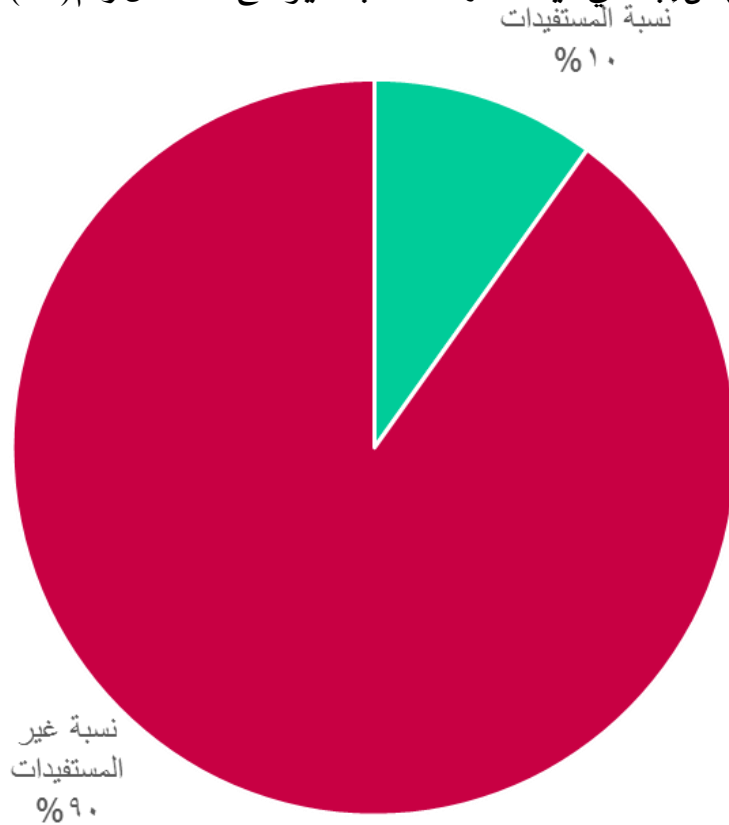
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة الحج أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٣٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الحج بلغ (٧٨%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الحج لأهتام مساوية مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٣٩) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الحج بلغ (٧٨%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة الحج أقل ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٣٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الحج بلغ (٧٦%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الحج كانت أصعب مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يبدو من

الشكل (٣٩) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم الحج بلغ (٨٢%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

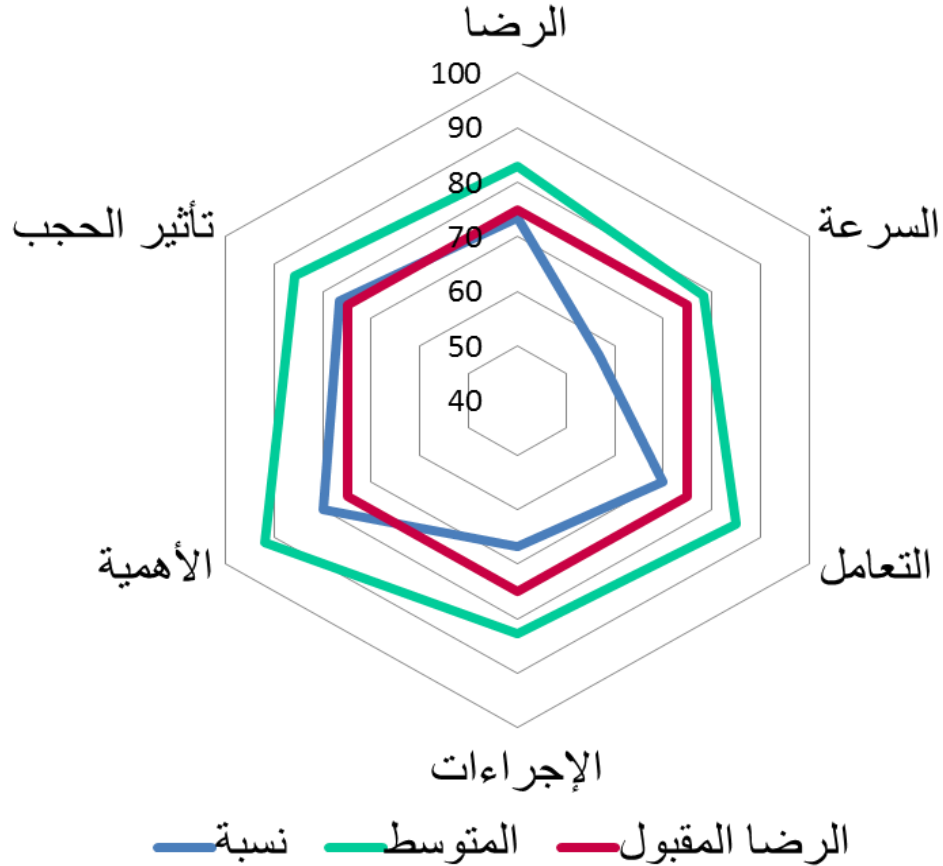
أما فيما يتعلق بأهمية خدمة الحج؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٣٩) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الحج بلغ (٨٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولعرفة أثر حجب خدمة الحج في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة **أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٣٩) أن متوسط نسبة حجب خدمة الحج بلغ (٦٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

١٨. الرضا عن خدمة العمرة:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة العمرة التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (١٠) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (١٠%) في حين بلغت نسبة من لم يفدن من الخدمة (٩٠%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٤٠).



ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة العمرة تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٤١).



شكل ٤٠: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة العمرة.

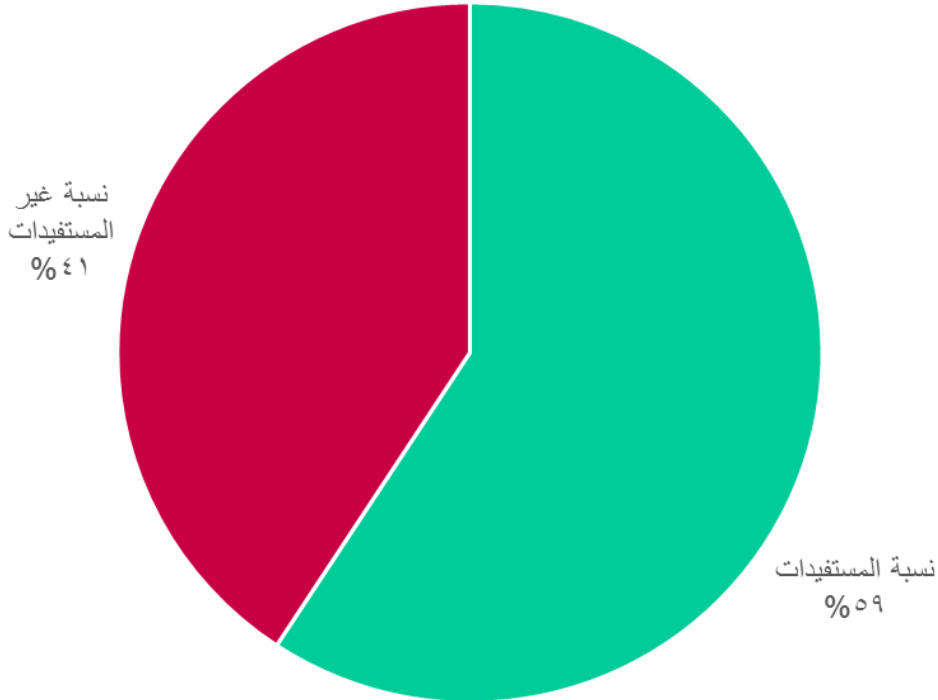
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة العمرة **أقل** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يبدو من الشكل (٤١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة العمرة بلغ (٧٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة العمرة لأهات الأيتام **أقل** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٤١) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة العمرة بلغ (٥٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة العمرة **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة العمرة بلغ (٧٠%) في حين بلغ متوسط

نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%) . وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة العمرة كانت **أصعب** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤١) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم العمرة بلغ (٦٧) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣).

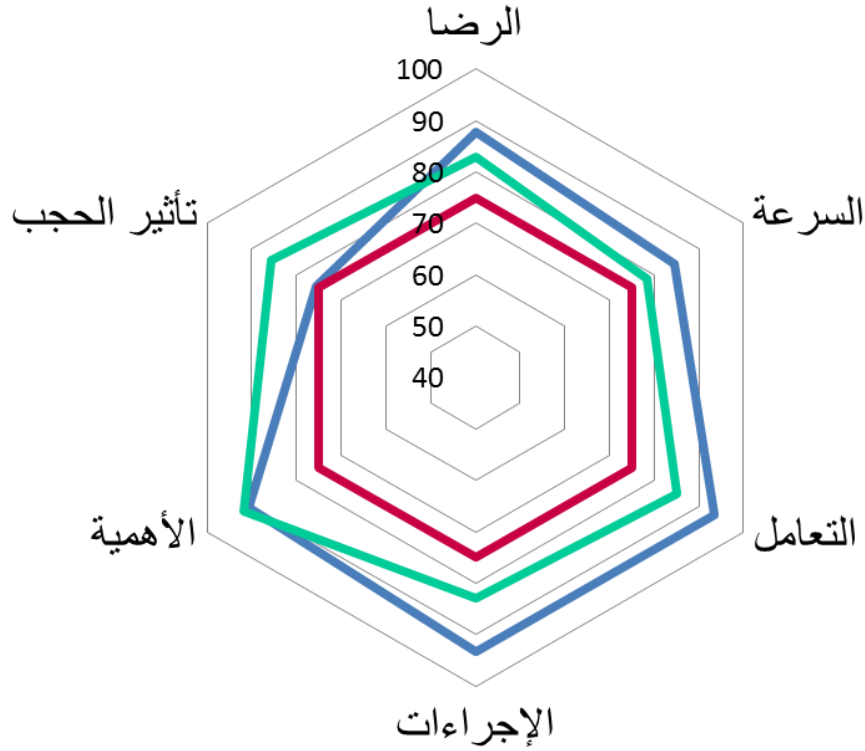
أما فيما يتعلق بأهمية خدمة العمرة؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤١) أن متوسط نسبة أهمية خدمة العمرة بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة العمرة في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة **أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتأكد من الشكل (٤١) أن متوسط نسبة حجب خدمة العمرة بلغ (٧٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

١٩. الرضا عن خدمة المتابعة الميدانية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة لأمهات الأيتام، وأثر حجبها عنهن). وقد أفاد عدد (٦٠) من أفراد عينة الأمهات من هذه الخدمة ما نسبته (٥٩%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٤١%) من إجمالي عينة الأمهات حسب ما يوضح الشكل رقم (٤٢).



ولمعرفة مستوى رضا الأمهات عن خدمة المتابعة الميدانية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة آنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٤٣).



شكل ٤٢: متوسط نسبة رضا الأمهات عن خدمة المتابعة الميدانية.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من أمهات الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية أكثر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٤٣) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٨٨%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٣%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة المتابعة الميدانية لأمهات الأيتام أكبر مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٣) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٨٤%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة تقديم الخدمات (٧٨%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع أمهات الأيتام في تقديم خدمة المتابعة الميدانية أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب

طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٣) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٥%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة العمرة كانت أسهل مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٤٣) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٣%).

أما فيما يتعلق بأهمية خدمة المتابعة الميدانية؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة أقل أهمية مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٣) أن متوسط نسبة أهمية المتابعة الميدانية بلغ (٩١%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٩٢%). ولمعرفة أثر حجب خدمة المتابعة الميدانية في عينة الدراسة من أمهات الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة أقل مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ فيظهر من الشكل (٤٣) أن متوسط نسبة حجب خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٧٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٦%).

واستكمالاً لعرض النتائج المتعلقة بمستوى الرضا عن كل خدمة من الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" في ضوء الإجابة على السؤال الفرعي "ما مستوى الرضا عن كل خدمة من الخدمات التي تقدمها جمعية بناء" فقد عملت الدراسة على عرض النتائج المرتبطة بعينة الأيتام على النحو التالي:

ثانياً: رضا الأيتام عن كل خدمة

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن كل خدمة تلقوها من جمعية "بناء"، فقد تم حساب التكرارات لكل خدمة وفقاً للعوامل التالية (التالية: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم) كما هو موضح في الجدول رقم (٨).

جدول ٧: متوسطات مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة إلى عينة الأيتام.

الخدمة	عدد المستفيدين	مستوى رضاك عن الخدمة	ما مدى انتظارك لتلقي الخدمة	ما الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة من وجهة نظرك	الاجراءات التي سبقت تلقيك الخدمة من وجهة نظرك	أهمية الخدمة بالنسبة لك	ماذا لو حجبت عنك هذه الخدمة؟
هل تلقيت خدمة الرعاية الصحية؟	14	27	33	30	29	33	34
هل تلقيت خدمة إعانة الزواج؟	1	-	1	-	-	-	-
هل تلقيت خدمة الابتعاث؟	-	-	-	-	-	-	-
هل تلقيت خدمة كسوة المواصلات؟	10	27	25	29	27	29	28
هل تلقيت خدمة الحقيبة المدرسية؟	43	112	125	127	124	119	112
هل تلقيت خدمة المستلزمات الدراسية؟	38	98	103	106	108	108	97
هل تلقيت خدمة اختبار القدرات؟	12	32	33	33	33	36	31
هل تلقيت خدمة المتابعة الميدانية؟	36	86	84	89	91	91	75
هل تلقيت خدمة اللغة الإنجليزية؟	11	28	26	26	27	30	24
هل تلقيت خدمة القرآن الكريم؟	7	13	12	15	15	16	16
هل تلقيت خدمة أجهزة الحاسوب؟	10	25	26	27	27	29	27
هل تلقيت خدمة التفوق العلمي؟	20	49	51	54	54	52	49
هل تلقيت خدمة الزي المدرسي؟	14	39	39	35	35	36	35
هل تلقيت خدمة برامج التدريب؟	22	53	55	55	56	57	55
هل تلقيت خدمة برامج التوظيف؟	8	18	19	20	20	22	23

ولمقارنة مستوى رضا الأيتام عن كل خدمة تقدمها جمعية "بناء"، تم تحويل تكرارات كل خدمة إلى نسبة مئوية للعوامل جميعها بهدف مقارنتها بالنسبة المحكية للرضا العام والتي حددتها الدراسة، وهي: (٧٥%) والجدول رقم (٩) يوضح ذلك.

جدول ٨: نسب مستوى الرضا عن الخدمات لدى الأيتام.

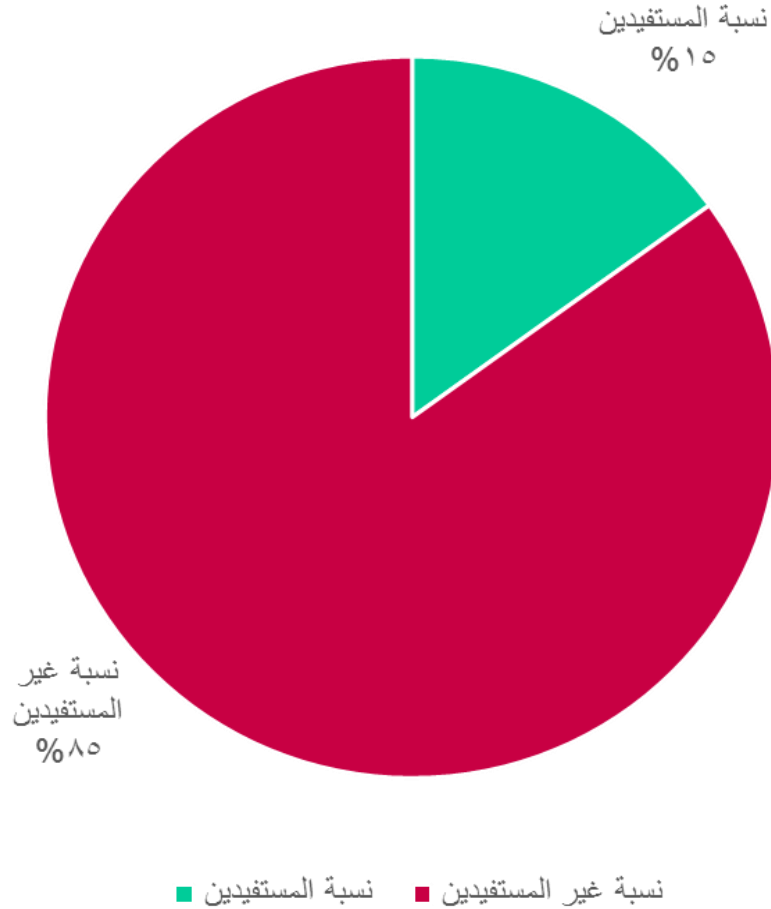
تأثير العجب	الأهمية	الاجراءات	التعامل	السرعة	الرضا	نسبة المستفيدين	الخدمة
٨٢	79	69	71	79	64	15	الرعاية الصحية
0	0	0	0	33	0	1	إعانة الزواج
-	-	-	-	-	-	0	الابتعاث
٩٣	٩٧	٩٠	٩٧	٨٤	٩٠	11	المواصلات
٨٧	٨٩	٩٦	٩٨	٩٧	٨٧	45	الحقيبة المدرسية
٩٣	٩٧	٩٠	٩٧	٨٤	٩٠	40	المستلزمات المدرسية
٨٢	١٠٠	٩٢	٩٢	٩٢	٨٩	13	اختبار القدرات
٦٩	٨٤	٨٦	٨٢	٧٨	٨٢	38	المتابعة الميدانية
٧٥	٨٩	٨٢	٧٩	٧٩	٨٥	12	اللغة الإنجليزية
٧٥	٧٥	٧١	٧٥	٥٧	٦٢	7	القرآن الكريم
٩٠	٩٧	٩٠	٩٠	٨٤	٨٢	11	أجهزة الحاسوب
٨٢	٨٩	٩٠	٩٠	٨٤	٨٢	21	التفوق العلمي
٨٢	٨٩	٨٦	٨٦	٩٣	٩٣	15	الزي المدرسي
٨٢	٨٩	٨٦	٨٦	٨٠	٨٢	23	برامج التدريب
٩٦	٨٩	٨٣	٨٦	٧٩	٧٥	8	برامج التوظيف
82	89	86	86	84	82	-	النسبة العامة

تشير النتائج في الجدول (٩) أن نسبة الرضا للعديد من الخدمات - المظللة باللون الأخضر - جاءت أكبر من النسبة المحكّية لمستوى الرضا العام التي اعتمدها الدراسة (٧٥%). وقد ظهر هذا جليا في بعض الخدمات مثل: المواصلات، والحقيبة المدرسية، والمستلزمات المدرسية، واختبار القدرات، وأجهزة الحاسوب، والزي المدرسي، والتفوق العلمي. في حين نلاحظ من الجدول أعلاه أن بعض الخدمات كان مستوى الرضا فيها أقل من النسبة المحكّية - المظللة باللون الأحمر - ومنها: الرعاية الصحية، والقرآن الكريم.

ولتوضيح مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" بشكل أكثر تفصيلاً، تم حساب نسبة المستفيدين من كل خدمة، ومقارنة متوسط نسبة الرضا عنها مع متوسط نسبة الرضا عن الخدمات جميعها، وفقاً للعوامل التالية: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم، وفيما يلي عرض نتائج مستوى الرضا الخاص عن كل خدمة بشكل منفصل.

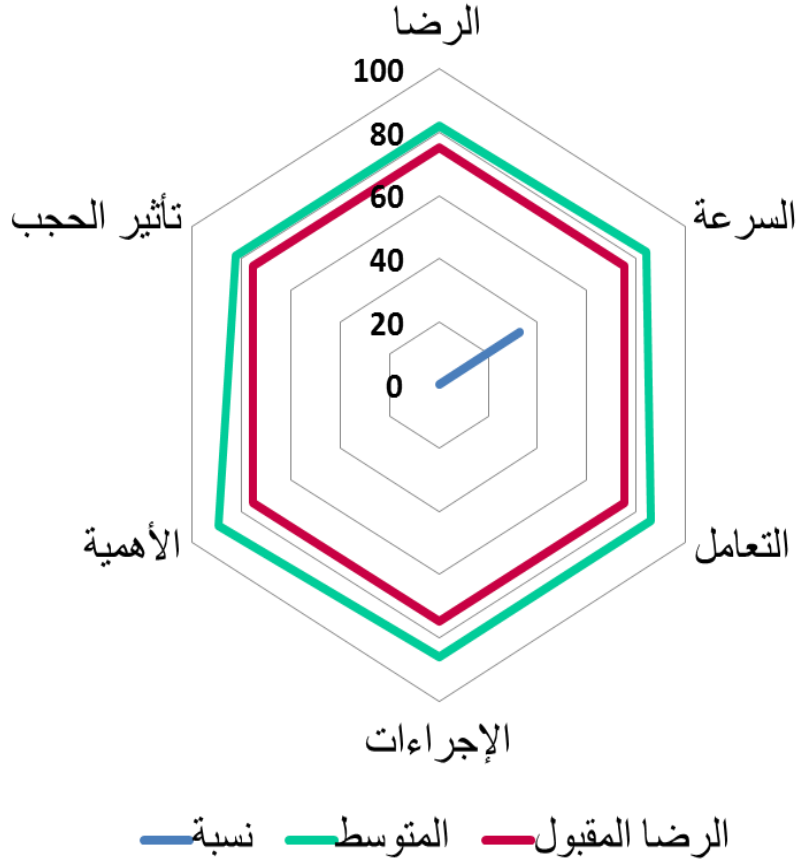
١. الرضا عن خدمة الرعاية الصحية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم. وقد أفاد عدد (٤٤) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١٥%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٨٥%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٤٤).



شكل ٤٣: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة الرعاية الصحية.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٤٥).



شكل ٤٤: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية.

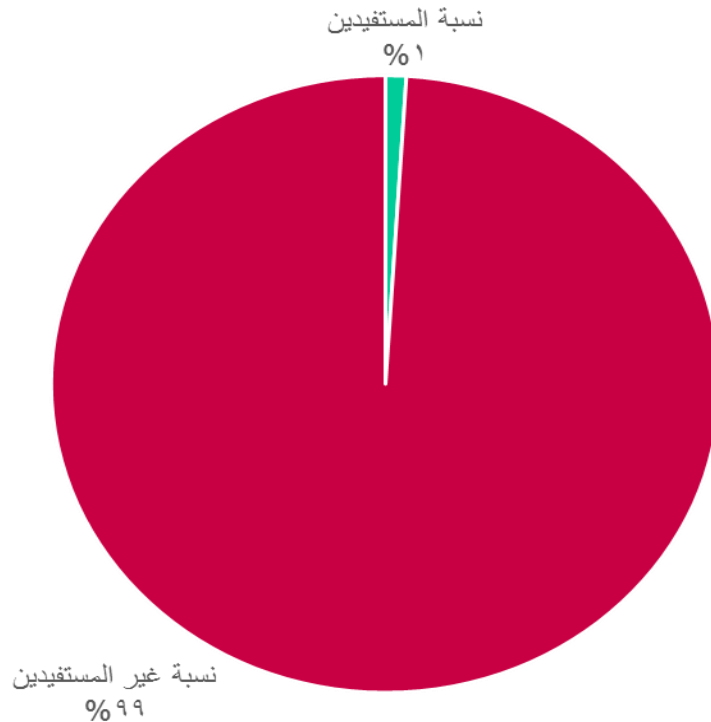
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة الرعاية الصحية **أقل** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يظهر من الشكل (٤٥) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الرعاية الصحية بلغ (٦٤%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الرعاية الصحية لأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٥) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الرعاية الصحية بلغ (٧٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم خدمة الرعاية الصحية **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٤٥) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الرعاية الصحية بلغ (٧١%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الرعاية الصحية كانت **أكثر صعوبة** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٥) أن متوسط

نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الرعاية الصحية بلغ (٦٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

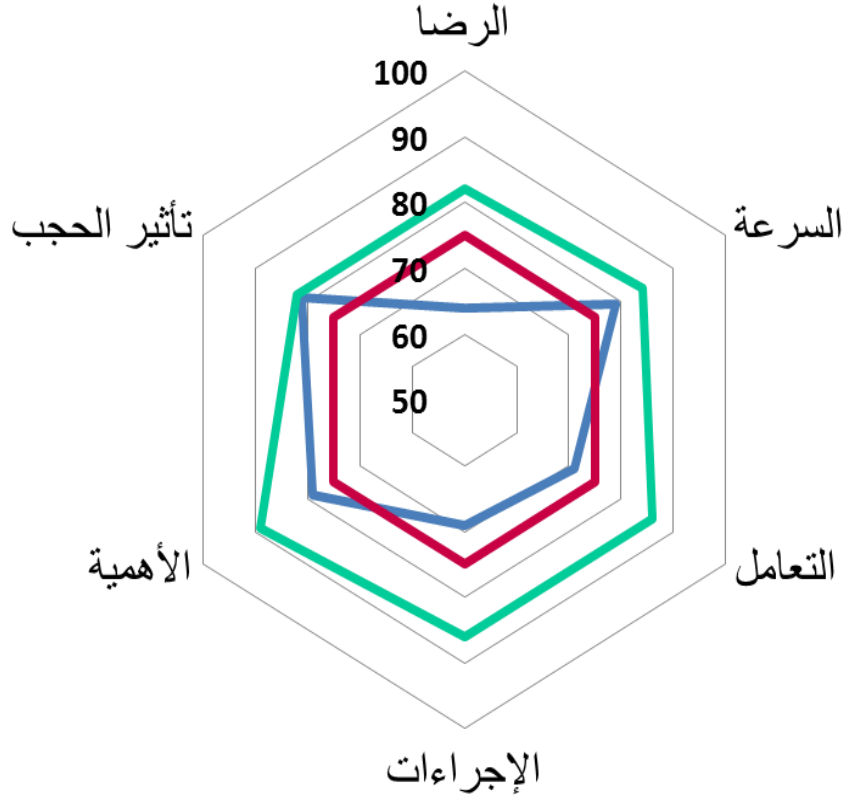
أما فيما يتعلق بأهمية الرعاية الصحية فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٤٥) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الرعاية الصحية بلغ (٧٩%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الرعاية الصحية في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ فيظهر الشكل (٤٥) أن متوسط نسبة حجب خدمة الرعاية الصحية بلغ (٨١%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

٢. الرضا عن خدمة إعانة الزواج:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة إعانة الزواج التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (١) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٩٩%) من إجمالي عينة الأيتام. **ويعد هذا العدد من المستفيدين قليلاً جداً مما يحذر من إمكانية تعميم النتيجة لهذا البعد (عدد المستجيبين (١)، واستجاب على بُعد واحد فقط وهو سرعة تقديم الخدمة).** حسب ما يوضح الشكل رقم (٤٦).



ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة إعانة الزواج تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدات من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٤٧).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٤٦: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة إعانة الزواج.

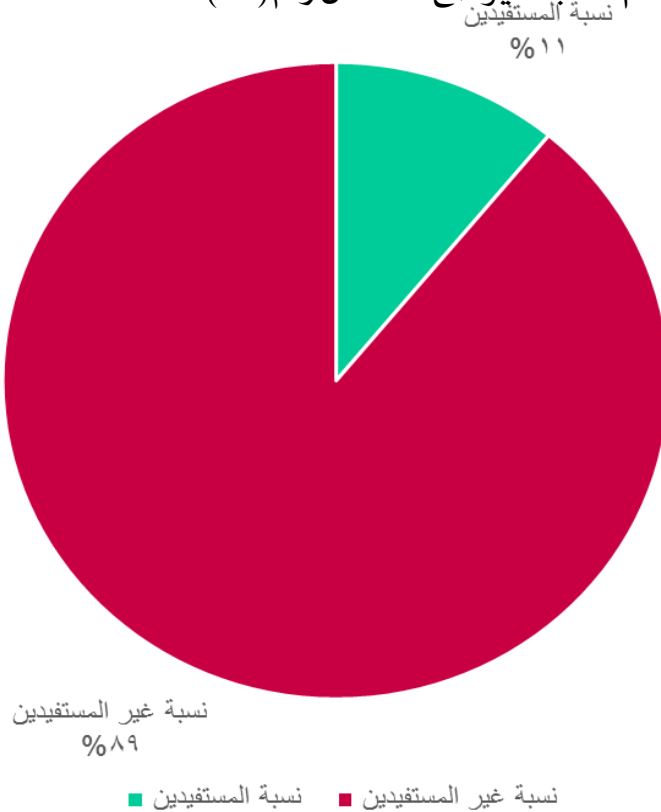
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة إعانة الزواج أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يبدو من الشكل (٤٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة إعانة الزواج بلغ (٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة إعانة الزواج للأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٤٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة إعانة الزواج بلغ (٣٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة تقديم بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم إعانة الزواج **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة إعانة الزواج بلغ (٠%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة إعانة الزواج كانت **أصعب** مقارنة بإجراءات تقديم بقية

الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٤٧) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة إعانة الزواج بلغ (٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية إعانة الزواج فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيبدو من الشكل (٤٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة إعانة الزواج بلغ (٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة إعانة الزواج في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتأكد من الشكل (٤٧) أن متوسط نسبة حجب خدمة إعانة الزواج بلغ (٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

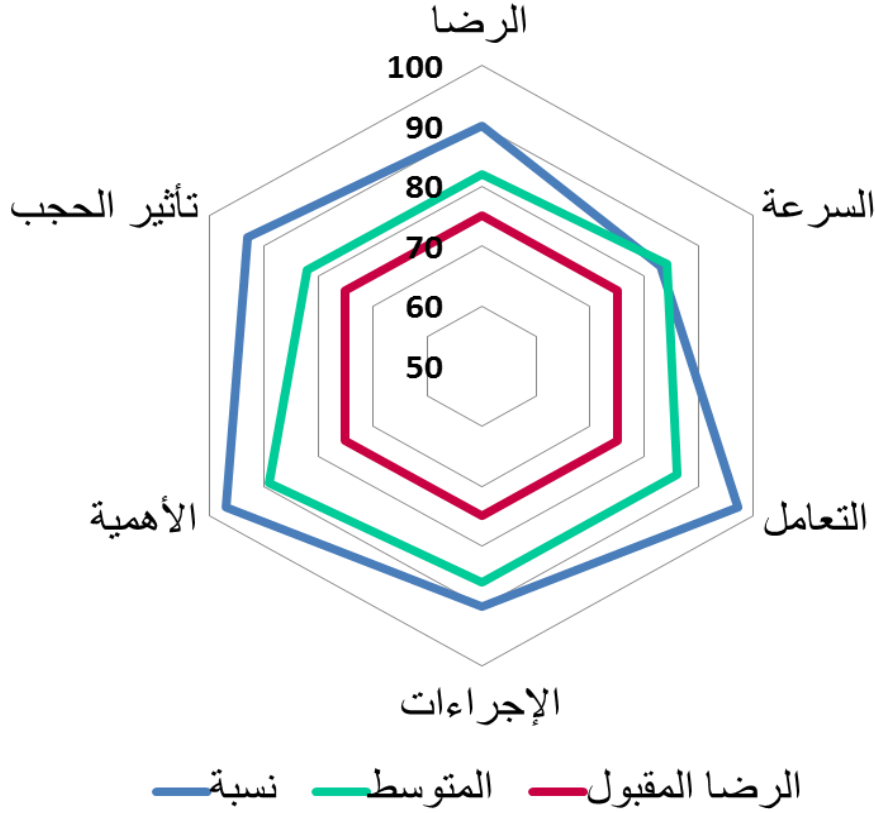
٣. الرضا عن خدمة المواصلات:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة المواصلات التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (١٠) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١١%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٨٩%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٤٨).



شكل ٤٨: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة المواصلات.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة المواصلات تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها، في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٤٩).



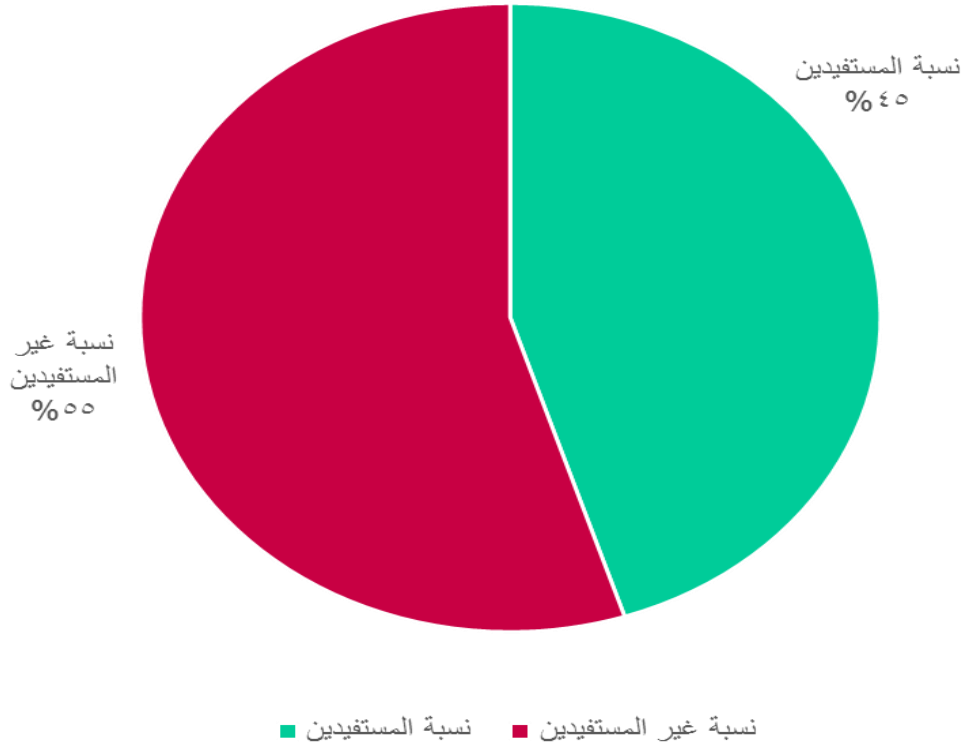
شكل ٤٧: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة المواصلات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة المواصلات أكثر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، حيث اتضح من الشكل (٤٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة المواصلات بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة المواصلات للأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيتضح من الشكل (٤٩) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة المواصلات بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج أن إلى طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم المواصلات **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ ويتضح من الشكل (٤٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة المواصلات بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وكشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة المواصلات كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٩) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة المواصلات بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية المواصلات؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٩) أن متوسط نسبة أهمية خدمة المواصلات بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة المواصلات في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٤٩) أن متوسط نسبة حجب خدمة المواصلات بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

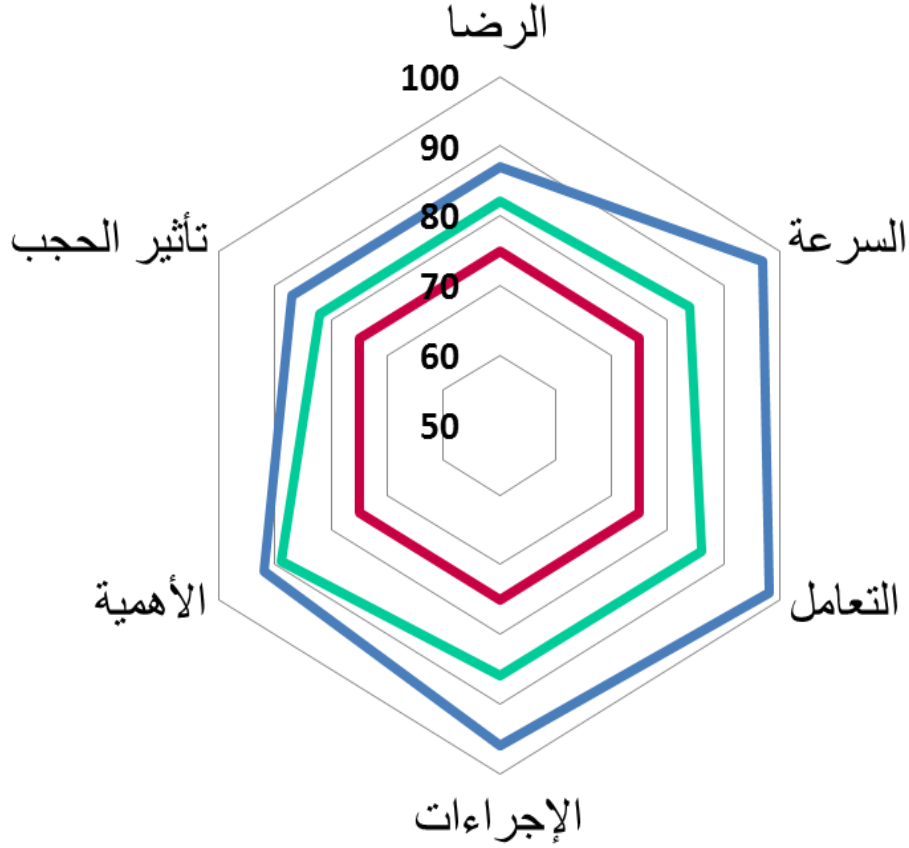
٤. الرضا عن خدمة الحقيبة المدرسية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة الحقيبة المدرسية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٤٣) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٤٧%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٥٣%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٥٠).



شكل ٤٨: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة الحقيبة المدرسية.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة الحقيبة المدرسية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة آنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٥١).



مستوى الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٤٩: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة الحقيبة المدرسية.

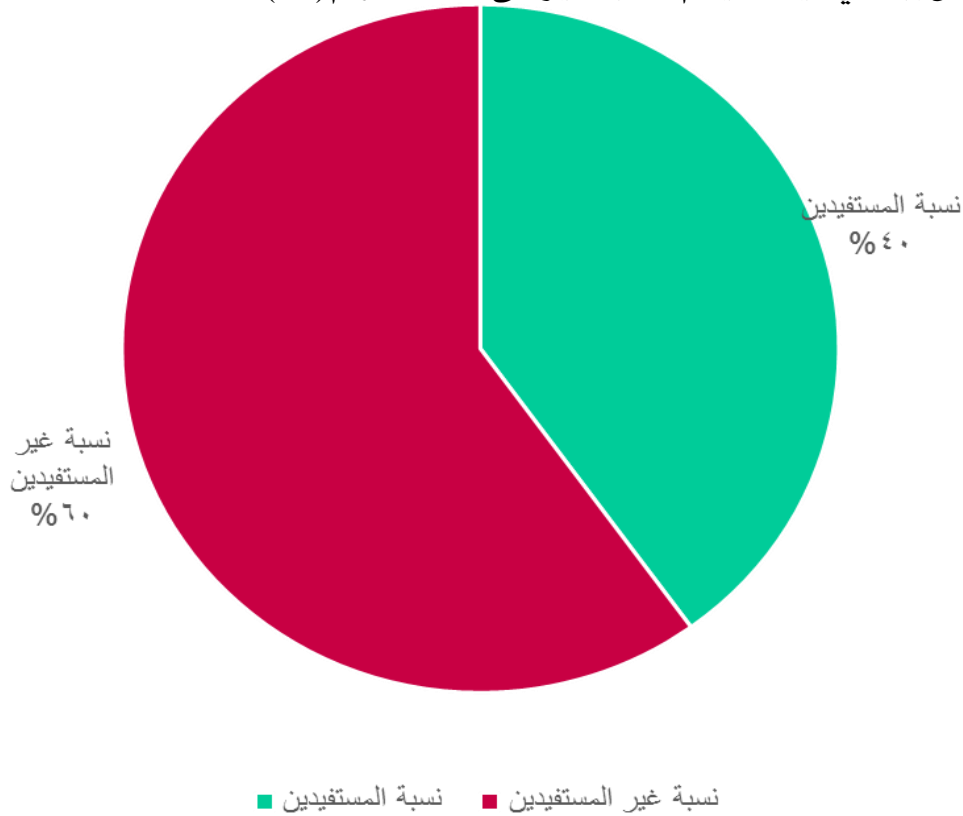
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة الحقيبة المدرسية **أكثر** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٥١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الحقيبة المدرسية بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الحقيبة المدرسية للأيتام **أسرع** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥١) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الحقيبة المدرسية بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم الحقيبة المدرسية **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ فيظهر من الشكل (٥١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الحقيبة المدرسية بلغ (٩٨%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الحقيبة المدرسية كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ فيبدو من الشكل (٥١) أن متوسط نسبة

سهولة إجراءات تقديم خدمة الحقيبة المدرسية بلغ (٩٦%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية الحقيبة المدرسية؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيتجلى من الشكل (٥١) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الحقيبة المدرسية بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولعرفة أثر حجب خدمة الحقيبة المدرسية في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥١) أن متوسط نسبة حجب خدمة الحقيبة المدرسية بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

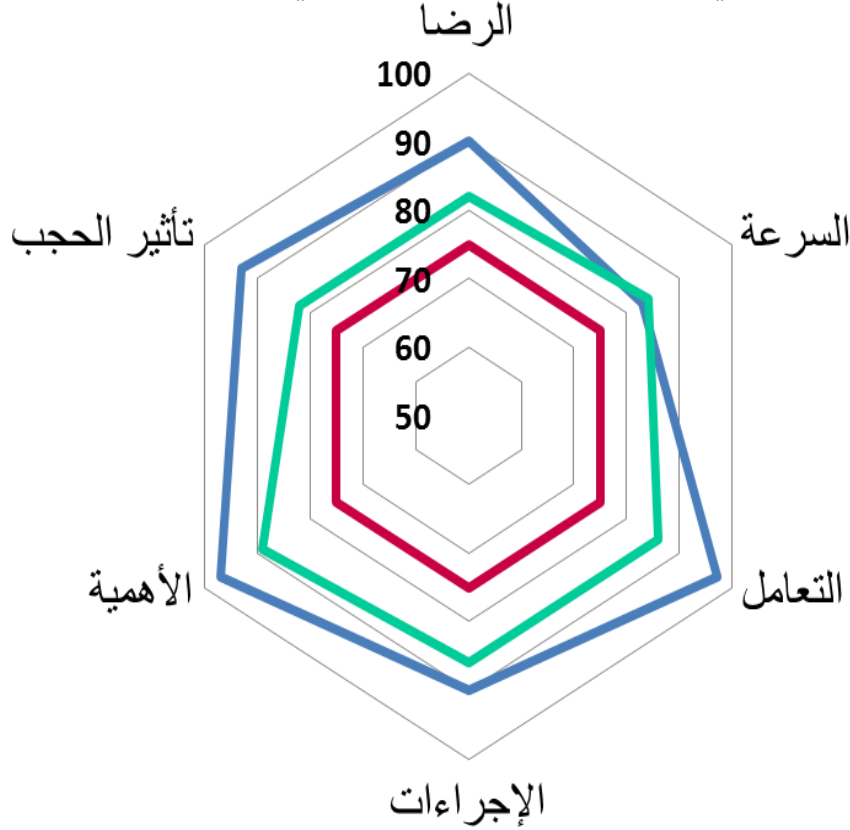
٥. الرضا عن خدمة المستلزمات المدرسية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة المستلزمات المدرسية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٣٨) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٤١%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٥٩%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٥٢).



شكل ٥٠: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة المستلزمات المدرسية.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة المستلزمات المدرسية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة آنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٥٣).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٥١: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة المستلزمات المدرسية.

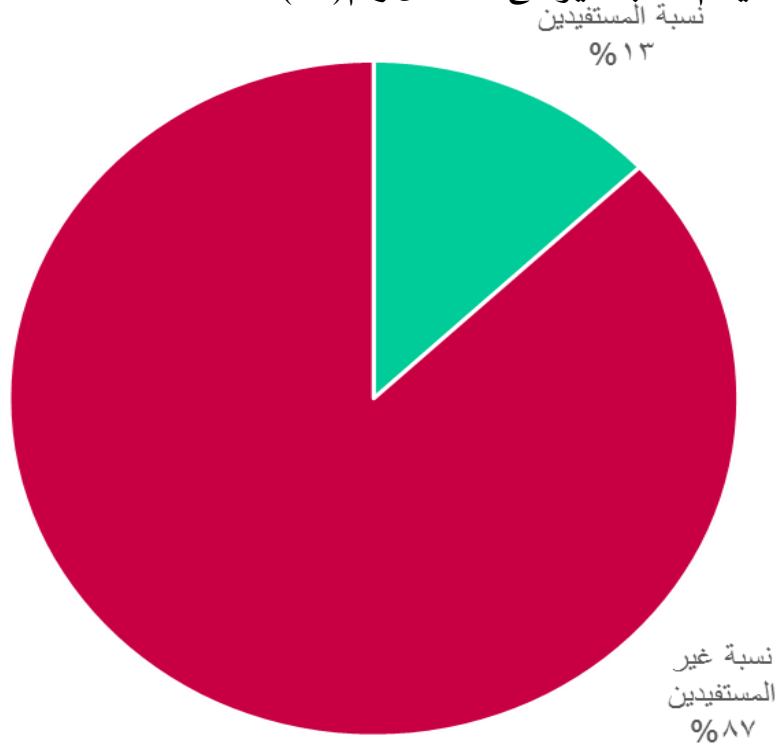
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة المستلزمات المدرسية أكثر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يظهر من الشكل (٥٣) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة المستلزمات المدرسية بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة المستلزمات المدرسية للأيتام أسرع مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيبدو من الشكل (٥٣) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة المستلزمات المدرسية بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم المستلزمات المدرسية أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٣) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة المستلزمات المدرسية بلغ (٩٨%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). فيكتشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة المستلزمات المدرسية كانت أسهل مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من

الشكل (٥٣) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة المستلزمات المدرسية بلغ (٩٦%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية المستلزمات المدرسية؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتجلى من الشكل (٥٣) أن متوسط نسبة أهمية خدمة المستلزمات المدرسية بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولعرفة أثر حجب خدمة المستلزمات المدرسية في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٣) أن متوسط نسبة حجب خدمة المستلزمات المدرسية بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

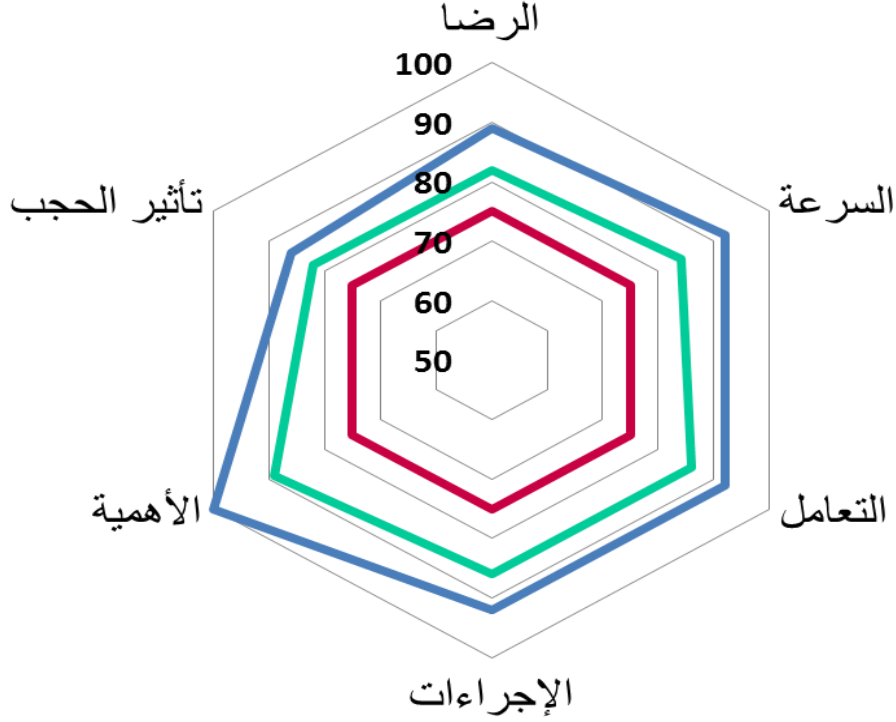
٦. الرضا عن خدمة اختبار القدرات:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة اختبار القدرات التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (١٢) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١٣%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٨٧%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٥٤).



شكل ٥٤: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة اختبار القدرات.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة اختبار القدرات تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٥٥).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٥٣: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة اختبار القدرات.

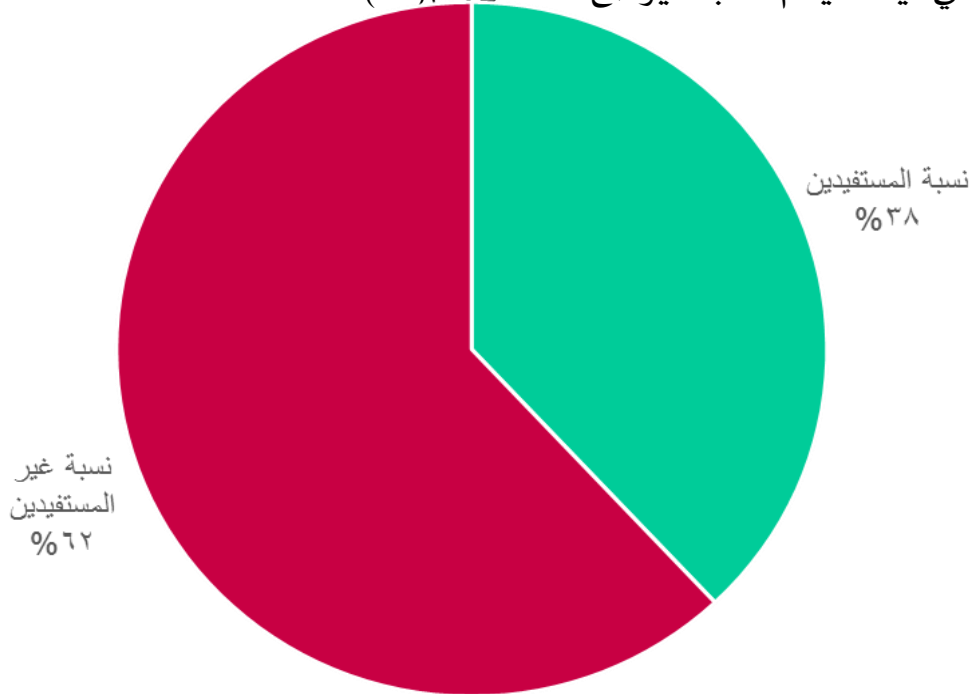
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة اختبار القدرات **أكثر** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٥٥) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة اختبار القدرات بلغ (٨٩%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة اختبار القدرات **أسرع** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٥) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة اختبار القدرات بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وقد أشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم اختبار القدرات **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٥) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة اختبار القدرات بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة اختبار القدرات كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات. ويوضح الشكل (٥٥) أن متوسط

نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة اختبار القدرات بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية اختبار القدرات فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٥٥) أن متوسط نسبة أهمية خدمة اختبار القدرات بلغ (١٠٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة اختبار القدرات في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. فيوضح الشكل (٥٥) أن متوسط نسبة حجب خدمة اختبار القدرات بلغ (٨٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

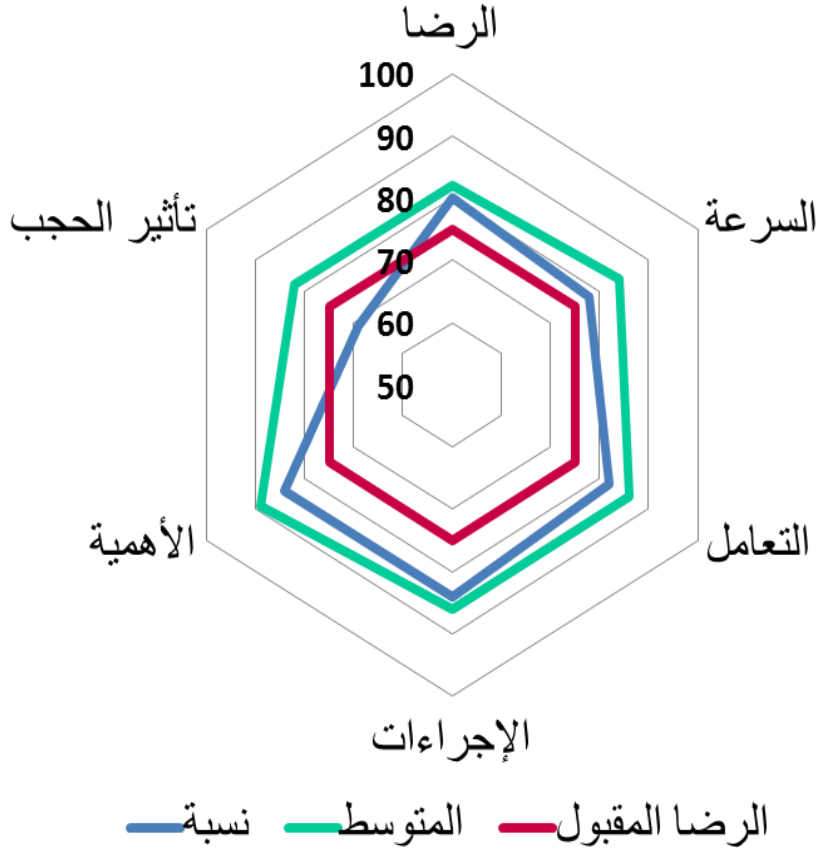
٧. الرضا عن خدمة المتابعة الميدانية:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٣٦) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٣٨%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٦٢%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل (قم ٥٦).



شكل ٥٤: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة المتابعة الميدانية.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٥٧).



شكل ٥٥: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية.

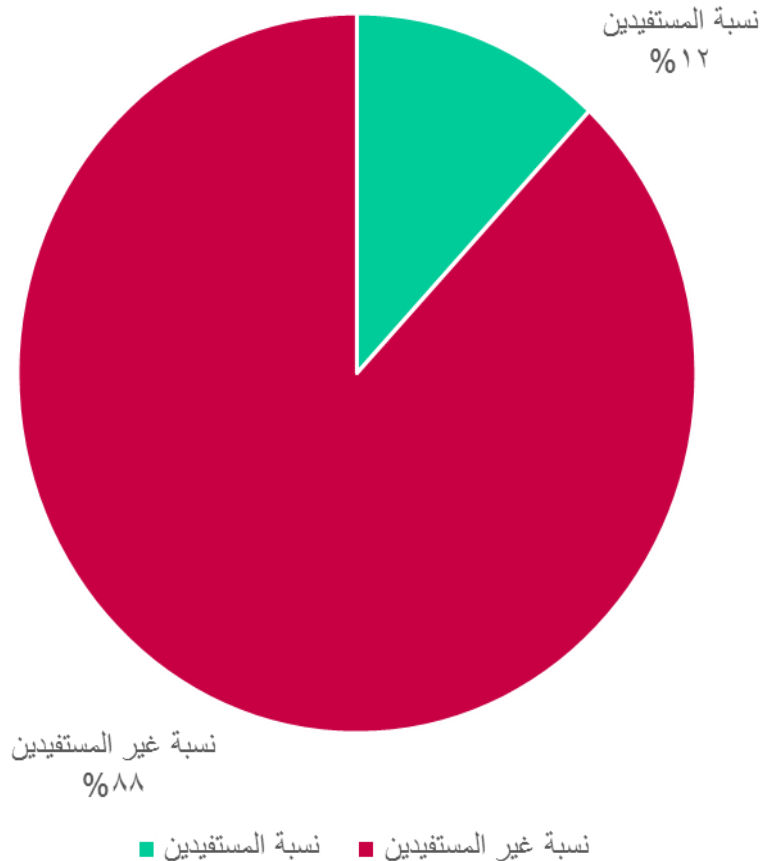
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة المتابعة الميدانية **أقل** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيوضح من الشكل (٥٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة المتابعة الميدانية للأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٥٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٧٨%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم المتابعة الميدانية **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتجلى من الشكل (٥٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٨٢%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة المتابعة الميدانية كانت **أكثر صعوبة** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات. فيوضح من الشكل (٥٧) أن متوسط

نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٨٤%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية المتابعة الميدانية فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل** أهميه مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٨٤%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة المتابعة الميدانية في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ ف يتضح من الشكل (٥٧) أن متوسط نسبة حجب خدمة المتابعة الميدانية بلغ (٦٩%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

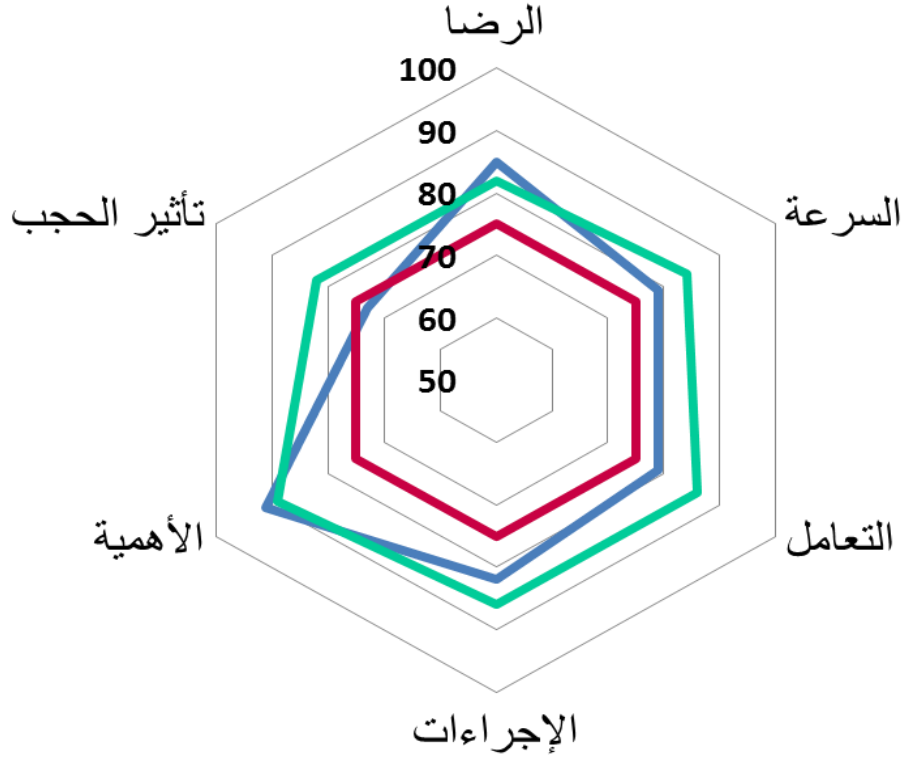
٨. الرضا عن خدمة اللغة الإنجليزية :

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة اللغة الإنجليزية التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، سهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (١١) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١٢%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٨٨%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٥٨).



شكل ٥٦: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة اللغة الإنجليزية.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة اللغة الإنجليزية تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة آنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٥٩).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٥٧: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة اللغة الإنجليزية.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة اللغة الإنجليزية أكبر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، حيث اتضح من الشكل (٥٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة اللغة الإنجليزية بلغ (٨٥%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة اللغة الإنجليزية للأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٩) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة اللغة الإنجليزية بلغ (٧٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم اللغة الإنجليزية **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٥٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة اللغة الإنجليزية بلغ (٧٩%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة اللغة الإنجليزية كانت **أصعب** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل

(٥٩) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة اللغة الإنجليزية بلغ (٨٢%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

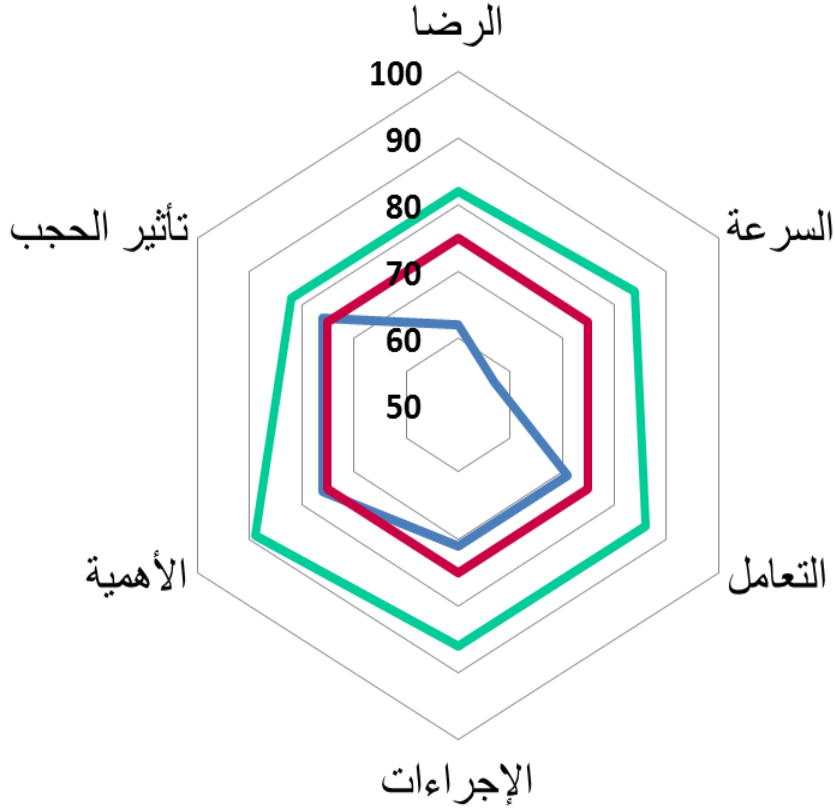
أما فيما يتعلق بأهمية اللغة الإنجليزية؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ فيوضح من الشكل (٥٩) أن متوسط نسبة أهمية خدمة اللغة الإنجليزية بلغ (٩١%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة اللغة الإنجليزية في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات؛ إذ يبدو من الشكل (٥٩) أن متوسط نسبة حجب خدمة اللغة الإنجليزية بلغ (٧٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

٩. الرضا عن خدمة القرآن الكريم:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة القرآن الكريم التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٧) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٨%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٩٢%) من إجمالي عينة الأيتام. **ويعد هذا العدد من المستفيدين قليلاً جداً مما يحد من إمكانية تعميم النتيجة لهذا البعد** - حسب ما يوضح الشكل رقم (٦٠).



ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة القرآن الكريم تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٦١).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٥٩: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة القرآن الكريم.

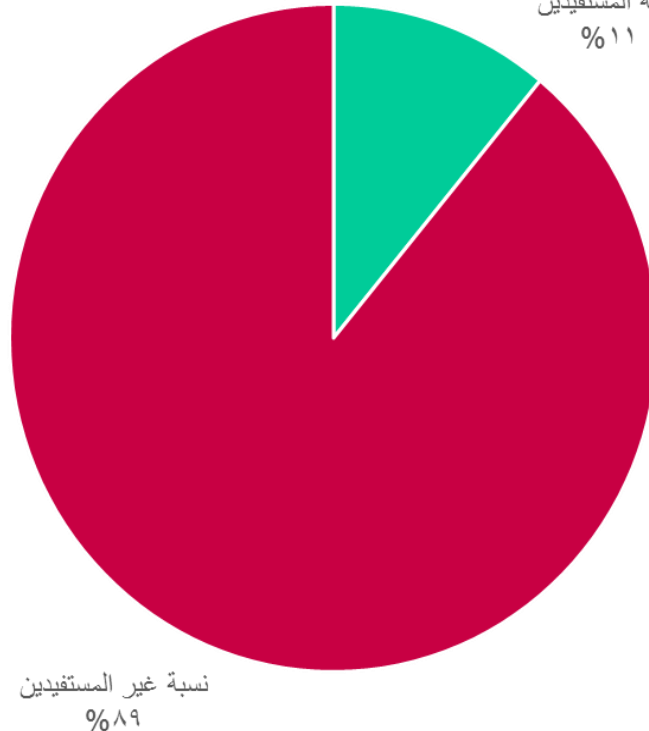
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة القرآن الكريم أقل مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يظهر من الشكل (٦١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة القرآن الكريم بلغ (٦٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة القرآن الكريم للأيتام أبطأ مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات. فيوضح الشكل (٦١) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة القرآن الكريم بلغ (٥٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وأشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم القرآن الكريم أقل ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات. ويوضح من الشكل (٦١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة القرآن الكريم بلغ (٧١%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت

نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة القرآن الكريم كانت **أصعب** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٦١) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة القرآن الكريم بلغ (٧١%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية القرآن الكريم، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات. ويتجلى من الشكل (٦١) أن متوسط نسبة أهمية خدمة القرآن الكريم بلغ (٧٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة القرآن الكريم في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أقل** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. ويوضح الشكل (٦١) أن متوسط نسبة حجب خدمة القرآن الكريم بلغ (٧٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

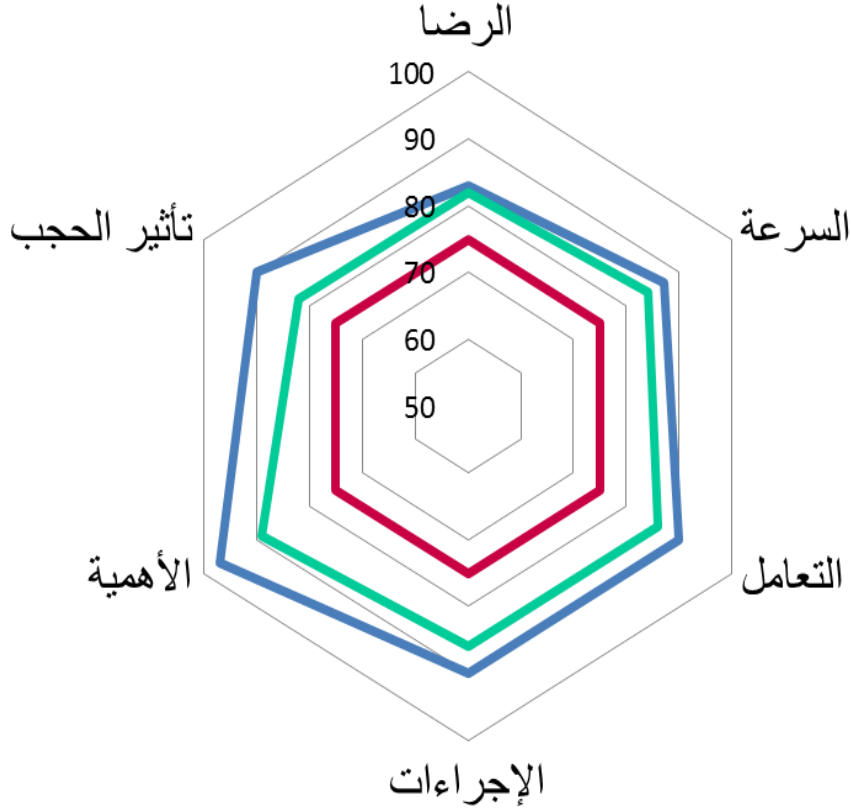
١٠. الرضا عن خدمة الحاسوب:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة الحاسوب التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (١٠) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١١%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٨٩%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٦٢).



شكل ٦٠: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة أجهزة الحاسوب.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة الحاسوب فقد تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٦٣).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٦١: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة أجهزة الحاسوب.

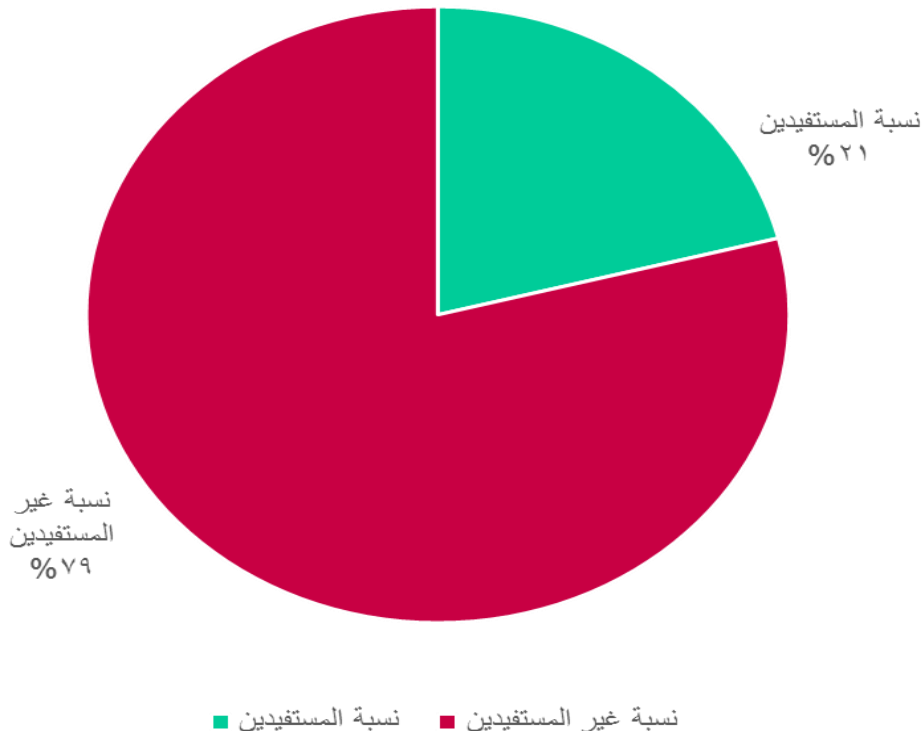
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة الحاسوب أكبر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يظهر من الشكل (٦٣) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الحاسوب بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الحاسوب للأيتام أسرع مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٦٣) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الحاسوب بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة تقديم الخدمات (٨٤%). وقد أشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم الحاسوب أكثر ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٦٣) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الحاسوب بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الحاسوب كانت أسهل مقارنة بإجراءات تقديم بقية

الخدمات. فيتضح من الشكل (٦٣) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الحاسوب بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية الحاسوب فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة أكثر أهمية مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات. فيوضح الشكل (٦٣) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الحاسوب بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الحاسوب في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة سيؤثر سلباً بدرجة أكبر مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. فيتأكد من الشكل (٦٣) أن متوسط نسبة حجب خدمة الحاسوب بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

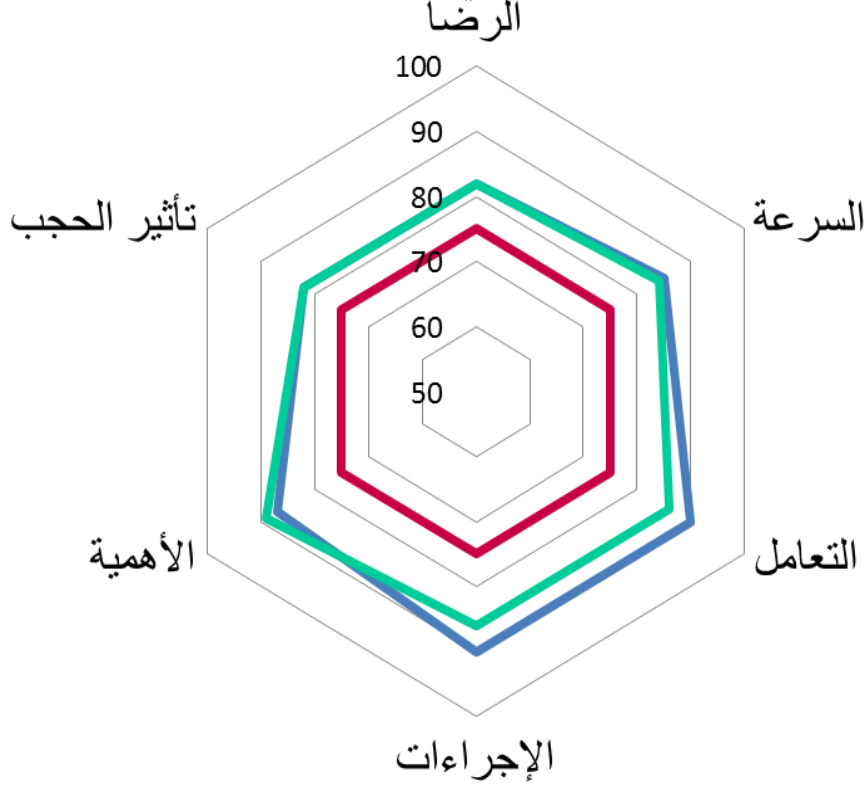
١١. الرضا عن خدمة التفوق العلمي:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة التفوق العلمي التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٢٠) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٢٢%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٧٨%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٦٤).



شكل ٦٢: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة التفوق العلمي.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة التفوق العلمي تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٦٥).



الرضا المقبول — المتوسط — نسبة

شكل ٦٣: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة التفوق العلمي.

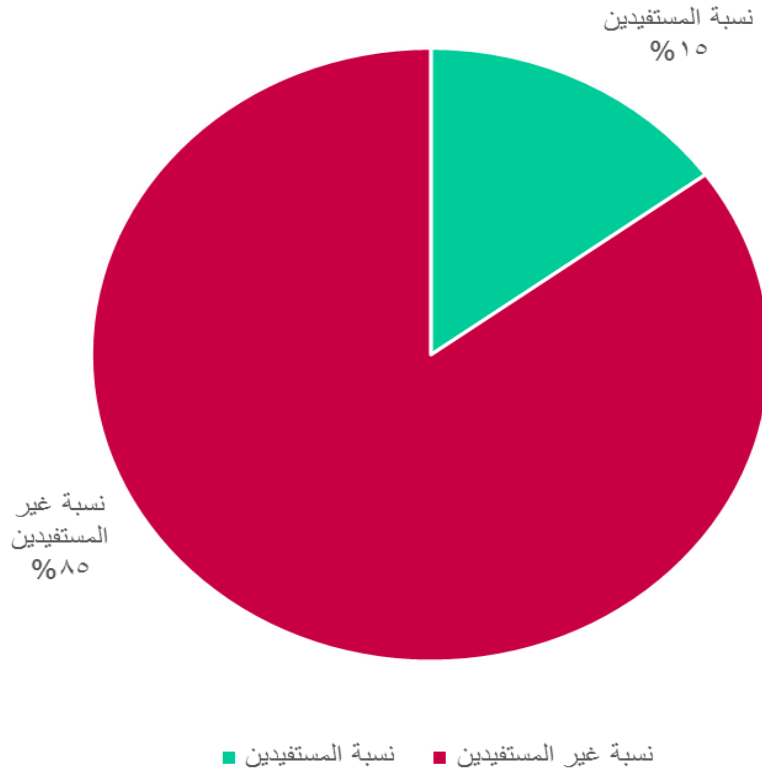
أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة التفوق العلمي **مساوياً** لمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٦٥) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة التفوق العلمي بلغ (٨٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة التفوق العلمي للأيتام **أسرع** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات. ويوضح الشكل (٦٥) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة التفوق العلمي بلغ (٨٧%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وقد أشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم التفوق العلمي **أكثر ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات. فيتضح من الشكل (٦٥) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة التفوق العلمي بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة التفوق العلمي كانت **أسهل** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات. فيظهر من الشكل (٦٥) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات

تقديم خدمة التفوق العلمي بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية التفوق العلمي؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكثر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات. يتجلى من الشكل (٦٥) أن متوسط نسبة أهمية خدمة التفوق العلمي بلغ (٩٧%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة التفوق العلمي في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة كبيرة** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. ويوضح الشكل (٦٥) أن متوسط نسبة حجب خدمة التفوق العلمي بلغ (٩٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

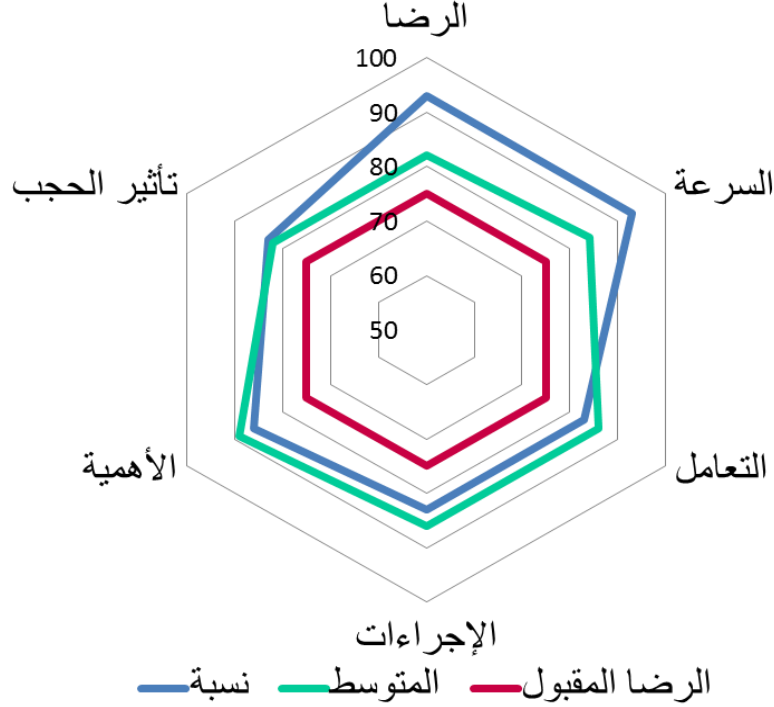
١٢. الرضا عن خدمة الزي المدرسي:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة الزي المدرسي التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (١٤) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (١٥%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٨٥%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٦٦).



شكل ٦٤: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة الزي المدرسي.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة الزبي المدرسي تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٦٧).



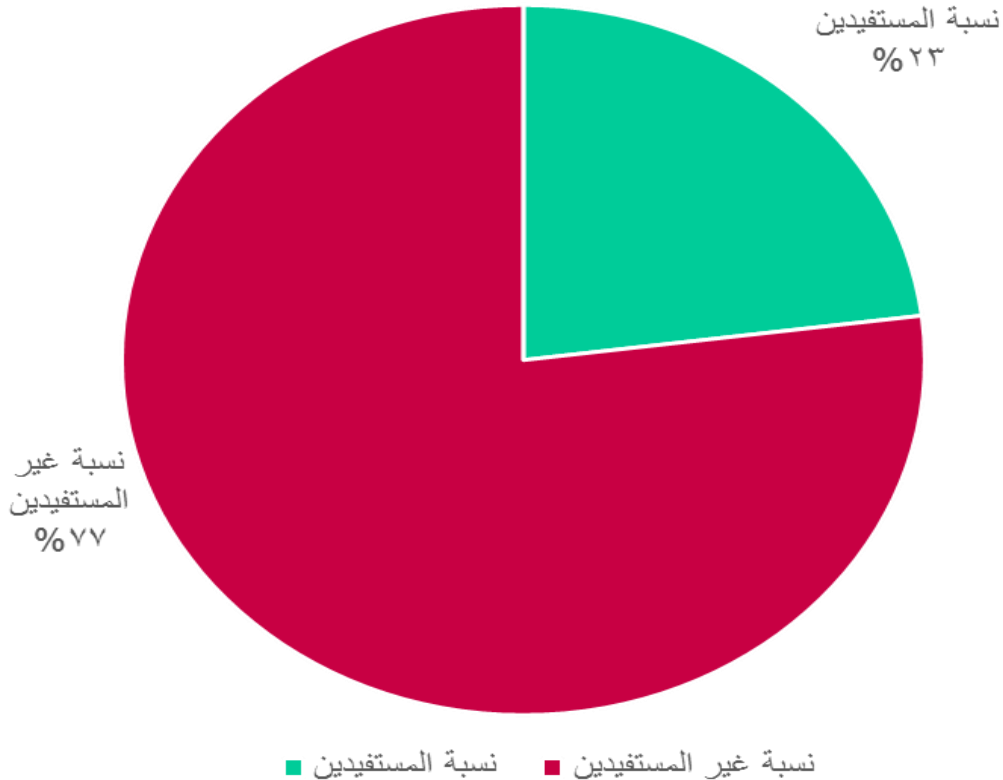
شكل ٦٥: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة الزبي المدرسي.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة الزبي المدرسي أكبر مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، حيث اتضح من الشكل (٦٧) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة الزبي المدرسي بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة الزبي المدرسي للأيتام أسرع مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ إذ يظهر من الشكل (٦٧) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة الزبي المدرسي بلغ (٩٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وقد أشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم الزبي المدرسي أقل ملاءمة مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات. فيوضح الشكل (٦٧) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة الزبي المدرسي بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وكشف نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة الزبي المدرسي كانت أصعب مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات؛ فيبدو من الشكل (٦٧) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة الزبي المدرسي بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية الزي المدرسي فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات. ويوضح الشكل (٦٧) أن متوسط نسبة أهمية خدمة الزي المدرسي بلغ (٨٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة الزي المدرسي في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. ويؤكد الشكل (٦٧) أن متوسط نسبة حجب خدمة الزي المدرسي بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

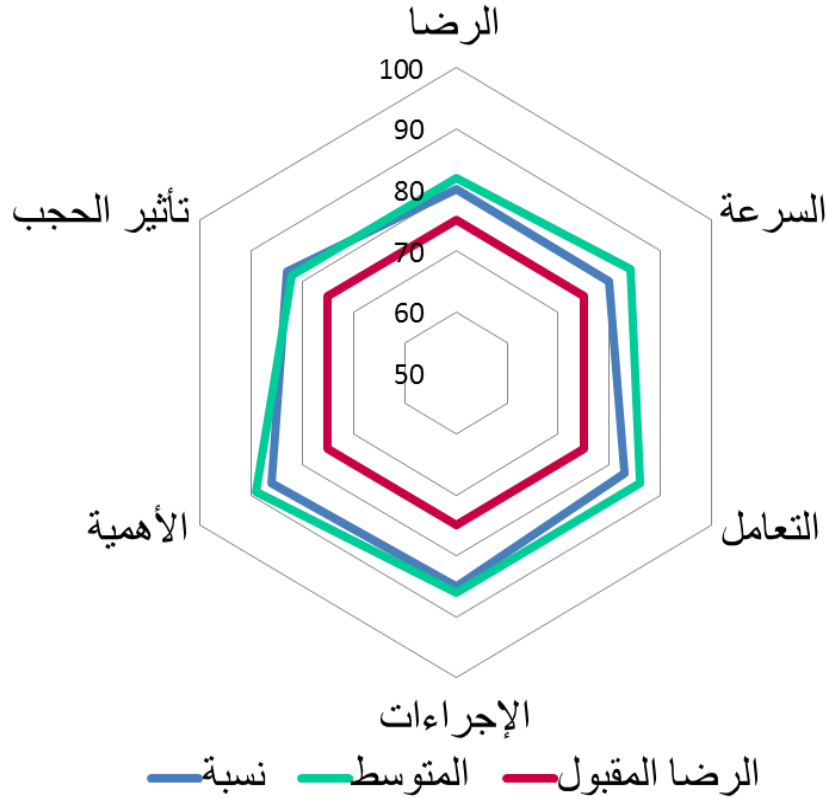
١٣. الرضا عن خدمة برامج التدريب:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة برامج التدريب التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٢٢) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٢٤%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٧٦%) من إجمالي عينة الأيتام حسب ما يوضح الشكل رقم (٦٨).



شكل ٦٦: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة برامج التدريب.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة برامج التدريب تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٦٩).



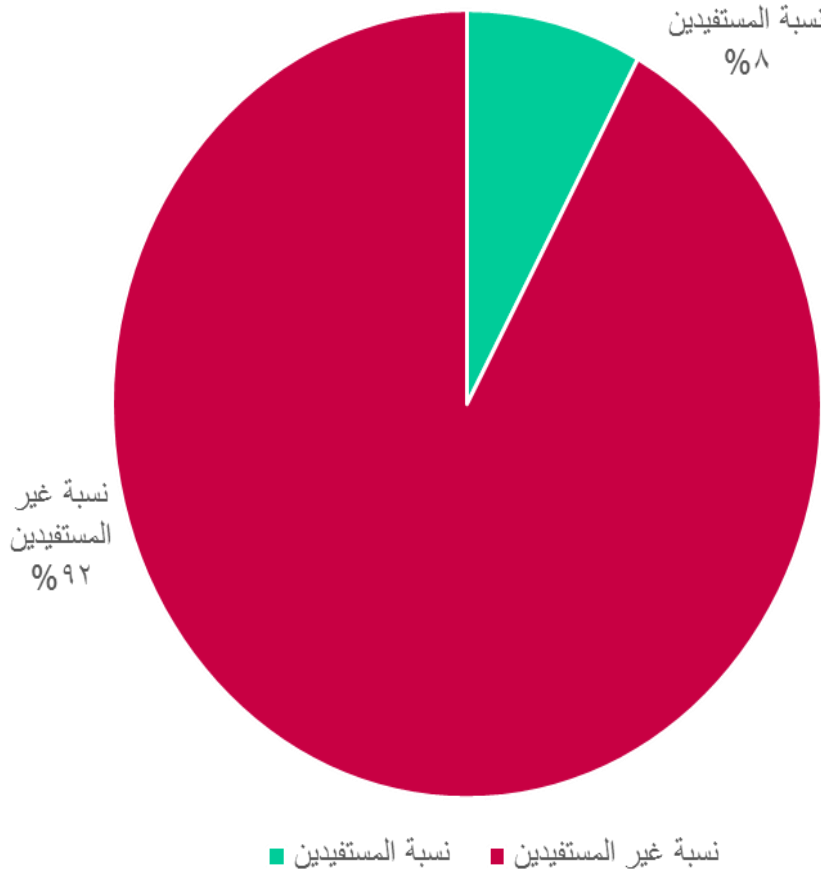
شكل ٦٧: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة برامج التدريب

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة برامج التدريب **أقل** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، إذ يتضح من الشكل (٦٩) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة برامج التدريب بلغ (٨٠%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة برامج التدريب للأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات؛ فيوضح الشكل (٦٩) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة برامج التدريب بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وقد أشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم برامج التدريب **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٦٩) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة برامج التدريب بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة برامج التدريب كانت **أصعب** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات. ويوضح الشكل (٦٩) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة برامج التدريب بلغ (٨٥%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%).

أما فيما يتعلق بأهمية برامج التدريب؛ فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أقل أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات. فيتضح من الشكل (٦٩) أن متوسط نسبة أهمية خدمة برامج التدريب بلغ (٨٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة برامج التدريب في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. فواضح من الشكل (٦٩) أن متوسط نسبة حجب خدمة برامج التدريب بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

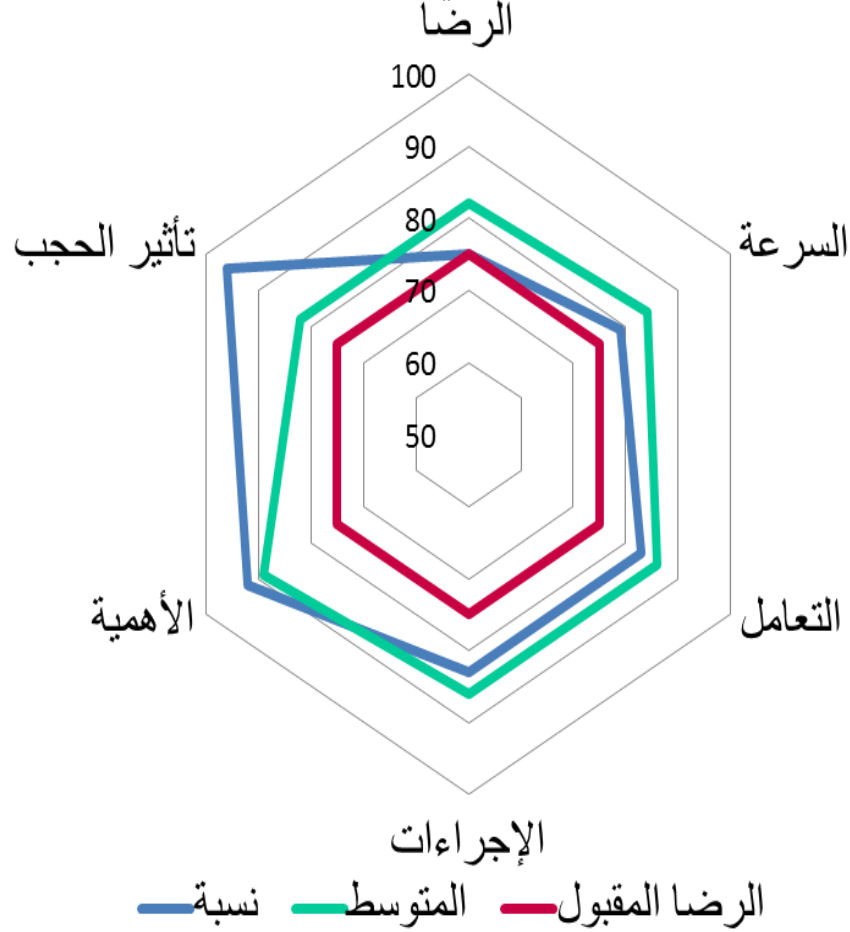
١٤. الرضا عن خدمة برامج التوظيف:

هدفت الدراسة تعرف مستوى رضا عينة الدراسة من الأيتام عن خدمة برامج التوظيف التي تقدمها جمعية "بناء" ضمن خدماتها في العوامل التالية: (الرضا عن الخدمة، ومدى الانتظار لتلقي الخدمة، وطريقة التعامل أثناء تلقي الخدمة، وسهولة الإجراءات التي تسبق تلقي الخدمة، ومدى أهمية هذه الخدمة للأيتام، وأثر حجبها عنهم). وقد أفاد عدد (٨) من أفراد عينة الأيتام من هذه الخدمة ما نسبته (٢٤%) في حين بلغت نسبة من لم يفد من الخدمة (٧٦%) من إجمالي عينة الأيتام. **ويعد هذا العدد من المستفيدين قليلاً جداً مما يحذر من إمكانية تعميم النتيجة لهذا البعد - حسب ما يوضح الشكل رقم (٧٠).**



شكل ٦٨: نسبة الأيتام المستفيدين، وغير المستفيدين من خدمة برامج التوظيف.

ولمعرفة مستوى رضا الأيتام عن خدمة برامج التوظيف تم حساب متوسطات نسب رضا المستفيدين من هذه الخدمة للأبعاد الستة أنفة الذكر، ومقارنتها بمتوسطات نسب الخدمات جميعها في العوامل نفسها كما هو موضح في الشكل (٧١).



شكل ٦٩: متوسط نسبة رضا الأيتام عن خدمة برامج التوظيف.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى رضا من الأيتام عن خدمة برامج التوظيف **أقل** مقارنة بمتوسط نسب الرضا عن بقية الخدمات، فيتضح من الشكل (٧١) أن متوسط نسبة الرضا عن خدمة برامج التوظيف بلغ (٧٥%) في حين بلغ متوسط نسبة الرضا عن بقية الخدمات (٨٢%). كما أوضحت نتائج الدراسة أن سرعة تقديم خدمة برامج التوظيف للأيتام **أبطأ** مقارنة بمتوسط نسب سرعة تقديم بقية الخدمات. ويتضح من الشكل (٧١) أن متوسط نسبة سرعة تقديم خدمة برامج التوظيف بلغ (٧٩%) في حين بلغ متوسط نسبة سرعة بقية الخدمات (٨٤%). وقد أشارت النتائج إلى أن طريقة تعامل جمعية "بناء" مع الأيتام في تقديم برامج التوظيف **أقل ملاءمة** مقارنة بمتوسط نسب طريقة تعاملها مع بقية الخدمات. فيظهر من الشكل (٧١) أن متوسط نسبة طريقة التعامل في تقديم خدمة برامج التوظيف بلغ

(٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة طريقة التعامل مع بقية الخدمات (٨٦%). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن إجراءات تقديم جمعية "بناء" لخدمة برامج التوظيف كانت **أصعب** مقارنة بإجراءات تقديم بقية الخدمات. ويؤكد الشكل (٧١) أن متوسط نسبة سهولة إجراءات تقديم خدمة برامج التوظيف بلغ (٨٣%) في حين بلغ متوسط نسبة سهولة إجراءات بقية الخدمات (٨٦%). أما فيما يتعلق بأهمية برامج التوظيف فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هذه الخدمة **أكبر أهمية** مقارنة بمتوسط أهمية بقية الخدمات؛ إذ يتضح من الشكل (٧١) أن متوسط نسبة أهمية خدمة برامج التوظيف بلغ (٩٢%) في حين بلغ متوسط نسبة الأهمية لبقية الخدمات (٨٩%). ولمعرفة أثر حجب خدمة برامج التوظيف في عينة الدراسة من الأيتام، فقد أسفرت النتائج عن أن حجب هذه الخدمة **سيؤثر سلباً بدرجة أكبر** مقارنة بمتوسط الحجب لبقية الخدمات. فيتجلى من الشكل (٧١) أن متوسط نسبة حجب خدمة برامج التوظيف بلغ (٩٦%) في حين بلغ متوسط نسبة الحجب لبقية الخدمات (٨٢%).

من خلال استعراض النتائج المتعلقة بمستوى الرضا العام لعينة الدراسة عن الخدمات المقدمة لهم من جمعية "بناء"، تشير النتائج إلى وجود رضا عام عند الأمهات لكنه بحدوده الدنيا، بينما لا يوجد رضا دال إحصائياً عن الأيتام. وقد يفسر ذلك بعدد من العوامل منها: عدد الخدمات المقدمة لكل من الأيتام وأمهاتهم، نوعية الخدمات، طريقة تقديمها، مدى مناسبتها لحاجاتهم، وغيرها من العوامل التي تستطيع الجمعية العمل على تحسينها للوصول إلى تحقيق أعلى درجات الرضا.

الاسؤال الثاني: هل يختلف مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من وجهة نظر أ سر الأيتام باختلاف فئة تقديم الخدمة؟

وللإجابة عن السؤال المتعلق بمستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" وفقا لاختلاف فئة تقديم الخدمة للأسر (أ)، (ب)، (ج)، (د)، (هـ). فقد تم حساب متوسطات مستوى الرضا والانحرافات المعيارية والدلالة الإحصائية للفئات بمقارنة المتوسطات بالنسبة المحكية المعتمدة من قبل الدراسة وهي (٧٥%)، كما هو موضح بالجدول (١٠).

جدول ٩: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدلالة الإحصائية للرضا عن الخدمات حسب الفئات

الفئة	ن	النسبة المحكية	المتوسط الحسابي	الفرق بين المتوسط والمحك	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
أ	٣٨	٧٥%	٨٣,١٦	٨,١٦	٢١,٥٧٤	*٠,٠٢٥
ب	٣٩		٨٥,١٣	١٠,١٣	٢٢,٣٤٦	*٠,٠٠٧
ج	٣٦		٧٨,٨٩	٣,٨٩	٢٩,٠٥٩	٠,٤٢٧
د	٤٧		٧٧,٨٧	٢,٨٧	٢٥,٤٤٧	٠,٤٤٣
هـ	٣٢		٦٦,٢٥	٨,٧٥	٣٦,٧٨٦	٠,١٨٨
المجموع	١٩٢			٧٨,٥٦	٣,٥٦	٢٧,٥٣٨

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$)

يشير الجدول (١٠) أن مستوى الرضا يختلف باختلاف فئة تقديم الخدمة؛ إذ جاءت الفئة (ب) بأعلى نسبة مستوى رضا بلغت (٨٥%)، وذات دلالة إحصائية (٠,٠٠٧)، أما الفئة (أ) فكانت نسبة مستوى رضاها (٨٣%) وهو كذلك دال إحصائيا بمستوى دلالة (٠,٠٢٥). في حين كانت الفئة (هـ) أقل مستوى رضا بين الفئات، وبنسبة مستوى رضا مقدارها (٦٦%) وهي نسبة رضا متدنية وغير دالة إحصائيا (٠,٠٢٥). وجاء متوسط نسبة رضا الفئتين (ج و د) على التوالي (٧٨%-٧٩%). وهي نسبة غير دالة إحصائيا. ولعرفة دلال الفروق بين متوسطات الرضا للفئات، تم إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) الموضح في الجدول (١١).

جدول ١٠: تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الرضا للفئات.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
٠,٠٤٤	٢,٥٠٣	١٨٣٩,٩٢٩	٤	٧٣٥٩,٧١٥	بين المجموعات
		٧٣٥,٢٣١	١٨٧	١٣٧٤٨٨,٢٠١	خلال المجموعات
			١٩١	١٤٤٨٤٧,٩١٧	المجموع

يظهر الجدول (١١) وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات الرضا عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" باختلاف الفئات (أ، ب، ج، د، هـ)، إذ بلغت قيمة (ف = ٠,٠٥٠٢) وقيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠٤٤). ولعرفة أماكن تواجد هذه الفروق تم إجراء تحليل اختبار (Post Hoc Bonferroni)، وتبين أن هنالك فرقا واحداً إذا دلالة إحصائية بين المجموعتين (ب، هـ) وبفارق بين المتوسطين بلغ (٠,٠٨٧٨٠) وبدلالة إحصائية مقدارها (٠,٠٣٩). والشكل (٧٢) يوضح ذلك.



شكل ٧٠: متوسط نسبة الرضا عن الخدمات باختلاف فئة تقديم الخدمة.

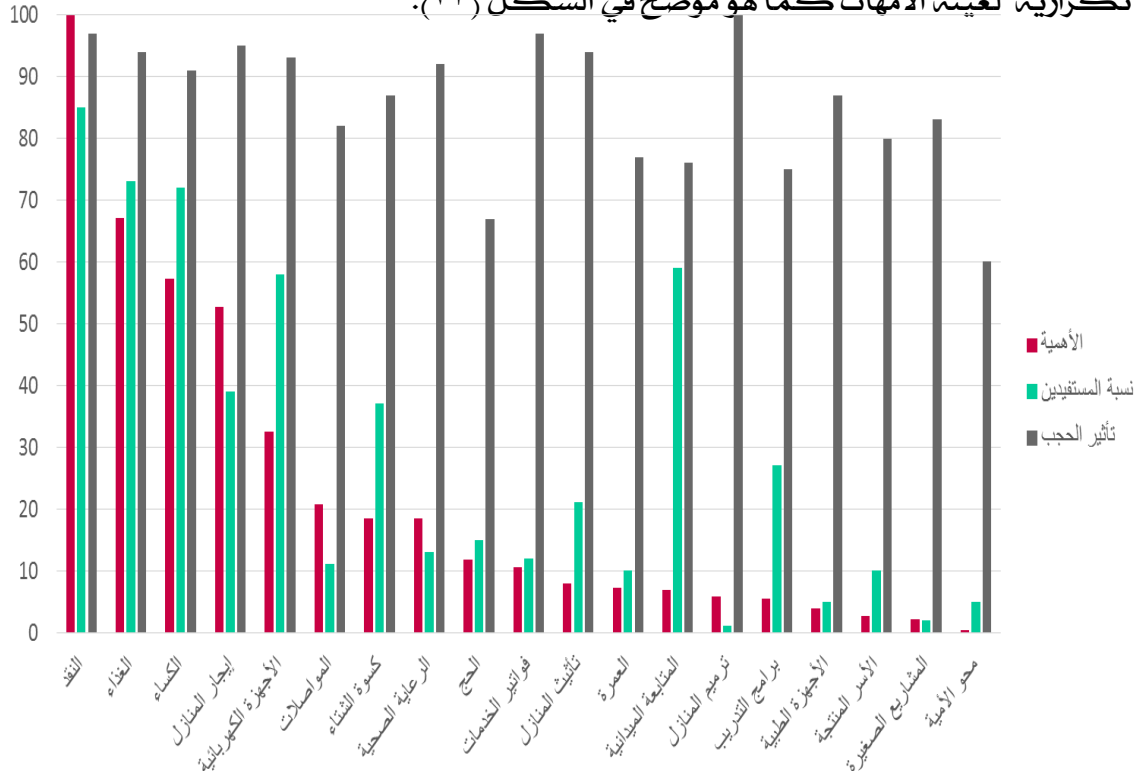
يتضح من الشكل اختلافات بين مستوى رضا الفئات عن الخدمات المقدمة لها، إذ يشير الشكل أن أعلى مستوى ذسبة رضا كان لدى الفئة (ب) وأدنى مستوى ذسبة رضا عند الفئة (هـ).

وبا ستعراض النتائج المرتبطة بم مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من وجهة نظراً سر الأيتام باختلاف فئة تقديم الخدمة، فقد أشارت النتائج إلى وجود اختلافات في مستوى الرضا

العام عن الخدمات المقدمة لكل فئة مقارنة بالنسبة المحكية المقبولة في هذه الدراسة (٧٥%). وقد يعود سبب هذه الاختلافات إلى نوعية الخدمات التي تتلقاها كل فئة و عددها، وآلية تصنيف الأسر إلى الفئات؛ إذ لفت انتباه الباحثين أن الفئات جميعها تشترك باحتياجها لنفس الخدمات، وسيما الأساسية منها.

السؤال الثالث: ما الخدمات الأكثر أهمية بالنسبة لك من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"؟

للإجابة عن السؤال المتعلق بالخدمات الخمس الأكثر أهمية بالنسبة لأهميات الأيتام من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" والبالغ عددها (١٩) خدمة. فقد تم حساب التكرارات، والأوزان النسبية لكل خدمة وعرض نسبها المئوية على شكل أعمدة تكرارية لعينة الأهميات كما هو موضح في الشكل (٧٣).

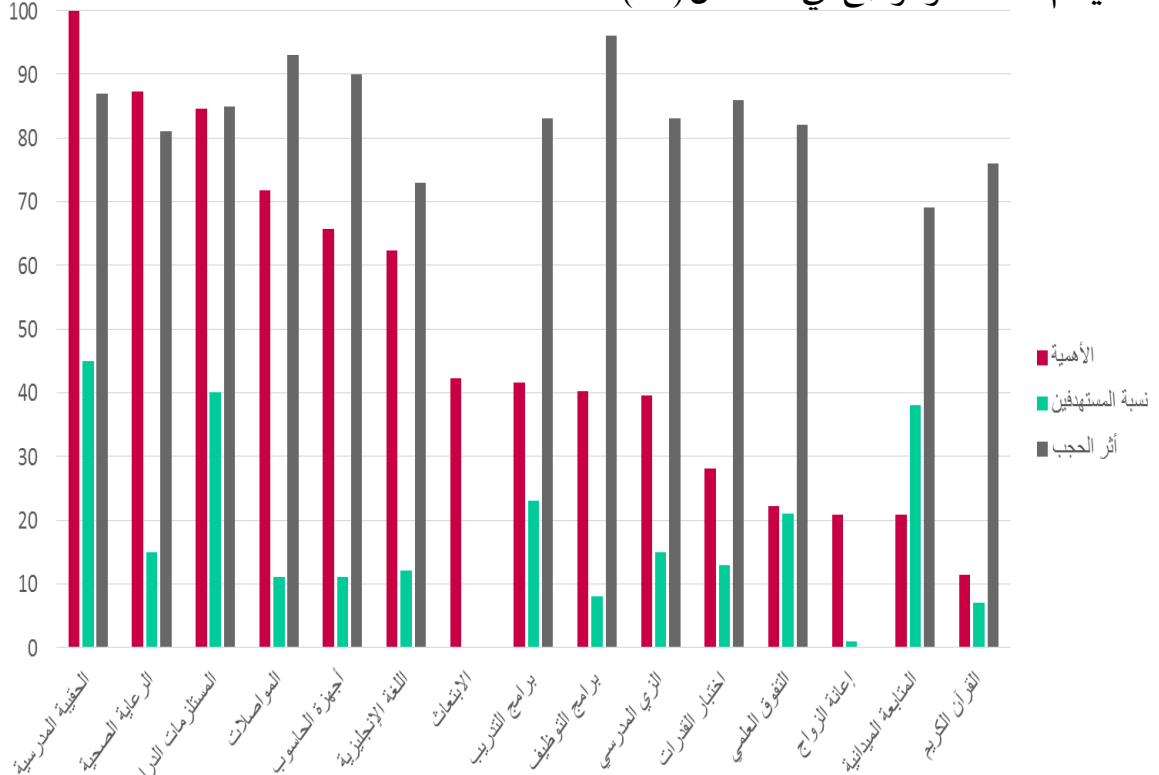


شكل ٧١: الأعمدة التكرارية للنسب المئوية للخدمات الأكثر أهمية من وجهة نظر الأهميات.

يظهر من الشكل (٧٣) أن خدمة النقد جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية من وجهة نظر الأهميات، وبلغت نسبة أهميتها (١٠٠%)، وجاءت خدمة الغذاء بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها (٦٧%)، ومن ثم جاءت خدمة الكساء بنسبة مئوية مقدارها (٥٧%)، كما جاءت خدمة إيجار المنازل بالمرتبة الرابعة، ونسبة مئوية (٥٣%)، وبالمرتبة الخامسة جاءت خدمة الأجهزة الكهربائية، ونسبة مئوية مقدارها (٣٣%)، في حين نجد أن خدمة محو الأمية جاءت بالمركز الأخير من حيث الأهمية ونسبة مئوية مقدارها (٠,٠٣%).

كما تشير النتائج إلى وجود توافق بين نسبة الأهمية المستفيدات من الخدمات المقدمة وأهميتها بالنسبة إليهن في معظم الخدمات. بمعنى أنه كلما ارتفعت أهمية الخدمة زاد نسبة المستفيدات منها، وكذلك ارتفعت نسبة أثر الحجب.

وفيما يتعلق بالخدمات الخمس الأكثر أهمية بالنسبة للأيتام من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" والبالغ عددها (١٥) خمس عشرة خدمة، فقد تم حساب التكرارات والأوزان النسبية لكل خدمة وعرض نسبها المئوية على شكل أعمدة تكرارية لعينة الأيتام، كما هو موضح في الشكل (٧٤).



شكل ٧٢: الأعمدة التكرارية للنسب المئوية للخدمات الأكثر أهمية من وجهة نظر الأيتام.

يظهر من الشكل (٧٤) أن خدمة الحقيبة المدرسية جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية من وجهة نظر الأيتام، وبلغت نسبة أهميتها: (١٠٠%)، وجاءت خدمة الرعاية الصحية بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها: (٨٧%)، ومن ثم جاءت خدمة المستلزمات الدراسية بنسبة مئوية مقدارها: (٨٥%)، كما جاءت خدمة المواصلات بالمرتبة الرابعة بنسبة مئوية (٧٢%)، وبالمرتبة الخامسة جاءت خدمة أجهزة الحاسوب بنسبة مئوية مقدارها: (٦٦%)، في حين نجد أن خدمة القرآن الكريم جاءت بالمركز الأخير من حيث الأهمية، بنسبة مئوية مقدارها: (١١%).

باستعراض النتائج المتعلقة بالخدمات الخمس الأكثر أهمية بالنسبة إلى أمهات الأيتام وإلى الأيتام من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، فقد أشارت النتائج إلى أنه كلما زادت نسبة الاستفادة (لكل من الأمهات والأيتام) من الخدمات التي تقدمها الجمعية

ازدادت أهميتها، وكذلك ازداد أثر حجبها. وهذا يدل على وجود توافق بين نسبة الاستفادة من الخدمات المقدمة وأهميتها في معظم الخدمات. وقد ظهر ذلك جليا عند الأمهات، في حين لم يظهر هذا التوافق في حالة الأيتام. وبذلك فإن على الجمعية العمل على زيادة نسبة الاستفادة من الخدمات الأساسية والمطلوبة بشكل أكبر من غيرها.

السؤال الرابع: "أي العوامل تفسر مستوى رضا المستفيد من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" إلى الأيتام وأسرهم؟"

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد - طريقة Enter - التي تقوم بإدخال المتغيرات المستقلة (عدد الخدمات - الرضا عن كل خدمة - وقت الانتظار لتلقي الخدمة - الطريقة التي تتلقى بها الخدمة - الإجراءات التي سبقت تلقي الخدمة - أهمية الخدمة - حجب الخدمة) لمعرفة أيها يفسر مستوى الرضا العام للمستهفيين (المتغير التابع) من خدمات جمعية "بناء"، والجدول (رقم ١٢) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول ١١: يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

المتغيرات المنبئة	المتغير التابع	المعامل الباي B	بيتا Beta	قيمة ت	الدلالة
الثابت		١٣.٤٩	-	٧٠٤.٤	٠.٠١٠
عدد الخدمات		٤٢٨.٠	٢٤٥.٠	٤٨٣.٣	٠.١٥٠
الرضا عن كل خدمة		٢٩٩.٠	٢٦٨.٠	٤٧١.٢	٠.١٠٠
وقت الانتظار لتلقي الخدمة	رضا المستفيد	١٤٢.٠	١٢٨.٠	٣١٨.١	غير دالة
الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة		٢٠٢.٠	١٥٩.٠	٤١٠.١	غير دالة
الإجراءات التي سبقت تلقي الخدمة		٠٥٤.٠	٠٤٣.٠	٣٥٦.٠	غير دالة
أهمية الخدمة		٢٢٢.٠	١٥٧.٠	٤٢٥.١	غير دالة
حجب الخدمة		٠٩٩.٠	٠٨٩.٠	٩٣٥.٠	غير دالة
قيمة ف	معامل الارتباط المتعدد (R)	٤٧٢.٦	مربع معامل الارتباط المتعدد (R ²)		٢١٥.٠
الدلالة		٠,٠٠١			

ويتضح من جدول (١٢) أن مقدار التباين في المتغير التابع (الرضا العام) الذي يفسره نموذج (المتغيرات المستقلة أو المنبئة وهي: عدد الخدمات، والرضا عن كل خدمة، ووقت الانتظار لتلقي الخدمة، والطريقة التي تتلقى فيها الخدمة، والإجراءات التي سبقت تلقي الخدمة، وأهمية الخدمة، وأثر حجب الخدمة) بلغ (٢١٥.٠)، كما جاءت قيمة (ف) المحسوبة (ف = ٦,٧٤٢) دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠٠١). ويتضح من الجدول السابق (٦) أن بعدي: (عدد الخدمات، والرضا عن كل خدمة) يمكن من خلالهما التنبؤ بالرضا العام، ويتضح ذلك

من نتائج اختبار "ت" الدالّة عند مستوى (٠,٠٠١)، وهذا يعني أن زيادة (عدد الخدمات) بمقدار (٤٢٨.٠) يؤدي إلى زيادة في درجة الرضا العام بمقدار (٢٤٥.٠) بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وزيادة درجة (الرضا عن كل خدمة) بمقدار (٢٩٩.٠) يؤدي إلى زيادة في الرضا العام بمقدار (٢٦٨.٠) بافتراض ثبات العوامل الأخرى، بيد أن هذه العوامل (عدد الخدمات، الرضا عن كل خدمة) يفسران (٢١٥.٠) فقط من درجة الرضا العام للمستفيدين من خدمات جمعية "بناء"، وبالتالي فإن هناك نسبة (٧٨,٥) تفسر الرضا العام للمستفيدين بعوامل أخرى.

والشكل (٧٥) يوضح العوامل المفسرة للرضا العام للمستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في المنطقة الشرقية (بناء).

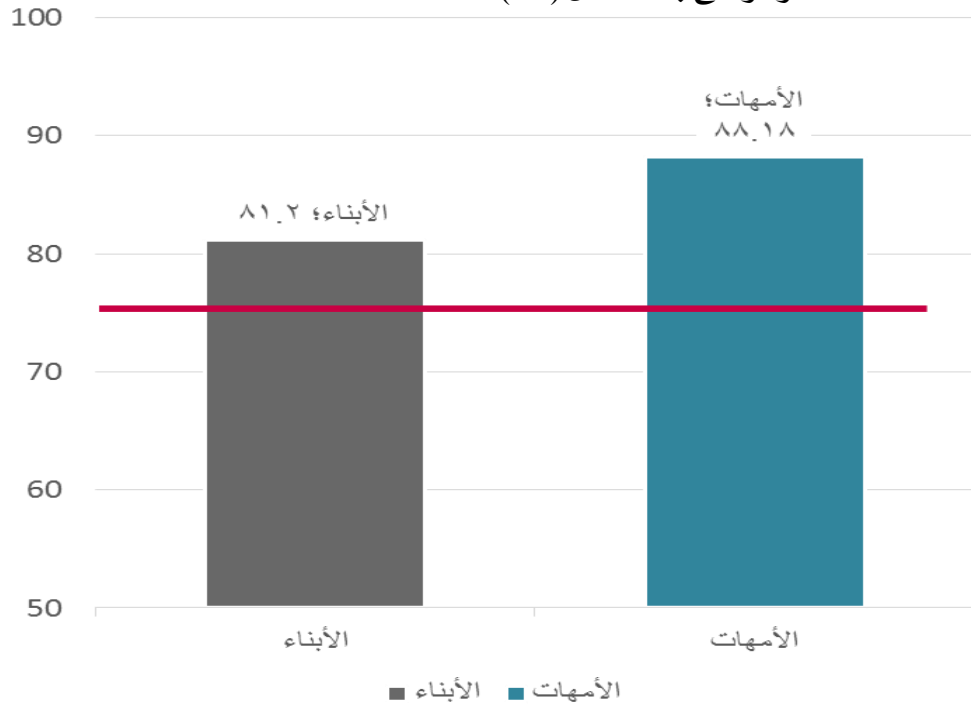


شكل ٧٣: العوامل المفسرة للرضا العام للمستفيدين.

وباستعراض العوامل التي قد تفسر مستوى رضا المستفيد من بين الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" للأيتام وأسره، فقد أشارت النتائج إلى وجود عاملين أساسيين هما: عدد الخدمات المقدمة والرضا عن كل خدمة تفسر ما نسبته (٢١%) تقريباً، بالإضافة إلى وجود عوامل أخرى؛ كسرعة تقديم الخدمة، وطريقة التقديم، والإجراءات المتبعة، وكذلك أهمية الخدمة وغير ذلك من العوامل؛ من هنا فإن على الجمعية العمل على البحث عن عوامل وإجراءات أخرى من شأنها أن ترفع من مستوى الرضا العام لدى المستفيدين.

السؤال الخامس: ما تأثير حجب بعض الخدمات من وجهة نظر كل من الأمهات والأيتام؟

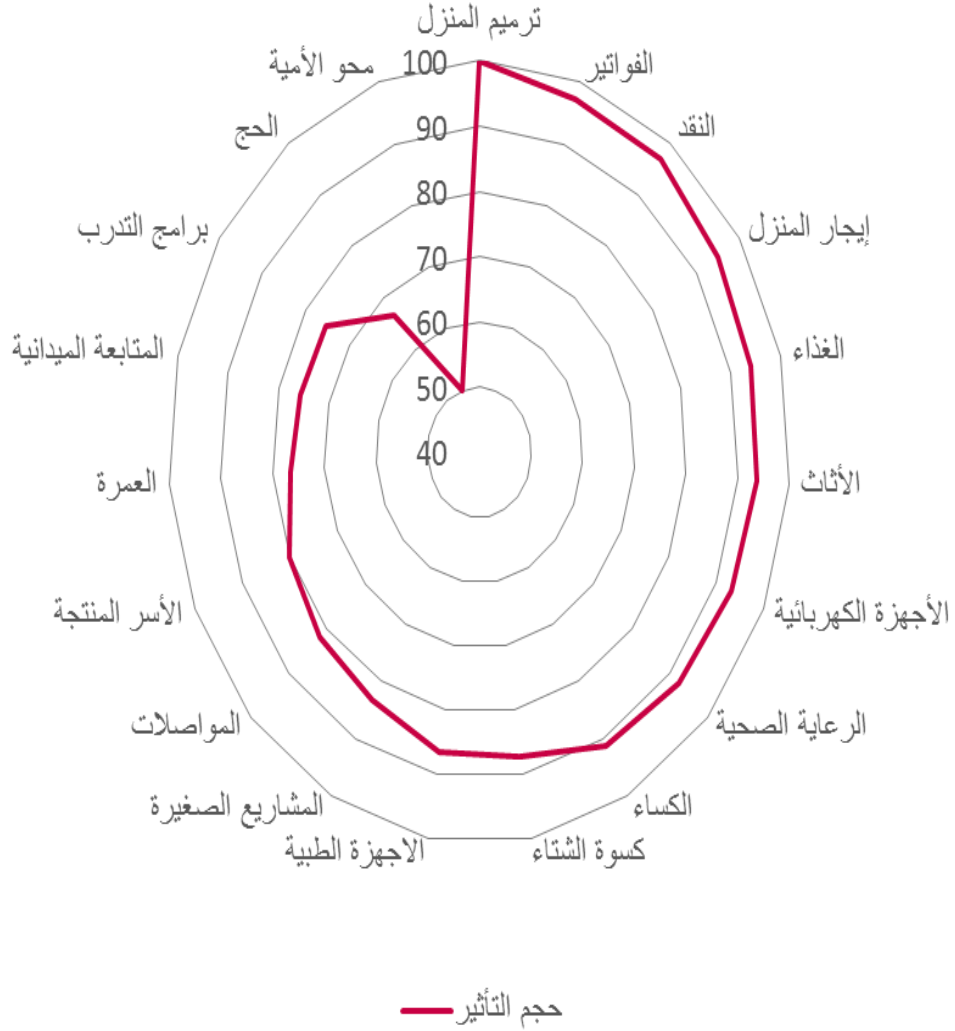
للإجابة على السؤال المتعلق بحجم التأثير العام لحجب بعض الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" من وجهة نظر الأمهات والأيتام، تم حساب النسب المئوية لمتوسط أثر حجب كل الخدمات كما هو موضح بالشكل (٧٦).



شكل ٧٤: متوسط النسبة المئوية لأثر حجب الخدمات بشكل عام.

تشير النتائج في الشكل (٧٦) إلى أن حجم تأثير الأمهات لحجب الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" جاء أكبر بكثير من حجم أثر حجبها عن الأيتام؛ إذ بلغ متوسط نسبة أثر حجب الخدمات عن الأمهات (٨٨%)، في حين بلغ أثر حجب الخدمات عن الأيتام ما نسبته (٨١%).

ولمعرفة أثر حجب الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" بشكل مفصل لكل خدمة من الخدمات من وجهة نظر الأمهات، فقد تم حساب متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة كما هو موضح في الشكل (٧٧).



شكل ٧٥: متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة من وجهة نظر الأمهات.

يشير الشكل (٧٧) إلى أن أثر حجب الخدمات عن الأمهات جاء كبير جداً، إذ تراوحت نسبة أثر الحجب بين (١٠٠%) لخدمة ترميم المنازل و (٦٠%) لخدمة محو الأمية، في حين نجد أن متوسط نسبة أثر حجب العديد من الخدمات كان أعلى من (٩٠%) وهي: خدمة النقد (٩٧%)، وخدمة الفواتير (٩٧%)، وخدمة إيجار المنازل (٩٥%)، وخدمة تأثيث المنازل (٩٤%)، وخدمة الغذاء (٩٤%)، وخدمة الرعاية الصحية (٩٢%)، وخدمة الكساء (٩١%).

ولمعرفة أثر حجب الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" بشكل مفصل لكل خدمة من الخدمات من وجهة نظر الأيتام. تم حساب متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة كما هو موضح في الشكل (٧٨).



شكل ٧٦: متوسط نسبة أثر الحجب لكل خدمة من وجهة نظر الأيتام.

يشير الشكل (٧٨) إلى أن أثر حجب الخدمات عن الأيتام جاء كبيراً؛ إذ تراوحت نسبة أثر الحجب بين (٩٦%) لخدمة برامج التوظيف و (٦٩%) لخدمة المتابعة الميدانية، في حين نجد أن متوسط نسبة أثر حجب بعض الخدمات كان أعلى من (٩٠%) وهي: خدمة المواصلات (٩٣%)، وخدمة أجهزة الحاسوب (٩٠%)، في حين جاءت نسبة أثر حجب الحقيبة المدرسية (٨٧%)، ونسبة أثر حجب خدمتي الزبي المدرسي وبرامج التدريب (٨٣%).

وباستعراض النتائج المتعلقة بأثر حجب بعض الخدمات من وجهة نظر كل من الأمهات والأيتام، فقد أشارت النتائج إلى وجود أثر مرتفع لحجب الخدمات المقدمة لهم، وأن انقطاع هذه الخدمات عن الأسر سيؤثر سلباً فيهم. وقد يفسر سبب ارتفاع أثر حجب الخدمات عن الأمهات مقارنةً بالأبناء (الأيتام) أن الخدمات المقدمة للأمهات مرتبطة بالحاجات الأساسية

للأسرة؛ كالنقد، ودفع الفواتير، وإيجار المنازل، وترميمها، وكذلك الغذاء. من هنا فإن على الجمعية التركيز على الخدمات الأساسية التي يكون تأثير حجبها عالياً في الأسر، وكذلك البحث عن خدمات تلبى احتياجات الأيتام بشكل أكبر بدلاً من الخدمات التي تعد غير مهمة من وجهة نظرهم.

السؤال السادس: ما هي الخدمات التي تطلبها الأسر باختلاف فئاتها ولا تقدمها الجمعية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب تكرارات الخدمة لكل فئة وترتيبها تنازليا كما هو موضح

بالجدول (١٣).

المجال	أ	ب	المجال	ج	المجال	د	المجال	هـ
مواصلات	7	5	مواصلات	5	رعاية صحية	7	رعاية صحية	٤
رعاية صحية	4	4	أجهزة الحاسوب	5	مواصلات	6	أجهزة الحاسوب	٤
أجهزة الحاسوب	4	3	معاهد اللغة الإنجليزية	3	مصاريف مدرسية	5	معاهد اللغة الإنجليزية	٤
مصاريف مدرسية	4	3	رعاية صحية	3	النقد	5	دورات تحصيلي وقدرات	٣
النقد	3	3	وظائف	2	أجهزة الحاسوب	4	مواصلات	٢
دروس تقوية	3	2	الابتعاث	2	معاهد اللغة الإنجليزية	2	النقد	٢
برامج تدريب	2	2	إيجار منزل	2	إيجار منزل	2	وظائف	٢
معاهد اللغة الإنجليزية	2	1	برامج تدريب	1	مساعدات قبول الجامعة	2	الابتعاث	٢
مساعدات قبول الجامعة	2	1	مصاريف مدرسية	1	خدمة إنترنت	2	دروس تقوية	٢
متابعة ميدانية	1	1	النقد	1	تأثيث	2	دفع رسوم مدارس أهلية	٢
رحلات ترفيه	1		أجهزة كهربائية	1	وظائف	1	مصاريف مدرسية	١
خدمة إنترنت	1		رحلات ترفيه		الابتعاث	1	برامج تدريب	١
الابتعاث	1		دفع رسوم مدارس أهلية		برامج تدريب	1	متابعة ميدانية	١
حفلات تفوق علمي	1		دورات تحصيلي وقدرات		دروس تقوية	1	ترميم	١

١	إعانة زواج	1	متابعة ميدانية	دروس تقوية	خدمة إنترنت	الكساء
	إيجار منزل	1	الحج	مساعدات قبول الجامعة	الابتعاث	الغذاء
	مساعدات قبول الجامعة	1	عاملة منزلية	متابعة ميدانية	حفلات تفوق علمي	كسوة الشتاء
	خدمة إنترنت	1	هواتف ذكية	خدمة إنترنت	الكساء	أجهزة طبية

جدول 12: تكرارات الخدمات المطلوبة من الأسر باختلاف فئاتها.

تشير النتائج في الجدول (١٣) إلى أن جميع الفئات (أ)، (ب)، (ج)، (د)، (هـ) اتفقوا على أهمية توفير ست من الخدمات التي تعد أساسية للعيش الكريم وهي: (المواصلات، والرعاية الصحية، والنقد، وأجهزة الحاسوب، وخدمات دروس التقوية واللغة الإنجليزية، وخدمة المصاريف المدرسية). كما تشير النتائج أيضاً إلى أن عينة الدراسة من الأيتام وأمهاتهم طالبوا بالعديد من الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" أصلاً. فقد ركزت الفئة (أ) على تأمين خدمة المواصلات، والرعاية الصحية، وأجهزة الحاسوب وتوفير المصاريف المدرسية. في حين نجد الفئة (ب) تطالب بدورات اللغة الإنجليزية، وتوفير الرعاية الصحية، وتوفير المواصلات وأجهزة الحاسوب وبرامج التدريب. أما الفئة (ج) فقد طالبت بتوفير المواصلات وأجهزة الحاسوب، ودورات متخصصة باللغة الإنجليزية والرعاية الصحية. ونجد الفئة (د) تركز على خدمات الرعاية الصحية، وتوفير المواصلات، وتأمين الرسوم المدرسية والمصاريف النقدية. وأخيراً، نجد الفئة (هـ) تركز على الرعاية الصحية، وتوفير أجهزة الحاسوب ودورات اللغة الإنجليزية. من جهة أخرى طلبت الأسر عينة الدراسة توفير بعض الخدمات التي لا تقدمها الجمعية، إذ طلبت الفئة (أ) توفير خدمات الإنترنت، ومساعدات القبول في الجامعات، وتنظيم رحلات ترفيهية. أما الفئة (ب) فقد ركزت على حاجتهم لدفع رسوم المدارس الأهلية، والفئة (د) طلبت مساعدات القبول في الجامعات، وخدمات الإنترنت، وتوفير عاملة منزلية، وكذلك هواتف ذكية. وطلبت الفئة (هـ) بتأمين رسوم المدارس الأهلية.

وباستعراض النتائج المتعلقة بالخدمات التي تطلبها الأسر باختلاف فئاتها ولا تقدمها الجمعية، فإن النتائج تشير إلى أن الفئات جميعها اتفقوا على أهمية توفير مجموعة من الخدمات الأساسية، بالرغم من أن بعض هذه الخدمات تقدمها أصلاً الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام في المنطقة الشرقية (بناء). كما طالبوا ببعض الخدمات الأخرى؛ مثل: توفير أجهزة الحاسوب، خدمات الإنترنت، أجهزة جوال ذكية، وكذلك توفير خادمت منزلية. وهذا يتطلب من الجمعية العمل على تصنيف الخدمات التي تقدمها إلى فئات حسب الأولوية والتركيز على الخدمات الأكثر أهمية للمستفيدين والتي تحقق مستوى عالياً من رضاهم.

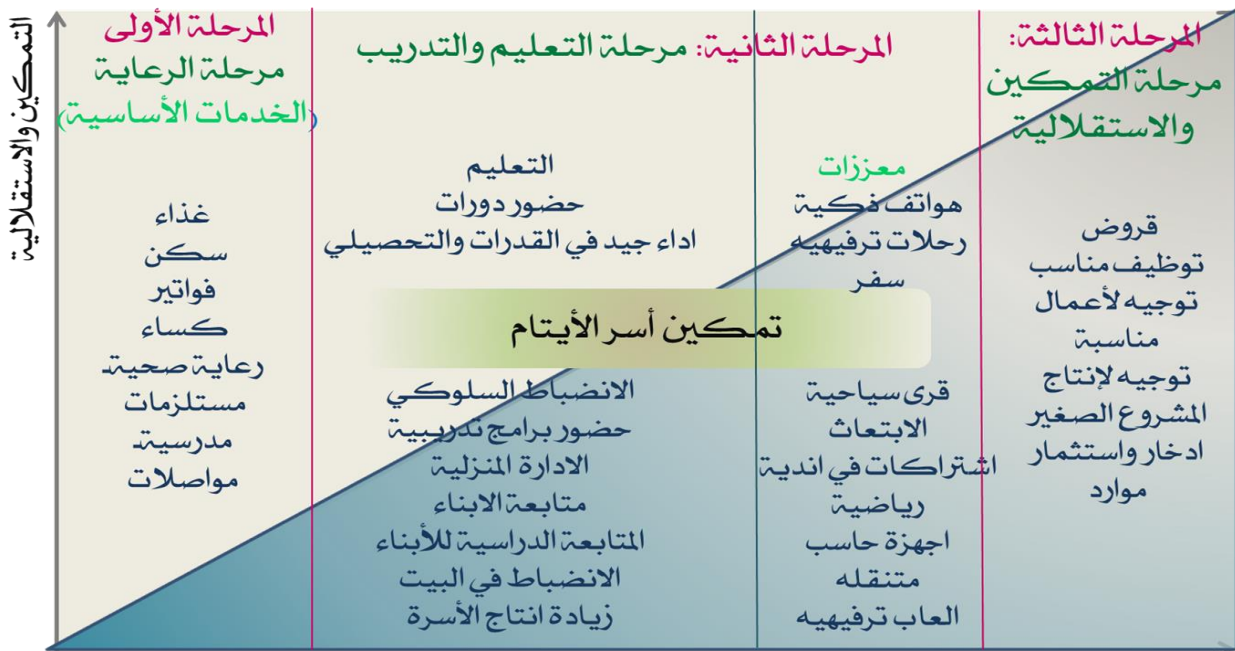
الفصل السادس

مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها:

هدفت هذه الدراسة الكشف عن مستوى رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، والتي تسعى في رؤيتها إلى الريادة والإبداع للبناء المتكامل لشخصية اليتيم؛ تحقيقاً لقوله تعالى: "وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَى قُلْ إِصْلَاحٌ لَهُمْ خَيْرٌ وَإِنْ تُخَالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَأَعْنَتَكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ" (البقرة، ٢٢٠). إذ يأمرنا الله سبحانه وتعالى بالعمل على إصلاح أموال اليتامى بحفظها وصيانتها والاتجار بها بما يحقق مصلحتهم، كما تدعونا الآية الكريمة إلى مخالطة الأيتام ودمجهم في المجتمع، والعمل على بناء شخصياتهم من الجوانب جميعها. ابن كثير: تحقيق السلامة (١٤٢٢هـ). ويرى الشعراوي (٢٠١٠: ص ٩٥٢، ٩٥٣) أن اليتيم قد لا يدخل في دائرة المحتاجين لكن الله عز وجل ينبهنا إلى أن المسألة في اليتيم ليست مسألة احتياج إلى الاقتيات، ولكنه بحاجة إلى تعويضه بالتكافل الإيماني عما فقد من الأب، وذلك لمنع الحقد عنه على الأطفال الذين لم يمت أبواؤهم، كما يرى أن مخالطة الأيتام تكون على أساس الأخوة، وحذر من أن يكون هذا الخلط خالياً من الإصلاح. ومن هنا رأى الفريق البحثي أهمية أن تهتم المؤسسات المعنية برعاية الأيتام مجالات النمو المختلفة جميعها (الجسمية، والاجتماعية، والعقلية، والنفسية)، ليكونوا عنا صر بناء فاعلة في المجتمع، وفق مراحل واضحة ومخطط لها للوصول إلى المرحلة التي تصبح فيها أسر الأيتام مستقلة ومنتجة، وقادرة على اتخاذ قراراتها بكفاءة.

وفي هذا الفصل تسعى الدراسة إلى تفسير النتائج التي توصلت إليها عن مستوى رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء" في ضوء ما يراه العلماء والمختصون والمهتمون في مجال رعاية الأيتام وكذلك الفريق البحثي من أن تمكين اليتيم يفضل أن يمر ضمن المراحل الموضحة في المخطط في الشكل التالي:



بداية الالتحاق بالجمعية

تاريخ المتوقع لنهاية تقديم الخدمات

شكل ٧٧: مخطط تمكين أسر الأيتام.

بالنظر إلى المخطط السابق نجد أن آلية تمكين أسر الأيتام لتصبح مستقلة ومنتجة ومندمجة بشكل فعال وإيجابي بالمجتمع لا بد أن تمر بثلاث مراحل: الأولى مرحلة الرعاية، ويتم خلالها تقديم الخدمات الأساسية للحياة الكريمة؛ والثانية مرحلة التعليم والتدريب، والتي تعد من أهم المراحل وأطولها زمنياً إذ يتم خلالها تعليم الأسر (الأمهات والأيتام) وتدريبهم وإكسابهم معارف ومهارات تعدهم للمرحلة الثالثة وهي مرحلة التمكين والاستقلالية، والتي من خلالها يتم العمل على تمكين أسر الأيتام وجعلها مستقلة ومنتجة، ومعتمدة على نفسها، ومنخرطة في المجتمع لها ما له وعليها ما عليه. علماً بأنه ينظر إلى الأسر وفق هذا المخطط حالات فردية، من خلال تحليل حاجاتهم ومتطلباتهم، ومن ثم تسكينهم وفقاً للمرحلة المناسبة لوضعهم. وللتعرف إلى منهجية الجمعية في بناء أسر الأيتام فيما تتوافق مع المخطط السابق أم لا؟ سيتضح ذلك من خلال مناقشة نتائج الدراسة فيما يلي:

مناقشة نتائج السؤال الأول وتفسيرها:

تشير نتائج الرضا العام لعينة الدراسة من الأمهات إلى وجود مستوى من الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، ويتضح ذلك من خلال وجود فروق حقيقية بين متوسط الرضا العام لعينة الأمهات والمتوسط المحكي الذي اعتمده الدراسة في اتجاه متوسط الرضا العام للأمهات، وهذا يعني أن تقديم الخدمات بهذه الطريقة يؤثر إيجاباً على مستوى رضا الأمهات، بيد أن حجم أثر رضا الأمهات في حدوده الدنيا، أي إنه بالرغم من وجود مستوى من الرضا العام لدى عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن الخدمات المقدمة من الجمعية - انظر الرسم البياني رقم (٥) - لكن الفرصة مازالت أمام الجمعية لتجويد مستوى الخدمات ونوعيتها بصورة أفضل مما هي عليه؛ حتى يزداد مستوى الرضا العام لدى أمهات الأيتام.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هناك عدداً من الخدمات التي لحظ الفريق البحثي زيادة عدد المستفيدات منها؛ الأمر الذي قد يساهم في تحقيق مستوى الرضا الجيد لديهن، وهذه الخدمات هي: (النقد - الكساء - الغذاء - الأجهزة الكهربائية المتابعة الميدانية) إذ تشير عينة الدراسة من أمهات الأيتام إلى أن هذه الخدمات مهمة جداً بالنسبة إليهن. فيما عدا خدمة المتابعة الميدانية، فيقل مستوى الأهمية فيها مقارنة ببقية الخدمات، لكن بالرغم من ذلك؛ فإن حجب هذه الخدمة يؤثر سلباً فيهن كما توضح النتائج في الرسم البياني رقم (٧٣). ويرى الفريق البحثي أن خدمة المتابعة الميدانية يجب أن تكون بشكل مهني واحترافي للوقوف على وضع أسر الأيتام بشكل واقعي وحقيقي، من خلال فرق متخصصة لكل مرحلة: فريق يقوم بالزيارة الأولية لجمع البيانات والمعلومات عن الأسر، بحيث تكون آلية جمع المعلومات غير تقليدية كعرض خدمات مباشرة بمعنى جمع المعلومات عن حاجاتهم للاخدمات دون عرضها. وقد تكون بعدة طرق منها: مقابلة معلمي الأيتام، والجيران، والأصدقاء، والمرشد المدرسي، والإدارة المدرسية، وغيرها من المصادر، ثم يقوم فريق آخر بتحليل هذه البيانات والمتطلبات والاحتياجات وتحويلها إلى فريق ثالث؛ ليقوم بترجمتها إلى برامج تنفيذية لتلبية الحاجات والمتطلبات.

ولتأكيد أهمية هذه الخدمات في استمرار تحقيق الرضا العام نعرض مثلاً (خدمة الغذاء)، إذ تشير النتائج إلى أن متوسط الرضا عن هذه الخدمة أعلى من متوسط الخدمات جميعها، كما أنها أسرع من بقية الخدمات في تقديمها، إضافة إلى أن طريقة التعامل أثناء تقديمها أفضل من متوسط طريقة التعامل في الخدمات جميعها، كما أنها من حيث الأهمية تعد أهم مقارنة بمتوسط أهمية جميع الخدمات، كما أن تأثير حجب خدمة الغذاء يحدث تأثيراً سلبياً أكبر من متوسط تأثير الحجب في بقية الخدمات، وهذه النتيجة تؤكد أهمية الخدمات الأساسية لعينة الدراسة من الأمهات؛ مثل خدمات: (النقد والكساء والأجهزة الكهربائية)، وهذا يعني أن الجمعية أحسنت اختيار هذه الخدمات لتقديمها لأكثر عدد ممكن من المستفيدات. ولكن إذا استمر تقديمها بدون رؤية واضحة تنقل الأسر من معتمدة اعتماداً كلياً على جمعية "بناء" إلى أسر مستقلة لديها مصدر دخل ثابت تسهم الجمعية في دعمه من البداية وهذا ما يتفق مع رؤية الجمعية المتمثلة في بناء الإنسان؛ لأن الاستمرار في تقديم الخدمات الأساسية بالطريقة نفسها قد يؤدي مستقبلاً إلى جعل الأسر اتكالية معتمدة على الجمعية بشكل كامل. مما قد يسهم في زيادة الأعباء على الجمعية وتعزيز سلوكيات غير مناسبة لدى الأسر المحتاجة.

إن دور الجمعية كما يراه الباحثون هو التمكين لا الاعتماد على الآخرين. لذلك ينبغي أن يكون هناك دور أكثر عمقاً ينتقل فيه اليتيم من ثقافة الاستهلاك والاعتماد على الآخر إلى الاستقلال والإنتاج، كذلك التفكير في آليات جديدة وطرق لتحقيق النجاح على الجوانب كافة الاجتماعية، الثقافية، والاقتصادية.

كما يرى الفريق البحثي أن قلّة عدد المستفيدات في بقية الخدمات الأخرى قد أسهمت في عدم ظهور مستوى مرتفع من الرضا العام لدى الأمهات خاصة أن عدد هذه الخدمات كبير، وهذه الخدمات هي: (ترميم المنازل - والمشاريع الصغيرة - ومحو الأمية - والأجهزة الطبية - والأسر المنتجة - والعمرة - والمواصلات - والفواتير - والرعاية الصحية - والحج - والأثاث - وبرامج التدريب)، وبالرغم من أن هناك بعض من هذه الخدمات يعد موسمياً أو يقدم كل فترة زمنية طويلة أو مرة واحدة في العمر؛ مثل خدمات: (ترميم المنازل - محو الأمية - العمرة - الحج) بيد أن هناك العديد من الخدمات الأخرى التي يمكن أن تسهم في زيادة مستوى الرضا العام إذا تم زيادة عدد المستفيدات منها وقدمت بصورة أفضل مما هي عليه الآن؛ مثل خدمات: (المشاريع الصغيرة - الأجهزة الطبية - الأسر المنتجة - الفواتير - الرعاية الصحية - الأثاث - برامج التدريب - الإنترنت) خاصة أن خدمتي المشاريع الصغيرة، والأسر المنتجة يمكن أن تسهما بدرجة كبيرة في تحقيق التمكين لدى الأمهات والاستقلالية بشكل تدريجي عن الجمعية حال تقديمهما في أفضل صورة تحقق أكبر فائدة للأمهات.

أما فيما يخص تفسير نتائج السؤال الأول المتعلق برضا الأيتام عن الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، تشير نتائج الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام إلى وجود مستوى ضعيف من الرضا العام عن مجمل الخدمات التي تقدمها جمعية "بناء"، ويتضح ذلك من خلال

عدم وجود فروق حقيقية بين متوسط الرضا العام للأيتام والمتوسط المحكي، وهذا يعني أن الخدمات المقدمة لعينة الأيتام قد لا تتوافق مع احتياجاتهم الأساسية من حيث الكم والنوع - انظر الرسم البياني رقم (٥) - وهذا يعني أنه ينبغي على الجمعية أن تهتم بإجراء الدراسات العلمية المتعمقة؛ لتتعرف الاحتياجات الأكثر أهمية للأيتام حتى تسهم في تحقيق مستوى مرتفع من الرضا العام.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أغلب الخدمات المقدمة قد أفاد منها عدد قليل من إجمالي عينة الأيتام، وأكثر الخدمات التي أفاد منها أكبر عدد من الأيتام هي على الترتيب: (الحقيبة المدرسية- المستلزمات المدرسية- المتابعة الميدانية- برامج التدريب التفوق العلمي). وبالرغم من ذلك فإن أكبر نسبة أفادت من الخدمات السابقة لا تتعدى (٥٠%) من الأيتام، وبالرغم من ذلك ترى عينة الدراسة من الأيتام أن هذه الخدمات مهمة جداً بالنسبة إليهم. فيما عدا خدمتي المتابعة الميدانية وبرامج التدريب؛ فيقل مستوى الأهمية فيهما مقارنة ببقية الخدمات، كما أن تأثير حجب هاتين الخدمتين أقل من متوسط تأثير حجب الخدمات جميعها؛ وبالتالي فقد لا يؤثر سلباً حجبهما على مستوى رضاهم كما توضح النتائج في الرسم البياني رقم (٧٤).

بالرغم من أن خدمة التدريب من الخدمات التي تسهم في بناء الأسرة، والتي من المفترض أن تكون خدمة أساسية لتحقيق رؤية الجمعية ورالتها بعيدة المدى. علماً أنه قد تتعارض رغبات الأيتام الأنانية ومتطلباتهم مع هذه الرؤية، لكن الأصل عدم وضع اليتيم في بيئة الحماسة الزائدة والتدليل، بل يجب تغيير ثقافته ونمط تفكيره بحيث تبنى على الالتزام وتحمل المسؤولية بالرغم من أنها محفوفة ببعض المخاطر، لكنها ضرورية لبناء الشخصية وهذا بالطبع يتطلب الدعم والمتابعة من الجمعية.

وبالرغم من أهمية باقي الخدمات (الحقيبة المدرسية المستلزمات المدرسية التفوق العلمي) فإن تقديمها بهذه الصورة قد لا يسهم في تحسين مستوى الرضا العام لدى عينة الأيتام، فإذا أفاد عدد أكبر من هذه الخدمة، وأتيحت لهم فرص اختيار نوع الحقيبة المدرسية والمستلزمات الدراسية المفضلة لديهم؛ فقد يؤثر ذلك إيجاباً في تحسين مستوى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، ويدعم ذلك رضا من أفادوا من خدمتي (الحقيبة المدرسية المستلزمات الدراسية)؛ إذ تشير النتائج بالنسبة إلى خدمة الحقيبة المدرسية إلى أن متوسط الرضا عن هذه الخدمة أعلى من متوسط الرضا عن الخدمات جميعها، كما أنها أسرع من بقية الخدمات في تقديمها، إضافة إلى أن طريقة التعامل أثناء تقديمها أفضل من متوسط طريقة التعامل في الخدمات جميعها، كما أنها من حيث الأهمية تعد أهم بدرجة قليلة مقارنة بمتوسط أهمية جميع الخدمات، كما أن تأثير حجب خدمة الحقيبة المدرسية يحدث تأثيراً سلبياً أكبر من متوسط تأثير الحجب في بقية الخدمات، وهذه النتيجة تؤكد أهمية الخدمات الأساسية لعينة الدراسة من الأيتام.

كما يرى الفريق البحثي أن قلّة عدد المستفيدين من الأيتام في بقية الخدمات الأخرى قد تسهم في عدم ظهور مستوى مرتفع من الرضا العام لدى الأيتام، خاصة أن عدد هذه الخدمات كبير، وهذه الخدمات هي: (إعانة الزواج- برامج التوظيف- أجهزة الحاسوب- المواصلات- اللغة الإنجليزية- الرعاية الصحية- الزي المدرسي- اختبار القدرات- الإنترنت)، وبالرغم من أن هناك بعضاً من هذه الخدمات يعد موسمياً أو يقدم كل فترة زمنية طويلة، أو مرة واحدة في العمر؛ مثل خدمات: (إعانة الزواج- برامج التوظيف- أجهزة الحاسوب- اللغة الإنجليزية- اختبار القدرات) بيد أن هناك بعضاً من الخدمات الأخرى التي يمكن أن تسهم في زيادة مستوى الرضا العام للأيتام إذا تم زيادة عدد المستفيدين منها، وقدمت بصورة أفضل مما هي عليه الآن؛ مثل: خدمتي: (الرعاية الصحية- المواصلات) خاصة أن هاتين الخدمتين يمكن أن تسهما بدرجات كبيرة في تحقيق الاستقرار للأيتام من ناحية المتابعة الصحية الدورية، وأيضاً عدم انشغالهم بمشكلة المواصلات.

مناقشة نتائج السؤال الثاني وتفسيرها:

فيما يخص اختلاف مستوى الرضا العام عن الخدمات باختلاف فئة الخدمة؛ فقد أظهرت النتائج أن الفئتين (أ، ب) أكثر رضا من بقية الفئات؛ إذ جاء متوسط الرضا العام لهاتين الفئتين أعلى من الفئات جميعها، وجاء متوسط الرضا العام للفئة (هـ) أقل من الفئات جميعها. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الفئتين (أ، ب) تتلقين الخدمات جميعها التي تقدمها الجمعية، على حين لا تتلقى الفئة (هـ) سوى عدد قليل من خدمات الجمعية، وهذه النتيجة أثارت بعض التساؤلات لدى الفريق البحثي؛ منها: أن الفئات (أ، ب، ج، د) تفيد من الخدمات التي تقدمها الجمعية جميعها حسب تقريرها، إلا الفئتين الأكثر رضا بمستوى دلالة كانت (أ، ب)، وبالتالي نتساءل ما هي مبررات انخفاض مستوى الرضا لبقية الفئات مقارنة بهاتين الفئتين؟

ويرى الفريق البحثي أنه ربما توجد مشكلة في آليات تصنيف فئات الخدمة. ويقترح إعادة النظر في آلية تصنيف المستفيدين جميعاً ولكن ليس على أساس الفئات، وإنما على أساس الاحتياجات الأكثر أهمية بالنسبة إليهم، ونتيجة لأن الاحتياجات قد تختلف من أسرة إلى الأخرى، كما يقترح الفريق البحثي أن تتعرف الجمعية احتياجات كل أسرة بشكل مستقل؛ أي تتعامل معها الجمعية كأنها حالة مختلفة ومستقلة عن بقية الحالات، وبالتالي ستراعي هذه الطريقة إشباع الاحتياجات المهمة لكل أسرة. وقد أكدت أهمية هذا البعد دراسة المعمر وزملائه (١٤٣٥هـ).

مناقشة نتائج السؤال الثالث وتفسيرها:

عندما تم سؤال عينة الدراسة من الأمهات حول الخدمات الأكثر أهمية من بين الخدمات التي تقدم، فأشارت عينة الدراسة من الأمهات إلى أهمية الخدمات التالية على الترتيب: (النقد- الغذاء- الكساء- إيجار المنازل- الأجهزة الكهربائية- المواصلات- كسوة الشتاء- الرعاية الصحية) وهذه الخدمات جميعها تتطلب نفقات مع ازدياد عدد المستفيدين مما يؤثر

سلباً في موارد الجمعية المالية، وكذلك تحسين نوعية الخدمات – انظر الرسم البياني رقم (٧٣) – إذ تتضح أهمية هذه الخدمات بالنسبة إليهن، كما أنهن سيتأثرن بدرجة كبيرة في حال حجب هذه الخدمات.

وبالنظر إلى الخدمات السابقة التي أكدت عينة الدراسة أهميتها من حيث الأولوية فإن الفريق البحثي يرى أن الجمعية تقدم خدمات (النقد- الغذاء- الكساء- الأجهزة الكهربائية) وبالتالي فإن ما تقدمه الجمعية يتسق مع أهمية هذه الخدمات لديهن؛ ونتيجة لذلك فإن تأثير حجب هذه الخدمات كما أشارت عينة الدراسة من أمهات الأيتام كبير، أما خدمات: (إيجار المنازل- المواصلات- كسوة الشتاء- الرعاية الصحية) فلم يفد عدد كبير منها بالرغم من أن تأثير حجبها كبير على من يفيد منها؛ وبالتالي فإن تركيز الجمعية على الخدمات السابقة كافة قد يسهم في تحسين مستوى الرضا العام لديهن.

ولنأخذ مثالا لخدمة الرعاية الصحية التي يفيد منها عدد قليل من أفراد عينة الدراسة من الأمهات، إذ تشير النتائج إلى أن متوسط الرضا عن هذه الخدمة مساو تقريبا لمتوسط الخدمات جميعها، كما أنها أسرع من بقية الخدمات في تقديمها، إضافة إلى أن طريقة متوسط التعامل أثناء تقديمها أفضل من متوسط طريقة التعامل في الخدمات جميعها، كما أنها من حيث الأهمية تعد أهم مقارنة بمتوسط أهمية جميع الخدمات، كما أن تأثير حجب خدمة الرعاية الصحية يحدث تأثيراً سلبياً بدرجة كبيرة مقارنة بمتوسط تأثير الحجب لبقية الخدمات، وهذه النتيجة تؤكد أهمية تقديم خدمة الرعاية الصحية للمستفيدين من خدمات الجمعية كافة؛ لما لها من أثر إيجابي قد يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق مستوى أعلى من الرضا العام للأمهات والأيتام.

ومما يدعم هذا التفسير فيما يخص بعض الخدمات السابقة أنه عندما تم سؤال عينة الدراسة من الأيتام حول الخدمات الأكثر أهمية من بين الخدمات التي تقدم، فأشارت عينة الدراسة من الأيتام إلى أهمية الخدمات التالية على الترتيب: (الحقيبة المدرسية- الرعاية الصحية- المستلزمات الدراسية- المواصلات- أجهزة الحاسوب- اللغة الإنجليزية- برامج التدريب) – انظر الرسم البياني رقم (٧٤)، إذ تتضح أهمية هذه الخدمات بالنسبة إليهم مقارنة ببقية الخدمات، كما أنهم سيتأثرون بدرجة كبيرة في حال حجب هذه الخدمات.

وبالنظر إلى الخدمات السابقة التي أشارت عينة الدراسة إلى أهميتها من حيث الأولوية يجد الفريق البحثي أن الجمعية تقدم هذه الخدمات جميعها، وأن تأثير حجب هذه الخدمات كما أشارت عينة الدراسة من الأيتام كبير، بيد أن زيادة عدد المستفيدين من هذه الخدمات وتجويدها من حيث النوع قد يسهم في تحسين مستوى الرضا العام لديهم.

ومن الجدير بالذكر أن الاحتياج قد يختلف بين الأم واليتيم، كما تختلف باختلاف المراحل العمرية؛ إذ تقدم جمعية "بناء" بعض الخدمات التي تعد وفق رؤيتها الأساسية لكنها قد لا تكون ذات أولوية لأسر الأيتام.

ولناخذ مثالاً لخدمة الرعاية الصحية التي يفيد منها عدد قليل من أفراد عينة الدراسة من الأيتام، إذ تشير النتائج إلى أن متوسط الرضا عن هذه الخدمة أدنى من متوسط الرضا عن ج الخدمات الخرى جميعها، كما أنها أبطأ من بقية الخدمات في تقديمها، إضافة إلى أن طريقة التعامل أثناء تقديمها أدنى من متوسط طريقة التعامل في الخدمات جميعها، كما أنها من حيث الأهمية تعد أقل مقارنة بمتوسط أهمية الخدمات جميعها، كما أن تأثير حجب خدمة الرعاية الصحية يحدث تأثيراً سلبياً مساوياً تقريباً لمتوسط تأثير الحجب لبقية الخدمات.

و بالرغم من أهمية خدمة الرعاية الصحية المستفيدين من خدمات الجمعية كافة؛ لما لها من أثر إيجابي قد يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق مستوى أعلى من الرضا العام للأيتام أنفسهم، وهذا يعني أنه بالرغم من قلة عدد المستفيدين من خدمة الرعاية الصحية فإنها لا تقدم في أفضل صورة مما أثر سلباً في مستوى رضاهم العام، وبالتالي ينبغي على جمعية "بناء" تعرف أسباب تدني مستوى الرضا عن هذه الخدمة بالرغم من أهميتها، وزيادة عدد المستفيدين من الخدمات الصحية، ومنحهم خيارات مناسبة وجيدة بتحديد شبكة من الأطباء والمستشفيات المناسبة في مجال الرعاية الصحية، بالإضافة إلى تأمين الأدوية الطبية. سيما أنها تعد من الخدمات المهمة للأسر، وكذلك للأيتام.

مناقشة نتائج السؤال الرابع وتفسيرها:

فيما يخص العوامل التي أسهمت في تفسير الرضا العام لعينة الدراسة من الأيتام وأمهاتهم فقد تبين أن عاملي (الرضا عن كل خدمة، وعدد الخدمات) أسهما بنسبة (٥٠، ٢١) في تفسير مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة من جمعية "بناء"، بيد أنه يوجد نسبة (٥٠، ٧٨) من الرضا ترجع إلى عوامل أخرى قد تكون في منح المستفيدين الفرصة لاختيار أشكال وطرق الإفادة من الخدمات المقدمة إليهم، وقد تكون بإضافة خدمات جديدة، أو بالتركيز فقط على الخدمات التي تتوافق مع احتياياتهم، حسب مراحل النمو المختلفة وطبيعة الأسرة. وكذلك إعادة النظر في آليات تصنيفهم حسب الفئات، أو الإعلان عن الخدمات والحصول عليها، وتوقيت هذا الحصول، وتنوع مزودي الخدمات، وطريقة تقديمها وغير ذلك من العوامل التي قد تساعد في تفسير رضا المستفيد.

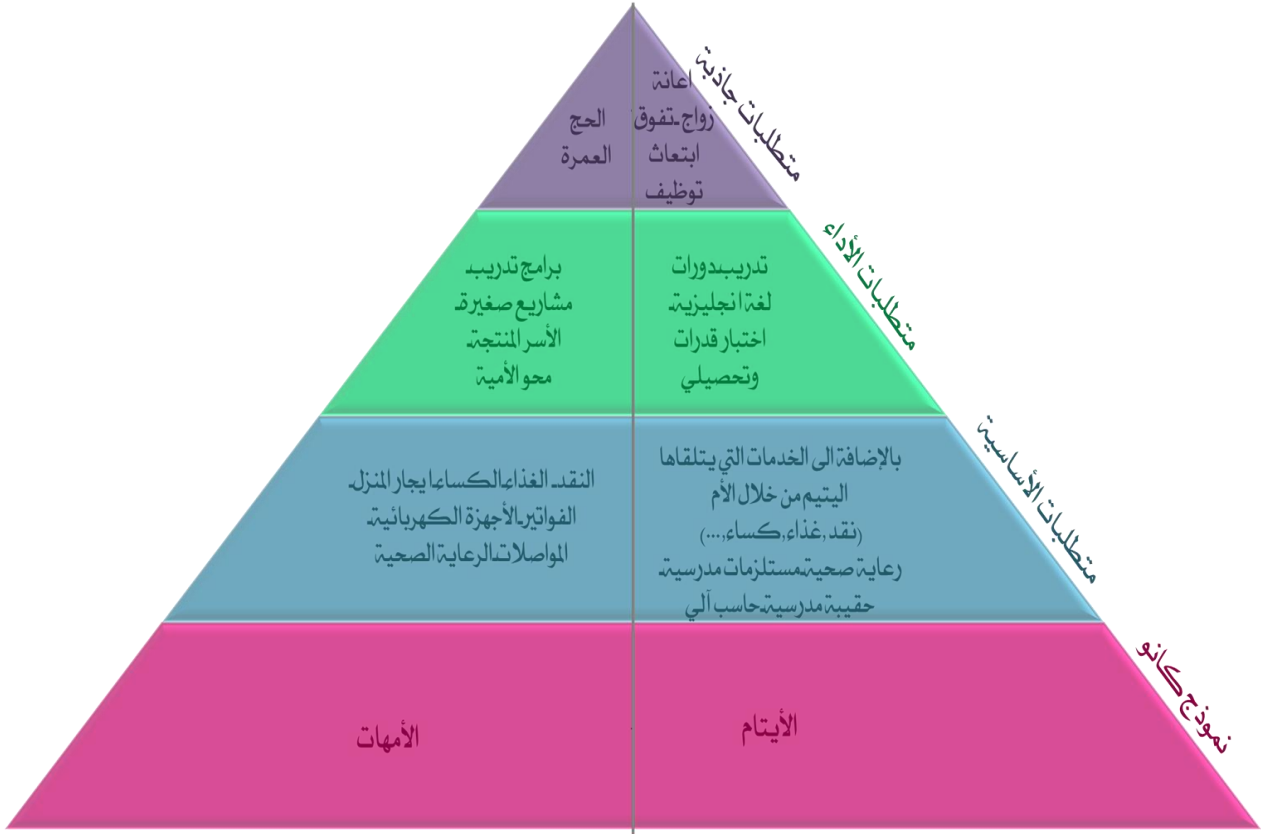
مناقشة نتائج السؤال الخامس وتفسيرها:

أشارت النتائج إلى أن تأثير حجب الخدمات المقدمة إلى أمهات الأيتام كبير، وهذا يعني أن ما يقدم من خدمات لعينة الدراسة من أمهات الأيتام يحقق لهن مستوى جيداً من الرضا العام، وبالنظر إلى الرسم البياني رقم (٧٣) نجد التقارب بين مستوى الأهمية وتأثير حجب الخدمات، أي إنه كلما زاد أثر حجب الخدمة فذلك يعني أنها مهمة، وتوفيرها قد يزيد من نسبة الرضا العام.

على حين أشارت النتائج إلى أن تأثير حجب الخدمات المقدمة إلى الأيتام أقل من الأمهات؛ إذ يتضح من الرسم البياني رقم (٧٤) التباعد بين مستوى الأهمية وعدد المستفيدين،

والتقارب بين مستوى الأهمية وتأثير حجب الخدمات، أي إنه كلما زاد أثر حجب الخدمة فذلك يعني أنها مهمة، وأن توفير الخدمات سينعكس إيجاباً على مستوى الرضا العام.

ويتضح من الشكلين (٧٧) و (٧٨) أن أثر حجب الخدمات الأساسية عند كل من الأيتام والأمهات أكبر من أثر حجب الخدمات الأدائية. ويرى الفريق البحثي أن ذلك ربما يعود إلى عدم وجود فائدة مباشرة وأنية تعود بالنفع عليهم، كما يتطلب منهم ذلك جهداً ووقتاً لا متلاكها، بالرغم من أنها مهمة جداً لتمكين الأسر وتحقيق استقلاليتها؛ لذلك فلا بد من ربط الخدمات الأدائية بخدمات جاذبة لتحفيزهم على الالتزام والمواظبة عليها. مثل منح الأسر (الأيتام والأمهات) الملتزمين ببرامج التدريب والتأهيل وفق معايير محددة ومعلنة للجميع جوائز نقدية، ورحلات ترفيهية، وتوفير برامج ودورات نوعية تناسب الفئات العمرية وجنس اليتيم. ويقترح الفريق البحثي آلية الربط وفق المخطط الموضح في الشكل رقم (٨٠).



شكل ٧٨: مقارنة خدمات جمعية "بناء" بنموذج كانو

مناقشة نتائج السؤال السادس وتفسيرها:

وبسؤال عينة الدراسة من أمهات الأيتام عن الخدمات التي يحتاج إليها ولا تقدم في الجمعية نجد أنهم اخترن الخدمات التالية: (المواصلات الرعاية الصحية إيجار المنازل الأجهزة الكهربائية الفواتير برامج التدريب) هذه الخدمات جميعها تقدمها الجمعية، بيد أنها مهمة بالنسبة إلى عينة الدراسة من أمهات الأيتام؛ ويعني ذلك أنه بالرغم من تقديم الجمعية لهذه الخدمات فإن عدداً غير قليل منهن لا يستفدن من هذه الخدمات، بل قد لا يعرفن بوجود هذه الخدمات بالجمعية، وهذا يعني أن الجمعية تحتاج إلى تعريف أمهات الأيتام بهذه الخدمات،

وكيفية الاستفادة منها من خلال الزيارات الميدانية، أو بالتواصل الهاتفي، أو تزويدهم بقائمة من هذه الخدمات.

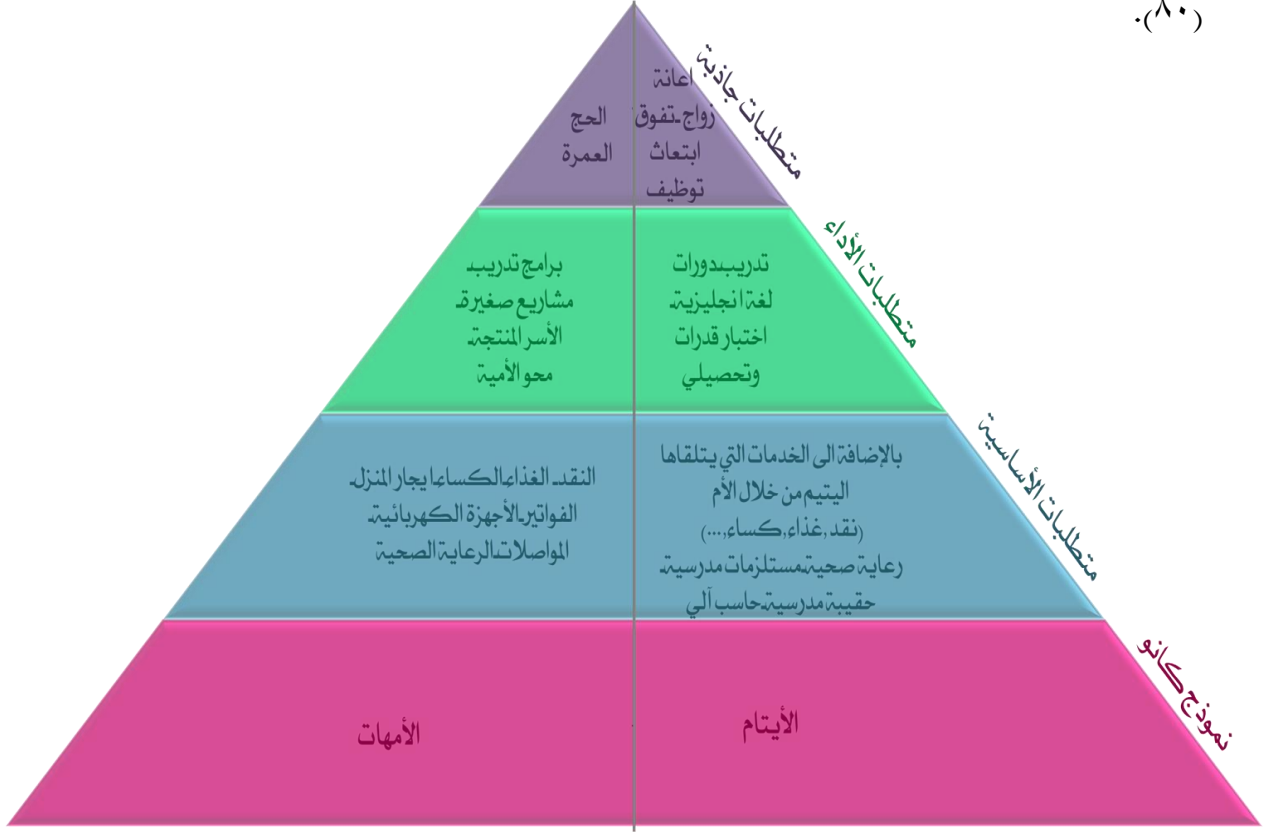
وبسؤال عينة الدراسة من الأيتام عن الخدمات التي يحتاجونها ولا تقدم في الجمعية؛ نجد أنهم اختاروا الخدمات التالية: (المواصلات أجهزة الحاسوب الرعاية الصحية معاهد اللغة الإنجليزية - المصاريف المدرسية النقد - برامج التدريب) وهذه الخدمات جميعها تقدمها الجمعية، بيد أنها مهمة بالنسبة إلى عينة الدراسة من الأيتام؛ ويعني ذلك أنه بالرغم من تقديم الجمعية لهذه الخدمات فإن عددا كبيرا منهم لا يستفيد من هذه الخدمات، بل وقد لا يعرفون بوجود هذه الخدمات بالجمعية، وهذا يعني أن الجمعية تحتاج إلى تعريف الأيتام بهذه الخدمات، وكيفية الاستفادة منها من خلال الزيارات الميدانية، أو بالتواصل الهاتفي، أو تزويدهم بقائمة من هذه الخدمات.

وباستعراض نتائج هذه الدراسة بشكل عام لحظ الفريق البحثي أنها تتفق إلى حد ما مع نتائج بعض الدراسات؛ إذ نجد أن مستوى رضا الأمهات في الدراسة الحالية يتفق مع نتائج دراسة الخالدي (٤٣٣ ٥١)، في حين أن مستوى رضا الأيتام يتفق إلى حد ما مع نتائج دراسة عوض وحجازي (٢٠١٣)، الذي جاء في حدود المتوسط.

ومن خلال عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة نجد أيضا أن تركيز جمعية "بناء" ينصب على الخدمات الأساسية (النقد، الغذاء، الكساء، الفواتير،...)، وبالنظر إلى تقرير الخدمات التي تم صرفها من الميزانية التقديرية لعام ٤٣٦ هـ - اللهم مستفيدين؛ يتضح أن هناك عدم تكافؤ في توزيع المصروفات بين الخدمات التي تقدمها الجمعية. إذ إن معظمها تركز على الخدمات الأساسية، والتي من شأنها جعل الأسر أكثر اتكالية، وعند مقارنة هذا التوجه مع مخطط تمكين الأسر رقم (١) سالف الذكر؛ نجد أن تركيز جمعية "بناء" ينصب على المرحلة الأولى، في حين يتم إغفال المرحلة الثانية المتعلقة بالتعليم والتدريب وعدم تقديم برامج نوعية تتميز بالاستدامة؛ بالرغم من أنها من أهم مراحل بناء الإنسان، والذي يمهد للمرحلة الثالثة التي تمكن الأسر من امتلاك مهنة أو حرفة أو وظيفة من شأنها توفير مصدر دخل يجعلها مستقلة ومنتجة ومنتجة مع المجتمع ومعتزة ومقدرة لذاتها.

وبمقارنة تصنيف جمعية "بناء" للخدمات التي تقدمها للمستفيدين (الأمهات والأيتام) وهي: خدمات أساسية (نقد، وغذاء، وكساء)، خدمات مساندة دائمة (إيجار منزل، ترميم منزل، مشاريع صغيرة،...)، وخدمات مساندة موسمية (الحج، العمرة، زكاة الفطر،...) بنموذج كانو لقياس مستوى رضا المستفيدين (The Kano Model of Customer) الشكل (٨٠) أدناه، نجد أن تركيز خدمات الجمعية ينصب على المتطلبات الأساسية، والتي يقلل نقصها من رضا المستفيدين، وتوفرها لا يزيد من رضاهم بوصفها ضرورية للحياة الكريمة، ومن البديهي توفيرها، في حين نجدها إلى حد ما لا تقدم خدمات نوعية ضمن مستوى متطلبات الأداء المتضمنة برامج التعليم والتدريب إذ إن توفرها يزيد من مستوى رضا المستفيد ونقصها

يقلل من مستوى رضاه، وهذا يؤكد أهمية هذه المرحلة، كما تفتقر خدمات الجمعية إلى برامج نوعية وإبداعية جذابة ضمن المستوى الثالث لنموذج كانوا (متطلبات جذابة) والتي من المتوقع أن توفرها قد يرفع من مستوى الرضا عند المستفيدين كما هو موضح في الشكل (٨٠).



شكل ٧٩: مقارنة خدمات جمعية "بناء" بنموذج كانوا.

وبنظرة شمولية إلى نموذج تمكين أسر الأيتام، ونموذج كانوا لقياس مستوى رضا المستفيدين (The Kano Model of Customer)، وتصنيف جمعية "بناء" للخدمات التي تقدمها للمستفيدين وتقرير ميزانية المصروفات على الخدمات لجمعية "بناء" لعام ٢٠١٤ هـ نجد أنها تركز في تقديم خدماتها ومصروفاتها على الخدمات الأساسية التي قد تجعل من المستفيدين أسرا اذكالية؛ معتمدة على الآخرين، وتقلل من مصروفاتها على البرامج التعليمية والتدريبية التي تعمل على بناء الإنسان وتمكينه من القدرة على الاستقلالية واتخاذ القرارات، وإدارة المشاريع، وتحقيق الذات والشعور بالسعادة؛ لما يقدمونه من مشاركات فاعلة في المجتمع، والذي ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم عن أداء الجمعية. وهذا يتفق مع دراسة النويصر (٢٠١٤) المتعلقة بالاحتياجات التدريبية، إذ أشارت إلى أهمية التدريب على مهارات الحياة المختلفة؛ مثل: مهارات تحديد الأهداف، التخطيط للمستقبل، اتخاذ القرارات وحل المشكلات، التوافق النفسي، والتواصل مع الآخرين. كما تؤكد ذلك دراسة المعمر وزملائه (٢٠١٥) في الأخذ بعين الاعتبار أولويات احتياجات الأيتام في الجوانب جميعها: الاقتصادية، والصحية، والأكاديمية، والترفيهية، والنفسية، والاجتماعية).

توصيات الدراسة:

١. بالرغم من وجود مستوى جيد من الرضا عند الأمهات عن الخدمات، فلا تزال فرص التحسين متوفرة من خلال تهيئة فرص اللقاءات الدورية معهن بما يسمح لهن بالتعبير عن آرائهن حول طريقة تقديم الخدمات وكيفية تجويدها.
٢. تختلف احتياجات الأيتام عن احتياجات أمهاتهم كما وكيفا، لذلك فلا بد من وجود تقييم لاحتياجاتهم وتلبيتها بما يتوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم وينعكس إيجابا على مستوى رضاهم عن خدمات الجمعية.
٣. السعي إلى تقديم خدمات أساسية موحدة للفئات المستفيدة من الجمعية جميعها، ثم النظر في الاحتياجات حسب الفئات.
٤. أهمية البحث في أسباب انخفاض مستوى رضا بعض الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية مقارنة بفئات أخرى تتلقى الخدمات نفسها.
٥. العمل على ربط الخدمات الجاذبة بالخدمات الأدائية والتأكد من توفر الخدمات الأساسية للمستفيدين جميعهم.
٦. إتاحة الفرصة للمستفيدين من خدمات الجمعية للإفادة من خلال منحهم خيارات تراعي إشباع رغباتهم في الاختيار وفق ما يناسبهم.
٧. العمل على ابتكار أساليب جديدة لتمكين الأيتام وأمهاتهم انطلاقا من فلسفة الجمعية نحو تحقيق الاكتفاء الذاتي بدلا من انتظار تلقي الخدمة، وذلك من خلال التدريب والتوظيف.
٨. السعي لاعتماد خطة استراتيجية طويلة المدى لتحقيق تمكين أسر الأيتام عن طريق الاكتفاء الذاتي.
٩. إعادة النظر في آليات تصنيف الأسر والخدمات وفق مستوى حاجة الأيتام وأمهاتهم (خدمات أساسية/خدمات أدائية/خدمات جاذبة) والتركيز على الخدمات الأدائية عن طريق ربطها بالخدمات الجاذبة عاملا تحفيزيا.
١٠. لتحقيق مستوى أعلى من الرضا يراعى زيادة عدد المستفيدين في الخدمات التي أشاروا إلى أهميتها بالنسبة إليهم.
١١. البحث في أسباب أخرى لم تتناولها الدراسة قد تسهم في رفع رضا المستفيد.
١٢. إجراء دراسة استطلاعية لمعرفة رأي الأيتام وأمهاتهم في كيفية تعامل موظفي الجمعية معهم أثناء تقديم الخدمات.
١٣. البحث في أسباب نقص أعداد المستفيدين من بعض الخدمات التي تقدمها الجمعية بالرغم من أهميتها بالنسبة إليهم.
١٤. عقد شراكات مع جهات داعمة تساعد في تقديم فرص تعزز دور الجمعية في تحقيق تمكين أكبر عدد ممكن من المستفيدين بما يحقق الاكتفاء الذاتي لهم.
١٥. تحديث قواعد البيانات المتعلقة بالأسر المستفيدة.

١٦. تأهيل وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين، والمتابعين الميدانيين على آليات التعامل مع المستفيدين، وجمع البيانات بدقة.
١٧. يمكن عد هذه الدراسة من الدراسات القليلة في مجال رعاية أسر الأيتام ومستوى رضاهم، التي تغطي جوانب متعددة، لذلك يمكن عدها مرجعاً وموجهاً للجمعيات الخيرية التي تُعنى بهذه الفئة من المجتمع.

المراجع

المراجع:

- ١- القرآن الكريم.
- ٢- ابن كثير. (١٤٢٢هـ). تفسير القرآن العظيم. تحقيق: سامي بن محمد السلامة. المجلد الأول (الفاتحة - البقرة). دار طيبة.
- ٣- ابن ماجه (ب ت). سنن الحافظ أبي عبد الله محمد بن يزيد القزويني - ٢٠٧ - ٢٧٥هـ. حقق نصوصه، ورقم كتبه، وأبوابه، وأحاديثه، وعلق عليه: محمد فؤاد عبد الباقي. المكتبة الوقفية.
- ٤- أبو غدة، حسن. (٢٠١٣). فضل رعاية اليتيم. رسالة الإسلام. <http://main.islammmessage.com/newspage.aspx?id=17551>
- ٥- أبوهرجة، محمد. (٢٠٠٨). العائد الاجتماعي للرعاية التعليمية للأطفال بمؤسسات الرعاية البديلة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٢٥ (٢): ٧٤٣-٧٧٨.
- ٦- الشعراوي، محمد متولي. (٢٠١٠). خواطر الشيخ محمد متولي الشعراوي. ص ٩٥٢-٩٥٣. <http://www.elsharawy.com> في ٢٨/٠٧/١٤٣٧هـ.
- ٧- أنس، مالك. (١٤٠٦هـ). موطأ مالك. لبنان: دار إحياء التراث العربي.
- ٨- جمعة، يوسف. (٢٠١٤). فضل رعاية الأيتام في الإسلام. منظمة الدعوة الإسلامية. انظر <http://alddawa.org/?p=1001>.
- ٩- الجرجاوي، زياد. (٢٠١٠). رعاية اليتيم في التصور الإسلامي رؤية تربوية. مجلة المركز القومي للبحوث والدراسات التربوية والاجتماعية بفلسطين، ٣٨.
- ١٠- الجضي، خالد. (١٤٢٦هـ). إدارة الجودة الشاملة. الرياض: دار الأوصحاب للنشر.
- ١١- الحارثي، سعد؛ والسلمي، عبدالسلام. (٢٠٠٧). رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية العربية السعودية على الرحلات الداخلية، مركز البحوث، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- ١٢- حربان، محمد. (٢٠١٤). إدارة علاقات المستفيدين في المؤسسات الخيرية. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية بعنوان: رضا المستفيد، من ٢٢-٢٤/٦/١٤٣٥هـ الموافق ٢٢-٢٤/٤/٢٠١٤م، فندق ميرديان الخبر.
- ١٣- الحيدري، إبراهيم. (٢٠١٤). رؤية إدارية لمفهوم رضا المستفيد. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية بعنوان: رضا المستفيد، من ٢٢-٢٤/٦/١٤٣٥هـ الموافق ٢٢-٢٤/٤/٢٠١٤م، فندق ميرديان الخبر.
- ١٤- الخالدي، عبد الله. (١٤٣٤هـ). مدى رضا المستفيدين عن جودة بعض الخدمات التي تقدمها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية بناء.
- ١٥- http://bena.org.sa/library_files/reda_mostafeed.pdf

- ١٦- الخالدي، عبد الله. (١٤٣٣ هـ). مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمدينة الرياض (إنسان). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الملك سعود.
- ١٧- الربيعة، عبد الله. (٢٠١٤). وسائل قياس رضا المستفيد. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية بعنوان: رضا المستفيد، من ٢٢-٢٤/٦/٢٤هـ الموافق ٢٢-٢٤/٤/٢٠١٤م، فندق ميرديان الخبر.
- ١٨- الرشيد، بثينة؛ والضحيان، سعود. (٢٠٠٧). السلوك العدواني للأطفال ذوي الظروف الخاصة. دراسة تطبيقية لمؤسسات رعاية الأيتام بمدينة الرياض. الملتقى الأول لرعاية الأيتام بالرياض، وزارة الشؤون الاجتماعية.
- ١٩- الرمهي، سعد. (٢٠١٤). عمليات وإجراءات قياس وتحقيق رضا المستفيد من برامج وأنشطة الجمعيات الخيرية. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية بعنوان: رضا المستفيد، من ٢٢-٢٤/٦/٢٤هـ الموافق ٢٢-٢٤/٤/٢٠١٤م، فندق ميرديان الخبر.
- ٢٠- زايد، علي. (٢٠١٤). دور الإدارة العليا في الجهات الخيرية في تحقيق رضا المستفيد. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية بعنوان: رضا المستفيد، من ٢٢-٢٤/٦/٢٤هـ الموافق ٢٢-٢٤/٤/٢٠١٤م، فندق ميرديان الخبر.
- ٢١- السجستاني، أبي داود سليمان بن الأشعث الأزدي. (١٤٣٠ هـ). سنن أبي داود. ٢٠٢-٢٧٥ هـ. (حقيقه وضبط نصه وخرج أحاديثه وعلق عليه: شعيب الأرنؤوط، محمد كامل قره بللي، شادي محسن الشيباب)، دمشق: دار الرسالة العالمية.
- ٢٢- السدحان، عبد الله. (٢٠٠٤). رعاية الأطفال المحرومين من الرعاية الوالدية من منظور شرعي. سلسلة الدراسات الاجتماعية والعمالية، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل والشؤون الاجتماعية بالبحرين، ٤٢، ٧٢-٩.
- ٢٣- الاسدحان، عبد الله. (١٤٢١). فضل كفالة اليتيم: دعوة إلى مرافقة الرسول صلى الله عليه وسلم في الجنّة. http://d1.islamhouse.com/data/ar/ih_books/single5/ar_fadl_reaiat_yateem.pdf
- ٢٤- عرابي، بلال. (٢٠٠٤م). الأسس النفسية والاجتماعية للتكيف الاجتماعي عند الأيتام. مجلة الطفولة والتنمية. العدد (١٥)، مجلد (٤).
- ٢٥- العسقلاني، أحمد بن علي بن حجر. (١٤٠٧ هـ). فتح الباري بشرح صحيح الإمام أبي عبد الله محمد بن اسماعيل البخاري. (أخرجه وصحح تجاربه وحقيقه: محب الدين الخطيب؛ رقم كتبه وأبوابه وأحاديثه واستقصى أطرافه، ونبه على أرقامها في كل حديث: محمد فؤاد عبد الباقي؛ راجعه: قصي محب الدين الخطيب)، القاهرة: دار الريان للتراث.

- ٢٦- العواجين، أكثم. (٢٠١٣). أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- ٢٧- عوض، حسني؛ وحجازي، محمود. (٢٠١٣). مستوى جودة خدمات دور الأيتام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النزلاء. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، عدد ٣١، جزء (٢): ٨٧-١٢٧.
- ٢٨- معمر، عمر؛ وبديوي، عبد الرحمن؛ والشركسي، أحمد؛ وهلال، ممدوح؛ ويوسف، ناصر؛ والصيد، وليد. (٢٠١٤). واقع احتياجات الأيتام بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء). دراسة غير منشورة مقدمة للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) بدعم من جامعة الدمام.
- ٢٩- النويصر، خالد. (٢٠١٣). الاحتياجات التدريبية للأيتام بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء)، دراسة غير منشورة مقدمة للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) بدعم من أرامكو السعودية.

30- Galer.Michael، M. (2000). "The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality" phd. Dissertation، Nova southeastern University.

سلطان

المرفقات

المرفقات:

استبانة رضا المستفيد للأبناء:

عزيزي الابن :

يقوم فريق بحثي من جامعة الدمام بإجراء دراسة بتكليف من مجلس إدارة جمعية "بناء" بهدف تقييم الخدمات المقدمة لكم من الجمعية ، والتي تعكس درجة رضاكم عن هذه الخدمات ، لذا نرجو التكرم بالإجابة عن الأسئلة التالية والخاصة بكل خدمة بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتلبية احتياجاتكم بأيّة خدمات أخرى ، علماً بأن استجابتكم على الاستبيان ستعامل بسرية تامة ولن يطلع عليها سوى الفريق البحثي لغاية التطوير.

شاكرين لكم تعاونكم معنا

البيانات الأساسية :

– الاسم (اختياري) – العمر :

– المرحلة الدراسية: () متوسط () ثانوي () جامعي ()
أخرى تذكر.

– تاريخ الالتحاق بالجمعية : () أقل من سنة . () من سنة إلى أقل من ثلاث سنوات . ()
من ثلاث سنوات فأكثر .

– النوع : () ذكر () أنثى

رقم الجوال:

رقم السجل المدني:

اسم المدرسة التي تدرس بها:

اذكر (٣) أسماء من معلميك :

– ماهي الخدمات التي حصلت عليها من الخدمات التالية؟

في حالة تلقي الخدمة أجب عما يلي :																										
ماذا لو حجبت عنك هذه الخدمة؟			الفترة الزمنية التي تلقيت فيها الخدمة			أهمية الخدمة بالنسبة لك			الإجراءات التي سبقت تلقيك الخدمة من وجهة نظرك			الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة من وجهة نظرك			مدى انتظارك لتلقي الخدمة			مستوى رضاك عن الخدمة			لم أتلقها	تلقيتها	الخدمة	م		
أثر	أثر	أثر	من ثلاث سنوات فأكثر	من أقل من ثلاث سنوات	أقل من سنة	مهمة	عادية	غير مهمة	معقدة	طويلة	سهلة	لائقة	مناسبة إلى حد ما	غير لائقة	تأخرت أكثر من شهر	قدمت بعد عدة أيام	قدمت لي بسرعة	غير راض	راض إلى حد ما	راض تماما						
																								الرعاية الصحية	١	
																									إعانة الزواج	٢
																									الابتناع	٣
																									المواصلات	٤
																									الحقيبة المدرسية	٥
																									المستلزمات الدراسية	٦
																									اختبار القدرات	٧
																									المتابعة الميدانية	٨
																									اللغة الإنجليزية	٩
																									القرآن الكريم	١٠

رضا المستفيد

في حالة تلقي الخدمة أجب عما يلي :																			لم أتلقها	تلقيتها	الخدمة	م	
ماذا لو حجبت عنك هذه الخدمة؟			الفترة الزمنية التي تلقيت فيها الخدمة			أهمية الخدمة بالنسبة لك			الإجراءات التي سبقت تلقيك الخدمة من وجهة نظرك			الطريقة التي تتلقى فيها الخدمة من وجهة نظرك			مدى انتظارك لتلقي الخدمة			مستوى رضاك عن الخدمة					
أثر	أثر	أثر	من ثلاث سنوات فأكثر	من سنة إلى أقل من ثلاث سنوات	أقل من سنة	غير مهمة	عادية	مهمة	معقدة	طويلة	سهلة	غير لائقة	مناسبة إلى حد ما	لائقة	تأخرت أكثر من شهر	قدمت بعد عدة أيام	قدمت لي بسرعة	غير راض	راض إلى حد ما	راض تماما			
																					أجهزة الحاسوب	١١	
																						الستفوق العلمي	١٢
																						الزي المدرسي	١٣
																						برامج التدريب	١٤
																						برامج التوظيف	١٥

- رتب أهم خمس خدمات بالنسبة لك من الخدمات التي تلقيتها :

م	الخدمة	ترتيب الأهمية
١	الرعاية الصحية	
٢	إعانة الزواج	
٣	الابتعاث	

٤	المواصلات
٥	الحقيبة المدرسية
٦	المستلزمات الدراسية
٧	اختبار القدرات
٨	المتابعة الميدانية
٩	اللغة الإنجليزية
١٠	القرآن الكريم
١١	أجهزة الحاسوب
١٢	التفوق العلمي
١٣	الزي المدرسي
١٤	برامج التدريب
١٥	برامج التوظيف

- ما الخدمات التي لا تقدمها الجمعية وتشعر أنك بحاجة إليها :

م	الخدمة
١	

	٢
	٣
	٤
	٥
	٦
	٧

- مستوى رضاك العام عن الخدمات المقدمة بالجمعية :

() راضٍ تمامًا .

() راضٍ .

() راضٍ إلى حد ما .

() غير راضٍ .

() غير راضٍ أبداً .

شاكرين حسن تعاونكم

استبانة رضا المستفيد للامهات:

عزيزتي الأم:

يقوم فريق بحثي من جامعة الدمام بإجراء دراسة بتكليف من مجلس إدارة جمعية "بناء" بهدف تقييم الخدمات المقدمة لكم من الجمعية ، والتي تعكس درجة رضاكم عن هذه الخدمات ، لذا نرجو التكرم بالإجابة عن الأسئلة التالية والخاصة بكل خدمة بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتلبية احتياجاتكم بأية خدمات أخرى ، علماً بأن استجاباتكم على الاستبيان سيعامل بسرية تامة ولن يطلع عليها سوى الفريق البحثي لغاية التطوير.

شاكرين لكم تعاونكم معنا

البيانات الأساسية :

– الاسم (اختياري)

– العمر :

– فئة تلقي الخدمة بجمعية "بناء": أ () ب () ج () د () هـ ()

– تاريخ الالتحاق بالجمعية : () أقل من سنة . () من سنة إلى أقل من ثلاث سنوات . () من ثلاث سنوات فأكثر .

– رقم الجوال:

– رقم السجل المدني:

- ما الخدمات التي لا تقدمها الجمعية وتشعر أنك بحاجة إليها :

م	الخدمة
١	
٢	
٣	
٤	
٥	
٦	
٧	

- مستوى رضاك العام عن الخدمات المقدمة بالجمعية :

() راضٍ تمامًا .

() راضٍ .

() راضٍ إلى حد ما .

() غير راضٍ .

() غير راضٍ أبداً .

شاكرين حسن تعاونك

