

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال
والعلوم المالية والمصرفية



الجامعة الإسلامية
كلية الآداب
قسم الخدمة الإجتماعية

اتجاهات الجمهور نحو أهمية العمل الإغاثي في قطاع غزة

دراسة استطلاعية على عينة من الجمعيات الخيرية ومن المستفيدين

مقدم من

أ. عرفات عبد الله العف
محاضر – قسم إدارة الأعمال
والعلوم المالية والمصرفية
كلية التجارة

د. وليد شلاش شبير
رئيس قسم الخدمة الاجتماعية
كلية الآداب

اتجاهات الجمهور نحو أهمية العمل الإغاثي في قطاع غزة

دراسة استطلاعية على عينة من الجمعيات الخيرية ومن المستفيدين

بسم الله الرحمن الرحيم
"وما تقدموا لأنفسكم من خير
تجدوه عند الله هو خيرا وأعظم أجرا"

سورة المزمل، آية 20

المحتويات

§	ملخص الدراسة
§	مقدمة
§	مشكلة الدراسة
§	أهداف الدراسة
§	أهمية الدراسة
§	منهجية الدراسة
§	الدراسات السابقة

1 -----

لمحة مختصرة عن بعض الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة

7 -----

تحليل الدراسة الميدانية للفئات المستفيدة من العمل الإغاثي في قطاع غزة

12 -----

30 -----

نتائج الدراسة

32 -----

توصيات الدراسة

32 -----

المراجع

ملخص الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها استطلاع رأي الجمهور المستفيد من العمل الإغاثي بقطاعاته المختلفة والتعرف على محتويات الإغاثة ومدى ملاءمتها مع احتياجات المستفيدين مما يخدم أهداف العمل الإغاثي الموجه الى الشعب الفلسطيني في قطاع غزة وما تشمله من محافظات. وقد اتبع في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وهي دراسة وصفية تحليلية، تم فيها تصميم استبيان موجه إلى عينة عشوائية من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية العاملة في قطاع غزة. واستخدم تحليل إحصائي للبيانات التي تم تجميعها من العمل الميداني بالاستعانة ببرنامج SPSS ومن ثم تم تحليل النتائج وتقديم التوصيات الخاصة بالدراسة.

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة هو استعراض لمختلف أوجه البرامج والخدمات التي تقدمها بعض أهم الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة، وبيان لأولويات هذه البرامج والأنشطة. وقد بينت النتائج وجود علاقة بين درجة الرضا من الخدمات المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة- من وجهة نظر المستفيدين- وبين الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات. وأيضاً مدى أهمية استمرارية العمل الإغاثي وفاعليته على المدى القريب والبعيد.

مقدمة:

تعتبر المنظمات الغير حكومية والتي ظهرت وبصورة واضحة على ساحة العمل الاجتماعي والخيري كأداة فاعلة ومؤثرة في المجتمع الفلسطيني وخاصة في قطاع غزة. ويرجع ذلك إلى تعاظم الدور الذي تلعبه في تقديم العديد من الخدمات والبرامج التي تهدف إلى رفع المعاناة عن الشعب الفلسطيني ومساعدة العديد من الفئات ذات الإحتياجات الضرورية. ومن جهة أخرى، نجد أن الجمعيات الخيرية لديها شعور بالمسؤولية الاجتماعية والخدمية تجاه العديد من أفراد المجتمع الفلسطيني في مدن ومحافظات قطاع غزة.

وتعتبر الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة منشآت هامة من خلال ما تقدمه من خدمات لها ارتباط مباشر بالجمهور. حيث أنها تقدم برامج أعانة وإغاثة متنوعة مثل: الإغاثة النقدية ، الطرود الغذائية ، الأضاحي ، إفطار الصائمين ، الملابس ، الخدمات الصحية، وغير ذلك من المساعدات العينية.

مشكلة الدراسة:

يواجه الشعب الفلسطيني في قطاع غزة العديد من العوامل الخاصة التي تحكم بيئته الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والتي لها اثار مباشرة وغير مباشرة على معالجة قضاياها المجتمعية. ومن هنا كان للمنظمات غير الحكومية دور هام في تقديم يد العون للمجتمع والاقتصاد الفلسطيني الناشئ في معالجة قضاياها... ومن هنا يمكن أن تتمثل مشكلة البحث في:

ماهية تقييم الجمهور لأهمية العمل الإغاثي المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة؟ وما هي أولويات العمل الإغاثي المطلوبة من وجهة نظر المستفيدين من برامج وخدمات هذه المؤسسات؟

فرضيات الدراسة:

من منطلق أهمية الدور الذي تلعبه المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة في خدمة المجتمع والإقتصاد الفلسطيني، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة بين البرامج الإغاثية المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة وبين مدى احتياجات الفئات المستفيدة من خدمات هذه المؤسسات.
2. توجد علاقة بين درجة رضا المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية وبين كفاءة أداء العاملين في هذه المؤسسات.
3. توجد علاقة بين درجة الرضا من الخدمات المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة- من وجهة نظر المستفيدين- وبين والخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات.
4. توجد علاقة بين مدى استمرارية العمل الإغاثي وفاعليته على المدى القريب والبعيد وبين المساهمة في تنمية المجتمع الفلسطيني ومعالجة قضاياها الاقتصادية والتعليمية والإغاثية والصحية المختلفة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على رأي الجمهور المستفيد حول مدى فاعلية برامج الإغاثة بمختلف أنواعها ويشمل ذلك: الإغاثة النقدية ، الطرود الغذائية ، الأضاحي ، إقطاع الصائمين ، الملابس ، وغير ذلك من المساعدات العينية.
2. إبراز أهمية العمل الإغاثي من خلال استطلاع آراء المستفيدين منه في قطاع غزة
3. مقارنة ما بين أوجه العمل الإغاثي وتحديد الأولويات بينهم للتوصل الى أفضل أنواع الإغاثة والتي تتناسب مع معطيات الوضع الحالي
4. التعرف على مدى استمرارية العمل الإغاثي وفاعليته على المدى القريب والبعيد
5. التعرف على كيفية وسرعة توزيع الإغاثة العينية والنقدية ومدى عدالة التوزيع
6. معرفة أبرز الجمعيات والمؤسسات العاملة في مجال العمل الإغاثي
7. التعرف على محتويات الإغاثة ومدى ملاءمتها مع احتياجات المستفيدين
8. معرفة إمكانية توجيه المساعدات نحو برامج منتجة على المدى البعيد

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الدور الذي تلعبه المنظمات الأهلية في قطاع غزة. ومن هنا يمكن استعراض ما يلي:

1. التعرف على بعض وأهم الخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة من حيث برامجها الإغاثية المقدمة للمجتمع الفلسطيني.
2. استطلاع رأي الفئة المستفيدة من برامج الإغاثة التي تقدمها الجمعيات الخيرية ويشمل ذلك: الإغاثة النقدية ، الطرود الغذائية ، الأضاحي ، إفطار الصائمين ، الملابس ، وغير ذلك.
3. اقتراح آليات عمل وسبل لتوجيه مخصصات التمويل بما يخدم أولويات الشعب الفلسطيني وما يعايشه من ظروف خاصة.
4. المساهمة في تحديد أولويات البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة للتوصل الى أفضل أنواع الإغاثة والتي تتناسب مع معطيات الوضع الحالي.
5. التعرف على دور المنظمات غير الحكومية وما تقدمه من اسهامات مباشرة وغير مباشرة في المساهمة في معالجة قضايا الشعب الفلسطيني.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: المسح الاجتماعي بالعينة. نوع الدراسة : دراسة وصفية تحليلية

مجالات الدراسة:

المجال البشري: تم اختيار عينة من المستفيدين من برامج الإغاثة التي تقدمها المؤسسات والجمعيات المختصة بالعمل المجتمعي.

المجال المكاني: تم إجراء الدراسة على المستفيدين من مجال عمل المؤسسات الاجتماعية في محافظات قطاع غزة الخمسة. وقد تم الاستعانة بفريق للعمل الميداني في تعبئة الاستبيانات.

المجال الزمني: استغرقت الدراسة الميدانية والعمل الإحصائي والتحليلي وتقديم التقرير النهائي بالتوصيات والنتائج شهرين وذلك طبقا للجدول الزمني المقترح لذلك من الفترة 2002/7/1 حتى 2002/8/31.

أداة الدراسة:

تم تصميم استبيان موجه إلى العينة العشوائية لتغطية المواضيع المختلفة طبقا للأهداف المرجوة من الدراسة. وكان هذا الاستبيان ذا طبيعة مغلقة من حيث الأسئلة، بالإضافة إلى صياغة بعض الأسئلة المفتوحة لإتاحة الفرصة للعينة للتعبير عن آرائها.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من المؤسسات والجمعيات الخيرية ومن ثم تم اختيار عينة عشوائية أخرى من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه الجمعيات.

المعالجة الإحصائية:

واستخدم تحليل إحصائي للبيانات التي تم تجميعها من العمل الميداني بالإستعانة بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وذلك لتحليل النتائج وتقديم التوصيات الخاصة بالدراسة.

الدراسات السابقة:

ومن بين أهم الدراسات التي تناولت أهمية الدور الذي تلعبه المنظمات الغير حكومية في المجتمع الفلسطيني ما يلي:

دراسة قدمها الشلبي، ياسر (2001) والتي تناولت "تعداد المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة" وقد وفرت هذه الدراسة صورة متخصصة عن المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة والضفة الغربية وأيضاً وضحت بعض المعوقات التي تواجه هذه المؤسسات المجتمعية في أداء دورها المناط بها من حيث نقص التمويل المتوفر لها وضعف الكادر الإداري المتخصص.

كما أكدت دراسة أخرى قام بها عبد الهادي، عزت (2002) حول "دور المنظمات الأهلية في بناء المجتمع المدني" بعض أوجه المشاكل التي تواجه المنظمات الأهلية في أداء رسالتها وتقديم برامجها بكفاءة وفعالية. ومن بين هذه المعوقات أيضاً ضعف مصادر التمويل وضرورة الاهتمام بتطوير الجانب الإداري فيها. لكن استعرضت هذه الدراسة أهمية الدور الذي تلعبه هذه المؤسسات في دعم المجتمع الفلسطيني من خلال مجموعة البرامج والخدمات التي تقدمها.

دراسة أخرى من مدار (2000) حول "المنظمات غير الحكومية الفلسطينية حقائق وأرقام" تناولت فيها تصنيف قطاعي للمنظمات الأهلية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة وأهمية الدور الذي تقوم به ومدى تسارع المساحة التي تشغلها برامج هذه المؤسسات في خدمة المجتمع والاقتصاد الفلسطيني.

وأخيراً، نعرض لدراسة نخلة، خليل (1999) والتي دارت حول "مؤسساتنا الأهلية ودورها في فلسطين نحو تنمية مجتمعية". والتي تناولت فيها أهمية برامج ومشروعات المنظمات غير الحكومية في معالجة قضايا المجتمع الفلسطيني من النواحي الاقتصادية والتعليمية والإغاثية والصحية. وأنه من الضروري استمرار دعم برامج وأنشطة هذه الهيئات الخيرية وذلك من خلال توفير فرص التمويل اللازم لها وتطوير الكادر الإداري والهيكل التنظيمي لهذه المنظمات من أجل تحسين ادائها ودورها في خدمة المجتمع الفلسطيني.

مقدمه عن بعض الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة

الجمعية الإسلامية

تأسست الجمعية الإسلامية عام 1396 هـ - 1976 م كجمعية خيرية مرخصة لتحقيق مجموعة من الأهداف والتي تمثلت في إعداد جيل من أبناء الشعب الفلسطيني ليكون لبنة لمجتمع إسلامي صالح، وذلك من خلال تقديم خدماتها في مختلف المجالات الدينية والاجتماعية والتربوية والرياضية والصحية.

وبعد قدوم السلطة الوطنية صادقت وزارة الداخلية بتاريخ 1995/12/6 م على إعادة تسجيل الجمعية الإسلامية بمخيم الشاطئ تحت رقم (1940) ، وفقاً لقانون الجمعيات الصادر عام 1909 م، ثم أعيد توفيق أوضاع الجمعية وفقاً لأحكام قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم (1) لسنة 2000، وذلك بتاريخ 2000/4/10م تحت نفس الرقم. (دليل الخدمات "نشرة تعريفية" - الجمعية الإسلامية).

أهداف الجمعية:

- 1- خدمة المجتمع الفلسطيني روحياً ومادياً في ظل المفاهيم الإسلامية.
- 2- تقديم الإعانات النقدية والعينية للأسر المحتاجة، وكفالة الأيتام ورعاية أسر الشهداء والأسرى والمصابين.
- 3- نشر الثقافة الإسلامية، والوعي الديني بين أفراد المجتمع الفلسطيني.
- 4- بناء الجسم السليم للمواطن الفلسطيني من خلال ممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة.
- 5- المساهمة في تطوير المستوى التعليمي والثقافي و الصحي للمجتمع الفلسطيني.
- 6- تعميق حب الوطن وتعزيز الانتماء له، وتشجيع مفهوم العمل التطوعي لخدمة المجتمع.

لجان الجمعية:

- اللجنة الاجتماعية:

تعد اللجنة اليد الحنون التي تمتد لتساعد آلاف الأسر المحتاجة من أبناء شعبنا انطلاقاً من مبدأ الكافل الذي رسخه الإسلام بين المسلمين، وتنظم اللجنة العديد من البرامج التي تسعى لتحقيق هذا الهدف ومن أهمها:

مشروع كفالة اليتيم	مشروع الأضاحي	مشروع كساء العيد
مشروع دعم الأسر الفقيرة	مشروع الزفاف الجماعي	مشروع الإصلاح بين الناس
مشروع الطرود الغذائية	مشروع الحقيبة المدرسية	مشروع معونة الشتاء
مشروع الإفطار الجماعي	برنامج توزيع زكاه المال	
	والصدقات	

- رياض الأطفال:

تهتم رياض الأطفال في الجمعية الإسلامية ببناء شخصية الطفل الفلسطيني بناءً إسلامياً ووطنياً أصيلاً من خلال غرس القيم الإسلامية والأخلاق السامية والسلوك الحضاري والانتماء للوطن. إضافة إلى تنمية القدرات المعرفية والثقافية والمهارات والمواهب المختلفة لدى الأطفال بما يؤهلهم ليكونوا لبنة صالحة في المجتمع الفلسطيني. وتشرف الجمعية بفروعها على إحدى وأربعين روضة يدرس بها ما لا يقل عن ستة آلاف طفل.

- النادي الرياضي:

يعتبر النادي الرياضي من أوائل اللبنات في صرح الجمعية الإسلامية التي آمنت بضرورة العناية بالتربية الرياضية للشباب الفلسطيني امتثالاً لحديث الرسول (صلى الله عليه وسلم): " المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير " ، ويعتبر نادي الجمعية الإسلامية من الأندية المؤسسة لرابطة الأندية الرياضية في قطاع غزة.

ويضم النادي العديد من الفرق الرياضية التي تحرص على المشاركة في المسابقات المختلفة سواء على المستوى المحلي أو العربي، ومن أبرزها فريق كرة الطائرة الذي يتربع على عرش الكرة الطائرة في فلسطين ومثلها في العديد من البطولات العربية أخرى البطولة العربية للأندية، ومن الفرق الأخرى التي يضمها النادي: فريق كرة القدم، وفريق كرة تنس الطاولة.

- المراكز الطبية:

أنشأت الجمعية الإسلامية عدة مراكز طبية في المناطق المختلفة من قطاع غزة إيماناً منها بأهمية النواحي الصحية كونها مطلب أساسي للمجتمع، كما تقدم الجمعية العديد من الخدمات الصحية الأخرى مثل: الأيام الطبية المجانية وتوزيع الدواء على الحالات الفقيرة بالمجان وغير ذلك.

- المخيمات الصيفية:

تستفيد الجمعية الإسلامية من العطلة الصيفية لطلاب المدارس في تنظيم مخيمات صيفية تضم الآلاف من أبناء قطاع غزة، حيث يمارسون خلالها مجموعة متنوعة من الأنشطة مثل: تعليم الكمبيوتر والكشافة والإسعافات الأولية والدفاع المدني و السباحة والرحلات والجولات الميدانية.

جمعية الصلاح الإسلامية:

جمعية الصلاح الإسلامية جمعية خيرية مرخصة للعمل في قطاع غزة منذ عام 1978 م ووجدت ترخيصها في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1995 م وتقدم خدماتها التعليمية والاجتماعية والصحية والرياضية من خلال مراكزها وفروعها المنتشرة في محافظات غزة، ويديرها مجلس إدارة مكون من 13 عضواً بالإضافة إلى طاقم من الإداريين والموظفين منتشرين في فروع الجمعية حيث تقدم الجمعية خدماتها للمواطنين في كافة أنحاء قطاع غزة. (دليل الخدمات " نشرة تعريفية" جمعية الصلاح الإسلامية).

أنشطة الجمعية:

- كفالة 6017 يتيم وأسرهم تقدم لهم مساعدات شهرية تقدر بـ 210 آلاف دولار شهرياً.
- مساعدات موسمية في شهر رمضان، والأضاحي، والحقيبة المدرسية والصدقات والإغاثات العاجلة.
- تشرف على 10 رياض للأطفال في كافة مناطق فروعها بقطاع غزة ويلتحق بها 1977 طفل وطفلة.
- تتبع للجمعية مدرستان لأبناء وبنات الشهداء واليتيمات ومن المقرر أن تستوعب المدرستان 1200 طالب وطالبة.
- افتتحت الجمعية مركز الصلاح الطبي التخصصي مكون من ثلاثة طوابق في مخيم المغازي وهو أول المراكز الطبية، كما بدأ مستوى الصلاح الطبي في غزة باستقبال المرضى ويجري العمل في المراحل الأخيرة من إنشاء مركز يافا الطبي بدير البلح.
- مساعدات للأسر المحتاجة وأسر الشهداء والجرحى والأسرى المتضررين بقيمة 40 مليون دولار أمريكي عبر لجنة الطوارئ المركزية التي تنفذ مشاريع اللجنة الشعبية السعودية لدعم انتفاضة القدس الذي يعد تطوراً نوعياً في عمل الجمعية خلال العام الماضي.

- تشغيل المئات من العمال المتوقفين عن أعمالها بسبب الحصار ضمن مشاريع متعددة نفذتها جمعية الصلاح.
- ترميم مئات المنازل المدمرة جزئياً وكلياً في مختلف أنحاء قطاع غزة.
- ترعى الجمعية 23 مركزاً لتحفيظ القرآن الكريم يلتحق بها أكثر من 1220 طالب وطالبة.
- نادي جمعية الصلاح الإسلامية الرياضية تابع لوزارة الشباب والرياضة يشارك في جميع الألعاب الجماعية والفردية والمخيمات الصيفية.
- النشاط النسائي: نظراً لدور المرأة الطليعي في المجتمع فإن الجمعية أولت اهتماماً بالمرأة عبر مراكز تأهيل وتدريب الفتيات على الخياطة والتريكو في مركز أسماء الخير للنشاط النسائي ومركز الفتاة المسلمة بدير البلح والمغازي.
- الصدقات الجارية: حيث تقوم الجمعية باستقبال الصدقات الجارية وتتمثل في (بناء مساجد، بناء مدارس، إقامة عيادات خيرية، حفر آبار مياه، ترميم منازل، مساعدات طلابية).
- مشروع الرعاية الشاملة للأيتام: حيث تشرف الجمعية على تنفيذ هذا المشروع المكون من طاقم من الأخوات المتخصصات بمتابعة شؤون الأيتام والأسر (مآديا، اجتماعيا، تعليمياً، صحياً وتربوياً).

المجمع الإسلامي (صندوق الزكاة والصدقات):

- يتبع صندوق الزكاة والصدقات لمؤسسة المجمع الإسلامي بخان يونس، هذه المؤسسة التي نشأت قبل أكثر من عشرين عاماً، وهي تسعى وباستمرار للرقى بخدماتها تجاه المواطنين الكرام، وعليه فقد تعددت أنشطتها وتنوعت وشملت مجالات عدة أهمها: (دليل الخدمات "نشرة تعريفية" صندوق الزكاة والصدقات، المجمع الإسلامي)
- 1- المجال التعليمي: وذلك من خلال عدة مدارس ورياض أطفال تشرف عليها مؤسسة "مدارس ورياض الأقصى النموذجية" ويرعاه "مركز الريان الثقافي والرياضي".
 - 2- المجال الاجتماعي: ويتولى متابعته "صندوق الزكاة والصدقات".

أهداف صندوق الزكاة والصدقات:

- يسعى صندوق الزكاة والصدقات لتحقيق جملة من الأهداف النبيلة والعظيمة أهمها:
- 1- المساهمة في تخفيف المعاناة عن أبناء شعبنا.
 - 2- الارتقاء بمستوى الأيتام ورعايتهم تعليمياً ومعيشياً.
 - 3- الحد من مشكلة البطالة التي ازدادت هذه الأيام.

البرامج التنفيذية:

1. رعاية الأيتام وكفالتهم تعليمياً ومعيشياً ويتم ذلك وفق التالي:
 - تقديم معونة مالية شهرية ثابتة لكل يتيم.
 - تعليمهم مجاناً في مدارس ورياض الأقصى النموذجية وتقديم كل ما يلزم لهم ضمن مشروع "الوفاء لتعليم الأيتام ورعايتهم".
2. مساعدة الأسر الفقيرة والمحتاجة وذلك بتنفيذ عدة برامج ضرورية أهمها:
 - بناء بيوت لمن لا مأوى لهم.
 - كفالة أسر فقيرة مادياً أو بتقديم مساعدات عينية.
 - تنفيذ البرامج الموسمية المختلفة لصالح الفقراء والمحتاجين كالأضاحي وإفطار الصائم والحقيبة المدرسية والمساعدات الطارئة.
 - تشغيل عدد كبير من العمال في مشاريع خاصة بالتعاون مع مؤسسات أخرى محلية وخارجية.

بعض الأعمال التي تم إنجازها:

- ثم بجهود المخلصين استطاع صندوق الزكاة والصدقات تقديم جملة من الخدمات في محافظة خان يونس منها:
1. كفالة عدد كبير من الأيتام كفالة شهرية.
 2. كفالة شهرية لعدة أسر محتاجة.
 3. كفالة شهرية لبعض المعاقين.
 4. تشغيل عدد كبير من العمال العاطلين عن العمل.
 5. كفالة مجموعة من الدعاة والمحفظين.
 6. توزيع الطرود الغذائية للفقراء والمحتاجين.
 7. توزيع الحقايب المدرسية والزي المدرسي للطلبة المحتاجين، وكذلك دفع الرسوم المدرسية والجامعية عنهم.
 8. تقديم مساعدات نقدية لأسر العمال العاطلين عن العمل.
 9. توزيع لحوم الأضاحي على الفقراء والمحتاجين.
 10. بإذن الله تعالى سيشرف الصندوق على حملة إفطار الصائم وذلك خلال شهر رمضان المبارك.

صندوق الطالب:

يقدم صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية من خلال تبرعات المحسنين منحةً وقروضاً ومساعدات لعدة شرائح من الطلبة ويشرف على ثمانية برامج لمساعدة وكفالة هؤلاء الطلبة سواءً من خلال المنح أو القروض. وحيث إن متوسط الرسوم الدراسية لطالب الجامعة يبلغ حوالي (\$900) فإنه يمكن للمتبرع أن يساهم من خلال أحد هذه البرامج في مساعدة أو كفالة الطلبة لمدة عام أو حتى التخرج كما يمكنه أن يحدد مواصفات الطالب الذي يرغب في كفالته بهذه البرامج. وفيما يلي عرض للبرامج المختلفة التي يشملها صندوق الطالب: (دليل الخدمات " نشرة تعريفية" صندوق الطالب - الجامعة الإسلامية)

1. برنامج منح الطلبة المحتاجين:

يقدم هذا البرنامج مساعدات للطلبة الفقراء على شكل منح أو قروض ميسرة. ويبلغ عدد ا لطلبة المحتاجين للعام 2002 حوالي (3100) طالب وطالبة بينما يصل إجمالي المبلغ اللازم لتغطية البرنامج إلى (1.500.000) دولار أمريكي.

2. برنامج تشجيع الطلبة المتفوقين:

إدراكاً من الجامعة لأهمية تشجيع الطلبة المتفوقين أكاديمياً على مواصلة تفوقهم وتميزهم في المجالات العلمية والأدبية، يقدم الصندوق من خلال هذا البرنامج منحةً للطلبة الحاصلين على تقدير ممتاز بمعدل (90 %) بقيمة تعادل نصف الرسوم الدراسية، ويبلغ عدد الطلبة المتوقع استفادتهم من هذا البرنامج للعام 2002 (300) طالب وطالبة، بينما يصل إجمالي المبلغ اللازم لتغطية هذا البرنامج إلى (200.000) دولار أمريكي.

3. برنامج منح أوائل الثانوية العامة:

يقدم الصندوق سنوياً عشر منح لأوائل الطلبة من الثانوية العامة والملتحقين في كليات الجامعة المختلفة تكريماً وتشجيعاً لهؤلاء الطلبة وحثاً لهم على الاستمرار في التفوق. ويبلغ قيمة ما يحتاجه هذا البرنامج (81.000) دولار أمريكي سنوياً لتغطية رسوم 45 طالب وطالبة.

4. برنامج منح الطلبة المعاقين:

تعتبر نسبة الإعاقة في قطاع غزة أعلى النسب في العالم، وأكثر الإعاقات ناتجة عن الإصابة برصاص الاحتلال، وقد حرصت الجامعة على الأخذ بين المعاقين وتشجيعهم على مواصلة التعليم الجامعي لذلك فقد اهتم صندوق الطالب بالعمل على تقديم منح دراسية للطلبة المعاقين حركياً وبصرياً ويبلغ عدد الطلبة المتوقع استفادتهم من هذا البرنامج في العام 2002 (33) طالب وطالبة. ويبلغ ما يحتاجه هذا البرنامج سنوياً (60.000) دولار أمريكي.

5. برنامج منح طلبة العلوم الشرعية:

تفعيلاً لدور الجامعة ورسالتها وتشجيعاً للطلبة المتفوقين على الالتحاق ببرامج العلوم الشرعية في كليتي الشريعة وأصول الدين من أجل تخريج دعاة وعلماء مميزين في مجال العلوم الشرعية، يقدم الصندوق منحة سنوية للطلبة المتفوقين في الثانوية العامة لتحفيزهم على الالتحاق بهذه البرامج، ويبلغ مجموع الطلبة المتوقع استفادتهم من هذه المنح في العام الدراسي 2002 ما يقارب (510) طالب وطالبة. ومن خلال هذا البرنامج يقدم الصندوق منحة كاملة لمن يحصل في الثانوية العامة على أكثر من 75 % يضاف إليها مكافأة شهرية مقدارها 30 دولار لمن يحصل على أكثر من 85 % ونصف منحة لمن يحصل على معدل ما بين 60 % - 75 % في الثانوية العامة. هذا ويبلغ ما يحتاجه هذا البرنامج سنوياً ما قيمته (290.000) دولار أمريكي.

6. برنامج منح حفظة القرآن الكريم:

تكريماً وتشجيعاً لحفظة كتاب الله الكريم فقد تم تخصيص هذا البرنامج لتحفيز الطلبة على حفظ القرآن الكريم حيث يقدم الصندوق من خلال هذا البرنامج منحة بقيمة كامل الرسوم الدراسية لحفظة القرآن الكريم، ويبلغ عدد الطلبة المتوقع استفادتهم من هذا البرنامج للعام الدراسي 2002 (60) طالب وطالبة. ويبلغ ما يحتاجه البرنامج سنوياً ما قيمته (108.000 \$) لتغطية رسوم هؤلاء الطلبة.

7. برنامج منح الأسرى المحررين:

تقديرًا من الجامعة لدور الأسرى المحررين من السجون الإسرائيلية في خدمة وطنهم، وإدراكاً لمعاناتهم، ومساهمة من الجامعة في إعادة تأهيلهم، ومساعدة لهم على التحصيل الأكاديمي بما يرشحهم لأخذ دورهم الريادي في المجتمع الفلسطيني، يقدم الصندوق من خلال هذا البرنامج منحة للأسرى المحررين حيث يبلغ عدد الطلبة المتوقع استفادتهم من هذا البرنامج (25) طالب وطالبة حيث تقوم الجامعة بتغطية نصف رسوم هؤلاء الطلبة. ويبلغ ما يحتاجه هذا البرنامج سنوياً ما قيمته (22.000) \$ دولار أمريكي.

8. برنامج منح الأسر الكبيرة:

نظراً للظروف الاقتصادية الصعبة التي يعيشها سكان القطاع بشكل عام، وتخفيفاً عن الأسر الكبيرة يغطي الصندوق من خلال هذا البرنامج الأسر التي يزيد عدد طلبتها الملتحقين بالجامعة عن اثنين وتحتسب المنحة كالتالي:
في حالة ثلاثة أخوة: يعفى أحد الأخوة (أقلهم رسوماً).
في حالة أربعة أخوة: يعفى أحدهم إعفاءً كاملاً (أقلهم رسوماً) ويعفى آخر نصف إعفاء.
في حالة خمسة أخوة: يعفى أقل أخوين من الرسوم.
هذا ويبلغ ما يحتاجه هذا البرنامج في العام الدراسي 2002 لتغطية رسوم (274) طالب وطالبة ما قيمته (250.000) دولار أمريكي.

الدراسة الميدانية للفئة المستفيدة من خدمات الجمعيات الخيرية في قطاع غزة

أولاً: الخصائص الاجتماعية والديموغرافية لأفراد العينة:

جدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	العينة	النسبة المئوية
ذكور	308	79.2
إناث	81	20.8
المجموع	389	%100

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في عينة البحث حيث أن نسبة الذكور 79.2 % ، ونسبة الإناث 20.8 %.

جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 18 سنة	47	12.1
18 – 25	83	21.3
25 – 35	80	20.6
35 – 45	96	24.7
45 – 55	61	15.7
55 سنة فأكثر	19	4.9
غير ميبين	3	0.8
المجموع	389	%100

يتبين لنا من حالة العمر لعينة البحث أنها تتركز حول الفئة العمرية من 25 – 45 سنة بنسبة 45.3 % وقد يكون في هذه النسبة نسبة كبيرة من العاطلين عن العمل، والفئة العمرية ما بين 18 – 25 سنة بنسبة 21.3 % وهي الفئة الشبابية وقد تكون في سن التعليم الجامعي، والفئة العمرية أقل من 18 سنة بنسبة 11.6 % قد تكون من فئة طلاب التعليم العام، ونسبة 15.7 % ممن تتراوح أعمارهم بين 45 – 55 سنة، وأقل نسبة هي ممن تتراوح أعمارهم بين 55 سنة فأكثر وهي نسبة 4.9 % ونسبة 0.8 % غير ميبين عمر المبحوثين، حيث أنه لم يوضح المبحوث عمره.

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
أعزب	130	33.4
متزوج	199	51.2
مطلق	4	1
أرمل	56	14.4
المجموع	389	%100

من هذا الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة وهي 51.2 % من المتزوجين، يلي ذلك نسبة غير المتزوجين وهم العزاب بنسبة 33.4 % ، وقد تكون هذه النسبة من طلبة التعليم العام والجامعي ويستفيدون من خدمات ومؤسسات الإغاثة، أو من الشباب الذي لا يجد عملاً ويحتاج إلى مساعدة مؤسسات الإغاثة له، وتوجد نسبة 14.4 % وهي نسبة الأراامل في عينة البحث سواء من الذكور أو النساء، وأقل نسبة 1 % وهي نسبة المطلقين في عينة البحث والتي تستفيد من خدمات مؤسسات الإغاثة.

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 4 أفراد	66	17
4 - 7	126	32.4
7 - 10	118	30.3
10 أفراد فأكثر	77	19.8
غير ميين	1	0.3
المجموع	389	%100

يتبين لنا من هذا الجدول أن عدد أفراد الأسرة يتركز ما بين الفئة (4 - 7) أفراد بنسبة 32.4% وهي أعلى نسبة، والفئة (7 - 10) أفراد بنسبة 30.3% ويأتي ذلك نسبة 19.8% من عينة البحث عدد أفراد الأسرة فيها (10 أفراد فأكثر) ومن هنا يتبين لنا أن حجم الأسرة في عينة البحث كبير، ونسبة 17% من عينة البحث عدد أفراد الأسرة أقل من 4 أفراد وهي أسر نووية صغيرة الحجم وهناك نسبة 0.3% غير ميين، أي لم يبين مبحوث واحد عدد أفراد أسرته، وعموماً فإنه يتبين لنا من هذا الجدول تميز الأسرة الفلسطينية بكبر حجمها وهي أسر كبيرة وقد تكون أسراً ممتدة وهذه الأسر تحتاج إلى مساعدات وخدمات مؤسسات الإغاثة.

جدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المهنة	العدد	النسبة المئوية
موظف	27	6.9
حرفي	22	5.7
عاطل عن العمل	209	53.7
مزارع	6	1.5
متقاعد	5	1.3
طالب	98	25.2
غير ذلك	22	5.7
المجموع	389	%100

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة العاطلين عن العمل هي أعلى نسبة وهي 53.7% وهذه نتيجة للظروف التي يمر بها مجتمعنا الفلسطيني من انتفاضة، وعدم وجود المشاريع والبرامج الاجتماعية والاقتصادية التي من خلالها يمكن تدريب وتشغيل هؤلاء العاطلين عن العمل. ويأتي ذلك نسبة 25.2% من العينة وهم طلبة العلم في مراحل التعليم العام والجامعي، وهؤلاء الطلبة يستفيدون من خدمات مؤسسات الإغاثة ونسبة الموظفين في عينة البحث 6.4%، والحرفيين بنسبة 5.7%، والمزارعون بنسبة 1.5% والمتقاعدون بنسبة 1.3%، وغير ذلك من المهن بنسبة 5.7%.

جدول رقم (6) توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

مستوى التعليم	العدد	النسبة المئوية
جامعي	100	25.7
ثانوي	121	31.1
إعدادي	92	23.7
إبتدائي	50	12.9
أمي	26	6.7
المجموع	389	%100

يتبين لنا من هذا الجدول أن نسبة 31,1% من عينة البحث حاصلون على المستوى الثانوي من التعليم ويلي ذلك نسبة 25,7% ممن هم في مستوى التعليم الجامعي ، والمستوى الإعدادي 23,7% ويلي ذلك المستوى الابتدائي 12,9% من العينة وأقل نسبة هي 6,7% من عينة البحث غير متعلمة أي أمية ، ويتبين لنا من ذلك ارتفاع المستوى التعليمي لدى عينة البحث ما بين التعليم العام والجامعي بنسبة 93.4%، وهذا ما يميز مجتمعنا الفلسطيني بارتفاع نسبة التعليم فيه .

جدول رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب مستوى دخل الأسرة (شهرياً)

النسبة المئوية	العدد	دخل الأسرة شهرياً
62.5	243	أقل من 100 دولار
28	109	100 – 200
8	31	200 – 300
0.8	3	300 – 400
0.8	3	400 دولار فأكثر
% 100	389	المجموع

يتضح لنا من هذا الجدول أن غالبية أفراد العينة تعاني من قلة الدخل حيث أن نسبة 62,5% من عينة البحث مستوى دخل الأسرة شهرياً أقل من 100 دولار ، ويلي ذلك نسبة 28% من العينة دخل الأسرة الشهري ما بين 100 – 200 دولار ونسبة 8% من العينة دخل الأسرة الشهري ما بين 200 – 300 دولار أمريكي ونسبة 8% من الفئة دخل الأسرة الشهري ما بين 300 – 400 دولار ، والأسر التي يزيد دخلها الشهري عن 400 دولار نسبتها قليلة جداً وهي 8% .

جدول رقم (8) توزيع أفراد العينة حسب المنطقة السكنية

النسبة المئوية	العدد	المنطقة السكنية
15.5	60	رفح
29	113	خانيونس
27.5	107	غزة
15.4	60	جباليا
12.6	49	الوسطى
% 100	389	المجموع

يتبين لنا من هذا الجدول توزيع عينة البحث حسب المنطقة السكنية في قطاع غزة ، حيث نجد أن أعلى نسبة هي 29% من منطقة خانيونس وكذلك نسبة 27,5% من منطقة غزة ، وفي تلك المدينتين توجد أكبر كثافة سكانية في القطاع ، ويلي ذلك نسبة 15,5% من العينة من منطقة رفح ، ونسبة 15,4% من العينة من منطقة جباليا ومن الوسطى كانت النسبة 12,6% من عينة البحث ، وبذلك تكون عينة البحث ممثلة لكافة مناطق قطاع غزة من جنوبه ووسطه وشماله .

جدول رقم (9) المؤسسات والجمعيات التي تحصل منها عينة البحث على الإغاثة أو المساعدة

النسبة المئوية	العدد	البيان	اسم المؤسسة
36.5	142	نعم	الجمعية الإسلامية
63.5	247	لا	
%100	389	المجموع	
2.6	10	نعم	المجمع الإسلامي

97.4	379	لا	جمعية الصلاح الإسلامية
%100	389	المجموع	
17.5	68	نعم	
82.5	321	لا	لجنة زكاة الرحمة
%100	389	المجموع	
24.4	95	نعم	
75.6	294	لا	صندوق الطالب
%100	389	المجموع	
2.8	11	نعم	
97.2	378	لا	مؤسسات وجمعيات أخرى
%100	389	المجموع	
21.9	85	نعم	
78.1	304	لا	المجموع
%100	389	المجموع	

هذا الجدول يبين لنا بعض مؤسسات وجمعيات الإغاثة ومدى استفادة عينة البحث من خدماتها ومساعداتها، فيبين أن الجمعية الإسلامية المستفيدين منها من عينة البحث بنسبة 36,5% ، يلي ذلك لجنة زكاة الرحمة نسبة المستفيدين منها من عينة البحث 24,4% .
وهناك أيضاً نسبة 21,9% من عينة البحث تستفيد من خدمات ومساعدات مؤسسات وجمعيات إغاثة أخرى غير مبيد في هذه الدراسة ، لأن مجتمعنا الفلسطيني توجد به العديد من جمعيات ومؤسسات الإغاثة ، وكذلك من جمعيات الإغاثة جمعية الصلاح الإسلامية ونسبة المستفيدين منها من عينة البحث 17,5% ، وكذلك صندوق الطالب نسبة المستفيدين منه من عينة البحث 2,8% وكذلك من مؤسسات الإغاثة الجمعية الإسلامي ونسبة المستفيدين منه من عينة البحث 2,6% ، وهذه الجمعيات والمؤسسات تعتبر من المؤسسات والجمعيات الرئيسية في تقديم المساعدات والخدمات في مجال الإغاثة لآبناء المجتمع الفلسطيني .

جدول رقم (10) نوعية المساعدات التي تحصل عليها عينة البحث من مؤسسات الإغاثة

الرقم	نوعية المساعدة	البيانات	العدد	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
1	نقدية	نعم	109	28	1
		لا	280	72	
		المجموع	389	%100	
2	قرض حسن	نعم	25	6.4	1
		لا	364	93.6	
		المجموع	389	%100	
3	وظيفة بطالة مؤقتة	نعم	35	9	1
		لا	354	91	
		المجموع	389	%100	
4	طرود غذائية	نعم	284	73	1,01
		لا	105	27	
		المجموع	389	%100	
5	أضاحي	نعم	148	38	1,01
		لا	241	62	
		المجموع	389	%100	
6	افطارات صائم	نعم	41	15.5	1
		لا	348	89.5	
		المجموع	389	%100	
7	علاج ورعاية طبية	نعم	25	6.4	1

	93.6	364	لا		
	%100	389	المجموع		
1	3.3	13	نعم	أدوية	8
	96.7	376	لا		
	%100	389	المجموع		
1	0.3	1	نعم	علاج في الخارج	9
	99.7	388	لا		
	%100	389	المجموع		
1	7.2	28	نعم	خدمات تعليمية	10
	92.8	361	لا		
	%100	389	المجموع		
1	6.9	27	نعم	معسكرات صيفية	11
	93.1	362	لا		
	%100	389	المجموع		
1	0.8	3	نعم	دورات تدريبية مهنية مجانية	12
	99.2	386	لا		
	%100	389	المجموع		
1	16.5	64	نعم	كفالة يتيم	13
	83.5	325	لا		
	%100	389	المجموع		
1	3.1	12	نعم	كفالة أسرة شهيد	14
	96.9	377	لا		
	%100	389	المجموع		
1	1	4	نعم	كفالة أسرة جريح	15
	99	385	لا		
	%100	389	المجموع		
1	1	4	نعم	كفالة أسرة أسير	16
	99	385	لا		
	%100	389	المجموع		
3,285	1.8	7	نعم	مساعدات أخرى	17
	98.2	382	لا		
	%100	389	المجموع		

من حيث نوعية المساعدات التي تحصل عليها عينة البحث من مؤسسات الإغاثة تبين من نتيجة الدراسة أن أعلى نسبة هي 73% من عينة البحث يحصلون على الطرود الغذائية ، ونسبة 38% من العينة يحصلون على أضحى ، وبلي ذلك نسبة 28% من عينة البحث يحصلون على مساعدات نقدية ، ونسبة 16,5% من العينة يحصلون على كفالة يتيم ونسبة 15,5% يحصلون على مساعدات افطارات صائم ونسبة 9% يحصلون على وظائف بطالة مؤقتة ، ونسبة 7,2% يحصلون على مساعدات خدمات تعليمية ، ونسبة 6,9% يحصلون على مساعدات على شكل معسكرات صيفية لابنائهم ونسبة 6,4% بالتساوي يحصلون فيها على مساعدات على شكل قروض حسنة ، ومساعدات علاج ورعاية طبية ، ونسبة 3,3% يحصلون على مساعدات أدوية ، ونسبة 3,1% يحصلون على كفالة أسرة شهيد ونسبة 1,8% يحصلون على مساعدات أخرى مثل الملابس والحقائب المدرسية ، وغير ذلك من أشكال المساعدات ، ونسبة 1% بالتساوي يحصلون على مساعدات كفالة أسرة جريح ، وكفالة أسرة أسير ، ونسبة 8% يحصلون على دورات تدريبية مهنية مجانية ، ونسبة 3 و 0% يحصلون على علاج في الخارج.

ثانياً: تحليل الاتجاهات الخاصة بالعينة محل البحث الميداني:

جدول رقم (11) مدى شعور عينة البحث بالرضا تجاه كفاءة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة في فلسطين بقطاع غزة

النسبة المئوية	العدد	
21.4	83	موافق بشدة
44.7	174	موافق
6.2	24	لا أعرف
19.5	76	غير موافق
8.2	32	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا أن هناك شعوراً عاماً لدى عينة البحث بالرضى تجاه كفاءة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة في قطاع غزة بفلسطين وهناك نسبة 66.1% تتراوح ما بين الموافقة بشدة والموافقة، وتوجد نسبة 27.7% تتراوح ما بين غير موافق وغير موافق بشدة تجاه كفاءة الخدمات التي تقدمها مؤسسات وجمعيات الإغاثة وتبين لنا من البحث أن نسبة 6.2% لا يعرفون شيئاً عن هذه المؤسسات وكفاءة الخدمات التي تقدمها.

جدول رقم (12) مدى تقديم مؤسسات الإغاثة للخدمات التي تحتاجها عينة البحث

النسبة المئوية	العدد	
10.5	41	موافق بشدة
41.1	160	موافق
7.7	30	لا أعرف
32.4	126	غير موافق
8.3	32	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح أن 51.6% من عينة البحث أجابت بالموافقة والموافقة بشدة على تقديم مؤسسات الإغاثة للخدمات التي تحتاجها، أما نسبة 40.7% من عينة البحث أفادت بأنها غير موافقة وغير موافقة بشدة على ما تقدمه مؤسسات الإغاثة بحيث لا تلبى هذه المؤسسات بما تقدمه من خدمات حاجة عينة البحث. وتوجد نسبة 7.7% من عينة البحث لا تعرف ما تقدمه مؤسسات الإغاثة من خدمات تحتاج إليها.

جدول رقم (13) مدى إخلاص العاملين بمؤسسات الإغاثة في خدمة الأهالي

النسبة المئوية	العدد	
21.1	82	موافق بشدة
43.2	168	موافق
17.5	68	لا أعرف
12.1	47	غير موافق
6.2	24	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

من هذا الجدول يتضح لنا أن نسبة 64.3% موافقة و موافقة بشدة على إخلاص العاملين بمؤسسات الإغاثة في خدمة الأهالي، ونسبة 18.3% من عينة البحث ترى بأن العاملين بمؤسسات الإغاثة غير مخلصين في خدمة الأهالي، ونسبة 17.5% من عينة البحث لا تعرف إذا كان العاملون بمؤسسات الإغاثة مخلصين أم غير مخلصين في خدمة الأهالي.

جدول رقم (14) مدى وجود الرقابة على العاملين بمؤسسات الإغاثة مما يجعلهم يؤدون دورهم

النسبة المئوية	العدد	
18.8	73	موافق بشدة
25.4	99	موافق
41.1	160	لا أعرف
9	35	غير موافق
5.7	22	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

توجد نسبة 44.2% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على أنه توجد رقابة على العاملين بمؤسسات الإغاثة وهذه الرقابة تجعلهم يؤدون دورهم في العمل الإغاثي، وتوجد نسبة 14.7% من عينة البحث أفادت بأنها غير موافقة وغير موافقة بشدة من حيث وجود الرقابة على العاملين بمؤسسات الإغاثة وهذا قد يعيق العاملين عن أداء دورهم في العمل الإغاثي وتوجد أعلى نسبة وهي 41.1% من عينة البحث لا تعرف إن كانت توجد رقابة على العاملين بمؤسسات الإغاثة أم لا توجد مثل هذه الرقابة وفي حالة عدم وجود رقابة على العاملين قد لا يؤدون دورهم بصورة مرضية.

جدول رقم (15) مدى عدم استطاعة عينة البحث عن الاستغناء عن خدمات مؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
36.8	143	موافق بشدة
40.1	156	موافق
9	35	لا أعرف
10	39	غير موافق
4.1	16	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا من هذا الجدول أن نسبة 76.9% من عينة البحث لا تستطيع الاستغناء عن خدمات مؤسسات الإغاثة مما يتضح لنا أهمية هذه المؤسسات في مساعدة وإغاثة المحتاجين من عينة البحث، وهذه النسبة موافقة وموافقة بشدة على عدم استطاعتها الاستغناء عن خدمات مؤسسات الإغاثة. ويتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة 14.1% غير موافقين وغير موافقين بشدة على أن عينة البحث لا تستطيع الاستغناء عن خدمات مؤسسات الإغاثة، وتوجد نسبة 9% من عينة البحث لا تعرف إن كانت تستغني أم لا تستطيع أن تستغني عن خدمات مؤسسات الإغاثة.

جدول رقم (16) مدى قدرة العاملين بمؤسسات الإغاثة على خدمة الأهالي

النسبة المئوية	العدد	
26	101	موافق بشدة
43.4	169	موافق
17	66	لا أعرف
11.1	43	غير موافق
2.6	10	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة 69.4% من عينة البحث أفادت بأنها موافقة وموافقة بشدة على قدرة العاملين بمؤسسات الإغاثة على خدمة الأهالي ونسبة 13.7% غير موافقة وغير موافقة بشدة على مدى قدرة العاملين بمؤسسات الإغاثة على خدمة الأهالي، ونسبة 17% من عينة البحث لا تعرف إن كان العاملون قادرين أم غير قادرين على خدمة الأهالي.

**جدول رقم (17) مدى اعتقاد عينة البحث
بأن العاملين بمؤسسات الإغاثة يقومون بواجباتهم تلقائياً من وحي ضميرهم**

النسبة المئوية	العدد	
23.6	92	موافق بشدة
37.8	147	موافق
23.9	93	لا أعرف
9.3	36	غير موافق
5.4	21	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا أن نسبة 61.4% من عينة البحث أفادت بأنها موافقة وموافقة بشدة على أن العاملين بمؤسسات الإغاثة يقومون بواجباتهم تلقائياً من وحي ضميرهم ، وفي هذا صفات إيمانية لدى هؤلاء العاملين في مؤسسات الإغاثة، وتوجد نسبة 14.7% من عينة البحث غير موافقة وغير موافقة بشدة أي لا تعتقد بأن العاملين بمؤسسات الإغاثة يقومون بواجباتهم تلقائياً من ضميرهم. وتوجد نسبة 23.9% من عينة البحث لا تعرف إن كان العاملون بمؤسسات الإغاثة يقومون بواجباتهم تلقائياً من ضميرهم أم غير ذلك.

جدول رقم (18) مدى وجود خدمات متنوعة بمؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
20	78	موافق بشدة
42.4	165	موافق
26.5	103	لا أعرف
8.5	33	غير موافق
2.6	10	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 62.4% من عينة البحث أفادت بأنها موافقة وموافقة بشدة على أنه توجد خدمات متنوعة بمؤسسات الإغاثة، ونسبة 11.1% من العينة صرحت بأنها غير موافقة وغير موافقة بشدة على أنه توجد خدمات متنوعة بمؤسسات الإغاثة وهناك نسبة 26.5% من عينة البحث لا تعرف بأنه يوجد أو لا يوجد خدمات متنوعة بمؤسسات الإغاثة، وهنا يجب على مؤسسات الإغاثة توعية الجمهور والمجتمع بما تقدمه من خدمات متنوعة لكي تعلم المحتاجين لهذه الخدمات للاستفادة منها.

جدول رقم (19) بحث العينة عن مؤسسات أخرى تقدم نفس الخدمة التي تقدمها مؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
16.7	65	موافق بشدة
32.4	126	موافق
12.3	48	لا أعرف
28	109	غير موافق
10.6	41	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا أن نسبة 49.1% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على أنها لا تبحث عن مؤسسات إغاثة أخرى تقدم نفس الخدمة التي تقدمها مؤسسات الإغاثة التي يستفيدون منها، ولكن توجد نسبة 38.6% غير موافقة وغير موافقة بشدة أي تبحث عن مؤسسات إغاثة أخرى تقدم نفس الخدمات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة التي يستفيدون منها، وفي هذا تكرار للخدمات من مؤسسات الإغاثة

للمستفيدين من هذه الخدمات ولذلك لا بد من التنسيق بين المؤسسات لمنع تكرار وازدواج الخدمات للمستفيدين والمحافظة على خدمات مؤسسات الإغاثة وتوزيعها على أكبر عدد ممكن من المحتاجين إليها. ومن هذا الجدول يتضح لنا أن نسبة 12.3% لا تعرف إن كانت تبحث عن مؤسسات أخرى تقدم نفس الخدمة التي تقدمها مؤسسات الإغاثة أم لا تبحث عن ذلك.

جدول رقم (20) مدى إطالة وتعقيد إجراءات الحصول على الخدمات من مؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
18.8	73	موافق بشدة
28.3	110	موافق
14.4	56	لا أعرف
30.8	120	غير موافق
7.7	30	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

نلاحظ أن نسبة 47.1% من عينة البحث كانت صريحة في إجابتها بأنها موافقة وموافقة بشدة على إطالة وتعقيد إجراءات الحصول على الخدمات من مؤسسات الإغاثة، ونسبة 38.5% من عينة البحث غير موافقة وغير موافقة بشدة على ذلك أي لا يوجد إطالة أو تعقيد في إجراءات الحصول على خدمات مؤسسات الإغاثة، وهناك نسبة 14.4% لا تعرف إن كان يوجد إطالة أو تعقيد في إجراءات الحصول على خدمات الإغاثة أم لا يوجد.

جدول (21) شعور عينة البحث بالتأخير أو عدمه عند الحصول على خدمة مؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
14.2	55	موافق بشدة
34.4	134	موافق
9.8	38	لا أعرف
31.6	123	غير موافق
10	39	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 48.6% من عينة البحث موافقة وموافق بشدة على عدم الشعور بأي تأخير في الحصول على الخدمات من مؤسسات الإغاثة، ونسبة 41.6% غير موافقة وغير موافقة بشدة أي تشعر بالتأخير في حصولها على خدمات الإغاثة، وتوجد نسبة 9.8% لا تعرف إن كانت تشعر أو لا تشعر بأي تأخير في الحصول على خدمات الإغاثة.

جدول رقم (22) مدى استجابة مؤسسات الإغاثة لشكاوى المستفيدين واتخاذها الإجراءات لحلها

النسبة المئوية	العدد	
13.1	51	موافق بشدة
31.6	123	موافق
29.3	114	لا أعرف
15.7	61	غير موافق
10.3	40	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا أن نسبة 44.7% موافقة وموافقة بشدة على استجابة مؤسسات الإغاثة لشكاوى المستفيدين، وتقوم هذه المؤسسات باتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها، وهناك نسبة 26% غير موافقة وغير موافقة بشدة أي لا تستجيب مؤسسات الإغاثة لشكاوى المستفيدين ولم تتخذ الإجراءات لحلها، وتوجد نسبة 29.3% من عينة البحث لا تعرف إن كانت مؤسسات الإغاثة تستجيب لشكاوى المستفيدين واتخاذ الإجراءات لحلها أم لا تستجيب، وعليه يجب أن تستجيب مؤسسات الإغاثة لشكاوى المستفيدين وأن تتخذ الإجراءات الملائمة لحلها.

جدول رقم (23) مدى شعور عينة البحث بتعاون العاملين بمؤسسات الإغاثة مما يجعلهم يحصلون على الخدمة بسرعة

النسبة المئوية	العدد	
16.7	65	موافق بشدة
39.8	155	موافق
11.6	45	لا أعرف
25.7	100	غير موافق
6.2	24	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 56.5% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على شعورهم بتعاون العاملين بمؤسسات الإغاثة مما يجعلهم يحصلون على الخدمات منها بسرعة ونسبة 31.9% غير موافقة وغير موافقة بشدة على شعورهم بتعاون العاملين بمؤسسات الإغاثة مما يجعلها لا تحصل على الخدمات منها بسرعة، ونسبة 11.6% من عينة البحث لا تعرف إن كانت تشعر أو لا تشعر بتعاون العاملين بمؤسسات الإغاثة مما يجعلها تحصل أو لا تحصل على الخدمة بسرعة.

جدول رقم (24) مدى وجود الوسائل والأدوات اللازمة للحصول على الخدمة بسرعة

النسبة المئوية	العدد	
10	39	موافق بشدة
30.6	119	موافق
27.8	108	لا أعرف
23.4	91	غير موافق
8.2	32	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا أن نسبة 40.6% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على وجود الوسائل والأدوات اللازمة للحصول على الخدمة مما يسهل الحصول عليها بسرعة ونسبة 31.6% غير موافقة وغير موافقة بشدة على وجود الوسائل والأدوات اللازمة للحصول عليها، ونسبة 27.8% من العينة لا تعرف إن كانت توجد وسائل أو أدوات للحصول على الخدمة بسرعة أو لا توجد.

جدول رقم (25) مدى معرفة العاملين بمؤسسات الإغاثة بدورهم مما يساعد على إنجاز العمل

النسبة المئوية	العدد	
21.1	82	موافق بشدة
40.4	157	موافق
18.3	71	لا أعرف
15.2	59	غير موافق

غير موافق بشدة	20	5.2
المجموع	389	%100

يتبين لنا أن نسبة 61.5% تعتقد وتعتقد بشدة أن العاملين بمؤسسات الإغاثة عارفون بدورهم وذلك يساعد على إنجاز العمل بسرعة ، ونسبة 20.4% لا تعتقد ولا تعتقد بشدة أن العاملين عارفون بدورهم ، ونسبة 18.3% لا تعلم إن كان العاملون بمؤسسات الإغاثة عارفين بدورهم أم غير عارفين بدورهم . ويتضح لنا من هذه النسب أن غالبية عينة البحث أفادت بأن العاملين بمؤسسات الإغاثة عارفون بدورهم وهذا يساعد على إنجاز العمل بسرعة.

جدول رقم (26) مدى تحسين مؤسسات الإغاثة لخدماتها باستمرار

النسبة المئوية	العدد	
18.5	72	موافق بشدة
35.5	138	موافق
25.4	99	لا أعرف
14.9	58	غير موافق
5.7	22	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

تبين لنا أن نسبة 54% من عينة البحث موافقة ومرافقة بشدة على أن مؤسسات الإغاثة تقوم بتحسين مستوى خدماتها باستمرار ، ونسبة 20.6% لا ترى ولا ترى بشدة أن المؤسسات تحسن من مستوى خدماتها ، وتوجد نسبة 25.4% من العينة لا تعرف إن كانت مؤسسات الإغاثة تحسن من خدماتها أم لا تحسن .

جدول (27) مدى شعور عينة البحث بأن خدمات مؤسسات الإغاثة متاحة كلما تقدمت لطلبها

النسبة المئوية	العدد	
11.3	44	موافق بشدة
29.8	116	موافق
19.3	75	لا أعرف
30.1	117	غير موافق
9.5	37	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

نجد أن نسبة 41.1% تشعر وتشعر بشدة بأن خدمات مؤسسات الإغاثة متاحة كلما تقدمت لطلبها ونسبة 39.6% من عينة البحث لا تشعر ولا تشعر بشدة بأن خدمات مؤسسات الإغاثة متاحة كلما تقدمت لطلبها ، ونسبة 19.3% من العينة لا تعرف إن كانت خدمات مؤسسات الإغاثة متاحة أم غير متاحة .

جدول رقم (28) مدى محاولة مؤسسات الإغاثة التعرف على آراء المستفيدين منها فيما تقدمه من خدمات وتعديلها

النسبة المئوية	العدد	
13.1	51	موافق بشدة
29	113	موافق
27	105	لا أعرف
20.6	80	غير موافق
10.3	40	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 42.1% من العينة موافقة وموافقة بشدة على أن مؤسسات الإغاثة تحاول التعرف على آراء المستفيدين منها فيما تقدمه من خدمات والاستفادة من هذه الآراء في تعديل خدماتها ، وتبين لنا أن نسبة 30.9% لا ترى ولا ترى بشدة أن مؤسسات الإغاثة تقوم بمحاولة التعرف على آراء المستفيدين منها فيما تقدمه من خدمات وتعديلها ، وتوجد نسبة 27% من العينة لا تعرف إن كانت المؤسسات تحاول التعرف على آراء المستفيدين من خدماتها وتعديلها.

جدول رقم (29) مستوى السمعة الطبية لمؤسسات الإغاثة بين من يتعاملون معها

النسبة المئوية	العدد	
34.2	133	موافق بشدة
40.1	156	موافق
10.5	41	لا أعرف
11.3	44	غير موافق
3.9	15	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

نجد أن نسبة 74.3% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على أن سمعة مؤسسات الإغاثة طبية بين من يتعاملون معها ، ونسبة 15.2% غير موافقة وغير موافقة بشدة على أن سمعة مؤسسات الإغاثة طبية ، ونسبة 10.5% مترددة أي لا تعرف أن كنت مؤسسات الإغاثة لها سمعة طبية بين من يتعاملون معها أم لا.

جدول رقم (30) مدى أخذ الجمعيات الخيرية في اعتبارها بوجه نظر المستفيدين من خدماتها

النسبة المئوية	العدد	
12.3	48	موافق بشدة
33.4	130	موافق
28	107	لا أعرف
19.5	76	غير موافق
6.7	26	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 45.7% من عينة البحث ترى وترى بشدة أن جمعيات الإغاثة تأخذ في اعتبارها بوجهة نظر المستفيدين من خدماتها ، ونسبة 26.2% لا ترى ولا ترى بشدة بأن جمعيات الإغاثة تأخذ في اعتبارها بوجهة نظر المستفيدين من خدماتها ، وتوجد نسبة 28% من عينة البحث لا تعرف أن كانت جمعيات الإغاثة تأخذ في اعتبارها بوجهة نظر المستفيدين من خدماتها.

**جدول رقم (31) مدى وضع مؤسسات الإغاثة في اعتبارها
الزيادة المستمرة للمستفيدين حتى تستمر في المجتمع**

النسبة المئوية	العدد	
16.9	66	موافق بشدة
37	144	موافق
27	105	لا أعرف
15.9	62	غير موافق
3.1	12	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة 53.9% من عينة البحث صرحت بأنها موافقة وموافقة بشدة على أن مؤسسات الإغاثة تضع في اعتبارها الزيادة المستمرة لأعداد المستفيدين وذلك حتى تستمر هذه المؤسسات في المجتمع، ونسبة 19% من العينة لا ترى ولا ترى بشدة أن مؤسسات الإغاثة تضع في اعتبارها الزيادة المستمرة لأعداد المستفيدين ونسبة 27% لا تعرف إن كانت مؤسسات الإغاثة تضع في اعتبارها الزيادة المستمرة لأعداد المستفيدين أم لا تضع ذلك في اعتبارها .

جدول رقم (32) مدى تواجد الخدمة في مؤسسات الإغاثة كلما تكرر حصول عينة البحث عليها

النسبة المئوية	العدد	
12.1	47	موافق بشدة
27.5	107	موافق
17.7	69	لا أعرف
33.4	130	غير موافق
9.3	36	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 39.6% من عينة البحث موافقة و موافقة بشدة على أنه توجد الخدمة في مؤسسات الإغاثة كلما تم تكرار حصولهم عليها ، وتوجد نسبة أعلى من ذلك وهي 43.1% غير موافقة وغير موافقة بشدة على توافر الخدمة في مؤسسات الإغاثة إذا احتاجت لتكرار الخدمة ، وهناك نسبة 17.7% من العينة مترددة بين أنها تعرف أو لا تعرف توافر الخدمة في مؤسسات الإغاثة كلما احتاجت إلى تكرار الحصول عليها .

جدول رقم (33) مدى شعور عينة البحث بأن مؤسسات الإغاثة ستكون أفضل بمرور الوقت

النسبة المئوية	العدد	
22.3	87	موافق بشدة
40.9	159	موافق
25.4	99	لا أعرف
8	31	غير موافق
3.3	13	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 63.2% يشعرون ويشعرون بشدة بأن مؤسسات الإغاثة ستكون أفضل بمرور الوقت ، ونسبة 11.3% لا يشعرون ولا يشعرون بشدة بأن مؤسسات الإغاثة ستكون أفضل بمرور الوقت ، ونسبة 25.4% من العينة لا تعرف إن كانت مؤسسات الإغاثة ستكون أفضل بمرور الوقت .

جدول رقم (34) مدى حصول عينة البحث على خدمات مؤسسات الإغاثة دون التردد عليها كثيراً

النسبة المئوية	العدد	
19.6	76	موافق بشدة
37	144	موافق
6.7	26	لا أعرف
26.5	103	غير موافق
10.3	40	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن 56.6% من عينة البحث تحصل على خدمات مؤسسات الإغاثة دون التردد عليها كثيراً ، ونسبة 36.8% من العينة أفادت بغير موافقتها وبغير موافقتها بشدة حيث إنها تحصل

على خدمات مؤسسات الإغاثة بالتردد عليها كثيراً ، ونسبة 6.7% من العينة ترددت بين الحصول على خدمات مؤسسات الإغاثة بالتردد عليها كثيراً أو عدم التردد عليها كثيراً .

جدول رقم (35) مدى تضحية عينة البحث ببعض مصالحتها لكي تحصل على الخدمة

النسبة المئوية	العدد	
16.2	63	موافق بشدة
38.3	149	موافق
12.1	47	لا أعرف
26.7	104	غير موافق
6.7	26	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 54.5% من عينة البحث تضحى بمصالحتها لكي تحصل على خدمات مؤسسات الإغاثة و أفادت هذه النسبة من العينة بأنها موافقة وموافقة بشدة على ذلك ونسبة 33.4% من العينة أفادت بأنها لا تضحى ولا تضحى بشدة ببعض مصالحتها لكي تحصل على خدمات مؤسسات الإغاثة ، ونسبة 12.1% من العينة لا تعرف إن كانت تضحى أو لا تضحى لكي تحصل على خدمات مؤسسات الإغاثة .

جدول رقم (36) مدى وجود مواعيد عمل ثابتة لمؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
30.1	117	موافق بشدة
39.6	154	موافق
16.7	65	لا أعرف
11.1	43	غير موافق
2.6	10	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 69.7% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على وجود مواعيد عمل ثابتة لمؤسسات الإغاثة، ونسبة 13.7% من العينة غير موافقة وغير موافقة بشدة على وجود مواعيد عمل ثابتة لمؤسسات الإغاثة، ونسبة 16.7% من عينة البحث صرحت بأنها لا تعلم إن كانت توجد مواعيد.

جدول رقم (37) مدى شعور عينة البحث بالرضا عن العمل الإنمائي الذي يقدم بشكله الحالي

النسبة المئوية	العدد	
15.2	59	موافق بشدة
44.5	173	موافق
8.2	32	لا أعرف
20.3	79	غير موافق
11.8	46	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 59.7% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على الرضى عن العمل الاغاثي الذي يقدم بشكله الحالي ، ونسبة 32.1% غير موافقة وغير موافقة بشدة من حيث رضاها عن العمل الإغاثي الذي يقدم بشكله الحالي ، ونسبة 8.2% لا تعرف إن كانت تشعر بالرضى أو لا تشعر بالرضى عن العمل الاغاثي الذي يقدم بشكله الحالي .

جدول رقم (38) مدى تحقيق المساعدات التي تحصل عليها عينة البحث لاحتياجاتها الأساسية فوراً

النسبة المئوية	العدد	
15.1	59	موافق بشدة
32.9	128	موافق
7.5	29	لا أعرف
29	113	غير موافق
15.4	60	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 15.1% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على أن المساعدات التي تحصل عليها تحقق لها احتياجاتها الأساسية فوراً ، ونسبة 44.4% غير موافقة وغير موافقة بشدة على المساعدات التي تحصل عليها من مؤسسات الإغاثة حيث أنها لا تحقق لها الاحتياجات الأساسية، ونسبة 7.5% لا تعرف إن كانت المساعدات التي تحصل عليها تحقق لها الاحتياجات الأساسية أم لا .

جدول رقم (39) مدى استمرارية الفوائد الناتجة عن حصول عينة البحث على المساعدات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
17.2	67	موافق بشدة
37	144	موافق
11.8	46	لا أعرف
23.1	90	غير موافق
10.8	42	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

نجد أن نسبة 54.2% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على انه توجد استمرارية للفوائد الناتجة عن حصول المستفيدين من مؤسسات الإغاثة على المساعدات التي تقدمها تلك المؤسسات ، ونسبة 33.9% من عينة البحث غير موافقة وغير موافقة بشدة على انه هناك استمرارية للفوائد الناتجة عن حصولها على المساعدات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة ، ونسبة 11.8% من العينة لا تعرف إن كانت توجد هناك استمرارية للفوائد الناتجة عن حصولها على المساعدات أو لا توجد.

جدول رقم (40) مدى وجود عدالة في توزيع مواد الإغاثة في منطقة عينة البحث

النسبة المئوية	العدد	
21.6	84	موافق بشدة
28	109	موافق
18.5	72	لا أعرف
14.7	57	غير موافق
17.3	67	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 49.6% من عينة البحث تجد أنه توجد عدالة في توزيع مواد الإغاثة في منطقتهم وهذه النسبة كانت موافقة وموافقة بشدة على عدالة توزيع مواد الإغاثة ، ومع ذلك توجد نسبة 32% من عينة البحث أفادت بأنها غير موافقة وغير موافقة بشدة أي أنها ترى بأنه لا توجد عدالة في توزيع مواد الإغاثة في منطقتهم ، وتوجد نسبة 18.5% من عينة البحث لا تعرف إن كانت هناك عدالة في توزيع مواد الإغاثة في منطقتهم أم لا توجد عدالة في توزيعها.

جدول رقم (41) مدى تمييز العاملين في جمعيات الإغاثة بالسرعة في توزيع الإغاثة

النسبة المئوية	العدد	
25.5	99	موافق بشدة
37.8	147	موافق
13.9	54	لا أعرف
16.7	65	غير موافق
6.2	24	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 63.3% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على تمييز العاملين في جمعيات الإغاثة بالسرعة في توزيع الإغاثة، ونسبة 22.9% من عينة البحث غير موافقة وغير موافقة بشدة على أن العاملين يميزون في جمعيات الإغاثة بالسرعة في توزيع الإغاثة، ونسبة 13.9% من العينة لا تعرف إذا كان العاملون في جمعيات الإغاثة يميزون بالسرعة في التوزيع.

جدول رقم (42) مدى تناسب مواد الإغاثة التي تقدم لعينة البحث مع احتياجاتها

النسبة المئوية	العدد	
18.6	72	موافق بشدة
36.2	141	موافق
8.7	34	لا أعرف
26.2	102	غير موافق
10.3	40	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتبين لنا أن نسبة 54.8% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على تناسب مواد الإغاثة التي تقدم لها مع احتياجاتها، ونسبة 36.5% من العينة غير موافقة وغير موافقة بشدة على تناسب مواد الإغاثة التي تقدم لها مع احتياجاتها، وتوجد نسبة 8.7% لا تعرف إن كانت مواد الإغاثة التي تقدم لها تتناسب أو لا تتناسب مع احتياجاتها.

جدول رقم (43) مدى التحيز أو المحاباة في توزيع العمل الإغاثي

النسبة المئوية	العدد	
22.1	86	موافق بشدة
31.1	121	موافق
19	74	لا أعرف
12.6	49	غير موافق
15.2	59	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

من حيث التحيز أو المحاباة في توزيع العمل الإغاثي نجد أن نسبة 53.2% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة على أنه ليس هناك تحيز أو محاباة في توزيع العمل الإغاثي، ونسبة 27.8% من عينة البحث موافقة وموافقة بشدة أي أنه يوجد تحيز أو محاباة في توزيع العمل الإغاثي، ونسبة 19% من العينة لا تعرف إن كان يوجد هناك تحيز أو محاباة أو لا يوجد في توزيع العمل الإغاثي.

جدول رقم (44) مدى تأييد عينة البحث عمل برامج منتجة على المدى البعيد لمنطقتها

النسبة المئوية	العدد	
44.5	173	موافق بشدة
38	148	موافق
10	39	لا أعرف
4.6	18	غير موافق
2.9	11	غير موافق بشدة
%100	389	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 82.5% من عينة البحث وهي أعلى نسبة موافقة وموافقة بشدة على عمل برامج منتجة على المدى البعيد في المجتمع الفلسطيني وذلك لما لهذه البرامج من أهمية في المساهمة في علاج المشكلات الاقتصادية والاجتماعية لأبناء المجتمع الفلسطيني ، وتوجد نسبة قليلة جداً وهي 7.5% غير موافقة وغير موافقة بشدة حيث إنها لا تؤيد عمل برامج منتجة على المدى البعيد في منطقتها ، وتوجد نسبة 10% لا تعرف إن كانت تؤيد أو لا تؤيد عمل برامج منتجة على المدى البعيد في منطقتها .

جدول رقم (45) أفضل أولويات العمل الاغاثي للفترة القادمة من وجهة نظر عينة البحث

الرقم	نوع العمل الاغاثي	البيان	العدد	النسبة المئوية
1	نقدية	نعم	298	76.6
		لا	91	23.4
		المجموع	389	%100
2	قروض حسنة	نعم	103	26.5
		لا	286	73.5
		المجموع	389	%100
3	وظائف بطالة مؤقتة	نعم	174	44.7
		لا	215	55.3
		المجموع	389	%100
4	طرود غذائية	نعم	191	49.1
		لا	198	50.9
		المجموع	389	%100
5	أضاحي	نعم	87	22.4
		لا	302	77.6
		المجموع	389	%100
6	افطارات صائم	نعم	45	11.6
		لا	344	88.4
		المجموع	389	%100
7	علاج ورعاية طبية	نعم	115	29.6
		لا	274	70.4
		المجموع	389	%100
8	أدوية	نعم	75	19.3
		لا	314	80.7
		المجموع	389	%100
9	علاج في الخارج	نعم	70	18
		لا	319	82
		المجموع	389	%100

43.7	170	نعم	خدمات تعليمية	10
56.3	219	لا		
%100	389	المجموع		
11.8	46	نعم	معسكرات صيفية	11
88.2	343	لا		
%100	389	المجموع		
20.3	79	نعم	دورات تدريبية مهنية مجانية	12
79.7	310	لا		
%100	389	المجموع		
29.3	114	نعم	كفالة يتيم	13
70.7	275	لا		
%100	389	المجموع		
26.5	103	نعم	كفالة أسرة شهيد	14
73.5	286	لا		
%100	389	المجموع		
20.1	78	نعم	كفالة أسرة جريح	15
79.9	311	لا		
%100	389	المجموع		
21.9	85	نعم	كفالة أسرة أسير	16
78.1	304	لا		
%100	389	المجموع		
19.3	75	نعم	أولويات أخرى	17
80.7	314	لا		
%100	389	المجموع		

يتبين لنا من هذا الجدول أن أفضل العمل الاغاثي للفترة القادمة من وجهة نظر عينة البحث

مرتبة حسب أهميتها كالتالي:

المساعدات النقدية بنسبة 76,6% ، والمساعدات النقدية من خلالها يستطيع المستفيدون إشباع حاجاتهم الأساسية. و يلي ذلك الطرود الغذائية بنسبة 49,1% وهذه تأتي في المرتبة الثانية من حيث أن توفير الغذاء شيء أساسي للمستفيدين من مساعدات الإغاثة ، ومن أولويات العمل الاغاثي وظيفة بطالة مؤقتة بنسبة 44,7% حيث يوجد عاطل و ن عن العمل بنسبة كبيرة في المجتمع الفلسطيني يحتاجون إلى وظائف وتشغيل في أعمال تفيدهم وتفيد مجتمعهم ومن أولويات العمل الاغاثي تقديم مساعدات للخدمات التعليمية بنسبة 43,7% وخاصة على شكل مساعدات مالية للطلبة لاستكمال تعليمهم العام والجامعي .

ومن أولويات العمل الاغاثي العلاج والرعاية الطبية بنسبة 29,6% من عينة البحث ، وكفالة يتيم بنسبة 29,3% وتقديم مساعدات على شكل قروض حسنة للمحتاجين بنسبة 26,5% ، وكفالة اسر الشهداء بنسبة 26,5% والحصول على مساعدات الأضاحي بنسبة 22,4% و يلي ذلك كفالة اسر الأسرى بنسبة 21,9% و يلي ذلك عمل دورات تدريبية مهنية مجانية بنسبة 20,3% من عينة البحث ولهذه الدورات التدريبية أهمية كبيرة في المجتمع الفلسطيني وذلك لتأهيل الشباب على أعمال تتناسب مع احتياجات السوق المحلي و يلي ذلك كفالة اسر الجرحى بنسبة 20,1% ، والحصول على أدوية بنسبة 19,3% ، و يلي ذلك أولويات أخرى بنسبة 19,3% اقترحتها عينة البحث ، وعلاج في الخارج بنسبة 18% من عينة البحث ، وعمل معسكرات صيفية بنسبة 11,8% ، وأخيراً افطارات صائم بنسبة 11,6% من عينة البحث .

نظرا لأهمية الدور الذي تلعبه المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة في خدمة المجتمع

والإقتصاد الفلسطيني، يتضح أنه:

- توجد علاقة بين البرامج الإغاثية المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية العاملة في قطاع غزة وبين مدى احتياجات الفئات المستفيدة من خدمات هذه المؤسسات.

- كما توجد علاقة بين درجة رضا المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية وبين كفاءة أداء العاملين في هذه المؤسسات.
- ومن جهة ثالثة، توجد علاقة بين درجة الرضا من الخدمات المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية في قطاع غزة- من وجهة نظر المستفيدين- وبين والخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات.
- وأخيراً، توجد علاقة بين مدى استمرارية العمل الإغاثي وفاعليته على المدى القريب والبعيد وبين المساهمة في تنمية المجتمع الفلسطيني ومعالجة قضاياها الاقتصادية والتعليمية والإغاثية والصحية.

النتائج

1. أكثر أنواع المساعدات التي تحصل عليها عينة البحث من مؤسسات الإغاثة مرتبة حسب الأولوية لبيان وجهة نظر عينة البحث كالتالي: - النسبة %، الترتيب، درجة الأهمية.

أنواع المساعدات

الرقم	نوع المساعدة	النسبة المئوية	الترتيب
(1)	طرود غذائية.	73%	1
(2)	أضاحي .	38%	2
(3)	مساعدات نقدية .	28%	3
(4)	كفالة يتيم .	16.5%	4
(5)	افطارات صائم .	15.5%	5
(6)	وظيفة بطالة مؤقتة .	9%	6
(7)	خدمات تعليمية .	7.2%	7
(8)	معسكرات صيفية .	6.9%	8
(9)	قرض حسن .	6.4%	9
(10)	علاج ورعاية طبية .	6.4%	10
(11)	أدوية .	3.3%	11
(12)	كفالة أسرة شهيد .	3.1%	12
(13)	مساعدات أخرى .	1.8%	13
(14)	كفالة أسرة جريح	1%	14
(15)	كفالة أسرة أسير.	1%	15
(16)	دورات تدريبية مهنية مجانية	0.8%	16
(17)	علاج في الخارج	0.3%	17

2. تأييد عمل برامج ج منتجة على المدى البعيد في المجتمع الفلسطيني حيث أن غالبية عينة البحث بنسبة 82.7% تؤيد عمل مثل هذه البرامج المنتجة .
3. مواد الإغاثة التي تقدم للمستفيدين تتناسب مع احتياجاتهم بنسبة 54.8% ، ولكن لا تتناسب مع احتياجات المستفيدين بنسبة 36.2% .
4. يتميز العاملون في جمعيات الإغاثة بالسرعة في توزيع مواد الإغاثة من وجهة نظر عينة البحث بنسبة 63.3% في حين توجد نسبة 22.9% من عينة البحث صرحت بأنه لا يتميز العاملون في جمعيات الإغاثة بالسرعة في توزيع مواد الإغاثة .
5. عدالة التوزيع في مواد الإغاثة كانت بنسبة 49.6% من وجهة نظر عينة البحث ، وصرحت نسبة 32% من عينة البحث بأنه لا توجد عدالة توزيع في مواد الإغاثة للمستفيدين .
6. توجد استمرارية للفوائد الناتجة عن المساعدات التي تقدمها المؤسسات ، حيث أفاد بذلك 54.2% من عينة البحث ولكن توجد نسبة 33.9% ترى بأنه لا توجد استمرارية للفوائد الناتجة عن حصولها على المساعدات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة .

- 7 المساعدات التي تقدمها مؤسسات الإغاثة تحقق لعينة البحث احتياجاتها الأساسية بنسبة 48% من عينة البحث .
- 8 هناك شعور بالرضا لدى المستفيدين من العمل الاغاثي بنسبة 59.7% ، ونسبة 32% لا يشعرون بالرضا عن العمل الاغاثي .
- 9 توجد مواعيد عمل ثابتة لمؤسسات الإغاثة ، وصرحت بذلك نسبة 69.7% من عينة البحث .
- 10 نسبة 56.6% من عينة البحث تحصل على خدمات مؤسسات الإغاثة دون التردد عليها كثيراً ، ونسبة 36.8% من العينة تحصل على خدمات مؤسسات الإغاثة بالتردد عليها كثيراً .
- 11 هناك شعور لدى المستفيدين من خدمات مؤسسات الإغاثة بأن هذه المؤسسات ستكون أفضل بمرور الوقت وأفادت بذلك نسبة 63.2% من العينة .
- 12 مؤسسات الإغاثة تضع في اعتبارها الزيادة المستمرة لأعداد المستفيدين ، وصرحت بذلك نسبة 53.9% من عينة البحث .
- 13 مؤسسات الإغاثة تأخذ في اعتبارها بوجهة نظر المستفيدين من خدماتها ، صرحت بذلك نسبة 45.7% من عينة البحث ونسبة 26.2% من العينة أفادت بأن تلك المؤسسات لا تأخذ في اعتبارها بوجهة نظر المستفيدين .
- 14 تتميز مؤسسات الإغاثة بسمعة طيبة في المجتمع الفلسطيني حيث صرحت بذلك نسبة 74.3% من عينة البحث ، وهناك نسبة قليلة 15.2% من العينة أفادت بأن مؤسسات الإغاثة لا تتميز بسمعة طيبة في المجتمع .
- 15 هناك قصور من مؤسسات الإغاثة من حيث التعرف على آراء المستفيدين منها ، حيث توجد نسبة 42.1% من العينة أفادت بأن مؤسسات الإغاثة لا تتعرف على آراء المستفيدين منها فيما تقدمه من خدمات وتعديلها .
- 16 خدمات مؤسسات الإغاثة البعض منها متاح كلما تقدم المحتاج إليها وصرح بذلك 41.1% من عينة البحث ، و أحيانا خدمات مؤسسات الإغاثة لا تكون متاحة إذا تقدم لطلبها المحتاج إليها وصرح بذلك 39.6% من عينة البحث .
- 17 مؤسسات الإغاثة تحاول أن تحسن من مستوى خدماتها، وأفاد بذلك 54% من عينة البحث .
- 18 العاملون في مؤسسات الإغاثة يعرفون دورهم جيداً وهذا يساعد على إنجاز العمل بسرعة ، وصرحت بذلك نسبة 61.5% من عينة البحث .
- 19 هناك تعاون بين العاملين في مؤسسات الإغاثة مما يساعد على حصول المستفيدين منها على الخدمة بسرعة ، وصرحت بذلك نسبة 56.5% من عينة البحث .
- 20 توجد استجابة لشكاوي المستفيدين من مؤسسات الإغاثة واتخاذها الإجراءات لحلها ولكن بنسبة 44.7% مما يتطلب زيادة الاستجابة لشكاوي المستفيدين والعمل على حلها.
- 21 توجد أحياناً إطالة وتعقيد في إجراءات الحصول على خدمات مؤسسات الإغاثة ، وصرحت بذلك نسبة 47.1% من عينة البحث ، ونسبة 38.5% من العينة أفادت بأنه لا يوجد إطالة وتعقيد في إجراءات الحصول على خدمات مؤسسات الإغاثة .
- 22 يوجد تكرار أحيانا لنفس الخدمات من مؤسسات الإغاثة التي تقدم للمستفيدين ويمكن للمستفيد أن يحصل على نفس الخدمات من أكثر من مؤسسة وصرحت بذلك نسبة 39.6% من عينة البحث .
- 23 توجد خدمات متنوعة بمؤسسات الإغاثة وصرحت بذلك نسبة 62.4% من عينة البحث.
- 24 العاملون في مؤسسات الإغاثة مخلصون في أعمالهم ويقومون بها تلقائياً ومن وحي ضميرهم وصرحت بذلك نسبة 61.4% من عينة البحث وأيضاً مخلصون في خدمة الأهالي ، حيث صرحت بذلك نسبة 64% من العينة .
- 25 العاملون في مؤسسات الإغاثة قادرون على خدمة الأهالي، وصرحت بذلك نسبة 69% من العينة.
- 26 هناك حاجة ماسة لأبناء المجتمع الفلسطيني لخدمات مؤسسات الإغاثة ، حيث صرحت نسبة 76.9% من عينة البحث بأنها لا تستطيع الاستغناء عن مساعدات وخدمات مؤسسات الإغاثة.
- 27 مؤسسات الإغاثة تقدم خدمات يحتاجها المجتمع الفلسطيني وصرحت 51.6% من العينة بذلك.

التوصيات

1. يجب أن تراعى مؤسسات الإغاثة عمل برامج منتجة على المدى البعيد في المجتمع الفلسطيني.
2. مساعدة الأسر في عمل مشاريع إنتاجية صغيرة تمكنها من الاعتماد على نفسها.
3. عدم تركيز المساعدات في الطرود الغذائية بل يجب توسيع نطاق المساعدات في أنواع أخرى تحتاجها الأسر كإيجاد فرص عمل للقضاء على البطالة ، وتوسيع نطاق المساعدات في الخدمات التعليمية والصحية، و إعطاء القرض الحسن للأسر المحتاجة .
4. يجب أن يكون توزيع المساعدات للمحتاجين بعدالة دون تحيز أو محاباة من العاملين في العمل الإغاثي.
5. الاهتمام بالاحتياجات الأساسية للمحتاجين عند تقديم المساعدات من مؤسسات الإغاثة .
6. يجب تحسين مستوى الخدمات المقدمة من مؤسسات الإغاثة بعمل دراسات علمية واخذ رأي المستفيدين من ذلك ، والاستفادة من نتائج هذه الدراسات في تطوير عملها وتحسينه .
7. العمل على إيجاد عاملين متخصصين في مؤسسات الإغاثة .
8. العمل على توفير صندوق لشكاوى المستفيدين من مؤسسات الإغاثة ودراسة هذه الشكاوى والعمل على حلها .
9. التنسيق بين مؤسسات الإغاثة في المجتمع الفلسطيني حتى لا يمكن تكرار وازدواج تقديم الخدمات.
10. تزويد مؤسسات الإغاثة في المجتمع الفلسطيني بالإمكانيات والموارد اللازمة لاستمرارية العمل الإغاثي في المجتمع لحاجة أفراد المجتمع إلى مساعدات الإغاثة وذلك نظراً للظروف الصعبة والقاسية التي يمر بها مجتمعنا الفلسطيني .
11. تقديم مساعدات نقدية للمحتاجين للإنفاق منها على سد احتياجاتهم.
12. الاهتمام بطلبة العلم وخاصة التعليم الجامعي وتوسيع نطاق القروض والمساعدات المالية لهم لإتمام تعليمهم الجامعي.
13. التوسع في تقديم الخدمات التعليمية والصحية للمحتاجين لها.
14. عقد دورات تدريبية مهنية مجانية، وإيجاد فرص عمل للقضاء على ظاهرة البطالة وتخفيف العبء عن كاهل مؤسسات الإغاثة.
15. الاهتمام باليتامى ورعايتهم تعليمياً ومهنياً.
16. تقديم قروض حسنة للمحتاجين له لتحسين مستوى معيشتهم واستكمال تعليمهم العام أو الجامعي.
17. استمرارية العمل الإغاثي كالأضاحي وإفطارات الصائمين وإقامة المعسكرات الصيفية للفتيات والشباب ورعاية الأسر المحتاجة كأسر الشهداء والجرحى والأسرى.
18. إقامة برامج ومشاريع إنتاجية للإنفاق من عائدها على مؤسسات الإغاثة وللمحافظة على استمرارية هذه المؤسسات في المجتمع وتقديم مساعداتها وخدماتها للمحتاجين إليها.

المراجع

أولاً: نشرات تعريفية

1. دليل الخدمات "نشرة تعريفية" - الجمعية الإسلامية، الجمعية الإسلامية، غزة، 2000.
2. دليل الخدمات "نشرة تعريفية" جمعية الصلاح الإسلامية، غزة، 2000
3. دليل الخدمات "نشرة تعريفية" صندوق الزكاة والصدقات، المجمع الإسلامي، غزة، 2000.
4. دليل الخدمات "نشرة تعريفية" صندوق الطالب - الجامعة الإسلامية، غزة، 2000
5. دليل المنظمات الغير حكومية العاملة في قطاع غزة، مكتب المنسق الخاص للأمم المتحدة UNSCO، غزة، 2000.

ثانياً: الكتب والمراجع

1. الجميلي، خيرى خليل، التنمية الادارية في الخدمة الاجتماعية - البناء الاجتماعي للمجتمع، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية، 1998 .
2. السلمي، علي، تطوير أداء وتجديد المنظمات، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، 1997
3. العلي، سليمان بن علي، تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية، مؤسسة أمانة، الولايات المتحدة، 1996.
4. العميان، محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
5. الهواري، سيد، الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن ال 21، مكتبة عين شمس، 2002.
6. بدوي، هناء حافظ، إدارة و تنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، 2002 .
7. ديسلر، جاري، عبد القادر، عبد القادر محمد، أساسيات الإدارة - المبادئ والتطبيقات الحديثة، دار المريخ للنشر، الرياض، 1992.
8. عبد الباقي، صلاح، السلوك الإنساني مدخل تطبيقي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003
9. عبد الوهاب، علي محمد، إدارة الأفراد منهج تحليلي، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1992.
10. فهمي، محمد سيد، مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية، 2002.
11. فهمي، محمد سيد، مقدمة في بحوث الخدمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2002
12. ليكي، بيريت وآخرون، إدارة الجمعيات الخيرية غير الهادفة للربح، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.

ثالثاً: دراسات وأبحاث

1. الشلبي، ياسر، تعداد المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، رام الله، 2001.

2. عبد الهادي، عزت، دور المنظمات الأهلية في بناء المجتمع المدني ، دراسة ضمن برنامج أبحاث تجمع مؤسسة التعاون لإدارة مشروع المؤسسات الأهلية الفلسطينية، مركز بيسان للبحوث والإنماء، رام الله، 2002.
3. مدار، المنظمات غير الحكومية الفلسطينية حقائق وأرقام، مركز درا سات وتنمية المجتمع الفلسطيني، رام الله، 2000.
4. نخلة، خليل، مؤسساتنا الأهلية ودورها في فلسطين نحو تنمية مجتمعية، مقدمة لصالح الملتقى الفكري العربي ومركز احياء تراث الطيبة، القدس، 1999.