

آراء المستفيدين نحو كادر وبرامج مركزي تنمية المجتمع المحلي في مدينتي صويلح وناعور: دراسة تقييمية مقارنة

فاطمة علي الزبيدي و خليل نمر درويش*

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة آراء المستفيدين تجاه كل من الكادر العامل والبرامج في مركزي تنمية المجتمع المحلي في صويلح وناعور. واتبعت الدراسة منهج المسح الاجتماعي، حيث تمت مقابلة المستفيدين من تلك البرامج كافة، واستخدمت وسيلتان لجمع البيانات هما: استبانة الدراسة ومقابلة المبحوثين الذين بلغ عددهم لغايات هذه الدراسة 256 فرداً (132 في مركز صويلح و124 في مركز ناعور). ثم قامت الدراسة بمقارنة النتائج التي تم الحصول عليها بين المركزين. اعتمدت الدراسة الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل النتائج، مستخدمة طريقتي الإحصاء: الإحصاء الوصفي - ويشمل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية- لوصف خصائص العينة، والإحصاء الكمي بما في ذلك اختبار كرونباخ ألفا |Cronbach's Alpha|، وتحليل التباين الأحادي، واختبار (ت) للعينات المستقلة.

أشارت النتائج إلى أن آراء المبحوثين كانت إيجابية تجاه كل من الكادر العامل والنشاطات في كلا المركزين. وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين في مركز صويلح 4.56 تجاه الكادر العامل و3.79 تجاه النشاطات. وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين في مركز ناعور 4.49 تجاه الكادر العامل و4.29 تجاه النشاطات. أما مستوى الدلالة الإحصائية فقد تم تحديده عند مستوى ألفا 0.05 أو أقل.

الكلمات الدالة: آراء المستفيدين، تنظيم المجتمع، الكادر العامل، الأنشطة والبرامج.

المقدمة

الاسترشاد بها في العمل على تنمية المجتمع المحلي بمساعدة ومشاركة أهالي المجتمع أنفسهم. ومن أبرز تلك البرامج كما يرى فهمي: البرامج الاجتماعية، التعليمية، الصحية، الترويحية، الثقافية، والعمرانية (فهمي، 1999). أما أبرز أنواع المنظمات (المؤسسات) الاجتماعية التي يمكن تقييمها فهي: منظمات الرعاية الصحية، منظمات العدالة الجنائية والدفاع الاجتماعي، منظمات التعليم والتدريب، المنظمات التعليمية التجارية، منظمات الإدارة العامة، منظمات والمراكز الاجتماعية والجمعيات الخيرية، ومنظمات الخدمات المساندة: كالمؤسسات التي تساعد الأفراد في حالات الطوارئ وتشمل ضحايا الحرب والجريمة، والإرشاد، والتوجيه الاجتماعي والأسري، والعلاج النفسي، وتعاطي المخدرات، وغيرها (المغلوث، 1995).

توجد العديد من الجهات التي تهتم بعملية تقويم البرامج، ولكل من تلك الجهات مصلحة من نوع ما بعملية تقييم البرامج الاجتماعية. وبرزت تلك الجهات هي: صناعات السياسة، عامة الناس خاصة دافعو الضرائب، الجهات الداعمة (Grinnell, et al., 2010)، الإداريون، كادر البرنامج، والمستفيدون من البرامج. إن ذلك ينسحب على تنمية المجتمعات المحلية المنشورة

تثار أحياناً تساؤلات من الدارسين لمشاريع التنمية الاجتماعية في الأردن، عما إذا كانت هذه المشاريع قد نفذت على أرض الواقع، إذا كان الحال كذلك فهل حققت أهدافها؟ وهل خضعت لأهداف تقييمية أم لا؟ وذلك من أجل الوقوف على جوانب الفشل والنجاح ليصار بعدئذ إلى تقويمها، أي تصويبها نحو الأفضل، لتعود بالفائدة على المواطن.

هناك العديد من الأهداف لمؤسسات تنظيم المجتمع المحلي، ومن أبرزها، كما يرى العمري (2000): المساعدة الذاتية، وتحسين الخدمات والأحوال الاجتماعية، والتأثير في القرارات والسياسات الاجتماعية العامة، والدفاع عن حقوق بعض الجماعات المستضعفة، وإيجاد القدرة على المواجهة.

هناك العديد من المشروعات والبرامج المتكاملة التي يمكن

* مركز الدراسات الاستراتيجية؛ وكلية الآداب، الجامعة الأردنية، عمان.
تاريخ استلام البحث 2012/10/15، وتاريخ قبوله 2013/11/20.

* البحث مسئل من رسالة دكتوراة.

لدراسة المقارنة بين فاعلية البرامج للمركزين، وتحقيق مستوى اقتصادي واجتماعي أفضل للسكان؛ إذ إن من الضروري معرفة ردود فعل المستفيدين من أطفال ونساء ومعاقين ومسنين وغيرهم تجاه البرامج والخدمات المقدمة إليهم والتي تمس جوانب مختلفة من حياتهم -بما في ذلك الجوانب النفسية والاقتصادية والاجتماعية- لإخضاعها للمقارنة.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى الخصائص الاقتصادية والاجتماعية والسكانية للمستفيدين من برامج مركزي التنمية الاجتماعية في صويلح وناعور.
2. الكشف عن آراء المستفيدين بخصوص:
 - أ) الكادر العامل في مركزي التنمية.
 - ب) النشاطات والخدمات التي يقدمها مركزا التنمية.
3. التعرف إلى المتغيرات التي تحدث فروقا ذات دلالة إحصائية في الآراء نحو مركزي التنمية، وتشمل المتغيرات التالية: النوع، ومستوى التعليم، والحالة الزوجية، ومكان السكن، والوضع المهني على كل من المركزين.

الإطار النظري

التعريف بمركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح وبرامجه

أنشئ المركز عام 2001 بالتعاون مع جامعة مجيل (McGill) الكندية، ويقع المركز في الحي الشرقي لمدينة صويلح، ويتبع معهد العمل الاجتماعي بالجامعة الأردنية. ويتسع نطاق عمل المركز إلى مناطق مجاورة للحي الشرقي من مدينة صويلح، ويقدم المركز برامجه إلى الفئات الاجتماعية الأقل حظاً مثل الفقراء والمعوقين والأطفال والنساء، ويقدر عدد الفئات المستفيدة ما بين (6000-8000) حالة سنوياً.

برامج مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح، وتشمل:

أولاً: برنامج المسنين

تم تأسيس البرنامج عام 2001 ويهدف البرنامج إلى: الخروج بالمرس من حالة العزلة إلى الدمج في المجتمع المحلي، دمج المسنين بالمجتمع المحيط بهم والاستفادة من قدراتهم وخبراتهم، والمساهمة في تقديم الدعم النفسي والصحي والاجتماعي للمسنين.

وينقسم البرنامج إلى مجموعتين: الأولى للذكور والأخرى للإناث. وتتراوح أعمار المنتسبين ما بين 55-75 سنة، وغالبيتهم من سكان الحي الشرقي من مدينة صويلح. ويلتحق

في مناطق متعددة في الأردن والتي يقع معظمها في أحياء شعبية لا تحظى بالخدمات الضرورية لمتطلبات حياتهم. وتهدف هذه المراكز إلى سد حاجات المستفيدين منها من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج تتضمن خدمات متنوعة ومختلفة على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع المحلي.

وعلى الرغم من ذلك مازلنا نتساءل عن المردود الاجتماعي والاقتصادي لمراكز التنمية بنوع من الشك وقليل من المصادقية لذا فإن من الضروري تطبيق المنهج التقويمي الذي يقوم على قواعد منهجية وإجراءات بحثية متعارف عليها في التنفيذ.

وتم اختيار مركزي تنمية المجتمع المحلي في كل من صويلح وناعور لمعرفة مدى نجاح البرامج المعمول بها فيهما، ومدى استفادة السكان من الخدمات التي تتضمنها تلك البرامج، ثم المقارنة بينهما للوقوف على جوانب القصور أو النجاح من خلال وجهة نظر المستفيدين أنفسهم.

مشكلة الدراسة

كما هو معلوم لدى المهتمين بالعمل الاجتماعي والمخططين لتنمية المجتمعات المحلية وتنظيمها فإن لكل مركز من مراكز تنمية وتنظيم المجتمع المنتشرة في مناطق متعددة من الأردن برامج اجتماعية وخدمات وكوادر على صلة بالعمل الاجتماعي، وأنها تتبع أساليب فنية وتطبق مبادئ أخلاقية في دراسة أحوال المستفيدين وتقديم المساعدات لهم.

إن إشكالية الدراسة الحالية لا تكمن في وجود المراكز من عدمها أو الكوادر بحد ذاتها، وإنما في البرامج القابلة للتنفيذ والخدمات المقدمة للأهالي، وانعكاس ذلك على أحوالهم - أي مدى التحسن الذي طرأ على حياتهم المعيشية. وذلك من خلال استقراء آراء المستفيدين من مركزين تم اختيارهما للدراسة في مدينتي صويلح وناعور في محافظة عمان، للتمكن من بناء حكم تقييمي لأداء كل منهما والمقارنة بينهما. لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما آراء المستفيدين نحو كوادر وبرامج مركزي تنمية المجتمع المحلي في مدينتي صويلح وناعور؟

أهمية الدراسة

يقدم مركز تنمية المجتمع المحلي الكائن في مدينة صويلح، ومركز تنمية المجتمع المحلي الكائن في مدينة ناعور، العديد من البرامج والنشاطات والخدمات لسكان المجتمع المحلي والمناطق المجاورة. وتتبع أهمية الدراسة من كونها تستقصي انعكاس أثر البرامج التي يقدمها كل من المركزين، على الأوضاع المعيشية للمستفيدين من وجهة نظرهم، ليتسنى

فاعلي الخير والميسورين.

التعريف بمركز تنمية المجتمع المحلي في ناعور وبرامجه

أنشئ المركز عام 1994 ويتبع وزارة التنمية الاجتماعية ويمتد نطاق عمله إلى منطقة البنيات؛ علاوة على لواء ناعور بكامله. أما الكادر الوظيفي، فيتم تعيين الموظفين مباشرة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية من خلال ديوان الخدمة المدنية. ويقدم المركز مجموعة من البرامج التعليمية والتثقيفية والإرشاد الأسري، كما يقدم قروضاً لدعم المشروعات الصغيرة، ويستقبل المستفيدين من الجنسين الذكور والإناث، ويقدر عدد السكان في ناعور ومنطقة البنيات الذين تشملهم برامج وخدمات المركز بـ 85 ألف نسمة. ويستفيد من خدماته حوالي 8500 مستفيد من الذكور والإناث سنوياً.

البرامج التي يتم تنفيذها في المركز

أولاً: برنامج الدورات وورشات العمل مثل دورات الحاسوب، دورات التجميل، والدورات الدينية، والمحاضرات المتنوعة.

ثانياً: برنامج المشاريع الإنتاجية بدأ هذا البرنامج عام 1997 بالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية، ومن خلاله تمنح الأسر المحتاجة قروضاً صغيرة ميسرة لإقامة المشاريع الإنتاجية حيث يتم تسديد القروض خلال سنتين بوجود كفيل للأسرة.

ثالثاً: برنامج الإرشاد وحل الصراعات الأسرية

تأسس هذا البرنامج عام 2000 حيث يتم من خلاله حل النزاعات الأسرية والخلافات بين أهالي المنطقة والتعامل معها بكل خصوصية وسرية تامة حيث تتميز المنطقة بطابعها العشائري ومن النادر أن يلجأ الأشخاص إلى المراكز الاجتماعية والتي تعنى بالقضايا الأسرية. وتعتبر مديرية المركز المسؤولة عن فض النزاعات الأسرية، حيث تقوم بالتدخل بين الأطراف المتنازعة والتوفيق بينهم وأحياناً تلجأ إلى شيوخ المساجد لأخذ الفتوى الدينية وأحياناً أخرى تلجأ إلى الاستشارة القانونية للبت في المشكلات. فقد نجح المركز في حل الكثير من القضايا والنزاعات وحقق الدماء وذلك لما يتمتع به من سمعة طيبة وثقة كبيرة بين أهالي المنطقة.

رابعاً: النشاطات والخدمات الأخرى: وأهمها الخدمات التحويلية إلى بعض الجهات المختصة مثل: صندوق المعونة الوطنية ووزارة الصحة، وجمع التبرعات وتوزيعها على الأسر المحتاجة، والتعاقد والتعاون ما بين المركز والهيئات والمؤسسات المحيطة من أجل عقد محاضرات توعية للطلاب مثل: مركز القدس، مركز إرادة، ووزارة الزراعة.

بالبرنامج حالياً 60 من الإناث و30 من الذكور ويوجد ملف صحي لمتابعة كل حالة، ويقدم البرنامج الخدمات الصحية والترفيهية والثقافية التالية للمشاركين:

ثانياً: برنامج محو الأمية

تأسس البرنامج عام 2001 بالتعاون مع مديرية التعليم الخاص/ وزارة التربية والتعليم. ويتم من خلال البرنامج تدريس الصفوف من الأول وحتى السادس الأساسي، وتدرس في البرنامج مواد وزارة التربية والتعليم. ويتم التدريس يومياً من الأحد حتى الخميس. وينضم إلى البرنامج حالياً 47 من السيدات وغالبيتهم من سكان الحي الشرقي من مدينة صويلح. ومن بين هؤلاء 14 سيدة يحملن جنسيات غير أردنية وغالبيتهم متزوجات من أردنيين، وأبرز الجنسيات المصرية والسودانية.

ثالثاً: برنامج المشاهدات

نتيجة للزيارات الميدانية لأهالي منطقة صويلح تبين وجود مشكلة اجتماعية خاصة بالأطفال أبناء الأسر المفككة في المنطقة، فوجد أنه من الضروري إجراء اللقاءات بين الأسر والأهالي في المركز. ويعود تأسيس البرنامج عام 2002 وقد كان العديد من تلك الحالات يلتقون وأطفالهم في المراكز الأمنية وهي غير مناسبة أو مؤهلة لذلك لما لها من آثار نفسية سلبية على الوالدين المنفصلين وأطفالهم. وتوجد حالياً ستون حالة تزور المركز بمواعيد محدده تناسب طرفي المشاهدة. ومن أهداف البرنامج: تقديم الدعم لإيجاد بيئة مناسبة للقاء بين طرفي المشاهدة والأطفال، تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لأطراف المشاهدة، ومحاولة الإصلاح بين الطرفين.

ويتم الإصلاح بين الطرفين من خلال العاملين في المركز وأحياناً من خلال التعاون مع أهالي الطرفين ومختار الحي الشرقي وبعض وجهاء الحي الشرقي.

رابعاً: النشاطات والخدمات الأخرى ومن أبرزها: الخدمات التحويلية إلى جهات ومؤسسات أخرى، وتقديم دروس التقوية للطلبة: ويتم التنسيق مع متطوعين لتدريس الطلبة المواد العلمية واللغة الانجليزية، أنشطة صداقات: ويقوم المشرف علي البرنامج بالتواصل مع المحسنين والمؤسسات والمنظمات المختلفة، وقد أقيمت بعض النشاطات خلال شهر رمضان المبارك مثل إقامة إفطارات للفقراء والمحتاجين من سكان الحي، وتوزيع بعض الطرود الغذائية للأسر المحتاجة، وتقديم بعض المحسنين معونات مالية لبعض الأفراد والأسر من سكان الحي، وتقديم محاضرات توعية للفئات المستهدفة من نساء وأطفال ومسنين وغيرهم. وبنك الملابس: ويقوم بتقديم العديد من الملابس المستعملة مجاناً إلى العديد من أفراد واسر المجتمع المحلي. ويتم التبرع بتلك الملابس من قبل العديد من

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع تقييم البرامج والخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين وذلك من وجهة نظر المستفيدين أنفسهم. وفي ما يلي مراجعة وعرض تلك الدراسات من الأقدم للأحدث زمنياً.

أولاً: الدراسات المحلية

هدفت دراسة الشبيكات⁽¹⁾ إلى تقييم فعالية برنامج التوعية الوالدية الذي ترعاه منظمة الأمم المتحدة لرعاية الأمومة والطفولة/ اليونيسيف في منطقة النصر في عمان الشرقية منذ عام 1996 مع مجموعة من القطاعات المدنية والأهلية. وقد تكونت عينة الدراسة من مجموعة من الأمهات اللواتي يقطن في منطقة النصر/ عمان الشرقية. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في اتجاهات التنشئة الأسرية وفي التحصيل المعرفي بين المجموعات المشاركة والمجموعات غير المشاركة، بينما أظهرت فروقاً ذات دلالة إحصائية في سلوك الأطفال لصالح مجموعة الأطفال الذين اشتركت أمهاتهم بدورات التوعية الوالدية.

قامت دراسة ابوتايه⁽²⁾ بالتعرف على حاجة المجتمع المحلي في قرية الجفر إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية من خلال معرفة واقع مساهمة مركز تنمية المجتمع المحلي، وأهم المشكلات التي يعاني منها أفراد، ودور افراد المجتمع المحلي في معالجة مشكلاتهم وتحديد احتياجاتهم.

وقد تكونت عينة الدراسة من (403) من الأسر المستفيدة من خدمات مركز التنمية الاجتماعية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن أكثر أهداف المركز تحقيقاً هو نشر الوعي الثقافي والاجتماعي وتعاون المركز مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.
- أن أكثر المشكلات التي يعاني منها مجتمع الجفر هي تدني مستوى الدخل، وعدم توافر مركز لذوي الاحتياجات الخاصة، وضعف المشاركة الأهلية.
- عدم كفاية المعونة في سد الاحتياجات الأساسية وتحسين المستوى المعيشي للمستفيدين.
- أن المسؤولين يدعون الأهالي للاجتماعات بشكل دائم، وتبين أن أهم سبب من أسباب عدم المشاركة يعود على عدم الأخذ برأيهم.
- أن غالبية المستفيدين من خدمات المركز من الإناث (55.3%).
- أن غالبية المستفيدين من المعونة هم من الذكور (60.6%).
- دراسة الخصيلات، ومن أهدافها⁽³⁾ التعرف إلى آراء

المستفيدين تجاه الخدمات الاجتماعية التي تقدم لسكان المجتمع المحلي في لواء الموقر من خلال مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع. وقد تم توزيع استبانة على مجموعة من المستفيدين من المركز حجمها (173) مبحوثاً.

وكانت أبرز نتائج الدراسة: أن الرضا عن الخدمات التي يقدمها المركز في أغلبه إيجابياً، وأن الخصائص الغالبة على عينة الدراسة هي: البطالة بين الإناث، الفقر، الأمية، وأن أبرز إيجابيات المركز تتمثل في أنه يقدم خدمات متنوعة وبأساليب متطورة، وأن الكادر العامل يتميز بالمرونة في تعامله مع المستفيدين. أما أبرز سلبيات المركز فكانت في عدم متابعته للمشروع أو الحالة التي تحتاج إلى مساعدة، وكذلك صغر مساحة المركز، وضيق المساحة المخصصة لكل من الروضة ووحدة التأهيل المجتمعي الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة.

وبينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى دخل الأسرة والوحدة التي التحق بها الطفل في المركز، ولم يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى دخل الأسرة وكل من استفادة الأفراد من الدورات التي التحقوا بها في المركز.

دراسة صباح هدف⁽⁴⁾ الدراسة إلى تقييم الخدمات التأهيلية التي تقدمها جمعية الحسين الاجتماعية لتأهيل ذوي التحديات الحركية في مدينة عمان من وجهة نظر آباء وأمهات وأخصائيي التأهيل في الجمعية. وكان من أبرز نتائج الدراسة أن تقييم آباء وأمهات الأطفال المستفيدين من خدمات الجمعية كان إيجابياً، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مواقف آباء وأمهات أصحاب الإعاقات (المستفيدين) تجاه الخدمات المقدمة لأبنائهم - باستثناء خدمات قسم العلاج الوظيفي - وبين متغير الصف الدراسي. ودلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين موقف الأهالي من الخدمات المقدمة لأبنائهم حسب كل من متغيري الدخل الشهري للأسرة ومكان الإقامة.

وهدف دراسة الخاروف وعباس⁽⁵⁾ الدراسة إلى تقييم فعالية الخدمات المتوفرة في الجمعية الأردنية لتنظيم الأسرة. تم مقابلة جميع المترددات على العيادات التي تم اختيارها خلال ثلاثة أيام، كما تم مقابلة جميع أفراد كادر عيادات الجمعية الـ (19)، حيث بلغ العدد الإجمالي النهائي للعينة (541) مترددة. وأشارت نتائج الدراسة أن الخدمات الأكثر استخداماً هي خدمات تنظيم الأسرة المتعلقة بمعالجة الأمراض النسائية، وأقلها خدمات ما قبل وما بعد سن الأمل ومشورة ما قبل الزواج. كما تدرك نسبة كبيرة من المترددات طبيعة الخدمات التي تقدمها الجمعية وخاصة الخدمات النسائية منها، بينما

المستفيدين من الذكور أقل من الإناث، وأن 91% من المستفيدين لا تزيد مستوياتهم التعليمية عن الثانوية العامة، بالإضافة إلى كبر حجم أسر المستفيدين. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الاستفادة من برامج التغذية الداخلية التي تقدمها التكية بحسب خصائص المبحوثين المتعلقة بكل من متغيرات النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، وعدد أفراد الأسرة. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الاستفادة من برامج الطرود الغذائية تعزى إلى متغيرات العمر، والحالة الاجتماعية، والنوع. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغيري المستوى التعليمي وعدد أفراد الأسرة.

دراسة اللوزي بعنوان⁽⁹⁾ (تمكين الإناث الأميات من خلال تنظيم المجتمع المحلي: دراسة ميدانية تتبعية في الأردن). تناولت الدراسة الميدانية التتبعية تأسيس أحد برامج محو الأمية وتأثيره والذي هدف إلى تحسين مكانة النساء الأميات في مدينة صويلح في الأردن. ومر البرنامج بعدة مراحل هي: تحديد الفئة المستهدفة؛ والتشبيك؛ واستقطاب المتطوعين والعمل معهم؛ وتزويد المشاركات بدروس محو الأمية.

بينت النتائج أن 121 من النساء شاركن واستفدن من مستويات مختلفة من البرنامج، كما كان للبرنامج العديد من الفوائد النفسية- الاجتماعية، والاقتصادية، والصحية على المشاركات. وهذه الفوائد التمكينية ذات صلة بكل من المستوى الشخصي "الفردى"، والأسري، والمجتمع المحلي، وهذا كله أدى إلى وجود درجة عالية من الثقة بالمركز من قبل المستفيدات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة ايزارد وآخرين بعنوان⁽¹⁰⁾ (تقييم خدمات المجتمع المحلي المتعلقة بالميتادون في فكتوريا، أستراليا: نتائج مسح المستفيدين). أجريت الدراسة على 195 مبحثاً من الذكور والإناث الذين خضعوا لبرنامج علاجي يهدف إلى إقلاعهم عن استخدام الميتادون كمادة مخدرة. وكان المبحوثون من الذكور (60%) والإناث (40%) ومتوسط أعمارهم 32 سنة ونصف.

أشارت النتائج أن 75% من المبحوثين كانوا راضين عن جرعات الأدوية الموصوفة لهم، وأشار 68% من المبحوثين أن الجرعات العلاجية المقدمة لهم غير كافية، كما أشار 75% من المبحوثين أنهم يواجهون صعوبات في شراء الأدوية العلاجية. وبينت النتائج أن 65.7% من المبحوثين كانوا راضين عن تعامل الصيدالة لهم عند صرف الوصفة الطبية من الصيدلية، وعارض 37% إجراء اختبارات بول دورية كجزء من العلاج لاعتقادهم أن ذلك الاختبار غير ضروري، وكان 89% راضين

تعتبر خدمات سن الأمل ومشورة رعاية الطفل وعلاجه وخدمات النفاس من أقل خدمات الجمعية المعروفة.

وتناولت دراسة العلون⁽⁶⁾ قدرات الجمعيات الخيرية في محافظة البلقاء حسب تقديرات أعضاء الهيئة الإدارية في محافظة البلقاء. وبلغ عدد الجمعيات الخيرية العاملة في محافظة البلقاء (51) جمعية، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئات الإدارية في تلك الجمعيات، وتم دراسة (37) جمعية، وبلغ عدد أعضاء الهيئة الإدارية في هذه الجمعيات (289) عضواً، في حين بلغ عدد الاستبانات التي تم استرجاعها والتي خضعت للتحليل الإحصائي (242) استبانة.

وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن هناك توافراً للقدرات بدرجة متوسطة في جميع العناصر السابقة باستثناء محور التشبيك كان بدرجة ضعيفة. كما أظهرت نتائج الدراسة أن تقدير مدى توافر القدرات لدى الجمعيات الخيرية كان للإناث أكثر منه للذكور، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توافر تلك القدرات لدى الجمعيات الخيرية حسب التقسيمات الإدارية على محاور (الفاعلية التنظيمية للعمل المؤسسي، والأدوار والمهام، وفاعلية أعضاء الهيئة الإدارية، وبرامج الجمعيات واحتياجات المجتمعات المحلية، والمواومة بين أهداف الجمعيات وبرامجها).

دراسة سعيغان، هدفت الدراسة⁽⁷⁾ إلى معرفة نوعية الخدمات الصحية المقدمة للعراقيين في خمسة مراكز صحية تم تأسيسها من قبل جمعية الهلال الأحمر الأردني في عمان خلال السنوات 2006-2010 وتقع في مناطق مختلفة من مدينة عمان. وتكونت عينة الدراسة من 1652 من المرضى المراجعين لتلك المراكز الصحية (52% من الإناث و48% من الذكور). واحتوت الاستبانة على مجموعة من الجمل التقريرية مصاغة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وجمعت البيانات من المبحوثين بواسطة الاستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى أن آراء المبحوثين كانت إيجابية جداً تجاه الخدمات المقدمة في كل من المراكز الخمسة. ومن أكثر الأمور التي أبدى المبحوثون آراء إيجابية تجاهها: معاملة الكادر لهم بما في ذلك الأطباء والمرضات والأخصائيات الاجتماعيات، شرح شروط تقديم الرعاية للمراجعين، الإجابة على استفسارات المراجعين، وتقديم أعضاء الكادر أنفسهم للمراجعين بطريقة مهنية، سرعة انجاز العمل، نظافة المكان والأدوات المستخدمة، واستخدام أدوات الوقاية.

دراسة عبدالله وقد أجريت⁽⁸⁾ على عينة مكونة من 399 مستفيد ومستفيدة من خدمات تكية أم علي، وجمعت بياناتها من خلال أداة الاستبانة. وكان من أبرز نتائج الدراسة أن نسبة

أخرى بما في ذلك الأصول الإفريقية والأوروبية. ووصلت الدراسة إلى أن النساء اللواتي يحصلن على معونات الرعاية الاجتماعية أقل استمراراً في برنامجي (تنقيف الوالدين) و(التفاعل بين الأم والطفل)، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المبحوثات على معونات الرعاية الاجتماعية واستمرارهن في نشاط (تنقيف البالغين). وتبين أنه تقل مشاركة المبحوثات العاملات في نشاطات تنقيف البالغين مقارنة بغير العاملات. وتوصلت الدراسة إلى أن المشاركات ومن أصول إفريقية أقل مشاركة في برامج (تنقيف الوالدين) مقارنة بباقي المبحوثات. وأخيراً تبين أن كلما انخفض المستوى التعليمي للمشاركات كلما ازدادت مشاركتهن واستمرارهن في تلك البرامج.

دراسة كولنز وآخرين قامت الدراسة⁽¹⁴⁾ بتقييم اتجاهات سكان المجتمع المحلي تجاه برنامج تنموي لحل بعض المشاكل الاجتماعية للمناطق السكنية الأقل حظاً في مدينة بوسطن الأمريكية. ومن أكثر المشاكل والصعوبات التي يتعامل معها البرنامج: العزلة الاجتماعية، وجود أعداد كبيرة من السكان الفقراء والذين يتلقون معونات الرعاية الاجتماعية، وسوء البنية التحتية، وارتفاع معدلات الجريمة، وقلة الخدمات. ووجدت الدراسة أن السكان كانوا راضين واتخذوا مواقف إيجابية تجاه كل من: المهارات الإدارية للعاملين في البرنامج، والمعلومات التي تلقوها عن طبيعة خدمات البرنامج، ونوع الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي. ومن ناحية أخرى أشار السكان الذين ساعدتهم البرنامج في الحصول على عمل من أن انخراطهم في سوق العمل ساعد أسرهم اقتصادياً. أما السكان العاطلون عن العمل الذين لم يتمكن البرنامج من إيجاد فرص عمل لهم فقد أرجعوا الأسباب إلى عدة عوامل ومن أبرزها: انخفاض مستوياتهم التعليمية، وصعوبات لغوية بالنسبة لمن لا يجيدون اللغة الانجليزية وبالذات المهاجرين من دول أخرى، والإصابة بالإعاقة.

دراسة سالارافان أجريت⁽¹⁵⁾ على عشرة من المسنين تم اختيارهم من دور رعاية المسنين الخاصة والحكومية في مدينة أصفهان الإيرانية. وتم إجراء مقابلات معمقة مع المبحوثين وكذلك الملاحظة كأداتين لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن المبحوثين اعتبروا أن إقامتهم في دور رعاية المسنين زودتهم بخبرات جديدة. واعتبروا أن الرعاية والخدمات في دور الرعاية تركز على احتياجاتهم الجسدية. وعلى عكس ذلك أغفلت دور الرعاية احتياجاتهم الاجتماعية والمادية والعقلية والروحية.

دراسة كوران وآخرين حول⁽¹⁶⁾ عدم انتظام المدمنين في

عن تعامل الأطباء معهم. وأشار 85% أن استخدامهم للمواد المخدرة انخفض بعد الاشتراك في البرنامج و60% أشاروا أن ميلهم إلى ارتكاب الجرح أو الجرائم انخفض. كما اعتبر 39% منهم أن حياتهم أصبحت أفضل وعادت إلى وضعها الطبيعي. دراسة رتشموند وشيلدرز حول⁽¹¹⁾ تقييم واقع الخدمات التي تقدمها منظمات المجتمع المدني الكندية للمهاجرين القادمين إلى كندا من دول وثقافات مختلفة. كما أن الخدمات والبرامج التي تقدمها تلك المنظمات مدعومة مالياً من عدة جهات أبرزها الحكومة الكندية. ومن أهم تلك الخدمات والنشاطات والبرامج: تدريس اللغة المحلية للمهاجرين، وتوفير السكن المناسب، والتحاق الأطفال بالمدارس، والتأهيل المهني لزيادة مهارات المهاجر للحصول على فرصة عمل، والمساعدة في الحصول على فرصة عمل، وتقديم الدعم النفسي للمهاجرين.

توصلت الدراسة إلى وجود العديد من الصعوبات التي تواجه تطبيق تلك البرامج، ومن أبرز تلك الصعوبات أن تلك المنظمات لا تتمتع بالاستقلالية الكاملة من ناحية إدارة وتنفيذ برامجها ونشاطاتها بسبب تدخل الحكومة في بعض تلك البرامج والنشاطات، وكذلك اعتمادها جزئياً أو كلياً على الدعم الحكومي، وتدخل بعض الجهات الداعمة مالياً في بعض أوجه الإنفاق، وقلة الدعم المالي المتوفر، كما أن غالبية الدعم المقدم لتلك المنظمات يركز على المهاجرين الجدد أكثر من المهاجرين القدامى.

دراسة سن وآخرين قيمت الدراسة⁽¹²⁾ فعالية برنامج رياضي تدريبي قدم إلى مجموعة من المسنين الأمريكيين من أصل كوري. وقيم البرنامج بعد انتهائه والذي استمر لمدة 12 أسبوعاً (ثلاث جلسات أسبوعياً ومدة كل جلسة 50 دقيقة). وبلغ عدد المبحوثين 13 من إحدى دور المسنين (8 إناث و5 ذكور) في مدينة سياتل الأمريكية. وتبين من وجهة نظر المبحوثين أن البرنامج أثر إيجابياً على صحة المشاركين. إذ أشار المبحوثون أن البرنامج حسن قدرتهم الذهنية، ومستوى ضغط الدم، واتزانهم الحركي، كما أشار المبحوثون إلى رضاهم عن كل من محتوى البرنامج، ووقته، وتنظيمه، وكان من أبرز عوامل نجاح البرنامج أن مدرب البرنامج كان أمريكياً من أصل كوري مما يعني معرفته بلغة المبحوثين الأصلية وثقافتهم.

دراسة اسكوف وآخرين حول تقييم⁽¹³⁾ البرامج التنقيفية للبالغين، المنتشرة في ولاية بنسلفانيا الأمريكية. وقد أجريت الدراسة على الإناث المشاركات في تلك البرامج وعددهن 1142 أنثى. وأشارت النتائج أنه كلما ازداد عمر الأنثى، كلما ازدادت مشاركتهن في تلك البرامج. كما أن مشاركة الإناث من أصول إسبانية أكثر من مشاركة النساء من أصول عرقية

الدراسات السابقة على عينات من مجتمع الدراسة، إلا أن الدراسة الحالية استخدمت منهج المسح الاجتماعي مما يعطي تمثيلاً أكثر للنتائج التي تم التوصل إليها.

أسئلة الدراسة

أجابت الدراسة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما الخصائص الاقتصادية والاجتماعية والسكانية للمستفيدين من برامج مركزي التنمية في كل من صويلح وناغور؟
- 2- ما آراء المستفيدين بخصوص (أ) الكادر العامل في مركزي التنمية. (ب) النشاطات والخدمات التي يقدمها مركزا التنمية.
- 3- هل هناك فروق دالة إحصائية بين آراء المستفيدين نحو مركزي التنمية، وذلك حسب المتغيرات التالية: النوع، ومستوى التعليم، والحالة الزوجية، ومكان السكن، والعمر، والوضع المهني؟

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة منهج المسح الاجتماعي، وذلك لمناسبة هذا المنهج لأهداف الدراسة، ولجمع قدر كبير من البيانات من المبحوثين - أي المستفيدين من برامج وخدمات مركزي تنمية المجتمع المحلي موضوع الدراسة - علاوة على كونه المنهج المناسب لتقييم وجهات نظر المستفيدين من برامج تنمية المجتمعات المحلية، ولقدرة هذا المنهج على استخلاص النتائج وإخضاعها للتقويم والمقارنة بين مواقف مختلفة.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة المراجعين للبرامج الموجودة في كل من مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح والتابع للجامعة الأردنية، ومركز تنمية المجتمع المحلي في ناغور والتابع لوزارة التنمية الاجتماعية. واشترط أن لا تقل الفترة الزمنية لوجود البرنامج عن سنة واحدة. وبهذا فإن البرامج التي لا يقل عمرها عن سنة والموجودة عند إجراء الدراسة كانت ستة برامج وهي:

- (أ) مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح (برنامج المسنين، برنامج المشاهدة، وبرنامج محو الأمية).
- (ب) مركز تنمية المجتمع المحلي في ناغور (برنامج مشاهدات ونزاعات، برنامج مشاريع إنتاجية، وبرنامج ورشات ومحاضرات).

حضور الجلسات العلاجية لمكافحة الإدمان. وتكونت عينة الدراسة من 9.933 مبحوثاً لا ينتظمون لحضور الجلسات العلاجية من الإدمان في عيادات خارجية في الولايات المتحدة الأمريكية.

بينت النتائج انه كلما ازدادت أعمار المبحوثين كلما ازداد عدم انتظامهم في حضور الجلسات العلاجية، وإن الإناث أكثر انقطاعاً عن حضور الجلسات من الذكور. كما أشارت النتائج أن المتزوجين أكثر انقطاعاً من غير المتزوجين، وأن الذين يعانون من الكآبة أكثر انقطاعاً من الذين لا يعانون من أعراض الكآبة. وأشارت النتائج إلى انه كلما تقدم البرنامج كلما زاد احتمالات الانقطاع عن حضور جلسات البرنامج العلاجي.

دراسة جلاسل وآخرين والمتعلقة⁽¹⁷⁾ بتقييم مركز التأهيل المهني للمعاقين من وجهة نظر المستفيدين. وقد بلغ عدد المبحوثين 26 مبحوثاً يتوزعون على ثلاث مراكز (مركزان في السويد ومركز واحد في ألمانيا)، ومتوسط أعمارهم 36 سنة، وبينما بلغ عدد الذكور 18 كان عدد الإناث 8. وتوصلت الدراسة إلى وجود بعض الصعوبات التي يواجهها المستفيدون في تلك المراكز. ومن أهم تلك الصعوبات: قلة استخدام أساليب الاسترخاء ووسائل الترفيه للتخفيف من الضغوطات النفسية لدى المبحوثين، وعدم تلقي تدريب يتعلق بمهارات إقامة العلاقات مع الآخرين في مجال العمل بما في ذلك المدراء، وعدم تدريب المستفيدين على مهارات التعامل مع البيئة المحيطة فيزيقياً واجتماعياً بشكل عام، وعدم تعليمهم كيفية البحث عن مصادر الخدمات، وعدم تلبية بعض الاحتياجات الخاصة لغالبية المبحوثين بما يتناسب مع أوضاعهم الصحية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

قامت هذه الدراسة بسد بعض الثغرات المتعلقة بدراسة الموضوع من عدة زوايا؛ فمن ناحية اقتصر بعض الدراسات السابقة على تقييم الخدمات المقدمة من قبل مستفيدين يشتركون في المهنة، كالمقاعد العسكريين، أو المرحلة الأكاديمية كطلبة الجامعات، أو فئة مهمشة واحدة كالنساء، أو المعاقين، أو الفقراء. ومن هنا فإن الدراسة الحالية قيمت فاعلية البرامج والخدمات التي يقدمها مركزا تنمية المجتمع المحلي في صويلح وناغور إلى فئات ومجموعات متعددة من حيث العمر أو النوع أو الوضع الاقتصادي أو المهني... الخ، ومن ثم تقييم فاعلية البرامج والخدمات المقدمة من وجهة نظر المستفيدين وانعكاساتها على أوضاعهم المعيشية والنفسية، لذا شملت الدراسة الحالية جميع تلك الفئات. وأخيراً، أجريت غالبية

أدوات الدراسة

الأداة الأولى: استبانة الدراسة

صممت استبانة ملائمة لتقييم فاعلية برامج كل من المركزين وتم تحكيمها من قبل سبعة من المختصين في مجال التنمية والمنهجية، وجميعهم من المدرسين في قسم علم الاجتماع وقسم العمل الاجتماعي في الجامعة الأردنية، وكذلك مدير مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح ومديرة مركز المجتمع المحلي في ناعور. وبناء على ملاحظات المحكمين فقد تم إضافة بعض الأسئلة والفقرات وحذف بعضها، وإعادة ترتيب وصياغة بعض الأسئلة والجمل، وقد تم الأخذ بجميع تلك الملاحظات. وبهذا اشتملت الاستبانة بشكلها النهائي على قسمين، كالتالي:

القسم الأول: وضم مجموعة من الأسئلة المتعلقة بخصائص المبحوثين الاقتصادية والاجتماعية مثل: النوع والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية ومكان الإقامة والعمر والوضع المهني والدخل الشهري وطريقة معرفة المبحوث عن المركز.

القسم الثاني: واشتمل على (13) جملة تقريرية مصاغة حسب مقياس ليكرت الخماسي وتمثل مقياس آراء المبحوثين

نحو المركزين وموزعة على أربعة مكونات كالتالي:

وصمم القسم الثاني من الاستبانة على غرار مقياس ليكرت الخماسي ويتكون من (13) عبارة مقسمة على مجالين هما: الكادر العامل، والنشاطات والخدمات. تأخذ الإجابات على عبارات المقياس التدرج (موافق جداً، موافق، محايد، معارض، معارض جداً) وأعطيت الأوزان (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي، أما العبارات ذات المدلول السلبي فأعطيت الأوزان (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي. وبهذا فإن الرقم (3) يشكل الوسط الحسابي للمقياس أو المكون أو الجملة. وبناء على ذلك إذا زادت قيمة الوسط الحسابي عن (3) يكون موقف المبحوثين إيجابياً تجاه الجملة أو المكون، وإذا قل عن (3) يكون موقف المبحوثين سلبياً تجاه الجملة أو المكون، علماً أن قيمة المتوسط الحسابي لأي جملة تتراوح بين (1) و(5) حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس

لمعرفة الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس تم استخراج معامل كرونباخ ألفا، وبلغت قيمته لجميع فقرات المقياس (0.81)، ويوضح الجدول رقم (1) معاملات كرونباخ ألفا للمقياس ككل ولمحاوَره حسب المركز:

الجدول (1)

معاملات كرونباخ ألفا

المحور	عدد الفقرات	مركز صويلح (ن=132)	مركز ناعور (ن=124)
الكادر العامل	7	0.74	0.90
النشاطات والخدمات	6	0.75	0.83
البنية التحتية	6	0.69	0.68

يجيدون مهارات القراءة والكتابة. إذ كان السؤال يوجه إلى المبحوث ومن ثم تدون إجابته. وقد أجريت المقابلات مع جميع الحالات بشكل فردي، وبعد تحديد موعد مع كل من تلك الحالات وبما يناسب وقت المبحوث. وشاركت بعض الموظفين العاملات في المركزين في إجراء المقابلات وبشكل تطوعي، علماً أنهم يحملون درجة البكالوريوس في أحد تخصصات العلوم الاجتماعية أو الإنسانية، ولديهم خبرات سابقة في عملية جمع البيانات من المبحوثين باستخدام أدواتي الاستبانة والمقابلة. وفيما يتعلق بدراسات الحالة فقد تم الحصول على بيانات نوعية كالعمر والنوع والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية، ثم كيفية استفادة المبحوث من البرنامج الذي يتلقى خدماته.

أعداد المبحوثين المحتملين والمقابلين ومعدل الإرجاع:

ثبات أداة الدراسة

لاختبار ثبات أداة الدراسة بعد تحكيمها وتنقيحها وإخراجها بصورتها النهائية تم تطبيقها على (20) مستفيداً من خدمات مركز تنمية المجتمع المحلي/ صويلح وهم من المترددين على المركز بشكل دوري وأعيد التطبيق عليهم بفارق زمني (15) يوماً، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين على المقياس وبلغت قيمته (0.83) مما يشير إلى ثبات أداة الدراسة.

الأداة الثانية: المقابلة

تم استخدام المقابلة مع العديد من المبحوثين أثناء تعبئة الاستبانة. وسبب ذلك أن العديد من المبحوثين أميون أو لا

الجدول (2)

معدل إرجاع الاستبانات حسب البرنامج والمركز

المركز	البرنامج	أعداد المستفيدين	أعداد المقابليين	معدل الإرجاع (%)
مركز تنمية صويلح	المسنون	60	37	61.7
	المشاهدات	54	46	85.2
	محو الأمية	50	49	98.0
المجموع				
مركز تنمية ناعور	مشاجرات ونزاعات	42	39	92.9
	مشاريع إنتاجية	74	48	64.9
	ورشات ومحاضرات	45	37	82.2
المجموع				
		161	124	77.0

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (2) أن عدد المستفيدين من برنامج مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح قد بلغ 164 مبحوثاً وتمت مقابلة 132 منهم وبذلك يكون معدل الإرجاع 80.5% أما مركز تنمية المجتمع المحلي في ناعور فقد بلغ عدد المستفيدين من البرامج الثلاثة التي تمت دراستها 161 مبحوثاً. وتم تعبئة الاستبانات بشكل مكتمل من 124 مبحوثاً، وبذلك بلغ معدل الإرجاع 77%.

أما عن مجموع المبحوثين المحتملين (المستفيدين) في كلا المركزين فقد بلغ 325 مبحوثاً، وتمت تعبئة الاستبانات بشكل مكتمل من 256 مبحوثاً منهم، وبذلك بلغ معدل الإرجاع لمجموع المبحوثين في كلا المركزين 78.8%. أما عن أبرز أسباب عدم مقابلة بعض المبحوثين فتعود إلى تعيب بعضهم عن الحضور إلى المركز المعني أثناء وقت جمع البيانات الميدانية من المركزين، وصعوبة الوضع الصحي لبعض المبحوثين وخاصة المستفيدين من برنامج المسنين في مركز تنمية صويلح إذ ابدوا اعتذارهم عن المقابلة. كما اعتذر عدد قليل من المبحوثين عن المقابلة دون إبداء الأسباب.

التعريفات الإجرائية

تم تعريف المفاهيم التالية إجرائياً وذلك لغايات هذه الدراسة فقط:

1. رأي المبحوثين: موقف المبحوثين الايجابي او الحيادي او السلبي تجاه أي جملة او مكون من مكونات مقياس آراء المبحوثين.
2. رأي المبحوثين الايجابي: موقف او رأي المبحوثين الذي تتراوح قيمة وسطه الحسابي بين 3.00 و 5.00 تجاه أي

جملة او أكثر من جمل المقياس.

3. رأي المبحوثين السلبي: موقف او رأي المبحوثين الذي تتراوح قيمة وسطه الحسابي بين 1.00 و 3.00 تجاه أي جملة او أكثر من جمل المقياس.

المجال الزمني للدراسة

تم جمع بيانات الدراسة من المبحوثين في كل من مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح ومركز تنمية المجتمع المحلي في ناعور بواسطة أداتي الإستبانة والمقابلة وذلك خلال الفترة الزمنية الممتدة منذ يوم الأحد الموافق 2011/2/20 ولغاية يوم الأربعاء الموافق 2011/3/23.

محددات الدراسة

أجريت الدراسة على المستفيدين، الذكور والإناث، من الخدمات التي تقدمها برامج كل من مركز تنمية المجتمع المحلي في صويلح ومركز تنمية المجتمع المحلي في ناعور. ومن هنا فإن النتائج التي تم التوصل إليها لا تنطبق إلا على المركزين المذكورين وإثناء فترة إعداد الدراسة، وبالتالي لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على مراكز أخرى سواء داخل الأردن أو خارجه.

التحليل الإحصائي

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم استخدام الإحصاء الوصفي من تكرارات ونسب مئوية ومتوسطات حسابية وانحرافات معيارية وذلك من أجل وصف خصائص المبحوثين ووصف استجاباتهم

صويلح، 44.4% في مركز ناعور، و48% من المجموع الكلي)، ومن نفس المدينة التي يقع فيها المركز (59.1% في مركز صويلح، 79% في مركز ناعور، و68.8% من المجموع الكلي)، كما أن أعلى فئة عمرية تستفيد من برامج مركز تنمية صويلح تزيد على خمسين عاما (36%)، وفي مركز تنمية ناعور أقل من 30 عاما (55.6%) إضافة إلى أن غالبيتهم لا يعملون (68.9% في مركز تنمية صويلح و54.8% في مركز تنمية ناعور، و62.1% بالنسبة للمجموع الكلي)، وان اكبر فئة منهم تتردد على مركز تنمية صويلح لأربع سنوات فأكثر (31.8%) وفي مركز تنمية ناعور اقل من سنة (27.4%).

لفقرات المقياس المستخدم. واستخدم الإحصاء الكمي تمثلاً باستخدام معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha لقياس الإتساق الداخلي بين فقرات المقياس المستخدم (الجمال التقريرية) المكونة للمقياس، وكذلك استخدم تحليل التباين الأحادي-One Way ANOVA لتحري وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين تجاه البرامج والخدمات المقدمة لهم حسب خصائصهم الاجتماعية. واستخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent t-test) في حالة المتغير المستقل الذي يتكون من مستويين. أما مستوى الدلالة فتم تحديده عند مستوى ألفا (0.05) فأقل أو عند مستوى ثقة (95%).

نتائج الدراسة

أولاً: الخصائص العامة للمبحوثين

بالنسبة لخصائص المبحوثين فوجد أن أكثر فئاتهم من الإناث (90.2% في مركز صويلح، 71% في مركز ناعور، و80.9% في المركزين)، وهم حاصلون على تعليم ثانوي فاقل (71.3% في مركز صويلح، 58.1% في مركز ناعور، و64.8% من المجموع الكلي)، ومتزوجون (51.5% في مركز

ثانياً: آراء المبحوثين نحو مركزي تنمية المجتمع المحلي

أ) آراء المبحوثين نحو مكون الكادر العامل

يضم مكون الكادر العامل سبع جمل تقريرية تبين آراء المبحوثين تجاه مكون الكادر العامل. ويبين الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء المبحوثين تجاه مكون الكادر العامل.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء المبحوثين تجاه مكون الكادر العامل

الكلي (ن=256)		مركز ناعور (ن=124)		مركز صويلح (ن=132)		العبارة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.49	4.83	0.61	4.75	0.35	4.90	1. بعاملني مستخدمو المركز باحترام
0.85	4.47	0.82	4.40	0.89	4.53	2. لا أتردد في عرض أي اقتراح على المركز
0.77	4.44	0.75	4.38	0.80	4.50	3. يتحيز الموظفون ضدي
0.71	4.64	0.83	4.50	0.55	4.77	4. يستمع الكادر العامل إلى أي مشكلة أو صعوبة يتم التعرض لها
0.75	4.58	0.77	4.52	0.72	4.64	5. يعتذر الكادر بلطف حينما لا يمكن تلبية طلبي أو احتياجاتي
1.09	4.03	0.96	4.29	1.14	3.78	6. لا يمتلك الكادر مهارات اتصال مناسبة مع المراجعين
0.66	4.70	0.75	4.60	0.53	4.80	7. يحافظ الكادر على سرية التعامل مع المراجعين
0.52	4.53	0.63	4.49	0.39	4.56	الكلي (الكادر العامل)

الآراء إيجابية ومرتفعة لدى كل من المستفيدين من المركزين (صويلح = 4.56، ناعور = 4.49).

ب. آراء المبحوثين نحو مكون النشاطات والخدمات

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (3) وجود آراء إيجابية مرتفعة لدى المبحوثين نحو الكادر العامل، إذ بلغ المتوسط الكلي للإجابات (4.53) وانحراف معياري (0.52)، كما إن

يضم مكون النشاطات والخدمات ست جمل تقريرية تبين آراء المبحوثين تجاهها. ويبين الجدول رقم (4) كل من آراء المبحوثين تجاه المكونات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء المبحوثين تجاه مكون النشاطات والخدمات.

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء المبحوثين تجاه مكون النشاطات والخدمات المقدمة

العبارة		مركز صويلح (ن=132)		مركز ناعور (ن=124)		الكلية (ن=256)	
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4.15	0.90	4.52	0.78	4.33	0.86	4.15	0.90
3.23	1.22	4.06	0.94	3.63	1.17	3.23	1.22
4.17	0.81	4.42	0.79	4.29	0.80	4.17	0.81
3.92	0.83	4.26	0.98	4.09	0.92	3.92	0.83
3.38	1.18	3.87	1.15	3.62	1.19	3.38	1.18
3.87	1.00	4.51	0.76	4.18	0.95	3.87	1.00
3.79	0.64	4.27	0.67	4.02	0.70	3.79	0.64

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (4) وجود آراء ايجابية وبدرجة مرتفعة لدى المبحوثين نحو النشاطات والخدمات، إذ بلغ المتوسط الكلية للإجابات (4.02) وبانحراف معياري (0.70)، كما إن الآراء مرتفعة لدى كل من المستفيدين من المركزين (صويلح = 3.79، ناعور = 4.27).

ج) الفروق في آراء المبحوثين نحو مركزي التنمية المحلية حسب المركز

الجدول (5)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب المركز

المجال	المركز	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الكادر العامل	صويلح	4.56	0.39	1.034	254	0.302
	ناعور	4.49	0.63			
النشاطات والخدمات	صويلح	3.79	0.64	5.924-	254	*0.000
	ناعور	4.27	0.67			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

4.27 بانحراف معياري مقداره 0.67، وبلغت قيمة (ت) - 5.924 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.000.

ثالثاً: الفروق في آراء المبحوثين نحو مركزي التنمية حسب بعض خصائصهم النوعية (أ) النوع

يلاحظ من نتائج اختبار (ت) الموضحة في الجدول رقم (5) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء نحو مركز تنمية المجتمع المحلي (صويلح، ناعور) وذلك على مجال الأنشطة والخدمات. وكانت الفروق لصالح مركز تنمية ناعور. حيث بلغ الوسط الحسابي للإجابات عن مجال النشاطات والخدمات لمركز صويلح 3.79 بانحراف معياري مقداره 0.64، فيما بلغ الوسط الحسابي لمركز ناعور

الجدول (6)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب النوع

المجال	النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الكادر العامل	ذكور	4.58	0.57	0.838	254	0.403
	إناث	4.51	0.51			
النشاطات والخدمات	ذكور	4.06	0.74	0.391	254	0.696
	إناث	4.01	0.69			

يلاحظ من نتائج اختبار (ت) الموضحة في الجدول رقم (6) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء نحو مركز تنمية المجتمع المحلي (صويلح، ناعور) تعزى إلى اختلاف الجنس (النوع).
(ب) المستوى التعليمي

الجدول (7)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب المستوى التعليمي

المحور	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الكادر العامل	أمي	4.47	0.49	0.911	4 251 255	0.458
	أساسي	4.48	0.50			
	ثانوي	4.57	0.49			
	دبلوم	4.59	0.42			
	بكالوريوس	4.42	0.79			
النشاطات والخدمات	أمي	4.17	0.67	1.041	4 251 255	0.387
	أساسي	4.11	0.77			
	ثانوي	3.99	0.70			
	دبلوم	3.95	0.67			
	بكالوريوس	3.92	0.71			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

والخدمات. ولم تظهر نتائج التحليل وجود فروق دالة إحصائية على مجال الكادر العامل. ولقد بلغ الوسط الحسابي لإجابات العزاب عن النشاطات والخدمات 3.33 بانحراف معياري مقداره 0.66، وبلغ الوسط الحسابي لإجابات المتزوجين 4.05 بانحراف معياري 0.68، وبلغ الوسط الحسابي لإجابات الأرامل 3.83 بانحراف معياري مقداره 0.66، وبلغ الوسط الحسابي لإجابات المطلقين 3.60 بانحراف معياري مقداره 0.58، وقد بلغت قيمة (ف) 11.861 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.001.

(د) مكان السكن

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (7) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء تجاه بعدي الكادر العامل، والنشاطات والخدمات، والآراء ككل نحو كل من مركزي تنمية المجتمع المحلي تعزى إلى اختلاف المستوى التعليمي.

(ج) الحالة الزوجية

يتضح من نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (8) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء نحو مركزي تنمية المجتمع المحلي تعزى إلى اختلاف الحالة الزوجية على مجال النشاطات

الجدول (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب الحالة الزوجية

المحور	الحالة الزوجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	درجات الحرية	الدالة الإحصائية
الكادر العامل	أعزب	4.61	0.47	2.343	3 252 255	0.074
	متزوج	4.47	0.59			
	أرمل	4.38	0.50			
	مطلق	4.63	0.37			
النشاطات والخدمات	أعزب	4.33	0.66	11.861	3 252 255	*0.000
	متزوج	4.05	0.68			
	أرمل	3.83	0.66			
	مطلق	3.60	0.58			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول (9)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب مكان السكن

المجال	مكان السكن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الدالة الإحصائية
الكادر العامل	في نفس المدينة	4.51	0.53	0.663-	254	0.508
	خارج المدينة	4.56	0.51			
النشاطات والخدمات	في نفس المدينة	4.16	0.68	4.694	254	*0.000
	خارج المدينة	3.73	0.65			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

هـ) العمر

يتبين من نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (10) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء نحو مركزي تنمية المجتمع المحلي تعزى إلى اختلاف العمر على مجال النشاطات والخدمات لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة. ولم تظهر نتائج التحليل وجود فروق دالة إحصائية على مجال الكادر العامل. فقد بلغ الوسط الحسابي لإجابات الذين تقل أعمارهم عن (30) سنة على مجال النشاطات والخدمات 4.20 بانحراف معياري مقداره 0.71، وبلغ الوسط الحسابي لإجابات الذين تتراوح أعمارهم بين (30-39) سنة 3.90 بانحراف معياري مقداره 0.71، وبلغ الوسط الحسابي للذين تتراوح أعمارهم بين (40-49) سنة 3.80 بانحراف معياري مقداره 0.57، أما الذين تبلغ أعمارهم (50) سنة فأكثر، فقد بلغ الوسط الحسابي لإجاباتهم 4.03 بانحراف معياري 0.67، وبلغت قيمة (ف)

يلاحظ من نتائج اختبار (ت) الموضحة في الجدول رقم (9) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء نحو مركزي تنمية المجتمع المحلي تعزى إلى اختلاف مكان السكن على مجال النشاطات والخدمات لصالح الذين يسكنون في نفس المدينة التي يقع فيها المركز. فقد بلغ الوسط الحسابي لإجابات الذين يسكنون في نفس مدينة المركز على مجال النشاطات والخدمات 4.16 بانحراف معياري مقداره 0.68، في حين بلغ الوسط الحسابي للذين يسكنون خارج مدينة المركز 3.73 بانحراف معياري 0.65، وقد بلغت قيمة (ت) 4.694 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.001. وربما يعود السبب في ذلك إلى أن المستفيدين من خارج المدينة يواجهون بعض الصعوبات للمشاركة والاستفادة من نشاطات وخدمات المركز، ومنها بعد المركز عن أماكن سكنهم مما يتطلب قضاء وقت أطول وكلفة مواصلات للوصول إلى المركز.

4.090 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.007. (و) الوضع المهني

الجدول (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب العمر

المحور	العمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الكادر العامل	أقل من 30	4.62	0.49	1.686	3 252 255	0.171
	39-30	4.49	0.64			
	49-40	4.51	0.35			
	50 فأكثر	4.43	0.45			
النشاطات والخدمات	أقل من 30	4.20	0.71	4.090	3 252 255	*0.007
	39-30	3.90	0.71			
	49-40	3.80	0.57			
	50 فأكثر	4.03	0.67			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول (11)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الآراء نحو المركز حسب الوضع المهني

المحور	الوضع المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الكادر العامل	يعمل	4.48	0.66	1.904	3 252 255	0.129
	لا يعمل	4.52	0.47			
	متقاعد	4.42	0.50			
	طالب	4.77	0.41			
النشاطات والخدمات	يعمل	3.82	0.66	6.861	3 252 255	*0.000
	لا يعمل	4.05	0.69			
	متقاعد	3.79	0.77			
	طالب	4.56	0.54			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

4.56 بانحراف معياري 0.54، وقد بلغت قيمة (ف) 6.861 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.001.

ملخص النتائج

كانت آراء المبحوثين تجاه الكادر العامل ايجابية وبشكل مرتفع. وبلغ المتوسط الحسابي على هذا المكون (4.56) بالنسبة لمركز صولج، و(4.49) بالنسبة لمركز ناعور و(4.53) لكافة المبحوثين من المركزين. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج العديد من الدراسات السابقة ومنها دراسة سعيان (2010) التي توصلت إلى وجود آراء ايجابية جدا لدى اللاجئين العراقيين المستفيدين من المراكز الصحية التابعة للهلال الأحمر الأردني

يلاحظ من نتائج تحليل التباين الأحادي الموضحة في الجدول رقم (11) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الآراء نحو مركزي تنمية المجتمع المحلي تعزى إلى اختلاف الوضع المهني على مجال النشاطات والخدمات لصالح الطلاب، ولم تظهر نتائج التحليل وجود فروق دالة إحصائية على مجال الكادر العامل. وبلغ الوسط الحسابي لإجابات العاملين على مجال النشاطات والخدمات 3.82 بانحراف معياري مقداره 0.66، وبلغ الوسط الحسابي لغير العاملين 4.05 بانحراف معياري مقداره 0.69، وبلغ الوسط الحسابي لإجابات المتقاعدين 3.79 بانحراف معياري مقداره 0.77، أما الطلبة، فقد بلغ الوسط الحسابي لإجاباتهم

بينت أن تلك البرامج انعكست إيجابياً على آراء المستفيدين تجاه كل من الكادر العامل، والنشاطات والخدمات.

توصيات الدراسة

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

- 1- العمل على إعداد وصف وظيفي واضح ويناسب قدرات ومؤهلات وطبيعة عمل كل موظف في كل من مركزي صويلح وناعور.
- 2- زيادة أعداد الموظفين العاملين في المركزين وخاصة من الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين للتعامل مع كثير من الحالات التي ترد إلى المركزين وبشكل يفوق قدرة الكادر الحالي في التعامل معها.
- 3- إعادة النظر في طريقة توزيع المعونات المالية والعينية بسبب استغلال العديد من المستفيدين لتلك المساعدات ولفترة طويلة.
- 4- إيجاد مبنى آخر لكل من المركزين وبمساحة أوسع نظراً لضيق مساحتهما، مما يؤدي إلى صعوبة إقامة العديد من البرامج والنشاطات، إضافة إلى أن مركز ناعور يقع في الطابق الثاني من عمارة تابعة لوزارة التنمية الاجتماعية مما يمنع بعض الأسر من القدوم إليه كي لا ينظر إليهم على أنهم يطلبون المساعدة لكونهم فقراء.
- 5- دعم مركزي التنمية بشريا وماديا مثل تدريب الكادر وإحاقه بدورات تأهيله تناسب طبيعة عملهم، وزيادة مخصصات بعض النشاطات مالياً، وإعداد مطويات عن مركز ناعور وبرامجه ونشاطاته لافتقاره لها، وإعطاء دور لمديري المركزين في اختيار الموظفين الجدد.

تجاه أعضاء الكادر العامل في تلك المراكز. واتفقت النتائج أيضاً مع نتائج دراسة ايزارد وزملائه (Ezard et al., 1999) التي وجدت أن لدى المبحوثين من المدمنين في إحدى المدن الاسترالية آراء واتجاهات ايجابية نحو الكادر العامل في البرامج وبالذات الأطباء والصيادلة. وتعارضت النتائج التي تم التوصل إليها مع دراسة جاسل وزملائها (Glassel et al., 2011) التي أجريت على أربعة مراكز للتأهيل المهني في السويد وألمانيا وعبر فيها المستفيدون من خدمات التأهيل عن آراء (مواقف) سلبية تجاه كفاءة الكادر العامل في تلك البرامج التأهيلية.

لقد كانت آراء المبحوثين ايجابية تجاه كافة الجمل التقريرية التي يتكون منها مكون النشاطات والخدمات. إذ بلغ المتوسط الحسابي في مركز صويلح (3.79)، وفي ناعور (4.27)، ولكافة المبحوثين في المركزين (4.02). وتتأقضت هذه النتائج مع دراسة محمد (2008) التي قيمت الخدمات التي تقدمها مدرسة عبد الله ابن أم مكتوم للمكفوفين في عمان والتي أبدى فيها المبحوثون عدم رضاهم عن الخدمات والبرامج والنشاطات التي تقدمها المدرسة لهم لغايات تأهيلهم، وخاصة برنامجي التدريب الصحي وتدريب ضعاف البصر. ومن ناحية أخرى، تتأقضت نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت إليها دراسة رتشموند وشيلدر (Richmond and Shields, 2005) والتي أشارت إلى وجود آراء سلبية لدى المهاجرين القادمين إلى كندا عن البرامج المقدمة لهم لتسهيل عملية دمجهم في المجتمع الكندي، وخاصة برامج تعليم اللغة المحلية، والتحاق أطفال المهاجرين بالمدارس، وتوفير فرص العمل، وبرامج تقديم الدعم النفسي للمهاجرين.

ويمكن القول أن برامج المركزين كانت فاعلة في إحداث التغيير المطلوب منها. وهذا يتضح من نتائج الدراسة التي

الهوامش

- (9) دراسة اللوزي (Al-Louzi, 2010).
- (10) دراسة ايزارد وآخرين (Ezard et al., 1999).
- (11) دراسة رتشموند وشيلدر (Richmond and Shields, 2005).
- (12) دراسة سن وزملائها (Sin et al., 2005).
- (13) دراسة اسكوف وآخرين (Askov et al., 2005).
- (14) دراسة كولنز وزملائه (Collins et al., 2005).
- (15) دراسة سالارفاند وزملائه (Salarvand et al., 2007).
- (16) دراسة كوران وآخرين (Curran et al., 2007).
- (17) دراسة جاسل وزملائها (Glassel et al., 2011).

- (1) دراسة الشبيكات (2003).
- (2) دراسة أبو تايه (2005).
- (3) دراسة الخصيلات (2006).
- (4) دراسة صباح (2007).
- (5) دراسة الخاروف وعباس (2007).
- (6) دراسة العلوان (2008).
- (7) دراسة سعيقان (Suifan, 2010).
- (8) دراسة عبد الله (2010).

المصادر والمراجع

- Mu'tah Lil-Buhuth Wad-Dirasat, Mu'tah University, 25(6): 9-26.
- Askov, E.; Kassab, Cathy; Weirauch, Drucilla. 2005. Women in Pennsylvania's Family Literacy Programs: Effects of Participant Characteristics on Extent of Participation, *Adult Basic Education*. 15(3): 131-149.
- Collins, M.; Curley, A.; Clay, C.; Lara, R. 2005. Evaluation of Social Services in a HOPE VI Housing Development: Residents and Staff Perceptions of Successes and Barriers, *Evaluation and Program Planning*, 28: 47-59.
- Ezard, N.; Lintzeris, N.; Odgers, P.; Koutroulis, G.; Muhleisen, P.; Stowe, A.; Lanagan, A. 1999. An Evaluation of Community Methadone Services in Victoria, Australia: Results of a Client Survey. *Drug and Alcohol Review*, 18: 417-423.
- Glassel, A.; Finger, M.; Cieza, A.; Treitler, C.; Coenen, M.; Escorpizo, R. 2011. Vocational Rehabilitation from the Client's Perspective Using the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) as a Reference, *Journal of Occupational Rehabilitation*, 21(2): 167-178.
- Grinnell, R.; Gabor, P. and Unrau, Y. 2010. *Program Evaluation for Social Workers*, New York, NY: Oxford University Press.
- Richmond, T. and Shields, J. 2005. NGO- Government Relations and Immigrant- Services: Contradictions and Challenges, *Journal of International Migration and Integration*, 6(3/4): 513-526.
- Salarvand, S.; Abedi, H.; Hoseini, H.; Salehi, S.; Karimollahi, M. 2007. The Emotional Experiences of Elderly People Living in Nursing Homes, *Annals of General Psychiatry*, 7(Supplement): 1.
- Sin, M.; Belza, B.; LoGerfo, J.; Cunningham. 2005. Evaluation of a Community Based Exercise Program for Elderly Korean Immigrants, *Public Health Nursing*, 22(5): 407-413.
- Suifan, Ta. 2010. Quality of Health Services Provided to Iraqis at Jordan Red Crescent Health Centers, *American Journal of Economics and Business Administration*. 2(1): 35-43.
- أبو تايه، عابدة، 2005، تنمية وتنظيم المجتمع المحلي في قرية الجفر: دراسة حالة لمركزها المحلي للتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- الخاروف، أمل وعباس، صبا، 2007، تقييم الخدمات التي توفرها الجمعية الأردنية لتنظيم وحماية الأسرة من وجهة نظر المستفيدات من العيادات، دراسات، 25(2): 165-190.
- الخصيلات، منى، 2006، تقييم الخدمات المقدمة في مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع في لواء الموقر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- الشبيكات، محمد، 2003، تقييم فعالية برنامج اليونسيف للتوعية الوالدية في منطقة النصر في عمان الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- العلوان، باجس، 2008، تقييم قدرات الجمعيات الخيرية في محافظة البلقاء، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- العمرى، أبو النجا، 2000، تنظيم المجتمع والمشاركة الشعبية: منظمات - استراتيجيات، الإسكندرية، المكتبة الجامعية.
- المغلوث، فهد، 1995، تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية، الرياض، منشورات جامعة الملك سعود.
- خويلة، محمد، 2003، تقييم فعالية برامج مراكز تنمية المجتمع المحلي التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- صباح، نائلة، 2007، فعالية تأهيل أصحاب الإعاقات الحركية في الأردن: دراسة تقييمية لجمعية الحسين الاجتماعية لذوي التحديات الحركية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- عبد اللطيف، رشاد، 2000، إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتبة الجامعية.
- عبد الله، أسماء، 2010، تقييم فعالية برامج ونشاطات تكية أم علي من وجهة نظر المستفيدين في محافظة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- فهيمى، محمد، 1999، تقويم برامج تنمية المجتمعات الجديدة، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- Al-Louzi, S. 2010. Empowering Illiterate Females through Community Organizing: A Longitudinal Field Study,

Beneficiaries' Opinions Toward the Staff and Programs of the Two Community Development Centers in Sweileh and Naour in Amman Directorate: An Evaluative Comparative Study

*Fatima Ali Al-Zubaidi, Khalil Darwish**

ABSTRACT

This study investigated opinions of 256 beneficiaries toward staff and services provided by the two community development centers in Sweileh and Naour. A social survey method was used where 256 beneficiaries of these programs were interviewed 132 in Sweileh and 124 in Naour. Data were gathered by a questionnaire and an interview. Findings were compared between both centers.

Data were analyzed by using the Statistical Package for the Social Sciences. Two types of statistics were employed; descriptive statistics including frequencies, percentages, means, and standard deviations to describe the sample, and quantitative statistics, including Cronbach's Alpha, One-way ANOVA, and t-test for independent samples. The level of significance was set at an alpha level of 0.05 or less.

Findings showed that respondents held positive opinions toward each of the working staff and the activities in both centers. The mean value for Sweileh center was 4.56 toward the staff and 3.79 toward the activities. Similarly, the mean value for Naour center was 4.49 toward the staff and 4.27 toward the activities. Finally, the study provided some recommendations to improve the future status of the two centers.

Keywords: Beneficiaries' Opinions, Community Organizing, Working Staff, Activities and Programs.

* Strategic Studies Center, and Faculty of Arts, The University of Jordan, Amman. Received on 15/10/2012 and Accepted for Publication on 20/11/2013.