

دور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية
(دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري)

The Role of Non-profit Sector Organizations in Achieving Effective Performance in the Development Housing Sector in the Kingdom of Saudi Arabia (A Field Study from the Point of View of Beneficiaries in Residential Complexes Affiliated With the King Salman Charitable Housing Society)

إعداد الدكتور/ محمد بن عمر بن محمد العيد

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: M.Aleid@Eskan.Org

الدكتور/ ابهيجيت غوش

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة. تألف مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري محل الدراسة بمدينة الرياض والبالغ عددهم (761 مستفيد). تم توزيع الاستبيان على المبحوثين حيث تم استرداد (113) استبانة، وبعد فحص الاستبانات تم استبعاد (17) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل لعينة الدراسة (96) أي بنسبة (84.96%) من إجمالي عدد الاستبانات المستردة. بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بأبعاده (الإلتزام، جودة الخدمة المقدمة، رضا المستفيدين) بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: التنسيق والتكامل مع منظومة الإسكان من خلال الوزارة أو البرنامج التنفيذي للرؤية الوطنية 2030، برنامج الإسكان لوضع خطة شاملة للتعاون المشترك فيما بينهما لإيجاد حلول وبرامج في الإسكان التنموي.

الكلمات المفتاحية: منظمات القطاع غير الربحي، الإسكان التنموي، جمعية الملك سلمان للإسكان الخيري.

The Role of Non-profit Sector Organizations in Achieving Effective Performance in the Development Housing Sector in the Kingdom of Saudi Arabia (A Field Study from the Point of View of Beneficiaries in Residential Complexes Affiliated With the King Salman Charitable Housing Society)

Dr. Mohammed Omar Aleid

DBA in Business Administration, College of Business Administration, University of Lincoln,
Malaysia

Email: M.Aleid@Eskan.Org

Dr. Abhijit Ghosh

DBA in Business Administration, College of Business Administration, University of Lincoln,
Malaysia

Dr. Mohamed Anas Shamsy

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract

The study aimed to identify the role of non-profit sector organizations in achieving effective performance in the developmental housing sector in the Kingdom of Saudi Arabia from the perspective of beneficiaries in the residential complexes affiliated with the King Salman Charitable Housing Society. The study relied on the descriptive analytical method and the questionnaire tool to collect the primary data necessary for the study. The study population consisted of all beneficiaries in the residential complexes of the King Salman Charitable Housing Society under study in the city of Riyadh, who numbered (761 beneficiaries). The questionnaire was distributed to the respondents and (113) questionnaires were retrieved. After examining the questionnaires, (17) questionnaires were excluded because they were not suitable for analysis. Thus, the number of questionnaires suitable for analysis for the study sample was (96), i.e. (84.96%) of the total number of questionnaires retrieved. Based on the statistical analysis program (SPSS). The study reached a number of results, the most important of which are: There is a statistically significant impact of the role of non-profit sector organizations in achieving effective performance in its dimensions (commitment, quality of service provided, and

beneficiary satisfaction) in the development housing sector in the Kingdom of Saudi Arabia from the point of view of beneficiaries in the housing complexes affiliated with the King's Association. Salman Charitable Housing at a significant level ($\alpha \leq 0.05$).

The study recommended several recommendations, the most important of which are: coordination and integration with the housing system through the Ministry or the Executive Program of National Vision 2030, the Housing Program to develop a comprehensive plan for joint cooperation between them to find solutions and programs in developmental housing.

Keywords: Non-Profit Sector Organizations, Developmental Housing, King Salman Charitable Housing Society.

1. المقدمة:

للمنظمات غير الربحية دور كبير في المجتمع، ولا يقتصر دورها على سد الفجوات بين القطاع الحكومي والخاص، بل تُعنى بتطوير الخدمات وتوفير البرامج الداعمة لجميع شرائح المجتمع. وذلك لأن منظمات المجتمع المدني إحدى أهم الركائز التي تقوم على خدمة قضايا مجتمعاتها، كما تشكل صورة المجتمع المعاصرة التي انبثق عنها الفكر الإنساني المتقدم تلبيةً لاحتياجات المجتمع واحتياجات أفرادها بدءاً من الرعاية الاجتماعية والصحية وشؤون البيئة والتنمية، وصولاً إلى حقوق الإنسان. وكذلك تعبيراً عن القيم الإنسانية النبيلة كالتكافل الاجتماعي، والمشاركة الإيجابية للتخفيف من معاناة الآخرين في مواجهة المشكلات، ورفع مستوى حياة الأفراد والوصول بهم إلى حياة أفضل (شفاقوج، 2013).

ويُظهر القطاع غير الربحي حالياً حضوراً بارزاً في كافة المجتمعات، وتأخذ مساهماته أشكالاً متعددة في ميادين شتى بحسب احتياجات المجتمع ودرجة تطوره وبحسب العلاقة التكاملية وظيفياً مع القطاعين الآخرين وهما القطاعان الحكومي والخاص، وتطلق على القطاع غير الربحي أسماء مختلفة بحسب المنطلق الثقافي لمطلق التسمية، فهو قطاع تطوعي أو غير حكومي أو مجتمعي، وتارة هو القطاع المستقل أو القطاع الثالث أو الاقتصاد الاجتماعي .. إلخ، وكل هذه المسميات تدل على شريحة من المنظمات ومجموعة من الأنشطة جمع بينها تميزها عن العمل الحكومي أو العمل التجاري الخاص بخاصية أو أكثر (نعمان، 2011).

1.1. مشكلة الدراسة:

يعتبر الإسكان من متطلبات الحياة العصرية وهي متطلبات لم تتمكن أي دولة من دول العالم من الوصول إلى حل قاطع لها وهو من أكثر المشاكل تفاقماً بسبب الطلب المتزايد عليه من السكان والإسكان مشكلة متحركة تتحرك مع التطور الاجتماعي والاقتصادي للشعوب ليس فقط لسد احتياجات المجتمع من الوحدات السكنية ولكن لمواجهة متطلباته المعيشية المتغيرة وقضية الإسكان تتكامل فيها الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والفنية والعمرانية والقانونية والتصنيعية والتنظيمية والإدارية والتصميمية والتخطيطية وأي قصور في جانب منها يؤدي إلى خلل في خطط وبرامج الإسكان. ولقد تفاقمت مشكلات الإسكان بظهور المدن الحديثة وأصبحت ظاهرة عالمية تواجه الدول الأكثر تقدماً جنباً إلى جنب مع الدول الأكثر تخلفاً وفقراً مع

اختلاف درجة حدتها من مجتمع لأخر وأساليب وسياسات مواجهتها، وهذا ما جعل الكثير من الباحثين والمهتمين بمشاكل المجتمع ينظرون إليها على أنها مشكلة مدنية. أما عن البلدان النامية فهي لم تعرف مشاكل الإسكان إلا منذ فترة قصيرة نتيجة تعرض هذه المجتمعات للانفجار السكاني، وذلك بعد تزايد أعداد السكان بصورة غير متوقعة إضافة إلى ارتفاع معدلات العمر نتيجة انخفاض نسبة الوفيات وهذا بفضل الرعاية الصحية للأطفال وكبار السن، وكذلك الهجرة الريفية وانتشار ظاهرة تريفين المدن بحثًا عن فرص العمل، كما هو الحال بالنسبة لبعض المجتمعات وأدى إلى الأزمة الراهنة وجعلها تتفاقم يوما عن يوم. لهذا كانت ولا زالت مشكلة الإسكان وما يرتبط بها من عوامل ومتغيرات حضرية تشكل إحدى الاهتمامات الكبرى للباحثين والسياسيين في البلدان النامية. حيث شهدت مدن في المملكة العربية السعودية بمختلف أحجامها - ولا تزال - نهضة عمرانية وزيادة سكانية مطردة مصحوبة بالكثير من التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسكانية. هذه النهضة أدت إلى زيادة الطلب على الخدمات الأساسية بما في ذلك الحاجة إلى المزيد من التوسع في بناء الوحدات السكنية كي تتناسب مع الزيادة السكانية.

بالنسبة للأسر السعودية التي تبحث عن سكن ميسور التكلفة الآن وفي المستقبل القريب، تقترب القضية من حالة الأزمة لكي تكون مستعدة لتجاوز مازق القدرة على تحمل تكاليف الإسكان وهي من بين المعضلات الاجتماعية الأخرى، وعليه عملت الدولة على تطوير حزمة حلول لهذه التحديات، ومن هنا جاء دور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي كشريك مجتمعي يساهم في تقديم الحلول كونه الشريك الأساسي في خدمة المجتمع وتنميته من خلال دوره في سد حاجاته، بل هناك كثير ممن يرى أن منظمات القطاع غير الربحي من المظاهر الحضارية التي تشير إلى تقدم الدول ورفيها ومن هنا ندرك أن العمل التنموي ما هو إلا ركيزة أساسية في بناء المجتمعات ونشر التماسك الاجتماعي في المجتمع، **ومن هنا**

برزت مشكلة الدراسة للإجابة على سؤال الدراسة الرئيسي وهو:

➤ ما هو دور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجتمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري؟ ومنها تنبثق مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو وضع مشكلة الإسكان في المملكة العربية السعودية؟
- ما هو الدور الحكومي متمثلاً في وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان لإيجاد الحلول لقضية الإسكان عامة والإسكان التنموي خاصة؟
- هل هناك دور تنموي حقيقي لمنظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية وخاصة في قطاع الإسكان التنموي؟
- كيف يمكن تعزيز تواجد منظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية؟

2.1. أهداف الدراسة:

- التعرف على منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.

- إلقاء الضوء على قضية الإسكان في المملكة العربية السعودية للمساهمة في إيجاد حلول تنموية.
- التعرف على واقع برامج الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.
- تقديم توصيات بخصوص مشاريع الإسكان التنموي للمساهمة في تحسين وتطوير نماذج الأعمال.
- تحديد خصائص ووظائف منظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية، والوقوف على المعوقات التي تواجهها.
- تحديد آليات تفعيل دور منظمات القطاع غير الربحي في المجتمع السعودي.
- بيان دور منظمات القطاع غير الربحي في برامج الإسكان التنموي.
- التعرف على رضى المستفيدين من منظمات القطاع غير الربحي داخل قطاع الإسكان التنموي.
- وضع مجموعة من الحلول والتوصيات تساهم في إيجاد الحلول لقضية الإسكان في المملكة العربية السعودية.

3.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من:

- الحاجة الملحة من أجل توفير مشاريع إسكان منخفضة التكلفة ومستدامة في ظل زيادة الطلب وندرة العرض أمام الطلب.
- ندرة الدراسات حول الموضوع وخاصة المتغيرات التي تقيسها هذه الدراسة.
- الحاجة لتوثيق قضية الإسكان في المملكة العربية السعودية وإلقاء الضوء عليها.
- تقديم مقترحات وخطط وحلول لقضية الإسكان.
- نشر الوعي المجتمعي في المملكة العربية السعودية بدور منظمات القطاع غير الربحي.
- خلق أكبر قدر ممكن من المشاركة المجتمعية ونشر الوعي الثقافي بين كافة أفراد المجتمع من خلال برامج التنمية.
- توفير المسكن الملائم بتكلفة ميسرة في المملكة العربية السعودية.
- تحسين الوضع المعيشي لمحدودي الدخل في المملكة العربية السعودية.

4.1. فرضيات الدراسة:

1.4.1. الفرضية الرئيسية الأولى:

- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وتتفرع من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين الالتزام لدى المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين رضا المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري

المسكن والإسكان:

يعرف السكن بأنه الحيز المغلق الذي يأوي فيه شخص أو أكثر للإقامة المعتادة، وشروطه التصميمية تخضع إلى اعتبارات جغرافية ومناخية، كما ويشكل أكثر مستوى التطور الاجتماعي والثقافي لسكان البلدان المختلفة. والنشاطات الرئيسية التي يجب أن يوفرها السكن تتلخص في (النوم، الراحة، والانفراد، والغذاء، النظافة، النشاطات الفردية والجماعية والحركية (بركات، الجندلي، العساف، 2000).

أما الإسكان كمصطلح هو وضع برامج وخطط واستراتيجيات وإجراء تطبيقات عملية تعنى معاً بتوفير السكن اللائق للإنسان، أي السكن الذي يلبي مجمل حاجات الإنسان الشخصية والاجتماعية. وتستعين تلك جميعها بعلم العمارة والاقتصاد والاجتماع والنفوس والسياسة والقانون على سبيل توفير ذلك الاحتياج الأساسي للإنسان الذي هو المسكن (قضايا الإسكان، 2013).

وتختلف مفاهيم قضية الإسكان باختلاف الأولوية التي تعطى لبعض عناصرها وأبعادها على البعض الآخر، فقد ينظر إليها على إنها عبارة عن حالة أو موقف يسيطر عليه ظاهرة ندرة المسكن المتاح والملائم للأفراد الذين يشعرون بحاجة إليه، ومن ثم تصبح المشكلة بمثابة نتيجة لأزمة عن نقص الإنشاءات السكنية الجديدة نظراً للتوقف كلياً عن عملية البناء بسبب ارتفاع تكاليف العمالة والمواد اللازمة. وتعتبر قضية الإسكان من أهم المشكلات التي تواجهها المدن الكبيرة السريعة النمو، حيث تتزايد درجة التزاحم وترتفع أسعار المباني وتتضاعف المساكن وترتفع الأيجارات نتيجة ارتفاع قيمة الأرض وارتفاع معدلات الهجرة الريفية وزيادة حدة المضاربات لعمليات البناء والتشييد. كل هذه العوامل من شأنها أن تحدد الظروف السكنية وتؤدي إلى أزمات وعواقب اقتصادية واجتماعية خطيرة.

وتتضمن الشراكة بين القطاعين العام والقطاع غير الربحي جوانب مهمة تتعلق بكفاءة توزيع الدور المتبادل بين الطرفين، وضبط توازن مصالحهم، بما يضمن توظيف كل الموارد المحلية المتاحة، فقد توسعت القناعات في الفكر التنموي المعاصر نحو تمكين القطاع غير الربحي في شراكات التنمية.

Proportional distribution of housing products
supported by the Ministry of Housing by regions
during 2019 A.D

التوزيع النسبي للمنتجات السكنية المدعومة من وزارة
الاسكان حسب المناطق خلال عام 2019م

Region	إجمالي المنتجات السكنية		تمويل سكني مدعوم		أرض سكنية		وحدة سكنية		المنطقة
	Total		Residential Finance		Land		Units		
	النسبة The ratio	العدد No.	النسبة The ratio	العدد No.	النسبة The ratio	العدد No.	النسبة The ratio	العدد No.	
Al-Riyadh	22%	55,088	29%	45738	11%	9,350	27%	29,531	الرياض
Makkah Al-Mokarramah	19%	45,522	17%	27,659	21%	17,863	37%	39,656	مكة المكرمة
Al-Madinah Al-Monawarah	7%	17,978	6%	9,940	9%	8,038	7%	7,077	المدينة المنورة
Al-Qassim	8%	19,352	7%	11,986	9%	7,366	0%	0	القصيم
Eastern Region	15%	36,426	19%	30,474	7%	5,952	18%	19,700	المنطقة الشرقية
Aseer	8%	19,630	4%	7,013	15%	12,617	5%	4,987	عسير
Tabouk	2%	4,575	2%	3,811	1%	764	2%	2,600	تبوك
Hail	4%	9,661	4%	6,443	4%	3,218	0%	0	حائل
Northern Boarder	2%	5,125	2%	3,135	2%	1,990	0%	0	الحدود الشمالية
Jazan	7%	16,226	6%	8,901	9%	7,325	5%	4,947	جازان
Najran	3%	7,920	1%	1,430	8%	6,490	0%	0	نجران
Al-Baha	1%	2,457	1%	829	2%	1,628	0%	0	الباحة
Al-Jouf	2%	5,054	2%	2,749	3%	2,305	0%	0	الجوف
Total	100%	245014	100%	160108	100%	84906	100%	108498	المجموع

جدول 1 - التوزيع النسبي للمنتجات السكنية المدعومة من وزارة الاسكان حسب المناطق خلال عام 2019م

القطاع غير الربحي الرصين هو معيار أداء الحكومة الرشيدة. كما أن جميع الدراسات والتقارير الرسمية المنشورة ورقياً أو إلكترونياً التي أمكن الاطلاع عليها تقر بشكل صريح تفاوت درجاته على التزامات الوزارات والمنظمات ذات العلاقة بالإسكان في الدول العربية لتيسير السكن الملائم دون استثناء. وعلى الرغم من هذه الصورة التي تبدو إيجابية، فالواقع المرصود في معظم الدول العربية، بالاستناد إلى الدراسات المتوفرة بهذا الشأن يشير إلى ضالة وعدم استمرارية المبادرات والدعم الذي تقدمه تلك المنظمات، حيث أن ما تقدمه الحكومات في كثير من الأحيان من تسهيلات لا يتناسب مع ما تقدمه تلك المنظمات من حلول ضمن مسؤولياته الاجتماعية نحو المجتمع، ولا مع حجم الأرباح التي تحققها. وي طرح ما ذكر أعلاه إثارة قضية ذات تأثير بالغ، فإذا كان القطاع الخدمي في الإسكان الموجهة بالأساس لتحقيق هدف اجتماعي وتنموي من جانب، فهناك أيضاً عدم نضوج فكري مجتمعي ومؤسسي للتوجه القاضي بتعزيز الشراكات مع هذا القطاع، ومعاملته كشريك فاعل للقطاع الحكومي العام من الجانب الآخر (العيسى، 2000).

وتحدد سياسة المملكة العربية السعودية الإسكانية، وفقاً لوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، استناداً إلى قواعد أربع: رؤية ورسالة ومركزات وممكنات.



شكل توضيحي 1 - رؤية ورسالة وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

وتضمنت استراتيجية الرؤية المستقبلية للإسكان في خطة التنمية الثامنة هدفين رئيسيين: توفير مسكن لكل أسرة لا يتوفر لها المسكن، وزيادة ملكية المواطنين للمساكن (الشهري، 2008).

ومن أهم أسباب تحديات الإسكان في المملكة العربية السعودية:

- زيادة الطلب على المساكن.
- ارتفاع أسعار الأراضي السكنية ومحدودية المعروض منها.
- ارتفاع تكلفة البناء.
- عدم وجود حلول تمويلية مختلفة.

ومع تزايد دور المنظمات غير الربحية في مختلف المجالات التنموية، والتطورات التي شهدتها القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية والعالم خلال الفترة الأخيرة أصبحت هناك أهمية لدراسة طبيعة الدور الذي يمكن أن تقوم به المنظمات غير الربحية في مجال الإسكان الخيري. وأخيراً إلى جانب الخدمات المباشرة التي تقدمها مؤسسات وأنشطة القطاع الثالث، فإن هذا القطاع يساهم أيضاً في التنمية الاقتصادية بطرق غير مباشرة عديدة من خلال تعزيز سيادة القانون، وتشجيع التحسينات في الفعالية الحكومية، والمساعدة في الحد من الفساد، وتعزيز الظروف المواتية بشكل عام لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة. وتعزز هذه العلاقات الاعتقاد بأن الارتباط بين قوة القطاع الثالث ومستوى التنمية الاقتصادية هو "حلقة فاضلة"، يعزز كل عنصر منها الآخر. وهذا يدعو إلى دعم هذا القطاع من قبل المهتمين بتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة لهذا البلد. وبناء على ذلك يمكننا القول إن الالتزام يلعب دوراً مهماً وأساسياً في مدخل العلاقات مع المستفيدين، وإنه يعني الرغبة المشتركة بين أطراف العلاقة للمضي قدماً بها، وتطويرها حتى الوصول إلى الأهداف المطلوبة لكل طرف من أطرافها (الناظر، 2009).

هذا بالإضافة إلى أنه يساعد في تحقيق تعامل مرضى، ويشبع الحاجات المادية والمعنوية بأكبر قدر ممكن ولجميع الأطراف الداخلة في العلاقة، كما ويسهل هذا العنصر عملية انخراط العملاء في عمليات المنظمة وخططها، مما يسهل عليها وضع الخطط، وتخفيض درجة الغموض، والخروج بمنتجات وتقديم خدمات تزيد من رضا العملاء، وتشبع حاجاتهم الخاصة وتكون قريبة منهم وتشعرهم بأنهم ساهموا في صنعها وتقديمها (بن جروة، 2012).

ولقياس جودة الخدمات من منظور توقعات / تصورات العملاء يمكن اللجوء إلى دراسة إلى (Parasuraman et al., 1985)، والذي يعتمد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وتصورهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ثم تحديد الفجوة أو المطابقة بين هذه التوقعات والتصورات باستخدام أبعاد الخدمة الخمسة. حيث يتم قياس جودة الخدمة من خلال درجة التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة بالفعل للعملاء وما يتوقعه العملاء عنهم، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني دراسة وتحليل وتوقع توقعات العملاء ومحاولة تحسينها بشكل مستمر. عند الحديث عن هذا المدخل، يجب تناول مفهومين أساسيين. يجتمعون لتحديد الفجوة في جودة الخدمة، وهي:

- **توقعات العملاء:** المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتج عن تجارب خدمة قابلة للمقارنة، والتي يتم تأطيرها إلى حد ما، حيث يعتقد العميل أن الخدمة ستتحملها المنظمة (فيليب، كريستوفر، 2003).
- **تصورات العميل:** هي النقطة التي يدرك فيها العميل فعلياً الخدمة كما قُدمت إليه. قد يكون راضياً عن الخدمة، وبالتالي أعجب بالنتائج، كما ذكر الباحثان (فاندارمن وليونيس)، أن نموذج جودة الخدمة لا يركز فقط على نتائج الخدمة، ولكن أيضاً على عمليات تقديم الخدمة وعلاقة التفاعل بين مزودي الخدمة والعملاء، وتجدر الإشارة إلى أن هذا النموذج قد انتشر منذ الثمانينيات في أنواع مختلفة من الخدمات التي تقدمها منظمات الأعمال، يدعم العديد من الباحثين فكرة قياس الفجوة بين توقعات وتصورات العملاء كمحور رئيسي في تقييم جودة الخدمة. من أجل زيادة الفهم المتعمق لهذا النموذج، سنقدم محتويات هذا النموذج بطريقة متكاملة بحيث يمكن استخدامه في قياس جودة الخدمة لأن هذا النموذج يعتمد على معادلة أساسية ذات وجهين وهي التصورات والتوقعات. تنبع هذه النظرية من نظرية المطابقة، حيث تنتج في ثلاث حالات، إما تطابق أو فجوة سلبية أو موجبة (ريتشارد، 2003).

■ **نطاق الشكاوى:** يمثل عدد الشكاوى المقدمة من العملاء خلال فترة زمنية معينة مقياساً مهماً يوضح أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو أن الخدمات المقدمة لهم لا تتناسب مع وعيهم بها والمستوى الذي يرغبون في الوصول إليه. يمكن هذا الإجراء المنظمات الخدمية من اتخاذ التدابير المناسبة لتجنب حدوث المشكلات وتحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها.

وتسعى الشركات الناجحة وغيرها إلى إرضاء المستهلكين ووضع هذا الهدف في صميم مهامهم وأهدافهم التجارية (Jobber، 2007). يُنظر إلى إرضاء العملاء تقليدياً على أنه محدد أساسي طويل الأجل للمستهلك. كلما زاد رضا المستفيدين، زاد الاحتفاظ بهم. الرضا هو مستوى شعور الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المتصور وتوقعاته (فريد، 2001).

إن الإستخدام المكثف لاستطلاعات الرضا من قبل الصناعات الخدمية مدفوع بافتراض أن العميل الراضي سيعود للشراء (جونز وساسر، 1995)، ويتم تعريفه على أنه استجابة عاطفية تعكس مدى تقديم الخدمة لمستوى ممتع لتلبية احتياجات العميل وأهدافه (أوليفر، 1997)، ويتم تحديد المستوى المرغوب فيه، ويتم تعريفه على أنه أداء الخدمة التي يأمل العميل في الحصول عليها، بينما المستوى المناسب هو ما يجده العملاء مقبولاً (Wu، 2009).

2.2. الدراسات السابقة:

1.2.2. الدراسات العربية:

دراسة (الغامدي، باهام، 2022)، بعنوان: احتياج الأسر السعودية من مكونات المسكن: مدينة الرياض حالة دراسية.

تهدف الدراسة إلى تحديد الاحتياج الحقيقي (من عناصر المسكن، وعددها، ومساحتها)، في حدود المقدرة المالية للأسرة السعودية الراغبة في امتلاك مسكن في مدينة الرياض. وقد استخدم في جمع البيانات أداة تفاعلية سهلة الاستخدام على الأجهزة الكفية، مكنت المشاركين في الدراسة من تحديد تفضيلاتهم، وتعديلها بسهولة ويُسر والوصول إلى تحديد احتياجاتهم الدقيقة بما يتوافق مع قدراتهم المالية. وأظهرت النتائج أن متوسط مساحة الأرض السكنية اللازمة لبناء النموذج المحقق لاحتياجات الأسر يمثل (55%) من مساحة الأرض المخصصة لبناء مساكن صغيرة مستقلة في مدينة الرياض، وأن متوسط المساحة المبنية المحققة لجميع احتياجات الأسر من عناصر المسكن يمثل (59%) من المساحة المبنية في المساكن المستقلة المعروضة في السوق، كما أن متوسط تكلفة النموذج الملبي لاحتياج الأسر بحسب اختياراتها يعادل دخل الأسرة السنوي من الرواتب لمدة (5 سنوات)، في حين أن متوسط تكلفة المساكن الصغيرة المستقلة في سوق الإسكان يعادل دخلها السنوي لمدة (10 سنوات).

دراسة (الدهيمل، 2021)، بعنوان: مشكلات إسكان المواطنين في دولة قطر - دراسة ميدانية.

كان الهدف من الدراسة تحديد أهم مشكلات إسكان المواطنين في دولة قطر، من خلال التعرف على الأهمية النسبية لتلك المشكلات وأسبابها وآثارها. اعتمد البحث على الأسلوب الكمي من خلال دراسة ميدانية على عينة عشوائية بسيطة حجمها 300 مواطن من القطريين المستفيدين من خدمات إسكان المواطنين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض الدراسة. تم جمع البيانات بواسطة استبيان تم تطويره لغايات الدراسة. بعد تحليل البيانات باستخدام أساليب التحليل الإحصائي الوصفي والتحليلي في برنامج SPSS تبين أن إسكان المواطنين في دولة قطر يعاني من مشكلات متعددة، وأهم هذه المشكلات: عدم كفاية القرض المخصص للبناء لا يوجد حرية في اختيار مكان الأرض المخصصة،

ضعف في إيجاد آلية لحل مشكلات المواطنين في الإسكان لا توجد آلية واضحة لاستقبال شكاوى الامكان والرد عليها، عدم توافر البنية التحتية في المناطق المخصصة، ضبابية دور ومهام الإسكان مشكلة حقيقية بسبب عدم وجود توعية إعلامية للمواطنين. وقد تعددت أسباب تلك المشكلات وتتنوع آثارها. لذا توصي الدراسة بتطوير نظام إسكان المواطنين بشكل متكامل.

دراسة (زعموش، 2019)، بعنوان: السياسة السكنية في الجزائر ومدى نجاحها في تطويق أزمة السكن.

كشفت نتائج الدراسة عن عدم الرضا المستفيدين عن نظام الإسكان في الجزائر بسبب فشل سياسة الإسكان في الدولة ويرجع ذلك بسبب غياب التخطيط، وانتشار البناء العشوائي، وعدم وجود سياسة سكنية طويلة الأجل وعدم فاعلية الشراكة مع القطاع الخاص في مجال الإسكان.

دراسة (ضرغام، 2019)، بعنوان: مشكلة أزمة السكن في العراق والمعالجات المقترحة لها.

حيث كشفت نتائج الدراسة أن هناك أزمة مكانية بسبب ارتفاع أسعار الأراضي وارتفاع تكاليف مواد البناء وتوقف المصرف العقاري عن الإقراض لمدة من الزمن، وغياب الدعم الحكومي لقطاع الاستثمار والاستثمار الإسكاني بشكل خاص، وقلة مشاريع الإسكان العامة.

دراسة (الزامل، 2018)، بعنوان: الرضا عن خدمات الإسكان الخيري وعلاقته بنوعية الحياة لدى الأسر السعودية محدودة الدخل.

كشفت النتائج في المملكة العربية السعودية عن رضا عينة الدراسة عن إجراءات طلب السكن وعن صلاحية السكن للإقامة. رغم ذلك هناك مشكلات تتعلق ببطء الإجراءات وتعقيدها، وانتظار وقت طويل للحصول على خدمة الإسكان.

2.2.2. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Ibem، 2018)، بعنوان: الرضا عن خدمات الإسكان لذوي الدخل المحدود.

تبين من الدراسة أنه بشكل عام كان هناك رضا عن خدمات الإسكان في دولة نيجيريا لكن هناك مشكلات عديدة للإسكان تمثلت في صغر حجم السكن وعدم الخصوصية بسبب تواجد السكن في مناطق مزدحمة وبطء إجراءات الحصول على سكن مع انتشار الفساد في نظام الإسكان.

دراسة (Loubiere، 2018)، بعنوان: العوامل المؤثرة في الرضا عن الإسكان.

وقد كشفت الدراسة عن رضا المستفيدين عن خدمات الإسكان في فرنسا وجودته ولكن هناك مشكلات تتعلق بارتفاع التكاليف والفوائد والرسوم على السكن وكذلك بطء الإجراءات ووجود عدة متطلبات تعقيدية للحصول على السكن.

3. منهجية البحث

1.3. منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لغرض اختبار فرضياته، كما يتضح من اسمه فهذا المنهج يجمع بين منهجين علميين أساسيين هما المنهج التحليلي والمنهج الوصفي، فيكون المنهج الوصفي هو الأساس في دراسة الظاهرة، ويساعده المنهج التحليلي على معرفتها وتحليلها وإيجاد الحلول الناجحة لها، مما يؤدي إلى نجاح العملية البحثية.

2.3. مصادر البيانات:

وتنقسم البيانات إلى نوعين:

1.2.3. البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الأولية لهذه الدراسة بشكل رئيسي من خلال الاستبيان. حيث تم تطوير استبانة خاصة متعلقة بفرضيات الدراسة.

2.2.3. البيانات الثانوية:

وقد قام الباحث بجمع البيانات الثانوية التي استند عليها من خلال الكتب، والمقالات، الدراسات السابقة والدوريات، والبحث والمطالعة في مواقع الأنترنت المختلفة والتقارير الرسمية الخاصة بجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري.

3.3. مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، محل الدراسة بمدينة الرياض داخل المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (761 مستفيد)، تم توزيعهم طبقاً للجدول التالي:

جدول 2 - توزيع مجتمع الدراسة بمدينة الرياض

المزاحمية	الخرج	الرياض	العدد
82	114	565	

4.3. عينة الدراسة:

نظراً لكون مجتمع الدراسة غير متجانس ويتكون من عدة فئات وان كل فئة تتصف بصفات معينة تميزها عن غيرها، تم اختيار العينة عن طريق تقسيم المجتمع إلى أقسام متجانسة تعرف بالطبقات ثم اختيار عينة عشوائية فرعية بصورة عشوائية من كل طبقة وهذه العينات الفرعية مجتمعة تكون العينة الطبقية، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 120 مبحوثاً والذين يمثلون مجتمع الدراسة كامل من المستفيدين بخدمات الإسكان التنموي التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري بمدينة الرياض، بالمملكة العربية السعودية. تم توزيع الاستبيان على المبحوثين حيث، تم استرداد 113 استبانة، وبعد فحص الاستبانات، تم استبعاد (17) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (96) أي بنسبة (84.96%) من إجمالي عدد الاستبانات المستردة.

جدول 3 - توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

عدد الاستبانات التي تم توزيعها	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات المستبعدة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
120	113	17	96
	النسبة		
			84.96%

5.3. أداة الدراسة:

كانت الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الإجابة على مجموعة من الأسئلة الواردة في الاستبيان المصمم خصيصاً لهذه الدراسة. احتوى الاستبيان على ثلاثون سؤالاً مغلقاً بخلاف الأسئلة الديموغرافية الأخرى المتعلقة بالنوع والجنس والمؤهل الدراسي. وقد تضمنت أداة الدراسة الرئيسية (الاستبانة) ثلاثة أجزاء هي:

- الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من خلال متغيرات وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي) لغرض وصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.
- الجزء الثاني: تضمن مقياس دور منظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية، حيث احتوى على (15) فقرة لقياسها.
- الجزء الثالث: تضمن مقياس تحقيق الأداء الفعال، هي (الإلتزام، جودة الخدمة المقدمة، رضا المستفيدين)، حيث احتوى على (15) فقرة لقياسها مقسمة على النحو التالي:

جدول 4 - توزيع أسئلة محور الأداء الفعال

رضا المستفيدين	جودة الخدمة المقدمة	الإلتزام	تحقيق الأداء الفعال
5	5	5	عدد الفقرات
26 - 30	21 - 25	16 - 20	ترتيب الفقرات داخل الاستبانة

وبهذا تكونت الاستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (30) فقرة. حيث تراوح مدى الاستجابة من (1 - 5) وفق مقياس ليكرت الخماسي

6.3. اختبارات صدق أداة الدراسة وثباتها:**1.6.3. الصلاحية:**

تكون أداة الدراسة صادقة إذا كان مظهرها يدل على أنها تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة ظاهرياً بعرضها على مجموعة منتقاة من المحكمين ذوي الاختصاص، تم اختيارهم من ذوي الخبرة والمعرفة والكفاءة من الأساتذة في مجالات إدارة الأعمال ومنظمات القطاع غير الربحي.

2.6.3. الموثوقية:

قام الباحث باستخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس. إذ أن الحصول على ($0.70 \geq \text{Alpha}$)، يُعد أمراً مقبولاً في العلوم الإنسانية (Hair, et al, 2010)، كما في الجدول التالي الذي يبين نتائج ثبات الأداة لهذه الدراسة.

جدول 5 - معامل ثبات كرونباخ ألفا لكافة متغيرات الدراسة

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

جدول 6 - معامل ثبات كرونباخ ألفا لكل محور من محاور الدراسة

م	المتغير	معامل كرونباخ ألفا
1	دور منظمات القطاع غير الربحي	.749
2	تحقيق الأداء الفعال	.823
	الإجمالي الكلي	.866

كما يوضح الجدول في الأعلى قيم الثبات لمتغيرات الدراسة حيث بلغت لمحور (دور منظمات القطاع غير الربحي)، (0.749) وبلغت لمتغير (تحقيق الأداء الفعال)، (0.823). وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات جيد وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة، حيث بلغ متوسط قيمة الثبات لكامل أداة الدراسة (0.866).

4. التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

1.4. المتغير المستقل - دور منظمات القطاع غير الربحي:

وحتى يتمكن من وصف مستوى أهمية دور منظمات القطاع غير الربحي داخل قطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية محل الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتحقق من معنوية الفقرة وأهميتها.

جدول 7 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور دور منظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية

دور منظمات القطاع غير الربحي					
الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	تعمل الجمعية على توفير برامج سكنية متنوعة تلبي احتياجات المستفيدين.	4.74	0.51	4	مرتفع
2	يتم الإعلان عن البرامج السكنية بشكل فعال وكافي.	4.77	0.60	3	مرتفع
3	فهمنا بسهولة الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمات الإسكانية.	4.63	0.49	6	مرتفع
4	يتجاوب المسؤولون عن كافة الاستفسارات المتعلقة بالسكن بكل رحابة.	4.80	0.41	1	مرتفع
5	الدعم السكني الذي تلقيناه متوافق مع الأوضاع الاقتصادية الحالية.	4.37	0.69	12	مرتفع
6	تم تسليم السكن في الوقت الذي تم تحديده سلفاً.	4.80	0.41	2	مرتفع
7	السكن معد للإقامة بطريقة جيدة.	4.54	0.61	8	مرتفع

مرتفع	9	0.74	4.54	تلائم ظروف السكن مع الاحتياجات الاجتماعية للمستفيدين.	8
مرتفع	14	1.37	3.80	يتوافر بموقع السكن الخدمات الأساسية للإعاشة.	9
متوسط	15	1.29	3.09	يسهل التواصل مع متخصصي الصيانة.	10
مرتفع	13	0.95	4.09	يتوافر داخل السكن خدمات الأمن والحراسة.	11
مرتفع	7	0.55	4.63	يوفر السكن نوع من الخصوصية.	12
مرتفع	5	0.56	4.74	يتم التعامل مع المستفيدين بكل عدالة وشفافية.	13
مرتفع	11	0.70	4.46	تهتم الجمعية بتطوير مشاريع خيرية جديدة تلأم مطالب المستفيدين.	14
مرتفع	10	0.66	4.51	تعمل الجمعية على تسويق خدماتها بطريقة فعالة وكفوءة.	15
مرتفع		0.35	4.43	المتوسط العام	

يظهر الجدول في الأعلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور دور منظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي، فقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مدى أهمية مستوى دور منظمات القطاع غير الربحي، حيث كان مرتفعا، ويبين الجدول أيضا التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور منظمات القطاع غير الربحي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.

2.4. المتغير التابع - تحقيق الأداء الفعال:

1.2.4. المحور الأول - الالتزام:

جدول 8 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تحقيق الأداء الفعال - الالتزام

الالتزام					
الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين في الوقت المحدد.	4.57	0.74	4	مرتفع
2	تهتم الجمعية بدراسة الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين من خدماتها.	4.49	0.70	5	مرتفع
3	يتم إعلام المستفيدين بالوقت المحدد لتقديم الخدمة.	4.66	0.64	3	مرتفع
4	تلتزم الجمعية بسرية البيانات الشخصية للمستفيدين.	4.86	0.36	1	مرتفع
5	تلتزم الجمعية بالشفافية والوضوح.	4.66	0.54	2	مرتفع
	المتوسط العام	4.65	0.44		مرتفع

يظهر الجدول في الأعلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور تحقيق الأداء الفعال (الإلتزام) بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، فقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مدى أهمية مستوى تحقيق الأداء الفعال (الإلتزام)، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور الإلتزام لمنظمات القطاع غير الربحي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.

2.2.4. المحور الثاني - جودة الخدمة المقدمة:

جدول 9 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تحقيق الأداء الفعال - جودة الخدمة المقدمة

جودة الخدمة المقدمة					
الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	تواكب الجمعية التطورات التكنولوجية الحديثة لرفع جودة مستوى الخدمة المقدمة.	4.46	0.78	5	مرتفع
2	سلوك موظفي الجمعية يغرس الثقة لدى المستفيدين.	4.86	0.36	1	مرتفع
3	تعمل الجمعية على تقييم جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين فور الانتهاء منها.	4.71	0.62	3	مرتفع
4	تصر إدارة الجمعية على سجل خالي من الأخطاء عند تقديم الخدمة.	4.69	0.47	4	مرتفع
5	تستمع إدارة الجمعية إلى المقترحات والأفكار الجديدة.	4.80	0.47	2	مرتفع
المتوسط العام		4.70	0.32		مرتفع

يظهر الجدول في الأعلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور تحقيق الأداء الفعال (جودة الخدمة المقدمة) بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، فقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مدى أهمية مستوى تحقيق الأداء الفعال (جودة الخدمة المقدمة)، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور جودة الخدمة المقدمة لمنظمات القطاع غير الربحي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.

3.2.4. المحور الثالث - رضا المستفيدين:

جدول 10 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تحقيق الأداء الفعال - رضا المستفيدين

رضا المستفيدين					
الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
1	تسعى الجمعية بشكل دائم إلى حل المشكلات التي تواجه المستفيدين بأقصى سرعة.	4.60	0.60	2	مرتفع
2	الخدمات المقدمة للمستفيدين تفوق التوقعات.	4.26	0.85	5	مرتفع
3	تعمل الجمعية على تبسيط إجراءات الحصول الخدمة المطلوبة للمستفيدين.	4.60	0.65	3	مرتفع
4	ينصت موظفي الجمعية باهتمام شديد إلى المشكلات التي تواجه المستفيدين.	4.71	0.52	1	مرتفع
5	تسعى الجمعية إلى تحقيق رضا كافة المستفيدين.	4.51	0.61	4	مرتفع
المتوسط العام		4.54	0.42	مرتفع	

يظهر الجدول في الأعلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور تحقيق الأداء الفعال (رضا المستفيدين) بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، فقد جاءت هذه النتيجة لتؤكد من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مدى أهمية مستوى تحقيق الأداء الفعال (رضا المستفيدين)، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور رضا المستفيدين الذي تمارسه منظمات القطاع غير الربحي بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.

3.4. اختبار فرضيات الدراسة:

1.3.4. الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من أجل معرفة العلاقة لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال (الإلتزام، جودة الخدمة المقدمة، رضا المستفيدين)، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، وللتأكد من صحة الفرضية من عدمها، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

جدول 11 - أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (الفرضية الرئيسية)

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	دور منظمات القطاع غير الربحي	.	Enter

a. Dependent Variable: الأداء الفعال

b. All requested variables entered.

يوضح الجدول السابق أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (دور منظمات القطاع غير الربحي) كمتغير مستقل، (الأداء الفعال) كمتغير تابع.

جدول 12 - الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة (الفرضية الرئيسية)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الأداء الفعال	4.6286	.32711	96
دور منظمات القطاع غير الربحي	4.4343	.35915	96

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة، وذلك طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وحجم عينة الدراسة.

جدول 13 - مصفوفة الاختبار بين متغيرات نموذج الانحدار (الفرضية الرئيسية)

Correlations

	الأداء الفعال	دور منظمات القطاع غير الربحي
Pearson Correlation	1.000	.688
	.688	1.000
Sig. (1-tailed)	.	.000
	.000	.
N	96	96
	96	96

وضح الجدول السابق مصفوفة الأختبار بين متغيرات نموذج الانحدار حيث كان معامل الارتباط عالى لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال (الإلتزام، جودة الخدمة المقدمة، رضا المستفيدين)، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، حيث بلغت قيمته (0.688) بدلالة أقل من (0.00) وهي قيمة مرتفعة.

جدول 14 - معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع (الفرضية الرئيسية)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.457	.24097

a. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

b. Dependent Variable: الأداء الفعال

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة متوسطة (R=0.688)، بقيمة معامل تحديد (R²=0.473)، وقيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square = 0.457) ويعنى هذا المتغيرات المستقلة تفسر (45.7%) من التباين الحاصل في الأداء الفعال.

جدول 15 - معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t) - (الفرضية الرئيسية)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	1.850	.512		3.614	.001		
	.627	.115	.688	5.445	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الأداء الفعال

يوضح الجدول السابق معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t) مع القيمة الاحتمالية للاختبارات (الدلالة الإحصائية) وقيمة معاملات تضخم البيانات (Variance Inflation Factor (VIF)) ومعاملات التسامح.

VIF=1/Tolerance

والتي يتبين منها عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات، حيث كانت معاملات التضخم أقل من (3).

جدول 16 - نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار - (الفرضية الرئيسية)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.722	1	1.722	29.652	.000 ^b
Residual	1.916	94	.058		
Total	3.638	95			

a. Dependent Variable: الأداء الفعال

b. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع الغير ربحي

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار، وفيه نلاحظ أن قيمة Sig. هي (0.00) وهي أقل من (0.01)، أي يوجد تأثير من المتغير المستقل على المتغير التابع، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن الانحدار معنوي.

النتيجة: يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

1.1.3.4. الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين الالتزام لدى المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من أجل معرفة علاقة دور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين الالتزام، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، وللتأكد من صحة الفرضية من عدمها، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

جدول 17 - أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (الفرضية الفرعية الأولى)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	دور منظمات القطاع غير الربحي	.	Enter

a. الإلتزام: Dependent Variable

b. All requested variables entered.

يوضح الجدول السابق أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (دور منظمات القطاع غير الربحي) كمتغير مستقل، (الإلتزام) كمتغير تابع، ولم يتم استبعاد اي متغير، والطريقة المستخدمة في التحليل وهي الطريقة القياسية.

جدول 18 - الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الإلتزام	4.6457	.43948	96
دور منظمات القطاع غير الربحي	4.4343	.35915	96

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة، وذلك طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وحجم عينة الدراسة.

جدول 19 - مصفوفة الاختبار بين متغيرات نموذج الانحدار (الفرضية الفرعية الأولى)

Correlations

	الإلتزام	دور منظمات القطاع غير الربحي
Pearson Correlation	الإلتزام	دور منظمات القطاع غير الربحي
	1.000	.551
	.551	1.000
Sig. (1-tailed)	الإلتزام	دور منظمات القطاع غير الربحي
	.000	.000
N	الإلتزام	دور منظمات القطاع غير الربحي
	96	96
	96	96

يوضح الجدول السابق مصفوفة الأختبار بين متغيرات نموذج الانحدار حيث كان معامل الارتباط عالى لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الإلتزام، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، حيث بلغت قيمته (0.551) بدلالة أقل من (0.05) وهي قيمة مرتفعة.

جدول 20 - معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع (الفرضية الفرعية الأولى)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.283	.37218

a. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

b. Dependent Variable: الإلتزام

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة متوسطة ($R=0.551$)، بقيمة معامل تحديد ($R^2=0.304$)، وقيمة معامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted R Square} = 0.283$) ويعنى هذا المتغيرات المستقلة تفسر (28.3%) من التباين الحاصل في الإلتزام.

جدول 21 - معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.654	.791		2.093	.044		
دور منظمات القطاع غير الربحي	.675	.178	.551	3.796	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الإلتزام

يوضح الجدول السابق معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t) مع القيمة الاحتمالية للاختبارات (الدلالة الإحصائية) وقيمة معاملات تضخم البيانات (Variance Inflation Factor (VIF)) ومعاملات التسامح.

VIF=1/Tolerance

والتي يتبين منها عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات، حيث كانت معاملات التضخم أقل من (3).

جدول 22 - نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار - (الفرضية الفرعية الأولى)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.996	1	1.996	14.408	.001 ^b
1 Residual	4.571	94	.139		
Total	6.567	95			

a. Dependent Variable: الإلتزام

b. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار، وفيه نلاحظ أن قيمة Sig. هي (0.001) وهي أقل من (0.05)، أي يوجد تأثير من المتغير المستقل على المتغير التابع، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن الانحدار معنوي.

النتيجة: يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين الالتزام لدى المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2.1.3.4. الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من أجل معرفة علاقة دور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين جودة الخدمة المقدمة، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، وللتأكد من صحة الفرضية من عدمها، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

جدول 23 - أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (الفرضية الفرعية الثانية)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	دور منظمات القطاع غير الربحي	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

b. All requested variables entered.

يوضح الجدول السابق أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (دور منظمات القطاع غير الربحي) كمتغير مستقل، (تحسين جودة الخدمة المقدمة) كمتغير تابع، ولم يتم استبعاد أي متغير، والطريقة المستخدمة في التحليل وهي الطريقة القياسية.

جدول 24 - الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
جودة الخدمة	4.7029	.32312	96
دور منظمات القطاع غير الربحي	4.4343	.35915	96

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة، وذلك طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وحجم عينة الدراسة.

جدول 25 - مصفوفة الاختبار بين متغيرات نموذج الانحدار (الفرضية الفرعية الثانية)

Correlations

	جودة الخدمة	دور منظمات القطاع غير الربحي
Pearson Correlation	جودة الخدمة 1.000	دور منظمات القطاع غير الربحي .570
	دور منظمات القطاع غير الربحي .570	جودة الخدمة 1.000
Sig. (1-tailed)	جودة الخدمة .	دور منظمات القطاع غير الربحي .000
	دور منظمات القطاع غير الربحي .000	جودة الخدمة .
N	جودة الخدمة 96	دور منظمات القطاع غير الربحي 96
	دور منظمات القطاع غير الربحي 96	جودة الخدمة 96

يوضح الجدول السابق مصفوفة الاختبار بين متغيرات نموذج الانحدار حيث كان معامل الارتباط عالى لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق جودة الخدمة المقدمة بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، حيث بلغت قيمته (0.570) بدلالة أقل من (0.05) وهي قيمة مرتفعة.

جدول 26 - معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع (الفرضية الفرعية الثانية)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.325	.305	.26942

a. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

b. Dependent Variable: جودة الخدمة

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة متوسطة (R=0.570)، بقيمة معامل تحديد (R²=0.325)، وقيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square = 0.305) ويعني هذا المتغيرات المستقلة تفسر (30.5%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة المقدمة.

جدول 27 - معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.428	.572		4.242	.000		
1 دور منظمات القطاع غير الربحي	.513	.129	.570	3.988	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

يوضح الجدول السابق معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t) مع القيمة الاحتمالية للاختبارات (الدلالة الإحصائية) وقيمة معاملات تضخم البيانات (Variance Inflation Factor (VIF)) ومعاملات التسامح.

VIF=1/Tolerance

والتي يتبين منها عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات، حيث كانت معاملات التضخم أقل من (9).

جدول 28 - نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار - (الفرضية الفرعية الثانية)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.154	1	1.154	15.901	.000 ^b
Residual	2.395	94	.073		
Total	3.550	95			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

b. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار، وفيه نلاحظ أن قيمة Sig. هي (0.00) وهي أقل من (0.01)، أي يوجد تأثير من المتغير المستقل على المتغير التابع، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن الانحدار معنوي.

النتيجة: يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

3.1.3.4. الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين رضا المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من أجل معرفة علاقة دور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين رضا المستفيدين، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، وللتأكد من صحة الفرضية من عدمها، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

جدول 29 - أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (الفرضية الفرعية الثالثة)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	دور منظمات القطاع غير الربحي	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

b. All requested variables entered.

يوضح الجدول السابق أسماء المتغيرات التي تم إدخالها في معادلة الانحدار (دور منظمات القطاع غير الربحي) كمتغير مستقل، (تحسين رضا المستفيدين) كمتغير تابع، ولم يتم استبعاد أي متغير، والطريقة المستخدمة في التحليل وهي الطريقة القياسية.

جدول 30 - الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضا المستفيدين	4.5371	.42224	96
دور منظمات القطاع غير الربحي	4.4343	.35915	96

يوضح الجدول السابق الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة، وذلك طبقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وحجم عينة الدراسة.

جدول 31 - مصفوفة الاختبار بين متغيرات نموذج الانحدار (الفرضية الفرعية الثالثة)

Correlations

	رضا المستخدمين	دور منظمات القطاع غير الربحي
Pearson Correlation	رضا المستخدمين دور منظمات القطاع غير الربحي	1.000 .589
Sig. (1-tailed)	رضا المستخدمين دور منظمات القطاع غير الربحي	. .000
N	رضا المستخدمين دور منظمات القطاع غير الربحي	96 96

يوضح الجدول السابق مصفوفة الاختبار بين متغيرات نموذج الانحدار حيث كان معامل الارتباط عالى لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين رضا المستخدمين، بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري، حيث بلغت قيمته (0.589) بدلالة أقل من (0.05) وهي قيمة مرتفعة.

جدول 32 - معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع (الفرضية الفرعية الثالثة)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.327	.34644

a. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

b. Dependent Variable: رضا المستخدمين

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة متوسطة (R=0.589)، بقيمة معامل تحديد (R²=0.347)، وقيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square = 0.327) ويعنى هذا المتغيرات المستقلة تفسر (32.7%) من التباين الحاصل في رضا المستخدمين.

جدول 33 - معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t) - (الفرضية الفرعية الثالثة)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.468	.736	1.995	.054	1.000	1.000
	دور منظمات القطاع غير الربحي	.692	.165	.589	4.184		

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

يوضح الجدول السابق معاملات الانحدارات المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة اختبار (t) مع القيمة الاحتمالية للاختبارات (الدلالة الإحصائية) وقيمة معاملات تضخم البيانات (Variance Inflation Factor (VIF)) ومعاملات التسامح.

$$VIF=1/Tolerance$$

والتي يتبين منها عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات، حيث كانت معاملات التضخم أقل من (3).

جدول 34 - نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار - (الفرضية الفرعية الثالثة)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2.101	1	2.101	17.505	.000 ^b
1 Residual	3.961	94	.120		
Total	6.062	95			

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

b. Predictors: (Constant), دور منظمات القطاع غير الربحي

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار، وفيه نلاحظ أن قيمة Sig. هي (0.00) وهي أقل من (0.01)، أي يوجد تأثير من المتغير المستقل على المتغير التابع، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن الانحدار معنوي.

النتيجة: يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين رضا المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

5. النتائج والتوصيات:

1.5. النتائج:

- أظهرت إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور دور منظمات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي مدى أهمية مستوى دور منظمات القطاع غير الربحي، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور منظمات القطاع غير الربحي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور تحقيق الأداء الفعال (الإلتزام) بالتطبيق مدى أهمية مستوى تحقيق الأداء الفعال (الإلتزام)، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور الإلتزام لمنظمات القطاع غير الربحي بقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور تحقيق الأداء الفعال (جودة الخدمة المقدمة) بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية مدى أهمية مستوى تحقيق الأداء الفعال (جودة الخدمة المقدمة)، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور جودة الخدمة المقدمة لمنظمات القطاع غير الربحي بقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور تحقيق الأداء الفعال (رضا المستفيدين) بالتطبيق على جمعية الملك سلمان للإسكان التنموي بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية مدى أهمية مستوى تحقيق الأداء الفعال (رضا المستفيدين)، حيث كان مرتفعاً، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير دور رضا المستفيدين الذي تمارسه منظمات القطاع غير الربحي بقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الأهمية العالية لهذا المتغير في توفير ودعم حلول الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج التحليل وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحقيق الأداء الفعال بأبعاده (الإلتزام، جودة الخدمة المقدمة، رضا المستفيدين) بقطاع الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين الإلتزام لدى المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين في المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لدور منظمات القطاع غير الربحي في تحسين رضا المستفيدين من وجهة نظرهم داخل المجمعات السكنية التابعة لجمعية الملك سلمان للإسكان الخيري عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2.5. التوصيات:

- التنسيق والتكامل مع منظومة الإسكان من خلال الوزارة أو البرنامج التنفيذي للرؤية الوطنية 2030 برنامج الإسكان لوضع خطة شاملة للتعاون المشترك فيما بينهما لإيجاد حلول وبرامج في الإسكان التنموي.
- العمل على إطلاق مشاريع تخدم قضية الإسكان التنموي من خلال التحفيز أو بناء القدرات أو الخدمات التي من شأنها زيادة نسبة أثر البرامج والحلول المقدمة.
- تفعيل الشراكات المجتمعية مع منظمات القطاع الحكومي والخاص وغير الربحي المتخصصة بالإسكان التنموي أو ضمن نشاطاتها والتنسيق فيما بينها وتكثيف تواجدها الجماعية لتوحيد جهود التعاون فيما بينهم.

- توجيه المشاريع الإسكانية إلى المدن والمحافظات الصغيرة، كآلية لإنجاح سياسات التنمية الوطنية المتوازنة وتزويدها بالخدمات الشاملة لتخفيف الضغط على المدن الرئيسية واعطاء المستثمرين من القطاع الخاص التسهيلات للمشاركة في ذلك.
- العمل على إطلاق استراتيجية شاملة لتنمية الساكنين في الإسكانات الخيرية على مستوى المملكة ووضع معايير لقياس أثرها على فترات زمنية مختلفة.
- زيادة نشر الوعي المجتمعي بين فئات المجتمع المختلفة لتوضيح دور المواطن تجاه قضية الإسكان التنموي والمساعدة بالمساهمة فيها، من خلال الحملات الإعلانية أو الحلول العصرية.
- تفعيل التطوع والمسؤولية الاجتماعية حسب التخصصات التفصيلية من خلال التصميم، البناء، الصيانة، التأثيث،... الخ، وإتاحة فرص محوكة للمساهمين سواءً أفراد أو شركات.
- تطوير مركز اتصال موحد لاستقبال الاستفسارات والشكاوى والمقترحات من الساكنين والمستفيدين عموماً لإرشادهم وتوجيههم نحو الطرق الصحيحة والتعامل مع تحدياتهم.
- تخصيص جزء من أرض المجمعات لعمل مشاريع ترفيهية (حدائق، ملاهي، أسواق)، لإستقطاب القطاع الخاص وتفعيل الاستثمار فيها مما يعمل على جذب كافة الخدمات إلى موقع المجمع.

6. المراجع:

1.6. المراجع العربية:

- الزامل، الجوهرة وآخرون، 2014، الرضا عن خدمات الإسكان الخيري وعلاقته بنوعية الحياة لدى الأسر السعودية محدودة الدخل: دراسة من منظور الخدمة الاجتماعية، الجوهرة بنت فهد الزامل وهدي محمود حسن حجازي ونجوى إبراهيم الشرقاوي ومضاوي المشعل، مجلة الجامع الغربية الأردنية للعلوم الاجتماعية، عدد 3، مجلد 7
- السعدي، سيف بن ناصر، 2010، المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص ودورها في دعم الجمعيات الأهلية بسلطنة عمان، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة السلطان قابوس، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم الاجتماع والعمل الاجتماعي.
- العامري، محمد، 2020، تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، الرياض: مكتبة الفرزدق.
- العيساوي، كاظم فارس، 2017، دور منهج الشراكة في تيسير الإسكان في العراق، مجلة الهندسة، المجلد، 70، العدد 9.
- العيسى، غزيل، والشهري، صالحة 2020 القيادة الاستراتيجية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الملك سعود وسبل تعزيزها المجلة العربية للإدارة، مج 40، العدد 1
- القرينيس، خولة، 2017، هل يمكن التغلب الكامل على مشكلة الإسكان.
- حافظ علوان حمادي دليمي (2021)، النظم السياسية في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية، وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

ضرغام، خالد، 2019، مشكلة أزمة السكن في العراق والمعالجات المقترحة لها) تحديات استقطاب مشاريع الإسكان العامة- دراسة حالة.

علي بن سالم بن عمر باهمام، 2018، الإسكان في رؤية المملكة العربية السعودية 2030، مجلة العمارة والتخطيط، م30، 314-301.

محارمه، ثامر، 2020، إدارة الأداء المؤسسي، مادة تدريبية، معهد الإدارة العامة، الدوحة.

2.6. المراجع الأجنبية:

Abdulrahman, A, 2018, Ageing in place, an overview for the elderly in Malaysia, AIP Conference Proceedings, 1891, 234-249.

Agrawal, M, 2017, A study of customers' perception and satisfaction towards housing loans of lic housing finance ltd, and sbi bank in Haldwani region, Retrived on March 2021.

Furest, J, 2021, Public Housing in Europe and America, Mcgraw Hill.

Gamble, Dorothy N, and Weil, Marie, 1995, Citizen

Hudson, J, 2018, Housing conditions and life satisfaction in urban China, Cities, 81, 87-99.

Loubiere, S, 2018, Individual and process factors influencing user's satisfaction with Housing First services, Retrived on March 2021 from:

<https://watermark.silverchair.com/ckz187.133.pdf>

Paydar,A, 2017, Assessment of Residential Satisfaction in Mehr Housing Scheme: A Case Study of Sadra New Town, Iran, Housing, Theory and Society, 37, 89-110.

Vu, W, 2018, A microeconomic analysis of housing and life satisfaction among the Vietnamese elderly, Quality & Quantity, 849-867

Wang, Y, 2017, Does formal housing encourage settlement intention of rural migrants in Chinese cities? A structural equation model analysis, International Migration 43(3): 131-154.

Doi: <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.48.1>