J. Agric. Sci. Mansoura Univ., 34(2): 931 - 945, 2009

RURAL PEOPLE'S PERCEPTION AND SATISFACTION OF LOCAL PUBLIC SERVICES AND THEIR FEELINGS OF IMPROVEMENT IN THEIR LIVING CONDITIONS (A STUDY IN THE NEWLY RECLAIMED LANDS)

Nawar, M. H. and Azza T. El- Bendary
Dept. of Agric. Extension and Rural Development, Fac. of Agric. Cairo Univ.

إدراك الريفيون ورضائهم عن الخدمات العامة وشعورهم بالتحسن العام في مستوى معيشتهم في المجتمعات الجديدة بالأراضي المستصلحة*

محمد حلمي نوار و عزة تهامي البنداري
قسم الاجتماع الريفي والإرشاد الزراعي – كلية الزراعة – جامعة القاهرة

الملخص

تعتمد التنميه فى المجتمعات الجديده بالاراضى المستصلحه على عمليات التنظيم و خلق منظمات جديده لتلاءم الحياه بتلك المجتمعات و للوفاء بالاحتياجات المختلفه و المتغيره اللازمه لاستمرار البقاء لهذا المجتمع

و فى اطار دراسه لاثار مشروعات التوطين فى الاراضى المستصلحه فى مصر تفرض وضع بعض المؤشرات و المقاييس التى تعكس المقومات المتضمنه فى تلك المشروعات و التى تهدف الى التعرف على مدى إدراك الريفيين و كذلك رضاهم عن الخدمات العامه المحليه المقدمه اليهم و شعورهم بالتحسن العام فى مستوى معيشتهم.

و قد طبقت هذه الدراسه على عينه مكونه من ١٢٠٠ مستوطن (خريجين و مستفيدين) فى الاراضى الجديده فى منطقتى الوجه القبلى و البحرى على فترات زمنيه مختلفه (قصيره – متوسطه – طويله) و قد طبقت هذه الدراسه على عينه مكونه من ١٢٠٠ مستوطن و قد روعى فى اختيار هذه العينه ثلاث معايير أساسيه و هى نوعية المستوطنين (خريجين – مستفيدين) البعد الجغرافى (وجه قبلى – وجه بحرى) و البعد الزمنى (فترات زمنيه طويله – متوسطه – قصيره).

و قد اوضحت نتائج هذه الدراسه ان هناك اختلافات بين المبحوثين فى إدراكهم لوجود الخدمات و مدى الرضا عن الخدمات و كذلك شعورهم بالتحسن العام فى مستوى المعيشه.

المقدمة

يعد استصلاح الأراضي الجديدة وتنميتها من المحاور الأساسية التي ترتكز عليها سياسات التنمية الشاملة في مصر. وترجع أهمية هذا الاتجاه إلى ضرورة الخروج من الوادي الضيق الذي يمثل ٤% فقط من مساحة مصر إلى آفاق أوسع، بهدف تحقيق التوازن بين الزيادة السكانية والإنتاج الزراعي، لتحقيق الأمن الغذائي، فضلاً عن تدعيم الاقتصاد القومي لتلبية حاجات الأجيال القادمة. وقد ترتب على ذلك أن امتدت برامج استصلاح الأراضي لمناطق عديدة على مستوى مصر كلها وتعددت أهدافها لتشمل إقامة مجتمعات محلية جديدة، والعمل على تنميتها لتصبح مجتمعات تتمتع بالاستقرار، وتكون قادرة على توفير فرص العمل والعيش المستقر للمستوطنين من أفراد المجتمع المحلي (الزغبي،٢٠٠١).

ومن بين ما تعتمد التنمية عليه في تلك المجتمعات الجديدة عادة عمليات التنظيم وخلق منظمات جديدة، والتى يصاحبها عملية التأسيس Institutionalization الملائمة للسلوك الفردي والجماعي بتلك المجتمعات، في اتجاه دعم نمو قدرة المجتمع الذاتية للوفاء بالاحتياجات المختلفة والمتغيرة اللازمة لاستمرار البقاء لهذا المجتمع. وعملية التأسيس هي عملية مستمرة لا تنتهي ولا تتوقف في لحظة ما، فإصدار تشريع جديد، أو وضع قواعد جديدة للسلوك والتعامل، وطرح بدائل أخرى لتنظيمات قائمة، هي عمليات مستمرة تسعى لتحقيق درجة أعلى من التوافق مع التغيرات التي تطرأ على المجتمع، سواء داخليا أو في السياق العام الذي يشمله. ومن ثم فإن استمرار عملية التأسيس هو أمر مهم لتحقيق درجة أعلى من التواؤم والاتساق بين المجتمع بما يحتمل فيه من عوامل تغيير، وبين البيئة الخارجية التي تحيط به وبأفراده (نوار، ٢٠٠٦).

* بيانات هذه الدراسة اشتقت من بيانات تم جمعها في إطار مشروع بحث "المحاور والآثار الاجتماعية لمشاريع التوطين في الأراضي الجديدة ودورها في التخطيط الاجتماعي للمشروعات الزراعية القومية الكبرى الجديدة" الذي تم تمويله من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا تحت رقم P5–FAI-060–03 وتم تنفيذه في الفترة من ٢٠٠٤ إلي ٢٠٠٧ تحت إشراف أ.د. صلاح الدين محمود الزغبي باحثا رئيسيا و أ.د. محمد حلمي نوار معاونا للباحث الرئيسي بمركز بحوث ودراسات التنمية الريفية بكلية الزراعة – جامعة القاهرة.

وبينما تمثل عملية التأسيس سياقا شاملا للتغيرات الأخرى، فإن خلق الأطر التنظيمية والأشكال المنظمية المتعددة، هي التي تجسد عملية التأسيس في نماذج اجتماعية ملموسة وواضحة للعيان، يجري التعامل من خلالها مع الواقع الاجتماعي المعاش بكل تباياته و تعقيداته، ومن ثم كانت العلاقة بين التأسيس وعملية التنظيم Organizing وعملية إعادة التنظيم Reorganization علاقة جدلية مستمرة، تتطلب تواصلا ومشاركة من أطراف عديدة لا تقتصر على متخذي القرار، وإنما أيضا منفذيه والمستفيدين أو المتأثرين بتلك العمليات جميعها.

وفي إطار دراسة لآثار مشروعات التوطين في الأراضي المستصلحة في مصر والتي امتدت على مدى أكثر من نصف قرن، فإن الأمر يستلزم وضع المؤشرات والمقاييس التي تعكس المقومات المتضمنة في مثل تلك المشروعات، والتي تعكس رؤية منظمة تدعم استقرار السكان في تلك المجتمعات الجديدة، والتي يمكن لها في ذات الوقت توفير فرص أعلى لتطور المجتمعات الجديدة التي تنشأ في إطار تلك المشروعات. هذه المؤشرات ينبغي أن يتم إشتقاقها من بيانات تتعلق بمدى فاعلية الأطر التنظيمية التي يتم تشكيلها في تلك المجتمعات، لتقديم الخدمات المختلفة اللازمة للوفاء بالحاجات المتعددة والمتغيرة لسكانها.

ولقد كثرت دراسات تقييم الخدمات المختلفة للمستوطنين في الأراضي الجديدة و تعددت أهدافها، وركزت بعض هذه الدراسات على عدد معين من الخدمات الهامة التي تساهم بشكل أساسي في احداث التنمية، مثل الخدمات الصحية والتعليمية والأجتماعية والخدمات الأقتصادية الزراعية، كما تناول جانب آخر من تلك الدراسات خدمة معينة بذاتها بالشرح والتفصيل. على أن هذه الدراسة لن تقتصر على نوعية أوعدد معين من الخدمات، ذلك لأن الهدف الرئيسي منها هو توضيح العلاقة بين مدى توافر الخدمات ودرجة الاستفادة من منها في تلك المناطق الجديدة. لذا وإن الاهتمام سينصب في هذه الدراسة وبشكل أساسي على قياس مدى فاعلية تلك الخدمات المتاحة من وجهة نظر المستوطنين، نظرا لوجود تباين في العمر الزمني لهذه المناطق والموقع الجغرافي وكذلك نوعية المستوطنين مما يوحي بإمكانية إختلاف تلك الفاعلية وفق التباين في هذه المتغيرات .

وبناءاً عليه فإن هذا البحث يطرح عدداً من التساؤلات التي تدور حول الجوانب التالية: هل هناك علاقة بين إدراك المستوطنين لعدد الخدمات المقدمة للمجتمعات الجديدة ومستوى فاعلية تلك الخدمات من وجهة نظر المستفيدين وشعورهم بالتحسن في مستواهم المعيشي بعد إنتقالهم لمستوطناتهم الجديدة؟ وبمعنى آخر هل للصورة الذهنية عن الوجود الفيزيقى لعدد من الخدمات داخل المجتمعات الجديدة إنعكاس على درجة فاعلية وكفاءة تلك الخدمات كما يراها ويحسن بأثرها على حياتهم المستفيدون من تلك الخدمات؟ وهل يؤثر التباين في عمر المجتمع الجديد والثقافة الفرعية والظروف الأقتصادية الاجتماعية الأخرى السائدة في مكان اقامتهم ممثله في الوجهين القبلي والبحري وكذلك تصنيفهم (خريجين و مستفيدين) على مدى ادراكهم لتواجد ووفرة هذه الخدمات وكذلك تقديرهم لمدى فاعليتها.

للإجابة عن تلك التساؤلات، صمم هذا البحث بحيث يشتمل على أربعة أجزاء؛ الجزء الأول يشمل الاطارالمفاهيمي والأهمية النظرية للبحث، وذلك من خلال مناقشة التصنيفات المختلفة لدراسات التوطين وعلاقتها بتنمية المؤسسات، ثم نتناول مفهوم المؤسسات والتنمية البشرية والمنهج الحقوقي للتنمية، وكذلك مؤشرات تقدير نوعية الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع المحلى. وفي الجزء الثاني يتم إستعراض الإطار المنهجي للبحث والمعاينة، ويتناول الجزء الثالث تحليل ودراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة. و في الجزء الأخير يتم مناقشة النتائج واستخلاص بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في المشروعات المستقبلة.

ومن ثم فإن هذا البحث يطرح فرضية بأن زيادة عدد الخدمات المقدمة داخل المجتمع الريفي بالمستوطنات الجديدة من خلال منظماته والمشروعات الخدمية العديدة كما يدركها المستوطن يمكن أن يكون له إرتباط بمستوى فاعلية تلك الخدمات التي تنعكس في إشباع درجة أعلى من حاجات السكان وشعورهم بتحسن ظروفهم الحياتية. كما أن هذه الجوانب الثلاث يمكن أن يكون لها علاقة بجوانب الحياة في المجتمعات المستحدثة أيا كان موقعها، أو الفترة الزمنية التى إنقضت على إنشائها أو نوعية المستوطنين الذين يتم توطينهم فيها، وهى الفروض الأساسية التى يهدف هذا البحث لاختبارها.

الإطار المفاهيمي :

أولت العديد من الدراسات في العالم اهتماما كبيرا بنماذج التوطين الطوعي وخاصة في الدول النامية. وقد كان لمصر نصيبا كبيرا من هذه الدراسات، نظرا لتجربتها الفريدة في هذا المجال، إما في شكل دراسة حالة أو في دراسات مقارنة مع الدول الأخرى. أما على المستوى المحلى، فقد أولى الكثير من

الدارسين اهتماما خاصا بالتوطين وعوامل الاستقرار في المجتمعات الجديدة، لما لها من دور هام في تحقيق التنمية المنشودة، ليس على مستوى تلك المجتمعات المحلية فحسب، وانما على مستوى المجتمع المصرى بشكل عام.

ونظرا لتباين تلك الدراسات فى تناولها لموضوع التوطين فقد ظهر العديد من التصنيفات و التقسيمات، التى تختلف من حيث اسس التقسيم. وكان من أبرز تلك التصنيفات والذى حظى باهتمام الكثير من الدراسات هو تلك التصنيفات التى تهتم بالمراحل المختلفة للتوطين ودور الخدمات العامة في الوصول بالمجتمع الجديد لمرحلة الاستقرار. ورغم تعدد تلك التصنيفات حسب طبيعة كل برنامج وأهدافه. إلا أن أبرز هذه الدراسات وأهمها هي دراسة سكودر Scudder للبنك الدولي في ١٩٨٤ والتي طبقها البعض حتى على نماذج التوطين القسرى (نظرا لتفاقم أعداد المهجرين في العالم)، إلى أن قدم سيرنيا Cernea (١٩٨٨) نموذجه الشهير للتوطين القسرى IRR.

أوضح سكودر في نموذجه والذي يعرف" بنموذج المراحل الأربعة " أن أهم أسباب القصور الشائعة في نماذج التوطين هو عدم الاهتمام الكافي بالأسر المهاجرة وكذلك مناطق التوطين المستقبلة لهم، وأن التحليل الاجتماعي أظهر أن هؤلاء الأفراد الذين ينوون الهجرة والاستيطان يستجيبون لعمليات التوطين بأساليب يمكن التنبؤ بها. لذا فإن خطط التوطين القائمة على تحليل السلوك المتوقع للأفراد تحقق النتائج التنموية المرغوبة. قدم سكودر إطار عمل لنموذجه والذي يمكن أن يستخدم كوسيلة للتنبؤ بسلوك المستوطنين وكذلك نماذج التخطيط. وتبعا لهذا الاطار هناك عدة مراحل يمكن التنبؤ بها للأستجابات المختلفة لأنواع التدخل.وهى المرحلة التمهيدية، المرحلة الانتقالية، مرحلة التهيئة للتنمية، ومرحلة التسليم.

أولى هذه المراحل هي المرحلة التمهيدية Initial stage التي تتصف بالتركيز على توفير الاحتياجات الأساسية للبقاء Minimum subsistence needs ومحاولة تجنب المخاطر في بيئات غير معروفة. تبدأ المرحلة الانتقالية Transition stage بعد الوفاء بتوفير الحاجات الأساسية للمستوطنين حيث يكون المستوطنون فيها أكثر قابلية وانفتاحا لأستغلال الفرص المتاحة والتجارب والمستحدثات و كذلك القدرة على القيام بالمبادرات التي تتسم بالمخاطرة. أما مرحلة التهيئة للتنمية، فهى لا تتم إلا بعد تمام اكتمال عمليات البنية الأساسية والطبيعية في تلك المجتمعات، حيث يبدأ المستوطنون فيها في تكوين شبكات العلاقات الاجتماعية. المرحلة الأخيرة هي عملية التسليم Handing Over التي تشير إلى تسليم كل أنظمة الإنتاج وقيادة المجتمع المحلى للجيل التالي من المستوطنين، حيث يكون المجتمع الجديد هو وطنهم الأم ويشعرون بالإنتماء لهذا المجتمع المحلى.عندما تحدث تلك المرحلة يكون النجاح قد حالف عملية التوطين.

كما قدم سكودر بعض التوصيات الهامة في ذلك الإطار، والتي تتضمن أن يكون الاستيطان عائلي، حيث أن الأسرة هى حجر الأساس فى تلك المناطق الجديدة، وأن يتم المزج بين المهاجرين المغامرين و ذوى القدرة المالية، كما أنه يفضل أن يكون هناك تجانس عرقى بين المهاجرين. أما التخطيط لابد وأن يركز على نظم الأنتاج بدلا من النظم المزرعية، وأن يعطى أهتماما خاصا للأنشطة الأقتصادية غير الزراعية، وأن تكون هناك مصادر للمعرفة والمعلومات عن المجتمع الجديد. كما أكد على أن يكون نمط التوطين عنقودىClustered settlement patterns لأنه أكثر ملاءمة للتطبيق عن النمط المبعثر dispersed settlement patterns. كما أوصى بوجود عدد قليل من الجهات المالية المانحة حتى لا يكون هناك نوع من الأعتمادية من جانب المستوطنين.

واهتم البعض الآخر بتقسيم الدراسات والكتابات المعنية بالتوطين تبعا للاتجاهات والمداخل البحثية. من أبرزها تلك التي قدمها هولم Hulme ١٩٨٨، حيث قام بتصنيف الدراسات إلى ثلاث فئات: مدخل التقييم التقليدي Conventional evaluations، مدخل الآثار الاجتماعية Social consequences approach، والمدخل الراديكالي السياسي Radical and political approaches.

أوضح هولم أن تلك الدراسات التحليلية قدمت الكثير من الرؤى والإسهامات المفيدة لنماذج التوطين. فدراسات التقييم قد عرضت العديد من المعلومات العلمية التي يمكن الاستفادة من نتائجها في تخطيط نماذج جديدة ناجحة. إلا أن كثيرا من هذه الدراسات التقييمية كان يركز على الجوانب المادية، كالبنية الأساسية والنواحي الاقتصادية وأهمل الجوانب الاجتماعية الخاصة بالمستوطنين وإمكانية الاستدامة لهذه المناطق. أما مدخل الآثار الأجتماعية فقد أتاح للباحثين المستخدمين له فرصة طرح إضافات كثيرة للجوانب الاجتماعية والنفسية المصاحبة لعملية التوطين. إلا أن الاستغراق في فهم الآثار الاجتماعية يمكن أن يؤدى لإهمال الجوانب الاقتصادية الهامة لنجاح التوطين، كما يؤدى الى التأخير فى التنفيذ. أما المحللين الراديكاليين فقد أوضحوا أهمية التعرف على الأسباب الحقيقية لمشاكل التوطين، والتي قد تكمن فى الأنظمة السياسية القائمة

فى تلك المجتمعات، كما أشاروا إلى أهمية العمليات التى تربط بين المستوطنين على المستوى المحلى والأنظمة الاقتصادية العالمية. إلا أن الدراسات لم تستطيع تفسير كل جوانب وأنشطة التوطين، كما أن هذه الدراسات لم تستطع تقديم إستراتيجيات بديلة لتنمية تلك المناطق الجديدة. وقد خلص هولم إلى أن هناك حاجة لشكل جديد من الدراسات يستطيع الجمع بين تلك المداخل الثلاث، وأن يسعى لوضع فروض جديدة تستخدم نتائج التقييمات المختلفة.

وبرغم تعدد تلك الدراسات واختلافها، إلا أنها اهتمت بشكل أو آخر بالدور المحوري الذي يمكن أن تلعبه المنظمات، واتفقت على أهمية الخدمات المختلفة التى تقدمها فى تنمية تلك المجتمعات، حيث يعتمد نجاح عمليات التنمية في المجتمعات الجديدة على فاعلية المنظمات التى تعمل بها، ومدى ملاءمة الإطار المؤسسي المتاح لتقديم الخدمات، والتي توجه السلوك في تلك المنظمات الاجتماعية والقائمين على البنية الأساسية، التي توفر تدفق الخدمات المختلفة التي يحتاجها السكان. وكذا فاعلية هذا الإطار التنظيمي الذي يعطي بعدا مهما من الفاعلية Effectiveness للإطار التنظيمي والمؤسسي المتاح بالمجتمع.

وفى هذا الإطار أوضح نورث (١٩٩٠) أن المؤسسات تمثل "المعايير والقواعد" المفروضة من قبل المجتمع لتنظيم أفعال العاملين. بناء على ذلك فقد أوضح أن المؤسسات تتكون من: (١) مجموعة من القواعد التي يجب اتباعها من قبل أفراد المجتمع المحلي، بهدف فرض محددات وكذلك لتسهيل تدفق المعلومات بين أفراد المجتمع، (٢) مجموعة من محددات السلوك في شكل قواعد و تنظيمات ومجموعة الإجراءات التي تعمل على ضبط الانحرافات عن القواعد والتنظيمات، وأخيرا (٣) مجموعة من الأعراف والسلوك الأخلاقي التي تحدد الطريقة التي يتم من خلالها تطبيق القواعد والتنظيمات.

كما أضاف تشانج وزميله (٢٠٠٢) لهذا التعريف، أن المؤسسات هي أنماط منظمة للتوقعات المشتركة، وهى افتراضات معروفة للجميع، وأعراف مقبولة، وتفاعلات روتينية لها تأثيرات هامة في تشكيل دوافع وسلوك مجموعة من الأفراد الفاعلين. لذا فإنه في المجتمعات الحديثة عادة ما تكون تلك التوقعات مندمجة داخل اطار سلطات المنظمات المتشابهة في القواعد الرسمية، والقادرة على فرض جزاءات (سلبية كانت أم إيجابية).

كما أوضح تشانج أنه ينبغي لنا في هذا المجال أن نميز بين مصطلحي المؤسسات و المنظمات. فالمؤسسات كما أشرنا هي تجريد يشير إلى قواعد معروفة وثابتة وأعراف وحقوق للمجتمع تحكم السلوك الإنتاجي والاجتماعي لمجتمع ما وتهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية. أما المنظمات فهي تلك البناءات و الكيانات الحقيقية داخل المجتمع، ومجموعة الأفراد المجتمعين معا لتحقيق غايات وإشباع الحاجات الأساسية المرغوبة لهذا المجتمع من خلال هدف محدد.

وفي المراحل الأولي للتوطين تحتل عملية التأسيس (Institutionalization) اهتماما خاصا، والتي ذكر نوار (٢٠٠٦) أنها تعني وضع أطر موجهه للسلوك تعتمد على أنساق من القيم ونظم الجزاء Sanctions System – متضمنة الثواب والعقاب – التي تشجع نمطا سلوكيا وتعمل على تثبيط نمط آخر بدرجات متباينة، لتحقق هدف إشباع مجموعات مترابطة وظيفيا من الاحتياجات. وتتنوع مصادر تلك الأطر عادة بين عقائد دينية ومعتقدات وخبرات متوارثة، إلى قواعد تشريعية وضعية وأنماط سلوك شعبي Folkways تشكل جميعها الإطار الثقافي للمجتمع بكل مكوناته المعقدة والمركبة، والتي يصل إليها أي مجتمع في ضوء تطور خبراته التاريخية واحتكاكه بالمجتمعات الأخرى مؤثرا فيها و متأثرا بها.

التأسيس وعلاقته بالتنمية:

ذخر تراث الفكر التنموي على مر العصور بالعديد من المفاهيم التي أضافت الكثير لمجهودات التنمية. وقد حظيت عملية التأسيس و دور المنظمات بالنصيب الأكبر من اهتمام الفكر التنموي وبؤرة الاهتمام في الكثير من دراسات التوطين فى المجتمعات الجديدة.

ومن أهم هذه المفاهيم مفهوم التنمية البشرية الذي اكتسب ذيوعا منذ عام ١٩٩٠ بتبني تقارير التنمية البشرية الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي له بمضمون محدد يعكس التراث الفكري الخاص بدور البشر في التنمية. فالتنمية البشرية تعبر عن نوع بديل من الفكر التنموي تندمج فيه مجموعة سياسات متكاملة تقوم على تنمية وتطوير قدرات الناس ومهاراتهم وتلبية حاجاتهم. وهى لا تتوقف عند مجرد توفير هذه الاحتياجات "التي تؤدى إلى استثمار جيد للموارد البشرية والذي قد ينجم عنه تحسين لنوعية حياة البشر، وإنما هي "عملية توسيع الخيارات للناس". ويعود هذا المصطلح إلى الاقتصادي الشهير"أمارتيا سن "Sen منذ الثمانينات، والذي ارتبط بمصطلحي القدرات Capabilities والوظائف Functions، الذي يعبر عن

حق البشر الجوهري في تعدد خياراته، عن طريق توسيع الوظائف والقدرات لأفراد المجتمع وتطويرها، بحيث يتمكنوا من المساهمة بفاعلية في الإنتاج، على نحو يحقق زيادة في الناتج الإجمالي المحلي وبالتالي زيادة الدخل.

ومن الممكن أن تتباين القدرات شكلا ومضمونا، غير أنها مترابطة، وتشمل -أيا كانت مستويات التنمية- قدرات ثلاث تعتبر أساسيّة، وهي؛ أن يحيا الإنسان حياة مديدة وصحيّة، ويحصل على المعرفة، ويحصل على الموارد اللازمة لمستوى معيشي لائق (تقرير التنمية البشرية، ١٩٩١)

وعلى هذا النحو تبدو التنمية البشرية كفكرة وسياسة ومحصلة إجمالية تتجاوز الاهتمام بالتنمية المحدودة، لتصل إلى آفاق الاستثمار الإيجابي. فالتعليم والصحة والتدريب وتنمية المهارات وشبكات الخدمات الموجهة للناس، تعمل إلى جانب توفيرها لمستوى معيشة أفضل، إلى التأثير في القرارات والعمليات التي تشكل حياتهم، فيجب أن يشاركوا في مختلف عمليات صنع وتنفيذ القرارات ومراقبتها وتعديلها حينما يكون ذلك ضروريا لأجل تحسين نتائجها.

كما ساهم المنهج الحقوقي للتنمية Right- based approach for development في تعميق مفهوم الخدمات الأساسية، حيث أعطى منظور التنمية الذي يقوم على الحقوق بعدا معياريا هاما للتنمية. ويمثل هذا البعد إثراء يطور مفهوم التنمية البشرية السائد وخاصة ما يتعلق بالخدمات الأساسية المقدمة لأفراد المجتمع. حيث التنمية القائمة على الحقوق تطرح إشكالية المسئولية والالتزام، وبالتالي المساءلة. فالمحاسبة لاتكون فقط بالنسبة للنتيجة ولكن بالنسبة للوسيلة المعتمد عليها (الإمكانات-السياسات). و يعتمد المنهج الحقوقي للتنمية في إطار تقديم الخدمات الأساسية، على المعايير العالمية لحقوق الإنسان من وجهة النظر الإنسانية. أما إجرائيا فهو يوجه لتعزيز وحماية هذه الحقوق الإنسانية. فالمنهج الحقوقي يجمع بين الأعراف و المعايير والمبادئ العالمية ضمن خطط وسياسات وعمليات التنمية، فهو يضع الأفراد في مقدمة اهتماماته، ويغير المفاهيم من مجرد تقديم الحاجات الأساسية إلى حقوق، ومن خدمات إلى التزامات، كما أنه يؤكد على المسئولية تجاه الأفراد، فهم ليسوا مستفيدين فقط ولكنهم أفراد يتمتعون بقدرات ووظائف و حقوق. ويتضمن المنهج الحقوقي عناصر أساسية توضح العلاقة بين الحقوق وعملية التنمية والمساءلة والتمكين و المشاركة، وكذلك عدم التحيز والاهتمام بالفئات المحرومة.

وقد أضاف مفهوم التمكين Empowerment بعدا جديدا لتحسين كفاءة الخدمات الأساسية المقدمة لأفراد المجتمع، فهو يعد من أبرز وأهم المفاهيم التي ظهرت في تقرير التنمية البشرية، حيث أعطى مجال تقديم الخدمات الأساسية لأفراد المجتمعات المحلية الأولوية في تنمية هذه المجتمعات. لذا تبنته الكثير من الهيئات الدولية ومنها البنك الدولي حيث اتخذه إطارا للعمل الاستراتيجي وأحد مجالات التفضيل للكثير من مشروعاته لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية في العالم (تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠١). والتمكين يعني توسيع أصول وقدرات الأفراد للمشاركة والتأثير والتحكم في المؤسسات التي تؤثر في حياتهم. ويتطلب تمكين الأفراد إزالة المعوقات المؤسسية الرسمية منها وغير الرسمية والتي تحد من قدراتهم على اتخاذ مواقف وأفعال لتحسين حياتهم سواء على المستوى الفردي أو المجتمعي (البنك الدولي، ٢٠٠٢).

ويركز منهج التمكين في توفير الخدمات الأساسية على العديد من استراتيجيات الإنتاج، حيث يتضمن أولا: إتاحة المعلومات لأفراد المجتمع المحلي عن خدمات الحكومة وأسلوب أدائها، ثانيا: تصميم آليات للانضمام والمشاركة، ثالثا: تعزيز المسئولية الاجتماعية وقدرات المنظمات المحلية عن طريق إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع المحلي للمشاركة في السلطة والتحكم في القرارات الرئيسية الخاصة بنوعية خدمات ومشروعات تنمية المجتمع المحلي و كذلك تقييمها.

وفي هذا السياق أوضح تقرير البنك الدولي لعام ٢٠٠٢ أن التقليل من حدة الفقر لا يعني فقط النمو الاقتصادي وتحسين الأداء الحكومي، ولكن أيضا تبني ودعم المنهج القاعدي Bottom-up approach الذي يركز على الناس ودورهم وخبراتهم في عملية التنمية. فهو يتطلب كلا من زيادة الموارد الموجهة لتحقيق النمو الاقتصادي بالتوازي مع الاستخدام المسئول لهذه الموارد، أي التنمية المستدامة. فمنهج التمكين يعني التغيير ليس فقط فيما تقدمه الحكومات من خدمات، ولكن أيضا جودة الخدمات وكفاءة المتاح منها (البنك الدولي، ٢٠٠٢).

لذا أقرت هيئات ومنظمات الأمم المتحدة المعنية بذلك عدة جوانب منها: مدى توفر المقومات الأساسية لهذه الخدمات على المستوى القومي و المحلي، وإمكانية الوصول Accessibility للخدمات سواء المادية أو الاقتصادية أو المعلوماتية، ومدي قبول شروط تقديم تلك الخدمات بمعنى مدى ملاءمتها

لطبيعة الاحتياج بما يحفظ كرامة الإنسان، وأخيرا مستوى جودة تقديم الخدمة ودرجة الاستفادة منها (منظمة كير العالمية، ٢٠٠٤).

كما أكد تشامبر (١٩٨٠)على أن سهولة وإمكانية الحصول على الخدمات هي أحد الأبعاد الخمسة التي تؤثر في دائرة الفقر الإنساني، والتي تشتمل على فقر الحاجة أي نقص الدخل والأصول، والضعف الجسماني، والقابلية للعدوى، وكذلك الشعور بعدم القدرة (العجز) Powerlessness وفقر التعليم. وأضاف أن الاستبعاد Exclusionوكذلك عدم إمكانية الوصولinaccessibility إلى الخدمات الأساسية يستحق اهتماما خاصا ينبغي التركيز عليه، وهو ما أكده أيضا موسيليMoseley (١٩٧٩)، حيث أوضحا أن هذا البعد قد غاب طويلا عن أذهان الكثير من مسئولي التنمية، لأنه نظرا لطبيعته وتبعا لمجمل الشروط الاقتصادية و الاجتماعية لكل مجتمع، ليس من السهل إدراكه وقياسه وبالتالي تقديره وتقييمه.

من كل ما سبق يتضح أهمية الاهتمام في سياق تقييم نتائج الآثار الاجتماعية لعمليات التوطين في المجتمعات المستحدثة بمناطق استصلاح الأراضي بتبني آراء المستوطنين أنفسهم، وهو الاتجاه الذي تتبناه هذه الدراسة في تتبعها للعلاقات والفروق بين عدد من المتغيرات التي ترتبط بالخدمات العامة المتاحة، والتي تنعكس على مقومات الاستقرار والاستمرار للمجتمعات المستحدثة.

مقاييس تقييم الخدمات:

يعد تقييم الخدمات المقدمة إلي المواطنين من التحديات الأساسية التي تواجه تنمية مناطق الاستصلاح الجديدة، خاصة ما يتعلق بمقاييس تقدير كفاءة وفاعلية الخدمات الأساسية المقدمة للمستوطنين، حيث تتنوع أشكال هذه الخدمات لتشمل الخدمات الصحية والتعليمية و مياه الشرب وتوفير الغذاء والمأوى والخدمات الزراعية وشبكة الطرق والمواصلات والخدمات الزراعية إلى غيره من الخدمات العامة.

وأوضح بروك (٢٠٠٠) أن الكثير من دراسات تقييم الخدمات تركز علي نوعين من المقاييس؛ الأول: المؤشر التخصصي (التكنوقراطي Technocratic approach)، وفيه يتم التقييم من خلال معايير أو مؤشرات معيارية يحددها المتخصصون في هذه الخدمة (Wouters، ١٩٩٩) وفيها يكون الحكم على صلاحية نوعية الخدمة المقدمة عندما تصل إلى مستوي معين من الجودة تحدد طبقا لمؤشرات محددة تضعها هيئات متخصصة. أما المؤشر الثاني (آراء المستفيدين Perspective of clients) فيتم التقدير فيها من خلال المقاييس الكيفية التي تعكس وجهة نظر المستفيدين والمجتمعات. ويلعب المستفيدون الدور الرئيسي في تعريف وتقييم نوعية الخدمة المقدمة إليهم (Brook، ٢٠٠٠).

وهناك بعض الجدل الذي يثور حول استخدام وجهة نظر الأفراد في تقدير نوعية الخدمات، فبينما يؤكد الكثير من المعنيين علي أهمية وجهة نظر الأفراد كمؤشر مهم ودال على نوعية الخدمة، يعارض البعض الآخر تلك المؤشرات ويصفها بالذاتية المتعمقة (Roemer، ١٩٨٩). ويؤكد المتبنون لاستخدام وجهة نظر الأفراد كمؤشر مهم لتقييم نوعية الخدمة،على أهمية إدراك وشعور المستفيدين، حتى لو تعارض ذلك مع تقديرات مقدمي الخدمة. ويعللون ذلك بأنه بحد أدنى، يستطيع التقدير الذاتي لنوعية الخدمة (من خلال المستفيدين)، تقديم مخرجات ونواتج هامة لمساعدة مقدم الخدمة في فهم وبناء معايير مقبولة لنوعية الخدمة، حيث أنه يصعب في كثير من الأحيان تحديد كافة الجوانب المتعلقة بالخدمة لبناء المعايير اللازمة في التقييم، خاصة السلبية منها (Williams، ٢٠٠٠) فإن وجهة نظر المستفيدين هي الجزء المدرك من الخدمة التي يتم تقييمها (Calnan، ١٩٩٦).

وقد تعددت مؤشرات التقدير الذاتي لقياس جودة الخدمات المقدمة للمجتمعات المحلية، إلا أن استخدام مؤشر "الرضا" عن الخدمة هو الأكثر شيوعا كمقياس أساسي لقياس نوعية الخدمة. فمستوى الرضا يعكس تفضيلات المستفيدين وتوقعاتهم، بالإضافة إلي واقع وحقيقة الخدمة المقدمة. كما أن مؤشر الرضا يتأثر بالعديد من مكونات الخدمة. وعلي هذا فإن مستوى الرضا كمقياس للخدمة من وجهة نظر المستفيد يعكس الواقع الموضوعي للخدمة المقدمة (Duong، 2004).

لذا تؤكد كثير من المنظمات علي ضرورة قياس وجهات نظر المستفيدين كمعيار أساسي في عملية التقييم، كما أشارت كثير من الكتابات إلي مزايا المقاييس النوعية في تقدير نوعية الخدمات المقدمة. فعلي سبيل المثال قامت المفوضية المشتركة لجودة الخدمات الصحية باستخدام مفهوم الرضا للتعبير عن مدى إدراك العملاء للخدمة المقدمة، حيث اعتبرت وجهة نظر المستفيدين هي نظرة موضوعية ديناميكية تعكس تقدير الأفراد لنوعية الخدمة ومدى وصولها إليهم (Andaleeb، 2004).

إن عملية التأسيس لتحسين نوعية الخدمات يتطلب أكثر من مجرد تقديم الأدوات والمناهج، فالتنمية المستدامة تتطلب تغيير في الاتجاهات، والشعور بملكية الخدمات المقدمة من المنظمات المختلفة. لذا فهناك

كثير من العوامل المساعدة التي تعد بمثابة حجر الأساس لإدماج مفهوم تحسين النوعية والجودة داخل بناء ووظائف المنظمة الخدمية، ويطلق عليها العناصر الأساسية في عملية التأسيس Essential Elements in Institutionalization (USAID، 2008). هذه العناصر تشكل إطار العمل لتحسين نوعية التأسيس، وتتضمن ثماني عناصر أساسية يمكن إدماجها في ثلاث فئات. الفئة الأولى؛ وجود بيئة داخلية مساعدة Internal enabling environment وتشمل السياسات و القيادة والقيم المحورية للمنظمة والموارد. الفئة الثانية؛ البناء التنظيمي Structure ويشمل المراقبة والإشراف والتكامل بين بناءات ومستويات المنظمة وتحديد الأدوار والمسئوليات والمحاسبة والمساءلة. الفئة الثالثة؛ الوظائف المساندة Support functions وتشمل بناء القدرات وعمليات الاتصال وأساليب الجزاء تبعا لنوعية العمل. وقد أكد التقرير أن تجارب وخبرات الدول النامية والدول متوسطة الدخل لتحقيق تحسين نوعية الخدمات، أظهرت أن النجاح على المدى الطويل يعتمد على تدعيم الأنشطة و التقنيات المختلفة من خلال بيئة داخلية مساندة، ومن خلال بناء يحدد الأدوار والمسئوليات والمساءلة لأنشطة تحسين النوعية، ومن خلال وظائف مساندة لضمان استمرارية التطبيق.

الخطة البحثية:

تتباين ظروف مناطق استصلاح الأراضي كثيرا سواء من حيث الظروف التاريخية – بمضامينها السياسية وأهدافها الإستراتيجية – التي تمت خلالها أنشطة استصلاح وإدارة المناطق والمجتمعات الجديدة التي أنشئت فيها، أو من حيث ظروفها الطبوغرافية أو البيئية أو الديموجرافية. كما تباينت الأهداف والاستراتيجيات عما كانت عليه من قبل لتشمل توطين فئات جديدة كالخريجين القدامى -خاصة من الزراعيين أو الخريجين حديثا من كافة التخصصات، كأحد التوجهات السياسية لحل مشكلة البطالة، أو تعويضا عن الوظيفة لمن تخلوا عن وظائفهم في القطاع العام لاستصلاح الأراضي، مقابل العمل كمنتجين في هذا القطاع. كما أسفر التوجه نحو الاستثمار في حقبة ما بعد السبعينيات عن ضم فئات شديدة التباين مهنيا، ولكنها ذات قدرات اقتصادية عالية كمستثمرين للأراضي المستصلحة، فضلا عن فئات أخرى ضمتهم الدولة لطائفة المستفيدين من مشروعات استصلاح الأراضي لسبب أو آخر. بناءا علي ما سبق فقد تم تبني منهج المسح الجزئي علي عينة من مجتمع الدراسة، الذي ضم كل المجتمعات الجديدة التي تم حصرها بكل مشروعات الاستصلاح منذ خمسينيات القرن الماضي، وفق البيانات التي تم الحصول عليها من كل المصادر المتاحة.

المعاينة:

ترتب على التباين في مجتمع الدراسة، ضرورة أن يتم تمثيل مشروعات الاستصلاح التى تم إنشاؤها بكافة المناطق الجغرافية، وتحت ظروف متباينة زمنيا واجتماعيا في العينة التي أجريت عليها الدراسة الميدانية. واقتضي الأمر تحديد ثلاث معايير أخذت في الاعتبار عند اختيار العينة هي:

١) النطاق الجغرافي لمناطق استصلاح الأراضي والمجتمعات الجديدة المقامة عليها، حيث تم تقسيم الجمهورية إلي ست مناطق هى: غرب الدلتا، وسط الدلتا، شرق الدلتا، سيناء، الوجه القبلي وجنوب الوادي، وذلك في المرحلة الأولي من الدراسة. وأعقب ذلك في مرحلة جمع البيانات الثانوية الاقتصار علي تقسيم مناطق الدراسة جغرافيا إلي منطقتين هما الوجه القبلي والوجه البحري، بعد أن اتضح محدودية البيانات التفصيلية في هذا الشأن، فضلا عن عدم دقتها -إذا توافرت- حيث أن توزيع قري الاستيطان لم يخضع بعد للتقسيم الإداري العام للدولة في معظم الحالات حتي الأن.

٢) النطاق الزمني لإقامة المجتمعات الجديدة بالمناطق المستصلحة والذي يمتد لأكثر من خمسين عاما، حيث تم تقسيم تلك المجتمعات وفق الفترة الزمنية التي مرت منذ بدء التوطين فيها وحتي تاريخ إجراء الدراسة (في ٢٠٠٥) بدلا من استخدام المصطلحات الشائع إستخدامها – مابين جديدة وقديمة أو جديدة قديمة... الخ– وذلك وفق العمر الزمني لتلك المجتمعات، إلى مجتمعات قديمة مر عليها ٤٥ عاما فأكثر، ومجتمعات متوسطة مر عليها فترة ما بين ١٥ إلى أقل من ٤٥ عام، وأخيرا مجتمعات حديثة لم تزد الفترة منذ استيطانها عن ١٥ عاما.

٣) نمط الاستيطان وفق فئة المستفيدين من الأراضي المستصلحة التي أقيم المجتمع الجديد عليها، حيث تم التركيز على فئتين رئيسيتين هما الخريجين والمنتفعين من صغار المزارعين، وبحيث أخذت القرية صفة الفئة الأكثر تركيزا في حالة وجود الفئتين معا -أي مختلطة- والتي كانت نسبتها محدودة أصلا.

وقد تم سحب العينة على مرحلتين، عينة المستفيدين من الأراضي المستصلحة ثم المستوطنين بها. في المرحلة الأولى تم اختيار عينة من القرى في مناطق التوطين المختلفة بحيث يراعى فيها تمثيل الأبعاد

الثلاث الرئيسية وهي البعد الجغرافي والبعد الزمني والبعد النوعي. وفي المرحلة الثانية تم اختيار عينة عشوائية من المستوطنين بكل قرية من قرى العينة بنسبة ١٠% وبحد أقصى ٥٠ فردا من كل قرية.

ويعرض جدول (١) توزيع أفراد العينة بقرى الدراسة التي تم اختيارها بناءاً على الأبعاد الثلاث السابق تحديدها.

جدول (١): توزيع أفراد العينة على قري الدراسة ووفق الأبعاد الثلاث الرئيسية للدراسة

القرية	الموقع الجغرافي			فترة التوطين*				نمط الاستيطان		
	بحري	قبلي	المجموع	قصيرة	متوسطة	طويلة	المجموع	خريجين	منتفعين	المجموع
الاولى		50	50	7	27	15	49	29	21	50
العاشر من رمضان	50		50	11	22	14	47	34	16	50
البصرة	50		50	31	5	14	50	49	1	50
الفدا	50		50	14	14	21	49	50		50
المستقبل		50	50	20	28	2	50	49	1	50
الشهامة		50	50	3	47		50	50		50
طارق بن زياد	50		50	19	31		50	25	25	50
الرضوان	50		50	37	13		50	27	23	50
العزيمة	50		50	45	1	4	50	26	24	50
وداى العريش		50	50	21	2	27	50	28	22	50
بغداد	50		50	35	1	13	49	19	31	50
التقدم	50		50	47	2	1	50	21	29	50
الانطلاق		50	50	49	1		50	50		50
أبو مسعود	35		35	31	2	2	35	33	2	35
النجاح	39		39	37		2	39	37	2	39
سيدنا هارون		50	50	40	7		47	25	25	50
عمر مكرم		50	50	22	12	13	47	23	27	50
سيدنا يعقوب		50	50	13	13	21	47	50		50
عبد الرحمن بيصار	50		50	29	19	1	49	49	1	50
الحويحي		50	50	26	24		50	50		50
أبو زهرة	50		50	48	2		50	50		50
آدم	50		50	45	5		50	21	29	50
الملا	50		50	31	19		50	29	21	50
الرابعة(داود)		50	50		50		50	50		50
الشعراوى	26		26	3	22	25	26	26		26
المجموع	700	500	1200	664	369	150	1183	900	300	1200

المصدر: بيانات العينة

* استبعدت ١٧ مفردة من هذا التوزيع لعدم ورود استجابة للسؤال الخاص بهذا المتغير

متغيرات الدراسة وقياسها:

اعتمدت الدراسة على قياس ثلاث من المتغيرات التي تتعلق مباشرة بالخدمات العامة والشعور بالتغير في مستوي المعيشة المتعلق بها، فضلا عن المتغيرات الثلاث السابق ذكرها في المعايير التي تم تطبيقها في عملية المعاينة. وشملت المتغيرات رأى المبحوث في التحسن العام في مستوى المعيشة نتيجة الانتقال من الموطن القديم إلى الموطن الحالي، وإدراك وجود الخدمات العامة ودرجة الرضا عن الخدمات.

واستخدم لقياس المتغيرات الثلاث الرئيسية في هذا البحث المقاييس التالية:

١- الشعور بالتحسن العام في مستوى المعيشة، حيث يعكس هذا المتغير قدر التباين الذي أحس به المستوطن في جوانب حياته الاقتصادية والاجتماعية نحو الأفضل أو الأسوأ كنتيجة لهجرته من موطنه الأصلي لمقر إقامته الحالي. لذا تم سؤال المبحوث عما إذا كانت ظروف الحياة والمعيشة بالنسبة له ولأسرته قد تغيرت للأحسن أو الأسوأ أو ظلت على ما هي عليه الآن، مقارنة بظروفه الحياتية في

موطنه الأصلي إجمالا، ثم تفصيلا بالنسبة لثلاث عشر جانبا من جوانب حياته المختلفة، بالاختيار بين ثلاث إجابات هي حدث تحسن، لم يحدث تغير، حدث تدهور، وأعطيت تلك الإجابات الدرجات ٣، ٢، ١ علي الترتيب.

٢- إدراك وجود الخدمات بالقرية: يعكس متغير الإدراك مدى تعرف سكان المجتمعات المحلية الجديدة على الإطار التنظيمي المتاح لتقديم الخدمات، والذي يشمل المنظمات الاجتماعية والبنية الأساسية التي توفر تدفق الخدمات المختلفة التي يحتاجها السكان، وهو الأمر الذي يمكن أن يختلف فيه الأفراد اعتمادا على صفاتهم الشخصية وحاجاتهم وظروفهم الاقتصادية والاجتماعية، حيث أنه لا ينصب على قياس مجرد الوجود المادي الفعلي – الذي لا يختلف فيه فرد عن آخر – للمنظمة أو البنية الأساسية، وإنما يهتم بالمعرفة امتدادا إلى مدى القدرة على الوصول إليها، وهو الأمر الذي يعكس ديناميكية الفعل وليس إستاتيكية الواقع المادي، وذلك بعرض قائمة من الخدمات تشمل ٢٩ خدمة أساسية، حيث طلب من كل مبحوث أن يقرر ما هو المتاح منها في نطاق القرية. واعتبر عدد الخدمات التي يرى الفرد أنها متاحة مقياسا لإدراكه لوجود الخدمات في نطاق القرية.

٣- الرضا عن الخدمات: وهو يعكس جانبا أو بعدا مهما من الفاعلية Effectiveness للإطار التنظيمي والمؤسسي المتعلق بالخدمات العامة المتاحة بالمجتمع، وذلك بعرض نفس القائمة من الخدمات على المبحوث وإمكانية وإجراءات الحصول عليها، وبسؤاله عن مدى رضاه عن كل ما ذكر أنه متاح في نطاق القرية بالاختيار بين ثلاث إجابات هي راض، وراض لحد ما، غير راض. وأعطيت تلك الإجابات الدرجات ٣، ٢، ١ بالترتيب. وجمعت درجات الرضا عن كل الخدمات لتعبر عن إجمالي الرضا عن الخدمات المتاحة بالمجتمع.

ولقد تم تعديل القيم الإجمالية للاستجابات الفردية في حالة كل قرية بالنسبة للخدمات الموجودة فعلا فيها وفق ما تم حصره باستمارة القرية Factual data، لمعالجة التشتت النسبي بين القرى الذي ظهر في استجابات المبحوثين. كما تمت معايرة البيانات بعد ذلك باستخدام الدرجات المعيارية Standard Scores مع إضافة قيمة ثابتة إليها قبل تحليلها إحصائيا.

فروض البحث:

في ضوء الإطار النظري السابق طرحه في صدر هذا البحث، فإنه يتوقع أن يختلف مستوى الشعور بتحسن الظروف للمعيشية وكذا إدراك وجود الخدمات لدى المبحوثين وكذا رضائهم عنها في مناطق الإستيطان تحت الدراسة مابين المناطق الجغرافية المختلفة، ومابين المجتمعات ذات الأعمار المختلفة، ومابين المجتمعات التي يسود فيها توطين المنتفعين من صغار المزارعين والخريجين. على أنه في المجتمع الواحد يتوقع أن يصاحب مستوى إدراك المستوطنين للخدمات المتاحة بمجتمعاتهم المحلية درجة رضاهم عن هذه الخدمات وانعكاس ذلك على مستوى شعورهم بالتحسن العام في مستوى معيشتهم نتيجة تغيير موطنهم . ومن ثم يتطلب الأمر اختيار الفروض الصفرية (فروض العدم) المقابلة لهذه الفروض للتحقق من مدى صحتها من عدمه.

تحليل البيانات ومناقشة نتائجها

وفقا للأساس النظري الذي اعتمدت عليه الدراسة، انصب التركيز على ثلاث متغيرات رئيسية، وهي؛ مدى إدراك المستوطنين لوجود الخدمات داخل مجتمعاتهم المحلية، ودرجة رضائهم عن نوعية الخدمات المقدمة، والشعور بالتحسن العام في مستوى المعيشة. ويوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية للمتغيرات الثلاث.

جدول (٢): متوسطات درجة إدراك وجود الخدمات ودرجة الرضا عن الخدمات وشعورهم بالتحسن العام في مستوي المعيشة للمبحوثين (ن = ١٢٠٠)

المتغير	المتوسط الحسابي
إدراك وجود الخدمات	١٦,٦١
الرضا عن الخدمات	٢٢,٠٣
التحسن العام في مستوى المعيشة	٣٣,٠٧

المصدر: البيانات الميدانية لعينة البحث

ويتضح من بيانات الجدول (٢) أن متوسط درجة إدراك وجود الخدمات يبلغ ١٦,٦١ خدمة في المتوسط لكل مبحوث على مستوى العينة الكلية علي مدى يمتد في حده الأدنى من صفر إلى ٢٩ درجة. ويبلغ متوسط درجة الرضا عن الخدمات ٢٢,٠٣ درجة علي مدى يمتد في حده الأدنى من ٣ إلى ٨٧ درجة. ويبلغ متوسط درجة التحسن العام في مستوى المعيشي ٣٣,٠٧ درجة علي مدى يمتد في حده الأدنى من ٣ إلى ٣٩ درجة. وتشير هذه الأرقام إلى أن المبحوثين يدركون وجود عدد كبير نسبيا من الخدمات، وفي نفس الوقت فإن نظرتهم إلى فعاليتها وفق ما تعبر عنه درجة الرضا لازالت محدودة، بينما كان شعورهم بالتحسن في مستوي معيشتهم عاليا بدرجة ملحوظة، وهذا الفرق بين المتغيرات الثلاث قد لا يعود إلي الخدمات العامة المتاحة التي يستفيدون بها فقط، وإنما أيضا لتغير أوضاعهم الاقتصادية الاجتماعية العامة، حيث أصبحوا ملاكا لأراض ومساكن ورؤوس أموال منقولة في شكل ثروة حيوانية وأدوات زراعية، وهي أوضاع تختلف عما كان متاحا لهم من قبل.

التباين في إدراك المستوطنين بعدد الخدمات العامة المتوفرة بالقرية ومستوى الرضا عنها والشعور العام بالتحسن في مستوي المعيشة بين المجتمعات الجديدة:

أجريت اختبارات لمعنوية الفروق بين المتوسطات لكل من إدراك وجود الخدمات والرضا عنها والشعور بالتحسن العام في مستوي المعيشة بين المبحوثين عند تصنيفهم على أساس كل من نمط التوطين والبعد الجغرافي باستخدام اختبار t، كما أجرى اختبار تحليل التباين F لاختبار معنوية الفروق بين متوسطات ذات المتغيرات الثلاث تبعا للعمر الزمني للمجتمع. ويعرض جدول(٣) النتائج التي تم الحصول عليها. ومن بيانات الجدول يتضح أن متوسط إدراك توافر الخدمات لكل من الخريجين والمنتفعين يبلغ ١٦,٦٣ و ١٦,٦٣٧ درجة على الترتيب، وتبلغ قيمة ت المحسوبة لاختبار الفرق بين المتوسطين ٠,٠٠٥ وهي غير معنوية إحصائيا. و يعني هذا عدم إمكانية قبول الفرض بوجود فروق بين الخريجين والمنتفعين في إدراك وجود الخدمات. كما يبلغ متوسط الرضا عن الخدمات ٢٢,٠٧ درجة للخريجين و ٢٢,٠٤ درجة للمنتفعين وتبلغ قيمة ت المحسوبة لاختبار معنوية الفرق بين المتوسطين ٠,٠٧ وهي غير معنوية إحصائيا. وعند إختبار معنوية الفروق في الشعور بالتحسن العام في مستوي المعيشة كانت قيمة متوسط الشعور بالتحسن العام ٣٣,٧٤ درجة للخريجين و ٣٢,١٦ درجة للمنتفعين وتبلغ قيمة ت المحسوبة لاختبار معنوية الفرق بين المتوسطين ٥,٨٧١ وهي معنوية إحصائيا علي مستوي ٠,٠١ وهو ما يعني وجود فرق في الشعور بالتحسن العام في مستوي المعيشة بين الخريجين والمنتفعين ولصالح الفئة الأولي. وهذه النتائج في مجملها تشير إلي عدم إمكانية قبول الفرض بوجود فروق في الجوانب المؤسسية والتنظيمية للخدمات العامة على أساس نمط التوطين علي إطلاقه، بينما يمكن قبوله بالنسبة الشعور بالتحسن العام في مستوي المعيشة للأسباب التي سبق ذكرها.

جدول (٣): نتائج اختبار الفروق في إدراك وجود الخدمات والرضا عن الخدمات والشعور بالتحسن العام في مستوى المعيشة بين المبحوثين عند تصنيفهم على أساس كل من نمط التوطين والبعد الجغرافي والبعد الزمني

المتغير	متوسط إدراك الخدمات	متوسط الرضا عن الخدمات	الشعور بالتحسن العام في مستوى المعيشة
نمط التوطين			
• خريجين	١٦,٦٣٥	٢٢,٠٧	٣٣,٧٤
• منتفعين	١٦,٦٣٧	٢٢,٠٤	٣٢,١٦
• قيمة ت	٠,٠٠٥	٠,٠٧	٥,٨٧١**
البعد الجغرافي			
• الوجه البحري	١٥,٦٧	٢١,١٨	٣٢,١٧
• الوجه القبلي	١٩,٥٤	٢٤,٧٢	٣٥,٨٣
• قيمة ت	١١,٥ **	٦,٤ **	١٢,٣**
البعد الزمني			
• فترة قصيرة	١٦,٧١	٢٢,١٥	٣٣,٤٠
• فترة متوسطة	١٦,٣٨	٢٢,١٢	٣٢,٨٦
• فترة طويلة	١٦,٧٩	٢١,٢٨	٣١,٩٤
• قيمة ف	٠,٥٥٨	٠,٦٧٤	٦,٢١٢**

المصدر: البيانات الميدانية لعينة البحث ** معنوي عند مستوى ٠,٠١

وبالنسبة للبعد الجغرافي، يبلغ متوسط إدراك وجود الخدمات ١٥,٦٧ درجة و ١٩,٥٤ درجة للوجه البحري والوجه القبلي على الترتيب. وتبلغ قيمة ت المحسوبة لاختبار الفرق بين المتوسطين ١١,٥ وهي معنوية إحصائيا عند مستوى٠,٠١. ويبلغ متوسط الرضا عن الخدمات للمبحوثين من الوجه البحري والوجه القبلي ٢١,١٨ درجة و ٢٤,٧٢ درجة على التوالي. وتبلغ قيمة ت المحسوبة لاختبار الفرق بين المتوسطين ٦,٤ وهي معنوية إحصائيا عند مستوى ٠,٠١، الأمر الذي يعني أن المستوطنين في الوجه القبلي يدركون وجود خدمات أكبر من نظرائهم في الوجه البحري و يعني هذا أن المستوطنين في الوجه القبلي أكثر رضا عن الخدمات المحلية المتاحة لهم من نظرائهم في الوجه البحري. وهذه النتائج تؤكد إمكانية قبول افتراض وجود فروق في الجوانب المؤسسية و المنظمية على أساس البعد الجغرافي، حيث اتضح أن إدراك التغير في الجوانب المؤسسية والمنظمية للخدمات الاجتماعية في الوجه القبلي أفضل منها في الوجه البحري. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه نتيجة للمستوى العام المنخفض في الخدمات في ريف الوجه القبلي عنه بريف الوجه البحري، وهو ما تؤكده تقارير التنمية البشرية وتقديرات الفقر في تقارير البنك الدولي الأخيرة، فإن انتقال الريفيين بالوجه القبلي إلى مجتمعات جديدة تنال اهتماما- ولو محدودا – من قبل الدولة وأجهزتها في توفير حدود ولو محدودة من الخدمات تناظر الخط السائد في الوجه البحري، فإنه تلقى تقديرا أكبر من المستوطنين في الوجه القبلي عن في الوجه البحري.

وبالنسبة للبعد الزمني، يبلغ متوسط إدراك وجود الخدمات ١٦,٧١ درجة، ١٦,٣٨ درجة، ١٦,٧٩ درجة لفترات التوطين القصيرة والمتوسطة والطويلة على الترتيب، وتبلغ قيمة ف المحسوبة لاختبار الفرق بين المتوسطات ٠,٥٥٨ وهي غير معنوية إحصائيا. وهذا يعني عدم وجود فروق في إدراك وجود الخدمات على أساس البعد الزمني. كما يبلغ متوسط الرضا عن الخدمات ٢٢,١٥ درجة و ٢٢,١٢ درجة و ٢١,٢٨ درجة لفترات التوطين القصيرة والمتوسطة والطويلة على التوالي. وتبلغ قيمة ف المحسوبة لاختبار الفروق بين تلك لمتوسطات ٠,٦٧٤ وهي غير معنوية إحصائيا أيضا. وهذا يعني عدم وجود فروق في الرضا عن الخدمات على أساس البعد الزمني. وهذه النتائج في مجملها تؤكد عدم وجود فروق في الجوانب المؤسسية و المنظمية على أساس البعد الزمني. وهو ما قد يكون ذا دلالة غير إيجابية، حيث كان من المتوقع أن تتكامل الخدمات ويتطور إدراك المستوطنين بذلك سواء من حيث كم الخدمات المتاحة لهم أو مستوى كفاءتها وفاعليتها مع مرور الزمن، بما ينعكس في التباين في هذين المتغيرين بين الفئات الزمنية الثلاث، وهو ما لم تثبت صحته إحصائيا.

العلاقة بين الإدراك بعدد الخدمات العامة المتوفرة بالقرية ومستوى الرضا عنها والشعور العام بالتحسن في مستوي المعيشة:

تم اختبار فروض البحث حيث تعرض الجداول من (٤-١) إلي (٤-٣) معاملات الارتباط بين وجود الخدمات والرضا عنها والشعور العام بالتحسن في مستوي المعيشة للعينة البحثية ككل. وتشير بيانات الجدول إلى أن هناك علاقة ذات شدة عالية إجمالا بين عدد الخدمات التي يدرك المبحوثون إتاحتها بمنطقة الاستيطان الريفي وفاعلية تلك الخدمات في الوفاء باحتياجات السكان فيها. وقد وصلت قيمة الارتباط لنحو ٠,٧٠٣ بمستوى معنوية ٠,٠١ بين المتغيرين للعينة الكلية بما يشير إلى أن توفر عدد أكبر من الخدمات يصحبه عادة درجة أعلى من الرضا عن الخدمات والعكس بالعكس صحيح، الأمر الذي قد لا يعود فقط لعدد تلك الخدمات، وإنما قد يعود أيضا لما قد يحدث من تفاعل بين تلك الخدمات ذاتها وانعكاسها على حياة السكان. فتوفر الاتصالات مثلا يمكن أن ينعكس على باقي الخدمات المتاحة. ونفس الأمر يمكن أن يقال بالنسبة لخدمات التموين والخدمات الصحية والبيطرية والتعليمية.... الخ.

وعند اختبار ذات العلاقة عند تصنيف المبحوثين حسب نمط التوطين اتضح أن العلاقة عالية الشدة والمعنوية في الحالتين، رغم أن شدتها كانت أعلى نسبيا بين المنتفعين حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٧٢١ عنه بين الخريجين حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٦٨٤، وهو ما قد يعكس حساسية أعلى لدى فئة المنتفعين عنه بين فئة الخريجين، الذين يلاحظ انخفاض درجة الاستقرار لديهم نسبيا مقابل حراكهم الأعلى، بما يجعل بعضا من احتياجاتهم يتم الوفاء بها من خارج قراهم.

كما تم اختبار العلاقة بين إدراك عدد الخدمات والفاعلية المقاسة بمستوى رضا المستوطنين على أساس البعد الجغرافي فاتضح أنه بالرغم من المعنوية العالية للعلاقة بين المتغيرين في كل من الوجه البحري والوجه إلقبلي، فإن شدة العلاقة كانت أعلى في مناطق الوجه البحري حيث كانت ٠,٧٧١ عنه في الوجه القبلي الذي كانت فيه شدة العلاقة نحو ٠,٤٢٦ فقط. وهو ما قد يعكس تفاوتا في أسباب الرضا عن الخدمات أو عددها بين الإقليمين.

جدول (٤-١): شدة العلاقة بين الإدراك بعدد الخدمات المتوفرة بالقرية ومستوى الرضا عن الخدمات

العلاقة بين الإدراك بوجود الخدمات ومستوى الرضا	معامل الارتباط	ن
* على مستوى العينة الإجمالية	٠,٧٠٣ (**)	١٢٠٠
* على مستوى الخريجين	٠,٦٨٤ (**)	٦٧٧
* على مستوى المنتفعين	٠,٧٢١(**)	٥٢٣
* على مستوى وجه بحري	٠,٧٧١ (**)	٩٠٠
* على مستوى وجه قبلي	٠,٤٢٦ (**)	٣٠٠
* على مستوى فترة التوطين القصيرة	٠,٦٦٢ (**)	٦٦٤
* على مستوى فترة التوطين المتوسطة	٠,٨٠٠ (**)	٣٦٩
* على مستوى فترة التوطين الطويلة	٠,٦٧٦ (**)	١٥٠

المصدر: البيانات الميدانية لعينة البحث ** معنوي عند مستوى ٠,٠١

جدول (٤-٢) شدة العلاقة بين الإدراك بعدد الخدمات المتوفرة بالقرية والتحسن العام في مستوى المعيشة

العلاقة بين الإدراك بوجود الخدمات و التحسن العام في مستوى المعيشة	معامل الارتباط	ن
* على مستوى العينة الإجمالية	٠,٣٠٣(**)	١٢٠٠
* على مستوى الخريجين	٠,٢٢١(**)	٦٧٧
* على مستوى المنتفعين	٠,٣٨٥(**)	٥٢٣
* على مستوى وجه بحري	٠,٢٣٦(**)	٩٠٠
* على مستوى وجه قبلي	٠,٠٧٢	٣٠٠
* على مستوى فترة التوطين القصيرة	٠,٢٨٥(**)	٦٦٤
* على مستوى فترة التوطين المتوسطة	٠,٣٩٢(**)	٣٦٩
* على مستوى فترة التوطين الطويلة	٠,١٨٣(*)	١٥٠

المصدر: البيانات الميدانية لعينة البحث ** معنوي عند مستوى ٠,٠١ * معنوي عند مستوى ٠,٠٥

جدول (٤-٣) شدة العلاقة بين مستوى الرضا عن الخدمات و التحسن العام في مستوى المعيشة

العلاقة بين مستوى الرضا عن الخدمات و التحسن العام في مستوى المعيشة	معامل الارتباط	ن
* على مستوى العينة الإجمالية.	٠,١٦٤(**)	١٢٠٠
* على مستوى الخريجين	٠,٠٥٩	٦٧٧
* على مستوى المنتفعين	٠,٢٠٥(**)	٥٢٣
* على مستوى وجه بحري	٠,١٥٤(**)	٩٠٠
* على مستوى وجه قبلي	٠,١٥٥(**)	٣٠٠
* على مستوى فترة التوطين القصيرة	٠,١٣١(**)	٦٦٤
* على مستوى فترة التوطين المتوسطة	٠,٢٨٧(**)	٣٦٩
* على مستوى فترة التوطين الطويلة	-٠,٠٢٤	١٥٠

المصدر: البيانات الميدانية لعينة البحث ** معنوي عند مستوى ٠,٠١

وتم أيضا اختبار شدة العلاقة بين المتغيرين حسب البعد الزمني، فاتضح أن شدة العلاقة أعلى ما يمكن في الحقبة الزمنية المتوسطة إذ كانت ٠,٨٠٠ بينما تساوت تقريبا شدة العلاقة بين المتغيرين في فترتي التوطين الطويلة والقصيرة، حيث كانت ٠,٦٦٢ في فترة التوطين القصيرة، و ٠,٦٧٦ في فترة التوطين الطويلة. ويبدو أن مستوى النضج في مستوى الخدمات المقدمة في المجموعة الوسطى ارتبط بمستوى أعلى للرضاء، في حين قد يبرر التباين مع المجموعتين الأخريتين من القرى إما بنقص الخدمات فعلياً النسبي في المجموعة القصيرة الأمد وقصور الخدمات النسبي في المجموعة طويلة المدى مع النمو السكاني السريع فى المناطق القديمة التى أصبح بعضها يعاني إزدحاماً سكانياً طارداً.

يوضح جدول(٤-٢) أن هناك علاقة إرتباطية قوية بين عدد الخدمات التي يدرك المبحوثين إتاحتها بمناطق استيطانهم وشعورهم بالتحسن العام في مستوى معيشتهم. وتظهر تلك العلاقة على مستوى العينة الإجمالية وعلى مستوى نمط التوطين وكذلك على مستوى فترات التوطين الثلاث. إلا أنه على مستوى الموقع الجغرافي فإن هذه العلاقة لم تثبت معنويتها على مستوى الوجه القبلي وقد يرجع ذلك إلى أن الوجه القبلي يعاني انخفاض عام في مستوى معيشة الأفراد وذلك ظهر جلياً في تقرير التنمية البشرية لمصر (٢٠٠٨) أي أن انخفاض مستوى المعيشة في هذه المناطق لايرتبط مباشرة بإدراكهم العام لعدد الخدمات.

أما جدول (٤-٣) فيعرض وجود علاقات إرتباطية ذات شدة عالية إجمالاً بين مستوى الرضا عن الخدمات والتحسن العام في مستوى المعيشة. وعند اختيار تلك العلاقة حسب نمط التوطين أتضح أن العلاقة معنوية على مستوى المنتفعين ولكنها غير معنوية على مستوى الخريجين وربما يعود ذلك إلى انخفاض درجة الاستقرار لديهم نسبياً مقابل حراكهم لأعلى.

كما أوضح الجدول أيضاً أن هناك علاقة معنوية بين الرضا عن الخدمات والتحسن العام في مستوى المعيشة في فترتي التوطين القصيرة والمتوسطة، ولم تثبت تلك العلاقة لفترة التوطين الطويلة. وقد يرجع ذلك إلى نقص الخدمات فعلياً وقصور كفاءة أداء الخدمات النسبي نتيجة للنمو السكاني السريع في هذه المناطق القديمة، والتي أصبحت تعاني ازدحاما سكانياً كبيراً، وكذلك للتغيرات الاقتصادية وتخلي الحكومة عن تقديم كثير من الخدمات التي كانت تقدم بالمجان وبكفاءة في البدايات الأولى للتوطين.

وتشير النتائج بشكل عام إلي أن مستوي الإدراك بعدد الخدمات التي يري المبحوثين أنها متاحة بمناطق استيطانهم، ومستوى الرضا عن الخدمات فيها، وشعورهم بالتحسن العام في مستوى معيشتهم تتباين في متوسطاتها. علي أن مستوي المتغيرين الأولين أكثر ارتباطا بطبيعة الأوضاع في الوقت الراهن لحياة المستوطنين، بينما يتأثر مستوي الشعور بالتحسن العام في مستوى المعيشة أكثر بحجم الفارق بين الأوضاع الاقتصادية-الاجتماعية قبل التهجير والأوضاع الراهنة.

مقترحات وتوصيات

وفي ضوءهذه النتائج توصي الدراسة بضرورة خلق واستكمال الأطر التنظيمية والأشكال المنظمية المتعددة بهذه المجتمعات للمساعدة على تأسيس نماذج اجتماعية ملموسة وواضحة يجري التعامل من خلالها مع الواقع الاجتماعي المعاش بكل تباينات وكل تعقيداته ويتطلب ذلك:

١. قياس فاعلية الأطر التنظيمية المتواجدة ومدى قدرتها على الوفاء بالاحتياجات المتغيرة لسكان تلك المجتمعات بصفة مستمرة، والعمل على زيادة فاعلية هذه الأطر التنظيمية مع مرور الوقت ويتطلب ذلك استمرار إجراء الدراسات والبحوث والتقييم من جانب الجهات المتخصصة واقتراح السبل لتفعيل هذه الأطر التنظيمية.

٢. مراعاة التباينات في الأطر التنظيمية من حيث مستواها ودرجة تعقيدها بين المجتمعات الجديدة المختلفة ذلك أن ما يصلح لمجتمعات المنتفعين ليس بالضرورة يصلح لمجتمعات الخريجين أو العكس، الفيصل هنا هو هل تشبع هذه الأطر التنظيمية الاحتياجات الفعلية لهؤلاء المستوطنين؟ وهل هذه الأطر التنظيمية تتبع وتتسق مع عناصر الثقافة السائدة؟ لذلك فإن هذه الأطر التنظيمية لابد وأن تتمشى في درجة تعقيدها ومستوياتها ودرجة استكمالها مع درجة نضج المجتمع المحلي.

٣. تنوع واستكمال الخدمات المقدمة من الأطر التنظيمية بهذه المجتمعات يعزز ويرفع من درجة الرضا بين سكان تلك المجتمعات خاصة في مجتمعات المنتفعين الأكثر استقرارا في مجتمعاتهم والأقل اعتمادا على أية خدمات من خارج مجتمعاتهم المحلية مقارنة بمجتمعات الخريجين، وكذلك في المجتمعات الجديدة بالوجه البحري مقارنة بالوجه القبلي، وأيضا في المجتمعات الجديدة متوسطة العمر مقارنة بالمجتمعات الجديدة الحديثة (قليلة العدد في الخدمات نسبيا)والمجتمعات القديمة (ربما لتهالك وسوء حالة الخدمات بها نظرا لقدمها وعدم صيانتها لفترات طويلة من جانب الجهات المختصة).

٤. الاهتمام بوضع سياسة قومية للتوطين في الأراضي المستصلحة لا تركز فقط على البنية الأساسية والأنشطة الإقتصادية، وإنما أيضا – وبقدر إن لم يكن أعلى فعلى الأقل بقدر مساو – بالسكان والبشر الذين يتم توطينهم بتلك المجتمعات ومستقبل هذه المجتمعات من النواحي المؤسسية والمنظمية والإجتماعية بشكل عام.

المراجع العربية

الزغبي، صلاح، ٢٠٠٠، المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والفنية اللازمة لتحديد مواقع مشروعات الأستثمار لأستصلاح الأراضي الصحراوية للقطاعين العام والخاص بمصر"، الجزء الثاني ٢٠٠٠.
برنامج الأمم المتحدة للتنمية، ١٩٩١، تقرير التنمية البشرية
نوار، محمد حلمي، ٢٠٠٦، "الجوانب التنظيمية والمؤسسية في المجتمعات الجديدة- الفصل الرابع"، في الزغبي، صلاح و نوار، محمد حلمي وآخرون، ٢٠٠٦، المحاور والآثار الاجتماعية لمشاريع التوطين فى الأراضى الجديدة ودورها فى التخطيط الاجتماعى للمشروعات الزراعية القومية الكبرى الجديدة، التقرير الختامي- نتائج الدراسة، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، مركز بحوث ودراسات التنمية الريفية، كلية الزراعة - جامعة القاهرة (تحت الطبع)
مرتضي محمود ٢٠٠٤، " تطور مفهوم التنمية من النمو الاقتصادي إلي التنمية الانسانية"، مركز دراسات وبرامج التنمية البديلة، ٢٠٠٤.
هيئة كير الدولية،٢٠٠٤، منهج الاحتياجات الأساسية، المفاهيم الأساسية " منشورات هيئة كير الدولية بمصر. 2004"

REFERENCES

Andaleeb S., 2001, Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: a study of hospitals in a developing country, Social science Medical, 2001; 52: 1359–1370

Brook, R., 2000, Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers, International journal of Quality of health care, 2000; 12:

Calnan, M., 1998, the patient's perspective, International Journal of Technology Assessment in Health Care, 1998; 14: 24–34.

Cernea, Michael M., 1988, Involuntary Resettlement in Development Projects: Policy Guidelines in World Bank-Financed Projects, World Bank Technical Paper Number 80, Washington, D.C.

Chambers, R., 1980, Rural Poverty: Problems and Remedies, Working Paper No. 400, World Bank, Washington, D.C.

Change. H and P. Evans, 2002, The Role of Institutions in Economic Change, Venis, Italy.

Duong, Dat van, Binis, W. Colin, Lee, Y.H. and Hipgrave, David B., 2004, Measuring client-perceived quality of maternity services in rural Vietnam, International Journal for Quality in Health Care; Volume 16، Number 6: pp. 447–452

Hulme, D., 1988, Land settlement schemes and rural development: a review article, Sociologia Ruralis, vol xxviii, no1-1988.

Moseley, Malcolm J., 1979, Accessibility: the rural challenge, Methuen & Co. Ltd, London

Narayan، D. 2002 " Empowerment and poverty reduction، A source Book". The World Bank، Washington، DC 2002.

North، D., 1990, Institutions, Institutional Change and Economic Performance, Cambridge University Press, Cambridge, 1990.

Roemer, M., 1988, Quality Assessment and Assurance in Primary Health Care, WHO Offset Publication, 1988.

Scudder, T., 1984, the development potential of new land settlement in the tropical and subtropics: a global state-of-the-art evaluation with specific emphasis on policy implications, AID program Evaluation Discussion paper No. 21.

USAID, 2008, Institutionalization, Tools & Resources, http://www.hciproject.org/methods&tools/hciinstit.html

Williams, SA., 1998, Quality and care: patients' perceptions. Journal of Nursing Care Quality; 12: 18–25.

Wouters, A., 1991, Essential national health research in developing countries: health care financing and the quality of care, International Journal of Health Planning Manage; 6: 1991.

RURAL PEOPLE'S PERCEPTION AND SATISFACTION OF LOCAL PUBLIC SERVICES AND THEIR FEELINGS OF IMPROVEMENT IN THEIR LIVING CONDITIONS (A STUDY IN THE NEWLY RECLAIMED LANDS)

Nawar, M. H. and Azza T. El- Bendary

Dept. of Agricultural Extension and Rural Development, Fac. of Agriculture, Cairo Univ.

ABSTRACT

For the past five decades, the government of Egypt has been engaged in long term and expensive programs of land reclamation and settlement in the desert areas. The objectives as stated in the government of Egypt's strategy were for horizontal expansion of cultivated lands and redistribution of population across the whole lands. This study is concerned more with the established settlements to fulfill the second objective. It aims at identifying the relationship between the settlers' perception of the number of services accessible in their communities and their satisfaction of the quality of these services, and to examine to what extent they feel their wellbeing conditions improved accordingly.

Due to the diversity of study population and the need to represent most of the resettlement projects in all geographic areas of the reclaimed lands, three main criteria were taken into consideration in sample selection; geographic location of the lands, duration since resettlement , and the category of the settlers.

The study was conducted in 25 villages of the new lands in Upper and Lower Egypt. The data was collected by interviewing a randomly selected sample of 1200 settlers, using personal interview questionnaire.

The results indicated that perception of the number of public services in the community is correlated with the efficiency of the services which was measured by satisfactions of the services' quality, in most of the cases. Relationship of both perception of the number of public services in the community and the efficiency of the services as measured by satisfactions of the services' quality from one side and the feeling of improvement of global life conditions from the other side were proved positive, in most of the cases. The study also showed that Upper Egypt settlers are more satisfied with services provided to them.