

عنوان الورقة :

**عمليات وإجراءات قياس وتحقيق رضا المستفيد
من برامج وأنشطة الجمعيات الخيرية**

مقدمها :

الدكتور / سعد بن مبارك الرمهي

ملخص الورقة :

تعد الجمعيات الخيرية من أبرز مؤسسات المجتمع الداعمة لجهود الدولة في تنمية افراد بعض فئات المجتمع وتنوع مصادر الدخل والاستثمار للمستفيدين منها 0 ولأهمية الموارد المادية والبشرية والتقنية للجهات الخيرية ، وأهمية العمل الخيري ومؤسساته ، وقيمة المصادر التمويلية ، وأهمية الفئات المستفيدة من برامج وأنشطة الجمعيات الخيرية ، كان لزاماً تجويد الخدمات المقدمة من قبل تلك الجهات 0 ولما يمثل معيار رضا المستفيد من أهمية ؛ كأحد أهم معايير الجودة الشاملة ، وجوائز التميز العالمية والمحلية ، وكأحد بنود المواصفة العالمية (الأيزو) لنظم إدارة الجودة ، ولغياب منهجية واضحة لرضا المستفيد وعملياته المختلفة (القياس والتحسين) كان مهماً بحث العمليات والإجراءات الخاصة برضا المستفيد بعملياته الرئيسية من خلال عمل مؤسسي وبإطار تنظيمي وتطبيقي يوحد الجهود في الجهات الخيرية ويوجهها لعمل مؤسسي يهدف لتطوير الاداء بتلك الجمعيات الخيرية بالاعتماد على مشاركة المستفيد وتفعيل دوره 0

لذلك بحثت الورقة في أبرز مداخل قياس جودة الأداء وكيف يتم الاستفادة منها في تحسين نسب رضا المستفيد ، والتعرف على أبرز متطلبات النجاح ، وعلى أبرز أدوات قياس رضا المستفيد ، وكيفية تطبيقها لتنفيذ عمليات نشر ثقافة المستفيد وقياس جودتها ، وصولاً لتحقيق تطوير في مستوى الاداء بشكل عام وتحسن مستمر في مستوى الخدمات المقدمة 0

وقد حصلت الورقة لتحديد تلك الأدوات والعمليات الرئيسية الثلاث " نشر ثقافة رضا المستفيد ، وقياس مستوى الخدمات المقدمة ، وتحسين وتطوير البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعيات الخيرية لمختلف المستفيدين 0

فيما أوصت الورقة بإنشاء وحدات " القياس والتقييم " بأقسام التطوير والجودة بالجهات الخيرية لترتبط مباشرة بالمدير العام ، مع نشر ثقافة رضا المستفيد بكل الوسائل وبما

يحقق فهم وإدراك للقيمة المضافة لرأي المستفيد في تطوير الخدمات المقدمة ، ويخصص جائزة تمنحها وزارة الشؤون الاجتماعية أو الجمعية الرئيسية التي تتفرع منها عدة جمعيات لأفضل مقدم خدمة للجهات التابعة لها من خلال معايير محددة يتم وضعها بمقاييس علمية وموضوعية 0

مقدمة :

يمثل البحث في مجال العمل الخيري ركيزة أساسية لتحسين مستوى الحياة لشرائح متعددة من المجتمع والمستفيدة - بشكل مباشر - من الخدمات والمساعدات المقدمة من تلك الجمعيات ، الأمر الذي يجعل من أهمية قياس مدى رضا المستفيد من تلك الخدمات أمراً بالغ الأهمية لعدة اعتبارات ؛ أهمية الفئات المستهدفة في المجتمع ، وقيمة الأموال المستثمرة في العمل الخيري من جانبي المستفيد والمورد ، وأهمية العمل وقيمه الدينية والاجتماعية والأمنية للمجتمع بشكل عام وللمستفيد بشكل خاص 0

تلك الأهمية تؤكد على ضرورة قياس رضا المستفيد (الداخلي والخارجي) من خلال أدوات علمية مقننة

تراعي ظروف وامكانيات المستفيدين ، وذلك بإجراءات تحسن أداء الجمعيات الخيرية بشكل عام 0

تحديد المشكلة :

يعد المستفيد من أهم مدخلات ومخرجات العمل الخيري وقائد عملياته . ولاحترام عمليات تطوير العمل المقدم بالجمعيات الخيرية لحقائق وأدلة ووثائق تؤكد علمياً على مدى جودة تلك الخدمات ، كان لزاماً تحديد أدوات علمية لقياس مدى رضا المستفيدين عن كافة البرامج والأنشطة والخدمات ، مما يساعد - اصحاب الأموال ومقدمي الخدمة ومتلقيها - في استثمار الأموال المتوفرة والإفادة من الطاقات البشرية في تنمية ها الجانب الحيوي الهام 0

لذا تبحث هذه الورقة في الوصول لتصور عن آلية تنفيذ عمليتي قياس وتحقيق رضا المستفيد من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

1. ما أبرز المداخل المستخدمة في قياس رضا المستفيد ؟
2. ماهي أبرز متطلبات قياس وتحقيق رضا المستفيد ؟
3. ما أبرز أدوات قياس رضا المستفيدين في العمل الخيري ؟
4. إلقاء الضوء على إجراءات عملية نشر ثقافة رضا المستفيد ؟
5. ما إجراءات عملية قياس رضا المستفيد ؟
6. ما إجراءات عملية تحقيق رضا المستفيد ؟

أهمية الدراسة :

- تتمثل أهمية هذه الورقة فيما تقدمه من أدوار بارزة لمختلف الجهات ، منها :
- 1- أهمية قياس رضا المستفيدين من خدمات تلك الجمعيات ، وما يمثله القياس من التحديد الدقيق لمدى رضاهم عن الأداء والخدمات المقدمة من خلال أدوات علمية مقننة موثوقة 0
 - 2- أهمية نتائج القياس ودورها في تطوير الخدمات المقدمة وتحسين أداء تلك الجمعيات 0
 - 3- أهمية مصادر التمويل لتلك الجمعيات ، وضرورة التأكد من الاستفادة القصوى لتلك الموارد ، لدفع الممولين في زيادتها والتأكد من حسن استثمارها ، ورضا المستفيدين من داخل الجمعيات أو خارجها عن آليات صرفها وتسخيرها لخدمة المستفيدين 0
 - 4- دعم الجهود العلمية والعملية المبذولة من خلال تسليط الضوء على أبرز الإجراءات الخاصة بعمليات " نشر ثقافة رضا المستفيد ، وقياس مدى رضاه ، وتحقيق هذا الرضا وتجاوز توقعاته وإسعاده " 0

أهداف الدراسة :

1. التعرف على أبرز المداخل المستخدمة في قياس رضا المستفيد 0
 2. معرفة متطلبات قياس وتحقيق رضا المستفيد 0
 3. تحديد أدوات قياس رضا المستفيدين في العمل الخيري 0
 4. توضيح إجراءات عملية نشر ثقافة المستفيد 0
 5. تحديد إجراءات عملية قياس رضا المستفيد 0
 6. تحديد إجراءات عملية تحقيق رضا المستفيد 0
- المصطلحات الواردة :

خدمة المستفيد :

هي العملية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق متطلباتهم سواء كانت مادية أو معنوية 0

قياس رضا المستفيد :

مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى جودة الخدمات المقدمة بالاعتماد على تقييم المستفيد ذاته 0

المستفيد الداخلي :

الأفراد الذين يعملون داخل المؤسسة لتقديم المنتجات والخدمات 0

المستفيد الخارجي :

الأفراد والمؤسسات الذين يرتبطون بشكل مباشر أو غير مباشر بالمؤسسة وخدماتها ولا يعملون داخلها 0

وحدة القياس والتقييم لقياس وتحقيق رضا المستفيد :

هي وحدة إدارية تتبع أعلى سلطة بالجمعية ، وتتولى تنظيم وتنسيق وتوزيع أدوات جمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتقديم التقارير الخاصة بتقييم رضا المستفيد وسبل تطويره 0

منهج الدراسة :

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاطلاع على أدبيات القياس والتقييم في أدبيات البحث العلمي ووصف واقع تنفيذ عمليات رضا المستفيد ، والوصول لكيفية تحسين وتطوير وتحديد ما ينبغي أن تكون عليه هذه العمليات 0

تقديم :

مع تزايد الطلب على الخدمات المتنوعة المقدمة من الجمعيات الخيرية ، وزيادة وتنوع مصادر الدخل والصرف ، وما يتبع ذلك من أهمية تحسين وتطوير الخدمات المقدمة ، تبرز الجودة كأحد مداخل التحسين والتطوير لتلك الخدمات بعملياتها المتنوعة ، التي من أبرزها " رضا المستفيد " كأحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وأحد بنود المواصفة العالمية : ISO 9001-2008 0 كما يعد رضا العاملين ورضا المستفيدين من أبرز معايير الجوائز العالمية في الجودة والتميز 0 □

ولن تتمكن الجمعيات من الحضور بقوة والمنافسة على استثمار موارد المجتمعية إلا إذا تأكد الموردون من حسن إدارة الأموال ، وجودة العمل الإداري ومستوى التطوير بالجمعية وهو ما اشار به (Gaelbert ,1992) من ضرورة القياس وأهمية تفعيله كأسلوب للمنافسة العالمية ، وأعتبره ديمنج (Demig) جزءاً أساسياً من إجراءات تحقيق الجودة 0

قياس جودة الخدمات:

¹ بن عبود ، علي أحمد (1430هـ) دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي 0 المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية : نحو إداء متميز في القطاع الحكومي ، معهد الإدارة العامة ، الرياض : 13- 16 /11/1430هـ 0

² درويش ، مروان جمعة (1430هـ) أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين 0 المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو اداء متميز للأداء الحكومي ، معهد الإدارة العامة ، الرياض : 13- 16 /11/1430هـ 0

تشير أدبيات الإدارة والتقييم في مجال قياس جودة الخدمات إلى العديد من مداخل التطوير الخاصة بقياس جودة الخدمات ، ومن أبرزها □ :

1- المدخل الاتجاهي :

ينطلق من مدى إدراك المستفيد للأداء الفعلي للخدمات المقدمة من قبل الجمعية ، وذلك يأتي في تطور الفكر لما ينبغي على الجمعيات تقديمه مروراً بفترات زمنية متلاحقة ، وبالتالي مساهمة المستفيد في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية 0

2- مدخل قياس الفجوة SERVQUAL :

يرجع هذا المقياس إلى باراسورمان وزملائه (Parasuraman et. Al ، 1985) والذي يقوم على تحديد الفجوة بين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية وبين إدراك المستفيدين لتلك الخدمات وبالتالي تعمل الجمعيات على تقريب تلك الفجوة والعمل على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لتكون مستوى الجودة الفعلي أكبر من توقعات المستفيدين 0

3- مدخل قياس الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF :

يعد أبرز مقاييس الأداء الفعلي لجودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات ، وهو الذي تم تطويره من النموذج SERVQUAL الذي كان يقيس الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المقدمة وتوقعاته حولها 0 ويتكون النموذج من خمسة ابعاد رئيسية تؤثر على مستوى رضا المستفيد. ويتألف كل بعد من عدة متغيرات ، هي :

1- العناصر الملموسة Tangibles :

وتتضمن اربعة متغيرات أساسية تتعلق بتوافر التجهيزات والمرافق ومظهر الأفراد والجمعية 0

¹ درويش ، مروان جمعة (1430هـ) المرجع السابق 0

2- الاعتمادية (المصدقية) Reliability :

وتتضمن خمسة متغيرات تتعلق بتنمية ثقة المستفيد بالجمعية والحرص على تقديم الخدمات بشكل مميز 0

3- سرعة الاستجابة Responsiveness :

وتتضمن اربعة متغيرات تتعلق بمواقف تقديم الخدمة واستعداد منسوبي الجمعية لخدمة المستفيدين 0

4- الثقة في التعامل (الامان) Assurance :

وتتضمن اربعة متغيرات تتعلق بمقدار ثقة المستفيدين بالجمعية وفي منسوبيها وكفاءتهم في خدمة المستفيدين 0

5- الاهتمام (التعاطف) Empathy :

يشمل خمسة متغيرات تتعلق باهتمام منسوبي الجمعية بالمستفيدين وتفهمهم لاحتياجاتهم 0

ويتميز هذا الأسلوب بشكل عام بالبساطة والسهولة في التطبيق ، وبدرجة مصداقية أعلى من غيره ، لذا سيتم الاعتماد على ابعاده ومتغيراته لتكون ضمن محاور الاستبيان الموجه لقياس رضا المستفيد من خدمات الجهات الخيرية 0

متطلبات العمل المؤسسي لقياس وتحقيق رضا المستفيد :

انطلاقاً من أهمية قياس وتحقيق رضا المستفيد من خدمات وبرامج وأنشطة العمل الخيري ، وما تمثله من قيمة في إبراز وتفعيل قيمة العمل الخيري لكل المستفيدين ، فإن من الأهمية بمكان تحقيق رضا المستفيد وتجاوز توقعاته وذلك لن يأتي إلا بالعمل على القياس المستمر للرضا والتخطيط باستمرار لتطوير أداء العمل المقدم 0 وتحقيقاً لهذا الهدف فإنه يلزم إيجاد إطار تنظيمي ينظم بيئة العمل المفاهيمي والتطبيقي لهذه العملية ، ولذا تقدم الورقة المقترحة التالي لتأسيس عمل منظم مؤسسي في المؤسسات الممارسة للعمل الخيري ، وذلك من خلال محاور العمل التالية :

1- الإطار التنظيمي :

يتم إنشاء وحدات إدارية بكل جمعية خيرية على هيئة أقسام إدارية بمسمى " التطوير
والجودة " ترتبط تنظيمياً برئيس إدارة الجمعية أو المدير العام 0

ويتبع تلك الأقسام وحدات (القياس والتقييم) (التخطيط والتطوير) (الجودة) 0
1- الهدف العام : تقديم الاحصائيات الدقيقة والمتكاملة والحديثه الكمية

والنوعية عن رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة ،
وبناء الخطط الاستراتيجية والتشغيلية والتنفيذية ، وتطبيق معايير

الجودة ونظم إدارة الجودة بالجمعية 0

2- المهام :

- قياس مستوى الخدمات المقدمة بالاعتماد رأي المستفيدين.
- مشاركة المستفيدين في تطوير أداء الجمعية بشأن الخدمات المقدمة لهم.
- إعداد الخطط الاستراتيجية وما ينبثق منها من خطط تشغيلية وتنفيذية
للجمعية بمختلف اقسامها.

• تطوير مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المختلفة بالاعتماد على أدوات
علمية 0

- التحسين المستمر في تقديم وتنفيذ مختلف الأعمال والخدمات.
- تحديد فرص التحسين للعمل على تطويرها.
- دعم نقاط القوة والتميز للاستمرار في تقديم الخدمات كما يرغب المستفيد.
- تطبيق معايير الجودة والاتقان في مختلف برامج وأنشطة الجمعية.
- المشاركة في جوائز الجودة والتميز المحلية والاقليمية والعالمية.

2- الإطار التطبيقي :

ويشمل متطلبات الممارسات التطبيقية التي تحقق اهداف وحدة القياس والتقييم المتمثلة في نشر ثقافة رضا المستفيد ، وأهمية قياس مستوى الرضا ، والعمل على تحقيق قفزات نوعية في طريق تحسين اداء الجمعيات الخيرية 0 وتشمل تلك الممارسات أبرز العمليات الخاصة بوحدة " القياس والتقييم " مثل نشر ثقافة رضا المستفيد ، وقياس جودة الخدمات ، وتحقيق التحسين والتطوير في مستوى الاداء 0 وسيتم توضيحها في إجابة السؤال الرابع والخامس والسادس 0

إجابة السؤال الثالث :

أبرز أدوات قياس رضا المستفيدين في العمل الخيري :
تتعدد وتتووع الأدوات الخاصة بالحصول على البيانات والمعلومات التي تتعلق بمدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من الجمعيات الخيرية ، وتعد معايير سهولة الأداة ومناسبتها للمستجيبين وصدقها وتنوعها وشمولها لأغلب الانشطة والبرامج والخدمات من أبرز نجاح وفاعلية عملية القياس بشكل عام 0
ومن أبرز تلك أدوات ووسائل جمع المعلومات ، ما يلي :

أولاً : الاستبيان :

ويسمى بـ" الاستفتاء " أو " الاستقصاء " وهو عبارة عن استمارة تحتوي على العديد من الأسئلة المكتوبة أو العبارات المحددة والمرفق بها إجابات محتملة يختار من بينها المستجيب أو مفتوحة ليكتب فيها المستجيب رأيه أو ما يعتقد حيا ل كل عبارة أو سؤال 0 ويتم استخدامها بعد تحديد وحصر الخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية في عبارات محددة ، ثم توجيه أسئلة للمستفيدين بشأن (نوع الخدمة المقدمة ، طريقة تقديمها

وايصالها للمستفيدين ، مناسبة مكان وزمان تقديمها والآليات المستخدمة لإيصالها ..) مع اتاحة الفرصة لهم لكتابة مقترحاتهم بشأن تجويد وتحسين الخدمات0
ويمر بناء الاستبيان بالمراحل التالية :

- 1- تحديد المجالات العامة التي تختص بها الجمعية :
- فعلى سبيل المثال (المجالات الاجتماعية ، الصحية ، الاقتصادية ، التعليمية ، الثقافية ، الترفيهية ، التوعوية ، السياسية ، أخرى) (انظر الملحق رقم - 1 -)
- 2- تحديد المعلومات المطلوبة لكل مجال 0
- 3- اختيار الطريقة المناسبة لكتابة الاسئلة أو العبارات المطلوب تقييم رضا المستفيدين بشأنها (اسئلة مباشر ، غير مباشرة ،) ، (اسئلة عن حقائق ، واسئلة عن آراء) ، (اسئلة بصيغة سؤال ، واسئلة بصيغة جملة) ، (اسئلة خاصة ، واسئلة عامة) 0
- 4- اختيار الطريقة المناسبة لكتابة الاجابات (إجابات مفتوحة ، إجابات مغلقة ، إجابات التكملة ، الإجابات المجدولة ، الإجابات ذات المقياس ، الإجابات المرتبة ، الإجابات المختارة ، الإجابات ذات الخيارين) وفق ضوابط كتابة الاجابة
- 5- اختيار الطريقة الأفضل لرفع نسبة المستجيبين باختيار طريقة التوزيع (توزيعها الكترونيا ، يدويا ، من خلال زيارات شخصية ، ايصالها بالبريد ...) وبتصميم الشكل المناسب (الجاذبية ، تدرج الاسئلة ، وضوح كيفية الاجابة) 0
- 6- تصميم الاستبانة واخراجها بصورة أولية 0 (انظر الملحق رقم - 2 -) 0
- 7- اختبار الاستبانة من حيث (الالفاظ ، الصدق والثبات ، امكانية التحليل ، طريقة التوزيع ..) 0
- 8- إعادة توزيع وإخراج الاستبانة إخراجا نهائيا 0
- 9- توزيع الاستبانة ومتابعتها 0
- 10- تحليل الاستبانات 0
- 11- كتابة النتائج والتوصيات 0

ثانياً : المقابلة :-

يقصد بالمقابلة المحادثة التي تتم بين شخصين أو أكثر للحصول على معلومات معينة
وتعد من أبرز أدوات البحث وجمع المعلومات التي تستخدم لقياس (الاتجاهات ، ومعرفة
الاسباب الكامنة خلف ممارسة سلوك معين) وقد يصعب قياسها وتحديدها باستخدام
أدوات غيرها 0

ومن أبرز معيار اختيار المقابلة عن غيرها من الأدوات :

- 1- طبيعة المعلومات المطلوب جمعها 0
- 2- نوع افراد العينة (اطفال ، بالغين اميين ...) 0
- 3- عدد افراد العينة (العدد الكبير يصعب من إجراء المقابلة) 0
- 4- نوع المعلومات المطلوبة (معلومات سرية ، أو يصعب كتابتها في سؤال محدد) 0
وتحدد المقابلة بالخطوات التالية :
- 1- تحديد الأهداف (تلخيص المعلومات المطلوبة على هيئة عبارات وصياغتها
بأسئلة واضحة ومحددة
- 2- تصميم دليل المقابلة (صفحات تكتب فيها الاهداف وما يتصل بها من اسئلة
مباشرة وفرعية) وعادة تكون الاسئلة على هيئة :
- اسئلة محددة (العمر ، التخرج ..) 0
- شبه المحددة (توجه للحصول على معلومات شبه محددة) 0
- اسئلة مفتوحة (وجهة نظر المستجيب) 0
- 3- الدراسة الأولية ، وتهدف لإجراء دراسة أولية للدليل ، وتدريب المقابل على
إجراء المقابلة) 0
- 4- إجراء المقابلة وفق الضوابط (توضيح الهدف للمقابل ، واشعاره بأهمية الموضوع
، وطمأنته بسرية المعلومات ، وموافقته على نوع التسجيل " ورقي أو آلي ") 0

ثالثاً - الملاحظة :

هي " اداة لجمع المعلومات من خلال الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك الأفراد أو الجماعات بقصد وصفه ورصد تغيراته أو تحليله أو تقويمه " 0 □
وتتعد انواع الملاحظات ما بين (محددة وغير محددة) ، (مقصودة ، وغير مقصودة)
(مضبوطة وغير مضبوطة) ، (جماعية ، فردية) ، (منهجية وغير منهجية) 0
ومن أبرز انواعها ايضا :

1- الملاحظات المباشرة : من خلال اتصال مباشر بالأشخاص ، وتتم بملاحظة سلوك معين 0

2- الملاحظات غير المباشرة : من خلال الاطلاع على السجلات والتقارير والمذكرات التي اعدھا الاخرون 0

أما خطوات الملاحظة فتتحدد بما يلي :

1- تحديد الأهداف : وتتم بتحديد الاهداف التي يأمل تحقيقها اثناء ملاحظتها لسلوك الاشخاص ، وتترجم في صورة اسئلة يتم الاجابة عليها من خلال ملاحظة ذلك السلوك 0

2- تحديد الجانب الملاحظ في سلوك الاشخاص تجنباً لتشتت انتباه الملاحظ 0

3- تحديد الغرض من الملاحظة : ومن اغراضها (الوصف ، التحليل ، التقويم) 0

4- تصميم استمارة الملاحظة من خلال تحديد الهدف أو السؤال وتحديد درجة تكراره أو نوعه في استمارة خاصة 0

5- تدريب الملاحظ ، بتطبيق الاسئلة على عينة أو فرد وتسجيل الملاحظة لتجنب الازخطاء عند تطبيقها عملياً 0

6- إجراء الملاحظة الحقيقية وتسجيل المعلومات :

¹ العساف (1416هـ) المدخل الى البحث في العلوم السلوكية 0 الرياض ، مكتبة العبيكان ،

رابعاً - الاختبارات :

تعد من أحد أدوات البحث المقننة التي تستخدم في جمع المعلومات أو الاجابة على
اسئلة محددة 0

ويشترط فيها (الموضوعية ، الوضوح ، الصدق ، الثبات)0
انواعها :

- 1- اختبارات الاستعداد.
 - 2- اختبارات التحصيل.
 - 3- اختبارات القوائم (الاتجاهات ، الميول ، الشخصية).
- ويمكن أن تستخدم في البرامج التي تتاح للمستفيدين ويشترط فيها الالتحاق ببرامج
تتبع الجمعية الخيرية ، كبرامج حفظ القرآن الكريم 0

خامساً - الشكاوي :

عبارة عن بيانات ومعلومات (شفوية ، كتابية) من قبل المستفيد تعبر عن عدم رضاه
عن خدمات أو إجراءات أو برامج تقدم له من قبل الجمعية الخيرية 0
وتعد الشكاوي من أبرز التقييمات السريعة لوضع تقديم الخدمات للمستفيد ،
وبالتالي تمثل عنصر بارز في تطوير الخدمات بتحسين اجراءاتها وحل مشكلات الأداء 0
ولا تعد قلة الشكاوي أو انعدامها دليلاً على سلامة الاداء وصحة البرامج المقدمة
للمستفيد ، إلا اذا كان هناك اليات واضحة لاستقبال الشكاوي والتعامل معها 0
وتتعدد انواع الشكاوي لتشمل :

- 1- الشفهية : من خلال مقابلة او حضور المستفيد وتسجيل شكواه شفها 0
- 2- الكتابية : عن طريق استقبال الشكاوي من خلال :

- 1- ورقة تسلم لمقدم الخدمة 0
 - 2- الكترونية تصل لمقدم الخدمة 0
- ومن أبرز اشكالها :
- صناديق الشكاوي 0
 - البريد المخصص لاستقبال الشكاوي 0
 - موظف مختص 0
 - رئيس الجهة مقدمة الخدمة 0

سادساً- المقترحات :

هي بيانات مكتوبة أو شفوية تتم من خلال الخطابات أو صناديق المقترحات والتي يقترحها المستفيد أو بعض مقدمي الخدمات تجاه تطوير الخدمات وطرق تقديمها 0

ومن أبرز اشكالها :

- 1- شفوية 0
- 2- ورقية (صناديق الاقتراحات ، خطابات رسمية) 0
- 3- الكترونية 0

اشكالها :

- 1- صناديق المقترحات أو الشكاوي : صندوق صغير يتم وضعه في اماكن استقبال المستفيدين وقريبا منهم ، وعادة ما يكون في مدخل الجهات المقدمة للخدمة.
- 2- الكترونية : يتم وضع ايقونة خاصة بالمقترحات على واجهة المؤسسات المقدمة للخدمة ليتم كتابة المقترح وارساله الكترونيا ليصل للمسؤول العام أو مسؤول استقبال المقترحات ، أو يتم تحديد بريد الكتروني او رقم جوال او هاتف لاستقبال المقترحات.

إجراءات استقبال الشكاوي والمقترحات :

- 1- استلام الشكوى والمقترح (شفوية ، ورقية ، الكترونية).
- 2- تسجيل الشكوى أو المقترح في برنامج حصر الشكاوي / المقترحات.
- 3- تسليم الشكوى / المقترح لمسؤول رضا المستفيد بوحدة قياس وتحقيق رضا المستفيد.
- 4- دراسة الحالة (الشكوى / المقترح).
- 5- هل الحالة جادة ؟ وتأخذ من الزمن اسبوع تقريبا.
- 6- اذا كانت الاجابة لا : الاتصال بالمستفيد وشكره واقناعه بالواقع.
- 7- تسجيل الحالة بسجل (الشكاوي / المقترحات) 0
- 8- اذا كانت الاجابة بنعم : يتم الاتصال بالمستفيد وشكره (لا تتجاوز يوم).
- 9- التواصل مع الجهات المعنية.
- 10- اتخاذ القرارات المناسبة والاجراءات الملائمة (لا تتجاوز اسبوع).
- 11- الاتصال بالمستفيد صاحب (الشكوى / المقترح) لإبلاغه بالنتيجة.
- 12- تسجيل الحالة بسجل (الشكاوي / المقترحات).

سابعا - البحوث والدراسات :

تعد البحوث والدراسات من أبرز وسائل قياس وتحقيق رضا المستفيد من خلال القيمة العلمية والبحثية الموثقة والتي تتبع مناهج علمية تجاه تشخيص وتحليل وتقويم الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة أو آليات تقديمها للمستفيدين 0 وهي دراسات تتولى تسليط الضوء على قضية أو خدمة معينة أو اجراءات محددة لوصفها وتحليلها وضبطها وتطويرها من خلال اقتراح الحلول والتوصيات العلمية لتحسينها 0

فالبحث العلمي □ " مجموعة من الجهود المنظمة التي يقوم بها الانسان مستخدما الاسلوب العلمي وقواعد الطريقة العلمية لاكتشاف الظواهر وتحديد العلاقات بين هذه الظواهر ".

ويمر إجراء عملية البحث والدراسة بالمراحل التالية :

- 1- توضيح ماهية المشكلة وتحديدها (الخدمة المقدمة).
- 2- مراجعة الدراسات السابقة التي بحث وتطُرقت للموضوع.
- 3- تصميم البحث وتحديد خطواته الإجرائية.
- 4- تحليل المعلومات وتفسيرها.
- 5- تلخيص البحث وعرض النتائج والتوصيات.

ثامناً - الاجتماعات :

عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين لبحث موضوع ما والتشاور فيه وتبادل الرأي تجاه الوصول لاتفاق أو رأي معين أو لتبادل الآراء 0 وتعد الاجتماعات وسيلة مهمة في الحصول على تقييمات لرضا المستفيد ، من خلال حضورهم لقاءات خاصة أو عامة يتم الحديث فيها عن معوقات أو احتياجات أو تقويم لطرق تقديم الخدمات.

وتمتاز باختصار الوقت والجهد والتكلفة في الوصول لقياسات سريعة وواقعية اذا تمت وفق ضوابط تكفل لها تحقيق اهدافها.

¹ عبيدات وآخرون (1997) البحث العلمي : مفهومة / ادواته ، أساليبه 0 الرياض ، دار اسامة

للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، ص 24 0

تاسعاً - التقارير :

هو وثيقة أو مستند يلخص موضوع ما بغرض نقل معلومات، أو إظهار حقائق وبيانات، أو تقديم أفكار جديدة أو مقترحات تساهم في تقديم صورة واضحة عن الموقف المراد 0 وللتقارير في العمل التدريبي والدورات المقدمة أهمية كبيرة، حيث تقدم لقرائها صورة واضحة لموضوع معين أو دورة تدريبية معينة أو أي مشروع وما تم فيه وما انتهى إليه، لمساعدة القارئ على التقييم والدراسة والتخطيط للمستقبل.

وتفيد التقارير وخاصة التقييمية منها في الكشف عن واقع تقديم الخدمة وبالتالي تسهل الحصول على مقترحات تطويرية لتقديم الخدمات 0

ومن أبرز التقارير الخاصة بالأنشطة والبرامج في الجمعيات الخيرية تقارير تنفيذ البرامج والأنشطة، وتقارير أداء الموظفين، والتقارير العام للأداء، والتقارير المالية والمحاسبية للميزانيات 0

عاشراً - المواقع والمنتديات الالكترونية :

اصبحت المواقع والمنتديات الالكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي للجمعيات الخيرية بفروعها من أبرز واسرع الوسائل التي تسلط الضوء على مختلف أنشطة وبرامج الجمعية، وبالتالي الفرصة اكبر في الحصول على معلومات وبيانات عن المستفيدين ومقترحاتهم حول أنشطة الجمعية، كما تتيح الفرصة للتواصل مع فئات معينة من المستفيدين قد يصعب الوصول لها بغير هذه الوسائل التقنية 0

حادي عشر - الصحف المحلية والالكترونية :

تتناول الصحف الورقية أو الالكترونية أو برامج التلفزيون نقاشات ومقابلات وتحقيقات متنوعة، من ضمنها مجال العمل الخيري، وبالتالي تعد مدخلا فاعلا في قياس

رضا المستفيد سواء الداخلي أو الخارجي ، لذا من المهم الاستفادة من هذا البعد واستثماره مخرجاته في تحسين وتطوير الاداء 0
إجابة السؤال (الرابع – الخامس - السادس) :
العمليات الرئيسية لرضا المستفيد :

تتمثل أهم العمليات الرئيسية التي تهدف لتطوير وتحسين الاداء في الجمعيات الخيرية بالاعتماد على مشاركة المستفيدين في ثلاث عمليات رئيسية □ ، هي :
أولاً - عملية نشر ثقافة رضا المستفيد :

1- الغرض :

تهدف العملية إلى التعريف بأهمية رضا المستفيد ودوره في الارتقاء بمستوى الأداء من خلال الوفاء بأهدافه وحاجاته ورغباته وتوقعاته وصولاً لتحقيق الرضا 0

2- مجال التطبيق :

الجمعيات الخيرية - المستفيدين 0

3- المسؤولية :

الرئيسية : شعبة قياس وتحقيق رضا المستفيد 0

المساندة : إدارة الجمعية 0

4- التعريفات والمصطلحات :

رضا المستفيد :

درجة من الاشباع لتحقيق الذات يحصل عليها الفرد أو المجتمع من الجمعية الخيرية 0

نشر ثقافة رضا المستفيد :

جميع الجهود المبذولة التي تهدف إلى رفع درجة الوعي بأهمية المستفيد ودوره في رفع كفاءة وفاعلية الأداء 0

¹ الثبيتي ، وآخرون (1434هـ) ورشة عمل بعنوان : الخطة الاجرائية لرضا المستفيد 0 الرياض ،

الإدارة العامة للجودة الشاملة 0

- 5- خطوات العمل (الإجراءات) :
1. تشكيل العمل لفريق نشر ثقافة رضا المستفيد بقرار إداري 0
 2. تدريب فريق العمل 0
 3. توزيع الأدوار بين أعضاء الفريق 0
 4. إعداد الحقائق اللازمة لنشر ثقافة رضا المستفيد (التدريب ، النشرات ، اللقاءات ، المواقع والمنتديات الالكترونية ...)
 5. إعداد البرنامج الزمني المطلوب تنفيذه 0
 6. تنفيذ البرنامج ومتابعته 0
 7. تقييم العملية 0

ثانياً - عملية قياس رضا المستفيد :

- 1- الغرض :
- تحديد المصادر المختلفة (الداخلية والخارجية) والأدوات والأساليب اللازمة لجمع البيانات والمعلومات لتحديد دقيق لرضا المستفيد 0
- 2- مجال التطبيق :
- المجال الموضوعي :
- يتناول أدوات وأساليب قياس رضا المستفيد الداخلي والخارجي 0
- المجال المكاني :
- الجمعيات الخيرية - المستفيدين 0
- 3- المسؤولية :
- الرئيسية : شعبة قياس وتحقيق المستفيدين 0
- المساندة : - إدارة الجمعية 0
- 4- التعريفات والمصطلحات :

مصادر البيانات والمعلومات :

جميع مصادر البيانات من البيئة الداخلية والخارجية التي يستقي منها متخذ القرار
المعلومات استنادا إلى نتائج التحليل 0

أدوات وأساليب جمع البيانات والمعلومات :

تشمل الأدوات العلمية والأساليب المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات 0

قياس رضا المستفيد :

الجهود المنهجية المبذولة لمعرفة مدى رضا المستفيدين عما تقدمه المؤسسة من خدمات 0

تحليل البيانات والمعلومات :

محصلة النتائج (الكمية والنوعية) لتحديد درجة رضا المستفيد بناء على مصادر
جمع المعلومات 0

5- خطوات العمل (الإجراءات) :

1. تحديد المجال العام والخاص المستهدف في العمل الخيري . فعلى سبيل المثال :

• المجالات الاجتماعية : رعاية الاطفال ، كبار السن ، مساعدة المرضى ،
المساجين ...) 0

• المجالات الاقتصادية : دعم المشروعات الصغيرة ، القروض الحسنة ...) 0
• المجالات التعليمية : التدريب ، رعاية الموهوبين ، تعليم القرآن ...) وهكذا في
بقية المجالات 0

2. تحديد مصادر البيانات والمعلومات من البيئة الداخلية والخارجية 0

- فئة المستفيد : داخلي ، خارجي.
- نوع المستفيد : افراد ، مؤسسات.
- الجنس : ذكر ، أنثى.
- العمر : بالغ ، غير بالغ 0
- الحالة التعليمية : متعلم ، امي.

3. تحديد طرق التواصل المناسبة مع الفئة المستهدفة :
 - نوع الاتصال : مباشر ، غير مباشر 0
 - شكل الاتصال : شفهي ، كتابي ، الكتروني 0
4. تحديد الأدوات والوسائل المناسبة لجمع البيانات والمعلومات :
 - (استبيان ، مقابلة ، ملاحظة ، اختبار) (تقارير ، اجتماعات ، بحوث ودراسات ، صندوق الاقتراحات والشكاوي ، المواقع وصفحات التواصل ..)
5. التأكد من صلاحية الأداة للتطبيق 0
6. جمع البيانات والمعلومات من مصادرها 0
7. تحليل البيانات والمعلومات التي تم التوصل لها من مصادرها 0

ثالثاً - تحقيق رضا المستفيد :

- 1- الغرض :
 - تحليل البيانات والمعلومات الواردة من عملية قياس رضا المستفيد ، وتحديد الاسباب الرئيسية التي تساهم بشكل ايجابي في تحسين وتطوير الأداء والخدمات المقدمة من الجمعيات الخيرية 0
- 2- مجال التطبيق :
 - المجال الموضوعي :
 - يتناول اجراءات تحسين وتطوير الأداء بناء على نتائج قياس رضا المستفيدين 0
 - المجال المكاني :
 - الجمعيات الخيرية - المستفيدين 0
- 3- المسؤولية :
 - الرئيسية : شعبة قياس وتحقيق رضا المستفيد 0
 - المساعدة : - إدارة الجمعية 0

4- التعريفات والمصطلحات :

تحليل البيانات والمعلومات :

محصلة النتائج (الكمية والنوعية) لتحديد درجة رضا المستفيد بناء على مصادر جمع المعلومات⁰

5- خطوات العمل (الإجراءات) :

1. تحديد المشكلة (اختيار المشكلات ، وصفها وتعريفها)
2. تحليل المشكلة (رسم خارطة التدفق ، تحديد مقاييس الاداء ، الاسباب الجذرية)⁰
3. وضع خطة التحسين (أدوات التحسين)
4. تنفيذ عملية التحسين (ماذا ، وكيف ، ومتى ، ومن ، وأين)⁰
5. التقييم ومعالجة الانحرافات⁰

التوصيات :

1. نشر ثقافة رضا المستفيد وأهميته لتطوير الخدمات المقدمة بكل الوسائل وبما يحقق فهم وإدراك للقيمة المضافة لرأي المستفيد في تطوير الخدمات المقدمة (برامج تلفزيونية ، لقاءات ، محاور عمل في اجتماعات امارات المناطق والمحافظات ، المناسبات الوطنية ...)
2. تخصيص جائزة تمنحها وزارة الشؤون الاجتماعية للجهات الخيرية التابعة لأفضل مقدم خدمة للجهات التابعة لها من خلال معايير محددة يتم وضعها بمقاييس علمية وموضوعية 0
3. إنشاء وحدات تحت مسمى " القياس والتقييم " بأقسام التطوير والجودة بالجمعيات الخيرية لتتولى نشر ثقافة رضا المستفيد ، وقياس رضا المستفيدين ، وتحقيق التحسين في أداء الجمعيات الخيرية 0
4. تنوع ادوات ووسائل جمع البيانات والمعلومات يساهم في شمولية التقييم وبالتالي تحسين التقييم والتطوير للأداء المقدم من الجمعيات الخيرية وخدمتها للمستفيدين 0
5. التوسع في التحول نحو العمل الالكتروني وتطبيقاته للإفادة منها في مجال قياس وتحقيق رضا المستفيد (رسائل الجول ، صفحات التواصل الاجتماعي ، البرمجيات الخاصة ، المواقع والمنشديات ...) 0

الملحق رقم (1)

تحديد مجالات العمل الخيري (الرئيسية والفرعية) :

أ- المجالات الاجتماعية :

- | | |
|---------------------|--------------------|
| مساعدة المرضى. | رعاية اليتيم. |
| المعاقون. | رعاية الاطفال. |
| كبار السن. | المسجونون واسرهم. |
| التوعية الاجتماعية. | الفقراء والمساكين. |
| | أخرى . |

ب- المجالات الصحية :

- | | |
|---------------------|-------------------|
| العيادات المتنقلة. | الرعاية الصحية. |
| الصيدليات المتنقلة. | العلاج بالمجان . |
| الامراض المزمنة. | الإدمان والتدخين. |

ت- المجالات الاقتصادية :

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| دعم المشروعات الصغيرة. | القروض الحسنة. |
| جمع الزكاة والصدقات وتوزيعها. | اقتصاديات الاوقاف. |
| | انشاء المصانع لأغراض خيرية . |

ث- المجالات التعليمية :

التعليم.	رعاية الموهوبين.
التدريب.	تعليم القرآن.
انشاء المعاهد والكلليات.	البحث العلمي.

ج- المجالات الثقافية :

المكتبات العامة 0	المراكز الثقافية 0
الاندية الادبية والثقافية 0	الندوات الثقافية 0

ح- المجالات التنموية :

التنمية الاجتماعية 0	التنمية البيئية 0
التنمية الرياضية 0	التنمية الزراعية 0
صناديق التنمية 0	

خ- المجالات السياسية :

السياسية الاجتماعية	0 السياسية التنموية 0
التعاون الدولي الانمائي 0	المجالات المهنية 0
المجالات الامنية 0	المجالات التقنية 0
مجالات ادارة الكوارث 0	مجالات اسرى الحرب 0

ملحق رقم (2)

مدخل قياس الأداء الفعلي للخدمة : SERVPERF :

يعد أبرز مقاييس الأداء الفعلي لجودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات ، وهو الذي تم تطويره من النموذج SERVQUAL الذي كان يقيس الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المقدمة وتوقعاته حولها 0 ويتكون النموذج من خمسة ابعاد رئيسية تؤثر على مستوى رضا المستفيد ، وهي : الجوانب المادية الملموسة ، الجوانب الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف 0 وهذه الأبعاد الخمسة . ويتألف كل بعد من عدة متغيرات ، هي :

1- العناصر الملموسة Tangibles :

وتتضمن اربعة متغيرات أساسية تتعلق بـ :

- توافر تجهيزات ومعدات وأجهزة تقنية متطورة 0
- ملائمة وجاذبية المرافق والصالات 0
- تميز العاملون بالنظافة وحسن الهندام والمظهر 0
- ملائمة المظهر العام للمؤسسة مع نوعية وطبيعة الخدمات المقدمة 0

2- الاعتمادية (المصدقية) Reliability :

وتتضمن خمسة متغيرات تتعلق بـ :

- الالتزام بتنفيذ الأعمال في الاوقات المحددة 0
- الاهتمام بمشاكل المراجعين والاجابة عن استفساراتهم 0
- الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة 0
- تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها 0
- توافر انظمة التوثيق والسجلات بشكل دقيق 0

3- سرعة الاستجابة Responsiveness :

وتتضمن اربعة متغيرات تتعلق بـ :

- اعلام المراجعين بدقة عن موعد تقديم الخدمة 0
- تقديم المراجعين بدقة عن موعد تقديم الخدمة 0
- الاستعداد الدائم لمساعدة المراجعين 0
- عدم انشغال العاملين عن تلبية الطلبات الفورية للمراجعين 0

4- الثقة في التعامل (الامان) Assurance :

وتتضمن اربعة متغيرات تتعلق بـ :

- شعر المراجعين بالثقة من سلوك العاملين 0
- شعور المراجعين بالأمان في التعامل مع العاملين 0
- تمتع العاملين بالأحاسيس الانسانية واللباقة 0
- توافر المعرفة الكافية لدى العاملين للإجابة عن اسئلة المراجعين 0

5- الاهتمام (التعاطف) Empathy :

يشمل خمسة متغيرات تتعلق بـ :

- الاهتمام الشخصي من قبل الموظفين بالمستفيدين 0
- تفهم الموظفين لحاجات المستفيدين 0
- ملائمة ساعات عمل المؤسسة لجميع المستفيدين 0
- حرص المؤسسة على مصلحة المستفيدين العليا 0
- دراية الموظفين باحتياجات المستفيدين 0

