

## **عنوان الورقة :**

**جودة أداء الجهات الخيرية وتحقيق إرضاء المستفيد  
(دراسة ميدانية)**

## **مقدمها :**

**الأستاذ / محمد بن منتهي المعشي**

### ملخص الورقة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الأمين ، أما بعد ..  
تعد المؤسسات الخيرية من أهم الجهات المؤثرة في نهضة المجتمع وتطويره في كافة المجالات الدينية ؛ والثقافية والاقتصادية والاجتماعية والصحية بهدف تحقيق التنمية الشاملة له .

ولمّا للجودة في وقتنا الحاضر من أهمية بالغة في تحقيق رضا المستفيد في ضوء احتياجاته ، ووفق الوسائل والإمكانات المتاحة، فقد جاءت هذه الدراسة لتتبنى تطبيق معايير ذات جودة في المؤسسات الخيرية ، بهدف إتقان العمل ، وجودة الأداء ، وتقديم الخدمة النوعية التي تفي باحتياجات بل بتوقعات المستفيد .  
أستهدفت هذه الدراسة الأسئلة التالية :

كيف نحقق رضا المستفيدين من المؤسسات الخيرية ؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيس

التساؤلات التالية :

- 1- مَنْ هُمُ المستفيدين فعلاً من الجهات الخيرية ؟
  - 2- ما أهم الاحتياجات الضرورية لفئة المستفيدين ؟
  - 3- ما نوعية الخدمات المقدمة لفئة المستفيدين ؟
  - 4- ما المعايير اللازمة لتحقيق الخدمة النوعية للمستفيد من المؤسسات الخيرية ؟
- قام الباحث بتصميم إستبانة خصصت للإجابة على الأسئلة السابقة في الجهات الخيرية بالمنطقة الغربية المتمثلة في محافظة القنفذة ، واعتمد الباحث المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي واستخدام البرنامج الإحصائي SPSS في الدراسة .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هي :

أولاً:

- 1- هناك نسبة عالية من المستفيدين غير راضية عن تعامل مسؤولي تلك الجهات الخيرية.
- 2- الشعور بعدم الأمان الوظيفي من المستفيدين تجاه المؤسسات الخيرية.

- 3- هناك عدم رضا من المستفيدين الداخليين لرواتبهم.
- 4- تدني مستوى التهيئة المكانية والنفسية للمستفيدين في بعض المؤسسات الخيرية.
- 5- لا تُقدر المؤسسة المجتهدين ، ولا تعمل على تحفيزهم .
- 6- لا تُولي الجهات الخيرية اهتماماً كبيراً بالبرامج التدريبية النوعية المعززة للنمو المهني للعاملين.
- 7- غياب التوصيف الوظيفي للموظفين .
- 8- رأي المستفيد الخارجي بأن تقديم الخدمات غير جيدة .
- 9- تعاني الجهات الخيرية من شح في مواردها ، الأمر الذي لا يساعدها على تحقيق أهدافها .
- 10- تدني مستوى تهيئة مقر الانتظار للمستفيدين الخارجيين حتى يتم تقديم الخدمة .
- 11- ترى نسبة كبيرة من المستفيدين الخارجيين عدم اهتمام الجهات الخيرية بأرائهم وأصواتهم ، الأمر الذي يتطلب تحسين أساليب أدائها .
- 12- تدني مستوى مباني المؤسسات الخيرية ، الأمر الذي ساهم في تحجيم دورها ، وعدم تحقيق أهدافها ورسالتها .

المقدمة :

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على رسوله الأمين ، وعلى آله وصحبه أجمعين .

تتميز المملكة العربية السعودية بالعمل الخيري لأنها بلد الرسالة المحمدية ، وأن التوسع في أعمال الخير على وجه العموم والمؤسسات الخيرية على وجه الخصوص يعد سمة لهذا البلد المبارك ، وللعمل الخيري دور هام في بناء المجتمع .

تُعدُّ المؤسسات الخيرية من القنوات الرئيسية والهامة للعمل الخيري ، والتي لها مشاركات فاعلة وواضحة في تنمية المجتمع في النواحي الدينية ، والثقافية ، والاقتصادية ، والاجتماعية ، والصحية ، لكونه المستفيد منها ، والمآمل في المؤسسات الخيرية التركيز على نوعية الخدمة قبل تقديمها للمجتمع ، لذا تعتبر الجودة الشاملة منهجاً هاماً في عمل المؤسسات الخيرية لتحقيق رضا المستفيد منها ، بل مطلباً مهماً لتطوير أساليب العمل لتبنيها معايير متضمنة إجراءات ونماذج تحقق درجة الإلتقان في الأداء وتحديد الخدمة المناسبة للمستفيد ، قال تعالى (وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) (□) ، وفي الحديث الشريف ( إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه ) (٣) ، ومن هذا المنطلق فإن نجاح هذه المؤسسات الخيرية يعتمد على درجة التطبيق الصحيح لمعايير الجودة الشاملة للوصول للتحسين المستمر في الأداء والإنتاج.

1 - سورة التوبة ، آية 105 .

2 - سنن البيهقي ، في شعب الإيمان ، الإمام البيهقي ، الجزء الرابع ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1410 هـ ، ص334.

ومما لاشك فيه أن العاملين في أي مؤسسة يقابلهم مستفيدين من الخدمة المقدمة ، لذا فإن حرصهم على معرفة من المستفيد وعلى احتياجاته وبرامجه الهادفة والوفاء بها من أهم ركائز النظام المؤسسي الخيري

#### مشكلة الدراسة :

على الرغم من البدايات الجادة للجهات الخيرية في تطبيق نظام إدارة الجودة ، متمثلاً في إنشاء أقسام للجودة والسعي للحصول على شهادات الأيزو إلا أن الواقع الفعلي لهذه الجهات بعيداً جداً عن إدارة الجودة . لذا جاءت هذه الورقة مكملة للدراسات السابقة مركزةً على المستفيد والوفاء باحتياجاته الفعلية .

#### أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على تحقيق رضا المستفيد من المؤسسات الخيرية أثناء تطبيقاتها للجودة من خلال ما يلي :

- 1- التركيز على ثقافة إتقان العمل بما يحقق رضا المستفيد.
- 2- التركيز ما يتطلبه المستفيد من المؤسسات الخيرية.
- 3 - التركيز على أسلوب تقديم الخدمة للمستفيد .

#### أهداف الدراسة :

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
- تحديد فئة المستفيدين فعلياً من الجهة الخيرية .
- تحديد الاحتياجات الضرورية لفئة المستفيدين .

- تحديد نوعية الخدمات المقدمة لفئة المستفيدين .
- تحديد المعايير اللازمة لتحقيق الخدمة النوعية للمستفيد من المؤسسات الخيرية ؟

أسئلة الدراسة :

تحاول الدراسة مناقشة ما يلي:

كيف نحقق رضا المستفيد من المؤسسات الخيرية ؟ ويتضرع من هذا السؤال

الرئيسي التساؤلات التالية :

- 1- من هم المستفيدين فعلياً من المؤسسات الخيرية ؟
- 2- ما الاحتياجات الضرورية لفئة المستفيدين ؟
- 3- ما نوعية الخدمات المقدمة لفئة المستفيدين ؟
- 4- ما المعايير اللازمة لتحقيق الخدمة النوعية للمستفيد من المؤسسات الخيرية ؟

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسات التربوية والذي يصف

الوضع القائم لعمل المؤسسات الخيرية لذلك استخدم الباحث البرنامج الإحصائي SPSS .

حدود الدراسة : شملت الدراسة المؤسسات الخيرية بالمنطقة الغربية ممثلة بمحافظة

القنفذة ، وتم توزيع الإستبانة على كافة هذه المؤسسات والتي شملت جمعيات البر ، وجمعيات تحفيظ القرآن الكريم ، ومكاتب الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات.

مصطلحات الدراسة:

الجودة : تعرف القواميس العربية كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض

الرديء ، وجاد الشيء جودُهُ ، وجودُهُ أي صار جيداً .(□)

<sup>1</sup> - لسان العرب ، 1984 ، ابن منظور ، الجزء الثاني ، دار المعارف ، القاهرة ، ص 72 .

وتعرف على أنها: ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المقدمة إلى خصائص محددة تكون أساساً لتصميم هذه الخدمة وتقديمها للمستفيدين بما يوافق توقعاتهم. (□)

ويعرف الباحث :

**المؤسسات الخيرية :** جماعة ذات صفة اختيارية تشكل في مجملها مؤسسة خيرية ذات عمل منظم وفق لوائح العمل الخيري تهدف لتقديم خدمات تطوعية مختلفة تضي باحتياجات المستفيدين منها .

**المستفيد :** هو كل من استفاد من خدمات المؤسسات الخيرية أيأ كان نوع هذه الخدمة عينية ، علمية ، صحية ، غذائية ، استشارية ، دعوية ، برامج أخرى هادفة ، سواءً كان هذا المستفيد داخلي من (منسوبي المؤسسة) أو خارجي ( فرد أو جهة أو مجتمع).

**الإطار النظري:**

تعد الجودة الشاملة من الأساليب الإدارية الحديثة التي أثبتت نجاحاتها في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة ، والآن تبذل الجهود المباركة لتطبيق تجاربها في العمل الخيري والتطوعي بهدف تحسين الأداء في هذه المؤسسات الخيرية ، وتحقيق الخدمة النوعية لمستفيدي الجهات الخيرية ، وتحسين مستوى البرامج المقدمة فيها.

**الجودة والمستفيد:**

**المستفيد أولاً .. لماذا ؟**

أكدت خريطة مسار التخطيط للجودة للعالم جوران (□) المتضمنة تسع خطوات تؤكد تركيز الجودة على العملاء وتحديد احتياجاتهم وترجمتها إلى لغة المنظمة ولبيان اهتمام الجودة بالمستفيد أولاً ، نورد بعض

- أسس ومتطلبات الجودة في التعليم العام ، حسين بن محمد معتق ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي الرابع عشر<sup>1</sup> للعلوم النفسية والتربوية(جستن) ، المنعقد في 1428هـ ، ص 641.

## رؤى علماء الجودة أمثال (2)

يرى ديمينج Deming أن الجودة : تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً و مستقبلاً .

ويرى جوران Juran أن الجودة : ملائمة المنتج للغرض أو الاستخدام .  
ويرى المعهد الفيدرالي أن إدارة الجودة هي منهج تنظيمي شامل يهدف لتحقيق حاجات العميل .

### الآلية المقترحة لإرضاء المستفيد من المؤسسات الخيرية :

لكي تحقق المؤسسة الخيرية إرضاء المستفيد منها لابد لها أن تركز على الآتي :  
**أولاً: أسس بناء الخدمة النوعية للمستفيد :**  
أ - تصميم الخدمة ب - تصميم عملية الإنتاج ج - المدخلات د - التنفيذ هـ - الإجراءات التصحيحية .

يرى الباحث أهمية الاهتمام بهذه الأسس الشاملة وضرورة تطبيقها لنجاح عمل المؤسسات الخيرية ، ومعرفة مدى شموليتها لخصائص الخدمة المطلوبة ، وكيفية تنفيذها وتقديمها ، مع الالتزام بالإجراءات التصحيحية لتأكيد التحسين المستمر في تقديم الخدمة الجيدة للمستفيد .

### ثانياً: تحديد الفئة المستهدفة فعلياً من الجهة الخيرية :

لأن المستفيد هو الأهم في الجودة بل محورها الأساسي ، ومعيار نجاح كل منشأة ، ولتحديد فئة المستفيد ؟ ينبغي ملاحظة ما يلي:  
- جمع معلومات وبيانات عن المستفيدين - التعرف على مجالاتهم ومستوياتهم -  
التعرف على احتياجاتهم الفعلية - تصنيف المستفيدين في فئات - تطبيق المعايير الدقيقة -  
توثيق بيانات المستفيدين بالمؤسسة الخيرية.

1- إدارة الجودة الشاملة الإلتقان في الفكر الإسلامي والمعاصر، عبدا لرحمن الجويبر، ط4، الدار العربية للموسوعات، الرياض، 1432هـ ص 160.

إدارة الجودة الشاملة ، محمد عبد الوهاب العزاوي ، دار اليازوبي ، عمان ، الأردن ، ط1، 2005م، ص 46 - 49 .<sup>2</sup>



### ثالثاً: تحديد الاحتياجات الضرورية لفئة المستفيدين:

- يمكن تحديد الاحتياجات الضرورية لفئة المستفيدين من خلال المراحل التالية :
- المرحلة الأولى : جمع المعلومات : يتم فيها جمع المعلومات والبيانات الشاملة عن جميع المستفيدين .
- المرحلة الثانية : مرحلة التحليل : يتم فيها الدراسة الوافية والتحليل الشامل لمعلومات المستفيدين .
- المرحلة الثالثة : التحديد : يحدد فيها درجة الاحتياج الفعلي ونوعيته بما يتناسب مع المستفيد .
- المرحلة الرابعة: التصنيف : يجري فيها تصنيف المستفيدين وفق احتياجاتهم المتنوعة إلى فئات.
- رابعا : معايير تحقيق الخدمة النوعية للمستفيد من المؤسسات الخيرية: يرى الباحث تحديد معايير ذات جودة لتحقيق الخدمة النوعية للمستفيدين

وهي:

- 1- تضمين خدمة المستفيد ضمن رسالة ورؤية المؤسسة الخيرية .
- 2- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة للمؤسسة الخيرية.(□)
- 3- التركيز على أهمية اختيار البرامج التدريبية الهادفة إلى خدمة المستفيد .
- 4- تحفيز وتكريم المجتهدين من العاملين بالمؤسسات الخيرية .
- 5- تحديد متطلبات المستفيدين والوفاء بها من خلال المعرفة بهم وقياس رضاهم .(\*)
- 6- مساهمة الجهات الخيرية في استغناء واكتفاء المستفيد الخارجي عنها .
- 7- تعزيز موارد الجهات الخيرية بهدف دعم المستفيدين بإعانة ثابتة ومستمرة . (□)

<sup>1</sup> - معايير وآثار تحقيق الجودة الشاملة في المعاهد العلمية القرآنية<sup>3</sup> إبراهيم بن حمد النقيشان . ورقة عمل مقدمة في المنتدى العلمي الأول في مخرجات المعاهد العلمية القرآنية ، المنعقد في الفترة 26\_27 محرم 1433 هـ ، جدة .

<sup>2</sup> - معايير الجودة للعمل الخيري المتميز ، حسن بن رده القرشي ، ورقة عمل مقدمه في اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية ، المنعقد في الفترة من 26- 29/3/1426 هـ بالمنطقة الشرقية .

- 8- بناء علاقة إيجابية بين مسؤولي المؤسسات الخيرية والمستفيدين منها بهدف تحسين المؤسسة .
- 9- تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين وذلك بإحداث وظائف وسلم رواتب من قبل ديوان الخدمة.

#### الدراسات السابقة :

- 1- دراسة عبد الله بن عثمان الخراش (٢٠٠٤) : ورقة عمل عنوانها تطبيقات الجودة في الجمعيات الخيرية ، هدفت الورقة إلى أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الخيرية لتحقيق كسب رضا العميل وتوضيح دور الجمعيات في أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية .
- وتوصلت الدراسة إلى أهمية توفير دورات وحقائب تدريبية ، وتنظيم زيارات متبادلة بين الجمعيات ، وتكوين قاعدة بيانات بمثابة مركز خبرة للمؤسسات الخيرية.
- 2- دراسة نوح يحي الشهرى (٢٠٠٣) : ورقة عمل بعنوان المستفيد في الجمعيات الخيرية وتحقيق الجودة ، هدفت الورقة إلى تسليط الضوء على تحقيق رضا المستفيد.
- وتوصلت الدراسة إلى تدني توافق الجمعيات مع خدماتها المقدمة ، ولا تلبية احتياجات العملاء ، ولا يوجد هناك استقرار إداري في الجمعيات وتسرب الموظفين ، وعدم وجود العدل في توزيع المهام بينهم .
- 3- دراسة عماد عبد الله الجريفاني (٢٠٠٤) : ورقة عمل بعنوان توجيه الجودة في العمل الخيري من خلال بطاقة الأداء ، هدفت الورقة على تسليط الضوء على مبدأ بطاقة الأداء

1 - إدارة الجودة الشاملة : صناعة النجاح في سياق التحديات ، حامد بن مالح الشمري . ط2 ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، الرياض ، 1425هـ ، ص48.

2 - تطبيقات الجودة في الجمعيات الخيرية : عبد الله بن عثمان الخراش ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية في الفترة من 26 - 28 ربيع الأول 1430هـ ، ص 107 - 132.

3 - المستفيد في الجمعيات الخيرية وتحقيق الجودة : نوح يحي الشهرى ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية ، في الفترة من 26 - 28 ربيع أول 1430هـ ، ص 172 - 132.

المتوازن وتطبيقاتها على الجمعيات الخيرية ، ومفهوم الجودة الشاملة ومقارنتها مع بطاقة الأداء المتوازن ، وتوصلت الدراسة إلى أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن تعد ضرورية لصياغة رؤية المؤسسة.

4- دراسة غسان الطالب ، وحازم بدر الخطيب (٢٠٠٤): ورقة عمل بعنوان العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة القائمة وبين جودة الخدمة المعرفية كما يدركها المستفيد ورضاه ، وتوصلت الدراسة إلى وجود اختلاف في تعريفات جودة الخدمة ومراقبتها حسب قطاع الخدمات ، وأن المستفيد هو الذي يحدد معايير الخدمة ، وأن استراتيجيات الخدمة يجب أن تصاغ في ضوء خاصيات الخدمة.

### الفصل الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة:

أولاً : عرض وتحليل نتائج إستبانة رضا المستفيد الداخلي :

الدراسة الميدانية

استبانة رضا المستفيد الداخلي عن الجهة الخيرية بمحافظة القنفذة



جمعية تحفيظ القرآن الكريم

مكتب الدعوة

جمعية البر

- اسم المؤسسة الخيرية : .....

- المؤهل العلمي :

□ كفاءة □ ثانوي □ جامعي □ ماجستير □ دكتوراه □ أخرى.....

<sup>1</sup> - توجيه الجودة في العمل الخيري : عماد عبد الله الجيرفاني ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية ، في الفترة من 26- 28 ربيع أول 1430هـ ، ص 135 - 170.

<sup>2</sup> - العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالإدراك ورضا المستفيد (دراسة تحليلية) ، مقدمة للخدمات المعرفية ، المصدر : منتدى علوم الجودة .

م	العبارة	أوافق	لا أوافق	لا أعرف
1	راضي عن تعامل جميع المسؤولين في المؤسسة الخيرية.			
2	طبيعة العمل المكلف به متوافقة مع إمكانياتي وقدراتي.			
3	أشعر بالأمان الوظيفي في هذه المؤسسة .			
4	أرى أن راتبي متوافق مع مؤهلي وطبيعة عملي			
5	تهتم المؤسسة بجودة التهيئة المكانية والنفسية للموظفين.			
6	تقدر المؤسسة المجتهدين وتعمل على تحفيزهم وتكريمهم.			
7	تنفذ المؤسسة برامج تدريبية هادفة تعزز النمو المهني عند الموظفين.			
8	توفر المؤسسة التوصيف الوظيفي للموظفين .			

شاكرين لحسن تعاونكم

### التحليل

رضا العميل الداخلي عن الجهة الخيرية بمحافظة القنفذة:

جدول رقم (1)

م	النوع	التكرار	النسبة
1	جمعية البر	16	40
2	مكتب الدعوة	11	27.3
3	جمعية تحفيظ القرآن الكريم	13	32.5
	المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (1) يتضح لنا إن رضا العميل الداخلي عن الجهة الخيرية بمحافظة القنفذة تتمثل في جمعية البر بتكرار 16 بنسبة 40%، بينما مكاتب الدعوة وتتمثل بتكرار 11 بنسبة 27.3%، بينما جمعية تحفيظ القرآن الكريم بتكرار 13 بنسبة 32.5% من العينة.

### اسم المؤسسة الخيرية:

#### جدول رقم (2)

م	النوع	التكرار	النسبة
1	مكتب دعوة	5	12.5
2	جمعية البر	20	50
3	جمعية التحفيظ	15	37.5
	المجموع	40	100%

يشير الجدول رقم (2) أن

النسبة العظمى من المستفيدين

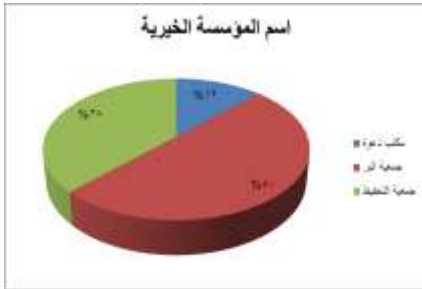
ينتمون لجمعية البر بنسبة 50% ويدل

هذا على أنها أكثر في تقديم

الخدمات ، يليها فئة جمعية تحفيظ القرآن الكريم بنسبة 37,5% ، بينما مكاتب الدعوة أقل نسبةً وهذا يدل على أن برامجها أقل من الأخرى.

### المؤهل العلمي :

#### جدول رقم (3)



م	النوع	التكرار	النسبة
1	ثانوي	15	37.5
2	جامعي	15	37.5
3	ماجستير	6	15
4	دكتوراه	4	10
المجموع		40	%100

يتضح من الجدول

رقم (3) أعلاه أن أعلى نسبة

هم حملة المؤهل الثانوي

والجامعي حيث تمثل

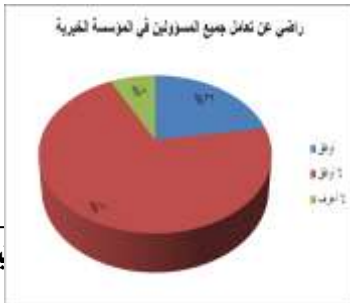
نسبتهما 37,5% ، يليها



حملة الماجستير بنسبة 15% ، وأقلها حملة الدكتوراه 10% ، ويرى الباحث كلما كانت نسبة المنتسبين للجهات الخيرية من أصحاب المؤهلات العالية أكثر كلما انعكس ذلك على أداء وإنتاجية المؤسسات الخيرية بسبب ما لديهم من رصيد معرفي .

### 1- راضي عن تعامل جميع المسؤولين في المؤسسة الخيرية:

#### جدول رقم (4)



م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	9	22.5
2	لا أوافق	28	70

3	لا أعرف	3	7.5
المجموع		40	100%

من خلال الجدول

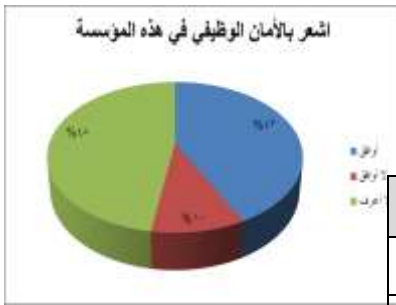
(4) يظهر عدم رضا المستفيدين

من تعامل جميع المسؤولين بالمؤسسات بنسبة 70%، بينما جاءت نسبة الفئة الموافقة 22,5%، وهناك فئة لا تعرف عن تعامل المسؤولين بنسبة 7,5%، وتؤكد نسبة فئة لا أوافق

أهمية دراستي في تحسين أداء المؤسسات الخيرية

2- طبيعة العمل المكلف به متوافقة مع

إمكاناتي وقدراتي:

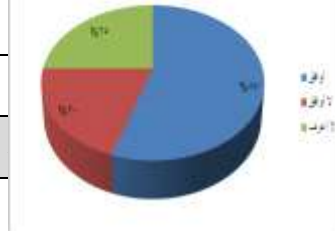


جدول رقم

(5)

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أو		
2	لا أ		
3	لا أ.		
المجموع			

طبيعة العمل المكلف به متوافقة مع إمكاني وقدراتي



وقد أشار الجدول

رقم (5) إلى أن النسبة الأعلى راضية عن طبيعة المستفيد وكلفوا وفق

إمكاناتهم وقدراتهم بنسبة 55%، وفئة غير موافقة تمثل 20% وهي الأقل بينما

هناك شريحة كبيرة غير مدركة لذلك بنسبة 25%.

3- اشعر بالأمان الوظيفي في هذه المؤسسة :

جدول رقم (6)

م	النوع	التكرار	النسبة
---	-------	---------	--------

1	أوافق	17	42.5
2	لا أوافق	4	10
3	لا أعرف	19	47.5
المجموع		40	100%

يتضح من

الجدول رقم (6) أن غالبية

العاملين بالمؤسسات الخيرية لا

يشعرون بالأمان الوظيفي بنسبة

42,5% وهو مؤشر غير جيد مما يستدعي إدخال معايير ذات جودة ترتبط بالأمن الوظيفي

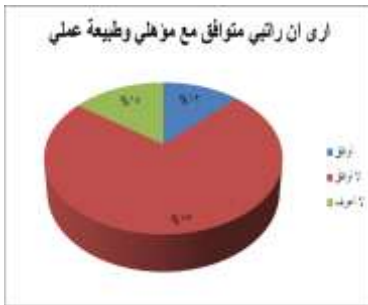
ومما يؤكد ذلك أيضاً أن الشريحة الأكبر غير مدركة لمثل ذلك بنسبة 47,5%.

مما يوصي الباحث إن تأخذ هذه الفئات حقها الوظيفي وما يحق لها الأمان

حسب لوائح الخدمة المدنية .

#### 4- أرى إن راتبي متوافق مع مؤهلي وطبيعة عملي :

جدول رقم (7)



م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	5	12.5
2	لا أوافق	29	72.5
3	لا أعرف	6	15
المجموع		40	100%



من خلال الجدول رقم (7) نشير إلى قضية هامة وهي شعور النسبة الأعظم بعدم الرضا عن مكافآتهم مقابل عملهم وغير متوافقة مع تأهيلهم وطبيعة عملهم بنسبة 72,5% ، مما يوصي الباحث أن تأخذ هذه الفئات حقها الوظيفي وما يحق لها الأمان حسب لوائح الخدمة.

#### 5- تهتم المؤسسة بجودة التهيئة المكانية والنفسية للموظفين :

#### جدول رقم (8)

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	13	32.5
2	لا أوافق	8	20
3	لا أعرف	19	47.5
المجموع		40	%100

وفق الجدول رقم (8) إشارة إلى أهمية المكان وتهيئته للموظفين وقد كانت النسبة 32,5% ، وفئة كبيرة لا تعرف أثر ذلك بنسبة 47,5% ، مما يؤكد الباحث على أهمية توفر المكان المناسب لمقدمي الخدمات الخيرية وضرورة التنسيق بين الجهات ذات العلاقة بالعمل الخيري على تكامل أهدافها .

#### 6- تقدر المؤسسة المجتهدين وتعمل على تحفيزهم وتكريمهم:

#### جدول رقم (9)

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	19	47.5

2	لا أوافق	4	10
3	لا أعرف	17	42.5
المجموع		40	100%

من خلال الجدول رقم

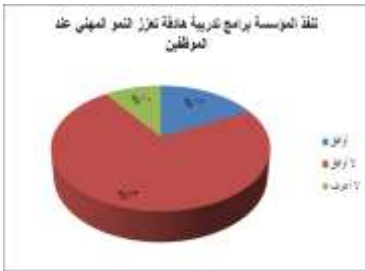
(9) يتضح لنا أن المؤسسة تقدر

وتحفز المجتهدين في العمل بنسبة

47,5% ، بينما لا أوافق يكون التكرار 4 ونسبة 10% بينما لا اعرف يكون التكرار 17 ونسبة 42,5%.

7- تنفيذ المؤسسة برامج تدريبية هادفة تعزز النمو المهني عند الموظفين :

جدول رقم (10)



م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	7	17.5
2	لا أوافق	29	72.5
3	لا أعرف	4	10
المجموع		40	100%

يشير الجدول رقم (10) أن المؤسسات الخيرية لا تنفذ برامج هادفة تعزز النمو المهني لكون نسبة الفئة الغير موافقة بلغت 72,5% وهي نسبة عالية جداً وهذا مؤشر غير جيد ، في حين أن الفئة الموافقة تمثل 17,5% وهذه نسبة بسيطة ، أما الفئة التي لا تعرف تمثل نسبة 10% .

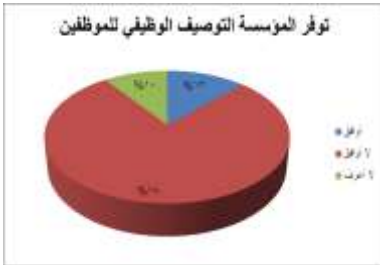
### 8- توفر المؤسسة التوصيف الوظيفي للموظفين :

#### جدول رقم (11)

يتضح من الجدول رقم (11) أن الفئة الغير موافقة على أن المؤسسة توفر التوصيف الوظيفي للموظفين بلغت نسبتها 77,5% ، في حين أن الفئة الموافقة بلغت 12,5% وهي نسبة بسيطة جداً ، أما نسبة الفئة التي أدلت بلا أعرف بلغت

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	5	12.5
2	لا أوافق	31	77.5
3	لا أعرف	4	10
المجموع		40	100%

10% ، ويرى الباحث هنا ضرورة توفير التوصيف الوظيفي للموظفين .



ثانياً : عرض وتحليل نتائج استبانة رضا المستفيد الخارجي :

الدراسة الميدانية

استبانته رضا المستفيد الخارجي من الجهة الخيرية بمحافظة القنفذة

جمعية تحفيظ القرآن الكريم

مكتب الدعوة

جمعية البر

- اسم الجهة الخيرية : .....

- نوع الاستفادة :

صحية  إرشادية  دعوية  مالية  عينية  أخرى.....

م	العنصر	أوافق	لا أوافق	لا أعرف
1	تقدم المؤسسة الخيرية خدمة متنوعة .			

			2	تمتاز المؤسسة الخيرية بسمعه متميزة .
			3	تتفد المؤسسة الخيرية برامج متنوعة وهادفة .
			4	تلبي المؤسسة الخيرية احتياجاتي الأساسية.
			5	تسعى المؤسسة الخيرية إلى سماع صوتي ورؤيتي .
		رضا المستفيد من الجهة الخارجية بمحافظة القنطرة	6	احصل على خدمتي بدون أي صعوبات نظامية أو إجرائية
			7	تعامل أعضاء المؤسسة معي إيجابا.
			8	وجود مقر مهياً للانتظار حتى يتم تقديم الخدمة.
			9	التزام المؤسسة الخيرية بالمواعيد المعلنة.

شاكركم حسن تعاونكم

## التحليل

رضا المستفيد من الجهة الخيرية بمحافظة القنطرة:

## جدول رقم (1)

من خلال الجدول رقم

(1) يتضح لنا إن رضا المستفيد من الجهة الخارجية بمحافظة القنطرة يكون في الجمعية البر تمثل نسبة 38,5%، ويليها مكاتب الدعوة تمثل 36,9%، بينما جمعيات تحفيظ القرآن أقل .

م	النوع	التكرار	النسبة
1	جمعية البر	25	38.5
2	مكتب الدعوة	24	36.9
3	جمعية تحفيظ القرآن الكريم	16	24.6
	المجموع	65	100%

اسم الجهة الخيرية :

جدول رقم (2)



م	الوصف	التكرار	النسبة
1	جمعية البر	22	34%
2	مكتب دعوة	20	31%
3	جمعية تحفيظ القرآن الكريم	23	35%
المجموع		65	100%

يشير الجدول رقم (2) أن النسبة العظمى من المستفيدين ينتمون لجمعية تحفيظ القرآن بنسبة 35% ، ويليهما جمعية البر بنسبة 34% وأن مكاتب الدعوة أقل عدداً حيث تمثل نسبة 31% .

نوع الاستفادة:

## جدول رقم (3)

يتضح من الجدول رقم (3) ضعف الاهتمام بالخدمات الصحية مقارنة بأنواع الخدمات الأخرى ، الأمر الذي يستدعي الاهتمام الأكبر يمثل تلك الخدمات ... بينما كانت الخدمة الدعوية

م	النوع	التكرار	النسبة
1	صحية	6	9.2
2	إرشادية	11	16.9
3	دعوية	15	23.1
4	مالية	12	18.5
5	عينية	14	21.5
6	أخرى	7	10.8
المجموع		65	100%

الأكثر اهتماماً من قبل مقدمي تلك الخدمات .

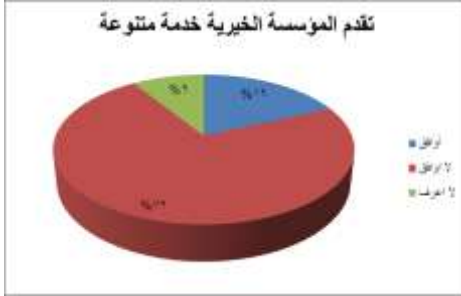


## 1- تقدم المؤسسة الخيرية خدمة متنوعة:

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	12	18.5

جدول رقم (4)

2	لا أوافق	47	72.3
3	لا اعرف	6	9.2
المجموع		65	100%



يشير الجدول رقم (4) أن فئة كبيرة من المستفيدين من الجهات الخيرية تمثل نسبة 72,3% وهي غير موافقة على أن الجهات الخيرية تقدم خدمات متنوعة ، وهناك فئة موافقة وتمثل نسبة 18,5%

، علماً بأن نسبة الفئة التي لا تدرك تمثل نسبة 9,2% وهذا الأمر يدل على ضعف تقديم الخدمات المتنوعة من قبل الجهات الخيرية ، ولذا يرى الباحث أن تتبنى الجهات الخيرية معايير جيدة تساهم في تنوع الخدمات .

2- تمتاز المؤسسة الخيرية بسمعه متميزة :

جدول رقم (5)

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	21	32.3
2	لا أوافق	29	44.6
3	لا اعرف	15	23.1
المجموع		65	100%

يبين الجدول رقم (5) بأن

فئة كبيرة من المستفيدين



الخارجيين غير راضين عن سمعة الجهات الخيرية وتمثل نسبة 44,6% ، وفئة موافقة وتمثل نسبة



3,32% ، وفئة بسيطة لا تعرف شيء عن سمعة الجهات الخيرية وتمثل نسبة 1,23% ،  
والواضح أن أكثر المستفيدين غير راضين عن سمعة المؤسسات الخيرية ، لذا يرى الباحث  
بحث أسباب عدم رضا المستفيد الخارجي عن سمعة المؤسسات الخيرية .

### 3- تنفيذ المؤسسة الخيرية برامج متنوعة وهادفة:

#### جدول رقم (6)

يشير الجدول رقم (6) إلى أن



م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	10	15.4
2	لا أوافق	44	67.7
3	لا اعرف	11	16.9
	المجموع	65	100%

أكثر المستفيدين الخارجيين غير راضين عن  
برامج المؤسسات الخيرية بنسبة 76,7% ،  
وتليها فئة لا تدرك تمثل نسبة 16,9% ، واحتلت  
الفئة الموافقة على نسبة 15,4%.

#### 4- تلبية المؤسسة الخيرية احتياجاتي الأساسية:

## جدول رقم (7)

يتضح من الجدول رقم



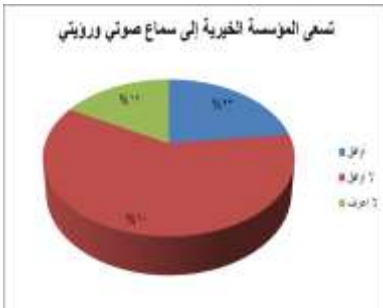
م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	26	40
2	لا أوافق	24	36.9
3	لا اعرف	15	23.1
المجموع		65	100%

(7) هناك إقرار من المستفيدين على أن الجهات

الخيرية تقوم بتلبية احتياجاتها بنسبة 40% ، ويليهما الفئة غير الموافقة بنسبة 36,9% ، بينما الفئة التي لا تدرك تلبية احتياجاتها أقل.

5- تسعى المؤسسة الخيرية إلى سماع صوتي ورؤيتي:

## جدول رقم (8)



م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	15	23.1
2	لا أوافق	39	60
3	لا اعرف	11	16.9
المجموع		65	100%

يشير الجدول رقم (8) بأن نسبة

كبيرة من المستفيدين الخارجيين أدلو بكلمة لا أوافق عن سعي المؤسسة الخيرية إلى سماع

صوتي ورؤيتي وهي 60% ، وتليها فئة موافق تمثلت بنسبة 23,1% ، وفئة لا تعرف عن ذلك بنسبة 16,9% ، وهذا الأمر يؤكد بأن المؤسسات الخيرية لا تلبى احتياجات المستفيدين منها ويكون بذلك داعم قوي للدراسة الحالية .

6- احصل على خدمتي بدون أي صعوبات نظامية أو إجرائية :

جدول رقم ( 9 )

م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	23	35.4
2	لا أوافق	30	46.2
3	لا اعرف	12	18.5
	المجموع	65	100%

يشير الجدول رقم (9) بأن النسبة

العظمى من المستفيدين أدلت بكلمة لا أوافق

على حصولهم على الخدمة بدون أي صعوبات نظامية أو إجرائية وهي 46,2% ، ويليهما الفئة التي أدلت بكلمة موافق بنسبة 35,4% وفئة لا تدرك أهمية ذلك بنسبة 18,5% ، وهذا جاء معزز لما سبق ، ويرى الباحث اعتماد معايير ذات جودة عالية لتحقيق رضا المستفيدين الخارجيين .

7- تعامل أعضاء المؤسسة معي إيجابا:

اللقاء السـنوي الثـماني عشـر لجهـات الخيريـة بالمنطقة الشـرقية

جدول رقم (10)

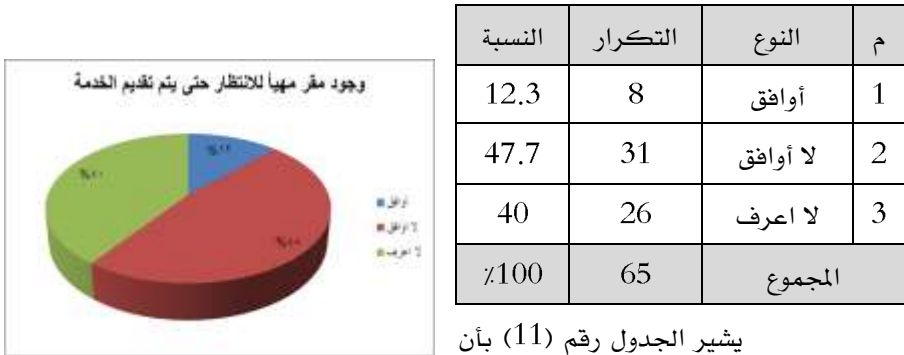


يتضح من الجدول رقم (10) أن نسبة الفئة التي أدلت بكلمة موافق ذات نسبة جيدة

53,8% ، ويليهما الفئة التي لا تدرك ذلك الأمر بنسبة 24,6% ، وأقلها الفئة الغير موافقة بنسبة 21,5% .

8- وجود مقر مهيأ للانتظار حتى يتم تقديم الخدمة:

جدول رقم (11)



يشير الجدول رقم (11) بأن

النسبة العظمى من المستفيدين الخارجيين أدلو بكلمة لا أوافق حيث وصلت 47,7% ، ويليهما

الفئة الغير مدركة لهذا الأمر بنسبة 40% ، والفئة الموافقة ذات بنسبة 12,3% ، وهذا يدل على عدم وجود مقرر مهياً لانتظار للمستفيدين لذا ينبغي على الجهات الخيرية تحقيقه.

### 9- التزام المؤسسة الخيرية بالمواعيد المعلنة:

#### جدول رقم (12)

يتضح من الجدول رقم (12) أن

النسبة العظمى من المستفيدين أدلو



م	النوع	التكرار	النسبة
1	أوافق	27	41.5
2	لا أوافق	16	24.6
3	لا اعرف	22	33.8
	المجموع	65	100%

بكلمة أوافق تحققت بنسبة 41,5% ، ويليهم

الفئة الغير مدركة لذلك بنسبة 33,8% ، ثم

الفئة التي أدلت بكلمة لا أوافق تمثلت بنسبة 24,6% ، وهذا يدل على أن أغلب المؤسسات

الخيرية ملتزمة بالمواعيد المعلنة عنها .

الفصل الرابع : نتائج الدراسة الميدانية :

نتائج الدراسة الميدانية :

تم توزيع 90 استبيان للمستفيد الداخلي و60 إستبانة للمستفيد الخارجي من الجهات الخيرية بمحافظة القنطرة التابعة لمنطقة مكة المكرمة ، وكانت عينة الدراسة ممثلة في الجهات الخيرية المختلفة بمحافظة القنطرة ولقد كان المرتجع من الإستبانات الموزعة للمستفيد الداخلي 65 إستبانة و40 إستبانة للمستفيد الخارجي .

ومن خلال تحليل هذه الإستبانة أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

### أولاً: استبان رضا المستفيد الداخلي :

(1) قلة في حملة المؤهلات العليا(ماجستير – دكتوراه) من العاملين بالمؤسسات الخيرية.

(2) هناك نسبة عالية من المستفيدين غير راضية عن تعامل مسؤولي تلك الجهات الخيرية بنسبة 70٪.

(3) الشعور بعدم الأمان الوظيفي من المستفيدين تجاه المؤسسات الخيرية في حالة إضافة فئة 10٪ التي أدلت بكلمة لا أوافق مع فئة لا أعرف بنسبة 47٪.

(4) هناك عدم رضا من المستفيدين الداخليين لرواتبهم حيث بلغت فئة لا أوافق 72.5٪.

(5) تدني مستوى تهيئة المكانية والنفسية للمستفيدين في المؤسسات الخيرية.

(6) تقدر المؤسسة المجتهدين وتعمل على تحفيزهم وتكريمهم حيث تحققت بنسبة 47.5٪.

(7) لا تولي الجهات الخيرية اهتماماً كبيراً بالبرامج التدريبية والهادفة المعززة للنمو المهني للعاملين تحققت بنسبة 72.5٪.

(8) ضعف توفير التوصيف الوظيفي للموظفين حيث تحققت بنسبة 77.5٪.

### ثانياً : استبيان رضا المستفيد الخارجي :أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

(1) رأى المستفيد الخارجي بأن تقديم الخدمات غير جيدة وكانت تمثل نسبة 72.5٪.

- 2) تعاني الجهات الخيرية من شح في مواردها.. الأمر الذي لا يساعدها على تحقيق أهدافها تمثل 36.9٪.
- 3) تدني مستوى تهيئة مقر الانتظار للمستفيدين الخارجيين حيث تحققت بنسبة 47.7٪.
- 4) ترى نسبة كبيرة من المستفيدين الخارجيين عدم اهتمام الجهات الخيرية بأرائهم وأصواتهم ، الأمر الذي يتطلب تحسين أساليب أدائها .
- 5) عدم توفر وملائمة المباني للجهات الخيرية المختلفة ، ساهم في تحجيم دورها وتحقيق أهدافها .

التوصيات والمقترحات :

- 1) تبني معايير ذات جودة عالية بالمؤسسات الخيرية لتحقيق رضا المستفيد.
- 2) تحديد آلية ذات جودة لتحقيق رضا المستفيد وتوحيدها بين الجهات الخيرية على مستوى المملكة.
- 3) تبني مشروعاً وطنياً يلبي مطالب واحتياجات المستفيد الداخلي ورفع كفاءته على مستوى الوطن.
- 4) توحيد الإجراءات والآليات في تحديد فئات المستفيدين واحتياجاتهم وفق معايير ذات جودة عالية.
- 5) خلق وظائف إدارية لتحقيق الأمن الوظيفي للعاملين وفق سلم ديوان الخدمة المدنية.
- 6) تحديد آلية ذات دخل ثابت ومستمر للمستفيدين الخارجيين من الجهات الخيرية.



المراجع والمصادر:

- (1) القرآن الكريم
- (2) إدارة الجودة الشاملة : صناعة النجاح في سباق التحديات ، حامد بن مالح الشمري . ط2 ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، الرياض ، 1425هـ .
- (3) إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي والمعاصر ، عبد الرحمن الجويبر ، ط4 ، الدار العربية للموسوعات ، الرياض ، 1432هـ .
- (4) إدارة الجودة الشاملة ، محمد عبد الوهاب العزاوي ، دار اليازوي ، عمان ، الأردن ، ط1 ، 2005م .
- (5) أسس ومتطلبات الجودة في التعليم : حسين بن محمد معتق ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) في الفترة من 28 - 29 ربيع آخر 1428هـ ، بريدة .
- (6) الجودة الشاملة في العمل الخيري المستفيد أولاً : زين بن عيضة الثبيتي ، ورقة عمل مقدمه في اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية ، المنعقد في الفترة من 26 - 29/3/1426هـ ، الشرقية .
- (7) تطبيقات الجودة في الجمعيات الخيرية : عبد الله بن عثمان الخراش ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية ، في الفترة من 26 - 28 ربيع الأول 1430هـ ، الشرقية .
- (8) توجيه الجودة في العمل الخيري : عماد عبد الله الجيرفاني ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية ، في الفترة من 26 - 28 ربيع أول 1430هـ ، المنطقة الشرقية.
- (9) سنن البيهقي ، في شعب الإيمان :الإمام البيهقي ، الجزء الرابع ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1410هـ .

- 10) العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالإدراك ورضا المستفيد: ورقة عمل مقدمة للخدمات المصرفية ، (دراسة تحليلية) ، المصدر: منتدى علوم الجودة .
- 11) لسان العرب : ابن المنصور ، الجزء الثاني، دار المعارف ، القاهرة 1984م.
- 12) معايير وآثار تحقيق الجودة الشاملة في المعاهد العلمية القرآنية: إبراهيم بن حمد النقيثان، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العلمي الأول للمعاهد القرآنية ، المنعقد في الفترة من 26 - 27 محرم 1433هـ ، بجدة.
- 13) معايير الجودة للعمل الخيري المتميز : حسن بن رده القرشي ، ورقة عمل مقدمه في اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية ، المنعقد في الفترة من 26 - 29/3/1426هـ ، الشرقية .
- 14) المستفيد في الجمعيات الخيرية وتحقيق الجودة : نوح يحي الشهرى ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية ، في الفترة من 26 - 28 ربيع أول 1430هـ ، الشرقية.

