

"مدى تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستخدمين من الجمعيات الخيرية"

إعداد الباحثة:

ليلى بندر عبد الرحمن السلمي

الخدمة الاجتماعية/ كلية العلوم الاجتماعية/ جامعة أم القرى



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة. وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة؟ ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة تساؤلات فرعية تبحث في مدى تأثير كل بعد من ابعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين. استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، و لقد بلغ حجم العينة 347 مستفيد، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات لها تأثير على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، فقد حظيت كافة أبعاد مقياس الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) بمستويات موافقة عالية، ويشير ذلك إلى أن التزام الجمعيات الخيرية بتطبيق الجودة في خدماتها، ساهم في تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.

الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة الخدمات، رضا المستفيدين.

المقدمة:

منذ العصور الأولى للمجتمعات الإنسانية والعمل الخيري يتخذ صور متعددة، ما بين أعمال فردية وعائلية ومجتمعية، تتسم ببساطة تتناسب مع طبيعة الحياة في ذلك الوقت، ومع تطور المجتمعات وتقدمها في مختلف المجالات، زادت تعقيدات الحياة، وأصبحت المجتمعات أكثر احتياجاً لمنظمات المجتمع المدني، من أجل تلبية الاحتياجات المادية والاجتماعية، ومساعدة الأفراد على ما يواجههم من مشكلات وصعوبات، وتحقيقاً للعدالة الاجتماعية بين طبقات المجتمع.

وفي الوقت الحاضر ومع تحول العمل الخيري من مبادرات فردية إلى مبادرات تنظيمية، أصبح للمنظمات الخيرية دوراً حيوياً في خدمة المجتمعات، وأصبح العمل الخيري من أهم روافد التنمية والدعم الاجتماعي، وشريك فعال للقطاعين الحكومي والخاص، ويعول عليه كثيراً في تحقيق شراكة بناءة تسهم في تنمية ونهضة المجتمع في مختلف النواحي، وأصبحت الجمعيات الخيرية باعتبارها أحد منظمات العمل الخيري، ركيزة أساسية للمجتمع، ومُتمة للعمل الحكومي، حيث تشمل أنشطتها العديد من البرامج والخدمات التي تفي باحتياجات شريحة واسعة من أفراد المجتمع من الفقراء والمحتاجين والأرامل والأيتام وغيرهم من ذوي الدخل المحدود، الأمر الذي يستوجب ضرورة أن تقدم هذه الجمعيات خدماتها وبرامجها على وجه مرضٍ من الجودة والإتقان.

مشكلة الدراسة:

تعد الجمعيات الخيرية من المنظمات الهامة بالمجتمع، فهي أحد الأنساق الفرعية لنسق الرعاية الاجتماعية في المجتمعات البشرية المعاصرة لما تحققه من أهداف توعوية وثقافية واجتماعية ومهنية في حياة المجتمع من خلال البرامج والأنشطة التي تشرف على تنفيذها أو تشارك فيها، وهي أيضاً موضع دراسة العديد من المتخصصين في العلوم الاجتماعية، سعياً منهم لتنمية قدراتها وزيادة فاعلية ما تقدمه من خدمات إنسانية (القبندي، 2013).

وحتى تتمكن الجمعيات الخيرية من تحقيق أهدافها المختلفة، وحتى تكون أيضاً شريكاً فاعلاً في خطط الدولة التنموية، وتؤدي دورها ورسالتها وأهدافها على أكمل وجه، كان لزاماً عليها الاهتمام بتجويد أعمالها، وتحسين أدائها وذلك بإتباع أفضل الممارسات الإدارية

والتنظيمية الحديثة، كتطبيق نظام الجودة، والذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات في المنظمات والمؤسسات باختلاف توجهاتها وأهدافها. والذي يتعين على جميع المؤسسات الخيرية التي تسعى إلى تحقيق التميز في الأداء والوصول لرضا المستفيد أن تتبناه (العبد كريم، 2015). فنجاح الجمعيات الخيرية يرتبط بمدى التزامها بمعايير الجودة في أدائها لأعمالها وتقديم خدماتها، وذلك عبر بناء نظام داخلي متماسك ومحترف، يجعل أعمال الجمعية تتميز بالتنظيم وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، مما ينعكس إيجاباً على تحقيقها لمكانة مؤثرة داخل المجتمع ويساعدها على النمو والتطور وتحقيقها لرسالتها (الشايح، 2013). فنظام الجودة كما هو معلوم ينعكس بشكل كبير على مخرجات المنظمة أو المؤسسة أياً كان توجهها، مما يحقق مستوى عالي من الرضا لدى العملاء والمستفيدين من الخدمات.

والهدف من تطبيق الجودة يتركز على المنتج أياً كان نوعه (سلعة أو خدمة)، فالمنظمة

بمختلف مكوناتها تسعى لإخراج منتج مميز يكسب رضا المستفيد، ويحقق الأهداف الربحية بالنسبة للقطاعات الربحية، والأهداف الاجتماعية للقطاعات غير الربحية (أبو النصر، 2015). وإن كانت مؤسسات القطاع الربحي قد حرصت على تطبيق معايير الجودة؛ لتحظى برضا العميل بهدف تحقيق أكبر قدر من الكسب المادي، فالمؤسسات الخيرية أوج ما تكون لتطبيق الجودة في أدائها؛ لارتباط عملها بشكل مباشر بشريحة الفقراء والمحتاجين، وهم الشريحة الأولى بالاهتمام والرعاية، والعمل على تحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية تحقيقاً لمبدأ التكافل والتراحم الذي حث عليه ديننا الحنيف (الخراسي، 2010).

ومع تزايد الطلب على ما تقدمه الجمعيات الخيرية من خدمات وبرامج، يصبح من الضرورة الالتزام بتحسين وتطوير هذه الخدمات والبرامج، من خلال تفعيل نظام الجودة والعمل به، كأحد مداخل التحسين والتطوير لكل ما تقدمه الجمعيات الخيرية لمستفيديها، كما أن الجمعيات الخيرية لن تتمكن من الحضور بقوة والمنافسة على استثمار موارد المجتمع إلا إذا تأكد الموردون من حسن جودة العمل الإداري ومستوى التطوير والتحسين (الرمثي، 2014). ووفقاً لدراسة أحمد (2018) فإن جودة النظم الإدارية وجودة الخدمات بالمنظمات غير الربحية بوجه عام، هي عوامل أساسية من عوامل نجاح المنظمة وضمان استمرار الخدمات الاجتماعية التي تساهم في تلبية احتياجات المستفيدين وتضمن رضاهم عن الخدمات المقدمة.

إن المستفيد هو سر بقاء الجمعية ومن أجله وجدت، الأمر الذي يستوجب من القائمين على الجمعيات الخيرية وضع مصلحة المستفيدين في مقدمة اهتماماتهم، وتقديم الخدمة لهم بأعلى مستوى من الجودة، ومن هنا تظهر العلاقة الوثيقة بين الجودة والمستفيد، فالتركيز على المستفيدين وإرضائهم من أهم مرتكزات الجودة (الشهري، 2010). كما أن رضا العميل (المستفيد) يرتبط بجودة الخدمات التي تقدمها المنظمات ارتباطاً وثيقاً، بل إن بعض الباحثين يعرف جودة الخدمة قريباً من تعريف رضا المستفيد، ويرى أن جودة الخدمة تعني: إلى أي مدى تستطيع الخدمة تحقيق توقعات المستهلكين أو المستفيدين (راضي والعربي، 2016).

واليوم أصبح هناك توجه عالمي لتقييم كفاءة المنظمات والمؤسسات الخيرية، من خلال التركيز على التعرف على تأثير منظمات العمل الخيري على أرض الواقع والتغيير الذي تحققه على حالة الشريحة المستهدفة من المستفيدين من الخدمات المقدمة، وفي ظل زيادة الاهتمام بكفاءة المنظمة الخيرية ظهرت الحاجة لتقييم كفاءة المنظمة وقياس أدائها، فكان رضا المستفيد أحد أهم الأدوات التي تدل على مستوى أداء المنظمة الخيرية، والتي تستخدم لتقييم كفاءة المنظمة وقياس أدائها، كما أن رضا المستفيد يوفر وسيلة مناسبة للمتبرعين والداعمين يتمكنون من خلالها من التأكد من أن تبرعاتهم وصلت لمستحقيها وأشبعحت حاجاتهم، وهو كذلك مؤشر للقائمين على المنظمة الخيرية أن المنظمة لديها القدرة والكفاءة لتحقيق رسالتها وأهدافها الخيرية، فالاستدلال على كفاءة المنظمة الخيرية من خلال مستوى رضا

المستفيدين يوفر الكثير من الوقت والجهد على إدارة المنظمة و الداعمين لها، ذلك أن رضا المستفيد يسهم في نجاح المنظمة الخيرية في الوصول إلى شريحة المستفيدين والتعرف على حاجاتهم، وتقديم خدمات تسهم في سد هذه الحاجات (الحيدري، 2014).

في الوقت الحالي تجد مؤسسات القطاع الربحي نفسها أمام مجموعة من الصعوبات، فبحسب دراسة مخلوف (2010) تواجه المؤسسات الخيرية ارتفاع في تكاليف الرعاية، وتزايد الاعتماد على التكنولوجيا، كذلك تزايد اشتراطات وضوابط الجهات المخولة بالترخيص والتمويل والاعتماد بغية خفض من تكاليف الخدمات وتحسين جودتها، كذلك تغير اتجاهات المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات من حيث رغبتهم بالمشاركة في حيثيات الخدمات والمطالبة بتجويدها. وقد ذكر زايد (2014) في دراسته بأن معظم المؤسسات الخيرية بغض النظر عن تصنيفاتها، تعاني الكثير من المشكلات التي تتعلق ببنائها التنظيمي وقواها العاملة وطريقة سير الإجراءات بها وطريقة إدارتها، الأمر الذي يؤثر في كفاءتها وقدرتها على تقديم خدماتها للمستفيدين سواء الداخليين من العاملين في المنظمة أو الخارجيين من متلقي خدماتها، مما يؤثر على مستوى الرضا لديهم بل قد يصل الأمر أحيانا إلى عدم الرضا بالكلية عن الخدمات المقدمة، ووفقاً لدراسة الثبتي (2010) فإن كثير من الجمعيات الخيرية تعتمد على النمط التقليدي في إدارتها وهو التفكير في الداخل فقط وإغفال التفكير في المستفيدين من متلقي الخدمة، في حين أن المستفيد مجبر على التعامل مع هذه الجمعيات، ومضطر لقبول أي خدمة تقدم له. فهو مستفيد في كل الأحوال، الأمر الذي يقلل من دافعية تحسين وتجويد الخدمات الناتجة من ردود أفعال المستفيدين ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، وهذا يتوافق مع ما ذكره أحمد (2018) في دراسته بأن بعض المنظمات غير الربحية تنظر إلي أن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين هي خدمات مجانية غير مدفوعة، وأن المستفيد النهائي منتظر ومتربح لأي مستوى من مستويات الخدمة باعتباره (متلقي من غير شروط) الأمر الذي يُضعف صوت المستفيد و يُغيب دوره في عملية تحسين وتطوير أداء الجمعية، مما يؤثر سلباً على مقدرة هذه الجمعيات على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين.

وبالنظر الى واقع بعض المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في الجمعيات الخيرية، أظهرت نتائج الدراسة التي أجراها المعشي (2014) على (150) من المستفيدين من الجمعيات الخيرية بتخصصات مختلفة بمحافظة القنفذة، بأن هناك نسبة عالية من المستفيدين غير راضية عن الخدمات المقدمة، فتقديم الخدمات كان غير جيد، وتعامل مسؤولي تلك الجهات الخيرية غير جيد، كذلك تدني مستوى التهيئة المكانية والنفسية في بعض المؤسسات الخيرية، أيضاً ترى نسبة كبيرة من المستفيدين عدم اهتمام الجهات الخيرية بأرائهم وأصواتهم. وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة عبد المنعم الحسين من أن ضعف صوت المستفيد وغياب دوره في عملية تحسين وتطوير أداء الجمعية، يؤثر سلباً على مقدرة هذه الجمعيات على تلبية احتياجات المستفيدين وفق توقعاتهم ورغباتهم (الحسين، 2014).

ونظراً لحجم الدور الذي تقوم به الجمعيات الخيرية وتزايد أعداد المستفيدين منها، أصبح من الضرورة إجراء مزيداً من الدراسات الميدانية والأبحاث العلمية، التي توفر البيانات اللازمة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتكشف عن مواطن الخلل في أداء الجمعيات الخيرية، وقد جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على مدى تأثير الجودة على رضا المستفيد الذي من أجله وجدت هذه الجمعيات، فمعرفة هذا التأثير له دور كبير في تحسين الخدمة والتأكد من أن الأنشطة والبرامج المقدمة تنفذ وفق المواصفات الموضوعية. ويمكن في هذا الدراسة تحديد مدى تأثير جودة الخدمات المقدمة بأبعادها الخمسة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة ومدى ارتباط جودة الخدمات المقدمة بأبعادها المختلفة برضا المستفيدين.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في تحديد مدى تأثير تطبيق الجودة في الجمعيات الخيرية على مستويات الرضا لدى المستفيدين ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في:

- 1-تحديد مدى تأثير بُعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية.
- 2-تحديد مدى تأثير بُعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية.
- 3-تحديد مدى تأثير بُعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية.
- 4-تحديد مدى تأثير بُعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية.
- 5-تحديد مدى تأثير بُعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية.

تساؤلات الدراسة:

يتمثل التساؤل الرئيس للدراسة في: ما مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة؟ ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- 1-ما مدى تأثير بُعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟
- 2-ما مدى تأثير بُعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟
- 3-ما مدى تأثير بُعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟
- 4-ما مدى تأثير بُعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟
- 5-ما مدى تأثير بُعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من المنطلقات التالية:

أ/ الأهمية العلمية:

- 1- اهتمام الخدمة الاجتماعية -مسار التنظيم والإدارة على وجه الخصوص-بأهم النظم الإدارية الحديثة لإدارة المؤسسات الاجتماعية والتي يؤدي تطبيقها إلى تطوير وتحسين أداء المؤسسات وتجويد الخدمات تحقيقاً لرضا المستفيدين والإيفاء بمتطلباتهم.

2- ارتباط هذه الدراسة بجانب مهم وهو رضا المستفيد الذي هو أحد أهم مبادئ الجودة ومؤشر لنجاح المنظمات- باختلاف أهدافها وتوجهاتها- في تقديم الخدمات وفق رغبات واحتياجات المستفيد.

3- قلة الأبحاث والدراسات الميدانية التي تناولت تأثير الجودة على رضا المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية.

ب/ الأهمية العملية:

1- حجم الدور الذي تقوم به الجمعيات الخيرية، وتعدد الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدمها، وتزايد أعداد المستفيدين منها.

2- ارتباط موضوع الدراسة مع ما تهدف إليه رؤية 2030 من دعم للقطاع غير الربحي والعمل على تطوير أنظمة المنظمات غير الربحية بكافة توجهاتها وتطبيق أفضل النظم الإدارية الحديثة حتى يكون هذا القطاع شريكاً فعالاً في التنمية في ظل الظروف والمتغيرات التي تعيشها المملكة العربية السعودية.

مصطلحات البحث:

1- مفهوم الجودة:

الجودة لغة: جاءت من الفعل أجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال: "أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله وجود جودة" (ابن منظور، 2009، ص. 166).

الجودة اصطلاحاً: تعرف بأنها "أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية وفقاً لمعايير محددة سلفاً تمثل أعلى مستوى لرضا المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها" (أبو النصر، 2015، ص. 49).

ويقصد بالجودة في هذه الدراسة: هي درجة من التميز التي تتصف بها الخدمة المقدمة من قبل الجمعيات الخيرية والتي تشبع رغبات المستفيدين وتتوافق مع توقعاتهم، وصولاً إلى تحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة.

2- مفهوم رضا المستفيدين:

الرضا: "من الفعل رضي وهو ضد السخط" (ابن منظور، 2009، ص. 398).

ويُعرف الرضا بأنه: "هو شعور وجداني يترجم إلى حالة من القناعة والقبول التي يكون عليها الشخص من جراء استخدام المنتج أو الخدمة" (آمال، 2018، ص. 49).

المستفيدين: "المستفيد لغة استفاد من الشيء، أي انتفع به وجنى منه نفعاً". (معجم المعاني الجامع)

ويقصد بالرضا في هذه الدراسة: الشعور الذي كونه المستفيدين من الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، تجاه الخدمات التي قدمتها لهم الجمعيات الخيرية.

ويقصد بالمستفيدين في هذه الدراسة: كل من استفاد من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، وهم المستفيدين الخارجيين (المنتفعين من الخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية)

3- مفهوم الجمعيات الخيرية:

"هي كل مجموعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، مؤلفة من أشخاص ذوي صفة طبيعية أو اعتبارية أو الاثنين معاً غير هادفة للربح أساساً، من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو أحد النشاطات المنصوص عليها في المادة الخامسة من اللائحة" (اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، 2017، ص. 3).

ويقصد بالجمعيات الخيرية في هذه الدراسة: بأنها المؤسسات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة، التابعة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، والتي تخضع لأنظمة ولوائح تنفيذية أصدرتها وزارة الشؤون الاجتماعية، والمطبقة لمعايير الجودة في خدماتها وبرامجها.

حدود البحث:

أ. المجال المكاني: مدينة مكة المكرمة.

ب. المجال الزمني: تم تطبيق الدراسة في العام الدراسي 2021/2022.

ج. المجال البشري: المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

المبحث الأول: الجودة:

أولاً: مفهوم الجودة:

يحظى موضوع الجودة اليوم باهتمام بالغ في مختلف المنظمات بعد أن أدركت هذه المنظمات أهمية نظام الجودة كمدخل أساسي لمواجهة الصعوبات الداخلية والخارجية التي تواجهها المنظمة الأمر الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبار الجودة إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديثة الذي فرض نفسه مواجهة التغيرات العالمية والمنافسات الحتمية (راضي والعربي، 2016). "هذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف مفهوم الجودة، فالجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما، لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز على حد سواء" (جرار، 2018، ص. 243).

وقبل استعراض مفاهيم الجودة بصورة أوسع، نأتي على معنى الجودة في اللغة العربية، فبحسب لسان العرب لابن منظور، نجد أن كلمة جودة مصدرها الفعل جاد يؤدي، وجاد الشيء أي صار جيداً والجيد نقيض الرديء، وقد جاد وأجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل ويقال جاد العمل أي جش وعلا مستواه، وجاد الرجل أي أتى بالحسن من القول أو الفعل، والجودة هي سلامة التكوين وإتقان الصنعة" (الحبيب، 2019، ص. 8).

وقد تباينت واختلقت آراء المختصون والرواد حول مفهوم الجودة، فوجد عطية (2015) يرى أن الجودة بمفهومها العام عبارة عن فلسفة إدارية تأخذ شكل منهج أو نظام إداري شامل قائم على إحداث تغييرات جذرية داخل المنظمة، بحيث تشمل القيم، والمعتقدات والسلوكيات التنظيمية من خلال تغيير نمط القيادة الإدارية، ونظم العمل والأداء، من أجل تحسين وتطوير كافة مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة ممكنة من رضا العملاء، بالإضافة إلى رضا كافة الأطراف المتعاملة مع المنظمة. "في حين نجد فيشر (Fisher) يرى أن الجودة تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج -خدمة أو سلعة -ممتازة وذلك عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور العميل" (المحياوي، 2006، ص. 25).

ثانياً: مراحل تطور نظام الجودة:

"المرحلة الأولى: مرحلة فحص الجودة: يعرف الفحص أو التفتيش بأنه: عملية قياس أو اختبار أو فحص أو ضبط قياس، أو بتعبير آخر هو مقارنة الوحدة مع المتطلبات المطبقة، فالمنتجات المطابقة للمواصفات يمكن تسليمها للعميل، أما المنتجات غير المطابقة للمواصفات المعيبة فإما أن تتلف أو يتم بيعها بأسعار أقل، حيث كانت عملية فحص المنتج تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها ولكنها لم تقم بمنعها من الأساس، فالجودة في هذه المرحلة تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها، ولم تقم عملية الفحص سوى باكتشافه واستبعاده، ولكنها لم تمنع وقوعه من الأساس" (الحبيب، 2019، ص. 47-46)

"المرحلة الثانية: مرحلة مراقبة الجودة: في هذا المرحلة كان يتم مراقبة الجودة في كافة النشاطات، فالفحص يشمل جميع مراحل الإنتاج إذ أن مراقبة الجودة تكون ملازمة للعملية الانتاجية منذ طلب بدأ طلب المواد الأولية واستلامها وفحصها، ومطابقتها مع المواصفات المحددة من قبل الدائرة الفنية في المنشأة ولحين اكتمال صناعة المنتج وتقديمه إلى المستهلك بالشكل النهائي، وقد ظهرت هذه المرحلة منذ مطلع العشرينيات من القرن الماضي" (المسعودي، 2018).

"المرحلة الثالثة: مرحلة ضمان (تأكيد) الجودة: في هذه المرحلة توجه الاهتمام بجميع الإجراءات التخطيطية والتنظيمية اللازمة لإكساب الثقة الكافية بأن المنتج سيفي بمتطلبات المستهلك وهو ما عرف بتأكيد الجودة، ويشمل تأكيد الجودة أيضاً التحقق من أن الجودة الفعلية هي الجودة المطلوبة، وترتكز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء وهي تعتمد على منع وقوع الخطأ منذ البداية أصلاً بدلاً من عملية التفتيش التي تأتي بعد الانتهاء من إنتاج المنتج، حيث استمرت هذه المرحلة إلى غاية السبعينيات من القرن الماضي. ويتضمن هذا التقييم المستمر للجودة الذي يهتم بالمواصفات والإنتاج والفحص ومتابعة أداء المنتج" (الطيار، 2019، ص. 6).

"المرحلة الرابعة: مرحلة إدارة الجودة الشاملة (TQM): بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة يسيطر منذ الثمانينيات من القرن العشرين، حيث أصبحت الجودة في هذه المرحلة ركناً أساسياً من أركان الوظيفة الإدارية للمنظمة، و مدخل إداري يركز على تحقيق التميز وعلى مساهمة جميع أفراد المنظمة لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا العميل، كما شهدت هذه المرحلة تطور المواصفات العالمية بما يضمن تحقيق أعلى درجات المطابقة للمواصفات المطلوبة للعميل، الأمر الذي وحد المواصفات الوطنية في دول العالم كافة للخروج بمواصفة عالمية موحدة ذات شهادة لضمان الجودة" (رضوان، 2013، ص. 20).

واختصاراً لمسيرة الجودة "نرى أنها بدأت بالتركيز على المنتج، إلى الاهتمام بالعمليات التي تنتج المنتج، حتى وصلت إلى الاهتمام بالعميل، وهكذا أصبحت الجودة من أهم مبادئ الإدارة الحديثة، فبعد أن كان نجاح المنظمة يعتمد على تقديم المنتج -سلعة كانت أو

خدمة-بشكل أسرع وأرخص، غيرت مبادئ الجودة هذا المفهوم، واستبدلته بمفهوم جديد يدعو إلى تصنيع السلعة أو تقديم الخدمة بشكل أتم وأفضل" (الطيار، 2019، ص. 8)

ثالثاً: جودة الخدمة:

أ- مفهوم الخدمة: "يشمل مفهوم الخدمة مدى واسع من الأنشطة المتعددة مما يجعل من الصعب اعطاء تعريف واحد لها. فقد يُقصد بالخدمة الفعل أو المساعدة أو المنفعة، توجه لتحقيق الرفاهية أو الفائدة للآخر، وقد وصفت التعاريف التسويقية المبكرة للخدمة ووصفت الخدمة بانها كل جهد أو فعل أو أداء، له صفات مختلفة عن السلعة، وكان التركيز على التفرقة بين السلعة والخدمة هو في خاصيتي الملموسية وعدم التملك" (عبد الله، 2016، ص. 369). فقد عرفت الخدمة بانها أي نشاط، منفعة، أداء، يقدمه طرف لطرف اخر ويكون في الأساس غير ملموس ولا يترتب عليه تملك شيء، ونتاجه قد يكون أو لا يكون معتمدا على سلعة مادية، او هي نشاط اقتصادي يتم بين طرفين البائع والمشتري (مزيان، 2011)

"يعد تحديد مفهوم الخدمة أمراً ضرورياً للتعرف على جودة الخدمة، رغم أن الكثير من الباحثين يغفلون ذلك" (بوعبدالله، 2010، ص. 91)، ومفهوم الخدمات المقدمة في الجمعيات الخيرية، لا يختلف عن مفهوم الخدمة المحدد من قبل المختصين في مجال التسويق حيث أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعاريف لمفهوم الخدمة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر تعريف "كوتلر (Kotler) حيث عرف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون" (الطائي والعلاق، 2019، ص. 34)، أما "ستانتون (Stanton) فيرى أن الخدمة هي النشاطات غير الملموسة، والتي تحقق منفعة للمستفيد، وليس بالضرورة أن تكون مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، فإننتاج او تقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية" (العلاق، 2019، ص. 37).

ب- خصائص الخدمة:

تتصف الخدمة بعدد من السمات والخصائص التي تميزها عن السلع المادية، من أهم هذه الخصائص: اللاملموسية، فما يميز الخدمة عن السلعة المادية، أن الخدمة غير الملموسة، بمعنى أن ليس لها وجود مادي، فالمستفيد ليس لديه القدرة على إدراك الخدمة من خلال الحواس الخمس إذ لا يستطيع لمس الخدمة أو تذوقها أو شمها أو حتى الإحساس بها قبل الحصول عليها، مما يصعب على المستفيد من الخدمة تقييمه للخدمة أو الاختيار بين البدائل الأخرى (المغربي، 2016، ص. 127)، من خصائص الخدمة أيضاً والتي ترتبط بخاصية اللاملموسية، أن الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين وذلك لعدم ملموسيتها، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون فالخدمة تستهلك وقت انتاجها، فالخدمة تستمد قيمتها من الوقت الذي تؤدي فيه فقط، فلا يمكن تخزينها حتى يتم استخدامها في وقت لاحق (الهوش، 2018، ص. 285)، من خصائص الخدمات أيضاً التلازمية وعدم الانفصال، فالخدمات تقدم وتستهلك في الوقت نفسه، على عكس السلع المادية، ويقصد بالتلازمية أيضاً درجة الترابط بين الخدمة وبين من يقدم الخدمة فلا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور المستفيد إلى أماكن تقديمها. وهذا ما يدفع بمؤسسات الخدمة إلى توجيه إمكانياتها نحو تدريب، وتأهيل وتطوير قابليات وجداره مزودو الخدمات، نظراً لانعكاس مستوى مهارتهم الايجابية على عملية تقديم الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية لخدماتها (مصطفى، 2017، ص. 119)، من خصائص الخدمة كذلك، عدم التجانس أو التماثل: ويقصد بذلك صعوبة أن تكون الخدمات جميعها على نمطاً واحد خاصة تلك الخدمات التي يُعتمد في تقديمها على الانسان، فمن الصعب

معرفة ما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها وقبل الحصول عليها، وبذلك يصبح من الصعوبة ضمان مستوى الجودة (الطائي والعلاق، 2020، ص. 23).

ج- جودة الخدمة:

وجودة الخدمة تعني " تسليم المستفيدين مستوى مناسب من الخدمة بناءً على توقعاتهم، التي تدل على رغبتهم وأمانهم المتشكلة وفقاً لتجربة سابقة مع المنظمة، فهي بمثابة الحكم الشخصي للمستفيد، وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع ادراكاته للخدمة الفعلية التي تحصل عليها" (الصرن، 2016، ص. 498). كما تعرف أيضاً بأنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" (المحيوي، 2006، ص. 90). وهناك من يرى بأنها "جملة الخصائص التي يجب أن تتوفر في الخدمة بهدف الوفاء بمتطلبات المستفيد" أو هي " تقديم خدمة أفضل من توقعات المستفيد" (بن عيشاوي، 2014) وهناك من ينظر إلى جودة الخدمة بأنها "مقياس للدرجة التي يرقى لها مستوى الخدمة، لتقابل توقعات المستفيدين، فهي مدى تطابق توقعات المستفيد مع الخدمة المقدمة فعلاً من قبل مقدم الخدمة" (عتيق، 2016، ص. 87). والبعض يرى بأن "جودة الخدمة تعني التوافق مع توقعات المستفيدين ورغبتهم للمنفعة التي سوف يحصلون عليها من المنتج أو الخدمة" (الهوش، 2018، ص. 276).

من خلال ما سبق يتضح أن جودة الخدمة تعتمد بشكل كلي على الرأي الشخصي للمستفيد كمقياس أساسي للتعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة، مما يؤكد بأن مستوى الجودة هو شيء نسبي، ويختلف من مستفيد لآخر، الأمر الذي يحتم على المنظمات فهم ومعرفة توجهات مستفيديها حول ما يرغبونه من خدمات.

د- أبعاد جودة الخدمة:

يُنظر لجودة الخدمة على أنها أبنية متعددة الأبعاد، ولا يوجد إجماع على الطبيعة الدقيقة والواضحة لأبعاد هذه البنية، ومع ذلك فإن الأبعاد المستخدمة على نطاق واسع من قبل العديد من الباحثين لقياس جودة الخدمة قد تم تحديدها بواسطة Parasuraman وباحثون آخرون في عام 1985 (Siskins & Grigoroudis, 2009)، حيث صمموا كما ذكر بابان (2014) مقياسهم المعروف باسم (SERVQUAL)، والذي يعتمد على مقارنة التوقعات والادراكات، واعتبروا أن تقييم العميل لجودة الخدمة يعتمد على الفجوة بين توقعات وادراكات مستويات الأداء الفعلي، والتي تُحدد بناءً على عشرة أبعاد لجودة الخدمة.

وهذه الأبعاد هي (أبو عكر، 2014):

1- الملموسية (Tangibles): وتتمثل في الأجهزة والمعدات المستخدمة، والترتيب الداخلي، ومظهر العاملين بالمنظمة.

2- الاعتمادية أو الموثوقية (Reliability): وهي القدرة على أداء الخدمة بكفاءة واثقان.

3- سرعة الاستجابة (Responsiveness): وتتمثل في الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة لائقة لهم.

4- الكفاءة (Competence): ويقصد بها مدى امتلاك مقدمي الخدمة للمهارات المطلوبة لتأدية الخدمات.

5- اللباقة (Courtesy): وتعني مدى الاهتمام والاحترام والتقدير الذي يقابل به العملاء.

- 6-المصداقية (Credibility): ويقصد بها مدى الثقة والأمانة التي يتمتع بها مقدمي الخدمات.
- 7- الأمان (Assurance): ويقصد به مدى الطمأنينة التي يشعر بها العملاء وعدم الشعور بالخطر.
- 8-الوصول للخدمة (Accessibility): وتعني سهولة الوصول للخدمة والاتصال مع إدارة المنظمة.
- 9-الاتصال (Communication): ويعني مدى قدرة المنظمة على إيصال المعلومات لعملائها بطريقة مفهومة وواضحة والاستماع لملاحظاتهم أو استفساراتهم .
- 10-فهم العملاء (Understanding): ويقصد به قدرة المنظمة على التعرف على احتياجات واهتمامات عملائها.

وفي دراستهم اللاحقة في سنة 1988 لخص Parasuraman وزملائه الأبعاد العشرة السابقة في خمسة أبعاد وهي: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف (الطائي والعلاق، 2020). وعلى الرغم من الشهرة الواسعة لنموذج SERVQUAL، إلا أنه واجه العديد من الانتقادات حول القصور في جوانب النموذج، فیری الباحثون أن هذه النموذج يفتقر إلى الدقة ولا يتمتع بالبساطة والسهولة في التطبيق كونه يوجد به العديد من المشكلات النظرية والمنهجية المتعلقة بقياس رضا المستفيدين حول الأداء الفعلي ومقارنته مع التوقعات المسبقة ينتج عنه العديد من المشكلات كالتحيز من العملاء والمبالغة في توقعاتهم (Buttle,199).

واستمرت جهود الباحثين بغية التوصل إلى نموذج علمي وعملي يقيس جودة الخدمة ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق، ونتيجة لهذا الجهود الحثيثة "ظهر مقياس (ServPerf) سنة 1992، على يد كل من Gronin و Taylor، ويعتبر نموذج مطور عن نموذج الفجوات التقليدي، حيث يركز هذا المقياس على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي" (المحياوي، 2006، ص. 104). وينظر لهذا المقياس على أنه: "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، أي أن هذا الاتجاه يقوم على رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، والتركيز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، من خلال التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبراتهم وتجاربهم في التعامل مع المنظمة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، فالرضا حسب هذا المقياس يعد عامل وسيط بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها (الهوش، 2018، ص. 306).

ويختلف مقياس (ServPerf) عن سابقه في أنه يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة-كما ذكر أنفاً-إلا أنه في نفس الوقت يستخدم نفس الأبعاد الخمسة المستخدمة في مقياس (Servqual) وهي: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، كما أن أسلوب القياس لم يتغير والمتمثل في استخدام مقياس ليكرت للموافقة وعدم الموافقة على العبارات الواردة في النموذج (وهبة، 2018).

وبالرغم أن نموذجي ServPerf & ServQual يتناول نفس الأبعاد الخمسة في تقييم جودة الخدمات لكن نموذج ServPerf تمتع بكفاءة في تفسير الجودة المدركة كونه يتميز بالبساطة والبعد عن التعقيدات، وتلقيه قبولاً كبيراً بين الباحثين (أبو عكر، 2016). وبناء

على ذلك ولأغراض هذا البحث فقد تبنت الباحثة في دراستها استخدام مقياس الأداء الفعلي ServPerf ، كذلك لقدرته على تحقيق أهداف البحث.

رابعاً: الجودة في الجمعيات الخيرية:

لا شك أن تحقيق الجودة هو حلم يراود مختلف المنظمات، بصرف النظر عما إذا كانت تنتمي إلى القطاع الخاص أو العام، أو القطاع الربحي أو غير الربحي، ذلك لأن تحقيق الجودة في النظم الديمقراطية الحرة يعني تحقيق الوجود، وتراجع الجودة يعني تراجع الوجود، فالجودة لم تعد ترفاً أو اختياراً يمكن التخلي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له وإلا أصبح وجود الإدارة أو استمرارها محفوفاً بمختلف التحديات والصعاب (المحياوي، 2006).

وعند الحديث عن تطبيق الجودة في عمل الجمعيات الخيرية فإننا ننظر لطبيعة العمل الخيري، ففعل الخير ومساعدة المحتاجين في مجتمعنا تنطلق من قيم وتعاليم ديننا الإسلامي الحنيف، ومن رغبات فردية يكون دافعها الرغبة في الأجر وحب الخير" لكن احتساب الأجر والنوايا الطيبة لا يخول تقديم الخدمة لمن يحتاجها بأسلوب عشوائي دون اهتمام بتطبيق الجودة، أو التقصير في أدائها، وذلك لأن العشوائية تقلل من الفوائد وتتسبب في المشاكل، فمن الواجب أن تقدم الخدمات بطريقة مثلى لتحقيق نتائج أفضل عملاً بالتوجيهات ديننا الحنيف" (الخراشي، 2010، ص. 112).

كما أن الجمعيات الخيرية تقدم خدمات ضرورية تساعد في استقرار وأمن المستفيدين لكون هذه الخدمات لا يمكن الاستغناء عنها، كالطعام والشراب والعلاج والكساء والمأوى والاستقرار الأسري والاجتماعي، حيث تستهدف منتجات الجمعيات الخيرية بشكل أساسي الفقراء من ذوي الدخل المحدود، حيث أن حاجتهم للجمعية أكبر حاجة الجمعية لهم. وهذا يتطلب من الجهات التطوعية والخيرية النظر لنفسها على أنها جهة لا يستهان بدورها، وأن المستفيد من الخدمات ليس لديه خيارات متعددة للاختيار والتحول عنها، فهو من ناحية مجبر على التعامل معها، ومن ناحية أخرى مضطر لقبول أي خدمة تقدم له حتى وإن كانت ذات مستوى جودة طالما أنها خدمة مجانية وقد يكون لهذا الوضع أثر سلبي على تطبيق الجودة في الخدمات، فمقياس نجاح جودة الخدمات المقدمة هنا ليس في بقاء استمرار العميل مع الجهة التطوعية، وليس في كثرة وتزايد أعداد المستفيدين سنة بعد أخرى (الثبيني، 2010). وهذا يتفق مع ما ذكره كلاً من (جونز وشانديز) بأن المنظمات الخيرية غالباً ما تلبى الاحتياجات البشرية الضرورية، وتقدم خدماتها للعملاء الضعفاء، فمن الضروري منع أي نقص في الجودة يمكن أن يشكل تهديداً للصحة أو الرفاهية، كما أنه ونظراً لتعدد مستفيدي المنظمات الخيرية، فإن الحاجة إلى تقديم خدمات ذات الجودة عالية يتوافق مع توقعات المستفيدين أمر بالغ الأهمية، فالمنظمات الخيرية تخدم العديد من المجموعات المكونة من: متلقي الخدمة، والمتبرعين، والمتطوعين، مما يحتم تقديم خدمات ذات جودة عالية تتفق مع توقعاتهم (Jones & Shandiz, 2015).

وبحسب الجريفاني (2010) فهناك العديد من الأسباب التي تدعو إلى ضرورة تبني تطبيق نظام الجودة في الجمعيات الخيرية، فالجمعيات اليوم تتعرض للكثير من التحديات والمتغيرات المستمرة، والمطالبة بالشفافية والإفصاح عن المعلومات التنظيمية والمالية من قبل الجهات الرقابية في الدولة، كما أن تطبيق نظام الجودة يساهم في إبراز العمل الخيري الإسلامي في صورة عمل منظم مما يُظهر الإسلام بصورة صحيحة في وقت يتعرض فيه الإسلام إلى هجمة شرسة من أعدائه، كما أن تبني نظام الجودة يساهم في زيادة موارد الجمعية، فالجودة في تنفيذ البرامج والمشاريع تقضي على الهدر وتقلل التكاليف وتساعد على جذب المتبرعين الذين تقنعهم البرامج الفعالة

على أرض الواقع، ولعل أهم من دواعي تطبيق نظام الجودة في الجمعيات، هو الحاجة إلى المزيد من التحسين والتطوير وجودة الأداء وخفض التكلفة في الجمعيات.

كما أن تبني نظام الجودة يساهم في تحقيق إنتاجية أعلى من الخدمات، مع ضمان جودتها وتبنيها لاحتياجات المستفيدين في الحصول على أفضل الخدمات، الأمر الذي ينعكس على مصداقية تلك الخدمات ومصداقية المؤسسات الاجتماعية المسؤولة عنها، وتقدير المجتمع لخدماتها، ودعم أنشطتها، كما أن الجودة تؤكد مبادئ التعامل المهني مع المستفيدين من الخدمات، وحققهم في الحصول على أفضل الخدمات بتكلفة أقل وفي وقت قصير، مع ضمان العدالة في توزيع تلك الخدمات على المستفيدين على أساس أولوية احتياجات كل منهم لهذه الخدمات (أبو النصر، 2008). إضافة إلى ذلك يسهم نظام الجودة في التقليل من شكاوى المستفيدين، فالجودة أصبحت مطلب لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، خاصة أن المستفيدين أصبحوا على وعي وإدراك بأهمية التحسين المستمر لجودة الخدمات التي يتحصلون عليها من أجل تلبية احتياجاتهم والتغلب على ما يواجههم من مشكلات (عمار، 2016). ويرى كل من Kelly & Moor أن تطبيق مفهوم الجودة في منظمات الرعاية الاجتماعية بما فيها الجمعيات الخيرية، يحقق الكثير من الأهداف، كمشاركة العاملين في المنظمة لتقديم خدمات أكثر واقعية وارتباطاً باحتياجات المستفيدين، واستخدام وسائل عملية للتقويم من أجل متابعة مدى تحقيق خدمات المؤسسة لاحتياجات مستفيديها، كذلك الاهتمام بتعيين الكفاءات من العاملين وتدريبهم على أحدث المهارات والخبرات المرتبطة بأعمالهم، والتطوير المستمر لأساليب الإدارة من أجل التأكيد من تحقيق مفاهيم الجودة في المؤسسة ومتابعة تقدم المؤسسة في تحقيق أهدافها، التحسين والتطوير في جميع أنشطة وأقسام المنظمة، كذلك تقليل أو منع الأخطاء (محمود، 2006).

خامساً: تحقيق الجودة في الجمعيات الخيرية:

يمكن أن تتحقق الجودة في الجمعيات الخيرية من خلال التزامها بما يلي:

1- التطوير الشامل لأقسام الجمعية وشكلها العام ويشمل ذلك، البناء التنظيمي للمؤسسة ومستوى توافر الظروف الملائمة لاجاز العمل من حيث الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة، وتنسيق علاقات العمل بين الأقسام. تنظيم العلاقة بين الجمعية والمؤسسات الأخرى (عبد اللطيف، 2008، ص. 184).

2- السعي إلى تبني فكر جديد، وذلك من خلال التأكيد على التحسين المستمر لمختلف الأنشطة التي تمارسها الجمعية الخيرية، وأن يبدأ التحسين من رغبة إدارة المنظمة والعاملين فيها من أجل تقديم أفضل الخدمات وليس بناء على شكاوى المستفيدين (عبد اللطيف، 2008، ص. 184).

3- معرفة المستفيدين بخدمات الجمعية الخيرية، وذلك من خلال إمداد المستفيدين بالمعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها الجمعية، مع عمل دراسة دقيقة لاحتياجات المستفيدين (عبد اللطيف، 2008، ص. 185).

4- وجود خطة واضحة وشاملة ورسالة وأهداف محددة تصاغ في إطار معرفة الوضع الحالي للجمعية الخيرية، ومراجعة خطة البداية لقياس ما حدث من تغيير، والتحديد الدقيق للمهام والوظائف والإجراءات الخاصة بالتنفيذ، على أن يكون هناك تعاون ومشاركة في التنفيذ من جميع العاملين بالجمعية، من خلال تحقيق المشاركة الفعلية لكافة العاملين في خطط تطوير الجمعية (القرعان، 2009).

5- اتباع سياسة التحسين المستمر، فالجودة ليست برنامجاً محدداً ببداية ونهاية، ولكنه يعد بمثابة تحسين وتطوير بشكل مستمر، على أن يكون التحسين تدريجياً وليس بشكل مفاجئ، حتى يؤدي إلى تحقيق التقدم للجمعية (الترتوري وآخرون، 2008، ص. 64).

المبحث الثاني: رضا المستفيدين:

أولاً: مفهوم رضا المستفيدين:

في البداية لا بد أن نعرف من هو المستفيد؟ يقسم علماء الإدارة والتسويق عملاء المنظمة إلى عملاء داخليين وهم الموظفون العاملون بالمنظمة، وعملاء خارجيين وهم المستفيدين من خدمات المنظمة (فلاق، 2019). وقد تبنت المنظمات الخيرية العديد من ادبيات القطاع الربحي، نظراً لوجود تشابه كبير من الناحية الإدارية بين المنظمات الخيرية وغيرها من منظمات القطاع الربحي سواء على مستوى المفاهيم أو حتى على مستوى التطبيقات، فالمفاهيم التي يتم جلبها من أدبيات القطاع الربحي يتم تكييفها لتناسب منظمات القطاع الخيري، مثال على ذلك مفهوم المستفيد (الحيدري، 2014).

ففي المنظمات الخيرية نوعان من العملاء -كما هو الحال في المنظمات الربحية- وهما، مستفيد داخلي وهو كل من يعمل لصالح الجهة الخيرية ويسهم في تقديم الخدمات، وهم صناع القرار والمنفذون فهم من يتواصل مع المستفيد، على اختلاف مواقعهم ودرجة اتصالهم فهناك من يتواصل مع المستفيدين بشكل دوري، وهناك من يساهم في إعداد الخدمات، وهناك من يعمل على التخطيط والمتابعة كل هؤلاء هم مستفيدين داخليين، وهناك المستفيد الخارجي، وهو كل من يتلقى الخدمة من المنظمة الخيرية، وهو سبب لوجود هذه المنظمة وبدونه لا وجود لهذه المنظمة، كالفقراء والمحتاجين وأصحاب الحاجة والأرامل والأيتام وأصحاب النكبات والكوارث وغيرهم (الثبيتي، 2010).

ويمكن التعبير عن الرضا بأنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الخدمة كما يدركها المستفيد وبين توقعاته، وبعبارة أخرى نقول إن رضا المستفيد هو مؤشر للفرق بين الأداء والتوقعات (حريان، 2014، ص. 178). فالرضا هو "حالة شعور بالرضا من طرف المستفيد نتيجة لنجاح المنظمة في تحقيق رغبات وحاجيات المستفيد، فالرضا يحدث عندما تتطابق خدمات المنظمة المقدمة مع توقعات وتصورات المستفيد، وبهذا يكون الرضا حالة نفسية في ظرف وموقف معين، وتتغير من حيث الشدة والطبيعة بحسب تغير طبيعة واتجاه العلاقة بين المنظمة والمستفيد" (القدومي وآخرون، 2015، ص. 283).

وفيما يخص مفهوم رضا المستفيد فقد تعددت آراء العلماء والمفكرين حول ماهيته، فمنهم من يرى أن رضا المستفيد "يتمثل في الجهود التي تبذلها المنظمة لتحقيق رضا مستفيديها، من خلال تقديم المنتج سلعة أو خدمة حسب المعايير المناسبة لاحتياجاتهم ومتطلباتهم" (منصور، 2020، ص. 123) وهناك من يرى أن رضا المستفيد هو تلبية احتياجات ومتطلبات المستفيد وتجاوز توقعاته المعلنة والضمنية، في الوقت المحدد وفي كل مرة (Nowacki, 2003). ويعرف رضا المستفيد أيضاً بأنه مقارنة الأداء الفعلي للمنتج، مع ما هو متوقع قبل الأداء الفعلي، حيث يمثل الرضا حالة أو شعوراً من السرور والبهجة عندما يقارن المستفيد بين ما كان يتوقع الحصول عليه، وما حصل عليه فعلاً، أي عندما يجد بأن الأداء الفعلي للمنتج أكبر مما كان يتوقعه، ويصاب المستفيد بخيبة أمل وعدم السعادة عندما يكون الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة أقل مما كان يتوقع، الأمر الذي يقوده إلى عدم الرضا عن الخدمة (الخزام، 2016).

ثانياً: أهمية مفهوم رضا المستفيدين:

تولي المنظمات رضا المستفيد اهتماماً متزايداً، وذلك من أجل الاحتفاظ بالمستفيدين الحاليين، وجلب مستفيدين جدد كما في منظمات القطاعات الربحي، وقد أظهرت الدراسات أن رضا المستفيد له تأثيره الإيجابي على المنظمة، فالمستفيدين الراضون يشكلون الأساس لأي عمل ناجح، فرضا المستفيد يؤدي إلى تكرار عمليات الشراء والولاء للعلامة التجارية فالمستفيدين الراضون يشاركون تجاربهم معهم أشخاص آخرون ربما لخمسة أو ستة أشخاص. وعلى العكس من ذلك، فإن المستفيد غير الراضي من المحتمل أن يخبر عشرة أشخاص آخرين بتجربتهم مع المنتج أو الخدمة (Angelova, 2011).

كما أن دراسة وفهم رضا المستفيدين يمكن المنظمات من تقييم أدائها ومعرفة مواطن القوة والعمل على تعزيزها، واكتشاف مواطن الضعف والسعي إلى استئصالها، وتعتبر عملية تركيز المنظمات على خدمة المستفيدين هي حجر الزاوية للاستجابة لرضاهم وتحقيق رغباتهم، فمتلقي الخدمة يعتبر هو الحكم الرئيسي لنوعية ومستوى الخدمات المقدمة، وهو أقدر على معرفة الخدمات التي يحتاجها أكثر من مقدم الخدمة، لذا ينبغي أن تهتم المنظمات بمعرفة رضا أو عدم رضا مستفيديها وشكواهم عن الخدمة المقدمة، حيث أن ذلك يساعد على معرفة طبيعة الخدمات التي يحتاجها المستفيدين، لأن هدف المنظمة يعتمد على تقييم تصرفات المنظمة والعاملين لديها لاكتساب رضا المستفيدين، كما ينبغي على المنظمة وضع معايير واضحة مدركة من قبل المستفيدين لتمكينهم من الحكم على مدى رضاهم عن مستوى الخدمة المقدمة، وبالتالي يدرك المستفيدين بأن المنظمة تسعى إلى تحقيق حاجاتهم ورغباتهم المستمرة للخدمة المقدمة لزيادة، مما يساعد المنظمة إلى تطوير وتحسين خدماتها (الشديقات، 2006).

وتتضاعف أهمية مفهوم رضا المستفيد عند الحديث عن المنظمات الخيرية، على اعتبار أنها منظمات نشأت على فرضية سد حاجات شرائح هامة من المجتمع وهم ذوي الحاجة، وتلبية رغباتها، فأصبح ضرورة ملحة التعرف على مدى رضا المستفيدين في المنظمات الخيرية قد (الحيدري، 2014). فسابقاً كانت البرامج والخدمات المقدمة من الجهات والمنظمات الخيرية تركز على الجوانب الإغاثية المباشرة من توفير المأكل والسكن أو بناء المساجد والإفطار والسقيا وغيرها، مما يجعل رضا المستفيد يتحقق غالباً، بمجرد تقديم الخدمة له سواء كانت مادية أو عينية، أما اليوم وبسبب التطور الحاصل في مستوى الخدمات والأنشطة التي تقدمها المنظمات الخيرية، حيث أنها لم تقتصر على المستفيد المحتاج إلى الإعانة المادية فقط بل أصبحت تخدم شريحة واسعة من المجتمع، فأصبح لهذه المنظمات دورها الهام في التنمية الشاملة للمجتمع وأصبحت شريك فاعل للحكومة في دفع عجلة نهضة وتقديم المجتمع، كل هذا أدى إلى أن يصبح قياس رضا المستفيدين لدى المنظمات الخيرية هدفاً لكل منظمة تسعى لتحقيق أهدافها وتأييدها رسالتها على أتم وجه (الربيعة، 2014).

ثالثاً: قياس رضا المستفيدين:

يعد قياس رضا المستفيد من أبرز آليات التقييم والمتابعة، بل هو خطوة أساسية لتحليل نواحي القوة ومواقع الضعف في الأداء، ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل والأداء في المستقبل. ولا يقتصر قياس رضا المستفيد على حساب كم الخدمات المقدمة، بل ويمتد أيضاً إلى قياس كيفية ونوعية الخدمات المقدمة من حيث تلبيةها لطموحات ومطالب المستفيدين (مسيكة، 2010)، وقياس رضا المستفيدين هو تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المنظمة للوقوف على مدى رضا مستفيديها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف

إجراء التعديلات المؤسسية والبرمجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع الذين تخدمهم (بلحسن، 2012).

وتسعى المنظمات بمختلف توجهاتها ربحية كانت أو غير ربحية إلى تقديم الخدمات في أفضل صورة وذلك لمواجهة المتطلبات والتحديات الكثيرة التي تواجهها، وخاصة التزايد الكبير في احتياجات أفراد المجتمع وتنوعها، وازدياد ثقافتهم ووعيهم. ولأن رأي متلقي الخدمة ورضاه عنها أصبح مطلباً عاماً، أصبح الاهتمام منصباً على نوعية وجود الخدمات دون الاكتفاء فقط بتقديمها، وذلك إدراكاً لأهمية التحسين والتطوير المستمرين في مجال تقديم الخدمة، وقد سبق القطاع الخاص غيره في استخدام مقاييس متنوعة لجودة الخدمة المقدمة واستخدام مؤشرات رئيسة للحكم عن الأداء ولقياس رضا المستفيد (الربيعه، 2014).

فقياس رضا المستفيد يسهم في تحقيق العديد من الأهداف فهو يساعد المنظمة على توجيه مواردها على نحو أكثر فعالية، وتعريف المستفيدين بحقوقهم، وإيضاح الجهة التي يتواصل معها المستفيد داخل المنظمة، وفهم المنظمة لما يمكن وما لا يمكن تقديمه للمستفيد وفقاً لقدراتها وإمكاناتها، والكشف عن جوانب القوة في مستوى الخدمات لتعزيزها، ومعرفة أولويات الخدمة المطلوبة من المستفيدين، وبناء مؤشرات أداء واضحة ومحددة لمساعدة المنظمة في تطويرها لوسائل قياس الرضا (الربيعه، 2014)، كما يساعد على فهم احتياجات وتوقعات المستفيدين، ومعرفة كيف تحقق المنظمة هذه الاحتياجات والتوقعات، كذلك تطوير الخدمات لتقابل احتياجات وتوقعات المستفيدين، وتصميم مقاييس للمنظمة لمعرفة كيف تحقق احتياجات وتوقعات مستفيديها" (القرنة، 2019، ص. 252).

سادساً: آليات تحقيق رضا المستفيدين من الجمعيات الخيرية:

يقترح المهتمون بالعمل الخيري آليات لإرضاء المستفيد من الجمعيات الخيرية، فيرى المعشي (2014) بأنه وحتى تحقق المؤسسة الخيرية إرضاء المستفيدين من خدماتها لا بد لها أن تركز على الآتي:

أولاً: أسس بناء الخدمة النوعية للمستفيدين: وذلك من حيث تصميم الخدمة وتصميم عملية الإنتاج، والمدخلات والتنفيذ والإجراءات التصحيحية، فلا بد من الاهتمام بهذه الأسس الشاملة وتطبيقها لنجاح عمل الجمعية الخيرية، ومعرفة مدى شموليتها لخصائص الخدمة المطلوبة، وكيفية تنفيذها وتقديمها.

ثانياً: تحديد الفئة المستهدفة من الجمعية الخيرية: فلأن المستفيد هو الأهم في الجودة بل محورها الأساسي، ومعياري نجاح لكل منظمة، كان لا بد من تحديد فئة المستفيد وذلك من خلال جمع معلومات وبيانات عن المستفيدين، والتعرف على مجالاتهم ومستوياتهم، والتعرف على احتياجاتهم الفعلية.

ثالثاً: تحديد الاحتياجات الضرورية للمستفيدين: ويمكن تحديد الاحتياجات الضرورية للمستفيدين من خلال جمع المعلومات والبيانات الشاملة عن جميع المستفيدين، ومن ثم التحليل الشامل للمعلومات والبيانات التي تم جمعها، ثم تحديد درجة الاحتياج الفعلي ونوعيته لكل المستفيد.

رابعاً: معايير تحقيق الخدمة النوعية للمستفيدين من الجمعيات الخيرية: تتمثل هذه المعايير في تضمين خدمة المستفيد ضمن رسالة ورؤية الجمعية، والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة للجمعية.

سابعاً: علاقة الجودة برضا المستفيدين:

إن عملية تحسين الجودة غالباً ما يكون مصدرها الأساسي هو المستفيد، كما ان خطط الجودة يتم تعديلها حسب آراء وتصورات المستفيدين، وهذا يفرض على المنظمة دراسة وفهم احتياجات المستفيدين، وكذلك استخدام الوسائل الخاصة بقياس رضا المستفيد ومعرفة أسباب عدم الرضا والعمل على معالجتها، والأخذ بآراء ومقترحات المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم، فهذا بدوره سيؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين وبالتالي تحقق المنظمة زيادة في الحصة السوقية وزيادة في الأرباح بالنسبة للمنظمات الربحية، وتحقيق الأهداف والقيم المجتمعية السامية التي من أجلها وجدت المنظمة، بالنسبة للمنظمات غير الهادفة للربح (عبوي، 2018).

والجودة المدركة من قبل المستفيد هي موقفاً أو اتجاهها شاملاً، يكونه المستفيد من خلال تقييمه للخدمة المقدمة، وهذا الموقف غالباً ما يكون مبنياً أو مستنداً على سلسلة من خبرات تقييمية سابقة فالجودة هي بالأصل تقديم الخدمة على الوجه الذي يجب أن تقدم به للمستفيد بما يتناسب وتوقعاته عنها، لأن هذه التوقعات لم تأتي من فراغ بل هي مبنية على تصورات ومؤثرات جعلت المستفيد يتوقع هذه الجودة، وبالتالي لن يحكم على الخدمة بأنها ذات جودة عالية إلا إذا ما طابقت أو فاقت توقعاته (مرايمي وخثير، 2017).

المبحث الثالث: الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة بدر وآخرون (2020) بعنوان رضا المستفيدين عن دور الجمعيات الأهلية في تقديم الخدمات الصحية خلال الأزمة السورية في مدينة اللاذقية، والتي استهدفت تقييم رضا المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية في مدينة اللاذقية خلال الأزمة السورية، وهي دراسة، وصفية استخدمت الاستبيان كأداة لجمع بياناتها من عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية في مدينة اللاذقية، بلغ قوامها (600) مفردة، وخلصت الدراسة التي طبقت على ثلاث جمعيات إلى وجود درجة عالية من الرضا عن توفر جميع المعدات الطبية اللازمة، وجودة شروط التهوية والإضاءة، والإمكانات المادية المتوفرة لدى هذه الجمعيات، وتنوع الخدمات المقدمة وتوافقها مع حاجات المستفيدين، كذلك كفاءة العاملين من حيث المرونة ودقة تقديم الخدمة في الوقت المناسب.

دراسة اليوسفي (2019) والتي تناولت واقع تطبيق الجودة في برامج الجمعيات الخيرية من منظور التنظيم والإدارة في الخدمة الاجتماعية، وقد تمثل الهدف الرئيسي لها في التعرف على واقع تطبيق الجودة في برامج الجمعيات الخيرية في مدينة مكة المكرمة من منظور التنظيم والإدارة في الخدمة الاجتماعية، وهي دراسة وصفية استخدمت الاستبانة أداة لجمع بياناتها، من عينة عشوائية متعددة المراحل بلغ قوامها (191) من مقدمي البرامج في الجمعيات، و(284) من مستفيدي برامج الجمعيات، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى انصاف واقع جودة برامج الجمعيات الخيرية في مدينة مكة المكرمة بمستوى عال من الجودة، كما أن إدراكات المستفيدين من البرامج تشير إلى تمتعها بمستوى عال من الجودة وبالتالي رضاهم عن البرامج المقدمة، ومرونة العاملين، ودقة تقديم الخدمة في الوقت المناسب.

دراسة أحمد (2018) بعنوان دور تطبيق مبادئ المواصفة أيزو 9001:2008 في جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية: دراسة حالة على منظمة العون الإنساني والتنمية. وبرز من أهداف هذه الدراسة الوصفية هدف التعرف على أثر تطبيق مبادئ المواصفة أيزو 9001 على مستوى رضا المستفيدين، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في منظمة العون الإنساني والتنمية وعددهم (64) موظف، والمستفيدين من خدمات المنظمة وعددهم (143)

مستفيد. ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك التزام من منظمة العون الإنساني والتنمية بتطبيق مبادئ نظام الجودة أيزو 9001، وأن الخدمات التي تقدمها المنظمة تتسم بالجودة، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة ومستوى رضا المستفيدين من خدمات المنظمة، فالمنظمة تولي اهتمام كبير بالتركيز على المستفيدين من خدماتها، فموظفو المنظمة يستمعون لمقترحات وشكاوى المستفيدين ويستجيبون لها، كما أن طريقة تعامل الموظفين مرضية للمستفيدين، فالموظفون يتعاملون بصورة مرضية وياحترام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة Al Karim (2019) بعنوان تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في القطاع المصرفي الخاص في بنغلاديش، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في الخدمات المصرفية، وهي دراسة وصفية استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة بلغ قوامها (100) مفردة من عملاء أحد البنوك الخاصة، وقد أظهرت نتيجة الدراسة ان بُعد الملموسية والتعاطف لهما تأثير كبير على رضا العملاء، والمتمثل في مرافق مادية جذابة بصرياً، وموظفون يرتدون ملابس جيدة، إلى جانب الاهتمام بالعمل وتفهم احتياجاته، والاستجابة له وطمأنته، في حين ليس هناك أي تأثير لبُعد الموثوقية والاستجابة على رضا العملاء.

دراسة Zabeen (2019) بعنوان تقييم تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك التجارية في موريشيوس، هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثيرات أبعاد الجودة المتمثلة في الموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف والجوانب الملموسة على رضا العملاء في بنوك موريشيوس، واشتملت هذه الدراسة الوصفية التي تم فيها استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، على عينة عشوائية بلغ قوامها (200) مفردة من عملاء البنوك، وأظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمة قد أثرت بشكل إيجابي وملحوظ على رضا العملاء في البنوك.

التعليق على الدراسات السابقة:

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تبحث في مدى تأثير جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) على رضا المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين توافق معظمها مع الدراسة الحالية في الموضوع الرئيس وهو الجودة وتأثيرها على رضا المستفيد، كذلك التوافق في المنهج المستخدم (الوصفي)، والأداة المستخدمة لجمع البيانات (الاستبيان)، كما أن بعض الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في التركيز على فئة المستفيدين من متلقي الخدمة كدراسة داؤود (2020)، دراسة Al Karim (2019)، دراسة Zabeen (2019)، واختلفت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في الإطار المكاني عدا دراسة اليوسفي (2019) والتي اتفقت مع الدراسة الحالية في الإطار المكاني (مدينة مكة المكرمة).

وتكمن الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد المشكلة البحثية للدراسة الحالية ومساعدة الباحثة على صياغة مشكلة الدراسة وتحديد المفاهيم العامة، كذلك اختيار المنهج المناسب وأساليب المعالجات الإحصائية، كذلك الاستفادة مما ذكر من مراجع في الدراسات السابقة، وإثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، والاطلاع على ما ذكر من أدوات في الدراسات السابقة والاستفادة منها لبناء أداة الدراسة الحالية.

الإجراءات المنهجية للدراسة: استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب وقد يكون الأفضل لتمثل هذه الدراسات، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة.

أداة الدراسة: عمدت الباحثة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات؛ وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة على تساؤلاتها.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة الحالية من المستفيدين من الجمعيات الخيرية والبالغ عددهم (4007).

عينة الدراسة: تم أخذ عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (347) مفردة.

النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة:

النسبة المئوية	العدد	الفئات	خصائص أفراد عينة الدراسة
35,7	124	ذكر	النوع
64,3	223	أنثى	
100%	347	المجموع	
12,4	43	أقل من 30 سنة	العمر
31,1	108	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
56,5	196	من 40 سنة فأكثر	
100%	347	المجموع	
11,5	40	أعزب / أعزباء	الحالة الاجتماعية
51,0	177	متزوج/ة	
28,0	97	منفصل/ة	
9,5	33	أرمل/ة	
100%	347	المجموع	
5,5	19	يقرأ ويكتب	المستوى التعليمي
5,5	19	ابتدائي	
19,6	68	متوسط	
45,2	157	ثانوي	
24,2	84	جامعي فما فوق	
100%	347	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه خصائص أفراد عينة الدراسة، حيث أن (223) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 64,3% إناث، بينما (124) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 35,7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة ذكور، كما يتضح أن (196) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 56,5% أعمارهم من 40 سنة فأكثر، بينما (108) منهم يمثلون ما نسبته 31,1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، و (43) منهم يمثلون ما نسبته 12,4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة. يتضح كذلك أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة هم من المتزوجين، حيث بلغ عددهم (177) ويمثلون ما نسبته 51,0%، يليهم فئة المنفصلين بنسبة 28,0%، ثم فئة العزاب بنسبة 11,5%، وأخيراً فئة الأرامل مشكلين ما نسبته 9,5%.

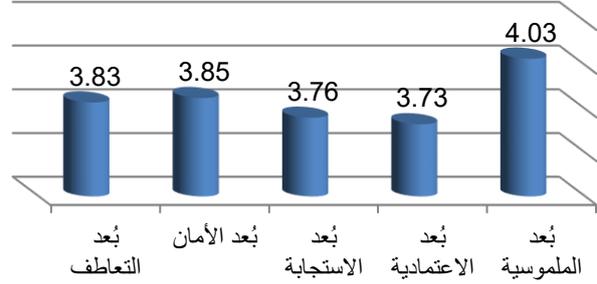
النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

إجابة السؤال الرئيس: ما مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة؟ لتحديد مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة، تم حساب المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد وصولاً إلى تحديد مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة، والجدول (4-1) يوضح النتائج العامة لهذا المحور.

جدول رقم (5) استجابات أفراد عينة الدراسة على مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة.

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	بُعد الملموسية	4.03	0.598	1
2	بُعد الاعتمادية	3.73	0.674	5
3	بُعد الاستجابة	3.76	0.681	4
4	بُعد الأمان	3.85	0.718	2
5	بُعد التعاطف	3.83	0.742	3
-	مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة	3.82	0.597	-

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة بمتوسط (3.82 من 5)، وأتضح من النتائج أن أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة هو بُعد الملموسية بمتوسط (4.03 من 5)، يليها بُعد الأمان بمتوسط (3.85 من 5)، يليها بُعد التعاطف بمتوسط (3.83 من 5)، يليها بُعد الاستجابة بمتوسط (3.76 من 5)، وأخيراً جاء بُعد الاعتمادية بمتوسط (3.73 من 5).



شكل (6) استجابات أفراد عينة الدراسة على مدى تأثير تطبيق جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة.

إجابة السؤال الأول: ما مدى تأثير بعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟ للتعرف على مدى تأثير بُعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مدى تأثير بعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (7) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير بعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1	يسهل الوصول لموقع الجمعية.	ك	159	149	35	4	-	
		%	45.8	42.9	10.1	1.2	-	
2	يسهل الوصول لأقسام الجمعية.	ك	122	165	52	7	1	
		%	35.2	47.5	15.0	2.0	0.3	
3	توجد بالجمعية لوحات ارشادية واضحة.	ك	102	155	77	11	2	
		%	29.4	44.6	22.2	3.2	0.6	

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
4	يتوفر في الجمعية أجهزة حديثة لتقديم خدماتها.	ك	82	146	100	16	3	0.872	3.83	موافق	4	
		%	23.6	42.1	28.8	4.6	0.9					
5	يظهر العاملون بالجمعية بمظهر لائق.	ك	69	158	112	6	2	0.783	3.82	موافق	٥	
		%	19.9	45.5	32.3	1.7	0.6					
المتوسط العام								4.03	0.598	موافق		

يتضح في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تأثير بعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي بلغ (4.03 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة، وقد حازت جميع عبارات هذا البعد على مستوى عال من الموافقة وذلك على النحو التالي:

1- العبارة رقم (1) وهي: "يسهل الوصول لموقع الجمعية." بمتوسط حسابي بلغ (4.33 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن سهولة الوصول لموقع الجمعية يتيح للمستفيدين الوصول للجمعية والاستفادة من خدماتها مما يحسن من مستوى رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

جاءت العبارة رقم (2) وهي: "يسهل الوصول لأقسام الجمعية." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.15 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن سهولة الوصول لأقسام الجمعية يمكن المستفيدين من مراجعة الأقسام التي تلبى احتياجاتهم الأمر الذي يحسن من مستوى رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

جاءت العبارة رقم (3) وهي: "توجد بالجمعية لوحات ارشادية واضحة." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.99 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن وجود لوحات ارشادية واضحة بالجمعية يمكن المستفيدين من فهم الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمة ويساعدهم على الحصول عليها مما يحسن من مستوى رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

جاءت العبارة رقم (4) وهي: "يتوفر في الجمعية أجهزة حديثة لتقديم خدماتها." بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.83 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن توفر أجهزة حديثة لتقديم الخدمات بالجمعية يتيح للمستفيدين الاستفادة من مزايا التقنية في الحصول على الخدمات مما يعزز من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

جاءت العبارة رقم (5) وهي: "يظهر العاملون بالجمعية بمظهر لائق." بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.82 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن ظهور العاملون بالجمعية بمظهر لائق يشعر المستفيدين بالنظام والاهتمام بخدمتهم مما يعزز من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

إجابة السؤال الثاني: ما مدى تأثير بعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟ للتعرف على مدى تأثير بعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مدى تأثير بعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (8) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير بعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
10	تهتم الجمعية بالرد على استفسارات المستفيدين.	ك	70	156	99	18	4	3.78	0.867	موافق	1	
		%	20.2	45.0	28.4	5.2	1.2					
13	تستجيب الجمعية لحل مشكلات المستفيدين.	ك	66	167	88	20	6	3.77	0.883	موافق	2	
		%	19.0	48.1	25.4	5.8	1.7					
12	توفر الجمعية صندوق لشكاوى المستفيدين.	ك	63	161	102	17	4	3.76	0.847	موافق	3	
		%	18.2	46.3	29.4	4.9	1.2					
14	تقدم الجمعية برامج متنوعة للمستفيدين.	ك	64	164	96	19	4	3.76	0.854	موافق	4	
		%	18.4	47.2	27.7	5.5	1.2					
15	تقدم الجمعية خدماتها بشكل فوري.	ك	53	174	94	25	1	3.73	0.816	موافق	٥	
		%	15.3	50.1	27.1	7.2	0.3					

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
8	يلتزم العاملون في الجمعية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	ك	60	158	108	19	2	3.73	0.829	موافق	٦	
		%	17.3	45.5	31.1	5.5	0.6					
11	تهتم الجمعية بمعرفة آراء المستفيدين من الخدمات.	ك	58	158	107	20	4	3.71	0.853	موافق	٧	
		%	16.7	45.5	30.8	5.8	1.2					
7	تحرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	ك	57	155	114	17	4	3.70	0.840	موافق	٨	
		%	16.4	44.6	32.9	4.9	1.2					
6	تفي الجمعية بوعودها أثناء تقديمها للخدمات.	ك	55	156	113	21	2	3.69	0.829	موافق	٩	
		%	15.8	45.0	32.5	6.1	0.6					
9	تقدم الجمعية خدمات متعددة تلبي احتياجات المستفيدين.	ك	58	151	111	22	5	3.68	0.877	موافق	١٠	
		%	16.7	43.6	32.0	6.3	1.4					
			المتوسط العام					3.73	0.674	موافق		

يتضح في الجدول (9) أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تأثير بعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي بلغ (3.73 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة، قد حازت بعض عبارات هذا البعد على مستوى عال من الموافقة وذلك على النحو التالي:

1- جاءت العبارة رقم (10) وهي: "تهتم الجمعية بالرد على استفسارات المستفيدين." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.78 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن اهتمام الجمعية بالرد على استفسارات المستفيدين يدعم حل المشكلات التي تواجههم مما يحسن رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

- 2- جاءت العبارة رقم (13) وهي: "تستجيب الجمعية لحل مشكلات المستفيدين." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.77 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن استجابة الجمعية لحل مشكلات المستفيدين يقلل من مواجهتهم لصعوبات تتعلق بالحصول على خدمات الجمعية مما يحسن من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.
- 3- جاءت العبارة رقم (12) وهي: "توفر الجمعية صندوق لشكاوى المستفيدين." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.76 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن توفير الجمعية صندوق لشكاوى المستفيدين يعرف بمشكلات المستفيدين ويدعم حلها مما يحسن من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.
- ويتضح من النتائج في الجدول أعلاه أن أقل عبارات بعد الاعتمادية تأثيراً على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية تتمثل في العبارات رقم (7، 6، 9) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، كالتالي:
- 1- جاءت العبارة رقم (7) وهي: "تحرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى." بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.70 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن حرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى يقلل من أخطاء خدمة المستفيدين مما يحسن من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.
- 2- جاءت العبارة رقم (6) وهي: "تفي الجمعية بوعودها أثناء تقديمها للخدمات." بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.69 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن إيفاء الجمعية بوعودها أثناء تقديمها للخدمات يعزز من ثقة المستفيدين بالجمعية مما يحسن من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.
- 3- جاءت العبارة رقم (9) وهي: "تقدم الجمعية خدمات متعددة تلبي احتياجات المستفيدين." بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.68 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تقديم الجمعية خدمات متعددة تلبي احتياجات المستفيدين يتيح تلبية احتياجات المستفيدين بصورة شاملة مما يحسن من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.
- إجابة السؤال الثالث: ما مدى تأثير بعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟ للتعرف على مدى تأثير بعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مدى تأثير بعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (9) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير بعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
24	يحترم العاملون في الجمعية قيمة وكرامة المستفيد.	ك	72	168	86	18	3	3.83	0.845	موافق	1	
		%	20.7	48.4	24.8	5.2	0.9					
23	يعزز سلوك مقدمي الخدمة الشعور بالثقة لدى المستفيدين.	ك	72	163	91	19	2	3.82	0.842	موافق	2	
		%	20.7	47.0	26.2	5.5	0.6					
25	يتوفر عدد كافي من العاملين لخدمة المستفيدين.	ك	70	163	94	18	2	3.81	0.835	موافق	3	
		%	20.2	47.0	27.0	5.2	0.6					
18	ييدي العاملون في الجمعية اهتمام واضح بمشكلات المستفيدين.	ك	70	160	92	25	-	3.79	0.845	موافق	4	
		%	20.2	46.1	26.5	7.2	-					
22	تعلم الجمعية عن مواعيد تقديم الخدمات.	ك	74	155	92	21	5	3.78	0.898	موافق	5	
		%	21.3	44.7	26.5	6.1	1.4					
16	يبادر العاملون في الجمعية بمساعدة المستفيدين.	ك	58	172	100	14	3	3.77	0.803	موافق	6	
		%	16.7	49.6	28.8	4.0	0.9					
21	يتوفر لدى العاملين معلومات كافية للرد على أسئلة المستفيدين.	ك	57	159	106	23	2	3.71	0.839	موافق	7	
		%	16.4	45.9	30.5	6.6	0.6					
19		ك	62	143	120	21	1	3.70	0.840	موافق	8	

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
	يبادر العاملون في الجمعية بالرد على شكاوى المستفيدين.	%	17.9	41.1	34.6	6.1	0.3					
20	يحصل المستفيدون على الخدمة في وقت قصير.	ك	56	148	110	29	4	3.64	0.889	موافق	9	
		%	16.1	42.6	31.7	8.4	1.2					
المتوسط العام												
								3.76	0.681	موافق		

يتضح في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تأثير بعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي بلغ (3.76 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة. قد حازت العبارات رقم (24، 23، 25) على موافقة عالية أفراد عينة ن وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وذلك على النحو التالي:

1- جاءت العبارة رقم (24) وهي: "يحترم العاملون في الجمعية قيمة وكرامة المستفيد." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.83 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن احترام العاملون في الجمعية قيمة وكرامة المستفيد يشعر المستفيدين بالتقدير مما يحسن من رضاهم عن خدمات الجمعيات الخيرية.

2- جاءت العبارة رقم (23) وهي: "يعزز سلوك مقدمي الخدمة الشعور بالثقة لدى المستفيدين." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.82 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تعزيز سلوك مقدمي الخدمة الشعور بالثقة لدى المستفيدين يدعم ثقة المستفيدين بالجمعية مما يحسن من رضاهم عن الخدمات.

3- جاءت العبارة رقم (25) وهي: "يتوفر عدد كافي من العاملين لخدمة المستفيدين." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.81 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن توفير عدد كافي من العاملين لخدمة المستفيدين يزيد من سرعة وجودة خدمة المستفيدين مما يحسن من رضاهم عن الخدمات.

كما يتضح من النتائج من الجدول أعلاه أن أقل عبارات بعد الاستجابة التي حازت على موافقة أفراد عينة الدراسة تتمثل في العبارات رقم (21، 19، 20) وتم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (21) وهي: "يتوفر لدى العاملين معلومات كافية للرد على أسئلة المستفيدين." بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.71 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن توفر معلومات كافية لدى العاملين للرد على أسئلة المستفيدين يحسن من سرعة الرد على استفسارات المستفيدين مما يحسن من رضاهم.

2- جاءت العبارة رقم (19) وهي: "يبادر العاملون في الجمعية بالرد على شكاوى المستفيدين." بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.70 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن مبادرة العاملون في الجمعية بالرد على شكاوى المستفيدين يشعر المستفيدين بالاهتمام مما يحسن من رضاهم عن الخدمات.

3- جاءت العبارة رقم (20) وهي: "يحصل المستفيدون على الخدمة في وقت قصير" بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.64 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن حصول المستفيدين على الخدمة في وقت قصير يقلل من وقت انتظارهم للخدمة مما يحسن من رضاهم عن الخدمات

إجابة السؤال الرابع: ما مدى تأثير بعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟

للتعرف على مدى تأثير بعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مدى تأثير بعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (10) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير بعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
28	تتعهد الجمعية بعدم اطلاع الآخرين على البيانات الخاصة بالمستفيدين.	ك	83	168	78	15	3	
		%	23.9	48.4	22.5	4.3	0.9	
27	تقدم الجمعية اهتمام فردي للحفاظ على الخصوصية.	ك	78	170	79	19	1	
		%	22.5	49.0	22.7	5.5	0.3	
3	موافق	ك	76	172	79	17	3	

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
26	تتعامل الجمعية بسرية تامة مع المعلومات الخاصة بالمستفيدين	%	21.9	49.6	22.7	4.9	0.9					
30	تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات المعلن عنها.	ك	77	166	78	22	4	3.84	0.883	موافق	4	
		%	22.2	47.8	22.5	6.3	1.2					
29	يتعامل العاملون في الجمعية مع المستفيدين بلباقة.	ك	75	163	85	20	4	3.82	0.875	موافق	5	
		%	21.6	47.0	24.4	5.8	1.2					
31	يملك العاملون في الجمعية كفاءة عالية في تقديم الخدمات.	ك	68	160	95	20	4	3.77	0.869	موافق	6	
		%	19.6	46.0	27.4	5.8	1.2					
المتوسط العام												
								3.85	0.718	موافق		

يتضح في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تأثير بعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي بلغ (3.85 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة.

وقد حازت العبارات رقم (26، 27، 28) على موافقة عالية أفراد عينة ن وتم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وذلك على النحو التالي:

1- جاءت العبارة رقم (28) وهي: "تعهد الجمعية بعدم اطلاع الآخرين على البيانات الخاصة بالمستفيدين". بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.90 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تعهد الجمعية بعدم اطلاع الآخرين على البيانات الخاصة بالمستفيدين يشعر المستفيدين بالخصوصية مما يحسن من رضاهم.

2- جاءت العبارة رقم (27) وهي: "تقدم الجمعية اهتمام فردي للحفاظ على الخصوصية." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.88 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تقديم الجمعية اهتمام فردي للحفاظ على الخصوصية يشعر المستفيدين بعدم الخوف على سرية بياناتهم مما يحسن من رضاهم.

3- جاءت العبارة رقم (26) وهي: "تتعامل الجمعية بسرية تامة مع المعلومات الخاصة بالمستفيدين" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.87 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تعامل الجمعية بسرية تامة مع المعلومات الخاصة بالمستفيدين يدعم خصوصية المستفيدين مما يحسن من رضاهم.

إجابة السؤال الخامس: ما مدى تأثير بعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية؟ للتعرف على مدى تأثير بعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مدى تأثير بعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير بعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
38	ثلاثم ساعات عمل الجمعية معظم المستفيدين.	ك	91	152	82	20	2	3.89	0.879	موافق	1	
		%	26.2	43.8	23.6	5.8	0.6					
37	تراعي الجمعية الظروف الاجتماعية للمستفيدين.	ك	89	159	74	20	5	3.88	0.905	موافق	2	
		%	25.6	45.9	21.3	5.8	1.4					
34	يحرص العاملون على تقديم النصائح للمستفيدين.	ك	83	157	88	16	3	3.87	0.860	موافق	3	
		%	23.9	45.2	25.4	4.6	0.9					
36	تولي الجمعية اهتماماً خاصاً بكل مستفيد.	ك	84	148	94	19	2	3.84	0.873	موافق	4	
		%	24.2	42.6	27.1	5.5	0.6					

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
33	تحرص الجمعية على إزالة العقبات التي تعترض المستفيد في الحصول على الخدمة.	ك	73	161	93	15	5	3.81	0.865	موافق	٥	
		%	21.0	46.5	26.8	4.3	1.4					
35	يدرك القائمون على الجمعية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.	ك	77	151	90	25	4	3.78	0.910	موافق	٦	
		%	22.2	43.5	25.9	7.2	1.2					
32	تهتم إدارة الجمعية بمصلحة المستفيدين.	ك	67	157	99	19	5	3.76	0.877	موافق	٧	
		%	19.3	45.3	28.5	5.5	1.4					
المتوسط العام												
								3.83	0.742	موافق		

يتضح في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تأثير بعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي بلغ (3.83 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة، وقد حازت العبارات رقم (38، 37، 34)، على موافقة عالية أفراد عينة، وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وذلك على النحو التالي:

1- جاءت العبارة رقم (38) وهي: "تلائم ساعات عمل الجمعية معظم المستفيدين." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.89 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن ملاءمة ساعات عمل الجمعية معظم المستفيدين يسهل للمستفيدين مراجعة الجمعية والحصول على الخدمات مما يحسن من رضاهم.

2- جاءت العبارة رقم (37) وهي: "تراعي الجمعية الظروف الاجتماعية للمستفيدين." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.88 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن مراعاة الجمعية الظروف الاجتماعية للمستفيدين يشعر المستفيدين بالاهتمام بحالاتهم مما يحسن من رضاهم.

3- جاءت العبارة رقم (34) وهي: "يحرص العاملون على تقديم النصائح للمستفيدين." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.87 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن حرص العاملون على تقديم النصائح للمستفيدين يعزز من وعي المستفيدين مما يحسن من رضاهم.

النتائج العامة للدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

1- كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة ممن تتجاوز أعمارهم (40) سنة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة اليوسفي (2019) التي ترى أنه بالرغم من أن الجمعيات الخيرية تحاول تنويع برامجها لتشمل فئات عمرية عديدة، إلا أن الفئات العمرية الأكبر سناً لاتزال تستأثر باهتمام أكبر لدى الجمعيات الخيرية، وهذا ما تتفق معه الدراسة الحالية.

2- كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة من الإناث وقد شكلن ما نسبته (64,3) من عينة الدراسة، وهذا يتفق مع دراسة اليوسفي (2019)، ودراسة بدر وآخرون (2020)، وقد يكون ذلك للأسباب تتعلق بتنوع خدمات الجمعيات الخيرية واشتمالها على بعض الأنشطة والخدمات المجتمعية التي تزيد من إقبال الإناث على تلك الأنشطة والخدمات، إضافة إلى أن كثير من الإناث -خصوصاً فئات الأرمال والمطلقات- يقمن بإعالة أسرهن؛ وبذلك يصبحن أكثر احتياجاً لما تقدمه الجمعيات الخيرية من خدمات.

3- كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم من المتزوجين وقد شكلوا ما نسبته (51%) من عينة الدراسة، فيما توزعت النسبة المتبقية على فئات منفصل، أعزب، وأرمل على الترتيب، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة اليوسفي (2019)، وقد يعزى ذلك إلى تنوع الخدمات الموجهة نحو المستفيدين وأن مختلف الفئات لها أحقية الاستفادة من خدمات الجمعيات متى ما توفرت فيها شروط الاستحقاق التي تضعها الجمعيات، أيضاً من بين الأسباب وجود عديد من الأسر المحتاجة المستفيدة من برامج الجمعيات الخيرية، كما أن هذا التنوع قد يعود في جزء منه إلى تنوع اهتمامات الجمعيات الخيرية ومن ثم تنوع برامجها.

4- كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي الثانوي وقد شكلوا ما نسبته (45,2)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة اليوسفي (2019).

ثانياً: النتائج المتعلقة بمدى تأثير جودة الخدمات بأبعادها الخمسة (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات لها تأثير على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، فقد حظيت كافة أبعاد مقياس الجودة المدركة (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) بمستويات موافقة عالية، ويشير ذلك إلى أن تطبيق الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة للجودة في خدماتها، تشبع احتياجات ورغبات المستفيدين وبالتالي يحقق رضاهم عن الخدمات المقدمة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة Zabeen (2019) وأظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمة قد أثرت بشكل إيجابي وملحوظ على رضا العملاء في البنوك.

2- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لُبعد الملموسية على مستويات الرضا لدى المستفيدين، مما يشير إلى أن الجمعيات الخيرية تتخذ مواقع مناسبة وقريبة، إضافة إلى أن التقسيمات داخل مباني الجمعيات يسهل الوصول إليها، كما يوجد بالجمعيات لوحات إرشادية واضحة، وأجهزة حديثة لتقديم الخدمات للمستفيدين كما أن العاملون بالجمعيات يظهرون بمظهر لائق. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بدر وآخرون (2020) والتي بينت وجود درجة عالية من الرضا عن توفر جميع المعدات الطبية اللازمة، والإمكانيات المادية

المتوفرة لدى الجمعيات، وتتفق كذلك مع نتيجة دراسة Al Karim (2019) والتي بينت أن بُعد الملموسية له تأثير كبير على رضا العملاء، والمتمثل في المرافق المادية الجذابة بصرياً، وارتداء الموظفين لملابس جيدة.

2- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لبُعد الاعتمادية على مستويات الرضا لدى المستفيدين، مما يشير إلى أن الجمعيات الخيرية تهتم بالرد على استفسارات المستفيدين، وتستجيب لحل مشكلاتهم، وتوفر صندوق لشكاويهم.

3- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لبُعد الاستجابة على مستويات الرضا لدى المستفيدين، مما يشير إلى أن العاملون في الجمعيات الخيرية يحترمون قيمة وكرامة المستفيد، ويعززون الشعور بالثقة لدى المستفيدين، كذلك يتوفر عدد كافي من العاملين لخدمة المستفيدين، كما أن المستفيدين يحصلون على الخدمة في وقت قصير لاستجابة العاملين لهم والعمل على تسهيل حصولهم على الخدمة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أحمد (2018) والتي بينت وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة ومستوى رضا المستفيدين من خدمات المنظمة، حيث أن منظمة العون الإنساني تولي اهتمام كبير بالتركيز على المستفيدين من خدماتها، فطريقة تعامل الموظفين مرضية للمستفيدين، فهم يتعاملون مع المستفيدين باحترام.

4- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لبُعد الأمان على مستويات الرضا لدى المستفيدين، مما يشير إلى أن الجمعيات الخيرية تحافظ على سرية بيانات المستفيدين وتقدم اهتمام فردي للحفاظ على الخصوصية، كذلك تلتزم الجمعيات بتقديم الخدمات المعلن عنها، والعاملون فيها يتعاملون مع المستفيدين بلباقة، بالإضافة إلى امتلاكهم كفاءة عالية في تقديم الخدمات،

5- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لبُعد التعاطف على مستويات الرضا لدى المستفيدين، مما يشير إلى أن ساعات عمل الجمعيات الخيرية ثلاثم معظم المستفيدين، كما ان الجمعيات تراعي الظروف الاجتماعية للمستفيدين، وتولي اهتماماً خاصاً بكل مستفيد، إضافة إلى حرص الجمعيات على إزالة العقبات التي تعترض المستفيد في الحصول على الخدمة، فالقائمون على الجمعيات يدركون الاحتياجات المختلفة للمستفيدين ويهتمون بمصلحتهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Al Karim (2019) التي أشارت إلى أن بُعد التعاطف له تأثير كبير على رضا العملاء، والمتمثل في الاهتمام بالعمل وتفهم احتياجاته، والاستجابة له وطمأنته.

6- أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على مستويات الرضا لدى المستفيدين هو بُعد الملموسية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Al Karim (2019) التي توصلت إلى ان بُعد الملموسية له تأثير كبير على رضا العملاء.

7- أظهرت نتائج الدراسة أن أقل أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على مستويات الرضا لدى المستفيدين هو بُعد الاعتمادية.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الباحثة توصي بما يلي:

1- اهتمام الجمعيات الخيرية بتقديم خدمات متعددة تلبي احتياجات المستفيدين، من خلال إجراء البحوث والدراسات الميدانية التي تمكن الجمعيات من تقدير ومعرفة الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين، وبالتالي تقديم خدمات تسهم في سد احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.

- 2- على الجمعيات الخيرية أن تحرص على الإيفاء بوعودها أثناء تقديمها للخدمات، وأن تكون الخدمات المقدمة في حدود إمكانيات واستطاعة الجمعية، فذلك من شأنه كسب ثقة المستفيدين بالجمعية وتحقيق رضاهم.
- 3- تحرص الجمعية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى، وذلك من خلال تأهيل وتدريب الكوادر العاملة بالجمعية مع الحرص على توظيف الكفاءات المتمكنة، إضافة إلى الاهتمام بأراء المستفيدين من الخدمات في مدى تحسن أداء العاملين بالجمعية.
- 4- تسهيل وصول الباحثين للمعلومات المتعلقة بالمستفيدين وذلك من أجل الاستفادة من نتائج الدراسات العلمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المستفيدين.
- 5- عقد ورشات تدريبية تستهدف العاملون بالجمعية لصقل مهاراتهم وغرس ثقافة الجودة فيهم.

المراجع:

- أبو النصر، مدحت. (2015). إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أحمد، بشير. (2018). دور تطبيق مبادئ المواصفة أيزو 9001:2008 في جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية: دراسة حالة على منظمة العون الإنساني والتنمية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- الثبتي، زين. (2010 مارس 25). الانطلاق من حاجة المجتمع إلى حاجتنا للتميز (الجلسة الثالثة). اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- الحسين، عبد المنعم. (2014، أبريل 24). التميز في خدمة العميل [الجلسة الثالثة]. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- الحيدري، إبراهيم. (2014، إبريل 23). مفهوم رضا المستفيد: نظرة إدارية [بحث مقدم]. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- الخراشي، عبد الله. (2010، مارس 24). تطبيقات الجودة في الجمعيات الخيرية [الجلسة الأولى]. اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- الرمثي، سعد. (2014، أبريل 23). عمليات وإجراءات قياس وتحقيق رضا المستفيد من برامج وأنشطة الجمعيات الخيرية [الجلسة الثانية]. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- الشهري، نوح. (2010 مارس 25). المستفيد في الجمعيات وتحقيق الجودة [الجلسة الثانية]. اللقاء السنوي التاسع للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- القبندي، سهام. (2013). السياسة الاجتماعية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

- المعشي، محمد. (2014، أبريل 24). جودة أداء الجهات الخيرية وتحقيق إرضاء المستفيد [الجلسة الرابعة]. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- آمال، منداسي. (2018). التسويق البنكي وأثره على رضا الزبون [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.
- جرار، أماني. (2018). منظمات الأعمال التنموية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- راضي، بهجت، والعربي، هشام. (2016). إدارة الجودة الشاملة (TOM) المفهوم والفلسفة والتطبيقات. روابط للنشر وتقنية المعلومات.
- زايد، علي. (2014، أبريل 24). الإدارة العليا ودورها في تحقيق رضا المستفيد [الجلسة الثالثة]. اللقاء السنوي الثاني عشر للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، الخبر، المملكة العربية السعودية.
- محمد، ابن منظور. (2009). لسان العرب. الجزء الثالث. دار الكتب العلمية.
- محمد، ابن منظور. (2009). لسان العرب. الجزء الرابع. دار الكتب العلمية.
- مخولف، شادية. (2010). تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية. (12)، 11-44.
- العبد الكريم، حصة. (2015). تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكاتب الخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية. مجلة العلوم الاجتماعية بالكويت. 43 (2)، 133-172.

Abstract:

This study aimed to determine the extent of the impact of the application of service quality on the levels of satisfaction of the beneficiaries of the services of charitable societies in the city of Makkah. The problem of the study lies in answering the following main question: What is the impact of the application of the quality of services on the levels of satisfaction of the beneficiaries of the services of charitable societies in Makah? Branching from this question is a set of sub-questions that examine the extent to which each dimension of service quality affects the satisfaction of beneficiaries. This study used the descriptive analytical method, the study population is represented in the beneficiaries of the services of charitable societies in the city of Makkah Al-Mukarramah, and the sample size was 347 beneficiaries, The results of the study showed that the quality of services has an impact on the levels of satisfaction of the beneficiaries of the services of charitable societies in the city of Makkah Al-Mukarramah. Quality in its services, contributed to achieving beneficiaries' satisfaction with the services provided to them.