

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"
Charity association for orphans care in eastern region
مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم (٥٦٨)



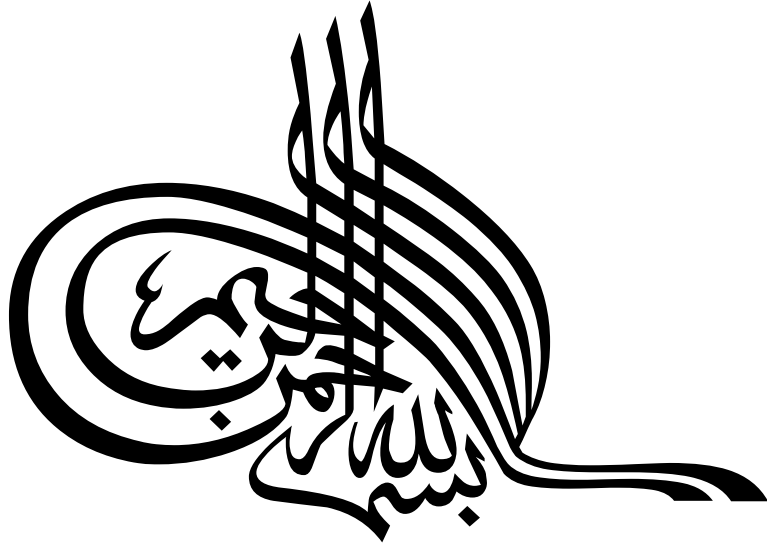
الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية
CHARITY ASSOCIATION FOR ORPHANS CARE IN THE EASTERN REGION
مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٦٨

مدى رضا المستفيدين
عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"

إعداد

عبدالله بن راشد الخالدي

١٤٣٤



(وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَىٰ)
قُلْ إِصْلَاحٌ لَّهُمْ خَيْرٌ

(البقرة ٢٢٠)

فهرس محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
	مقدمة
	الفصل الاول
	أهمية الدراسة
	أهداف الدراسة
	الفصل الثاني
	مفهوم رضا العملاء (المستفيدين)
	أهمية وأهداف قياس رضا العملاء (المستفيدين)
	أبعاد جودة الخدمة
	النظريات العلمية (هرم ماسلو للحاجات الانسانية)
	(نافذة جوهاري)
	الفصل الثالث
	نبذة عن الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء"
	الفصل الرابع
	مجتمع الدراسة
	وحدة الدراسة
	أداة الدراسة
	إجراءات تطبيق أداة الإستبانة
	مجالات الدراسة وحدودها
	الفصل الخامس
	نتائج الدراسة

	مصادر ومراجع الدراسة
	المراجع العربية
	المراجع الأجنبية
	مواقع الانترنت

مقدمة :-

تعتبر الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء" إحدى الجمعيات الخيرية المتخصصة في رعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية وقد سعت الجمعية منذ إنشائها إلى التميز في عملها حيث قامت ببناء استراتيجية علمية ذات رؤية واضحة وأهداف محددة تسعى من خلالها على تقديم الرعاية الشاملة لليتيم لتحقيق البناء المتكامل لشخصيته ليكون عضواً صالحاً لنفسه ولأسرته ولمجتمعه.

وقد كان لتوجيهات أعضاء مجلس الإدارة وعلى رأسهم صاحب السمو الملكي الامير / تركي بن محمد بن فهد بن عبدالعزيز- رئيس مجلس الادارة - الأثر الكبير والايجابي في تطور الجمعية وتقديم خدماتها لتشمل برعايتها اكثر من () يتيم ویتيمة في مدينتي (الخبر- الدمام) وتساهم في التأثير الايجابي على هؤلاء الأيتام من كافة الجوانب الاجتماعية والنفسية والتربوية والاقتصادية .

وجاءت هذه الدراسة الاولى من نوعها في الجمعية بهدف استطلاع آراء وتقييم مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية لأن هذه الآراء والمقترحات تعتبر أساساً مهماً لتطوير الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية وهل هذه الخدمات والبرامج تلبي احتياجات وتطلعات المستفيدين . كما ان تقييم الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية في الوقت الراهن تعتبر الخطوة الاولى للتخطيط للمستقبل بشكل أكثر كفاءة و فاعلية.

ويطيب لي أن اتقدم بالشكر والتقدير لسعادة الدكتور /صالح بن جاسم الدوسري -أمين عام الجمعية - الذي كان لمتابعته الدور الكبير في انجاز هذه الدراسة ، كما أشكر رئيس فريق العمل في هذه الدراسة الاخ د.عبدالله الهدباء (مدير إدارة البرامج واللجان بالجمعية) ولنايبة رئيس فريق العمل الاستاذة/منيرة السكران (مديرة القسم النسائي بالجمعية) ولجميع الاخوات الباحثات الاجتماعيات اللواتي بذلن الجهد في سبيل تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة ولكافة موظفات الجمعية اللواتي شاركن في هذه الدراسة .

متطلعاً إلى اجراء المزيد من الدراسات المتعمقة التي تساهم في تطوير عمل الجمعية في كافة الجوانب الاجتماعية والادارية وكذلك العلاقات العامه والاعلام وتنمية الموارد المالية.

الفصل الأول

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة:

إن تقييم الخدمات أو النشاطات أو البرامج التي تقدمها الجمعية في الوقت الراهن هو الخطوة الأولى للتخطيط للمستقبل ، وحتى تكون الجمعية الخيرية قادرة على تقييم الماضي والحاضر يجب أن تعطي الجانب المعلوماتي عن المستفيدين والخدمات والبرامج اهتماماً خاصاً ، لأنه من خلال هذه المعلومات التي تجمعها وتنظمها وتحفظ بها الجمعية ، يمكن لها أن تجيب عن الأسئلة التي تركز عليها عملية التقييم (العبيدي، ١٤٣١هـ).

كما إن تقييم البرامج والخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجهات الخيرية أمراً بالغ الأهمية وتزداد أهميته وفاعليته إذا كان هذا التقييم من خلال وجهة نظر المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم عن هذه الخدمات والبرامج حيث يمثل هذا التقييم توجهاً مهماً في تقديم الخدمات الاجتماعية وتطويرها ، حيث أن رضا المستفيدين يحقق أكبر قدر من استفادتهم من البرامج المقدمة لهم ويضمن تفاعلهم معها (الباز ، ١٤٢٦هـ) .

وانطلاقاً من أهمية معرفة مدى رضا المستفيدين عن تلك الخدمات التي تقدمها أي مؤسسة خدمية لتقييم نجاحاتها في تقديم الخدمة والتعرف على احتياجات المستفيدين التي لم يتم تقديمها لهم أو يتطلعون لتقديمها لهم فإن هذه الدراسة تعتبر الأولى من نوعها والتي تحاول التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) بهدف تطوير وتحسين الخدمات والبرامج والمقدمة لتتوافق مع أهداف الجمعية وتواكب تطلعات المستفيدين من خدماتها .

وفي ضوء ذلك ستساعد هذه الدراسة الجمعية لتطوير البرامج المقدمة للمستفيدين بشكل يتناسب مع احتياجاتهم الحقيقية ووضع خطط متقدمة لتقديم خدمات تتوافق مع تطلعات المستفيدين.

بالإضافة إلى قياس أبعاد جودة الخدمة . والتي تتمثل في ثلاثة أبعاد هي :-

١- الجودة الفنية (Technical Quality) أو المادية الملموسة التي يحصل عليها المستفيد حال حصوله على الخدمة. ويمكن التعبير عنها بشكل كمي ، من خلال السؤال التالي:-

- ما الذي يتم تقديمه؟ (Gronroos,1996: 41-49)
- ٢- الجودة الوظيفية (**Functional Quality**) وهي تمثل أداء عملية الخدمة ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع المستفيدين من خلال سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيدين .ويمكن التعبير عنها بالسؤال التالي :-
- كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟(Gronroos,1996: 41-49).
- ٣. الصورة الذهنية للمنظمة (**Corporate Image**) والذي يعكس انطباعات المستفيدين عن المنظمة ، والتي تتوقف بدورها على تقييم المستفيدين للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة .(العلاق، ٢٠٠٢) .

أهداف الدراسة :-

ستكون هذه الدراسة موجهة نحو تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسة وأخرى

فرعية وهي كمايلي :-

أولاً - التعرف على مدى رضا المستفيدين عن بعض الخدمات التي تقدمها الجمعية والمتمثلة في ما يلي :-

(١) الفعاليات والبرامج التي تقيمها الجمعية .

(٢) السلة الرمضانية .

(٣) كسوة الشتاء.

(٤) كسوة العيد .

(٥) الحقيبة المدرسية .

ثانياً - مامدى الرضا عن سهولة الاتصال بالجمعية .

ثالثاً - مامدى الرضا عن الوقت المستغرق في الرد على استفساراتهم.

رابعاً - مامدى الرضا عن أسلوب وطريقة تعامل موظفات الجمعية معهم.

خامساً- التعرف على مدى رضا المستفيدين عن الجمعية بشكل عام .

سادساً- ماهي التغييرات التي حدثت للأيتام والأسرة بعد الاستفادة من خدمات الجمعية .

سابعاً- التعرف على آراء وتطلعات المستفيدين تجاه تطوير خدمات الجمعية ، وماهي

الخدمات التي يتطلع المستفيدين إلى قيام الجمعية بتقديمها لهم .

الفصل الثاني

مفهوم رضا العملاء (المستفيدين)

أهمية وأهداف قياس رضا العملاء (المستفيدين)

أبعاد جودة الخدمة

النظريات العلمية للحاجات الانسانية

نافذة جوهاري

مفهوم رضا العملاء (المستفيدين) :-

إن نجاح أي مؤسسة صناعية ، اجتماعية ، تجارية ، يتوقف في المقام الأول على

جودة منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها "المخرجات" out put (عبداللطيف، ٢٠٠٠م).

ويتعدد مفهوم الرضا بتنوع الأدوار الاجتماعية التي يشغلها الفرد في دورة الحياة الأسرية وبتنوع نشاط المنشآت الخدمية أو التجارية أو الخيرية ، فهناك الرضا الذاتي ، وهناك الرضا الزوجي ، وهناك الرضا الوظيفي . ولكل منها محكات وأبعاد يقاس من خلالها (الغريب، ١٤٣٠هـ) .

ومن جانب آخر يعتبر رضا العملاء المحور الأساس ونقطة الارتكاز في التخطيط للأنشطة التسويقية لجميع الشركات الناجحة على اختلاف أنواعها (الحارثي و السلمي ٢٠٠٧م) .

إن المحافظة على رضا المستفيدين (keeping customers satisfied) يتضمن التركيز عليهم والاستماع إلى توقعاتهم ، وهنا يجب على موظفي خدمات العملاء التواصل مع المستفيدين حول جودة الخدمة أو السلعة المقدمة لهم ، كما يمكن أن يشارك المستفيدون في الرؤية لأهداف المنشأة . (Galer,2000).

وعلى الرغم من اختلاف التعريفات الخاصة برضا العملاء ، إلا ان تعريف هوفمان لرضا العملاء يعتبر من التعاريف المشهورة في هذا الشأن ، حيث يعتبر الرضاء مقارنة لتوقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة (hofman,2002) . ويعتمد هذا التعريف على نموذج تأكيد التوقعات الذي يقسم الرضا إلى ثلاث حالات :-
الحالة الأولى :- تحدث عندما تتطابق توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة ، بحيث تكون هناك حالة من الرضا لدى العميل .

الحالة الثانية :- تحدث عندما تكون توقعات العميل أكبر من الأداء الفعلي للخدمة ، وفي هذه الحالة يكون العميل غير راضٍ .

الحالة الثالثة :- تحدث عندما يكون الأداء الفعلي للخدمة أعلى من المتوقع ، بحيث تكون النتيجة الرضا التام الذي يمكن أن يدفع العميل إلى التحدث للآخرين باستحسان الخدمة .

وعلى ذلك فإن عدم قدرة المنظمة على الوصول إلى درجة الأداء الذي يتوقعه العميل يجعله غير راضي تماماً او مستاء من الخدمة أو المنتج ، ويكون العميل راضياً

إلى حد كبير عندما يكون أداء المنتج كما توقعه ، أما إذا كان أداء المنتج أعلى مما توقعه العميل فإنه يكون مبهجاً ، وهذه الدرجة من الرضا هي التي تسعى المنظمات إلى الوصول إليها .

أهمية وأهداف قياس رضا العملاء (المستفيدين) :

إن تقييم رضا العملاء (المستفيدين) يعتبر ذو أهمية بالغة لأنه يساهم في تحسين وتطوير الخدمة وتحقيق تطلعات العملاء وبالتالي فإنه عندما يكون الحصول على أعلى درجات رضا العملاء (المستفيدين) هو هدف المنظمة ، فإنها تسعى إلى إيجاد طرق موضوعية لقياس درجة رضا العملاء (المستفيدين) وقد كشفت بعض الدراسات أهمية قياس رضا العملاء وأثره في تحقيق أهداف المنظمة ، وضرورة قيام المنظمات بتصميم برامج فعالة ودقيقة لقياس رضا عملائها . ففي دراسة قام بها البرتش وزيميك توصلوا فيها إلى ان :

- (٩٦٪) من عملاء المنظمة غير الراضين عن منتجاتها لا يشتكون أساساً .
- مقابل كل عميل يشكو إلى المنظمة هناك (٦٢) عميلاً لديهم المشكلة نفسها .
- العميل غير الراضي عن المنظمة يخبر (٩ أو ١٠) اشخاص آخرين ، بل إن (١٣٪) من الأشخاص غير الراضين يخبرون في المتوسط (٢٠) شخصاً غيرهم .
- العملاء الذين يحصلون على حلول لمشكلاتهم مع المنظمة يخبرون في المتوسط (٥) أشخاص عن معاملة المنظمة لهم.
- هناك احتمال كبير أن الذين يشتكون من سوء معاملة المنظمة لهم سوف يستمرون في التعامل معها حينما تجتهد لحل مشكلاتهم ، فهناك (٧٥٪) ممن حلت مشكلاتهم المنظمة سوف يعودون للتعامل معها . و (٩٥٪) ممن بذلت المنظمة جهوداً لحل مشكلاتهم سوف يواصلون التعامل مع المنظمة حتى ولو لم يؤد ذلك إلى حل تلك المشكلات (Albrecht and Zemke 1985:6) .

وتؤدي عملية قياس رضا العملاء وفقاً لـ (الحارثي و السلمي ، ٢٠٠٧: ٢٤)

إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- يُمكن قياس رضا العملاء المنظمة من أن تكون قريبة من عملائها ، فالتقييم المستمر لرضا العملاء يجعل المنظمة مطلعة على أي تغييرات قد تطرأ على رغبات واحتياجات عملائها مما يمكنها من اتخاذ السبل الكفيلة لإشباعها .
- ٢- القياس المستمر لرضا العملاء يُمكن المنظمة من تقييم أدائها ومعرفة مدى مطابقتها لتوقعات العملاء ، فتستطيع بذلك تعديل استراتيجياتها تبعاً لتلك النتائج .
- ٣- إن المعلومات التي تحصل عليها المنظمة من عملائها تعتبر أساساً مهماً في تطوير منتجاتها الحالية وتقديم منتجات جديدة .
- ٤- يساعد قياس رضا العملاء على معرفة نقاط القوة والضعف لدى المنظمة ، فالعملاء من أهم مصادر المعلومات التي يمكن أن يعتمد عليها لتقييم الأداء ومعرفة نقاط القوة والضعف سواءً في المنتجات أو الأنشطة المختلفة .
- ٥- يمكن استخدام البيانات والمعلومات التي يوفرها قياس رضا العملاء كأداة من أدوات الرقابة على الأداء الداخلي للمنظمة ، ومن ثم يمكن اكتشاف الأخطاء الناتجة عن عدم رضا الموظفين أنفسهم أو الصعوبات أو العقبات المالية المسببة لعدم الرضا.

وفي المملكة العربية السعودية أولت بعض الجهات الحكومية وغير الحكومية أهمية خاصة لرضا المستفيدين عن خدماتها باعتباره أحد أهم استخدامات إدارة الأداء لقياس الأداء (الأمين ، ٢٠٠٧م) ، فعلى سبيل المثال لا الحصر نجد أن مستشفى قوى الأمن بالرياض وضع من ضمن أهدافه العمل على زيادة رضا العملاء المستمر (المرضى والعاملين) ، ولتحقيق هذه الغاية تم تشكيل لجنة خاصة برضا العملاء تكون مسؤولة عن :-

- ١- وضع برنامج شامل لرضا العميل بنهاية عام ٢٠٠٣م.
- ٢- تنفيذ استقصاءات سنوية حول مدى رضا العميل بغرض تحديد التوقعات والاحتياجات من الخدمات المقدمة للعميل ، ووضع آلية للاستجابة للاحتياجات التي يتم تحديدها ومتابعة تنفيذ تلك الاحتياجات .

٣- وضع نظام لمتابعة شكوى المرضى والاستجابة لها بحيث يتم مراجعتها سنوياً والسعي للتقليل من حدوث الشكاوي بنسبة (٢٠٪) سنوياً .

٤- وضع وتطبيق برنامج سنوي للتوعية بحلول الربع الثاني لعام ٢٠٠٤م لتدريب الوظائف القيادية حول مفهوم رضا العميل والسعي لزيادة عدد المتدربين بنسبة (٢٠٪) (مستشفى قوى الأمن ، ٢٠٠٤م) .

ومن جانب آخر فإن جائزة الأمير محمد بن فهد للأداء الحكومي تعمق أهمية قياس رضا المستفيدين . إذا يتضمن أحد محاورها معيار الخدمات المقدمة للمستفيدين ، ويدل هذا المعيار على الجهود المتميزة التي يقوم بها الجهاز من أجل تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم بأسهل وأسرع الإجراءات (جائزة الأمير محمد بن فهد للأداء الحكومي المتميز ، ٢٠٠٢م) .

كما انه من أهداف نظام الجودة الشاملة بالنسبة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية وفقاً لـ (عبداللطيف ، ٢٠٠٠م) مايلي :-

- مواجهة احتياجات المستفيدين من الخدمات (أفراد - جماعات - مجتمع).
- التحسين والتطوير في جميع أنشطة وأقسام المؤسسة .
- التقليل أو منع الأخطاء .

ولكي تكون جودة الخدمة المقدمة للعميل (المستفيد) عالية فيتحقق رضاه عنها فإنه يجب على إدارة المنظمة وموظفيها العمل على تحقيق تطلعات العملاء ومعرفة الطريقة التي يبني عليها العملاء توقعاتهم للخدمات التي تقدمها المنظمة ، فالعملاء عادة يبنون توقعاتهم حول مستويين من مستويات الخدمة هما وفقاً لـ (Zeithaml, berry and Parasuraman, 1993):

- الخدمة المرغوبة (**Desired service**) :- تمثل مستوى الخدمة التي يتطلع العميل إلى الحصول عليها مقابل مادفع من المال والجهد .

- الخدمة الكافية أو المرضية (Adequate service): تمثل مستوى الخدمة الذي يعتقد العميل أنه مناسب أو كافي ، وهو مستوى مقبول من العميل ويحقق درجة عالية من الرضا .

ويسمى الفرق بين مستوى الخدمة المرغوبة والخدمة الكافية أو المرضية بمنطقة التسامح (Zone of Tolerance) وهي عادة تمثل التنازلات التي يقدمها العميل لأنها لا تؤثر في جودة الخدمة فتصبح رديئة أو غير مقبولة .

ومنطقة التسامح عادة تضيق وتتسع وهي تختلف من شخص إلى آخر ، بل قد تختلف عند الشخص نفسه من وقت لآخر ، فعلى سبيل المثال ، إن تأخر إقلاع الطائرة لمدة نصف ساعة قد يكون مقبولاً لدى شخص وغير مقبول لدى آخر ، وقد يكون مقبولاً لدى الشخص عندما يكون في سعة من أمره وغير مقبول لديه عندما يكون في عجلة من أمره (الحارثي والسلمي ، ١٤٢٨هـ).

كما أن هناك بعض العوامل المحيطة بالعميل (المستفيد) التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في بلورة أفكاره عن مستويات الخدمة ، ولعل من أهمها وفقاً لـ (الحارثي والسلمي ، ١٤٢٨هـ) ما يلي :

- ١- الاتصالات الشخصية ومن خلالها يحصل العميل من الأهل والأصدقاء والزملاء على معلومات عن مستويات الخدمات التي سبق أن حصل عليها هؤلاء ، ومن ثم يكون لديه فكرة عن المستوى الذي يجب أن تكون عليه جودة الخدمة .
- ٢- الخبرات السابقة عن المنظمة وخدماتها ، فالعميل يتوقع في كل تعامل مع المنظمة أن يحصل على جودة مماثلة لما حصل عليه في المرات السابقة .
- ٣- الوعود الصريحة والضمنية التي يحصل عليها العميل من مقدمي الخدمة تشكل معياراً مهماً لديه لتقييم مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة ، فهو يستخدم تلك الوعود التي حصل عليها باعتبارها حداً أدنى لمستوى الخدمة التي يرغب في الحصول عليها .

أبعاد جودة الخدمة :-

تتمثل جودة الخدمة في ثلاثة أبعاد هي :-

١- الجودة الفنية (Technical Quality) أو المادية الملموسة التي يحصل عليها المستفيد حال حصوله على الخدمة. ويمكن التعبير عنها بشكل كمي ، من خلال السؤال التالي:-

- ما الذي يتم تقديمه؟ (Gronroos,1996: 41-49)

٢- الجودة الوظيفية (Functional Quality) وهي تمثل أداء عملية الخدمة ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع المستفيدين من خلال سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيدين. ويمكن التعبير عنها بالسؤال التالي :-

- كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟ (Gronroos,1996: 41-49).

٣. الصورة الذهنية للمنظمة (Corporate Image) والذي يعكس انطباعات المستفيدين عن المنظمة ، والتي تتوقف بدورها على تقييم المستفيدين للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة. (العلاق، ٢٠٠٢) .

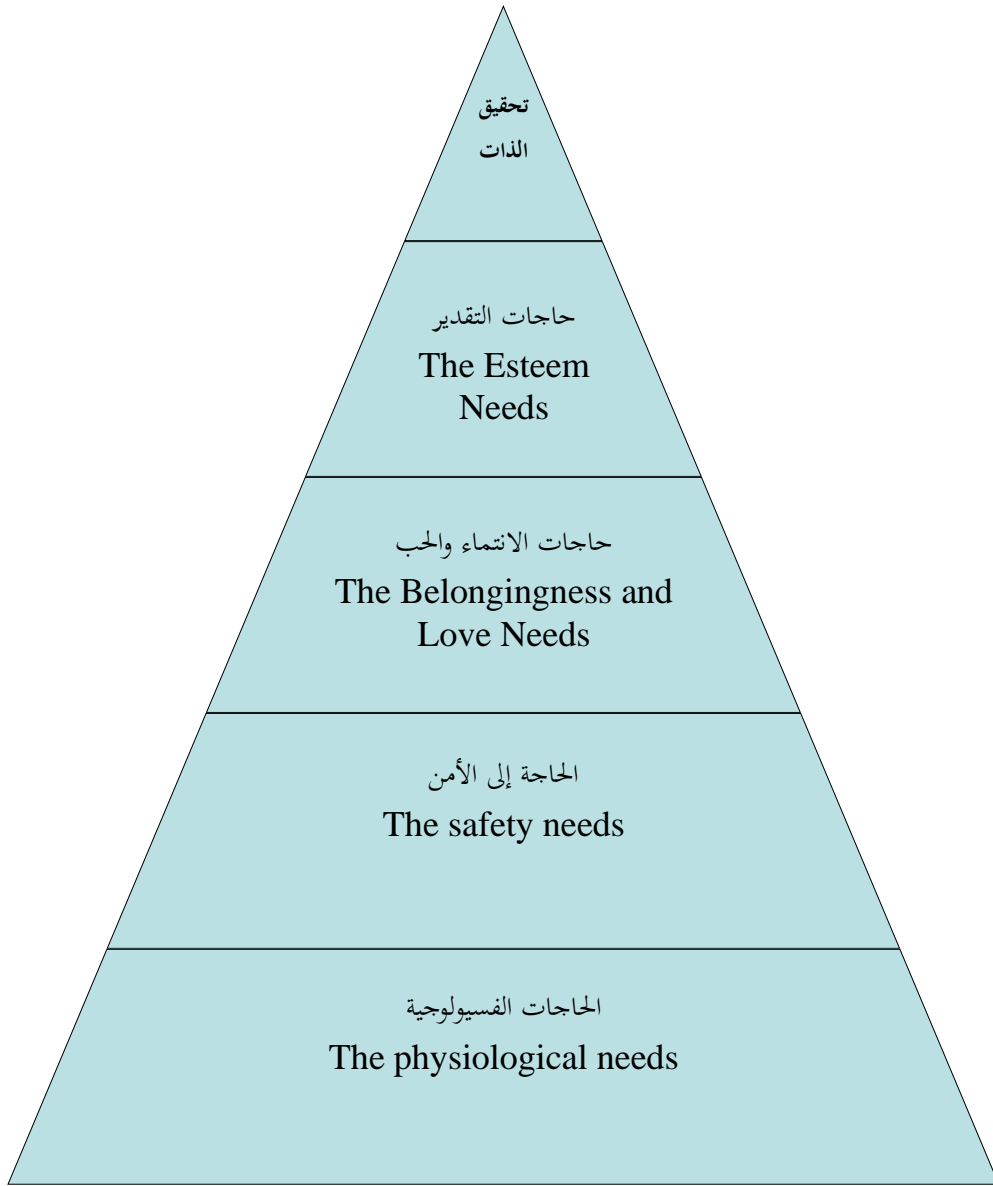
نظريات الحاجة الانسانية (هرم ماسلو):-

من أوائل النظريات التي اهتمت بالحاجات الإنسانية هي نظرية ماسلو Maslow's Hierarchy of needs ، وتعتبر هذه النظرية عن اتجاه فكري هام تطرق إلى معالجة موضوع الحاجات ، فقد وضع ماسلو نظريته الشهيرة على أن حاجات الإنسان مرتبة ترتيباً هرمياً على أساس قوتها ، ومع تسلق الفرد لهذا التنظيم الهرمي للحاجات تقل حيوانيته وتزداد إنسانيته ، ويعني هذا أن الإنسان لا يصبح مهتماً بإشباع حاجته التي تقع في أعلى الترتيب إلا بعد أن يكون قد أشبع الحاجة التي يجئ ترتيبها في أسفله ، وحتى يتمكن الإنسان من إشباع حاجته إلى الأمن أو التقدير مثلاً ، فلا بد أن يبدأ أولاً

بإشباع حاجاته البيولوجية أو الفسيولوجية كحاجته إلى الماء والطعام والراحة والنوم ، وطبقاً لهذه النظرية نجد أن الإنسان لا يسعى بطبيعته إلى إشباع حاجته إلى تحقيق الذات في الحياة إلا بعد أن يكون قد مرتديجياً بإشباع الحاجات السابقة لها ، والتي تبدأ بالحاجات الفسيولوجية (الرشيد ، ١٤٢٨:٤٠).

إن أهم إفتراضات ماسلو أن الحاجات الانسانية مرتبطة بعضها ببعض ، بمعنى أن إشباع حاجة في مستوى أعلى يتوقف على إشباع الحاجة في المستوى الأدنى ، وان الحاجة المشبعة ينعدم أثرها في تحريك السلوك ، وأن رضا الإنسان وسعادته تزداد بزيادة الحاجات التي أشبعها ، فالإنسان الذي أشبع الحاجات الاجتماعية أكثر رضا وسعادة من الإنسان الذي لازال يحاول إشباع حاجته إلى الأمن . أما الحاجات غير المشبعة فإنها توجد نوعاً من التوتر أو عدم التوازن أو عدم الرضا .

كذلك من افتراضات هرمية الحاجات أن إشباع الحاجات أمر نسبي يقل كلما اتجهنا إلى الأعلى نحو قمة هرم الحاجات ، فالإنسان لا يسعى إلى إشباع حاجاته بنسبة ١٠٠٪ وإنما بنسبة معينة يراها مقبولة تتناقص كلما ارتفع مستوى الحاجة ، كما تختلف هذه النسبة من فرد إلى فرد وتتغير كلما كبر الإنسان في السن ومر بخبرات جديدة ، فشخصيات الأفراد وثقافتهم وخبراتهم كلها عوامل تؤثر على مستوى الإشباع الذي ينشده الفرد.



هرم الحاجات الإنسانية (ماسلو)

حاجات ماسلو :

١- **الحاجات الفسيولوجية The physiological needs** : ويطلق على الحاجات التي تؤخذ عادة على أنها نقطة البداية لنظرية الدوافع تسمى الدوافع الفسيولوجية ، ويؤكد ماسلو أن أي حاجة من هذه الحاجات ، والسلوك الذي تتطلبه لإشباعها يمكن أن تتحول في الوقت نفسه إلى مصدر آخر لإشباع أنواع أخرى من الحاجات أيضاً ، فالشخص الذي يشعر بالجوع مثلاً قد يكون مهتماً في حقيقة الأمر بالبحث عن الراحة أو الاتكال على الغير أكثر من اهتمامه بتزويد جسمه بنوع معين من الفيتامينات والبروتينات ، ومجمل القول إن الحاجات الفسيولوجية وإن بدت لنا أحياناً وكأنها تنفرد بذاتها ، أو تنعزل عن بعضها البعض إلا أنها ليست هكذا دائماً وومما لاشك فيه أن الحاجات الفسيولوجية بالذات هي التي تعد من أكثر الحاجات الإنسانية تفوقاً ، وأشدها سيطرة على الإنسان وسلوكه ومتى حرم الإنسان منها بصورة غير طبيعية تتحول حاجاته الفسيولوجية إلى حافز قوي يفوق الحاجات الأخرى ، بل ويسيطر أيضاً على أي منها . ويصر ماسلو على ضرورة إشباع الحاجات الدنيا أولاً ، وذلك قبل أن تأخذ الحاجات العليا طريقها إلى الظهور خلال مراحل النمو المختلفة ، ومتى فرغ الإنسان من إشباع حاجاته الموجودة في أسفل التدرج ، نجده أخذ يتحرك صاعداً إلى أعلى ليشتبع حاجات تقع على مستوى أرفع ، وذلك بعد أن أصبحت مهمة إشباع الحاجات الأولى تحتل مكانة أقل أهمية في حياته (Maslow,1970: 37-45).

٢- **الحاجة إلى الأمن The safety needs** : عندما يشبع الفرد كل الحاجات الفسيولوجية ، تبدأ في الظهور على الفور مجموعة من الحاجات التي يمكن تصنيفها داخل فئة حاجات الأمن والسلامة ، وهنا يجب ملاحظة أن معظم ما قيل عن الحاجات الفسيولوجية يمكن إعادة ترديده هنا وإن كان على مستوى أقل نسبياً من تلك الرغبات ، وقد تتساوى حالة المعاناة التي يشعر بها الإنسان لعجزه عن إشباع حاجته إلى الأمن مع الحالة التي سوف يعاني منها وهو واقع تحت تأثير سيطرة الحاجات الفسيولوجية ، وتلعب الحاجة إلى الأمن في حياة الإنسان دور المنظم الوحيد لسلوكه ،

ويتسنى لها ذلك عن طريق تسخيرها لجميع ما يملك من إمكانيات حتى تصبح مجنّدة لخدمة إشباع حاجته إلى الأمن . وهكذا يمكن ملاحظة الإنسان وقد تحول إلى مجرد كائن حي يشبه الآلة التي تكف عن الحركة ، وهو يسعى جاهداً في سبيل الشعور بالأمن والسلامة (الرشيد ، ١٤٢٨ : ٤١).

وبالنسبة للمستفيدين من خدمات الجمعية فإن حاجتهم للأمن النفسي والاجتماعي والاقتصادي تبدو واضحة لاسيما أن وفاة الوالد لها دور كبير في تأثر المستفيدين (اليتم والأرملة) وإحساسهم بعدم الأمان على حياتهم وعلى مستقبلهم .

٣- **حاجات الانتماء والحب The Belongingness and Love Needs** : عندما يضمن الفرد إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجته إلى الأمن ، تأخذ حاجته إلى الحب والانتماء في الظهور . ومن دلائل وجود الحاجات شعور الإنسان بحزن وأسى عميقين لم يسبق لهما مثيل في حياته ، وذلك عندما يرحل الأهل مثلاً ، أو يطول غياب المحبين والأصدقاء ، أو نجده يبحث لنفسه عن مكان داخل الجماعات الإنسانية للظفر برعاية الآخرين وحبهم ، وما الانتماء والصدقات المتينة إلا مظهر من مظاهر الحب، وبدون ذلك فإن الفرد الصغير أو الكبير يشعر بالكثير من الإحباط (-Maslow,1970: 43-44).

كما تظهر هذه الحاجات كثيراً لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات فهم بحاجة إلى الشعور بالحب والانتماء، فأسلوب المعاملة في بعض الجهات الخيرية تقوم على النظرة الدونية للمستفيدين والتعامل معهم بشكل جماعي دون النظر لاحتياجات كل مستفيد بشكل مستقل ، ومن هنا فإن حاجة المستفيدين للحب والانتماء والاهتمام بكل مستفيد تشعرهم بالحب والانتماء .

١- **حاجات التقدير The Esteem Needs** : تعد هذه الحاجات أعلى مستوى من الحاجات السابقة ، إذ أن الإنسان لا يسعى فقط إلى مصاحبة الناس ، وإنما أيضاً إلى كسب احترامهم وتقديرهم، ويمكن تصنيف هذه الحاجات تحت فئتين مختلفتين تماماً ، وتحتوي الفئة الأولى رغبة الإنسان أن يصبح قوياً ، أي قادراً على إنجاز مايو

كل إليه من مهام ، وهكذا يصبح موضع ثقة وتقدير الجميع ، وتتمثل الفئة الثانية رغبة الإنسان في الحصول على الشهرة ، وفي شغل مكانة اجتماعية مرموقة ، وقد أكد على أهمية الحاجات عالم النفس الشهير الفريد أدلر ، ويؤدي إحباط هذه الحاجات أو إغفال وجودها إلى إحساس الإنسان بمشاعر النقص واليأس ، وتتمثل هذه الحاجة لدى المستفيدين من خلال إحساسهم بمشاعر النقص عن أقرانهم الآخرين من الأطفال غير الأيتام وبالتالي فإنهم بأمس الحاجة إلى تعويض هذه الشعور من خلال تقديرهم ومنحهم الاحترام والتقدير.

٥- حاجات تحقيق الذات **The Needs For Self-actualization** : حتى لو تمكن الإنسان من إشباع كل الحاجات السابقة ، نجد أنه مازال يتوقع أن تنبثق لديه - من حين لآخر - مشاعر تنم عن عدم الارتياح ، او الإحساس بالاستياء لتأخذ بعد ذلك طريقها للسيطرة من جديد على حواسه وطريقة تفكيره . فبعد إشباع الإنسان للحاجات سابقة الذكر يبقى أمام معظم الناس رغبتهم في العمل الخلاق ، فإنجاز الأعمال النافعة دليل على الحاجة إلى التعبير عن الذات ، ويمكن إشباع حاجة الإنسان المعاصر إلى تحقيق ذاته عن طريق إتاحة الفرصة امام كل فرد لكي يشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله ونشاطه ، كما يمكن ان يتم ذلك أيضاً عن طريق بناء ثقته في قدرته على الإنجاز من خلال منحه حرية استخدام الطرق والوسائل التي يؤدي بها ووظائفه (Maslow,1970: 47-49).

وقد أشار ماسلو إلى عدة مبادئ لا يمكن إغفالها عند إعتبار هذا التنظيم الهرمي للحاجات :

- قد يظهر لدى بعض الأفراد نوع من الاختلاف في ترتيب هذه الحاجات فتظهر الحاجات الأولى أقل إلحاحاً في التحقيق من الحاجات الأعلى .
- رغم عالمية هذه الحاجات إلا أنها تخضع في إشباعها للظروف الفردية ونمط الثقافة السائد لدى الفرد .
- يرى ماسلو أن زيادة الرضا يعود إلى زيادة قوة الحاجة وأن التدرج الهرمي للحاجات هو فعل غريزي يكاد يكون ملموساً على نطاق عالمي في الحضارات والبيئات المتباينة.

- يتوقف رضا الفرد على مستوى الحاجات التي إستطاع إشباعها ، فإشباع حاجة تحقيق الذات تجعله في حالة رضا أعلى فحاجات الاحترام والتقدير فحاجات الأمن ثم حاجات الحب والانتماء وأخيراً الحاجات الأساسية (البيولوجية) .
 - ليس بالضرورة إشباع جميع الحاجات بنفس القدر فالإشباع الجزئي للمستوى الأول قد يدفع الشخص لإشباع المستوى الذي يليه .
 - يختلف ترتيب الحاجات عند العديد من الأفراد فقد تكون حاجة تحقيق الذات أكبر أهمية من الحاجة للحب عند بعض الأفراد كالمدرء مثلاً لايرضون بمنصب آخر غير الإدارة.
 - عدم إمكانية تعميم هذه الحاجات عند جميع الأشخاص ، فالفرد الذي يتصف بقلّة الطموح قد يشعر بدرجة عالية من الرضا طوال حياته إذا ما استطاع أن يشبع الأشياء الضرورية لحياته أي "المستويات الأولية " (المالكي :٤٢٢هـ).
- ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في التأكيد على أهمية إشباع الحاجات الفسيولوجية للمستفيدين من خدمات الجمعية وذلك عن طريق توفير الخدمات والرعاية المادية لهم من مأكّل وملبس وغيرها ، حيث انه إذا لم يتم إشباع تلك الحاجات أصبح الإنسان مهدداً في استمرار حياته ، كما أن إشباع الحاجات التي تليها في السلم الهرمي يكون عملياً غير ممكن.
- كما أن حاجة المستفيدين للأمن تبدو واضحة وجلية خصوصاً أن لوفاة الأب دور كبير في تأثر المستفيدين ونقص الشعور والإحساس بالأمن النفسي والاجتماعي والاقتصادي .وبالتالي فإن وقوف الجمعية بجانبهم يمنحهم نوعاً من الإحساس بالأمان النفسي والمساندة الاجتماعية بالإضافة إلى الأمن الاقتصادي من خلال توفير مصدر دخل ثابت ومحدد لهم .
- وتظهر الحاجة إلى الحب والانتماء من خلال إحساس المستفيدين بوقوف الأفراد والمؤسسات الاجتماعية معهم سواءً من خلال الدعم المادي أو المعنوي . ودمجهم في المجتمع وتعريف المجتمع بقضاياهم وبالتالي تفاعل المجتمع معهم وإحساسهم بالولاء والانتماء للمجتمع.

أما جانب التقدير فإن المستفيدين يكونون أشد حاجة لهذا الجانب كونهم قد يشعرون بالنقص عن أقرانهم من غير الأيتام وبالتالي فإن جهود الجمعيات الخيرية في منح هؤلاء المستفيدين التقدير والاحترام يعد أمراً في غاية الأهمية ، ويتمثل ذلك في أسلوب تعامل وتقدير المستفيد والاحترام المتبادل والتي تعتبر من أبعاد جودة الخدمة والمتمثلة في أسلوب وسلوك الموظف عند تقديم الخدمة للعميل أو المستفيد .

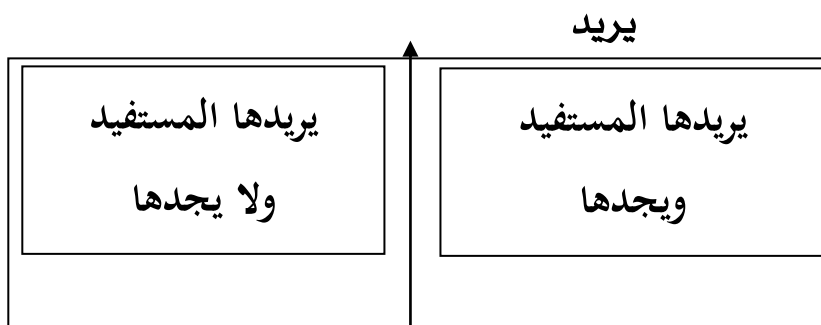
وبالنسبة للحاجة لتحقيق الذات فإن مثل هذه الدراسات من شأنها اخذ آراء المستفيدين وتطلعاتهم حيث تشعرهم بمكانتهم وأهميتهم وأهمية آراءهم وبالتالي فإن لها دور كبير في تحقيق جزء من ذواتهم خصوصاً إذا تم الأخذ بآرائهم .

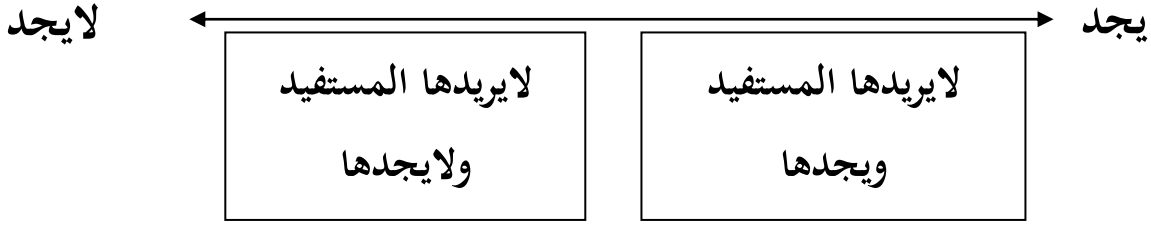
وبالتالي فإن على الجمعية أن تبذل جهودها لتقديم منظومة متكاملة من الخدمات والرعاية الشاملة للمستفيدين في جميع الجوانب المادية والمعنوية .

نموذج نافذة المستفيد (نافذة جوهاري) (Customer Window Model) :

تمثل نافذة المستفيد رسماً توضيحياً لمنتجات الخدمة التي تقدمها المنظمة وتوقعات المستفيد ، التي تستطيع المنظمات من خلالها القيام بالاتي :-

- التركيز على المنتجات والخدمات التي يرغب فيها المستفيد ويجدها وهذه تمثل الوضع المرغوب لكلا الطرفين ويجب الابقاء عليها.
- التركيز على المنتجات والخدمات التي يرغب فيها المستفيد ولايجدها وهذه تمثل مشكلة للمنظمة يجب أن تسعى في حلها وتوفيرها .
- التركيز على المنتجات والخدمات التي لا تقدمها المنظمة ولايرغب فيها المستفيد فهي مجرد إهدار للموارد والوقت والجهد ويجب التخلص منها .





لا يريد

وتأتي أهمية هذه النافذة في أنها تؤكد على أهمية معرفة الخدمات التي تقدمها الجمعية ويحتاجها المستفيد فعلاً وبالتالي تسعى الجمعية إلى الاستمرار في تقديم تلك الخدمات .

وفي الجانب الآخر فقد تكون الجمعية تبذل الجهد والمال والوقت من أجل تقديم خدمات لا يحتاج إليها المستفيد وبالتالي فإن تلك الخدمات تعد إهداراً للمال والوقت والجهد ويجب عليها أن تعيد النظر فيها .

كما أن لهذه النافذة جانب ثالث هو تطلعات المستفيدين لخدمات يحتاجونها ولكن لا يجدونها وبالتالي فإنه يجب على الجمعية التعرف على تلك الخدمات والتطلعات ليتم تقديمها للمستفيدين من أجل رفع حالة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية وتحقيق أهداف الجمعية . وهذا من أهداف هذه الدراسة حيث أن معرفة احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم يساهم في تحقيق أهداف الجمعية ويحقق مستوى مرتفع من رضا المستفيدين .

والجانب الرابع الذي يتفق فيه الجمعية والمستفيد في أن هناك خدمات لا يريدونها المستفيد ولا يجدها وهذه نقطة اتفاق يمكن تجاوزها .



الفصل الثالث :-

نبذة عن الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء)

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية "بناء" :-

هي جمعية خيرية ذات نفع عام بشخصية اعتبارية مستقلة تتمتع بالأهلية الكاملة ، وهي تعنى بشؤون الأيتام ومن في حكمهم في المنطقة الشرقية .

كيف نشأت الجمعية :

إحساساً من أهالي المنطقة الشرقية وعدد من رجال الأعمال بأهمية رعاية الأيتام، ورغبة منهم في إنشاء جمعية تعنى بهم وبشؤونهم، وبعد الرفع الى وزارة الشؤون الاجتماعية ومباركة صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز أمير المنطقة الشرقية ، صدر الترخيص للجمعية بالرقم ٥٦٨ وتم عقد المجلس التأسيسي للجمعية بتاريخ ١/٢٦/١٤٣١هـ بعضوية كل من :

صالح عبد الرحمن على اليوسف	عبد العزيز على عبد الرحمن التركي
خالد عبد الله حمد الزامل	يوسف بن أحمد الديموخ الدوسري
عايض بن فرحان مبارك القحطاني	خالد محمد سعد البواردي
خالد حسن عبد الكريم القحطاني	سعود خليفة مدعج الفصام الدوسري
خالد عبد الرحمن محمد العبد الكريم	عبد الله بن علي إبراهيم المجدوعي
بدر بن حسن احمد الحسيني	محمد خالد عبد الله الدبل
زيد بن سعد زيد العيسى	صالح بن علي الصالح الحميدان

عبد الحكيم بن حمد عمار الخالدي	خالد عثمان محمد الملا
عصام عبد اللطيف عثمان الملا	فيصل عوض محمد الرادادي
فيصل عبد الله راشد الفوزان	عبد الله فهد عبد الله الهريش
جمال بن عبد الله يوسف المزين	محمد شحيبان فلاح العتيبي
خالد عبد الله محمد الدخيل	تركي عبد العزيز باتل القحطاني
عبد الوهاب بن صالح عبد العزيز الزامل - رحمه الله	

ويرأس مجلس الإدارة صاحب السمو الملكي الأمير / تركي بن محمد بن فهد بن عبد العزيز ، وفضيلة الشيخ الدكتور/ صالح عبد الرحمن علي اليوسف - نائباً للرئيس - وأعضاء مجلس الادارة مكون من :

عبد العزيز على عبد الرحمن التركي	خالد عبد الله حمد الزامل
يوسف بن احمد الدموخ الدوسري	عايض بن فرحان مبارك القحطاني
خالد حسن عبد الكريم القحطاني	عبد الله بن علي إبراهيم المجدوعي
عبد الحكيم بن حمد عمار الخالدي	خالد عبد الرحمن محمد العبد الكريم
سعود خليفة مدعج الفصام الدوسري	عبد الله فهد عبد الله الهريش
صالح بن علي الصالح الحميدان	محمد خالد عبد الله الدبل
زيد بن سعد العيسى	

وتم اختيار المهندس/ محمد بن خالد الدبل أمين الصندوق وتعيين د/ صالح بن جاسم الدوسري - أمين عام الجمعية .

الرؤية :

الريادة والإبداع لبناء متكامل لشخصية اليتيم عبر منظومة اجتماعية لتقديم برامج وخدمات شاملة بكفاءة وفاعلية .

الرسالة:

تقديم برامج وخدمات متكاملة ذات جودة عالية للأيتام وأسرههم بالمنطقة الشرقية لبناء شخصية اليتيم دينياً واجتماعياً وتربوياً عبر شراكات فاعلة مع مؤسسات المجتمع الحكومية والأهلية والمشاركة في صياغة السياسات والأنظمة بما يكفل حقوق اليتيم وتهيئة الظروف والبيئة الصالحة ليكون مواطناً صالحاً ومنتجاً في المجتمع .

أهداف الجمعية :

- المساهمة في تنشئة اليتيم تنشئة إسلامية بما يحقق الترابط الأسري والتكافل الاجتماعي.
- المساهمة في توفير أوجه الرعاية الشاملة لليتيم من الناحية المعنوية و النفسية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية.
- تهيئة الظروف الملائمة لليتيم وأسرتهم لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني ليكون مواطناً صالحاً وفاعلاً.

٤. العمل مع الجهات المعنية لتطوير واقتراح التشريعات والأنظمة التي تكفل حقوق اليتيم.
٥. العمل على بناء شراكات مجتمعية مع قطاعات المجتمع المختلفة حكومية وأهلية لتحقيق أهداف الجمعية.

القيم :

الاحترافية - التميز - الشراكة - الثقة - الإبداع - الإلتقان - العطاء .

عدد المستفيدين من خدمات الجمعية :

ترعى الجمعية أكثر من (٩٨٨) يتيم /يتيمة يمثلون أكثر من (٣٧٦) أسرة في مدينتي (الخبر-الدمام) .

الفصل الرابع

مجتمع الدراسة

وحدة الدراسة

أداة الدراسة إجراءات تطبيق الاستبانة مجالات الدراسة وحدودها

تمهيد :

تحاول هذه الدراسة بصفة عامة التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية(بناء) والذين يستفيدون من خدمات الجمعية والتعرف على مدى رضاهم عن خدمات الجمعية التي تقدم لهم .

مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة يعرف بأنه " جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة" (عبيدات ، آخرون :١٩٩٥: ١٣١) .

والمجتمع الإحصائي لهذه الدراسة يتكون من جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية ويبلغ عددها (٣٧٦) أسرة حسب بيانات الجمعية لعام ١٤٣٤هـ

وحدة الدراسة :-

وحدة الدراسة هي (الأم) أي أم الأيتام أو من يقوم مقامها في حال سكنها في مسكن آخر بسبب زواجها وسكنها مع زوجها أو في حال وفاتها بمعنى أنها من تتولى رعاية الأيتام اللذين ترعاهم الجمعية وتكون المسئولة عن تقديم طلب الاستفادة من خدمات الجمعية وهي التي تتولى استلام جميع ماتقدمه الجمعية من خدمات ورعاية بمفهوم آخر أي (العائل للأيتام).

أداة الدراسة :-

تصميم أداة الدراسة :- بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها ، وعلى المنهج المتبع في البحث ، وجد فريق الدراسة أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الإستبانة" ،

ويستخدم الاستبيان لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين وكذلك الحقائق التي هم على علم بها ولهذا تستخدم الاستبيانات بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي وميول الأفراد (غرايبة ، وآخرون: ١٩٨١) .

• ومن أبرز مزايا الاستبيان كأداة مايلي :-

١- يمكن الحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد متباعدين جغرافياً بوسيلة الاستبيان بأقصر وقت .

٢- يعتبر الاستبيان من أقل وسائل جمع المعلومات تكلفة سواءً في الجهد المبذول أو المال .

٣- يعتبر كثير من الباحثين المعلومات التي تتوفر عن طريق الاستبيان أكثر موضوعية من إجابات المقابلة أو غيرها من طرق جمع البيانات (زكي ، والسيد يس : ١٩٦٢) .

وتضمنت أداة الاستبيان مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة ، التي تحقق أهداف الدراسة ، حيث تم صياغة (١١) عبارة في الإستبانة توضح خدمات الجمعية التي تقدمها للمستفيدين ومدى رضاهم عن تلك الخدمات وعن تعامل موظفي الجمعية (مقدمي الخدمة) مع المستفيدين (متلقي الخدمة) وهل هذه الخدمات توافق تطلعاتهم وتناسب احتياجاتهم.

و الأسئلة المتعلقة بقياس الرضا تم استخدام (مقياس ليكرت) لترتيب عبارات مقياس الرضا على النحو التالي :

(راضي - راضي إلى حد ما - غير راضي) .

وقد أعطيت كل عبارة من عبارات المقياس إجابات تتراوح بين (١) و (٣) درجات. وطلب من المبحوثين الإجابة التي يرونها من بين عدة إجابات وفق مقياس ليكرت الثلاثي وتم وضع مقياس الرضا عن الخدمات لتكون الإجابة عليه بإحدى الخيارات على النحو التالي :- (راضي - راضي إلى حد ما - غير راضي). وهناك سؤال مفتوح يتعلق بمقترحات وتطلعات المستفيدين حول الخدمات والبرامج التي يرغبون من الجمعية توفيرها لهم وتم وضع هذا السؤال مفتوحاً حتى يستطيع المجيب أن يعبر عن ما يريده بكل حرية .

إجراءات تطبيق الإستبانة :

وقد تم اتخاذ الخطوات التالية في تطبيق أداة الدراسة على المبحوثين :

(١) تم شرح الاستبانة لجميع الباحثات الاجتماعيات بهدف شرحها لجميع الامهات اللواتي سيقمن بتعبئة الاستبانة.

(٢) تم التخطيط لإقامة مجموعة من اللقاءات الأسرية وذلك في مركز روائع المكتبات وذلك على مدى (٥) أيام بواقع باحثة اجتماعية يومياً لتقوم بتوجيه الدعوة

لجميع الأسر التي تشرف عليها والذين يتراوح عددهم بين (٦٠=٧٠) أسرة ويشتمل اللقاء على برنامج تعريفي عن الجمعية وبرامجها والخدمات التي تقدمها بالإضافة إلى شرح مبادرة أرامكو السعودية لتطوير الأيتام والتي تشتمل على مجموعة من البرامج التدريبية والتأهيلية للأيتام واليتيمات والامهات والأسر المنتجة وستقام هذه المبادرة في عام ١٤٣٥هـ كما أنه تم توزيع استبانة تقييم الرضا على جميع الأسر التي حضرت هذه اللقاءات والتي تجاوز عددهن (١٨٦) أسرة والتي تمثل ٥٠٪ من عدد الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية .

(٣) عند انتهاء المدة المخصصة لجمع البيانات اتضح أنه تم جمع عدد (١٨٦) استبانة من المستفيدين ، تم البدء في تحليل البيانات ومراجعة الاستبانة لترميزها والتأكد من استيفاء الباحثين للإجابة .

مجالات الدراسة وحدودها :

١. المجال البشري : تحدد المجال البشري لمجتمع الدراسة في المستفيدين من خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية(بناء) أثناء فترة الدراسة .
٢. المجال المكاني : ينحصر الإطار المكاني لمجتمع الدراسة في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية.
٣. المجال الزمني: تتحدد الدراسة من الناحية الزمانية والتي تم جمع البيانات خلالها وذلك خلال الفترة من ١١/٢٥/١٤٣٤هـ إلى ٤/١٢/١٤٣٤هـ .

الفصل الخامس نتائج الدراسة

نتائج الدراسة :

تمهيد :-

لتحقيق أهداف الدراسة التي تتعلق بالتعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) تم توزيع الاستبانات على أمهات الأيتام المستفيدين من خدمات الجمعية اللواتي حضرن اللقاءات التعريفية بمركز روائع المكتبات خلال الفترة من ٢٥/١١/١٤٣٤هـ إلى ٤/١٢/١٤٣٤هـ و عددهن (١٨٦) أم ، وذلك لتقييم الخدمات المقدمة ومعرفة آراء وتطلعاتهن حيال تلك الخدمات . وفيما يلي عرض نتائج الدراسة :

• مدى رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من الجمعية:

يبين الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لدرجات رضا عينة الدراسة عن العبارات التي تعكس مدى الرضا عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية

العبارات	راضي	إلى حد ما	غير راضي	لا يوجد إجابة
سهولة الاتصال بالجمعية	ك	٣	١	٠
	%	١,٦	0.5	٠

٣	٢	١	١٨٠	ك	طريقة استقبال الموظفة
1.6	1.1	0.5	96.8	%	
٤	٥	٨	١٦٩	ك	الوقت المستغرق للرد على استفساراتك
2.1	2.7	4.3	90.9	%	
٤	١	٨	١٧٣	ك	وقت الزيارة الميدانية (البحث الاجتماعي الميداني)
2.1	0.5	4.3	93.1	%	
٤	٦	٣٢	١٤٤	ك	التغيرات التي حدثت لك بعد التسجيل في الجمعية
2.2	3.2	17.2	77.4	%	
٤	١	١٧	١٦٤	ك	الفعاليات والبرامج التي تقيمها الجمعية
2.2	0.5	9.1	88.2	%	
٣	١٤	١٨	١٥١	ك	السلة الرمضانية
1.6	7.5	9.7	81.2	%	
٤	٣٣	٢٦	١٢٣	ك	كسوة الشتاء
2.2	17.7	14.0	66.1	%	
٢	١٧	٢٣	١٤٤	ك	كسوة العيدين
1.1	9.1	12.4	77.4	%	
٤	٢٦	١٦	١٤٠	ك	الحقيبة المدرسية
2.2	14.0	8.6	٧٥,٢	%	

توضح نتائج الجدول التكرارات والنسب المئوية لدرجات رضا عينة الدراسة لعبارات الرضا عن الخدمات المقدمة من الجمعية. وفيما يلي أهم العبارات وفقاً لأعلى نسب الرضا من قبل عينة الدراسة:

- جاءت عبارة سهولة الاتصال بالجمعية " في الترتيب الأول حيث حققت أعلى نسبة رضا وقدرها ٩٧,٨ % من قبل عينة الدراسة . وهذا يدل على حرص الجمعية على التواصل المستمر ورغبتها في تقديم الخدمات للمستفيدين. فيما جاءت نسبة عدم الرضا ٠,٥ % من عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (٢) وهي "طريقة استقبال الموظفة لك" في الترتيب الثاني طبقاً لنسبة الرضا من قبل عينة الدراسة بنسبة ٩٦,٨ ٪. وهذا يدل على الجهود التي يقمن بها الموظفات في الجمعية واللواتي يستشعرن أهمية العمل الخيري الذي يقمن بأدائه ومدى وحرصهن على أداء عملهن بالشكل المطلوب وتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال الاستقبال والاحترام للمستفيدين وحسن التعامل معهم. فيما كانت نسبة عدم الرضا هي ١,١ ٪ من عينة الدراسة .

- جاءت العبارة رقم (٤) وهي وقت الزيارة الميدانية " في الترتيب الثالث طبقاً لنسبة الرضا من قبل عينة الدراسة بنسبة ٩٣,١ ٪. وهذا يدل على حرص الجمعية على اختيار الوقت الأنسب للزيارة الميدانية حيث أن الزيارة الميدانية تتطلب الاتصال بالأسرة وإبلاغها بموعد الزيارة قبل تاريخ الزيارة بهدف استئذانها أولاً وثانياً الحرص على تواجد الأسرة في منزلها أثناء الزيارة الميدانية. وكانت نسبة عدم الرضا عن وقت الزيارة بنسبة ٠,٥ ٪ من عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (٣) وهي " الوقت المستغرق للرد على استفساراتك" في الترتيب الرابع وفقاً لنسبة الرضا التام من قبل عينة الدراسة بنسبة ٩٠,٩ ٪ وهذا يدل على حرص الجمعية على التواصل المستمر ورغبتها في تقديم الخدمات للمستفيدين ومدى وحرص الجمعية على المستفيدين والرد على استفساراتهم بشكل دائم لتسهيل وصول الخدمة دون تحميل المستفيدين عناء المراجعة الدائمة للجمعية لمتابعة تقديم الخدمة لهم . وقد بلغت نسبة عدم الرضا عن هذه العبارة من قبل عينة الدراسة نسبة ٢,٧ ٪.

- جاءت العبارة رقم (٦) وهي "الفعاليات والبرامج التي تقيمها الجمعية" في الترتيب الخامس وقد كانت نسبة رضاهم عن هذه الفعاليات والبرامج بنسبة ٨٨,٢ ٪ وهذا يدل على ان هناك برامج وفعاليات تقيمها الجمعية تتناسب مع غالبية الفئات العمرية للمستفيدين وإن كانت هذه البرامج والأنشطة بحاجة إلى التركيز على نوعية البرامج أكثر من الكم حيث بلغ نسبة الأسر الراضية إلى حد ما عن البرامج والفعاليات نسبة ٩,١ ٪ بينما كانت نسبة الأسر الغير راضية عن البرامج هي ٠,٥ ٪ من عينة الدراسة .

- جاءت العبارة رقم (٧) وهي "السلة الرمضانية" في المرتبة السادسة في ترتيب رضا المستفيدين عن الخدمات وذلك بنسبة رضا ٨١,٢٪ .
- جاءت العبارة رقم (٥) وهي "التغيرات التي حدثت لك بعد التسجيل في الجمعية" في الترتيب السابع من رضا عينة الدراسة بنسبة رضا ٧٧,٤٪ وهذا يوضح ما تحظى به الجمعية من مكانة كبيرة ودور كبير في دعم ومساندة المستفيدين من خدماتها ليستطيعوا توفير متطلباتهم الحياتية ويعيشوا حياة كريمة ، فيما بلغت نسبة عدم الرضا عن هذه العبارة ٣,٢٪ من عينة المستفيدين ونسبة الرضا إلى حد ما ١٧,٢٪ وهذا يعني انه يجب على الجميع التركيز على البرامج النوعية التي تساهم في تحويل هذه الأسر من متلقية للدعم إلى أسر منتجة ومن الاحتياج على الاكتفاء .
- جاءت بقية العبارات (٩) و(١٠) و(٨) وهي المتعلقة برضاهم عن "كسوة العيدين" و "الحقيبة المدرسية" و "كسوة الشتاء" بنسبة رضا ٧٧,٤٪ و ٧٥,٣٪ و ٦٦,١٪ على التوالي .

• البرامج أو الخدمات أو المقترحات من عينة المستفيدين :-

يبين الجدول التالي آراء عينة الدراسة حول ماهي المقترحات والبرامج والخدمات التي يتطلعن أن تقوم الجمعية بتوفيرها .

التكرار	البرامج والخدمات المقترحة توفيرها من قبل الجمعية
١٧	توفير مواد غذائية او صرف مواد غذائية شهرياً
١٠	توفير تأمين طبي او توفير علاج للأيتام والأمهات
٩	المساعدة في إيجار المنزل
٩	إقامة برامج تدريبية في الحاسب الالي واللغة الانجليزية للايتام واليتيمات
٩	إقامة دورات تدريبية تطويرية للأسرة وللأيتام واليتيمات
٨	توفير مواصلات للمستفيدين عند حضورهم للبرامج التي تقيمها الجمعية

٨	إقامة رحلات ترفيهية لجميع افراد الأسرة
٦	توفير أجهزة كهربائية (ثلاجة - دفاية - غسالة ملابس - مكنسة كهربائية)
٥	توفير سكن للايتام
٣	زيادة مبلغ الكسوة لأنها لا تكفي
٣	زيادة مبلغ المساعدة الشهري لأنه لا يكفي
٢	التقوية المدرسية
٣	توفير أو مساعدة في مواصلات المدارس
٢	تكثيف الدورات الموجهة للامهات
٢	توفير بطانية الشتاء
٢	إيجاد وظائف مناسبة للامهات
١	أجهل كثيرا الخدمات المتاحة لي
١	المساعدة في تسديد فاتورة الكهرباء
١	مساعدة الأسرة على تغيير السكن
١	تقديم مكافأة لجميع الطلاب الناجحين
١	تقديم مساعدة زواج للابناء المقبلين على الزواج
١	إنشاء روضة للأطفال المستفيدين من خدمات الجمعية
١	زيارة المشرفين والمسؤولين وذلك للايتام المراهقين وتقديم النصح والتوجيه لهم
١	إقامة لقاء مفتوح بين المستفيدين لتبادل الافكار والمواقف وعلاج المشكلات والاستفادة من خبرات وتجارب الاخرين
١	تكثيف المحاضرات خصوصا الاسعافات الاولية
١	اقامة دورات في كيفية تعامل الام مع اليتيم/اليتيمات في مرحلة المراهقة

١	إقامة دورات لليتيماات والأيتام عن كيفية تعاملهم مع بعضهم البعض وكيف يتعاملون مع الآخرين
---	---

توضح نتائج الجدول أعلاه المقترحات والبرامج والخدمات التي تقترحها عينة الدراسة ويتطلعن أن تقوم الجمعية بتوفيرها ، وقد جاءت أعلى نسبة اقتراح من قبل عينة الدراسة لعبارة " توفير مواد غذائية أو صرف مواد غذائية شهرياً " وهذا دليل على اهمية ان تقدم الجمعية خدمة "المواد الغذائية" لأنها من الحاجات الفسيولوجية التي يجب تقديمها بشكل شهري للمستفيدين ، يليها العبارة " توفير تأمين طبي او علاج للايتام والامهات " ويلاحظ أن الأسر المستفيدة بحاجة إلى توفير الرعاية الصحية لهم ، وجاءت في المرتبة الثالثة من حيث التكرار "المساعدة في الايجار " وهي مشكلة يعاني منها المستفيدين هي مشكلة عدم ملكية المسكن والسعي الدائم للحصول على مساعدات الإيجار وبالتالي فإن على الجمعية أن تسعى لوضع خطة إستراتيجية للمساهمة في توفير مساكن للأسر المستفيدة سواءً من خلال التمليك أو المساهمة في البناء أو التنسيق مع الجهات المتخصصة في الإسكان مثل (وزارة الإسكان) لتسهيل حصولهم على سكن مناسب ، ثم جاءت عبارة "إقامة دورات تدريبية في الحاسب الآلي واللغة الانجليزية للأيتام واليتميات" ، ثم جاءت عبارة "إقامة دورات تدريبية تطويرية للأسرة والأيتام واليتميات" وهذا يدل على ما تتمتع به بعض الأمهات من حرص على أبنائها ونظرة مستقبلية وحرص على تطوير ذواتهم وتغيير حياتهم إلى الأفضل ، ثم جاءت عبارة "توفير مواصلات للمستفيدين عند حضورهم للبرامج التي تقيمها الجمعية " وهذا دليل على حرص المستفيدين على حضور البرامج التدريبية والفعاليات التي تقيمها الجمعية ولكن العائق لديهم هو المواصلات ، ثم جاءت عبارة "إقامة رحلات ترفيهيه لجميع أفراد الأسرة" وهذا يعني ان الأسر المستفيدة بحاجة إلى مثل هذه البرامج لما لها من اهمية في دمجهم مع المجتمع وإحساسهم بالدعم والمساندة الاجتماعية لهم من خلال إقامة هذه الفعاليات ، كما تنوعت بقية مقترحات عينة الدراسة بين "توفير الاجهزة الكهربائية ، وتوفير الوظائف للامهات ، وإقامة دورات تدريبية للأمهات والأيتام واليتميات في التعامل

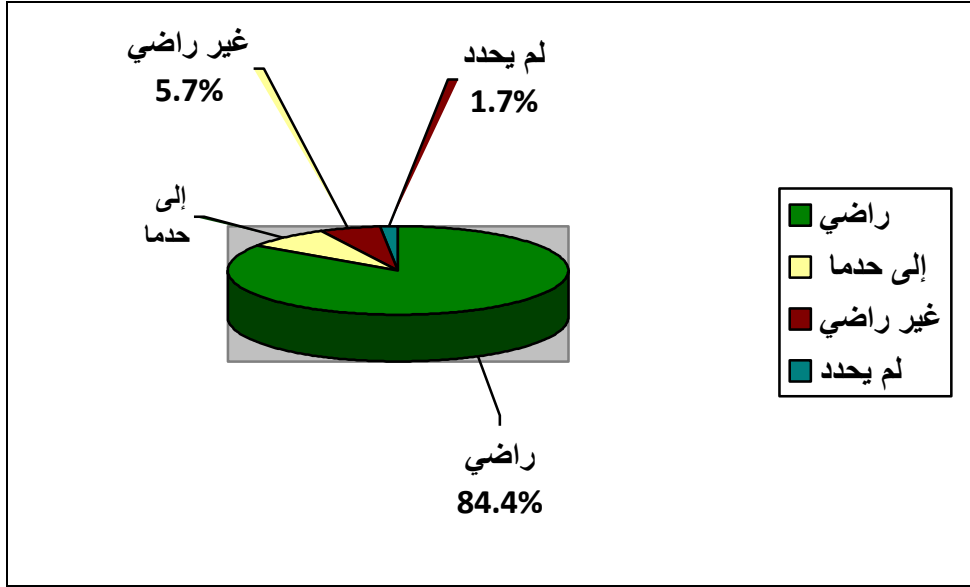
مع المراهقين ومع الآخرين ، وتوفير المواصلات المدرسية ، وزيادة مبلغ الكسوة ، وزيادة مبلغ المساعدة الشهري ، وإقامة لقاءات بين المستفيدين لعرض المشكلات والتجارب والخبرات بين المستفيدين ."

• مدى رضا عينة الدراسة عن خدمات الجمعية بشكل عام :

عند جمع إجابات وآراء عينة الدراسة عن مدى رضاهم عن خدمات الجمعية اتضح أن نسبة الرضا وعدم الرضا كمايلي :-

درجات الرضا عن خدمات الجمعية	النسبة المئوية %
راضي	٪٨٤,٤
إلى حد ما	٪٨,٢
غير راضية	٪٥,٧
إجابة مفقودة (لم يحدد)	٪١,٧
المجموع	٪ ١٠٠

توضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية عينة الدراسة راضية عن خدمات الجمعية بشكل عام وذلك بنسبة قدرها ٪٨٤,٤ وهذا مؤشر إيجابي للجمعية ويدل على أنها تقدم خدمات متميزة كماً ونوعاً للمستفيدين وإلى أن الخدمات التي تقدمها الجمعية توافق تتطلعات المستفيدين من خدماتها ، بينما جاءت نسبة الرضا إلى حد ما من قبل عينة الدراسة بالقيمة ٪ ٨,٢ أما نسبة عدم الرضا في إجابات عينة الدراسة عن الخدمات المقدمة من قبل الجمعية بنسبة ٪١,٧ فيما لم يحدد ٪١,٧ من عينة الدراسة مدى رضاهم عن الجمعية وخدماتها.



قائمة مراجع الدراسة

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية
- مواقع الانترنت

المراجع العربية :

القرآن الكريم .

الحديث الشريف .

الأمين ، طارق حسن

٢٠٠٧ م ، مؤشـر رضا المسـتفيدين عن الخـدمات البريدية بمـدينة الرياض في المملكة العربية السعودية . مركز البحوث ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية .

الباز، راشد سعد

١٤٢٦هـ ، برامج الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية .مكتبة الملك عبدالعزيز العامة ، الرياض .

الحارثي ، سعد عويض ؛ و السلمي ، عبد الوهاب نضيع

٢٠٠٧م ، رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط العربية السعودية على الرحلات الداخلية .مركز البحوث ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية .

الرشيد ، بنيه محمد

١٤٢٨ هـ ، التغيرات الاجتماعية والنفسية للأطفال ذوي الظروف الخاصة وارتباط ذلك بتكيفهم الاجتماعي. رسالة دكتوراه ، جامعة الملك سعود ، الرياض.

زكي ، جمال ، والسيد يس

١٩٦٢ م ، أسس البحث الاجتماعي ، دار الفكر العربي ، القاهرة .

عبد اللطيف ، رشاد أحمد

٢٠٠٠ م ، إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية ، المكتبة الجامعية ، الاسكندرية

العبيدي ، إبراهيم محمد

١٤٣١ هـ ، جمع التبرعات للجمعيات الخيرية ، مؤسسة الملك خالد الخيرية.

العلاق ، بشير عباس ؛ ومحمود ، احمد محمود

٢٠٠٢ م ، نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضاء المستفيد. مجلة الإداري . العدد ٨٨ ، مسقط . عمان.

غرايبة ، فوزي ، وآخرون

١٩٨١ م ، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، كلية الاقتصاد والتجارة ، الجامعة الاردنية .

الغريب ، عبدالعزيز

١٤٣٠ هـ ، مدى رضا المستفيدين من نظام الضمان الاجتماعي عن الإجراءات الإدارية وسبل تطويرها ، وكالة الوزارة لشؤون الضمان الاجتماعي ، وزارة الشؤون الاجتماعية ، المملكة العربية السعودية.

المالكي ، نوف حسن

١٤٢٢ هـ ، مدى فعالية منظمات رياض الأطفال في تحقيق أهدافها ، دراسة ميدانية في مدينة الرياض .

المراجع الأجنبية :

Albrecht,k. and Zemake. R.
(1985) Service America Doing Business in the new Economy,
Homewood: Business One Irwin.

Galer.Michael m
(2000) "The effect of market orientation on customer
satisfaction and employee satisfaction on service quality" phd.
Dissertation, Nova southeastern University.

Gronroos, C,
(1996): "Quality V. Consumer Satisfaction". Journal of
Marketing, Vol. 6.

Hoffman,k.d. Bateson, J.E.G.
(2002). Essential of service Marketing- Concepts,
Strategies.& Cases,2nd Edition ,Mason,Ohio, South-west
Publishing.

Maslow,h.b,
(1971),Motivation And Personality. New York :
Harper & Row Publishers.

Zeithaml,V.A., Berry, L.L. and parasurman,A

(1993)"The Nature and Determinants of customer Expectation of service" journal of the Academy of Marketing Science, Winter1993.

مواقع الإنترنت :

www.adaa.org.sa/content/perfo

جائزة الأمير محمد بن فهد

"جائزة الأمير محمد بن فهد للأداء الحكومي المتميز" ٢٠٠٢م

www.sfh.med.sa/gooles.htm

موقع مستشفى قوى الأمن على الانترنت.

