



مؤسسات العمل الخيرية الواقع والمأمول دراسة تقييمية للمؤسسات في المملكة العربية السعودية

مها بنت حمدا ن العنزي



2016
IKSAD PUBLICATIONS
Turkey





مدينة الملك عبدالعزيز
للعلوم والتقنية KACST

مدينة الملك

عبدالعزیز

للعلوم والتقنية

٢٠١٦

المشروع # ع س - 34 - 29

عنوان البحث

مؤسسات العمل الخيرية الواقع والمأمول

دراسة تقييمه للمؤسسات في المملكة العربية السعودية

مها بنت حمدان العنزي (باحث رئيس)

"Optimism is the foundation of the work. Although a lot of the negatives that might surround us, but the optimism is the motivation to change the negatives"

İKSAD PUBLICATIONS

2016

TURKEY

ISBN-978-605-9885-07-2



Acknowledgement to KACST For the Research Grant

الشكر للمدينة والتعريف بالمنحة

الحمد لله، حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، كما يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على البشير النذير، ومخرج الناس من الظلمات إلى النور، محمد بن عبد الله، عليه وعلى آله وصحبه افضل الصلاة والتسليم... أما بعد،،،

فيطيب لرئيسة الفريق البحثي بداية أن ينسب الفضل لأهله، وقد كان الفضل الأول في إخراج هذا البحث لله سبحانه وتعالى، فحمداً وشكراً له على توفيقه وامتنانه.

ويتقدم الفريق البحثي بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان الجميل للقائمين على الادارة العامه للمنح البحثيه ، والذي أتاح للفريق البحثي فرصة إجراء هذا البحث العلمي الهام، الذي يرصد واقع مؤسسات العمل الخيري والمأمول ، والذي يأمل الفريق البحثي أن يكون مردوده علمياً يسهم في إثراء التراكم المعرفي في مجال الدراسة. ومن ناحية أخرى يأمل الفريق البحثي أن يكون للتوصيات العلمية التي خرج بها، والتي بنيت على النتائج الميدانية للبحث أهمية في بناء الخطط، والاستراتيجيات، والآليات الوقائية والعلاجية التي يسعى إليها متخذو القرار في المجتمع السعودي؛ لتفعيل دور المؤسسات الخيرية للمشاركة الإيجابية في رفع مستوى المعيشي للفرد ، وتحقيق أهدافه التنموية في كافة المجالات.

والشكر والتقدير موصول لأعضاء الفريق البحثي على الجهود التي بذلوها لجمع المادة العلمية من الميدان وإدخالها،

" لهم جميعاً خالص الشكر والتقدير "

English summary

This study sought to identify the reality of charities for the Kingdom of Saudi Arabia, which is determined by identifying the current status of the foundations, and the target groups that Aljerihbaladavh institutions to the difficulties faced by these institutions, and to try to develop ways to address and expand its activities, and to find mechanisms cooperation with charities and finally try to put proposals to utilize them in the application of the findings of the study.

Theoretical framework also included a survey of the literature that describes the reality of charities through the understanding of reality, and includes a discussion of the employment of some perceptions theory that contributed to the understanding of the outcomes and interpretation of the results of the study, including: organization theory, and the theory of formats, and analysis of Swat. Also, several previous studies that focused on the subject of the current study review.

The methodological procedures Vtad current study, descriptive study was the use of social sample survey methodology. The study identifies community workers in those institutions, where the study sample of this community pulling manner comprehensive inventory. It was used suitable for study data and research tools: the tool questionnaire, and refer to the documentation and statistical published sources, in addition to the focus groups and statistical transactions and rely in this study on descriptive statistics and inferential of percentages, duplicates and standard deviations and averages, and global analysis of standards.

And ensure the latter part of the study presentation, analysis and discussion of the most important results of the study in light of the theoretical framework and previous studies, which confirmed the importance of the quality of work in charity work Aaladavh to the importance of an electronic system that includes monitoring and control of all labor organizations Aljeri.obina the study provides some scientific recommendations of the establishment a guide to the quality of work in charity work and Homa has been done in this study, which in turn can enrich the theoretical knowledge and heritage in the field of social studies.

المخلص بالعربي

سعت الدراسة إلى التعرف على واقع مؤسسات العمل الخيري لمناطق المملكة العربية السعودية، والتي تحددت من خلال التعرف على الوضع الراهن لمؤسسات العمل الخيري، والفئات التي تستهدفها تلك المؤسسات الخيرية والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات، ووضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطاتها وإيجاد آليات لتعاون مع مؤسسات العمل الخيري ووضع المقترحات للاستفادة منها في تطبيق ما تتوصل إليه الدراسة.

كما شمل الإطار النظري مسح لأدبيات التي تصف واقع مؤسسات العمل الخيري من خلال فهم واقعها، ويتضمن ذلك مناقشة لتوظيف مخرجات والتصورات النظرية التي ساهمت في فهم وتفسير نتائج الدراسة ومنها تحليل سوات .

أما في الإجراءات المنهجية فتعد الدراسة دراسة وصفية، وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي. وتحدد مجتمع الدراسة بالعاملين في تلك المؤسسات، حيث تم سحب عينة الدراسة من هذا المجتمع بطريقة الحصر الشامل. وتم استخدام الأدوات البحثية أداة الاستبيان، والرجوع إلى الوثائق والمصادر الإحصائية المنشورة، وتم الاعتماد على مقاييس الإحصاء الوصفي والاستدلالي من النسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية وتحليل العاملي.

وكما استعرضت الدراسة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة والتي أكدت على أهمية وجود جودة العمل في المجال الخيري وإلى أهمية وجود نظام الإلكتروني يشمل متابعه ورقابة جميع مؤسسات العمل الخيري. وبناء عليه تقدم الدراسة بالتوصيات العلمية التي يمكن ان تثرى التراث النظري والمعرفي في ميدان الدراسات الاجتماعية

1-موضوع الدراسة :

ارتبط مفهوم الرعاية الاجتماعية قديماً بما يقوم به الإنسان من مساعدة أحيه الإنسان في وقت الشدة، حيث عجزت قدراته الشخصية عن مواجهة احتياجاته الإنسانية مثل: رعاية فئات المسنين، واليتامى، والأرامل. أي أنها ارتبطت بنوع من الإحسان من القادرين لغير القادرين دون أن تكون منظمة أو مسؤولة للمجتمع، ومنها أوجه الرعاية الاجتماعية ومظاهرها المتضمنة نظم الإحسان في الحضارات القديمة، وهي مرحلة الإحسان غير المنظم للمساعدات التلقائية، وقد قامت هذه المرحلة على أساس الوازع الديني، والنزعة الفطرية التلقائية للمساعدة، وفعل الخير من الأفراد لبعضهم البعض. (علي: 2009، 14-15)

وكان الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للأفراد المحتاجين للمساعدة فقط، وكانت تقدم من خلال المبادرات الفردية والجماعية، كما كانت تقدم من خلال الحكومات المسلمة التي تستشعر - بدرجات متفاوتة - مسؤوليتها أمام الله - سبحانه وتعالى - عن رعاية مواطنيها، وقد كانت المفاهيم والقيم الإسلامية النبيلة- التي تؤكد على أخوة المسلمين ووحدتهم العضوية كالجسد الواحد- حيزاً موجه لتلك الجهود الفردية والجماعية والحكومية، وهذا يؤدي بالضرورة إلى "تكامل" الجهود التكافلية على مستوى المجتمع بجمبع وحداته، وقد جسدت مؤسسة "بيت مال المسلمين" فكرة التكامل هذه فيما يتصل بالإنفاق على مصالح المسلمين عامة بما في ذلك الرعاية الاجتماعية للمحتاجين، كما تجسدت فكرة "التكامل" بينهم من خلال نظم دقيقة لجمع الزكاة من مواردها، وإنفاقها في المصارف التي حددها الشارع الحكيم العلم بما يحقق مصلحة العباد. أما الصدقات الفردية وحقوق الأقارب وصلة الأرحام وحقوق الجيران وأبناء السبيل .. وغيرها فقد فتحت الباب على مصراعيه لوصول الخير - من كل الناس - إلى مستحقيه دون حدود ، ذلك أن فكرة الصدقة لا تقتصر على الحقوق المالية أو التطوع بالمال، ولكنها تتجاوز ذلك إلى كل أنواع الخير وجميع أشكال التراحم بين أفراد المسلمين، مع مراقبة الله -عز وجل- في كل ذلك، والطمع فيما عند الله من الثواب مما هو خير وأبقى.

وفي ضوء الظروف المتغيرة التي يمر بها أفراد المجتمع وطبيعة التطور الاجتماعي توسعت على مجالات العمل الخيري، وأسست الجمعيات الخيرية أو جمعيات المجتمع المدني أو الجمعيات الأهلية، وكلها مسميات للجمعيات القائمة بالعمل الخيري، وبداء للعيان أن العمل الخيري هو أحد أعمدة بناء المجتمع المعاصرة وعنصر مهم من عناصر تطويره ونهضته وتقدمه، وهي نوع من التنظيمات الاجتماعية غير الربحية (الخدمية) التي تقوم بممارسة العمل الاجتماعي وتقدم أنماط متعددة من الرعاية الاجتماعية، والتي تعطى العديد من الفئات الفقيرة أو غير القادرة بصورة عامة (عبد الرحمن: 2009، 410).

ومن هنا اتسع مفهوم العمل الخيري ليشمل كل عمل يسهم في خدمة المجتمع بأي صورة من الصور، وتطورت أساليب العمل الخيري فلم يعد محصوراً في دائرة الأفراد ومساهماتهم الشخصية للمحتاجين من الأقارب والجيران وحدهم، بل امتد العطاء الإنساني إلى آخرين قد يكونون بعيدين عن دائرة الضوء التي يراها هؤلاء الكرماء (منصور: 2008، 9).

وتعد المملكة العربية السعودية في مقدمة الدول التي كان لها - وما زالت - دور كبير في المجال الخيري سواء كان في الداخل أم الخارج، وسواء كان على المستوى الحكومي أم الشعبي. وقد جعلت ذلك من أول اهتماماتها حيث استحدثت - منذ سنوات طويلة - ما يسمى بالضمائم الاجتماعي، وأسندت مسؤوليته إلى وزارة العمل والشؤون الاجتماعية التي أنشئت عام 1380هـ وبعد إنشائها قامت بتنظيم صناديق البر الخيرية الموجودة في تلك الفترة، ومن ثم سحلتها كجمعيات خيرية وفق لائحة الجمعيات الخيرية والمؤسسات الخيرية في عهد الملك فهد - رحمه الله - بقرار مجلس الوزراء رقم: 107 بتاريخ: 25 جماد الثاني في عام 1410هـ مشجعة الاستمرار والتوسع في هذا المجال، كما كانت الوزارة تقوم بدراسة حالات المحتاجين وتخصص لهم إعانات سنوية وفق شروط وضوابط معينة، وبستيفيد من ذلك قطاع كبير من كبار السن والأرامل والمطلقات وغيرهم من المحتاجين، وأصبح هناك ما يقرب من 319 جمعية خيرية مسجلة لدى وزارة الشؤون الاجتماعية وموزعة على مختلف مناطق المملكة، وأصبح هذا العدد في تزايد مستمر حتى أصبح في عام 1428هـ/1429هـ عدد الجمعيات الخيرية 482 جمعية، أما في عام 1430هـ/1431هـ بلغ عدد الجمعيات 564 جمعية، منها 38 جمعية نسائية، و526 جمعية رجالية. كما يتضح من ذلك مظاهر العمل الخيري ودورها في تحقيق الاستقرار الاجتماعي، المتمثل في: القضاء على العديد من الظواهر الاجتماعية السلبية، وتقديم البدائل الفعالة لها، ونشر المودة والمحبة والرحمة، وربط صلات الأخوة بين أفراد المجتمع، وزرع الفرحة على شفاه المعوزين من الفقراء والمساكين ممن لا حرفه لهم، وكذا الأمل والأينام ممن لا كافل لهم ولا معيل، وتركيز الاهتمام على شرائح ذوي الاحتياجات الخاصة كالمسنين والعجزة، والمساهمة في القضاء على الخسومات والمشاحنات، والإسهام في القضاء على الأمراض الفتاكة التي تصف بسلامة أفراد المجتمع؛ وذلك بتفعيل العمل التطوعي للأطباء والمتخصصين لفحص المرضى بالإضافة إلى أنه يساهم في القضاء على الأمية والتخلف الفكري بين أبناء المجتمع الإسلامي (مركز مداد: 1432، 34).

وقد أوصى ملتقى التجارب المتميزة للجمعيات الخيرية السعودية عام 2012م إلى:

- ضرورة مواكبة العمل الخيري المتغيرات التي تحدث للمجتمع من خلال البرامج والمشاريع والأفكار المتميزة، والتي تُسهم في تطوير العمل وجودته واستمراره.
 - لا بد من الاهتمام والعناية بمجالات التمويل والاستثمار والأوقاف، كونها من الروافد الهامة في استمرارية العمل الخيري وقدرته - أي العمل الخيري - على التفاعل الإيجابي مع المجتمع.
 - تبني الأنظمة الإدارية الحديثة، والتخطيط الاستراتيجي، والاهتمام بالنظم واللوائح الإدارية.
 - إيضاح الأدلة والإجراءات وقواعد العمل اللازمة، وتنظيم الحقوق والواجبات، مما يُسهم في تنمية العمل المؤسسي، وتحقيق الاحترافية والمهنية العالية في آليات العمل الخيري.
 - شدد على أهمية التوظيف الأمثل لاستخدامات التقنية، والتحول الشامل للتعاملات الإلكترونية في جميع مجالات العمل الخيري، وتطوير آليات عمله وبرامجه.
 - ضرورة مبادرة مؤسسات العمل الخيري إلى تعزيز دورها في المجتمع، والتواصل مع كافة شرائحه، والتسويق لبرامجها، وخدماتها، ونجاحاتها.
 - كما أوصوا بأهمية إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات باعتبار أن المُنتج الأول للبرامج والأفكار الناجحة هو البحث العلمي، وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفرادها.
 - فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزز الصورة الذهنية الإيجابية.
 - إيجاد مجلسٍ تنسيقي لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم.
 - وأوصوا بإنشاء الشبكة السعودية للجمعيات الخيرية.
- كما وجهوا دعوتهم لوزارة الشؤون الاجتماعية إلى إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للجمعيات الخيرية السعودية.
- وفيما يلي جدول توضيحي لمدى تطور وتزايد عدد الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية خلال السنوات: 1388هـ - 1434هـ

السنة	عدد الجمعيات الخيرية		المجموع
	رجالية	نسائية	
1388هـ-1390هـ	8	4	12
1390هـ-1395هـ	12	4	16
1395هـ-1400هـ	24	9	33
1400هـ-1405هـ	52	15	67
1405هـ-1410هـ	84	20	104
1410هـ-1415هـ	122	20	142

185	20	165	1415هـ-1420هـ
226	22	204	1420هـ-1422هـ
219	23	246	1422هـ-1423هـ
292	23	269	1423هـ-1434هـ
(وزارة الشؤون الاجتماعية 1435) شكل 1			

- بالنظر إلى معطيات الجدول السابق حيث التطور الذي مرت به الجمعيات الخيرية من حيث العدد يلاحظ وجود فقرة واسعة في أعداد هذه الجمعيات، فقد بلغت الزيادة نحو (280) جمعية خيرية مشهورة وفقاً لأسس الإشهار التي وضعتها وزارة الشؤون الاجتماعية، وهي زيادة ملموسة ومتطورة باطراد، ويلاحظ أن حركة التطور قد زادت بصورة واسعة في العشرين السنة الماضية، وهي زيادة مواكبة لحركة النمو والتطور الواسع في نطاق المملكة التي تبنتها الحكومة، إذ بلغ التطور في هذه المرحلة فقط زيادة (192) جمعية ما يؤكد النمو المتزايد في هذه الجمعيات وقد بلغ إجمالي ما أنفق على هذه البرامج التي تقدمها هذه الجمعيات نحو :خمسة عشر مليار ريال تقريباً(مركز ايفاد:2014)
- كما أن وجود المنظمات الخيرية له أهمية كبرى في تعزيز الاستقرار الاقتصادي والذي يؤدي بدوره إلى الاستقرار الاجتماعي، ويكمن ذلك من خلال أبعادها الآتية:
- 1- يسهم العمل الخيري في مكافحة ظاهرة الفقر سواءً كان ذلك من خلال تقديم المساعدات المالية المباشرة أم عن طريق تقديم الدراسات للقراء بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال تنمية مهارات الفقراء عن طريق: التعليم، والتثقيف، والتأهيل .
 - 2- أن العمل الخيري المقدم من منظمات المجتمع لا بد أن تتسم بكفاءة .
 - 3- تعتبر كثير من أعمال الخير التي تؤدي إلى تقديم إعانات مباشرة أو غير مباشرة للفقراء كالزكاة والصدقات - مثلاً - بمثابة عملية لإعادة توزيع الدخل أو عملية إعادة توزيع الثروة بين فئات المجتمع .
 - 4- تعد كثير من أعمال البر كالزكاة - مثلاً - بمثابة حافز مباشر بدفع الأغنياء لاستثمار أموالهم وعدم تركها دون عوائد.
 - 5- أن إعادة توزيع الدخل من الأغنياء للفقراء يزيد من الوفاء الاجتماعي ككل . (انظر : ملاوي:1432)

2-تحديد مشكلة الدراسة:

إن هذه الجمعيات الخيرية تستند على مصادر لتمويلها من مساهمات الأفراد، والجماعات والمؤسسات سواء كان تبرع نقدي أم عقاري أم عينية، وأيضاً الزكاة التي تجمع من الأفراد والشركات، وما يوصي به البعض من تركائهم للجمعيات الخيرية، وريع الأوقاف وأرباح المشاريع الاستثمارية التي تقوم بها الجمعيات الخيرية والدعم الحكومي في المملكة العربية السعودية يقسم إلى ثلاث أنواع وهي : إعانة تأسيسية وهي تمنح للجمعية بعد فتحها بمدة لا تزيد عن ثلاث أشهر، أما الإعانة السنوية : وهي تمنح بعد سنتها المالية وبعد وضع تقرير وافي عن الجمعية، أما الإعانة الانشائية: فهي التي تسهم في تكاليف المباني التي تقيمها الجمعيات كما أن هناك إعانات طارئة وإعانات فنية وإعانات العينية حيث هذه الإعانات تصرف بحسب ما تراه الحكومة (بالعوي:2008م)

وعلى ذلك لا بد من الاهتمام بتلك الجمعيات والمؤسسات الخيرية، والسعي لتحقيق رفاهية المجتمع، والمحاوّل الدائمة لاستجابة للمتغيرات التي يمر بها مجتمعنا حتى يكون لها دورها فعال لمواجهة الآثار السلبية الناتجة عن تلك المتغيرات، و الاستفادة من إيجابيتها والتي تؤثر على حياة الأفراد من ناحية، و المجتمع من ناحية أخرى خاصة (عبد الله وآخرون:2007, 2216).

حيث ان الجمعية الوطنية لحقوق الانسان بالمملكة العربية السعودية الموافق 18-1-1425هـ الموافق 9-3-2004م انشئت فرص العمل الخيري الواعد والتي تاخذ نوعاً من التنظيم والتي حددتها في المساعدة السعودية والهيئة السعودية لللازمات والكوارث وبيت الزكاة السعودي وشركة خير السعودية للاستشارات والتدريب والاكاديمية الوطنية للعمل الخيري ومجلس سياسات العمل الخيري والمراجعة الخارجية والجائزة الوطنية للعمل الخيري ومركز المعلومات الموحد بالاضافة الى المنتدى الوطني السنوي للعمل الخيري. وهذا بدوره سيساهم في تفعيل دور الجمعيات والمؤسسات الخيرية من خلال ما تم التنظيم له .

وفي ضوء ما سبق، فقد تحددت مشكلة الدراسة بـ: التعرف على واقع المؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية، والفئات المستفيدة من هذه المؤسسات، وأهم الصعوبات التي تواجهها في أداء وظائفها، والتعرف على دور المؤسسات الحكومية في مواجهة هذه الصعوبات.

3-أهمية الدراسة:

1-الأهمية العلمية:

تتمثل في إثراء الجانب العلمي للدراسات العلمية في تخصص التنمية الاجتماعية بشكل عام، وإدارة المؤسسات بشكل خاص، خصوصاً في ظل ندرة الدراسات العلمية المتخصصة في مجالات التنمية وإدارة المؤسسات في المجتمع السعودي. ولاهية رصد هذا الاتجاه بالنسبة لأفراد المجتمع، بالإضافة إلى الاهتمام المتزايد من قبل المسؤولين في مجالات التنمية أصبح من الضروري دراسة واقع المؤسسات الخيرية والمأمول منها حيث تعد الدراسة الحالية إضافة علمية في مجالها

2- الأهمية العملية:

تكمن أهميتها العملية في وضع خطط لتوعية كل من العاملين في المؤسسة والعلماء بالإضافة إلى المجتمع. كما تساهم الدراسة أيضاً في التعرف احتياجات المستفيدين وفق لإمكانيات المؤسسات والجمعيات الخيرية الموجودة في المملكة العربية السعودية. وتفيد هذه الدراسة المؤسسات الخيرية في تكوين رؤية متكاملة لها من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف، ومن ثم المساهمة في عملية التطوير المستمر لها. كما توضح مدى استفادة المؤسسات والمراكز التي تخدم وترعى أفراد المجتمع من نتائجها بما يساهم في تطوير الرعاية والخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين.

4- أهداف الدراسة:

تحديد الهدف الرئيس في: التعرف على مؤسسات العمل الخيري في المملكة: الواقع والمأمول. وقد تفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على الوضع الراهن لمؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.
- 2- التعرف على فئات المجتمع التي تستهدفها خدمات العمل الخيري.
- 3- التعرف على الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.
- 4- التعرف على دور الجهات الحكومية التي تساهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري.
- 5- محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات الجمعيات الخيرية.
- 6- التعرف على آليات التعاون فيما بين الجهات المستفيدة ومؤسسات العمل الخيري.
- 7- محاولة وضع المقترحات للاستفادة منها في تطبيق ما تتوصل إليه الدراسة.

5- تساؤلات الدراسة:

تحديد التساؤل الرئيس في: ما واقع مؤسسات العمل الخيري في المملكة وما المأمول منها؟ وقد تفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- س1- ما الوضع الراهن لمؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية؟
- س2- ما فئات المجتمع التي تستهدفها خدمات العمل الخيري في المجتمع السعودي؟
- س3- ما الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية؟
- س4- ما دور الجهات الحكومية في حل المشاكل التي تواجه مؤسسات العمل الخيري؟
- س5- ما آليات التعاون فيما بين الجهات المستفيدة ومؤسسات العمل الخيري؟
- س6- ما المقترحات التي يكمن تطبيقها للاستفادة من جهود مؤسسات العمل الخيري؟

6- مفاهيم الدراسة :

مفهوم المؤسسات الخيرية :

يمكن تحديد مفهوم المؤسسة على أنها عمل جماعي منظم، موزع على إدارات متخصصة، لتحقيق أهداف معينة، بناء على أسس ومبادئ وأركان وقيم محددة. أما مفهوم الخير فهو كل ما كان مرغوباً فيه ومنفعياً به. (السكني: 2012، ص6)

ويمكن تحديد مفهوم المؤسسات الخيرية بأنها منظمات غير حكومية أي: تتكون من المجتمع لمصلحته دون تدخل الحكومة، وهي التي تشمل: المنظمات الخيرية، والمنظمات الأخرى التي تعد أنشطة وبرامج ثقافية واقتصادية واجتماعية، وهي التي تهتم بمعالجة الأسباب الرئيسة والجذرية للمشكلات وتحاول تحسين نوعية الحياة للفئات المحتاجة (ويمكن تعريفها - أيضاً-: أنها بناء من الأفراد المتفاعلين معا يستخدمون المهارات والمصادر لتأدية أعمال وإنتاج خدمات بواسطة أنظمة اتصال، كما Charles.1998) يمكن تعريفها: أنها تنظيم اجتماعي أو الجهة أو الهيئة أو الإدارة التي تعنى بتقديم خدمات اجتماعية للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات، ويعرف أنه نسق اجتماعي له بناء وظيفية، يبينه بين البيئة المحيطة به تفاعلاً؛ لتحقيق أهداف محددة للنسق، ومن هنا يمكن التعرف على المكونات الرئيسة للمنظمة الاجتماعية وهي :

- بناء : يتكون من وحدات اجتماعية (أنساق فرعية) مرتبطة بنائياً ووظيفياً، وهو الإطار الذي ينظم الأنشطة والعلميات التي تؤديها المنظمة لتحقيق هدفها من خلال التفاعل بين تلك الوحدات.

- وظيفية : أو مهام وأهداف حيث إن أي منظمة تقوم من أجل إنتاج سلعة أو تقديم خدمة؛ لتحقيق أهداف معينة .
- مجموعة من الأفراد : يمثلون متغيراً من المتغيرات المحددة للسلوك التنظيمي للمنظمة، ويعملون معاً لتحقيق هدف مشترك على أساس مجموعة من القواعد المتفق عليها.
- الموارد : ويقصد بها: المواد الخام والمعدات والآلات التي تملكها المنظمة، أي: مدخلات المنظمة التي تحولها من خلال العمليات المختلفة إلى أنشطة وبرامج وخدمات للمستفيدين منها .
- الأنشطة : حيث تمارس المنظمة عدداً من الأنشطة أو العمليات التي تستهدف الحصول على الموارد اللازمة وتحويلها إلى سلع وخدمات، بالإضافة إلى صيانة تلك الموارد وحسن استثمارها وتمييزها بما يحقق أهدافها.
- وجود اعتماد متبادل بين المنظمة والبيئة : وذلك لتحقيق أهداف كل من المنظمة والبيئة , خاصة أن أي منظمة تعتمد على بيئتها من أجل الحصول على الموارد والفرص الضرورية لوجودها , كما أن البيئة تحدد أنشطة المنظمة .
- كما توفر المنظمة للبيئة ما تحتاجه من خدمات متمثلة في مخرجاتها أي الانجازات والنتائج المحققة عن العمليات والأنشطة التي تمت بالمؤسسة (علي : 2010)
- ويمكن تصنيف المؤسسات من حيث:
- أ. الهدف.
 - ب. التبعية.
 - ت. مجال خدماتها الأساسية.
- التصنيف من حيث الهدف، يمكن تصنيفها إلى نوعين:
- أ. مؤسسة أولية.
 - ب. مؤسسة ثانوية.
- المؤسسات الأولية هي: التي تمثل مهنة الخدمة الاجتماعية الجانب الغالب من الأنشطة مثل: إدارة الشؤون الاجتماعية، كما تعرف المؤسسات الأولية: ب المؤسسات المتخصصة أساساً في الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة قد تمارس فيها طريقة معينة أكثر من الطرق الأخرى، ولكنها جميعاً متخصصة في تقديم نوع معين من الخدمات الاجتماعية (عثمان:1998, 71).
- أما المؤسسات الثانوية: هي التي تقوم مهنة الخدمة الاجتماعية فيها بدور مؤيد ومساعد لأنشطة المؤسسة الاجتماعية وعملياتها مثل: المدرسة، والمستشفى.
- أما تصنيفها من حيث التبعية:
- أ. مؤسسات أهلية: هي تلك المؤسسات التي لا تخضع مباشرة لإشراف الدولة . بل تدار وتمول من الأهالي أنفسهم وتكون على هيئة جماعات تطوعية أو هيئات وتنظيمات خاصة، وهي عادة ما تعتمد في تمويلها على التبرعات والهبات والاشتراكات والاشتراكات وما إلى ذلك.
 - ب. مؤسسات شبه حكومية : هي تتقاسم فيها كل من الدولة والتنظيمات الأهلية نسبة معينة من المسؤولية سواء في إدارتها أم تمويلها الأجهزة الحكومية بما تمتلك من إمكانيات مادية وفنية، وبين مزاي الإدارة الأهلية المتحررة من التعقيدات الروتينية والبيروقراطية الهرمية المعقدة.
 - ت. مؤسسات دولية: هي التي تتعلق بالرفاهية الاجتماعية حيث تمثل الخدمة الاجتماعية دوراً مهماً في أنشطتها.
- أما تصنيفها من حيث مجال خدماتها الأساسية:
- مثل مؤسسات رعاية الأسرة، أو رعاية الطفولة، أو الأحداث ورعاية المرضى.... (عثمان:1998, 72, 73)
- وهناك تقسيمات أخرى للمؤسسة الاجتماعية، تتضمن:
- مؤسسة حكومية .
 - مؤسسة أهلية .
 - مؤسسة لتحقيق الأرباح .
 - مؤسسة كفاية ذاتية (غير هادفة لتحقيق الأرباح) .
- وهناك ما يطلق عليه "مؤسسة الخدمة" حيث تعرف بأنها المؤسسة الرسمية ذات التنظيم البيروقراطي الموجه إلى خدمة العملاء، وهذه المؤسسة تعمل على تغيير نفسها في علاقتها مع البيئة الموجودة فيها، ويرجع ذلك إلى تغيير الحاجات: التي تتطلب خدمات المؤسسة لإشباعها، كما يرجع إلى العملاء: الذين يلجئون إليها، ويرجع أيضاً إلى المدعمن من سكان المجتمع الذين يمدونها بالموارد سواء منها المادية كل ذلك في ضوء السياسة المقررة.(رجب:1983, 222).
- وأيضاً هي عبارة عن: وحدة اقتصادية قائمة على أساس التعاون الاجتماعي، تهدف إلى تقديم الخدمات لفئة معينة من المجتمع ولا تهدف إلى تحقيق أرباح، وإنما تهدف إلى زيادة إيراداتها من خلال مجموعة من الأنشطة المتنوعة ذات العوائد المحزنة التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم.

وكما تعرف أيضا بأنها مؤسسة أهلية تحدف إلى تقديم الخدمات الاجتماعية للفتات المحتاجة دون أن تستهدف الريح المادي. (الحريري: بدون، 6) كما أنها تجمع لجهود مجتمعية تجمع متطوعين مؤمنين بمجتمعهم وبالقضايا الإنسانية وبمسئولياتهم المجتمعية عكفوا على دراسة احتياجات المجتمع، ووجهوا جهودهم وأموالهم للعمل الخيري (بركات: 2005، 38،

ولابد من توافر عدة معايير للمؤسسة حتى يمكن إدراجها تحت مسمى "المؤسسات غير الحكومية" وهي:

1. أن يتوافر للمؤسسة شكل رسمي له سمة الدوام.
2. أن تكون المؤسسة غير هادفة للربح.
3. أن تكون المؤسسة غير حكومية أي غير مرتبطة هيكلية بالحكومة، ولكن بإمكانها أن تحصل على دعم أو مساندة من الحكومة مالية وفنية.
4. أن تتبع الإدارة الذاتية للمؤسسة من داخلها ومن ثم يتم استبعاد أية منظمة تدار من جانب الحكومة أو من قوى خارجية .
5. توافر قدر من المشاركة التطوعية سواء في إدارة المؤسسة أم في أنشطتها .
6. أن تكون المؤسسة غير حزبية، أي لا ترتبط أساسا بحزب معين .
7. أن تقوم المؤسسة بعمل مبادرات وأفكار مناسبة سواء كانت اجتماعية أم ثقافية أم مهنية تحدف في النهاية إلى تحسين نوعية الحياة، وتخفيف معاناة هوانها، تتوجه بهذه الأشياء الجيدة إلى أعضائها وإلى جماعات أخرى من الفقراء والمهمشين والمضطهدين في مختلف المناطق الحضرية أو الريفية سواء داخل الدولة التي تنتمي إليها المنظمة أو خارجها . (عبد الحفيظ: 2008، ص6)

كما أن هناك العديد من برامج والأنشطة مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية حيث تنوع الأنشطة حسب منطقة عمل الجمعية الخيرية أو الجهة الخيرية، ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية:

- 1- أنشطة دينية : ومنها : توعية الجاليات ، وتوزيع الكتب والأشرطة السمعية ، وإقامة المحاضرات والندوات الدينية، جمعيات تحفيظ القرآن الكريم .
- 2- أنشطة تعليمية: كإقامة دورات تدريبية تؤهل المنتسبين للقيام بأعمال مهنية مختلفة، أو تقديم إغانات للطلبة في صور الحقايب المدرسية وغيرها، ومنها - أيضاً- توفير منح دراسية، أو رعاية الطلاب الموهوبين وغير ذلك من الأنشطة.
- 3- أنشطة صحية: ومنها القيام بتفقد أحوال المرضى ومواساتهم وتقديم المساعدة للمحتاجين منهم، ومنها كذلك القيام بالتنوع ضد بعض ما يضر بالصحة كالتدخين.
- 4- أنشطة اجتماعية: مثل: كفالة الأيتام، رعاية كبار السن وذوي العاهات، رعاية الأطفال، رعاية الأرامل والمطلقات، ومساعدة الفقراء، وتقديم مساعدات للراغبين في الزواج، إصلاح ذات البين، رعاية السجناء وأسراهم، إيواء الأحداث.
- 5- أنشطة إغاثية: ومنها توزيع المساعدات العينية على المستحقين، وإيواء المتضررين من الكوارث، وإصلاح المساكن المتضررة والبالية، وتقديم كسوة الشتاء.
- 6- أنشطة إنشائية: ومنها: بناء المساجد وترميمها، وحفر الآبار، وتوفير المياه.
- 7- أنشطة موسمية: مثل: الأضاحي، وإطعام الحجاج، وإفطار الصائمين، وتقديم كسوة العيدين (انظر: الغريب، 2007).

في لائحة الجمعيات الخيرية لعام 2014م تم تنفيذ العديد من الأنشطة والبرامج المختلفة مثل :

- 1- تقديم المساعدات النقدية والعينية للأسر المحتاجة .
- 2- تنفيذ برامج التعليم والتدريب والتأهيل لتحويل الأفراد من متلقين للإغانات إلى أعضاء فاعلين في المجتمع من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية يحتاجها سوق العمل.
- 3- تنفيذ برامج الرعاية الصحية .
- 4- دعم برامج الأسر المنتجة .
- 5- تنفيذ برامج الإرشاد الأسري وإصلاح ذات البين .
- 6- دعم الشباب وراعي الزواج وتأهيلهم للحياة الزوجية .
- 7- دعم أسر السجناء وعائلاتهم.
- 8- رعاية المعوقين وكبار السن .
- 9- برامج التوعية الصحية والاجتماعية والثقافية .
- 10- برامج الحماية الاجتماعية والحد من ظاهرة العنف الأسري .

كما أن هناك جمعيات تختص بتقديم المساعدات النقدية وأعمال، كما يوجد جمعيات تختص بالتوعية والتأهيل الاجتماعي وجمعيات تحتم بالمجال الصحي والتوعية الصحية والأيتام والمعوقين وغير ها من الجمعيات ذات الأنشطة والتخصصات. ويوضح الجدول توزيع عدد الجمعيات حسب نشاطها وتخصصها:

العدد	نشاط الجمعية وتخصصها
485	جمعيات البر
14	التوعوية
1	بيئية
29	الزواج والتنمية الأسرية
32	معوقين
3	إسكان
45	صحية
11	إيواء
2	المسنين
1	هندسية
3	مراكز اجتماعية
14	أيتام
3	أسر منتجة
1	تراثية
4	أمومة وطفولة
648	الإجمالي
لائحة وزارة الشؤون الاجتماعية رمضان 1435 هـ شكل 2	

حددت الجمعيات والمؤسسات الخيرية في المادة الخامسة منها مشتملات لائحة النظام الأساس للجمعية وقد نصت على أنه يجب أن تشمل :

- 1- اسم الجمعية ومقرها الرئيسي والنطاق الجغرافي لخدماتها.
- 2- الغرض الذي أنشئت من أجله.
- 3- اسم كل من أعضاء المؤسسين وسنه ومهنته ومحل إقامته.
- 4- شروط العضوية وأنواعها وحقوق الأعضاء وواجباتهم.
- 5- موارد الجمعية وكيفية التصرف فيها .
- 6- تحديد بداية ونهاية السنة المالية .
- 7- طرق المراقبة المالية.
- 8- الأحكام المتعلقة بالهيئات التي تمثل الجمعية واختصاص كل منها وكيفية اختيار أعضائها وكيفية إنهاء عضويتهم.
- 9- كيفية تعديل نظام الجمعية وكيفية إدماجها وتكوين فروع لها.
- 10- القواعد التي تتبع في حالة حل الجمعية حلا اختياريا والجهة التي تقول إليها أموالها.
- 11- أي بيانات لا تتعارض مع أحكام هذه اللائحة والقرارات الصادرة بمقتضاها.

التنظيم الإداري للجمعية الخيرية شكل 3

الجمعية العمومية	مجلس الإدارة	اللجان الدائمة
<ul style="list-style-type: none"> - تتكون من الأعضاء العاملين الذين مضت على عضويتهم سنة فأكثر. مهام الجمعية العمومية: • - تعقد اجتماعاتها في مقر الجمعية بعد موافقة وزير الشؤون الاجتماعية 	<ul style="list-style-type: none"> - لا بد من معرفه كيفية اختيار المجلس الإدارة بحسب المادة الثامنة يتم الاختيار كالتالي: • - يتم اختيارهم من قبل الجمعية العمومية بطريقة الاقتراع السري ويحضر مندوب يمثل الوزارة. • - يحدد النظام الأساسي للجمعية مدة مجلس 	<ul style="list-style-type: none"> - وهي جماعه من الأفراد تم اختيارهم يتم قيامهم بأعمال إدارية وفنية لصالح المؤسسة الاجتماعية، وقد تكون اللجان متعددة تبعا لحاجه المؤسسة : قد تكون بحسب الوظيفية أو قد تكون بحسب الهيكل التنظيمي أو قد يكون في الدوام أو للجان من غرض

<p>الإدارة على ألا تتجاوز 4 سنوات.</p> <ul style="list-style-type: none"> • - يتم إبلاغ الوزارة بأسماء المرشحين للعضوية لمجلس الإدارة ب3 أشهر على الأقل. • لا بد على المنسوب أن يحضر عملية الانتخاب . • لا بد من تبليغ الوزارة بصوره من محضر الاجتماعات • لا بد من توضيح قواعد سير العمل في المجلس <p>ومن حيث العضوية.</p>	<p>بهدف تحديد القواعد التنفيذية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • -إبلاغ وزير الشؤون الاجتماعية بكل اجتماع للجمعية العمومية قبل 15 يوما من عقد الاجتماع ولا بد من مندوب يحضر الاجتماع -ويجب إبلاغ الوزارة بصورة محاضر الاجتماعات في مدة لا تزيد 30 يوم من انتهاء الاجتماع
--	--

ويمكن تعريف المؤسسات الخيرية اجرائياً:

- جهة ذات تنظيم إداري معتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- ان تكون غير ربحية.
- تسعى لمساعدة أفراد المجتمع لمواجهة متطلبات الحياة المتغيرة
- تتحدد المساعدة في كونها مادية أو معنوية.

المبحث الثاني: النظريات والنماذج العلمية :

أولاً : نموذج الجودة الشاملة:

ترجع أهمية تطبيق الجودة الشاملة على الخدمات كأساس لتحسين الخدمات، وتحقيق رضا العملاء ومقدمي الخدمة إلى عدة عوامل منها: أن الجودة الشاملة نظام متكامل؛ يؤدي إلى فاعلية الأداء من خلال: الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والتنظيمية الخاصة بالخدمات، وتحسين العلاقات بين العاملين وبعضهم البعض وبين العملاء المستفيدين من الخدمات، إلى جانب تطوير قنوات الاتصال بينهم، والاهتمام بالتدريب والإبداع في العمل بما يؤدي إلى توفر ظروف عمل أكثر راحة وطمأنينة تنعكس على أداء أفضل وتحسين الخدمات وجودتها . (انظر :السروجي:2006م)

إن الجودة الشاملة أصبحت مطلباً من مطالب عملاء الخدمة الاجتماعية الذين يستفيدون من الخدمات الاجتماعية , خاصة بعد أن زاد وعي هؤلاء العملاء بأهمية التحسين المستمر لجودة الخدمات التي يحصلون عليها؛ لتلي أي تغيرات تطرأ على احتياجاتهم، وتواجه مشكلاتهم المتعددة والمعقدة بما يقلل من شكواهم ويزيد من ثقتهم في المؤسسات الاجتماعية المسؤولة عن تلك الخدمات، وإن الجودة الشاملة تحقق إنتاجية أعلى من الخدمات الاجتماعية مع ضمان جودتها ومطابقتها تلك لاحتياجات العملاء في الحصول على أفضل خدمة بما ينعكس على زيادة مصداقية تلك الخدمات ومصداقية المؤسسات الاجتماعية المسؤولة عنها والتقدير المجتمعي لخدماتها، بل ويحقق زيادة مشاركة المواطنين في جميع مراحل العمل تخطيطاً وتنفيذاً ومتابعة وتقويماً ودعمهم لأنشطتها، بالإضافة إلى أن الجودة الشاملة أساس لحسن استثمار الموارد المالية والمادية والمعلومات والعاملين المسؤولين عن الخدمات والإجراءات المرتبطة بمراحل العمل المختلفة بما يسهم في حسن استثمار المدخلات والجودة في العمليات التحويلية مما يضمن أداء أفضل وتحقيق أدق للأهداف التي وضعت الخدمات لتحقيقها . (انظر: علي (2010م))

إن الجودة الشاملة تؤكد مبادئ التعامل مع العملاء المستفيدين من الخدمات الاجتماعية في حقهم في الحصول على أفضل خدمة في أقصر وقت وبأقل تكلفة، مع ضمان العدالة في توزيع تلك الخدمات على أساس أولوية احتياجات كل منهم لهذه الخدمات كما تقلل من شكوى العملاء وتضمن زيادة إقبالهم على الخدمات الاجتماعية .وإن الجودة الشاملة تحقق التعاون بين العاملين المسؤولين عن الخدمات من كافة التخصصات على أساس من التكامل بين جهود فريق العمل , وهو أساس من الأسس التي يجب أن تقوم عليها الخدمات الاجتماعية ضماناً لنجاحها في تحقيق أهدافها .وأن تزيد الطلب بضرورة تحديد مواصفات قياسية لمستوى جودة الخدمات الاجتماعية بما يسهم في تقويمها وتطويرها لتحقيق أهدافها بصورة أفضل . (انظر :عبدالموجود (2005م))

ثانياً:مبررات تطبيق الجودة الشاملة :

- 1- تعاظم وتعقد المشكلات الفردية والجماعية والاجتماعية .
- 2- زيادة عدد شكوى العملاء.

- 3- زيادة الوقت المقرر لعمليات المساعدة وحصول العملاء على الخدمات .
 - 4- كثرة حالات إلقاء اللوم على الآخرين .
 - 5- انتشار مفاهيم الحرية والديمقراطية .
 - 6- زيادة الوعي لدى العملاء بحقوقهم .
 - 7- الطلب غير المحدود على الخدمات الاجتماعية .
 - 8- الأخطاء الشخصية والمهنية (الممارسات غير السليمة) لبعض القائمين على تخطيط وتنفيذ وتقديم وتقييم الخدمات الاجتماعية .
- 9- عدم ملاحظة أنظمة التعليم في الخدمة الاجتماعية للتقدم العلمي والتطور التقني الذي يحدث في العلوم المهن الأخرى . (انظر :السروجي:2006م)

ثالثاً: المنطلقات الفكرية الجودة الشاملة :

من الأخطاء الشائعة في التطبيق الإداري اعتبار " إدارة الجودة الشاملة " مجرد تقنية جديدة ، والتوجه إلى التعامل معها بنفس المنطلق الذي تتعامل به الإدارة حين تشتري جهازاً جديداً مثلاً، أو حين تستخدم إصداراً جديداً من برمجيات الحاسب الآلي ، وتعتبر القضية هي مجرد الحصول على تلك التقنية و الضغط على زر فيتم تشغيلها وتفعيلها . ويتضح السبب في خطأ هذا التوجه حين تتمثل المنطلقات الفكرية الأساسية وراء انتشار ونجاح تقنية " إدارة الجودة الشاملة" والتي توضح أن قبول الإدارة المعاصرة لفكرة الجودة الشاملة لا يتحقق إلا إذا نجحت في تكوين فلسفة إدارية شاملة تقوم على الأسس التالية ، يرصدها " علي السلمي" كالتالي:

أ. الاعتراف بمحيمة المتغيرات الحاصلة والمتوقعة وقبول مبدأ التغيير باعتباره حقيقة يتوجب التعامل معها بإيجابية ، أي تطبيق مفاهيم إدارة التغيير **change management**

management

- ب. الاقتناع بأهمية المناخ المحيط بالمنظمة و أهمية استحداث أساليب تطبيق مفهوم الإدارة على المناخ **open management**
 - ت. إدراك الواقع الجديد الناشئ عن العولمة وافتتاح الفرص أمام المواطنين من دول العالم المختلفة؛ للحصول على معلومات وخدمات من أي مكان في العالم بمستويات جودة متعالية ومتطورة باستمرار ، أي ضرورة التعامل بفكر الإدارة المعولمة.
 - ث. الاعتراف بالسوق وآلياته باعتباره أساس نجاح الإدارة حتى في المنظمات الحكومية والتعامل بمنطق الأعمال في تقديم الخدمات للمواطنين .
 - ج. أهمية استيعاب التقنيات الجديدة والمتجددة خاصة تقنيات الاتصالات والمعلومات واستثمارها في تقديم خدمات أفضل ، وهذا ما يتم الآن تحت شعار "التحول نحو المنظمة الإلكترونية".
 - ح. الاهتمام بالعملاء وضرورة تحقيق رضاهم ، وإتباع منهجية ومفاهيم الإدارة الموجهة برغبات العملاء سواء كانوا العملاء الخارجيين (الزبائن) أم العملاء الداخليين، وهم العاملون الذين يتبادلون المنافع من خلال ما يقوم به كل منهم من أعمال يعتمد عليها آخرون في إنماء إعمالهم .
 - خ. الاعتراف بأهمية المورد البشري وقيمة المساهمات التي يوفرها في تحسين الأداء وتطوير الخدمات للمستفيدين إذا أعطوا الفرصة .
 - د. الاقتناع بمفهوم النظم والنظر إلى المنظمة باعتبارها منظومة متناغمة، ومن ثم ضرورة تجانس مستويات الجودة في كل أجزاءها.
 - ذ. التحلي عن الاعتقاد بأن المنظمة الحكومية هي المصدر الوحيد لتقديم الخدمات للمواطنين وقبول فكرة المنافسة على إرضاء العملاء، وإتباع أساليب تنافسية تعتمد الجودة أساساً لها .
 - ر. اعتبار تحقيق الأهداف والنتائج هو الغاية الأساسية للمنظمات، وأن العلميات والأنشطة المختلفة إنما هي وسائل وآليات ، أي إن الإدارة تتوجه بالنتائج .
- (انظر :محمود(2006م))

بعض نماذج تقييم وتقييم المؤسسات الاجتماعية

في البداية هناك فرق بين التقييم والتقييم، فالتقييم أهم وأشمل من التقييم، حيث أن التقييم يتوقف عند مجرد إصدار الحكم على قيمة الأشياء، بينما يتضمن مفهوم التقييم عملية تعديل وتصحيح الأشياء التي تصدر بشأنها الأحكام. بمعنى أن التقييم هو إحدى خطوات التقييم ، وهدفه تحديد المستوى الحالي لبرنامج أو مشروع أو خدمة أو منظمة ، أما التقييم فهو المرحلة اللاحقة التي تهدف إلى تحسين وتعديل وتطوير هذا المستوى الحالي لهذا البرنامج أو المشروع أو الخدمة أو المنظمة (قاسم :2005م)

النموذج الاول : النموذج البنائي الوظيفي

في هذا النموذج يتم تقييم المنظمات الاجتماعية بناء على العنصرين التاليين :

- أ- تقويم بناء المنظمة :
- وهنا يتم تقويم الأبعاد أو المؤشرات التالية :
- الاتصالات الرسمية داخل المنظمة .
 - التدرج التنظيمي للمنظمة .
 - سياسات المنظمة .
 - قواعد وإجراءات المنظمة .
- ب- تقويم وظيفية المنظمة:
- وهنا يتم تقويم الإبعاد أو المؤشرات التالية :
- مهمة المنظمة .
 - رسالة المنظمة.
 - أهداف المنظمة.
 - أغراض المنظمة .
 - العمليات التي بواسطتها تتغير عن طريقها (الابتكار , والاختراع)
 - الأحداث الرئيسة التي تؤثر على عملية صنع القرارات في المنظمة.
 - الاتصالات غير الرسمية داخل المنظمة .

النموذج الثاني: نموذج (رينوباتي)

- يهتم النموذج من خلال ما يوفره برنامجه للمستفيدين منه، وذلك من خلال متغيرات فعالية البرنامج وأخرى تقيس كفاءة البرنامج .
- أ- مؤشرات تقيس فعالية البرنامج :
- 1- مدى قدرة الخدمات التي يتضمنها البرنامج على إحداث تغيير في أنماط سلوك المستفيدين .
 - 2- مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين .
 - 3- مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير اتجاهات المستفيدين .
 - 4- مدى قدرة الخدمة على إكساب المستفيدين خبرات وإتقان مهارات جديدة.
 - 5- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين.
 - 6- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير أو تعديل في الظروف البيئية المعوقة والتي تحول دون تحقيق البرنامج لأهدافه.
 - 7- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على إشباع حاجة من الحاجات الأساسية للمستفيدين .
 - 8- مدى قدرة الخدمة على مواجهة وحل مشكلة محددة يواجهها أفراد المجتمع.
 - 9- سهولة وبساطة حصول أفراد المجتمع على الخدمات التي يتيحها البرنامج .
 - 10- الحصول الفوري على الخدمة أو في أقل وقت ممكن .
 - 11- مدى توافق الخدمة التي يتيحها البرنامج مع توقعات المستفيدين .
 - 12- مدى إتاحة الخدمة التي يوفرها البرنامج للمستفيدين الحقيقيين ووضع ضوابط ومحددات تكفل تحقيق ذلك.
 - 13- مدى مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمة لمستحقيها .
 - 14- مدى مراعاة الأخلاقيات والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمة التي يتضمنها البرنامج لمستحقيها .
- ب- مؤشرات تقيس كفاءة البرنامج :
- 1- مدى اتساق مخرجات البرنامج مع المخرجات المتوقعة من أفراد المجتمع.
 - 2- مدى اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع .
 - 3- معدلات أداء العاملين بالبرنامج.
 - 4- إنتاجية العاملين بالبرنامج.
 - 5- مدى القدرة على توفير الإمكانيات والموارد المطلوبة للبرنامج.

6- مدى إمكانية التقليل من الفاقد أو الهدر الزمني أو المادي أو البشري.

7- مدى توافر نظم المعلومات التي تتضمن بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة لاتخاذ وضع قرارات .

نماذج نظرية علمية تفسيرية:

1- تحليل سوات :

يمكن معرفة واقع المؤسسات الخيرية وذلك من خلال تقييم السلامة الكلية لنموذج العمل السليم ويقسم إلى أربع أقسام وهو يستخدم لتحليل نقاط القوة ونقاط الضعف في المؤسسات الخيرية وتحديد الفرص والتهديدات الكامنة ومن خلال الدراسات السابقة :

العوامل الداخلية	
نقاط قوة	نقاط ضعف
1- رؤية رسالة واضحة المعالم والأهداف استراتيجية محددة يتم ترجمتها في صورته برامج وآليات عمل مفصلة.	- عدم وجود قاعدة بيانات موحد للمستفيدين لجميع المؤسسات الخيرية.
2- التمويل من الدولة ولها منظمه قائمه بذاتها (وزارة الشؤون الاجتماعية) .	- بعض مقر المؤسسات الخيرية لا يناسب مع الخدمات التي يقدمها.
3- تخدم جميع أفراد المجتمع وخاصة الفئات المحتاجة .	- بعض العاملين غير متخصصين في المجال الاجتماعي والإداري .
4- تحقيق هدف من أهداف التنمية وفقا لخطط التنمية .	- غياب المؤسسة أدى إلى التركيز على جوانب محددة في العمل الخيري.
5- تساهم في الرخاء الاقتصادي في المملكة العربية السعودية.	- ينبغي في المؤهلات الخاصة بالعمل الخيري ولا بد للعاملين في الحقل الخيري من ادراك مبدأ انسانية البشرية، وأن الناس متساوون في أصل خلقتهم وفي تكريمهم.
6- أصبح الاهتمام العالمي والقومي بالجمعيات الأهلية في معالجة مشكلات الحاضر ومواجهة تحديات المستقبل.	- زيادة أعداد العملاء.
7- التركيز على التنمية المستدامة.	- انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد لجودة بمجال التضامن الاجتماعي.
8- النظر إلى المجالات معاصره للعمل التطوعي أي من تغير النظرة للعمل الخيري من اقتصره على الدور الخدمي والخيري الضيق الذي يحكم الأداء حاليا إلى نظرة جديدة تقوم على اعتبار العمل الخيري شريكا أساسيا في تنمية المجتمع شأنه في ذلك لا يقل عن شان الدور الحكومي.	- انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد لجودة واقع الممارسة المهنية .
9- تفعيل دور الإعلام في المجتمع بطرح قضايا المجتمع ومحاولة إيجاد حلول.	- عدم وجود صلاحية كاملة لحل المشكلات التي توجه المؤسسات الخيرية .
- تساهم في الاتجاه نحو سياسة الإصلاح الاقتصادي.	- عدم وجود جوائز مادية ومعنوية للعاملين في المؤسسات الخيرية.
العوامل الخارجية	
فرص	تهديدات
- العمل على عقد لقاءات وورش عمل مشتركة بين العاملين في مؤسسات الخيرية.	1- إيجاد نظام الاللكتروني محدث باستمرار.
- إيجاد أرضية مشتركة للتعاون البناء والتكامل العمال بين الجانبين على الرغم من أن كليهما يعملون في نفس المجال ويسعون لأهداف مشتركة	2- تضخيم الإعلامي لبعض القضايا في المجتمع السعودي.
- عقد اجتماعات مشتركة بين إدارات المنظمات والمسؤولين على الإشراف عليها والقيام بتبسيط إجراءات المتابعة والرقابة.	3- عدم وجود نظام خاص بالتنمية المستدامة.
1- وضع خطة للاستفادة من وسائل الإعلام في تنمية الوعي بأهمية العمل التطوعي والتشجيع عليه .	4- عدم تقبل العاملين للأنظمة الحديثة في آليات العمل.
- إيجاد مصادر تمويل أخرى للجمعيات الخيرية.	5- تشابه بعض الجمعيات الخيرية في تقديم الخدمات لنفس الفئة المحتاجة.
	6- رسم سياسات واضحة للعمل التطوعي وتوضيح الحقوق والواجبات.
	7- عدم تطبيق مفهوم الجودة بشكل الصحيح.
	8- استخدام الهندرة في المؤسسات الخيرية بأسلوب مبهم.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة:

من خلال استعراض أدبيات مؤسسات العمل الخيري يلاحظ تعدد الأطر النظرية والمنهجية لدراسة المؤسسات العمل الخيري بحسب اتجاهات الباحثين واختلاف تخصصاتهم العلمية. وتتخذ هذه الدراسة من المنظور الاجتماعي إطاراً تصورياً تنطلق منه، حيث يعد العمل الخيري في ضوء هذا المدخل إفراراً اجتماعياً ناتجاً عن مظاهر السلوك والتفاعلات والعمليات الاجتماعية المتنوعة التي تحدث داخل المجتمع. حيث تعددت الدراسات التي تناولت موضوع العمل الخيري:

1-الدراسات التي تناولت المؤسسات الخيرية بشكل عام:

(وهدف الدراسة: تحديد قيمة العمل **Eleanor Brown, Assessing the value of volunteer activity in unitedstates** -دراسة)
التطوعي لدى بعض المجتمعين به داخل الولايات المتحدة، وقدرت القيمة الاقتصادية للعمل التطوعي لعام 1996 بالولايات المتحدة بحوالي 800 بليون دولار أمريكي وتهدف الدراسة إلى تقديم تقديرات بديلة تراعي جوانب الاختلاف بين أسواق عمل تراعي جوانب الاختلاف بين أسواق عمل المتطوعين في القطاع غير الحكومي عن العمل بأجر في الهيئات التي تعمل بهدف الربح، أما نتائج البحث، فمن أهمها :
- يستمد المتطوعون قيمتهم من العمل التطوعي على العكس بالنسبة للعاملين بأجر الذين يفترض أنهم يعملون من أجل الحصول على رواتب وهناك أدلة على أن العمال يقدرون وقتهم غير المخصص للسوق بقيمة أقل من أجر السوق أو رواتبه .
- ويفترض ذلك أن العمل بأجر ليس المصدر الوحيد للإشباع، ولكن العمل غير الهادف للربح الذي يسعى لخدمة المجتمع حيث إن القطاع التطوعي يتمتع بكفاءة في تكييف مخرجاته وفقاً لظروف المستفيدين منه .

وما توصلت إليه دراسة عبدالله الرشود عام (2003م) والتي هدفت إلى تحديد الجمعيات الأهلية في دعم البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية، وتنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية والتي كشفت عن أنه رغم ضعف الجمعيات الأهلية للبرامج إلا أن دعمها ومشاركتها يعتبر ذو أهمية عالية حيث يرى (88.1%) من أفراد العينة أهمية مشاركتها ويعتبرونها مهمة، في حين يرى (11,9%) أنه مهم إلى حد ما، ولا يرى أحد من أفراد العينة عدم أهمية هذه المشاركة، وهذا يدل على أهمية هذا الدعم لأسباب أهمها: أنها تقدم خدماتها أسرع من الجهات الحكومية، ولأنها مكتملة في بعض الجوانب للخدمات الحكومية، ولأنها تساعد أسر السجناء وتقدم الدعم المالي.
أما دراسة مختار عجوة عام (1415هـ) هدفت إلى التعرف على قدرة المنظمات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية على توظيف ما أتيت لها من موارد، تنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الاستطلاعية الوثائقية، وتوصلت الدراسة إلى أن الرخاء الاقتصادي في المملكة وفر قدراً كبيراً من التبرعات النقدية والعينية للجمعيات الخيرية لدرجة أن معظم تلك الجمعيات لا تستطيع إنفاق جميع ما يصلها من موارد في كل عام، ودعت إلى مشاركة أكثر فاعلية في تقديم خدمات في مجالات متعددة كإعارة المعوقين والمسنين، وكذلك العمل على جذب المتطوعين.

وفي دراسة فوزي شحاتة (2006م) كان من أبرز نتائجها:

- اتضح انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد للجودة بمجال التضامن الاجتماعي.
- كما اتضح انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد لجودة واقع الممارسة المهنية .

وهدفت دراسة محمد عبد الرحيم (2007م) إلى التعرف على طبيعة المجتمع وتحديد الحاجات المجتمعية التي يحتاجها الفقراء بمنطقة الدراسة. ومن أبرز نتائجها استخلاص سمات الفقراء بمناطق الدراسة وتحديد حاجات الفقراء من وجهة نظرهم، ومن وجهة نظر المتخصصين بجمعيات تنمية المجتمع بمنطقة الدراسة ومعوقات إشباعها، وإفادة جمعيات تنمية المجتمع في الوصول إلى ترتيب أولوية تلك الحاجات وفقاً لأهميتها ودرجة حاجة السكان إليها وفقاً للموارد الجمعية وإمكانات المنطقة المتاحة.
ووصفت دراسة حصة العبد الكريم (2007م) العلاقة التبادلية كعملية تحدث بين الجمعيات الخيرية والوقوف على العوامل المؤثرة على الدخل في علاقات تبادلية بهدف الوصول إلى متطلبات تفعيل عملية التبادل بين الجمعيات الخيرية النسائية.

وفي دراسة عبد العزيز الغريب (2007م) التي هدفت إلى الوصول إلى أنموذج لمعايير الثقة كما يراها رجال الأعمال في المنظمات الخيرية. ومن أبرز نتائجها: تحول في مفاهيم العمل الخيري بصورته الحديثة، أو النظر له كقطاع ثالث له أدواره التنموية التي لا تقل عن دور القطاعين العام والخاص؛ إذ يتضح أهمية التخصص العلمي المناسب لإدارة البرامج والمشروعات الخيرية. حيث نلاحظ أن العلوم الإنسانية الرئيسة جاءت في المراتب العليا.

وما ذكرته دراسة أحمد العرابي (2007م) عن عدد الجمعيات الخيرية الخيرية التي توجد لها مواقع إلكترونية على الإنترنت بلغ (104) جمعية، منها: (65) موقعا في المملكة العربية السعودية، و(14) موقعا في الإمارات العربية المتحدة، و(13) موقعا في مملكة البحرين، و(6) موقعا في دولة الكويت، و(4) موقعا في دولة قطر، جاءت المؤسسات الخيرية بدولة قطر في المركز الأول من حيث متوسط درجات التقييم، حيث بلغ متوسط درجات مواقع المؤسسات القطرية حيث. وموقعا في سلطنة عمان (56) درجة بنسبة (63.2%) من إجمالي درجات التقييم، تليها مواقع المؤسسات الخيرية بدولة الكويت بنسبة (54.24%)، ثم مواقع المؤسسات السعودية بنسبة (53.19%) وجاءت المؤسسات الخيرية بسلطنة عمان في المركز الأخير بنسبة (34.83%) من إجمالي درجات التقييم.

وتوصلت الدراسة إلى قائمة مرتبة تنازلياً بمواقع الجمعيات الخيرية الخليجية ، حسب الدرجات التي حصلت عليها في عمليات التقييم ، وحصل موقع الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) بالرياض على المركز الأول من بين مواقع جمعيات الدراسة حيث حصل على (73.03%) من إجمالي درجات التقييم، وفي المركز الثاني كل من جمعية البر بالرياض وقطر الخيرية بنسبة (71.91%) لكل منهما، والمراكز الخمسة الأخيرة كانت لمواقع الهلال الأحمر لدولة الإمارات، وصندوق كركزان الخيري بالبحرين، وجمعية المرأة العمانية بصلالة وبلغ عدد المواقع التي تتيح التفاعل مع روادها (39) موقعاً بنسبة (37.5%) ، وتختلف بسلطنة عمان، وصندوق سترة الخيري بالبحرين، وصندوق سار الخيري بالبحرين كذلك طريقة التفاعل من موقع لآخر؛ حيث تتيح بعض المواقع إضافة تعليقات، والبعض الآخر يتيح للرواد إضافة مقالات، ويوجد (17) موقعاً يتيح التفاعل من خلال منتدى للموقع.

وأكدت دراسة عبد العزيز الدخيل (2008م) على ضرورة اتصاف الجمعيات بالمعايير كعامل رئيس في تقييم مستوى جودة الخدمات المهنية التي تقدمها.

وكان من أبرز نتائجها: توافر معايير محددة للمحاسبية في نظم المعلومات التي تقدمها المنظمات الخيرية للمستفيدين منها، أو المتبرعين، أو على مستوى أفراد المجتمع ككل، وكذلك توصلت إلى ارتفاع مستوى درجة المحاسبية كما يعبر عنها مسؤولو المنظمات الخيرية.

وتوصلت دراسة أبو الوفاء محمد أبو الوفاء (2008م) إلى نتائج في تقديم يد المساعدة لأسر المسجونين المعوزين بما يعود بالنفع على المجتمع، حيث يمهّد ذلك السبيل للاستقرار النفسي للمسجونين مما يمكن معه أن يعيدوا تقييم نظرهم للمجتمع الذي استمر في رعاية أسرهم بالرغم مما ارتكبه من جرم في حقه. كما توصل إلى أن العمل الخيري لمساعدة أسر المسجونين يعد صورة من صور التكافل الاجتماعي، وهو يشمل التأمين الاجتماعي والضمان الاجتماعي بعد أن تقدم الدولة جهدها ولا يبقى عندها ما تقدمه للمحتاجين، وعندئذ تكون مساهمتها في تسيق التعاون بين الأفراد في تقديم المساعدة للمحتاجين إليها.

وذكر في دراسة عبد الملك منصور (2008م) أنه لا بد من استحداث مجالات معاصرة للعمل التطوعي، أي لا بد من تغيير النظرة إلى العمل الخيري من اقتصاره على الدور الخدمي والخيري الضيق الذي يحكم الأداء حالياً إلى نظرة جديدة تقوم على اعتبار العمل الخيري شريكاً أساسياً في تنمية المجتمع، شأنه في ذلك لا يقل عن شأن الدور الحكومي.

وحاولت دراسة خالد صالح محمد باجر (2008م) توضيح دور تفعيل الإعلام واستثماره الإيجابي؛ لإفادة المثلي في المجتمع الإسلامي وفي المجتمع الإنساني كله، واستخدام معايير النجاح الإعلامي. ومنها استخدام الحكمة في تقديم الحلول لما تعاني منه الإنسانية، والتشويق السليم الذي يجذب الانتباه ويحرك الحس الجمالي في نفوس المستقبليين، والتزام الحقيقة في الطرح الإعلامي والموضوعية في المحتوى القائمة على أسس منطقية مقنعة، وأيضاً الدقة والثبات من سلامة المعلومة، وصحتها والتأهيل العلمي والثقافي والمهني لرجل الإعلام؛ ليتمكن من الأداء السليم للرسالة الإعلامية، ثم التكرار الهادف للمحتوى الإعلامي في الأوقات المناسبة للمثلي.

وتوصلت دراسة علاء الدين البديري (2008م) إلى أن معظم المؤسسات الخليجية التي عملت في المنطقة ملتزمة ببرامج محددة لعدة سنوات، مما انعكس سلباً على التطوير، فالإكتفاء ببعض البرامج دون دراسة مدى أهمية الاستمرار فيها، أو مدى حاجة المجتمع لها؛ وقد أدى ذلك إلى الجمود، وعدم تحقيق مكاسب كبيرة. وقد تبين أن غياب المؤسسة سببه الرئيس ضعف أو انعدام التأهيل العلمي لقادة المؤسسات الخيرية في هذه الدول، وبالتالي أدى إلى تذبذب عمل المؤسسات، وضعف الانتاج مقارنة بغيرها من المؤسسات الغربية العاملة هنا في آسيا الوسطى. كما أن غياب المؤسسة أدى إلى التركيز على جوانب محددة في العمل الخيري وعدم التطرق للكثير من المجالات. وفي دراسة أحمد ملاوي (2008م) أوضح أن الانخراط في العمل التطوعي يعتبر بمثابة استثمار لوقت الفراغ لجميع المتطوعين بشكل عام وفئة الشباب المتعطلين عن العمل أو الطلبة خلال العطلة الصيفية بشكل خاص.

وتوصلت دراسة معهد كامز (2008م) إلى نتائج، من أهمها: الإحساس بأهمية العمل التطوعي ودوره بالمجتمع وفهم سلوك عملاء المشروعات الخيرية، والسيطرة على توجيه عملاء المشروعات الخيرية لصالح هذه المشروعات وصالح المجتمع، ودراسة أسواق العمل الخيري من خلال وضع البرامج التسويقية الملائمة للمشروعات الخيرية.

وتوصلت دراسة العدوي (2008م) إلى مجموعة من الإجراءات التي تساهم في النهوض بالجمعيات والمؤسسات الخيرية، ومنها تنظيم ندوات للتوعية بضرورة تهيئة مناخ ديمقراطي والارتقاء بالمعلومات والمعارف لدى السكان في الأماكن العشوائية.

وكشفت نتائج دراسة عبد الهادي (2008م) من خلال رؤية جميع المتطوعين في عينة الدراسة أن هناك علاقة بين الإسلام والعمل التطوعي، وكان لهذه الدراسة السبق في إجماع أفراد العينة وبنسبة 100% بالموافقة على ذلك، مما يؤكد أهمية العامل الديني في الدافعية نحو العمل التطوعي.

وتذهب دراسة المجالي (2008م) إلى أنه ينبغي للمؤهلات الخاصة بالعمل الخيري أن تتجاوز المهنية الضيقة إلى رحابة الفكر والمشاعر وعلم النفس وطبائع الناس، ولا بد للعاملين في الحقل الخيري من إدراك مبدأ إنسانية البشرية، وأن الناس متساوون في أصل خلقتهم وفي تكريمهم.

وتؤكد دراسة عبد الجواد (2008م) على أهمية تعاضد دور الجمعيات الأهلية في الآونة الأخيرة وخاصة مع الاتجاه نحو سياسة الإصلاح الاقتصادي. فقد انتشرت الدعوة إلى تفعيل دور المنظمات الأهلية في مجال حماية البيئة، وأن الجمعيات الأهلية تشكل جوهر العمل التطوعي حيث تقوم على الجهود التطوعية؛ مما يؤكد على إمكانية الاستفادة من الموارد البشرية، وإعداد قيادات تتحمل مسؤولية العمل البيئي.

وفي مجال الدراسات التي عنيت بالبحث حول موضوع الجمعيات الخيرية المهتمة في المجال البيئي والمعنونة بـ "الإدارة البيئية ومساعدة الجمعيات الأهلية العاملة في مجال البيئة على تحقيق أهدافها" والتي قامت بها نيفين توفيق (2008م) كان من أبرز نتائجها: أنه يجب على الإدارة البيئية مراعاة التعرف على الاحتياجات البيئية المتغيرة؛ وذلك نتيجة لاهتمامها بمشكلات المجتمع.

وتذهب دراسة عائشة إمام (2008م) التي بحثت عن اتجاه الجمعيات الأهلية نحو تكوين بناء لتبادل المعلومات ومنع تكرار الخدمات الدليل الإرشادي للبناء، وتوصلت إلى الأتي:

✓ هناك حاجة لمنع التكرار في عمل الجمعيات الخيرية، وذلك يتطلب الإشهار بالجمعيات الخيرية القائمة على اعتبار أن ذلك قد يسبب نقص الخدمات في حال تكرارها.

✓ أن إعلان الجمعيات الخيرية يعد من الحاجات الأكثر مساعدة للعملاء حتى يتمكنوا من الاستفادة من خدماتها.

وترى سناء حجازي و نيفين توفيق (2008 م) في دراستهما لقواعد البيانات بالمنظمات الأهلية كمدخلات لنظم المعلومات أن من أهم المشكلات التي تواجهها هذه الجمعيات نقص الإمكانيات المادية لدى المنظمات الأهلية، إضافة إلى نقص الخبرة الفنية لدى هذه المنظمات. ما توصلت إليه دراسة ملي (2009م) لاهمية وجود رقابة حكومية بالاضافة الى التوسع في برامج الخدمة الوطنية وهذا بدوره يؤدي الى نمو العمل الخيري واضافه صفة الاستمرارية في العمل الخيرية وتحديدًا ضمان ادارة الجودة الشاملة.

وتهدف دراسة خالد باحجرز 2010 م إلى تناول مشكلة ضعف الثقافة للعمل التطوعي، وهي المشكلة التي تتواجد في غالبية مجتمعاتنا العربية، وتعنى بتعزيز ثقافة

العمل التطوعي، ودعم ثقافة التطوع لدى طلابها. وقد وقع اختيار الدراسة على عدد 57 قائدا وأستاذا جامعيًا ممن لهم صلة بدور الجامعة في تنمية ثقافة التطوع. وأبرز النتائج التي توصل إليها في دراستها:

1. ضعف ثقافة التطوع لدى طلاب جامعة الكويت في الآونة الراهنة .
2. قلة التفاف الجامعة على تعزيز ثقافة التطوع لدى طلابها بالقدر الواجب .
3. نقص وجود برامج جامعية تقوم على الشراكة والتحالف بين الجامعات ومؤسسات المجتمع المدني وتؤسس لمفهوم العمل التطوعي .
4. توجد فجوة معرفية حول مضمون ثقافة التطوع لدى الطلاب وتتعلق بغياب الوعي بمكانة العمل التطوعي في الدين الإسلامي .

وما ذكر في دراسة حسين آل غزوي في 2011م من أنشطة وبرامج الجمعيات الخيرية التي حددها كالتالي :

- برامج التعليم والتدريب والتأهيل؛ وتشمل: أعداد المربيات لرياض الأطفال، واستعمال الحاسب، وتعليم التفصيل والخياطة والفنون، وتدريب الأسر وغيرها .
- برامج الصحة؛ والتي تشمل: المستوصفات، ومراكز العلاج الطبيعي، والعيادات الطبية، ودعم لجان أصدقاء المرضى، وغيرها.
- برامج رعاية المعوقين ورعاية كبار السن؛ والتي تشمل: الدور الإيوائية والتعليم الخاص بهم وغيرها .
- برامج الإسكان الخيري وتحسين المسكن؛ والتي تشمل: شراء وتحسين المسكن لبعض الفئات المحتاجة.
- برامج ثقافية؛ والتي تشمل: المكتبات العامة، وإقامة الندوات، والمؤتمرات، ونشر وتوزيع الكتب .
- رعاية الخدمات العامة؛ والتي تشمل: نقل المرضى، وإنشاء المساجد، وترميمها وغيرها .
- برامج تقديم المساعدات المتنوعة: من إفطار صائم و مشاريع الكفالة وتقدم المساعدة في حال الكوارث.
- إقامة المراكز الاجتماعية للشباب ومراكز التنمية الأحياء.

وذهبت دراسة مركز مداد (1432هـ) إلى نتائج منها: وجوب تفعيل العمل الخيري، وترقيته من عمل فردي تكون دائرة نفعه ضيقه النطاق إلى عمل مؤسسي منظم،

يعم ريعه إلى شرائح أوسع من المجتمع، وضرورة تفعيل دور المسجد والمدرسة ووسائل الإعلام في حث الناس على تدعيم وممارسة العمل الخيري؛ وذلك ببيان فوائد الدنيوية والأخروية على الأفراد والمجتمعات المسلمة.

وتوصلت دراسة كريغ وكيري (2012م) إلى إمكانية دعم العمل الخيري من خلال دعم نساء الشعوب الأصلية والفتيات للتغلب على التحديات التي يواجهونها

من قبل أنشطة التمويل التي تعمل مع الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية، ومقدمي التعليم وأصحاب العمل، وتعزيز وتدعيم النساء من السكان الأصليين والفتيات حتى تكن قادرة على تحسين وعيهم، والحصول على التعليم وخيارات العمل، وتوسيع شبكاتهم المهنية والثقافية .

وتذهب دراسة أزون (2012م) إلى أن الثقة هي العنصر الحاسم بعمل الجمعيات الخيرية. كما أكدت هذه الدراسة أن قيمة العلامة التجارية تسهل تحسين

الاتصال والوصول إلى وسائل الإعلام، والشبكات الاجتماعية والدراية. وأن العلامة التجارية المشتركة والتغطية الإعلامية تسهم في بناء العلامة التجارية الخيرية. من ناحية أخرى، وتقتصر الدراسة سبيل لإعادة التفكير في التفاوض على علاقات القوة التي توازن ما بين المصلحة العامة والاستثمار التجاري في عمل المؤسسات الخيرية. وينبغي الاهتمام بنظام

لرصد المنظمات غير الربحية لضمان المسؤولة والرؤية التي تؤكد على المصلحة العامة. كما تشير النتائج أيضا إلى أن الاستثمار في تدريب وتطوير مهارات التواصل مع المستفيدين من الأمور المهمة في عمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

وما توصلت اليه دراسة بيت النسيم (2015م) من تحديد الفئات التي تستهدف المؤسسات الخيرية وهي كالتالي: (المحتاجين والمخرمين والاشخاص الذي لا يستطيعون الدفاع عن انفسهم و وضحايا الظروف)

كما اوصت دراسة ليلي بيكر 2013م الى باستخدام الاستثمار الاجتماعي الذي بدوره بتحدد كتجربة في مجال المشورة وايضا وضع الامناء والموظفين كوسيط لدعم البنية التحتية للمعلومات التي يحتاج اليها كل من الداعم و المستفيد.

أما دراسة شمس (2012م) فقد هدفت إلى بحث دور النشاط التطوعي في تنمية المجتمع وبحث الدور الذي تقوم به جمعية الرسالة في تنمية الموارد المجتمعية في مصر ، حيث أجري البحث في فرع الجمعية في حلوان الذي يوجد به تسعة عشرة نشاطا، وبلغ عدد المتطوعين 10 متطوعين، وأسفرت نتائج البحث عن ما يلي:

1. إن هناك تفاوت في موقف المؤسسات المجتمع المدني إزاء قضيتين هي: العدل الاجتماعي ومكافحة الفقر من جهة ، وقضية الديمقراطية واحترام حقوق الإنسان من جهة أخرى .

2. كشف البحث عن وجود قصور شديد في مؤسسات المجتمع المدني في عملية الدمج الاجتماعي حيث إن هناك أزمة فيما يتعلق بوجود المرأة والشباب ومشاركتهما في المجتمع المدني .

3. أسفرت البحث عن ضرورة تعميق الثقافة المدنية؛ لأنها ثقافة الحوار والتسامح واحترام الديمقراطية وحقوق الإنسان .

ودراسة اجريت من خلال مؤسسة العنود 2012م والتي ظهرت الوضع الراهن للمنظمات الغير الربحية وهي كالتالي :

-تفتقد المنظمات غير الهادفة للربح الى الشفافية حتى على المستوى الداخلي .

-هناك نقص متزايد في الموارد البشرية والمالية .

-يعيب المنظمات غير الهادفة للربح الافتقار الى التغييرات الايجابية وقصور الرؤية والتوقعات غير الواقعية من جانب المدراء وقلّة عدم الالتزام بالكتيبات الارشادية والسياسات الداخلية والاجراءات.

دراسة مركز البحوث التعاونية الغير ربحية (2015م) والتي توصلت الى العوامل التي تؤثر على جمع التبرعات الخاصة بالمؤسسة وهي كالتالي:

-وسائل الاعلام لجمع التبرعات على الانترنت والاجتماعي.

- الاستفادة الفعالة من عملية تجديد لاستراتيجيه وصول إلى الأجيال الجديدة، من خلال وسائل الاعلام .

- توفر خطة استراتيجية واضحة وشاملة.

كما ناقشت دراسة برايس س ماكيفر 2015م الى ان الاتجاهات الخيرية المالية تحدد في المساعدات الخيرية والعمل الخيري حيث اتضح ان دائرة الايرادات الداخلية

الغير ربحية ما يقرب 1410000 دولار

وما ذكرته دراسة مركز البحوث التعاونية الغير ربحية والتي اجريت في كندا وأمريكا (2016م) والتي شملت المقارنة بين جمع التبرعات لعام 2014-2015 حيث ظهرت الزيادة بنسبة 65% وهذه الزيادة تمثل قدرة المجتمع على القيام بما يسمى بالتكافل الاجتماعي الذي يوفر الحياة الكريمة لفرد.

وما اقترحه دراسة ترانز كارتر(2016م) حيث ركزت على عديد من مبادرات البنية التحتية منها تحسين الاستثمار لمدة خمس سنوات ابتداء من عام 2016-2017م وتشمل استثمارات الظروف الاجتماعية والاقتصادية والتعليم والإسكان بأسعار معقولة وتحدد مرافق المستخدمة لتعليم المبكر والترفيه وهذا بدوره يمكن جعل الاستثمار فعالا تبعا لعمل الأفراد مجتمعه.

2-الدراسات التي تناولت مشكلات العمل الخيري:

وقد حددت دراسة مها العززي 2011م الصعوبات التي تواجه المؤسسات الاجتماعية في : صعوبات مرتبطة بالإدارة، وصعوبات مرتبطة بعملية الاتصال بين الأخصائي والعمل، وصعوبات مرتبطة قيمة الخدمة ومدى كفايتها، وصعوبات مرتبطة بأداء الخدمة، وصعوبات مرتبطة بالعمل نفسه، وصعوبات مرتبطة بالعاملين بمؤسسة، وصعوبات مرتبطة بالمجتمع.

الصعوبات الإدارية	القرارات الإدارية وتكرارها وأحيانا الازدواجية في العمل . سبة مكان العمل . كبر من إمكانيات المؤسسة. عمل المؤسسة واقتصارها على خدمات معينة . لى التبرعات من فاعلين الخير أي عدم وجود ميزانية سنوية . عمل بعض الجمعيات على تقديم المعونات العينية أو المادية فقط. الخبرات ومهارات العاملين.
-------------------	--

<p>نود دليل العمل للاسترشاد به . ط المؤسسة بمراكز المعلومات .</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● تفسير الاتصال اللفظي وغير اللفظي بطريقة غير صحيحة . ● عدم وضوح اللغة بين الأخصائي والعميل مما يؤدي إلى الفهم الخطأ. ● عدم التعامل مع أساليب المقاومة من قبل العميل بشكل صحيح مما يؤدي إلى إعاقة العلاقة المهنية . ● عدم إعطاء الفرصة للعميل للتعبير الهادف عن مشاعره. ● عدم إتباع الأساليب والأسس المهنية بشكل الصحيح حين الاتصال مع العميل. ● عدم إدراك الأخصائي الاجتماعي أهمية بدء العميل من حيث هو أي من بؤرة اهتمامه. ● عدم تحديد الطرق الاتصال والوقت الذي تناسب العميل. 	<p>صعوبات مرتبطة بعملية الاتصال بين الأخصائي والعميل</p>
<ul style="list-style-type: none"> - قلة الاستفادة من الخدمة المقدمة للعميل . - عدم عرض البدائل للخدمات الموجودة وقد يرجع لقلة الخدمات أو توفر الخدمة ليس على الوجه المطلوب. - قد تكون الخدمة المقدمة لا تتفق بشكل الذي يحقق الإشباع التام للعميل - قد يكون في بعض المؤسسات الاجتماعية بعض الصعوبات التي تتعلق في استغراق الوقت والجهد للحصول على الخدمة. - قد تكون لدى بعض المؤسسات الاجتماعية قلة الاهتمام براحة العميل حين طلبه للخدمة. - عدم تحديد وقت لبداية إعطاء الخدمة وإنهاء الخدمة. 	<p>صعوبات مرتبطة بقيمة الخدمة ومدى كفايتها</p>
<ul style="list-style-type: none"> * قلة تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع العميل حين طلب الخدمة . * عدم استخدام المهارات التي تؤدي إلى اكتساب ثقة العميل. * عدم نمو العلاقة المهنية التي تبث الطمأنينة للعميل. * عدم دافعية الأخصائي بمساعدة العميل . * عدم تطبيق الأساليب المهنية التي تناسب العميل. * توالى الأخصائي على العميل في حل مشكلة بنفسه دون مساعدة الآخرين له، أي: عدم مشاركة العميل. 	<p>صعوبات مرتبطة بالأداء الخدمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تحايل بعض العملاء للحصول على الخدمة - انطلاقاً من العادات والتقاليد لبعض العملاء أن معلومات عن وضع الأسري سواء اقتصادي أم اجتماعي، أمر في غاية السرية، ولا يحق لأي شخص الاطلاع عليه. - بعض العملاء يعانون من أمراض سيكوباتية، وهم يمتازون بذكاء والتشكك بالآخرين وتعاطي المخدرات، ويرتكبون الجرائم بجميع أنواعها. - عدم الثقة في الأخصائي الاجتماعي. - قلة معرفة العميل بالخدمات التي تقدمها المؤسسة الاجتماعية. - عدم الاستمرار في طلب الخدمة نظراً لعدم توفرها أو عدم إشباعها بصورة كافية وقد يكون الإجراءات معقدة للحصول على الخدمة. - الاهتمام بعض العملاء بجانب المادي فقط أي ما يعين العميل على إشباع احتياجاته بالصورة التي يراها. 	<p>صعوبات مرتبطة بالعميل نفسه</p>
<ul style="list-style-type: none"> * عدم شعور العاملين بالاطمئنان على مستقبلهم . * غالبية العاملين ليس لديهم وعى بطبيعة دورهم . * عدم وجود زيادة في المرتبات منذ التعيين . * قلة العلاقات الجيدة بين العاملين بالمؤسسة . * عدم وجود دورات تدريبية تخصص بتطوير العلاقات بين العاملين في المؤسسة. * عدم توفر بيئة صالحة للعمل بكفاءة وفعالية . 	<p>صعوبات مرتبطة بالعاملين بمؤسسة</p>

صعوبات مرتبطة بالمتجمع	- عدم وجود لوحات إرشادية للمستفيدين من المؤسسة الاجتماعية. - عدم علم المواطنين بالأماكن التي توجد بها المؤسسات الاجتماعية. - جهل بعض المواطنين بطبيعية الدور الذي تؤديه تلك المؤسسات .
------------------------	--

ويمكن إيجاز الصعوبات التي تواجه المؤسسات الاجتماعية في دراسة عبد الله الخراشي 1430هـ حيث قامت بوضع الصعوبات ضمن مجالات الجودة، وحددها في

- 1- مجال البرامج: حيث إن الجمعيات الخيرية منتج متغير، فالبرامج غير محددة وثابتة (كنظيم).
- 2- في مجال المستفيدين: حيث إن الجمعيات الخيرية تقدم خدماتها لكافة الشرائح (رجال , نساء, أطفال , مطلقات , أرمل , أيتام , معاقين , لذا إن واقع تعامل الجمعيات مع المستفيد يحتاج إلى تطوير أكبر فإجراءات استقبال الطلاب وإجراءات البحث عن المستفيد وتقدير المساعدة المنوطة أصبحت إجراءات روتينية ذات أثر محدود على المستفيد، ولا تعالج أساس المشكلة.
- 3- في مجال القوى العاملة : حيث إن واقع مجالس الإدارة في الجمعيات الخيرية تقوم بدور فاعل في إدارة أعمال الجمعية، وهنا يظهر تفاوت مستويات أعضاء مجالس الإدارة من حيث: الكفاءة، والخبرة الإدارية والاهتمام، وعدم تفرغهم للعمل، واعتمادهم على التنفيذيين بالجمعية أما ما يتعلق بالعاملين التنفيذيين المعينين بشكل رسمي فهناك خلل في عدة جوانب تتعلق بالكفاءة والتأهيل ومستوى الأجور.
- 4- في مجال الموارد المالية: حيث تتفاوت مقدرات الجمعيات المالية لاعتبارات كثيرة من أهمها: قدرة الجمعية على الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم، وقدرتها على الاستثمار، فهذان المصدران يشكلان الجانب الأهم في تنمية موارد الجمعيات.
- 5- في مجال التنظيم الإداري: حيث إن الجمعيات الخيرية لا تخضع لتنظيم موحد، وإنما يتم وضعه من قبل مجلس الإدارة المنتخب ولها نلمس التفاوت بين الجمعيات الخيرية في هيكلها الإداري ونظامها.

كما ظهر ان ابرز النتائج في المشكلات الإدارية في المؤسسات الاجتماعية هي :

- 1- ظهور القوى الاحتكارية التي تؤثر على المؤسسات في ارتفاع أسعار السلع؛ وبالتالي التأثير على الفئات المحتاجة، وأيضاً تقييد كميات المنتجة من السلع والخدمات؛ وبالتالي تقلص العمالة .
- 2- نقص المعلومات .
- 3- تعارض نتائج السوق الحرة مع بعض القيم الاجتماعية .
- 4- ضعف الجاز الإداري بالمؤسسة .
- 5- عدم التنسيق بين المؤسسات وبعضها .
- 6- الصدمات الخارجية.
- 7- عدم تفويض السلطة داخل المؤسسة.
- 8- الممارسة السلبية لعادة الجمالة عند خدمة أو مساعدة أفراد على حساب آخرين

أما دراسة عبدالمحسن القحطاني (2008م) فقد أكدت من أهم الصعوبات التي تواجه العاملين في القطاع الخيري: إما أن تكون صعوبات إدارية أو ثقافه المنظمة، وأما

ما يتعلق بالصعوبات الإدارية تم تحدها في :

- ✓ عدم وجود صلاحية كاملة لحل المشكلة .
- ✓ نقص المعلومات عن المشكلة .
- ✓ عدم وجود حوافز مادية ومعنوية .
- ✓ التداخل في التخصصات .
- ✓ القوانين واللوائح الإدارية التي تعارض الخطة الموضوعه لحل المشكلة .

أما ما يتعلق بثقافة المنظمة :

- ✓ التمسك بالرأي .
- ✓ عدم الاقتناع بالرأي الاخر .
- ✓ الخوف من تحمل النتائج .

✓ المحسوبة .

✓ عدم تقبل الأفكار أو الحلول من الموظفين الأصغر سنا .

✓ تغليب المصالح الشخصية على المصلحة العامة.

أما بالنسبة لدراسة عزيزة عبدالرحمن النصار (1428هـ) التي تطرقت إلى معوقات العمل الخيري، فقد قسمت المعوقات إلى: معوقات الإدارية والتنظيمية، والمعوقات المالية، والمعوقات البشرية.

وأما دراسة نوره محمد الرشيد (1428هـ) فقد اقترحت العديد من الحلول لمواجهة صعوبات العمل الخيري، ومنها: دعم المؤسسات والهيئات التي تعمل في مجال العمل الخيري ماديا ومعنويا بما يمكنها من تأدية رسالتها، وإقامة دورات تدريبية للعاملين في هذه الهيئات والمؤسسات التطوعية مما يؤدي إلى إكسابهم الخبرات والمهارات المناسبة، وأهمية أن تقوم وسائل الإعلام المختلفة بدور أكثر تأثيرا في تعريف أفراد المجتمع ماهية العمل التطوعي ومدى الحاجة إليه، وتدعيم جهود الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول العمل الخيري التطوعي مما يسهم في تحسين واقعه.

وقد استهدفت دراسة ياسر الشهري (1429هـ) ما يتعلق بالعوامل المؤثرة في تقدم المؤسسات والجمعيات الخيرية نحو آليات التسويق الاجتماعي، وأظهرت نتائج الاختبارات أن أربعة عوامل لذلك، وحددها في: درجة كثافة الأنشطة التي تمارسها المؤسسة أو الجمعية، وهذا مؤثر، على أن هذا العامل يختزل العوامل المؤثرة في مفهوم الاتصال لدى المؤسسة، وعدد العاملين في وحدات الاتصال، وحجم الإيرادات التي تتمكن المؤسسة من توسيع نشاطها وزيادة حجمها، وأيضا التنظيم الإداري وهو وجود علاقات العامة في المؤسسة، ووجود إدارة إعلان مستقلة لها مهمة مكتوبة ومعلنة للعاملين.

وقد أشارت دراسة علاء عبد الحفيظ (2008م) إلى أن من أهم عوامل نجاح مؤسسات العمل الخيري: أن يكون مؤسسيه، بمعنى: أن يمتلك رؤية رسالة واضحة المعالم، والأهداف الاستراتيجية محددة، يتم ترجمتها في صورة برامج وآليات عمل مفصلة، بالإضافة إلى تماسك الهيكل الإداري، وتنظيم وامتلاك العاملين لقدرات عالية على العمل الفردي الجماعي، وأيضا الاستقلال في التمويل، بمعنى: حيابة وقفية تتمكن المؤسسة من خلال عوائد استثمارها من تأمين دخل مستمر لصالح خدمة أهدافها وتشغيل برامجها، بالإضافة إلى الاهتمام بالتمويل طويل الأجل، وهو التركيز على تقديم المنح لسنوات طويلة وممتدة نظرا لطبيعة الاستثمارات في العنصر البشري والمعرفة العلمية، واحترام التخصصات حيث يتكون لدى المؤسسة فريق من العاملين المتخصصين من ذوي القدرة على فهم مواضع التأثير والتأثر فيما يتعلق بالقضايا والأنشطة الاجتماعية محل اهتمام المؤسسة، والتعامل مع المؤسسة الخيرية على أنها مؤسسة اقتصادية .

ومن أهم ما طرحته دراسة رياض حمزوي (2012م) من مقترحات لمواجهة الصعوبات التي تواجه مؤسسات المجتمع، ما يلي:

✓ العمل على عقد لقاءات وورش عمل مشتركة بين العاملين في منظمات الخدمات الإنسانية وخاصة أعضاء مجالس الإدارات والمدراء التنفيذيين من جهة، والعاملين في الدوائر الحكومية المشرفة على هذه المنظمات من جهة أخرى؛ بغرض إيجاد أرضية مشتركة للتعاون البناء والتكامل العمال بين الجانبين على الرغم من أن كليهما يعملون في نفس المجال، ويسعون لتحقيق أهداف مشتركة .

✓ عقد اجتماعات مشتركة بين إدارات المنظمات والمسؤولين على الإشراف عليها والقيام بتبسيط إجراءات المتابعة والرقابة ما أمكن ذلك .

✓ وضع خطة للاستفادة من وسائل الإعلام في تنمية الوعي بأهمية العمل التطوعي والتشجيع عليه .

✓ مساهمة الجهات المعنية في تذليل الصعوبات التي تعاني منها منظمات الخدمات الإنسانية في مجالات التمويل والميزانية، وتدريب أعضاء مجالس الإدارات والعاملين المعنيين بالمسائل المالية على وضع الموازنات وتصميم خطط تمويل المنظمات والمشروعات والمقترحات.

✓ تبسيط إجراءات حملات جمع المال وقبول التبرعات من الأفراد والمؤسسات والشركات بحيث تتمكن هذه المنظمات من توفير احتياجاتها المالية في أقل وقت ممكن، والمعروف أن المال يعد عصب أنشطة وبرامج عمل منظمات الخدمات الإنسانية حيث إن صعوبة هذه الإجراءات وإطالة أمدها يؤدي كما أفاد بعض أعضاء مجالس الإدارات إلى : ضعف حماس التبرعين وهبوط عزيمتهم تجاه العمل الخيري والتطوعي، وزيادة الجهود والاعباء التي تبذلها فرق العمل بالمنظمات، وشعور الاطراف المختلفة المعنية بعملية التبرع بالربنية والتشكك أحيانا في مقاصد ونوايا العمل التطوعي والخيري.

وما ظهرت في دراسة روبرت جي 2016م والتي ركزت على وسائل الاعلام الغير هادفة للربح والتي ظهرت بشكل كبير لدى المملكة المتحدة والولايات المتحدة وعدد قليل كندا وايرلندا حيث ظهرت العديد من الاسباب من ابرزها هو وجود اطار قانوني في الاعلام بالاضافة الى وجود بعض الشكوك في تلك المؤسسات بمقابل هناك اغفاء ضريبي وما توصلت اليه تقرير مركز ادارة السياسية الضريبية 2014م والذي ظهر الاستخدام السيئ للجمعيات الخيرية لغسيل الاموال والذي بدوره يؤدي الاساءة وعدم المصداقية للبعض الجمعيات الخيرية وكما ظهر في تقرير 2008م لوجدو 19 دولة تعنى من الاساءة للجمعيات الخيرية منها اوصت الدراسة بوجود استراتيجيه لمواجهة الاساءة لتلك الجمعيات.

وما طرحته دراسة مار ومندي (2016م) والتي توصلت الى تأثر انماط العطاء الخيري بسبب التركيبيية السكانية في الولايات المتحدة ايضا مساهمة اسهم شركة الفيسبوك التي ساهمت في العطاء الخيرية ودمج الحياة المهنية مع الاستثمار وريادة الاعمال بالإضافة الى الاستعانة بمساعدي العمل الخيري في المشاركة في العمل الخيري بشكل اكثر فعالية والتي بدوره يؤدي الى الاستقرار الاقتصادي.

3-التعليق على الدراسات السابقة في ضوء أهداف الدراسة الحالية:

في ضوء الدراسات السابقة التي تم استعراضها , وعلاقة الدراسة الحالية بما من حيث الاتفاق والاختلاف يظهر التالي :

- ظهرت الدراسات السابقة كدراسة أحمد رشوان (2007م) ودراسة محمد عبد الرحيم (2007م) ودراسة إمام (2008م) ودراسة سامي الداغ (2014م) لتؤكد على تحديد الحاجات المجتمعية، وتشير إلى ضرورة أن تتجه بحوث طريقة تنظيم المجتمع نحو دراسة المشكلات والمعوقات التي تواجه هذه الجمعيات، والتي تحد من فاعليتها في ظل الظروف والمتغيرات المجتمعية الجديدة، وذلك من خلال تحليل واقع هذه المنظمات بنائياً ووظيفياً على المتطلبات تمكنها من تحقيق أهدافها وأداء وظائفها. و تحديد خط الكفاية، وهو الحد الذي يمكن عنده للأفراد أو للأسر أن يعيشوا حياة كريمة ، ولا يحتاجوا لأي مساعدات إضافية.
- ومما تركز عليه الدراسة الحالية أهمية العمل الخيري حيث تساهم الدراسة من الناحية العملية في التعرف احتياجات المستفيدين وفقاً لإمكانيات المؤسسات والجمعيات الخيرية الموجودة في المملكة العربية السعودية.
- أكدت الدراسات السابقة أهمية العمل التطوعي كدراسة (Eleanor Brown, Assessing the value of volunteer activity in united states) ودراسة عبد الملك منصور (2008م) ودراسة شمس (2012م) ونتائج دراسة عبد الهادي (2008م) ودراسة أحمد ملاوي (2008م) ودراسة معهد كامز (2008م) ودراسة عبد الجواد (2008م) حيث إن استحداث مجالات معاصرة للعمل التطوعي، واعتبار العمل الخيري شريكاً أساسياً في تنمية المجتمع، شأنه في ذلك لا يقل عن شأن الدور الحكومي .
- وتحاول الدراسة الحالية أن تساهم في وضع أسس وقواعد للعمل التطوعي وفقاً للدليل عمل المؤسسات الخيرية .
- وتطرقت الدراسات السابقة إلى آليات ودعم ودور الأنشطة والبرامج كدراسة كريغ وكيري (2012م) ودراسة حسين ال غزوي 2011م ودراسة الرشود عام (2003م) ودراسة عجوبة عام (1415هـ) ودراسة حصة العبد الكريم (2007م) ودراسة عبد العزيز الغريب (2007م) ودراسة أبو الوفاء محمد أبو الوفاء (2008م) ودراسة خالد صالح محمد باحجر (2008م) ودراسة دانيال (2008م) ودراسة سوين (2009م) حيث ذكرت دور الجمعيات الأهلية في دعم البرامج و أنشطة وبرامجها ، كما تطرقت إلى تفسير الحركات الاجتماعية وما ذكره بعض الدراسات السابقة من عدد الجمعيات، والتطرق لبعض العناصر الأساسية لعمل البرامج كدراسة أحمد العرابي (2007م) ودراسة خالد صالح محمد باحجر (2008م) ودراسة علاء عبد الحفيظ (2008م) ودراسة علاء الدين البدري (2008م) ودراسة نيفين توفيق (2008م) ودراسة إمام (2008م) ودراسة حجازي وتوفيق (2008م) ودراسة محمد باعلوي 2008م وما توصلت إليه من مراعاة الاحتياجات البيئية المتغيرة وذلك نتيجة لاهتمام بمشكلات المجتمع. كما أوضحت مساهمات الأفراد والجماعات والمؤسسات سواء كان تبرعاً نقدياً أم عقارياً أم عينياً.
- أما الدراسة الحالية تساهم في تقديم تجربة ناجحة للعمل الخيري. وعدم إغفال إيجاد مصدر ثابت للتمويل للجمعيات الخيرية والمؤسسات الخيرية.
- كما ذكرت الدراسات الصعوبات التي تواجه المؤسسات الخيرية كدراسة السكني (2012م) ودراسة فخرو 2010م ودراسة عزيزة عبد الرحمن النصار (1428هـ) ودراسة عبدالمحسن القحطاني (2008م) ودراسة ياسر الشهري (1429هـ) من العوامل المؤثرة في تقدم المؤسسات والجمعيات الخيرية نحو آليات التسويق الاجتماعي ونقص وجود برامج جامعية تقوم على الشراكة والتحالف بين الجامعات ومؤسسات المجتمع.
- أما الدراسة الحالية قد تفيد في تكوين رؤية متكاملة للمؤسسات والجمعيات الخيرية من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف ومن ثم المساهمة في عملية التطوير المستمر لها.
- وما حرصت عليه الدراسات من تطبيق الجودة كدراسة فوزي شحاتة (2006م) ودراسة منال محمود (2006م) ودراسة عبد العزيز الدخيل (2008م) ودراسة العدوي (2008م) ودراسة أزون (2012م) من انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد لجودة بمجال التضامن الاجتماعي. وانخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد لجودة واقع الممارسة المهنية وضرورة اتصاف الجمعيات بالمعايير كعامل رئيس في تقييم مستوى جودة الخدمات المهنية التي تقدمها. وأهمية وجود قيمة العلامة التجارية تسهل تحسین الاتصال والوصول إلى وسائل الإعلام، والشبكات الاجتماعية والدراية.
- كما أن الدراسة الحالية توضح مدى استفادة المؤسسات والمراكز التي تخدم أفراد المجتمع وترعا بما يساهم في تطوير الرعاية والخدمات الاجتماعية المقدمة لهم، ووضع خطط لتوعية كل من العاملين في المؤسسة والعلاء بالإضافة إلى المجتمع. والوصول إلى الجودة الشاملة للمؤسسات والجمعيات الخيرية.
- وما اقترحت بعض الدراسات السابقة كدراسة نوره محمد الرشيد، (1428هـ) ودراسة المجالي (2008م) ودراسة رياض حمزوي (2012م) ودراسة تنغ تشوان (2012م) ودراسة مركز مداد (1432هـ) ودراسة علاء عبد الحفيظ (2008م) من أهم عوامل نجاح مؤسسات العمل الخيري أن يكون مؤسساتي، بمعنى أن يمتلك رؤية ورسالة واضحة المعالم والأهداف الإستراتيجية محددة يتم ترجمتها في صورة برامج وآليات عمل مفصلة، وعقد لقاءات وورش عمل مشتركة بين العاملين .
- كما أن الدراسة الحالية تسعى للوصول إلى أفضل خدمة مقدمة للمستفيدين من مؤسسات العمل الخيري حتى يمكن مواجهة الصعوبات التي يتعرض لها الأفراد بالكفاءة والفعالية المطلوبة. ووضع إستراتيجية تسعى إلى توحيد اتجاه الجمعيات والمؤسسات الخيرية .

Research Methodology

منهجية البحث

1- منهجية الدراسة.

تعتبر منهجية الدراسة أو المنهجية العلمية للدراسة عن " مجموعة من الأساليب والإجراءات المنظمة والمرتبطة التي يؤدي إتباعها إلى الإجابة عن التساؤلات أو التأكد من صحة الفرضيات ومن ثم تحقيق الأهداف (معتوق، 1993، ص: 231). ونظراً لكون الدراسة الحالية تستهدف العمل الخيري وعلى التوصل مقترح لوضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات الجمعيات الخيرية و الوصول إلى آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري، فإنه تم استخدام كل من المنهج الكيفي والمنهج الكمي

وذلك وفقاً لما يلي: **Quantitative & Qualitative**

: **(Qualitative methodology)** أولاً: المنهج الكيفي

ويؤكد النذير (2004م) على أن أسلوب دلفي يعد أحد المناهج الوصفية والمعيارية، وموجها ضمن منظومة واحدة قادرة على استشراف علمي للمستقبل، وهو بذلك يُمكن من تنظيم وصقل وزيادة إجماع الخبراء في قرار ما أو قضية معينة، على أساس أن مجموعة آراء أفضل من رأي واحد حيال صنع ذلك الموضوع أو القرار. وهذا الأسلوب لقي رواجاً كأحد طرق بحوث التنبؤ خاصة في العديد من الجامعات بالولايات المتحدة الأمريكية (ص110).

ما يلي : ومن مميزات أو سمات أسلوب دلفي

- الحاجة إلى تسهيل حل مشكلة ما عن طريق أحكام جماعية لجماعة أو أكثر.
الحصول على آراء الخبراء وذي الرأي - إذا كانت تلك المجموعات التي تقدم الأحكام ليس بينها اتصال أو تدخل كاف. حيث يسهل أسلوب دلفي المنفصلين جغرافياً.

- إذا كان الحل سيصبح أكثر قبولاً إذا اشترك عدد أكبر من الخبراء في تطويره بدون مواجهة وجهاً لوجه.

- إذا كانت جماعة أو جماعات من المشاركين أكثر بروزاً من الأخرى.

- التكرار وهدفه التركيز على جوهر الموضوع، واستبعاد المعلومات التي ليس لها علاقة بالموضوع المطروح للدراسة .

- التحكم في التغذية المرتدة للمعلومات والآراء التي تنبع من الاتفاق الجماعي عن أجزاء الموضوع المكررة .

تعتمد على تكوين عملية اتصال بين الخبراء تمر بالخطوات التالية : ويضيف زاهر (2002م) أن منهجية دلفي

- تكوين القضية التي يمكن الأخذ بها .
- وضع الخيارات الأكثر فائدة .
- تحديد المواقف الأولية للمشاركين في القضية، من حيث الموافقة والمعارضة على الخيارات المطروحة .
- شرح أسباب عدم الموافقة أي تحديد وجهات النظر .
- تقييم الأسباب وذكر الآراء والمقارنة .
- الوصول إلى اتفاق عام .

نظراً لكون الدراسة الحالية تستهدف العمل الخيري وعلى التوصل مقترح لوضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات الجمعيات الخيرية و الوصول إلى آليات التعاون مع حيث تتم مقابلة الخبراء الذين تم اختيارهم للعمل في (Focus groups) مؤسسات العمل الخيري.، وتطبق الدراسة أسلوب مقابلات المجموعات المركزة المجال العمل الخيري وفق أسلوب دلفي في أماكن عملهم. على أن يتم أخذ موافقتهم على إجراء مقابله لهم في وضع النموذج المقترح لتشكيل آليات التعاون مع المؤسسات الخيرية ووسائل وتوسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.

باعتباره أسلوب علمي مثالي مبني على آراء الخبراء والمتخصصين في موضوع الدراسة، وذلك للوصول إلى **Delphi Method** وقد تم اختيار أسلوب دلفي النموذج التنظيمي لتشكيل آليات التعاون مع المؤسسات الخيرية ووسائل وتوسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية، حيث يعمل على أساس أن الآراء المتعددة أفضل من الرأي الواحد عند وضع التصور أو الموضوع، ويستهدف أسلوب دلفي عموماً تنظيم وصقل وزيادة الإجماع والاتساق بين الخبراء في توقعه للمستقبل على ما يتنبأ به مجموع من الأشخاص المشتغلين بمجال البحث، أو ما يطلق عليهم مصطلح في قرار أو قضية مستقبلية. واعتمد أسلوب دلفي "الخبراء".

وقد تم استخدام هذا المنهج من خلال التالي:

- مراجعة اللوائح والأنظمة والإحصاءات الخاصة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية.

- مسح الأدبيات الخاصة بالعمل الخيري وتشمل الأطر النظرية والدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية.

: وتم تنفيذ المجموعات المركزة. وتكون مجموعات من الخبراء والمختصين في مجال العمل الخيري في (Focus groups)- مقابلات المجموعات المركزة المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال المراحل التالية:

تحديد الخبراء والمختصين في بعض مناطق المملكة ولاعتمادات جغرافية وبشرية وتم التركيز على كل من منطقة الرياض ومنطقة مكة المكرمة والمنطقة الشرقية.

وتكونت المجموعات وبلغ عددهم 21 خبير .

حيث تم اعتماد عبارات الاستبيان وتكونت من خمس محاور تمثلت بالتالي :

المحور الاول :البيانات الاولية :وشملت على (9) تساؤلات .

المحورالثاني: الصعوبات التي تواجه عمل المؤسسات الخيرية : وشملت (6) محاور فرعية وشمل المحور الفرعي الاول على (12)عبارته والمحور الفرعي الثاني شمل على(4) عبارات والمحور الثالث شمل على (6)عبارات والمحور الرابع شمل على (7)عبارات اما المحور الخامس شمل على (4)عبارات بينما المحور السادس شمل على (7) عبارات.

المحور الثالث: دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري: وشمل على (5) عبارات

المحور الرابع : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات الخيرية: وشمل على (6)محاور فرعية حيث ان المحور الفرعي الاول شمل على (12)عبارته والمحور الفرعي الثاني شمل على (4)عبارات. اما المحور الفرعي الثالث شمل على (9)عبارات والمحور الفرعي الرابع شمل على (3)عبارات اما المحور الفرعي الخامس شمل على (5)عبارات والمحور الفرعي السادس شمل على (3)عبارات.

المحور الخامس : التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري: وشمل على (18)عبارته

(Quantitative methodology)ثانياً: المنهج الكمي

استخدم الفريق البحثي منهج المسح الاجتماعي لقياس متغيرات الدراسة ورصد العلاقات فيما بينها والإجابة عن تساؤلاتها بشكل موضوعي. ويتميز هذا المنهج بقدرته على جمع البيانات من مصادرها الأولية، وعرضها في صورة يمكن الاستفادة منها للوصول إلى الأهداف. ويعد علماء المنهج البحثي الكمي منهج المسح الاجتماعي من أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات التحليلية، وذلك لأنه يمكن الباحثين من تسجيل وتحديد وتفسير الظاهرة محل الدراسة في وضعها الراهن، كما يسمح بدراسة واختبار عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد. (عبد الحميد، 1993، ص122).

2- مجتمع الدراسة واختيار العينة:

George A, 2000, 504 تشكل مجتمع البحث من جميع الوحدات أو العناصر التي تقبل تعميم النتائج عليها وهو يشمل العينة المستهدفة من الدراسة. (ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من الخبراء والعاملين بمؤسسات العمل الخيري . إضافة إلى المتخصصين والخبراء التابعين للجهات المستهدفة في الدراسة. وتم سحب عينة الدراسة من مجتمع البحث والتي ستتكون من فئتين أساسيتين:

وفقاً لما يلي: تتشكل العينة المستهدفة دراستها من مفردات (Multi-stages)أولاً) فئة مجتمع الدراسة: حيث تم استخدام العينة العشوائية متعددة المراحل البحث التي سيتم سحبها من مجتمع الدراسة من مناطق المملكة المختلفة والتي يتحدد عددها بثلاث عشر منطقة جغرافية وبالشكل الذي يقلل تعميم النتائج على (. تم تحديد أكثر تفصيلاً لطريقة سحب هذه العينة في الدراسة. Jeerny.2002. P 6مختلف مفردات المجتمع)

ثانياً) فئة الخبراء: حيث أن هذه الدراسة صممت للتوصل إلى تصور مقترح لتشكيل آليات التعاون مع المؤسسات الخيرية وسائل وتوسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية باستخدام أسلوب دلفي كأسلوب علمي أمثل لمعرفة آراء الخبراء والباحثين المختصين حول النموذج المقترح. وتم اختيار هذه العينة قصدياً لا عشوائياً وتم الاختيار وفقاً لما يلي :

1. الخبرة العلمية والعلمية .

2. الاستعداد للتعاون مع الفريق البحثي، وسهولة الوصول إليه.

مع مراعاة أن العينة الجيدة هي التي تمثل مجتمع الدراسة أفضل تمثيل، وذلك لأنه كلما كانت العينة قريبة الشبه بالمجتمع أمكن للفريق البحثي تعميم النتائج التي يحصل عليها من دراسته وأبحاثه، وتقتصر عينة الدراسة الراهنة على عينة من العاملين بمؤسسات العمل الخيري والخبراء العاملين في المنظمات الاجتماعية.

3- أداة الدراسة:

1-مصادر أداة الدراسة :

المصدر الأول : البحوث والدراسات في مجال العمل الخيري.

المصدر الثاني : البحوث والدراسات في مجال التنظيم والهيكلية الإدارية في المؤسسات الخيرية.

المصدر الثالث : نظريات العلمية .

المصدر الرابع : الخبراء بواسطة أسلوب دلفي .

المصدر الخامس : تجارب الدول وخططها في مجال العمل الخيري.

2-بناء أداة الدراسة :

بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة في مجال العمل الخيري في المملكة العربية السعودية بشكل خاص وبعد مطالعة أبحاث في التخطيط والخطط

الاستراتيجية للدول واستراتيجيات التعليم والتعلم الإلكتروني والإطلاع على نتائج بحوث ودراسات المنظمات الاجتماعية وطريقة عملها وصعوباتها وبرامجها.

حيث تم الاعتماد على الاستبيان وتم تقسيم الأداة إلى جزأين : الجزء الأول عبارة عن معلومات عامة عن أفراد العينة المشاركة في الدراسة الميدانية

وتشمل ، الجنس ، العمل الحالي ، والدرجة العلمية والخبرة ، والأبحاث .

أما الجزء الثاني فيشمل محاور الدراسة والتصور المقترح ويتكون من واقع أساليب العمل والصعوبات التي تواجه العاملين في المؤسسات الخيرية في المملكة العربية

السعودية، ومحاور التصور وهي الأسس الفلسفية والتنظيمية والأهداف والتخطيط والبرامج التي يشملها التصور المقترح

والتي تحدد بالتالي :

المحور الأول : وهو البيانات الأولية وشمل على(9) عبارات .

المحور الثاني : وهو الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية، وشمل على ستة عناصر ولكل عنصر عناصر فرعية وشمل عدد من

العبارات حيث احتوى على (39) عبارة.

المحور الثالث: وهو دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري، وشمل على (6)عبارات.

المحور الرابع : وهو وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري.وشمل على ستة عناصر ولكل عنصر عناصر فرعية وشمل عدد من العبارات

حيث احتوى على (36) عبارة.

المحور الخامس : وهو التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري، وشمل على (18)عبارات.

3- صدق أداة الدراسة.

يشير الصدق إلى أي درجة تقيس أداة الدراسة المستخدمة ما صممت لقياسه فعلاً ولا شيء غير ذلك. (القحطاني، 1425، ص: 230)

بعد أن ينتهي الفريق البحثي من إعداد أداة الدراسة وصياغتها بالشكل الذي يخدم أغراض وأهداف الدراسة تمهيداً للتطبيق الميداني، يتم الالتزام بالخطوات

العلمية التالية:

(Face Validityأ. الصدق الظاهري:)

يهتم الصدق الظاهري بشكل الاستبانة وما إذا كانت معقولة أو مقبولة ، وأن فقراتها لها ارتباط بالسلوك المراد قياسه ، وأنها سهلة التطبيق وجيدة الإخراج. (عبيدات

وآخرون ، 1984ص: 164)

حيث تعرض الاستبانة على الخبراء والمتخصصين في مجالات النظام والخدمة الاجتماعية والاعلام بهدف الاستفادة من آرائهم والأخذ بها حول طبيعة الأسئلة

ومدى إحاطتها لعناصر الموضوع، ومدى كفايتها أو حاجتها لإضافة بعض الأسئلة أو الفقرات أو الكلمات، أو إجراء بعض التعديلات ، وكذلك مدى وضوح وسلامة

صياغة الأسئلة من الناحية اللغوية وعلاقتها المباشرة بموضوع الدراسة بهدف التحقق من الصدق الظاهري وصدق المحتوى

(Trustees Validityب. صدق المحكمين:)

المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وذلك للتأكد من سلامة صياغة الحصول على صدق المحكمين عن طريق عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين

للمجال المراد قياسه من ناحية أخرى، على أن يطلب من المحكمين الإجابة على مدى وضوح العبارة ومدى ملائمتها لقياس ما البنود من ناحية ومدى مناسبتها

وضعت من أجله، ومناسبتها للمستجيبين (الصياد، 1989م، ص: 136).

4- ثبات أدوات الدراسة.

يشير الثبات إلى التوثق من مدى فاعلية الأداة في الحصول على بيانات تعكس دقة وموضوعية متغيرات الدراسة والتأكد من ثبات الأداة بهدف إلى التأكد من قدرة الأداة في الحصول على ذات البيانات من المبحوثين في حالة تكرار تطبيق الأداة. (صالح، 2007، ص: 124).

(وظهر 0,5 وهذا يدل على ثبات عبارات الاستبانة . Cronbach Alpha للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ)
4- حدود الدراسة.

أ. الحدود المكانية: تتمثل حدود الدراسة في الحدود التي يمكن أن تقبل تعميم نتائج البحث من حيث الزمان والمكان والموضوع المدروس. (القحطاني، 1425هـ، ص: 135)

ب. الحدود البشرية: في ضوء قدرات الفريق البحثي وإمكاناتها العلمية والمادية ، وفي ضوء الحيز الزمني المتاح والمسموح، سوف اقتصر إجراء الدراسة الراهنة على العاملين في المؤسسات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

ج. الحدود الزمنية: تمثلت الحدود البشرية في عينة من الخبراء والعاملين في مجالات العمل الخيري.

وتحدد حدود الدراسة وهي في الفترة 5-11-1435هـ. وحتى 5-11-1437هـ

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

: spss استخدم الفريق البحثي في هذه الدراسة الميدانية الأساليب والمعايير الإحصائية التالية وفقا لنظام

1. التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المشاركين في المجموعات المركزه التي تجري للخبراء، التي تضمنت آراء الخبراء حول وضع النموذج المقترح.
2. التكرارات والنسب المئوية لتحديد خصائص عينة الدراسة .
3. يتم قبول العبارات التي حققت متوسط وزن نسبي قيمته (85%) من قيمة الأهمية النسبية لاستجابات أفراد العينة المشاركة في الدراسة الميدانية في أي جولة من جولات تطبيق أسلوب دلقي.
4. يتم رفض العبارات التي حققت متوسط وزن نسبي أقل من (85%) من قيمة الأهمية النسبية لاستجابات أفراد العينة المشاركة في الدراسة الميدانية في أي جولة من جولات تطبيق أسلوب دلقي .
5. يتم استخدام التحليل العملي ؛ لوصف خصائص عينة الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الى العديد من النتائج والتي تتمثل في :
أولاً: البيانات الاولية للدراسة :

جدول رقم (1) العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
25.8	145	أقل من 30 سنة
23.1	130	من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة
16.9	95	من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة
14.8	83	من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة
7.3	41	من 45 سنة إلى أقل من 50 سنة
12.1	68	من 50 سنة فأكثر
100.0	562	المجموع

يشير بيانات الجدول السابق الى العمر حيث أتى في المرتبة الاولى الفئة العمرية من أقل من 30 سنة بنسبة 25.8% وفي المرتبة الثانية من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة بنسبة 23.1% وفي المرتبة الثالثة من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة 16,9 % وفي المرتبة الرابعة من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة بنسبة 14.8% وفي المرتبة الخامسة من 50 سنة فأكثر بنسبة 12,1% وفي المرتبة السادسة من 45 سنة إلى أقل من 50 سنة بنسبة 7.3% .
ويتضح من ذلك بان نسبة الشباب هي العاملة في مجال الخيري وهذا يؤكد فعالية وديناميكية العمل في المجال الخيري.

جدول رقم (2) الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
60.9	342	ذكر
39.1	220	أنثى
100.0	562	المجموع

يشير بيانات الجدول السابق الى الجنس حيث أتى في المرتبة الاولى الذكور بنسبة 60.9% وفي المرتبة الثانية الاناث بنسبة 39.1%. ويتضح من ذلك بان القوى العاملة هي من فئة الذكور .

جدول رقم (3) نوع العمل

النسبة المئوية	التكرار	نوع العمل
58.2	327	اداري
7.3	41	ميداني
26.9	151	اداري وميداني
7.7	43	متعاون
100	562	المجموع

يشير بيانات الجدول السابق الى نوع العمل حيث اتى في المرتبة الاولى من هم في المجال الاداري بنسبة 58.2% وفي المرتبة الثانية من هم في المجال الاداري والميداني معاً بنسبة 26.9% اما المرتبة الثالثة وهم المتعاونين في المجال الاجتماعي بنسبة 7.7% في حين المرتبة الرابعة وهم في المجال الميداني بنسبة 7.3%. ويتضح من ذلك بان العاملين في مقر المؤسسة الخيري أكثر من الذين يعملون في الميدان من هنا لابد من توفير البيئة المناسبة في مقر المؤسسة الخيرية بهدف ضمان تقديم الخدمة للعملاء كما يتضح بان نسبة المتعاونين والميدانيين متقارب الا ان الكثير من المؤسسات الخيرية ليس لديها قسم او وحدة خاصة بالمتعاونين او المتطوعين.

جدول رقم (4) سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
39.3	221	أقل من 5 سنوات
28.5	160	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
13.2	74	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات
8.0	45	من 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة
4.4	25	من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة
6.6	37	من 25 سنة فأكثر سنوات
100.0	562	المجموع

يشير بيانات الجدول السابق الى سنوات الخبرة حيث اتى في المرتبة الاولى أقل من 5 سنوات بنسبة 39.3% وفي المرتبة الثانية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 28.5% وفي المرتبة الثالثة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات بنسبة 13.2% وفي المرتبة الرابعة من 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة بنسبة 8% وفي المرتبة الخامسة من 20 سنة فأكثر سنوات بنسبة 6,6% وفي المرتبة السادسة من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة بنسبة 4.4% وهذا يؤكد بان الفئة العمرية غالبية من الشباب كما هو موضح في جدول رقم 1 الخاص بالعمر حيث ان غالبية العينة خيرة الوظيفية تقل عن 5 سنوات

جدول رقم (5) مجال عمل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	مجال عمل المؤسسة
24.6	138	رعاية الفئات المحتاجة من المطلقات والمهجورات والأرمل
8.4	47	رعاية محدودي الدخل
7.3	41	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة (حسيا وجسديا)
8.9	50	رعاية الأيتام وذوي الظروف الخاصة
2.0	11	رعاية كبار السن
6.0	34	رعاية المرضى
1.2	7	استشارات أسرية
8.4	47	دورات تدريبية
3.2	18	إنشاء المساكن
6.9	39	مراكز الأحياء الاجتماعية
1.2	7	أعمال إغاثة
2.3	13	طبع الكتب وتوزيع النشرات الدينية
1.8	10	توفير قاعات
17.9	100	جميع ما سبق
100	562	المجموع

يشير بيانات الجدول السابق الى مجال عمل المؤسسة حيث اتي في **المرتبة الاولى** مجال رعاية الفئات المحتاجة من المطلقات والمهجورات والأرمل بنسبة 24.6% , وفي **المرتبة الثانية** من هم في جميع مجال العمل الخيري بنسبة 17.9% , وفي **المرتبة الثالثة** من هم في مجال رعاية الأيتام وذوي الظروف الخاصة بنسبة 8.9% وفي **المرتبة الرابعة** من هم في مجال رعاية محدودي الدخل ومجال دورات تدريبية بنسبة 8.4% وفي **المرتبة الخامسة** من هم في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة (حسيا وجسديا) بنسبة 7.3% وفي **المرتبة السادسة** من هم في مجال مراكز الأحياء الاجتماعية بنسبة 6.9% , وفي **المرتبة السابعة** من هم في مجال رعاية المرضى بنسبة 6% , وفي **المرتبة الثامنة** من هم في مجال إنشاء المساكن بنسبة 3.2% وفي **المرتبة التاسعة** من هم في مجال طبع الكتب وتوزيع النشرات الدينية بنسبة 2.3% وفي **المرتبة العاشر** من هم في مجال رعاية كبار السن بنسبة 2% وفي **المرتبة الحادية عشر** من هم في مجال توفير القاعات بنسبة 1.8% وفي **المرتبة الثانية عشر** أعمال إغاثة ومجال استشارات الاسرية بنسبة 1.2%.

مما يؤكد ازديادية العمل الخيري وتكراره حيث ان بعض المؤسسات الخيرية تقدم الخدمات لجميع الشرائح المستهدفة دون تخصيص فئة محددة بهذا بدوره يؤدي الى وجود خلل في الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات من هنا لابد من جودة العمل والذي يفني بإيجاد منظومه متناسقة ومترابطة منعا لازدواجية والتكرار في اعمال مؤسسات العمل الخيري

جدول رقم (6) مسماه الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
9.6	54	عضو مجلس إدارة
1.4	8	الامين العام
12.1	68	المدير التنفيذي
10.0	56	مدير جمعية
3.6	20	مدير فرع
12.5	70	أخصائي اجتماعي
5.3	30	مدير المالية
1.8	10	أخصائي نفسي
7.1	40	خدمة عملاء
7.7	43	سكرتير
6.9	39	علاقات عامه و اعلام
12.1	68	شؤون موظفين
5.0	28	باحث
1.4	8	متعاون
3.0	17	مدرس
.5	3	مدرب
100	562	المجموع

يشير بيانات الجدول السابق الى مسماه الوظيفي للعينة الدراسة حيث ظهر في المرتبة الاولى الاخصائيين الاجتماعيين بنسبة 12.5%، وفي المرتبة الثانية من هم في شؤون الموظفين و المدراء التنفيذيين بنسبة 12.1% اما المرتبة الثالثة هم مدراء الجمعيات بنسبة 10% اما المرتبة الرابعة هم اعضاء مجلس الادارة بنسبة 9.6% اما المرتبة الخامسة هم من السكرتير بنسبة 7.7% اما المرتبة السادسة هم خدمة العملاء بنسبة 7.1% و المرتبة السابعة هم من العلاقات العامة والإعلام بنسبة 6.9% وفي المرتبة الثامنة هم من الادارة المالية بنسبة 5.3% وفي المرتبة التاسعة هم الباحثين بنسبة 5%. وفي المرتبة العاشرة من هم مدراء الفروع بنسبة 3.6% وفي المرتبة الحادية عشر هم من المدرسين بنسبة 3% وفي المرتبة الثانية عشر هم من الامناء و المتعاونين بنسبة 1.4% وفي المرتبة الثالثة عشر هم من المدرسين بنسبة 0.5% ويتضح من ذلك بان هناك شمول لاقسام او (الوحدات) التي لابد ان تتوفر في المؤسسة التي تعمل في المجال الخيري وهذا بدوره يؤكد قدرة المؤسسة الخيرية بان تعمل كانساق مترابطة مكلمه لبعضها عندما تتوفر الخطة المناسبة التي ترتكز على الهندرة التي بدوره تعيد تقسيم وتوزيع الاعمال داخل المؤسسة الخيرية

جدول رقم (7) المدينة الادارية

النسبة المئوية	التكرار	المدينة الادارية
12.6	71	الرياض والمحافظات التابعة لها وضواحيها
39.1	220	مكة المكرمة والمحافظات التابعة لها وضواحيها
8.5	48	المدينة المنورة والمحافظات التابعة لها وضواحيها
7.3	41	القصيم والمحافظات التابعة لها وضواحيها
11.2	63	المنطقة الشرقية والمحافظات التابعة لها وضواحيها
3.0	17	عسير والمحافظات التابعة لها وضواحيها
1.2	7	جازان والمحافظات التابعة لها وضواحيها
6.4	36	بجدة والمحافظات التابعة لها وضواحيها
1.8	10	الباحة والمحافظات التابعة لها وضواحيها
.9	5	حائل والمحافظات التابعة لها وضواحيها
6.8	38	تبوك والمحافظات التابعة لها وضواحيها
1.1	6	الحدود الشمالية والمحافظات التابعة لها وضواحيها
100	562	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق الى المدينة الادارية للعينه الدراسة حيث ظهر في المرتبة الاول مكة المكرمة والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 39.1%، وفي المرتبة الثانية الرياض والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 12.6% اما المرتبة الثالثة المنطقة الشرقية والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 11.2% اما المرتبة الرابعة المدينة المنورة والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 8.5% اما المرتبة الخامسة القصيم والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 7.3% اما المرتبة السادسة تبوك والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 6.8% وفي المرتبة السابعة بجدة والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 6.4% وفي المرتبة الثامنة عسير والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 3% وفي المرتبة التاسعة الباحة والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 1.8% . وفي المرتبة العاشرة جازان والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 1.2% وفي المرتبة الحادي عشر الحدود الشمالية والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 1.1% والمرتبة الثانية عشر حائل والمحافظات التابعة لها وضواحيها بنسبة 0.9% حيث تظهر ان غالبية العينه من المناطق الادارية الرئيسية الثلاثة وهي (الرياض، مكة المكرمة، المنطقة الشرقية) وهذا بحكم انها اكبر المناطق جغريا وعدد المؤسسات الخيرية اكثر من المناطق الاخرى .

ثانيا: الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية:
جدول رقم (8) الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

(أ) راجعة إلى مكونات الجمعية الخيرية أو المؤسسة الخيرية

غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق		موافق بشدة		ثانيا : الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	م	(أ) راجعة إلى مكونات الجمعية الخيرية أو المؤسسة الخيرية
71	12.6	133	23.7	188	33.5	101	18.0	69	12.3	1	ضعف كفاءة مجلس الإدارة .
67	11.9	152	27.0	154	27.4	121	21.5	68	12.1	2	ضعف خبرة مجلس الإدارة.
36	6.4	109	19.4	126	22.6	136	24.2	154	27.4	3	عدم تفرغ مجلس الإدارة من للعمل.
40	7.1	133	23.7	184	32.7	137	24.4	68	12.1	4	وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالكفاءة.
29	5.2	140	24.9	183	32.6	145	25.8	65	11.6	5	وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالتأهيل.
37	6.6	133	23.7	154	27.4	157	27.9	81	14.4	6	وجود خلل في التنفيذ تتعلق بعدم التأهيل الكافي لمن يتولى الأعمال اليومية
24	4.3	81	14.4	129	23.0	161	28.6	167	29.7	7	وجود خلل في التنفيذ تتعلق بمستوى الأجور.
63	11.2	155	27.6	146	26.0	109	19.4	89	15.8	8	عدم مناسبة مقر المؤسسة/ وحجمه / وتوفر الجوانب الصحية به.
56	10.0	144	25.6	197	35.1	107	19.0	58	10.3	9	صعوبة التواصل مع أفراد المجتمع.
68	12.1	158	28.1	139	24.7	114	20.3	83	14.8	10	عدم وضوح القيم الخاصة بمجلس الإدارة والمؤسسين .
56	10.0	111	19.8	160	28.5	127	22.6	108	19.2	11	ضعف البرامج والخطط وطريقة التنفيذ والمتابعة والتقييم.

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع إلى مكونات الجمعية الخيرية أو المؤسسة الخيرية

% و ثم في المرتبة الثانية عدم تفرغ مجلس الإدارة من 29.7، حيث اتى في المرتبة الاولى من حيث التأييد بشدة وجود خلل في التنفيذ والتي تتعلق بمستوى الاجور بنسبة بنسبة 27.4% وفي المرتبة الثالثة ضعف البرامج والخطط وطريقة التنفيذ والمتابعة والتقييم بنسبة 19.2% وأما في المرتبة الرابعة عدم مناسبة مقر المؤسسة/ وحجمه / للعمل وتوفر الجوانب الصحية به بنسبة 15.8% وفي المرتبة الخامسة عدم وضوح القيم الخاصة بمجلس الإدارة والمؤسسين بالنسبة 14.8% وفي المرتبة السادسة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بعدم التأهيل الكافي لمن يتولى الأعمال اليومية بنسبة 14.4% وفي المرتبة السابعة ضعف كفاءة مجلس الإدارة بنسبة 12.3% وفي المرتبة الثامنة ضعف خبرة مجلس الإدارة و وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالكفاءة بنسبة 12.1% وفي المرتبة التاسعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالتأهيل بنسبة 11.6% وفي المرتبة العاشرة صعوبة التواصل مع أفراد المجتمع بنسبة 10.3%

وأوضحت التأييد للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع إلى مكونات الجمعية الخيرية حيث اتى في المرتبة الاولى وجود خلل في التنفيذ تتعلق بمستوى الأجور. بنسبة 28.9%، وفي المرتبة الثانية وجود خلل في التنفيذ تتعلق بعدم التأهيل الكافي لمن يتولى الأعمال اليومية بنسبة 27.9% اما المرتبة الثالثة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالتأهيل بنسبة 25.8% وفي المرتبة الرابعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالكفاءة بنسبة 24.4% وفي المرتبة الخامسة عدم تفرغ مجلس الإدارة من للعمل بنسبة 24.2% وفي المرتبة السادسة ضعف البرامج والخطط وطريقة التنفيذ والمتابعة والتقييم بنسبة 22.6% وفي المرتبة السابعة ضعف خبرة مجلس الإدارة بنسبة 21.5% وفي المرتبة الثامنة عدم وضوح القيم الخاصة بمجلس الإدارة والمؤسسين بنسبة 20.3% وفي المرتبة التاسعة عدم مناسبة مقر المؤسسة/ وحجمه / وتوفر الجوانب الصحية به بنسبة 19.4% وفي المرتبة العاشرة صعوبة التواصل مع أفراد المجتمع بنسبة 19% وفي المرتبة الحادي عشر ضعف كفاءة مجلس الإدارة بنسبة 18% وأوضح الجدول السابق من المخايد للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع إلى مكونات الجمعية الخيرية حيث اتى في المرتبة الاولى صعوبة التواصل مع أفراد المجتمع بنسبة 35.1% اما المرتبة الثانية ضعف كفاءة مجلس الإدارة بنسبة 33.5% وفي المرتبة الثالثة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالكفاءة بنسبة 32.7% اما المرتبة الرابعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالتأهيل بنسبة 32.6% وفي المرتبة الخامسة ضعف البرامج والخطط وطريقة التنفيذ والمتابعة والتقييم بنسبة 28.5% ، وفي المرتبة السادسة ضعف خبرة مجلس الإدارة و وجود خلل في التنفيذ تتعلق بعدم التأهيل الكافي لمن يتولى الأعمال اليومية بنسبة 27.4% وفي المرتبة السابعة عدم مناسبة

مقر المؤسسة/ وحجمه / وتوفر الجوانب الصحية به بنسبة 26% اما في المرتبة الثامنة عدم وضوح القيم الخاصة بمجلس الإدارة والمؤسسين بنسبة 24,7% وفي المرتبة التاسعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بمستوى الأجور بنسبة 23% اما المرتبة العاشرة عدم تفرغ مجلس الإدارة من للعمل. 22,6%.

وأوضح الجدول السابق من المعارضين للضعويات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع الى مكونات الجمعية الخيرية حيث اتي في المرتبة الاولى عدم وضوح القيم الخاصة بمجلس الإدارة والمؤسسين بنسبة 28.1% وفي المرتبة الثانية عدم مناسبة مقر المؤسسة/ وحجمه / وتوفر الجوانب الصحية به بنسبة 27.6% وفي المرتبة الثالثة ضعف خبرة مجلس الإدارة بنسبة 27% وفي المرتبة الرابعة صعوبة التواصل مع أفراد المجتمع بنسبة 25.6% وفي المرتبة الخامسة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالتأهيل بنسبة 24.9% وفي المرتبة السادسة ضعف كفاءة مجلس الإدارة و وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالكفاءة و وجود خلل في التنفيذ تتعلق بعدم التأهيل الكافي لمن يتولى الأعمال اليومية بنسبة 23.7% وفي المرتبة السابعة ضعف البرامج والخطط وطريقة التنفيذ والمتابعة والتقييم بنسبة 19.8% وفي المرتبة الثامنة عدم تفرغ مجلس الإدارة من للعمل بنسبة 19.4% وفي المرتبة التاسعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بمستوى الأجور بنسبة 14.4%.

وأوضح الجدول السابق من المعارضين بشدة للضعويات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع الى مكونات الجمعية الخيرية حيث اتي في المرتبة الاولى ضعف كفاءة مجلس الإدارة بنسبة 12.6% وفي المرتبة الثانية عدم وضوح القيم الخاصة بمجلس الإدارة والمؤسسين بنسبة 12.1% وفي المرتبة الثالثة ضعف خبرة مجلس الإدارة بنسبة 11.9% وفي المرتبة الرابعة عدم مناسبة مقر المؤسسة/ وحجمه / وتوفر الجوانب الصحية به بنسبة 11.2% وفي المرتبة الخامسة صعوبة التواصل مع أفراد المجتمع و ضعف البرامج والخطط وطريقة التنفيذ والمتابعة والتقييم بنسبة 10% وفي المرتبة السادسة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالكفاءة بنسبة 7.1% وفي المرتبة السابعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بعدم التأهيل الكافي لمن يتولى الأعمال اليومية بنسبة 6.6% وفي المرتبة الثامنة عدم تفرغ مجلس الإدارة من للعمل بنسبة 6.4% وفي المرتبة التاسعة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بالتأهيل بنسبة 5.2% وفي المرتبة العاشرة وجود خلل في التنفيذ تتعلق بمستوى الأجور بنسبة 4.3%.

جدول رقم (9) الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

(ب) راجعة إلى أهداف المؤسسات في مجال العمل الخيري

ثانيا : الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.											
م	موافق بشدة		موافق		أحيانا		غير موافق		بشدة		
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
1	97	17.3	165	29.4	177	31.5	101	18.0	22	3.9	(ب) راجعة إلى أهداف الجمعية الخيرية أو المؤسسة الخيرية
2	64	11.4	147	26.2	160	28.5	153	27.2	38	6.8	ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة.
3	64	11.4	138	24.6	176	31.3	155	27.6	29	5.2	أن تكون الاهداف تفوق قدرات العاملين بالمؤسسة.
4	102	18.1	165	29.4	158	28.1	104	18.5	33	5.9	التركيز على أهداف معينة وإهمال اهداف الأخرى.

تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى أهداف الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة التركيز على أهداف معينة وإهمال اهداف الأخرى بنسبة 18.1% والمرتبة الثانية ضعف وضوح الأهداف بالنسبة لأفراد المجتمع بنسبة 17.3% وفي المرتبة الثالثة ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة و أن تكون الاهداف تفوق قدرات العاملين بالمؤسسة بنسبة 11.4% .

وأوضحت التأييد للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع الى أهداف الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين التركيز على أهداف معينة وإهمال اهداف الأخرى و ضعف وضوح الأهداف بالنسبة لأفراد المجتمع بنسبة 29.4% وفي المرتبة الثانية ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة بنسبة 26.2% اما المرتبة الثالثة أن تكون الاهداف تفوق قدرات العاملين بالمؤسسة بنسبة 24.6%.

وأوضح الجدول السابق من المخايد للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع الى أهداف الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى ضعف وضوح الأهداف بالنسبة لأفراد المجتمع بنسبة 31.5% وفي المرتبة الثانية أن تكون الاهداف تفوق قدرات العاملين بالمؤسسة بنسبة 31.3% وفي المرتبة الثالثة ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة بنسبة 28.5% وفي المرتبة الرابعة التركيز على أهداف معينة وإهمال اهداف الأخرى بنسبة 28.1%.

وأوضح الجدول السابق من المعارضين للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع الى أهداف الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى أن تكون الاهداف تفوق قدرات العاملين بالمؤسسة بنسبة 27.6% وفي المرتبة الثانية ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة بنسبة 27.2% وفي المرتبة الثالثة التركيز على أهداف معينة وإهمال اهداف الأخرى بنسبة 18.5% وفي المرتبة الرابعة ضعف وضوح الأهداف بالنسبة لأفراد المجتمع بنسبة 18% .

وأوضح الجدول السابق من المعارضين للضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيرية والتي ترجع الى أهداف الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة بنسبة 6.8% وفي المرتبة الثانية التركيز على أهداف معينة وإهمال اهداف الأخرى بنسبة 5.9% وفي المرتبة الثالثة أن تكون الاهداف تفوق قدرات العاملين بالمؤسسة بنسبة 5.2% وفي المرتبة الرابعة ضعف وضوح الأهداف بالنسبة لأفراد المجتمع بنسبة 3.9% .

جدول رقم (10) الضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

(ج) راجعة إلى عمليات التنسيق في مؤسسات العمل الخيري

ثانيا : الضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.										م
موافق بشدة		موافق		أحيانا		غير موافق		غير موافق بشدة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	(ج) راجعة إلى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية أو المؤسسة الخيرية
5.7	32	19.9	112	29.4	165	26.3	148	18.7	105	1 عدم السعي لعملية التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية .
5.7	32	23.5	132	32.4	182	25.4	143	13.0	73	2 تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية .
3.9	22	14.9	84	21.2	119	32.9	185	27.0	152	3 عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها.
8.0	45	29.4	165	29.7	167	18.0	101	14.9	84	4 وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية .
10.1	57	34.7	195	31.1	175	14.1	79	10.0	56	5 وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الأخرى .
5.0	28	15.3	86	28.5	160	27.9	157	23.3	131	6 لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها بنسبة 27% وفي المرتبة الثانية لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات بنسبة 23.3% وفي المرتبة الثالثة عدم السعي لعملية التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية بنسبة 18.7% وفي المرتبة الرابعة وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 14.9% وفي المرتبة الخامسة تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية بنسبة 13% . وفي المرتبة السادسة وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الأخرى بنسبة 10% .

واوضحت بيانات الجدول السابق المتعلق بالضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها بنسبة 32.9% وفي المرتبة الثانية لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات بنسبة 27.9% وفي المرتبة الثالثة عدم السعي لعملية التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية بنسبة 26.3% وفي المرتبة الرابعة تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية بنسبة 25.4% وفي المرتبة الخامسة وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 18% وفي المرتبة السادسة وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الأخرى بنسبة 14.1% .

واوضحت بيانات الجدول السابق المتعلق بالضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المخايدن تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية بنسبة 32.4% وفي المرتبة الثانية وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الأخرى بنسبة 31.1% وفي المرتبة الثالثة وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 29.7% وفي المرتبة الرابعة عدم السعي لعملية التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية بنسبة 29.4% وفي المرتبة الخامسة لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات بنسبة 28.5% . وفي المرتبة السادسة عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها بنسبة 21.2% .

واوضحت بيانات الجدول السابق المتعلق بالضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الأخرى بنسبة 43.7% وفي المرتبة الثانية وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 29.4% وفي المرتبة الثالثة تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية بنسبة 23.5% وفي المرتبة الرابعة عدم السعي لعملية

التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية بنسبة 19.9% وفي المرتبة الخامسة لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات بنسبة 15.3% وفي المرتبة السادسة عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها بنسبة 14.9%.

واوضحت بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الاخرى بنسبة 10.1% اما المرتبة الثانية وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 8% . وفي المرتبة الثالثة عدم السعي لعملية التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية و تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية بنسبة 5.7% وفي المرتبة الرابعة لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات بنسبة 5% وفي المرتبة الخامسة عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها بنسبة 3.9% .

جدول رقم (11) الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

(هـ) ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية

ثانيا : الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.		موافق بشدة		موافق		أحيانا		غير موافق		غير موافق بشدة	
م	(هـ) ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
1	تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال.	27.8	156	32.9	185	22.1	124	13.5	76	3.7	21
2	الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم.	27.2	153	35.6	200	26.0	146	8.7	49	2.5	14
3	منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية.	16.2	91	26.9	151	28.3	159	21.4	120	7.3	41
4	فرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية	21.7	122	34.9	196	24.0	135	15.7	88	3.7	21
5	عدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية	18.9	106	28.3	159	32.7	184	16.5	93	3.6	20
6	تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية	21.4	120	31.3	176	30.1	169	14.4	81	2.8	16
7	عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة	18.7	105	26.7	150	24.2	136	22.6	127	7.8	44

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال بنسبة 27.8% وفي المرتبة الثانية الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم بنسبة 27.2% اما المرتبة الثالثة فرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية بنسبة 21.7% اما المرتبة الرابعة تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية بنسبة 21.4% . وفي المرتبة الخامسة عدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية بنسبة 18.9% وفي المرتبة السادسة عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة بنسبة 18.7% وفي المرتبة السابعة منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية بنسبة 16.2% .

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم بنسبة 35.9% وفي المرتبة الثانية فرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية بنسبة 34.9% وفي المرتبة الثالثة تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال بنسبة 32.9% وفي المرتبة الرابعة تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية بنسبة 31.3% وفي المرتبة الخامسة عدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية بنسبة 28.3% وفي المرتبة السادسة منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية بنسبة 26.9% وفي المرتبة السابعة عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة بنسبة 26.7% .

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الاولى من المخايد عدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية بنسبة 32.7% وفي المرتبة الثانية تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية بنسبة 30.1% وفي المرتبة الثالثة منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية بنسبة 28,3% اما المرتبة الرابعة الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم بنسبة 26% اما المرتبة الخامسة عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة بنسبة 24,2% اما المرتبة السادسة فرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية بنسبة 24% والمرتبة السابعة تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال بنسبة 22,1%

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى اللوائح والقوانين التي تعمل في اطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المعارضين عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة بنسبة 22.6% وفي **المرتبة الثانية** منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية بنسبة 21.4% وفي **المرتبة الثالثة** عدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية بنسبة 16.5% اما **المرتبة الرابعة** فرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية بنسبة 15.7%. وفي **المرتبة الخامسة** تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية بنسبة 14.4% وفي **المرتبة السادسة** تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال بنسبة 13.5% وفي **المرتبة السابعة** الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم بنسبة 8.7%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى اللوائح والقوانين التي تعمل في اطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المعارضين بشدة عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة بنسبة 78% وفي **المرتبة الثانية** منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية بنسبة 7.3% وفي **المرتبة الثالثة** تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال و فرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية بنسبة 3.7% وفي **المرتبة الرابعة** عدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية بنسبة 3.6% وفي **المرتبة الخامسة** تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية بنسبة 2.8% وفي **المرتبة السادسة** الوصول للمتبرعين وكسب ثقتهم بنسبة 2.5%

جدول رقم (12) الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

(و) ترجع إلى المجتمع المحيط

غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق		موافق بشدة		ثانيا : الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	م	(و) ترجع إلى المجتمع المحيط
9.8	55	27.9	157	31.3	176	19.8	111	11.2	63	1	وجود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية.
3.9	22	14.8	83	31.0	174	29.2	164	21.2	119	2	غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل .
5.9	33	23.8	134	27.2	153	23.0	129	20.1	113	3	غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر النسائي .
4.8	27	15.3	86	27.9	157	30.2	170	21.7	122	4	انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط.

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى المجتمع المحيط حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المؤيدين بشدة انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط بنسبة 21,7% وفي **المرتبة الثانية** غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل بنسبة 21.2% وفي **المرتبة الثالثة** غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر النسائي بنسبة 20.1% وفي **المرتبة الرابعة** جود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية. بنسبة 11.2%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى المجتمع المحيط حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المؤيدين انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط بنسبة 30.2% وفي **المرتبة الثانية** غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل بنسبة 29.2% وفي **المرتبة الثالثة** غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر النسائي بنسبة 23% وفي **المرتبة الرابعة** وجود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية. بنسبة 19,8%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى المجتمع المحيط حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المؤيدين وجود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية بنسبة 31.3% وفي **المرتبة الثانية** غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل بنسبة 31%. اما **المرتبة الثالثة** انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط بنسبة 27.9% في حين **المرتبة الرابعة** غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر النسائي بنسبة 27.2%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى المجتمع المحيط حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المعارضين وجود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية بنسبة 27.9% وفي **المرتبة الثانية** غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر النسائي بنسبة 23.8% اما **المرتبة الثالثة** انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط بنسبة 15.3% وفي **المرتبة الرابعة** غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل بنسبة 14.8%

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى المجتمع المحيط حيث ظهر في **المرتبة الاولى** من المعارضين بشدة وجود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية بنسبة 9.8% وفي **المرتبة الثانية** غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر

النسائي بنسبة 5.9% وفي المرتبة الثالثة انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط بنسبة 4.8% وفي المرتبة الرابعة غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل بنسبة 3.9%.

جدول رقم (13) الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية

(هـ) ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية

ثانيا : الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية.										م
غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق		موافق بشدة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	(هـ) ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية
4.8	27	15.7	88	18.3	103	30.1	169	31.1	175	1 عدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد
7.7	43	18.5	104	18.0	101	28.1	158	27.8	156	2 عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين.
5.7	32	18.9	106	19.8	111	27.8	156	27.9	157	3 عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين.
7.8	44	19.2	108	29.4	165	24.7	139	18.9	106	4 ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة.
6.9	38	22.1	124	29.9	168	24.7	139	16.5	93	5 وجود ازمات الخارجية تهدد عمل المؤسسة الخيرية.
4.1	23	17.8	100	30.4	171	26.9	151	20.8	117	6 عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة.
12.1	68	21.5	121	25.6	144	21.2	119	19.6	110	7 المجاملة عند تقديم الخدمة لأفراد على حساب آخرين.

تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الأولى من المؤيدين بشدة عدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد بنسبة 31.1% وفي المرتبة الثانية عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين بنسبة 27.9% وفي المرتبة الثالثة عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين بنسبة 27.8% وفي المرتبة الرابعة عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة بنسبة 20.8% وفي المرتبة الخامسة المجاملة عند تقديم الخدمة لأفراد على حساب آخرين بنسبة 19.6% وفي المرتبة السادسة ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة بنسبة 18.9% وفي المرتبة السابعة وجود ازمات الخارجية تهدد عمل المؤسسة الخيرية بنسبة 16.5% .

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الأولى من المؤيدين عدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد بنسبة 30.1% اما في المرتبة الثانية عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين بنسبة 28.1% اما المرتبة الثالثة عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين بنسبة 27.8% اما المرتبة الرابعة عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة بنسبة 26.9% اما المرتبة الخامسة وجود ازمات الخارجية تهدد عمل المؤسسة الخيرية و ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة بنسبة 24.7% اما المرتبة السادسة المجاملة عند تقديم الخدمة لأفراد على حساب آخرين بنسبة 21.2% .

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الأولى من المخايد عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة بنسبة 30.4% وفي المرتبة الثانية وجود ازمات الخارجية تهدد عمل المؤسسة الخيرية بنسبة 29.9% اما المرتبة الثالثة ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة بنسبة 29.4% اما المرتبة الرابعة المجاملة عند تقديم الخدمة لأفراد على حساب آخرين بنسبة 25.6% اما المرتبة الخامسة عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين بنسبة 19.8% اما المرتبة السادسة عدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد بنسبة 18.3% وفي المرتبة السابعة عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين بنسبة 18% .

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الأولى من المعارضين وجود ازمات الخارجية تهدد عمل المؤسسة الخيرية بنسبة 22.1% وفي المرتبة الثانية المجاملة عند تقديم

الخدمة لأفراد على حساب آخرين بنسبة 21.5% وفي المرتبة الثالثة ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة بنسبة 19.2% وفي المرتبة الرابعة عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين بنسبة 18.9% أما في المرتبة الخامسة عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين بنسبة 18.5% وفي المرتبة السادسة عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة بنسبة 17.8% وفي المرتبة السابعة عدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد بنسبة 15.7%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة بالصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع إلى اللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها المؤسسات الخيرية حيث ظهر في المرتبة الأولى من المعارضين بشدة المجاملة عند تقديم الخدمة لأفراد على حساب آخرين بنسبة 12.1% وفي المرتبة الثانية ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة بنسبة 7.8% وفي المرتبة الثالثة عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين بنسبة 7.7% وفي المرتبة الرابعة وجود ازمتات الخارجية تمديد عمل المؤسسة الخيرية بنسبة 6.9% وفي المرتبة الخامسة عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين بنسبة 5.7% وفي المرتبة السادسة عدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد بنسبة 4.8% وفي المرتبة السابعة عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة بنسبة 4.1%.

ثالثاً: دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري

جدول رقم (14) برأيك من المهم ان يكون هناك دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري.

غير موافق بشدة		غير موافق		أحياناً		موافق		موافق بشدة		ثالثاً : برأيك من المهم ان يكون هناك دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري.
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
11	2.0	31	5.5	46	8.2	182	32.4	292	52.0	1 تأسيس هيئة متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتولى الاشراف على المؤسسات الخيرية.
11	2.0	15	2.7	59	10.5	190	33.8	287	51.1	2 الشفافية من خلال الافصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية.
5	.9	21	3.7	58	10.3	193	34.3	285	50.7	3 النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل.
15	2.7	57	10.1	90	16.0	182	32.4	218	38.8	4 تخفيف اجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية، وفي المقابل اغلاقها فوراً في حالة التقصير او التلاعب والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك.
14	2.5	33	5.9	81	14.4	180	32.0	254	45.2	5 فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي او القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة.

تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الأولى من المؤيدين بشدة تأسيس هيئة متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتولى الاشراف على المؤسسات الخيرية بنسبة 52% وفي المرتبة الثانية الشفافية من خلال الافصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية بنسبة 51.1% وفي المرتبة الثالثة النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل بنسبة 50.7% وفي المرتبة الرابعة فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي او القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة بنسبة 45.2% وفي المرتبة الخامسة تخفيف اجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية، وفي المقابل اغلاقها فوراً في حالة التقصير او التلاعب والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك بنسبة 38.8%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلقة دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الأولى من المؤيدين النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل بنسبة 34.3% وفي المرتبة الثانية الشفافية من خلال الافصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية بنسبة 33.8% وفي المرتبة الثالثة تأسيس هيئة

متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتوالى الاشراف على المؤسسات الخيرية و تخفيف اجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية، وفي المقابل اغلاقها فوراً في حالة التقصير او التلاعب والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك بنسبة 32.4% وفي المرتبة الرابعة فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي او القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة بنسبة 32%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المخايدين تخفيف اجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية، وفي المقابل اغلاقها فوراً في حالة التقصير او التلاعب والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك بنسبة 16% وفي المرتبة الثانية فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي او القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة بنسبة 14.4% وفي المرتبة الثالثة الشفافية من خلال الافصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية بنسبة 10.5% وفي المرتبة الرابعة النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإنجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل بنسبة 10.3% وفي المرتبة الخامسة تأسيس هيئة متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتوالى الاشراف على المؤسسات الخيرية بنسبة 8.2%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين تخفيف اجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية، وفي المقابل اغلاقها فوراً في حالة التقصير او التلاعب والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك بنسبة 10.1% وفي المرتبة الثانية فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي او القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة بنسبة 5.9% وفي المرتبة الثالثة تأسيس هيئة متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتوالى الاشراف على المؤسسات الخيرية بنسبة 5.5% وفي المرتبة الرابعة النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإنجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل بنسبة 3.7% وفي المرتبة الخامسة الشفافية من خلال الافصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية بنسبة 2.7%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق دور الجهات الحكومية التي تسهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة تخفيف اجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية، وفي المقابل اغلاقها فوراً في حالة التقصير او التلاعب والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك بنسبة 2.7% وفي المرتبة الثانية فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي او القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة بنسبة 2.5% وفي المرتبة الثالثة تأسيس هيئة متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتوالى الاشراف على المؤسسات الخيرية و الشفافية من خلال الافصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية بنسبة 2% وفي المرتبة الرابعة النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإنجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل بنسبة 0.9%.

رابعاً: وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري

جدول رقم (15) محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.

(أ) بناء وتقبل للتغيير :

رابعاً : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.		موافق بشدة		موافق		أحياناً		غير موافق بشدة		م	(أ) بناء وتقبل للتغيير :
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
2.3	13	10.0	56	18.9	106	39.9	224	29.0	163	1	تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها .
.7	4	1.6	9	8.2	46	40.0	225	49.5	278	2	توفير أجهزة ومعدات جديدة.
.9	5	2.1	12	8.4	47	32.9	185	55.7	313	3	استقطاب كفاءات ادارية.
1.4	8	2.1	12	9.1	51	33.5	188	53.9	303	4	إدخال نظم معالجة معلومات متطورة.
2.5	14	7.5	42	18.0	101	31.9	179	40.2	226	5	الدمج مع المؤسسات الصغيرة
.7	4	1.6	9	10.5	59	31.1	175	56.0	315	6	تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

1.4	8	5.2	29	16.5	93	35.6	200	41.3	232	ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي.	7
.9	5	1.4	8	11.4	64	36.3	204	50.0	281	وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة	8
.9	5	3.0	17	10.7	60	29.2	164	56.2	316	اعتماد المؤسسات الخيرية على ايجاد وقف خاص واستثماره	9
1.2	7	3.6	20	12.3	69	40.6	228	42.3	238	إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات للمستفيدين.	10
1.6	9	3.6	20	12.5	70	38.4	216	44.0	247	وجود الاتحادات والنقابات المهنية/العمالية خاصة بمؤسسات العمل الخيري.	11
.5	3	2.1	12	8.9	50	36.7	206	51.8	291	نشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية .	12

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق ببناء وتقبل للتغيير حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة اعتماد المؤسسات الخيرية على ايجاد وقف خاص واستثماره بنسبة 56.2% وفي المرتبة الثانية تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بنسبة 56% وفي المرتبة الثالثة استقطاب كفاءات ادارية بنسبة 55.7% وفي المرتبة الرابعة إدخال نظم معالجة معلومات متطورة بنسبة 53.9% وفي المرتبة الخامسة نشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 51.8% وفي المرتبة السادسة وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة بنسبة 50% وفي المرتبة السابعة توفير أجهزة ومعدات جديدة بنسبة 49.5% وفي المرتبة الثامنة وجود الاتحادات والنقابات المهنية/العمالية خاصة بمؤسسات العمل الخيري بنسبة 44% وفي المرتبة التاسعة إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات بنسبة 42.3% وفي المرتبة العاشرة ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي بنسبة 41.3% وفي المرتبة الحادية عشر الدمج مع المؤسسات الصغيرة بنسبة 40.2% وفي المرتبة الثانية عشر تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها بنسبة 29%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق ببناء وتقبل للتغيير حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات للمستفيدين بنسبة 40.6% وفي المرتبة الثانية توفير أجهزة ومعدات جديدة بنسبة 40% وفي المرتبة الثالثة تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها بنسبة 39.9% وفي المرتبة الرابعة وجود الاتحادات والنقابات المهنية/العمالية خاصة بمؤسسات العمل الخيري بنسبة 38.4% وفي المرتبة الخامسة نشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 36.7% وفي المرتبة السادسة وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة بنسبة 36.3% وفي المرتبة السابعة ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي بنسبة 35.6% وفي المرتبة الثامنة إدخال نظم معالجة معلومات متطورة بنسبة 33.5% وفي المرتبة التاسعة استقطاب كفاءات ادارية بنسبة 32.9% وفي المرتبة العاشرة الدمج مع المؤسسات الصغيرة بنسبة 31.9% وفي المرتبة الحادية عشر تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بنسبة 31.1% وفي المرتبة الثانية عشر اعتماد المؤسسات الخيرية على ايجاد وقف خاص واستثماره بنسبة 29.2%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق ببناء وتقبل للتغيير حيث ظهر في المرتبة الاولى من المخاضين تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها بنسبة 18.9% وفي المرتبة الثانية الدمج مع المؤسسات الصغيرة بنسبة 18% وفي المرتبة الثالثة ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي بنسبة 16.5% وفي المرتبة الرابعة وجود الاتحادات والنقابات المهنية/العمالية خاصة بمؤسسات العمل الخيري بنسبة 12.5% وفي المرتبة الخامسة إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات للمستفيدين بنسبة 12.3% وفي المرتبة السادسة وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة بنسبة 11.4% وفي المرتبة السابعة اعتماد المؤسسات الخيرية على ايجاد وقف خاص واستثماره بنسبة 10.7% وفي المرتبة الثامنة تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بنسبة 10.5% وفي المرتبة التاسعة إدخال نظم معالجة معلومات متطورة بنسبة 9.1% وفي المرتبة العاشرة نشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 8.9% وفي المرتبة الحادية عشر استقطاب كفاءات ادارية بنسبة 8.4% وفي المرتبة الثانية عشر توفير أجهزة ومعدات جديدة بنسبة 8.2%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق ببناء وتقبل للتغيير حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها بنسبة 10%. وفي المرتبة الثانية الدمج مع المؤسسات الصغيرة بنسبة 7.5% وفي المرتبة الثالثة ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي بنسبة 5.2% وفي المرتبة الرابعة إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات للمستفيدين ووجود الاتحادات والنقابات المهنية/العمالية خاصة بمؤسسات العمل الخيري بنسبة 3.6% وفي المرتبة الخامسة اعتماد المؤسسات الخيرية على ايجاد وقف خاص واستثماره بنسبة 3% وفي المرتبة السادسة استقطاب كفاءات ادارية وإدخال نظم معالجة معلومات متطورة ونشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 2.1% وفي المرتبة السابعة توفير أجهزة ومعدات جديدة وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بنسبة 1.6% وفي المرتبة الثامنة وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة بنسبة 1.4%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق ببناء وتقبل للتغيير حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة الدمج مع المؤسسات الصغيرة بنسبة 2.5% وفي المرتبة الثانية تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها بنسبة 2.3% وفي المرتبة الثالثة وجود الاتحادات والنقابات المهنية/العمالية خاصة بمؤسسات العمل الخيري بنسبة 1.6% وفي المرتبة الرابعة إدخال نظم معالجة معلومات متطورة و ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي بنسبة 1.4% وفي المرتبة الخامسة إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات للمستفيدين بنسبة 1.2% وفي المرتبة السادسة استقطاب كفاءات ادارية و وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة و اعتماد المؤسسات الخيرية على إيجاد وقف خاص واستثماره بنسبة 0.9% وفي المرتبة السابعة توفير أجهزة ومعدات جديدة و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بنسبة 0.7% وفي المرتبة الثامنة نشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية بنسبة 0.5%.

جدول رقم (16) محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.

(ب) تشجيع الأفكار الجديدة:

رابعاً : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.		موافق بشدة		موافق		أحياناً		غير موافق		غير موافق بشدة	
م	(ب) تشجيع الأفكار الجديدة:	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تفيد المؤسسة الخيرية	340	60.5	191	34.0	23	4.1	5	.9	3	.5
2	فهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية.	320	56.9	201	35.8	33	5.9	5	.9	3	.5
3	توليد الأفكار والبحث حول العالم عن نماذج رائدة ومحاولة تطبيقها.	318	56.6	201	35.8	35	6.2	4	.7	4	.7
4	وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع .	325	57.8	197	35.1	31	5.5	6	1.1	3	.5

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بتشجيع الافكار الجديدة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تفيد المؤسسة الخيرية بنسبة 60.5% وفي المرتبة الثانية وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع بنسبة 57.8% وفي المرتبة الثالثة فهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية بنسبة 56.9% وفي المرتبة الرابعة توليد الأفكار والبحث حول العالم عن نماذج رائدة ومحاولة تطبيقها بنسبة 56.6%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بتشجيع الافكار الجديدة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين فهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية و توليد الأفكار والبحث حول العالم عن نماذج رائدة ومحاولة تطبيقها بنسبة 56.6% وفي المرتبة الثانية وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع بنسبة 36.1% وفي المرتبة الثالثة البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تفيد المؤسسة الخيرية بنسبة 34%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بتشجيع الافكار الجديدة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المحايدين توليد الأفكار والبحث حول العالم عن نماذج رائدة ومحاولة تطبيقها بنسبة 6.2% وفي المرتبة الثانية فهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية بنسبة 59% وفي المرتبة الثالثة وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع بنسبة 5.5% وفي المرتبة الرابعة البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تفيد المؤسسة الخيرية بنسبة 4.1%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بتشجيع الافكار الجديدة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع بنسبة 1.1% وفي المرتبة الثانية البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تفيد المؤسسة الخيرية و فهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية بنسبة 0.9% وفي المرتبة الثالثة توليد الأفكار بنسبة 0.7%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بتشجيع الافكار الجديدة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة توليد الافكار والبحث حول العالم عن نماذج رائدة ومحاولة تطبيقها بنسبة 0.7% وفي المرتبة الثانية البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تفيد المؤسسة الخيرية وفهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية و وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجهه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع بنسبة 0.5%.

جدول رقم (17) محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.
(ج) السماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى:

غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق		موافق بشدة		رابعاً : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.	م
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	(ج) السماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى:	
.4	2	.9	5	6.8	38	41.1	231	50.9	286	أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها مع رؤية ورسالة المؤسسة.	1
.4	2	.9	5	6.9	39	38.4	216	53.4	300	أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين.	2
.4	2	1.8	10	6.4	36	36.3	204	55.2	310	أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة.	3
1.1	6	1.8	10	11.4	64	34.2	192	51.6	290	أن تعطى إدارة المؤسسة اهتماما عظيما بالقواعد الخاصة بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال.	4
.4	2	.4	2	7.5	42	34.7	195	57.1	321	تطوير العاملين مهنيا وإداريا من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين.	5
.4	2	.4	2	7.5	42	34.7	195	57.1	321	أن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتيسير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم.	6
.5	3	.5	3	5.5	31	34.5	194	58.9	331	تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية	7
.5	3	.7	4	7.8	44	34.3	193	56.6	318	اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها.	8
.7	4	3.4	19	8.4	47	31.5	177	56.0	315	تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري	9

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالسماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية بنسبة 58.9% وفي المرتبة الثانية تطوير العاملين مهنيا وإداريا من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين و أن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتيسير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم بنسبة 57.1% وفي المرتبة الثالثة اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها بنسبة 56.6% وفي المرتبة الرابعة تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري بنسبة 56% وفي المرتبة الخامسة أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة بنسبة 55.2% وفي المرتبة السادسة أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين بنسبة 53.4% وفي المرتبة السابعة أن تعطى إدارة المؤسسة اهتماما عظيما بالقواعد الخاصة

بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال بنسبة 51.6% وفي المرتبة الثامنة أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها مع رؤية ورسالة المؤسسة بنسبة 50.9%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالسماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى حيث ظهر في المرتبة الأولى من المؤيدين أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها مع رؤية ورسالة المؤسسة بنسبة 41.1% وفي المرتبة الثانية أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين بنسبة 38.4% وفي المرتبة الثالثة أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة بنسبة 36.3% وفي المرتبة الرابعة تطوير العاملين مهنيًا وإداريًا من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين و أن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتيسير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم بنسبة 34.7% وفي المرتبة الخامسة تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية بنسبة 34.5% وفي المرتبة السادسة اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها بنسبة 34.3% وفي المرتبة السابعة أن تعطي إدارة المؤسسة اهتمامًا عظيمًا بالقواعد الخاصة بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال بنسبة 34.2% وفي المرتبة الثامنة تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري بنسبة 31.5%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالسماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى حيث ظهر في المرتبة الأولى من المخاضين أن تعطي إدارة المؤسسة اهتمامًا عظيمًا بالقواعد الخاصة بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال بنسبة 11.4% وفي المرتبة الثانية تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري بنسبة 8.4% وفي المرتبة الثالثة اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها بنسبة 7.8% وفي المرتبة الرابعة تطوير العاملين مهنيًا وإداريًا من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين و أن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتيسير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم بنسبة 7.5% وفي المرتبة الخامسة أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين بنسبة 6.9% وفي المرتبة السادسة أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها مع رؤية ورسالة المؤسسة بنسبة 6.8% وفي المرتبة السابعة أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة بنسبة 6.4% وفي المرتبة الثامنة تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية بنسبة 5.5%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالسماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى حيث ظهر في المرتبة الأولى من المعارضين تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري بنسبة 3.4% وفي المرتبة الثانية أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة و أن تعطي إدارة المؤسسة اهتمامًا عظيمًا بالقواعد الخاصة بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال بنسبة 1.8% وفي المرتبة الثالثة أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها مع رؤية ورسالة المؤسسة و أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين بنسبة 0.9% وفي المرتبة الرابعة اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها بنسبة 0.7% وفي المرتبة الخامسة تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية بنسبة 0.5% وفي المرتبة السادسة تطوير العاملين مهنيًا وإداريًا من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين و أن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتيسير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم بنسبة 0.4%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالسماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى حيث ظهر في المرتبة الأولى من المعارضين بشدة أن تعطي إدارة المؤسسة اهتمامًا عظيمًا بالقواعد الخاصة بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال بنسبة 1.1% وفي المرتبة الثانية تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري بنسبة 0.7% وفي المرتبة الثالثة اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها و تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية بنسبة 0.5% وفي المرتبة الرابعة أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها مع رؤية ورسالة المؤسسة و أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين و أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة و تطوير العاملين مهنيًا وإداريًا من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين و أن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتيسير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم بنسبة 0.4%

جدول رقم (18) محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.

(هـ) وضع أهداف واضحة للمؤسسات العمل الخيري وتوفير الحرية لها:

غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق		موافق بشدة		رابعاً : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.	م
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	(هـ) وضع أهداف واضحة للمؤسسات العمل الخيري وتوفير الحرية لها:	
.4	2	.4	2	3.7	21	27.6	155	68.0	382	أن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين.	1
.7	4	1.4	8	5.3	30	28.6	161	63.9	359	أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع.	2
.4	2	.5	3	6.0	34	35.4	199	57.7	324	أن يتم العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية .	3

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بوضع أهداف واضحة للمؤسسات العمل

الخيري وتوفير الحرية لها حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة أن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين بنسبة 68% والمرتبة الثانية أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع بنسبة 63.9% وفي المرتبة الثالثة أن يتم العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية بنسبة 57.7%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بوضع أهداف واضحة للمؤسسات

العمل الخيري وتوفير الحرية لها حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين أن يتم العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية بنسبة 35.4% وفي المرتبة الثانية أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع بنسبة 28.6% وفي المرتبة الثالثة أن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين بنسبة 27.6%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بوضع أهداف واضحة للمؤسسات

العمل الخيري وتوفير الحرية لها حيث ظهر في المرتبة الاولى من المخيدين أن يتم العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية بنسبة 6% وفي المرتبة الثانية أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع بنسبة 5.3% وفي المرتبة الثالثة أن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين بنسبة 3.7% .

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بوضع أهداف واضحة للمؤسسات

العمل الخيري وتوفير الحرية لها حيث ظهر من المعارضين في المرتبة الاولى أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع بنسبة 1,4% وفي المرتبة الثانية أن يتم العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية بنسبة 0,5% وفي المرتبة الثالثة أن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين بنسبة 0.4%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بوضع أهداف واضحة للمؤسسات

العمل الخيري وتوفير الحرية لها حيث ظهر من المعارضين في المرتبة الاولى أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع بنسبة 0,7% وفي المرتبة الثانية أن يتم العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية و أن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين بنسبة 0.4%.

جدول رقم (19) محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.
(و) منح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري :

غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق		موافق بشدة		رابعاً : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.	م
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	(و) منح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري :	
.4	2	1.1	6	3.6	20	27.9	157	67.1	377	تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم.	1
.4	2	1.4	8	4.6	26	30.1	169	63.5	357	تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها.	2
.4	2	1.2	7	5.3	30	27.2	153	65.8	370	تعزيز حماس المشاركين في التحسين من خلال: الحوافز المالية والمعنوية المشجعة.	3
.4	2	2.0	11	6.2	35	24.0	135	67.4	379	تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة	4
.9	5	6.2	35	6.4	36	24.2	136	62.3	350	رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية.	5

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بمنح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة بنسبة 67.4% وفي المرتبة الثانية تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم بنسبة 67.1%. وفي المرتبة الثالثة تعزيز حماس المشاركين في التحسين من خلال: الحوافز المالية والمعنوية المشجعة بنسبة 65.8% وفي المرتبة الرابعة تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها بنسبة 63.5% وفي المرتبة الخامسة رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية بنسبة 62.3%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بمنح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها بنسبة 30.1% وفي المرتبة الثانية تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم بنسبة 27.9% وفي المرتبة الثالثة تعزيز حماس المشاركين في التحسين من خلال: الحوافز المالية والمعنوية المشجعة بنسبة 27.2% وفي المرتبة الرابعة رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية بنسبة 24.2% وفي المرتبة الخامسة تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة بنسبة 24%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بمنح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المحايدون رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية بنسبة 6.4% وفي المرتبة الثانية تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة بنسبة 6.2% وفي المرتبة الثالثة تعزيز حماس المشاركين في التحسين من خلال: الحوافز المالية والمعنوية المشجعة بنسبة 5.3% وفي المرتبة الرابعة تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها بنسبة 4.6% وفي المرتبة الخامسة تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم بنسبة 3.6%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بمنح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية بنسبة 6.2% وفي المرتبة الثانية تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة بنسبة 2% وفي المرتبة الثالثة تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي

تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها بنسبة 1.4% وفي المرتبة الرابعة تعزيز حماس المشاركين في التحسين من خلال: الحوافز المالية والمعنوية المشجعة بنسبة 1.2% وفي المرتبة الخامسة تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم بنسبة 1.1%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بمنح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية بنسبة 0.9% وفي المرتبة الثانية تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم و تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها و تعزيز حماس المشاركين في التحسين من خلال: الحوافز المالية والمعنوية المشجعة و تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية وبأهمية الدور المؤكل إليهم في تطبيق الجودة بنسبة 0.4%.

جدول رقم (20) محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.

(ع) التأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة:

رابعاً : محاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري.									
م	(ع) التأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة:	موافق بشدة		موافق		أحياناً		غير موافق	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
1	البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري.	24.7	139	29.4	165	23.3	131	16.9	95
2	إجراء تغييرات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية.	29.2	164	39.9	224	19.9	112	9.4	53
3	التخلي عن إجراءات العمل القديمة الراسخة لدى المؤسسة الخيرية.	36.8	207	31.0	174	20.8	117	10.1	57

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالتأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين بشدة التخلي عن إجراءات العمل القديمة الراسخة لدى المؤسسة الخيرية بنسبة 36.8% وفي المرتبة الثانية إجراء تغييرات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية بنسبة 29.2% وفي المرتبة الثالثة البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري بنسبة 24.7%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالتأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين إجراء تغييرات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية بنسبة 39.9% وفي المرتبة الثانية التخلي عن إجراءات العمل القديمة الراسخة لدى المؤسسة الخيرية بنسبة 31% وفي المرتبة الثالثة البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري بنسبة 29.4%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالتأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المحايدون البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري بنسبة 23.3% وفي المرتبة الثانية التخلي عن إجراءات العمل القديمة الراسخة لدى المؤسسة الخيرية بنسبة 20.8% وفي المرتبة الثالثة إجراء تغييرات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية بنسبة 19.9%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالتأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري بنسبة 16.9% وفي المرتبة الثانية التخلي عن إجراءات العمل القديمة الراسخة لدى المؤسسة الخيرية بنسبة 10.1% وفي المرتبة الثالثة إجراء تغييرات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية بنسبة 9.4%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق بمحاولة وضع وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالتأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري بنسبة 5.7% وفي المرتبة الثانية إجراء تغييرات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية بنسبة 1.6% وفي المرتبة الثالثة التحلي عن إجراءات العمل القديمة الراسخة لدى المؤسسة الخيرية بنسبة 1.2%.

خامسا: التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري

جدول رقم (21) التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري.

خامسا : التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري.									
موافق بشدة		موافق		أحيانا		غير موافق		غير موافق بشدة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
56.6	318	33.6	189	7.5	42	1.8	10	0.5	3
إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُشهِم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفراد.	1								
61.8	347	29.9	168	7.1	40	.9	5	.4	2
فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزِّز الصورة الذهنية الإيجابية.	2								
60	337	31.1	175	7.1	40	1.4	8	.4	2
إيجاد مجلسٍ تنسيقيٍّ لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم.	3								
58.7	330	31.3	176	7.5	42	2.1	12	.4	2
إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية.	4								
56.8	319	33.6	189	7.5	42	1.8	10	.4	2
إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للمؤسسات الخيرية السعودية.	5								
61.6	346	32.0	180	5.3	30	.7	4	.4	2
انشاء قاعدة بيانات بالعاملين بالمؤسسات الخيرية.	6								
62.5	351	31.1	175	5.0	28	1.1	6	.4	2
تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية	7								
58.4	328	34.0	191	5.7	32	1.6	9	.4	2
قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة.	8								
59.1	332	32.9	185	6.2	35	1.4	8	.4	2
استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعه أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية.	9								
57.7	324	34.2	192	6.4	36	1.4	8	.4	2
انشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري	10								
58.0	326	35.4	199	5.2	29	.9	5	.4	2
أن تكون لدى المؤسسة الخيرية خطط للتكيف مع المتغيرات والتطورات الخارجية	11								
65.5	368	28.6	161	4.8	27	.7	4	.4	2
رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطيه كافة حاجة المستفيدين.	12								
62.5	351	31.3	176	5.5	31	.4	2	.4	2
إنشاء قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين.....	13								
63.9	359	29.6	166	5.7	32	.5	3	.4	2
تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي.	14								
59.6	335	32.4	182	6.9	39	.5	3	.5	3
وضع نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية.	15								

تشير بيانات الجدول السابق المتعلق التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطية كافة حاجة المستفيدين بنسبة 65.5% وفي المرتبة الثانية تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 63.9% وفي المرتبة الثالثة إنشاء قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين و تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية بنسبة 62.5% وفي المرتبة الرابعة فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزّز الصورة الذهنية الإيجابية بنسبة 61.8% وفي المرتبة الخامسة إنشاء قاعدة بيانات بالعاملين بالمؤسسات الخيرية بنسبة 61.6% وفي المرتبة السادسة إيجاد مجلسٍ تنسيقي لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم بنسبة 60% وفي المرتبة السابعة وضع نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية بنسبة 59.6% وفي المرتبة التاسعة استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعة أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية بنسبة 59.1%. وفي المرتبة العاشرة إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية بنسبة 58.7% وفي المرتبة التاسعة قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة بنسبة 58.4% وفي المرتبة العاشرة إنشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري بنسبة 57.7% وفي المرتبة الحادية عشر إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للمؤسسات الخيرية السعودية بنسبة 56.8% وفي المرتبة الثانية عشر إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفراد بنسبة 56.6% كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين أن تكون لدى المؤسسة الخيرية خطط للتكيف مع المتغيرات والتطورات الخارجية بنسبة 35.4% وفي المرتبة الثانية إنشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري بنسبة 34.2% وفي المرتبة الثالثة قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة بنسبة 34% وفي المرتبة الرابعة إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفراد و إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للمؤسسات الخيرية السعودية بنسبة 33.6%. وفي المرتبة الخامسة استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعة أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية بنسبة 32.9% وفي المرتبة السادسة وضع نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية بنسبة 32.4% وفي المرتبة السابعة إنشاء قاعدة بيانات بالعاملين بالمؤسسات الخيرية بنسبة 32% وفي المرتبة الثامنة إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية و إنشاء قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين بنسبة 31.3% وفي المرتبة التاسعة إيجاد مجلسٍ تنسيقي لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم و تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية بنسبة 31.1% وفي المرتبة العاشرة فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزّز الصورة الذهنية الإيجابية بنسبة 29.9% وفي المرتبة الحادية عشر تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 29.6% وفي المرتبة الثانية عشر رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطية كافة حاجة المستفيدين بنسبة 28.6%.

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المؤيدين إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفراد و إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية و إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للمؤسسات الخيرية السعودية بنسبة 7.5% وفي المرتبة الثانية فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزّز الصورة الذهنية الإيجابية و إيجاد مجلسٍ تنسيقي لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم بنسبة 7.1% وفي المرتبة الثالثة وضع نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية بنسبة 6.9% وفي المرتبة الرابعة إنشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري بنسبة 6.4% وفي المرتبة الخامسة استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعة أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية بنسبة 6.2% وفي المرتبة السادسة قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة و تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 5.7% وفي المرتبة السابعة إنشاء قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين بنسبة 5.5% وفي المرتبة الثامنة إنشاء قاعدة بيانات بالعاملين بالمؤسسات الخيرية بنسبة 5.3% وفي المرتبة التاسعة أن تكون لدى المؤسسة الخيرية خطط للتكيف مع المتغيرات والتطورات الخارجية بنسبة 5.2% وفي المرتبة العاشرة تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية بنسبة 5% وفي المرتبة الحادية عشر رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطية كافة حاجة المستفيدين بنسبة 4.8%

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية بنسبة 2.1% وفي المرتبة الثانية إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفراد و إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للمؤسسات الخيرية السعودية بنسبة 1.8%. وفي المرتبة الثالثة قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة بنسبة 1.6% وفي المرتبة الرابعة إيجاد مجلسٍ تنسيقي لمؤسسات العمل الخيري في المملكة

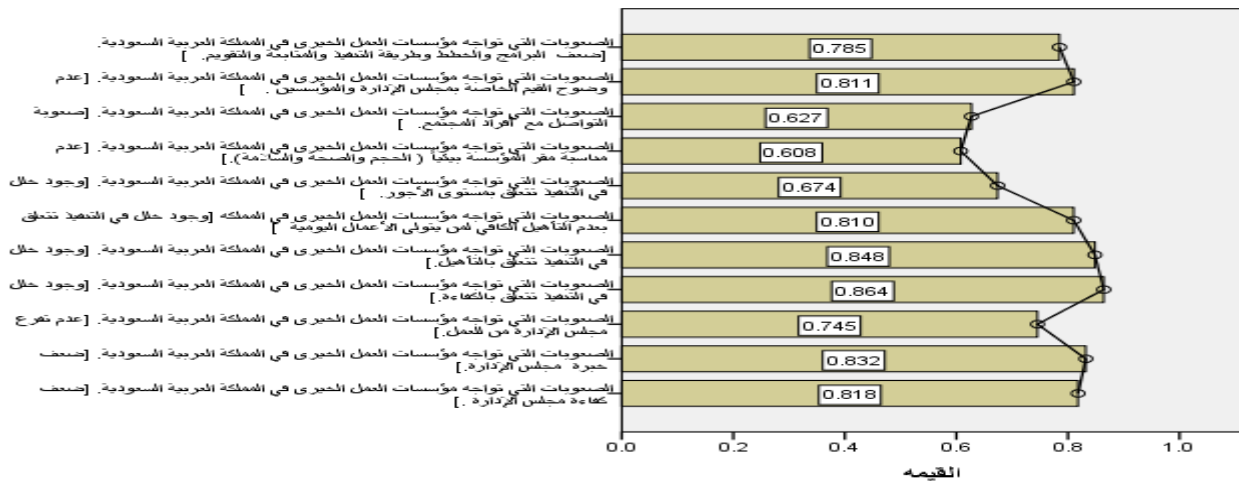
لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم و استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعة أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية و انشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري بنسبة 1.4% وفي المرتبة الخامسة تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية بنسبة 1.1% وفي المرتبة السادسة فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزّز الصورة الذهنية الإيجابية و أن تكون لدى المؤسسة الخيرية خطط للتكيف مع المتغيرات والتطورات الخارجية بنسبة 0.9%. وفي المرتبة السابعة رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطية كافة حاجة المستفيدين و انشاء قاعدة بيانات بالعمالين بالمؤسسات الخيرية بنسبة 0.7% وفي المرتبة الثامنة تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي و وضع نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية بنسبة 0.5% وفي المرتبة التاسعة إنشاء قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين بنسبة 0.4%

كما تشير بيانات الجدول السابق المتعلق التعرف على آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري حيث ظهر في المرتبة الاولى من المعارضين بشدة وضع نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية و إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفراد بنسبة 0.5% وفي المرتبة الثانية فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزّز الصورة الذهنية الإيجابية و إيجاد مجلسي تنسيقٍ لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق والتعميم و إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية و إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية و إنشاء بنكٍ للتجارب المتميزة للمؤسسات الخيرية و انشاء قاعدة بيانات بالعمالين بالمؤسسات الخيرية و تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية و تدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية و قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة و استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعة أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية و انشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري و أن تكون لدى المؤسسة الخيرية خطط للتكيف مع المتغيرات والتطورات الخارجية و انشاء وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري و أن تكون لدى المؤسسة الخيرية خطط للتكيف مع المتغيرات والتطورات الخارجية و رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطية كافة حاجة المستفيدين و إنشاء قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين و تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 0.4%

ثانياً : تحليل العاملي للدراسة:

شكل (1) أولاً: الصعوبات التي تتعلق بمكونات مؤسسات العمل الخيري

تحليل العاملي للصعوبات التي تتعلق بمكونات مؤسسات العمل الخيري

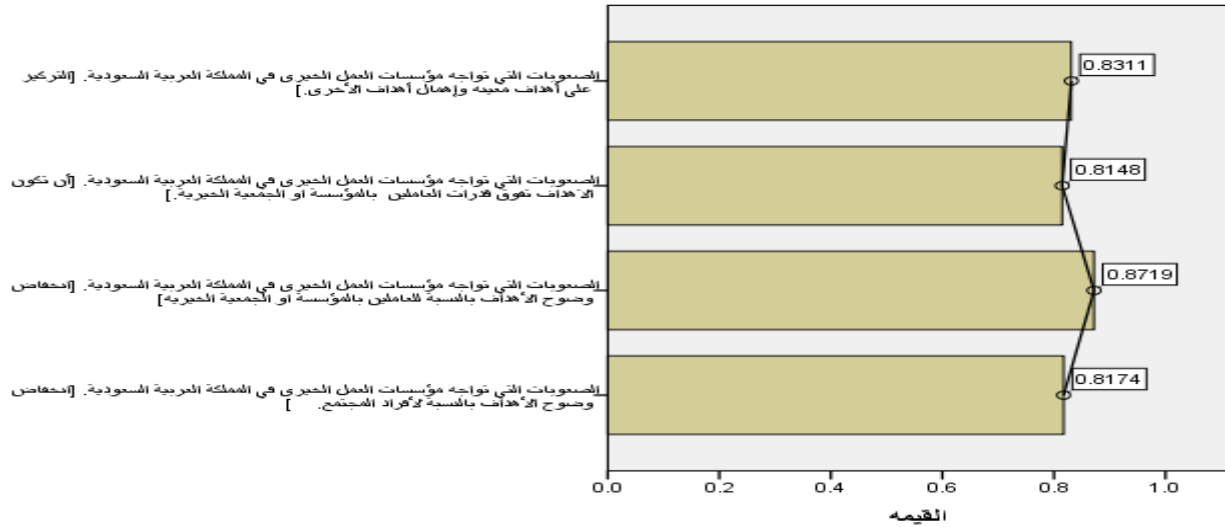


أظهر شكل (1) باستخدام التحليل العاملي للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري من ناحية المكونات بأن الأكثر تأثيراً على مؤسسات العمل الخيري وجود خلل في التنفيذ الذي يتعلق بالكفاءة بقيمة (0,86), وتتفق هذه النتيجة مع دراسة فوزي شحاتة (2006م) وهي انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمة كمحدد للجودة بواقع الممارسة المهنية. كما أشارت دراسة عبد الله الحراشي 1430هـ إلى وضع الصعوبات في مؤسسات العمل الخيري وحدد منها مجال القوى العاملة والتي يتفرع منها: عدة جوانب تتعلق بالكفاءة والتأهيل ومستوى الأجور للعمالين التنفيذيين وقد يرجع الخلل في قلة عدد سنوات الخبرة للعمالين في مؤسسات العمل الخيري والذي يتفق مع الدراسة الحالية في

جدول (4) والتي تتعلق بسنوات الخبرة , ويمكن تفعيل كفاءة العاملين في مؤسسات العمل الخيري من خلال نتيجة دراسة العدوي (2008م) إلى أن هناك مجموعة من الإجراءات تساهم في النهوض بالجمعيات والمؤسسات الخيرية، ومنها تنظيم ندوات للتوعية بضرورة تهيئة مناخ ديمقراطي والارتقاء بالمعلومات والمعارف. كما أثبتت نظرية المنظمات بأنه لا بد من اكساب العاملين مهارات عديدة منها التدريب المستمر للعاملين في المؤسسات الخيرية وإكسابهم المهارات اللازمة لإنجاز عملهم بصورة جيدة والذي بدوره يؤدي الى ضمان كفاءة وفاعلية العاملين.

شكل (2) الصعوبات التي تتعلق بأهداف مؤسسات العمل الخيري

تحليل العامل للضعوبات التي تتعلق بأهداف مؤسسات العمل الخيري



أظهر شكل (2) باستخدام التحليل العائلي للضعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري من ناحية الاهداف بأن الأكثر تأثيراً على مؤسسات العمل الخيري هو انخفاض وضوح الاهداف بالنسبة للعاملين في المؤسسة بقيمة (0,87). ويمكن التغلب على قلة وضوح الأهداف أن تملك المؤسسة الخيرية رؤية ورسالة واضحة المعالم، وأن تكون الأهداف الاستراتيجية محددة، ويتم ترجمتها في صورة برامج وآليات عمل مفصلة، بالإضافة إلى تماسك الهيكل الإداري. وهذا ما توجه اليه دراسة علاء عبد الحفيظ (2008م). وقد يرجع ذلك إلى عوامل أخرى تؤثر على قلة وضوح الأهداف وتداخلها منها: (كثره نشاطات المؤسسة - تركيز المؤسسة على أهداف محددة - قلة معرفة المعلومات للعاملين التي تتعلق بأهداف المؤسسات الخيرية) , كما أن هناك عوامل أخرى أشارت إليها دراسة ياسر الشهري (1429 هـ) فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة في تقدم المؤسسات والجمعيات الخيرية نحو آليات التسويق الاجتماعي، وأظهرت نتائج الاختبارات أن أربعة عوامل لذلك، وحددها في: درجة كثافة الأنشطة التي تمارسها المؤسسة أو الجمعية، وهذا مؤثر، على أن هذا العامل يختزل العوامل المؤثرة في مفهوم الاتصال لدى المؤسسة، وعدد العاملين في وحدات الاتصال، وحجم الإيرادات التي تتمكن المؤسسة من توسيع نشاطها وزيادة حجمها.

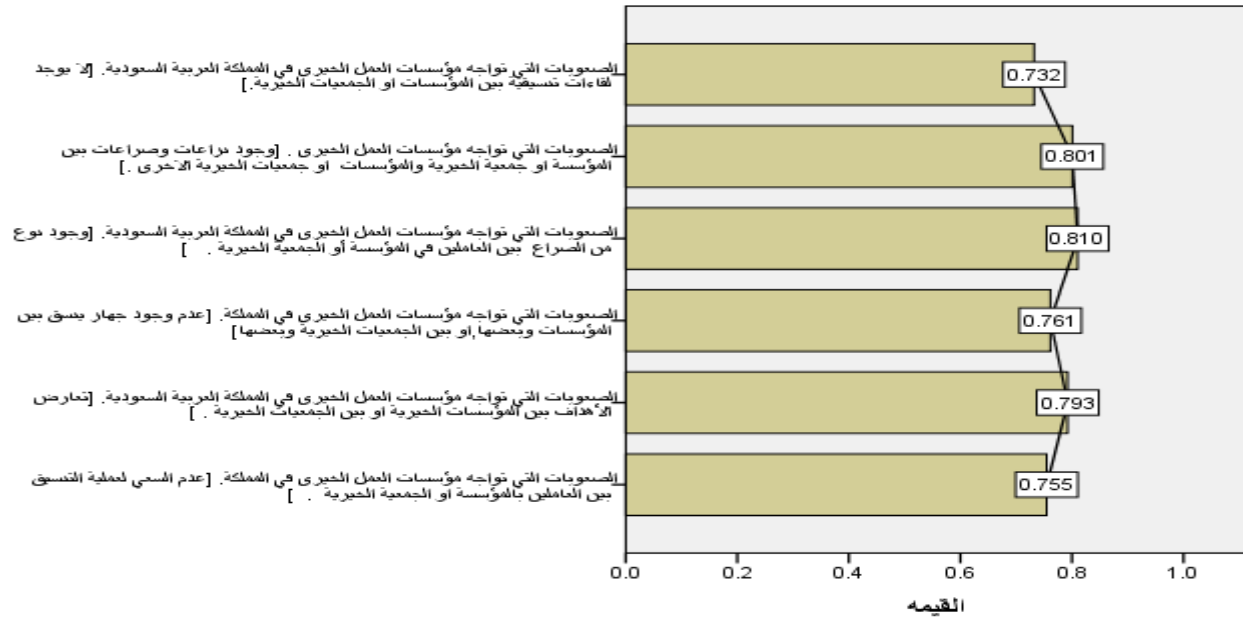
ومن خلال تحليل سوات يمكن التغلب على الصعوبات بعقد اجتماعات مشتركة بين الإدارة العليا والإدارة التنفيذية في المؤسسة الخيرية، للإشراف والقيام بتبسيط إجراءات المتابعة والرقابة ،بالإضافة إلى إتاحة الفرص للعاملين بالتواصل مع الإدارة العليا لمعرفة المعلومات التي تتعلق بالمؤسسات الخيرية. كما يمكن مواجهة الصعوبات التي توجه مؤسسات المجتمع من خلال دراسة رياض حمزوي (2012م) من مقترحات لمواجهة الصعوبات التي توجه مؤسسات المجتمع ، ما يلي:

- العمل على عقد لقاءات وورش عمل مشتركة بين العاملين في منظمات الخدمات الإنسانية وخاصة أعضاء مجالس الإدارات والمدراء التنفيذيين من جهة، والعاملين في الدوائر الحكومية المشرفة على هذه المنظمات من جهة أخرى؛ بغرض إيجاد أرضية مشتركة للتعاون البناء والتكامل العمال بين الجانبين على الرغم من أن كليهما يعملون في نفس المجال، ويسعون لتحقيق أهداف مشتركة.
- عقد اجتماعات مشتركة بين إدارات المنظمات والمسؤولين على الإشراف عليها والقيام بتبسيط إجراءات المتابعة والرقابة ما أمكن ذلك.
- وضع خطة للاستفادة من وسائل الإعلام في تنمية الوعي بأهمية العمل التطوعي والتشجيع عليه.
- مساهمة الجهات المعنية في تذليل الصعوبات التي تعاني منها منظمات الخدمات الإنسانية في مجالات التمويل والميزانية، وتدريب أعضاء مجالس الإدارات والعاملين المعنيين بالمسائل المالية على وضع الموازنات وتصميم خطط تمويل المنظمات والمشروعات والمقترحات.

- تبسيط إجراءات حملات جمع المال وقبول التبرعات من الأفراد والمؤسسات والشركات بحيث تتمكن هذه المنظمات من توفير احتياجاتها المالية في أقل وقت ممكن، والمعروف أن المال يعد عصب أنشطة وبرامج عمل منظمات الخدمات الإنسانية حيث إن صعوبة هذه الإجراءات وإطالة أمدتها يؤدي كما أفاد بعض أعضاء مجالس الإدارات إلى : ضعف حماس المتبرعين وهبوط عزيمتهم تجاه العمل الخيري والتطوعي، وزيادة الجهود والاعباء التي تبذلها فرق العمل بالمنظمات، وشعور الاطراف المختلفة المعنية بعملية التبرع بالريبة والشكك أحيانا في مقاصد ونوايا العمل التطوعي والخيري.

شكل (3) الصعوبات التي تتعلق بعمليات التنسيق في مؤسسات العمل الخيري

تحليل العاملين للصعوبات التي تتعلق بعمليات التنسيق في مؤسسات العمل الخيري

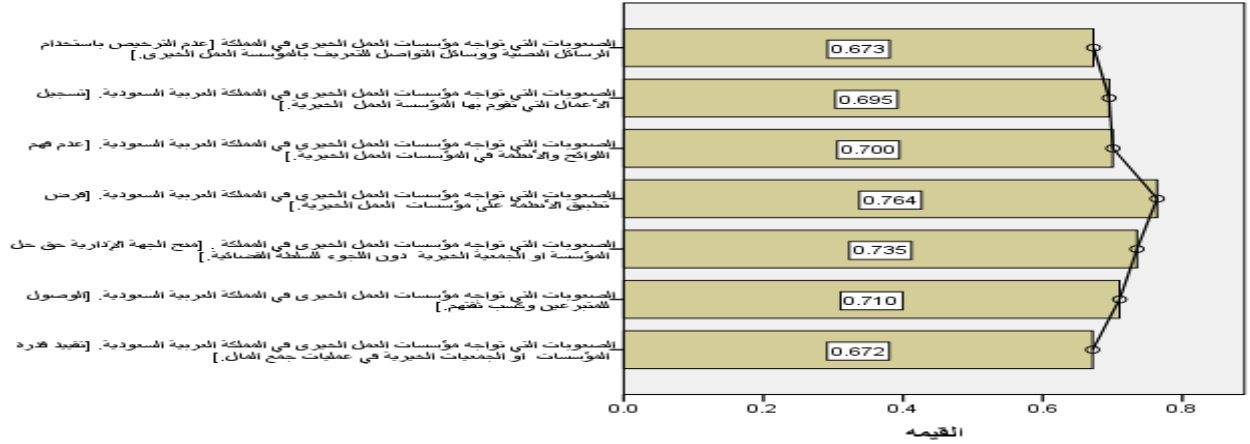


أظهر شكل (3) باستخدام التحليل العائلي للصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري من ناحية عمليات التنسيق بأن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو وجود الصراع بين العاملين بقيمة (0.81). وقد يرجع إلى البيروقراطية الإدارية التنظيمية التي لا تحفز العاملين للعمل بروح الفريق والتي ظهرت بدراسة عبدالمحسن القحطاني (2008م) حيث تكون الصعوبات إدارية (وجود صلاحية كاملة لحل المشكلة - نقص المعلومات عن المشكلة - عدم وجود جوائز مادية ومعنوية - التداخل في التخصصات - القوانين واللوائح الإدارية التي تعارض الخطة الموضوعية لحل المشكلة)، أو ترجع لثقافة المنظمة (التمسك بالرأي - عدم الاقتناع بالرأي الآخر - الخوف من تحمل النتائج - المحسوبية - عدم تقبل الأفكار أو الحلول من الموظفين الأصغر سناً - تغليب المصالح الشخصية على المصلحة العامة).

كما أن هناك بعض العاملين ليسوا من ذو الاختصاص في الجانب الاجتماعي مما يظهر في تعاملاتهم مع العملاء، وعدم تقبلهم للمستفيد الذي بدوره يؤدي إلى نزوح العميل إلى موظف آخر أكثر اختصاصاً مما يسبب بعض الصراعات بين من هنا لا بد من التخصصية في العمل الاجتماعي، حيث ظهرت بدراسة عبد العزيز الغريب (2007م) نحو تحول مفاهيم العمل الخيري بصورته الحديثة، أو النظر له كقطاع ثالث له أدواره التنموية التي لا تقل عن دور القطاعين العام والخاص؛ إذ يتضح أهمية التخصص العلمي المناسب لإدارة البرامج والمشروعات الخيرية. حيث نلاحظ أن العلوم الإنسانية الرئيسة جاءت في المراتب العليا. و أكدت دراسة الجمالي (2008م) إلى أنه ينبغي للمؤهلات الخاصة بالعمل الخيري أن تتجاوز المهنية الضيقة إلى رحابة الفكر والمشاعر وعلم النفس وطبائع الناس، ولا بد للعاملين في الحقل الخيري من إدراك مبدأ إنسانية البشرية، وأن الناس متساوون في أصل خلقتهم وفي تكريمهم.

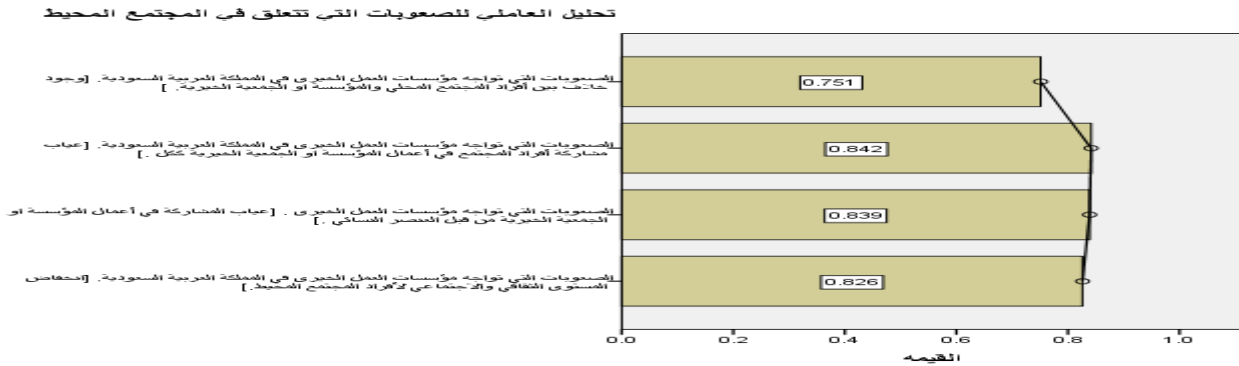
شكل (4) الصعوبات التي تتعلق باللوائح والقوانين التي تعمل في إطارها مؤسسات العمل الخيري

التحليل العملي لل صعوبات التي تتعلق باللوائح والقوانين التي تعمل في اطارها مؤسسات العمل الخيري



أظهر شكل (4) باستخدام التحليل العملي لل صعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري من ناحية اللوائح والقوانين التي تعمل في اطارها أن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو فرض تطبيق الانظمة على مؤسسات العمل الخيري بقيمة (0,76), عند استخدام النظام المفتوح يمكن التغلب على هذه الصعوبة حيث تكون الفائدة من خلال (تحقيق الهدف : وتكون المؤسسة الخيرية قادرة على تحديد الأهداف تحديداً مسبقاً حتى تتضح فائدة هذا الأمر من خلال القدرة على قياسها ومحددة بإطار زمني معلوم. والنظم : من أجل الحصول على الخدمة وهنا لا بد من أن تكون المداخلات واضحة والتنبؤ بالمخرجات التي يمكن أن تستخدم كمداخلات مره أخرى. والعناصر الاستراتيجية : وهي القدرة على استخدام كافة الأساليب سواء كان على الشكل الأفقي أم الشكل العمودي, وهو بدوره يمكن التأثير به على قوة المؤسسة الخيرية . والقيم التكاملية : وهي التأكيد على المؤسسة الخيرية من تحقيق كل ما سبق من عناصر (تحقيق الهدف والنظم والعناصر الاستراتيجية) وهنا يمكن الاستفادة من هذا الأمر عندما تكون المؤسسة الخيرية لا تملك وضوحاً في اهتمامها أو عندما يتغير أحد معايير فاعلية المؤسسة الخيرية ويتضح من استخدام الزمن.

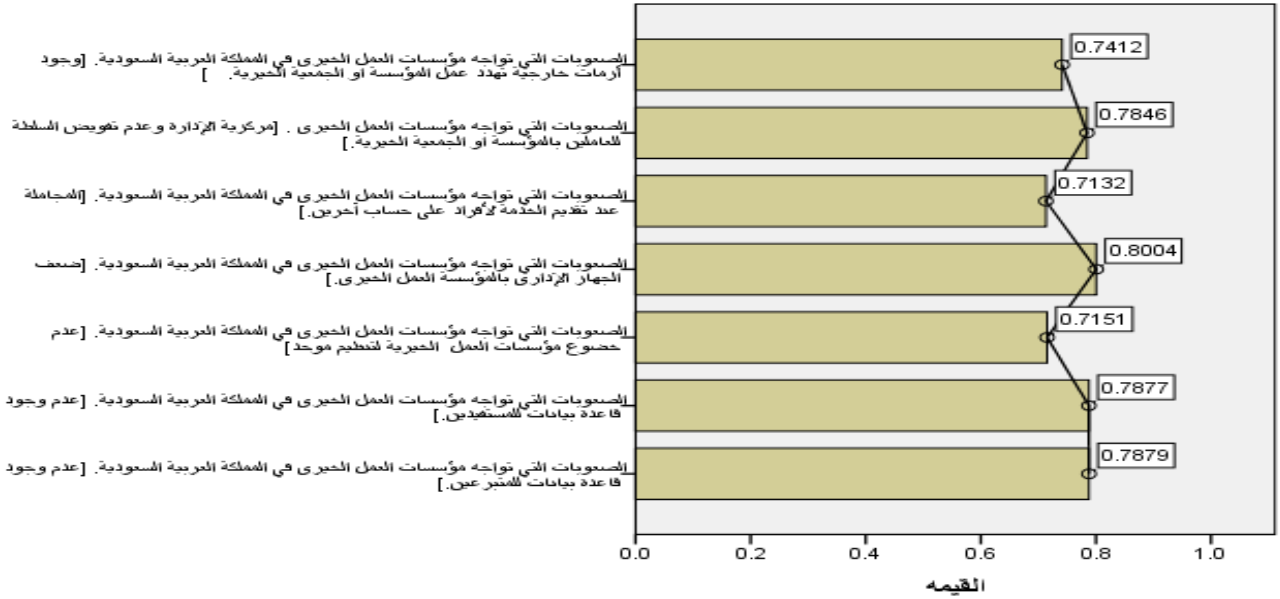
شكل (5) تحليل العملي لل صعوبات التي تتعلق في المجتمع المحيط في مؤسسات العمل الخيري



أظهر شكل (5) باستخدام التحليل العملي لل صعوبات التي تتعلق في المجتمع المحيط في مؤسسات العمل الخيري من ناحية المجتمع المحيط بأن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو غياب مشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة ككل بقيمة (0,84), قد يرجع ذلك إلى اقتصار نظرة بعض من أفراد المجتمع بأن العمل خدمني وليس تطوعي, حيث أن احتياجات هؤلاء الافراد تقتصر على الاحتياجات الأساسية وكيفية إشباعها بعيداً عن تنمية المجتمع من ناحية العمل التطوعي في المؤسسات الخيرية ,من لا بد من تغيير هذه النظرة من خلال استحداث مجالات معاصرة للعمل التطوعي والتي ظهرت في دراسة عبد الملك منصور (2008م) استحداث مجالات معاصرة للعمل التطوعي، أي لا بد من تغير النظرة إلى العمل الخيري من اقتصاره على الدور الخدمي والخيري الضيق الذي يحكم الأداء حالياً إلى نظرة جديدة تقوم على اعتبار العمل الخيري شريكاً أساسياً في تنمية المجتمع، شأنه في ذلك لا يقل عن شأن الدور الحكومي. وفي حال وجود مشاركة من افراد المجتمع سيظهر العديد من الإيجابيات التي تظهر على الفرد نفسه وعلى المجتمع ومن هنا ما ذكر في دراسة أحمد ملاوي (2008 م) ان الانخراط في العمل التطوعي يعتبر بمثابة استثمار لوقت الفراغ لجميع المتطوعين بشكل عام و فئة الشباب المتطلعين عن العمل أو الطلبة خلال العطلة الصيفية بشكل خاص. وما توصلت اليه دراسة رينية بيكرز (2007م) بأهمية وجود الفوائد الاجتماعية الى جانب الفوائد النفسية حيث تحث على التخفيف من الشعور بالذنب، وبالإضافة الى الإيجابية التي تساعد الفرد على العطاء الاجتماعية المطلوب، وبالإضافة الى تقويم سلوك الفرد الاخلاقي.

شكل (6) تحليل العملي لل صعوبات التي تتعلق باللوائح والقوانين في مؤسسات العمل الخيري

التحليل العاملي للضعوبات التي تتعلق باللوائح والقوانين في مؤسسات العمل الخيري

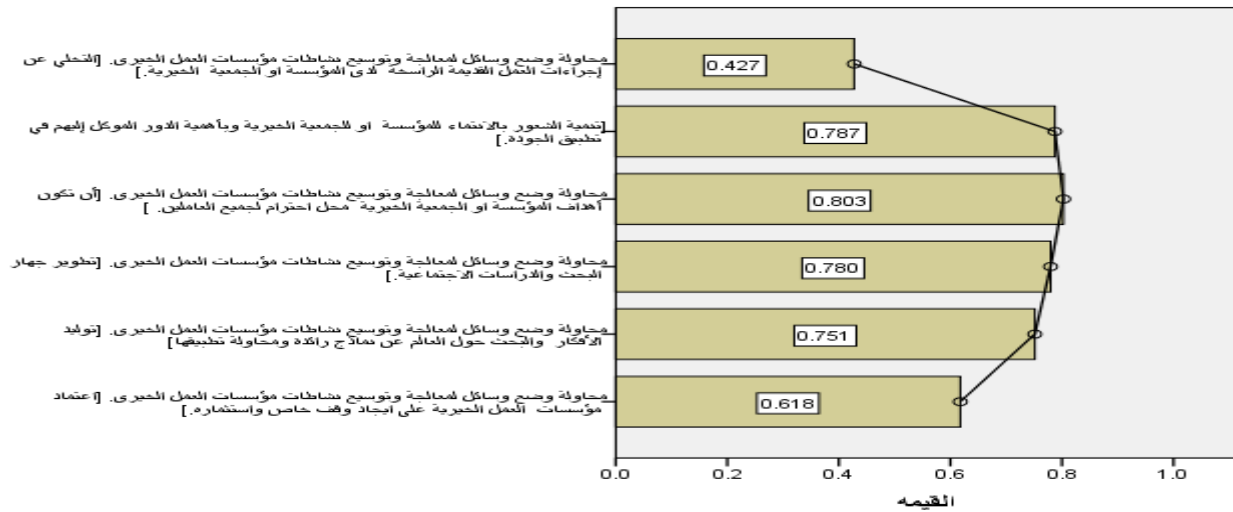


أظهر شكل (6) باستخدام التحليل العاملي للضعوبات التي تتعلق باللوائح والقوانين في مؤسسات العمل الخيري بأن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو ضعف الجهاز الإداري بمؤسسات العمل الخيري بقيمة (0.80). هناك العديد من المؤشرات التي تظهر الضعف الإداري (عدم تجديد الخطة السنوية للمؤسسة الخيري، عدم الاستعانة بمستشارين وخبراء، عدم وجود قاعدة بيانات محدثة سواء للمستفيدين أو العاملين أو البرامج التي تم عملها، الاعتماد على الأسلوب التقليدي في الإدارة). حيث أن دراسة علاء عبد الحفيظ (2008م) قام بتصنيف الأنشطة في المنظمات غير الحكومية. حيث صنفها إلى: منظمات تعمل من أجل تحقيق الرفاهية، فتركز على تقديم الخدمات المختلفة إلى المحتاجين، ومنظمات خيرية: والتي تضم المنظمات التي تسعى لمواجهة الحاجات للفقراء، مثل: توزيع الأغذية، والملابس، والأدوية. وتقوم هذه المنظمات أيضاً بأنشطة إنمائية خلال الكوارث الطبيعية وغير الطبيعية باعتبارها منظمات إنمائية، وتتركز بصفة أساسية على الجماعات الفقيرة، وتمثل التنمية الاقتصادية هدفاً ثانياً بالنسبة لها، ومنظمات تسعى للدفاع عن قضايا معينة مثل: البيئة وحقوق الإنسان، ومنظمات استشارية تقوم بتقديم خدمات استشارية، ودراسات بحثية سواء لمشروعات خاصة أم حكومية، ومنظمات للابتكار التقني مثل: المنظمات التي تقوم بإدارة مشروعات خاصة بما من أجل ابتكار وتطوير مقترحات جديدة أو تحسين المقترحات القائمة لحل المشكلات الموجودة في مجال معين. وهذا بدوره يؤدي إلى تنظيم العمل التي تجعل هناك خطة واضحة واليات عمل واضحة بهدف حوكمة العمل الخيري الذي يؤدي إلى تقوية الجهاز الإداري. كما أكدت دراسة عبد الله الخراشي 1430هـ في مجال التنظيم الإداري: إن الجمعيات الخيرية لا تخضع لتنظيم موحد، وإنما يتم وضعه من قبل مجلس الإدارة المنتخب ولها نلمس التفاوت بين الجمعيات الخيرية في هيكلها الإداري ونظامها. ودراسة أجريت من خلال مؤسسة العنود 2012م والتي ظهرت الوضع الراهن للمنظمات الغير الربحية وهي التي كالتالي:

- تفتقد المنظمات غير الهادفة للربح إلى الشفافية حتى على المستوى الداخلي.
- هناك نقص متزايد في الموارد البشرية والمالية.
- يعيب المنظمات غير الهادفة للربح الافتقار إلى التغييرات الايجابية وقصور الرؤية والتوقعات غير الواقعية من جانب المدراء وقلة عدم الالتزام بالكتيبات الارشادية والسياسات الداخلية والاجراءات.

شكل (7) تحليل العاملي لأبرز العوامل التي تؤثر في العمل الخيري فيما يتعلق بوسائل توسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري

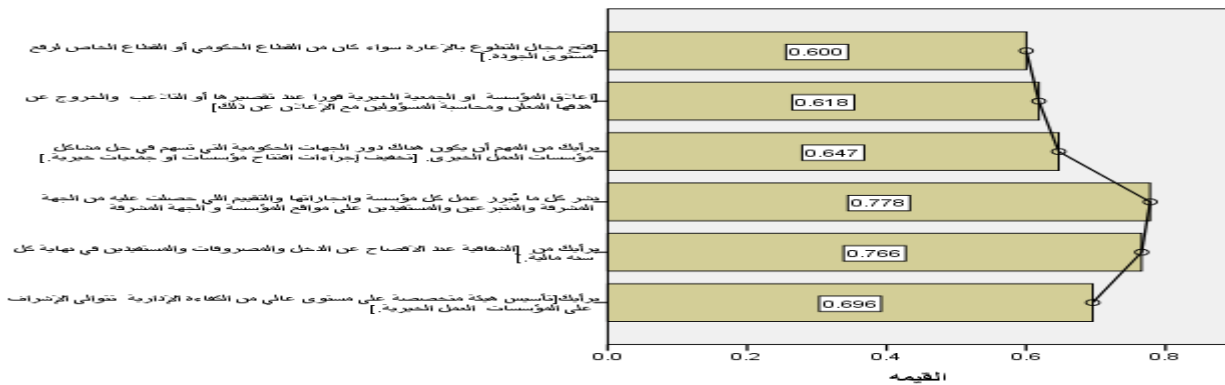
تحليل العاملى لأبرز العوامل التي تآثير في العمل الخيري فيما يتعلق بوسائل توسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري



أظهر شكل (7) باستخدام التحليل العاملى لأبرز العوامل التي تؤثر في العمل الخيري فيما يتعلق بوسائل توسيع نشاطات مؤسسات العمل الخيري بأن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو أن تكون أهداف المؤسسة الخيرية محل احترام لجميع العاملين بقيمة (0.80). بهدف بناء المجتمع ككل , وعدم استخدام تلك المؤسسات بأعمال غير شرعية منها تقرير مركز ادارة السياسة الضريبية 2014م ,الذي ظهر الاستخدام السيئ للجمعيات الخيرية لغسيل الاموال والذي بدوره يؤدي لاساءة وعدم المصادقية لبعض الجمعيات الخيرية. وبالإضافة الى تقرير 2008م لوجدهو 19 دولة تعنى من الإساءة للجمعيات الخيرية منها أوصت الدراسة بوجود استراتيجية لمواجهة الإساءة لتلك الجمعيات.

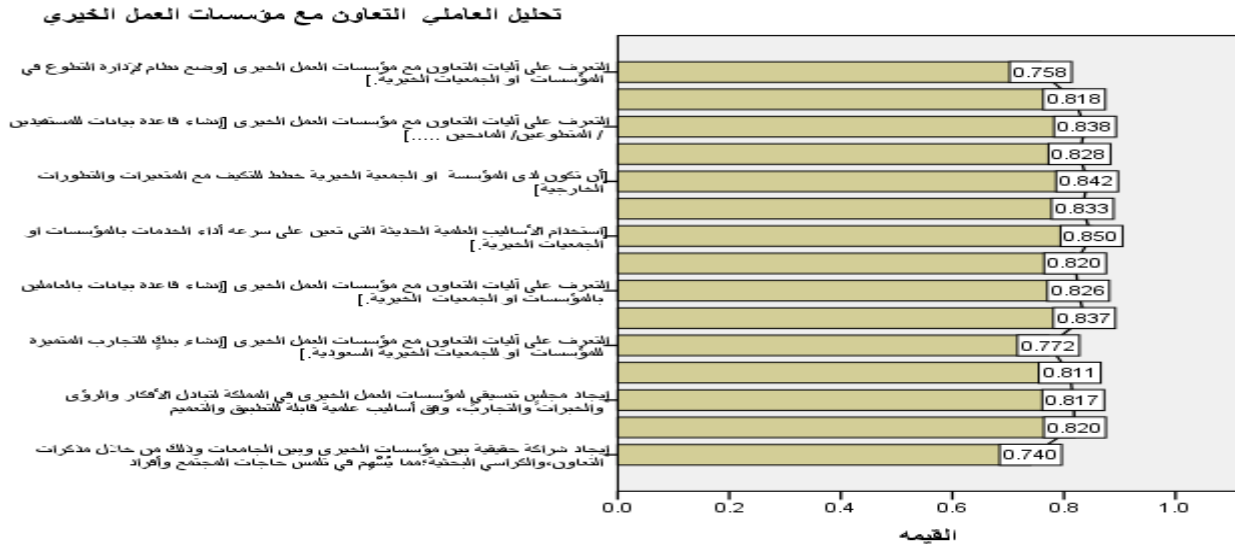
شكل (8) تحليل العاملى لدور الجهات الحكومية في حل مشكلات مؤسسات العمل الخيري

تحليل العاملى لدور الجهات الحكومية في حل مشكلات مؤسسات العمل الخيري



أظهر شكل (8) باستخدام التحليل العاملى لدور الجهات الحكومية في حل مشكلات مؤسسات العمل الخيري بأن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو نشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإنجازاتها وتقييمها من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين بقيمة (0.77), لتأكد من مصادقية عمل المؤسسة والحفاظ على تطويرها واستمراريتها بالإضافة الى تعزيز الإيجابيات والتغلب على الصعوبات. ما أظهرته هذه النتيجة من أهمية وجود نظام الالكتروني يهتم بجميع جوانب المؤسسة ولعلل افضل ما يطبق هو نظام الحوكمة التي تعمل على هندرة المؤسسات الخيرية . كما دراسة محمد باعلوي 2008م أن مصادر تمويل الجمعيات الخيرية يكون من خلال : (من مساهمات الأفراد والجماعات والمؤسسات سواء كان ذلك تبرعا نقديا أم عقاريا أم عينييا. الزكاة التي تجمع من الأفراد والشركات. وما يوصي به البعض من تركزهم للجمعيات الخيرية .ووريع الأوقاف وأرباح المشاريع الاستثمارية التي تقوم بها الجمعيات الخيرية .الدعم الحكومي في المملكة العربية السعودية يقسم إلى ثلاثة أنواع وهي : الإعانة التأسيسية وهي تمنح للجمعية بعد فتحها لمدة لا تزيد عن ثلاثة أشهر، أما الإعانة السنوية : وهي تمنح بعد سنتها المالية وبعد وضع تقرير وافي عن الجمعية، أما الإعانة الإنشائية: فهي التي تساهم في تكاليف المباني التي تقيمها الجمعيات ، كما أن هناك إعانات طارئة، وإعانات فنية، وإعانات عينية، وهذه الإعانات تصرف بحسب ما تراه الحكومة.

شكل (9) تحليل العائلي لتعاون مع مؤسسات العمل الخيري



أظهر شكل (9) باستخدام التحليل العائلي لدور الجهات الحكومية في حل مشكلات مؤسسات العمل الخيري بأن الأكثر تأثيراً على المؤسسة هو استخدام الاساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعة اداء الخدمات بمؤسسات العمل الخيري بقيمة (0.85). هنا يؤكد أهمية استخدام نظام الالكتروني يسهل من اداء الخدمات حيث ظهرت دراسة أحمد العرابي (2007م) عن عدد الجمعيات الخيرية الخليجية التي توجد لها مواقع إلكترونية على الإنترنت بلغ (104) جمعية، منها: (65) موقعا في المملكة العربية السعودية، و(14) موقعا في الإمارات العربية المتحدة، و(13) موقعا في مملكة البحرين، و(6) موقعا في دولة الكويت، و(4) موقعا في دولة قطر، وموقعا في سلطنة عمان جاءت المؤسسات الخيرية بدولة قطر في المركز الأول من حيث متوسط درجات التقييم، حيث بلغ متوسط درجات مواقع المؤسسات القطرية (56) درجة بنسبة (63.2%) من إجمالي درجات التقييم، تليها مواقع المؤسسات الخيرية بدولة الكويت بنسبة (54.24%)، ثم مواقع المؤسسات السعودية بنسبة (53.19%) وجاءت المؤسسات الخيرية وتوصلت الدراسة إلى قائمة مرتبة تنازلياً بمواقع الجمعيات الخيرية الخليجية، حسب الدرجات التي. بسلطنة عمان في المركز الأخير بنسبة (34.83%) من إجمالي درجات التقييم حصلت عليها في عمليات التقييم، وحصل موقع الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان) بالرياض على المركز الأول من بين مواقع جمعيات الدراسة حيث حصل على (73.03%) من إجمالي درجات التقييم، وفي المركز الثاني كل من جمعية البر بالرياض وقطر الخيرية بنسبة (71.91%) لكل منهما، والمراكز الخمسة الأخيرة كانت لمواقع الهلال الأحمر لدولة الإمارات، وصندوق كركان الخيري بالبحرين، وجمعية المرأة العمانية بصلالة بسلطنة عمان، وصندوق سترة الخيري بالبحرين، وصندوق سار الخيري بالبحرين كذلك وبلغ عدد المواقع التي تتيح التفاعل مع روادها (39) موقعا بنسبة (37.5%)، وتختلف طريقة التفاعل من موقع لآخر؛ حيث تتيح بعض المواقع إضافة تعليقات، والبعض الآخر يتيح للرواد إضافة مقالات، ويوجد (17) موقعا يتيح التفاعل من خلال منتدى للموقع. ما توصلت اليه دراسة ملي (2009م) لأهمية وجود رقابة حكومية بالإضافة الى التوسع في برامج الخدمة الوطنية وهذا بدوره يؤدي الى نمو العمل الخيري واضافه صفة الاستمرارية في العمل الخيرية وتحديد ا ضمان ادارة الجودة الشاملة.

Conclusions and Recommendations

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- 1- ظهرت نتائج الدراسة الاولى بان غالبية العينة من الفئة العمرية من أقل من 30 سنة وهذا يؤكد تطبيق استراتيجية اقتصاد المعرفة والتي تؤكد على اهمية وجود فئات شابه في العمل . كما ظهرت نتائج الدراسة الاولى بان غالبية العينة من الذكور . كما ظهرت نتائج الدراسة الاولى بان غالبية العينة ممن يحملون الخبرة الوظيفي أقل من 5 سنوات, كما ظهرت نتائج الدراسة الاولى بان غالبية العينة من المدراء التنفيذيين.
- 2- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى مكونات الجمعية الخيرية او المؤسسة الخيرية من خلال التركيز على أهداف معينه وإهمال أهداف الأخرى و ظهر ضعف وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين بالمؤسسة .وما أكد من صعوبة في ضعف وضوح الأهداف بالنسبة لأفراد المجتمع , و أن تكون الأهداف تفوق قدرات العاملين المؤسسة.
- 3- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى أهداف الجمعية الخيرية من خلال وجود نوع من الصراع بين العاملين في المؤسسة الخيرية وحاجه الى تدخل مهني, وعدم السعي لعملية التنسيق بين العاملين بالمؤسسة الخيرية , و لا يوجد لقاءات تنسيقية بين المؤسسات , وظهر أيضا عدم وجود جهاز ينسق بين المؤسسات وبعضها , وظهر وجود نزاع من الصراع بين المؤسسة الخيرية والمؤسسات الخيرية الأخرى , و تعارض الأهداف بين المؤسسات الخيرية.
- 4- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى عمليات التنسيق في الجمعية الخيرية من خلال عدم الترخيص باستخدام الرسائل النصية للتعريف بالمؤسسة و أن منح الجهة الإدارية حق حل المؤسسة دون اللجوء للسلطة القضائية , و تقييد قدرة المؤسسات في عمليات جمع المال و , وفرض تطبيق الانظمة على المؤسسات الخيرية وعدم فهم اللوائح والأنظمة في المؤسسات الخيرية , و تسجيل الاعمال التي تقوم بها المؤسسة الخيرية , بالإضافة الى الوصول للمتبرعين , وكسب ثقتهم.
- 5- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى اللوائح والقوانين التي تعمل في اطارها المؤسسات الخيرية من خلال غياب المشاركة في أعمال المؤسسة من قبل العنصر النسائي, و وجود خلاف بين أفراد المجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية, و انخفاض المستوى الثقافي والاجتماعي لأفراد المجتمع المحيط , و غياب المشاركة أفراد المجتمع في أعمال المؤسسة الخيرية ككل.
- 6- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري في المملكة العربية السعودية والتي ترجع الى المجتمع المحيط من خلال ضعف الجهاز الإداري بالمؤسسة, و عدم وجود قاعدة بيانات للمستفيدين, و المجاملة عند تقديم الخدمة لأفراد على حساب آخريين, وعدم خضوع المؤسسات الخيرية لتنظيم موحد , و عدم تفويض السلطة للعاملين داخل المؤسسة الخيرية ومركزية الإدارة , و عدم وجود قاعدة بيانات للمتبرعين, و وجود ازمات الخارجية تهدد عمل المؤسسة الخيرية .
- 7- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في دور الجهات الحكومية التي تساهم في حل مشاكل مؤسسات العمل الخيري تخفيف إجراءات افتتاح المؤسسات الخيرية, وفي المقابل إغلاقها فوراً في حالة التقصير أو التلاعب , والخروج عن هدفها المعلن ومحاسبة المسؤولين مع الاعلان عن ذلك . و فتح مجال التطوع بالإعارة سواء كان من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص لرفع مستوى الجودة, و تأسيس هيئة متخصصة على مستوى عالي من الكفاءة الإدارية تتولى الاشراف على المؤسسات الخيرية, و الشفافية من خلال الإفصاح عن الدخل والمصروفات والمستفيدين في نهاية كل سنة مالية, و النشر على مواقع المؤسسة أو الجهة المشرفة توضح عمل كل مؤسسة وإجازاتها والتقييم اللي حصلت عليه من الجهة المشرفة والمتبرعين والمستفيدين ولا يكون هناك تدخل بشري في هذا العمل.
- 8- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق ببناء وتقبل للتغيير من خلال تغيير في أهداف المؤسسات الخيرية ورسالتها وأغراضها , و الدمج مع المؤسسات الصغيرة, و ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي, و وجود الاتحادات والنقابات المهنية /العملية خاصة بمؤسسات العمل الخيري , و إصدار قوانين وتشريعات حكومية جديدة تتعلق بتقديم الخدمات للمستفيدين, و اعتماد المؤسسات الخيرية على إيجاد وقف خاص واستثماره , و إدخال نظم معالجة معلومات متطورة , وجود برامج لعلاج الازمات في المؤسسات الخيرية من خلال ادارة علاقات عامة متميزة و استقطاب كفاءات ادارية , و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين, و نشر ثقافة المنافسة بين العاملين في المؤسسة الخيرية , و توفير أجهزة ومعدات جديدة .
- 9- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز وسائل لمعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بتشجيع الافكار الجديدة من خلال توليد الأفكار والبحث حول العالم عن نماذج رائدة ومحاولة تطبيقها. كما أن غالبية العينة الأخرى أوضحت نسبة متوسطة حول فهم المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة الخيرية, و وجود الخطط تنفيذية تضمن مساعدة المؤسسة الخيرية في حل ما تواجهه من التغييرات التي تطرأ على المجتمع, و البحث عن افكار سهلة التنفيذ ومبتكرة تنفيذ المؤسسة الخيرية .

- 10- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق السماح بمزيد من تفاعل بين الأفراد في نفس المؤسسة والجماعات الأخرى من خلال أن تنظيم يوم مفتوح دوري للمستفيدين مع قيادات وموظفي المؤسسات العمل الخيري, و أن تعطي إدارة المؤسسة اهتماما عظيما بالقواعد الخاصة بالأشخاص الذين ليسوا موظفين بموجب قانون العمل والعمال. و أن لا تتعارض قواعد العمل مع الأنظمة العامة أو أنظمة الدولة, و اعتماد برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكات مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها. كما أن غالبية العينة الاخرى أوضحت نسبة متوسط حول أن تكون إدارة المؤسسة مسؤولة عن قواعد العمل وإجراءاته وتسييرها أمام المستفيدين , و تطوير العاملين مهنيا وإدارياً من الجوانب الحيوية المهمة بحكم تغير التعاملات وتغير حاجات المستفيدين , وأن يتلقى العاملون الدعم والمساندة اللازمين لتسيير إجراءات العمل من جهة، وتوفر الرغبة الذاتية للعاملين في توفير الجو المناسب الذي يضمن تفاعل الأفراد مع بعضهم ومع من يتعاملون معهم , و تطوير جهاز البحث والدراسات الاجتماعية .
- 11- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بوضع أهداف واضحة للمؤسسات العمل الخيري وتوفير الحرية لها من خلال أن تصاغ الأهداف بوضوح وتعلن للجميع سواء كانوا عاملين أو أفراد مجتمع. كما أن غالبية العينة الاخرى أوضحت نسبة متوسطة حول العمل على تحقيق وإعطاء أولوية للعمليات التي تتحدد من خلالها أهداف المنظمة لحشد الطاقات الفردية والجماعية والتنسيق بينها بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة الخيرية, وأن تكون أهداف المؤسسة محل احترام لجميع العاملين .
- 12- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بمنح الاعتراف والتقدير للمؤسسات العمل الخيري من خلال تقدير الأفراد وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم نظير قيامهم بعمل عظيم كما ان الغالبية الاخرى ذكرت بنسبة متوسطة حول تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الخيرية , وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة , و رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال المزايا المادية والمعنوية و تدعيم الأداء الايجابي لتطوير البرامج التي تستند على الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها .
- 13- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في ابرز وضع وسائل المعالجة وتوسيع نشاطات المؤسسات العمل الخيري والتي تتعلق بالتأكيد على إعادة هندسة نظم العمل في المؤسسة والجودة من خلال البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم للمؤسسة العمل الخيري وضرورة التخلي عن اجراءات العمل القديمة و بإيجاد اجراءات ثانوية تترك البنى الأساسية لأهداف ورسالة المؤسسة الخيرية .
- 14- ظهرت نتائج الدراسة بان غالبية العينة تبحث في آليات التعاون مع مؤسسات العمل الخيري من خلال إنشاء الشبكة السعودية للمؤسسات الخيرية و أثر في إيجاد شراكة حقيقية بين مؤسسات العمل الخيري وبين الجامعات وذلك من خلال: مذكرات التعاون، والكراسي البحثية؛ مما يُسهم في تلمس حاجات المجتمع، وخدمة أفرادِه وان إنشاء بنكٍ للتجارِب المتميزة للمؤسسات الخيرية السعودية و فعالية في إيجاد مجلسٍ تنسيقيٍّ لمؤسسات العمل الخيري في المملكة لتبادل الأفكار والرؤى والخبرات والتجارِب، وفق أساليب علمية قابلة للتطبيق ووجود وحدة خبراء لتقييم العمل المؤسسي الخيري و استخدام الأساليب العلمية الحديثة التي تعين على سرعه أداء الخدمات بالمؤسسات الخيرية, و قياس فاعلية المؤسسات الخيرية في تقديم خدماتها من خلال إنشاء برنامج الالكتروني للمتابعة و فتح قنوات التواصل الإيجابي مع وسائل الإعلام مما يُعزِّز الصورة الذهنية الإيجابية و وجود نظام لإدارة التطوع في المؤسسات الخيرية والتدريب الكوادر العاملة بالمؤسسات الخيرية و إنشاء قاعدة بيانات بالعاملين بالمؤسسات الخيرية و تفعيل الحضور الاعلامي في وسائل التواصل الاجتماعي و رفع مستوى قدرة المؤسسة الخيرية من خلال زيادة مصادر التمويل بهدف تغطيه كافة حاجة المستفيدين و ضرورة وجود قاعدة بيانات للمستفيدين / المتطوعين/ المانحين.

إما التوصيات :

- لا بد من تكثيف الدورات التدريبية والملتقيات و المؤتمرات للمدراء التنفيذيين والاستعانة بالخبراء بهدف ارتكاز المؤسسة الخيرية على اساس صحيحه.
- المساهمة في تحديد الاهداف التي يمكن للمؤسسة الخيرية تنفيذها ويتحدد ذلك من خلال تحديد رؤية ورسالة وضحه واستراتيجية محدد.
- تشجيع العاملين على العمل بروح الفريق وتفعيل ما يسمى بالتدوير الوظيفي بهدف قله من الصراع التي تحدث بين العاملين انفسهم.
- لا بد من اللجوء الى استراتيجيته تفي بالتنسيق بين مؤسسات العمل الخيري باستخدام التكنولوجيا كاستخدام الحوكمة بين مؤسسات العمل الخيري.
- تفعيل دور الاقسام النسائي في مؤسسات العمل الخيري حيث يوجد بعض من المؤسسات لم تفعيل هذا الدور برغم توجهات رؤية 2030 تدعم عمل المرأة.
- المساهمة في تقوية الجهاز الإداري من خلال تقييم عمل المؤسسة والوقوف على السلبيات ومعالجتها وتدعيم الايجابيات وصولا الى الجودة الشاملة .
- حث رجال الاعمال والمهتمين في المجال الخيري بتسهيل الإجراءات التي تتعلق بافتتاح مؤسسات العمل الخيري بمقابل متابعة عمل المؤسسات والاشراف عليها لضمان جودة العمل الخيري ومحاسبة المقصرين.
- لبناء ومعالجة المشكلات التي تواجه مؤسسات العمل الخيري لا بد من وضع أهداف استراتيجية تتناسب مع المتغيرات العصر مع الالتزام بالوضوح والتحديد.
- تشجيع عمل المجموعات المركزة للوصول افكار وتجارب رائدة التي يمكن الاستفادة منها ومن ثم تفعيلها بما يناسب مع عمل المؤسسة الخيرية.
- وضع مجلس تنسيقي دوري للقيادات والعاملين في المجال الخيري بهدف التعاون والمساهمة بالتشبيك الاجتماعي والبحث بما يسمى بالعائد الاجتماعي .
- استخدام الشفافية عند وضع الاهداف امام المستفيدين والعاملين بهدف توعية المستفيدين وتوضيح ما لهم وما عليهم .
- وضع اللوائح والقوانين التي تمنح الاحترام والتقدير للعمل في مؤسسات العمل الخيري ووضع من يتناول على تلك المؤسسات العقوبات التي تحفظ حقوق المؤسسة الخيرية .
- يمكن اعادة هندسة النظم الادارية (هندرة) من خلال استخدام دليل الجودة العمل في مؤسسات العمل الخيري من خلال المرفق مع الدراسة
- مواصلة الدعم من الجامعات الى مؤسسات العمل الخيري بهدف اجراء التطوير المستمر لعملها وتفعيل سوق العمل الذي يخدم الشباب ويخدم المؤسسة الخيرية .

References

المراجع

1. آل غزوي, حسين (2011م). الاتجاهات الحديثة في المحاسبة المختصة. رسالة دكتوراه منشورة. كلية العلوم الإدارية. الأكاديمية العربية في الدنمارك .
2. إبراهيم, عبد الرحمن رجب وآخرون(1983). أساسيات تنظيم المجتمع, الرياض: دار عالم الكتب.
3. إبراهيم, عبد الرحمن رجب وآخرون(1983م). تنظيم المجتمع أسس نظرية وأجهزة, الرياض: دار عالم الكتب.
4. إبراهيم, نيفين عبد المنعم محمد. 2008م . الإدارة البيئية ومساعدة الجمعيات الأهلية العاملة في مجال البيئة على تحقيق أهدافها" دراسة مطبقة بالجمعيات الأهلية العاملة في مجال حماية البيئة بالمنطقة الشمالية بمحافظة القاهرة", المؤتمر العلمي الدولي الحادي العشرون للخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, المجلد الخامس.
5. إبراهيم, عبد الرحمن رجب(2000). الإسلام و الخدمة الاجتماعية, دار سينا, القاهرة: الطبعة الأولى.
6. أبو الوفا, أبو الوفا محمد. 2008م . العمل الخيري لمساعدة أسر المسجونين المعوزين بين التأصيل الشرعي والتنظيم القانوني. مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث, دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري. دبي. الإمارات العربية المتحدة.
7. إمام, عائشة عبد الرسول. 2008م. اتجاه الجمعيات الأهلية نحو تكوين بناء لتبادل المعلومات ومنع تكرار الخدمات الدليل الإرشادي لبناء "دراسة مطبقة على عينه من الجمعيات الأهلية بمحافظة القاهرة", المؤتمر العلمي الدولي الحادي العشرون للخدمة الاجتماعية, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان, المجلد الخامس
8. أوسترفالدر, إلكسندر(2013م). ابتكار نموذج العمل التجاري. جبل عمان الأردن. ط1
9. البدري. علاء الدين جار النبي موسى. 2008م . العمل الخيري في آسيا الوسطى دراسة استشرافية (دراسة تطبيقية على دول . كازاخستان -قرقستان-طاجكستان). مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث, دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري. دبي. الإمارات العربية المتحدة.
10. الخري: غالب حيا. (بدون). القيادة الإدارية في الجمعيات الخيرية. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإدارية. جامعة الملك سعود, الرياض.
11. الخراشي, عبد الله. (1430هـ). تطبيقات الجودة في الجمعيات الخيرية. اللقاء السنوي للجهات الخيرية. الجودة والعمل الخيري, المنطقة الشرقية
12. الدامغ, سامي (2014م). خط الكفاية في المملكة العربية السعودية. مؤسسة الملك خالد الخيرية, الرياض.
13. الدباغ, عفاف إبراهيم. (1991م). العلاج الإسلامي للحالات الفردية. ندوة الخدمة الاجتماعية في الإسلام. القاهرة. مكتبة العبيكان.
14. الدخيل, عبد العزيز. 2008م. تطبيق المعايير المحاسبية في منظمات العمل الخيري, مؤسسة الملك خالد الخيرية .
15. الرشود, عبد الله راشد عبد العزيز. 2003م دور الجمعيات الأهلية في دعم البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية, أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
16. الرشيد, نوره محمد, 1428هـ , تفعيل العمل الخيري , الملتي الأول للعمل الخيري في القصيم, المملكة العربية السعودية.
17. الزارع, نايف عابد (2006). تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة, عمان: دار الفكر.
18. السروجي, طلعت وآخرون (2006م). جودة الخدمات الاجتماعية المفهوم والأهمية والضمانات , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد الحادي والعشرون , جامعة حلوان .
19. السكيني. دعاء عادل قاسم. 2012م. المؤسسات الخيرية حكمها وضوابط القائمين عليها وحدود صلاحيتهم. رسالة ماجستير في الفقه المقارن, كلية الشريعة والقانون, الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.
20. الشهري, ياسر (1429هـ). تسويق قيم العمل الخيري في ضوء النظرية التسويق الاجتماعي دراسة تحليلية تقويمية للجهود الاتصالية في المؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية رسالة الدكتوراه منشورة مقدمة قسم الإعلام. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
21. الصياد, عبد العاطي أحمد؛ وصيري, عبد الله عبد الغني. 1989م. طريقة إمبريقية مقترحة لتقدير وتقويم صدق المحكمين, بحث منشور بمجلة كلية التربية جامعة الزقازيق, العدد التاسع, السنة الرابعة.
22. العبد الكريم, حصص يوسف. 2007م. تفعيل عملية التبادل بين الجمعيات الخيرية النسائية بمدينة الرياض, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد الثالث والعشرون , الجزء الثالث, جامعة حلوان .
23. العدوي. محمد احمد على. 2008م . مؤسسات المجتمع المدني وسياسات التنمية الشاملة (دراسة حالة للمؤسسات والجمعيات الخيرية). مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث, دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري. دبي. الإمارات العربية المتحدة.
24. العربي, أحمد (2007م) مواقع الجمعيات الخيرية الخليجية على الانترنت :دراسة تقويمية. مركز الدولي للدراسات والأبحاث مداد .جده
25. العساف, صالح بن حمد (2006م). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية, الرياض. مكتبة العبيكان
26. العنزي, مها (2011م). جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الأولية. رسالة ماجستير, الرياض. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
27. القحطاني, عبد المحسن (2008 م). استراتيجيات حل المشكلات لدى العاملين في مؤسسات القطاع الثالث القطر الخيري الكويتي أمودجا. بحث مقدم إلى مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث. دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري. دبي
28. الغريب, عبد العزيز علي. 2007م. معايير الثقة لدى المتبرعين للأعمال الخيرية ..دراسة استطلاعية على عينة من رجال الأعمال في الرياض وجده والدمام, مؤسسة الملك خالد الخيرية .
29. القحطاني, سالم سعيد, وآخرون. 1425هـ. منهج البحث في العلوم السلوكية, الرياض, مكتبة الملك فهد الوطنية, ط2

30. المجالي. محمد خازر . 2008م. المؤسسات الخيرية ودورها في تنمية العلاقات الدولية والتواصل الحضاري. مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث, دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري. دبي. الإمارات العربية المتحدة.
31. الملاح , ماهر عبد الوهاب كامل (2005م). المعوقات التي تواجه مراكز الخدمات الجماهيرية في تحقيق أهدافها, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد التاسع عشر, جامعة حلوان .
32. النصار . عزيزة عبد الرحمن. 1428هـ, مقومات ومعوقات العمل الخيري , المتلقي الأول للعمل الخيري في القصيم , المملكة العربية السعودية.
33. باحجرز, خالد صالح محمد. 2008م. دور المؤسسات الخيرية في تنمية العلاقات الدولية والتواصل الحضاري. مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث, دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري. دبي. الإمارات العربية المتحدة.
34. باعلوي. محمد (2008م). مدى فاعلية الرقابة الإدارية في أعمال الجمعيات الخيرية وانعكاساتها الأمنية دراسة مسحية على رؤساء الجمعيات الخيرية بمكة المكرمة والرياض, رسالة ماجستير منشور. جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية بالرياض
35. بركات .وجدي محمد (2005م). تفعيل الجمعيات الخيرية التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعي بالمتجمع العربي المعاصر . جامعة حلون . القاهرة .
36. حجازي , سناء محمد و آخرون . 2008م. دراسة لقواعد البيانات بالمنظمات الأهلية كمدخلات لنظم المعلومات (دراسة مطبقة على عينة من المنظمات الأهلية بمنطقة شمال القاهرة), المؤتمر العلمي الدولي الحادي العشرون للخدمة الاجتماعية , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , المجلد السادس
37. حسان , مصطفى احمد .(1991م). الرعاية الاجتماعية في الإسلام . ندوة الخدمة الاجتماعية في الإسلام . القاهرة . مكتبة العبيكان.
38. حسن. عبد الباسط محمد(1998م). أصول البحث الاجتماعي. القاهرة . مكتبة وهبه .
39. حريم, حسين (2010م). ادارة المنظمات من منظور كلي , دار حامد للنشر والتوزيع الاردن, عمان
40. حمزة , احمد .(2006م), المتطلبات المعرفية للأخصائي الاجتماعي المدرسي كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد الحادي والعشرون , جامعة حلوان .
41. حمزوي , رياض (2012م). دراسة مقارنة لمعوقات إدارة منظمات الخدمات الإنسانية في دولة الإمارات العربية وسلطنة عمان وكيفية إيجاد الحلول لها . تمويل مشترك بين جامعة الإمارات العربية المتحدة وجامعة السلطان قابوس . عمان . الإمارات
42. حميد, محمد محمود مصطفى (2007م). الاتصال الإنساني و الخدمة الاجتماعية المعاصرة , مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية العدد الثامن عشر , معهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة
43. خاطر, احمد مصطفى (1998م). الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية – مناهج الممارسة – المجالات) , إسكندرية : المكتب الجامعي الحديث
44. راجح, احمد عزت(2008م). أصول علم النفس, القاهرة: دار المعارف, الطبعة الثالثة عشرة.
45. رجب , إبراهيم وآخرون .(1983م). أساسيات تنظيم المجتمع , الرياض : دار عالم الكتب
46. رشوان, احمد صادق . 2007م. العلاقة بين متطلبات بناء القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة" المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , المجلد الخامس
47. زهران, حامد عبد السلام(2000م). علم النفس الاجتماعي, القاهرة: عالم الكتاب.
48. سليمان , حسين حسن وآخرون(2005م) . الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة المؤسسة والمجتمع , بيروت : المؤسسة الجامعية , الطبعة الأولى
49. شحاتة , فوزي محمد الهادي منصور (2006م). تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل عنها, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد العشرون , الجزء الثالث , جامعة حلوان
50. شعراوي , منيرة , (2007م), جودة الخدمة الاجتماعية في التأهيل الشامل للأحداث الحائرين , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد الثاني والعشرون , جامعة حلوان .
51. شلي , نعيم وآخرون (2008م). تقييم جودة التعليم العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية . العدد الخامس والعشرون , جامعة حلوان .
52. عبد الجواد . سلوى , 2008م . دور الجمعيات الأهلية في التخفيف من حدة المشكلات البيئية " دراسة مطبقة على عينة من الجمعيات الأهلية بمحافظة الإسكندرية" . المؤتمر العلمي الدولي الحادي العشرون للخدمة الاجتماعية , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , المجلد الثالث عشر.
53. عبد الحفيظ ,علاء(2008م) . دور المؤسسات الخيرية في تنمية العلاقات الدولية وتقوية المجتمع المدني العالمي . بحث مقدم إلى مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث. دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري . دبي . الإمارات العربية المتحدة.
54. عبد الرحمن, عبد الله محمد (2009) . إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية و الممارسات الواقعية, بيروت: دار المعرفة الجامعية.
55. عبد الرحيم , محمد احمد محمود (2007م). تقدير حاجات الفقراء من الخدمات المجتمعية للجمعيات الأهلية, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد الثالث و العشرون , الجزء الأول , جامعة حلوان
56. عبد اللطيف ,رشاد احمد .(2007م). تنمية المنظمات الاجتماعية مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع , الإسكندرية ودار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر.

57. عبد الموجود , منى احمد (2005م) . التقييم كخطوة من خطوات التدخل المهني مع الحالات الفردية, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية, العدد الثامن عشر , جامعة حلوان
58. عبد الهادي . زكريا محمد.2008م. الإيمان كدافعية لتشجيع العمل التطوعي الهلال الأحمر الإماراتي أمودحا دراسة ميدانية .مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث ,دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري .دبي .الإمارات العربية المتحدة.
59. عبيدات, ذوقان. 2005م. البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه), الرياض: دار أسامة.
60. عثمان , عبد الفتاح(1998).خدمة الفرد في المجتمع النامي ,القاهرة:مكتبة الأنجلو المصرية .
61. عوجة, مختار .1415هـ. القاعدة النظرية للأنشطة التطوعية الخيرية في المملكة العربية السعودية, دراسة وثائقية لتجربة الجمعيات الخيرية, مجلة التعاون, العدد 34.
62. عدس,عبد الرحمن وآخرون (2005م).البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه,دار أسامة للنشر والتوزيع.
63. علي , ماهر أبو المعاطي .(2010م). تقويم برامج ومشروعات المنظمات الاجتماعية , الرياض , مكتبة الزهراء.
64. علي , ماهر أبو المعاطي (2008).إدارة المؤسسات الاجتماعية مع نماذج تطبيقية من المجتمع السعودي, الرياض : دار الزهراء ,الطبعة الثانية.
65. علي , ماهر أبو المعاطي (2009م). مقدمة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية . دار الزهراء ,الرياض .
66. عويس , منى وآخرون .(1996م). التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق , مصر : دار الفكر العربي .
67. فتح الله, عصام عبد الرازق (2009 م). حماية حقوق الممارسين , الندوة الثالثة عشر للخدمة الاجتماعية وحقوق الإنسان , الرياض
68. فريدريك, معتوق, 1993م, معجم العلوم الاجتماعية, أكاديميا, بيروت.
69. قاسم , محمد رفعت و آخرون (2006م).رؤية علمية ومهنية لمصادر معايير الجودة والاعتماد في تعليم الممارسة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد العشرون , جامعة حلوان
70. قاسم , محمد رفعت و آخرون (2005م). نماذج تقييم وتقوم المنظمات الاجتماعية, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد التاسع عشر, جامعة حلوان .
71. لائحة الجمعيات الخيرية وزارة الشؤون الاجتماعية 2014
72. محمد , المدني وآخرون .(2006م), مؤشرات تخطيطية لزيادة جودة خدمة التعليم بمدارس الفضل الواحد لتحسين نوعية الحياة, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية العدد العشرون , جامعة حلوان.
73. محمود , منال طلعت (2006م). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات الرعاية لاجتماعية , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد الحادي والعشرون , جامعة حلوان .
74. مرسي , محمد عبد العليم(1995م) . التربية ومشكلات المجتمع, الرياض ,دار الإبداع الثقافي
75. مركز إيفاد للدراسات والاستشارات .(2014م) . تصنيف الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية,مؤسسة الملك خالد الخيرية .الرياض
76. مركز مداد .1432هـ .العمل الخيري وأثره على الاستقرار الاجتماعي .مركز مداد الدولي للأبحاث والدراسات .
77. معهد كامز للتدريب الكويتي, 2008م . التنمية الثقافية والعمل الخيري المتكامل.مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث ,دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري .دبي .الإمارات العربية المتحدة.
78. ملاوي . أحمد ابراهيم. 2008 م . دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية الشاملة .مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث ,دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري .دبي .الإمارات العربية المتحدة.
79. ملاوي, أحمد (1432هـ).دور العمل الخيري في تعزيز الاستقرار الاقتصادي .مركز الدولي مداد ,الأردن
80. ملتقى التجارب المتميزة للجمعيات الخيرية السعودية . 2012م .جامعة الجمعة.
81. منصور ,عبد الملك . 2008م . العمل الخيري تكافل اجتماعي وعطاء إنساني.مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث ,دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري .دبي .الإمارات العربية المتحدة.
82. نيازي , عبد المجيد .(2009م). معايير الجودة في الخدمة الاجتماعية , مجلة الخدمة الاجتماعية , العدد الثالث , مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون , قسم الخدمة الاجتماعية.
83. وزارة الشؤون الاجتماعية (1430-1431). بيان بالجمعيات والمؤسسات الخيرية في مناطق المملكة العربية السعودية. بيان غير منشور, الإدارة العامة للمؤسسات والجمعيات الأهلية, الرياض.
84. يونس , زكى الفاروق(1987م) . الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي , القاهرة: عالم الكتب . الطبعة الأولى.

مراجع الأجنبية :

85. Charles.morrison>overview> in Charles .domestic adjustments .Tokyo: japan center for international exchange,1998

86. Chuan-Hsuan Teng .2012. An Investigation of the Key Success Factors of the Strategic Philanthropy Conducted by Corporate Foundations — A Case of Advantech Foundation and Chinatrust Charity Foundation. Master's Thesis. Business Management.

87. Dunn, Craig and Kerry Arabena.2012.An overview of approaches for philanthropic investment in Aboriginal women and girls .A message from AMP.pp11
88. George. Argyrrols, 2000. Statistics for Social and Health Research, With a Guide to S.P.S.S, London, British Library Cataloguing.
89. Google center,2007,,Patterns of Household Charitable Giving by Income Group, The Center on Philanthropy at Indiana University
90. Jeermy J. Foster. 2002. Data Analysis, using (SPSS) for Windows, London. The Cromwell Press LTD.
91. Kumar Swain.Pranaya.2009.Pinching The Ingo Phenomenon: Putting Perspectives Into Practice. Indian Institute Of Management Calcutta.pp6
92. Marts & Lundy, 2016. The Philanthropy Outlook 2016 & 2017Indiana University – Purdue University Indianapolis
93. Pollack Daniel.2008. Social workers and the United Nations: Effective advocacy strategies, school of social work Yeshiva University, New York, Vol 11.
94. Wu, I-Hsuan, 2012. "Brand and public relations in the Taiwanese not-for-profit sector: a case study of the Eden Social Welfare Foundation" .*Theses: Doctorates and Masters*. Paper 525.
95. CHARITY & NFP LAW BULLETIN NO. 381 MARCH 23, 2016. FEDERAL BUDGET 2016: IMPACT ON CHARITIES AND NOT-FOR-PROFITS
96. Covering Charitable Receipts at Nonprofit Organizations in the United States and Canada in 2015. Winter 2016 Nonprofit Fundraising Study
97. Brice S. McKeever.2015, The Nonprofit Sector in Brief , CENTER ON NONPROFITS AND PHILANTHROPY
98. Molly F. Sherlock,2009, An Overview of the Nonprofit and Charitable Sector, Congressional Research Service
99. René Bekkers,2007, Generosity And Philanthropy: A Literature Review, Pamala Wiepking Department of Philanthropic Studies, Vrije Universiteit Amsterdam
100. Mary A. O'Herlihy, John J. Havens, and Paul G. Schervish, 2002. Charitable Giving: How Much, By Whom, To What, and How?.reswarch handbook.
101. A research report for the Charity Commission,2013, Charities and social investment,
102. Beth Breeze,2010. How Donors Choose Charities Findings of a study of donor perceptions of the nature and distribution of charitable benefit. Centre for Charitable Giving and Philanthropy Occasional paper 1
103. Robert G. Picard, Valerie Belair-Gagnon and Sofia Ranchordás,2016, The impact of charity and tax law/regulation on not-for-profit news organizations, Published jointly by the Reuters Institute for the Study of Journalism, University of Oxford, and the Information Society Project, Yale Law School, Yale University