

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
Syrian Virtual University



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية

تأثير جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين " دراسة حالة على منظمة الهلال الأحمر العربي السوري "

The impact of the Quality of services provided in non-profit organizations on the
satisfaction of beneficiaries
" A case study on Syrian Arab Red Crescent Organization "

مشروع بحث مقدم لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير تأهيل وتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد الطالبة: أريج نافذ الموعي

Areej_151992

إشراف الدكتور بسام زاهر

2023

الإهداء

يا من علمني معنى الحياة... يا من أمسك بيدي على دروبها... يا من أجده معي في ضيقي وحولي في فرحي...
ومن أحمل اسمه بكل فخر...إلى معلمي الغالي...

(أبي الحنون)

يا منبع الحب الصافي... يا مصدر الشوق الدافي... يا أرقى وأروع حب عرفته البشرية... أنت لي الروح وبلسم
هذه الحياة....

(أمي الغالية)

إلى من تقف الكلمات عاجزة عن وصفه...شريك حياتي ورفيق دربي لما له من فضل في تشجيعي لمواصلة
بحثي هذا والذي صبر علي وكان نعم العون...

(زوجي يوسف)

إلى من هم أقرب إلى من روحي...لميس، عبير، ريم، مرام.....

(أخواتي الأعزاء)

إلى الأخوة اللذين لم تلدهم أمي....

(أصدقائي وأحبتي)

أهدي لكم هذا البحث المتواضع

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من ساعدني وأسهم في إنجاز هذا البحث وخروجه بصورته النهائية... وأخص منهم الدكتور بسام زاهر الذي تفضل بإشرافه على هذا البحث، وذلك لما قدمه من علم ومعرفة ونصح وإرشاد وتوجيه مستمر... فله مني خالص الشكر والتقدير.

كما لا يسعني إلا أن أتقدم بفائق الشكر والامتنان للسادة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الافتراضية السورية لما قدموه في مجال التعليم والبحث العلمي.

وأتوجه بالشكر إلى كل من قدم العون والمساعدة في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالصورة الأفضل.

الباحثة:

أريج نافذ الموعي

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
قائمة المحتويات	4
قائمة الجداول	6
ملخص البحث باللغة العربية	8
ملخص البحث باللغة الإنكليزية	9
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	10
المقدمة	10
مصطلحات البحث	11
الدراسات السابقة	12
التعقيب على الدراسات السابقة	19
مشكلة البحث	19
فرضيات البحث	20
متغيرات ونموذج البحث	21
أهداف البحث	21
أهمية البحث	22
مجتمع وعينة البحث	23
منهج البحث	23
حدود البحث	23
الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث	25
المبحث الأول: ماهية الجودة وإدارتها	
تمهيد	26
مفهوم الجودة	26
التطور التاريخي للجودة	28
أهداف الجودة	30
أهمية الجودة	30
أسس الجودة	31

32	خاتمة المبحث الأول
	المبحث الثاني: جودة الخدمات في المنظمات غير الربحية ورضا المستفيدين
33	مفهوم الخدمة
33	جودة الخدمة
34	أبعاد جودة الخدمة
35	الخدمات الإنسانية
36	جودة الخدمات في المنظمات غير الربحية
38	مفهوم رضا المستفيدين
39	حاجات المستفيد
39	تأثير بيئة المتغيرات في رضا المستفيد
40	التركيز على المستفيد
40	قياس رضا المستفيدين
41	خاتمة المبحث الثاني
	الفصل الثالث: الدراسة العملية
44	عرض بيانات الدراسة واختبار الفرضيات
69	النتائج والتوصيات
72	قائمة المراجع
75	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	التوزع النسبي لعينة الدراسة حسب الجنس	44
2	التوزع النسبي لعينة الدراسة حسب العمر	44
3	التوزع النسبي لعينة الدراسة حسب مستوى التعليم	45
4	التوزع النسبي لعينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	45
5	درجات مقياس ليكرت الخماسي	46
6	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	48
7	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الاعتمادية)	48
8	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الملموسية)	49
9	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (التعاطف)	49
10	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الامان)	50
11	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الاستجابة)	51
12	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (رضا المستفيدين)	52
13	الدالات الإحصائية لتقييم الاعتمادية	53
14	الدالات الإحصائية لتقييم الملموسية	54
15	الدالات الإحصائية لتقييم التعاطف	56
16	الدالات الإحصائية لتقييم الأمان	57
17	الدالات الإحصائية لتقييم الاستجابة	58
18	الدالات الإحصائية لتقييم رضا المستفيدين	59
19	دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الاعتمادية) والتابع (رضا المستفيدين)	61
20	الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الاعتمادية) والتابع (رضا المستفيدين)	61
21	دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الملموسية) والتابع (رضا المستفيدين)	62
22	الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الملموسية) والتابع (رضا المستفيدين)	62
23	دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (التعاطف) والتابع (رضا المستفيدين)	63
24	الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (التعاطف) والتابع (رضا المستفيدين)	64
25	دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الأمان) والتابع (رضا المستفيدين)	65
26	الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الأمان) والتابع (رضا المستفيدين)	65

27	دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الاستجابة) والتابع (رضا المستفيدين)	66
28	الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الاستجابة) والتابع (رضا المستفيدين)	66
29	دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) والتابع (رضا المستفيدين)	67
30	الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) والتابع (رضا المستفيدين)	68

الملخص

يهدف البحث للتعرف على تأثير جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين من خلال أبعاد الجودة المتمثلة في (بعد الاعتمادية – بعد الملموسية – بعد التعاطف – بعد الأمان- بعد الاستجابة) استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات في الدراسة التطبيقية وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

يتمثل مجتمع البحث من المستفيدين من خدمات منظمة الهلال الأحمر العربي السوري، وقد بلغ حجم العينة (155) مستفيد، وقد أظهرت نتائج البحث على موافقة جميع مستفيدي المنظمة على جودة الخدمات المقدمة لهم، وإن البعد الأفضل من ناحية الجودة هو الاستجابة حيث أنها الأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين ثم الأمان وأخيراً الاعتمادية، أما البعدين الأقل تأثيراً هما التعاطف والملموسية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من مؤشرات أبعاد جودة الخدمات لتحسين مستوى الخدمة مما يعزز الثقة لدى المستفيدين من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، رضا المستفيدين، منظمة الهلال الأحمر العربي السوري.

Abstract

The research aims to identify the impact of the quality of services provided in non-profit organizations on the satisfaction of beneficiaries through quality dimensions, including reliability, tangibility, empathy, safety, and responsiveness.

The descriptive-analytical method was used in collecting and analyzing data through the application of the statistical package for social sciences (SPSS).

The research community consists of beneficiaries of the services of the Syrian Arab Red Crescent Organization, and the sample size was (155) beneficiaries. The research results showed that all organization beneficiaries agreed on the quality of services provided to them, and the most influential quality dimension is responsiveness, which has the most significant impact on beneficiaries' satisfaction, followed by safety and reliability, while empathy and tangibility are the least influential dimensions.

The study recommends the use of quality service dimension indicators to enhance the level of service, thereby increasing the beneficiaries' trust in the Syrian Arab Red Crescent Organization.

Keywords: service quality, beneficiary satisfaction, Syrian Arab Red Crescent Organization

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

إن المنظمات الربحية وغير الربحية تتعرض في الآونة الأخيرة إلى متغيرات كثيرة ومنافسة شديدة وهذا يزيد الضغط على إدارتها لزيادة مستوى الجودة، وتحتاج المنظمات بشكل متزايد لتطوير أدائها وقدراتها على الابتكار من أجل البقاء وتحسين ميزتها التنافسية، حيث أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية فهي التحدي الذي سيواجه الأمم بالمستقبل، حيث أن المنظمات الصناعية والخدمية أي كان حجمها ونوعها تهتم بالميزة التنافسية والتي لا تتحقق إلا بالجودة، فإن تحسين جودة الخدمات المقدمة من المنظمات تعد عنصر هام لبقاء المنظمات في حقل الأعمال ويؤدي تحسينها أيضاً إلى زيادة رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم، وفي ظل المتغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئة الأعمال الحديثة والضغوطات المصاحبة لها، أولت العديد من المنظمات اهتماماً متزايداً لتبني المفاهيم الإدارية الحديثة التي تركز على العنصر البشري باعتباره أحد أهم العوامل التي تساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة ونلاحظ أن رضا المستفيدين يعتبر أولوية بالنسبة للمنظمات وذلك عن طريق التواصل مع المستفيدين والتعرف على آرائهم ومقترحاتهم من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة، وتحليل نقاط الضعف والقوة في أداء الخدمة المقدمة بناءً على آراء ومقترحات المستفيدين، ويعد الفهم الحقيقي لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم عنصراً أساسياً في تقديم الخدمة التي ترضي المستفيدين وإن العناية بهم بالتدريب والتطوير المستمرين ضرورة لتعزيز جودة الخدمات من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

ونظراً لزيادة حجم الدور الذي تقوم به المنظمات غير الربحية وتزايد أعداد المستفيدين منها أصبح من الضرورة إجراء المزيد من الأبحاث العلمية والدراسات الميدانية لتوفير بيانات لازمة لتطوير جودة الخدمة المقدمة للمستفيد ولكشف مواطن الضعف والخلل في أداء هذه المنظمات، لذلك عمدت معظم المنظمات إلى تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة لتقليل التكلفة وزيادة الفعالية وتحقيق الميزة التنافسية في الأسواق المحلية والخارجية.

تدعم نماذج الجودة للمنظمات غير الربحية بأساليبها وأدواتها فتعمل على تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة عن طريق التحكم بالخسائر وتحسين نوعية الخدمة للمستفيدين، ونجاح المنظمة يرتبط بمدى التزامها بمعايير الجودة بأداء أعمالها وتقديم خدماتها عبر نظام داخلي محترف يتميز بالتنظيم وسرعة الاستجابة، وهنا نلاحظ العلاقة الوثيقة بين الجودة والمستفيد فمن أهم مرتكزات الجودة هو الاهتمام بالمستفيد وإرضاءه.

ويسعى هذا البحث إلى التعرف على تأثير الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين حيث تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، فتناول الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة واستعرض الفصل الثاني الإطار النظري أما الفصل الثالث فقد تناول الدراسة العملية.

مصطلحات البحث

1. الجودة: Quality

إنَّ المفهوم الحديث للجودة هو المطابقة مع متطلبات وتوقعات العملاء من حيث مواصفات المنتج أو الخدمة المقدمة وجودة الأداء واستمرارية الجودة، فهي تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح.¹

2. الميزة التنافسية: Competitive Advantage

وهي جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وذلك ضرورة لبقاء المنظمة واستمرارها وهي الخاصية التي تميز منظمة عن غيرها من المنظمات عن طريق التفوق على المنافسين في المجال ذاته والتغيير المستمر لمواكبة التطور والتقدم.²

3. رضا المستفيدين: Beneficiary satisfaction

وهي تقديم خدمة جيدة للمستفيدين لتحقيق رضاهم وولائهم للمنظمة واستغلال الفرص المتاحة لتحقيق مستويات الخدمة المرغوبة وتجاوز توقعات المستفيد.³

4. العمل بروح الفريق: Team Spirit

التعاون المتبادل بين أعضاء الفريق والعمل معاً لإنجاز العمل المطلوب بفعالية وكفاءة عن طريق التنسيق وتبادل المعلومات والعمل كفريق وليس فرد حيث يلتزمون بهدف مشترك وهذا يضيف شيئاً من الرضا والمتعة بأداء العمل.⁴

¹ أ.د بهجت راضي، أ.م.دهشام يوسف العربي.(2016)" إدارة الجودة الشاملة"، "(TCM)المفهوم والفلسفة والتطبيقات"، "شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات" ط ١ ، القاهرة ، ص20

²ناصر، آسيا، خليفة. (2014-2015) "أهمية رضا العميل في تدعيم الميزة التنافسية" دراسة حالة بنك الخليج "لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية" الجزائر "جامعة العربي بن مهيدي " أم البواق، ص3

³ناصر، آسيا، خليفة. مرجع سابق، ص42

⁴ أبو النصر، مدحت محمد. (2015) "إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات". الطبعة الأولى القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص 92

5. جودة الخدمات الإنسانية: The quality of human services

وهي التخفيف من معاناة الانسان دون تمييز بينهم وحماية الحياة والصحة وضمان الكرامة الإنسانية وتعزيز التفاهم والصداقة والسلام وعدم التحيز والحياد.

6. الاستجابة: Response

وهي المرونة والسرعة في النشاط الذي تقوم به المنظمة لمواجهة المخاطر أو مشكلة ما واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة بفعالية عالية.

7. التدريب: Training

التدريب يجب أن يكون مستمراً سواء للعاملين في المنظمة بإقامة ورشات تدريبية لإعداد مدربين في مجال التواصل الميداني أو المستفيدين من خدماتها عن طريق إقامة حملات وورشات توعية لمواجهة الصعوبات.

8. التعاطف: sympathy

الاهتمام بمشاكل المستفيد ومعاملته بشكل خاص والاصغاء لشكواه وتلبية حاجاته بكل ودٍ ولطف وتوفير الخدمة المناسبة له.

الدراسات السابقة:

تكمن أهمية الدراسات السابقة للتعرف على ما توصل إليه الباحثون السابقون من نتائج وتوصيات، ومؤشر للتعرف على العديد من الدراسات وهذا يؤدي لمنع التداخل والتكرار مع موضوع الدراسة التي نقوم بها.

الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (أحمد، 2017) بعنوان: "تقييم المنظمات الطوعية في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمتضررين من الكوارث والأزمات"⁵

⁵أحمد، (2017) "تقييم المنظمات الطوعية في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمتضررين من الكوارث والأزمات" بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العمل الطوعي "جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف بدور المنظمات الطوعية لتقديم الدعم النفسي للمتضررين من الكوارث والآلية المستخدمة في الدعم، وتكون مجتمع الدراسة من الأشخاص المتضررين من الأزمات واستفادوا من الخدمات المقدمة من المنظمة، تم اختيار عينة الدراسة من 100 فرد من أصل 500 بطريقة عشوائية بسيطة وتم توزيع الاستبيان عليهم.

كما توصلت نتائج الدراسة إلى أهمية الدور الكبير الذي تقدمه المنظمة في الدعم النفسي للمتضررين وتنفيذها وفق آليات واضحة، وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود آلية للإنذار المبكر لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي في الساعات الأولى للكارثة، وتدريب مستمر للمتطوعين والعاملين بالمنظمة لمواجهة هذه الأزمات.

2- دراسة (بشير، أحمد، 2018) بعنوان: "دور تطبيق مبادئ المواصفة أيزو 9001:2008 في جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية"⁶

تمثل هدف الدراسة بالتعرف على العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المستفيدين ومدى تأثير أبعاد الجودة كمستقل على رضا المستفيد.

وتم اختبار الفرضيات بتوزيع استبيان على العاملين والمستفيدين وجمع البيانات وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS"

وتمثلت أهم نتائج الدراسة في التزام المنظمة بتطبيق نظام إدارة الجودة وتعمل على التطوير المستمر لهذا النظام وتبين وجود سرعة استجابة بتلبية المستفيدين حيث بينت الدراسة أن المنظمة تحاول دوماً أن تقلل الفجوة بين مستوى الخدمة المقدمة والمستوى المطلوب منها، وتهتم المنظمة بالتركيز على المستفيدين حيث تبين أن طريقة تعامل الموظفين مرضية جداً للمستفيدين.

وقدمت مجموعة من المقترحات نذكر منها أنه يجب أن تقوم المنظمة بعمل اجتماعات دورية للعاملين وتدريبهم على تطبيق الجودة وسعي المنظمة لتقليل الشكاوى المقدمة من المستفيدين وتطوير مستوى الأداء لتقديم أفضل خدمة للمستفيد.

3- دراسة (الغامدي، 2019) بعنوان: "دور المنظمات غير الربحية بمنطقة الرياض في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030"⁷

⁶ بشير، أحمد، (2018) "دراسة حالة على منظمة العون الإنساني والتنمية" بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز "جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"

⁷ الغامدي، (2019) "دراسة ميدانية جامعة الملك سعود" "دراسة لاستكمال درجة الدكتوراه الفلسفة في علم الاجتماع" "السعودية"

تمثل الهدف من الدراسة في التعرف على مدى تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة في ضوء الرؤية الوطنية 2030، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب المسح الشامل للعاملين في المنظمات غير الربحية وكذلك المستفيدين من خدماتها.

وتوصلت نتائج البحث إلى وجود أثر في توسيع نطاق المشاركة الاجتماعية والتخطيط المشترك يؤدي لزيادة جذب الأفراد للعمل والاستفادة من المنظمة، وأكدت على ضرورة تنوع البرامج المقدمة للمستفيدين ما بين اجتماعية وتعليمية واقتصادية وصحية، وقد أوصت الدراسة لرفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من فئات تنتظر الدعم لفئات مشاركة بفعالية في التنمية الاجتماعية.

4- دراسة (العتيبي، 2019) بعنوان: "جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف"⁸

هدفت الدراسة إلى تحليل جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيد للوصول لأفضل الخدمات بجودة عالية، تم اختيار عملاء شركات التأمين بالطائف للدراسة وبلغ حجم العينة 150 شخص من مستفيدين الخدمات الصحية وتم توزيع 117 استمارة للتحليل الإحصائي.

وتبين من خلال الدراسة أنه يوجد عدة عوامل تؤثر على جودة الخدمات الصحية من تنوع الخدمات والقدرة المالية والتعاون والاهتمام بالمستفيد وغيرها، وتبين وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمة الصحية وأبعاد جودة الخدمة الصحية.

وأوصت الدراسة إلى ضرورة تحسين ثقة العاملين بالمنظمة وإجراء بحوث دورية لمعرفة آراء المستفيدين والاهتمام بالسرعة والدقة بتقديم الخدمة.

5- دراسة (السلمي، 2022) بعنوان: "مدى تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من الجمعيات الخيرية"⁹

⁸ العتيبي، (2019) "جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف " "كلية إدارة الأعمال" الطائف
⁹ السلمي، (2022) "مدى تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من الجمعيات الخيرية " "كلية العلوم الاجتماعية" جامعة أم القرى

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير بعد كل من (الملموسية-الاعتمادية-الاستجابة-الأمان-التعاطف) على مستويات الرضا لدى المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية بمدينة مكة المكرمة، ولقد بلغ حجم العينة 347 مستفيد.

وأظهرت نتائج الدراسة تأثير كافة الأبعاد على رضا المستفيدين بشكل إيجابي وأكثرها تأثيراً هو بعد الملموسية وأقلها تأثيراً هو بعد الاعتمادية.

أوصت الدراسة بضرورة إجراء البحوث والدراسات الميدانية لمعرفة احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم ضمن إمكانيات المنظمة لكسب ثقة المستفيد، وإقامة ورشات تدريبية للعاملين بالمنظمة لتطوير مهاراتهم.

6- دراسة (الحارثي، 2022) بعنوان: " استراتيجيات الاتصال الخارجي التي تمارسها المنظمات غير الربحية في التواصل مع أصحاب المصلحة "10

هدفت الدراسة لتوضيح استراتيجيات الاتصال مع أصحاب المصلحة بالمنظمات غير الربحية في المملكة العربية السعودية وتحديد السبل للكشف عن معوقات الاتصال وطرق لتطويرها.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام مصادر ثانوية (أبحاث ودراسات سابقة وكتب ومراجع وغيرها) ومصادر أولية حيث تم توزيع استبيان بطريقة عشوائية تكونت من 135 موظف وموظفة بالمنظمة محل الدراسة.

بينت نتائج الدراسة أن الاتصال الخارجي يعطي صورة إيجابية عن المنظمة ويترك أثر على النمو الهيكلي والاقتصادي للمنظمة ويساهم في زيادة إيرادات المنظمة وأن للإنترنت دور هام في زيادة عملية الاتصال الخارجي بالمنظمة.

وقد أوصت الدراسة بوضع خطة تنفيذية قائمة على تحليل SWOT لنقاط القوة والضعف والفرص والتحديات المواجهة للمنظمة ومراجعة دورية لاستراتيجيات الاتصال الخارجي مع أصحاب المصلحة.

10 الحارثي، (2022) " استراتيجيات الاتصال الخارجي التي تمارسها المنظمات غير الربحية في التواصل مع أصحاب المصلحة " "كلية الاتصال والاعلام" جامعة الملك عبد العزيز الحارثي

1- دراسة (Keer & Hassan, 2003) بعنوان:

" The Relationship Between Total Quality Management Practices and Organizational Performance in Service Organization "¹¹

" العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي في المنظمة الخدمية "

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي في المنظمات الخدمية، أجريت الدراسة في أستراليا، حيث استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي وأخذت العينة من مجموعة من (194) منظمات خدمية، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم عامل في تطبيق أبعاد الجودة في المنظمات الخدمية هو دعم الإدارة العليا، فكلما توافر هذا الدعم زادت سهولة تطبيق أبعاد الجودة أما أهم نتيجة لتطبيق إدارة الجودة فهي رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا ودعمها لتطبيق أبعاد الجودة الذي بدوره انعكس إيجابياً على العملاء.

2- دراسة (Paul, 2014) بعنوان:

"Quality Management as a Systematic Management Philosophy For Use in Non-Profit Organizations"¹²

" إدارة الجودة كفلسفة إدارة منهجية لاستخدامها في المنظمات غير الربحية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل المداخل الإدارية التقليدية من جهة ومدخل إدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية تطبيق فلسفة الجودة الشاملة في المنظمات غير الربحية وأثرها على كفاءة الأداء وفاعليته في تلك المنظمات. أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأدوات التحليل الإحصائي مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية و(ANOVA).

¹¹ Keer & Hassan (2003) "The Relationship Between Total Quality Management Practices and Organizational Performance in Service Organization"

¹² Paul (2014) Quality Management as a Systematic Management Philosophy For Use in Non-Profit Organizations

وتوصلت النتائج إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات غير الربحية أمر ضروري لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية خصوصاً في ظل زيادة عدد المنظمات غير الحكومية ومعاناتها من نقص التمويل، كما كشفت أن تطبيق أبعاد الجودة في المنظمات الحكومية أمراً سهلاً إذا تم توفير متطلبات تطبيقه. وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة التمويل للمنظمات غير الربحية لتحسين أدائها.

3- دراسة (Shamsuddin, 2014) بعنوان:

"The Impact of Critical Total Quality Management Practices on Hospital Performance in the Ministry of Health Hospitals in Saudi Arabia"¹³

"أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء المستشفيات في مستشفيات وزارة الصحة في السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء المستشفيات في وزارة الصحة في السعودية.

تكونت عينة الدراسة من أربع مستشفيات وتم توزيع (400) استبانة على العاملين والإداريين فيها، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي ومعامل الارتباط لتحليل البيانات.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق أبعاد الجودة في المستشفيات يساهم بشكل إيجابي على تحقيق رضا المرضى ورضا العاملين فيها وبالتالي يؤثر إيجابياً بزيادة التنافس فيها بالمقارنة مع المستشفيات التي لا تطبق فيها مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتبين أن إدارة الجودة تعمل على تطوير الممارسات الإدارية في المستشفيات والتنظيم الوظيفي ودقة تحليل المعلومات والبيانات وتحصر إدارة الجودة الشاملة على تدريب العاملين وتمكينهم وظيفياً وتطوير مهاراتهم وبالتالي ينعكس إيجابياً على أداء المستشفى بشكل عام مما يساعد على ارتفاع تنافسيتها. وقد أوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين على أبعاد جودة الخدمة.

4- دراسة (A.AL-Mhasnah,F.Salleh,A.Afthanorhan,P.Ghazali.2018) بعنوان:

" The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector."¹⁴

¹³ Shamsuddin (2014) "The Impact of Critical Total Quality Management Practices on Hospital Performance in the Ministry of Health Hospitals in Saudi Arabia"

" العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء في قطاع الرعاية الصحية الأردنية."

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المريض، واستخدمت الدراسة عينات من آل مستشفى الحسين العسكري في الأردن حيث تم توزيع 350 استبيان على المرضى.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، ومن أبرزها أن جودة أبعاد الخدمة أثرت على رضا المريض وأظهرت أن نموذج جودة الخدمة أيضاً أداة مناسبة لتقييم جودة الخدمات الطبية في المستشفى.

وأوصت الدراسة بإعادة تصميم سياسة وإجراءات المستشفى لملائمتها مع معايير جودة الخدمة الطبية والتوجه المستقبلي لتطوير استراتيجية صحية وطنية بما يتماشى مع معايير الاعتماد الصحي وغيرها من برامج الجودة المطبقة في المستشفى.

5- دراسة (M. Plaza،P. García،N. García،E. Nieto،D.Medina.2020) بعنوان:

"Nonprofit Organizations in Mexico: A Preliminary Study on Knowledge Creation From the Beneficiaries' Perspectives"¹⁵

"المنظمات غير الربحية في المكسيك: دراسة تمهيدية عن خلق المعرفة من وجهات نظر المستفيدين"

هدفت الدراسة إلى تقييم أنشطة خلق المعرفة من خلال المنظمات غير الربحية في المكسيك من منظور المستفيدين.

تم تطبيق نموذج التضمين (SECI) والاختبارات اللامعلمية وتم أخذ عينة من 429 مستفيد من 89 منظمة غير ربحية، وكان أحد المتغيرات الرئيسية هو مدى رضا المستفيدين بشكل عام مع خدمات المنظمات غير الربحية. وقد نتج عن الدراسة بأن رضا المستفيدين بشكل عام عن أنشطة المنظمات غير الربحية مرتفعاً، وأفاد 11.4٪ من المستفيدين أنه ينبغي تقديم خدمات محسنة وأشار 11.2٪ إلى ضرورة تحسين المرافق والتجهيزات وأن المنظمات غير الربحية يجب أن تمد ساعات عملها.

¹⁴ P.Ghazali، A.Afthanorhan،F.Salleh،A.AL-Mhasnah(2018) "The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector"

¹⁵ D.Medina، E. Nieto،N. García،P. García،M. Plaza(2020) "Nonprofit Organizations in Mexico: A Preliminary Study on Knowledge Creation From the Beneficiaries' Perspectives"

وقد أوصت الدراسة أنه يجب على المنظمات غير الربحية مراعاة الخصائص الفردية للمستفيدين عند تطوير الأنشطة والنظر في تحسين معداتهم ونشر معلومات واضحة.

التعقيب على الدراسات السابقة

• أوجه التشابه مع الدراسات السابقة

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في:

- ✓ دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المنظمات ورضا المستفيدين من خلال دراسة أبعاد الخدمة ورضا الزبون وهذه الأبعاد هي (بعد الاعتمادية – بعد الملموسية – بعد التعاطف – بعد الأمان- بعد الاستجابة)
- ✓ دراسة العلاقة من ناحية اعتبار جودة الخدمة متغير مستقل ورضا المستفيدين متغير تابع
- ✓ استخدام أداة الاستبانة في جمع البيانات والاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS

• أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنه يتم تطبيقها على منظمة محلية غير ربحية وهي منظمة الهلال الأحمر العربي السوري واشتملت العينة على المستفيدين من خدماتها المقدمة.

مشكلة البحث

تعد المنظمات غير الربحية من المنظمات الهامة بالمجتمع وذلك لقيامها بواجبات التنمية وتحقيق الاستدامة والتركيز على تقديم الخدمات العامة التي تقوم بها، وتعاني المنظمات من تحديات وتغيرات مستمرة في البيئة الخارجية، وتعاني من قلة الإمكانيات المادية والبشرية مما يؤدي إلى ضعف جودة الخدمة المقدمة للمستفيد، ونجاح المنظمات غير الربحية يرتبط بالتزامها بمعايير الجودة في أداء أعمالها وتقديم خدماتها عن طريق نظام داخلي متماسك ومتميز بسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، ومن هنا تظهر العلاقة الوثيقة بين الجودة والمستفيد، وهي موضوع دراسة لكثير من الباحثين وذلك لتنمية قدرات المنظمات وزيادة فعالية خدماتها الإنسانية، وهذا أثار الرغبة لدى الباحثة في دراسة هذه المشكلة والوقوف على أسبابها ومحاولة إيجاد حلول لها.

ويمكن التساؤل عن مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

"هل يوجد تأثير لجودة الخدمات المقدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين؟"

ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- هل يوجد تأثير لبعد الاعتمادية على رضا لدى المستفيدين في المنظمة محل الدراسة؟
- 2- هل يوجد تأثير لبعد الملموسية على رضا لدى المستفيدين في المنظمة محل الدراسة؟
- 3- هل يوجد تأثير لبعد التعاطف على رضا لدى المستفيدين في المنظمة محل الدراسة؟
- 4- هل يوجد تأثير لبعد الأمان على رضا لدى المستفيدين في المنظمة محل الدراسة؟
- 5- هل يوجد تأثير لبعد الاستجابة على رضا لدى المستفيدين في المنظمة محل الدراسة؟

فرضيات البحث

في ضوء مشكلة البحث يمكن صياغة الفرضية الرئيسية وفق الآتي:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

❖ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

❖ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

❖ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

❖ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

❖ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

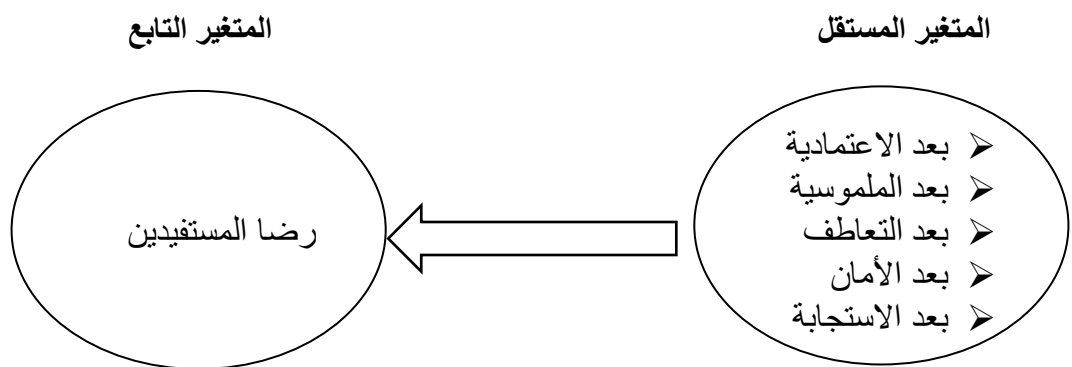
متغيرات ونموذج البحث

بناء على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يأتي:

1. المتغير المستقل: جودة الخدمة.

ويتفرع عنها خمس متغيرات فرعية هي (بعء الاعتمادية – بعء الملموسية – بعء التعاطف – بعء الأمان- بعء الاستجابة)

2. المتغير التابع: رضا المستفيدين.



الشكل رقم (1-1) نموذج متغيرات البحث/ إعداد الباحثة

أهداف البحث

تتلخص أهداف البحث في جملة من النقاط التالية:

- 1- تحديد تأثير أبعاد جودة الخدمة (بعء الاعتمادية – بعء الملموسية – بعء التعاطف – بعء الأمان- بعء الاستجابة) على رضا المستفيدين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري.
- 2- التعرف على مفهوم رضا المستفيدين في المنظمات غير الربحية.

- 3- الكشف عن دور منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في تطبيق الجودة من وجهة نظر المستفيدين.
- 4- التوصل إلى مجموعة من النتائج والمقترحات التي من المتوقع في حال الأخذ بها من قبل المنظمة محل الدراسة ليساعدها على تحسين تأثير جودة الخدمات على رضا المستفيدين في المنظمة محل الدراسة.

أهمية البحث

إن جودة الخدمات المقدمة من المنظمات تمثل أولوية من أولويات المنظمات غير الربحية، ولهذه الدراسة أهمية فهي محاولة متواضعة من الباحثة لاستكمال ما توصلت إليه الدراسات السابقة في هذا المجال، حيث شملت هذه الدراسة أهمية نظرية وأهمية علمية:

الأهمية النظرية:

تعتبر الدراسة من الناحية النظرية جزء من الدراسات السابقة التي بحثت في إدارة الجودة وأبعادها ورضا المستفيدين كمتغيرات لهذه الدراسة، وكذلك دراسة كلا هذين المتغيرين في بيئة إحصائية بما يتناسب مع فرضيات وأهداف هذا البحث.

وتبرز الأهمية بمعرفة مدى توافر الأبعاد التي يرغب المستفيد بتواجدها في الخدمة لتحقيق رضاهم وذلك من خلال معرفة تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة من المنظمات (التعاطف، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) على رضا المستفيدين.

الأهمية العملية:

قد تسهم النتائج في هذه الدراسة إلى مساعدة المنظمات غير الربحية في تحسين أدائها في جودة خدماتها والحفاظ على مستوى عالي من رضا المستفيدين، ومدى إفادة المنظمات من هذه النتائج في خططها واستراتيجيتها، ومن المتوقع أن تسهم الدراسة الحالية في تزويد المديرين والمسؤولين في كافة إدارات وأقسام المنظمات غير الربحية وخاصةً منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في إيجاد مؤشرات موضوعية يعتمد عليها لقياس نقاط القوة والضعف في جودة خدماتها، لاسيما في ظل تعرض سورية إلى العديد من الأزمات والكوارث الطبيعية في الآونة الأخيرة.

مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من المستفيدين من جميع الخدمات المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة ريف دمشق.

عينة البحث:

تم الاعتماد بالدراسة على الاستبانة التي وزعتها الباحثة على عينة عشوائية من المستفيدين من مختلف خدمات منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة ريف دمشق.

منهج البحث

سيتم الاعتماد في هذا البحث على أساليب مختلفة:

ستعتمد الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال:

الاعتماد على الكتب والدوريات والمقالات والدراسات والرسائل الجامعية المتعلقة بموضوع البحث لوضع الإطار النظري للبحث.

اختبار الفرضيات وتحليل البيانات والإجابة على التساؤلات المختلفة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، بغرض الحصول على أدق المخرجات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

حدود البحث:

- 1- الحدود المكانية: سيتم البحث في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة ريف دمشق.
- 2- الحدود الزمانية: ثلاثة أشهر من شهر آذار وحتى نهاية شهر أيار عام 2023.
- 3- الحدود الموضوعية: تتعلق بالمتغيرات المدروسة:

➤ المتغير المستقل: جودة الخدمات وفق الأبعاد التالية: (بعد التعاطف – بعد الملموسية – بعد الاعتمادية – بعد الأمان- بعد الاستجابة).

➤ المتغير التابع: رضا المستفيدين

4- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من المستفيدين من الخدمات الإنسانية المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري.

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: ماهية الجودة وإدارتها

المبحث الثاني: جودة الخدمات في المنظمات غير الربحية ورضا المستفيدين

المبحث الأول

ماهية الجودة وإدارتها

تمهيد:

إن تأثير جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين هو موضوع مهم للبحث والمناقشة في مجال دراسات التنمية، وتلعب المنظمات غير الربحية دوراً رئيسياً في تقديم الخدمات مثل التعليم والرعاية الصحية والمساعدات الإنسانية للسكان المعرضين للخطر لاسيما في البلدان النامية، وأظهرت الدراسات أن جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات غير الربحية يمكن أن يكون لها تأثير كبير على رضا المستفيدين.

عندما تقدم المنظمات غير الربحية خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين يمكن أن تحسن رفاههم العام ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم، ومن ناحية أخرى يمكن أن تؤدي الخدمات ذات الجودة الرديئة إلى عدم الرضا وانعدام الثقة ونقص المشاركة من جانبي المستفيدين.

ويمكن اعتبار التطوير المهم الذي قدمه العالم الإحصائي (Shewart.W) للرقابة على الجودة عام 1924، البداية العلمية الحقيقية لمرحلة الجودة بمفهومها الحديث، والتي لازالت مستمرة حتى الآن، وكان لإسهامات رواد الجودة المشهورين أثراً كبيراً في تشكيل فلسفاتها، وأدواتها، وصياغتها.

لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد بعض المفاهيم حول الجودة وتطورها التاريخي وبعض المفاهيم عن الخدمة:

مفهوم الجودة:

يحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي على حدٍ سواء، بعد أن انتبهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية.

والجودة هي نهج منظم لضمان تلبية الخدمة لتوقعات المستفيدين، إنها تنطوي على التخطيط والرقابة والتأكيد وتحسين الجودة في جميع جوانب عمليات المنظمة، وتهدف الجودة إلى ضمان تسليم الخدمات باستمرار للعملاء بأعلى مستويات الجودة الممكنة.

يرجع مفهوم الجودة إلى (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقد كانت قديماً تعني الدقة والإتقان أما حديثاً فقد تغير مفهومها بعد تطور علم الإدارة، وظهر الإنتاج الكبير والثورة الصناعية والشركات الكبرى وازدياد حدة المنافسة، حيث أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة، وتعددت التعاريف التي وردت في موضوع الجودة والتي منها ما يلي:¹⁶

تعريف محمد الصيرفي: بأنها القدرة على الوفاء بالمتطلبات واشباع الرغبات من خلال تقديم خدمة أو سلعة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك.¹⁷

تعريف قاموس أوكسفورد (Oxford Dictionary): الجودة هي الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

تعريف المعهد الجودة الأميركي: أداء العمل الصحيح من المرة الأولى.

تعريف جوران (Juran) : بأنها القابلية للاستخدام أو الملاءمة للاستعمال.¹⁸

تعريف (Deming) : اشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل.¹⁹

تعريف (Jablonski) : تعريف الصفة المميزة لسلعة أو خدمة.²⁰

ومن خلال التعاريف السابقة تستنتج الباحثة التعريف التالي:

الجودة هي مجموعة من الصفات والخصائص لمنتج أو خدمة أو نظام التي تؤدي إلى تحقيق رغبات وحاجات المستفيدين بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم على الأقل، وتحقق التميز لخدمات المنظمة عن خدمات المنظمات المنافسة.

¹⁶د. حميد قرومي، أ. حياة معزوز (2017) "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" "جامعة البويرة -الجزائر" ص233

¹⁷ محمد عبد الفتاح الصيرفي، (2003) "الإدارة الرائدة " دار الصفاء للنشر" عمان، ص197

¹⁸J.M. JURAN (1983) "Gestion de la Qualité" P 15 ، Paris

¹⁹ أحمد بن عيشاوي، (2006) "معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية" "مجلة الباحث عدد 4" ص 9

²⁰ الصرن، رعد/ كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة/سورية/ دار علاء الدين /ص 16

ويوضح الشكل رقم (1-2) مفهوم الجودة:²¹



*الشكل رقم (1-2) د. خضر مصباح سماعيل الطيطي/ إدارة وصناعة الجودة *

التطور التاريخي للجودة:

ظهرت الجودة في نهاية القرن التاسع عشر وبدأت بإعادة تأهيل المنتجات غير المقبولة من المستهلكين، ولاحظنا تطور طرق مراقبة الجودة مع بداية العشرينات وخاصة بعد الحرب العلمية الثانية وظهر كافة الصناعات، حيث لاحظنا أن أثناء الحرب العالمية الثانية ظهرت طريقة الجداول لمساعدة المسؤولين في تحديد معايير ومقاييس المراقبة لمشاكل الجودة، وبعد الحرب العالمية الثانية ومع بداية الخمسينات توجه الاهتمام الى طرق أخرى للجودة "ضمان الجودة" حيث ركزت على معايير منها " تصميم المنتج، طريقة استعمال المنتج المواصفات.."

ومع نهاية الستينات ظهر مفهوم التسويق المبني على إرضاء العميل لبقاء ولائه للمنتج أو الخدمة لمنظمة ما، وهنا توسع مفهوم الجودة ليصل إلى الخدمات المرافقة لصناعة المنتج وايصاله للمستهلك.

²¹ الدكتور خضر مصباح سماعيل الطيطي، (2011) "إدارة وصناعة الجودة مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة" الأردن دار الجامد للنشر والتوزيع "ص 25

وقد مزج اليابانيون الأفكار الأميركية مع الأفكار اليابانية الخاصة بالجودة حيث أصبحت الجودة عملية إرضاء الزبون الشامل أي صفر خطأ.

ويمكن اختصار مسيرة الجودة بأنها بدأت بالتركيز على المنتج، إلى الاهتمام بالعمليات التي تنتج المنتج، حتى وصلت للاهتمام بالعميل، وهكذا أصبحت الجودة من أهم مبادئ الإدارة الحديثة، فبعد أن كان نجاح المنظمة يعتمد على تقديم المنتج سلعة أو خدمة بشكل أسرع وأرخص، استبدلت الجودة هذا المفهوم بمفهوم جديد يدعو إلى تقديم الخدمة أو تصنيع المنتج بشكل أتم وأفضل.²²

ويمكن تقسيم مراحل تطور الجودة كالآتي:²³

- ❖ المرحلة الأولى (الفحص والتفتيش)
- ❖ المرحلة الثانية (الرقابة الإحصائية على الجودة)
- ❖ المرحلة الثالثة (ضمان الجودة)
- ❖ المرحلة الرابعة (إدارة الجودة الشاملة)

ويوضح الشكل رقم (2-2) مجالات اهتمام كل مرحلة من مراحل تطور مفهوم الجودة:

المرحلة	جودة				مجالات الجودة
	الموارد	التصميم	المطابقة	الأداء	النظام
الفحص					
مراقبة الجودة					
توكيد الجودة					
إدارة الجودة الشاملة					

المصدر: جبلاق، علي، (2021)

*الشكل رقم (2-2): اهتمامات كل مرحلة من مراحل تطور مفهوم الجودة *

²² الدكتور خضر مصباح سماعيل الطيطي، (2011) "ص 29" مرجع سابق

²³ د. علي جبلاق، (2021) "إدارة الجودة" منشورات الجامعة السورية الافتراضية "الجمهورية العربية السورية" ص 13

أهداف الجودة: 24

يمكن ملاحظة أن الهدف الأساسي من الجودة في المنظمات يتركز على المنتج أيا كان نوعه (سلعة أو خدمة)، وتسعى المنظمة في مختلف مكوناتها لتقديم خدمة مميزة لكسب رضا المستفيد، وهذا الهدف يؤدي إلى الأهداف التالية:

- خفض التكاليف: أي تقليل التالف وإنجاز الخدمة الصحيحة من المرة الأولى، فيؤدي ذلك لخفض التكاليف.
- اختصار وقت إنجاز المهام.
- رفع مستوى العاملين بالمنظمة.
- تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- تقليل المهام عديمة الفائدة "زمن العمل المتكرر".

أهمية الجودة:

تبرز أهمية الجودة مع تزايد المنافسة وارتفاع مستوى متطلبات العملاء وأدركت المنظمات أن بإمكانها أن تجعل من الجودة مصدر لقدرتها التنافسية، وتعد الجودة ذات أهمية استراتيجية على مستوى المنظمة ككل. ومن واجب المنظمة تقديم الخدمات التي تتميز من ناحية الجودة سواء لترضي حاجات ورغبات العملاء أو لجلب عملاء جدد.²⁵

ويمكن تحديد الأهمية من خلال النقاط التالية:

1. تعزيز سمعة المنظمة: تستمد المنظمة شهرتها من خلال مستوى جودة منتجاتها وهي خير سلاح يمكن للمنظمة من خلاله التنافس مع المنظمات الأخرى العاملة في ذات الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.
2. القدرة على المنافسة العالمية: إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر على السوق الدولي التنافسي، وتسعى كل المنظمات إلى تحقيق هدف المنافسة العالمية.

²⁴ أبو النصر، مدحت محمد (2015) ص 50، مرجع سابق

²⁵ أحمد عبد الرشدي، (2009) "استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية" أطروحة دكتوراه " جامعة الجزائر " ص 5

3. حماية المستهلك: عند تطبيق الجودة يتم اعتماد مواصفات قياسية مما يؤدي لتعزيز الثقة في منتجات وخدمات تلك المنظمة.
4. زيادة الحصة السوقية للمنظمة: إن طرح منتجات أو خدمات ذات جودة عالية تسهم في جلب المزيد من العملاء مما ينعكس ايجابياً في زيادة الحصة السوقية للمنظمة فضلاً عن إمكانية الدخول إلى الأسواق الجديدة والذي يسهم بدوره في زيادة الحصة السوقية محلياً ودولياً.
5. تخفيض التكلفة: إن زيادة الاهتمام بالجودة يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء وزيادة الولاء لمنتجات المنظمة وهذا سيؤدي إلى تخفيض التكلفة.
6. المسؤولية القانونية للجودة: كل منظمة إنتاجية أو خدمة مسؤولة قانونياً عن أي ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لمنتجات أو خدمات تلك المنظمة.
7. حماية العميل أو المستفيد: يجب على المنظمات تطبيق الجودة وفق مواصفات محددة لحماية العميل من الغش ويعزز ثقة المستفيد بالمنظمة.

أسس الجودة: 26

1. الاهتمام بالعميل.
2. انتقاء العنصر البشري والارتقاء بأدائه.
3. نظام المعلومات والتغذية العكسية.
4. العلاقة بالموردين.
5. تقبل المنافسة كواقع عملي.
6. النظام الكلي المتكامل والمفتوح (النظرة الشمولية).
7. التخطيط الاستراتيجي المتكامل.

²⁶ د. سعيد سلامي، د. ساعد ساعد (2020) "أسس إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الإعلامية" مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية "مجلد 11" السعودية" ص 171

خاتمة المبحث الأول:

من خلال عرض فقرات المبحث الأول ومن وجهة نظر الباحثة تستنتج إن الجودة موجودة في كل النشاطات الاقتصادية والثقافية والزراعية والتجارية، فلم يعد العالم لمعزل عن جاذبية ومنفعة الجودة، فإن أي خدمة غير جيدة لا تجذب المستفيدين.

حيث تقوم فكرة الجودة والدقة على استخدام اهم المقاييس والمعايرة في الاداء بالمنظمات، ويعني ذلك ان هناك مواصفات نمطية للأداء في كل شيء إذا استخدمت سوف تمنع وتقلل الانحرافات عن المتوسطات وينخفض معها الانحرافات بأنواعها المختلفة والتي تؤدي الى منع بعض الازمات.

المبحث الثاني

جودة الخدمات في المنظمات غير الربحية ورضا المستفيدين

مفهوم الخدمة:

حسب (Wright & Lovelock , 1999,p8) ²⁷ فإن الخدمات هي الأنشطة الاقتصادية التي تخلق قيمة وتقدم فوائد للعملاء في أوقات وأماكن محددة كنتيجة لإحداث تغيير مرغوب فيه في المستفيد من الخدمة.

أما (kotler & Armstrong, 2016, p.257) ²⁸ فعرفها بأنها عمل أو نشاط يقدم من طرف لآخر، ولا يمكن أن تؤثر على الملكية أو أن انتاجها يرتبط بمنتج ملموس فهي غير ملموسة بالأساس.

جودة الخدمة:

نظراً لكون الخدمات غير ملموسة، لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها قياساً بالخصائص المادية للملموسة للسلع، لكن بشكل عام فإن مستهلك الخدمة كغيره من مستهلكي السلع، فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة.

ويمكن القول إن جودة الخدمات المقدمة من المنظمة سواء المتوقعة أو المدركة، أي الخدمة التي يتوقعها المستفيد أو التي يدركها بالواقع العملي، هي من الأولويات الرئيسية في المنظمة التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها.

وجودة الخدمة تعد من أهم العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين، وهي مؤشر تنافسي تعتمد عليه المنظمات في دعم مركزها التنافسي، وهي تقديم جودة ذات نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين. ²⁹

²⁷ Lovelock, C. & Wirtz, J. (1999) "Principal of Services Marketing and management" New York, USA: Pearson Prentice-Hall

²⁸ Kotler, P. & Armstrong, G. (2016) "Principles of marketing/ UK: Pearson Education Limited"

²⁹ نذير بياز، (2018) "تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون في قطاع الاتصالات" جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي "ص19

ومن خلال تعاريف جودة الخدمة ترى الباحثة الجودة تعتمد بشكل كلي على رأي المستفيدين الشخصي كمقياس أساسي للتعرف على مستوى جودة الخدمة، فهي شيء نسبي ويختلف من مستفيد لآخر، لذلك يجب على المنظمات فهم حاجة ورغبات المستفيدين من خدماتها بشكل جيد لتقديم أفضل خدمة ممكنة.

يمكن ترتيب مستويات جودة الخدمة كما يلي:

1. جودة الخدمة المتوقعة: أي توقعات المستفيد من الخدمة.
2. جودة الخدمة الفعلية: الجودة التي يشعر بها المستفيد من تجربته الفعلية للخدمة.
3. جودة الخدمة المدركة: وهي الجودة التي يدركها المستفيد عندما يقارن بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية.

أبعاد جودة الخدمة:³⁰

• الاعتمادية:

هي إدراك المستفيد لمدى اعتماد مقدمي الخدمة في تأدية الخدمة باحتراف وجدارة، قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالدقة، وتعني أن المنظمة تقدم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبذلك توفي الشركة بوعودها.

• الملموسية:

وهي الجوانب المادية للخدمة، أي توفير المنظمة لكافة التسهيلات والوسائل الممكنة للمستفيدين، من أجهزة ومعدات مستخدمة وترتيب داخلي ومظهر العاملين بالمنظمة.

• التعاطف:

التعرف على احتياجات المستفيدين واستيعابها وتقديم الخدمة المطلوبة وحل المشاكل بطريقة إنسانية، تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن التعامل، ووضع مصلحة المستفيد في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا، والالطف في التعامل مع المستفيد من الخدمة.

³⁰ نذير بباز، "مرجع سابق" ص 25

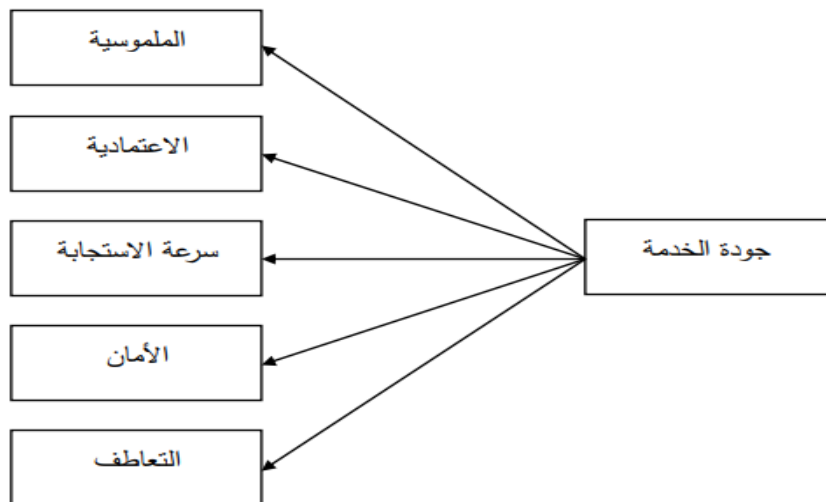
• الأمان:

لتعزيز الثقة مع المستفيدين، ويعني المام العاملين بوظائفهم واتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر ن شأنها أن تسبب مخاطر للمستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة المستفيد بالحصول على خدمة خالية من الأخطاء أو الخطر المادي والمعنوي.

• الاستجابة:

القدرة على التعامل مع متطلبات المستفيدين والاستجابة لشكواهم وحلها بسرعة وكفاءة لإقناع المستفيدين بأنهم محل تقدير واحترام، والحساسية تجاههم وفهمهم والاستعداد والرغبة في تقديم الخدمة ومساعدتهم، أي رغبة وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة.

الشكل رقم (2-3) أبعاد جودة الخدمة:



³¹Source: (Cronin & Taylor, 1994, p.128)

الخدمات الإنسانية: 32

تنطوي الخدمات الإنسانية على تحقيق مستوى معيشي لائق، يتضمن ما يكفي من الغذاء والمياه والملبس والإيواء، والمتطلبات اللازمة للحياة بصحة جيدة، وهو حق يضمنه القانون الدولي صراحة، وتتجسد هذه الحقوق في

³¹ Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994) "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality" Journal of Marketing.

³² دليل اسفير، (2018) "الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية" ص27

المعيار الإنساني الأساسي والمعايير الدنيا، التي تعطيها واقعاً عملياً، وتحديداً فيما يتعلق بتقديم المساعدة إلى متضرري الكوارث أو النزاعات.

ويقصد بالخدمات الإنسانية جميع الأعمال الإنسانية التي يستفيد منها الأشخاص، وتشمل الأعمال المادية والمعنوية، وتعددت أشكال الخدمات وتنوعت، وإن القائمين بها يتبعون مؤسسات وتنظيمات مختلفة.

وتكون الخدمة الإنسانية طوعية فردية أو جماعية، أو عن طرق مؤسسات حكومية أو مجتمع مدني أو قطاع خاص. وكل واحد من هؤلاء يقدم الجهد الذي يناسبه، وبحسب إمكاناته المادية والمالية والفنية ومهاراته في فترات السلم والكوارث والطوارئ والحروب والصراعات من دون تمييز على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين

تري الباحثة أن الخدمات الإنسانية هي على النحو الآتي:

التدابير المتخذة بهدف إنقاذ الأرواح والتخفيف من المعاناة والحفاظ على الكرامة الإنسانية أثناء وبعد الأزمات التي يسببها الإنسان والكوارث الطبيعية، وكذلك العمل على منعها والتأهب لها، وتقديم المساعدة للمحتاجين بشكل فعال ودون تحيز، منها خدمات صحية، إغاثية، نفسية، غذائية وغيرها.....

جودة الخدمات في المنظمات غير الربحية: 33

إن الجودة في المنظمات غير الربحية تتمثل في معيار الجودة وهو يصف الموقف الذي يتم فيه الوفاء بالالتزام وكيف ينبغي على المنظمة الإنسانية وفريق عملها العمل معاً لتحقيق هذا الالتزام وتتمثل فيما يلي:

- ✓ الالتزام بتطبيق معايير العمل الإنساني المتمثلة بالقانون الدولي الإنساني ومبادئ العمل الإنساني (الإنسانية - الحياد - عدم الانحياز - الاستقلالية - الخدمة التطوعية - الوحدة - العالمية)
- ✓ بالإضافة إلى المعايير الإنسانية الأساسية التسعة حيث يمكن للمنظمات والأفراد المعنيين بالاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها، كما أن هذه المعايير توفر قدراً أكبر من المساءلة تجاه المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات فمعرفة ما تلتزم به المنظمات الإنسانية سيسمح للمجتمعات بإخضاع تلك المنظمات للمساءلة:

1. تقديم خدمة إنسانية مناسبة وملائمة.

33 دليل اسفير، (2018) "مرجع سابق" ص 47

2. خدمة إنسانية واستجابة فعالة وتتم في التوقيت المناسب.
 3. خدمة إنسانية تعزز القدرات المحلية وتتجنب الآثار السلبية.
 4. خدمة إنسانية واستجابة مبنية على أسس التواصل والمشاركة والتعليقات.
 5. الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها.
 6. الخدمة منسقة ومكاملة.
 7. تدريب العاملين والمتطوعين في المنظمة وتطويرهم باستمرار.
 8. يتم دعم الموظفين والمتطوعين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.
 9. يتم إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.
-
- ✓ الحرص على التنسيق والتعاون مع أصحاب المصلحة بما يساهم بتقديم خدمة إنسانية أفضل للفئات المتضررة.
 - ✓ التركيز على التطوير في أداء العمل والتحسين المستمر لضمان توفير خدمات إنسانية تتناسب بشكل أفضل مع مبادئ ومتطلبات العمل الإنساني إلى جانب خلق ميزة نوعية للمشاريع الإنسانية المقدمة لصالح المستفيد المباشر وغير المباشر.
 - ✓ اتخاذ القرارات بناء على نتائج تحليل المعلومات الصحيحة والموثقة.
 - ✓ تطوير الموارد البشرية باعتبارها الركيزة الأساسية والاستثمار الحقيقي، وتوعية متطوعي المنظمة بسياسات الجودة وأهداف المنظمة وأنظمتها وإجراءاتها.
 - ✓ الحرص على تحقيق رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة من خلال قياس مدى الرضا عن الخدمات الإنسانية والبرامج التنموية المقدمة والعمل على رفع مستوى رضا المستفيدين من خلال تجويد الخدمات المقدمة بشكل مستمر.
 - ✓ اعتماد منهجية إدارة المشاريع الاحترافية مستندة على المراقبة والتقييم والتحليل لضمان فاعلية تنفيذ المشاريع الإنسانية وتحقيقها للأهداف الموضوعة من أجلها.
 - ✓ اعتماد مبادئ الحماية والمساءلة الإنسانية كوسيلة قيمة لضمان تقديم الخدمات الإنسانية ووصولها إلى المستفيدين وذلك من خلال التعامل بمسؤولية عالية مع القضايا المتعلقة بها واتخاذ ما يلزم لمعالجتها بأسرع وقت ممكن.

- ✓ تشجيع متطوعي المنظمة على المشاركة وإبداء المقترحات والآراء التي تساعد على تطوير العمل.
- ✓ متابعة وتقييم أهداف الجودة المخططة بصفة دورية من أجل التحسين الدائم لنظام إدارة الجودة بناء على النتائج.

مفهوم رضا المستفيدين: 34

إن الكثير من المنظمات تفشل في الاستمرار في مزاولة نشاطها أو تدهور مستويات أدائها ليس بسبب القصور في التصميم الداخلي أو عدم ملائمة الموقع أو تخلف التكنولوجيا، أو عدم ملائمة الخدمة ولكن لعدم ارتقائها إلى توقعات المستفيدين، والأعمال لا يمكن أن تستمر بدون عملاء، ولذا يجب على المنظمات أن تدير أعمالها بالطريقة التي تكفل من خلالها تحقيق "رضا المستفيدين" ومن ثم تطوير هذه الخدمات بشكل مستمر.

إن العناية بخدمة المستفيدين بالتدريب والتطوير المستمرين ضرورة حتمية بهدف تعزيز جودة الخدمات من أجل تحقيق ميزة "تنافسية" باعتبار أن رضا المستفيدين هو بمثابة جواز السفر للمرور نحو النمو المستقبلي للمنظمات في بيئة الأعمال.

وهناك أسباب عديدة وراء الاهتمام بقياس رضا المستفيدين، منها: تحقيق أول مبدأ من مبادئ إدارة الجودة وهو رضا العملاء، ولتطوير السلع والخدمات، ولتقييم عملية خدمة المستفيدين.

يتمثل رضا المستفيدين في الجهود التي تبذلها المنظمة لتحقيق رضاهم، وذلك من خلال تقديم المنتج سلعة أو خدمة حسب المعايير المناسبة لاحتياجاتهم ومتطلباته، ويعرف رضا المستفيد أيضاً بأنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع ما هو متوقع قبل الأداء الفعلي، حيث يمثل الرضا حالة أو شعوراً من السرور والبهجة عندما يقارن المستفيد بين ما كان يتوقع الحصول عليه وما حصل عليه فعلاً، أي عندما يجد بأن الأداء الفعلي للخدمة أكبر مما كان يتوقعه.

يعد رضا المستفيدين من أهم عناصر تسويق الخدمات في المنظمات غير الربحية التي تسعى لتقديم خدمات ملاءمة وفعالة تلبي وتستجيب لحاجات وتفضيلات المستفيدين.

وفي ضوء ما سبق يمكن أن تعرف الباحثة رضا العميل أو المستفيد بأنه شعوره بالارتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الهدف من تفاعله مع المنظمة بأسلوب لائق وإنساني.

³⁴ أبو النجا، محمد عبد العظيم، (2008) "التسويق المتقدم" "الدار الجامعية الإسكندرية" ص36

35: حاجات المستفيد:

إن رضا المستفيد يأتي من خلال الخبرات والمعارف المتراكمة لديه، أو من خلال العاطفة التي تشكلت لديه نتيجة لخبرة سابقة، أو خبرات الأشخاص آخرين، ويتحقق الرضا من خلال الشعور بالإشباع وما كان يتوقع المستفيد الحصول عليه.

ومن أهم الأمور التي تجلب رضا العملاء والمستفيدين الوصول إليهم عبر التعرف على حاجاتهم، حيث يمكن النظر إلى هرم الحاجات " ماسلو" للتعرف على رغبات وحاجات المستفيد، حيث حددها على شكل سلم هرمي بخمس حاجات أساسية.

يبين الشكل رقم (2-4): نموذج الحاجات البشرية لماسلو:



المصدر: المهيب، رائد، (2017)

*الشكل رقم (2-4): نموذج الحاجات البشرية لماسلو *

36: تأثير بيئة المتغيرات في رضا المستفيد:

المستفيدين الذين يمكن إرضائهم بالماضي قد لا يمكن إرضائهم اليوم بنفس الوسائل والطرق، فالأسواق ليست ثابتة في الواقع وإنما هي متغيرة، وكذلك العملاء والمستفيدون هم أيضاً يتغيرون بسبب التأثيرات المختلفة من حولهم، فانفتاح الأسواق العالمية ونمو الاتصالات بشتى أنواعها لها كثير من التأثير في رفع مستويات توقعات المستفيدين، وذلك لأن المستفيدين تتغير توقعاتهم بما يكتشفونه من التجديد والتطوير ومن مستويات الجودة مما لم

³⁵ رائد المهيب، (2017) " كتاب رضا العملاء والمستفيدين" أفكار تسويقية للمنظمات الربحية وغير الربحية" ص67

³⁶ رائد المهيب، (2017) " مرجع سابق" ص15

يكتشفوه سابقاً، ولذا قد يصعب على المنظمات كسب ولائهم بما كانت هذه المنظمات تكسبهم به في السابق، وفي هذه الحالة ينبغي على المنظمات الاهتمام بالتطوير ودراسة السوق حتى يمكنها التعامل والتكيف مع بيئة تسويقية متغيرة.

إن المنظمات غير الربحية أيضاً مطالبة بتطوير مستويات أدائها، فإن المتعاملين مع هذه المنظمات يعيشون في بيئات متغيرة وليست ثابتة، وينبغي التعامل مع المتغيرات بإدارة قوية ترغب التغيير دائماً للأفضل من أجل كسب ولاء المستفيدين.

التركيز على المستفيد: 37

من أولويات المنظمات المتميزة الاهتمام بالمستفيد ويدركون هذه الأهمية انطلاقاً من قناعة العاملين وإدارة المنظمة أن اسعاد وارضاء المستفيدين من أهم الأغراض لوجود هذه المنظمة، لذا فإن المنظمات المتميزة تسعى دائماً إلى اشراك المستفيدين بالخدمة عن طريق آرائهم واقتراحاتهم وتقديم خدمة مضافة لهم وتعريفهم بخدمات المنظمة وتتواصل معهم وتقيس تجربتهم ومدى رضاهم، كما تعمل على تدريب العاملين بالمنظمة للتعامل مع المستفيدين وارضائهم والعمل بروح الفريق من أجل الحفاظ عليهم وكسب مستفيدين جدد.

قياس رضا المستفيدين: 38

يمكن قياس رضا المستفيدين بأدوات المتابعة التالية:

- نظام الشكاوى والمقترحات
- المسح الميداني لرضا المستفيدين
- التسوق الوهمي
- تحليل المستفيدين المتوقعين عن التعامل مع المنظمة
- المقابلات الشخصية والاتصال بالعملاء الحاليين

وعرف قياس رضا المستفيدين بأنه تلك الجهود المبذولة لتحديد مدى رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، من خلال طرق القياس مثل (التقارير - المقابلة - المكالمات - الاستبيان - المسح).

³⁷ النموذج الوطني للتميز المؤسسي، (2022) "جائزة الملك عبد العزيز للجودة" ص8
³⁸ د. رعد الطائي، د. عيسى قداد، (2008) "كتاب إدارة الجودة الشاملة" جامعة الزرقاء الأهلية" ص157

أداة الاستبيان هي إحدى الأدوات المستخدمة لقياس مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الربحية، وتشمل عمل مسوحات متعددة تعتمد على التواصل مع مجموعة المستفيدين من الخدمات للإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمة ورحلة تجربة المستفيدين أثناء الوصول إلى الخدمة.

قد يكون قياس رضا المستفيدين مكوناً أو مدخلاً في قياس وتحسين الأداء المستمر للمنظمة، أو تقييم البرنامج، ويمكن جمعها بشكل دوري (على سبيل المثال مرة في السنة) أو إجراؤها على أساس مستمر (على سبيل المثال بعد كل زيارة).

خاتمة المبحث الثاني:

يظهر المبحث الثاني مفهوم جودة الخدمة ومدى أهميتها بالنسبة للمنظمات الربحية وغير الربحية، إذ تعتبر جودة الخدمة سلاحاً استراتيجياً للمنظمات الخدمية لمواجهة المنافسة الشرسة في بيئة تنافسية صعبة التحديات، ومن أجل تحقيق جودة الخدمة على المنظمة إشراك المستفيدين والموظفين في عملية إنتاج الخدمة ومن أجل ابتكار ثقافة تنظيمية جديدة تهدف إلى التحسين المستمر في الخدمة وتخفيض تكاليف إنتاج هذه الخدمة، لكي تتمكن المنظمة من تقديم خدمات بجودة عالية وتحسين صورتها الذهنية.

ومن خلال هذا المبحث تستنتج الباحثة أن على المنظمات التأكيد والحرص على تطبيق نظام يضمن الجودة بشكل شفاف وواضح بما يحفظ حقوق المستفيد ضمن المنظمة وخارجها والتأكيد أن المنظمة تبني نظامها وتحدد عملياتها حول حاجات المستفيد وتسعى بشكل مستمر لقياس وتحليل مدى الرضا أو السعادة بواسطة أساليب نوعية وكمية.

الفصل الثالث

الدراسة العملية

مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي اتبعت كأهداف للبحث، من خلال وصف منهج البحث المستخدم، ومجتمع الدراسة، وعينتها، ووصف لأداة القياس والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، فضلاً عن الإشارة إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات احصائياً.

نبذة عن المنظمة موضوع الدراسة:

منظمة الهلال الأحمر العربي السوري هي منظمة غير حكومية ذات شخصية اعتبارية، تتمتع بالاستقلال المالي والإداري، تلتزم بأحكام واتفاقيات جنيف الخاصة بالصليب الأحمر والهلال الأحمر الدولية، والاتفاقيات الأخرى المتعلقة بقواعد القانون الدولي الإنساني وحقوق الإنسان، التي صادقت عليها الجمهورية العربية السورية.

تم تأسيسها عام 1942 بموجب المرسوم الجمهوري رقم "540" وتم اعتراف اللجنة الدولية للصليب الأحمر بالمنظمة عام 1946 رسمياً بموجب التعميم رقم "375".

تعتبر منظمة الهلال الأحمر العربي السوري من أكبر المنظمات الإنسانية الإغاثية في سوريا وتعمل في مجال الإسعاف والطوارئ والرعاية الصحية والإغاثة والمياه والإصحاح ويوجد لها 14 فرع في كافة المحافظات السورية بالإضافة إلى المركز الرئيسي المتواجد في العاصمة دمشق.

1- منهجية الدراسة:

لتحقيق الهدف من الدراسة " تأثير جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين " دراسة ميدانية على منظمة الهلال الأحمر العربي السوري"، سيتم بدايةً القيام ببحث استكشافي عن طريق مراجعة الأدبيات الحديثة بالتفصيل لتحديد العوامل وتحليلها وذلك لمعرفة العناصر ذات العلاقة بالمتغير المستقل. وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً-المصادر الثانوية:

تم معالجة الإطار النظري للبحث من خلال البحث في مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدارسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ثانياً-المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث اعتمدت الباحثة على توزيع استبيان تم تصميمه خصيصاً لهذا الغرض، وتمت صياغة فقرات الاستبيان بما يلائم تساؤلات الدراسة، تم توزيع 155 استمارة من هذا الاستبيان على عينة الدراسة وتم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان.

مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من المستفيدين من جميع الخدمات المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة ريف دمشق.

عينة البحث:

تم الاعتماد بالدراسة على الاستبانة التي وزعتها الباحثة على عينة عشوائية من المستفيدين من الخدمات المختلفة لمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة ريف دمشق، حيث استطاعت الباحثة توزيع (155) استبانة قابلة للتحليل.

- الإحصاءات الوصفية للمتغيرات التعريفية

حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه العبارات التي تتضمنها أداة الدراسة.

- البيانات التعريفية:

من حيث الجنس:

جدول (1) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الجنس

	العدد	%
أنثى	79	51.0
ذكر	76	49.0
Total	155	100.0

يبين الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس حيث تراوحت نسبة الذكور 51.0%، بينما نسبة الإناث كانت 49.0%.

من حيث العمر:

جدول (2) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب العمر

	العدد	%
20-30 سنة	61	39.4
31-40 سنة	34	21.9
41-50 سنة	23	14.8
أقل من 20 سنة	11	7.1
أكثر من 51 سنة	26	16.8
Total	155	100.0

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة من حيث العمر إلى 39.4% للفئة من 20 إلى 30 سنة، 21.9% للفئة من 31 إلى 40 سنة، 14.8% للفئة من 41 إلى 50 سنة و 7.1% للفئة التي أقل من 20، 16.8% للفئة 51+ سنة فما فوق.

من حيث مستوى التعليم:

جدول (3) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب مستوى التعليم

	العدد	%
ثانوية وما دون	43	27.7
دراسات عليا	9	5.8
شهادة جامعية	69	44.5
معهد متوسط	34	21.9
Total	155	100.0

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة من حيث مستوى التعليم إلى 27.7% شهادة ثانوية فأقل، 21.9% تعليم متوسط، 44.5% إجازة جامعية ودراسات عليا 5.8%.

من حيث مستوى الحالة الاجتماعية:

جدول (4) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

	العدد	%
أرمل	10	6.5
أعزب	68	43.9
متزوج	59	38.1
منفصل	18	11.6
Total	155	100.0

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة من حيث مستوى الحالة الاجتماعية، لدينا 6.5% أرمل و 43.9% أعزب و 38.1% متزوجين و 11.6% منفصلين.

3-1-5: بناء أداة القياس

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان حول " تأثير جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين "، وتم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان والفقرات التي تقع ضمن كل محور.

كما تم تقسيم الاستبيان كالآتي:

الجزء الأول: واشتمل على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الحالة الاجتماعية)

الجزء الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من محاور رئيسية وهي:

المتغير	عدد العبارات
الاعتمادية	6
الملموسية	6
التعاطف	7
الأمان	5
الاستجابة	6
رضا المستفيدين	5

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (الايجابي) لقياس تقييم استجابات افراد العينة لفقرات الاستبانة. جدول رقم (5) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

- أدوات التحليل الإحصائي

تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

1. الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الممثلة بعبارات الاستبيان والتوزيعات التكرارية النسبية.

2. معامل الثبات (Cronbach's Alpha)

3. المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط الإجابات لأفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان.

4. الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.

5. اختبار العبارات والأبعاد باستعمال T-test.

6. اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس ($5-1=4$) ، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي $5/4=0.80$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية المقياس وهي واحد صحيح (وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول خلايا كما هو موضح في الجدول الآتي :

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	مدى الاعتماد والتقييم
1.80-1	20 % - 36 %	متدنية جداً
2.60 – 1.81	36 %- 52 %	متدنية
3.40- 2.61	52 % - 68 %	متوسطة
4.20 – 3.41	68 % - 84 %	عالية
5- 4.21	84 - 100 %	عالية جداً

– اختبار ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة Reliability

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة كما يلي:

1- صدق المحكمين:

عرضت الباحثة الاستبانة على المشرف وتم تزويد الباحثة بالتغيرات على الاستبانة، وقد استجابت الباحثة وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- الثبات / معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 – 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت قيمته من

الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (6).

جدول (6) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاعتمادية	6	0.838
الملموسية	6	0.778
التعاطف	7	0.842
الأمان	5	0.770
الاستجابة	6	0.843
رضا المستفيدين	5	0.792
الكلية	35	0.952

من النتائج الموضحة في جدول (6) نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوح بين 0.77 – 0.84 وهنا تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3) الاتساق الداخلي internal Validity:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي اتساق كل فقرة من فقرات المقياس مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

• المحور الأول: الاعتمادية

جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الاعتمادية)

الاعتمادية		
.785**	Pearson Correlation	تقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر
0.000	Sig. (2-tailed)	العربي السوري بالمواعيد المحددة
.837**	Pearson Correlation	تحرص إدارة منظمة الهلال الأحمر
0.000	Sig. (2-tailed)	العربي السوري على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى
.616**	Pearson Correlation	لدى مقدم الخدمة في منظمة الهلال
0.000	Sig. (2-tailed)	الأحمر العربي السوري المعرفة التامة للإجابة على استفساراتك جميعها

.834**	Pearson Correlation	تستجيب منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لحل مشكلاتك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.782**	Pearson Correlation	تقدم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خدمات متعددة تلبي احتياجاتك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.583**	Pearson Correlation	جودة المواد المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري عالية وتوافق المواصفات القياسية
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول الاعتمادية والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

• المحور الثاني: الملموسية

جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الملموسية)

الملموسية		
.613**	Pearson Correlation	تستطيع الوصول لموقع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بسهولة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.671**	Pearson Correlation	المظهر العام لمقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري أنيق ونظيف
0.000	Sig. (2-tailed)	
.639**	Pearson Correlation	المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري حديثة ومتطورة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.762**	Pearson Correlation	توجد في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لوحات إرشادية واضحة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.760**	Pearson Correlation	تتوفر في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري شروط السلامة العامة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.761**	Pearson Correlation	المكان مناسب لنوي الاحتياجات الخاصة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني الملموسية والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

• المحور الثالث: التعاطف

جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (التعاطف)

التعاطف		
.703**	Pearson Correlation	يولي مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري اهتماماً شخصياً بك وبمشاكلك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.808**	Pearson Correlation	تراعي منظمة الهلال الأحمر العربي السوري ظروفك الاجتماعية
0.000	Sig. (2-tailed)	
.757**	Pearson Correlation	يتعامل مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري معك بروح مرحة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.744**	Pearson Correlation	يأخذ مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعين الاعتبار حالات كبار السن في تقديم الخدمة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.779**	Pearson Correlation	يأخذ مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعين الاعتبار وضع النساء والأطفال في تقديم الخدمة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.669**	Pearson Correlation	تهتم إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بمصلحتك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.594**	Pearson Correlation	تراعي إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري العادات والتقاليد والأعراف السائدة بالمجتمع
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث التعاطف والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

• المحور الرابع: الأمان

جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الأمان)

الأمان		
.675**	Pearson Correlation	تشعر بالأمان عند التعامل مع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري
0.000	Sig. (2-tailed)	
.743**	Pearson Correlation	تتعامل منظمة الهلال الأحمر العربي السوري معك بسرية تامة ومع المعلومات الخاصة بك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.737**	Pearson Correlation	يتمتع مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.769**	Pearson Correlation	تتعهد منظمة الهلال الأحمر العربي

0.000	Sig. (2-tailed)	السوري بعدم اطلاع الآخرين على البيانات الخاصة بك
.724**	Pearson Correlation	تلتزم منظمة الهلال الأحمر العربي
0.000	Sig. (2-tailed)	السوري بتقديم الخدمات المعلن عنها

يوضح الجدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع الأمان والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

• المحور الخامس: الاستجابة

جدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (الاستجابة)

الاستجابة		
.763**	Pearson Correlation	تقدم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري الوسائل المساعدة للتعرف على طبيعة الخدمات المقدمة
0.000	Sig. (2-tailed)	
.699**	Pearson Correlation	يعزز سلوك مقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري الشعور بالثقة لديك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.540**	Pearson Correlation	يتوافر عدد كافي من مقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لخدمتك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.733**	Pearson Correlation	يوجد استعداد دائم في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لمساعدتك
0.000	Sig. (2-tailed)	
.883**	Pearson Correlation	تستجيب منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لشكاك بشكل فوري
0.000	Sig. (2-tailed)	
.860**	Pearson Correlation	تحصل على الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في وقت قصير
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس الاستجابة والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

• المحور السادس: رضا المستفيدين

جدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور (رضا المستفيدين)

رضا المستفيدين		
.697**	Pearson Correlation	الخدمات التي تلقيتها من منظمة الهلال
0.000	Sig. (2-tailed)	الأحمر العربي السوري تقابل توقعاتك
.772**	Pearson Correlation	تشعر بالرضا عن جودة الخدمات التي
0.000	Sig. (2-tailed)	تحصل عليها من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري
.613**	Pearson Correlation	تنوع الخدمات المقدمة في منظمة الهلال
0.000	Sig. (2-tailed)	الأحمر العربي السوري
.862**	Pearson Correlation	ترى أن خدمات منظمة الهلال الأحمر العربي السوري تتطور بشكل مستمر
0.000	Sig. (2-tailed)	لتناسب مع الاحتياجات المتغيرة
.771**	Pearson Correlation	تنصح الآخرين بالتعامل مع منظمة
0.000	Sig. (2-tailed)	الهلال الأحمر العربي السوري

يوضح الجدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس رضا المستفيدين والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

(الدراسة التحليلية لمتغيرات الدراسة):

1. تحليل بيانات محاور الدراسة الرئيسية

تم استخدام اختبار T لمعرفة إذا ما كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة تساوي القيمة الوسطى وهي 3، أم تختلف عنها اختلافاً جوهرياً، ويتم ايضاحها كما يلي اذا كانت $\text{sig} > 0,05$ ، أي ان (قيمة Sig اكبر من مستوى الدلالة 0,05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة آراء مجتمع الدراسة تقترب من القيمة المتوسطة وهي 3، أما إذا كانت $\text{Sig} < 0,05$ أي ان (قيمة sig أصغر من

مستوى الدلالة 0,05) فإنه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة بأن متوسط درجة الإجابة تختلف عن القيمة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة تزيد أو تنقص بصورة جوهرية عن القيمة المتوسطة، و ذلك من خلال إشارة قيمة متوسط الاختبار فإذا كانت موجبة فإن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن القيمة المتوسطة والعكس صحيح.

تساؤلات الدراسة:

ما مستوى تقييم أبعاد (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) (منظمة الهلال الأحمر العربي السوري)

تم قياس هذه الجودة من خلال مجموعة أبعاد (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الأمان، الاستجابة) حيث تم دراسة مستوى تقييمها من خلال مجموعة عبارات تبرز مستوى هذه التقييم والاعتماد لدى المنظمة حسب تقييم أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الاعتماد، كما يلي:

1. تقييم مستوى توفر (الاعتمادية) في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري

جدول (13) الدالات الإحصائية لتقييم الاعتمادية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
3.95	0.88	13.40	79	0.000
3.95	0.77	15.49	79	0.000
3.96	0.71	16.84	79	0.000
3.88	0.78	14.09	78	0.000
4.00	0.71	17.49	80	0.000
3.94	0.75	15.65	79	0.000

0.000	79	18.89	0.63	3.95	الاعتمادية
-------	----	-------	------	------	------------

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بـ (الاعتمادية) كأحد أبعاد (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) قد بلغ (3.95) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (79%) والذي يقابل مستوى تقييم الاعتمادية عالي، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60%) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.63) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم بُعد الاعتمادية عبارة (تقدم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خدمات متعددة تلبي احتياجاتك) متوسط الاجابات عليها (4.00) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (80 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ، وتقييم اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات الاعتمادية (عالي) دال احصائياً، يليها عبارة (لدى مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري المعرفة التامة للإجابة على استفساراتك جميعها) فمتوسط الاجابات عليها (3.96) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (79 %) وتقييم اعتماد هذه العبارة (عالي) دال إحصائياً، وفي المرتبة الثالثة عبارة (تحرص إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى) بمستوى تقييم (79 %) (عالي)، و في المرتبة الرابعة نجد (تقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بالمواعيد المحددة) بمتوسط 3.95 وتقييم عالي ايضاً (79 %)، أما المرتبة الخامسة في تقييم عبارات (الاعتمادية) فنجد عبارة (جودة المواد المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري عالية و توافق المواصفات القياسية) بوزن نسبي (79%) (تقييم عالي، واخيراً عبارة (تستجيب منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لحل مشكلاتك) بمستوى تقييم عالي (78 %) دال احصائياً.

2. تقييم مستوى توفر (الملموسية) في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري

جدول (14) الدالات الإحصائية لتقييم الملموسية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة المعنوية
-----------------	-------------------	---	--------------	-----------------

0.000	86	21.97	0.73	4.28	تستطيع الوصول لموقع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بسهولة
0.000	83	22.61	0.64	4.16	المظهر العام لمقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري أنيق ونظيف
0.000	80	19.54	0.65	4.02	المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري حديثة ومتطورة
0.000	83	19.43	0.74	4.15	توجد في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لوحات إرشادية واضحة
0.000	82	19.24	0.71	4.10	تتوفر في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري شروط السلامة العامة
0.000	79	13.40	0.88	3.95	المكان مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري
0.000	82	23.48	0.59	4.11	الملموسية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بـ (الملموسية) كأحد أبعاد (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) قد بلغ (4.11) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (82%) والذي يقابل مستوى تقييم الملموسية عالي ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.59) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم بُعد الملموسية عبارة (تستطيع الوصول لموقع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بسهولة) متوسط الاجابات عليها(4.28) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (86 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فرق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات الملموسية (عالي) دال احصائياً، يليها عبارة (المظهر العام لمقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري أنيق ونظيف) فمتوسط الاجابات عليها(4.16) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (83 %) وتقييم اعتماد هذه العبارة (عالي) دال إحصائياً، وفي المرتبة الثالثة عبارة (توجد في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لوحات إرشادية واضحة) بمستوى تقييم (83 %) (عالي) و في المرتبة الرابعة نجد (تتوفر في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري شروط السلامة العامة) بمتوسط 4.10 وتقييم عالي ايضاً (82 %) أما المرتبة الخامسة في تقييم عبارات (الملموسية) فنجد عبارة (المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري حديثة ومتطورة) بوزن نسبي (80%) تقييم عالي واخيراً عبارة (المكان مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري) بمستوى تقييم عالي (79 %) دال احصائياً.

3. تقييم مستوى توفر (التعاطف) في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري

جدول (15) الدالات الإحصائية لتقييم التعاطف

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة المعنوية
4.03	0.81	15.70	81	0.000
3.92	0.74	15.45	78	0.000
3.95	0.72	16.42	79	0.000
4.11	0.72	19.27	82	0.000
4.14	0.68	20.65	83	0.000
4.00	0.71	17.49	80	0.000
4.17	0.68	21.64	83	0.000
4.05	0.59	21.92	81	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بـ(التعاطف) كأحد أبعاد (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) قد بلغ (4.05) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (81%) والذي يقابل مستوى تقييم التعاطف عالي، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60%) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.59) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم بُعد التعاطف عبارة (تراعي إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري العادات والتقاليد والأعراف السائدة بالمجتمع) متوسط الاجابات عليها(4.17) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (83 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات التعاطف (عالي) دال احصائياً، يليها عبارة (يأخذ مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعين

الاعتبار وضع النساء والأطفال في تقديم الخدمة) فمتوسط الاجابات عليها(4.14) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (83 %) وتقييم اعتماد هذه العبارة (عالي) دال إحصائياً، وفي المرتبة الثالثة عبارة (يأخذ مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعين الاعتبار حالات كبار السن في تقديم الخدمة) بمستوى تقييم (82 %) (عالي) و في المرتبة الرابعة نجد (يولي مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري اهتماماً شخصياً بك وبمشاكلك) بمتوسط 4.03 وتقييم عالي ايضاً (81 %) أما المرتبة الخامسة نجد (تهتم إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بمصلحتك) بمتوسط 4.00 وتقييم عالي ايضاً (80 %) أما المرتبة السادسة في تقييم عبارات (التعاطف) فنجد عبارة (يتعامل مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري معك بروح مرحة) بوزن نسبي (79 %) وتقييم عالي واخيراً عبارة (تراعي منظمة الهلال الأحمر العربي السوري ظروفك الاجتماعية) بمستوى تقييم عالي (78 %) دال احصائياً.

4. تقييم مستوى توفر (الأمان) في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري

جدول (16) الدالات الإحصائية لتقييم الأمان

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة المعنوية
4.24	0.72	21.37	85	0.000
4.19	0.68	21.68	84	0.000
4.06	0.69	19.20	81	0.000
4.19	0.69	21.38	84	0.000
4.07	0.79	16.87	81	0.000
4.15	0.60	23.95	83	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بـ(الأمان) كأحد أبعاد (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) قد بلغ (4.15) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (83%) والذي يقابل مستوى تقييم الأمان عالي ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه

الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.60) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً .

احتلت المرتبة الأولى في تقييم بُعد الأمان عبارة (تشعر بالأمان عند التعامل مع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري) متوسط الاجابات عليها (4.24) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (85 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات الأمان (عالي) دال احصائياً، يليها عبارة (تتعامل منظمة الهلال الأحمر العربي السوري معك بسرية تامة ومع المعلومات الخاصة بك) فمتوسط الإجابات عليها (4.19) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (84 %) وتقييم اعتماد هذه العبارة (عالي) دال إحصائياً، وفي المرتبة الثالثة عبارة (تتعهد منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعدم اطلاق الآخرين على البيانات الخاصة بك) بمستوى تقييم (84 %) (عالي) و في المرتبة الرابعة نجد (تلتزم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بتقديم الخدمات المعلن عنها) بمتوسط 4.07 وتقييم عالي ايضاً (81 %) أما المرتبة الخامسة في تقييم عبارات (الأمان) فنجد عبارة (يتمتع مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة) بوزن نسبي (81 %) دال احصائياً.

5. تقييم مستوى توفر (الاستجابة) في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري

جدول (17) الدالات الإحصائية لتقييم الاستجابة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة المعنوية
4.08	0.75	17.84	82	0.000
4.03	0.67	18.96	81	0.000
4.05	0.69	18.94	81	0.000
4.01	0.73	17.28	80	0.000
3.85	0.87	12.24	77	0.000
3.82	0.87	11.71	76	0.000

0.000	79	18.61	0.65	3.97	الاستجابة
-------	----	-------	------	------	-----------

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بـ (الاستجابة) كأحد أبعاد (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) قد بلغ (3.97) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (79%) والذي يقابل مستوى تقييم الاستجابة عالي، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60%) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.65) فقط مما يدل على تقارب الاجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم بُعد الاستجابة عبارة (تقدم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري الوسائل المساعدة للتعرف على طبيعة الخدمات المقدمة) متوسط الاجابات عليها (4.08) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (82 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات الاستجابة (عالي) دال احصائياً، يليها عبارة (يتوافر عدد كافي من مقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لخدمتك) فمتوسط الاجابات عليها (4.05) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (81 %) وتقييم اعتماد هذه العبارة (عالي) دال إحصائياً، وفي المرتبة الثالثة عبارة (يعزز سلوك مقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري الشعور بالثقة لديك) بمستوى تقييم (81 %) (عالي) و في المرتبة الرابعة نجد (يوجد استعداد دائم في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لمساعدتك) بمتوسط 4.01 وتقييم عالي ايضاً (80 %) و في المرتبة الخامسة نجد (تستجيب منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لشكاك بشكل فوري) بمتوسط 3.85 وتقييم عالي ايضاً (77 %) أما المرتبة الاخيرة في تقييم عبارات (الاستجابة) فنجد عبارة (تحصل على الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في وقت قصير) بوزن نسبي (76 %) دال احصائياً.

ما مستوى تقييم (رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) (منظمة الهلال الأحمر العربي السوري)

تم قياس هذا المحور من خلال مجموعة عبارات تبرز مستوى هذه التقييم والاعتماد لدى المنظمة حسب تقييم أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الاعتماد، كما يلي:

جدول (18) الدالات الإحصائية لتقييم رضا المستفيدين

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة المعنوية
4.03	0.80	16.04	81	0.000
3.95	0.69	17.30	79	0.000
4.13	0.64	21.90	83	0.000
3.97	0.80	15.04	79	0.000
4.19	0.68	21.68	84	0.000
4.05	0.61	21.59	81	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بـ (رضا المستفيدين) عن (جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية) قد بلغ (4.05) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (81%) والذي يقابل مستوى تقييم رضا المستفيدين عالي ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.61) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم (عالي) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم بُعد رضا المستفيدين عبارة (تتصح الآخرين بالتعامل مع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري) متوسط الاجابات عليها(4.19) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (84 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم اعتماد هذه العبارة كأحد عبارات رضا المستفيدين (عالي) دال احصائياً، يليها عبارة (تنوع الخدمات المقدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري) فمتوسط الاجابات عليها (4.13) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (83 %) وتقييم اعتماد هذه العبارة (عالي) دال إحصائياً، وفي المرتبة الثالثة عبارة (الخدمات التي تلقيتها من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري تقابل توقعاتك) بمستوى تقييم (81 %) (عالي) و في المرتبة الرابعة نجد (ترى أن خدمات منظمة الهلال الأحمر العربي السوري تتطور بشكل مستمر لنتناسب مع الاحتياجات المتغيرة) بمتوسط 3.97 وتقييم عالي ايضاً (79 %) أما المرتبة الاخيرة في تقييم عبارات (رضا المستفيدين) فنجد عبارة (تشعر بالرضا عن جودة الخدمات التي تحصل عليها من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري) بوزن نسبي (79%) دال احصائياً.

اختبار فرضيات البحث:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

PH1.1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المستقل (الاعتمادية) على التابع (رضا المستفيدين) جدول (19) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الاعتمادية) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	323.86	0.68	0.68	.824 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الاعتمادية

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 82.4% ولدينا المقياس معامل التحديد والذي قيمته تقريباً 68.0% أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 68.0% على المتغير التابع (رضا المستفيدين) مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري – الاعتمادية) استطاع أن يفسر 68.0% من التغيرات الحاصلة في التابع (رضا المستفيدين) (y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=323 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig = 0.000) وهي أصغر من الدلالة القياسية Sig=0.05 مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول (20) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الاعتمادية) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	t	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients Std. Error B	Model
0.000	5.004		0.178	0.891
				(Constant)
				1

0.000	17.996	0.824	0.045	0.801	الاعتمادية
-------	--------	-------	-------	-------	------------

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الاعتمادية) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig} < 0.05$ حيث قيمتها $\text{sig} = 0.000$ وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$Y = 0.89 + 0.80X1$$

حيث رضا المستفيدين Y

الاعتمادية X1

تدل المعادلة السابقة أنه كلما زادت الاعتمادية بمقدار وحدة واحدة فإن رضا المستفيدين سيزداد بمقدار 0.80 وهو أثر ايجابي على رضا المستفيدين. ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).

PH2.1 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المستقل (الملموسية) على التابع (رضا المستفيدين) جدول (21) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الملموسية) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	327.115	0.679	0.681	.825 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الملموسية

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 82.5% ولدينا المقياس معامل التحديد والذي قيمته تقريباً 68.1% أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 68.1% على المتغير التابع (رضا المستفيدين) مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري - الملموسية) استطاع أن يفسر 68.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (رضا المستفيدين) (y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية $F=327.1$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أصغر من الدلالة القياسية $\text{Sig}=0.05$ مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول (22) الدالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الملموسية) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	t	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.005	2.820		0.196	0.552	(Constant)
0.000	18.086	0.825	0.047	0.852	الملموسية

Dependent Variable: رضا المستفيدين

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الملموسية) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig}<0.05$ حيث قيمتها $\text{sig}=0.000$ وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$Y = 0.55 + 0.85X_2$$

حيث رضا المستفيدين Y

الملموسية X_2

تدل المعادلة السابقة أنه كلما زادت الملموسية بمقدار وحدة واحدة فإن رضا المستفيدين سيزداد بمقدار 0.85 وهو أثر إيجابي على رضا المستفيدين. ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).

PH3.1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المستقل (التعاطف) على التابع (رضا المستفيدين) جدول (23) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (التعاطف) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
------	---	-------------------	----------	---	-------

.000 ^b	289.945	0.652	0.655	.809 ^a	1
-------------------	---------	-------	-------	-------------------	---

a. Predictors: (Constant), التعاطف

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 80.9% ولدينا المقياس معامل التحديد والذي قيمته تقريباً 65.5% أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 65.5% على المتغير التابع (رضا المستفيدين) مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري – التعاطف) استطاع أن يفسر 65.5% من التغيرات الحاصلة في التابع (رضا المستفيدين) (y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن م خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=289.9 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig = 0.000) وهي أصغر من الدلالة القياسية Sig=0.05 مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول (24) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (التعاطف) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.001	3.535		0.199	0.703	1 (Constant)
0.000	17.028	0.809	0.049	0.828	التعاطف

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (التعاطف) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$Y = 0.70 + 0.82X3$$

حيث رضا المستفيدين Y

التعاطف X3

تدل المعادلة السابقة أنه كلما زاد التعاطف بمقدار وحدة واحدة فإن رضا المستفيدين سيزداد بمقدار 0.82 وهو أثر ايجابي على رضا المستفيدين. ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).

PH4.1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المستقل (الأمان) على التابع (رضا المستفيدين) جدول (25) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الأمان) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	374.587	0.708	0.710	.843 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الأمان

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 84.3% ولدينا المقياس معامل التحديد والذي قيمته تقريباً 71.0% أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 71.0% على المتغير التابع (رضا المستفيدين) مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري – الأمان) استطاع أن يفسر 71.0% من التغيرات الحاصلة في التابع (رضا المستفيدين) (y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى، ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية $F=374.6$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أصغر من الدلالة القياسية $\text{Sig}=0.05$ مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول (26) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الأمان) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	t	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients Std. Error B	Model
0.008	2.682		0.186	0.498 (Constant)
0.000	19.354	0.843	0.044	0.857 الأمان

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الأمان) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig}<0.05$ حيث قيمتها $\text{sig}=0.000$ وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$Y = 0.49 + 0.85X_4$$

حيث رضا المستفيدين Y

الأمان X4

تدل المعادلة السابقة أنه كلما زاد الأمان بمقدار وحدة واحدة فإن رضا المستفيدين سيزداد بمقدار 0.85 وهو أثر إيجابي على رضا المستفيدين. ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).

PH5.1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المستقل (الاستجابة) على التابع (رضا المستفيدين) جدول (27) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الاستجابة) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	465.579	0.751	0.753	.868 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الاستجابة

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 86.8% ولدينا المقياس معامل التحديد والذي قيمته تقريباً 75.0% أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 75.0% على المتغير التابع (رضا المستفيدين) مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري – الاستجابة) استطاع أن يفسر 75.0% من التغيرات الحاصلة في التابع (رضا المستفيدين) (y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن م خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=465.5 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig = 0.000) وهي أصغر من الدلالة القياسية Sig=0.05 مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول (28) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الاستجابة) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	T	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.000	5.479		0.151	0.830	(Constant)
0.000	21.577	0.868	0.038	0.812	1 الاستجابة

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الاستجابة) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$Y = 0.83 + 0.81X5$$

حيث رضا المستفيدين Y

الإستجابة X5

تدل المعادلة السابقة أنه كلما زادت الاستجابة بمقدار وحدة واحدة فإن رضا المستفيدين سيزداد بمقدار 0.81 وهو أثر ايجابي على رضا المستفيدين. ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).

الفرضية الرئيسية:

PH1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.

تم اجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة (ENTER) لدراسة تأثير أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) كافة على المتغير التابع (رضا المستفيدين)

جدول (29) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	139.711	0.818	0.824	.908 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الاستجابة, الاعتمادية, الأمان, الملموسية, التعاطف

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 90.8% ولدينا المقياس معامل التحديد والذي قيمته تقريباً 82.4% أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 82.4% على المتغير التابع (رضا المستفيدين) مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري – جودة الخدمات المقدمة) استطاع أن يفسر 82.4% من التغيرات الحاصلة في التابع (رضا المستفيدين) (y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن م خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F=139.7 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig = 0.000) وهي أصغر من الدلالة القياسية Sig=0.05 مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية.

جدول (30) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) والتابع (رضا المستفيدين)

Sig.	T	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.099	1.658		0.155	0.257	1 (Constant)
0.002	3.140	0.217	0.067	0.211	الاعتمادية
0.099	1.662	0.131	0.081	0.135	الملموسية
0.134	-1.507	-0.131	0.089	-0.134	التعاطف
0.000	4.054	0.320	0.080	0.326	الأمان
0.000	5.103	0.431	0.079	0.403	الاستجابة

a. Dependent Variable: رضا المستفيدين

ومن خلال الجدول نجد أن أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) (الاعتمادية، الأمان، الاستجابة) لها دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig} < 0.05$ بينما الأبعاد (التعاطف، الملموسية) خرجت من النموذج لضعف التأثير بوجود الأبعاد السابقة

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{رضا المستفيدين} = 0.25 + (0.21) (\text{الاعتمادية}) + (0.32) (\text{الأمان}) + (0.40) (\text{الاستجابة})$$

$$Y = 0.25 + 0.21X_1 + 0.32X_4 + 0.40X_5$$

حيث رضا المستفيدين Y

X1 الاعتمادية

X4 الأمان

X5 الاستجابة

يلاحظ أن الاستجابة هي الأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين ثم الأمان وأخيراً الاعتمادية. ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. أن الاستجابة هي الأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين ثم الأمان وأخيراً الاعتمادية. (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المقدمة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين).
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.
5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.
6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري على رضا المستفيدين.
7. هناك جودة عالية للخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية.
8. منظمة الهلال الأحمر العربي السوري تقدم خدمات ذات اعتمادية وجودة عالية وتلقى رضا المستفيدين، حيث تحرص هذه المنظمة على توفير الموارد المادية والبشرية الكفيلة بتقديم الخدمات بمهنية ودرجة من الكفاءة والفاعلية، بأقل قدر ممكن من الأخطاء وبالمواعيد المحددة للخدمة وبما يتلاءم مع احتياجات متلقي الخدمة.
9. يلمس مستفيدو الخدمة جودة الخدمات المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لهم، حيث أن إدارة هذه المنظمة تسعى وبشكل متواصل إلى إجراء التحسينات على التصميم الداخلي والخارجي لمراكز خدمتهم المنتشرة، وتوفير التسهيلات والخدمات والمعدات المادية والبشرية اللازمة للعمل.

10. يثق المستفيدون من الخدمة بجودة الخدمات المقدمة لهم، نتيجة الممارسات الإدارية الفضلى التي تقوم بها إدارة هذه المنظمة في سبيل الوصول الى رضا المستفيدين من الخدمات، من خلال توفير إجراءات إدارية وقانونية ملزمة ومحفزة للسلوك الإيجابي داخل بيئة العمل.
11. تهتم إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بالشكاوى المقدمة لديها من المستفيدين تجاه نوعية وجودة الخدمات أو اتجاه الموظفين، حيث أنها تنتظر لهذا الموضوع باهتمام كبير.

التوصيات:

- (1) الاستفادة من مؤشرات أبعاد جودة الخدمات لتحسين مستوى الخدمة مما يعزز الثقة لدى المستفيدين من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري عن طريق:
 - توفير الخدمات عن طريق الشخص المناسب، وبالوقت والمكان المناسب.
 - الاعتماد على الاستخدام الأفضل للموارد للحصول على أقصى الفوائد.
 - تسهيل عملية الحصول على الخدمة.
- (2) على المنظمة أن تقدم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى عن طريق:
 - تطوير مهارات وكفاءات عاملها من خلال التدريب المستمر.
 - إقامة الدورات وورش العمل للعاملين والمتطوعين في المنظمة.
- (3) يجب على إدارة المنظمة أن تنمي شعور العاملين بأنهم مسؤولون عن تقديم خدمات ذات جودة عالية، ويتم ذلك من خلال الآتي:
 - إشراك العاملين في عمليات اتخاذ القرار في نوعية الجودة المقدمة بالمنظمة.
 - اختيار الدورات التدريبية بما يوافق احتياجات العاملين لتحسين جودة الخدمة.
 - التعاون والمشاركة لايجاد الحلول المناسبة للمشاكل.
- (4) على المنظمات تقديم خدمات متعددة تلبي احتياجات المستفيدين، وذلك من خلال:
 - إجراء البحوث والدراسات الميدانية التي تمكن المنظمات من تقدير ومعرفة احتياجات المستفيدين، وبالتالي تقديم خدمات تسهم في سد احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.
 - الأخذ بعين الاعتبار الحالات المعينة مثل كبار السن والأطفال والنساء عند تقديم الخدمة.
- (5) ضرورة الالتزام بتحقيق الرضا الكامل للمستفيدين وذلك من خلال:
 - التركيز على جودة الخدمات لتتماشى مع توقعات المستفيدين.
 - تحقيق الأهداف مع الحفاظ على رضا المستفيد وضمان السلامة.

(6) العمل على نشر روح التعاون والعمل كفريق في الوحدة ويكون ذلك كما يلي:

- تحلي جميع العاملين بروح المسؤولية.
- الرقابة الذاتية.
- التكامل بين الأهداف الفردية والكلية.

(7) تقترح الباحثة إجراء البحوث الآتية مستقبلاً:

- أثر تطبيق إدارة الجودة في تطوير أداء العاملين في المنظمات غير الربحية.
- الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات غير الربحية.
- أثر استخدام نظام إدارة موارد المؤسسات (ERP) على جودة عمل المنظمات غير الربحية.

المراجع

المراجع العربية:

1. الحارثي، (2022) " استراتيجيات الاتصال الخارجي التي تمارسها المنظمات غير الربحية في التواصل مع أصحاب المصلحة " "كلية الاتصال والاعلام" جامعة الملك عبد العزيز الحارثي
2. الدكتور خضر مصباح سماعيل الطيطي، (2011) "إدارة وصناعة الجودة مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة" الأردن دار الجامد للنشر والتوزيع
3. السلمي، (2022) " مدى تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من الجمعيات الخيرية " "كلية العلوم الاجتماعية" جامعة أم القرى
4. الصرن، رعد" كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة"سورية" دار علاء الدين
5. العتيبي، (2019) " جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف " "كلية إدارة الاعمال" الطائف
6. الغامدي، (2019) "دراسة ميدانية جامعة الملك سعود" "دراسة لاستكمال درجة الدكتوراه الفلسفة في علم الاجتماع " "السعودية"
7. النموذج الوطني للتميز المؤسسي، (2022) "جائزة الملك عبد العزيز للجودة "
8. أ.د بهجت راضي، أ.م.دهشام يوسف العربي.(2016)" إدارة الجودة الشاملة"، (TCM)" المفهوم والفلسفة والتطبيقات"، "شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات" ط ١ ، القاهرة
9. أبو النجا، محمد عبد العظيم، (2008) "التسويق المتقدم " " الدار الجامعية الإسكندرية"
10. أبو النصر، مدحت محمد. (2015) "إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات". الطبعة الأولى القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر
11. أحمد بن عيشاوي، (2006) "معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية" "مجلة الباحث عدد 4
12. أحمد عبد الرشدي، (2009) "استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية" أطروحة دكتوراه" جامعة الجزائر "

13. أحمد، (2017) " تقييم المنظمات الطوعية في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمتضررين من الكوارث والأزمات" بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العمل الطوعي " "جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"
14. أحمد، بشير، (2018) " دراسة حالة على منظمة العون الإنساني والتنمية " بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز " جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"
15. ناصري، آسيا، خليفة. (2014-2015) "أهمية رضا العميل في تدعيم الميزة التنافسية" دراسة حالة بنك الخليج "نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية" الجزائر "جامعة العربي بن مهيدي " أم البواقي،
16. د. حميد قرومي، أ. حياة معزوز (2017)"إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" "جامعة البويرة –الجزائر"
17. د. رعد الطائي، د. عيسى قdade، (2008) "كتاب إدارة الجودة الشاملة"جامعة الزرقاء الأهلية"
18. د. سعيد سلامي، د. ساعد ساعد (2020)"أسس إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الإعلامية"مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية"مجلد 11"السعودية"
19. د. علي جبلاق، (2021) "إدارة الجودة" منشورات الجامعة السورية الافتراضية "الجمهورية العربية السورية "
20. دليل اسفير، (2018) "الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في الاستجابة الإنسانية"
21. رائد المهيدب، (2017) " كتاب رضا العملاء والمستفيدين"أفكار تسويقية للمنظمات الربحية وغير الربحية"
22. محمد عبد الفتاح الصيرفي، (2003) "الإدارة الرائدة " دار الصفاء للنشر"عمان
23. نذير بباز، (2018) "تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون في قطاع الاتصالات"جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

المراجع الأجنبية:

1. Paul (2014)Quality Management as a Systematic Management Philosophy for Use in Non-Profit Organizations
2. Shamsuddin (2014)"The Impact of Critical Total Quality Management Practices on Hospital Performance in the Ministry of Health Hospitals in Saudi Arabia"

3. Lovelock, C. & Wirtz, J. (1999) "Principal of Services Marketing and management" New York, USA: Pearson Prentice-Hall
4. Kotler, P. & Armstrong, G. (2016) "Principles of marketing/ UK: Pearson Education Limited"
5. Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance based and Perceptions–Minus–Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*.
6. D.Medina, E. Nieto, N. García, P. García, M. Plaza (2020) "Nonprofit Organizations in Mexico: A Preliminary Study on Knowledge Creation From the Beneficiaries' Perspectives"
7. J.M. JURAN, (1983) *Gestion de la Qualité*, 3. / 6- Paris,
8. Keer & Hassan (2003) "The Relationship Between Total Quality Management Practices and Organizational Performance in Service Organization"
9. P.Ghazali, A.Afthanorhan, F.Salleh, A.AL-Mhasnah (2018) The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector.

الملاحق:

استبيان الدراسة:

السيدات والسادة المستفيدين من الخدمات المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة ريف دمشق تحية طيبة وبعد....

أرجو أن تسمحوا لي أن آخذ بضع دقائق من وقتكم.

تقوم الباحثة بإجراء بحث بعنوان (تأثير جودة الخدمات المقدمة في المنظمات غير الربحية على رضا المستفيدين)، وذلك لاستكمال متطلبات نيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA من الجامعة الافتراضية السورية، بناءً عليه يرجى الإجابة على فقرات الاستبانة باهتمام وموضوعية، علماً بأن البيانات التي سيتم الإدلاء سوف تحاط بالسرية التامة، ولن يتم استخدام أي منها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شكراً جزيلاً على تعاونكم ومشاركتكم.

الباحثة: أريج نافذ الموعي

المشرف الدكتور: بسام زاهر

يرجى وضع اشارة (x) في الخانة المناسبة.

أولاً البيانات الشخصية:

1/ الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2/ العمر:

☐ أقل من 20 سنة ☐ 20- 30 سنة ☐ 31- 40 سنة ☐ 41- 50 سنة ☐ أكثر من 51 سنة

3/ المؤهل العلمى:

☐ ثانوية وما دون ☐ معهد متوسط ☐ شهادة جامعية ☐ دراسات عليا

4/ الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج ☐ منفصل ☐ أرمل

ثانياً أبعاد الدراسة:

البعد الأول: الاعتمادية		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بالمواعيد المحددة					
2	تحرص إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى					
3	لدى مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري المعرفة التامة للإجابة على استفساراتك جميعها					
4	تستجيب منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لحل مشكلاتك					
5	تقدم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري خدمات متعددة تلبي احتياجاتك					
6	جودة المواد المقدمة من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري عالية و توافق المواصفات القياسية					
البعد الثاني: الملموسية		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	تستطيع الوصول لموقع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بسهولة					
8	المظهر العام لمقدمي الخدمة في منظمة الهلال					

					الأحمر العربي السوري أنيق ونظيف	
					المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري حديثة ومتطورة	9
					توجد في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لوحات إرشادية واضحة	10
					تتوفر في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري شروط السلامة العامة	11
					المكان مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري	12
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: التعاطف	
					يولي مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري اهتماماً شخصياً بك وبمشاكلك	13
					تراعي منظمة الهلال الأحمر العربي السوري ظروفك الاجتماعية	14
					يتعامل مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري معك بروح مرحة	15
					يأخذ مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعين الاعتبار حالات كبار السن في تقديم الخدمة	16
					يأخذ مقدم الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعين الاعتبار وضع النساء والأطفال في تقديم الخدمة	17

18	تهتم إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بمصلحتك					
19	تراعي إدارة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري العادات والتقاليد والأعراف السائدة بالمجتمع					
البعد الرابع: الأمان						
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
20	تشعر بالأمان عند التعامل مع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري					
21	تتعامل منظمة الهلال الأحمر العربي السوري معك بسرية تامة ومع المعلومات الخاصة بك					
22	يتمتع مقدمو الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة					
23	تتعهد منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بعدم اطلاع الآخرين على البيانات الخاصة بك					
24	تلتزم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بتقديم الخدمات المعلن عنها					
البعد الخامس: الاستجابة						
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
25	تقدم منظمة الهلال الأحمر العربي السوري الوسائل المساعدة للتعرف على طبيعة الخدمات المقدمة					
26	يعزز سلوك مقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري الشعور بالثقة لديك					

27	يتوافر عدد كافي من مقدمي الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لخدمتك				
28	يوجد استعداد دائم في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لمساعدتك				
29	تستجيب منظمة الهلال الأحمر العربي السوري لشكاك بشكل فوري				
30	تحصل على الخدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في وقت قصير				

ثالثاً المتغير التابع:

رضا المستفيدين	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
31	الخدمات التي تلقيتها من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري تقابل توقعاتك				
32	تشعر بالرضا عن جودة الخدمات التي تحصل عليها من منظمة الهلال الأحمر العربي السوري				
33	تنوع الخدمات المقدمة في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري				
34	ترى أن خدمات منظمة الهلال الأحمر العربي السوري تتطور بشكل مستمر لتناسب مع الاحتياجات المتغيرة				
35	تنصح الآخرين بالتعامل مع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري				

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education

Syrian Virtual University



**The impact of the Quality of services provided in non- profit organizations on the
satisfaction of beneficiaries**

" A case study on Syrian Arab Red Crescent Organization "

**Research submitted to complete the registration for a master's degree qualification and
specialization in Master of Busniess Adminstration (MBA)**

Done by:

Areej Nafez AL-Moai

Areej_151992

Supervising Doctor:

Dr: Bassam Zaher

2023