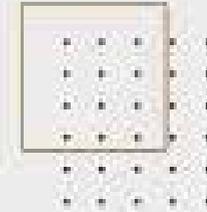




مؤسسة محمد بن
سالم آل سعود
للخيرية

مطورون

جمعية تطوير المؤسسات
البحرية - منطقة جازان
www.mutawarrah.org.sa



ممارسات الجهات الخيرية

بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا بين الواقع والمأمول



برعاية كريمة من
مؤسسة الشيخ محمد بن صالح الشاوي الخيرية

مركز البحوث والدراسات
بجمعية مطورون

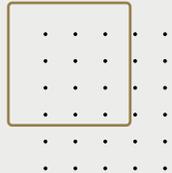
رسالة الرحمة من الرحيم



ملخص الدراسة

هدفت الدراسة للكشف عن واقع ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان في التعامل مع أزمة كورونا منذ ظهورها بين الواقع والمأمول، وتفرغ منه عدد من الأسئلة عن درجة ممارسة الجهات الخيرية في منطقة جازان للدور التنظيمي والتقني والتوعوي والتنسيقي، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة في ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه التعامل مع أزمة كورونا، تعزى لمتغير (العمل الحالي، نوع المؤسسة)، والتعرف على الصعوبات والمعوقات التي واجهتها الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه التعامل مع هذه الأزمة، وأهم الأدوار والممارسات التي يمكن تحسينها وتطويرها لتجويد العمل الخيري في منطقة جازان من خلال نتائج الدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتكون المجتمع الأصلي من أعضاء مجلس الإدارة والمدراء والرؤساء التنفيذيين، والبالغ عددهم تقريبا (1500) وبلغ عدد العينة المستجيبة (317)، وبنيت الاستجابة لجميع البيانات والاستجابات المستهدفة وتكونت من أربعة مجالات (ممارسات الجهات الخيرية للدور التنظيمي- التقني- التوعوي- التنسيقي)، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة الجهات الخيرية خلال أزمة كورونا للمجالات المحددة كان بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3,35)، كما استخدمت الدراسة عدداً من الأسئلة المفتوحة لعدد من المدراء التنفيذيين في الجهات الخيرية عن أبرز المعوقات والتحديات التي ظهرت خلال التعامل مع أزمة كورونا، وكان من أبرز المعوقات: ضعف استخدام أهالي الهجر لشبكات الانترنت، وضعف تغطية الشبكة لبعض الأماكن التي يتواجد بها مستفيدو الجهة الخيرية، قلة الإيرادات المالية، وضعف الميزانيات في بعض الجهات، قلة خبرة الموظفين في التعامل مع التقنية الحديثة، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع مثل

هذه الأزمات والطوارئ، ضعف بعض اللوائح الداخلية المنظمة للعمل في الأزمات والجوائح، قلة خبرة بعض مديري ورؤساء في التعامل مع الأزمات والجوائح، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها، في المجال التنظيمي: إعداد الجهة الخيرية لخطة عمل مفصلة تتناسب مع إمكانياتها ومواردها المادية والبشرية للتعامل مع الأزمة كورونا، وإشراك جميع العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية وصنع القرارات واتخاذها. وإعداد آلية واضحة بخطوات إجرائية لتعريف المستفيدين بالمنصة الرسمية للجمعية، ورفع مستوى التواصل معهم، وفي المجال التقني: دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعم البحوث العلمية في مجال القطاع غير الربحي، وتوفير المتطلبات اللازمة لموظفيها لتأدية العمل عن بعد مثل الشبكات والأجهزة اللوحية او الحاسبات الآلية، وفي المجال التوعوي: إعداد خطة إجرائية مفصلة لتوعية المستفيدين بآليات الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجهات الخيرية، وتطوير مهارات القادة والموظفين في مجالات الابداع والابتكار، والعمل على مجموعات التركيز لابتكار مبادرات مجتمعية فاعلة يمكن أن تسهم في تخفيف آثار أزمة كورونا، وفي المجال التنسيقي: زيادة التعاون مع المؤسسات الصحية، والرفع من مستوى التنسيق بين الجمعية والجهات الحكومية ذات العلاقة بالمستفيدين لتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين، ومد جسور التعاون مع المؤسسات المتخصصة في التقنية لتقديم الدعم والمساندة في تجويد تقديم الخدمة عن بعد، وتعزيز التفاهم والتنسيق والتكامل بين الجهات الخيرية. تعزيز التفاهم والتنسيق بين الجهات الخيرية والقطاعات الحكومية والقطاع الخاص، من خلال عقد اللقاءات والمؤتمرات



لتنظيم عمليات التنسيق وتوسيع دائرته، واقتרכת الدراسة إجراء عدد من الدراسات لتعزيز نتائج هذه الدراسة ومنها: دراسة مدى رضى المستفيدين من خدمات الجهات الخيرية أثناء أزمة كورونا، ودور مديري الجهات الخيرية في التعامل مع الأزمات الطارئة والمهارات المطلوب توافرها لديهم، الأدوار التنسيقية بين الجهات الخيرية وآليات التكامل فيما بينها لتجاوز الأزمات والكوارث، واقع البنى التحتية التقنية لدى الجهات الخيرية ومدى إسهامها في تفعيل الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية :

- أزمة كورونا
- الجهات الخيرية
- الدور التنظيمي
- التقني
- التوعوي
- التنسيقي

المقدمة ومشكلة الدراسة

كان تأثير أزمة كورونا Covid19 كارثياً على جميع نواحي الحياة على مستوى العالم، ذلك أن الهجوم المفاجئ والسريع لهذا الوباء العالمي زاد من حدة أضراره وجسامة أثره، وترك بصمته الواضحة والمدمرة على جميع نواحي الحياة وأنشطتها العامة والخاصة، وعطل جميع مقوماتها الحيوية والعلمية والبشرية والاقتصادية، مما أُنذر بانهايار العديد من الاقتصاديات في العالم في حالة استمراره وانتشاره، حيث سجل تأخر النمو الاقتصادي إلى مستويات قياسية غير مسبوقة (الغامدي، 2020، ص178)

وعلى الرغم من التكنولوجيا المعاصرة والثورة المعلوماتية، والانفجار المعرفي إلا أن العالم بأسره وقف عاجزاً عن إيجاد حلول لهذه الكارثة والتي هددت كيان البشرية جمعاء، وقد صُنفت منظمة الصحة العالمية عدوى فيروس كورونا المستجد حتى يوم 11 مارس 2020 أزمة عامة ووصل عدد الوفيات فيها إلى منتصف مايو 2020 إلى ثلث مليون وفاة على مستوى العالم (محروس، 2020، ص475).

والقطاع الثالث أو الخيري ليس بمنأى عن هذه الأحداث وليس بعيداً عن تأثير أزمة كورونا، خاصة وأن من أضعف آثار الأزمة التأثير على المجال الاقتصادي وتعطل العديد من التعاملات المالية على مستوى العالم وإعادة ترتيب المصروفات على مستوى الشركات والدول على حد سواء، وفقاً للأولويات الأكثر أهمية، وبالتالي فقد تأثر القطاع الخيري نتيجة لهذه التغيرات خاصة وأن المورد المالي يعد المحرك الأساسي لهذا القطاع، إضافة لتأثره بما فرض



من حضر جزئي أو كلي على مستوى المناطق والمحافظات، مما استدعى ضرورة تغيير طريقة تنفيذ المهام والمرونة في إدارة فرق العمل وآليات تنفيذهم لأعمالهم، استجابة لتوجهات الحكومة في استمرار العمل بعيداً عن مقرات العمل والتحول إلى تنفيذ المهام عن بعد تماشياً مع آثار الأزمة.

ومع انتشار أزمة كورونا على مستوى العالم والمملكة تحديداً وما أعقب ذلك من إجراءات عاجلة وحازمة للحد من انتشار المرض والمحافظه على القوة البشرية وما تم نتيجة لذلك من تعليق الحضور لمقرات العمل بتاريخ

1441/7/21هـ الموافق لشهر مارس 2020م و التحول إلى العمل عن بعد، وما ارتبط به من الحاجة لتغييرات متسارعة في أنظمة وآليات وظروف العمل، مما استدعى إعادة الجهات الخيرية التفكير في المهارات المطلوبة لتنفيذ المهام عن بعد، وآليات التواصل مع المستفيدين والوصول السهل إليهم من أجل تقديم الخدمات، وطرق الاستفادة من الوسائل الاعلامية ومنصات التواصل لتسويق الخدمات ونشر المنجزات، وكيفية الاستفادة من المنصات التدريبية الالكترونية لتطوير العاملين وتحسين مهاراتهم، وأهمية بناء أنظمة إدارية تضمن استمرار العمل بكفاءة وفاعلية في ظل استمرار الأزمة.

وفي دراسة أجراها مركز مداد (1441هـ) عن رأي المجتمع السعودي في دور الجهات الخيرية في مواجهة وباء فيروس كورونا (COVID-19) يظهر الدور الكبير الذي تقوم به الجهات الخيرية في مواجهة وباء كورونا، إلا أنها تظهر بنسبة 41% ضعف معرفة المواطن بالمبادرات التي تتم لتنسيق الجهود بين الجمعيات والجهات الرسمية في مواجهة أزمة كورونا، مما يعكس أهمية تعزيز الجانب الإعلامي والتوعوي لدى الجمعيات لإبراز مناشط ومساهمات القطاع الخيري للمجتمع.



وتشير نتائج ملتقى مستقبل التنمية الأول (2020) إلى حاجة الجمعيات إلى التخفيف من المركزية أثناء الأزمة والمرونة في تسيير الأعمال، وسرعة تكييف الإجراءات لضمان الاستجابة السريعة للاحتياجات، وضرورة إعادة تكييف الخطط الاستراتيجية والتنموية وفق الاحتياجات الفعلية الحالية، والتكامل مع الجهات المختلفة، والتركيز على التطوع عن بعد ومجالاته المتعددة، وتفعيل دور مجالس الجمعيات في تحقيق التنسيق والتكامل بين الجهات الخيرية والمؤسسات المانحة ووزارة الموارد البشرية في الدعم والتمكين، وتسخير قدرات الشركات وخبراتها في مساعدة الجمعيات في صناعة الحلول اللازمة لتجاوز الأزمة، إضافة لإعادة ترتيب أدوار الجمعيات في الصحة وتمكينها، وضمان تعاون الجهات الخيرية مع وزارة الداخلية في التوعية وإيصال رسائل الأجهزة الحكومية، وأهمية إطلاق منصات تسهم في تكامل الجهود والتنسيق فيما بين الجهات الخيرية والقطاعات الأخرى وإبراز ذلك للمجتمع.

وهذه التوصيات ترسم بعض الملامح التي ينبغي انتهاجها على مستوى الجهات الخيرية والقطاعات الحكومية والقطاع الخاص للعمل على الحد من آثار الأزمة وتطوير أداء المهام خلال انتشار الوباء. وبناء على ما سبق من التحديات التي أفرزتها أزمة كورونا والأدوار التي يتحتم على الجمعيات ممارستها تأتي هذه الدراسة والتي يدور موضوعها حول ممارسات الجهات الخيرية في التعامل مع أزمة كورونا والذي فرض واقعاً جديداً يتطلب التعامل بأسلوب جديد يقوم على الدراسة العلمية للخروج من الأطر التقليدية في التعامل مع هذه الأزمة، وتسعى للتعرف على ممارسات الجهات الخيرية بمختلف اهتماماتها في التعامل مع هذه الأزمة وتلمس أبرز جوانبها الإيجابية وسلبياتها منذ ظهور هذا الوباء.



أسئلة الدراسة

من خلال مشكلة الدراسة يتمثل السؤال الرئيس : ما واقع ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان في التعامل مع أزمة كورونا منذ ظهورها.

ويتفرع من السؤال الرئيس عدد من الأسئلة

- ◊ ما درجة ممارسة الجهات الخيرية في منطقة جازان للدور التنظيمي.
- ◊ ما درجة ممارسة الجهات الخيرية في منطقة جازان للدور التقني.
- ◊ ما درجة ممارسة الجهات الخيرية في منطقة جازان للدور التوعوي.
- ◊ ما درجة ممارسة الجهات الخيرية في منطقة جازان للدور التنسيقي.
- ◊ ما الصعوبات والمعوقات التي واجهتها الجهات الخيرية ووسائل التصدي لها لمنع حدوثها مستقبلا.
- ◊ ما الأدوار والممارسات التي يمكن تحسينها وتطويرها لتجويد العمل الخيري في منطقة جازان من خلال نتائج الدراسة.



أهداف الدراسة

يتمثل هدف هذه الدراسة في :

- ◆ التعرف على واقع ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان مع أزمة كورونا خلال الفترة منذ ظهور الوباء
- ◆ تحديد الصعوبات التي واجهتها الجهات الخيرية ووسائل التصدي لها لمنع حدوثها مستقبلا.
- ◆ إبراز الأدوار التنظيمية والتقنية والتوعوية والتنسيقية والتي على الجهات الخيرية القيام بها لتجاوز آثار الأزمة ورسم ملامح مستقبلية في ظل التحولات العالمية في طرق وآليات العمل.

أهمية الدراسة

- ◆ بناء منهجية نظرية مبنية على توصيات الدراسة لتفعيل الأدوار التنظيمية والتقنية والتوعوية والتنسيقية
- ◆ الإسهام في رسم ملامح الأداء القيادي لرؤساء ومديري الجهات الخيرية في منطقة جازان للتعامل مع تداعيات أزمة كورونا (Covid19)، والوفاء بالتزامات الجهات الخيرية تجاه المستفيدين.
- ◆ إضافة نتاج معرفي تطبيقي لمكتبة العمل الخيري.

مجتمع الدراسة

- ◆ تمثل مجتمع الدراسة في (أعضاء مجلس الإدارة، الرئيس، المدير التنفيذي) في الجهات الخيرية في منطقة جازان، والبالغ عددهم تقريبا (1500)



عينة الدراسة

تمثلت العينة في عينة ممثلة من مجتمع البحث وهي (٣٠٦)

حدود الدراسة

منطقة جازان

الحدود الزمنية

الثلث الأخير من عام 2020

الجهات الخيرية

يقصد بها في الدراسة الجهات التي تتبع لمركز التنمية الاجتماعية ويتم استهدافها بهذه الدراسة وهي:

لجان التنمية

جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

الجمعيات الخيرية

الجمعيات الدعوية

الإطار النظري

تضطلع الجهات الخيرية على تعدد أنواعها ومسمياتها بأدوار فاعلة في المجتمع وفي تقديم الخدمة لأفراده وأسرهم، ومع التغيرات العالمية والمحلية والتي تأثرت فيها كافة القطاعات وبخاصة الجهات الخيرية بتغير آلية العمل وأنظمتها والتحول إلى العمل عن بعد والتحول إلى البدائل التقنية والالكترونية وما تطلبه ذلك من تغيير آليات العمل ونوعية المهارات المطلوبة لدى فرق العمل ، ويمكن الإشارة إلى ذلك من خلال الأدوار التالية:

الأدوار التنظيمية للجهات الخيرية

يشير الشميميري وآخرون (1430) إلى أن من أهم العناصر الأساسية في مفهوم التنظيم هي: تحديد الأهداف والنشاطات المطلوب تحقيقها بالجهود الجماعية المشتركة، وتصنيف وتقسيم الأعمال، وتحديد مواصفات ومؤهلات وخبرات الأفراد، وتحديد المسؤوليات، ووضع وتحديد نظم الاتصالات بين أقسام وفروع المؤسسة، ووضع وتحديد السياسات وإجراءات الأعمال(ص160).

إلا أن هذه الأدوار يكتنفها العديد من المعوقات والتحديات، حيث تؤكد دراسة عبدربه(2012) العديد من هذه المعوقات والتحديات في الجانب التنظيمي منها ضعف وضوح الأهداف، وضعف الامكانيات البشرية، والنقص في

الإطار التنظيمي، وضعف الاعداد المهني للقائمين بعمليات التخطيط، والقصور في التخطيط لعمليات التمويل. ومع التغير السريع والعاجل لآلية العمل بأكملها كإجراءات احترازية للتعامل مع آثار أزمة كورونا من تعليق الحضور لمقرات العمل والتحول للبدائل الالكترونية في العمل عن بعد برزت الحاجة لإعادة النظر في التنظيم القائم في الجهات الخيرية، والحاجة للنظر في الأهداف التشغيلية والاستراتيجية بالتالي الحاجة لبناء أهداف آنية عاجلة لتنفيذها، وإعداد خطط بديلة ومفصلة للتعامل مع الأزمة، واعتماد التحول للتعاملات الرقمية، وتحديد المهام التي يمكن تنفيذها عن بعد وتوزيع المسؤوليات على الموظفين بشكل واضح، وتحديد مستوى قدرات ومهارات فريق العمل، وإبلاغ المستفيدين بالمنصات الرسمية للتعامل مع الجهة، إضافة لتوضيح آليات تقييم الموظفين، ومراجعة آليات التواصل مع المانحين وطريقة تسويق البرامج والأنشطة لدى الجهات المانحة، إضافة إلى أن الجهات الخيرية كما تؤكد وعن طريق مجالس الإدارة والقيادة العليا بحاجة إلى إظهار الرؤية الموحدة أثناء الأزمة، والتخطيط للمستقبل وإكساب العاملين مستويات عليا من المهارات الرقمية، وطرق وآليات العمل عن بعد، والإدارة الرقمية لفرق العمل، وتحديد المدة الزمنية لتنفيذ المهام والأنشطة، إضافة لإعداد خطط الاجتماعات الافتراضية وآلية تفعيل قراراتها، وفتح قنوات التواصل المباشر مع القيادات والتقليل ما أمكن من الهرمية الإدارية لتسهيل إنجاز المهام.

الأدوار التقنية للجهات الخيرية

ألقت تداعيات أزمة كورونا بظلالها على أداء الجهات الخيرية، ودخلت في منحى تعليمي حاد تحتاج معه إلى الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية والحاجة إلى اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة، وزيادة سرعتها في التعامل مع المخاطر الرقمية، ورفع مستوى المهارات في تقييم مخاطر استخدام التقنية الحديثة. وفي ظل استمرار الأزمة، فإن من التحديات والمعوقات كما يشير بعض مديروا الجهات الخيرية ضعف تأهيل الموظفين في الجانب التقني والتكنولوجي وايضاً ضعف بعض مديري الجمعيات في التعامل مع أجهزة الحاسب الآلي، والحاجة إلى إعادة تأهيل البنية التحتية في المجال التقني. وبما أن الاتجاه للتقنيات الرقمية كخيار استراتيجي فإن الجهات الخيرية بحاجة إلى إنشاء منصات رقمية متكاملة تمارس من خلالها جميع مهامها الإدارية والتطويرية، والتحول إلى إنشاء ونشر ثقافة المكاتب الافتراضية، ويتعين على الرؤساء التنفيذيين تدريب الفريق وتزويدهم بالمهارات المطلوبة لإدارة هذه المكاتب. كما أن الجهات الخيرية بحاجة أيضاً لتطوير مهارات القادة في أساليب القيادة عن بعد، وتأهيل الموظفين في طرق تنفيذ المهام عن بعد، وتشكيل فرق متخصصة للدعم التقني يقدم خدماته المستمرة لفرق العمل وللمستفيدين أيضاً، إضافة لتسهيل الاستفادة من الخبراء والاستشاريين في القطاع الخيري عن طريق توظيف منصات التدريب وإدارة المؤتمرات الافتراضية، والعمل على توفير الأجهزة والأنظمة المساعدة على تقديم الخدمات وإدارة العمل عن بعد، ولعل من أبرز الطرق المساعدة على التحول الرقمي استخدام تطبيقات الهواتف الذكية التي تسهل طرق

الوصول إلى المستفيد والداعمين، والاستفادة من الحوسبة السحابية **Cloud computing** لإدارة المهام وتخزين وتناقل البيانات وإدارة ومتابعة إنجاز المهام، وإدارة البريد الإلكتروني والطباعة عن بعد.

إلا أن التحولات الرقمية في الجهات الخيرية تتطلب: تمكين ثقافة الإبداع في بيئة العمل وتبني هذه التحولات من القيادة المباشرة، ودعم الإدارة العليا، وإدراج التقنية واستخداماتها ضمن التوجهات الاستراتيجية، وتغيير ثقافة وقناعة الموظفين من خلال التطوير والتدريب المهاري على آليات التعامل مع التقنية وتطبيقاتها، وتزويد المنظمة بالتقنية اللازمة لعملية التحول الرقمي.

وتنطلق التحولات الرقمية في الجهات الخيرية انسجاماً مع توجه المملكة العربية السعودية الاستراتيجية لتحقيق رؤية **2030** والتي تهدف إلى بناء مجتمع رقمي واقتصاد رقمي ووطن رقمي على نحو يضمن التحول إلى مجتمع رقمي مبني على إنشاء منصات رقمية لإثراء التفاعل والمشاركة المجتمعية الفعالة بما يساهم في تحسين تجربة المواطن والمقيم والسائح والمستثمر في المملكة، واقتصاد رقمي لتطوير الصناعة، وتحسين التنافسية والتأثير الإيجابي على الوضع الاقتصادي، وتوليد الوظائف المعرفية، وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، ووطن رقمي لتحفيز الإبداع من خلال استقطاب الاستثمارات والشراكات المحلية والعالمية في مجالات التقنية والابتكار.

الأدوار التوعوية للجهات الخيرية

مع انتشار أزمة كورونا عالميا ومحليا وحاجة المجتمع بكل أطيافه إلى التوعية بأضرار المرض وآليات التعامل معه والاحترافات الواجب اتباعها، كان على الجهات الخيرية أدوار توعوية عليها القيام بها، وبالأخص لدى الفئة المستفيدة من خدماتها.

وتشير دراسة مؤسسة الراجحي (2020) التي هدفت للتعرف على الاحتياجات المجتمعية لمواجهة آثار أزمة كورونا إلى أن من أهم المجالات ذات الأولوية على مستوى منظمة جازان المجال التثقيفي بنسبة (88%) والإعلامي (88%) مما يؤكد ضرورة توجه الجهات الخيرية لتعزيز هذه المجالات والاسهام في رفع مستواها.

وبما أن من أكثر الطرق وصولا للمجتمع هي وسائل التواصل الاجتماعي فإن الناشري (2015) يؤكد بأن مواقع التواصل اكتسبت أهمية كبرى في ظل الإقبال المتزايد عليها من قبل المستخدمين من مختلف الأعمار، وأصبحت الطريق الأسرع للوصول إلى مختلف شرائح المجتمع بالنسبة إلى الجهات الخيرية وغيرها من القطاعات، كما أسهمت بشكل كبير في خدمة أهدافها وعرض نشاطاتها وإيصال صوتها إلى المجتمع، ويضيف الرفاعي (2015) بأن وسائل التواصل الاجتماعي واقع موجود، ويجب على الجمعيات الاهتمام بهذه الوسائل، مع أهمية معرفة وتحديد الفئة العمرية المستهدفة بتسويق الأفكار والمشاريع.

وتتميز وسائل التواصل الاجتماعي «تويتر والفيس بوك والسناش والانسقرام» بسهولة الاستخدام، والعاطفة من خلال المحتوى، والاستقلالية، والعالمية، والتوفير الاقتصادي، ويمكن للجهات الخيرية استغلالها من خلال المشاركة

بخبير أو بصورة أو فعالية أو بالخدمات التي تقدمها لجذب انتباه الناس، واختيار الوقت المناسب للنشر، إضافة للتفاعل المستمر مع الجمهور من خلال الردود على التعليقات المصاحبة للنشر، ودراسة الجمهور المستهدف بصورة دقيقة من خلال طبيعته وأكثر الوسائل استخداماً لديه وتحديد الخصائص الجغرافية من حيث التواجد في المدن أو القرى، والخصائص المهنية أيضاً مما يسهل اختيار الوقت المناسب لتوعية كل فئة من فئات المستهدفين (حمدي 2018).

الادوار التنسيقية للجهات الخيرية

يعد التنسيق أحد مهام الإدارة الحديثة ومن أهم وظائفها وذلك للآثار الإيجابية التي تنعكس على أي منظمة، ويعرف بأنه «إجراء التنظيم المناسب للعلاقات القائمة بين وحدات إدارية متعددة، بمعنى التوفيق بين عدة مراكز يملك كل منها إصدار قرارات فردية. وهذا التوفيق قد يستهدف تحقيق تكامل بين عدة قرارات، وقد يراد به توجيه قرارات متعددة نحو هدف محدد»، ويتطلب تحديد الوظائف، والاختصاصات، والبرامج، والسياسات - وفقاً لما تقضي به الخطط الموضوعية - والعمل على إيجاد نوع من الترابط بينها، كي تكون هناك صورة متناسقة غير متعارضة لجزئيات العمل، ويتحقق بذلك وحدة الفكر والعمل والتكامل وتحقيق الأهداف المرجوة بأكبر كفاءة ممكنة (الأحمد، ص92) وفرضت الأزمة ظروفاً استثنائية تتطلب تغيير آليات العمل ومسارات التنسيق ومجالات التركيز وبالتالي فإن التنسيق بين الجهات الخيرية والقطاعات الأخرى حكومية كانت أو خاصة أثناء الأزمة يساهم بدرجة أساسية إلى التوفيق بين جهود كافة القطاعات، بغية تحقيق أهداف الدولة في الحد من آثار الأزمة بكفاءة عالية، وبأقصر وقت ممكن وبشكل عام فإن من أهداف التنسيق خلال أزمة كورونا:

◆ منع المنافسة بين القطاعات والجمعيات: حيث تنطلق جميعها نحو تحقيق هدف مشترك يسهم في التخفيف من آثار الأزمة على جميع المستويات الصحية والاقتصادية والاجتماعية .

◆ منع ازدواجية الاختصاصات والتنازع بين الجهات أو القطاعات في التنفيذ: فإذا تشابهت الأهداف يكون دور التنسيق في تحديد الجهات التي تتولى تنفيذ هذا الأهداف دون أن يكون هناك تعارض بينها وبين الجهات أو القطاعات الأخرى .

◆ تحقيق المساواة في المعاملة أو إيصال الخدمات للمستفيدين أو المساعدة في تخفيف آثار الأزمة بشكل متساو وعادل يضمن شمولية الخدمات المقدمة.

وتؤكد توصيات ملتقى مستقبل التنمية الأول (2020) دور مجالس الجمعيات في تحقيق التنسيق والتكامل بين الجهات الخيرية والمؤسسات المانحة ووزارة الموارد البشرية في الدعم والتمكين، إضافة لإعادة ترتيب أدوار الجمعيات في الصحة وتمكينها، وضمان تعاون الجهات الخيرية مع وزارة الداخلية في التوعية وإيصال رسائل الأجهزة الحكومية، وأهمية إطلاق منصات تسهم في تكامل الجهود والتنسيق فيما بين الجهات الخيرية والقطاعات الأخرى وإبراز ذلك للمجتمع.

إجراءات الدراسة ومنهجها

تمثل إجراءات الدراسة الميدانية خطوة مهمة من خطوات الدراسة العملية، فهي توجه الدراسة وفقاً للأسس العلمية والمتغيرات الأولية التي تستنبط من الدراسات السابقة، وهي الأساس في قيمة الدراسة، وأكثر ما يرجع إليه الباحث (العساف, 2006, ص. 89).

أولاً: منهج الدراسة ومنهجها

تبنت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، لملاءمته لطبيعة الدراسة ويذكر عبيدات وعدس وعبد الحق (2000) أنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، ويوضح مقدارها أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (ص. 247)، ولا يقف الأمر عند وصف المشكلة، بل يتعدى ذلك إلى تحليل النتائج وتفسيرها، للوصول إلى استنتاجات علمية تسهم في فهم مشكلة الدراسة، والعمل على حلها أو التقليل من تأثيرها السلبي (السيد, 1416, ص. 111).

ثانياً: مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالجهات الخير بمنطقة جازان على اختلاف طبيعة عملهم الحالي ونوع المؤسسة, والبالغ عددهم تقريبا (1500) عامل بالجهة الخيرية.

ولتحديد حجم العينة الملائم وفقاً للأطر الإحصائية، فقد عمدت الدراسة إلى استخدام جدول كرجيسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970, p. 607-610), وعليه فإن حجم العينة الملائم من مجتمع عدد أفراد (1500) يساوي (306) فرداً, وبناء على ذلك، ونسبة إلى انتشار مجتمع الدراسة وتخفيضاً للتكلفة والجهد واختصاراً للوقت، فإن الباحثين عمدوا إلى توزيع الاستبانة إلكترونياً إلى مجتمع الدراسة، حيث تم استلام (317) استجابة من مجتمع الدراسة، وهي استجابات تزيد عن حجم العينة الإحصائية والتي من شأنها أن تجيب على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافه, ويتضح من النقاط التالية خصائص أفراد عينة الدراسة.

● خصائص أفراد عينة الدراسة

فيما يلي وصف لخصائص أفراد الدراسة، على النحو التالي تبعا لمتغيرات الدراسة:

جدول (1) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير العمل الحالي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
رئيس	89	28,1
مدير تنفيذي	86	27,1
عضو مجلس إدارة	142	44,8
المجموع	317	100%

توضح بيانات جدول (1) العمل الحالي لأفراد الدراسة، حيث شارك في هذا الدراسة (317) موظفا بالجهات الخيرية حيث شارك بمسمى رئيس عدد (89)، بنسبة (28.1%)، وبلغ عدد من شارك منهم بمسمى مدير تنفيذي (86)، بنسبة (27.1%)، وكذلك بمسمى عضو مجلس إدارة عدد (142)، بنسبة (44.8%)، ويعود التقارب في عدد أفراد عينة الدراسة لما يتمتعون به من صفات قيادية وإشرافية يجعلهم يدركون الممارسات وإنعكاسها على تطوير

الأداء, وزاد عدد المشاركين من فئة عضو مجلس إدارة إنعكاساً للأدوار والممارسات التي يقودها داخل الجهة الخيرية وإيماناً منه بالدور المطلوب من الجهات غير الربحية, وكذلك لأنهم الغالبية في أعضاء مجلس الإدارة المشكل للإدارة في الجهة الخيرية.

متغير نوع المؤسسة

جدول (2) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لنوع المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	المؤسسة
18.3	58	لجنة تنمية
15.8	50	جمعية تحفيظ القرآن الكريم
41.6	132	جمعية خيرية
24.3	77	جمعيات دعوية
100%	317	المجموع

توضح بيانات جدول (2) نوع المؤسسة لأفراد مجتمع الدراسة، حيث شارك في هذا الدراسة (4) جهات خيرية، بعدد تكرار (317)، حيث شارك في هذا الدراسة عدد (58) من لجان التنمية، بنسبة (18.3%)، وبلغ عدد من شارك من جمعيات تحفيظ القرآن الكريم عدد (50)، بنسبة (15.8%)، ومن شارك من الجمعيات الخيرية عدد (132)، وبنسبة (41.6%)، وعدد من شارك من الجمعيات الدعوية (77)، بنسبة (24.3%)، ويعود التقارب في عدد أفراد مجتمع الدراسة لما يتمتعون به من صفات قيادية وإشرافية تجعلهم يدركون المهارات والممارسات وإنعكاسها على تطوير الأداء وتقديم الخدمات الخيرية للمجتمع والمساهمة في بناء الإنسان وتطويره وإعداده.

ثالثاً: أداة الدراسة

يذكر عبد الحميد (2005) بأن الاستبانة هي أداة استقصاء منهجية، تضم مجموعة الخطوات المنتظمة، تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي باستقبال الاستمارات، وتنظيمها بطريقة توفر الوقت والجهد والنفقات، وتوفر على الباحث التدخل ثانية في مراحل التطبيق (ص. 351)، ويؤكد فان دالين (2007) بأن الاستبانة تستخدم للحصول على حقائق عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، فضلاً عن أنها وسيلة ميسرة لجمع البيانات اللازمة (ص. 439)، وأداة الدراسة التي استخدمت هي الاستبانة، وذلك لملائمتها لطبيعة الدراسة، وملائمتها لطبيعة المنهج المستخدم، إضافة لعدد من الأسئلة المفتوحة الموجهة للقيادات في الجهات الخيرية.

● خصائص أفراد عينة الدراسة

صدق الاستبانة يعني أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه (الرجاوي، 2010، ص. 105)، وبعد الانتهاء من إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، قام الباحث بالتحقق من صدق قدرتها على تحقيق ما أعدت له من خلال:

● صدق الاتساق الداخلي

للتأكد من صدق أداة الدراسة ومدى اتساق عباراتها بالدرجة الكلية، استخدمت الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً **SPSS** لإيجاد معاملات الارتباط لبيرسون بين كل ممارسة من ممارسات محاور الدراسة بالدرجة الكلية، وكذلك إيجاد معاملات الارتباط لبيرسون بين كل محور والدرجة الكلية لأداة الدراسة

جدول (3) يوضح الاتساق الداخلي لارتباط بيرسون بين درجة كل ممارسة مع الدرجة الكلية للبعد
(الذي تنتمي إليه ممارسة الدور ... (ن=317

البعد الرابع		البعد الثالث		البعد الثاني		البعد الأول	
الارتباط	الممارسة	الارتباط	الممارسة	الارتباط	الممارسة	الارتباط	الممارسة
**0.86	1	**0.81	1	**0.85	1	**0.80	1
**0.87	2	**0.78	2	**0.88	2	**0.74	2
**0.86	3	**0.84	3	**0.89	3	**0.79	3
**0.77	4	**0.88	4	**0.81	4	**0.80	4
**0.85	5	**0.86	5	**0.57	5	**0.80	5
**0.88	6	**0.80	6	**0.73	6	**0.79	6
**0.79	7			**0.71	7	**0.87	7
دالة إحصائياً عند مستوى (0,01)						**0.87	8
						**0.84	9

يظهر من بيانات الجدول (3) دلالة معاملات الارتباط بين كل ممارسة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، فأقل معامل اتساق يتمثل في الممارسة (7) من البعد الثاني بواقع معامل ارتباط (0,71**) وأعلى معامل اتساق يتمثل في الممارسة (3) من البعد الثاني بواقع (0,89**) وهي جميعها دالة عند مستوى دلالة (0,01), وهي نتائج تدل على أن معاملات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة دالة على معاملات صدق مرتفعة على نطاق جميع ممارساتها بالأبعاد ولا يوجد أي ممارسة من ممارسات الأداة ليست لها دلالة إحصائية, وهو ما يشير إلى تحقق المرحلة الأولى من مراحل صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

جدول (4) يوضح الاتساق الداخلي لارتباط يرسون بين درجة كل ممارسة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ممارسة الدور ... (ن=317)

معامل الارتباط	الأبعاد
**0.91	ممارسات الدور التنظيمي بالجهات الخيرية
**0.86	ممارسات الدور التقني بالجهات الخيرية
**0.91	ممارسات الدور التقني بالجهات الخيرية
**0.91	ممارسات الدور التقني بالجهات الخيرية

** دالة إحصائية عند مستوى (0,01)

يتضح من بيانات الجدول (4) أن معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة تتراوح بين (0,91**) إلى (0,92**) وهي جميعها معاملات اتساق داخلي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01), وهذا يدل على أن معاملات الارتباط عالية، مما يعني أن الأبعاد جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويدعم ذلك قوة الارتباط الداخلي بين جميع ممارسات الاستبانة وأبعادها، مما يدل على الصدق البنائي لمحتوى الاستبانة، وبذلك يمكن الاعتماد عليها في إجراءات الجانب الميداني.

● متغير العمل الحالي

يقصد بثبات أداة الدراسة أن الأداة تعطي ذات النتائج عند تطبيقها على عينة الدراسة أكثر من مرة في ظروف متقاربة (السيد, 1416, ص. 172), أي أن المقياس يعطي نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقه على نفس أفراد مجتمع الدراسة، وللتأكد من ثبات أداة الدراسة، استخدم الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً **SPSS**, مؤشرات ثبات ألفا كرونباخ **Alpha Cronpach**, لإيجاد معاملات الثبات لكل محور من محاور الدراسة والأداة ككل، وذلك على النحو التالي:

جدول (5) معاملات الثبات لأبعاد أداة الدراسة والأداة ككل, درجتها الكلية (ن=317)

الأبعاد	عدد الممارسات	معامل ألفا كرونباخ
ممارسات الدور التنظيمي	9	**0.91
ممارسات الدور التقني	7	**0.86
ممارسات الدور التوعوي	6	**0.91
ممارسات الدور التنسيقي	7	**0.91
الدرجة الكلية للاستبانة	29	**0.91

يتضح من بيانات جدول (5) بأن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات بواقع (0,97) وهو معامل ثبات مرتفع جداً ودال إحصائياً، وكذلك أن أبعاد الاستبانة تتمتع بمعاملات ثبات تتراوح بين (0,90) إلى (0,93) وهي معاملات ثبات مرتفعة ودالة إحصائياً، وبالتالي تدل على قوة بناء الاستبانة والمتمثلة في أبعادها الأربعة، وبذلك يمكن الوثوق بها، واستخدام أداة الدراسة، وهي بذلك سوف تعطي نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقها في بيئة أخرى مماثلة من حيث الزمان والمكان.

● مقياس أداة الدراسة

استخدم الدراسة مقياس ليكرت الخماسي، للإجابة عن ممارسات أبعاد الاستبانة، وذلك من خلال حساب معادلة المدى، لتحديد قيم مقياس أداة الدراسة كما يلي:

- ◊ حساب المدى لقيم المقياس = (أكبر قيمة - أدنى قيمة = $4-1=5$).
 - ◊ حساب طول الفئة = (مدى قيم المقياس ÷ عدد الفئات = $5 ÷ 4 = 0,8$).
- وبناء على المعادلة السابقة يكون الحكم على النحو التالي :

جدول (6) درجة ومدى الممارسة

درجة الممارسة		فئة الإجابة على المقياس الخماسي
إلى	إلى	
1.80	1	منخفضة جداً
2.60	1,81	منخفضة
3.40	2,61	متوسطة
4.20	3,41	عالية
5	4,21	(5) عالية جداً

يتضح من بيانات جدول (6) أن توزيع درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا بين الواقع والمأمول على خمس فئات أساسية (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً)، وعليه فإن درجة الممارسة، سوف يعتمد على مدى وقوعها بأحد تلك الدرجات الخمسة بناء على المتوسط المتحصل عليه.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical Package for Social Sciences** والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز **SPSS**، والتي تتضمن ما يلي:

- ◆ معامل ارتباط بيرسون **Person Correlation Coefficient** لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة)
- ◆ معامل ألفا كرونباخ **Alpha Cronpach** لحساب درجة ثبات أداة الدراسة.
- ◆ الاحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية، التكرارات، النسب المئوية الانحراف المعياري، الوزن النسبي لمعرفة درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا بين الواقع والمأمول.
- ◆ الإحصاء الاستدلالي: اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA**.

الفصل الرابع

● نتائج الدراسة، مناقشتها، تحليلها، تفسيرها

يتم عرض النتائج التي توصل إليها الدراسة من خلال المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم الحصول عليها من التطبيق الميداني، ومناقشتها، وتحليلها، وتفسيرها، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة كالاتي:

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال الأول

للإجابة عن السؤال الأول الذي نصه: ما درجة ممارسات الدور التنظيمي بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة

كورونا؟ حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ، لجميع ممارسات البعد الأول، وكذلك تم حساب المتوسط الموزون للبعد بشكل عام، ويتضمن (9) ممارسات ، لتحليل الاستجابات، كما يلي:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجة ممارسات الدور التنظيمي

م	الممارسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الممارسة	ترتيب الأهمية
1	أعدت الجمعية خطة مفصلة للتعامل مع أزمة كورونا	3.07	1.70	0.61	متوسطة	6
2	اعتمدت الجمعية التعاملات الالكترونية لتسهيل التواصل مع المستفيد	4.27	0.79	0.85	عالية جداً	1
3	حددت الجمعية بصورة واضحة المهام والأعمال التي يمكن أداءها عن بعد	4.19	0.83	0.84	عالية	2
4	وزعت الجمعية مهام العمل على الموظفين خلال أزمة كورونا بطريقة واضحة ومفصلة	4.10	0.92	0.82	عالية	3
5	وضعت الجمعية خطة زمنية للتعريف بمنصاتها الرسمية لجميع المستفيدين	3.24	1.68	0.65	متوسطة	5
6	عممت الجمعية لجميع المستفيدين بتحويل أعمالها عن بعد	2.30	1.35	0.46	منخفضة	9
7	وضعت الجمعية دليلاً للتعامل مع المخاطر وإدارتها خلال أزمة كورونا	3.02	1.69	0.60	متوسطة	7
8	أعدت الجمعية آلية لتقييم موظفيها في العمل عن بعد	2.50	1.23	0.50	منخفضة	8
9	وضعت الجمعية آليات واضحة لاستقطاب وتوظيف المتطوعين خلال أزمة كورونا	3.32	1.42	0.66	متوسطة	4
المتوسط العام		3.33	1.29	0.67	المتوسط	

يتضح من بيانات الجدول (7) أن المتوسط الحسابي لجميع ممارسات البعد الأول والذي يقيس درجة ممارسات الدور التنظيمي بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، يساوي (3,33) ووزن النسبي (0,67)، وهذا يعني أن هناك اتفاقاً بدرجة متوسطة على أهمية ممارسات الدور التنظيمي من قبل أفراد مجتمع الدراسة، لأنها ممارسات تحقق مستوى عالٍ من المسؤولية والمشاركة والشفافية والاستقلالية لارتباطها بالتنظيم الإداري بالجهة الخيرية.

وفيما يتعلق بترتيب كل ممارسة من الممارسات الدالة على ممارسة الدور التنظيمي فقد جاءت ممارسة واحدة بدرجة ممارسة عالية جداً، ومتوسط حسابي (4,27)

وهي **اعتمدت الجمعية التعاملات الالكترونية لتسهيل التواصل مع المستفيد** وهذا يدل على الوعي الكامل بجانب المعرفة وتخزينها مما يساعد على تحقيق المشاركة بين الجهة والمستفيد، والتوافق والانسجام مع توجه الحكومة نحو التعاملات الالكترونية والتحول للعمل عن بعد كإجراءات احترازية للتعامل مع الأزمة.

وجاءت ممارستين بدرجة ممارسة عالية بمتوسطة حسابي يتراوح من (4,10) إلى (4,19)، وهي **حددت الجمعية بصورة واضحة المهام والأعمال التي يمكن أدائها عن بعد، ووزعت الجمعية مهام العمل على الموظفين خلال أزمة كورونا بطريق واضحة، وجاءت أربع ممارسات بدرجة ممارسة متوسطة بمتوسطة حسابي يتراوح من (3,02) إلى (3,32)، وهي وضعت الجمعية آليات واضحة لاستقطاب وتوظيف المتطوعين خلال أزمة كورونا، وضعت الجمعية خطة زمنية للتعريف بمنصاتها الرسمية لجميع المستفيدين، أعدت الجمعية خطة مفصلة للتعامل مع أزمة كورونا، وضعت الجمعية دليلاً للتعامل مع المخاطر وإدارتها خلال أزمة كورونا.**

وجاءت ممارستين برجة ممارسة منخفضة, بمتوسط حسابي يتراوح من (2,30) إلى (2,50), وهي أعدت الجمعية آلية لتقييم موظفيها في العمل عن بعد عممت الجمعية لجميع المستفيدين بتحويل أعمالها عن بعد, ويشير ذلك إلى الحاجة لبناء آلية تقييمية تتواءم مع التحولات نحو العمل عن بعد بما يضمن حصول كل موظف على التقييم الذي يستحقه مقابل مهامه التي يقول بها, مع أهمية تحقيق مبدأ الشفافية والمساءلة والاستقلالية, وتحقيق العدالة والالتزام التنظيمي بين العاملين إضافة إلى أن توافر السجلات والأليات تسهم في عمليات صنع القرارات ذات الطابع العام.

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال الثاني

للإجابة عن السؤال الثاني الذي نصه: ما درجة ممارسات الدور التقني بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا؟ حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لجميع ممارسات البعد الثاني, وكذلك تم حساب المتوسط الموزون للبعد بشكل عام, ويتضمن (7) ممارسات لتحليل الاستجابات كما يلي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجة ممارسات الدور التقني

م	الممارسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الممارسة	ترتيب الأهمية
1	طورت الجمعية مهارات القادة في أساليب القيادة عن بعد	3.57	1.06	0.71	عالية	3
2	أهلت الجمعية الموظفين في آليات إنجاز المهام عن بعد	3.74	1.06	0.75	عالية	2
3	شكّلت الجمعية فريق الدعم الإلكتروني المستمر لفريق العمل	3.26	1.37	0.65	متوسطة	4
4	استفادت الجمعية عن بعد من مهارات وخبرات الخبراء في القطاع الخيري	3.19	1.45	0.64	متوسطة	5
5	صممت الجمعية تطبيقات الكترونية لتسهيل وصول الخدمة إلى المستفيد	2.46	1.37	0.49	منخفضة	6
6	وفرت الجمعية المتطلبات اللازمة لموظفيها (حاسبات، شبكات، أجهزة ذكية...) لتأدية مهامهم للعمل عن بعد	2.34	1.45	0.47	منخفضة	7
7	فعلت الجمعية منصات التدريب عن بعد لعقد الاجتماعات والدورات التدريبية	3.82	1.17	0.76	عالية	1
المتوسط العام		3.20	1.27	0.64	المتوسط	

يتضح من بيانات الجدول (8) أن المتوسط الحسابي لجميع ممارسات البعد الثاني والذي يقيس درجة ممارسات الدور التقني بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، يساوي (3,20) ووزن النسبي (0,64)، وهذا يعني أن هناك اتفاقاً بدرجة متوسطة على أهمية ممارسات الدور التنظيمي من قبل أفراد مجتمع الدراسة، لأنها ممارسات تحقق مستوى عالٍ من المسؤولية والمشاركة والشفافية والاستقلالية لارتباطها بالتنظيم الإداري والممارسات التقنية التي تقود تميز الجهة الخيرية.

وفيما يتعلق بترتيب كل ممارسة من الممارسات الدالة على ممارسة الدور التقني فقد جاءت ثلاث ممارسات بدرجة ممارسة عالية، وتراوحت المتوسطات الحسابية من (3,74) إلى (3,82)، حيث جاءت الممارسة «**فعلت الجمعية منصات التدريب عن بعد لعقد الاجتماعات والدورات التدريبية**» أعلى الممارسات، ثم ممارسة **أهلت الجمعية الموظفين في آليات إنجاز المهام عن بعد**، أخيراً ممارسة طورت الجمعية مهارات القادة في أساليب القيادة عن بعد، وهذا يدل على سرعة استجابة القادة للتغيرات الأدائية في العمل بما يتوافق مع التحولات المتسارعة في التعامل مع الأزمة، وارتفاع الوعي لدى القادة في هذه الجمعيات بالتنمية المهنية ودورها في بناء الإنسان، وجاءت ممارستين بدرجة ممارسة متوسطة، بمتوسطات حسابية تتراوح من (3,19) إلى (3,26)، وهي **شكلت الجمعية فريق الدعم الإلكتروني المستمر لفريق العمل**، استفادت الجمعية عن بعد من مهارات وخبرات الخبراء في القطاع الخيري، وجاءت ممارستين بدرجة ممارسة منخفضة، بمتوسطات حسابية تتراوح من (2,34) إلى (2,46)، وهي **صممت الجمعية تطبيقات إلكترونية لتسهيل وصول الخدمة إلى المستفيد**، ووفرت الجمعية المتطلبات اللازمة لموظفيها (حاسبات، شبكات، أجهزة ذكية...) لتأدية مهامهم للعمل عن بعد.

ويشير بعض مديري الجمعيات إلى أن من أبرز التحديات التي واجهت الجمعيات خلال أزمة كورونا (2020) هو ضعف خبرة الموظفين في التعامل مع التقنية، وهذا يفسر توجه الجمعيات وفقاً لاستجابات عينة الدراسة لتطوير وتأهيل الموظفين والقادة في مهارات القيادة وانجاز المهام عن بعد، مع حاجة الجمعيات إلى توفير المتطلبات التقنية الأساسية لموظفيها من أجل أداء مهامهم عن بعد، وتطوير الجوانب التقنية والبرمجية وتصميم تطبيقات ذكية تساهم في تسهيل الوصول للمستفيد وتقديم الخدمة له.

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال الثاني

للإجابة عن السؤال الثالث الذي نصه: ما درجة ممارسات الدور التوعوي بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا؟ حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، لجميع ممارسات البعد الثالث، وكذلك تم حساب المتوسط الموزون للبعد بشكل عام، ويتضمن (6) ممارسات، لتحليل الاستجابات، كما يلي:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجة ممارسات الدور التوعوي

م	الممارسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الممارسة	ترتيب الأهمية
1	أعدت الجمعية خطة لتوعية المستفيدين بآليات الاستفادة من الخدمات المقدمة	3.33	1.40	0.67	متوسطة	4
2	نسقت الجمعية مع المستشفيات والمراكز الصحية في التوعية بوباء كورونا	3.85	1.21	0.77	عالية	3
3	ابتكرت الجمعية مبادرات مجتمعية لتخفيف آثار وباء كورونا	3.16	1.53	0.63	متوسطة	5
4	أعدت الجمعية محتوى إعلاميا للتوعية بخطر كورونا وطرق التعامل معه	3.99	1.09	0.80	عالية	1
5	فعلت الجمعية حساباتها في شبكات التواصل الاجتماعي لتوعية المستفيدين	3.09	1.68	0.62	متوسطة	6
6	استفادت الجمعية من الصحف والمجلات الالكترونية في نشر برامجها وأنشطتها	3.96	1.09	0.79	عالية	2
	المتوسط العام	3.20	1.27	0.64	عالية	

يتضح من بيانات الجدول (9) أن المتوسط الحسابي لجميع ممارسات البعد الثالث والذي يقيس درجة ممارسات الدور التوعوي بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، يساوي (3,56) ووزن النسبي (0,71)، وهذا يعني أن هناك اتفاق بدرجة عالية على أهمية ممارسات الدور التوعوي من قبل أفراد مجتمع الدراسة، لأنها ممارسات تحقق مستوى عال من المسؤولية والمشاركة والشفافية والاستقلالية لارتباطها كنتيجة نهائية تحققها الدعوة والتوجيه والإرشاد بالجهة الخيرية.

وفيما يتعلق بترتيب كل ممارسة من الممارسات الدالة على ممارسة الدور التوعوي فقد جاءت ثلاث ممارسات بدرجة ممارسة عالية، وتراوحت المتوسطات الحسابية من (3,85) إلى (3,99)، وهي أعدت الجمعية محتوى إعلاميا للتوعية بخطر كورونا وطرق التعامل معه، استفادت الجمعية من الصحف والمجلات الالكترونية في نشر برامجها وأنشطتها، نسقت الجمعية مع المستشفيات والمراكز الصحية في التوعية بوباء كورونا، وجاءت ثلاث ممارسات بدرجة ممارسة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية من (3,09) إلى (3,33)، وهي أعدت الجمعية خطة لتوعية المستفيدين بآليات الاستفادة من الخدمات المقدمة، وابتكرت الجمعية مبادرات مجتمعية لتخفيف آثار وباء كورونا، و فعلت الجمعية حساباتها في شبكات التواصل الاجتماعي لتوعية المستفيدين، وهذا يدل على أهمية الدور الإعلامي في التعامل مع الأزمة وتوعية المستفيدين، مما يساعد الجهات الخيرية على الاستمرار في تقديم خدماتها ببسر وسهولة، وحاجة الجمعيات إلى زيادة الاهتمام بالجانب التوعوي والتثقيفي وخاصة لزيادة وعي المستفيدين في التعامل مع الأزمة مع الاستعانة بالجهات ذات العلاقة.

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال الثاني

للإجابة عن السؤال الرابع الذي نصه: ما درجة ممارسات الدور التنسيقي بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا؟ حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، لجميع ممارسات البعد الرابع، وكذلك تم حساب المتوسط الموزون للبعد بشكل عام، ويتضمن (7) ممارسات، لتحليل الاستجابات، كما يلي:

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجة ممارسات الدور التقني

م	الممارسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الممارسة	ترتيب الأهمية
1	تعاونت الجمعية مع المؤسسات الصحية في توفير المستلزمات الطبية والمعقمات والكمامات للمستفيدين	3.29	1.29	0.66	متوسطة	4
2	أسهمت الجمعية في تسهيل تقديم الجهات الحكومية خدماتها للمستفيدين (...الضمان-الصحة-التعليم)	3.22	1.35	0.64	متوسطة	5
3	نسقت الجمعية مع الدوائر الحكومية في المحافظة (التعليم، الشؤون الإسلامية، الصحة، البلدية) لتسهيل تقديم الجمعية لخدماتها للمستفيدين	2.55	1.27	0.63	متوسطة	6
4	استفادت الجمعية من خبرات المؤسسات التقنية المتخصصة في تجويد ممارساتها عن بعد	2.44	1.38	0.49	منخفضة	7
5	وسعت الجمعية من فرقها التطوعية للتخفيف من آثار أزمة كورونا	3.89	1.19	0.78	عالية	2
6	تعاونت الجمعية مع المؤسسات الخيرية القريبة للتخفيف من آثار أزمة كورونا	3.93	1.09	0.79	عالية	1
7	أسهمت الجمعية في التخفيف من الآثار الاقتصادية على المستفيدين	3.32	1.50	0.66	متوسطة	3
المتوسط العام		3.33	1.30	0.66	المتوسط	

يتضح من بيانات الجدول (10) أن المتوسط الحسابي لجميع ممارسات البعد الرابع والذي يقيس درجة ممارسات الدور التنسيقي بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، يساوي (3,33) ووزن النسبي (0,66)، وهذا يعني أن هناك اتفاق بدرجة متوسطة على أهمية ممارسات الدور التنسيقي من قبل أفراد مجتمع الدراسة، لأنها ممارسات تحقق مستوى عال من المسؤولية والمشاركة وتكامل الأدوار المجتمعية لتجاوز أزمة كورونا.

وفيما يتعلق بترتيب كل ممارسة من الممارسات الدالة على ممارسة أبعاد الدور التنسيقي فقد جاءت ممارستين بدرجة ممارسة عالية، وتراوحت المتوسطات الحسابية من (3,89) إلى (3,93)، وهي **تعاونت الجمعية مع المؤسسات الخيرية القريبة للتخفيف مع آثار أزمة كورونا، ووسعت الجمعية من فرقها التطوعية للتخفيف من آثار أزمة كورونا،** وهذا يشير إلى مستوى التنسيق العالي بين الجمعيات وتظافر الجهود للتخفيف من آثار الأزمة، وإدراك القادة لأهمية التطوع ودور المتطوعين والقدرة على توظيف طاقاتهم التوظيف الأمثل للإسهام في مواجهة هذه الأزمة. وجاءت أربع ممارسات بدرجة ممارسة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية من (3,13) إلى (3,32)، وهي **أسهمت الجمعية في التخفيف من الآثار الاقتصادية على المستفيدين، و تعاونت الجمعية مع المؤسسات الصحية في توفير المستلزمات الطبية، وأسهمت الجمعية في تسهيل تقديم الجهات الحكومية خدماتها للمستفيدين، و نسقت الجمعية مع الدوائر الحكومية في المحافظة (التعليم، الشؤون الإسلامية، الصحة، البلدية) لتسهيل تقديم الجمعية لخدماتها للمستفيدين،** وجاءت ممارسة واحدة بدرجة ممارسة منخفضة، بمتوسط حسابي (2,44)، وهي **استفادت الجمعية من خبرات المؤسسات التقنية المتخصصة في تجويد ممارساتها عن بعد، وهذا يشير إلى حاجة الجمعيات إلى التوجه نحو الاستفادة من المؤسسات التقنية في رفع كفاءة الأداء التقني والرقمي في مجالات البرمجيات والتدريب والدعم الفني خاصة مع التحولات العالمية نحو إدارة العمل عن بعد وتفعيل التقنية والتكنولوجيا الرقمية لتسهيل أداء المهام.**

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال الثاني

لمعرفة درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا بين الواقع والمأمول من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لجميع أبعاد الاستبانة، وكذلك تم حساب المتوسط الموزون للاستبانة بشكل عام؛ حيث تتضمن (29) ممارسة، موزعة على أربعة أبعاد تصف درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، وتم ترتيبها تنازلياً كما يلي:

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجة ممارسات الدور التقني لدرجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا بين الواقع والمأمول:

م	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة المماساة
1	ممارسات الدور التنظيمي	3,33	1,29	0,67	2	متوسطة
3	ممارسات الدور التوعوي	3,56	1,33	0,71	1	عالية
4	ممارسات الدور التنسيقي	3,33	1,30	0,66	3	متوسطة
2	ممارسات الدور التقني	3,20	1,27	0,64	4	متوسطة
	الدرجة الكلية للاستبانة	3,35	1,30	0,67		متوسطة

يتضح من بيانات جدول (11) أن درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام (3,35) وبوزن النسبي (0,67) وبانحراف معياري (1,30)، وهي قيمة أقل تدل على تجانس أفراد مجتمع الدراسة في تقديرهم لدرجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا.

وفيما يتعلق بأبعاد الاستبانة التي تقيس درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، فقد جاء جميع الأبعاد الأربعة بدرجة ممارسة متوسطة.

وجاء ترتيب أبعاد الاستبانة حسب درجة الممارسة تنازلياً كما يلي: درجة ممارسات الدور التوعوي بوسط حسابي (3,56)، درجة ممارسات الدور التنظيمي (3,33)، درجة ممارسات الدور التنسيقية بوسط حسابي (3,33)، درجة ممارسات الدور التقني بوسط حسابي (3,20).

وهذه مؤشرات إحصائية تؤكد أهمية ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، مما يجعل الدراسة تقدم توصيات إجرائية تسهم في تطوير الأداء، إنطلاقاً من أهميتها وفق وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة للاستفادة منها في تحسين أداء الجهات الخيرية، وتحقيق التميز والريادية والتنافسية في عالم المتغيرات والتحديات الفكرية والاجتماعية والاقتصادية والأمنية، وتراعي الموارد المادية والبشرية وتحافظ عليها.

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال الخامس

للإجابة عن السؤال الخامس الذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة في ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، تعزى لمتغير (العمل الحالي، نوع المؤسسة)؟ تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA** لوجود تصنيف ثلاثي لفئات متغير (العمل الحالي)، و متغير (نوع المؤسسة)، للتحقق من دلالة الفروق في الاستجابات، وفيما يلي عرض للنتائج الخاصة بكل متغير كما يلي:

● متغير العمل

للإجابة عن السؤال الرابع وتحديد الجزء المتعلق بمتغير العمل الحالي الذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة في درجة ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، تعزى لمتغير العمل الحالي؟ تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA** لوجود تصنيف ثلاثي لفئات متغير العمل الحالي هي (رئيس ، مدير تنفيذي ، عضو مجلس إدارة) ، والنتائج يتضمنها الجدول التالي:

جدول (11) جدول (12) تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق

في متوسطات استجابات أفراد الدراسة باختلاف متغير العمل الحالي (ن = 317).

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
ممارسة الدور التنظيمي	بين المجموعات	139.6	2	69.8	1.662	0.191
	داخل المجموعات	13190.3	314	42.0		
	المجموع	13330.0	316			
ممارسة الدور التقني	بين المجموعات	96.8	2	48.4	1.685	0.187
	داخل المجموعات	9019.3	314	28.7		
	المجموع	9116.1	316			
ممارسة الدور التوعوي	بين المجموعات	0.1	2	0.0	0.001	0.999
	داخل المجموعات	7312.0	314	23.3		
	المجموع	7312.1	316			
ممارسة الدور التنسيقي	بين المجموعات	31.6	2	15.8	0.502	0.606
	داخل المجموعات	9870.7	314	31.4		
	المجموع	9902.3	316			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	603.0	2	301.5	1.053	0.350
	داخل المجموعات	89905.6	314	286.3		
	المجموع	90508.6	316			

*الفرق بين المتوسطات
دال إحصائياً عند مستوى
دلالة $\alpha \geq 0,05$

متغير العمل

يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، وفقاً لمتغير نوع المؤسسة في ممارسات الدور التنظيمي، وممارسات الدور التقني، حيث بلغت قيم مستوى الدلالة (0,139)، (0,145)، وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (0,05) وغير دالة إحصائياً. وتفسير ذلك يرجع إلى أن العاملين بالجهات الخيرية وإن اختلف نوع المؤسسة، إلا أنهم يدركون ويتفقدون على أهمية وتطوير ممارسات الدور التنظيمي وممارسات الدور التقني بالجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا.

ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا، وفقاً لمتغير نوع المؤسسة في ممارسات الدور النوعي، وممارسات الدور التنسيقي، وعلى مستوى الدرجة الكلية لاداء الدراسة، حيث بلغت قيم مستوى الدلالة (0,000)، (0,000)، (0,000) وهي قيم أصغر من مستوى الدلالة (0,05) ودالة إحصائياً. ولمعرفة اتجاه الفروق استخدم اختبار المقارنة البعدية لشيفيه، والنتائج يتضمنها الجدول التالي:

جدول (14) يوضح المقارنة البعدية لشيافية لاتجاهات الفروق باختلاف المؤسسة

الدالة	قيمة ف	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
لجنة تنمية	4.646*	تحفيظ القرآن الكريم المتوسط 17.56=	22.20	لجنة تنمية	ممارسة الدور التنظيمي
جمعية خيرية	4.521*		22.08	جمعية خيرية	
الجم يات الدعوية	3.980*		21.54	الجمعيات الدعوية	
لجنة تنمية	*5,268	تحفيظ القرآن الكريم المتوسط =	24.45	لجنة تنمية	ممارسة الدور التنسيقي
جمعية خيرية	*4,5656		23.75	جمعية خيرية	
الجم يات الدعوية	*4,460		23.65	الجم يات الدعوية	
لجنة تنمية	14.469*	تحفيظ القرآن الكريم المتوسط 86.35=	100.82	لجنة تنمية	الدرجة الكلية
جمعية خيرية	2.627*		98.98	جمعية خيرية	
الجم يات الدعوية	9,928*		96.28	الجم يات الدعوية	

*الفرق بين المتوسطات دال إحصائيا عند مستوى دلالة $0,05 \geq A$

متغير العمل

يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول ممارسات الجهات الخيرية بمنطقة جازان تجاه أزمة كورونا, وفقاً لمتغير نوع المؤسسة في ممارسات الدور التوعوي, وممارسات الدور التنسيقي, وعلى مستوى الدرجة الكلية لأداة الاستبانة, وبالنظر إلى فروق المتوسطات يتضح أن الفروق في متوسطات الاستجابات في ممارسة الدور التوعوي لصالح لجان التنمية, وأن الفروق في متوسطات الاستجابات في ممارسة الدور التنسيقي لصالح لجان التنمية, أن الفروق في متوسطات الاستجابات في الدرجة الكلية لصالح لجان التنمية, لأنها تملك أكبر قيمة المتوسطات على الأنواع الأخرى من المؤسسات الخيرية.

النتائج ذات العلاقة بالسؤال الخامس

ما الصعوبات والمعوقات التي واجهتها الجهات الخيرية خلال أزمة كورونا؟
من خلال استجابات بعض عينة الدراسة من مديري ورؤساء الجهات الخيرية برزت العديد من التحديات والصعوبات التي واجهتها الجهات الخيرية ومن أهمها:

◆ ضعف استخدام أهالي الهجر لشبكات الانترنت، وضعف تغطية الشبكة لبعض الأماكن التي يتواجد بها مستفيدو الجهة الخيرية.

- ◊ قلة الإيرادات المالية، وضعف الميزانيات في بعض الجهات الخيرية والتي تعيق التأسيس لبيئة تقنية تسهم في تقديم الخدمات عن بعد للمستفيدين.
- ◊ قلة خبرة الموظفين في التعامل مع التقنية الحديثة، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع مثل هذه الأزمات والطوارئ.
- ◊ اتساع رقعة خدمات بعض الجمعيات وقلة توفر وسائل نقل للمناطق الوعرة.
- ◊ بعض القرارات الإدارية غير الواضحة على مستوى أنظمة العمل.
- ◊ ضعف بعض اللوائح الداخلية المنظمة للعمل في الأزمات والجوائح.
- ◊ قلة خبرة بعض مديري ورؤساء في التعامل مع الأزمات والجوائح.
- ◊ تعذر تنفيذ البرامج الموجهة والتي تستهدف كبار السن بصفة خاصة والبعيدين عن التقنية الحديثة.

● النتائج ذات العلاقة بالسؤال السادس

ما الأدوار والممارسات التي يمكن تحسينها وتطويرها لتجويد العمل الخيري في منطقة جازان من خلال نتائج الدراسة؟

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال استجابة عدد من مديري الجهات الخيرية، ومن خلال الاستبانة التي وزعت على عينة البحث، لوحظ حاجتها لبعض التوصيات التي أوصى بها ملتقى مستقبل التنمية الأول (2020) ومنها حاجة الجهات الخيرية إلى التخفف من المركزية أثناء الأزمة والمرونة في تسيير الأعمال، وتسريع تكييف

الإجراءات لضمان الاستجابة السريعة للاحتياجات التنظيمية، وزيادة التكامل مع الجهات المختلفة، وتفعيل دور مجالس الإدارة في تحقيق التنسيق والتكامل بين الجهات الخيرية والمؤسسات المانحة ووزارة الموارد البشرية في الدعم والتمكين، وضمان تعاون الجهات الخيرية مع وزارة الداخلية في التوعية وإيصال رسائل الأجهزة الحكومية، وأهمية إطلاق منصات تسهم في تكامل الجهود والتنسيق فيما بين الجهات الخيرية والقطاعات الأخرى وإبراز ذلك للمجتمع. ويمكن التوصية إضافة لما ورد في الملتقى أعلاه بالعديد من التوصيات التي تعين الجهات الخيرية بمنطقة جازان على القيام بأدوارها في التعامل مع أزمة كورونا ومن أهمها:

● في الدور التنظيمي

- ◆ إعداد الجهة الخيرية لخطة عمل مفصلة تتناسب مع إمكانياتها ومواردها المادية والبشرية للتعامل مع أزمة كورونا.
- ◆ إشراك جميع العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية وصنع القرارات واتخاذها وتمكين الموارد البشرية من الإبداع والتطوير والابتكار الاستراتيجي.
- ◆ إعداد آلية واضحة بخطوات إجرائية لتعريف المستفيدين بالمنصة الرسمية للجمعية لتسهيل التواصل ورفع الطلبات، ورفع مستوى التواصل لتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين.
- ◆ تعميم آليات التحول للعمل عن بعد لجميع المستفيدين من خدمات الجهة الخيرية وتوعيتهم بآلية التواصل وتقديم الخدمات خلال أزمة كورونا.

- ◆ رفع مستوى الموظفين في طريقة إدارة المخاطر وآليات التعامل معها خلال أزمة كورونا.
- ◆ إعداد منهجية واضحة لتقييم الأداء عن بعد وفق مستهدفات ومؤشرات دقيقة وممكنة القياس، وتوضيحها ونشرها لجميع الموظفين، والمحاسبة وفقا لقدراتهم.
- ◆ توظيف المتطوعين والاستفادة من إمكانياتهم بشكل مثمر وفق مهام وأنشطة محددة تسهم في التخفيف من آثار كورونا.
- ◆ إعداد خطة مستمرة للتنمية المهنية المستدامة والدورات التدريبية وفق الاحتياج لكل موظف في الجمعية وجدولة تنفيذها وتوفير الدعم اللازم لتنفيذها.
- ◆ المراجعة الدورية للخطة التنفيذية وفق مؤشرات أداء محددة قابلة للقياس.
- ◆ نشر ثقافة الحوكمة ومبادئها وإدارة المخاطر والالتزام, من خلال نشر الإبداع والتميز المستدام بالجهات الخيرية
- ◆ ورفع كفاءة العاملين, وبناء قنوات الاتصال مع المجتمع المحلي، وتقديم دورات تدريبية وبرامج تطويرية لأفراد المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة.

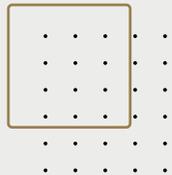
● في الدور التقني

- ◆ دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعم البحوث العلمية في مجال القطاع الغير ربحي.
- ◆ تمكين تقنية المعلومات من خلال تعزيز التحول الرقمي كأحد البرامج التنفيذية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030, وتفعيل الأساليب والأدوات الذكية كالذكاء الاصطناعي, وذكاء الأعمال, والاستفادة من البيانات في التنمية الإدارية, وتحقيق الأمن السيبراني

- ◆ توفير المتطلبات اللازمة لموظفين لتأدية العمل عن بعد مثل الشبكات والأجهزة اللوحية او الحاسبات الآلية.
- ◆ الاستفادة من مهارات وخبرات الخبراء في القطاع الخيري من خلال عقد لقاءات عن بعد، وتقديم الدورات التدريبية المتخصصة لفريق العمل، وتقديم الاستشارات المتخصصة لمعالجة المشاكل التي تطرأ في العمل عن بعد.
- ◆ الارتباط مع جميع الجهات الخيرية بقاعدة بيانات موحدة للمستخدمين يمكن من خلالها تدقيق البيانات وتقليص الازدواجية في تقديم الخدمات.
- ◆ تطوير فريق الدعم التقني ورفع مستواه المهاري والانضباطي .
- ◆ تصميم تطبيقات الكترونية تسهم في تسهيل وصول الخدمة للمستخدم.
- ◆ تسهيل الاجراءات والأنظمة المعززة للتعاون والدعم المتبادل بين الجهات الخيرية للإسهام في تعزيز التماسك الاجتماعي وتعزيز جهود التنمية الاجتماعية.
- ◆ تطوير فريق الدعم التقني ورفع مستواه المهاري والانضباطي .
- ◆ تصميم تطبيقات الكترونية تسهم في تسهيل وصول الخدمة للمستخدم.
- ◆ تسهيل الاجراءات والأنظمة المعززة للتعاون والدعم المتبادل بين الجهات الخيرية للإسهام في تعزيز التماسك الاجتماعي وتعزيز جهود التنمية الاجتماعية.

● في الدور التوعوي

- ◆ توعية المستخدمين بآليات الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجهات الخيرية من خلال خطة اجرائية مفصلة يبين فيها المؤشر المستهدف وآليات التوعية والبعد الزمني لحملة التوعية الغير ربحي.



- ◆ تطوير مهارات القادة والموظفين في مجالات الابداع والابتكار، والعمل على مجموعات التركيز لابتكار مبادرات مجتمعية فاعلة يمكن أن تسهم في تخفيف آثار أزمة كورونا .
- ◆ استقطاب الطاقات الشبابية المتميزة في برامج التواصل الاجتماعي والذين يملكون الخبرة في إدارة حساباتها للعمل على تفعيل الحسابات الخاصة بالجهات الخيرية ونشر برامجها وأنشطتها لضمان الانتشار الواسع والوصول إلى المستفيدين بأسرع الطرق الممكنة .

● في الدور التنسيقي

- ◆ زيادة التعاون مع المؤسسات الصحية بما يساعد في توفير المستلزمات الطبية والمعقمات والكمادات لمستفيدي الجمعية.
- ◆ الرفع من مستوى التنسيق بين الجمعية والجهات الحكومية ذات العلاقة بالمستفيدين لتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين، وإسناد مهام التنسيق لأحد الموظفين في الجمعية.
- ◆ مد جسور التعاون مع المؤسسات المتخصصة في التقنية لتقديم الدعم والمساندة في تجويد تقديم الخدمة عن بعد.
- ◆ زيادة التعاون والتنسيق بين الجهات الخيرية في تقديم الخدمات والدعم الاقتصادي للأسر المتضررة من آثار الأزمة، وإعادة تصميم المشاريع وتسويقها بما يحقق زيادة إيرادات الجمعية.

- ◆ تعزيز التفاهم والتنسيق بين الجهات الخيرية والقطاعات الحكومية والقطاع الخاص، من خلال عقد اللقاءات والمؤتمرات لتنظيم عمليات التنسيق وتوسيع دائرته ، وللخروج من التموقع المنفصل للجهة عن باقي القطاعات والجهات الأخرى، وتحقيق أكبر فائدة للمجتمع المستفيد وتعزيز التنمية الاجتماعية المستدامة.
- ◆ تصميم منصة مشتركة وموحدة لجمع كافة المبادرات على مستوى منطقة جازان لتعزيز الفوائد منها في استيعاب أكبر عدد من المستفيدين وتوظيف طاقات أكبر عدد من المتطوعين لتنفيذها.
- ◆ المراجعة الدورية لخطوات وإجراءات التنسيق والنتائج الفترية التي تم تحقيقها، ووضع الخطط البديلة في حالة عدم تحقيق التنسيق الحالي للنتائج المرجوة.

المقترحات: تقترح الدراسة إجراء عدد من الدراسات والبحوث التي تهتم بـ

- ◆ مدى رضى المستفيدين من خدمات الجهات الخيرية أثناء أزمة كورونا.
- ◆ دور مديري الجهات الخيرية في التعامل مع الأزمات الطارئة والمهارات المطلوب توافرها لديهم.
- ◆ الأدوار التنسيقية بين الجهات الخيرية وآليات التكامل فيما بينها لتجاوز الأزمات والكوارث.
- ◆ واقع البنى التحتية التقنية لدى الجهات الخيرية ومدى إسهامها في تفعيل الإدارة الإلكترونية.

المراجع

- الجرجاوي, زياد علي (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2, غزة: مطبعة أبناء الجراح.
- الجمعيات الخيرية ومواقع التواصل الاجتماعي بين: الاستغلال والاستفادة (2015). جمعية الأطفال المعوقين.
<https://alkhatwa.sa/investigations/19>
- حمدي، كلثوم. (2018). وسائل الإعلام الاجتماعي كآلية لزيادة مدا خيل الجمعيات الخيرية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. مجلد 4، عدد 1.
- السيد, سميرة أحمد (1416). استراتيجيات وأساليب البحث الاجتماعي. الرياض: جامعة الملك سعود.
- الشميمري، أحمد؛ هيجان، عبدالرحمن؛ غنام، بشرى (1430). مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة. العبيكان. الطبعة 6
- عبدربه، مجدي (2012). التحديات الإدارية التي تواجه الجمعيات الخيرية وسبل مواجهتها دراسة تطبيقية على عينة من الجمعيات الخيرية في سلطنة عمان، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، عمان.
- عبيدات, دوقان؛ عدس, عبد الرحمن؛ عبد الحق, كايد (2000). البحث العلمي, مفهومه, أدواته, أساليبه. الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- العساف, صالح (2006). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط4, الرياض: مكتبة العبيكان .
- الغامدي، لولوه (2020). أثر وباء كورونا على المسلمين والعالم. المؤتمر الدولي الإلكتروني: نوازل وباء كورونا. أكاديمية الإمام البخاري الدولية، لبنان.

- فان دالين, ديوبولد (2007). مناهج البحث فى التربية وعلم النفس. ترجمه محمد نبيل نوفل؛ وسليمان الخضرى الشيخ؛ وطلعت منصور غبريال، مراجعه سيد أحمد, القاهرة: مكتبة الإنجلو المصرية.
- محروس، محمد(2020).تأصيل نظرية تربوية معاصرة لإدارة أزمة فيروس كورونا (Covid19).المجلة التربوية-العدد 75 يوليو2020،كلية التربية. جامعة سوهاج . مصر.
- المركز الدولي للأبحاث والدراسات(مداد).رأى المجتمع السعودي فى دور الجمعيات الخيرية السعودية فى مواجهة وباء فيروس كورونا Covid19، (الاهى)، المملكة العربية السعودية، جده.
- المنصة الوطنية الموحدة <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation> .GOV.SA.
- المحكمة الأوربية لحقوق الإنسان الموسوعة العربية المجلد السادس : علم الفقه _ <http://arab-ency.com.sy/law/detail> -16501
- Krejcie, R., Morgan, D. (1970). Article «Determining Sample Size for Research Activities» (Educational and Psychological Measurement, 30, p.610-607). <http://journals.sagepub.com>.



مطورون

جمعية تطوير المؤسسات
الخيرية بمنطقة جازان
مكة المكرمة - جازان - 2021

