

مدى رضا المشاركين في برامج التوعية في المح عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة

دراسة من إعداد
د. مساعـد الحديشي

الرياض

أولاً: ملخص الدراسة:

هدف هذا البحث إلى معرفة مدى رضا المشايخ والعلماء والدعاة والمترجمين المشاركين في برامج التوعية الإسلامية في حج عام ١٤٢١هـ عن الخدمات التي تقدمها الوزارة، ومعرفة المعوقات والصعوبات التي يواجهونها ومقترحاتهم لحلها، وذلك لتطوير الخدمات وتحسينها مستقبلاً، ومعرفة مدى رضاهم عن انضباطهم وزملائهم في العمل.

وحدّد مجتمع البحث ليشمل جميع المشايخ والعلماء والدعاة والمترجمين المشاركين في التوعية الإسلامية في الحج عام ١٤٢١هـ. وتم تحديد عينة البحث واختيارها عشوائياً من جميع المشاركين في التوعية في حج عام ١٤٢١هـ والموجودين في مراكز التوعية (التابعة للوزارة) بمنى وفي كبائن الدعوة (كبائن إرشاد السائل) أيام ١١ - ١٢ - ١٣ / ١٢ / ١٤٢١هـ حيث بلغ حجم العينة (١٥١) داعية ومترجم وإداري.

ولتأمين البيانات الخاصة بالدراسة تم تصميم أداة مقابلة (استبانة) لاستطلاع رأي الدعاة المشاركين في التوعية، وتوزيعها ومن ثم جمعها وتحليلها باستخدام الحاسب الآلي.

ثانياً: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أنّ هناك رضا عاماً من قبل الدعاة المشاركين في التوعية الإسلامية في الحج عام ١٤٢١هـ عن الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة من سكن وإعاشة

ومواصلات وغيرها من الخدمات، حيث بلغت النسبة المثوية للرضا (٨٤, ٨٥٪) بصفة عامة للخدمات المقدمة من قبل الوزارة للمشاركين في التوعية. وجاءت تفاصيل تلك النتائج للنسب المثوية التراكمية للرضا كما يلي:

- ١ - الرضا عن السكن بنسبة (٧, ٩٢٪).
- ٢ - الرضا عن التنظيم الإداري بنسبة (٤, ٩١٪).
- ٣ - الرضا عن مستوى المشاركين في التوعية وانضباطهم بنسبة (١, ٨٦٪).
- ٤ - الرضا عن الإعاشة بنسبة (٥, ٧٩٪).
- ٥ - الرضا عن المواصلات بنسبة (٥, ٧٩٪).
- ٦ - وجود تحسن بالنسبة لحج العام الماضي بنسبة (٦, ٧٠٪).
- ٧ - الرضا عن المشاركة في الأعوام القادمة بنسبة (٧, ٩٤٪).

هذا وقد تقدم عدد كبير من الدعاة المشاركين بجملة من المقترحات والملاحظات، وقد بلغت نسبة الذين تقدموا بمقترحات وتوصيات (٦, ٥٦٪)، وجاءت نتائج تلك المقترحات كما يلي:

- ١ - مقترحات خاصة بالتوعية بنسبة (٦٦, ٢٨٪).
- ٢ - مقترحات خاصة بالدعاة بنسبة (١٥, ٢٥).
- ٣ - مقترحات خاصة بالترجمة والمترجمين بنسبة (٩٤, ٩٪).
- ٤ - مقترحات خاصة بالمواصلات بنسبة (١١, ١١٪).
- ٥ - مقترحات خاصة بالسكن بنسبة (٢٦, ٥٪).
- ٦ - مقترحات خاصة بالإعاشة بنسبة (٢٦, ٥٪).
- ٧ - مقترحات أخرى بنسبة (١٦, ١٤٪).

وقد تم ذكر تلك المقترحات بالتفصيل في المبحث الثالث من الدراسة وبلغ عددها (١٧١) مقترحاً.

ثالثاً: التوصيات والمقترحات:

١ - ضرورة العمل على دراسة أسباب تدني المستوى العام لرضا المشاركين عن المواصلات.

٢ - ضرورة العمل على دراسة أسباب تدني المستوى العام لرضا المشاركين عن الإعاشة.

٣ - توجيه الجهات المختصة لدراسة المقترحات التي تقدم بها الدعاة والمشاركين في التوعية، والتي جاءت في المبحث الثالث من الدراسة من صفحة (٢٧) إلى صفحة (٤٧) كل فيما يخصه.

٤ - العمل على الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسة بصفة عامة.

٥ - لقد توصلت هذه الدراسة - رغم كونها استطلاعية فقط ونفذت في زمن قصير - إلى العديد من النتائج والتوصيات الهامة. لذا نوصي بضرورة تنفيذ مثل هذه الدراسة في العام القادم لتكون أكثر شمولاً وعمقاً، تغطي فيها العديد من المحاور والخدمات التي تقدمها الوزارة فيما يخص التوعية في الحج بمختلف جوانبها.

٦ - العمل على القيام بدراسات أخرى لمعرفة مدى رضا العاملين في مختلف قطاعات الوزارة عن الإمكانيات والخدمات التي تقدمها لهم الوزارة، والسبل الكفيلة بتحسين الأداء على كافة المستويات.