

## إدارة الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية

### وأثرها في تطوير العمل الدعوي

بروفسور علي عيسى عبد الرحمن محمد

كلية الدعوة الإسلامية - جامعة أم درمان الإسلامية/السودان

#### المقدمة:

أدارة الجودة الشاملة على الرغم من إن من المصطلحات الحديثة التي تعبر عن تمام الأداء وكماله إلا أن الإسلام الدين الخاتم، تضمنت تشريعاته في مجال العقيدة والشريعة والأخلاق معاني هذه الجودة، فقد أكمل الله لهذه الأمة دينها وأتم عليها نعمته، ورضي لها الإسلام ديناً بنص الآية القرآنية ﴿ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾ ﴿٨٨﴾ النمل: ٨٨

الجودة كمصطلح وممارسة تحفل بها أدبيات الإسلام فما الإحسان والإخلاص الذي أمرنا به إلا تعبيراً عن هذه الجودة .

فالإسلام يدعو إلى الجودة وهو دين الجودة والإحسان سواء عقلاً بإعتباره الدين الخاتم أو بنص القرآن قال تعالى : (وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ) (النساء : ١٢٥) ويقول تعالى: (وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا) البقرة : ٨٣ .

إنها المنهجية المعتمدة في كل جانب من جوانب الإسلام سواء في العقيدة أو الشريعة أو الأخلاق فلا بد من حضور الجودة في كل هذه التشريعات بإعتبارها تعبر عن النظام الإسلامي

## مستخلص البحث

جاء البحث تحت عنوان إدارة الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية وتأثيرها في تطوير العمل الدعوي، حيث عالج قضايا الجودة الشاملة وضرورة ارتباطها بالعمل الدعوي مما يساعد في تطوير العمل الدعوي . وقد هدف البحث إلى وضع منظومة معايير للجودة صحيحة وواقعية ومعتمدة لمجالات العملية الدعوية وعناصرها والتي تشمل: (المؤسسة - الداعية والمحتوى والوسائل والعاملين والإجراءات والمتلقين والقياس والتقييم) وذلك استرشادا بالمعايير الدولية، وبما يتوافق وثوابت الإسلام. كما هدف البحث الى نشر الوعي بأهمية ثقافة الجودة والإتقان وتأثيرها، في تطوير العمل الدعوي بين العاملين في المنظمات الدعوية. تماسك المجتمع وازدهاره ورقيه في شتى مجالات الحياة . وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي والوصفي وتتمثل نتائج البحث في تأثير تطبيق الجودة في تحقيق ريادة الأمة وعلو شأنها، ورهبتها بين الأمم كما تعمل على تشجيع القيم الإيجابية وفضح القيم والمواقف السلبية وتعزيز ثقة الفرد بنفسه وبشعبه وأمتة وتحقق الجودة ثقة الأمة بأبنائها. في مجال العمل: دعا الإسلام إلى إتقان العمل، فمن ذلك قوله صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ) وجاءت التوصيات بضرورة تطبيق الجودة في مجال التعليم والعمل وفي العلاقات الزوجية وسائر المجالات الأخرى .

## مفهوم الدعوة

### تعريف الدعوة لغة واصطلاحاً

من دعا ودعا الرجل دعاءً ودعوة ناداه والاسم الدعوة. الدعاة قوم يدعون إلى بيعة هدى أم ضلالة<sup>١</sup>. تأتي الدعوة بمعنى الاستغاثة، قال تعالى: (أدعوا شهداءكم من دون الله إن كنتم صادقين) سورة البقرة الآية ٢٣؛ أي استغيثوا. وتأتي بمعنى الدعاء، قال تعالى: (أجيب دعوة الداع إذا دعان) سورة البقرة الآية ١٨٦. وتأتي كلمة دعوة بمعنى لا إله إلا الله، قال تعالى: (له دعوة الحق) سورة الرعد الآية ١١٤. وتأتي بمعنى السؤال، قال تعالى: (قالوا أدع لنا ربك يبين لنا ما هي) سورة البقرة الآية ٦٨. أما الدعوة إلى الله في الاصطلاح تعني القيام بتبليغ وتعليم وتطبيق الإسلام بين الناس<sup>٢</sup>.

### موضوع الدعوة:

موضوع الدعوة الإسلامية هو الإسلام الذي يدعي إليه، نجد معنى الإسلام في المصطلح من خلال الحديث الذي أخرجه مسلم (الإسلام أن تشهد ألا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله وتقيم الصلاة وتؤتي الزكاة وتصوم رمضان وتحج البيت أن استطعت إليه سبيلاً)<sup>٣</sup>. ويتضمن الإسلام الآتي:

#### أ. العقيدة:

وتتمثل في الإيمان وأركانه ويوضح ذلك حديث جبريل عليه السلام عندما سأله الرسول صلى الله عليه وسلم عن الإيمان قال: (أن تؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر وتؤمن بالقدر خيره وشره)<sup>٤</sup>.

#### ب. الشريعة:

ولما كان الإسلام نظاماً فإنه قد بني على شريعة عالجت المسائل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية لتكتمل منظومة الشريعة الإسلامية وتسان بالنظام القضائي العدلي (الدعوة الإسلامية شريعة شاملة تعطي يقيناً صادقاً وحقائق واضحة لتنظيم علاقة الإنسان بالخالق والمخلوق في الماضي والحاضر والمستقبل)<sup>٥</sup>.

## ج. الأخلاق

المقوم الثالث الذي تقوم عليه الدعوة الإسلامية هو الأخلاق، حيث تناول ذلك الحديث السابق حين عبر عن الأخلاق بالإحسان (أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك).

يشمل جانب الأخلاق نظام السلوك في الإسلام، وقد روي عن النبي صلى الله عليه وسلم قوله (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق).<sup>١</sup>

إن الأخلاق من الأسس التي تقوم عليها الحضارات، ومكارم الأخلاق منهج المسلمين (لا يمكن أن نعيد مجد الإسلام وننتقل إلى عالم أفضل إلا بالسلوك الأخلاقي النابع من القرآن الكريم والتأسي بالرسول الكريم).<sup>٢</sup>

### أ. الداعي

هو المبلغ للإسلام والمعلم له والساعي إلى تطبيقه.<sup>٣</sup>

قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ شَهِيدًا وَمُبَشِّرًا وَنَذِيرًا﴾<sup>٤٥</sup> وَدَاعِيًا إِلَى اللَّهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجًا

مُنِيرًا ﴿سورة الأحزاب الآية ٤٥ - ٤٦.

يدعو عباد الله إلى التوحيد والإيمان بما جاء به والعمل بما شرعه لهم. تأتي أهمية الداعي وفضله من حيث موضوعه الذي يدعو إليه، فهو داعية إلى الله يدعو إلى رضائه وجنته، قال تعالى: (ومن أحسن قولاً مما دعا إلى الله وعمل صالحاً وقال إنني من المسلمين) سورة فصلت الآية (٢٣). هذا عبد صدق قوله وعمله ومولجه وسره وعلانيته ومشهده ومغيبه بهذه المعاني يصبح عمل الداعية هو عمل إسلامي بمعناه الواسع الذي تحدث المولى عنه بقوله: (إن الدين عند الله الإسلام) سورة آل عمران الآية (١٩). جاء في تفسير الشوكاني قوله: (يعني الدين الذي جاء به محمد وهو دين الأنبياء من أولهم إلى آخرهم ليس لله دين سواه).<sup>٤</sup> كما تأتي أهمية الداعي من حيث وظيفته، قال تعالى: (رسلاً ومبشرين ومنذرين لئلا يكون للناس على الله حجة بعد الرسل وكان الله عزيزاً حكيماً) سورة النساء الآية (١٦٥)، فالتبشير والإنذار هما وظيفتا الرسل. كما تأتي أهمية الداعي من حيث أجره وثوابه، قال تعالى: (من دعا إلى هدى كان له من

الأجر مثل أجور من اتبع لا ينقص ذلك من أجورهم شيئاً ومن دعا إلى ضلالة كان عليه من الإثم مثل آثام من اتبعه لا ينقص ذلك من آثامهم شيئاً)<sup>١</sup>.

يمكن تقسيم الدعاة من جانب العمل الدعوي إلى الأقسام الآتية<sup>٢</sup>:

١. **داعية متخصص:** هو المتخرج في كليات ومعاهد عليا تعني بالدراسات الدعوية والدراسات الإسلامية عامة، ويجب أن يتصف بالقدر الكبير من العلم وأن تكون شخصيته قوية اعتزازية وأن يكون ذا رؤية واضحة في تصوره لعقيدته خاصة والفكر الإسلامي عامة، وأن يتصف بالتحلي بالصفات السلوكية الرفيعة وتتلخص مهمته في ملاحظة ما يطرأ على المجتمع من تغيرات فكرية أو عقائدية وملاحقة التيارات الغازية ونقل رسالة الإسلام خارج البلاد.

٢. **داعية غير متخصص:** هم الدعاة غير المتخصصين في علوم الدعوة ولم يتلقوا على ذلك تدريباً منهجياً في معاهد وكليات متخصصة في علوم الدعوة، وقد يكون ذا حظ وقدر كبير في العلوم الشرعية أو دون ذلك.

٣. **الداعية العام:** يعرفه الدكتور عبد الكريم زيدان بقوله: (هو رجل على قدر قليل من العلم وقد لا يكون قد درس دراسة نظامية ولم يدرس في المعاهد الإسلامية ولكنه جالس العلماء واجتهد في تثقيف نفسه بالعلوم الإسلامية التي عرف بها الأركان والعموميات)<sup>٣</sup>. وهذا النوع من الدعاة ربما لا يكون متفرغاً للدعوة ويكون عمله الدعوي داخل الوسط الذي يعمل فيه.

ويمكن تقسيم الدعاة من حيث التكليف بالدعوة إلى:

١. **الأمة:** فهي ملزمة بالدعوة في عمومها إن هي لم تقم بذلك أثمت جميعها ولقيت عقاب الله على ذلك، قال تعالى: (وكذلك جعلناكم أمة وسطاً لتكونوا شهداء على الناس ويكون الرسول عليكم شهيداً) سورة البقرة الآية (١٤٢).

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن أمتي لا تجتمع على الضلالة، فإذا رأيتم اختلافاً فعليكم بالسواد الأعظم)<sup>٤</sup>.

كما جاء في قوله تعالى: (ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون) سورة آل عمران الآية (١٠٤).

٢. الفرقة: عرف الدكتور محمد زين الفرقة بقوله: (هي مجموعة من الأمة يجب عليها القيام بالدعوة إلزاماً ووجوباً، وقد تكون الفرقة بلدة أو مدينة بعينها أو دولة تبعث أبناءها وقد تكون الفرقة مؤسسة إسلامية تعني بنشر الدعوة مثل الجامعات والمعاهد الإسلامية)<sup>١٤</sup>.  
ومن أدلة تكليف الفرقة قوله تعالى: (فلولا نفر من كل فرقة طائفة ليتفقهوا في الدين ولينذروا قومهم) سورة التوبة الآية (١٢٢).

#### ب-المدعو:

المدعو هو من توجه إليه الدعوة، وهو الإنسان مطلقاً قريباً أو بعيداً، مسلماً أو كافراً، ذكراً أو أنثى<sup>١٥</sup>.

حتى يكون الداعي قد برأ ذمته من حق المدعو لا بد أن تقصده الدعوة عيناً لا مصادفة وعرضاً، كما يكون الحرص على توجيه هذه الدعوة مع عدم الاستهانة بها.

#### مفهوم الجودة

الجودة في اللغة من المصدر (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء<sup>١٦</sup>. جاد الشيء جوده أي صار جيداً وأجاد : أتى بالجيد من القول وال فعل، ويقال : أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله<sup>١٧</sup>، والجيد ضد الرديء ورجل مجيد : أي يجيد كثيراً .<sup>١٨</sup> (وجاء في محكم التنزيل: " إِذْ عَرَضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ " (سورة ص، آية : ٣١) والجياد بمعنى الجيدة في الجري والسريعة في الانقياد وكثيرة العطاء والرائعة في الجمال .<sup>١٩</sup>

يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني (النوعية الجيدة) أو (الخامة الأصلية) ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني بالعدد.  
مفهوم الجودة الشاملة العام

هناك تعاريف عديدة المفهوم (إدارة الجودة الشاملة) ويختلف

الباحثون في تعريفها ولا غرابة في ذلك فقد سئل رائد الجودة الدكتور ديمينج عنها فأجاب بأنه لا يعرف وذلك دليلاً على شمول معناها ولذا فكل واحد منا له رأيه في فهمها وبحصاد نتائجها. عرفت الجودة بأنها (هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد المعرفة مدي تحسن الأداء)، معهد الجودة الفيديرالي كما عرفت بأنها (هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك من خلال فرق العمل). والجودة في المصطلح الحديث ارتبطت - إجمالاً - بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية (الجودة الإدارية) (الجودة التصميمية) (الجودة الصناعية) (الجودة الزراعية).

• والجودة في هذه المجالات باتت محكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس، ولم تعد خاضعة للمزاج والذوق الشخصي.. وبالتالي فإن الإنتاجية الجيدة باتت تحتاج إلى شهادة جودة من شركات ومؤسسات نشأت لهذه الغاية وقد جاء في كتاب (إدارة الجودة الشاملة)<sup>١</sup> ما يوضح نظام الجودة ومواصفاتها القياسية الدولية آيزو ٩٠٠٠ بالنسبة لأي إنتاج.

لقد تعددت مفاهيم الجودة الشاملة التي وضعها الباحثون، وذلك على اعتبار أن كلاً منهم نظر إلى الموضوع من زاوية مختلفة، فمثلاً تعرف الجودة الشاملة بأنها إنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال التجديد والتحسين المستمر. ويشار إلى أنها العملية التي تهتم بالمستفيدين، ومقابلة حاجاتهم من خلال العمل على التحسين المستمر. ويؤكد آخرون على أن الجودة المقبولة هي رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة لهم من قبل المؤسسة التعليمية، وعرفها آخر بأنها أسلوب تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل. (السلوم، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م)، ويشير (أبو زنادة، ٢٠٠٧م) لإدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية جديدة تتطلب مشاركة جميع العاملين في المنظمة لتحقيق الأهداف المرغوبة، وهي منهج قيادة وإدارة يهدف للتحسين المستمر في

نوعية الأداء ثم الخدمات أو المنتجات". وتستنتج الباحثة من خلال استعراض المفاهيم السابقة للجودة الشاملة أنها أداة الإدارة الهادفة إلى تأكيد الجودة وشموليتها بـ: القدرة على تحقيق رغبات الفرد بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم إليه. والتجاوب المستمر مع حاجات الفرد ومتطلباته. والحصول على أكبر معدل من الرضا مقابل أقل معدل استهلاك لمدخلات عملية الإنتاج.

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل .  
الجودة و مترادفاتهما في الإسلام :

يُعدُّ الإسلام مناهجاً متكاملًا في الإصلاح والتربية والتغيير، وهو شامل لكل جوانب الحياة، ولكل اهتمامات الإنسان في ذات الوقت، واتسم الإسلام بمفهوم الجودة والإتقان والإحسان في كافة جوانب الحياة، فالجودة هي الإجابة والإحسان والإتقان، والإسلام اهتمَّ بذلك في كافة الميادين والمجالات، وإن انصرف مفهوم الجودة حديثاً فيما يتعلّق بالإدارة والاقتصاد والزراعة، وكل ما يتعلّق بالجوانب الإدارية والتنظيمية، وبناءً على ذلك فمفهوم الجودة في الإسلام شامل لا يقف عند جانب دون آخر، فهناك ميادين يشملها مفهوم الجودة، وهناك آثار للالتزام بمفهوم الجودة في واقع الحياة<sup>٢٢</sup>، وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة ولعل من أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان، وتشمل معنى الإحسان<sup>٢٣</sup>: وردت مشتقاته في القرآن الكريم مرات كثيرة، تارة بصيغة المصدر وتارة بصيغ الفاعل ولم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة مخاطباً فيها الجماعة " وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ " (البقرة، آية : ١٩٥). والإحسان في لغة من أحسن : فعل ما هو حسن وأحسن الشيء أجاد صنعه . (أنيس وزميله، ١٩٧٢ : ٧٤) والإحسان بمعنى النصح في العبادة وبذل الجهد في تحسينها وإتمامها وإكمالها . (البدر،

٢٠٠٣ : ٢٦) وعرف الإحسان بأنه " إحكام العمل وإتقانه ومقابلة الخير بأكثر منه والشر بأقل منه " (حجازي، ١٩٨٢، ج ١ : ٤٥٩) . وحث الرسول على معاملة الناس بالحسنى والتزام الأخلاق الحسنة معهم " اتق الله حيثما كنت وأتبع السيئة الحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن"<sup>٢٤</sup> . فالإحسان في العمل ذو شقين، الأول استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه وأما الشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عز وجل<sup>٢٥</sup> . ويؤكد ذلك ما جاء في حديثه الرسول " إن الله كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة وليحد أحدكم شفرته وليرح ذبيحته " <sup>٢٦</sup> ، فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمره من ثماره .

إن الإبداع البشري هو أثر ومظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني.. بل إنه وظيفة تكليفية ومسؤولية شرعية وليس خياراً بشرياً قبله الإنسان أو رفضه: قال تعالى: **أَيَحْسَبُ الْإِنْسَانُ أَنْ يُتْرَكَ سُدًى (٣٦) أَلَمْ يَكُ نَاطِقًا مِّن مَّنِي يَمْنَى (٣٧) ثُمَّ كَانَ عِلْقَةً فَخَلَقَ فَسَوَى (٣٨) فَجَعَلَ مِنْهُ الزَّوْجَيْنَ الذَّكَرَ وَالْأُنثَى (٣٩) أَلَيْسَ ذَلِكَ بِقَادِرٍ عَلَى أَنْ يُحْيِيَ الْمَوْتَى (٤٠)**<sup>٢٧</sup>

### مجالات اهتمام الإسلام بالجودة :

- في مجال العمل: دعا الإسلام إلى إتقان العمل، فمن ذلك قوله صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ)<sup>٢٨</sup>
- في مجال التعليم: اهتم الإسلام بإتقان التعليم، وحسن الاستفادة من العملية التعليمية.
- في مجال التربية: اهتم الإسلام اهتماماً عظيماً بالتربية والتركيبية، قال تعالى: (قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا، وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا)<sup>٢٩</sup>

- في العلاقات الزوجية: اهتم الإسلام بوجود العدل والخيرية في المعاملة، قال صلى عليه وسلم: (خيرُكم خيرُكم لأهله وأنا خيرُكم لأهلي)<sup>٣٠</sup>
- في تنشئة الأبناء: اهتم الإسلام بحسن تربية الأبناء، وبضرورة العدل بينهم في المعاملة.
- في الحكم والسياسة: حرص الإسلام على الجودة لقوله صلى الله عليه وسلم: (كلُّكم راعٍ ومسؤولٌ عن رعيته، فالإمامُ راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيته، والرجلُ في أهله راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيته، والمرأةُ في بيتِ زوجها راعيةٌ، وهي مسؤولَةٌ عن رعيتهَا، والخدامُ في مالِ سيدهِ راعٍ وهو مسؤولٌ عن رعيته)<sup>٣١</sup>
- في الأخلاق: صرح صلى الله عليه وسلم أن من ضمن أهداف بعثته، الجوانب الأخلاقية، لقوله صلى الله عليه وسلم: (إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق)<sup>٣٢</sup>
- في العلاقات الدولية: بانتظامها على أسس من الأخلاق والعدل والصدق
- في البيع والشراء: بوضع الأحكام الخاصة بذلك، وبمنع الغش، والغبن والتغريب
- في اللهو: حرص الاستلام على توفر النفع في ذلك.
- في القوة والإعداد: جودة متناهية نلمسها في الإسلام، قال تعالى: (وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهَبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ) [الأنفال: ٦٠]

ميادين متنوعة: حيث نجد اهتمام الإسلام بالجودة والإحسان والإتقان، فنجدته تبنى الشورى كأحد دعائم الحكم وكذلك في علاقات المسلمين ببعضهم بشكل عام، ورفع الإسلام شعار التدقيق والمحاسبة ولا سيما في الأمور المالية، ودعى إلى الإخلاص في شتى الأمور، في العمل، والقول، وحرص على تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال عدة أمور، ومنها: إيجابه للعمل، وحثه على التعاون، ونظام الصدقات التي يعدّ ركيزة

أساسية في تحقيق التكافل في المجتمع.

## أهداف جودة الدعوة وفق الهيئة العالمية لضمان جودة الدعوة وتقييم الأداء- ITQAN

- وضع منظومة معايير جودة صحيحة وواقعية ومعتمدة لمجالات العملية الدعوية وعناصرها والتي تشمل:(المؤسسة - الداعية - المحتوى — الوسائل-العاملين - الإجراءات - المتلقين - القياس والتقييم)
- استرشادا بالمعايير الدولية، وبما يتوافق مع ثوابت الإسلام، وهوية المجتمعات.
- تأكيد الثقة والتقدير في الرسالة الدعوية، من خلال التنسيق مع المؤسسات الدعوية في العالم، وتبادل الخبرات، والاستشارات.
- إعادة المسجد كما كان - منارة حضارية لمجتمعه- من خلال: تعدد مجالاته الإصلاحية، وشمولية رسالته، وواقعية معالجته، لقضايا محيطه بالمسلم وغيره.

## النتائج :

يتمثل أثر الجودة على الفرد والمجتمع والأمة المسلمة في :

- طمأنينة الفرد وسعادته
- نيل محبة الله عز وجل
- نيل محبة الناس
- تماسك المجتمع وازدهاره ورقيه في شتى مجالات الحياة.
- قيادة الأمة وعلو شأنها، ورهبتها بين الأمم.
- تشجيع القيم الإيجابية وفضح القيم والمواقف السلبية.
- ثقة الفرد بنفسه وبشعبه وأمته.
- ثقة الأمة بأبنائها، وتحقيق كفايتها بهم .
- الاستقرار الداخلي، وطيب العلاقة بين الحاكم والمحكوم .

## التوصيات :

١. العمل على نشر الوعي بأهمية ثقافة الجودة والإتقان وأثرها، في تطوير العمل الدعوي بين العاملين في المنظومة الدعوية.
٢. ضرورة تحفيز مهارات الإبداع، والابتكار، والتشارك، وتبادل التجارب بين العاملين في الحقل الدعوي، بما ينعكس على تجويد الدعوة وأساليبها.
٣. العمل على الارتقاء بمهارات التخطيط الاستراتيجي، والقيادة الحديثة، لمنظومة الدعوة :بتطبيق أحدث نظم الإدارة مع التطوير المستمر لوسائل الدعوة، وأساليبها وضمان جودتها.

الملحق (أ)

استمارة التقويم المؤسسي المبني على نظام الجودة.

(٥: ممتاز، ٤: جيد جداً، ٣: جيد، ٢: مقبول، ١: ضعيف)

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					<p>١/١ وضوح تصميم الهيكل والمفهوم الذي بني عليه.</p> <p>٢/١ وضوح الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات.</p> <p>٣/١ وضوح جهة المساءلة والمكافأة.</p> <p>٤/١ انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات.</p> <p>٥/١ تشجيع التداخل الوظيفي وانتشار روح الفريق.</p>	<p>أولاً: البنية التنظيمية:</p> <p>١ - الهيكل التنظيمي</p>
					<p>١/٢ غلبة العلاقات الإنسانية على العلاقات الوظيفية.</p> <p>٢/٢ انخفاض السياسة السلبية.</p> <p>٣/٢ المكافئة على التفكير والمبادرة الفردية</p>	<p>٢ - الثقافة التنظيمية</p>
					<p>٤/٢ تقبل التغيير والإبداع واستيعاب الجديد.</p> <p>٥/٢ الجودة الشاملة معيار أساسي في المؤسسة.</p>	
					<p>١/٣ يمتلك مهارات قيادية وإدارية عامة وقوية.</p>	<p>الفريق القيادي</p>

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					<p>٢/٣ يمتلك كفاءة جيدة في مجال وضع الاستراتيجية.</p> <p>٣/٣ حساس للعوامل والمتغيرات المؤثرة على المؤسسة.</p> <p>٤/٣ وضوح الأولويات والخطط التنفيذية.</p> <p>٥/٣ تدريب مستمر للكوادر العامة في المؤسسة.</p>	
					<p>١/٤ درجة استقلالية جيدة وحركة ذاتية.</p> <p>٢/٤ درجة إبداعية معتبرة.</p> <p>٣/٤ تنمية وتطوير مستمران.</p> <p>٤/٤ تشجيع للأداء الجيد.</p> <p>٥/٤ الشفافية والصراحة والنقد الذاتي البناء.</p>	٤ - المناخ التنظيمي
					<p>١/١ قدرة وكفاءة عاليتين في التخطيط.</p> <p>٢/١ وجود نظام مرن للتخطيط.</p> <p>٣/١ نظام التخطيط يوجه الموارد المحدودة.</p> <p>٤/١ استيعاب التخطيط للمستجدات البيئية المختلفة.</p> <p>٥/١ شمول التخطيط لكل الفئات المستهدفة.</p>	<p>ثانياً: الفاعلية المؤسسية ١ - فاعلية التخطيط.</p>
					<p>١/٢ القدرة على انجاز الخطط العملية بقوة وفاعلية.</p>	٢ - فاعلية التنفيذ

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					<p>٢/٢ امتلاك نظام تطبيقي صارم.</p> <p>٣/٢ الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات المحيط بالمؤسسة.</p> <p>٤/٢ التخطيط للعمل وليس عمل التخطيط فقط.</p> <p>٥/٢ توفر ضمانات كافية للتنفيذ الجيد.</p>	
					<p>١/٣ القدرة على متابعة تحقيق الأهداف.</p> <p>٢/٣ وضوح المعايير والمقاييس كأساس للرقابة.</p> <p>٣/٣ وجود نظام واضح وفعال للرقابة.</p> <p>٤/٣ وضوح آلية المتابعة الميدانية والدورية للعمل.</p> <p>٥/٣ القدرة على تصحيح المسار عند اكتشاف الخلل.</p>	٣ - فاعلية الرقابة والمتابعة
					<p>١/٤ انسيابية حركة المعلومات من القمة للقاعدة.</p> <p>٢/٤ وضوح نظم وطرق الاتصال داخل المؤسسة.</p> <p>٣/٤ العمل بشبكات فرق العمل لتفعيل الاتصالات.</p> <p>٤/٤ مناخ مشجع على المشاركة والاتصالات المفتوحة.</p>	٤ - فاعلية الاتصالات

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					٥/٤ دعم وإسناد من قيادة المؤسسة لنظم الاتصال.	
					١/١ معايير واضحة لقياس فاعلية وكفاءة الموظفين. ٢/١ مشاركة الموظفين واتخاذ القرارات. ٣/١ تعاون الموظفين مع بعضهم في أقسام المؤسسة. ٤/١ دقة تحديد الاحتياجات وتنفيذ برامج التدريب. ٥/١ تحقيق أعلى درجات الرضا الوظيفي بالمؤسسة.	ثالثا: الموارد المتاحة ١ - الموارد البشرية
					١/٢ كفاية الموارد المالية في المؤسسة. ٢/٢ وضوح الموازنات بما يحقق الخطط التنفيذية. ٣/٢ دقة نظم المحاسبة وضبط المصروفات. ٤/٢ إدارة مالية تأكد الجدوى من المشروعات. ٥/٢ وجود نظام مالي فعال يرصد المؤشرات المالية.	٢ - الموارد المالية
					١/٣ مواكبة المؤسسة للتطور التكنولوجي. ٢/٣ وجود خطة لتوظيف استخدام	٣ - الموارد الضنية التقنية

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					<p>التكنولوجيا.</p> <p>٣/٣ تقدير عالي للتكنولوجيا في تحقيق أداء أفضل.</p> <p>٤/٣ المراجعة المستمرة للاحتياجات من التكنولوجيا.</p> <p>٥/٣ وجود الكوادر المدربة ذات المهارات العالية.</p>	
					<p>١/٤ انتشار روح الفريق بين إدارات وأقسام المؤسسة.</p> <p>٢/٤ وجود برنامج فعال لتكوين العلاقات الإنسانية.</p> <p>٣/٤ وجود برنامج فعال لتنشيط العلاقات الخارجية.</p> <p>٤/٤ وجود إدارة للإشراف على العلاقات العامة.</p> <p>٥/٤ وجود شبكة متينة من العلاقات المؤسسية.</p>	٤ - شبكة العلاقات
					<p>١/١ التركيز على احتياجات الفئات المستهدفة.</p> <p>٢/١ تقديم أفضل خدمة للجمهور بالمقارنة بالآخرين.</p> <p>٣/١ تبني إستراتيجية التركيز على (الإنسان أولاً).</p> <p>٤/١ التوقيع الدقيق لاحتياجات الفئات المستهدفة.</p> <p>٥/١ وجود قاعدة بيانات شاملة عن</p>	<p>رابعاً: المعرفة والمعلومات ١ - الجمهور</p>

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					المستهدفين.	
					١/٢ معرفة شاملة عن المنافسين والمؤثرين بالمؤسسة. ٢/٢ معرفة مناطق قوة وضعف المنافسين. ٣/٢ معرفة الفرص المرتقبة والمخاطر المحدقة بالمنافسين. ٤/٢ معرفة دقيقة بأفكارهم وأهدافهم واستراتيجياتهم. ٥/٢ معرفة وافية عن طبيعة ونوعية خدماتهم وتميزهم.	٢ - المنافسون (المؤثرون)
					١/٣ معرفة قطاعات الجمهور وترتيبها حسب الأهمية. ٢/٣ معرفة البيئة الحكومية والاجتماعية المؤثرة. ٣/٣ وضع ومتابعة مؤشرات ومعايير العمل. ٤/٣ معرفة مدى تقبل الجمهور للخدمات المقدمة ٥/٣ وجود نظام دقيق لصناعة الرأي العام وقياسه.	٣ - ميدان العمل
					١/٤ مدى معرفة ووضوح الرؤية ورسالة المؤسسة. ٢/٤ المعرفة بالأهداف الاستراتيجية والتكتيكية. ٣/٤ المعرفة بمشروعات وبرامج	٤ - مشروع المؤسسة

القياس					العناصر التفصيلية	المعيار
٥	٤	٣	٢	١		
					المؤسسة. ٤/٤ المعرفة بالخطط التنفيذية والتشغيلية للمؤسسة. ٥/٤ المعرفة بالسياسات العليا والتنفيذية الضابطة.	

## الهوامش

١. لسان العرب لابن منظور - دار المعارف - القاهرة - بدون تاريخ - الجزء ٢ ص ١٣٨٥.
٢. المدخل إلى علم الدعوة - د. محمد أبو الفتح - مؤسسة الرسالة - بيروت - ط١٩٩١م - ص٤٠.
٣. أنظر صحيح مسلم (١) - شرح النووي - دار إحياء التراث العربي - ط٤ - بدون تاريخ - ص١٤٧.
٤. هو جزء من الحديث السابق انظر صحيح مسلم "٨".
٥. المنهاج الكامل في بناء المسلم المعاصر د. فؤاد علي مخيمر المؤسسة العربية الحديثة ١٩٨٨م ص٧٨٠.
٦. الحديث أخرجه مالك في الموطأ وقال بن عبد البر هو المتصل من وجوه صحاح عن أبي هريرة - أنظر كشف الخطأ للعجلوني ١/٢٤٤ر٢٤٥.
٧. فصول في الدعوة الإسلامية حسن عيسى عبد الظاهر دار القلم الكويت ١٩٨١ ص ١٨٥.
٨. أنظر المعجم الوسيط ١/٣٧٢.
٩. فتح القدير - الشوكاني - دار المعرفة بيروت.
١٠. صحيح مسلم بشرح النووي - دار إحياء التراث العربي بيروت - مجلد ١٦ ط ٤ - بدون تاريخ - ص٢١٧.
١١. المدخل إلى علم الدعوة - مرجع سابق ص٤٤. أيضاً أنظر: منهج العاملين في الدعوة، محمد زين العرمابي، ص٦.
١٢. أصول الدعوة - د. عبد الكريم زيدان - مؤسسة الرسالة ط ١٩٨٧م - ص ٣٠٥.
١٣. سنن ابن ماجه - كتاب الفتن - الباب الثامن ٣ - ١٣٠.
١٤. أنظر منهج العاملين في الدعوة - محمد زين الهادي - مركز الكتاب للنشر القاهرة - ط ١٩٩١ - ص ١٧.
١٥. أنظر المدخل إلى علم الدعوة - ص٤٨.
١٦. (ابن فارس ، ١٩٩١ ، ج ١ : ٤٩٣) .
١٧. (ابن منظور ، ٢٠٠٣ ، ج ٢ : ٢٥٤ ، ٢٥٥)
١٨. الزبيدي ، ج ٤ : ٤٠٣ ، ٤٠٤)
١٩. تفسير القرطبي ، ٢٠٠٢ ، ج ٨ : ١٦١
٢٠. فائزة بنت أحمد بكر رواس ماجستير مناهج وطرق تدريس (إشراف تربوي) جامعة أم القرى  
٢١. للدكتور عادل المشهراوي

