



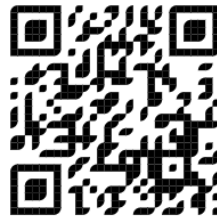
سياسة إدارة الجودة

تم الاعتماد بمجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة مَعين والمعتمد لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بكتاب تشكيل المجلس رقم NBM 015268 في تاريخ: ١٤/١٢/٢٠٢٣ م والمعاد تشكيله بكتاب رقم EBM 018943 بتاريخ: ٢٤/٠٩/٢٠٢٤ م حتى تاريخ: ١٤/١٢/٢٠٢٧ م



تم التحديث والاعتماد بمحضر مجلس الإدارة رقم: ٠٢ - ٢٠٢٤ م بتاريخ: ١٢/٠٦/٢٠٢٤ م، وبقرار اداري رقم: ٩٤-٢٠٢٤ بتاريخ: ٢٥/٠٦/٢٠٢٤ م

باركود الاطلاع على الاعتمادات والتعديلات



مقدمة

يحظى العمل الأسري باهتمام الجهات الرسمية والشعبية، وذلك لأهميته وارتباطه بإحدى أهم شرائح المجتمع طالبي الخدمات ومنهم طبقة ذوي الدخل المنخفضة التي أمر الله عز وجل بالإحسان إليها، ومن هذا المنطلق أصبح من المهم أن تهتم بالعمل الأسري من مختلف الجوانب، ومن ذلك الاهتمام بتجويد أعمال الجمعية، وتحسين مخرجاتها بتطبيق النظم والمعايير الإدارية الناجحة، ومن ذلك تطبيق الجودة، ولئن كانت مؤسسات القطاع الخاص قد اعتنت بتطبيق معايير الجودة، لكسب رضي المستفيد، فإن الجمعيات أحوج ما تكون لتطبيق الجودة في أدائها لارتباط عملها بشكل مباشر بشريحة بالمجتمع وتقديم الخدمات لهم فهم الشريحة الأولى بالاهتمام والرعاية - ودورها في تحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية تحقيقاً لمبدأ التكافل الذي حث عليه ديننا الحنيف.

نطاق العمل وقابلية التطبيق

تتكون الجمعية من ثلاث أنواع من الموارد: مادية وبشرية ومعلوماتية وتستخدم في النظم الفرعية لها (تسويق - عمليات - تمويل - موارد بشرية) بقصد تقديم خدمة، وتعتبر وظيفة العمليات إحدى الوظائف الجمعية الأساسية التي تؤثر على نجاح الجمعية واستمرارها. أما عن مخرجات الجمعية فهي خدمات ولكل منها خصائصها، ونظراً لأن المخرج للجمعية عبارة عن خدمات فيحسب الإشارة إلى أهم خصائصها العامة وهي: أن الخدمات كيان غير ملموس أو محسوس، ولا يمكن تخزينها، وتتطلب اتصالاً بالمستفيد بشكل كبير، كما أن المستفيد يشارك في تقديمها على أن أهم عنصر في خصائصها أن الاعتماد بشكل أساسي يكون على المعايير في وصف الجودة مثل رضا المستفيد وانخفاض الاعتماد على المعايير الكمية.

المسؤوليات

تستخدم سياسة إدارة الجودة، لتوضيح وتوزيع مسؤوليات الأعمال بالجمعية لإدارة جودتها مما يساعد على تحقيق التنسيق والشفافية في أعمالها وتعبير من واجبات الإدارة المالية والتنفيذية نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها وعليهم تطوير أدائها وتعزيز تنفيذها على النحو التالي:

1. إشاعة ثقافة الجودة بين العاملين
2. تقييم واقع الجمعية واعتماد برنامج للتطوير
3. الاستفادة من الأجهزة الحكومية والخبرات الشخصية بالمنطقة
4. تكوين قاعدة معلومات الاطلاع على التجارب الناجحة
5. إقامة ورش عمل حول التطوير والجودة
6. تعزيز روح الانتماء للعاملين بالجمعية

التعريفات

مفهوم الجودة

تعد الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وظهرت كاستجابة طبيعية للمنافسة بين الدول والشركات في ظل التطور الهائل للمشاريع الإنتاجية، وفي ظل زيادة الوعي لدى المستهلكين الذين يبدون اهتماماً أكبر بالمنتج ذي الجودة العالية أو الخدمة المميزة. ظهرت عدة تعريفات للجودة فهناك من عرفها: بأنها مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين، وتتضمن السعر والأمان والتوفير والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال)، وعرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة: (بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين)

وينظر بعض الباحثين للجودة من ثلاث زوايا كما يلي:

- الأولى: جودة التصميم، وهي: مواصفات الجودة التي توضع عند تصميم المنتج أو الخدمة،
- الثانية: جودة الإنتاج وهي: المواصفات التي تتحقق خلال العملية الإنتاجية
- الثالثة: جودة الأداء التي تظهر للمستهلك عن الاستعمال الفعلي للمنتج إلى جانب التركيز على الجودة أثناء تقييم المنتج تتضمن مفاهيم وعناصر واحدة فهي تركز على جودة تصميم المنتج.

النظام: نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

اللائحة: اللائحة الأساسية للجمعية.

القواعد: قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الجهة المشرفة: مركز التنمية الاجتماعية بالباحة.

الجمعية: جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين)

الجمعية العمومية: أعلى سلطة في الجمعية، وتتكون من مجموع الأعضاء العاملين

الذين أوفوا بالتزاماتهم تجاه الجمعية.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة الجمعية.

اللجنة المعنية: اللجنة المشكلة من مجلس الإدارة المحددة مهامها واختصاصاتها

الشؤون المالية: المدير المالي والمحاسب أو القسم المالي بالجمعية المعنية بمتابعة كافة

العمليات المالية في الجمعية وتبعية إدارة التشغيل في الجمعية.

المسؤول التنفيذي: المسؤول الأول عن الجهاز التنفيذي سواء كان مديراً تنفيذياً، أم

مديراً عاماً، أو أميناً عاماً أو غير ذلك.

القسم المختص: هي مجموعة من العاملين تقوم بأعمال محددة متنافسة ومتجانسة.



أهداف الجودة

إن الهدف من تطبيق الجودة يتركز على المنتج أيا كان نوعه (سلعة أو خدمة)، فالجمعية بمختلف مكوناتها تسعى لإخراج منتج مميز يكسب رضا المستفيد، ويحقق الأهداف الربحية بالنسبة للقطاعات التجارية، والأهداف الاجتماعية للقطاعات الغير ربحية ومنها الجمعيات، ومن هذا الهدف الأساس تتحقق أهداف أخرى منها:

١. خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازه وبالتالي تقليل التكاليف.
٢. اختصار وقت إنجاز المهمات: فالإجراءات التي وضعت من قبل الجمعية لإنجاز الخدمات للمستفيد قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجادة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على الانجاز.
٣. رفع مستوى العاملين: بما ينعكس إيجاباً على انجازهم، بإشاعة ثقافة الجد والحزم واحترام العمل وتحقيق الجودة في جميع المراحل.
٤. تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
٥. تقليل المهام عديمة الفائدة زمن العمل المتكرر.
٦. ويمكن إضافة أهداف أخرى للجودة تتناسب مع الجمعية ومنها:
أ- زيادة موارد الجمعية: فالجودة في تنفيذ البرامج تقضي على الهدر وتخفض التكاليف وتسهم في جذب المتبرعين الذين تقنعهم البرامج الفاعلة على أرض الواقع.
ب- تحقيق أهداف الجمعية وخاصة الأهداف بعيدة المدى بتقليص دوائر الفقر ورفع المستوى المعيشي للمستفيدين
ت- كسب تعاطف المجتمع بمختلف قطاعاته وبالتالي الحصول على أنواع مختلفة من الدعم وزيادة مستويات التعاون

متطلبات تطبيق الجودة

الجودة تضل حلماً وأمنيات لدى المسؤولين بالجمعية مالم يتم تهيئة متطلبات تطبيقها واتخاذ خطوات جادة في ذلك، وهذه الخطوات منها ما يسبق البدء بتطبيق هذا البرنامج في الجمعية حتى يمكن إعداد العاملين على قبول الفكرة، ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية، وحصر نتائجها المرغوبة، ومن أهم هذه المتطلبات:

١- زرع الفكرة في ثقافة الجمعية

إن تحقيق الجودة نتاج عمل مشترك ينطلق من ثقافة العاملين في الجمعية ولذا من المهم أن تتشكل لدى العاملين بالجمعية قناعة بأهمية تطبيق الجودة، ويمكن أن يتم من خلال تسويق وتوضيح مفهوم الجودة وفوائدها على الجمعية عن طريق المحاضرات أو المؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية، ومن المفيد جداً اطلاع العاملين في الجمعية على تجارب المؤسسات الناجحة في تطبيق الجودة.

٢- التعليم والتدريب

نظراً لأن الجودة تتطلب إيجاد المعايير وطرق للتنفيذ، ولكونها مسلك إداري جديد يطبق بالجمعيات ولكي يكون هذا التطبيق يتم تطبيق بشكل صحيح فلا بد من تبني برامج تدريب وتعليم العاملين بالجمعية على أساليب وأدوات تطبيق الجودة، وأن يراعى في البرامج التدريبية أن تتناسب مع متطلبات كل مستوى حسب علاقتهم بتطبيق الجودة سواء في رسم الاستراتيجيات بالنسبة للقيادات العليا أو في التطبيق والأساليب الفنية بالنسبة للجان العاملة.

٣- الاستعانة بالاستشاريين

الاستعانة بالخبرات من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تبني الجودة بالجمعية مهم لتدعيم خبرة الجمعية ومساعدتها لضمان التطبيق الصحيح، وللمساهمة في حل المشاكل المتوقعة التي ستنشأ وخاصة في المراحل الأولى لتطبيق الجودة.

٤- التشجيع والحفز

إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتماً إلى تشجيعهم، وزرع الثقة فيهم، وتدعيم هذا الأداء المرغوب، سيسهم بشكل كبير في تطوير برامج الجودة الشاملة في الجمعية واستمراريتها. وحيث أن استمرارية البرنامج في الجمعية يعتمد على درجة حماس المشاركين في التحسين، فمن المهم تعزيز هذا الحماس من خلال الحوافز المالية والمعنوية المشجعة وتنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق الجودة.

٥- الإشراف والمتابعة

من ضروريات تطبيق برنامج الجودة هو الإشراف على فرق العمل والتنسيق بين مختلف الإدارات، ومتابعة الإنجاز، وتعديل أي مسار خاطئ وتقويمه إذا تطلب الأمر.

خصائص الجودة ذات الصلة بالخدمات

- إن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية أو الجمعية كـمخرج إنتاجي لابد أن يتميز بخصائص تحدد مستوى الجودة ذكرها بعضهم في النقاط التالية:
١. الموثوقية وهي: القابلية لإنجاز الخدمة الموعودة بشكل معتمد ومضبوط
 ٢. الاستجابة وهي: الرغبات لمساعدة الزبائن (المستفيدين) وتقديم الخدمة لهم
 ٣. الملموسة وتعني: التسهيلات الفيزيائية كالمعدات والأدوات والمظهر
 ٤. الضمان ويعني معرفة قابلية الموظفين لنقل الثقة والاعتماد عليهم
 ٥. البعد العاطفي وهو الرعاية والاهتمام المقدم للمستفيدين
- هذه الخصائص وضعت بشكل عام للمخرجات الخدمية التجارية مثل: (تقديم الرعاية الأسرية، تنفيذ الاحكام، التدريب الخ).
- ونظراً لأن الخدمات المقدمة من جمعية معين للمستفيدين غالباً ما تكون خدمات إنسانية مجانية فلا بد من تكييف هذه الخصائص على أنشطة الجمعيات الأسرية.

الجودة في الجمعيات الأسرية

إن أهم نقطة ننطلق منها للحديث عن تطبيق الجودة الشاملة في عمل الجمعيات الأسرية هي تحديد فلسفة النظر لطبيعة العمل الأسري، فالعمل الأسري والتكافل الاجتماعي ومساعدة المحتاجين في كافة المجالات في مجتمعنا تنطلق من مبادئ وقيم حث عليها ديننا الحنيف، ومن يقدم المساعدة للآخرين بأي صورة كانت يقدمها محتسباً الأجر من الله بالدرجة الأولى.

لكن الاحتساب والنوايا الطبية لا يبرر تقديم الخدمة للمحتاجين بأسلوب عشوائي دون اهتمام بالجودة، أو التقصير في أدائها كما وكيفاً، وذلك لأن العشوائية تقلل من الفوائد بل ربما تتسبب في إيجاد المشاكل، والشريعة الإسلامية كل لا يتجزأ فمن المهم أن نؤكد - من مبدأ الاحتساب نفسه - أن من الواجب أن تؤدي الخدمة بالشكل الأمثل لتحقيق أفضل النتائج المرجوة عملاً بالتوجيه النبوي (إن الله يحب أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه) ولهذا لابد من الاهتمام بجودة العمل الأسري بما لا يقل عن اهتمام المنظمات الربحية بإنتاجها الربحي.

من جانب آخر يجب ملاحظة أن منتج الجمعية الخدمي يستهدف بدرجة كبيرة الأسرة، وحاجة هؤلاء للجمعيات أكبر من حاجة الجمعيات لهم، وهذا الوضع قد ينعكس سلباً في تطبيق الجودة باعتبار أن المستفيد يرضى بأقل مستوى للخدمة طالما أنها مجانية، كما أن جانب المنافسة معدوم لوجود حيز جغرافي يشكل امتيازاً لعمل الجمعية، وهذا الوضع يختلف عن المنظمات الربحية التي يبحث الزبون عن منتجها في ظل وجود المنافسة، مما يجعل الجمعية الربحية تسعى لكسب المستفيد بتطبيق الجودة.

الجودة في جمعية معين

حين تكون الجمعية مستقلة، وتملك قراراتها وتتحكم في وضع أنظمتها ولوائحها وبرامجها واختيار العاملين بها تكون مسؤوليتها أكبر في تطبيق الجودة، والجمعيات الأسرية رغم أنها ليست مؤسسات ربحية، إلا إنها أهم من المؤسسات الربحية من حيث رسالتها، وطبيعة المستفيدين من أنشطتها وبرامجها وأثرها في المجتمع، وبالرغم من وجود لائحة للجمعيات الأهلية، وقواعد تنفيذية لهذه اللائحة، إلا أن الباحث لا يحتاج إلى جهد كبير ليطلع على مدى المرونة في تطبيق اللائحة أو النظام، كما لا يحتاج إلى جهد كبير ليدرك مدى التفاوت بين هذه الجمعيات من حيث مستوياتها وإمكاناتها وبرامجها وإنجازاتها، ومستوى أدائها وهيكلها الإداري.

مجالات تطبيق الجودة في جمعية معين

ليست الجودة مرحلة من مراحل الإنتاج تختص بإدارة أو قسم معين داخل الجمعية وإنما هي نتاج جهد جماعي يشترك فيه جميع أعضاء الجمعية (الجمعية الأسرية) بمختلف مهامهم، ولا يمكن تحقيق نتائج متميزة إلا من خلال خطة تطوير شاملة للمنظومة الإدارية للجمعية، ولابد أن نأخذ في الاعتبار أن اهتمام المنظمات بجودة المخرج، وكسب رضا المستفيد ينطلق من هدف تجاري يبتغي بمعنى أن الجمعية تسعى لضمان استمرار طلب المستفيد للخدمة، ولكن الوضع بالنسبة للجمعيات الأسرية مختلف تماماً، فالخدمة المقدمة للمستفيد خدمة مجانية على هيئة خدمات لوجستية أو مادية أو عينية أو قروض حسنة أو برامج تدريب، وبالتالي ليس بالضرورة أن ترضي الخدمة المستفيد وفق معايير الشخصية، وإنما الجودة أن تحقق الخدمة فائدة للمستفيد حتى ولو كانت ظاهرياً لا ترضيه.



المجالات الرئيسية تطبق عليها معايير الجودة بالجمعية وهي:

١. مجال البرامج
٢. مجال المستفيدين
٣. مجال القوى العاملة
٤. مجال الموارد المالية
٥. مجال التنظيم الإداري

حيث لا يمكن تقييد الجمعيات الأسرية بتطبيق الجودة بشكل شامل في جميع المجالات ولكن يمكن اقتراح بعض المجالات المهمة وهي:

١. مجال البرامج:

إن أهم مشكلة يمكن إثارتها في تطبيق الجودة في الجمعيات الأسرية هو ذلك الفضاء الواسع الذي تحلق فيه البرامج التفصيلية وتطبق عملياً، فالمنتج حين يحدد بدقة وثبات يمكن وضع معايير للجودة نطبقها عليه ونقيسها به، أما في حالة الجمعيات الأسرية فإن المنتج متغير، فالبرامج غير محددة وثابتة، وبرامج الجمعيات عادة ما تكون مشتقة من أهدافها الواردة في لائحته التنظيمية، ونظراً لعدم وجود تحديد رسمي للبرامج يمكننا أن نعدد عشرات البرامج المتغيرة في الجمعيات الأسرية اليوم.

ولتحقيق الجودة في برامج الجمعيات هو: تجويد أسلوب تقديم هذه الخدمات، وتبني برامج جديدة ذات آثار فاعلة تقضي على مشاكل الأسرة لدى المستفيدين وليس مجرد تسكينها، وسنحاول وضع تصور عام لمعايير الجودة في برامج الجمعية من عدة جوانب والتي منها:

أ- تحديد البرامج ومدى وملاءمتها للمجتمع

معياري الجودة في هذا العنصر يكمن في اختيار نوعية من البرامج ذات الأثر الفعال الذي يعالج المشكلة بشكل جذري، ومن أمثلة البرامج الفاعلة برامج الإصلاح والإرشاد الأسري، وبرامج التدريب والتأهيل، وبرامج التوعية والتوجيه، إلى جانب ذلك يمكن اختيار برامج مبتكرة التي هي الأصل في عمل الجمعيات الأسرية.

ب- تصميم البرامج بطريقة احترافية

من السهل تحديد البرامج، ولكن الأهم أن تصمم بطرق علمية احترافية تستوفي عناصر تطبيق البرنامج، وتأخذ في الاعتبار طبيعة البرنامج وطبيعة المستفيدين وإمكانية التطبيق، والعائد المتوقع. ومعياري الجودة هنا أن تصمم البرامج لتلبي الحاجة الفعلية للمستفيدين، وتحقق الهدف الذي من أجله تم اختيار البرنامج، كما تحقق أكبر مؤشر لنجاح التطبيق، وتصميم البرنامج لا يقف عند حد، فتحقيق الجودة يتطلب أن يخضع البرنامج للتطبيق ومن ثم التقييم والتطوير أو إعادة التصميم.

ت- خطة البرنامج

لتحقيق الجودة لابد للجمعية من إدراج برامجها ضمن خطة الجمعية السنوية، والخطة يجب أن تكون متوازنة وواقعية، وتعرض بشكل مفصل مستوفية عناصر الخطة الصحيحة فتتضمن (الأهداف والبرامج والميزانيات، والتوقيت، ومسئول التنفيذ... إلخ)، ولا يسمح على الإطلاق باستمرار الأساليب العشوائية في تنفيذ البرامج.

ث- تنفيذ البرنامج

ومعياري الجودة هنا أن يتم تنفيذ البرنامج بدقة وفق التصميم المعتمد، وخطوات التنفيذ، ويلتزم بخطة التنفيذ المعدة سابقاً، وأن ينفذ بأسلوب يحفظ كرامة المستفيد.

ج- قياس عائد البرامج على المستفيد

إن تطبيق الجودة هنا أن تكون علاقة الجمعية بالمستفيد علاقة تفاعلية وثيقة تعتمد على القيام بجهود مشتركة لمعرفة أثر برامج الجمعية على المستفيد ومدى تحسن أحواله وارتقاء مستواه المعيشي وفق نظام دقيق للمتابعة تتبناه الجمعية، ومن ثم إعادة النظر في البرنامج وفق نتائج القياس.

٢. الجودة في مجال المستفيدين

تقدم الجمعيات الأسرية خدماتها لكافة الشرائح (الرجال والنساء والأطفال المطلقات الأيتام المعاقون... إلخ)، ونظراً لاختلاف طبيعة المستفيدين من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي، والوضع الاجتماعي والوضع الصحي وغيرها من عناصر الاختلاف، أصبح من الواجب أن نوضح معايير لجودة التعامل مع هؤلاء المستفيدين - مع الأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية بينهم- بدءاً باختيارهم وبحث حالتهم ومروراً بتقديم الخدمة لهم وانتهاء بقياس أثر العائد عليهم.

٣. الجودة في مجال القوى العاملة:

بحسب لائحة الجمعيات والمؤسسات الأهلية تتكون الجمعية من الدوائر التالية:

١. الجمعية العمومية.
٢. مجلس الإدارة ويتم اختيارهم من الجمعية العمومية بالاقتراع.
٣. اللجان الدائمة التي تشكلها الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة.
٤. فريق عمل الجمعية من موظفين قيادات أعلى ومدراء إدارات وموظفين وموظفات.

ويتكون المزيج السابق من أعضاء متطوعين كمجلس الإدارة وبعض العاملين، ومن متعاونين بشكل جزئي أو متفرغين معينين برواتب ثابتة.

إن تطبيق الجودة في هذا المحور يحقق نجاحاً أكبر كلما استطعنا إشاعة ثقافة تطبيق الجودة بين العاملين بالجمعية بحيث يصبح تطبيقها في جميع مراحل تقديم الخدمة سلوكاً إدارياً ثابتاً عند جميع العاملين ويلتزمون به حتى في ظل اختفاء الرقابة.

ويمكن أن نصل لهذه النتيجة عن طريق تنفيذ برامج تدريبية وورش عن الجودة وأهدافها عمل والاطلاع على التجارب الناجحة وتحفيز المتميزين وإقناع المترددين بل وقد يحتاج الأمر في بعض الأحيان إلى التخلص من المثبطين

٤. مجال الموارد المالية

تعد الموارد المالية أحد أهم المحاور التي تعين الجمعية على القيام بمهامها وتطوير أدائها، وتنوع الموارد المالية للجمعية حسب التالي:

- أ- الموارد المالية الواردة من الجهات الحكومية كصندوق دعم الجمعيات ووزارة الموارد البشرية والجهات المختصة لتنفيذ مبادرات الإسناد الحكومي.
- ب- الموارد المالية الواردة من الجهات والمنصات والمؤسسات الأهلية الخيرية والجهات الداعمة والمناحة.
- ت- الموارد المالية الواردة من التبرعات وقبول الهدايا والوصايا.
- ث- الموارد المالية الواردة من الاستثمار والادخار.

وتحقيق الجودة في مجال تنمية موارد الجمعية يتم في ثلاثة جوانب وهي:

أولاً: المحافظة على الموارد المتاحة

ثانياً: دعم الاستثمار

ثالثاً: الوصول للمتبرع

وكل من هذه العناصر يتطلب وضع معايير لتطبيق الجودة فيه.

فالمحافظة على الموارد المتاحة يتطلب تحقيق الجودة التي تقضي على الهدر المصاحب للفوضى في الصرف أو الاستخدام الخاطئ لمرافق الجمعية وأدواتها، وفي هذا الإطار لابد من اعتماد الجمعيات على نظام مالي دقيق يضبط المصروفات، ويكفل حق الجمعية في الاستيفاء عند تنفيذ برامج الإقراض.

والوصول للمتبرع يتطلب تحقيق الجودة في تصميم برامج الدعم، وآليات التواصل مع المتبرعين قبل التبرع وبعده وكسب ثقتهم وجعلهم شركاء في تنفيذ البرامج، فمجرد طلب الدعم من الداعمين من خلال أساليب قديمة -كالتواصل عن طريق الخطابات الموسمية- لن يحقق نمو الموارد الطموحة للجمعية، ولن يقنع المتبرع لدعم الجمعية.

والجودة في الاستثمار يتطلب تصميم برامج استثمارية آمنة يديرها متخصصون بالاستثمار بالمشاركة مع بيوت الخبرة.

٥. محور التنظيم الإداري

نظراً لأن التنظيم الإداري بمختلف عناصره وأدواره يعتبر الأساس لعمل الجمعية والأساس لتحقيق الجودة فهو يحظى باهتمام العاملين بالجمعية حيث يتوفر بجمعية معين اعتماد تنظيم إداري متطور وموضوع وفق أسس علمية لا اجتهادات شخصية ويراعي طبيعة الجمعية ورسالتها وبرامجها وخططها الإستراتيجية، ويُمكن العاملين داخل الجمعية لأداء مهامهم بسهولة وبدون تعقيدات إدارية

فجمعية معين تحقق الجودة في أعمالها وتعمل وفق نظام إداري بهيكل واضحة وصلاحيات محددة ونظام يحدد طبيعة العلاقة الأفقية والرأسية بين العاملين، فالتنظيم الجمعية محكماً ومدروساً وينعكس أثر ذلك إيجاباً على الأداء وبالتالي الوفاء بمتطلبات تحقيق الجودة في تنفيذ برامج الجمعية.