مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية

فصلية علمية محكمة تصدر عن مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت

تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على منظومة الأداء الدعوي

د. عثمان أحمد عبد الرحيم

جامعة الكويت

مجلس النشر العلمي

ISSN: 1029-8908

العدد ١٢٢- السنة ٣٥

محرم: ١٤٤٢هـ - سبتمبر ٢٠٢٠م

البحث السادس

تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة
على منظومة الأداء الدعوي

د. عثمان أحمد عبد الرحيم
كبير اختصاصيين للدراسات الإسلامية
بوزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بالكويت

DOI: 10.34120/0378-035-122-006

تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على منظومة الأداء الدعوي

د. عثمان أحمد عبد الرحيم (*)

تاريخ استلام البحث: يوليو ٢٠١٨م تاريخ إجازة البحث: مارس ٢٠١٩م.

ملخص البحث

أهمية هذه الدراسة تكمن في إلقاء الضوء على مشروع يتسم بالحداثة والجدة، بل ولم يتم التطرق إليه قبلنا – فيما نعلم – في مجال الدعوة الإسلامية منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية، خاصة بعد أن بدا واضحاً أن ضمان الجودة في مجال الدعوة، أصبح وسيلة مهمة من أجل التأكد من تحقيق النظام الدعوي لأهدافه المرسومة، ومن مصداقية جهود المؤسسات الإدارية في الدعوة، وارتباطها برسالتها وغاياتها، ومن كسب ثقة المستفيدين من الخدمة الدعوية، بما يحقق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدعوة و قدرة المؤسسة الدعوية على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة الدعوية (المجتمع) ورضاهم التام عن المنتج (الدعوة ذاتها).

وتتأكد أهمية الدراسة الحالية بسبب انعدام الدراسات والبحوث التي تناولت تطبيق الجودة الشاملة في مجال الدعوة الإسلامية، والتي تهدف إلى الإجابة عمَّا يلي:

١. وضع مفهوم للجودة في مجال الدعوة الإسلامية.

٢. تطبيق معايير الجودة الشاملة على منظومة الأداء الدعوي.

٣. أثر الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

٤. أهمية تطبيق هذا النظام على الأداء الدعوي.

٥. كيف يمكن لمنظومة الأداء الدعوي أن تتطور في ظل هذا النظام.

٦. كيف للدعوة أن تحقق أهدافها بصورة فاعلة.

٧. هل يمكن لأركان الدعوة أن تتقبل نظام الجودة الشاملة (الداعية – المحتوى – الوسائل).

الكلمات الدالة: الجودة الدعوية – تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة – منظومة الأداء.

المقدمة

تعاني الدعوة الإسلامية من إشكاليات متعددة، أشار إليها علماء الدعوة والتربية في

(*) د. عثمان أحمد عبد الرحيم: يحمل شهادة الدكتوراه في التفسير وعلوم القرآن من جامعة سيدي محمد ابن عبد الله بالمملكة المغربية، ٢٠٠٣م. والماجستير في التفسير وعلوم القرآن من جامعة الكويت ١٩٩٩م. والليسانس في الدعوة الإسلامية من جامعة الأزهر ١٩٩٥م. يعمل كبير اختصاصيين للدراسات الإسلامية بوزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بالكويت منذ ٢٠٠٥م. وهو عضو باحث في عدد من المراكز البحثية في العالم. له عدة كتب مطبوعة وبحث تحت الطبع وبحثان محكمان.
الاهتمامات البحثية: معايير منهج الوعظ والإرشاد،مؤشر الدعوة رؤية ومشروع.

أكثر من كتاب ومناسبة، ويعتبر التفكير في إدخال مفاهيم الإدارة الحديثة والجودة الشاملة في المنظومة الدعوية، نقلة نوعية في تطوير الأداء الدعوي، وتجديد الخطاب الإسلامي، من خلال التأسيس لمنهج علمي في قياس، وتقييم، وتطوير المنظومة الدعوية (داعية – أهداف – منهج – مخرجات – وسائل – مدعوون)؛ لأن فلسفة الجودة الشاملة تعني وبكل بساطة، أنها منظومة للقياس والتقويم والارتقاء يتحقق من خلالها مبدأ (الإتقان) في العمل والتطوير المستمر وتحسين الأداء ولكن بمقاييس معتمدة؛ ولأن الجودة في ذاتها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي للدعوة، من خلال تحسين ظروف العمل لكل العاملين في المؤسسة (المسجد)، وتركز على الجهود الإيجابية التي يبذلها كل شخص يعمل في هذه المؤسسة.

كما أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدعوة يشير إلى قدرة المؤسسة الدعوية على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة الدعوية (المجتمع) ورضاهم التام عن المنتج (الدعوة ذاتها)، بمعنى آخر أن الجودة الشاملة في حقل الدعوة تعني مدى تحقق أهداف البرامج الدعوية والتربوية والإيمانية في المدعوين، وبأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي وبما يحقق أهداف الدعوة (البيان – الحجة – الإعذار) في المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات الدعوية.

أهمية البحث:

محاولة علمية جادة لوضع مفاهيم دعوية جادة في ظل الجودة الشاملة كمفهوم (الجودة الدعوية) التي تشمل معايير جودة الداعية والمحتوى الدعوي، والوسائل الدعوية، واستفادة الحقل الدعوي من هذا المفهوم من حيث الانضباط والتحديد والمعيارية، والتقييم والتخطيط.

إشكالية البحث:

تكمن إشكالية البحث في إحداث نقلة نوعية في مجال الدعوة إلى الله من خلال محاولة إدخال نظام الجودة الشاملة على منظومة أداء الدعوة (الداعية – المحتوى – الأساليب – الوسائل) ومدى أثر ذلك على الفاعلية والتأثير الدعوي، حيث إن الأمر جديد في بابه؛ ويحتاج إلى جهود علمية معتبرة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

١. وضع مفهوم للجودة في مجال الدعوة الإسلامية.

٢. تطبيق معايير الجودة الشاملة على منظومة الأداء الدعوي.

٣. أثر الجودة الشاملة في منظومة الدعوة الإسلامية.

٤. أهمية تطبيق هذا النظام على الأداء الدعوي.

٥. كيف يمكن لمنظومة الأداء الدعوي أن تتطور في ظل هذا النظام.

٦. هل يمكن لأركان الدعوة أن تتقبل نظام الجودة الشاملة (الداعية – المحتوى – الأساليب – الوسائل).

الدراسات السابقة:

لم يكتب في هذا الموضوع بهذا الشمول والعمق، ولم يتم التطرق إلى قضية إدخال مفاهيم الجودة في الدعوة أحد من قبل، غير أن ثمة بحوثا وكتابات تناولت جوانب جزئية، وقضايا فرعية، كان من أهمها: (معايير الجودة في المواقع الدعوية): رسالة ماجستير من المعهد العالي للدعوة والاحتساب، جامعة محمد بن سعود، للباحثة نورية بنت عبد الرحمن بن علي الزامل، وهي دراسة تحليلية تقويمية على عينة من المواقع الدعوية، ولم تتطرق إلى الجوانب التأصيلية لمفهوم الجودة في الدعوة، كما أن الدراسة كانت مقتصرة على الجانب الالكتروني للمواقع الدعوية.

ما يضيفه البحث:

– وضع مفهوم للجودة الشاملة في الدعوة.

– محاولة وضع آلية لضبط مصطلحات المحتوى (المنهج) والوسائل والداعية.

– إحداث تطوير ونقلة دعوية لمجال الأداء الدعوي بعيدا عن العمومية والسعة.

– وضع مفاهيم لمعايير الجودة في الدعوة من خلال عناصرها.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة محاولة وضع مفهوم مستقل للجودة في منظومة الدعوة الإسلامية.

الحدود الزمانية: تغطي الدراسة المنظومة التقليدية للدعوة المعاصرة.

الحدود المكانية: يغطي البحث منظومة الدعوة الإسلامية في البلاد الإسلامية، التي تعتبر الدعوة الإسلامية من غاياتها الوظيفية والدستورية.

منهج البحث:

اعتمدت بالأساس على مناهج البحث الثلاثة وهي: الوصفي والتحليلي والاستنباطي؛ وذلك لكون محتوى البحث محتوى جديدا، والمفاهيم التي وردت فيه يتم طرحها لأول مرة.

خطة البحث:

تتكون خطة البحث من:

- مقدمة.
- أهمية البحث.
- تساؤلات البحث.
- الدراسات السابقة.
- منهج البحث.
- خطة البحث.

المبحث الأول: مفهوم نظام الجودة في الدعوة.

المبحث الثاني: دوافع إدخال الجودة إلى مجال الدعوة الإسلامية.

المبحث الثالث: فوائد ضبط الجودة في مجال الدعوة.

المبحث الرابع: معايير الجودة في المنظومة الدعوية.

المبحث الخامس: مستوى الأهداف في المنظومة الدعوية.

المبحث السادس: مواصفات الجودة في المنهج الدعوي.

المبحث السابع: معايير الجودة في الداعية.

المبحث الثامن: الجودة في الوسائل الدعوية.

الخاتمة وأهم النتائج والتوصيات:

المبحث الأول
مفهوم نظام الجودة في الدعوة

مفهوم الجودة:

الجودة في اللغة:

من جاد، وتعني كون الشيء جيداً. ويقال: جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد[١]، وجاد الشيء، أي صار جيداً[٢]، وأجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته [٣].

وفي الاصطلاح:

ومفهوم الجودة في الاصطلاح: لا يتحدد ولا ينضبط في وحدة واحدة؛ نظراً لأنه يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها، ويختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديده، ويختلف باختلاف السياق المطبق لها فيختلف مفهومها في الصناعة عن الإدارة، وفي الإدارة عن التعليم العام، وفي التعليم العام عن التعليم الجامعي، وفي الدعوة يختلف عن كل ذلك، وهكذا في سياقات أخرى، فبات من الصعب تحديدها، ولكن ما يعني في مفهومها العام أنها ارتبطت بالجوانب الاقتصادية والتنظيمية كالجودة الإدارية، والجودة التصميمية، والجودة الصناعية، والجودة الزراعية... وهكذا، وتكون خاضعة ومحكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس معينة متوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وتساهم في إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال، وبهذه المواصفات والمقاييس لا يتدخل في الجودة المزاج أو الذوق الشخصي[٤].

كما أن اختلاف علماء الجودة حول مفهومها، لا يمنع من اتفاقهم على أنها أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات، عن طريق بناء ثقافة خاصة بالجودة، وأنها إنشاء وتطوير قاعدة من

(١) مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، القاهرة، ص ٣٠.
(٢) معجم الصحاح للجوهري، القاهرة، ج٢، ص٤١٤.
(٣) القاموس المحيط، لبنان، ص ٣٥٠.
(٤) الجودة الشاملة في التعليم، بدرية الميمان، ص١٩.

القيم والمعتقدات التى تجعل كل موظف يعلم أن الجودة هي الهدف الأساس للمنشأة.

ويمكن القول: إن مفهوم الجودة في الإسلام عموما، هو: مجموعة من المواصفات والخصائص المتوقعة في العمل والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولا، ثم تتحقق المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين(١).

وقد تطور مفهوم «الجودة» ومر بمراحل عديدة منذ نشأته في خمسينيات القرن العشرين إلى يومنا هذا، لكن يمكن القول: إن جميع محاولات التعريف تضمنت دلالة واحدة لتعريف الجودة وهي: مقابلة الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين من المنتج أو الخدمة وبتطبيق هذه الدلالة على الواقع الدعوي نجد أن أحوج مجال إلى الجودة الشاملة هو الدعوة الاسلامية، لاعتبارات عديدة سنتطرق لها لاحقا، ومن أهمها مراعاة خطابها ضرورة مناسبته لمقتضى حال المخاطبين – وهم المستفيدون – حتى يكون في مستوى فهمهم وإدراك مراميه، ولاعتبار آخر ذاتي وهو تحقيق الإعذار وقيام الحجة.

مفهوم الجودة في الأداء الدعوي:

الجودة الشاملة بلا شك مجال جديد لم تلجه الدعوة قبل ذلك؛ ولم تطرق بابه لأسباب عديدة سنتطرق لها لاحقا، وإن كان الجميع مؤمنا بأهمية إتقان الدعوة، واستنفاذ سبل نجاحها لشرفها ولدقة دورها في العملية النهضوية للأمة، وأيضا لما يؤدي إليه التقصير في أدائها من انعكاس سيء يتعلق بصورة الإسلام والقدوة، وأثر ذلك على الالتزام بمجمل الفكرة الإسلامية لدى المسلمين أنفسهم، أو عند غيرهم من الأمم الأخرى؛ غير أن كل ذلك لم يشفع لدى كثير من مسؤولي المجال الدعوي في العالم الإسلامي، ولم يحرك ساكنهم لمحاولة إدخال الجودة إلى الفضاء الدعوي باعتبار أن مفاهيم الجودة تعد حاليا من أهم ركائز التطوير والتجديد الفكري والإداري للمؤسسات العالمية، ولعل إفادة المجال التربوي من الجودة في تعزيز القدرة المؤسسية، والفاعلية الأدائية للعملية التعليمية والتربوية، تعد دافعا قويا لمسؤولي الدعوة في العالم لاقتحام مجال الجودة ومحاولة صياغة مواصفات خاصة بمجال الدعوة في كل مجالاته.

وإذا كان ثمة جدل سيحدث حول قابلية المجال الدعوي لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة

(١) الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، صالح العليمات، القاهرة، ص١٦.

على منظومته، فقد وقع مثل هذا الجدل في بداية تطبيق مفهوم الجودة – الذي نشأ كنظام يطبق على الصناعات التطبيقية – على منظومة التعليم، وأثيرت أسئلة حول تنميط السلوك وتأطيره وضبطه، وكانت الإجابة آنذاك: أن المقصود بتطبيق الجودة على التعليم لا يعني بالمطلق تطبيق نظام الجودة الصناعي على التعليم، وإنما المقصود هو تطبيق مبادئ وقيم وضوابط الجودة، كالفاعلية، والكفاءة، ورضا العملاء، والقياس، مع مراعاة الخصوصية المهنية والفنية لمجال التعليم.

فإن الأمر ذاته سيكون في مجال الدعوة الاسلامية، حيث سيتم تطبيق المبادئ العامة للجودة الشاملة مع مراعاة خصوصية الدعوة، لا سيما فيما يتعلق بخصوصية المخرج أو خصوصية اختلاف مناهج الفكر الإسلامي المعروفة داخل إطار المدرسة السنية، وخاصة أننا – نحن المسلمين – على جانب كبير من التقصير في الأخذ بأسباب الإتقان في كثير من جوانب عملنا بما في ذلك الدعوة، على الرغم من كوننا أولى الناس بالاحتكام إلى مقاييس ومعايير الجودة التي أكد عليها وحددها الإسلام، فضلا عن أن هذه المطالبة تزداد في مجال الدعوة؛ لأنه ترجمة؛ لأننا مطالبون أن نتقن الدعوة الاسلامية حتى نساهم في نهضة أمتنا وانتشالها من كبوتها، ولا يكون هذا إلا بتقديم خطاب إسلامي منضبط تراعى فيه معايير الجودة حتى يكون مناسبا للمدعوين، وحتى يحدث الأثر المأمول.

تعريف الدعوة الإسلامية:

واستحضارا للمعنى اللغوي مع الشرعي نستطيع القول: إن الدعوة يمكن تعريفها بأنها: **عملية إنسانية منظمةٍ تجمعُ بين الدّاعية والمدعوُّ، تدعو غير المسلم إلى حقيقة الإسلام وتجدده في حياة المسلم بيانا وتذكيرا ووعظا بقصدِ الاستمالة وتوجيه الوعي نحو مقصدٍ معيَّن.**

فالمقصود أن الدعوة هي علاقة إنسانية، أي تجمعُ بينَ نفسينِ إنسانيَّتين: نفسِ الدّاعية ونفسِ المدعوِّ، وبالتَّالي فإنّ معرفةَ طبيعة النّفس الإنسانيّة عموماً، سيُعينُ على فهمِ طبيعة هذه العلاقة، ومن ثمّ يُعين على تحديد المضمون الدعوي.

والقول: (عملية منظمة): المقصود بها: أن الدعوة في حد ذاتها منظومة أداء، وعلاقة تفاعلية بين الداعية والمدعو والمحتوى الدعوي، الذي يحتوي على مجموعة من الأهداف المحددة، وتخضع لضوابط وقيم في الخطاب ذاته، وسمات خاصة من حيث مناسبة الخطاب

لطبيعة النفس التي يتوجه إليها الخطاب، ويخرج من التعريف العمليات الدعوية العبثية التي لا تخضع لضوابط المحتوى والأسلوب ودقة الأهداف، ويغلب عليها الفكر الشخصي للداعية، وليس الغاية التي أرادها الله تعالى في عباده.

والقول: (تجمع بين الداعية والمدعو) لأن العملية الدعوية الصحيحة لا تتم إلا بهذين الركنين، واستقراء لسان العرب يبين أن الدعوة في أصلها اللغوي، تفاعل بين داع ومدعو و«علاقةٍ بين طرفينِ هما الدّاعي والمدعوُّ، هدفُها: أن يستجيبَ المدعوُّ لدعوةِ الدّاعي»[1].

والقول: (تدعو غير المسلم): بمعنى تحثه وتطلب منه وتعرفه بالإسلام؛ لأنه بالنظر إلى مختلف أشكال ورود مصطلح (الدعوة) وسياقات استعماله في التراث الإسلامي ونصوص الكتاب والسنة نجد أنه استعمل في دعوة غير المسلم للدخول في الإسلام، ويبدو هذا واضحا في علاقات مصطلح الدعوة ووشائجه المفهومية في النص القرآني، كما يبدو في سيرة النبي ﷺ وسيرة صحابته الكرام، والذين جاؤوا بعدهم واجتهدوا في الفتح ونشر الرسالة المحمدية.

والقول: (إلى حقيقة الإسلام) يخرج بهذا القيد ما قد يتوهم أنه من الإسلام مما ليس منه من فهوم واجتهادات وانحرافات، وعقائد، وتصورات، تبتعد عن جوهر الإسلام، شكلتها تراكمات تاريخية، وقناعات ذاتية، كما يراد به بيان جوهر الإسلام القطعي أو الشرع المنزل ووجوب تمييزه مما يلتبس به.

والقول: (وتجدده في حياة المسلم بيانا ووتذكيرا ووعظا) فإذا كانت الدعوة في حق غير المسلم تتمحور حول إيصال رسالة الإسلام بصورة واضحة لتمثل في النهاية بلاغا مبينا، فإنها في حق المسلم: عمل تجديدي إحيائي ينهض بمعاني الدين الدَارِسة على مستوى النفس من خلال التربية، وعلى مستوى الواقع من خلال تجديد القديم إذ التجديد سنة ماضية من سنن الإسلام، قال ﷺ: «إن الله يبعث لهذه الأمة على رأس كل مائة عام من يجدد لها دينها»[2]، فالتجديد في أصل معناه اللغوي يبعث في الذهن تصوراً تجتمع فيه ثلاثة معانٍ متصلة، لا يمكن فصل أحدها عن الآخر، ويستلزم كل واحد منها الآخر:

(١) لسان العرب، ابن منظور، مادة دعا، ٥/ ١٣٢.

(٢) رواه أبو داود في سننه.، كتاب الملاحم ٤/ ١٠٩، وصححه الحاكم والبيهقي وابن حجر والسيوطي، انظر: عون المعبود ١١/ ٣٩٦، وفيض القدير ٢/ ٢٨٢، وصححه الألباني في صحيح الجامع الصغير ١٤٣، وسلسلة الأحاديث الصحيحة ٦٠١.

أولها: أن الشيء المجدد قد كان في أول الأمر موجوداً وقائماً، وللناس به عهد.

ثانيها: أن هذا الشيء أتت عليه الأيام فأصابه البلى وصار قديماً خلقاً.

ثالثها: أن ذلك الشيء قد أعيد إلى مثل الحالة التي كان عليها قبل أن يبلى ويخلق[١].

أما اصطلاحاً: فقد اختلف العلماء في تعريفه[٢]، فقيل: التجديد هو «إحياء ما اندرس من العمل بالكتاب والسنة، والأمر بمقتضاهما»[٣]. وبذلك فإن مجمل مشروع دعوة الداعية هو تجديد للدين وبعثه في نفس الفرد والمجتمع.

والقول: **(بقصد الاستمالة)** توافقا مع الدلالة اللغوية، كما نص على ذلك ابن فارس «الدَّالُ والعينُ والحرفُ المعتلُّ» أصلٌ واحد، وهو أن تُميلَ الشَّيءَ إليك بصوتٍ وكلامٍ يكونُ منك[٤]؛ ولأن هدف الداعية يكون دائما استجلاب رضا المدعو اقناعا وإمتاعا.

والقول: **(وتوجيه الوعي)** الوعي: كلمةٌ تدلُّ على ضم شيء.

وفي اللغة: «وعَيْتُ العِلْمَ أعِيهِ وَعْياً، ووعَى الشيء والحديث يَعِيه وَعْياً وأَوْعاه: حَفِظَه وفَهِمَه وقَبِلَه، فهو واعٍ، وفلان أَوْعَى من فلان أَيْ أَفْهَمُ. والوَعِيُّ الحافِظُ الكَيِّسُ الفَقِيه»[٥] وعليه لا وعي دون علم فكلما ازداد المرء علماً وفهماً ازداد وعياً، فالوعي هو ما يُكون لدى الإنسان من أفكار ووجهات نظر ومفاهيم عن الحياة والطبيعة من حوله، والمقصود وعي المسلم وغير المسلك كل بما يصلح للتأثير في وعيه، وهذا ما ذكره ابن تيمية بأن في الإنسان

(١) جاء في معاجم اللغة: تجدد الشيء يعني صار جديداً، والجديد هو تقيض الخلق، وجددت الثوب فهو مجدود وجديد أي مقطوع، ومن هذا قولهم ثوب جديد أي كأن ناسجه قطعه الآن، وسمى كل شيء لم تأت عليه الأيام جديداً فالجديدان الليل والنهار؛ لأنهما لا يبليان أبداً. وقولهم جدد الوضوء وجدد العهد يعني إعادة الوضوء، وتكرار العهد وتأكيده، انظر الصحاح للجوهري ١/ ٤٥١، ولسان العرب ٣/ ١١١، ومقاييس اللغة ١/ ٤٠٩، ومفهوم تجديد الدين د. بسطامي سعيد، ص١٤ – ١٥.

(٢) تناثرت آراء السلف عن التجديد في كتب الحديث وشروحها؛ ولأن مصطلح التجديد نشأ عن الحديث النبوي المروي في ذلك، فإن كتب الحديث التي خرجت هذا الحديث وشروحها تضمنت طائفة من الآراء حول التجديد، على أن تعريف التجديد نفسه لم يأخذ حيزاً كبيراً في حديث العلماء عن التجديد؛ لأن كل عنايتهم كانت موجهة بالأساس – وفي المقام الأول – إلى بيان آرائهم حول من يصلح أن يحوز لقب مجدد.

(٣) عون المعبود شرح سنن أبي داود، ١١/ ٣٨٦.

(٤) مقاييس اللغة، القاهرة، (٢/ ٢٧٩).

(٥) المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مادة وعى، و مقاييس اللغة، (٤/ ٢٣٩).

قوّتينِ: قوّةٌ علميّة بها يُدرك الأشياء، وقوّة إراديّة تدفعُهُ للحركة من أجل القيام بمختلف الأعمال، والعملية الدعوية تتوجه إلى قوته العلمية وهي وعيه التي يدرك بها الأشياء، ثم يقوم الإنسان من خلال قوته الإرادية إلى جلب النَّفع، ودفعِ الضَّرر،

والقول: (نحو مقصدٍ معيَّن): لأن موضوع الدعوة هو «الحركة الإرادية» للداعية، التي يهدف من ورائها التأثير في «الحركة الإرادية للمدعوِ»، وذلك من خلال التأثير في مركزها، أي في القلب، وهو الوعي، وهذه الحركة الإراديةُ يجتهد الدّاعية العاقل في ألا تكونَ عشوائية، بل يصرفها ضمن مسارها الصحيح، المنضبط بالحدود الشرعية.

فالدعوة مصطلح عام في معنى تبليغ دعوة التوحيد، وأصل الدين الكلي، الذي هو مسمى «الإسلام»، وإيصاله لمن لم يبلغه أصلاً من الكفار، ثم استعمل في الدلالة على الإصلاح الداخلي، والتجديد الديني لما انحرف من مفاهيم الدين وأحكامه في المجتمع الإسلامي أصالةً.

ويمكن تعريف الجودة في المنظومة الدعوية بأنها: « **بناء منظومة متكاملة لمفاهيم الجودة والإتقان وفق معايير التقييم والقياس المعتمدة بقصد الحصول على عملية دعوية صالحة ومتقنة في ضوء ثوابت الدعوة وخصوصيات الهوية الوطنية** ».

فقد يوجد نظام قائم بالفعل – وهو الحاصل في الكثير من المؤسسات الدعوية – ولكننا لا نستطيع الحكم عن مدى صحة هذا النظام؛ لعدم توافقه مع المعايير الدولية والعالمية، أو قد يشوبه الكثير من النقص، أو قد لا يخضع للتقييم المستمر ومعالجة جوانب النقص من خلال إجراءات تصحيحية واضحة وسريعة، ثم إجراءات وقائية تمنع حدوث الخطأ.

كل ذلك يتسق مع تعريف الإدارة العملي بشكل علمي والتي تتضمن أربع مراحل (تخطيط، نظام، تقييم، تصحيح PDCA). فإذا فقدت المنظومة التخطيط فلا توجد إدارة صحيحة، وإذا فقد النظام فلا توجد إدارة صحيحة، وإذا فقد التقييم فالنظام عشوائي ولن تصل إلي نتائج مرجوة من التخطيط، وإذا فقدت الأفعال التصحيحية فإن كل ما سبق سيذهب سدىً حيث ستتراكم الأخطاء الناتجة عن عملية التقييم وستتحول إلى أزمات أو مشكلات ضخمة يصعب السيطرة عليها، وقد يستوجب وقتها هدم المنظومة الإدارية وإعادة بنائها بشكل صحيح. وهو ما يعرف بالعقم الروتيني في النظم الإدارية، والتي تؤدي إلى وفاة النظام الإداري إكلينيكياً على الأقل، ويجعل منظومة العمل لا تحقق رضاء عملائها

والمستفدين منها ويعرضها كثيرا للنقد المستمر والوقوع في الأخطاء الفادحة [١].

المبحث الثاني

دوافع إدخال الجودة إلى مجال الدعوة الاسلامية

أولاً: دوافع قيمية:

- مفهوم (الجودة): هي إحدى قيم منظومة القيم الإسلامية المتميزة، ويعبر عنها بالإحسان والإتقان في نصوص القرآن والسنة، وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن مفهومي الإحسان والإتقان في مواطن كثيرة، ويعد مفهوم الجودة – التي نحن بصددها – مظهراً من مظاهر الإحسان والإتقان ونتيجة من نتائجه، يترتب عليه الجزاء الجزيل من رب الأرباب ففضلاً عن محبته سبحانه لإتقان العمل وإحسانه، فإنه سبحانه قال: ﴿لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾[٢].
- الجودة الشاملة: هي أحد مظاهر (التنظيم) الذي جاء به الإسلام، ودعا إليه، وجعله مستطرقا في جميع أنظمته التعبدية والاجتماعية وأصبحت الدعوة الاسلامية أحوج ما تكون إلى تلك القيمة الهامة.
- يقول الدكتور أبو الفتح البيانوني: (....ثم أتى على الناس حين من الدهر، أغفل المسلمون فيه التخطيط، وغفلوا عن أهميته، فاضطربت دعوتهم، وتعثرت خطاهم، وتمكن منهم أعداؤهم، فحاكوا لهم من الخطط ما أعجزهم، فقابلوا تخطيطهم بنوع من الفوضى، وردود الأفعال والارتجالية، فكثرت الاخطاء الدعوية، وتكررت في حياة الدعاة والعاملين؛ مما جعل الحاجة كبيرة إلى التنبيه على أهمية هذه الوسيلة وضوابطها) [٣].
- تعتبر الجودة الشاملة صورة من صور تسديد العمل الذي أمرنا به رسولنا ﷺ «سددوا وقاربوا» فالسداد يعني الإصابة في جميع الأقوال والأعمال والمقاصد [٤].
- تعد الجودة الشاملة إحدى المجالات الإدارية التي تقدم فيها الغرب وبصورة واضحة، ولا شك في شرعية إفادة المسلمين من غيرهم في وسائلهم، وأساليب النجاح، وسنن

(١) معايير الجودة في المواقع الدعوية، نورة الزامل، الرياض، ٢٠١٣م.
(٢) سورة الملك: ٢.
(٣) مقدمات للنهوض بالعمل الدعوي، د. عبد الكريم بكار، ص٨.
(٤) جامع العلوم والحكم، لابن رجب الحنبلي، تحقيق: د.الأحمدي أبو النور، ج٢، ص٦٠٨.

التقدم والازدهار؛ يقول الشيخ محمد رشيد رضا – رحمه الله تعالى –: (وأما أخذ العلوم والفنون وأصول الصنائع عنهم فلا محذور وراءه، ولا محظور أمامه، ومن هي في أيديهم الآن من أهل المغرب أخذوها منا فهذبوا ونقحوا واستنبطوا، وكنا أخذناها من غيرنا فهذبناها ونقحناها، نعم لم نصل إلى مداهم وغايتهم التي انتهوا إليها الآن في استثمارها، واستدرار ضروع إنعامها، ولا نيأس من روح الله في السبق عند الكرة الأخرى ﴿وَتِلْكَ ٱلْأَيَّامُ نُدَاوِلُهَا بَيْنَ ٱلنَّاسِ﴾ (سورة آل عمران)[1]. لا نيأس ولا نضعف ولا نحتقر أمتنا، متى ما صدقت الأمة مع الله، ووجد من رجالاتها من يعمل بهمة وإخلاص وصدق وثقة.

ثانيا: دوافع خاصة بمجال الدعوة الإسلامية:

١. عالمية الدعوة، فإن دعوة الإسلام لا تقتصر على صنف من الناس دون غيرهم، فهي موجهة إلى الناس كافة، قال الله عز وجل: ﴿وَمَآ أَرْسَلْنَٰكَ إِلَّا كَآفَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا﴾ (سبأ: ٢٨)، ولا ريب أن الناس وهم ركن أصيل من أركان الدعوة متباينون، وتوجيههم مع تباينهم يعتمد التركيز فيما يوافق أحوالهم حتى يتم تحقيق أهداف الدعوة.

٢. تعتبر الجودة الشاملة – باعتبارها وسيلة أساسية من وسائل انضباط الأداء الدعوي بصورة علمية ومنهجية – إحدى مكونات (البصيرة)، التي يجب أن تكون المنظومة الدعوية ماضية على دربها، قال تعالى: ﴿قُلْ هَٰذِهِۦ سَبِيلِىٓ أَدْعُوٓا۟ إِلَى ٱللَّهِ ۚ عَلَىٰ بَصِيرَةٍ أَنَا۠ وَمَنِ ٱتَّبَعَنِى﴾ (يوسف: ١٠٨) فالبصيرة هي: قوة الإدراك والفطنة والعلم والخبرة[2]، ولا شك أن الجودة الشاملة استصحاب للخبرات الإدارية، والنظريات العلمية في انضباط العمل، وترك الإهمال والعبث، ومن حاصِل أقوال أهلم العلم يتبيَّن شمولُ كلمة (بصيرة) على معانٍ عظيمة من: العلم، والمعرفة، والتحقُّق، واليقين، والبيان، والبرهان العقلي والشرعي، والعبرة، والحجَّة، والفِطنة، والقصد، والثَّبات على الدين، وكلُّ هذه المعاني وغيرها ممَّا ينبغي أن يتحلَّى به الداعية إلى الله ويستَعلِي به في دعوته، ذلك أن الداعية في طريقه إلى النجاح له يلزمه سلوك نوعين من البصيرة:

(١) مجلة المنار (العدد ١، المجلد ٢٩، الصفحة ٥٥١).
(٢) المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ١/ ٥٩.

الأولى: وهي البصيرة الإيمانية المتعلقة بوضوح رسالته ورؤيته في الإصلاح، بمستوياتها المختلفة، وهي المعبر عنها عند العلماء، باليقين والحجة والبرهان والعلم والهدى والحق.

النوع الثاني: وهي البصيرة الكونية المرتبطة بسنن النجاح الماضية بين الخلق، فهي بمثابة المعادلات الحسابية في دقتها، خاصة وأن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمون بالجودة الشاملة في الإدارة [١].

٣. تعد معايير الجودة وحسن الأداء، من أجلى صور الحكمة، التي يجب توفرها في المحتوى الدعوي قال تعالى: ﴿ ٱدۡعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلۡحِكۡمَةِ وَٱلۡمَوۡعِظَةِ ٱلۡحَسَنَةِۖ ﴾ (النحل: ١٢٥)، إذ الحكمة في حقيقتها: (إصابة الحق بالعلم والعقل) [٢]، وقيل: (عبارة عن معرفة أفضل الأشياء بأفضل العلوم) [٣]، ولا شك أن من أهم مظاهر الحكمة: انضباط العملية الدعوية بمعايير الإجادة والتحسين والترشيد [٤].

٤. الجودة في الدعوة تعني: مراجعة معايير ضمان الجودة بصورة مستمرة ودائمة، وهذا عينه مطلب ضروري لاستقامة المنهج، ومطابقته للواقع، نظرا لتغير أحوال المخاطبين والمدعوين، وكم تعاني الدعوة حاليا من استصحاب نماذج تاريخية، لم تعد مناسبة لواقع المخاطبين مضى عليها عشرات؛ بل مئات السنين، ولو أن العملية الدعوية تخضع لمعايير الجودة المستمرة ومراقبتها لاستبعدت تلك النماذج وتم الاستغناء عنها.

٥. إصلاح الدعوة واجب كفائي: فلا شك إن إصلاح الدعوة، وانتشالها من التبسيط الذي وضعها فيه الملتحقون بها، والمنتسبون اليها، في العصور المتأخرة والعفوية التي تمارس بها، ووضعها على طريق الرشد، لهو واجب كفائي على الأمة، لا تبرأ ذمتها من أدائه إلا إذا تحقق، ولا شك أن هذا الواجب لا يتحقق إلا من خلال النخبة الواعية المدركة لحجم الكارثة التي تعيشها الدعوة بصورتها المعاصرة.

يقول الأستاذ عمر عبيد حسنة عن أهمية الفرض الكفائي: «ولعلنا نسارع إلى القول: إن

(١) مفهوم البصيرة، فريدة زمرد http://www.arrabita.ma موقع الرابطة المحمدية.
(٢) المفردات في غريب القرآن، الأصفهاني، ص ١٢٦.
(٣) لسان العرب، محمد منظور، مادة (حكم)، بيروت، ٢٠١٠م، ص ١٥ / ٣٠.
(٤) الحكمة في الدعوة، سعيد القحطاني.

تراجع الأمة المسلمة وتخلفها، على الرغم مما تمتلك من الإمكان الحضاري، سواء في ذلك معارف الوحي، في الكتاب والسنة، والإفادة من خير القرون وما حملته التجربة الحضارية التاريخية في التنزيل على واقع الحياة، يعود إلى حد بعيد إلى انكماش وانحسار وغياب الفروض الكفائية، التي يعد استكمالها وتوفيرها وتطويرها من صلب العلوم الشرعية، بل لعل البعض يراها أكثر أولوية من الفروض العينية، فيما وراء العبادة وأحكام الحلال والحرام؛ لأنها واجبات ومسؤوليات جماعية تخص الأمة كلها، وترتبط بتحقيق مصالحها، وتوفير كفايتها، وصناعة مَنَعَتِهَا»[1].

ثالثا: دوافع خاصة بواقع الممارسة الدعوية في واقعنا المعاصر:

تحدث علماء كثر عن أزمة الدعوة الإسلامية وعوائقها، منهم الأستاذ فتحي يكن، في كتابه (مشكلات الدعوة والداعية)، ومنهم الاستاذ خالص الحلبي[2]، كما أفرد الدكتور محمد أبو الفتح البيانوني فصلاً كاملاً في كتابه (المدخل إلى علم الدعوة)، ومع التقدير الكامل لتلك الكتابات، إلا أنها كانت عبارة عن كتابات تتناول مجموعة الاخطاء والمعوقات التي يقع فيها الدعاة أو يواجهونها في طريق دعوتهم داخلية أو خارجية، وتشكل عقبة أو مشكلة في سبيلهم، ولم تكن موصفة لحقيقة الأزمة التي تعيشها الدعوة بشكل متكامل، كما كانت تميل إلى الضوابط الشرعية لدى الداعية أكثر من ميلها إلى الجوانب المتعلقة بالتطوير الإداري والخططي؛ ولذلك فإن المعتني بواقع الدعوة، يجد أن ثمة مشكلات كبرى تتعلق بواقعها ولا حل لها سوى وضع نظام متكامل للتطوير والتجديد، ومن أهم هذه الدوافع الخاصة بالواقع الدعوي:

١. حاجة العملية الدعوية إلى نظام الجودة الشاملة، لاسيما؛ وأن المتابع لمجال الدعوة الاسلامية يدرك ولأول وهلة، أن العملية التنظيمية الحالية وفي شكلها العام، عبثية وتعتريها الفوضى ولا تتناسب وحجم الرسالة الدعوية في الإسلام، كما يلاحظ ضعف التخطيط الذي أسهم في إضاعة الكثير من جهود الدعاة، وإضعاف ثمار أعمالهم الدعوية، وجعل كثيرا من البرامج تنفذ لمجرد التنفيذ فقط، يقول الدكتور أبو الفتح البيانوني:

(١) لسان العرب، مادة (حكم)، بيروت، ٢٠١٠ / ٣٠.
(٢) في النقد الذاتي، لبنان، ٢٠٠٥م.

«وبما أننا نعيش في زمان صار فيه كل شيء معقدا؛ فإننا أضحينا بحاجة ماسة إلى الارتقاء بالخطاب الدعوي بما يكافئ لغة العصر، التي تجمع بين الفلسفة والإحصاء والمعطيات التقنية والحضارية والتجريبية والتي تتسم بالشمول والكلية»[1] وافتقاد مجال الدعوة إلى الأسلوب العلمي في الإدارة والمتابعة؛ الأمر الذي أدى إلى العفوية، وتشتيت الجهود، وإضاعة الأوقات، وغياب التنظيم، على عكس حقيقة الأمر؛ إذ كان لا يلج إلى فضاء الدعوة إلا النبغاء وأصحاب العقول والحجا.

يقول الدكتور ابو الفتح البيانوني: فليست الدعوة حركة تلقائية عفوية، ولا مجرد وعظ للناس، وتذكير بفضائل الاسلام، وآدابه، فحسب، – كما فهمها كثير من المسلمين ومارسها كثير من الدعاة في العصور المتأخرة – وإنما هي كما كانت في نشأتها الأولى، حركة علمية وعملية تتميز في مبادئها وأهدافها ومصادرها[2].

٢. توقف جهود الدعاة عند أساليب تقليدية، وتكرار التقليدي يذهب روح الإجادة، ولا يدفع إلى التميز، وربما يسأم الداعية والمدعوون وهما ركنان أساسيان من أركان الدعوة إلى الله، والجودة في أبسط معانيها الإتقان الجيد استدعاء لرضا العميل.

٣. خلو مجال الدعوة الإسلامية من منظومة تطوير علمية ومعاصرة للارتقاء به وتقييمه، كما هو الشأن مع المجال التعليمي، ووجود أكثر من مؤسسة يقوم على تطويره وقياسه «فالمنظومة الدعوية لا تقل شأنا عن المنظومة التربوية حيث إن الحديث عن الجودة في الدعوة إلى الله عز وجل ليس حديثا مستغربا نشازا، سيما والملاحظ يلاحظ علامات وبصمات الرداءة في هذا المجال الذي عرف تراجعا كبيرا، وضعفا ملحوظا، الأمر الذي يحتم على كل الغيورين والمهتمين رفع رهان الجودة في الدعوة كضرورة شرعية آنية لإصلاح هذه الفريضة وهذه العملية التي أصابها ما أصابها، ودخل ساحتها المتطفلون عليها، والجاهلون بآلياتها، والغرباء عنها الذين أفسدوا من حيث أرادوا الإصلاح فكانت الحالقة، حالقة الدين»[3].

(١) المدخل إلى علم الدعوة، محمد أبو الفتح البيانوني، ص ٩.
(٢) المرجع السابق.
(٣) رهان الجودة في الدعوة، موقع التوحيد والإصلاح: http: //alislah.ma

٤. عالمية مفهوم الجودة الشاملة في كل مجالات والحقول الفكرية والعملية؛ لأن مفهوم الجودة يعد أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة؛ فالعالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة ؛ والعالم كله مشترك في سوق عالمية واحدة تتنافس فيها كل الدول، وليس أمامها إلا تحقيق الجودة الشاملة التي تتطلب أن ينجح نظام التعليم في تعظيم قدرة الإنسان المشارك في عملية التنمية.

٥. عدم مناسبة مخرجات الدعاة لاحتياجات الواقع الدعوي في كثير من المواطن؛ مما جعل المهتمين بالعملية الدعوية يشعرون بخطر انصراف الناس (المدعوين) عن (الدعاة).

٦. حاجة مستوى الأئمة والدعاة إلى تطبيق نظام الجودة في مجال الدعوة؛ وذلك لضعف الأداء الوظيفي كإمام وخطيب ومدرس، وهذا واضح من التقارير الخاصة بالمتابعة، والتفتيش، والبيانات الخاصة بالأداء الوظيفي، والتي تكشف عن مستوى الأداء، وهذا يبرز مدى الضعف الواسع الذي يشمل قطاعاً مزعجاً من الأئمة والخطباء، ويبرز ضعفاً آخراً في شخصية الإمام أو الداعية يرجع إلى معارفه ومعلوماته وخصوصاً اللغة العربية.

أهداف الجودة في الدعوة:

١. وضع منظومة معايير جودة معتمدة لمجالات العملية الدعوية (المؤسسة – الداعية – المحتوى – الوسائل – العاملون – الإجراءات – المتلقون – القياس والتقييم)؛ استرشادا بالمعايير الدولية وبما يتوافق مع ثوابت الإسلام وهوية المجتمعات.

٢. نشر الوعي بأهمية ثقافة الجودة والإتقان وأثرها في تطوير العمل الدعوي.

٣. تأكيد الثقة والتقدير في الرسالة الدعوية من خلال التنسيق مع المؤسسات الدعوية في العالم وتبادل الخبرات والاستشارات.

٤. إعادة المسجد كما كان – منارة حضارية لمجتمعه – من خلال تعدد مجالاته الإصلاحية، وشمولية رسالته، وواقعية معالجته لقضايا محيطه المسلم وغيره.

٥. تحفيز مهارات الإبداع والابتكار والتشارك وتبادل التجارب بين العاملين في الحقل الدعوي بما ينعكس على تجويد الدعوة وأساليبها.

٦. الارتقاء بمهارات التخطيط الاستراتيجي والقيادة الحديثة لمنظومة الدعوة بتطبيق

أحدث نظم الإدارة مع التطوير المستمر لوسائل الدعوة وأساليبها وضمان جودتها.

عقبات في وجه التحول إلى نظام جودة الدعوة:

تواجه مسيرة إدخال مفهوم الجودة الشاملة على المنظومة الدعوية، مجموعة من العقبات والصعوبات التي تقف حجر عثرة ومن أهمها:

١. لا توجد مواصفة عالمية خاصة بمجال الدعوة الإسلامية ولكي يتم اعتماد مواصفة خاصة، ويتم اعتمادها تحتاج إجراءات طويلة وشاقة وتمر بمراحل متعددة.

٢. حاجة مشروع جودة الدعوة إلى جهد شاق، ومتواصل وجاد؛ حتى يتم استغراق معايير الجودة، وتقييم الأداء في مجالات المنظومة الدعوية المتعددة؛ الأمر الذي يتطلب وقتا وجهدا ومالا وفكرا مما قد تقصر معه الهمم ويفتر العزم.

٣. انعدام الوعي بأهمية دخول الدعوة الإسلامية مجال الجودة الشاملة، الأمر الذي جعل البعض يتصور صعوبة تنميط بعض مجالات الدعوة وتأطيرها في نماذج قياس وتقويم.

٤. افتقاد المشروع وحاجته الماسة إلى علماء ومتخصصين يجمعون بين العمق الفكري والإلمام بعلم الجودة الشاملة حتى يتم إدخال الجودة إلى الدعوة باحترافية وعلمية ومهنية عالية.

٥. تصور البعض أن قياس (رضا المدعوين) وهو عنصر أساس من عناصر مفهوم الجودة الشاملة لن يتحقق بالصورة المثلى كالتي يتحقق بها في المجال التعليمي؛ نظرا لاختلاف مخرجات العملية الدعوية عن مخرجات العملية التربوية.

٦. عدم وجود علاقة مباشرة بين التنمية والدعوة الاسلامية في الحس الإداري العام؛ نظرا لشدة العلاقة ووضوحها في العلاقة بين المجالات التطبيقية في الدولة والمجتمع والمفاهيم الإدارية وانعدامها أو ضعفها بين المجال الدعوي؛ الأمر الذي قد يضعف اهتمام المسؤولين بالمشروع باعتبار أن الدعوة لا تمثل داعما مباشرا للتنمية والتقدم.

المبحث الثالث

فوائد ضبط الجودة في مجال الدعوة

فوائد تتعلق بعلم الدعوة ذاته:

١. إعادة مفهوم الدعوة الأصيل إلى ما كانت عليه عملية تجديدية إحيائية شاملة تنهض بمعاني الدين الدَارِسة وليست عملية قاصرة تتعلق بالخطابة والوعظ.

٢. ضبط مصطلحات فقه الدعوة الإسلام إذ ليس من المعقول أن يكون علم الدعوة بهذه العراقة الشرعية والفضيلة الدينية، وما زالت مصطلحاته مضطربة فضفاضة.
٣. صياغة قواعد منهجية لعلم الدعوة على أسس حديثة ومعاصرة.
٤. تشكيل منهجية متكاملة لعلم الدعوة تشمل مصطلحات الدعوة وقواعدها ومنهجها العام.
٥. مراجعة منتج الدعوة من حيث تحقق أهداف البيان والبلاغ المبين على الوجه الذي يتحقق به الإعذار وتزول به الشبهة حيث ستتم وضع معايير وقياسات للخطاب المراعي لمقتضى حال المخاطبين.
٦. حماية الدعوة ووقايتها من الدعوات التي تنتسب زوراً إلى الفكر الإسلامي الأصيل، وتحاول التسلل إلى كيانه وبنيته؛ كدعوات الغلو والتطرف والفرق المنحرفة.
٧. اكتشاف مواطن العبث في العملية الدعوية ومحاولة وضع المعايير اللازمة والتدريب عليها ثم متابعة وتقييم أداء تلك المعايير.
٨. إبراز أهمية الدعوة ودورها في تنمية المجتمعات والأمم وإبعاد فكرة أن الدعوة عالة على الامم والشعوب وتمثل رفاهية ثقافية للأمم الإسلامية.

فوائد تتعلق بالعملية الدعوية ذاتها:

يحقق ضبط جودة الدعوة عدداً من الأهداف والفوائد التي تعود على العملية الدعوية ذاتها، لعل أبرزها ما يلي:

١. تشكيل (عملية دعوية) حقيقية باعتبارها إجراءات ونشاطات، ذات أهداف محددة تخضع للقياس والمواصفة والتقييم وتصحيح الأخطاء على مستوى (الداعية والمدعو والمنهج والأساليب والوسائل).
٢. وضع معايير ضمان اعتماد الجودة في العملية الدعوية، يمنحها الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
٣. ضرورة وضع سلم تراتبي داخل المنظومة الدعوية؛ ليتم ضبط الأداء وتقييمه، وهذا ما تفتقده المنظومة الدعوية حاليا.
٤. تطوير العملية الدعوية الحالية وضبطها من خلال المعايير المعتمدة لكل عناصر العملية الدعوية، من أهداف ومحتوى وبرامج ودعاة ومتابعة إدارية، ثم تقييم الأداء الدعوي

الحالي، ثم الوقوف على أوجه الخلل في أركانه ومجالاته، ثم تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الدعوة الاسلامية.

٥. وضع خطط استراتيجية للمؤسسات الدعوية (الوزارة – المسجد – المؤسسة الاسلامي) ومؤشرات قياس لتحقيق هذه الاستراتيجيات لأهدافها.

٦. انضباط العملية الدعوية وفق سنن النجاح وقوانين التميز من تخطيط وإتقان وقياس، بدل التخبط والعشوائية.

٧. مراجعة المنتج الدعوي غير المباشر مثل الآثار الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تحدثها العملية الدعوية في المجتمع وأثر ذلك على قضايا التنمية والتقدم الحضاري للشعوب.

٨. زيادة الكفاءة الدعوية ورفع مستوى الأداء لجميع أعضاء المنظومة الدعوية.

٩. تقديم خطاب إسلامي يتناسب وقدرات المتلقين من خلال برامج القياس والتقييم.

١٠. الارتقاء بمستوى الدعاة من خلال برامج التدريب التي سيخضعون لها بعد تقييم مستوياتهم ومن خلال تنافسهم فيما بينهم.

١١. التحول من اكتشاف الخطأ في نهاية العمل إلى الرقابة منذ بدء العمل، ومحاولة تجنب الوقوع فيه.

١٢. تحقيق التنافس بين العاملين في الحقل الدعوي بما ينعكس على تجويد الدعوة وأساليبها.

فوائد تتعلق بالداعية:

١. وضع مكونات أكاديمية جديدة؛ لتكوين الإمام في ظل معايير الجودة العالمية.

٢. سيتم وضع سلم مهني لوظيفة الإمام تحفظ للداعية مكانته واحترامه وتقديره.

٣. ستقسم وظيفة الإمام إلى تخصصات داخلية؛ نظرا لتوسع المجالات التي يجب أن يقتحمها الداعية بتخصص علمي راسخ.

٤. المشاركة الجوهرية للدعاة وليست الشكلية مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.

٥. رفع الروح المعنوية للدعاة بمنحهم حقاً ملموساً وواقعياً في صنع القرار داخل المؤسسة الدعوية بتمثيل أعضاء منهم في لجان صنع القرار، وينعكس ذلك القرار على كل داعية ويطبقه في دائرة عمله.

٦. جعل مبادئ المشاركة بين الجميع على اختلاف المستويات داخل المؤسسة الدعوية جزءًا

من ثقافة المؤسسة، وهذا بدوره يجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارساتها جزءاً لا ينفصم من ثقافة المؤسسة الدعوية.

فوائد تتعلق بالمحتوي الدعوي:

١. الحفاظ على سلامة المحتوى من حيث الاعتبار العقدي والصحة الشرعية ومناسبته للمدعو.
٢. تنقية المحتوى من أفكار الغلو والتطرف والأفكار المنحرفة .
٣. تنقيته من الأخطاء التي يقع فيها الدعاة من خلال نظم التقويم والمتابعة.
٤. تنظيم المحتوى وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها الدعاة والعاملون أثناء تأدية العمل.
٥. تقسيمه إلى مستويات وشرائح وخصوصيات عمرية ومكانية.

لماذا لم تدخل الجودة الشاملة مجال الدعوة الإسلامية حتى الآن؟:

بوجه عام؛ جاء دخول مفهوم الجودة الشاملة إلى المجالات النظرية متأخرا، ويعد المجال التعليمي والتربوي أول مجال نظري خضع لمفهوم الجودة، ولم تكن ثمة جهود تذكر من أجل إدخال مفهوم الجودة إلى الدعوة للأسباب الآتية:

١. افتقاد المنظومة الدعوية للرعاية والاهتمام الدقيق والنوعي، الذي يجعل القائمين عليها يهتمون بوضع معايير ضمان عالمية، ويهتمون باستصحاب آخر ما وصلت إليه نظم التطوير الإداري والعلمي.
٢. تأثر مجال الدعوة الإسلامية بالحال العام الذي تعيشه الأمة الإسلامية من إهمال وتخلف وجمود، حيث لم تعد للمسلمين القدرة على إبداع معايير جودة لمجال الدعوة الاسلامية، ولولا أن معايير ضمان الجودة في التعليم جاءت وافدة من أمريكا والغرب وأصبحت من مقتضيات الاعتراف الدولي ما اهتموا بتطبيقها.
٣. العمومية والاتساع الذي صيغت به أصول علم الدعوة أوحت بعدم وضوح حدود علم الدعوة ومعالمه؛ مما ترتب عليه اعتقاد البعض بعدم إمكانية تطبيق معايير الجودة والقياس العالمية.
٤. أكثر ما كتب عن علم الدعوة كتب بأسلوب معرفي إنشائي، ولم يتم تطويره بشكل منهجي أو علمي دقيق ليواكب نظريات التربية والتعليم والتدريب التي سهل فيما بعد

دخولها إلى عالم الجودة والقياس.

٥. انعدام الوعي بأهمية الجودة في مجال الدعوة الإسلامية، لاعتقاد الكثير أن الدعوة الإسلامية تعد ترفا معرفيا وثقافيا، ولا ترتبط في ذهنهم يوما بالتنمية والازدهار وتقدم الشعوب ورخائها؛ الأمر الذي جعلها بعيدة عن الاهتمام بالرعاية والعناية والتطوير.

٦. توهم البعض أن وظيفة الداعية ليست من الوظائف الدقيقة والحساسة والتي تتطلب قياسات وإجراءات دقيقة للجودة والتقييم، وهيئة عالمية لضمان الجودة.

٧. تقاعس بعض وزارت الأوقاف في الدول العربية والإسلامية عن تطوير المجال الدعوي بالصورة التي تناسب العصر، وتعالج القصور الذي يلاحظه الجميع لا سيما أن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمون بالجودة الشاملة هي مبادئ أساسية في العمل عامة في الإسلام وفي العمل الدعوي خاصة، على أن تربط في جميع أبعادها بالمفهوم الإسلامي للجودة والذي وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى.

٨. قد يكون للدعوة اهتمام كمي في بعض الدول ولدى بعض المؤسسات من حيث العمل على الزيادة الكمية لأعداد الدعاة وإمدادهم بالكتب والمطبوعات، غير أنه لا يوجد اهتمام نوعي أو كيفي بالدعوة باعتبارها (عملية دعوية) لها برامجها التي تتطور ونظام تقييمها الدقيق الذي يتابع من خلال نظم الإدارة الحديثة ووسائلها الحديثة ومعايير الجودة في مؤسساتها.

٩. توهم البعض أن مفهوم الجودة في وقتنا الحاضر أصبح ينسب إلى الفكر التغريبي، على اعتبار أن مبادئ الجودة الشاملة ومدارسها المختلفة جاءت من الغرب، ومن ثم لا يتم التعامل مع هذا العلم الوافد بمعزل عن نظرية المؤامرة أو بمعزل عن قضية التقليد والاستلاب الحضاري، علما بأن مبادئ الجودة في أساسها إسلامية وقد تكون مشتركا حضاريا تلاقت عليه الشرائع، كما أن الحكمة ضالة المؤمن أينما وجدها فهو أحق بها.

١٠. صعوبة تطبيق نظام الجودة على العملية الدعوية؛ لأن تأسيس نظام متكامل للجودة يتم من خلاله التوافق على معايير ضمان عالمية ومعتمدة، ثم التدريب عليها ثم إجراء قياسات الجودة وغير ذلك من لوازم نظام الجودة يحتاج جهودا مضنية وزمنا طويلا قد لا يصبر عليها المتعجلون.

المبحث الرابع
معايير الجودة في المنظومة الدعوية

إن المطالع للواقع الدعوي يجد أنه لا يزخر بنظرية دعوية كاملة وشاملة، تتضمن القواعد والأسس والمبادئ والنماذج والمواقف الدعوية؛ ولكن قد يجد ملامح ومعالم لنظرية لم تكتمل بحاجة إلى كثير من الجهد؛ لتكُّون في النهاية نظاما دعويا، واضح المعايير والنماذج، الأمر الذي يتطلب جهودا مضنية؛ لضمان تحملنا لمسؤولياتنا الدينية والتاريخية تجاه الأجيال القادمة، وتسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

هل محتويات الدعوة قابلة للمعايرة والقياس؟:

المِعْيَارُ هو: نموذجٌ متَحَقَّقٌ أو مُتَصَوَّرٌ لما ينبغي أن يكون عليه الشيء. مقياسٌ يُقاسُ به غيرُه للحكم والتَّقييم [1] المعيار: هو انضباط شيء معين بقياس منضبط[2].

والمتابع لتاريخ استخدام مصطلح معيار يجد أنه بدأ مسيرته بالاستخدام في المجالات المحسوسة كالأوزان والأطوال والمسافات، والمجالات التطبيقية كالبناء والتشييد والصناعات، ثم انتقل الاستخدام إلى مجال العلوم النظرية كمجال علم النفس والاجتماع حيث أصبح يستخدم المعيار في قياس الذكاء والتحصيل والاستيعاب، بصورة مجازية واختبارات التشخيص، واختبارات الاستعداد والاتجاهات والميول، كما يستخدم المعيار في تقدير متوسط الدخل، وفي نسبة النماء الاقتصادي، وفي مدى توازن الميزانيات المالية، وفي هذه الحالات يشير المعيار إلى عدد يمثل متوسط مجموعة إعداد؛ ولكنه لا يشير إلى واقع أو مواقع حيوية، ولكنها تكون رمزية؛ لأن المعايير الرقمية ليست حقائق؛ وإنما هي «تمثيل رمزي» وتوصف هذه المعايير بأنها تأشيرية، وليست تعبيراً عن الواقع، أو تجسيماً للوقائع الفعلية وهنا يمكن أن نجيب على السؤال المطروح وهو هل يمكن أن نخضع الدعوة لقياس المعايير فنقول: نعم نستطيع – مع صعوبته – لتعدد الأساليب الدعوية، واختلاف أنماطها ومستويات المدعوين؛ لأننا ساعتها سنضع معايير وقياسات رمزية نقيس من خلالها جودة الأداء وأثر ذلك على المدعوين، فحينما نقول مثلا: إن من معايير الجودة في خطبة الجمعة ألا

(١) المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ١/٩٨.

(٢) مدخل المعايير في التعليم: من مستجدات تطوير المناهج وتجويد المدرسة، محمد الريج، ص٧.

تتجاوز عشرين دقيقة، فليس معنى ذلك أن الخطبة التي تزيد عن ذلك خطبة سيئة، وإنما هو تمثيل رمزي للوقت المثالي الذي يجب أن تكون عليه الخطبة النموذج ويكون متوافقا مع الأبحاث العلمية المتعلقة بالوقت الكافي لتوصيل الرسالة الإعلامية من خلاله.

ومن ثم نستطيع تعريف المعايير في إطار العملية الدعوية بأنها: **(مؤشرات رمزية تصاغ في صورة مواصفات أو شروط، تحدد الصورة المثلى التي نريد أن تتوفر في مجالات المنظومة الدعوية، وهي نماذج و أدوات للقياس، يتم الاتفاق عليها (محليا وعالميا) وضبطها و تحديدها للوصول إلى رؤية واضحة لمدخلات النظام الدعوي ومخرجاته، لغاية تحقيق أهدافه المنشودة والوصول به للجودة الشاملة)**[1]، وعلى سبيل المثال لكي تتحقق الجودة في درس المسجد ينبغي أن يكون:

- معدا بشكل جيد ومدروس.
- مناسبا لحال المخاطبين مكانا وزمانا وحالا.
- لغته سهلة وواضحة ومركزة.
- مشتملا على وسائل توضيحية جاذبة للمدعوين.
- مشتملا على دروس واقعية وتطبيقية معاشة.
- أن تكون مادته مناسبة للمدة المحددة له سلفا.

أولا: معايير الجودة في أهداف العملية الدعوية:

واقع الأهداف في العملية الدعوية:

الأهداف: هي نقطة البداية في التخطيط للعمل الدعوي الناجح، سواء على المدى القريب أو البعيد، فهي تساعد على تقويم العملية الدعوية، وتشير إلى نوع البرامج المطلوبة؛ لتحقيق البعث أو الإحياء المأمول لواقع الأمة الإسلامية، وفي الوقت ذاته تمثل الأهداف معايير مناسبة لاختيار أفضل وسائل القيام بواجب الإصلاح والتجديد، وعلى ذلك تعتبر الأهداف الموجه الأساس للعملية الدعوية بكاملها، كما أنها تعتبر ركنا مهما من أركان المنهج الدعوي بمفهومه المتطور.

غير أن ثمة إشكالية كبرى تقابلنا عند الحديث عن الأهداف التي وضعها علماء الدعوة،

(١) المرجع السابق، ص٥.

وهي أن ما صيغ في كتب فقه الدعوة؛ كُتب لتحقيق أهداف لعملية دعوية مختزلة في الوعظ والإرشاد أو العلم والتعليم، وليست لعملية دعوية إحيائية، تعمل على انتشال الأمة المسلمة من براثن التخلف، وتعيدهم إلى بساطة مصادر الإسلام، وتبعث فيهم روح العمل والاجتهاد والإبداع، ومن ثم فالمطلوب هو إعادة الاعتبار للعملية الدعوية باعتبارها: عملا عظيما يقوم فيه الدعاة بأدوار أشبه بالمجددين والمجتهدين الذي يدرسون واقع مجتمعاتهم، وهم أصلا على اطلاع دقيق بمقاصد شريعتهم ليصوغوا في النهاية، برامج فكرية وتجديدية، لكل شرائح المجتمع؛ لكي يعيشوا الإسلام غضا طريا كما كان، ثم بني على هذ الخلل الدلالي في مفهوم الدعوة إشكال ثان، وهو: أن ما وجد في كتب علم الدعوة من أهداف: هي أهداف للدعوة الإسلامية في سياق دعوة غير المسلمين، كهدف نشر رسالة الإسلام، وتحقيق التقوى والعبودية، وغير ذلك من الأهداف التي يجب تحقيها في دعوة تتوجه لغير المسلمين؛ ولكن لم نجد أهدافا تعمل على إحياء الأمة من كبوتها، وبعثها من جديد، وحتى لو تجاوزنا جدلا ما سبق من خلل في أهداف العملية الدعوية، وتعاملنا مع واقع الأهداف المنصوص عليها في كتب الدعوة، نجد أنها (أهداف أغراض): أي تشتمل فقط على الأغراض والمقاصد النهائية التي يراد من الدعوة إنجازها وتحقيقها على المستويات الفردية والاجتماعية والعالمية، ومع أن هذه الأهداف تعتبر محصلة نهائية، وغايات كبرى للعملية الدعوية – لغير المسلمين – كالتي تحدث عنها الدكتور محمد أبو الفتح البيانوني حينما تكلم عن أهداف غائية كبرى؛ كتحقيق مرضاة الله، ثم لما تحدث عن الأهداف الخاصة والجزئية تحدث عن هدف غائي كبير أيضا لا يمكن قياسه ولا ضبطه وهو (تحقيق الغاية التي شرعت من أجلها العبادات) ومع التسليم بقدسية هذه الأهداف الكبرى التي تحدث عنها علماء الدعوة، باعتبارها تمثل مقاصد الله تعالى في خلقه ومراده من شرعته؛ إلا أن الإشكال هنا هو توقف المنظومة الدعوية عند هذا المستوى من الأهداف الذي يفتقر إلى التحديد والواقعية والقياس، فهذا المستوى من الأهداف في جملته عبارات عامة إنشائية خطابية ويستريح لها القارئ والمستمع فهماً وتنظيراً، وتمتلئ بها كتب الدعوة؛ ولكنها في الحقيقة بحاجة إلى مستويات أدق، وأكثر تفصيلا؛ لكي تخضع للتنفيذ والجدولة والقياس؛ وبحاجة إلى أن يتبعها العلماء بمستويين آخرين من الأهداف يشتقا منها، ويوصلا إليها، مع بذل العناية، والجهد العلمي لمحاولة تحديد وتوضيح هذه الأهداف الكبرى وتفصيلها، وهذا بلا شك تحد كبير ويعد من أكبر التحديات الراهنة للدعوة

وهي القدرة على الانتقال من مرحلة المبادئ والعموميات إلى مرحلة المناهج المبرمجة.

المبحث الخامس
مستوى الأهداف في المنظومة الدعوية

قبل الحديث عن معايير الجودة في صياغة الأهداف فإن مبادئ الجودة تقتضي أن يتم تقسيم أهداف العملية الدعوية إلى مستويات ثلاثة:

المستوى الأول: وهو يمثل الغاية الكبرى والتي عبر عنها علماء الدعوة بأساليب مختلفة؛ ليكون الهدف النهائي للدعوة هو (توجيه خطاب إسلامي وسطي مناسب لقدرات الإنسان فكرياً وعقلياً وتزويده بالمعارف والقيم للقيام بوظيفة الخلافة في الأرض طبقا لرؤية رسالة الإسلام السامية) باعتبار أن العملية الدعوية مشروع تجديدي للأمة وليس مشروعا فقط يتوقف عند البلاغ الرسالي.

المستوى الثاني: الأهداف التفصيلية (السلوكية) [1]:

وهي أهداف أكثر دقة وتخصصا، وأقدر على القياس والتحقيق والمتابعة من المستوى الأول وأقل تجريدا، وتشمل برامج دقيقة تمت صياغتها على مستوى عالٍ من الرقي الفكري والاجتهاد الدعوي، من خلال الاستعانة بدراسات في علم الاجتماع، وعلم النفس مع مراعاة خصوصية المكان، وقدرات المدعوين وخلال فترة زمنية محدده كأن تكون أسبوعا أو شهرا.

المستوى الثالث: وهو المستوى التفصيلي:

وهذا المستوى يقصد به الأهداف المعرفية كالفهم والاستيعاب والمقارنة والمشاركة، وغير ذلك من خلال تقسيم البرنامج الدعوي إلى وحدات دعوية منفصلة لكنها في النهاية مرتبطة بحزمة واحدة من الأهداف والغايات.

معايير الجودة في أهداف العملية الدعوية:

١. **صياغة أهداف لمشروع تجديدي حضاري واعد، تتداخل فيه كل مجالات الحياة لتشكل في النهاية تكاملا يجسد حقيقة النظرية الاسلامية في الحياة**، ولا يقتصر على جانب دون آخر، ذلك أن من أكثر مواطن الخلل في منظومة البيان، هو رسم أهداف

(١) الأهداف السلوكية: (التغيير المرغوب فيه المتوقع حدوثه في سلوك المتعلم، والذي يمكن تقويمه بعد مرور المتعلم بخبرة تعليمية معينة) الأهداف السلوكية، آمال شرقي، ص٦.

نظرية لا تستند إلى مشروع حضاري للمنطقة أو القرية التي يمارس الخطيب فيها دعوته، فترى داعية ما، له أكثر من عشر سنوات في منطقته يمارس دعوته النظرية، ولكنه لم يكلف نفسه وضع أهداف عملية تساهم في تخفيف أعباء الحياة عن الناس، أو يدعو إلى مشروع صحي للقضاء على مرض بعينه في منطقته، أو يضع خطة بالتنسيق مع مسؤولي منطقته للقضاء على الأمية خلال سنوات محددة.

٢. أن تشتمل الأهداف على أهداف سلوكية وسطى وأخرى تفصيلية:

ذلك أن مواصفات الخطاب القرآني تنوعه وتعدد أنماطه بحسب الأغراض وبحسب محل الخطاب وموضوعه، والقرآن عربي الخطاب، وإنساني الرسالة كما هو معلوم، والبلاغة بأبسط مدلولاتها عند العرب مطابقة الكلام لمقتضى الحال، فإذا لم يدرك الدعاة الحال، أو محل الخطاب، أو طبيعة المخاطب ومشكلاته وتاريخه وعقيدته فكيف يأتي الخطاب موافقًا لمقتضى الحال؟!

٣. أن تكون الأهداف مراعية لقدرات المتلقين الفكرية والعقلية:

فكثير من الخطباء والوعّاظ والدعاة في الدروس والخطب، ينقلون من كتب أهل العلم دون أن يراعوا حال المخاطبين، فيقع التنافر الشديد بين الطرح وبين عقلية المتلقي، فمما لا شك فيه أن الثقافة العقلانية المعاصرة لها تأثير كبير على عقول كثير من الناس في هذا الزمان، تجعلهم ينفرون بشدة مما يتنافى مع معطيات الثقافة المعاصرة، وهذا لا يتطلب إخفاء الحقائق السمعية، أو التنكر لما قد يتنافى مع مفاهيم بعض الناس من حقائق الدين، وإنما يتطلب ألا نستغرق مع البعض فيما استغرقوا فيه من تفسير للنصوص التي أخبرتنا بالغيوب والسمعيات، لا سيما ما كان منها معتمداً على روايات ضعيفة أو إسرائيليات، ومصدر الخلل عند كثير من المتصدرين للدعوة هو الخلط بين ما هو مقدس وشرعي وبين ما هو محاولة بشرية اجتهادية قد تكون خطأ وقد تكون صواباً.

٤. أن تكون أهدافا محددة وواضحة ومقدورا على قياسها:

وقلنا فيما سبق: إن الأهداف المنصوص عليها في كتب علم الدعوة لا تعدو أن تكون أهدافا عامة، ولا بد لتحقيق جودة الأهداف من تحقق الشروط العلمية في الهدف كأن يكون محددا وواضحا ومقدورا على قياسه مع انضباطه وتحديده.

٥. **أن تكون الأهداف نابعة من مقاصد الإسلام في خلقه:**

وهذا المعيار يتطلب النظر إلى نصوص الشرع بعين التعرف على عللها وأحكامها؛ فإنه لما كانت معرفة مقاصد التشريع، وأسرار أحكامه، من أهم ما يستعان به على فهم النصوص الشرعية وتطبيقها على الوقائع، كان من الواجب على الداعية تعريف الناس جميعاً بما في خلق الله وتشريعاته من أسرار عظيمة، وحكم رائعة، وأن الله تعالى لم يخلق شيئاً عبثاً، ولم يشرع حِكماً سدى، وذلك حتى يُقِدموا على الالتزام بمنهج ربهم بعمق إيماني، ورسوخ عقدي.

٦. **أن تكون الأهداف مراعية لسلم أولويات الخطاب الشرعي.**

٧. **ينبغي للأهداف أن تكون واقعية قابلة للتحقيق**، وفقاً لقدرات واستعدادات المتلقين، وبما يتيح المجال لإطلاق طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية؛ مصداقاً لقوله تعالى: ﴿لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾(الأعراف: ٤٢).

٨. **أن تكون الأهداف مستوعبة لخطاب حضاري شامل لرسالة الاسلام الحقيقية والتي تمكِّن من الإحاطة بعلم الشيء، فتكتشف الأسباب والسنن المنشئة للظواهر الاجتماعية**، وتقدر العواقب والمآلات، وتحقق العبرة التاريخية، وتدرس الجدوى قبل الإقدام على الفعل، وتقوِّم الجدوى بعد الفعل، وتعرف لماذا ومتى وكيف يُقْدم، وتستشعر دائمًا أنه بالإمكان أفضل مما كان.

٩. **أن تكون الأهداف شاملة لكل مناحي المسلم دون اقتصارها على مجال دون آخر:**

فإن الإسلام دين شامل لكل مناحي الحياة الدنيا، فليس هناك صغيرة ولا كبيرة إلا وقد تناولها الإسلام العظيم في شمول باهر.

١٠. **التأكيد على تنمية وعي حب الوطن والانتماء اليه باعتباره جزءا من العالم الاسلامي، فالوطن في المفهوم الإسلامي** هو السقف الذي يجمع المسلمين وغير المسلمين، الحاملين لجنسية الدولة الإسلامية – أهل الذمة – في لحمة تفرض عليهم جملة من الحقوق والواجبات، فالمواطنة بالمفهوم الشرعي الإسلامي، ترتفع عن كل الفوارق، مما تمايز به الإنسان وتفاخر على أخيه الإنسان على مرّ العصور.

١١. **أن تؤكد على الربط بين الجوانب النظرية والعملية في عملية توازن وفقاً لحاجات الأفراد والمجتمع؛** مصداقاً لقوله تعالى: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا

تَفْعَلُونَ﴾(الصف:٢).

المبحث السادس

مواصفات الجودة في المنهج الدعوي

واقع المنهج في منظومة الدعوة:

مناهج الدعوة:

مناهج: جمع مَنْهج، **والمنهج في اللغة:** الطريق الواضح. ومثله النهج والمنهاج. ويقال: نهج الطريقَ: أي أبانه وأوضحه. ونهجه أيضاً: سلكه. ونهج فلان سبيل فلان: سلَكَ مسلكه[١].

أما في اصطلاح الدعوة: فقد اختلف – كما هو المعهود – علماء الدعوة في مقصودهم بمنهج الدعوة اختلافا كبيرا يظهر مدى الاضطراب الذي يحيط بأصول هذا العلم، فبينما هو عند الدكتور على جريشة (الخطة أو التخطيط لشيء ما) [٢] نجد المناهج عند الطحان: (هي طرقها الرئيسة، وطرائقها الأساسية، وسبلها الواضحة وهي ثلاثة مناهج الحكمة والموعظة الحسنة والمجادلة) [٣]، وهذه المناهج الثلاثة نفسها عند الدكتور أبي الفتح البيانوني (أساليب) ويعرف المنهج بأنه (نظم الدعوة، وخططها المرسومة لها ويقسمها باعتبارات مختلفة معرفية من حيث واضعها ومن حيث موضوعها ومن حيث طبيعتها ومن حيث ركائزها) [٤].

هذا الاختلاف يعلله الدكتور راجح إبراهيم السباتين بأنه يعود أمرين:

(الأول: عدم وضوح مفاهيم الدّعوة سواءً منهجها، أو أساليبها، أو وسائلها، أو ما يتعلّق بها من مسائل عديدة لدى بعض الكُتّاب والمؤلِّفين.

ثانياً: تناول الكتابة في موضوعات الدّعوة ومنهجها ومسائلها لدى بعض الكتّاب والمؤلّفين من واقع الحماسة للدّعوة، والكتابة فيها مع عدم التخصّص العلميّ الكافي فيها المبني على الدّراسة التخصّصيّة في علوم الدّعوة ومناهجها) [٥].

(١) القاموس المحيط، ص٢٦٦، مختار الصحاح، ص ٦٨١ .
(٢) مناهج الدعوة وأساليبها، على جريشة، ص ١٦.
(٣) مذكرة في الدعوة، على الطحان، مطبوعات كلية الشريعة، ص ٧.
(٤) المدخل في علم الدعوة، البيانوني، ص ١٩٤.
(٥) منهج الدعوة في القرآن والسنة، راجح السباتين، إصدارات جامعة طيبة، ص٤٥ .

ثمة سبب آخر وهو أن علماء الدعوة، انصب تفكيرهم في تحديد مفهوم المنهج على الجانب المعرفي الذي يحتوي على المضمون الدعوي من استدلالات شرعية ومفاهيم دعوية، ولم يتطرقوا إلى المفهوم الدقيق للمنهج، من رؤية ورسالة وأهداف ومؤشرات وتراكمات فكرية، وخبرات دعوية، ومهارات تتعلق بالجانب الفني للداعية، ولو تم تأطير المنهج الدعوي بهذه الصورة الدقيقة؛ لترتبت النتائج الآتية:

١- أن المسجد أو المركز الإسلامي سيكون جزءا مهما من المجتمع يتداخل مع المجتمع وسيتم تنسيق جهوده مع البيت والمؤسسات الأخرى لغرض بناء المسلم بناءً متكاملاً.

٢- تحرر الداعية من مفهوم المنهج الضيق الذي يقصره على مجال الدروس والمواعظ؛ ولأصبح دوره توجيهيا وإرشاديا ومساعدا للأمة في إحياء عقيدتها، وتنمية قدراتها المختلفة.

٣- غدت الحياة داخل المسجد في ظل هذا المفهوم الجديد للمنهج حياة شاملة تستوعب كل مجالاته وتساعد جماعة الحي أو المنطقة في تكوين شخصياتهم وتنمية معارفهم وقدراتهم.

ونستطيع القول: إن علماء الدعوة مع تعدد تعريفاتهم واختلاف اصطلاحاتهم نحو مفهوم المنهج إلا أنهم لم يستطيعوا أن يضعوا له تعريفا علميا دقيقا يستوعب المفهوم ويفي بالمقصود من منهج الداعية؛ لأن (العملية الدعوية) بمجالاتها وإجراءاتها غير مستحضرة في أذهانهم بالشكل الدقيق الذي يمكنهم من وضع تعريف للمنهج؛ ولذا نستطيع القول بأن المنهج – في ظل العملية الدعوية – هو: الخطة الموضوعة والنظام الدعوي القائم على مجموعة الخبرات الدعوية والفكرية والاجتماعية والشرعية التي يصوغها الداعية لجمهور ما داخل المسجد أو المركز الإسلامي وخارجه بقصد استمالتهم لإحياء الدين في جميع مجالات حياتهم، وإصلاحهم طبقاً لأهداف المشروع التجديدي المعتمد[1].

معايير جودة المنهج الدعوي:

إذا تقرر أن موضوع الدعوة هو تلك العلاقة الإنسانية التي تجمع بين طرفي الدعوة من خلال منهج سلوكي واجتماعي، استطعنا القول: إن الخاضع للقياس من تلك العملية هو

(١) فقه مقاصد الدعوة، سعيد القعود، ص٣٤.

فعلُ الدّاعيةِ ومنهجه الذي يصممه للإنسان أو المجتمع في ذلك السّياق التّطوُّريّ، من حيث الصحة والقبول والمناسبة لحال المخاطبين، والتعرف على مستوى تحقق رضاهم عن الأداء الدعوي من حيث الإقناع والإمتاع، أمّا النتائج المتوقعة من هذا الفعل فلا يمكن قياسها؛ لأنها بالأساس أمر خارج عن قدرة الإنسان باعتبار أن الهداية، أمرٌ إلهيٌّ لا يُمكن الإحاطةُ به، أو قياسه؛ لأنّه إنّما يحصل عقب عمليّة الدّعوة، أي في ثاني الحال، ونحن مُتعبَّدون باتّباع الأسباب، لا بتحقيق النّتائج، وليس معنى ذلك أن لا ندرسَ تلك النّتيجةَ، بعد تحقُّقها – سواءٌ كانت موافقةً لتخطيطنا أو غيرَ موافقة – دراسةً واقعيّة؛ لكي نستفيدَ منها في توجيه حركة الدّعوة لاحقاً كما لا يعني ذلك.

وتتمثل جودة مناهج الدعوة في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تحقيق أهداف البلاغ والبيان وتلبية رغبات المدعوين (والخطبة البليغة: هي ما توافر فيها: الإقناع العقلي، والإمتاع النفسي) [1]، إلى جانب الاهتمام المماثل بوسائل الدعوة ووسائل وأساليب التقويم التي يجب أن تكون أولويتها دائماً العمل على تحقيق التحسن المستمر في عملية الدعوة.

وجودة المنهج الدعوي تعني: «توفر خصائص معينة فى المناهج الدعوية بحيث تتحقق فيها مواصفات مناسبة الخطاب للمدعوين ومراعاة حالهم الفكري والحضاري بحيث يكون في مستوى قدراتهم الفكرية والعلمية فيسهل عليهم فهمه، وهو ما يشير إلى أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة، ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة».

وينقسم المحتوى الدعوي إلى مستويين:

مستوى المحتوى العام: وهو الإطار المعرفي المجمل الذي ينهل منه الداعية برنامجه الخاص، وغالبا ما تقوم بتحديد معالمه وزارات الأوقاف والشئون الإسلامية في ظل رؤيتها الخاصة، واختياراتها الفقهية والفكرية، والتي ترى أن هذا المحتوى من خلاله تتبلور الهوية الدينية للمدعوين داخل القطر أو البلد في ظل ثوابت الإسلام وقطعياته والقضايا الوطنية التي

(١) مقالة بعنوان، خصائص الأسلوب الخطابي، د.أمين الدميري، مجلة البيان:
http: //www.albayan.co.uk/mobile/MGZarticle2.aspx?ID=5068

ترى الدولة ضرورة اشتمال المنهج الإسلامي عليها:

فلوزارة الأوقاف في المملكة المغربية إطار عام يحيط بمحتوى برنامجها الدعوي العام تقرر في ظل حاجتها الوطنية والقومية، ورأت أنه يحفظ لها هويتها الدينية، ويعمل على تعزيز مقتضياتها في نفوس الشعب المغربي يتمثل في مالكية المذهب والصوفية السلوكية.

وفي الوقت ذاته نجد لوزارة الشئون الإسلامية بالمملكة العربية السعودية إطاراً دعوياً عاماً يختلف عن إطار المملكة المغربية، ويميل إلى المدرسة الحنبلية والأثرية الحديثية عقيدة ومنهجا وسلوكا، وهكذا يكون لكل دولة محددات لإطار محتواها العام الذي يصاغ البرنامج الدقيق في ظله ونستطيع القول بأنه حلا لهذا الإشكال يمكن صياغة مواصفات قومية للجودة الدعوية تختلف من قطر إلى آخر.

مستوى المحتوى الدعوي الدقيق (مشروع التجديد):

فهو ذلك المحتوى الخاص بالمنطقة أو البلدة التي يمارس فيها الإمام دعوته، والذي يصممه الداعية أو يُصمم للداعية من قبل الإدارة في ظل معطيات كثيرة، ومتعددة يقوم من خلالها بالتعرف على طبيعة الشريحة التي سيوجه إليها هذا البرنامج من الناحية العمرية، والعقلية، وقدرات الاستيعاب لديهم ومستوى الثقافة، وغير ذلك من المحددات التي يرى الداعية أنها تساهم في صياغة برنامجه بصورة دقيقة، ومن أهم معايير جودته تحويله إلى (منظومة منهج) متكاملة العنصر تحتوي على:

خطة استراتيجية [1]:

الأنموذج أو الخطة التي تتكامل فيها الأهداف الرئيسة والسياسات والإجراءات، ومتابعة أنشطتها للتأكد من تحقيق الترابط التام.

الرؤية:

توضح الرؤية الحلم أو الصورة المتوقعة من قبل الإدارة العليا للوزارة او المركز الاسلامي لما يجب أن تكون عليه المؤسسة لفترة زمنية قادمة [2].

(١) استخدام بطاقة الأداء المتوازن في الخطة الاستراتيجية، إصدارات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ص٤.

(٢) استراتيجيات الإصلاح والتطوير، عبد الفتاح الفرجاني، ص ٥٤.

الرسالة:

ويقصد بها الغرض الاساس الذي وجدت مؤسسة الدعوة من أجله، والذي تسعى لتحقيقه، ويتم تحديدها من واقع رؤيتها والأهداف – وقد تحدثنا عنها – وأنشطة مصاحبة وتقويم [١].

البرامج:

وهي المؤشرات أو الفعاليات أو البرامج التي يتم تنفيذها؛ لتحقق أهداف الخطة ويمكن قياسها[٢]

ومن أهم معايير جودة هذه المنظومة المتكاملة:

١. أن يكون في جملته عملا تجديديا شاملا يراعي بعث الحالة الإسلامية لدى المدعوين.
٢. أن يكون مناسبا لقدرات المتلقين العقلية والفكرية والمهارية.
٣. أن تتصف المواد المعرفية في المحتوى الدعوي بالثبوت والحجية النقل العلمي.
٤. أن تتصف ثوابت المحتوى وقطعياته بالصحة العلمية والقبول المنهجي لدى علماء الأمة الثقات.
٥. أن يكون واقعيا يعالج إشكاليات المجتمع بدقة وتخصيص.
٦. أن يكون محققا لكل مقاصد الشريعة التي قصدها الله في أحكامه.
٧. أن يكون نابعا من وسطية الإسلام واعتداله.
٨. أن يكون المحتوى شاملا لكل مجالات الحياة.
٩. أن يكون المحتوى الدعوي متوازنا يجمع بين المقررات العقدية والشرعية والفقهية.
١٠. أن يكون المحتوى الدعوي عمليا مع مستجدات الحياة ومتداخلا معها.

ضرورة تطوير المنهج الدعوي:

ورغم ما كتبه علماء الدعوة عن مناهج الدعوة، إلا أن كل داعية له منهجه الذي يدعو إليه ويحدد هو معالمه ومصادره وأهدافه كل على حسب ثقافته وعلمه وفهمه لغايات مهمته الأمر الذي من خلاله يصح القول: إن مناهج الدعوة متعددة بعدد الدعاة إضافة إلى النمطية

(١) استراتيجيات التطوير الإداري، مشهور ثروت، ص٧.
(٢) المرجع السابق: ص ٨.

والتقليدية التي لا تراعي في مواطن كثيرة مسيرة التطور التي تعيشها المجتمعات، ولكي نحدد مفاصل التطور في المنهج الدعوي لا بد من الوقوف على الواقع المعاش ومن أهم معالمه:

١. الطريقة التقليدية في إعداد الداعية لمنهجه الوعظي.
٢. يجمع مادة درسه أو محاضرته من المؤلفات القديمة والحديثة.
٣. يضع عناصر مركزة لدرسه أو موعظته.
٤. يلقي الدرس أو الموعظة بطريقة المتحدث إلى جمهوره بطريقة تقليدية.
٥. لا يستخدم أدوات مساعدة توضيحية أو بيانية.

مآخذ على هذه الطريقة التقليدية:

١. أن منهج الداعية اجتهاد شخصي منه يخضع لكفاءته وتراكماته المعرفية وخبراته الدعوية دون أن يكون للمؤسسة الدعوية أي ضابط في تحديد هذا المنهج.
٢. بناء على ما سبق: فإن إعداد المنهج يفتقد إلى العلمية التي تقتضي بناءه على أسس نفسية واجتماعية وعلمية حتى تناسب الشريحة المستهدفة.
٣. اقتصار هذا المنهج على الجانب المعرفي وإهماله للجوانب النفسية والفكرية والاجتماعية، وقد ترتب على ذلك في كثير من الأحيان خروج جيل من الشباب يفهم الدعوة فهما قاصرا مبنيا على إلمامه ببعض المعارف والمتون.
٤. العزلة بين الداعية والحياة، فالداعية كل همه المواعظ والدروس والمتون، بينما الحياة تعج بقضايا لا علاقة له بها.
٥. إهمال الجوانب الفكرية والاجتماعية والتطبيقية، فقد اكتفى الداعية بالمنهج الوعظي، ولم يتطرق إلى القضايا الأخرى.
٦. تقييد حركة الداعية: لأنّه لا يستطيع أن يتحرّك إلاّ في مجال شرح الدروس وتحفيظها وتسميعها؛ وبذلك أغلقت مجالات الاجتهاد والابتكار أمامه.
٧. إهمال حاجات المدعوين: لأن الناس في المساجد ليسوا فقط بحاجة إلى دروس ومواعظ ولكنهم بحاجة حقيقية إلى حضور الاسلام ورأيه في كل قضية يحيونها بوسطية واعتدال.
٨. استبعاد الأنشطة الاجتماعية: لأن الداعية ظن أن دوره فقط ينتهي عند الفراغ من أداء موعظته أو خطبة الجمعة.

٩. عدم ترابط المحتوى الدعوي، وتلك نتيجة طبيعية؛ لأنها صادرة عن غير دراسة ولا استبانات تبين حاجة الناس المعرفية إلى علوم الشريعة، ومن ثم فإن الداعية يمضي على غير هدى يبين له معالم خطته.

خصائص المفهوم الجديد للمنهج:

عرفنا فيما سبق أن المنهج الداعية هو: مجموع الخبرات الدعوية والفكرية والاجتماعية والشرعية التي يصوغها الداعية لجمهور ما داخل المسجد أو المركز الإسلامي وخارجه بقصد استمالتهم لإحياء الدين في جميع مجالات حياتهم، وإصلاحهم طبقاً لأهداف المشروع التجديدي المعتمد وهذا المفهوم الشامل يعطي لمنهج الداعية خصائص ومميزات من أهمها:

١. المنهج الدعوي بمفهومه يعزز الدور التشاركي بين الداعية وغيره من متخصصي المجالات الإنسانية والاجتماعية والاستقصائية باعتباره مجموعة من الخبرات والأنشطة التي تعدّ بأسلوب تشاركيّ تعاونيّ من الجهات التي يعنيها الأمر كافّة، وبشكل يحقّق التوازن والتكامل بين الخبرات وليس مجموعة دروس وخطب.

٢. (العلمية) حيث يستند المنهج الدعوي بمفهومه الحديث إلى رؤية واضحة تراعي الأسلوب العلمي في صياغة برامج التوجيه السلوكي والنفسي، في ضوء توجيهات الإسلام، وما أكّدته العلوم النفسيّة، ونظريّات الاجتماع وعلم النفس؛ وما يناسب منها لكلّ فئة عمريّة، وما أثبتته الدراسات الرصينة؛ لتحقيق أفضل نموّ متكامل نفسي واجتماعي للمدعو ومراعاة الفروق الفرديّة، وتوفير بيئة دعوية تعلّميّة آمنة وجاذبة داخل المسجد وخارجه.

٣. يسعى المنهج الدعوي الحديث إلى ضرورة توظيف الداعية المبتكرات العلميّة لتحقيق أهدافه، ولا سيّما قضايا الإعجاز العلمي في القرآن والسنة والمبتكرات المتعلّقة بتكنولوجيا العرض والتأثير، واستغلال شبكة الاتّصالات الدوليّة للحصول على أحدث ما يستجدّ في مجال العلوم النفسية والفكرية والاجتماعية.

٢. يعمل المنهج الدعوي الحديث على ربط ما هو نظريّ بما هو تطبيقيّ، وعدم الاقتصار على الدروس الوعظية التي تستل حوادث التاريخ من سياقها دون مراعاة الفروق ويربط السنن الشرعية بالسنن الكونية؛ ليعزز في نفوس المدعوين مبدأ العمل والجهد

وترك التواكل والاعتماد على الله، ثم أسبابه في التغيير والإصلاح.

٣. يعمل المنهج الدعوي الحديث على تقديم الإسلام كدين حضاري شامل يقدر قيم الشراكة المجتمعية في مجال المشترك الإنساني حتى مع غير المسلمين في مواجهة أخطار المجتمع كالمخدرات والفقر والدعارة وغير ذلك مما اجتمعت شرائع السماء وقوانين الأرض على رفضه وضرورة محاربته.

٤. يرفع المنهج الجديد من قيمة الداعية ويرفعه إلى درجة (القائد الاجتماعي) وليس فقط إمام المسجد الذي يقتصر دوره على المسجد وإلقاء مواعظه ودروسه.

العوامل التي اقتضت ضرورة تطوير وتحسين مفهوم منهج الدعوة:

١. ما اعترى العالم من تغيّرات ثقافيّة واجتماعيّة ناتجة عن التطوّر العلميّ والتكنولوجيّ، وما ترتّب على ذلك من تغيّرات في القيم والمفاهيم والاتّجاهات والنظرة إلى الحياة والإنسان.

٢. فشل المنهج الدعوي بصورته الحالية في مواجهة دعوات الغلو والتكفير من ناحية، والرد على دعاة التغريب والتمييع من ناحية أخرى.

٣. حاجة المسلمين إلى منهج دعوي يجيب عن كثير من تساؤلاتهم الحياتية بصورة حضارية تراعي مقاصد الدين في الخلق والإنسان بعيدا عن الخطاب الإقصائي المباعد.

٤. التغير الذي طرأ على أهداف الدعوة نتيجة التغيّرات السابقة، وما استتبع ذلك من تغيّر النظرة إلى وظيفة الداعية، وضرورة مواكبتها التطوّرات التي حصلت في ميادين العلوم المختلفة، ولا سيّما ميدان علم النفس والعلوم التربويّة والاجتماعيّة، وتلبيتها حاجات المجتمع إلى القوى البشريّة القادرة على النهوض به، والوفاء بأهدافه.

٥. نتائج البحوث والدراسات التي سلّطت الضوء على نواحي القصور في المنهج التقليديّ للدعوة، وأوصت بتطويره والأخذ بالمفهوم الواسع للمنهج.

٦. طبيعة المنهج الدعوي نفسه، فهو انعكاس للواقع الفكريّ والاجتماعيّ السائد في البيئة والمجتمع؛ وبالتالي فمن الطبيعيّ أن يأخذ المنهج الدعوي التغيّرات الحاصلة في الحسبان، وأن يكون مناسبا لحال المدعوين، ويسعى إلى تحقيق الأهداف المستحدثة في المجتمع نتيجة التحوّلات الثقافيّة والفكريّة، وليس المنهج تابعاً للمجتمع فحسب، بل هو عامل

تغيير وتطوير مستمرّ له، وبالتالي فهو المحرّض والمهيّئ لعمليّة التغيير الاجتماعيّ ؛ بحيث يتيح للمجتمع توظيف المستجدّات العالميّة لصالحه، ولا سيّما في عصر أصبح العالم فيه قرية صغيرة، فالعلاقة بين المنهج والمجتمع علاقة تفاعليّة متبادلة ومستمرّة.

المبحث الثالث

معايير الجودة في الداعية

الدعاة إلى الله هم طليعة صلاح الأمة، ومبتدأ هدايتها، ودليلها إلى طريق الله الذي هو طريق العز والنصر والتمكين، وطريق الفوز في الدنيا والآخرة، غير أنه ينسحب عليه ما ينسحب على جميع عناصر الدعوة من عمومية واتساع؛ لأنه أحد مكوناتها الرئيسة، فالداعية مثلا عند الدكتور عبد الكريم زيدان هو: كل مسلم ومسلمة، فكل بالغ عاقل من الأمة الإسلامية – وهي المكلفة بالدعوة إلى الله – مكلف بهذا الواجب) [١]، وعند الدكتور أبي الفتح البيانوني (وهو القائم بالدعوة، المبلغ للإسلام، المعلم له، الساعي إلى تطبيقه) [٢]، فتعريف الداعية الأول تمت صياغته في ظل الفضاء المفهومي الواسع للدعوة، وفي ظل مفاهيم أيامها الأولى حينما كانت الدعوة منساحة، ومستغرقة، في مؤسسات الأمة العلمية، والتربوية والجهادية، فكانت الدعوة بهذا المفهوم واجبة على كل مسلم؛ لأنها كانت مقترنة لا تنفصل عن الفعاليات العلمية والتربوية والوعظية.

أما التعريف الثاني: فهو تعريف وصفي إنشائي لواجبات الداعية، ولم يحدد من هو وما هي مكوناته، بالإضافة إلى تعددية أدواره وثقلها (القيام بالدعوة، والتبليغ، والتعليم والتطبيق) والتي قد يعجز عن القيام بها جميعا وبصورة ناجحة.

ويمكن تعريف الداعية في ظل كون الدعوة عملية دعوية دقيقة ومنضبطة بأنه **الشخص الذي يخضع لتكوين شرعي ومهاري محدد داخل مؤسسات التكوين الدعوي والفكري بشكل أساسي ودوري** [٣].

(١) أصول الدعوة، عبد الكريم زيدان، ص ٣٠٦.
(٢) المدخل في علم الدعوة، البيانوني، ص ٤٠.
(٣) الدعوة والداعية، رؤية معاصرة، منقذ السقار، من إصدارات رابطة العالم الإسلامي، ص٩.

علاقة جودة الإمام بمجمل العملية الدعوية:

١.الدعاة محور تطوير العملية الدعوية، ويمثلون بجميع مستوياتهم القوى البشرية اللازمة لعملية الدعوة.

٢.نجاح العملية الدعوية مرهون بقدر ما يمتلكه الداعية من كفاءة نوعية، وتخصصية في أداء عمله.

٣.الدعاة قادرون على المساهمة في العملية النهضوية للأمة على قدر نجاحهم في دعوتهم.

٤.ضرورة النظر في برامج تكوين الدعاة في الجامعات والمعاهد بناء على التطور التقني والفكري.

تقتضي معايير الجودة في الداعية عدة أمور:

أولا: التحديد على وجه الدقة من هو الداعية وما هي مؤهلاته ومكوناته العلمية والمهارية والتي تشمل:

المعيار ١: الخصائص النفسية والذاتية.

المعيار٢: الخصائص المعرفية.

المعيار٣: الخصائص الشرعية والفكرية.

المعيار٤: الخصائص المهارية والإبداعية.

ثانيا: ضرورة وضع سلم مهني (تدرج وظيفي) [١] لوظيفة الداعية:

٥. لا شك أن وظيفة الداعية في واقعنا المعاصر وظيفة دقيقة؛ لأنها في الأساس رسالة تجديد للأمة وبعث للإسلام في نفوسها، وهي من أدق وظائف المسلم في المنظومة الاسلامية؛ غير أن كثيرا ممن تصدى لهذه المهمة تجاسر على أدائها، ولم يقدرها قدرها، فصار داعية، دونما أدوات أو مقومات، ففشا الخلط بين الوسائل والمقاصد، وبين الأهداف والمناهج، وانتشرت الفوضى الدعوية بين المنتسبين إلى الدعوة، الأمر تطلب بذل مجهود كبيرة للتفصيل في المرتكزات الأساس لتطوير الخطاب، وتأصيل لقواعده وأصول انطلاقته إلى حيث النجاح والفلاح والإصابة، ولقد تحير معنا الغرب فهو يقول: حددوا

(١) إدارة التنمية البشرية، يزن تميم، ص٢٤.

لنا السلم التراتبي للدعوة، وقولوا لنا: من الداعية؟ وما مكوناته، وما سلمه الوظيفي؟ وما اختصاصات ومتطلبات كل مرتبة؟؛ لأنهم يرون أن الذي يحفظ القرآن ويؤم الناس في المساجد داعية، ويرون مدرس الجامعة داعية أيضا فيتحيرون، فما حدود الأول في الدعوة والفتيا والتعاطي مع الواقع، وما حدود أستاذ الجامعة؟ ولذا فإن من ضروريات معايير الجودة اقتراح سلم مهني لوظيفة الإمام التخصصية يوضع لكل درجة مؤهلات ومتطلبات على سبيل التكوين والخبرات، فعلى سبيل المثال:

١: خبير دعاة.

٢: داعية استشاري.

٣: داعية.

٣: مساعد داعية.

٤: داعية مشارك.

ثالثا: تقسيم الدعاة إلى تخصصات دقيقة (الوصف الوظيفي) [١]:

لقد أصبحت العلوم والمعارف، بل المهن والوظائف تقسم إلى تخصصات دقيقة ومحددة رغبة في زيادة الإتقان وتعزيزا للمهارة والجودة، ومع أن الإسلام ومن خلال سيرة النبي ﷺ دعا إلى التخصص ونبذ التطفل على المهن إذ أمر ﷺ عبد الله بن زيد – صاحب رؤيا الأذان – أن يُلقِي الأذان على بلال؛ لأنه أندى منه صوتًا، كما أنه ﷺ قد رُوِيَ عنه أنه قال: «أفرضُكم زيد»؛ أي: أعلمُكم بالفرائض، وقال ﷺ: «أقرؤكُم أُبَيّ»؛ أي: أحسنُكم قراءةً للقرآن، وقد صحَّ عنه ﷺ أنه أشاد بحسان بن ثابت على أنه أشعر الصحابة، وعلى أن عليًّا أقضَاهم، ومعاذًا أعلمَهم بالحلال والحرام [٢]، وأن خالد بن الوليد سيف الله المسلول، وثبت عنه ﷺ أنه قال: «يؤمُّ القومَ أقرؤهم لكتاب الله..» [٣]، ومع ذلك إلا أن الدعوة تعد أحد المجالات التي لم يعرف التخصص الوظيفي لها طريقا، فجعل الكثير ممن ليس له عمل أو مؤهل يتجاسر

(١) الوصف الوظيفي: العمل الذي يتوقع لموظف معين أن يعمل به واجباته أو واجباتها، إدارة التنمية البشرية، يزن تميم ص٣٠.

(٢) الجامع الكبير، للترمذي، ح: ٣٧٥٢.

(٣) صحيح البخاري، ح: ٦٣٣٨.

عليها ولم يقدرها قدرها فصار داعية، دونما أدوات أو مقومات، ففشا الخلط بين الوسائل والمقاصد، وبين الأهداف والمناهج، وانتشرت الفوضى الدعوية بين المنتسبين إلى الدعوة، فمن يدقق في الحقل الدعوي يجد أن المجالات المعرفية والتطبيقية التي يمارس فيها الداعية دوره قد اتسعت بصورة لا يمكن قصرها على تخصص واحد، فهناك التعريف بالإسلام وهو تخصص بدا يكبر ويتضخم وله مؤسسات كبرى في بعض الدولة العربية والإسلامية، وتخصص الحوار الحضاري والداعية المربي الذي يستغرقه مجال التربية ونظرياته ووسائله وأساليبه، وهناك تخصص الإرشاد الأسري والاجتماعي الذي يعنى فيه الداعية بقضايا السلوك، ونظريات الذات وقيادتها وتخصص رابع وهو تصميم البرامج الدعوية الخاصة ببعض المناطق والتجمعات انطلاقا من خصوصية المكان والمشكلات ولا ننسى تخصص الداعية المدرس الذي يهتم بتدريس العلوم والمعارف في مسجده، ولا يفوتنا المجال الالكتروني الذي أضحى عالما آخر يعيش فيه المسلم بجوار واقعه الجغرافي وأهمية الحوار من خلال برامجه ومجالاته كل ذلك يجعل من الضروري – في مجال الإصلاح الدعوي من خلال منهج الجودة الشاملة – تقسيم الدعاة إلى تخصصات دقيقة منها على سبيل المثال:

(١) داعية معرف بالإسلام.

(٢) داعية حوار حضاري ومقارنة أديان.

(٣) داعية مبرمج دعوي.

(٤) داعية تدريب وتأهيل.

(٥) داعية إرشاد اجتماعي وأسري.

(٦) داعية محاور اليكتروني.

(٧) داعية تقييم وقياس.

الجودة في الوسائل الدعوية:

لم يتفق علماء الدعوة على تعريفات لكثير من المصطلحات المستخدمة في المنظومة الدعوية[1]، ويمكن القول إن الوسائل في الجملة ما يتوصل به إلى تبليغ المشروع الدعوي

(١) من هؤلاء: الدكتور أبو الفتح البيانوني بقوله: (وكثيرا ما شعرت بأهمية تحديد مصطلحات علم الدعوة ودفع هذه التداخلات خلال مناقشة المناهج والخطط الدراسية لقسم الدعوة، حيث كانت تدور =

للإنسان عموما[1]، وهي كثيرة ومتنوعة، ولا يمكن الإحاطة بها في هذا العرض الموجز لمشروع الجودة الدعوية إذ لابد من تصنيفها في مجموعات؛ لتسهل دراستها وفهمها، وقياسها ويمكن وضع أكثر من طريقة لهذا التصنيف؛ كأن تصنف مثلا على أساس الهدف منها، أو على أساس الحاسة التي تتأثر بها مباشرة، أو على أساس نوع الخبرة التي تقدمها، أو على أساس ما تحتاج من أجهزة، أو على أساس طريقة الحصول عليها، أو على أساس طريقة عرضها، أو قد تصنف على ضوء عدد المستفيدين منها، أو مستواهم الفكري والاجتماعي، إلى غير ذلك من التصنيفات التي يخضع تصنيفها إلى رؤية المصنف واعتباراته، وذلك بتفاصيل كثيرة ستوضع بإذن الله تعالى في ورش وثائق الجودة والقياس.

ومن جودة الوسائل الدعوية:

١. أن تتفق مع المبادئ الإسلامية والثقافية والحضارية التي أقرها الإسلام الحنيف.
٢. أن تكون متقنة بحيث تكون مصممة بشكل متقن ومتخصص.
٣. أن تكون مراعية للتطور التقني والتطبيقي ومسايرة له.
٤. أن تكون جاذبة للجمهور ومشوقة للمحتوى الدعوي.
٥. أن تكون واضحة الغرض والهدف.
٦. أن تكون لغتها واضحة، وسهلة، ومختصرة ومفيدة.
٧. أن تكون مناسبة لمستوى المدعوين اللغوي والعلمي والفكري.
٨. أن تساعد على تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب.
٩. أن تساعد الطلاب في فهم الواقع المحيط بهم.

= مناقشات كثيرة من وراء هذا اللبس والغموض)، ثم يقول في موضع آخر: (ولعل من أشد المصطلحات اضطرابا مصطلحات الوسائل والأساليب). انظر كتاب: المدخل في علم الدعوة، وعلل الأمر الدكتور راجح إبراهيم السباتين بأنه يعود إلى أمرين (الأول: عدم وضوح مفاهيم الدّعوة سواءً منهجها أو أساليبها أو وسائلها أو ما يتعلّق بها من مسائل عديدة لدى بعض الكُتّاب والمؤلّفين. ثانياً: تناول الكتابة في موضوعات الدّعوة ومنهجها ومسائلها لدى بعض الكتّاب والمؤلّفين من واقع الحماسة للدّعوة، والكتابة فيها مع عدم التخصّص العلميّ الكافي فيها المبني على الدّراسة التخصّصيّة في علوم الدّعوة ومناهجها). انظر كتاب: منهج الدعوة في القرآن والسنة، إصدارات جامعة طيبة، ص٤٥.

(١) ولأن ثمة التباس بين مفهوم الوسائل والأساليب، اختار الباحث مفهوم الوسائل متضمنا مفهوم الأساليب.

الجودة في أداء الداعية:

ومن أهم معايير الجودة في أداء الداعية:

المجال الأول: مجال التخطيط:

المعيار ١: تصميم البرنامج الدعوي الخاص بمنطقته أو مكانه.

المعيار ٢: التخطيط لأهداف دعوية كبرى تنشد الجودة وليس لمعلومات تفصيلية.

المعيار ٣: تصميم الأنشطة الدعوية والتربوية الملائمة لجمهور دعوته بما يحقق الجودة.

المعيار ٤: تعدد الأنشطة والفعاليات وعدم الاقتصار على الجانب الوعظي والإرشادي.

المجال الثانى: مجال استراتيجيات الدعوة وإدارة المؤسسة الدعوية:

المعيار ١: استخدام استراتيجيات تربوية ودعوية استجابة لحاجات المدعوين في منطقته.

المعيار ٢: استخدام وسائل حديثة للجذب والاستمالة في المسجد أو المؤسسة.

المعيار ٣: إشراك المدعوين فى حل مشكلات المنطقة والتفكير الناقد والإبداعى.

المعيار ٤: استثمار منشآت المسجد في إدارة أنشطة وفعاليات اجتماعية وشبابية.

المعيار ٦: إدارة المسجد بكفاءة والحد من الوقت الفاقد.

المجال الثالث: مجال المادة العلمية:

المعيار ١: التمكن من بنية المادة العلمية وفهم طبيعتها.

المعيار ٢: التمكن من طرق البحث فى المادة العلمية.

المعيار ٣: تمكن المعلم من تكامل مادته العلمية مع المواد الأخرى.

المعيار ٤: القدرة على إنتاج المعرفة.

المجال الرابع: مجال المنظومة الفكرية لدى الداعية:

المعيار ١: قدرته على الإحاطة الفكرية بالرؤى والأطروحات الأخرى

المعيار٢: قدرته على استيعاب الاتجاهات الدعوية الأخرى المتعاملة مع المؤسسة الدعوية

المعيار٣: تمكنه من الردود على الأفكار المتعارضة مع خطته.

المعيار٤: إدراكه ببعض ملكات الرشد الدعوي (فقه المقاصد – الثوابت والمتغيرات – الأولويات).

الخاتمة

الخلاصات والتوصيات:

١. الدعوة: عملية إنسانية منظمةٍ تجمعُ بين الدّاعية والمدعوُّ، تدعو غير المسلم إلى حقيقة الإسلام وتجدده في حياة المسلم بقصدِ الاستمالة وتوجيه الوعي نحو مقصدٍ معين وبالتالي فإنّ معرفةَ طبيعة النّفس الإنسانيّة عموماً، سيُعينُ على فهمِ طبيعة هذه العلاقة، ومن ثمّ يُعين على تحديد المضمون الدعوي.

٢. الدعوة في حق غير المسلمين بلاغ الإسلام على النحو الذي يفهموه؛ أما الدعوة الموجهة للمسلمين فهي: عمل تجديدي إحيائي ينهض بمعاني الدين الدَارِسة على مستوى النفس من خلال التربية، وعلى مستوى الواقع من خلال تجديد القديم.

٣. لعل إفادة المجال التربوي من الجودة في تعزيز القدرة المؤسسية، والفاعلية الأدائية للعملية التعليمية والتربوية، تعد دافعا قويا لمسؤولي الدعوة في العالم لاقتحام مجال الجودة ومحاولة صياغة مواصفات خاصة بمجال الدعوة في كل مجالاته.

٤. سيتم تطبيق المبادئ العامة للجودة الشاملة مع مراعاة خصوصية الدعوة، لا سيما فيما يتعلق بخصوصية المخرج أو خصوصية اختلاف مناهج الفكر الإسلامي المعروفة داخل إطار المدرسة السنية.

٥. يمكن تعريف الجودة في المنظومة الدعوية بأنها: « بناء منظومة متكاملة لمفاهيم الجودة والإتقان وفق معايير التقييم والقياس المعتمدة بقصد الحصول على عملية دعوية صالحة ومتقنة في ضوء ثوابت الدعوة وخصوصيات الهوية الوطنية».

٦. تعتبر الجودة الشاملة – باعتبارها وسيلة أساسية من وسائل انضباط الأداء الدعوي بصورة علمية ومنهجية – إحدى مكونات (البصيرة)، التي يجب أن تكون المنظومة الدعوية ماضية على دربها، قال تعالى: ﴿قُلْ هَٰذِهِۦ سَبِيلِىٓ أَدْعُوٓاْ إِلَى ٱللَّهِ ۚ عَلَىٰ بَصِيرَةٍ أَنَا۠ وَمَنِ ٱتَّبَعَنِى﴾ (يوسف: ١٠٨)، فالبصيرة هي: قوة الإدراك والفطنة والعلم والخبرة.

٧. الجودة في الدعوة تعني: مراجعة معايير ضمان الجودة بصورة مستمرة ودائمة، وهذا عينه مطلب ضروري لاستقامة المنهج، ومطابقته للواقع، نظرا لتغير أحوال المخاطبين والمدعوين.

٨. افتقاد مجال الدعوة إلى الأسلوب العلمي في الإدارة والمتابعة؛ الأمر الذي أدى إلى العفوية، وتشتيت الجهود، وإضاعة الأوقات، وغياب التنظيم، على عكس حقيقة الأمر؛ إذ كان لا يلج إلى فضاء الدعوة إلا النبغاء وأصحاب العقول والحجا.

٩. توقف جهود الدعاة عند أساليب تقليدية، وتكرار التقليدي يذهب روح الإجادة، ولا يدفع إلى التميز، وربما يسأم الداعية والمدعوون وهما ركنان أساسيان من أركان الدعوة إلى الله، والجودة في أبسط معانيها الإتقان الجيد استدعاء لرضا العميل.

١٠. يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل، وثقافة تنظيمية جديدة حيث يصبح الفرد في المؤسسة أو المدرسة مسئولا عنها، وهي من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد في رفع مستوى الأداء وتطويره وزيادة روح التنافس.

١١. حاجة مستوى الأئمة والدعاة إلى تطبيق نظام الجودة في مجال الدعوة، وذلك لضعف الأداء الوظيفي كإمام وخطيب ومدرس، وهذا واضح من التقارير الخاصة بالمتابعة، والتفتيش، والبيانات الخاصة بالأداء الوظيفي، والتي تكشف عن مستوى الأداء، وهذا يبرز مدى الضعف الواسع الذي يشمل قطاعاً مزعجاً من الأئمة والخطباء، ويبرز ضعفاً آخراً في شخصية الإمام أو الداعية يرجع إلى معارفه ومعلوماته، وخصوصاً اللغة العربية.

١٢. من أهداف الجودة الدعوية: وضع منظومة معايير جودة معتمدة لمجالات العملية الدعوية (المؤسسة – الداعية – المحتوى – الوسائل – العاملون – الإجراءات – المتلقون – القياس والتقييم) استرشادا بالمعايير الدولية وبما يتوافق مع ثوابت الإسلام وهوية المجتمعات وإعادة المسجد كما كان – منارة حضارية لمجتمعه – من خلال تعدد مجالاته الإصلاحية، وشمولية رسالته وواقعية معالجته لقضايا محيطه المسلم وغيره.

١٣. لا بد في نظام الجودة أن يكون ثمة نظام تقييم وقياس حتى نستطيع الوقوف على مستوى المنهج.

المصادر والمراجع

١ – القرآن الكريم برواية حفص عن عاصم.

٢ – مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، القاهرة، ٢٠٠٦م.

٣ – الأنصاري، فريد:

http: //www.forsanhaq.com/archive/index.php/t - 335197.html

(من الحركة إلى الدعوة) موقع المجلس العلمي الأعلى بالمملكة المغربية.

٤ – عيد، مفيد، العلاقة بين الفقه والدّعوة.

٥ – المغذوي، عبد الرحيم، الأسس العلمية لمنهج الدّعوة الإسلامية، الرياض.

٦ – البيانوني، محمد، المدخل إلى علم الدّعوة، بيروت، ١٩٩٥م.

٧ – الطحان، محمد،، الدعوة أصولها مذكرة في أصول الدعوة، الرياض، ٢٠٠٨م.

٨ – ابن منظور، لسان العرب، مصر ٢٠٠٨م .

٩ – العظيم آبادي، عون المعبود شرح سنن أبي داود، القاهرة، ٢٠١٣م.

١٠ – أبو الحسين، أحمد، مقاييس اللغة، القاهرة، ١٩٩٧م.

١١ – السقار، منقذ، الدعوة والداعية، رؤية معاصرة، من إصدارات رابطة العالم الإسلامي، مكة، ١٤٤٦هـ.

١٢ – محمد، إسماعيل، فن الخطابة، ومهارات الخطيب، القاهرة، ٢٠٠٣م.

١٣ – زيدان، عبد الكريم، أصول الدعوة، القاهرة، السنة، ١٩٩٥م.

١٤ – الرازي، محمد، مختار الصحاح للرازي، لبنان .

١٥ – جريشة، علي، مناهج الدعوة وأساليبها، دار الوفاء، ١٩٩٨م.

١٦ – السباتين، راجح، منهج الدعوة في القرآن والسنة، إصدارات جامعة طيبة.

١٧ – القعود، سعيد، فقه مقاصد الدعوة، وأثره في حياة الداعية، الرياض، ١٤٣٢هـ.

١٨ – الشحود، علي، المفصل في فقه الدعوة إلى الله، الرياض، ٢٠١١م.

١٩ – مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، القاهرة، ٢٠٠٤م.

٢٠ – الجوهري، إسماعيل، معجم الصحاح للجوهري، القاهرة، ١٩٩٠م.

٢١ – الفيروز آبادي، محمد، القاموس المحيط، لبنان .

٢٢ – الميمان، بدرية، الجودة الشاملة في التعليم، الرياض.
٢٣ – العليمات، صالح، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، القاهرة،٢٠٠٤م.
٢٤ – الزامل، نورة، معايير الجودة في المواقع الدعوية، الرياض.
٢٥ – بكار، عبد الكريم، مقدمات للنهوض بالعمل الدعوي، دمشق، ٢٠٠١ م.
٢٦ – النووي، يحيى، المنهاج في شرح صحيح مسلم، القاهرة.
٢٧ – مجلة المنار (العدد ١، المجلد٢٩).
٢٨ – زمرد، فريدة، مفهوم البصيرة، http://www.arrabita.ma موقع الرابطة المحمدية.
٢٩ – الأصفهاني، راغب، المفردات في غريب القرآن، القاهرة، ٢٠٠٩م.
٣٠ – منظور، محمد، لسان العرب، بيروت، ٢٠١٠م.
٣١ – القحطاني، سعيد، الحكمة في الدعوة، الرياض، ١٤٣٣هـ.
٣٢ – الدويش، محمد، تطوير العلم الشرعي، سلسة كتب الأمة، قطر.
٣٣ – في النقد الذاتي، لبنان، ٢٠٠٥م.
٣٤ – رهان الجودة في الدعوة، موقع التوحيد والإصلاح: http: //alislah.ma
٣٥ – الحارثي، حمود، إتقان العمل الدعوي ضرورة دعوية، الرياض، ١٤٣١هـ.
٣٦ – الريج، محمد، مدخل المعايير في التعليم: من مستجدات تطوير المناهج وتجويد المدرسة، الرياض، ٢٠١٢م، وخصائصها، وأنواعها:
https: //khutabaa.com/scientific_files/197917
٣٧ – استخدام بطاقة الأداء المتوازن في الخطة الاستراتيجية، إصدارات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ٢٠٠٧م.
٣٨ – الفرجاني، عبد الفتاح، واقع استراتيجيات الإصلاح والتطوير، غزة، ٢٠٠٨م.
٣٩ – ثروت، مشهور، استراتيجات التطوير الإداري، القاهرة، ٢٠١٠م.
٤٠ – تميم، يزن، إدارة التنمية البشرية، بيروت، ٢٠٠٢م.