



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية  
International Islamic Charity Organization



المركز العالمي  
لدراسات العمل الخيري  
Global Center  
for Philanthropy Studies

# المتطوعون في المناسبات (Episodic Volunteering)

دراسة عينة من المتطوعين في الكويت والبحرين والسعودية

د. سامر رضوان أبورمان

رئيس فريق الدراسة

2021



# المتطوعون في المناسبات (Episodic Volunteering)

دراسة عيَّنة من المتطوعين في الكويت والبحرين والسعودية

د. سامر رضوان أبورمان

رئيس فريق الدراسة

2021

ISBN: 978-9921-9709-5-1

جميع الحقوق محفوظة للمركز

غير مسموح باستخدام المحتوى أو أي جزء منه بأي صورة من الصور قبل الحصول على إذن خطي من المركز.

لا يتحمل المركز أي مسؤولية من أي نوع عن دقة المحتوى ووجهات النظر والنتائج الواردة في منشوراته أو عن أي أضرار ناتجة عن استخدامها

للتواصل: [research@iico.org](mailto:research@iico.org)

### إدارة المركز

مشرف المركز  
عبد الرحمن عبدالعزيز المطوع

مدير المركز  
د. رضا السيد العشماوي

### فريق إعداد الدراسة

د. سامر رضوان أبو رمان  
رئيس الفريق

### أعضاء الفريق

د. محمود ممدوح محمد  
د. سارة يحيى عبد المحسن

## قائمة المحتويات

13	ملخص تنفيذي
17	القسم الأول: الإجراءات المنهجية
17	مقدمة:
17	1. أهداف الدراسة
17	2. أدوات جمع البيانات
18	3. عينة الدراسة
19	4. طريقة جمع البيانات
19	5. النطاق الزمني للدراسة
19	6. أساليب التحليل والتفسير
20	القسم الثاني: التطوع في المناسبات: بين النظرية والتطبيق
20	مقدمة
20	أولاً: التطوع في المناسبات ... اتجاه جديد في التطوع
21	ثانياً: مفهوم التطوع في المناسبات
21	ثالثاً: المتغيرات التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات
23	1. العوامل الاجتماعية
25	2. العوامل التكنولوجية
27	3. العوامل السياسية
32	4. العوامل الاقتصادية
35	5. انعكاسات التغيرات المجتمعية على المتطوعين في المناسبات
37	6. أثر التطوع في المناسبات على المتطوعين:
39	رابعاً: إدارة المتطوعين في المناسبات لضمان استدامة جهودهم:
40	1. محددات إدارة التطوع في المناسبات
43	2. آليات إدارة البرامج التطوعية في التطوع في المناسبات
47	3. إجراءات إدارة المتطوعين في المناسبات
51	القسم الثالث: نماذج إقليمية ودولية ناجحة في التطوع في المناسبات
51	مقدمة
53	1. برنامج الأعمال التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن بالمملكة العربية السعودية «كُن عوناً»
55	2. برنامج متطوعي كأس العالم لكرة القدم بدولة روسيا «FIFA 2018»
58	3. منصة (متطوعين. إمارات)
60	4. الوكالة الاتحادية الأمريكية للخدمة الوطنية والمجتمعية (CNCS)
64	5. جهود المتطوعين في حملة «فرحة للكويت» لمواجهة جائحة كورونا
65	6. الممارسات الإقليمية والدولية المتميزة في التطوع في المناسبات- الخصائص والتطورات
67	القسم الرابع: التطوع في المناسبات: النتائج الميدانية
67	مقدمة

67	أ. خصائص العينة
72	ب. النتائج الميدانية.
72	<b>أولاً: مجالات ودوافع التطوع</b>
72	1. المجالات التي ركز عليها العمل التطوعي
79	2. دوافع التطوع للمنظمة
80	<b>ثانياً: محددات التطوع:</b>
80	1. التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط بحدث يتم لمرة واحدة
84	2. التطوع لنفس الحدث/المنظمة
84	3. السماع عن العمل التطوعي
85	4. وقت السفر إلى موقع التطوع
85	5. العلاقة بالحدث/المنظمة
86	6. التطوع كفرد أو ضمن مجموعة
88	7. تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية المفضلة ووقت تنفيذها
93	8. تجاوب المنظمة مع الاستفسارات
96	9. نوعية المهمة التطوعية
97	10. طريقة التدريب
98	11. استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي للمساعدة حال وجود استفسارات
100	12. شعور المتطوع خلال العمل التطوعي
105	13. كيفية تقدير المتطوع أثناء العمل التطوعي
105	<b>ثالثاً: التطوع في المناسبات: ممارسات المتطوعين</b>
105	1. مدة المشاركة في العمل التطوعي
106	2. عدد ساعات العمل التطوعي
110	3. أسباب عدم إكمال المهمة المخطط لها
115	4. مدى الارتياح للمهمة التطوعية
116	5. جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية
121	6. التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة
125	7. التقييم العام لتجربة العمل التطوعي
128	8. درجة الرضا عن العمل التطوعي
133	9. تكرار المشاركة مع نفس المنظمة في أحداث تطوعية تتم لمرة واحدة
134	10. إمكانية المشاركة مع منظمة أخرى في حدث تطوعي آخر يتم لمرة واحدة بناءً على التجربة
135	<b>القسم الخامس: أبرز نتائج وتوصيات الدراسة</b>
135	1. أهم نتائج الدراسة النظرية..
138	2. أهم نتائج الدراسة الميدانية..
140	3. توصيات الدراسة....
140	أ. توصيات عامة..

141	ب. توصيات خاصه بالهيئات الخيرية والمؤسسات التطوعية
142	ج. توصيات خاصه بالمتطوعين عينة الدراسة بصفه عامة
143	توصيات المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
145	الملاحق
147	استمارة استطلاع رأي المتطوعين الجدد والمتطوعين في المناسبات
158	قائمة المراجع
158	أ. المراجع العربية
160	ب. المراجع الأجنبية
162	ج. المواقع الإلكترونية

## قائمة الجداول

51	جدول رقم (1): أدوار مكونات المنظمة في إدارة جهود المتطوعين وفق المعيار الكندي
74	جدول رقم (2): مجالات العمل التطوعي حسب الدولة
75	جدول رقم (3): تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب النوع
75	جدول رقم (4): تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب الفئة العمرية
76	جدول رقم (5): تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب الحالة الاجتماعية
76	جدول رقم (6): تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب العمل
77	جدول رقم (7): تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها وفقاً للفئة العمرية
78	جدول رقم (8): تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها وفقاً للحالة الاجتماعية
78	جدول رقم (9): تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها وفقاً للحالة العملية
88	جدول رقم (10): التطوع ضمن فرد أو مجموعة وفقاً للفئة العمرية
89	جدول رقم (11): تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للنوع
90	جدول رقم (12): تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للفئة العمرية
91	جدول رقم (13): تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للحالة الاجتماعية
92	جدول رقم (14): تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للعمل
93	جدول رقم (15): تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً لمستوى الدخل
95	جدول رقم (16): مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً للفئة العمرية
96	جدول رقم (17): مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً للحالة الاجتماعية
96	جدول رقم (18): مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً لمستوى الدخل
99	جدول رقم (19): استعداد الموظفين أو قائدي فريق العمل للمساعدة وفقاً للفئة العمرية
99	جدول رقم (20): استعداد الموظفين أو قائدي فريق العمل للمساعدة وفقاً للحالة الاجتماعية
100	جدول رقم (21): استعداد الموظفين أو قائدي فريق العمل للمساعدة وفقاً لمستوى الدخل
102	جدول رقم (22): شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للفئة العمرية
103	جدول رقم (23): شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للحالة الاجتماعية
104	جدول رقم (24): شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للعمل
107	جدول رقم (25): مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً للفئة العمرية
108	جدول رقم (26): مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً للحالة الاجتماعية
109	جدول رقم (27): مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية
110	جدول رقم (28): مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً لمستوى الدخل
112	جدول رقم (29): عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للفئة العمرية
113	جدول رقم (30): عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للحالة الاجتماعية
113	جدول رقم (31): عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية
114	جدول رقم (32): عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً لمستوى الدخل
115	جدول رقم (33): عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للعمل
117	جدول رقم (34): مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للنوع
118	جدول رقم (35): مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للعمل

119	جدول رقم (36): مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للحالة الاجتماعية
119	جدول رقم (37): مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للفئة العمرية
120	جدول رقم (38): مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً لمستوى الدخل
122	جدول رقم (39): جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للنوع
122	جدول رقم (40): جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للفئة العمرية
123	جدول رقم (41): جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للحالة الاجتماعية
124	جدول رقم (42): جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للعمل
124	جدول رقم (43): جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً لمستوى الدخل
125	جدول رقم (44): التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للنوع
126	جدول رقم (45): التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للفئة العمرية
126	جدول رقم (46): التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للحالة الاجتماعية
127	جدول رقم (47): التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للعمل
127	جدول رقم (48): التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً لمستوى الدخل

## قائمة الأشكال

49	شكل رقم (1): مراحل إدارة المتطوعين
67	شكل رقم (2): توزيع العينة وفقاً للفئة العمرية
68	شكل رقم (3): توزيع العينة وفقاً للنوع
68	شكل رقم (4): توزيع العينة وفقاً للحالة الاجتماعية
69	شكل رقم (5): توزيع العينة وفقاً للانتماء الديني
70	شكل رقم (6): توزيع العينة وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية
70	شكل رقم (7): توزيع العينة وفقاً للمستوى التعليمي
71	شكل رقم (8): توزيع العينة وفقاً للعرق
71	شكل رقم (9): توزيع العينة وفقاً لتوزيع العمل
71	شكل رقم (10): توزيع العينة وفقاً لمستوى الدخل
72	شكل رقم (11): توزيع العينة وفقاً للجنسية
73	شكل رقم (12): المجالات التي يركز عليها المتطوعون
74	شكل رقم (13): تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية خلال عام
77	شكل رقم (14): تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها
79	شكل رقم (15): دوافع التطوع
80	شكل رقم (16): تفضيل المشاركة في الأعمال التطوعية المنتظمة والتي تتم لمرة واحدة
81	شكل رقم (17): التطوع في حدث يتم لمرة واحدة
81	شكل رقم (18): التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً للنوع
82	شكل رقم (19): التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً للفئة العمرية
82	شكل رقم (20): التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً للنوع
83	شكل رقم (21): التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية
83	شكل رقم (22): التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً لمستوى الدخل
84	شكل رقم (23): التطوع لنفس المنظمة
84	شكل رقم (24): المعرفة عن التطوع
85	شكل رقم (25): الوقت المستغرق للسفر إلى مكان التطوع
86	شكل رقم (26): علاقة المتطوعين بالمنظمة
86	شكل رقم (27): التطوع ضمن فرد أو مجموعة
87	شكل رقم (28): التطوع ضمن فرد أو مجموعة وفقاً للنوع
89	شكل رقم (29): تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها
94	شكل رقم (30): مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين
94	شكل رقم (31): مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً للنوع
97	شكل رقم (32): نوعية المهمة التي يتم تكليف المتطوعين بها
97	شكل رقم (33): طريقة التدريب التي يتلقاها المتطوعون
98	شكل رقم (34): استعداد الموظفين أو قائدي فريق العمل للمساعدة

98	شكل رقم (35): استعداد الموظفين أو قائدي فريق العمل للمساعدة وفقاً للنوع
100	شكل رقم (36): شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي
101	شكل رقم (37): شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للنوع
105	شكل رقم (38): شعور المتطوعين بتقدير عملهم التطوعي
105	شكل رقم (39): مدة المشاركة في العمل التطوعي
107	شكل رقم (40): مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً للنوع
110	شكل رقم (41): عدد ساعات العمل التطوعي
111	شكل رقم (42): عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للنوع
116	شكل رقم (43): أسباب عدم إكمال المهمة المخطط لها للمتطوع
116	شكل رقم (44): مدى ارتياح المتطوعين للمهمة المكلفين بها
121	شكل رقم (45): جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية
125	شكل رقم (46): التفكير في التطوع مرة أخرى
128	شكل رقم (47): التقييم العام لتجربة العمل التطوعي
129	شكل رقم (48): درجة الرضا عن تجربة العمل التطوعي
129	شكل رقم (49): فخر المتطوعين بشعورهم أنهم جزء من المجتمع
130	شكل رقم (50): خبرة المتطوعين بتعرفهم على أشخاص جدد
130	شكل رقم (51): رؤية المتطوعين حول الاستفادة من مهاراتهم
131	شكل رقم (52): بحث المتطوعين عن شيء ممتع وبه تحدٍ
131	شكل رقم (53): الخدمات اللوجيستية للمنظمة التي تم التطوع فيها
132	شكل رقم (54): رأي المتطوعين في مستوى التدريب على التطوع للحدث
132	شكل رقم (55): رأي المتطوعين في عملية التواصل مع المنظمين
133	شكل رقم (56): مدى شعور المتطوعين بتقديرهم
134	شكل رقم (57): مدى شعور المتطوعين برغبتهم في التطوع مرة أخرى مع نفس المنظمة في أحداث تتم لمرة واحدة
134	شكل رقم (58): مدى شعور المتطوعين برغبتهم في التطوع مرة أخرى مع منظمات أخرى في أحداث تتم لمرة واحدة

## ملخص تنفيذي

مع تعقد الظروف الحياتية ونمائها بصورة متسارعة؛ نجد تبايناً في قطاع العمل التطوعي ومقاصده ومحدداته بحسب بيئة العمل الداخلية والخارجية له وبحسب العوامل المحيطة به، والتي تؤثر بالتبعية على أنماط وأشكال وصور الخدمات التطوعية المقدّمة من المتطوعين للمجتمع بحسب السياق المجتمعي الذي يمارس فيه، وهي متغيرات أدت لظهور اتجاهات وطرق تطوعية حديثة يقدم المتطوعون من خلالها خبراتهم وخدماتهم للمجتمعات بما يتوافق مع تلك المتغيرات والعوامل المحيطة، مثل: (التطوع في المناسبات Episodic Volunteering والتطوع الجزئي Micro-volunteering والتطوع لمرة واحدة One-Time Volunteer)، وهي الاتجاهات التي تسعى الدراسة الحالية لتسليط الضوء عليها نظراً لحيويتها وحداتها وتلاقيها مع نوعية ممارسيها من المتطوعين؛ كونها تستهدف المتطوعين في المناسبات باستقطابهم واستثمار جهودهم وخبراتهم بصورة مستدامة، عبر آلية لها قدرة على تهيئة المناخ التطوعي بما يتوافق مع المتغيرات والمستجدات والتحديات البيئية، وهو الأمر الذي يتحقق من خلال الإدارة الاستراتيجية للقطاع التطوعي وهيئاته ومنتسبيه بصفة عامة والمتطوعين في المناسبات بصفة خاصة.

واليوم -ولأسباب عديدة- تتزايد حدة التغيرات والاضطرابات والمستجدات والتحديات البيئية التي تواجه عالمنا العربي على كافة الأصعدة والمستويات وفي كافة المجالات، وبصفة خاصة (قطاع العمل التطوعي والخيري ومؤسساته)؛ وعليه أصبحت هناك ضرورة حيوية توجب في هذا القطاع ومؤسساته تبني الفكر الاستراتيجي وانتهاجه، وكذا الإدارة الاستراتيجية، وبناءً على ذلك يتم الاهتمام بصياغة أهداف ورؤى واضحة ومُعَلنة<sup>(1)</sup>.

والدراسة الحالية تسلط الضوء على المتطوعين في المناسبات، من حيث تحليل المتغيرات التي تؤثر عليهم، وإدارتهم؛ لضمان استدامة جهودهم، والتعرض لنماذج إقليمية ودولية رائدة للعمل التطوعي في المناسبات، وإجراءات استقطاب المتطوعين؛ للاستفادة منها في فهم كيفية إدارة التطوع في المناسبات.

ويستند الجانب التطبيقي في الدراسة إلى استمارة خاصة، تم إعدادها من باحثين وأساتذة جامعات من مختلف دول العالم<sup>(2)</sup> ومنهم رئيس فريق الدراسة د. سامر أبو رمان، وقد حصلت

(1) انظر: عبد الشافي محمد أبو الفضل: العمل التطوعي من منظور استراتيجي الرؤية والرسالة والتحليل البيئي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 6.

(2) أسماء المشاركين الدوليين في بناء استمارة المتطوعين في المناسبات

Aya Okada, Bok Gyo Jeong, Chulhee Kang, Chao Zhang, Debbie Haski-Leventhal, Georg von Schnurbein, Henrietta Gronlund, Irina Krasnopolskaya, Jeff Brudney, Jacqueline Butcher, Lucas Meijs, Marta Rey García, Mayrav Ashkenazy, Michal Bar, Naoto Yamauchi, Ram Cnaan, Samir Abu-Rumman, Sara Compion, Sophie Hersberger, Vanessa Mato Santiso.

الدراسة على موافقة مجلس المراجعة المؤسسية لجامعة بنسلفانيا في الولايات المتحدة، وقد تم تنفيذها في 18 دولة، وبناءً على نتائجها تمت بشكل متواز كتابة أبحاث في مجالات محكمة حول موضوع التطوع في المناسبات. وقد تم العمل الميداني خلال الفترة من تاريخ 24 / 2 / 2018 إلى 20 / 7 / 2018، وبلغ حجم العينة (1016) مفردة، موزعة على ثلاث دول هي: المملكة العربية السعودية (448 مفردة)، مملكة البحرين (356 مفردة)، ودولة الكويت (212 مفردة)، كما أنها موزعة بحسب الفئة العمرية، والنوع، والحالة الاجتماعية، والحالة التعليمية، وغيرها.

وقد انقسمت الدراسة إلى خمسة أقسام، تناول القسم الأول الإجراءات المنهجية، ثم القسم الثاني الذي عرض لبعض العوامل الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية وغيرها مما لها تأثير على المتطوعين في المناسبات، أما القسم الثالث فقد عرض لأبرز النماذج والتجارب الإقليمية والدولية الناجحة في التطوع في المناسبات على مستوي: المملكة العربية السعودية، وروسيا، والولايات المتحدة الأمريكية، والإمارات العربية المتحدة، وغيرها من التجارب المميزة، والذي جاء بعنوان «نماذج إقليمية ودولية ناجحة في التطوع في المناسبات»، وفي القسم الرابع تم استعراض النتائج الميدانية المتعلقة بمجالات العمل التي يفضلها المتطوعون في المناسبات، وسلوكهم التطوعي، ومحددات تطوعهم، وممارستهم للعمل التطوعي، وغيرها، أما القسم الخامس فقد عرض لأبرز النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من **النتائج النظرية**، أبرزها: أن المجتمعات العربية تعاني من تغير مؤثر على التركيبة السكانية لها كنتيجة طبيعية لاتساع مداها الجغرافي ومحورتها؛ لذا أصبح العمل التطوعي أكثر الآليات فاعلية في تحقيق قدرٍ من التماسك الاجتماعي فيها عبر دمج كافة الفئات في نسيج واحد، كما أنه من الملاحظ انتشار الهيئات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني في كافة المجتمعات العربية من الناحية الكمية، ومن الناحية الكيفية يتضح تركيزها على قضايا محددة، واقتصار ميادين القطاع التطوعي على العمل الخيري والإحسان، دون اعتبار للأنشطة المعنية بـ: (المشاركة في مناقشة القضايا العامة، والاشتراك في منظمات شبابية أو اتحادات وروابط مهنية أو حزبية) والإسهام من خلالها في خدمة المجتمع، كذلك أوضحت النتائج النظرية أن قطاع العمل التطوعي أصبح أمام تحدٍ جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها بالقدر المواكب للتطور المتسارع في هذا القطاع الحيوي.

أما **النتائج الميدانية**، فقد تبلور أبرزها في أنه: بالنظر إلى المعطيات الديموجرافية؛ فإن أغلبية المشاركين هم ممن تتراوح أعمارهم بين 18 - 34 عامًا، وتبين وجود ترابط بين الحالة الاجتماعية والإقبال على التطوع، كما كان ثلاثة أرباع المشاركين ممن يعتبرون الدين أمرًا مهمًا جدًّا في حياتهم اليومية، وكانت الغالبية ممن يعملون بدوام كامل أو من الطلاب، ومن ذوي الدخل المتوسط.

وعن سبب التطوع؛ أجابت نسبة (24.4%) من المشاركين بأنهم أرادوا تقديم مثال يحتذى به للآخرين (العائلة، الأطفال، الأصدقاء)، تلاهم وبنسبة (17.2%) من أرادوا إظهار المشاركة والتفاعل مع أصحاب الأعمال في المجتمع، بينما هدف (15.0%) إلى التعرف على أشخاص جدد، على حين أراد (14.3%) تحقيق الرضا الروحي، كما تساوت نسبة من أرادوا تحقيق الرضا العاطفي والباحثين عن التسلية أو القيام بعمل إنتاجي بنسبة (9.3%) لكل منهم، وكانت أدنى النسب (4.0%) لمن اقترح عليهم المشاركة من صديق.

وعند سؤال المشاركين عن المدة التي قضاها في التطوع؛ تبين وجود تناسب عكسي بين مدة التطوع ونسبة من قضاها، حيث كان (26.8%) ممن قضا من 1-5 سنوات، تلاهم من قضا من 6-10 سنوات وبنسبة (17.7%)، ثم من قضا من 11-15 سنة وبنسبة (11.0%)، وكانت أدنى النسب (8.3%) لمن أمضوا من 16-20 سنة، وعن عدد ساعات العمل التطوعي؛ أجاب الثلث تقريباً بأنهم أمضوا من 1-4 ساعات، تلاهم من أمضوا من 5-10 ساعات وبنسبة (28.5%)، ثم من أمضوا أكثر من 20 ساعة وبنسبة (24.5%)، وكانت أدنى النسب (4.0%) لمن أمضوا من 16-20 ساعة.

وعند سؤال المشاركين عن تفسيرهم لعدم إكمال المهمة المخطط لها؛ أجابت النسبة الأكبر (18.3%) بأن سبب ذلك كان حاجة عائلاتهم لهم، تلاهم وبنسبة (12.0%) من شعروا بأن الظروف الخارجية جعلت مهمتهم مستحيلة، ثم من فسروا الأمر بأسباب أخرى وبنسبة (8.0%)، ثم وبنسب متقاربة من شعروا بعدم الاستفادة من المهمة المطلوبة، ومن رأوا أنهم وضعوا في مكان غير مناسب، ومن رأوا أن المرشد لم يكن فعالاً، أما عن إمكانية تكرار مشاركتهم لنفس المنظمة التي شاركوا معها في العمل التطوعي إذا كانت ستنفذ أحياناً تطوعية أخرى تتم لمرة واحدة؛ أجاب بـ «نعم بالتأكيد» أكثر من نصف المشاركين، تلاهم وبنسبة (20.5%) من أجابوا بـ «نعم على الأرجح»، ثم من أجابوا «ربما» بنسبة (6.7%)، أما من أجابوا بـ «لا على الأرجح» فبلغت نسبتهم (4.7%)، وكانت أدنى النسب (2.0%) لمن أجابوا بـ «لا بالتأكيد».

وبلور المركز العالمي لدراسات العمل الخيري مجموعة من **التوصيات**؛ التي تتلخص في: تنفيذ دراسات تتبعية واستكشافية حول المتطوعين في المناسبات، والتعرف على رؤيتهم وتصوراتهم وتطلعاتهم نحو ما يأملون رؤيته داخل العمل التطوعي، وكذلك الالتفات إلى الأنشطة الدينية والرياضية والفعاليات وكل ما يقع خارج دائرة الأنشطة الاجتماعية؛ بهدف تطويرها بشكل يجذب المتطوعين، كما أنه من المهم تأهيل منظمي العمل التطوعي والقائمين عليه بشكل أكبر؛ لأنهم يعتبرون واجهة العمل التطوعي في أي مكان، و لضمان المزيد من إقبال المتطوعين على العمل التطوعي الذي هو أحد أضلاع العمل الخيري الرئيسية، ومن المهم اجتياز منظمي العمل التطوعي لدورات تدريبية تأهيلية سواء في العمل التطوعي أو في مهارات الاتصال وغيرها.

وأخيراً الشكر موصول لكافة فريق إعداد الدراسة على جهودهم، من مستشارين وباحثين، ومتطوعين، ونخص د. سامر أبو رمان رئيس فريق الدراسة على جهوده في صياغة استمارة الأسئلة مع الفريق الدولي، والإشراف العام ومراجعة الإطار النظري والعملي، ود. محمود ممدوح محمد لكتابة الجزء النظري والمساهمة في إعداد التوصيات، وأ. سارة يحيى عبد المحسن على مراجعتها العامة وتحرير الدراسة، وأ. صبري الرمحي على مساعدته في البحث، والمحلل الإحصائي د. أحمد عبد الجواد، وأ. محمد الأنصاري المشرف على جمع البيانات في مملكة البحرين، ومؤسسة غدن التي أشرفت على جمع البيانات في المملكة العربية السعودية، وإدارة العمل التطوعي التابعة للهيئة الخيرية الإسلامية العالمية التي قامت بإدارة جمع البيانات من الكويت، ود. محمد علي لمراجعته اللغوية.

## القسم الأول

### الإجراءات المنهجية

#### مقدمة:

يتناول هذا القسم أهداف هذه الدراسة، والإجراءات المنهجية التي أتبعته في إعدادها، سواءً من حيث الأداة المستخدمة في جمع البيانات، وطريقة جمع البيانات، والفترة التي استغرقتها الدراسة، والأساليب التي استخدمت في تحليل النتائج.

#### 1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المتطوعين، والدور الذي يقومون به في إثراء العمل التطوعي وخدمة المجتمع في بعض دول الخليج، مع التركيز على التطوع في المناسبات، وتحديد الآراء والتطلعات من قبل المشاركين فيه؛ وذلك بهدف:

1. التعرف على محددات التطوع في المناسبات وإطاره الفلسفي والتطبيقي.
2. معرفة مصادر معلومات المشاركين حول العمل التطوعي في المناسبات.
3. معرفة نمط العمل التطوعي الذي يفضله المشاركون؛ سواء كان العمل بشكل فردي أم جماعي.
4. معرفة دوافع المشاركة في التطوع في المناسبات لدى المشاركين.
5. تحديد مجالات التطوع في المناسبات والعوامل التي تزيد من دوافع المتطوعين نحوه.

#### 2. أدوات جمع البيانات:

تنقسم أدوات جمع البيانات إلى قسمين: نظري وعملي، وهو ما يتضح تفصيلاً فيما يلي:

##### أ. القسم النظري:

تم الاعتماد على جمع ومراجعة ودراسة الأدبيات المتعلقة بالعمل التطوعي عامة، والتطوع في المناسبات بشكل خاص؛ بهدف التعرف على المفاهيم المتصلة والعوامل المؤثرة في التطوع في المناسبات، ثم إدارته بما يضمن استدامة جهود المتطوعين.

##### ب. القسم العملي:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والغرض الرئيسي منها؛ تم تصميم استمارة ورقية مكونة من عدد (46) سؤالاً، مقسمة على جزئين رئيسيين:

- الجزء الأول: المعلومات الديموجرافية؛ مثل: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، الديانة، أهمية الدين بالنسبة للمستجيب، المجموعة العرقية، المستوى التعليمي، العمل، مستوى الدخل.
- الجزء الثاني: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتتكون من عدد (37) سؤالاً تتعلق بالعمل التطوعي، والذي تناول عدة محاور؛ أولها: استعراض مدى التقييم العام لأنشطة العمل التطوعي والخيري، ثم نستعرض مدى مشاركة المستجيبين في الأنشطة المختلفة، وأهم الأنشطة التي تجذب فئات محددة، ومصادر حصول المشاركين على معلومات حول العمل الخيري والأنشطة التطوعية والجهات المنظمة لها، ثم التعرف على أسباب مشاركة المتطوعين في الأنشطة المختلفة، وأسباب عدم المشاركة أو الإحجام عنها بعد مشاركة سابقة لهم، وكذلك، تحديد نمط العمل التطوعي الذي يفضله المشاركون، والمشاكل والمعوقات التي تواجه المشاركين في العمل التطوعي؛ مثل: قرب أو بعد المسافات، ووقت السفر والانتقال من أجل الالتحاق أو المشاركة بنشاط تطوعي مُجدٍ، وهل يحصل المشاركون على تدريب وتأهيل كافٍ أم لا، وأخيراً؛ التعرف على احتياجات وتطلعات المشاركين في العمل التطوعي أو الراغبين في المشاركة مستقبلاً.

### 3. عينة الدراسة:

تم اتباع أسلوب العينة القصدية المتاحة من المتطوعين مع جهات شريكة، والتي شملت: مؤسسة «غدن» في السعودية، والتي تتعامل مع المتطوعين من مختلف الجهات، ومن البحرين من خلال عدة مؤسسات وأفراد مرتبطين بالمتطوعين في الإشراف والعمل، بالإضافة للهيئة الخيرية الإسلامية العالمية في الكويت والتي ينضوي تحت مظلتها أكثر من 30 فريقاً تطوعياً بما يزيد عن 150 فرداً، وإتاحة المجال لهؤلاء الشركاء في اختيار مفردات العينة في الدراسة، وروعي في اختيار هذه العينة أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل جيد من حيث: النوع، والتوزيع الجغرافي، والفئات العمرية، والعمل، والديانة، وغيرها من المتغيرات الديموغرافية.

وقد بلغ حجم العينة (1016) مفردة، موزعة على ثلاث دول هي: المملكة العربية السعودية (448 مفردة)، مملكة البحرين (356 مفردة)، ودولة الكويت (212 مفردة).

**4. طريقة جمع البيانات:**

تمت عملية جمع بيانات المشاركين من خلال استبانة، تم إرسالها عبر رابط إلكتروني إلى قيادات العمل التطوعي والمشرفين، ومن ثم إرسالها إلى المتطوعين، أو نماذج ورقية قام البعض بتعبئتها ذاتيًا من خلال المقابلات المباشرة وجهاً لوجه (Face to face).

**5. النطاق الزمني لمراحل الدراسة:**

تمتد فترة تنفيذ الدراسة بكافة مراحلها من التخطيط مع الفريق البحثي الدولي وتجهيز استمارات البحث وجمع البيانات والتحليل؛ من تاريخ 17/11/2016 إلى 20/1/2020م، وكانت فترة جمع البيانات للدول الثلاث من فبراير 2017 وحتى يوليو 2018.

**6. أساليب التحليل والتفسير:**

نظرًا للمنهجية التي قامت عليها الدراسة؛ فقد تمّ استخدام طرق التحليل الكيفية والكمية، كما تمّ تفسير النتائج من خلال:

- **التحليل الكمي:** حيث تتضمن استمارة استطلاع الرأي الخاصة بالمتطوعين مجموعة من الأسئلة المغلقة، والتي كانت لها دلالتها الإحصائية في الدراسة، وتم التركيز في عرض البيانات على ما يُسمى بالعيّنة المُرّجّحة Weighted Sample، والتي تركّز على الاستجابات الخاصة بالمتطوعين ممن لديهم إجابات محددة في عدد من الأسئلة، وإرجاء باقي العيّنة إلى نهاية عرض النتائج.
- **التحليل الكيفي:** وذلك من خلال تحليل الاستجابات حول الأسئلة المفتوحة، والتي استطاع المتطوعون من خلالها أن يُفصّحوا عن آرائهم باستفاضة.

## القسم الثاني

### التطوع في المناسبات بين النظرية والتطبيق

#### مقدمة:

يتناول هذا القسم أبرز المتغيرات الاجتماعية، والتكنولوجية، والسياسية، والاقتصادية التي أثرت على عمل المتطوعين في المناسبات، وعلى إدارتهم، فضلاً عن بعض المحددات الخاصة بإدارة المتطوعين في المناسبات، وآليات إدارة البرامج التطوعية، وبعض إجراءات إدارة المتطوعين في المناسبات، وفيما يلي التفاصيل.

#### أولاً: التطوع في المناسبات ... اتجاه جديد في التطوع:

لاحظ نانسي ماكدف (1990)، وهو مستشار في الإدارة التطوعية، زيادةً في الأشخاص الذين يؤدون مهام قصيرة المدة على أساس لمرة واحدة فقط، أو يعملون في مشروع أو مهمة محددة قد تتكرر أو لا تتكرر سنوياً، وإليه ينسب «التطوع في المناسبات» كمفهوم أكاديمي، ومنذ ذلك الوقت؛ جذبت هذه الظاهرة الاهتمام وتم التركيز عليها في مجتمع البحث العلمي.

وظهرت فكرة التطوع في المناسبات نتيجة تعقد سمات الحياة المعاصرة، خصوصاً في العقود الأخيرة، والتي شغلت الناس -في الأغلب- عن تقديم دعم مستمر لبعض القضايا، وجعلتهم غير قادرين على الالتزام طويل الأمد تجاه أي منظمة أو قضية بعينها، فمنهم من يميل لتقديم مساعدات سريعة ومرتبطة بمناسبات بعينها أو بقضايا، هذا النوع من التطوع المحدود يعد جذاباً بشكلٍ خاص بين المهنيين الشباب الذين يهتمون بالمساعدة، ولكنهم غير قادرين على الالتزام بمساعدة مستدامة طويلة الأمد.

في المقابل؛ يؤكد آخرون أن التطوع في المناسبات كان موجوداً دائماً، وما تغير هو التركيز على هذا النوع من التطوع الذي لم يلاحظه أحد من قبل، فالتطوع في المناسبات بنظرهم ليس جديداً، لكن من يقومون بإدارته يعملون على بنائه بوعي أكثر مما كان عليه الحال في الماضي<sup>(1)</sup>.

(1) Ram A. Cnaan, Lucas Meijs, Jeffrey L. Brudney, Sophie Hersberger-Langloh, Aya Okada & Samir Abu-Rumman, "You Thought That This Would Be Easy? Seeking an Understanding of Episodic Volunteering", VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 5/3/2021, p- p: 7 – 8, Available at: <https://link.springer.com/article/10.1007/s112667-00329-021>

## ثانياً: مفهوم التطوع في المناسبات:

عرف ويبر Weber في عام 2002، المتطوعين في المناسبات بأنهم: «الأشخاص الذين يساهمون بوقتهم بشكل متقطع، فقط خلال أوقات خاصة من العام، أو كحدث لمرة واحدة»، كما عرّف كل من كنان Cnaan وهاند Hand في عام 2005 مصطلح التطوع في المناسبات على أنه: «فرد يشارك في فرص تطوعية لمرة واحدة أو قصيرة المدى».

أما مؤسسة الخدمة الوطنية والمجتمعية (2006) فقد عرّفت المتطوعين في المناسبات بأنهم الأشخاص الذين يقدمون أقل من 99 ساعة من الخدمة في السنة، ويشمل هذا المقياس الأشخاص الذين يمنحون ساعتين في الأسبوع على مدار العام، وعلى هذا النحو لا يمكن لهذا المقياس إلا أن يكون بمثابة مؤشر تقريبي وليس مؤشراً جيداً لما هو التطوع في المناسبات، فإذا كان الشخص يخدم ساعتين في الأسبوع كل أسبوع باستثناء أيام العطلات؛ فإن هذا الشخص -على الرغم من أنه يتطوع أقل من 99 ساعة في السنة- هو متطوع تقليدي مستمر وليس متطوعاً موسميّاً، ومع ذلك إذا كان المرء يخدم هذه الساعات الـ 99 في عطلة نهاية أسبوع طويلة واحدة؛ فقد يكون هذا الفرد بالفعل متطوعاً بشكل موسمي.

وعلى الرغم من الاعتراف على نطاق واسع بأن التطوع في المناسبات ظاهرة متنامية؛ إلا أن الأبحاث التجريبية حوله نادرة، وقد قام هايد وآخرون (2014) بمراجعة منهجية لـ 41 من الأدبيات، وخلصوا إلى أن التطوع في المناسبات يرتبط بثلاثة أبعاد: مدة قصيرة، وقلة التكرار، ومهام بسيطة.

ومع تعدد التعريفات؛ يمكن القول إن التطوع في المناسبات هو: « مهمة لمرة واحدة (عادة بضع ساعات) لأداء مهمة غير معقدة أو في وقت ما، وهي في الواقع مهمة محددة للغاية لا تتطلب تدريباً مفصلاً».

على النقيض من ذلك؛ فإن التطوع المستمر هو التزام بمساعدة المنظمة أو القضية لفترة طويلة (عادة أكثر من ستة أشهر)، وهو يعتمد على المهارات، ويقدم الخدمة على أساس منتظم<sup>(1)</sup>.

## ثالثاً: المتغيرات التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات:

في إطار التحولات الجذرية التي يشهدها العالم اليوم؛ لم يكن غريباً أن يحظى القطاع التطوعي باهتمام متنامٍ عالمياً وإقليمياً وعلى كافة الأصعدة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، حيث أخذت إسهامات القطاع التطوعي أشكالاً متعددة في كافة الميادين ومجالات الحياة الإنسانية بحسب كل مجتمع ودرجة تطوره، وبحسب طبيعة العلاقات المتكاملة وظيفياً

(1) Ibid, p – 8 - 12.

بين قطاعاته المختلفة<sup>(1)</sup>؛ الأمر الذي جعل من العمل الخيري التطوعي واحدًا من أهم القضايا المعاصرة التي تشغل بال المخططين ومتخذي القرار في المجتمعات بصفة عامة لما له من دور رئيسي في تحقيق التنمية الشاملة؛ لذلك اتخذ العمل التطوعي في الوقت الراهن أشكالاً وميادين مختلفة تشمل كل مجالات الحياة<sup>(2)</sup>؛ وهو الأمر الذي أُنثر بشكلٍ جوهري في أنماط التطوع والمتطوعين، وطرق وأساليب تقديم خدماتهم وخبراتهم التطوعية لمجتمعاتهم.

حيث إن عالمنا وفكرنا في تغيير مستمر؛ وعليه فإن إعادة تقييم طموحات الأفراد، والتقدم التكنولوجي، ومستوى التعليم، والتغيرات المستمرة للسياسات الاقتصادية والاجتماعية بما في ذلك النظام الأسري، والوظيفي، والبيئية، والاتصالات، والاقتصاد، والتحويلات الكبيرة في القيم والأدوار؛ أفرزت تغييرات كبيرة للغاية، وتم استحداث نُظم جديدة أثَّرت على المتطوعين من الشباب والنساء والرجال<sup>(3)</sup>، فيجب علينا إعادة تحليل تلك التغييرات من حيث ارتباطها بالتطوع والمتطوعين؛ بهدف تصحيح المفاهيم المغلوطة في القطاع التطوعي وهيئاته ومنتسبيه، واستكشاف الأدوار المبتكرة التي يقوم بها المتطوعون في المناسبات.

لذا سيتم الاعتماد في التحليل التالي على أهم العوامل التي قد تتسبب في إحداث تغييرات مؤثرة في قطاع التطوع والمتطوعين في المناسبات في البيئة العربية، وذلك باستخدام أسلوب التحليل البيئي للعوامل الخارجية المؤثرة في قطاع التطوع عامة والمتطوعين بصفة خاصة من خلال نموذج «بيستPEST» للتحليل بأبعاده الأربعة: (عوامل اجتماعية Social، عوامل تكنولوجية Technological، عوامل سياسية Political، عوامل اقتصادية Economical)، حيث يتضمن التحليل البيئي التعرف على الفرص المتاحة Opportunities، والتهديدات المحتملة<sup>(4)</sup> Threats، وهو الأمر الذي يسهم بموضوعية في تحقيق فهم أكبر لدوافع وسلوكيات المتطوعين في المناسبات، ومن ثم القدرة على إدارة هذا المورد البشري المهم؛ بهدف استقطابهم، وضمان استدامة جهودهم؛ وذلك على النحو الآتي:

(1) أحمد يوسف بشير، القطاع التطوعي وإسهاماته في تحقيق أهداف التخطيط الاجتماعي بالمحليات، 2001، المؤتمر العلمي الرابع عشر، الخدمة الاجتماعية بين الجهود التطوعية والاحتراف المهني، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، الفترة 28-29 مارس، القاهرة، ص95.

(2) نادر عبد الرزاق يلي، مستقبل العمل الخيري التطوعي في منطقة الخليج العربي الواقع والمأمول 2011، مجلة كلية الآداب، جامعة الزقازيق، مصر، العدد 58، ص384.

(3) جوي نوبل وآخرون، الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي 2010، ص22.

(4) Wannarat Wattananimitkul (2002): An Analysis of University Mission Statement: A Case Study of Two Private Universities in Thailand. Ph.D Dissertation, Unpublished, the Graduate Faculty, Oklahoma State University, p. 19.

## 1. العوامل الاجتماعية التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات:

أصبح العمل التطوعي ثقافة لدى المجتمع؛ يتخذها كوسيلة للإصلاح، وتعديل كثير من السلبيات بالجهود الذاتية خصوصاً في المجتمعات الغربية، إذ كان آلية فعالة في انتشار تلك المجتمعات من عثراتها ونكباتها في العقود الماضية، وأداة لحل كثير من المشكلات الاجتماعية التي تعاني منها؛ والمتمثلة في: التنوع، والتعدد، والتباين في الرؤى، والثقافة، والاعتقاد، وقد نجحت الجهود التطوعية في دمج كل الفئات في نسيج واحد متماسك<sup>(1)</sup>، لذلك فإن التعرف على العوامل الاجتماعية قد تتسبب في إحداث تغييرات مؤثرة في قطاع التطوع والمتطوعين في المناسبات في البيئة العربية، ومن ثم القدرة على فهم الأوضاع التي يعمل فيها المتطوعون، والأدوار التي يقومون بها وفق محدداتها الاجتماعية.

فمن أبرز تلك العوامل الاجتماعية المؤثرة على قطاع التطوع والمتطوعين؛ التغير في التركيبة السكانية في الوطن العربي، ففي الوقت الذي تعاني فيه دول المغرب العربي من تدفق المهاجرين من الدول الأفريقية ولاجئي النزاعات المسلحة بالقارة السمراء؛ نجد أن دول المشرق العربي تعاني من تضخم أعداد العمالة الوافدة، وأكثرها دول مجلس التعاون الخليجي، والتي يفوق -أحياناً- عدد الوافدين فيها أكثر من نصف عدد السكان، وهذا بلا شك له أثر كبير في تعميق المشكلات الداخلية؛ مثل: تفاقم البطالة، وحوادث ذوبان تدريجي للهوية الثقافية، والعادات والتقاليد؛ مما يسبب هزة في التكوين السكاني، وتزايد الخلل في التركيبة السكانية<sup>(2)</sup>، وهو الأمر الذي قد يسهم في زيادة عدد المتطوعين في المناسبات، حيث يزداد في تلك الحالة عدد الأفراد الذين يتطوعون لفترات أقصر؛ كنتيجة طبيعية لزيادة التطوع في المناسبات لمشروعات أو برامج تطوعية قائمة أو موسمية، وتقديم الأفراد لخدماتهم التطوعية في مجتمعات غير مجتمعهم؛ بهدف إحداث توازن بين مستوى المعيشة وبين العمل التطوعي المقدم<sup>(3)</sup>.

كما يترتب على هذا التغير في التركيبة السكانية أيضاً؛ تغير في أنماط التفكير في الأجيال المعاصرة، وتختلف اختلافاً جوهرياً، كون أولويات الفكر الجمعي تغيرت وتبدلت؛ مما

(1) محمود ممدوح محمد، استراتيجية مقترحة لإدارة العمل التطوعي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية، 2018، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة بني سويف، مصر، ص 142، 141.

(2) منشئ الوادي الشمري، خلل التركيبة السكانية في دول الخليج العربية 2018، الإشكاليات والطول، مجلة آراء حول الخليج، جدة.

تمت الزيارة في 2018/8/12، متاح على:

<https://cutt.us/X2hfr>

(3) جوي نوبل وآخرون، الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي، 2010، مرجع سابق، ص 34.

جعل العقلية التطوعية تتأثر فكريًا بتغيرات سلوكية وفكرية في محفزات ودوافع الإقبال على الأنشطة التطوعية؛ وترتب عليها نمطٌ جديدٌ لطبائع السلوك والفكر الاجتماعيين.

فمن المسلّم به أن العمل التطوعي ممارسة إنسانية عرفتھا المجتمعات منذ القدم؛ لأنه ينطلق من إنسانية الإنسان، وهو الدافع الرئيس في أيّ عمل تطوعي؛ لأنه ينبع من ذات الإنسان بدافع اختياري، وبحوافز دينية، أو اجتماعية، أو ثقافية، أو اقتصادية، أو حتى دعائية، من دون أيّ إلزام عليه؛ في حين أن الأعمال التي تُنجز بعنوان الواجب لا تُعدّ أعمالاً تطوعية؛ لأن الأعمال التطوعية هي التي تكون بدافع إنساني واختياري، وعليه نجد أن هناك عقبات تحول دون فاعلية المتطوع في العمل التطوعي، ومن أهمها: ازدواجية الرؤية الموجهة للعمل التطوعي ما بين المنظور الإسلامي والمنظور الغربي<sup>(1)</sup>، حيث تختلف الدوافع بحسب المكون الثقافي والاجتماعي والاقتصادي للمتطوعين في المناسبات، والتي -وإن تباينت- إلا أن أغلب الأدبيات والدراسات قد قامت بتحديدھا على النحو الآتي<sup>(2)</sup>:

- أ. **الدوافع الذاتية:** التي تعكس اهتمامات الأفراد واحتياجاتهم؛ لتتحول من الفردية والمصلحة الخاصة إلى المصلحة العامة، والرغبة في مواجهة مشكلات المجتمع، واكتساب خبرة نحو تحقيق الأهداف الذاتية.
- ب. **المساعدة المتبادلة:** والتي يسعى بعض الناس فيها إلى المبادرة لأداء العمل التطوعي من خلال الحاجة إلى المساعدة المتبادلة في وقت العوز، وإتاحة الفرصة لذوي الخبرة للتعامل مع المشكلة ومساعدة الآخرين.
- ج. **الدوافع الدينية والأخلاقية:** وتتمثل في التطوع والتضحية لتقديم الخدمات للآخرين بناءً على المبادئ الأخلاقية كالعدل، والرحمة.
- د. **الدوافع الاقتصادية:** وتتمثل في الرغبة في اكتساب المهارات أو القدرات على أداء مهام جديدة، أو محاولة المتطوع لتوفير المال من خلال العمل المشترك الذي يقوم على التعاون لتحقيق مشروعات هادفة.
- هـ. **الدوافع الشخصية:** والتي ترجع لشعور الفرد بأنه مدين للمجتمع؛ وبذلك فإن عمله التطوعي يكون بمثابة رد لهذا الجميل.

(1) إبراهيم البيومي غانم، مقاصد العمل الخيري والأصول الإسلامية للمشاركة المجتمعية، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، 2010، ص 62.

(2) ماهر أبو المعاطي علي، الخدمة الاجتماعية بين التطوع والاحتراف المهني، ورقة عمل، المؤتمر العلمي الرابع عشر: الخدمة الاجتماعية بين التطوع والاحتراف المهني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة طوان، 2001، الفترة 28-29 مارس، ص 137.

و. **شغل أوقات الفراغ:** وذلك بصورة إيجابية تعود بالنفع على الفرد وعلى مؤسسات المجتمع في نفس الوقت، وإشباع الحاجة بتكوين واكتساب صداقات متنوعة، أو مكانة اجتماعية في المجتمع، أو إشباع الحاجة بممارسة بعض الأعمال التي تتفق مع ميول المتطوع ورغباته ولا يجد في القطاع الرسمي متسعاً لتحقيقها.

وهي دوافع يجب دراستها بدقة للمتطوعين في المناسبات عند التخطيط لاستقطابهم ودمجهم في برامج وأنشطة التطوع المستدامة، وعند التخطيط لأية أنشطة تطوعية مؤقتة أو موسمية، حيث نجد أن من الدوافع الأكثر جذباً للمتطوعين في المناسبات هو حاجة بعض منهم لاكتساب خبرة ومهارة العمل -وهم غالباً من الطلاب أو حديثي التخرج- مما يؤدي إلى زيادة كمية في التطوع في المناسبات<sup>(1)</sup>؛ مما يعني تزايد عدد المتطوعين في المناسبات في صور وأشكال عدة، وأنماط مستحدثة؛ كنتيجة طبيعية لتلك الزيادة الكمية، يترتب عليها نمو كيفي في طرق وأساليب التطوع، وخصوصاً في التطوع في المناسبات؛ مما يتطلب تنويع استراتيجيات التعامل معهم، وحثية إدارتهم بالكيفية التي تضمن فاعلية إسهاماتهم التطوعية بما يضمن تحقيق الأهداف المحددة من المبادرة أو البرنامج التطوعي.

## 2. العوامل التكنولوجية التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات:

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في جميع نواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامية التي عرفها المجال التكنولوجي، خصوصاً تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو بما أصبح يُعرف بتكنولوجيا المعلومات ونمو قطاع الاتصالات؛ حيث شهد هذا القطاع في فترة قصيرة تحولاً حاسماً بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها، وأصبح يشكل البنية التحتية لما يُعرف بـ (اقتصاد المعرفة)، والذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في أقصر وقت وبأقل تكاليف، ونظراً للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى إسهامه في جميع القطاعات في ظل استخدام الأتمتة الصناعية، والهاتف النقال، والإنترنت؛ كل هذا وضع قطاع العمل التطوعي أمام تحدٍّ جديد، يتمثل في امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوظيفها بالقدر المواكب للتطور المتسارع في هذا القطاع.

ومن أبرز تلك التغييرات التكنولوجية المؤثرة على قطاع التطوع والمتطوعين؛ ظهور شبكة المعلومات الدولية «الإنترنت»، حيث شكلت في عالمنا المعاصر حدثاً عالمياً لفت أنظار

(1) جوي نوبل وآخرون، الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي، 2010، مرجع سابق، ص 33.

الجميع، وأخذ يغزو كل مناحي الحياة؛ مما ساعد على إحداث تغييرات جذرية في أوجه الحياة المختلفة في زمن قياسي، وحدثت طفرة معلوماتية لم يسبق لها مثيل، كان لها عظيم الأثر على قطاع التطوع بشكل عام، وعلى اتجاهات المتطوعين بشكل خاص، حيث أصبح الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من حياة أي مجتمع يسعى للنمو والتقدم، ومن أهم خصائصه التي ميزته وجعلته أكثر تأثيراً وحيوية في حياة المتطوعين ما يلي<sup>(1)</sup>:

- أ. **الاندماج**: حيث أحدث الإنترنت نوعاً من الشمول والاندماج بين جميع الوسائل؛ مثل: (التلفزيون، الإذاعة، الصحف، المجلات، الكتب... إلخ)، فضلاً عن أنه يجمع بين الكلمة المكتوبة، والصوت، والصورة، والفيديو، وبين التربية، والتعليم، والتثقيف، والترفيه.
- ب. **الانتشار**: فقد بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في العالم في 2012م نحو 2.5 مليار شخص، وفي الشرق الأوسط وصل عدد المستخدمين إلى 90 مليون شخص تقريباً.
- ج. **التفاعلية**: فأغلب وسائل الإعلام الأخرى؛ يُعد دور المشاهد أو المتلقي فيها سلبياً، أما الإنترنت فمستخدمه نشط يشارك برأيه ومعلوماته في أي وقت وبأي طريقة يريد، ويحاور، ويناقش، وينشئ العلاقات مع الآخرين في أي مكان حول العالم وهو في مكانه.

- د. **سهولة الاتصال والنقل والتخزين**: حيث أصبح البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي؛ من أفضل الوسائل التي تتصل عن طريقها بالآخرين، وترسل ما تحتاجه في ثوان معدودة، وتستطيع أن تخزن كل ما تحتاجه من معلومات على هذه الشبكة، وتقوم بتنزيل هذه المعلومات في أي مكان تذهب إليه.

فالتطوع عن طريق الإنترنت يتميز بالسرعة والسهولة، والأهم من ذلك بالفاعلية؛ حيث يقوم بدور حيوي ومهم في عملية تنظيم عمليات وبرامج التطوع، وتوجيه المتطوعين بأقل تكلفة، وفي زمن قياسي، وقيادة عمليات التنسيق بين المتطوعين الحاليين والمحتملين مع الهيئات التطوعية الإقليمية والدولية؛ مما يساهم بفاعلية في استقطاب المتطوعين في المناسبات ببرامج تلك الهيئات والمؤسسات بحسب الحاجة في التطوع في المناسبات.

فالإنترنت أحدث ثورة في تكنولوجيا المعلومات، أثّرت بشكل مباشر في تنوع الأنشطة التطوعية من خلاله؛ مما دفع مديري برامج العمل التطوعي إلى الاعتماد على الحاسب الآلي كأحد أهم أدواتهم التي يستخدمونها في عملهم التطوعي، بهدف زيادة التواصل

(1) ديانا أيمن راشد، **أثر العولمة على مواطني الضفة الغربية**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية بنابلس، فلسطين، 2012، ص 64.

الاجتماعي من خلال التكنولوجيا، وأصبحت الهيئات التطوعية أكثر ابتكارية في جذب المتطوعين الحاليين والمحتملين<sup>(1)</sup>.

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ يُعد أحد الجوانب الأساسية لتفعيل تنفيذ برامج العمل التطوعي، حيث يمنح استخدامها فرصًا كبيرة لمؤسسات العمل التطوعي للتغلب على الكثير من المشكلات التي تتعلق بمجالات العمل داخلها؛ مثل: تعدد وتنوع الخدمات التي تقدمها، وتنوع الأفراد المستهدفين، وزيادة كمّ المعلومات والبيانات المطلوبة لها ومنها، وضيق الوقت... إلخ، تلك الجوانب والمشكلات التي بالتغلب عليها؛ يمكن الانطلاق نحو تحقيق مستوى عمل وأداء متطور وريادي داخل مؤسسات العمل التطوعي<sup>(2)</sup>.

### 3. العوامل السياسية التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات:

يُعد التطوع المجتمعي عمومًا؛ بوابة لاستقطاب المواطنين-وخصوصًا فئة الشباب- إلى العمل السياسي، والاهتمام بالشأن العام، إلا أن هذه القاعدة في العالم العربي تسير على غير هذا الخط القائم على التأثير والتأثير؛ فالشباب العربي أقل إقبالاً على التطوع مقارنة بنظرائه في باقي بلدان العالم، وفي المقابل يُعد هو الأكثر مشاركة في الحياة السياسية<sup>(3)</sup>؛ وهو الأمر الذي يتطلب إعادة نظر، ودراسة مفاهيم قطاع التطوع، ومحدداته، ومجالاته الكلية، والتي يتحدد على أساسها نسبة المشاركة التطوعية في المجتمعات العربية إذا ما قورنت بمثيلاتها على الصعيد الدولي، ومن الممكن -إذا ما رُصدت وفق معايير ومقاييس ومفاهيم موضوعية ودولية- أن تبدد الصورة القائمة، والمتمثلة في محدودية مشاركة الشعوب العربية في الجهود التطوعية العامة- وخصوصًا الشباب- نظرًا لما تموج به المنطقة من أحداث سياسية؛ جعلت من المشاركة السياسية التطوعية في الحياة العامة أمرًا حتميًا، وسمة من سمات الحياة اليومية لأبناء تلك المجتمعات.

فمن أكثر القضايا تعقيدًا في القطاع التطوعي؛ حدوث خلط مفاهيمي عن التطوع، نظرًا لتعدد المجالات واتساعها، وتنوع صور الخدمات التي يقدمها المتطوعون، ومع تعدد المفاهيم؛ إلا أن هناك ثلاثة مفاهيم متفق عليها في القطاع التطوعي وهي<sup>(4)</sup>:

- **التطوع volunteering**: وهو الأكثر استخدامًا لوصف عمل المتطوعين، ويشير إلى أداء المهام التطوعية؛ سواء من خلال منظمة، أو بشكل غير رسمي.

(1) تانيا حداد، التطوع المجتمعي أم النشاط السياسي أيهما يفضي إلى الآخر، المركز الإقليمي للدراسات الاستراتيجية بالقاهرة، مجلة العرب 2015، العدد 38 - 10003، تمت الزيارة في 2018/8/15.

<https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/alarabuk.prod/pdf08-10/08/2015//p1000.pdf#page=7>

- **التطوعية volunteerism**: ويستخدم لوصف كل ما يتعلق بتسهيل التطوع وجعله ممكناً، بمعنى آخر: إدارة كافة عمليات التطوع والمتطوعين؛ سواء بالتخطيط، أو التنظيم، والتدريب، والتوجيه، والتنسيق، والمتابعة.
- **الطوعية voluntarism**: وهو مفهوم عام يشير إلى أي نشاط أو فعالية يتم عملها في مجتمعاتنا من منطلق طوعي بحت.

فالعامل التطوعي وُجد عند كل المجتمعات البشرية، وينتشر الآن انتشاراً واسعاً في المجتمعات الحاضرة، ويختلف تعريفه باختلاف المجتمعات، ودرجة تقدّمها، وحضارتها، ومفاهيمها، ودرجة انتشاره في تلك المجتمعات، ومستوى تطوره، ووسائله، وطرق تنظيمه، والإسهام في احتواء الإشكالية المتسببة في ظهور نسب تطوع المجتمعات العربية بشكل متدنٍّ -إذا ما قورنت بالمجتمعات الدولية- وجب توحيد المصطلحات، والتطرق لمجالات عمله إقليمياً ودولياً، بحيث تكون المقارنة عادلة، وخصوصاً إذا ما أُدمجت مشاركة الشعوب العربية في المجال السياسي التطوعي، خصوصاً في المناسبات والفعاليات السياسية.

حيث ما زالت النظرة قاصرة في كثير من ميادين القطاع التطوعي على العمل الخيري والإحسان في مجتمعاتنا العربية؛ وهو الأمر الذي قد يقوّض من نسب المشاركة التطوعية من الناحية الكمية، ويتسبب في الفجوة الحادثة؛ كون العمل التطوعي يتخطى تلك الحدود، وقد أدنى التقدم والتطور في المجتمعات إلى تعدد مجالات العمل التطوعي، والتي يمكن تقسيم مجالاتها بحسب ما يلي<sup>(1)</sup>:

أ. **تقسيم مجالات العمل التطوعي من حيث نوع العمل**: والمتمثل في عدد من الأنشطة على النحو الآتي:

- **الأنشطة الاقتصادية**: وهي المعنية بإشراك أعضاء المجتمع الاقتصادي والصناعي في دعم مجتمعاتهم بما يتفق مع خبراتهم ووقتهم، في المجالات الاقتصادية والصناعية التي تواجه احتياجات لا تستوعبها الجهود الحكومية.

(1) محمد ابراهيم الأبيعي، العمل التطوعي في المجالات الأمنية نماذج وتطبيقات، أوراق عمل، مؤتمر العمل التطوعي والأمن في الوطن العربي الأمن مسئولية الجميع، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2000، الفترة 27-25 سبتمبر. تمت الزيارة في 2018/8/18

<http://nauss.edu.sa/Ar/CollegesAndCenters/ResearchesCenter/centeractivities/Conferences/ast-2509200/Pages/Articles.aspx>

• **الأنشطة الاجتماعية:** وهي المعنية بمشاركة أفراد وجماعات وتنظيمات تلك المجتمعات؛ بالإسهام الإيجابي في الحياة العامة من منطلق مضامين المشاركة المجتمعية التي تؤكد الاستفادة من الدعم المجتمعي في العمليات التنموية بها.

• **الأنشطة السياسية:** وهي المعنية بالمشاركة في مناقشة القضايا العامة، ووضع السياسات والاستراتيجيات المجتمعية التي تُناقش تحت مظلة مجالس منتخبة من قبل أفراد المجتمع وجماعته طوعاً؛ باعتبارهم مواطنين لهم الحق في إثراء التجربة السياسية لبلدانهم، والتأكيد على مبادئها ومضامينها؛ لبلوغ الغايات والأهداف المرجوة.

ب. **تقسيم مجالات العمل التطوعي من حيث مستوى العمل:** والمتمثل في عدد من الأنماط على النحو الآتي:

• **النمط الأول:** وفيه تسهم الجهود التطوعية إسهاماً ثانوياً مع الجهود الرسمية، وهذا يعني أن التأكيد يكون على الجهود الرسمية، ويفسح المجال للمشاركة الشعبية؛ بما يضمن عدم المساس بالأهداف الأساسية، وعدم التدخل في الخطط الرسمية.

• **النمط الثاني:** وفيه تكون الجهود التطوعية متفاعلة مع الجهود الرسمية في تحقيق التنمية الاجتماعية، وبشكل يتناسب مع أنشطة هذه المؤسسات؛ بما يتفق مع جهودها وأهدافها.

• **النمط الثالث:** وهو النمط الذي يركز على المشاركة الشعبية، والجهود التطوعية، في تحقيق التنمية الاجتماعية، ولا تلعب الجهود الرسمية إلا دوراً محدوداً، وخصوصاً في التنظيم والتنسيق، أو في التمويل والمتابعة.

ج. **تقسيم العمل التطوعي من حيث أنساق العمل:** والمتمثل في أشكال الخدمات المقدمة على النحو الآتي:

• **خدمات مباشرة:** وفيها يقوم المتطوع بتقديم خدمة مباشرة للجمهور المستهدف، كالتطوع لمساعدة المرضى في المستشفيات، أو دور المسنين، أو دور الرعاية، أو دور الأحداث، أو الإسهام في حملات محو الأمية، أو جمع التبرعات للأيتام وغيرها.

• **خدمات غير مباشرة:** وفيها يقوم المتطوع بتقديم خدمات غير مباشرة للمجتمع، من خلال الاشتراك في جمعيات أهلية، ومنظمات شبابية، أو اتحادات وروابط مهنية، أو حزبية، والإسهام من خلالها في خدمة المجتمع.

وبتحليل تقسيمات ومجالات العمل التطوعي السابقة؛ يتضح أن المشاركة السياسية تُعد مقومًا أساسيًا، ومبدأً من مبادئ العمل التطوعي، بل ورافدًا أساسيًا من روافد المتطوعين في المناسبات؛ نظرًا لما تموج به المنطقة العربية من أحداث سياسية تشغل بال كثير من فئاته، من خلال إثارته الدوافع الشخصية المتعلقة بالرغبة في التميز، والدافعية للاستقلال، وتحمل المسؤولية، وتتضمن مجموعة الدوافع المتعلقة بتحقيق الاستقلال الذاتي، والرغبة في تحمل المسؤولية المجتمعية، والتدين، والدافع للانتماء، وتحقيق المكانة الاجتماعية، وأخيرًا الدافع للمجارات الاجتماعية، والمنافسة<sup>(1)</sup>؛ وهو ما أسهم في تدفق متطوعين جدد وموسمين نشطاء في الفعاليات والمواسم السياسية في البلدان العربية.

فبالنظر إلى مفهوم المشاركة السياسية؛ يتضح أن جوهره نشاط تطوعي، حيث يُعرف بأنه: أي عمل تطوعي من جانب المواطن؛ بهدف التأثير على المستوى المحلي أو الوطني أو القومي، وأنه: الجهود التطوعية المنظمة التي تتصل بعمليات اختيار القيادات السياسية، وصنع السياسات، ووضع الخطط، وتنفيذ البرامج والمشروعات؛ سواء على المستوى الخدمي أم على المستوى الإنتاجي، وكذلك على المستوى المحلي أو المستوى القومي، وأنه: أنشطة طوعية؛ يؤدي من خلالها الفرد دورًا مهمًا وإيجابيًا في الحياة السياسية والمجتمعية<sup>(2)</sup>.

وعلى ذلك؛ يتضح أن المشاركة السياسية هي نشاط تطوعي خالص، وليست مجرد اتجاه أو اعتقاد يقوم به الأفراد بالانضمام بصفة نظامية إلى هيئات، والمنافسة على دور/ وظيفة تطوعية عامة، والترشح للانتخابات، والمشاركة في التصويت، والمشاركة في المسيرات، والمظاهرات، والاعتصامات، وحملات المقاطعة؛ وهو الأمر الذي يوسع من دائرة التطوع واتجاهات المتطوعين في المناسبات في المواسم والفعاليات، ويجعلهم مشاركين رئيسيين في قطاع التطوع -إذا ما تم حصره وقياسه- ويجعل من مشاركتهم السياسية خدمات تطوعية مقدمة لمجتمعاتهم العربية.

حيث إن نشوء قضايا جديدة أو تجديد أخرى قديمة؛ تتمثل في: (حقوق الإنسان، وسوء استخدام البيئة، والعوامل الاقتصادية... إلخ)؛ يؤدي إلى زيادة عدد الأفراد المتطوعين بهدف الدعوة، والحشد للإصلاح والتغيير في المواقف، ومساندة المجتمع، والخدمات

(1) خالد محمود عبد الوهاب، بعض الدوافع النفسية والاجتماعية المحركة لسلوك نشطاء العمل التطوعي دراسة مقارنة، المؤتمر العلمي التاسع بعنوان: العلوم الإنسانية وتفعيل مؤسسات العمل التطوعي، كلية الآداب، جامعة بني سويف، 2013، الفترة من 9-10 أبريل، ج 1، ص 59.

العامة<sup>(1)</sup>، فعادةً من يقوم بالمشاركة في الأعمال التطوعية؛ تكون لديه درجة عالية من الوعي السياسي، والاهتمام بمتابعة الأحداث السياسية، والمشاركة بها ولو لمرة واحدة على الأقل، أو في الفعاليات الدورية والعامة لها، ويمكن القول إن زيادة الوعي السياسي هي التي تدفع نحو التطوع، ويترتب على ذلك زيادة كمية هائلة في أعداد المتطوعين في المناسبات؛ سواء بالمشاركة في تلك الفعاليات، أو من خلال انضمامهم لمؤسسات المجتمع المدني ذات النفع العام.

فمن الملاحظ انتشار هيئات ومؤسسات المجتمع المدني في كل الأقطار العربية من الناحية الكمية والكيفية؛ من حيث تركيزها على قضايا محددة أكثر تخصصاً: (رعاية الفئات، قضايا بيئية، حقوق إنسان، تنمية مجتمعية...إلخ)، والتي أصبحت تضم أعداداً وافرة من المتطوعين في المناسبات؛ كونها مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها، وبالتالي تحقيق مصالح المجتمع، ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير: الاحترام، والتآخي، والتسامح، والتعاون، والتنافس، والإدارة السليمة للتنوع والخلاف<sup>(2)</sup>، فهي هيئات غير حكومية، وتطوعية غير ربحية في صور: (الجمعيات الأهلية، الجمعيات والمنظمات الأسرية والحقوقية، المنظمات والنقابات المهنية، المراكز والمنتديات...إلخ)<sup>(3)</sup>، والتي تسهم في مكافحة الفقر عن طريق تقديم المساعدات، والخدمات المالية المباشرة وغير المباشرة للفقراء، كما تقوم منظمات المجتمع المدني أيضاً بالعديد من الأعمال الخيرية التي تسهم في إعادة توزيع الدخل والثروة؛ بما تقدمه من أموال الصدقات والزكاة إلى المحتاجين<sup>(4)</sup>.

وبذلك يتضح أن العوامل والمتغيرات السياسية تؤثر كمياً وكيفياً في أنماط المتطوعين، وخصوصاً المتطوعين الذين تجذبهم دوافع للنشاط السياسي؛ وبالتالي تتعدد صور وأنماط مشاركتهم وجهودهم التطوعية بحسب المناسبات والفعاليات السياسية بمجتمعاتهم، فضلاً عن أن الانخراط في العمل التطوعي بالهيئات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني -ولو بصورة موسمية أو لمرة واحدة- يُعد إسهاماً بارزاً في قطاع التطوع، ومن الصور السائدة حالياً للمتطوعين في المناسبات.

(1) جوي نوبل وآخرون، الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي، 2010، مرجع سابق، ص 34.

(2) أمانى قنديل، المجتمع المدني في مطلع ألفية جديدة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة، 2000، ص 74.

(3) باقر النجار، المجتمع المدني في الوطن العربي واقع يحتاج إلى إصلاح، ندوة المجتمع المدني في البلدان العربية ودوره في الإصلاح، المنعقدة في مكتبة الإسكندرية في الفترة من 21-22 يونيو، 2004، الإسكندرية، ص 63-64.

(4) احمد إبراهيم ملاوي، أهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2008، سوريا، مجلد 24، عدد 2، ص 262-264.

## 4. العوامل الاقتصادية التي تؤثر على المتطوعين في المناسبات:

تؤكد الدراسات على وجود علاقة وثيقة بين المتغيرات والعوامل الاقتصادية، وبين قطاع العمل التطوعي والمتطوعين، فيما يُسمى «باقتصاديات العمل التطوعي»؛ غير أن قيمة وتأثير العمل التطوعي في عالمنا العربي من الناحية الاقتصادية غير مُدرَكه، حيث لم ينل استحقاؤه المطلوب في الأدبيات الاقتصادية، ولم تتم الإشارة إلى أثر هذا النشاط في حسابات الناتج المحلي الإجمالي في مجمل الاقتصاديات العربية، أو تبعات الأنشطة والمتغيرات الاقتصادية على صور التطوع، وأنماط المتطوعين المنخرطين في قطاع التطوع.

حيث تنعكس تلك المتغيرات على القطاع التطوعي، وخصوصاً على المتطوعين باختلاف صور وأنماط تطوعهم سلباً وإيجاباً، وذلك بصورة مرتبطة بالأوضاع الاقتصادية القائمة بل والقادمة؛ كون العمل التطوعي -وإن بدا نشاطاً إنسانياً غير ربحي- إلا أنه وفق توجهاته الحالية والمستقبلية؛ ينطبق عليه نهج وفكر عالم إدارة الأعمال، والمُطبَّق بأي منظومة عمل مناظرة، لذلك يتأثر هذا القطاع مع منتسبيه بالمتغيرات الاقتصادية، ومن أبرزها ما يسمى «بعولمة الاقتصاد والأزمات المالية العالمية»، وهي متغيرات ذات تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على قطاع التطوع ومنتسبيه، وخصوصاً المتطوعين في المناسبات.

فالعولمة الاقتصادية تعني: التكامل والترابط الاقتصادي المتزايد بين الاقتصادات الوطنية والإقليمية والمحلية في جميع أنحاء العالم تقريباً، من خلال تكثيف الحركة عبر الحدود للسلع، والخدمات، والتقنيات، ورأس المال، وقد نمت العولمة الاقتصادية بمعدلات مرتفعة في السنوات الماضية؛ نتيجة اندماج الاقتصادات المتقدمة مع الاقتصادات الأقل نمواً، وذلك من خلال الاستثمار الأجنبي المباشر، وخفض الحواجز التجارية فيما بين الدول.

فهي تستهدف تحوُّل العالم إلى منظومة من العلاقات الاقتصادية المتشابكة التي تزداد تعقيداً؛ لتحقيق سيادة نظام اقتصادي واحد، يتبادل فيه العالم الاعتماد بعضه على بعض الآخر في كل من: الخدمات، والسلع، والمنتجات، والأسواق، ورؤوس الأموال، والخبرة، حيث لا قيمة لرؤوس الأموال من دون استثمارات، ولا قيمة للسلع دون أسواق تستهلكها<sup>(1)</sup>؛ وبذلك أصبح العالم بلا حدود اقتصادية، وأصبح النظام الاقتصادي العالمي نظاماً واحداً، حيث تعددت مظاهر عولمة الاقتصاد، ومن أهم تلك المظاهر ما يلي<sup>(2)</sup>:

(1) احمد مصطفى عمر، إعلام العولمة وتأثيرها في المستهلك، سلسلة كتب المستقبل العربي 24، 2004، ط2، ص 163.

(2) إبراهيم العيسوي، الجات وأخواتها النظام الجديد للتجارة العالمية ومستقبل التجارة العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1995، ص 30.

- زيادة معدلات التجارة العالمية، وحرية انتقال التكنولوجيا، ورأس المال، والعمالة حول العالم.
- زيادة الارتباط والتداخل بين جميع الأسواق والبورصات المحلية والعالمية.
- زيادة أعداد الشركات متعددة الجنسيات، واتساع نطاقها، وتحكمها في اقتصادات الدول.
- تنامي دور مؤسسات التمويل الدولية مثل: (صندوق النقد الدولي، البنك الدولي)، واتجاه الجميع إلى زيادة حركة التبادل عبر العالم.

لذا تتمثل أبرز الانعكاسات السلبية للعولمة الاقتصادية على الدول العربية في زيادة تبعية الاقتصاد العربي للاقتصاد العالمي؛ مما يعني إضعاف الأمن الاقتصادي، بسبب تأثر الاقتصاد الوطني بتقلبات السياسة الخارجية، وتفشي البطالة، وزيادة عدد الفقراء، والتخلف الاقتصادي.

كما أن تأثيرها المباشر على قطاع التطوع وهيئاته يتمثل في الإضرار بحق العمال، وحق العمل في ظروف مناسبة، وحق تشكيل نقابات عمالية والانضمام إليها؛ بسبب القيود التي يتم فرضها بحجة أنها ضرورية للاقتصاد العالمي، كما تؤدي إلى تقييد سبل الوصول للخدمات التي تُعتبر أساسية للتمتع بالحقوق المُعترف بها في العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية- تقييداً شديداً<sup>(1)</sup>، ومن منطلق ما سبق عرضه (المتغيرات السياسية)؛ فإن المشاركة في تلك الهيئات والتنظيمات يُعد حقلاً وميداناً مهماً من ميادين قطاع التطوع.

ويتضح بذلك أنه لم يعد للحكومات العربية القدرة على السيطرة على اقتصادها بعيداً عن النظام الاقتصادي المعولم، وما يترتب عليه من أزمات مالية؛ نظراً لأن آثار الأزمات المالية تنعكس على البلدان بقدر انفتاح كل منها واندماجه في الاقتصاد العالمي، وبالتبعية يلحق بها أضرار عدة؛ نذكر منها ما يؤثر على قطاع التطوع والمتطوعين<sup>(3)</sup>:

- الزيادة الكبيرة في معدلات البطالة؛ نتيجة إغلاق العديد من المؤسسات، وتسريح العديد من عمال المؤسسات الأخرى؛ مما أثر سلباً على معدلات العمل والإنتاج.
- التباطؤ الشديد في معدلات النمو الاقتصادي.
- ارتفاع حجم المديونيات، وتفاقم عجز الميزانيات، وارتفاع معدلات التضخم في معظم البلدان العربية؛ مما انعكس سلباً على برامج وخطط التنمية في تلك البلدان.

(1) بيان بشأن العولمة وأثرها على التمتع بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الدورة 18، الوثيقة الصادرة عن الأمم المتحدة رقم E/1999/22، الفصل السادس، 11 أيار 1998.

ألقت تلك المتغيرات بظلالها على قطاع التطوع وتنظيماته، والمتطوعين -وخصوصاً في المناسبات- فالهيئات التطوعية تأثرت بشدة من تلك المتغيرات الاقتصادية؛ نظراً لسعي الحكومات العربية للتخلُّل من التزاماتها الاجتماعية، وترك هذا المجال لمنظمات وهيئات المجتمع المدني ومؤسساته -كما هو الحال في استراتيجية المملكة العربية السعودية 2030- وتخفيف أغلب الحكومات العربية قيمة ما تقدمه من تمويل لبعض المبادرات التطوعية، وإفساح المجال لمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومؤسسات المال والأعمال، والتي غالباً ما تخضع لأجنداتها الخاصة، وأولويات عملها وتوجهاتها، حيث تمثل قيِّداً على استقلالية الهيئات التطوعية.

كما ترتب على المتغيرات والعوامل الاقتصادية السابق عرضها؛ عدد من الانعكاسات على المتطوعين باختلاف صور وأنماط تطوعهم سلباً وإيجاباً، حيث تمثلت في الآتي<sup>(1)</sup>:

- تخفيض العمالة، وعمل من بقي في وظيفته لساعات عمل أطول.
- تفشي البطالة لدى الشباب.
- تبني سياسات تحفيزية لدى قطاع الأعمال؛ لتشجيع العاملين على التقاعد المبكر.
- زيادة أجر الوظائف ذات الدوام الجزئي في مقابل الوظائف ذات الدوام الكامل.

فيترتب على تخفيض العمالة؛ تطوع العاملين الذين تم تسريحهم، حيث أصبح العمل التطوعي لهم ملاذاً آمناً من وطأة البطالة، وآثارها السلبية، من خلال إسهاماتهم السخية من منطلق امتلاكهم مهارات وخبرات فنية عالية؛ يتم توظيفها فيما يمارسونه من خدمات تطوعية، وأما الذين يعملون لساعات أطول؛ فليس لديهم الوقت للتطوع، أو يتطوعون بصورة غير منتظمة لعدد قليل من الساعات، أو في المناسبات والفعاليات بشكل موسمي، ويترتب على تفشي البطالة؛ دخول أعداد كبيرة من المتطوعين في المناسبات في ميادين العمل التطوعي بحسب الدوافع الشخصية لكل متطوع.

كما يترتب على تبني سياسات تحفيزية لدى قطاع الأعمال لتشجيع العاملين على التقاعد المبكر؛ دخول القطاع التطوعي متطوعون جدد ذوو خبرات مهنية متراكمة في مختلف مجالات العمل الإنساني، يمكن -إذا ما أحسن استثمارها- تحقيق طفرات تنموية رائدة في مجتمعاتها، كما يترتب على ذلك؛ زيادة الوظائف بأجر ذات الدوام الجزئي في مقابل الوظائف ذات الدوام الكامل، وإمكانية التعامل مع هؤلاء المتطوعين بنظام العمل بالأجر والتطوع لبعض الوقت؛ وعليه تم ظهور أنماط جديدة من التطوع مثل: (تطوع الشركات)، حيث شارك الموظفون في مبادرات تطوعية؛ أدت لظهور أنماط جديدة من المتطوعين، تمارس أدواراً أكثر حرفية وتقنية في التطوع في المناسبات.

## 5. انعكاسات التغييرات المجتمعية على المتطوعين في المناسبات:

خضع قطاع العمل التطوعي والخيري في المجتمعات العربية لمجموعة من العوامل والمتغيرات المجتمعية: (الاجتماعية، والتكنولوجية، والسياسية، والاقتصادية)، والتي ألفت بظلالها على ميادين العمل التطوعي ومؤسساته بوجه عام، وعلى صور وأنماط المتطوعين بوجه خاص؛ حيث اتسم العقد الأخير بنمو كمي وكيفي في اتجاهات المتطوعين، وصور خدماتهم التطوعية المقدمة لمجتمعاتهم، تمثل انعكاسات - إيجابية / سلبية - مترتبة على تفاعل قطاع التطوع والعمل الخيري ومنسبته من المتطوعين مع تلك المتغيرات، وخصوصاً المتطوعين في المناسبات.

ففي الوقت الذي تعاني فيه المجتمعات العربية من تغير مؤثر على التركيبة السكانية لها نتيجة لاتساع مداها الجغرافي ومحوريتها، وتحول تلك المجتمعات من النظم الاجتماعية التقليدية لنظم مستحدثة بشكل تدريجي يمكنها من مسايرة التغييرات الكونية المتسارعة؛ أصبح العمل التطوعي أكثر الآليات فاعلية في تحقيق قدر من التماسك الاجتماعي، وذلك من خلال دمج كل الفئات الوافدة في نسيج واحد، عبر مبادرات وطنية تتسم بتوحيد وتكوين العقل الجمعي.

كما أصبح هناك رافدٌ جديدٌ من المتطوعين-كناجح طبيعي لتفاهم أزمة البطالة بصورها المختلفة- وهو الأمر الذي قد يسهم في زيادة عدد المتطوعين في المناسبات، حيث يزداد في تلك الحالة عدد الأفراد الذين يتطوعون لفترات أقصر؛ نتيجة طبيعية لزيادة التطوع في المناسبات لمشروعات أو برامج تطوعية قائمة أو موسمية، وتقديم الأفراد لخدماتهم التطوعية في مجتمعات غير مجتمعهم؛ بهدف إحداث توازن بين مستوى المعيشة وبين العمل التطوعي المقدم.

كما يترتب على التغيير في التركيبة السكانية أيضاً؛ تغيير في أنماط التفكير في الأجيال المعاصرة اختلافاً جوهرياً، كون أولويات الفكر الجمعي تغيرت وتبدلت؛ مما جعل العقلية التطوعية تتأثر فكرياً بتغيرات سلوكية وفكرية في محفزات ودوافع الإقبال على الأنشطة التطوعية، مما أنتج نمطاً جديداً لطبائع السلوك والفكر الاجتماعيين؛ الأمر الذي يتطلب إعادة دراسة وتشكيل لمصفوفة القيم المجتمعية، والتي تتشكل من ثقافة المجتمع؛ كونها عامل مؤثر في تعزيز الدوافع لدى أعضاء المجتمع تجاه المبادرات والأنشطة التطوعية، ومن ثم القدرة على استقطاب وزيادة أعداد المتطوعين في المناسبات في صور وأشكال عدة، وأنماط مستحدثة، يمكن من خلالها دمجهم المُستدام في برامج التطوع وأنشطته.

ويتجاوز النظرة القاصرة في كثير من مجتمعاتنا العربية المتمثلة في تحجيم ميادين القطاع التطوعي على العمل الخيري والإحسان، واعتبار الأنشطة السياسية المعنية بالمشاركة في مناقشة القضايا العامة، والاشتراك في جمعيات أهلية، ومنظمات شبابية، أو اتحادات وروابط مهنية أو حزبية، والإسهام من خلالها في خدمة المجتمع.

وقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في المجال التكنولوجي، خصوصاً تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، فنظراً للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى إسهامه في جميع القطاعات؛ جعله أمام تحدٍّ جديد تمثّل في امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوظيفها بالقدر المواكب للتطور المتسارع في هذا القطاع؛ الأمر الذي ألقى بتأثيراته الإيجابية على قطاع التطوع وممارسات المتطوعين، حيث يساعد التطوع عن طريق الإنترنت من تمكين المؤسسات والمتطوعين من تشكل فرق لمعالجة التحديات المتعلقة بالحدود الزمانية والمكانية، بل ومجالات العمل الطوعية والخبرات المطلوبة في أي مكان في العالم.

فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يُعد أحد الجوانب الأساسية لتنفيذ برامج العمل التطوعي؛ كونها من وسائل الاتصال الجماهيري الفعالة التي تستهدف تزويد المتطوعين في المناسبات بكل الحقائق والأخبار والمعلومات السليمة عن القضايا، والموضوعات، والمشكلات المجتمعية، والتي تتطلب جهوداً تطوعية عاجلة/ موسمية/ ممتدة، بطريقة موضوعية؛ لخلق أكبر قدر ممكن من المعرفة والوعي لدى المتطوعين، ومن ثم القدرة على التعبئة والحشد لتلك الأنشطة والخدمات وبرامج العمل التطوعي، لذا نجد أن العوامل والمتغيرات التكنولوجية أثرت كمياً وكيفياً في أنماط المتطوعين في المناسبات، وخصوصاً ذوي الخبرة والمهارة في هذا المجال، من حيث نواحي العمل التطوعي المؤدّي، وطرق وأشكال التطوع، واتجاهات المتطوعين.

ترتب على ما سبق عرضه من متغيرات مجتمعية؛ ظهور أنماط واتجاهات حديثة من المتطوعين في المناسبات يعملون في ميادين العمل التطوعي، نذكر منهم<sup>(1)</sup>:

- **المتطوعون العرضيون (المهمة محددة):** حيث تختلف دوافع الأفراد في التطوع باستمرار، ولم تعد الصورة المعتادة؛ من التزام المتطوع بالعمل مع مؤسسة خيرية واحدة مدى حياته، حيث إن المتطوعين في المناسبات لديهم أهداف محددة، ودوافع خاصة؛ تتعلق بنشاطهم التطوعي، ويبقى المتطوع مع المؤسسة في عمله فقط

(1) جوي نوبل وآخرون، الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي، 2010، مرجع سابق، ص 102:110، بتصرف.

للفترة التي تتحقق فيها أهدافه، وقد يكون هذا التطوع لمرة واحدة في المناسبات والفعاليات:

- **المتطوعون في العطلات (في المناسبات):** هناك تزايد ملحوظ في عدد المتطوعين الذين يستخدمون أوقات فراغهم/ عطلاتهم في الانخراط بمشروعات تطوعية وتطويرية؛ وبذلك يساهمون في إحداث تغيير لأوضاع قاطني مجتمعاتهم.
- **التطوع الأسري:** حيث يحتاج الأفراد إلى المزج بكفاءة بين التزاماتهم الأسرية والاجتماعية في أوقات فراغهم، وأحد أساليب تحقيق ذلك هو مشاركة العوائل في أنشطة تطوعية مشتركة؛ حيث يتميز هذا الأسلوب بكونه مُتنفّساً للنشاط الأسري، ويمكن للتطوع الأسري أن يتم مرة واحدة على فترات أو في المناسبات، ومن أمثلة ذلك على الصعيد العربي: تقديم خدمات تطوعية في المناسبات الدينية، مثل: موائد الرحمن، والأضاحي.
- **تطوع الشركات:** وهو مجهود مدعوم من صاحب العمل/ الشركات لتشجيع الموظفين على التطوع في المجتمع؛ حيث يتمكن المتطوع من رفع قدراته في العمل، وتنمية خبراته ميدانيًا، وإنشاء شبكات جديدة من المعارف خارج مكان العمل، وخير مثال على الصعيد العربي: اعتبار أوقات تطوع الموظف بالمملكة السعودية مأمورية، ومن أوقات دوام وعمل الموظف.
- **التطوع الافتراضي أو الإلكتروني:** وفيه يحاول كثير من المتطوعين استكشاف وسائل جديدة للتطوع باستخدام التكنولوجيا مثل: (وضع السياسات، وتقديم النصح، وتصميم قواعد البيانات لمنظمات غير ربحية وصيانتها، وتوفير الدعم لمشروع ما من خلال تبادل المعلومات... إلخ)، ومن أبرز أمثله (التطوع الجزئي Micro-volunteering): وهو أداء المتطوع مهمة صغيرة بلا أجر من خلال الشبكة العنكبوتية في مدة زمنية قصيرة 30- دقيقة أو أقل- لصالح مؤسسة خيرية/ غير ربحية، وقد وصفت الأمم المتحدة مجال التطوع الجزئي أحد أكثر مجالات التطوع نموًا حول العالم.

## 6. أثر التطوع في المناسبات على المتطوعين:

رغم انه من المعقول الافتراض بأن المتطوعين في المناسبات يتلقون نتائج إيجابية من التطوع؛ إلا أنه من الصعب تقييم تأثير التطوع لمرة واحدة على المتطوع، علاوة على ذلك؛ فإن الأشكال العديدة للتطوع في المناسبات وتعدد الأشخاص الذين ينفذونه تجعل التعميم

صعبًا، وكما هو الحال في تجربة التطوع بشكل عام؛ يمر الأشخاص بعملية تعلم عن حدث ما، والنظر فيه، وقبول الدعوة للمساعدة، وربما حضور توجيه قصير، ثم أداء المهمة، على الرغم من أن التطوع في المناسبات أمر عرضي؛ إلا أنه عادة ما يكون فريدًا ويخرج عن نمط حياة الشخص اليومي.

تشير كل الدراسات -تقريبًا- عن المتطوعين في المناسبات إلى استعدادهم لمواصلة العمل التطوعي، وقد أبلغ معظم المتطوعين في المناسبات عن مستويات عالية من الرضا عن الحدث الذي دعموه والمرتبب بالاستعداد للتطوع لحدث تطوعي موسمي آخر (داخل نفس المنظمة أو بشكل عام)، وربما حتى الانتقال من التطوع في المناسبات إلى التطوع التقليدي المستمر.

وبمقارنة الفوائد التي يحصل عليها المتطوعون في المناسبات وأولئك المستمرون من نفس البرنامج؛ لم يُعثر على فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات، حيث عبّر كل من الصنفين عن الشعور بالتقدير من الموظفين والعملاء.

إن المتطوعين في المناسبات لديهم دوافع فريدة لتجسيد المواطنة الصالحة والشعور بالإثارة، وبالنسبة للأشخاص الذين يرغبون في المشاركة في أنشطة مثيرة مثل الأحداث الرياضية والدينية أو الثقافية الضخمة، وأن يكونوا قريبين من المشاهير؛ فإن التطوع في المناسبات يجعلهم راضين، ويوفر لهم قصصًا لمشاركتها مع الأصدقاء وأفراد الأسرة.

من جهة أخرى؛ فإن التطوع بالنسبة للشباب غالبًا ما يكون وسيلة لبناء السيرة الذاتية عند التقدم بطلب للحصول على التعليم العالي والعمل، إذ إن التطوع المبلّغ عنه هو إشارة للنضج والاستعداد للعمل في فريق وتلبية نداء الواجب، وقد ينظر البعض إلى التطوع في المناسبات على أنه أقل استحقاقًا للتقدير، مقارنة بالتطوع التقليدي المستمر، ومع ذلك فإن التطوع في المناسبات يمكن أن يطور مهارات للتقدم مهنيًا.

وفي دراسة استكشافية مصممة لفهم تأثير التطوع في المناسبات أجزاها «هان وهاتشر ونوريس وهالفورد» (2015) على عينة من 562 طالبًا جامعيًا؛ أشارت النتائج إلى أن مشاركة الطلاب - حتى في الأحداث التطوعية لمرة واحدة - ساهمت في دعم نواياهم للتطوع والتبرع بالمال لمنظمة مجتمعية في المستقبل<sup>(1)</sup>.

(1) Ibid, p 19-20.

**رابعاً: إدارة المتطوعين في المناسبات لضمان استدامة جهودهم:**

أشار هايد وآخرون (2014) إلى أن التطوع في المناسبات يقلل بشكل كبير من توافر المتطوعين، ويزيد من تكاليف المنظمات غير الربحية، والتي ليس لكثير منها برامج أو قدرات لدعم المتطوعين في المناسبات، وفي الواقع؛ عندما يعتمد نشاط ما على عدد كبير من المتطوعين -ربما يكونون بالآلاف- لمرة واحدة؛ فإن الاحتفاظ بهم وإدارتهم يعتبر تحدياً. في كثير من الحالات؛ يأتي المتطوعون في المناسبات بمحض إرادتهم لأداء مهمة ولا يرغبون في الالتزام بالقواعد البيروقراطية التقليدية، وعلى العكس من المتطوعين التقليديين الدائمين الذين قبلوا قواعد وحدود المنظمات غير الربحية التي يساعدها؛ فإن المتطوعين العرضيين أكثر استقلالية.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الرضا أو الاستياء الرئيسيين لدى المتطوعين في المناسبات قد تركز على تقديم الشكر؛ لقد ذهبوا لتنفيذ مهام بدت في بعض الأحيان غير ذات صلة، ومع تعبيرهم عن رضاهم عن مهامهم؛ إلا أنهم أرادوا أن يتم تقديرهم، حيث أوضحت نتائج بعض الدراسات أن بعض المتطوعين أفادوا بأن الشعور بالتقدير جاء من الأشخاص الذين ساعدوهم أو من محترف قريب مثل الممرضة. تلقى عدد أقل بعض الكلمات الطيبة أو «شكراً» من مدير التطوع، وقد يكون الجميع تلقى رسالة شكر عبر البريد الإلكتروني، لكنها لم تكن شخصية بما فيه الكفاية، كان الموضوع الذي ظهر هو أنه حتى في نوبة عمل مدتها أربع ساعات لإخبار الناس بمكان العثور على المرافق؛ فإن المتطوعين يرغبون في أن يتم تقديرهم شخصياً، لقد أرادوا جملة واحدة إيجابية لإعلامهم بأن تضحياتهم -على الرغم من صغرها- تحظى بالاحترام والتقدير وتشير هذه النتائج إلى أهمية أن تتضمن إدارة المتطوعين في المناسبات عنصر الاعتراف بهم وتقديرهم إذا كان المطلوب منهم أن يساعدوا في المستقبل<sup>(1)</sup>.

**هل يحتاج المتطوعون إلى إدارة؟** كثيراً ما يتم طرح هذا التساؤل في أوساط قطاع العمل الخيري -كأحد القضايا المرتبطة بالعمل التطوعي- حول ملاءمة كلمة إدارة، أو الإشراف على المتطوعين، إلا أن المتطوعين في المناسبات والذين يتبرعون بأوقاتهم وخبراتهم ومهاراتهم؛ غالباً ما يتطوعون في التطوع في المناسبات إلى العمل في بيئة عمل تُدار بكفاءة، وإلا فلن يمكن تحقيق أهداف الهيئات الخيرية المستقطبة لهم، ولا طموحات المتطوعين في المناسبات، والتحدي الذي يواجهه المدراء هو: إدارة العمل بطريقة تأخذ في

(1) Ibid, p 22-24.

حسبناها الأوجه المتفردة للتطوع في المناسبات وفق المتغيرات التي تحيط بالمتطوعين في المناسبات؛ باعتبارهم مورداً بشرياً قيماً يجب استثمارهم والاستفادة القصوى منهم حالياً، وضمان استدامة جهودهم الخدمية التطوعية مستقبلاً.

فيتعين على منسقي البرامج والمبادرات التطوعية في المناسبات؛ أن يعتنوا بالمتطلبات والقيم الخاصة بإدارة برامج العمل الطوعي، وأن يتأكدوا من توافق التقنيات المستخدمة وإدارة الأداء مع احتياجات برامجهم، وأن يوفرُوا القيادة المؤثرة في المتطوعين، وذلك من خلال فهم أمثل للحقائق الإحصائية المتعلقة بالتطوع والمتطوعين، وكذا فهم الدلالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للتطوع، وما هي القضايا الحالية التي تؤثر على التطوع<sup>(1)</sup>، ومن ذلك المنطلق، وفي ضوء ما سبق استعراضه من متغيرات مجتمعية مؤثرة في قطاع التطوع وانعكاساتها على المتطوعين في المناسبات؛ نسعى لتحقيق فهم أمثل عن محددات إدارة العمل التطوعي عموماً، وخصوصاً التطوع في المناسبات، وآليات إدارة البرامج التطوعية في المناسبات، وإجراءات إدارة المتطوعين في المناسبات، ومن ثم القدرة على استدامة جهودهم في مبادرات تطوعية مستقبلية.

### 1. محددات إدارة التطوع في المناسبات:

ما يزال العمل الإداري يمثل عصب أية أنشطة جماعية إنسانية قائمة، وجوهر نجاحها؛ كونه آلية فعالة لضمان تنسيق جهود المتطوعين وتوجيهها نحو الأهداف المرغوبة، وتتعاظم تلك الأهمية مع زيادة حجم الأنشطة والأعمال المرغوب إنجازها كمّاً وكيفاً؛ نظراً لتزايد اعتماد المجتمع في أنشطته وأعماله على الجهود الجماعية، وذلك في كل ميادين العمل، وعلى مدى اتساعها؛ سواء كانت أنشطة ذات طابع اجتماعي أم اقتصادي، وبالتطبيق على العمل التطوعي؛ نجد أنه -كنشاط إنساني- يستهدف مجالات حياتيه كثيرة عبر مساهمات وموارد مادية وبشرية ضخمة، بالقدر الذي جعل من قطاع التطوع يناظر ويمائل قطاعات إنتاجية مجتمعية أخرى؛ لذا فهو في حاجة إلى تأييد الآراء المنادية بضرورة إدارة العمل التطوعي بصفة عامة، والإشراف على المتطوعين، خصوصاً مع تعدد صور وأنماط إسهاماتهم التطوعية؛ ومن أبرزها: التطوع في المناسبات، وذلك تبعاً للمتغيرات البيئية والمجتمعية التي تحيط ببيئة قطاع العمل الخيري والتطوعي، والتعاطي مع تلك المتغيرات وانعكاساتها، وفق رؤى استراتيجية ثابتة ومنظومة إدارية واعية.

(1) Brudney, Jeffrey L; Schmahl, Sandra L. (2002): Survey of Volunteer Administrators, 1992 and 2000: Trends for the Profession, *Journal of Volunteer Administration*, V 20 N 1 p 6-14.

وتتمثل أهمية الإدارة الاستراتيجية في العمل التطوعي؛ في قدرتها على تمكين الهيئات والجهود التطوعية على التوافق مع المتغيرات والتحديات والمستجدات البيئية والاستجابة لها؛ ومن ثم تتمكن من تحقيق رؤيتها، ورسالتها، وغايتها المستقبلية، وطموحاتها؛ بما يزيد من فاعليتها في ظل البيئة المحيطة سريعة التقلب والتغير، لذا لزم تبني وانتهاج الفكر الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية في أية جهود تطوعية مستهدفة<sup>(1)</sup>، فالعمل التطوعي - وإن بدا أنه نشاط خدمي بدون أجر- إلا أنه نشاط إنساني جماعي؛ يلزمه منهجية إدارية محكمة، تراعي المتغيرات البيئية والانعكاسات المترتبة عليها، ومن ثم إمكانية التوافق معها.

وقد توالى تعريفات العمل التطوعي المؤكدة على أهمية النهج الإداري، ودوره في العمل التطوعي، حيث عُرف بأنه: «نشاط يقضي الفرد فيه جزءاً من وقته دون تقاضي أجر، وبرغبة واختيار منه، وبصورة رسمية، وداخل تنظيم ما، ويعمل من أجل منفعة الآخرين أو المجتمع المحلي ككل»<sup>(2)</sup>، فيؤكد هذا التعريف على ممارسة العمل التطوعي داخل تنظيم من أجل منفعة المجتمع، ومن المعروف أن عملية التنظيم إحدى أهم العمليات الإدارية، والتي يتوقف على جودتها حرفية ومهنية كل العمليات الإدارية؛ سواء كانت توجيهاً، أم رقابة، أم تخطيط.

وباستعراض التعريفات التي تناولت إدارة العمل التطوعي؛ يتضح أنها تتشابه مع تعريفات الإدارة بوجه عام، كونها تعتمد على العلاقات المشتركة بين مجموعة من الأشخاص، والتي تقسم إلى مجموعة من الأنشطة والخطوات؛ لضمان فاعلية عملها وأدائها، حيث تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياجات، والتخطيط لها، وتصميم الوظائف التطوعية، وانتقاء المتطوعين، وتأهيلهم، وتوجيههم، ومن ثم تقويم أداءاتهم التطوعية<sup>(3)</sup>، وتُعرف إدارة العمل التطوعي بأنها: «عملية منهجية تعمل على تحقيق استثمار أمثل لمصادر القطاع التطوعي وموارده، ضمن بيئة متغيرة، وفق مجموعة من القيم الإنسانية في مختلف مستويات التنظيم، بناءً على معايير ومؤشرات موجهة للأداء؛ بما يضمن تحقيق الأهداف

(1) عبد الشافي محمد أبو الفضل، العمل التطوعي من منظور استراتيجي - الرؤية والرسالة والتحليل البيئي، 2007، مرجع سابق، ص 6.

(2) Bogdan and Malina (2003): **Volunteering in Eastern Europe of the missing links**, Paper for the round table Globalization, integration and social development in central and Eastern Europe, University "Lucian Blaga" of Sibiu, 6-8 September. P 3.

(3) McCurley, S., & Lynch, R. (2006): **Volunteer management: Mobilizing all the resources of the community**, Johnstone Training and Consultation, (2nd ed.), p. 22.

التنموية المرجوة من العمل التطوعي»<sup>(1)</sup>، فهو مفهوم يركز على إدارة العمل التطوعي كمنظومة متكاملة، من حيث مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، متضمنة إدارة المتطوعين.

وهناك تعريفات تُبرز دور إدارة العمل التطوعي في إدارة المتطوعين -كأفراد- من حيث تنظيمهم وتوجيههم؛ من تلك التعريفات أنها: «الإدارة الاستراتيجية لمصادر التطوع الممكنة؛ بهدف ربط الهيئة التطوعية بعبئة المتطوعين وتجنيدهم باحتياجات العمل، عبر إدارة متكاملة للتطوع»<sup>(2)</sup>، كما تُعرف بأنها: «منهجية للعمل مع المتطوعين، لكي تتحقق أهداف الهيئة التطوعية في بيئة دائمة التغيير؛ بما يسمح بدمج المتطوعين بفاعلية -كمصادر بشرية- وفق رؤية ورسالة الهيئة وبنائها التنظيمي؛ تقديرًا لمساهماتهم الفردية والجماعية التطوعية»<sup>(3)</sup>. وهي تعريفات تؤكد أهمية إدارة المورد البشري في قطاع التطوع بكل صور وأنماط تطوعهم، وخصوصًا المتطوعين في المناسبات.

وتأتي تلك الخصوصية لاعتبارات مهمة؛ أولها: أن التطوع في المناسبات أصبح رافدًا قويًا من روافد استقطاب المتطوعين في المناسبات، وهم المقوم الأهم في سبيل نجاح أية مبادرات تطوعية، «فبالرغم من أهمية مقومات النجاح جميعها إلا أن الإمكانيات البشرية تُعد هي الأهم؛ لأنها هي التي تُنتج وتدير الإمكانيات الأخرى التي من شأنها النهوض به؛ الأمر الذي يتطلب الاهتمام بكل ما يساعد الأفراد القائمين بالعمل التطوعي على القيام بمهامهم في الاتجاه الريادي الصحيح»، كما تتمثل أهمية تلك الخصوصية لاعتبار آخر؛ وهو أن المبادرات التطوعية في غالبها موسمية، وفي حاجة ماسة إلى التنظيم والإدارة من قبل قيادة واعية متمكنة من أدواتها ومهارتها في إدارة وتوجيه المتطوعين في المناسبات.

ولذلك يمكن تعريف إدارة التطوع في المناسبات **تعريفًا إجرائيًا** بأنه: «عملية تعمل على تنمية فرص التطوع في كل المجالات الحياتية، وفق ما تحدده المتغيرات المجتمعية، ومن خلال توفير الموارد المادية والبشرية التي تحقق الأهداف المأمولة بصورة طوعية تتلاءم مع الفرص المتاحة، والتي تتطلبها المناسبة أو النشاط في المناسبات التطوعية المنعقدة»<sup>(4)</sup>.

(1) محمود ممدوح محمد، استراتيجية مقترحة لإدارة العمل التطوعي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية، 2018، مرجع سابق، ص 22.

(2) Frederik C. Boll, Nana G. Alsted (2012): **Volunteer Management - How and why?** Developing sustainable volunteer environments, Ankerhus Publishing, p 19.

(3) Tracy D. Connors (2011): **The Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success**, Wiley, (2nd Edition), p 34.

(4) محمد حماد هندي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الريادة بمجال العمل التطوعي، 2013، مرجع سابق، ص 308.

وفي ذلك عدم تقيد المتطوع بمدى زمني، بل يتحدد وفق متطلبات الفرصة التطوعية في المناسبات المتاحة وإنجازها.

## 2. آليات إدارة البرامج التطوعية في المناسبات:

تتركز أهداف العمل التطوعي في كونه يستطيع القيام بثلاث مهمات أساسية في نطاق دفع المجتمع على طريق التطور؛ وتتمثل أولى هذه المهام في: كونها تشكل إطاراً يُنظم من خلاله البشر؛ من أجل المشاركة الفعالة داخل المجتمع، وتتمثل المهمة الثانية في: أن الخدمات التطوعية تعمل على ترقية أوضاع البشر؛ بما يجعلهم قادرين على المشاركة الفعالة الواعية، فهي تستثير الحافز لديهم للمشاركة، أو لتأهيل أنفسهم، بل والعمل على تأهيل الآخرين، وتتمثل المهمة الثالثة في: أن الخدمات التطوعية تتم وفقاً لمجالات عديدة؛ من ضمنها النواحي التربوية والثقافية والاجتماعية، وفي إطار ذلك تتحقق نجاحات لا تقل أهميتها عن الخدمات التي تقدم من قبل الجهات الحكومية<sup>(1)</sup>، ومسايرة لتلك الأهداف الاستراتيجية؛ تعددت صور المبادرات والبرامج التطوعية، وأصبح التطوع في المناسبات من أكثر أنماط التطوع نموًا وانتشارًا بحسب ما تم استعراضه من متغيرات مجتمعية، ألفت بانعكاساتها على طبيعة مشاركة المتطوعين في المناسبات.

ومع تنامي دور الهيئات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع التطوعي في المجتمعات، وازدياد الضغوط عليها للقيام بدور أكثر فاعلية في الحياة العامة، ومع ازدياد الحاجة للأنشطة التطوعية أيضًا داخل المجتمعات للوفاء باحتياجات سكانها؛ يمكن أن يظهر دور جديد لتلك المؤسسات والهيئات في خدمة مجتمعها، متمثلًا في قيامها بعملية تنمية فرص التطوع في المناسبات لخدمة وتنمية المجتمع، من خلال وحدات وأجهزة مختصة بإدارة العمل التطوعي لديها، وخصوصًا المبادرات التطوعية في المناسبات، بالقدر الذي يجعلها أكثر دينامية وتفاعلية مع متطلبات تلك الفرص في المناسبات، حيث يمكن لتلك الأجهزة أو الوحدات المعنية بالتطوع داخل تلك الهيئات والمؤسسات؛ تنفيذ عدد من الآليات بالاعتماد على الوظائف أو العمليات الأربع الأساسية للإدارة المعاصرة، طالما أن الأمر يرتبط بتوجيه إنساني نحو هدف محدد، حيث تستعرض دراسة عمليات إدارة العمل التطوعي على النحو الآتي<sup>(2)</sup>:

(1) رحاب فايز أحمد، التنقيب عن بيانات مؤسسات العمل التطوعي على الويب - دراسة تحليلية، 2013، المؤتمر العلمي التاسع بعنوان: العلوم الإنسانية وتفعيل مؤسسات العمل التطوعي، كلية الآداب، جامعة بني سويف، الفترة من 10-11 أبريل، ج 1، ص 255:442.

(2) محفوظ حمدون الصواف وآخرون (2012): « استثمار الموارد البشرية للشركات الصناعية في العمل التطوعي في حالة الكوارث - نموذج مقترح باعتماد أسلوب حلقات الجودة »، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، العدد (106)، مجلد (34)، ص ص (27-43).

- **التخطيط:** بمعنى صياغة الأهداف الأساسية للعمل التطوعي (الرسالة، والغايات)، والاستراتيجية، والسياسات المعبرة عنها، فضلاً عن برامج العمل التطوعي، والقواعد، والإجراءات المتفق عليها.
  - **التنظيم:** تبدأ بدراسة إمكانيات الفرد؛ ومن ثم توجيهه للمكان الملائم لقدراته ورغباته الشخصية، بموجب الوقت الذي يحدده طالما أننا أمام جهد تطوعي.
  - **القيادة والتحفيز:** يبرز هنا دور جهتين: الأولى هي الإدارة العليا للهيئة المشرفة على عمليات التطوع، أو المساهمة في العمل التطوعي، أما الجهة الثانية فهي: وسائل الإعلام (الصحف، والتلفزة والفضائيات، والإذاعات، ومواقع الإنترنت ذات العلاقة)، كذلك الشخصيات المجتمعية، ورجال الدين الذين يُعدون أبرز أداة قيادية وتحفيزية تسهم في دفع المتطوعين وتنشيطهم باعتماد أسلوب حوافز العمل التطوعي.
  - **الرقابة:** إذ يتضمن ذلك تقييم مدى فاعلية وكفاءة برامج وعمليات التطوع، بمعنى فاعلية العملية من حيث: تحقيقها للأهداف المرجوة، والاستثمار الأمثل لجهد ووقت المتطوع؛ بما يضمن تحقيق استثمار رشيد للموارد المتاحة.
- وتتعدد الآراء حول وظائف الإدارة أو عملياتها من حيث العدد؛ فهناك من يرى أن عمليات إدارة العمل تنقسم إلى خمس عمليات هي: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، التقييم)<sup>(1)</sup>، وذلك على اعتبار أن التقييم عملية ووظيفة منفصلة عن عملية الرقابة، إلا أن هناك شبه اتفاق بين كُتّاب الإدارة على أن النشاط الإداري يتكون من أربع عمليات أساسية، والتي تكوّن في مجموعها ما يسمى بـ «العملية الإدارية»، وتلك العمليات هي: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة)<sup>(2)</sup>، وعليه يمكن النظر إلى عمليات إدارة العمل التطوعي عبر وحدات الهيئات الخيرية والمؤسسات التطوعية على أنها أربع عمليات هي: تخطيط العمل التطوعي، تنظيم العمل التطوعي، توجيه العمل التطوعي، رقابة العمل التطوعي<sup>(3)</sup>، وفي ذلك تتوافق مع الرأي السابق، وذلك باعتبار أن القيادة والتحفيز من مهارات عملية التوجيه، مضاف إليها مهارة الاتصال؛ حيث تعمل تلك العمليات الأربع على تحقيق أهداف تنظيمية محددة عبر سلسلة مستمرة من الأنشطة الطوعية في المناسبات

(1) Calabrese, Raymond (2015): A Collaboration of School Administrators and a University Faculty to Advance School Administrator Practices Using Appreciative Inquiry, *International Journal of Educational Management*, V29, N2, p 213-221.

(2) يوسف عبد المعطي مصطفى، الإدارة التربوية مداخل جديدة للعالم جديد، 2007، دار الفكر العربي، القاهرة، ط 2، ص 7.

(3) محمود ممدوح محمد، استراتيجية مقترحة لإدارة العمل التطوعي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية، 2018، مرجع سابق، ص 49.

التي تتعامل مع مجموعة من الموارد البشرية والمادية المتوافرة لدى مؤسسات العمل التطوعي بصفة عامة، والوحدات التطوعية العاملة بها بصفة خاصة.

وتماشياً مع الفكر الإداري الاستراتيجي الذي يتعامل مع العمليات أو الوظائف الإدارية بصورة تكاملية - نظراً للترابط الوثيق فيما بينها بجميع مكوناتها وعملياتها في العمل التطوعي كونه عملاً اجتماعياً يتضمن مورداً بشرياً ومادياً يلزمه منظومة إدارية استراتيجية متكاملة - يمكن لمؤسسات العمل التطوعي والوحدات التطوعية العاملة بها أن تقوم بإدارة التطوع في المناسبات عبر عدد من المراحل التي تمر بها إدارة العمل التطوعي، والتي يمكن إيجازها كما يلي<sup>(1)</sup>:

- **مرحلة التصميم:** ويطلق عليها مرحلة (التخطيط الاستراتيجي)، وفيها يتم صياغة الرؤية والرسالة انطلاقاً من تقييم البيئة الداخلية والخارجية؛ بقصد رصد الفجوة الاستراتيجية للعمل التطوعي في المجتمع المحلي.
- **مرحلة التطبيق:** ويتم فيها تنفيذ الاستراتيجيات التي صُممت، والمخطط لها في المرحلة السابقة، بحيث تتضمن: وضع الأهداف قصيرة الأجل، ورسم السياسات، وتخصيص الموارد البشرية والمادية، وتوزيعها بين عدة بدائل، بما قد يتطلب تعديل الهيكل التنظيمي، وإعادة توزيع السلطات والمسؤوليات، ووضع الأنشطة واهتماماتها، وتحديد خصائص الموارد البشرية، وتدريبها وتنميتها بما يساعد على تنفيذ الاستراتيجيات، فهي مرحلة عملية في المقام الأول؛ بقصد تحريك الموارد البشرية وغير البشرية بطريقة منظمة ومرتبعة مما يستدعي تحقيق التكامل والتعاون بين الأنشطة والوحدات الإدارية المختلفة للعمل على تنفيذ الاستراتيجيات التي وُضعت في المرحلة السابقة بكفاءة وفعالية.
- **مرحلة التقييم:** وهي مرحلة إخضاع كافة الاستراتيجيات لعملية الرقابة الدقيقة أثناء العمل وبعده؛ لقياس مدى تناسبها مع المتغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية، ومع البرامج المقدمة للفئات المستهدفة، ولتقييم مدى دقة التنبؤات التي تحتويها الخطط والتوقعات المصاحبة لها؛ عبر مقارنة النتائج الفعلية بالأهداف المتوقعة من تطبيق الاستراتيجيات، ومن ثم الكشف عن الانحرافات المتوقعة الحدوث، والتي تكونت في مرحلة التصميم، أو التطبيق والتنفيذ.

(1) Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2011): Universalistic versus contingent adoption of volunteer management practices. Paper presented at the Annual Meeting of the Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action (ARNOVA), Toronto, ON, Canada, November 16–19, pp25-30.

فهي مراحل عملية وتطبيقية لإدارة التطوع في المناسبات ميدانياً؛ حيث تنطوي على عدد من الآليات التي تتسق مع نظم إدارة الأعمال الحديثة، باعتبار أن إدارة العمل التطوعي نظام هادف متكامل يشتمل على مكونات جزئية، يسهم كل جزء منها في تحقيق هدف فرعي عبر مجموعة متشابكة من الوظائف والعمليات التي تسعى إلى تحقيق أهداف معينة، عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المادية، وخصوصاً البشرية من المتطوعين في المناسبات.

لذلك يمكن لهيئات العمل الخيري والقطاع التطوعي أن تقوم بإدارة التطوع في المناسبات عبر إنشاء كيانات لتشجيع التطوع، وتدريب المتطوعين، كمكاتب التطوع، أو المراكز التدريبية للمتطوعين؛ سواء اهتمت بتدريب المتطوعين أنفسهم، أو المسؤولين عن تنظيم حركة التطوع<sup>(1)</sup>؛ حيث تعمل تلك الكيانات على تحقيق عدد من الآليات لإدارة العمل التطوعي؛ تتمثل في الآتي<sup>(2)</sup>:

- اعتماد تعريف واضح لمفهوم التطوع.
- تحديد رؤية استراتيجية للعمل التطوعي.
- تكوين هيكل تنظيمي لاستيعاب العمل التطوعي، وتوضيح العلاقة بين الموظفين والمتطوعين.
- تحديد المهام المطلوبة من المتطوعين.
- تحديد مواصفات ومهارات الأشخاص للمهام التطوعية.
- التعرف على قدرات ومهارات المتطوع، وربطها بالاحتياجات الفعلية.
- تنسيق برامج ونشاطات تلبى تطلعات المتطوعين.
- تأمين الجو الملائم، والوسائل اللازمة لإنجاح مهمة المتطوع.
- دعم المتطوعين والإشراف عليهم.
- متابعة أعمال المتطوعين، وتقويم الأداء.

فيمكن أن تقوم تلك الأجهزة بالدعوة للتطوع، وتدريب المتطوعين على الأعمال التي سوف يقومون بها، وتوزيعهم على المؤسسات المختلفة حسب إمكانياتهم وقدراتهم

(1) ماهر أبو المعاطي علي، الخدمة الاجتماعية بين التطوع والاحتراف المهني، 2001، ورقة عمل المؤتمر العلمي الرابع عشر: بعنوان الخدمة الاجتماعية بين الجهود التطوعية والاحتراف المهني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الفترة 28-29 مارس، المجلد الأول، ص 136.

(2) Lough, Benjamin J. (2010): The Perpetual Education Fund: Providing Higher Education Loans in the Voluntary Sector, International Journal of Educational Development, V30, N4, p 345.

وحسب رغبات المتطوعين، ومتابعة أعمالهم وتقييمها<sup>(1)</sup>، وفي ذلك تركيز أمثل على إجراءات إدارة المتطوعين في المناسبات بالقدر الذي يجعل من مساهماتهم التطوعية أكثر فاعلية.

### 3. إجراءات إدارة المتطوعين في المناسبات:

تولي الهيئات الخيرية والمؤسسات التطوعية أهمية خاصة لمشاركة المتطوعين في المناسبات في الأنشطة المجتمعية، والتي تدعم روح التطوع، والمشاركة في الخدمات العامة لتنمية قدراتهم مهارية اللازمة في القطاع التطوعي؛ بهدف تنمية المجتمع، وتفعيل سياسات التنمية البشرية، إلا أن نتائج أغلب الدراسات العربية تؤكد وجود عزوف بين المتطوعين عن المشاركة في الأنشطة والبرامج التطوعية المتاحة نظراً لوجود عدد من المعوقات التي تواجه المتطوع عند إقدامه على العمل التطوعي؛ تتمثل في: عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشؤونهم وتعينهم على الاختيار المناسب بحسب رغباتهم وقدراتهم، وعدم تحديد دور واضح للمتطوع؛ نتيجة ضعف اللوائح والأنظمة الخاصة بالعمل التطوعي التي تنظم إجراءات عملهم، وعدم وجود برامج تدريبية تعمل على بناء قدرات المتطوع لممارسة الأنشطة التطوعية<sup>(2)</sup>، فهذه جملة من المشكلات التي تؤكد أهمية إدارة المتطوعين في المناسبات بالقدر الذي يجعل من مساهماتهم التطوعية أكثر فاعلية، ففي كثير من المجتمعات لا توجد مشكلة في الحصول على متطوعين موسمين للأعمال المجتمعية الأهلية، وإنما يكمن التحدي في عملية الاستيعاب السليم لهؤلاء المتطوعين في المناسبات، ولكي نقوم بذلك فنحن بحاجة إلى<sup>(3)</sup>:

- توصيف واضح للأدوار والمهام التي على المتطوعين في المناسبات القيام بها.
- تدريب المتطوعين في المناسبات على كيفية أداء هذه المهمات.
- تفويض المهمات إليهم بصورة صحيحة، وإعلام كل من له صلة بقرارات التفويض.
- شكرهم، وتقدير إنجازاتهم، وتكريمهم بأفضل الوسائل المتاحة.

فالخبرة والتجربة الميدانية لكثير من المبادرات التطوعية أكدت أن المتطوعين في المناسبات (ذوو النية الصادقة في العمل التطوعي)؛ قد يكونون عبئاً لا سنداً للعمل،

(1) نبيل محمد صادق، **طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية**، 2000، مركز توزيع الكتاب الجامعي، القاهرة، ص 234.

(2) محمود ممدوح محمد، استراتيجية مقترحة لإدارة العمل التطوعي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية، 2018، مرجع سابق، ص 17.

(3) مملكة البحرين، برنامج مجتمعنا الفعال، دليل أفضل الممارسات الإدارية في العمل التطوعي، 2010، المكتب الاستشاري لرعاية الأعمال، ص 31، تمت الزيارة في 2018/8/24

<http://maktabatmepi.org/ar/resources/best-practice-guide-voluntary-and-non-profit-management>

وهذا ليس بالضرورة خطأهم بالدرجة الأولى، وإنما قد يكون خطأ من يقوم بإدماجهم في مشاريع ليسوا مؤهلين لها، ولا يمتلكون المعرفة، أو النموذج السلوكي، أو المهارات، أو الخبرة الملائمة لها؛ مما يترتب عليه هدر الموارد المتاحة، والوقت، والجهد، ويتسبب بدوره في فشل المشروع التطوعي، لذا لا بد من توافر ثلاثة أسس عند إدماج المتطوعين في المناسبات في المبادرات التطوعية؛ وهي: (الحاجة لاستقطاب المتطوع وفق متطلبات المشروع، وتوافر الأهلية والكفاءة الفنية والمهارية الملائمة للمشروع، والتوقيت الملائم لتنفيذ المهمة المطلوبة منه)<sup>(1)</sup>، وهذا يدل على أن استقطاب المتطوعين في المناسبات جزء من مفهوم أشمل وهو إدارة المتطوعين (كأفراد)، وأن عملية إدارة المتطوعين لا تقل أهمية عن إدارة البرامج والمبادرات التطوعية (كوحدات إدارية)، بل إنها من صميم عمل تلك الوحدات؛ كونها تنظم جميع الموارد الطوعية المتاحة، سواء كانت مادية، أم بشرية.

فبالرغم مما تمتاز به المؤسسات الخيرية والتطوعية؛ من امتلاكها مساحة من الاختيار تمنحه للفرد في تحديد الدور الذي يريد القيام به، ومقدار الجهد الذي يرغب بالإسهام به -إذا ما قورنت بمؤسسات القطاع العام والخاص- إلا أنه يلزمها إدارة المتطوعين في المناسبات وفق عدد من المبادئ؛ هي<sup>(2)</sup>:

- تحديد المهام المطلوبة من المتطوعين بدقة ووضوح.
- استقطاب المتطوعين المناسبين، واختيارهم من حيث: المحددات، والمؤهل، وطبيعة العمل.
- إحلال المتطوع، وتكليفه بمهامه، والرقابة عليه، والابتعاد عن السلطوية، والاستعاضة باللجان والهيكل الإداري الخطي.
- إنهاء خدمة المتطوع بطريقة مناسبة، مع الإشادة بجهوده، وتكريمه عليها.
- الحفاظ على المتطوعين واستمراريتهم؛ بوضع قاعدة بيانات للمتطوعين، والتواصل معهم باستمرار.

لذلك يمكن للوحدات المختصة بتنظيم حركة التطوع في الهيئات الخيرية والمؤسسات التطوعية أن تحدد إجراءات لاستقطاب المتطوعين في المناسبات في ضوء ما سبق عرضه من مبادئ، ووفق ممارسات تفضيلية وتفضيلية تحددتها طبيعة عمل الفعالية والمناسبة التطوعية، من حيث المدى الزمني والمكاني، ويمكن إجمالها في الشكل الآتي الذي

(1) المرجع السابق، ص 25.

(2) المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الدليل الإرشادي لبناء قدرات المنظمات غير الحكومية العربية، 2008، جامعة الدول العربية، القاهرة، ص 116.

يوضّح مراحل إدارة المتطوعين<sup>(1)</sup>.

شكل رقم (1)  
مراحل إدارة المتطوعين



ويمكن توضيح الإجراءات المنهجية المتبعة في إدارة المتطوعين في المناسبات لدى الهيئات الخيرية والمؤسسات التطوعية وعبر وحداتها المختصة؛ فيما يلي<sup>(2)</sup>:

- **جذب المتطوعين:** هو عملية مستمرة لتأمين الأفراد والمجموعات للقيام بالمهام التي حُدِّت، واكتشاف دوافعهم وقدراتهم، ثم إقناعهم بالتطوع.

(1) Curado, Carla & et al (2015): **Voluntary or Mandatory Enrollment in Training and the Motivation to Transfer Training**, International Journal of Training and Development, V19,N2, P 98.

(2) هشام الروبي، **التطوع وإدارة المتطوعين**، مركز جون جرهارت للعطاء الاجتماعي والمشاركة المدنية بالجامعة الأمريكية، 2013، القاهرة، ص 6,5.

- **الاتصال:** تتم هذه العملية لغرض أساسي يتمثل في الوصول للمتطوع؛ لإعلامه بوجود الفرصة، وهناك أكثر من وسيلة اتصال، ولكن يُفضل استخدام أسهلها وأكثرها أماناً للوصول للمتطوع.
- **المقابلة مع المتطوع:** الوسيلة المثلى للتعرف على دوافع المتطوع، وهي البداية لعملية تطوع ناجحة، ولا تعني اختباراً إذا كان هذا الشخص مناسب لوظيفة محددة؛ بل هي تقدير لقدرات ورغبة المتطوع حتى يشارك بفاعلية.
- **الإعداد والتوجيه:** يحتاج كل المتطوعين للإعداد الأولي قبل عملهم في المؤسسة؛ وذلك كما يلي:
  - **التعريف:** وهو عملية إعداد المتطوع لإقامة علاقة واضحة، من خلال تقديم كل ما يحتاجه المتطوع من معلومات.
  - **التدريب:** وهي عملية إعداد المتطوع لأداء عمل بالمؤسسة، ويُصمم هذا التدريب لإكساب المتطوعين مهارات ومعرفة تتطلبها وظائفهم المحددة.
  - **المتابعة:** تعتبر عملية الإشراف والمتابعة من أهم العمليات التي تنشئ علاقة طويلة الأمد مع المتطوع؛ حيث إن المتابع لابد وأن تربطه بالمتطوع علاقة مهنية، ويحدث هذا بالاتصال المباشر بين المتابع لسير العمل والمتطوع، ويجب أن تتسم هذه العلاقة بالنزاهة، والثقة، والاحترام بين الطرفين، وتتم عملية المتابعة بصورة دورية حسب المتفق عليه في الخطة الزمنية.

## القسم الثالث

## نماذج إقليمية ودولية ناجحة في التطوع في المناسبات

## مقدمة:

تحققت نهضة كثير من الدول المتقدمة بإسهامات المتطوعين في الحياة العامة، من خلال اعتماد تلك الأمم على المشاركة الشعبية للمتطوعين من جميع طبقات المجتمع في مجالات العطاء الخيري عبر البرامج والمشاريع التطوعية؛ ويتضمن ذلك: (المشاريع التنموية، والتدريب والتأهيل، وبرامج الإغاثة العاجلة في مجال الكوارث...إلخ)، كما تسعى الهيئات الخيرية والجمعيات التطوعية والإغاثية ومؤسسات المجتمع المدني - باختلاف مجالات عملها واتساع مداها- على تنمية فرص التطوع، واستقطاب المتطوعين في المناسبات؛ لاستثمار جهودهم وخبراتهم، وإدارة هذا المورد البشري المهم في المناسبات والفعاليات الخاصة بها لتحقيق أهدافها.

ففي عصر أصبحت العالمية سمة من سماته، كما أصبحت سرعة التغير فيه تؤدي إلى صعوبات جمة في الاستجابة -لما تمليه طبيعة هذا التغير من متطلبات وانعكاسات- أضحت قطاع العمل الخيري والتطوعي مطالب بمسايرة تلك التطورات، فالتطور الهائل في المعرفة يجعل من أي منظومة تطوعية -مهما بلغت مقومات الحداثة بها- بالية بعد فترة؛ نظراً للمتغيرات المجتمعية التي تحيط ببيئة قطاع التطوع والمتطوعين، ومن ثم تبرز أهمية التطرق للنماذج الإقليمية والدولية الرائدة في القطاع التطوعي بصفة عامة، والتطوع في المناسبات ومنتسبيه بصفة خاصة؛ بهدف توليد المعارف الجديدة، وتنمية المهارات وتوظيفها، ومن ثم القدرة على تحقيق فهم أمثل لكيفية إدارة التطوع في المناسبات.

## جدول رقم (1)

## أدوار مكونات المنظمة في إدارة جهود المتطوعين وفق المعيار الكندي

الدور	مجلس الإدارة	المدير التنفيذي	مدير المتطوعين	المتطوعون
الأدوار المخصصة في المنظمة	يركز على رسم السياسات، وتكوين البيئة، وبناء ثقافة المنظمة، لإشراك المتطوعين (تخطيط استراتيجي، ورسم سياسات)	العمل على نشر السياسات المرسومة وتنفيذها، ونشر ثقافة المنظمة، والخطة الاستراتيجية (نشر وتنفيذ)	تحقيق ما ورد في السياسات، وتحقيق ثقافة المنظمة، والخطة الاستراتيجية (نشر وتنفيذ)	الإسهام الفردي لدعم ثقافة المنظمة والمتطوعين (دور تنفيذي)

المتطوعون	مدير المتطوعين	المدير التنفيذي	مجلس الإدارة	الدور
فهم العمل المناطق به، وربطه بالرؤية والرسالة والقيم، مع التعهد بالقيام بالعمل التطوعي؛ لتحقيق الأهداف التشغيلية	ربط العمليات التشغيلية بالقيم والرؤية، وإدارة وتحقيق الخطة السنية والأهداف التشغيلية	وضع الأهداف التشغيلية، والخطة السنوية المنبثقة من الخطة الاستراتيجية	تعريف الرؤية والرسالة، والقيم ومراجعتها، وبناء الخطة الاستراتيجية	الرؤية والرسالة، والقيم، والخطة الاستراتيجية
اتباع السياسات	إدارة السياسات المحوكة ودعمها	إدارة السياسات المحوكة ودعمها	تعريف السياسات، وتطويرها، وحكومتها	السياسات المحوكة
العمل على تنفيذ البرامج والعمليات بالفاعلية المطلوبة في التنفيذ	إدارة متطلبات العمل التطوعية التي تدعم البرامج والعمليات التشغيلية	تعريف وطلب متطلبات العمل (الموارد البشرية والتمويل) المطلوبة للبرامج والعمليات لإتمامها	تطوير سياسات البرامج والعمليات	البرامج والعمليات
الالتزام المهني بما ورد في معايير التطوع، وتحقيق الإنجاز للمهام المكلف بها	العمل على استدامة الموارد البشرية، والتحقق من أدائهم، وتقييم ذلك دورياً	ضمان فعالية إدارة الموارد البشرية	وضع منهجية لإدارة الموارد البشرية، وإدماجها مع المعايير المعتمدة	الموارد البشرية (المتطوعون)
المصدر: خالد بن عبد العزيز الشملان، سعيد بن دخيل اليزيدي، نحو معيار موحد لإدارة جهود المتطوعين، ورقة عمل مقدمة لملتقى الجهات الخيرية الثالث عشر، المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، 2015، ص5.				

لذا سنستعرض فيما يلي بعض النماذج الإقليمية والدولية الرائدة في إدارة المتطوعين في المناسبات، والتطوع في المناسبات؛ وذلك للتعرف على بعض الممارسات الجيدة في التطوع في المناسبات عبر تلك النماذج، وهي على النحو الآتي:

### 1. برنامج الأعمال التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن بالمملكة العربية السعودية «كُنْ عونًا»<sup>(1)</sup>:

للرحمين الشريفين مكانتهما الخاصة في قلوب المسلمين، لذا كان من الأولي أن يلقي زوارهما من الحجاج والمعتمرين العناية التي تلائم ضيوفهما من أنحاء العالم؛ من حيث الكرم، وحسن الضيافة، بالقدر الذي يجعل من الحج والعمرة رحلة روحانية آمنة لكل القادمين من مختلف بقاع الأرض؛ لذلك يأتي برنامج «كُنْ عونًا»، والذي يركز على استقطاب المتطوعين في المناسبات عامًا بعد عام للإسهام في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه، ويكون ذلك بالتزامن مع كل مستجدات العصر الحديث، وتوظيفها التوظيف الأمثل؛ لتحقيق الجودة المأمولة في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، والتي تتنوع مجالاتها، حيث يتسابق المتطوعون بتلك المناسبة؛ انطلاقًا من مبادئ ودوافع دينية خالصة، واستحضارًا لعظم هذه المسؤولية وما تحمله من تشريف والتزام.

وتحقيقًا لرؤية برنامج الأعمال التطوعية في الحج والعمرة «كُنْ عونًا»؛ يتم استثمار الطول الرقمية والمبتكرة لتسهيل سبل العون لضيوف الرحمن، ولتكثيف الجهود وتوحيدها مع الجهات ذات العلاقة، حيث تتمثل رؤية البرنامج في: «أن نكون عونًا لضيوف الرحمن، وسندًا للجهات ذات العلاقة، بقيم إسلامية تحمل معنى المسؤولية»، كما تتمثل رسالته في: «التشرف بخدمة ضيوف الرحمن، والإسهام في منظومة الأعمال التطوعية؛ بإيجاد بيئة محفزة لتحمل المسؤولية والإبداع، والتوظيف الأمثل للشراكات المجتمعية»، ولتحقيق تلك الرؤية والرسالة يتبنى البرنامج عددًا من الأهداف الإجرائية؛ هي:

- تنظيم وتقنين المشاركة الاجتماعية في موسم الحج والعمرة، عبر آلية معتمدة للتنسيق بين القوى التطوعية والجهات المعنية.
- الارتقاء بمستوى ونوعية الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن، والتمكن من قياس أداء وفعالية الجهود التطوعية، وفق معايير، واضحة مدروسة، ومحددة.
- تطوير وتنويع الأساليب التنظيمية التطوعية المقدمة من وزارة الحج والعمرة؛ بما

(1) وزارة الحج والعمرة السعودية (2018): برنامج كُنْ عونًا لخدمة ضيوف الرحمن، بوابة العمل التطوعي، فرق التطوع،

تمت الزيارة في 2018/8/20

<https://volunteer.haj.gov.sa/Home/ProgramGoals>

يواكب أهم وأبرز التطورات التكنولوجية، واستخدام التقنيات الحديثة.

ولتحقيق تلك الأهداف؛ اعتمدت وزارة الحج والعمرة في عام 1438هـ / 2017م إطلاق برنامج الأعمال التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن، وذلك ليتوافق مع جهود الوزارة المبذولة في إنجاح مواسم الحج والعمرة في ظل الرؤية 2030 وبرامجها المطلقة، والتي من أهمها: برنامج خدمة ضيوف الرحمن؛ بهدف تعزيز ثقافة الأعمال التطوعية، وتحفيز الشباب، ودعمهم، وإتاحة الفرص التطوعية لهم؛ ليتمكنوا من توظيف خبراتهم ومهاراتهم في تقديم المساعدة لضيوف الرحمن، وفق أنظمة ولوائح رسمية، وعبر آليات واضحة خاضعة للتقييم الدوري المستمر، ووفق معايير محددة، وذلك لتحقيق أعلى مستويات الجودة في عدد من المجالات التطوعية خلال موسم الحج والعمرة؛ هي:

- **استقبال ضيوف الرحمن:** يقوم المتطوعون باستقبال ضيوف الرحمن من خلال المنافذ: البرية، والجوية، والبحرية.
  - **الإعلام الجيد:** يقوم المتطوعون بتوثيق كل ما يتعلق بالمشاعر المقدسة؛ من تصوير، ومونتاج، وانفوجرافيك.
  - **الترجمة والإرشاد:** يقوم المتطوعون بمعاونة ضيوف الرحمن الذين يأتيون من جميع أقطار العالم الإسلامي؛ لخدمتهم من خلال التحدث بلغتهم، وإرشادهم إلى وجهتهم.
  - **المجال الصحي:** يقوم متطوعون متخصصون بالاهتمام بضيوف الرحمن من الناحية الصحية.
  - **المجال الميداني:** يكون المتطوعون في خدمة ضيوف الرحمن أثناء وجودهم في المشاعر المقدسة، والتواصل معهم بشتى الوسائل.
  - **توديع ضيوف الرحمن:** يقوم المتطوعون بتوديع ضيوف الرحمن كما تم استقبالهم؛ بكل حفاوة وترحيب.
  - **خدمات حجاج الداخل:** يساهم المتطوعون من خلال مطار الملك خالد الدولي بالرياض ومطار الملك فهد الدولي بالدمام في توجيه ضيوف الرحمن إلى وجهتهم ومساعدتهم؛ للتأكد من استكمال الإجراءات الصحيحة الرسمية لحجهم.
- فمن خلال تلك المجالات المتعددة والمتنوعة في التخصصات؛ يقوم المتطوعون بتسجيل رغباتهم على المنصة المخصصة لذلك، وذلك بعد الاطلاع والموافقة على ميثاق العمل التطوعي التي حددها إدارة البرنامج، والوارد به حقوق المتطوع، والواجبات التي يلتزم بها تجاه إدارة البرنامج والمستفيدين؛ سواء كان المتطوعون أفراداً أم هيئات مستفيدة، حيث يقوم المتطوعون في المناسبات في مواسم الحج والعمرة بتسجيل رغباتهم، وبيانات تفصيلية عنهم من حيث: (الحالة الصحية، الحالة التعليمية، موقع العمل الذي

يرغب المتطوع الانضمام له، مجال الخدمة التطوعية، المهارات التي يمتلكها المتطوع والمؤهلة لتلك المهمة التطوعية، صور من وثائق الهوية الشخصية...إلخ)، على أن يتم بعد ذلك انتقاء من هو أكثر ملاءمة للمهمة التطوعية المتاحة، وقد حقق البرنامج نجاحًا ملحوظًا حال انطلاقه؛ حيث شهد موقع البرنامج تسجيل أكثر من 2935 متطوعًا جديدًا للعمل التطوعي في موسم الحج، وأكثر من 24 فريقًا في خمسة عشر يومًا من بداية انطلاقته، وتراوحت أعمال الفئات المسجلة بين 18 - 40 عامًا، بلغت نسبة الذكور منهم 62% من إجمالي المتقدمين، وكان المجال الإداري أكثر طلبًا للمتقدمين على المنصة، في حين بلغت نسبة المتقدمين الذين لم يسبق لهم العمل في المجال التطوعي 86%، و 62% من المتقدمين يحملون درجة البكالوريوس، و 20% يحملون الشهادة الثانوية، و 10% من حاملي الشهادات العليا، كما أن نسبة المتقدمين من أبناء المملكة بلغت 61%، فيما توزعت النسب الأخرى على متقدمين من الجنسيات: المصرية، واليمنية، والسودانية، والباكستانية، وقد احتلت محافظة جدة المرتبة الأولى في أعداد المتقدمين على منصة برنامج «كن عونًا»، بواقع 693 متطوعًا، تلتها منطقة الرياض بـ 605 متطوعًا، ثم مكة المكرمة بـ 572 متطوعًا، فالمدينة المنورة 269 متطوعًا، ثم عسير 135 متطوعًا.

وبذلك تتضح الممارسات الجيدة لاستقطاب المتطوعين في المناسبات في موسم الحج والعمرة؛ بإدارتهم عبر برنامج تطوعي مستقل بهم، وبرعاية رسمية وأهلية، ومن خلال منظومة إدارية متكاملة، مُخطط لها وفق رؤية ورسالة ثابتة، تم ترجمتها إلى مجموعة من الأهداف الإجرائية المحققة لرؤيتها ورسالتها، ومن خلال مجموعات عمل متعددة ومتنوعة من المتطوعين في المناسبات، يقومون بتسهيل جميع مناسك الحج أو العمرة، وفق إجراءات ومعايير محددة وموضوعية، مركزة في كل عملياتها على النظم التكنولوجية، ووسائل الاتصال والتواصل الحديثة.

## 2. برنامج متطوعي كأس العالم لكرة القدم بدولة روسيا «FIFA 2018»<sup>(1)</sup>:

أقيمت بطولة كأس العالم لكرة القدم 2018، وهي النسخة الحادية والعشرين من بطولات كأس العالم في دولة روسيا، حيث استطاعت الفوز بشرف استضافة البطولة بعد قرار الاتحاد الدولي لكرة القدم المُعلن عنه في 2 ديسمبر 2010، وتغلّبت على 3 ترشيحات بالمجمّل، وتصبح بذلك النسخة الأولى من بطولات كأس العالم التي أقيمت في أوروبا

(1) الاتحاد الدولي لكرة القدم FIFA (2018): برنامج المتطوعين، روسيا 2018، معلومات عن البرنامج، تمت الزيارة في

. 2018/8/22

<https://www.fifa.com/worldcup/organisation/volunteers>

الشرقية، ولاقت هذه البطولة نجاحًا باهرًا من حيث التنظيم وإدارة فاعليات المناسبة؛ بفضل جهود نحو سبعة عشر ألف متطوع شاركوا في عدة مجالات تنظيمية لتلك المناسبة العالمية.

حيث أطلقت اللجنة المنظمة لكأس العالم لكرة القدم 2018 بدولة روسيا الدعوة للترشح في فرق عمل اللجنة المنظمة عبر المنصة الإلكترونية المخصصة لذلك على موقع المناسبة؛ وتلقت اللجنة طلبات للتطوع في تنظيم الفعالية بعدد هائل، شكّل رقمًا قياسيًّا، إذ بلغ ما يزيد عن 176 ألف متطوع، وهو العدد الأكبر من نوعه في تاريخ المونديال، وقد حددت معايير القبول كما يلي:

- ✓ يفضل أن يكون المتطوع طالبًا في السنة الثانية في الجامعة (كحد أدنى)؛ إن لم يكن خريجًا للدرجات العالمية الأعلى: (بكالوريوس، أو ماجستير).
- ✓ عُمر المتقدم من المتطوعين يجب أن يكون أكبر من 18 سنة.
- ✓ من لديه خبرة عمل تطوعية سابقة؛ فهذه ميزة إضافية للمتطوع.
- ✓ لدى المتطوع معرفة قوية باللغة الإنجليزية (على الأقل المستوى فوق المتوسط)، وامتلاك المتطوع لغة أجنبية ثانية: (الإسبانية، الفرنسية، الألمانية، البرتغالية، العربية)؛ فستكون ميزة إضافية للمتطوع.

واشتملت عملية الاختيار العديد من المقابلات عبر الإنترنت، ومن خلال مقابلات مباشرة، حيث بلغ عدد ساعات المقابلات 23 ألف ساعة، يُطلب فيها من المرشحين المشاركة في اختبارات على الإنترنت؛ للحصول على مزيد من المعلومات حول مهاراتهم التحليلية، وصفاتهم الشخصية، ومستوى إلمامهم باللغة الإنجليزية، وبعد ذلك يتقدم المرشحون الناجحون الذين اجتازوا الاختبارات؛ لحضور المقابلة في مراكز المتطوعين ذات الصلة، على أن يتلقى المتطوع الذي يتم اختياره تدريبًا بمراكز التطوع لمدة يومين، بحسب وقت تفرغ المتطوع -إن كان من ساكني المدينة- أو عبر الإنترنت لمتطوعي الخارج، على أن يتلقوا تدريبهم المباشر قبيل البدء بالمهام الموكلة لهم من قبل مركز التطوع التابعين له، والتي يبلغ عددها خمسة عشر مركزًا؛ منها خمسة بالعاصمة موسكو، ولكل مدينة من المدن التي تقام بها المباريات مركز تطوعي، ومن الملاحظ اعتماد اللجنة المنظمة على مؤسسات التعليم العالي في استضافة تلك المراكز؛ مثل: (جامعة سان بطرسبرج الحكومية للاقتصاد، جامعة بليكانوف الروسية للاقتصاد، معهد موسكو الحكومي للعلاقات الدولية، جامعة لوبانشيفسكي الحكومية... إلخ)، حيث تستضيف تلك الجامعات مراكز التطوع كمقرات إدارية؛ لتقديم الخدمات اللوجستية، وإدارة فرق التطوع في تلك الفعاليات.

وتتنوع مهام ووظائف المتطوعين في تلك المناسبة كما يلي:

- **إصدار بطاقات الاعتماد الشخصية (تصاريح الدخول للمهنيين/ اللاعبين):** والتي توفر لكل مشارك حقوق العمل في مناطق العمل؛ سواء داخل الملاعب، أو بمركز البث الدولي، أو مواقع التدريب، أو غيرها من الأماكن.

- **قطاع الخدمات:** ويتضمن مجالات عدة؛ منها: (خدمات تسويق تذاكر المباريات، وخدمات الضيافة، وتوجيه المشجعين، والترحيب بالضيوف، ومرافقتهم، وتقديم المعلومات لهم عند الطلب، والإشراف على خدمات الضيافة، وخدمات الرعاية الطبية، ومراقبة المنشطات مع الفرق الطبية المتخصصة، ودمج المتطوعين في فريق حماية العلامة التجارية لرعاية البطولة، وحفظ حقوق الامتياز الخاصة بهم، وخدمات الترجمة في الملاعب والمنشآت الخاصة بالبطولة، وخدمات الوصول، والمغادرة في المطارات والموانئ ومحطات السكك الحديدية ومحطات الحافلات، وغيرها من مرافق النقل في المدن المضيفة، وخدمات البروتوكول، والمساعدة في الترتيبات الخاصة بأماكن كبار الشخصيات، والمقصورات الخاصة بهم في الملاعب، ومراسم حفل الافتتاح والختام، وخدمات الفرق، ومساعدة اللاعبين والحكام في غرف الملابس، والمعدات في الملاعب، ومواقع التدريب، وفي أماكن إقامة اللاعبين والحكام بالفنادق، والانتقال من المطارات والملاعب وإليها، وخدمات إدارة الملاعب، وخدمات معاونة ذوي الاحتياجات الخاصة)، إلى غير ذلك من الخدمات، والتي يُطلب من المتطوع القيام بها وفق مهامه الوظيفية المحددة له.

- **عمليات القسم الإعلامي وتكنولوجيا المعلومات:** حيث يسهم المتطوعون في مساعدة موظفي الجهة المعنية بالاتصالات في التوزيع والدعم الفني، وتنظيم عمليات البث بالموقع، وملخصات البث اليومية في مركز البث الدولي على وجه الخصوص، ومساعدة الصحفيين في المراكز الإعلامية داخل الملاعب، وفي المنابر الإعلامية، وأثناء جلسات التصوير، وفي قاعات المؤتمرات، وتقديم كل أشكال الدعم لإظهار البطولة بالصورة اللائقة.

- **إدارة عمل المتطوعين:** إذ تُخصص قيادة قوية مناسبة؛ للتأكد من أن المتطوعين يؤدون واجباتهم جيدًا أثناء البطولة، حيث يتولى فريق متخصص إدارة تسجيل المتطوعين، والمساعدة في تقديم الخدمات للمتطوعين، والحفاظ على دوافع الحماس لديهم، والمساعدة كذلك في تدريبهم.

وتقدم اللجنة المنظمة حزمة من الامتيازات للمتطوعين بهدف التحفيز، وتعزيز دوافع الإنجاز؛ تتمثل في: منحهم زِيًّا خاصًّا، ووجبات مجانية أثناء فترة العمل، وتذاكر خاصة

بالمناسبة، واستخداماً مجانيًا لوسائل النقل العام، وشهادة بالاشتراك والتطوع في تنظيم هذه البطولة الدولية، عدا بعض المميزات الأخرى التفضيلية بحسب المجال المشترك به المتطوع، ولعل أبرزها: ثقل خبراتهم المهنية والحياتية فيما يقدمونه من خدمة تطوعية.

### 3. منصة (متطوعين. إمارات)<sup>(1)</sup>:

يعتبر التطوع ثقافة راسخة لدى كثير من الإماراتيين الذين يجتهدون في سبيل جعل بلادهم رائدة عالميًا في كل المجالات الإنسانية والعلمية؛ في سبيل تحقيق التنمية المستدامة، وبناء مستقبل أفضل للأجيال الجديدة، وللحديث عن التطوع في المناسبات بدولة الإمارات -ولاسيما من خلال المؤسسات التطوعية التي تنظم العمل التطوعي وأنشطة خدمة المجتمع في جميع أنحاء الإمارات- نجد أن «المنصة الوطنية للتطوع» هي أبرز منصات التطوع لتشجيع المتطوعين في المناسبات للمشاركة بشكل كبير في الفعاليات والمناسبات التطوعية بالإمارات.

حيث تهدف هذه المنصة الإلكترونية -التي تم تطويرها من قبل مؤسسة الإمارات بالتعاون مع وزارة تنمية المجتمع- إلى توسيع نطاق العمل التطوعي، وترسيخ مفهوم المسؤولية المجتمعية، وإيجاد منظومة متكاملة ومستدامة للعمل التطوعي؛ كأحد أهم ركائز التماسك والتلاحم المجتمعي في الدولة، حيث تهدف المنصة إلى توسيع نطاق العمل التطوعي بالدولة من خلال عملية التطوع، وتقوم بدور الوسيط بين الراغبين بالتطوع -كلًا حسب اهتمامه- والفرص التطوعية المتاحة من قبل مؤسسات القطاعين (العام والخاص)، بعد أن يقوم الراغبون في التطوع بإدراج أسمائهم، وتسجيل حساباتهم على الموقع؛ للبحث عن الفرص التطوعية المناسبة، ولتسهيل عملية البحث؛ يستطيع المتطوعون تحديد اهتماماتهم وجاهزيتهم بحسب الفرص التطوعية المتاحة بتفصيلات كاملة عنها، وتتمثل أهداف المنصة فيما يلي:

- تنظيم قطاع التطوع في الدولة، وتعظيم تأثيره الاجتماعي.
- الربط بين الأفراد والمجموعات الراغبة في التطوع مع الفرص التطوعية المخصصة المقدمة من جميع الهيئات والمؤسسات.
- خلق قاعدة بيانات إلكترونية شاملة موحدة، تضم جميع الفرص التطوعية على مستوى الدولة.
- تسهيل وصول الشباب إلى الفرص التطوعية المناسبة لهم بناءً على مهاراتهم.
- توثيق الساعات التطوعية على مستوى الدولة.
- التوجيه المناسب لتوظيف مهارات الراغبين بالتطوع في فرص تطوعية مناسبة.

وبذلك تقدم المنصة جملة من المزايا والحوافز لاستقطاب المتطوعين في المناسبات؛ تتمثل في: (انضمامهم إلى منصة معتمدة من الجهات الرسمية والحكومية، والوصول إلى أكبر عدد من الفرص التطوعية والتخصصية، واختيار المتطوع المجال الأنسب لاهتماماته وخبراته، وبناء سجل شخصي له؛ ومن ثم إمكانية اعتماد وتوثيق الساعات التطوعية التي يقوم بها، وتقديم فرص التعليم المستمر من خلال الفرص التطوعية، وإمكانية الترشح لجوائز المنصة لأفضل المشاريع والمبادرات التطوعية التي يشارك بها المتطوع)، كما تتمكن الفرق التطوعية من خلال تلك المنصة من ترويج المشاريع والمبادرات التطوعية الخاصة بها؛ من حيث القدرة على حشد الرعاية والمتطوعين، كما تتمكن من التحصل على الاعتمادات المطلوبة للقيام بتلك المبادرات من الجهات الرسمية؛ كونها تعمل تحت غطاء رسمي وحكومي.

تقوم بإدارة المنصة والإشراف عليها بصورة مباشرة وزارة تنمية المجتمع بحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة؛ بغرض تحقيق مستهدفات الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021، وذلك بالتعاون مع عدد من الرعاية الوطنيين؛ تحقيقاً لتلك الاستراتيجية المستقبلية للحكومة من خلال قطاع التطوع والمتطوعين، وإسهامهم في العديد من المجالات؛ منها: (الأطفال والشباب، التعليم ومحو الأمية، الصحة، المسنين، الرياضة والترفيه، الثقافة والفنون، حقوق الإنسان، تنمية المرأة، البيئة، التوجيه والإرشاد، التطوع الدولي)؛ فالفرص التطوعية المتاحة بالمنصة تتضمن جغرافياً جميع مناطق إمارات الدولة، وكذلك توفير بعض الفرص التطوعية الدولية بالتعاون مع الجهات والمؤسسات المعتمدة لدى الدولة في الخارج.

ومن خلال المنصة الإلكترونية؛ يتمكن المتطوعون في المناسبات من فتح حسابات خاصة بهم، ومن ثم القدرة على التقدم للفرص التطوعية المتاحة على البوابة من قبل المؤسسات، والتي تستهدف استقطاب تلك الفئات في الفعاليات والمناسبات الخاصة بهم، حيث بلغ عدد المتطوعين عبر المنصة ما يزيد عن 315 ألف متطوع للمشاركة في ما يزيد عن 5567 فرصة تطوعية مقدمة إلى 336 مؤسسة، أو هيئة تطوعية، أو منظمة قائمة على تنظيم فعاليات ومناسبات تحتاج لجهود وخدمات تلك الفئات من المتطوعين في المناسبات، والتي تتنوع بين ما هو رياضي، أو اجتماعي، أو اقتصادي، وما بين أحداث عالمية، أو وطنية؛ نستعرض منها ثلاثة برامج هي الأبرز في استقطاب المتطوعين في المناسبات:

- **برنامج «مرشد أسري»:** وهي مبادرة وطنية اجتماعية؛ تستهدف تقديم استشارات أسرية للمتعاملين مع مراكز الخدمة والتنمية من المتطوعين ذوي الخبرة في التربية الخاصة، أو علم النفس، والإرشاد، والصحة النفسية، وعلم الاجتماع، والذين لهم خبرة سابقة في مجال الاستشارات الأسرية، وذلك في جميع مراكز التنمية الاجتماعية بدولة الإمارات.

- **برنامج إكسبو 2020 دبي للمتطوعين Expo 2020 Volunteers**: يعد «معرض إكسبو الدولي» حافزاً قوياً لعملية التحول الاقتصادي والثقافي والاجتماعي؛ لما يترتب عليه من تركات قيِّمة للمدينة المضيئة والبلد المضيف، لذا يعتبر أحد أكبر الفعاليات العالمية غير التجارية؛ من حيث التأثير الاقتصادي والثقافي بعد بطولة كأس العالم لكرة القدم، ودورة الألعاب الأولمبية، واختيرت دولة الإمارات العربية المتحدة لاستضافة «معرض إكسبو الدولي 2020» في دبي تحت شعار: «تواصل العقول... ووسع المستقبل»، لتكون واحدة من الدول المضيئة لإكسبو 2020، وأول دولة بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب آسيا، ويتوافد إليه ما يزيد على حوالي 72 مليون شخص بحسب آخر فعالية أقيمت بالصين، لذا صمم برنامج Expo 2020 Volunteers لاستقطاب أكثر من 30 ألف متطوع من المتطوعين في المناسبات من جميع فئات المجتمع؛ للإسهام في تنظيم هذا الحدث الضخم، كما أنه يوفر لهؤلاء المتطوعين فرصاً استثنائية لتطوير مهاراتهم من خلال الاحتكاك مع أفضل الخبرات على الصعيد العالمي.
- **برنامج متطوعي الأولمبياد الخاص أبو ظبي 2019**: وهي تعد أضخم فعالية إنسانية تقام في 2019، فهي منافسة رياضية كبرى يشارك فيها الرياضيون من ذوي الإعاقة الذهنية من 170 دولة على ملاعب إمارة أبو ظبي، ويسهم المتطوعون في تلك المناسبة بحسب خبراتهم في عدد من المجالات: (الخدمات الطبية، تنظيم الفعاليات، الخدمات التكنولوجية، مرافقة الوفود، خدمات المراسم والبرتوكول، خدمات اللغة والترجمة، العمليات التشغيلية، الاتصالات، خدمات الضيوف)، وهي من الفرص التطوعية المتاحة للمواطنين والمقيمين في دولة الإمارات، والمتطوعين الدوليين والمهتمين بالمشاركة في المناسبات والفعاليات الدولية والرياضية.

#### 4. الوكالة الاتحادية الأمريكية للخدمة الوطنية والمجتمعية (CNCS):

يحظى العمل التطوعي في الولايات المتحدة الأمريكية باهتمام رسمي وشعبي حافل؛ فقد ارتبط العمل التطوعي مع المجتمع الأمريكي منذ وصول أول المستوطنين لتلك البلاد الذين أدركوا سريعاً أن البقاء على قيد الحياة في تلك الأرض الجديدة من العالم يعتمد على الدعم المتبادل ومشاركة المواطن؛ حيث ظل الأمريكيون يعتمدون على المتطوعين في المهام الأساسية بالمجتمعات المستعمرة المستخدمة؛ مثل: رجال الإطفاء، المتطوعين، الحراسة، وغيرها من أنواع العمل<sup>(1)</sup>، لذلك يُعد التطوع ظاهرة ثقافية رئيسية في الولايات

(1) Ellis, S. J., A. Weisbord and K. H. Noyes (1991): By the People: a history of Americans as volunteers, Jossey-Bass, San Francisco, p. 356.

المتحدة الأمريكية؛ كون نحو نصف الأمريكيين يشاركون في نشاطات تطوعية، ويشمل الذين يتطوعون بشكل غير رسمي أو موسمي في مجتمعاتهم المحلية والفعاليات والمناسبات، وكذلك الذين يتبرعون بوقتهم بشكل مباشر للمنظمات الخيرية والدينية، وعلاوة على ذلك يتبرع نحو 75% من الأمريكيين سنويًا بالمال للمؤسسات الخيرية؛ لذا أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية أقوى وأكثر ازدهارًا بفضل تقليد التطوع والعطاء فيها<sup>(1)</sup>.

وهناك صور عدة للتطوع في المناسبات، والتي يُقبل عليها المتطوعون الأمريكيون في المناسبات بدوافع متباينة؛ تجعل من التطوع في المناسبات سمة من سمات قطاع التطوع بتلك الدولة، حيث بدأت الجهود التطوعية في المناسبات في الانتشار بصورة غير رسمية؛ استجابة للطوارئ، أو الكوارث، أو العثرات التي واجهها المجتمع، منذ أن كان الأمريكيون يتكاتفون ويوحدون صفوفهم لمساعدة بعضهم البعض في العهد الاستعماري، وكان لجميع المستوطنين في المستعمرات الأمريكية الجديدة نفس الأولوية؛ ألا وهي: البقاء على قيد الحياة، فمن الناحية الطبيعية، كانت الأرض برية؛ فوُجد المزارعون المتجاورون جهودهم لتنظيف الأراضي من الأشجار، وبناء المساكن، وحطائر المواشي، وحصاد المحاصيل، كما شيد المتطوعون مباني الكنائس، وكانت جهود المتطوعين من الرجال والنساء تسمى «أعمال التغيير»<sup>(2)</sup>، وبذلك يتبين مدى ارتكاز تلك الجهود الخدمية التطوعية على الفعاليات والمناسبات، والتي تتطلب استقطاب متطوعين جدد في ميادين عدة، تواكب ما تتطلبه تلك الفعاليات من خبرات متنوعة وبأعداد كبيرة.

الأمر الذي دعا الحكومة الاتحادية إلى تنظيم وإدارة هذا القطاع الضخم وموارده بالتوازي مع الجهود الأهلية والشعبية؛ بهدف تعظيم العوائد المحققة من الجهود التطوعية، والتي تتعلق آثارها بمختلف مجالات الحياة، لعل أبرزها حديثًا تبني مؤسسة الرئاسة الأمريكية في عام 2002م مبادرة عبر البيت الأبيض لإدارة عدد من البرامج التطوعية داخل وخارج الولايات المتحدة الأمريكية؛ بهدف التوسع في خدمة المجتمع من خلال ما يسمى «فيالق الحرية الأمريكية»، وهي بمثابة مركز لتجميع المعلومات عن المتطوعين في المناسبات في الفعاليات ومواسم التطوع بحسب الأماكن المحتاجة للمساعدة، واختيار الشخص الملائم للمؤسسة الخيرية الملائمة في مختلف أنحاء العالم، كما تم تشكيل فيالق

(1) معتز بالله محمد عبد الفتاح (2008)، دليل العمل التطوعي، التطوع إنسانيته والبناء مسئوليتي، منظمة المرأة العربية، القاهرة، ص 80.

(2) Susan J. Ellis & Katherine H. Campbell (2012): Volunteering: An American Tradition, E. Journal USA, U.S. Department of State, P 6.

مماثلة للبرامج التي تقدم الخدمات التطوعية داخل الولايات المتحدة الأمريكية<sup>(1)</sup>، ومن ثم توالت تشكيلات الفيلق بحسب أهدافها الخاصة، ومجالات عملها، والنطاق الجغرافي لها؛ مثل: (فيلق المواطن، متطوعون من أجل الرضاء، فيلق الكبار...إلخ)، إلى غير ذلك من التجمعات التطوعية المنظمة، والتي تدار وفق أحدث طرق وأساليب الإدارة الحديثة تحت مظلة الوكالة الاتحادية الأمريكية للخدمة الوطنية والمجتمعية Corporation for National and Community Service (CNCS)، وهي وكالة قومية متخصصة في إدارة الخدمات المجتمعية والجهود التطوعية في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية ومؤسساتها.

وتمثل تلك الوكالة أكبر حاضن في الأمة الأمريكية للخدمة الوطنية والمجتمعية، والعمل التطوعي، وتعزيز القطاع غير الربحي في أمريكا، والتصدي للتحديات التي قد تواجهه؛ وذلك من خلال إدارة جهود هذا القطاع، والمورد المهم مع المؤسسات القومية، ودعم مختلف المنظمات، بما في ذلك المنظمات الدينية والمجتمعية الأخرى والكلية الجامعية، والمنظمات المعنية، وذلك بتحديد احتياجات المجتمعات المحلية أولاً، وحشد المتطوعين في المناسبات في الفعاليات والأحداث لتلبية تلك الاحتياجات في إطار تعاوني مع البرامج الفيدرالية الأخرى؛ بهدف وضع الأنشطة التطوعية والخدمية في السياق المناسب الذي يحفز المشاركة المدنية في ضوء رسالتها؛ وهي: «تحسين حياة الناس، وتعزيز المشاركة المدنية في المجتمعات المحلية من خلال خدمة العامة والتطوع»<sup>(2)</sup>، وذلك من خلال التقديم للفرص التطوعية بحسب المناسبات والفعاليات المتاحة على منصتها الإلكترونية، والتي تأخذ في الاعتبار الموقع الجغرافي، ومجال اهتمام المتطوع، والتوقيت والوقت الذي يتمكن المتطوع من تقديم خدماته للمجتمع، عبر برامج تطوعية ومبادرات مخصصة في المناسبات والفعاليات؛ نذكر منها:

- **برنامج الحفاظ على المناطق الطبيعية:** وهو برنامج يقوم على خدمة الحياة البرية في الولايات الأمريكية (فلوريدا، كاليفورنيا، كارولينا...) للمناطق التي تتمتع بحياة بحرية أو برية فريدة، ولرعاية ما تشملها تلك المناطق من سلالات حيوانية، أو نباتية وشجرية، أو مائية مهددة بالخطر، وتتحدد فترة التطوع بتلك المناطق بصورة موسمية بحسب حاجة كل منطقة لجهود المتطوعين، والتي تبدأ من أسبوعين حتى عامًا؛ بحسب الحاجة ورغبة المتطوع.

(1) معترز بالله محمد عبد الفتاح (2008): دليل العمل التطوعي التطوع إنساني والبناء مسؤوليتي، مرجع سابق، ص 79.

(2) Corporation for National and Community Service (2018): Who We Are, About C.N.C.S., Available on: <https://www.nationalservice.gov/about/who-we-are> on 152018/8/

- **برنامج المتطوعون من أجل السلام:** وهو برنامج تطوعي دولي يقدم خدماته في أكثر من دولة، والتي هي في حاجة ماسة لخدمات المتطوعين الترموية في المجالات المتعددة؛ نظرًا لتعرض تلك المناطق لكوارث أو نزاعات ألحقت ضررًا بالغًا بها، وفيها يسهم المتطوعون في تحسين المجالات الحياتية؛ من حيث: التعليم، والزراعة، والصناعة، ورعاية الفئات الأكثر احتياجًا، إلى غير ذلك من متطلبات، في مدة ما بين أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع، في مشروعات قصيرة المدى الزمني.
  - **برنامج الاستجابة للكوارث الطبيعية:** ويهتم بتلبية نداءات المناطق التي تتعرض لكوارث طبيعية؛ بهدف مساعدتها على التعافي من نكباتها، وتكون فترة التطوع قصيرة المدى بالقدر الذي يمكن تلك المجتمعات من تجاوز الأزمة أو الكارثة التي ألمت بها، ومن أحدث تلك الأنشطة: (برنامج الاستجابة لإعصار تكساس)، وفيه يقوم المتطوعون في المناسبات بالتطوع لمدة أسبوعين؛ لتجاوز آثار الفيضانات التي ضربت ولاية تكساس في شهر يونيو لعام 2018؛ لمساعدة الناجين على التعافي، وإعادة البناء بعد تجاوز مرحلة الإعصار.
  - **برنامج تعلم واخدم أمريكا:** وهو برنامج يستهدف استقطاب المتطوعين في المناسبات من طلاب مؤسسات التعليم العالي الأمريكية في جميع الفعاليات والمناسبات القومية والدولية؛ للإسهام في خدمة مجتمعاتهم، وتكثيف جهودهم التطوعية عبر ما يتيح البرنامج من شراكات مع مؤسسات المجتمع المدني، بحيث تكون تلك الجهود ذات نفع، تلبي احتياجًا فعليًا، وتعالج مشكلات تعاني منها تلك المجتمعات، كما أنها تعود بالنفع على المشاركين؛ كونها توفر خبرات ميدانية لما يتم تناوله من مقررات أكاديمية بالجامعة، مع توثيق عدد ساعات الخدمة التطوعية، واعتبارها معيارًا كميًا عند تقييم الطالب؛ باحتسابها خبرة ميدانية مكتسبة في دراسته.
- لذلك أثمرت تلك الجهود التنظيمية والإدارية للعمل التطوعي بالولايات المتحدة الأمريكية في نمو معدل التطوع؛ بحسب تقديرات مكتب إحصاءات العمل الأمريكي، حيث بلغ نسبة مئوية تقدر بـ 24.9% من جملة السكان في الفترة بين سبتمبر 2014 وسبتمبر 2015، وتطوع نحو 62.6 مليون متطوع من خلال منظمة أو جهد فردي مرة واحدة على الأقل، بما يقدر بعدد ساعات عمل 7.8 بليون ساعة، بما يوازي قيمة مالية تقدر بنحو 184 بليون دولار أمريكي<sup>(1)</sup>. لذلك يشكل العمل التطوعي سمة مميزة في المجتمع الأمريكي؛ نتيجة إسهامات المتطوعين في المناسبات في مجالات خدمية، ومبادرات تطوعية عديدة.

(1) U.S. Bureau of Labor Statistics (2016): VOLUNTEERING IN THE UNITED STATES — 2015, new Report of U.S. Bureau of Labor Statistics, 25 February, P 2.

## 5. جهود المتطوعين في حملة «فزعة للكويت» لمواجهة جائحة كورونا:

فرضت جائحة كورونا التي ضربت دول العالم ومنها الكويت عام 2020، تكاتف جميع الجهود، وقد قام القطاع الخيري بدور رئيسي لمساندة الجهود الرسمية لمواجهة الجائحة، واستفادت السلطات الكويتية من الجهود التطوعية المخلصة للجهات الخيرية، واستثمرت حماسها وتنظيمها وهياكلها، وما لديها من أعداد كبيرة من المتطوعين، بما ساهم إلى حد كبير من تخفيف العبء على قدرات الجهات الأخرى وموارد الدولة الكويتية.

ومنذ الإعلان عن الإصابة الأولى بـكورونا؛ أعلنت العديد من الجهات الخيرية عن استعدادها بكامل إمكانياتها ومتطوعيها لمساندة الجهود الرسمية لمعالجة ومنع انتشار المرض، ساندت الجهات الخيرية المتضررين من الأزمة بما قدمته من دعم لوجستي للأجهزة الرسمية، كان بعضه يطلب وتنسيق مع الجهات الرسمية نفسها، كوزارتي الشؤون والصحة.

وتحت لواء أكثر من 300 فريق تطوعي، ما يقرب من نصفها متخصصة في العمل الخيري، وبعضها يتبع للجمعيات الخيرية؛ مثل الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية (IICO)، التي تضم وحدها أكثر من 30 فريقاً<sup>(1)</sup>، وشارك الآلاف من المتطوعين الكويتيين في تقديم المساعدة والعون بشتى الصور؛ مثل: التوعية والتثقيف الصحي، ونقل المستلزمات الطبية والإدارية، وإرشاد نزلاء الحجر الصحي في المحاجر، وإجراء الاتصالات معهم، وتزويدهم ببعض الاحتياجات الخاصة التي يصعب الوصول إليها، وتعبئة وتوزيع المساعدات الغذائية على الأسر الفقيرة والمتعففة، ومن توقفت أعمالهم بسبب حظر التجوال وإغلاق المؤسسات من الكويتيين أو الوافدين، وتوفير الكمادات ومواد التعقيم في الأماكن العامة.

وكانت ذروة نشاط الفرق التطوعية خلال حملة «فزعة للكويت»، التي أطلقتها الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية، كبرى المؤسسات الخيرية الكويتية، بالتعاون مع 41 جمعية خيرية، في مارس 2020، وتحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية الكويتية، والتي قامت -إلى جانب نشاط فرقها التطوعية- بجمع التبرعات لدعم الأسر المحتاجة ومواجهة كورونا، واستطاعت خلال 16 ساعة جمع مبلغ 9 ملايين دينار كويتي<sup>(2)</sup>.

(1) IU Lilly Family School of Philanthropy, Global Philanthropy Tracker 2020 – Kuwait Report, p5.

<https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/24849/kuwait-report21.pdf>

(2) لمزيد من التفاصيل، برجاء الاطلاع على:

أبو رمان، سامر. « في زمن كورونا.. لا أغنى عن القطاع الخيري!»، صحيفة الانباء، 2020/4/7.

<https://alanba.com.kw/960654>

أبو رمان، سامر. « من رحم الأزمات يخرج المتطوعون والخيريون»، صحيفة الأنباء، 2020/3/8.

<https://alanba.com.kw/955196>

## 6. الممارسات الإقليمية والدولية المتميزة في التطوع في المناسبات- الخصائص والتطورات:

إن عملية التأقلم مع الظروف البيئية سريعة التغير المحيطة بقطاع العمل التطوعي وما ترتب عليها من انعكاسات؛ أحدثت تغيرات جوهرية في أنماط التطوع، وصور تقديم المتطوعين في المناسبات خدماتهم بشكل موسمي في الفعاليات والأحداث؛ الأمر الذي يبرز أهمية التعرف على أفضل الطرق والوسائل التي تعتمدها البرامج والهيئات التطوعية الرائدة في مجال عملها لتحقيق أهدافها؛ بحيث تعتبر ما تنتهجه من ممارسات جيدة خطوطاً مرشدة في ميادين العمل المماثلة، بالكيفية التي توضح المساحات التي يمكن أن تُحسن من أدائها بها؛ من خلال تبني طرق عملهم وتجاربهم الأكثر نجاحاً، وبالتالي فإن ما أُشير إليه من تجارب ونماذج إقليمية أو دولية لإدارة التطوع في المناسبات؛ يكون مدعاة إلى تعلم تلك الممارسات المتميزة ذات الأفضلية، بغرض استخدامها وتوظيفها بالكيفية التي تتلاءم مع بيئة العمل، وما تتضمنه من متطلبات لاستقطاب المتطوعين في المناسبات وضمان فاعليتهم.

حيث نجد أن أغلب تلك النماذج يقوم بدراسة دوافع المتطوعين في المناسبات، ومدى ارتباطها بالمناسبة أو الفعالية المطلوب استقطاب متطوعين جدد لها، ومن ثم التركيز على استثمارها، مع إتاحة تنوع كفي في الفرص التطوعية للمناسبة أو الفعالية في المناسبات المحددة؛ بحيث تستقطب خبرات تحقق ثراء أكبر في المجالات التي يمكن المشاركة بها في المناسبة التطوعية؛ سواء كانت دينية، أم رياضية، أم سياسية، أم اجتماعية، بما يضمن تحقيق الأهداف المحددة من المبادرة، أو البرنامج التطوعي المنعقد.

وتستثمر تلك النماذج الطول الرقمية والمبتكرة؛ لتكثيف الجهود وتوحيدها مع الجهات ذات العلاقة بالمناسبة أو الفعالية التطوعية المنعقدة؛ بما يضمن توظيفاً أمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة، والحد من مخاطر تكرار الخدمات التطوعية المقدمة للمجتمع، أو تضاربها، أو الابتعاد عن الأهداف العامة التنموية للمجتمع في ذات المجال؛ مما يفقدها تأثيرها، وينال من تكاملية تلك الجهود التطوعية، مع ما يبذل من جهود رسمية، ويقوض من مقومات استدامتها، وفق إطار يعزز من أهداف المجتمع المستدامة.

كما تتميز تلك النماذج من البرامج في التطوع في المناسبات بتبنيها فكر الإدارة الاستراتيجية في عملها، ومنهجيتها في إدارة العمليات التطوعية، أو إدارة جهود المتطوعين

الحمدي: «فزع الكويت» جمعت 9 ملايين في 16 ساعة وجهتها «النجاة» للأسر المحتاجة وجهود مكافحة «كورونا»، صحيفة الأنباء، 2020/5/22.

في المناسبات فيما هو متاح من مناسبات أو فعاليات، وذلك بصياغة رؤية ورسالة للبرنامج التطوعي، ووضع أهداف عامة استراتيجية، وأخرى إجرائية، مع تطوير وتنويع الأساليب التنظيمية التطوعية المقدمة وفق أنظمة ولوائح رسمية، وعبر آليات واضحة، خاضعة للتقييم الدوري المستمر، ووفق معايير محددة؛ بما يضمن موضوعيتها ومصداقيتها لدى المتطوعين والمجتمع.

كما تعمل على تنويع صور التوجيه للمتطوعين؛ بتوفير قيادات مؤثرة، وتوفير لجان تنسيقية وتوجيهية لقيادة فرق التطوع في المناسبات لتقديم الدعم اللازم لهم وقتياً وميدانياً؛ بما يضمن فاعلية خدماتهم التطوعية المقدمة للمناسبة، أو الفعالية، أو فترة التطوع التي يشارك بها في مواسم التطوع المنعقدة، كما تعمل على تحفيز المتطوعين في المناسبات عبر إتاحة الفرص التطوعية لهم؛ ليتمكنوا من توظيف خبراتهم ومهاراتهم بالمشاركة في مجالات تطوعية متخصصة مع فرق عمل محترفة بالقدر الذي يمكن المتطوعين من اكتساب خبرات مهنية عالية، مع تقديم عدد من الامتيازات للمتطوعين؛ تعزز من الدوافع الخاصة بهم، وتثير دوافعهم للإبداع فيما يقدمونه من خدمات تطوعية، وبما ييسر من إجراءات العمل.

وتخصص تلك النماذج منصات إلكترونية، وتقنيات سهلة التفاعل، وذات جاذبية في عرضها للفرص التطوعية في المناسبات في الفعاليات والمناسبات، موضح بها جميع الفرص وتفضيلاتها، حيث تقوم بدور الوسيط بين الراغبين بالتطوع؛ كل حسب اهتمامه، والفرص التطوعية المتاحة، بعد أن يقوم الراغبون في التطوع بإدراج أسمائهم، وتسجيل حساباتهم على الموقع، للبحث عن الفرص التطوعية المناسبة، ولتسهيل عملية البحث؛ يستطيع المتطوعون تحديد اهتماماتهم وجاهزيتهم من خلال توفير تفاصيل كاملة عن البرنامج التطوعي والمساهمات المتاحة فيه.

فهي آلية مشتركة بين جميع ما سبق عرضه من نماذج في عملية استقطاب المتطوعين في المناسبات، وتوظيفهم، وتدريبهم، وتوزيعهم، وإتمام جميع عمليات الاتصال والتواصل مع المتطوعين؛ سواء كانوا جددًا أم موسمين، وهي ذات أثر بالغ للوصول إلى أكبر عدد من الفرص التطوعية والتخصصية، باختيار المتطوع المجال الأنسب لاهتمامات المتطوع وخبراته، ولبناء سجل شخصي له، ومن ثم إمكانيه اعتماد وتوثيق الساعات التطوعية التي يقوم بها، وتقديم فرص التعليم المستمر، من خلال الفرص والمشاريع والمبادرات التطوعية التي يشارك بها المتطوع بصورة موسمية في الفعاليات والمناسبات؛ بما يضمن استدامة جهودهم التطوعية.

## القسم الرابع

## التطوع في المناسبات - النتائج الميدانية

## مقدمة:

يتضمن هذا القسم عرضاً للمواصفات الديمغرافية لعينة الدراسة، تحليل جميع الأبعاد والمتغيرات التي تدخل في منظومة العمل التطوعي في البلاد العربية محل الدراسة (الكويت، السعودية، البحرين)، حيث تشتمل على مجموعة البيانات المتعلقة بمجالات العمل التطوعي، والموارد المادية والبشرية المستدامة، ودوافع التطوع، ونمط التطوع المتبع؛ وهو ما يمكن عرضه فيما يلي:

## أ. خصائص العينة:

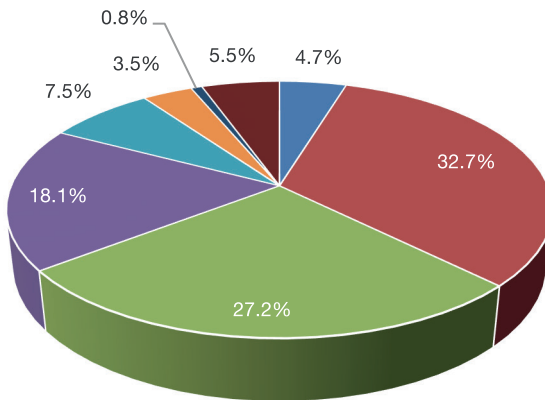
وقد كانت السمات الديمغرافية للعينة التي تم استطلاع رأيها على النحو التالي:

## • الفئة العمرية:

كان ثلث المشاركين تقريباً ممن هم بين 18 - 24 سنة، تلاهم وبنسبة (27.2%) من هم بين 25-34 سنة، وكانت أدنى نسب المشاركة (0.8%) لمن هم في عمر 65 سنة فأكثر.

شكل رقم (2)

توزيع العينة وفقاً للفئة العمرية



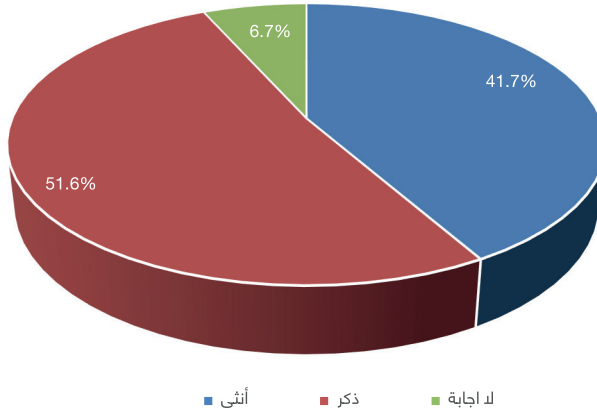
■ لا إجابة ■ 65 سنة أو أكثر ■ 55 - 64 سنة ■ 45 - 54 سنة ■ 35 - 44 سنة ■ 25 - 34 سنة ■ 18 - 24 سنة ■ أقل من 18 سنة

## • النوع:

تجاوز الذكور نصف المشاركين، في حين بلغت نسبة الإناث (41.7%)، وامتنع (6.7%) عن الإجابة.

شكل رقم (3)

توزيع العينة وفقاً للنوع

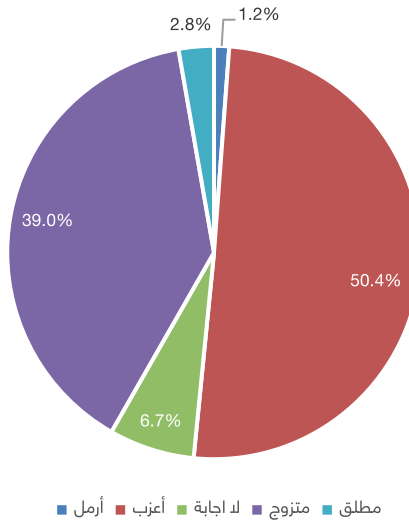


## • الحالة الاجتماعية:

شكّل العازبون نصف المشاركين، تلاهم المتزوجون بنسبة (39.0%)، وكانت أدنى نسب المشاركة (1.2%) للأرامل، بينما امتنع (6.7%) عن الإجابة.

شكل رقم (4)

توزيع العينة وفقاً للحالة الاجتماعية

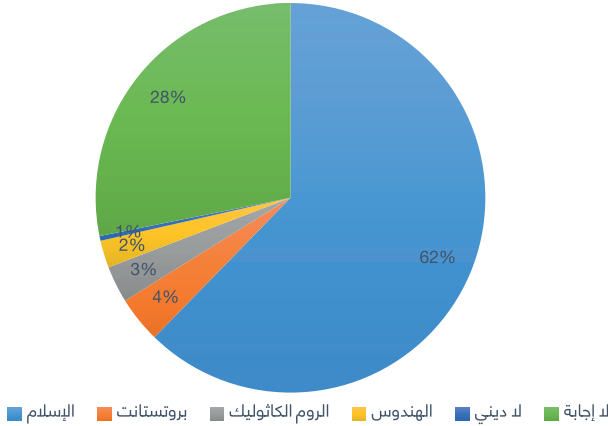


• **الانتماء الديني:**

شكّل المسلمون نحو ثلثي المشاركين، تلاهم البروتستانت بنسبة (4%)، وكانت أدنى نسب المشاركة (2%) للهندوس، في حين امتنع (28%) عن الإجابة عن الانتماء الديني.

شكل رقم (5)

توزيع العينة وفقاً للانتماء الديني

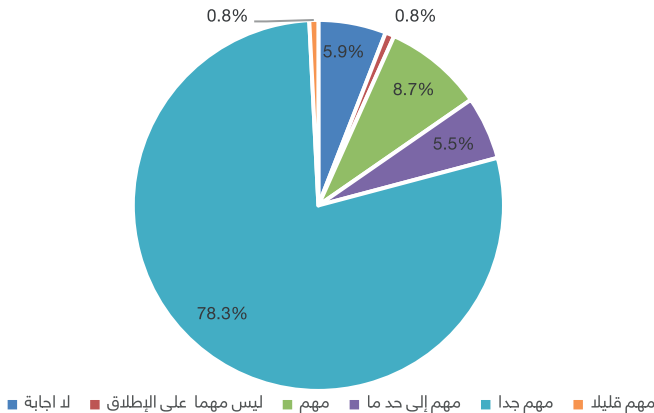


• **أهمية الدين في الحياة اليومية:**

جاوز من يعتبرون الدين مهماً جداً في حياتهم اليومية ثلاثة أرباع المشاركين، تلاهم من يعتبرونه مهماً بنسبة (8.7%)، ثم من يعتبرونه مهماً إلى حد ما بنسبة (5.5%)، وكانت أدنى النسب لمن يعتبرون الدين مهماً بشكل قليل أو غير مهم على الإطلاق بنسبة (0.8%) لكل منهم.

شكل رقم (6)

توزيع العينة وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية

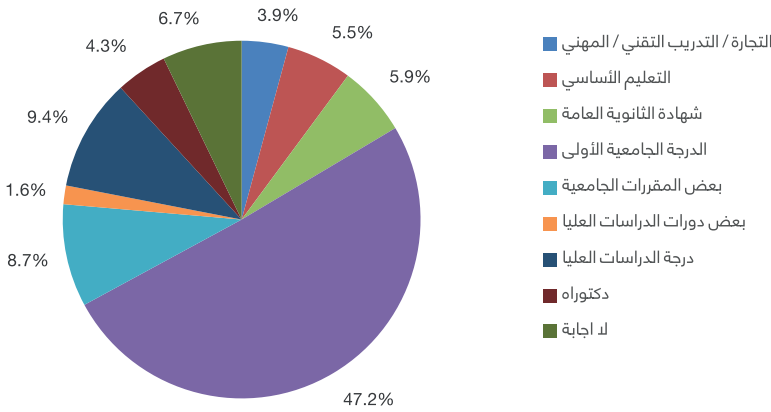


• المستوى التعليمي:

شكّل حملة الدرجة الجامعية الأولى نصف المشاركين تقريباً، تلاهم وبنسبة (8.7%) من أنهم بعض المقررات الجامعية، ثم جاء وينسب متقاربة حملة الشهادة الثانوية العامة بنسبة (5.9%) ومن أنهم التعليم الأساسي بنسبة (5.5%)، وكانت أدنى نسب المشاركة (1.6%) لمن حصلوا على بعض دورات الدراسات العليا، وذلك كما يتضح في الشكل التالي.

شكل رقم (7)

توزيع العينة وفقاً للمستوى التعليمي

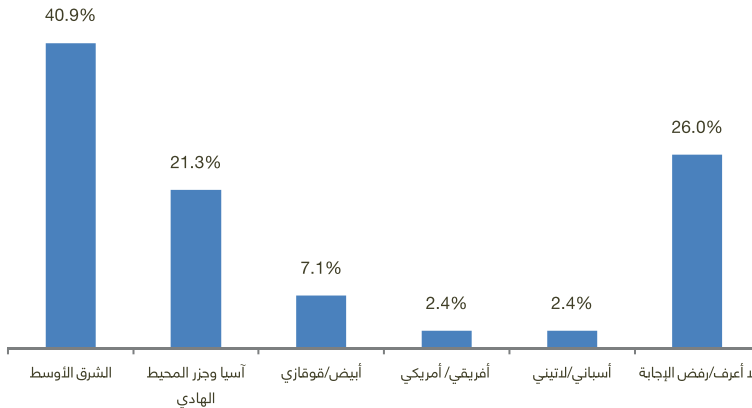


• العرق:

كانت النسبة الأكبر من المشاركين من الشرق الأوسط، تلاهم الآسيويون وسكان المحيط، ثم البيض/القوقازيون، وكانت أدنى نسب المشاركة للأفارقة واللاتينيين.

شكل رقم (8)

توزيع العينة وفقاً للعرق

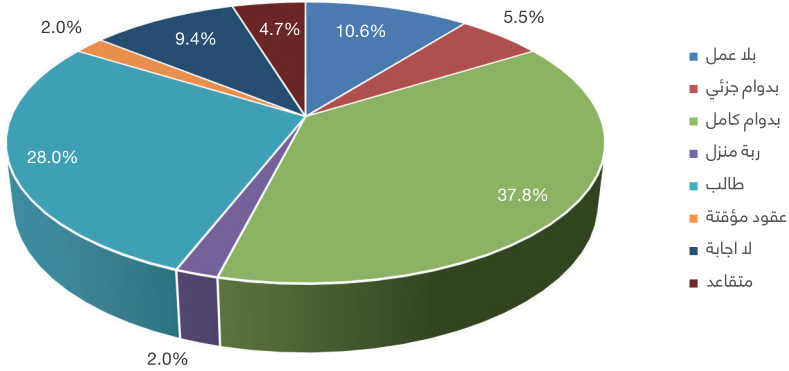


• توزيع النسبة وفقاً للعمل:

كانت النسبة الأكبر من المشاركين (37.8%) لمن يعملون بدوام كامل، تلاهم الطلاب وبنسبة (28.0%)، وكانت أدنى النسب لمن يعملون بعقود مؤقتة ولربات المنازل (2%) لكلٍ منهم.

شكل رقم (9)

توزيع العينة وفقاً لتوزيع العمل

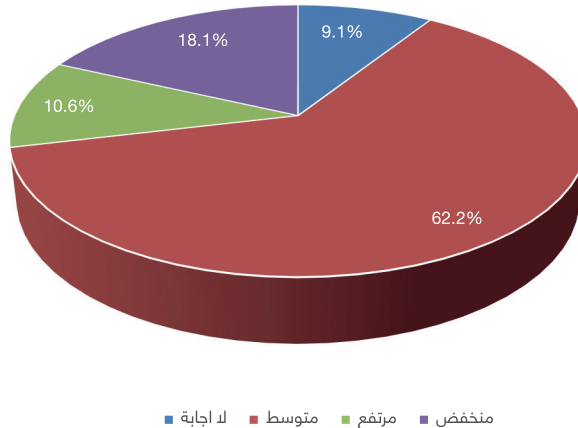


• توزيع العينة وفقاً للدخل:

كانت النسبة الأكبر من المشاركين (62.2%) من ذوي الدخل المتوسط، تلاهم ذوو الدخل المنخفض وبنسبة (18.1%).

شكل رقم (10)

توزيع العينة وفقاً لمستوى الدخل

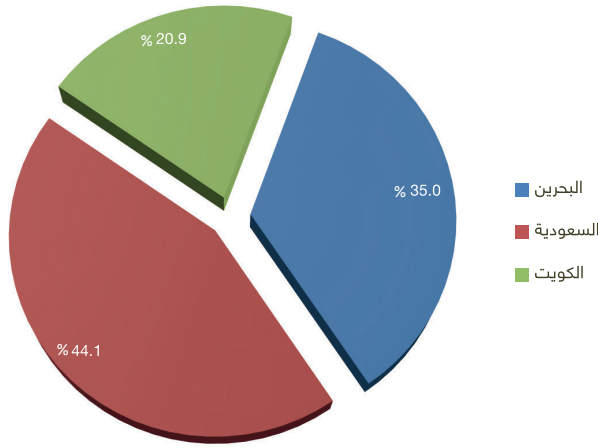


## • توزيع العينة وفقاً للجنسية:

حظيت السعودية بالنسبة الأكبر من المشاركين والتي بلغت (44.1%)، تلتها البحرين بنسبة (35.0%)، ثم الكويت بنسبة (20.9%).

شكل رقم (11)

توزيع العينة وفقاً للجنسية



## ب. النتائج الميدانية:

## أولاً: مجالات ودوافع التطوع:

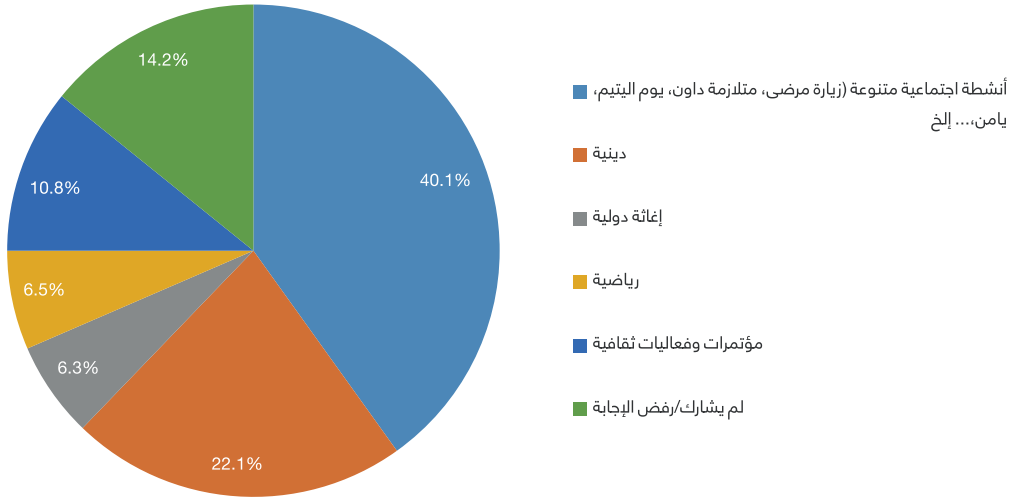
ويتضمن هذا الجزء جميع المكونات التي تدخل منظومة العمل التطوعي في البلاد العربية محل الدراسة (الكويت، السعودية، البحرين)، حيث تشتمل على مجموعة البيانات المتعلقة بمجالات العمل التطوعي، والموارد المادية والبشرية المستدامة، ودوافع التطوع، ونمط التطوع المتبع؛ وهو ما يمكن عرضه فيما يلي:

## 1. المجالات التي ركز عليها العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين عن طبيعة النشاط الذي تركّز عليه عملهم التطوعي؛ كانت النسبة الأكبر (40.1%) للأنشطة الاجتماعية المتنوعة (زيارة مرضى، يوم اليتيم... إلخ)، تلتها وبنسبة (22.1%) الأنشطة الدينية، وكانت النسبة الأدنى للأنشطة المتعلقة بالإغاثة الدولية بنسبة (6.3%).

شكل رقم (12)

المجالات التي يُركِّز عليها المتطوعون



مجالات العمل التطوعي حسب الدولة:

كانت نصف الأعمال التطوعية في السعودية موجهة للأنشطة الاجتماعية، تلتها الأنشطة الدينية بنسبة (24.5%)، بينما لم تكن هناك أي مشاركات في مجال الإغاثة الدولية، وتكرر نفس النمط بالنسبة للبحرين بتفوق الأنشطة الاجتماعية بنسبة (41.4%)، ثم الدينية بنسبة (17.8%)، كما لم تكن هناك مشاركات في مجال الإغاثة الدولية، أما الكويت فقد تفوقت مشاركتها في الأنشطة الاجتماعية بنسبة (29.4%)، ثم الدينية بنسبة (22.6%)، إلا أنها سجلت مشاركات في مجال الإغاثة الدولية بنسبة (18.9%)، وكانت أدنى نسبة لمشاركتها في الأنشطة الرياضية بنسبة (3.8%)، وعلى مستوى المقارنة بين الدول؛ تفوقت السعودية في المجالات الاجتماعية والدينية، وتفوقت البحرين في الأنشطة الرياضية والفعاليات والمؤتمرات الثقافية، على حين سجلت الكويت تفوقًا في مجال الإغاثة الدولية.

جدول رقم (2)

مجالات العمل التطوعي حسب الدولة

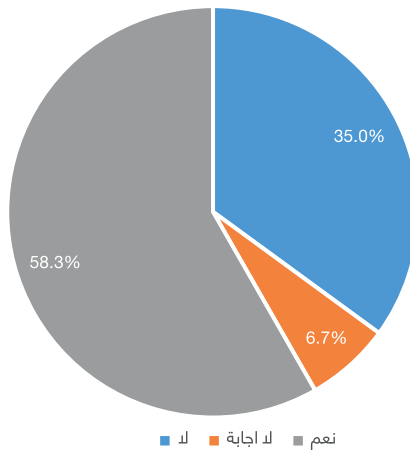
الكويت	البحرين	السعودية	الأنشطة
29.4%	41.4%	50.0%	أنشطة اجتماعية متنوعة (زيارة مرضى، متلازمة داون، يوم اليتيم،... إلخ)
16	37	56	
22.6%	17.8%	24.5%	دينية
12	16	27	
18.9%	0.0%	0.0%	إغاثة دولية
10	0	0	
3.8%	11.4%	4.6%	رياضية
2	10	5	
8.7%	13.6%	10.4%	مؤتمرات وفعاليات ثقافية
5	12	11	
16.6%	15.8%	10.5%	لم يشارك/رفض الإجابة
8	14	12	

## - التبرع بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي:

عند سؤال المشاركين فيما إذا كانوا قد تبرعوا بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي؛ أجابت النسبة الأكبر (58.3%) بـ «نعم»، في حين أجابت بـ «لا» نسبة (35.0%).

شكل رقم (13)

تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية خلال عام



### - التبرع بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي حسب النوع:

كانت نسبة الذكور ممن أجابوا بـ «نعم» هي الأعلى؛ إذ بلغت (60.8%)، في مقابل (35.8%) للإناث، بينما كانت نسبة الإناث ممن أجبن بـ «لا» هي الأعلى؛ إذ بلغت (56.2%).

جدول رقم (3)

تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب النوع

الإجمالي	الجنس			الاستجابة
	لا إجابة	ذكر	أنثى	
100.0%	3.4%	60.8%	35.8%	نعم
100.0%	1.1%	42.7%	56.2%	لا
100.0%	64.7%	17.6%	17.6%	لا إجابة
100.0%	6.7%	51.6%	41.7%	الإجمالي

### - التبرع بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي حسب الفئة العمرية:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» هي لمن هم بين 25 - 34 سنة وبلغت (29.8%)، تلاهم من هم بين 18 - 24 سنة وبنسبة (27.0%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «نعم» لمن هم في سن 65 سنة فأكثر، وبالمقابل كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «لا» هي لمن هم بين 18 - 24 سنة وبلغت (44.9%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «لا» لمن هم بين 55 - 64 سنة ومن هم في سن 65 سنة فأكثر وبلغت (2.2%) لكل منهم.

جدول رقم (4)

تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب الفئة العمرية

الإجمالي	لا إجابة	أقل من 18	18 - 24 سنة	24 - 34 سنة	34 - 44 سنة	44 - 54 سنة	54 - 64 سنة	64 - 70 سنة أو أكثر	الإجمالي
100.0%	1.4%	3.4%	27.0%	29.8%	24.7%	8.8%	4.7%	-	نعم
100.0%		7.8%	44.9%	25.8%	10.1%	6.7%	2.2%	2.2%	لا
100.0%	70.6%	-	17.6%	11.8%	-	-	-	-	لا إجابة
100.1%	5.5%	4.8%	32.7%	27.2%	18.1%	7.5%	3.5%	8%	الإجمالي

- التبرع بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي حسب الحالة الاجتماعية:

كانت النسبة الأعلى لمن أجابوا بـ «نعم» للعازبين وبلغت (48.0%)، تلاهم المتزوجون بنسبة (45.9%)، كذلك كانت أعلى النسب ممن أجابوا بـ «لا» هي للعازبين وبلغت (59.6%)، وجاء الأراامل بنسبة (1.1%).

جدول رقم (5)

تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب الحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية					الاستجابة
	لا إجابة	أعزب	أرمل	مطلق	متزوج	
100.0%	1.1%	59.6%	1.1%	4.5%	33.7%	لا
100.0%	70.6%	23.5%	-	-	5.9%	لا إجابة
100.0%	2.7%	48.0%	1.4%	2.0%	45.9%	نعم
100.0%	6.7%	50.4%	1.2%	2.8%	39.0%	الإجمالي

- التبرع بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي حسب العمل:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» هي لمن يعملون بدوام كامل وبلغت (46.7%)، تلاهم الطلاب بنسبة (24.3%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «نعم» (1.4%) لربات المنازل، وبالمقابل كانت أعلى النسب لمن أجابوا بـ «لا» للطلاب وبلغت (38.2%)، تلاهم من يعملون بدوام كامل بنسبة (28.1%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «لا» للمتقاعدين.

جدول رقم (6)

تبرع المتطوعين لمنظمات خيرية حسب العمل

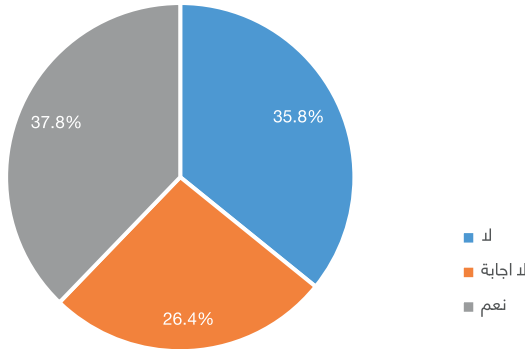
الإجمالي	العمل								الاستجابة
	متقاعد	لا إجابة	عقود مؤقتة	طالب	ربة منزل	بلا عمل	بدوام جزئي	بدوام كامل	
100.0%	6.1%	4.7%	2.7%	24.3%	1.4%	8.8%	5.4%	46.7%	نعم
100.0%	2.2%	6.7%	-	38.2%	3.4%	15.7%	5.6%	28.1%	لا
100.0%	5.9%	64.7%	5.9%	5.9%	-	-	5.90%	11.8%	لا إجابة
100.0%	4.7%	9.4%	2.0%	28.0%	2.0%	10.6%	5.5%	37.8%	الإجمالي

### - التبرع لنفس المؤسسة التي يتطوع بها المتبرع الآن:

عند سؤال المشاركين - ممن كانت إجاباتهم «نعم» عن السؤال السابق- فيما إذا كان تبرعهم لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها الآن؛ كانت نسب الإجابات متقاربة؛ حيث أجاب (37.8%) بـ«نعم»، و أجابت نسبة (35.8%) بـ«لا».

شكل رقم (14)

تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها



### - التبرع لنفس المؤسسة التي يتطوع بها المتبرع الآن حسب العمر:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» هي لمن هم بين 18-24 سنة ومن هم بين 35 - 44 سنة وبلغت (27.1%) لكل منهم، تلاهم من هم بين 25-34 سنة وبنسبة (26.1%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «نعم» لمن هم أقل من 18 عامًا، وبالمقابل كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «لا» هي لمن هم بين 18-24 سنة وبلغت (35.2%).

جدول رقم (7)

تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها وفقًا للفئة العمرية

الإجمالي	الفئة العمرية								الاستجابة
	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	سنة 65 أو أكثر	لا إجابة	
%100.0	%4.1	%27.1	%26.1	%27.1	%8.3	%6.3	-	%1.0	نعم
%100.0	%4.4	%35.2	%34.1	%16.5	%5.5	%1.1	%2.2	%1.1	لا
%100.0	%6.0	%37.3	%19.4	%7.5	%9.0	%3.0	-	%17.9	لا إجابة
%100.0	%4.8	%32.7	%37.2	%18.1	%7.5	%3.5	%8.0	%5.5	الإجمالي

- التبرع لنفس المؤسسة التي يتطوع بها المتبرع الآن حسب الحالة الاجتماعية:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» هي للمتزوجين والعازبين (46.9%) لكلٍ منهم، تلاهم الأرامل بنسبة (2.1%)، وبالمقابل كانت أعلى النسب لمن أجابوا بـ «لا» للعازبين وبلغت (52.7%)، تلاهم المتزوجون بنسبة (39.6%).

جدول رقم (8)

تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها وفقاً للحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية					الاستجابة
	لا إجابة	أرمل	مطلق	أعزب	متزوج	
100.0%	3.1%	2.1%	1.0%	46.9%	46.9%	نعم
100.0%	1.1%	1.1%	5.5%	52.7%	39.6%	لا
100.0%	19.4%	-	1.5%	52.2%	26.9%	لا إجابة
100.0%	6.7%	1.2%	2.8%	50.4%	39.0%	الإجمالي

- التبرع لنفس المؤسسة التي يتطوع بها المتبرع الآن حسب العمل:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» هي لمن يعملون بدوام كامل وبلغت (40.7%)، تلاهم الطلاب بنسبة (28.1%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «نعم» (1.0%) لربات المنازل، وبالمقابل كانت أعلى النسب لمن أجابوا بـ «لا» لمن يعملون بدوام كامل وبلغت (42.9%)، تلاهم الطلاب بنسبة (24.2%)، وكانت أدنى النسب لمن أجابوا بـ «لا» (1.1%) لمن يعملون بعقود مؤقتة.

جدول رقم (9)

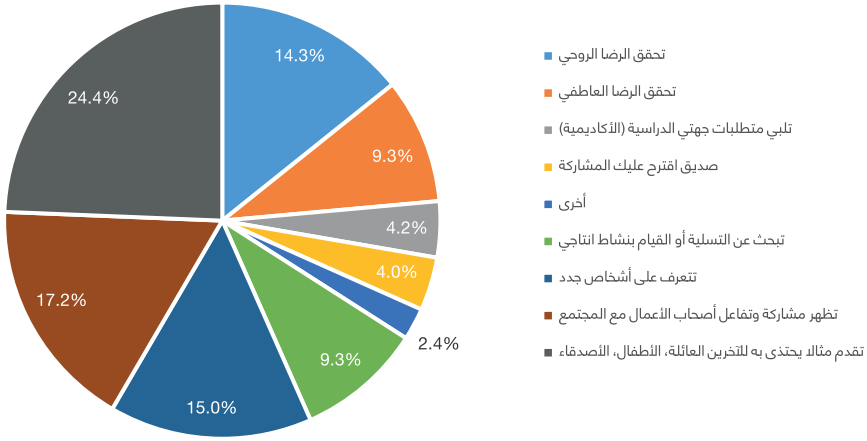
تبرع المتطوعين لنفس المؤسسة التي يتطوعون بها وفقاً للحالة العملية

الإجمالي	العمل								الاستجابة
	متقاعد	لا إجابة	عقود مؤقتة	طالب	ربة منزل	بلا عمل	دوام جزئي	دوام كامل	
100.0%	8.3%	3.1%	3.1%	28.1%	1.0%	8.3%	4.2%	40.7%	نعم
100.0%	2.2%	7.7%	1.1%	24.2%	2.2%	16.5%	3.3%	42.9%	لا
100.0%	3.0%	20.9%	1.5%	32.8%	3.0%	6.0%	10.5%	22.4%	لا إجابة
100.0%	4.7%	9.4%	2.0%	28.0%	2.0%	10.6%	5.5%	37.8%	الإجمالي

## 2. دوافع التطوع للمنظمة:

عند سؤال المشاركين عن سبب تطوعهم للمنظمة التطوعية، أجابت النسبة الأكبر (24.4%) بأنها أرادت تقديم مثال يحتذى به للآخرين (العائلة، الأطفال، الأصدقاء)، تلاهم وبنسبة (17.2%) من أرادوا إظهار المشاركة والتفاعل مع أصحاب الأعمال في المجتمع، وكانت أدنى النسب (4.0%) لمن اقترحت عليهم المشاركة من صديق.

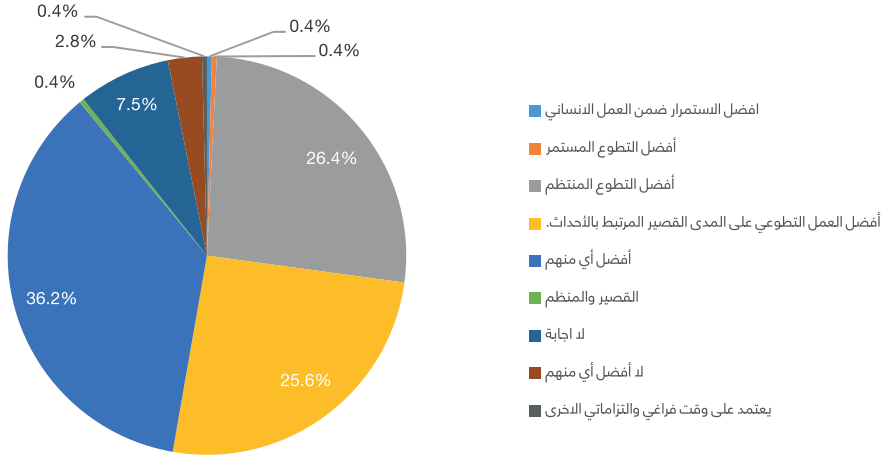
شكل رقم (15)  
دوافع التطوع



وعند سؤال المشاركين عما إذا كانوا يفضلون المشاركة في الأعمال التطوعية التي تتم لمرة واحدة على العمل التطوعي المنتظم؛ أجاب أكثر من ثلث المشاركين بأنهم يفضلون أيًا منهما، تلاهم وبنسبة (26.4%) من يفضلون العمل المنتظم، وكانت أدنى النسب لمن يفضلون الاستمرار ضمن العمل الإنساني، ومن يفضلون التطوع المستمر، وممن ربطوا الأمر بوقت فراغهم والتزاماتهم الأخرى، وممن لا يفضلون أي نمط بنسبة (0.4%) لكل منهم.

شكل رقم (16)

## تفضيل المشاركة في الأعمال التطوعية المنتظمة والتي تتم لمرة واحدة



## ثانياً: محددات التطوع:

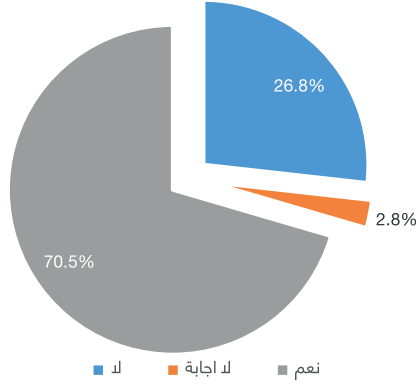
وتشتمل على جميع التفاعلات والعلاقات لمنظومة العمل التطوعي وما تتضمنه من مهام تخطيطية وتنظيمية وتوجيهية ورقابية، والتي تحدث بمنظومة العمل التطوعي في البلاد العربية محل الدراسة (الكويت، السعودية، البحرين)، حيث تشتمل على مجموعة: (الفعاليات والمناسبات، درجة الارتباط بتلك الفعاليات والمناسبات، طرق الإعلام عن تلك الفعاليات والمناسبات، طرق التواصل والتوجيه، التنسيق الجيد وتنظيم الفعاليات المشارك بها المتطوع، التدريب على المهام التطوعية، المتابعة والتقويم للمتطوع وتقديره)؛ وذلك بحسب ما يلي:

## 1. التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة:

عند سؤال المشاركين فيما إذا تطوعوا في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة؛ كانت النسبة الأكبر لمن أجابوا بـ «نعم» وبلغت (70.5%)، بينما أجاب (26.8%) بـ «لا»، وهو ما يعكس مشاركة كثيفة في العمل التطوعي.

شكل رقم (17)

التطوع في حدث يتم لمرة واحدة

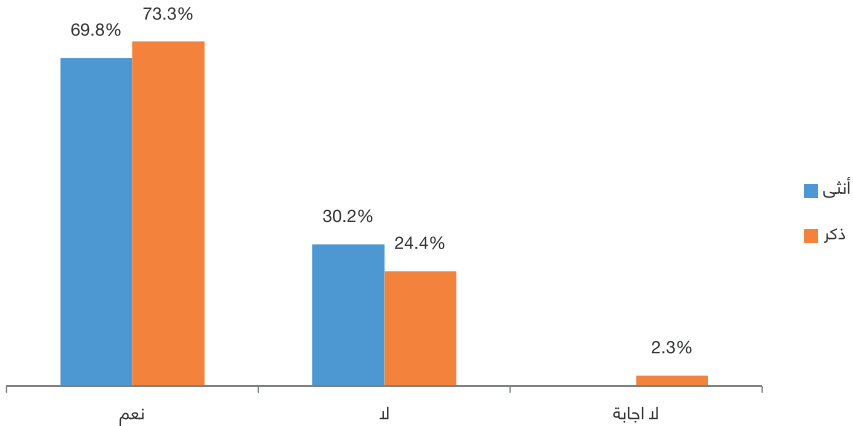


التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط بحدث يتم لمرة واحدة حسب النوع:

كانت نسبة الذكور ممن أجابوا بـ «نعم» (73.3%)، مقابل (24.4%) ممن أجابوا بـ «لا»، بينما كانت نسبة الإناث ممن أجبن بـ «نعم» (69.8%)، مقابل (30.2%) ممن أجبن بـ «لا».

شكل رقم (18)

التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً للنوع

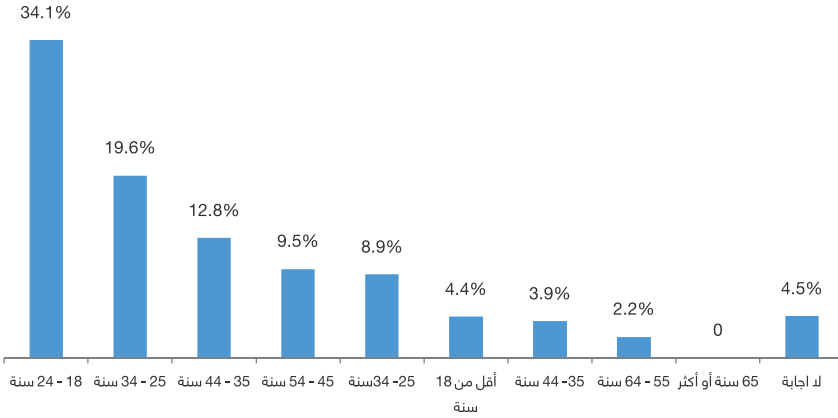


## - التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة حسب العمر:

كانت أعلى نسب التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة (34.1%) لمن هم بين 18-24 سنة، تلاهم من هم بين 25 - 34 سنة بنسبة (19.6%)، بينما انعدمت المشاركة عند من هم في سن 65 سنة فأكثر.

شكل رقم (19)

## التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً للفئة العمرية

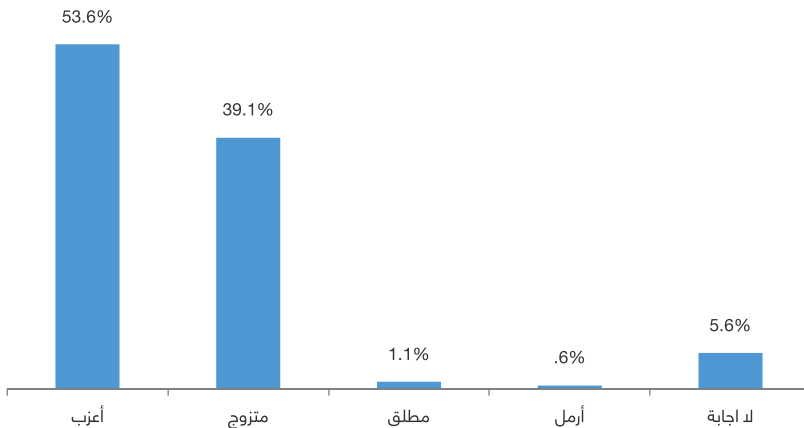


## - التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة حسب الحالة الاجتماعية:

كانت أعلى نسب التطوع (53.6%) من العازبين، تلاهم المتزوجون بنسبة (39.1%)، وكانت أدنى النسب للأرامل (0.6%).

شكل رقم (20)

## التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً للحالة الاجتماعية

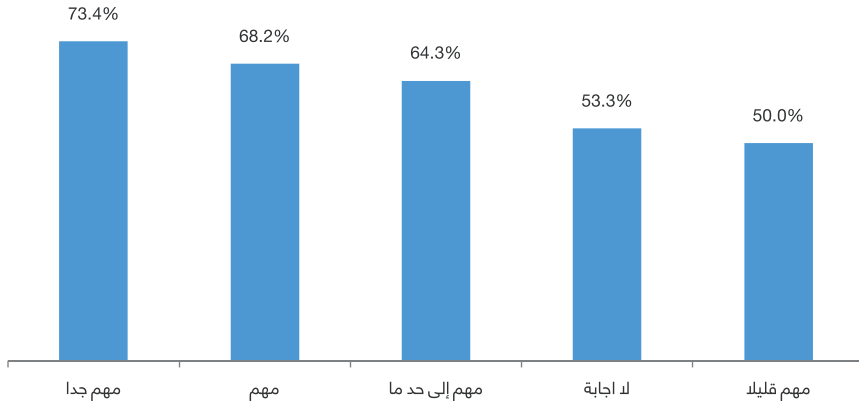


## التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة حسب «مدى أهمية الدين في حياتك اليومية»:

بلغت نسب التطوع (73.4%) من المشاركين الذين يعتبرون الدين مهماً جداً، تلاهم (68.2%) ممن يعتبرون الدين مهماً، وكانت أدنى نسب المشاركة (50.0%) ممن وصفوا الدين بأنه مهم قليلاً.

شكل رقم (21)

التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً لمدى أهمية الدين في الحياة اليومية

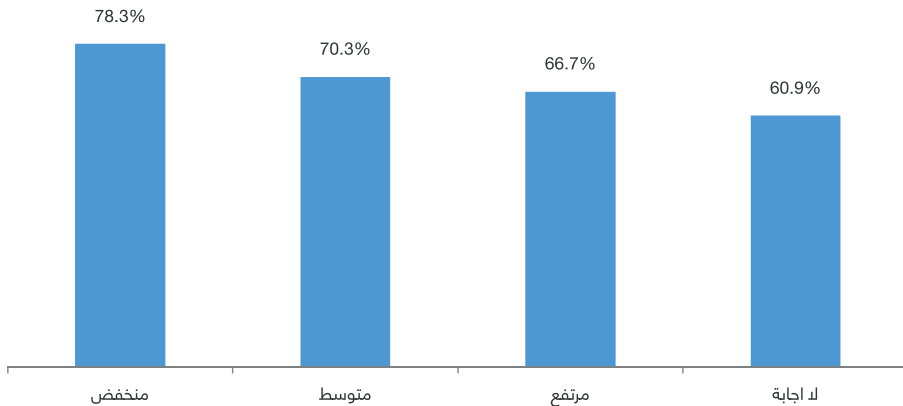


## التطوع في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط يحدث يتم لمرة واحدة حسب مستوى الدخل:

بلغت نسب التطوع (78.3%) من المشاركين من ذوي الدخل المنخفض، تلاهم (70.3%) من ذوي الدخل المتوسط، كما بلغت نسبة المتطوعين في المشاركين ممن لم يحددوا مستوى دخلهم (60.9%).

شكل رقم (22)

التطوع في حدث يتم لمرة واحدة وفقاً لمستوى الدخل

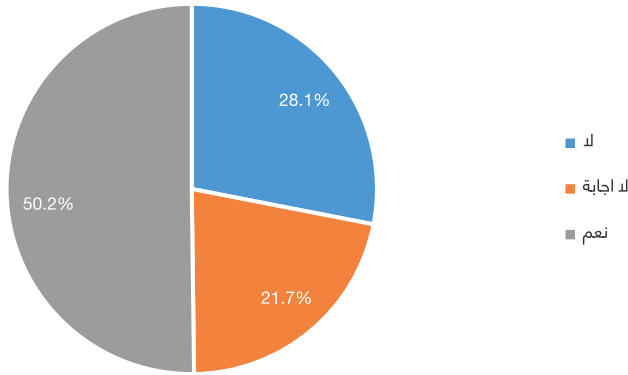


## 2. التطوع لنفس الحدث/المنظمة:

عند سؤال المشاركين الذين أجابوا بـ «نعم» على السؤال 1 - 4 فيما إذا كان تطوعهم لنفس الحدث/المنظمة؛ أجاب نصف المشاركين بـ «نعم»، بينما أجاب (28.1%) بـ «لا».

شكل رقم (23)

### التطوع لنفس المنظمة

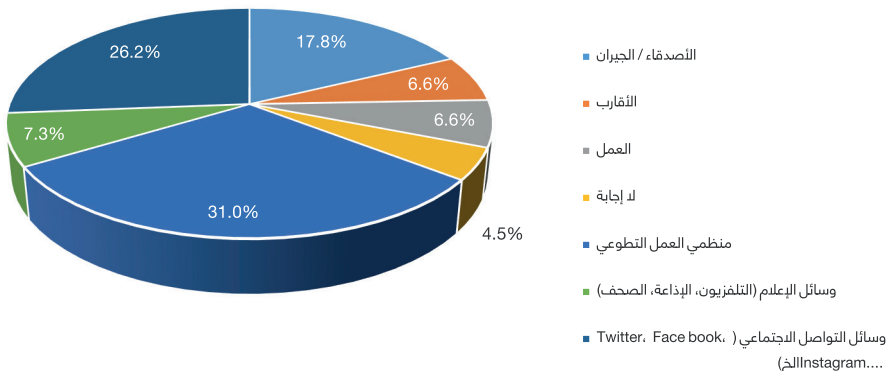


## 3. السماع عن العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين عن المصدر الذي سمعوا منه عن العمل التطوعي؛ أجاب ثلث المشاركين بأنهم سمعوا من منظمي العمل التطوعي، تلاهم (26.2%) ممن سمعوا عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، ثم (17.8%) عن طريق الأصدقاء / الجيران، وكانت أدنى النسب (6.6%) لكلٍ ممن سمعوا عن طريق الأقارب أو العمل.

شكل رقم (24)

### المعرفة عن التطوع

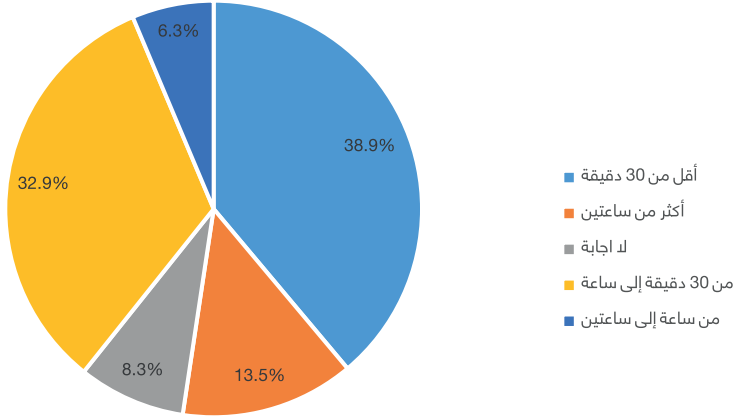


#### 4. وقت السفر إلى موقع التطوع:

كانت النسبة الأعلى من المشاركين (38.9%) ممن استغرقوا أقل من 30 دقيقة، تلاهم (32.9%) ممن استغرقوا 30 دقيقة إلى ساعة، وكانت أدنى النسب (6.3%) للمشاركين ممن استغرقوا من ساعة إلى ساعتين.

شكل رقم (25)

الوقت المستغرق للسفر إلى مكان التطوع

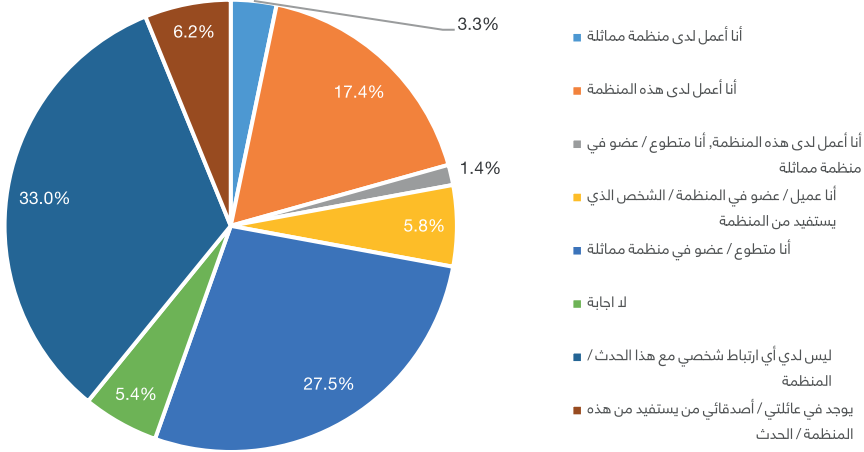


#### 5. العلاقة بالحدث/المنظمة:

عند سؤال المشاركين عن علاقتهم بالحدث/المنظمة؛ أجاب نحو ثلث المشاركين بأنهم لا يملكون ارتباطاً سابقاً بالحدث/المنظمة، في حين ذكر (27.5%) أنهم متطوعون/أعضاء في منظمة مماثلة، بينما أجاب (17.4%) بأنهم يعملون مع ذات المنظمة، وكانت أدنى النسب (3.3%) لمن يعملون لدى منظمة مماثلة.

شكل رقم (26)

علاقة المتطوعين بالمنظمة

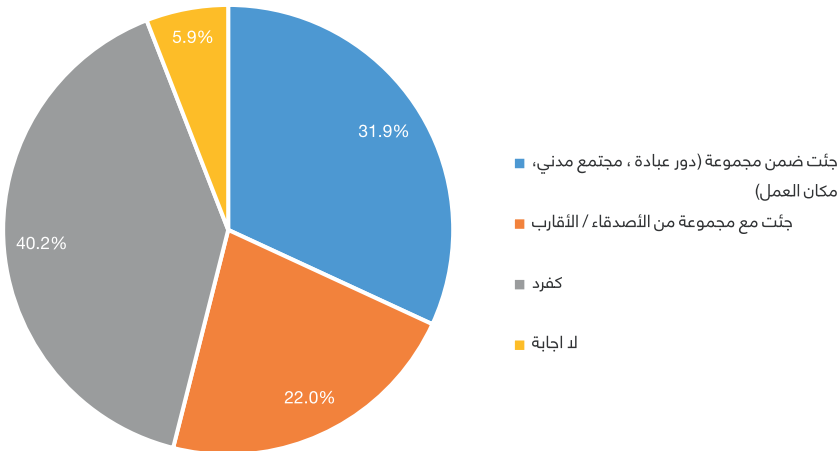


6. التطوع كفرد أم ضمن مجموعة:

عند سؤال المشاركين عما إذا كان تطوعهم كأفراد أو ضمن مجموعة؛ أجابت النسبة الأكبر (40.2%) بأنهم تطوعوا كأفراد، في حين صرح الثلث -تقريبًا- أنهم شاركوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل)، في حين جاء (22.0%) مع مجموعة من الأصدقاء.

شكل رقم (27)

التطوع ضمن فرد أو مجموعة

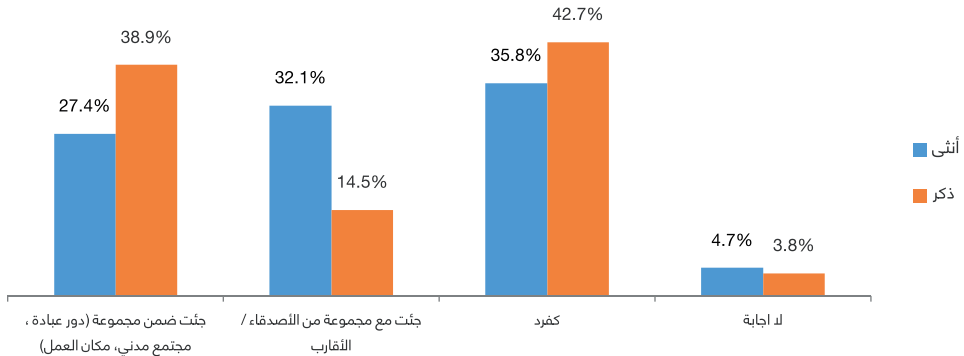


## - التطوع كفرد أم ضمن مجموعة حسب النوع:

كانت أعلى نسب المشاركة للإناث (35.8%) لمن تطوعن كأفراد، تلاهن من جئن مع مجموعة من الأصدقاء والأقارب وبنسبة (32.1%)، وكانت أدنى نسب مشاركة الإناث ممن تطوعن ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل) وبلغت (27.4%)، أما في الذكور فكانت أعلى نسب المشاركة (42.7%) لمن تطوعوا كأفراد، تلاهم من جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل) وبنسبة (38.9%)، وكانت أدنى نسب المشاركة للذكور (14.5%) لمن جاءوا مع مجموعة من الأصدقاء/الأقارب.

شكل رقم (28)

### التطوع ضمن فرد أو مجموعة وفقاً للنوع



## - التطوع كفرد أم ضمن مجموعة حسب العمر:

كانت أعلى نسب المشاركة لمن هم أقل من 18 سنة لكل ممن تطوعوا كأفراد ومن جاءوا مع مجموعة من الأصدقاء/الأقارب وبلغت (42.9%) لكل منهم، تلاهم من جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل) وبنسبة (14.3%)، وفيمن هم من 18-24 سنة؛ كانت أعلى نسب المشاركة (33.3%) لمن تطوعوا كأفراد، تلاهم كل ممن جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل) ومن جاءوا مع مجموعة من الأصدقاء/الأقارب بنسبة (30.1%) لكل منهم.

جدول رقم (10)

التطوع ضمن فرد أو مجموعة وفقاً للفئة العمرية

الاستجابة	العمر						
	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	سنة 65 أو أكثر
جئت ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل)	14.3%	30.1%	28.6%	44.7%	47.4%	33.3%	-
جئت مع مجموعة من الأصدقاء / الأقارب	42.9%	30.1%	23.8%	7.9%	21.1%	22.2%	21.4%
كفرد	42.9%	33.7%	42.9%	39.5%	31.6%	44.4%	100%
لا إجابة	-	6.0%	4.8%	7.9%	-	-	35.7%
الإجمالي	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

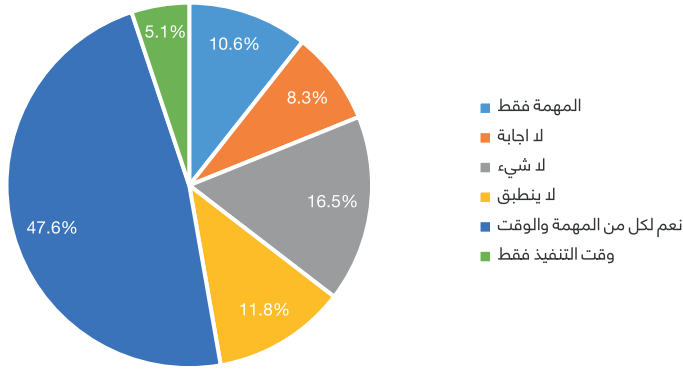
لمن هم بين 25 - 34 سنة؛ كانت أعلى نسب المشاركة لمن تطوعوا كأفراد (42.9%)، تلاهم من جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل) وبنسبة (28.6%)، ثم من جاءوا مع مجموعة من الأصدقاء/الأقارب وبنسبة (23.8%)، ولمن هم بين 35 - 44 سنة؛ كانت أعلى نسب المشاركة (44.7%) لمن جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل)، تلاهم من تطوعوا كأفراد وبنسبة (39.5%)، وفيمن هم بين 45 - 54 سنة؛ كانت أعلى نسب المشاركة (47.4%) لمن جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل)، تلاهم من تطوعوا كأفراد وبنسبة (31.6%)، وفيمن هم بين 55 - 64 سنة؛ كانت أعلى نسب المشاركة (44.4%) لمن تطوعوا كأفراد، تلاهم من جاءوا ضمن مجموعة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل) بنسبة (33.3%)، أما من هم في سن 65 سنة فأكثر؛ فقد كانوا جميعهم ممن تطوعوا كأفراد.

#### 7. تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية المفضلة ووقت تنفيذها:

عند سؤال المشاركين فيما إذا تلقوا طلباً لتحديد المهمة التطوعية المفضلة لديهم ووقت تنفيذها؛ أجابت النسبة الأكبر (47.6%) بأنهم قد تلقوا طلباً لتحديد كلٍ من المهمة والوقت، تلاهم وبنسبة (16.5%) من نفوا تلقيهم لأي شيء، ثم وبنسب متقاربة من تلقوا طلباً لا ينطبق على المهمة والوقت أو يحدد المهمة فقط، وكانت أدنى النسب (5.1%) لمن تلقوا طلباً لتحديد وقت التنفيذ فقط.

شكل رقم (29)

تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها



تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية ووقت تنفيذها حسب النوع:

أكد (53.7%) من الذكور مقابل (40.5%) من الإناث تلقيهم طلباً يحدد كلاً من المهمة والوقت، وصرّح (53.8%) من الإناث مقابل (38.5%) من الذكور بتلقيهم طلباً يحدد وقت التنفيذ فقط، في حين نفى (31.0%) من الذكور مقابل (66.7%) من الإناث تلقيهم أي شيء.

جدول رقم (11)

تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للنوع

الإجمالي	لا إجابة	ذكر	أنثى	الاستجابة
100.0%	5.8%	53.7%	40.5%	نعم لكل من المهمة والوقت
100.0%	7.7%	38.5%	53.8%	وقت التنفيذ فقط
100.0%	3.7%	48.1%	48.1%	المهمة فقط
100.0%	2.4%	66.7%	31.0%	لا شيء
100.0%	33.3%	28.6%	38.1%	لا إجابة
100.0%	-	46.7%	53.3%	لا ينطبق
100.0%	6.7%	51.6%	41.7%	الإجمالي

## - تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية ووقت تنفيذها حسب العمر:

ضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا يوضِّح كلاً من المهمة والوقت؛ كانت النسبة الأكبر لمن هم بين 18 - 24 سنة وبلغت (33.9%)، تلتها نسبة من هم بين 25 - 34 سنة وبلغت (26.4%)، ولم يكن أي ممن هم في سن 65 سنة فأكثر ضمن هذه الفئة، وضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا عن المهمة فقط؛ كانت أعلى النسب (51.9%) لمن هم بين 18-24 سنة، تلتها نسبة من هم بين 25-34 سنة وبلغت (18.5%).

جدول رقم (12)

تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للفئة العمرية

الاستجابة	18 - 24 سنة	25 - 34 سنة	35 - 44 سنة	45 - 54 سنة	55 - 64 سنة	70 سنة أو أكثر	أقل من 18	لا إجابة	الإجمالي
نعم لكل من المهمة والوقت	33.9%	26.4%	8.2%	7.4%	5.0%	-	4.2%	5.0%	100.0%
وقت التنفيذ فقط	30.8%	30.8%	23.1%	7.7%	-	-	7.7%	-	100.0%
المهمة فقط	51.9%	18.5%	11.1%	7.4%	3.7%	-	7.4%	-	100.0%
لا شيء	26.2%	40.5%	21.4%	2.4%	2.4%	-	4.80%	2.4%	100.0%
لا إجابة	23.8%	19.0%	9.5%	9.5%	4.8%	-	4.8%	28.6%	100.0%
لا ينطبق	26.7%	23.3%	23.3%	13.3%	-	6.7%	3.3%	3.3%	100.0%
الإجمالي	32.7%	27.2%	18.1%	7.5%	3.5%	8%	4.8%	5.5%	100.1%

وضمن من ذكروا أنهم لم يتلقوا شيئاً؛ كانت النسبة الأعلى (40.6%) لمن هم بين 25-34 سنة، تلتها نسبة من هم بين 18-24 سنة وبلغت (26.2%)، ولم يكن أي ممن هم في سن 65 سنة فأكثر ضمن هذه الفئة، وضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا لا ينطبق على المهمة والوقت؛ كانت النسبة الأعلى (26.7%) لمن هم بين 18-24 سنة، تلتها نسبة من هم بين 25-34 سنة ومن هم بين 35-44 سنة وبلغت (23.3%)، ولم يكن أي ممن هم بين 55-64 سنة فأكثر ضمن هذه الفئة.

## - تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية ووقت تنفيذها حسب الحالة الاجتماعية:

ضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا يوضح كلاً من المهمة والوقت؛ كانت النسبة الأكبر للعازبين وبلغت (54.5%)، تلتها نسبة المتزوجين وبلغت (37.2%)، وكانت أدنى النسب (0.8%)

لكل من المطلقين والأرامل، وضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا عن المهمة فقط؛ كانت أعلى النسب (70.4%) للعازبين، تلتها نسبة المتزوجين وبلغت (25.9%)، وضمن من ذكروا أنهم لم يتلقوا شيئاً كانت النسبة الأعلى (47.6%) للعازبين، تلتها نسبة المتزوجين وبلغت (40.5%)، أما من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا لا ينطبق على المهمة والوقت؛ فكانت النسبة الأعلى (53.3%) للمتزوجين، وكانت أدنى النسب (6.7%) للمطلقين.

جدول رقم (13)

تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية					الاستجابة
	مطلق	متزوج	لا إجابة	أعزب	أرمل	
%100.0	%0.8	%37.2	%6.6	%54.5	%0.8	نعم لكل من المهمة والوقت
%100.0	%7.7	%46.2	-	%46.2	-	وقت التنفيذ فقط
%100.0		%25.9	-	%70.4	%3.7	المهمة فقط
%100.0	%4.8	%40.5	%4.8	%47.6	%2.4	لا شيء
%100.0	%4.8	%38.1	%28.6	%28.6	-	لا إجابة
%100.0	%6.7	%53.3	%3.3	%36.7	-	لا ينطبق
%100.0	%2.8	%39.0	%6.7	%50.4	%1.2	الإجمالي

- تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية ووقت تنفيذها حسب العمل:

ضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا يوضح كلاً من المهمة والوقت؛ كانت النسبة الأكبر لمن يعملون بدوام كامل وبلغت (38.9%)، في حين ذكر من تلقوا طلبًا يحدد وقت التنفيذ فقط؛ كانت أعلى النسب للطلاب وبلغت (38.5%).

جدول رقم (14)

تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً للعمل

الإجمالي	العمل								الاستجابة
	اتحاد	لا إجابة	مؤقتة	طالب	ربة منزل	بلا عمل	بدوام كامل	بدوام جزئي	
%100.0	%4.1	%10.7	%1.7	%28.9	-	%12.4	%38.9	%3.3	نعم لكل من المهمة والوقت
%100.0	%15.4	-	-	%38.5	-	%7.7	%30.8	%7.7	وقت التنفيذ فقط
%100.0	%3.7	%3.7	-	%40.7	%3.7	%7.4	%33.3	%7.4	المهمة فقط
%100.0	%4.8	%7.1	-	%19.0	-	%7.1	%54.8	%7.2	لا شيء
%100.0	%9.5	%28.6	%9.5	%23.8	%9.5	%4.8	%9.5	%4.8	لا إجابة
%100.0	-	%3.3	%3.3	%23.3	%6.7	%16.7	%36.7	%10.0	لا ينطبق
%100.0	%4.7	%9.4	%2.0	%28.0	%2.0	%10.6	%37.8	%5.5	الإجمالي

أما من ذكروا أنهم تلقوا طلباً عن المهمة فقط؛ فكانت أعلى النسب (40.7%) للطلاب، وضمن من ذكروا أنهم لم يتلقوا شيئاً؛ كانت النسبة الأعلى (54.8%) لمن يعملون بدوام كامل، ومن ذكروا أنهم تلقوا طلباً لا ينطبق على المهمة والوقت؛ كانت النسبة الأعلى (36.7%) لمن يعملون بدوام كامل.

### - تلقي طلب لتحديد المهمة التطوعية ووقت تنفيذها حسب الدخل:

ضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا يوضح كلاً من المهمة والوقت؛ كانت النسبة الأكبر لذوي الدخل المتوسط وبلغت (59.5%)، وكانت أدنى النسب (11.6%) لذوي الدخل المرتفع، ومن ذكروا أنهم تلقوا طلبًا يحدد وقت التنفيذ فقط؛ كانت أعلى النسب لذوي الدخل المتوسط وبلغت (69.2%)، وكانت أدنى النسب (7.7%) لذوي الدخل المرتفع، وضمن من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا عن المهمة فقط؛ كانت أعلى النسب لذوي الدخل المتوسط وبلغت (70.4%)، وكانت أدنى النسب (3.7%) لذوي الدخل المنخفض.

جدول رقم (15)

تحديد مهمة التطوع ووقت تنفيذها وفقاً لمستوى الدخل

الإجمالي	مستوى الدخل				الاستجابة
	منخفض	مرتفع	متوسط	لا إجابة	
%100.0	%19.0	%11.6	%59.5	%9.9	نعم لكل من المهمة والوقت
%100.0	%23.1	%7.7	%69.2	-	وقت التنفيذ فقط
%100.0	%3.7	%22.2	%70.4	%3.7	المهمة فقط
%100.0	%19.0	%4.8	%69.0	%7.1	لا شيء
%100.0	%19.0	%4.8	%47.6	%28.6	لا إجابة
%100.0	%23.3	%10.0	%63.3	%3.3	لا ينطبق
%100.0	%18.1	%10.6	%62.2	%9.1	الإجمالي

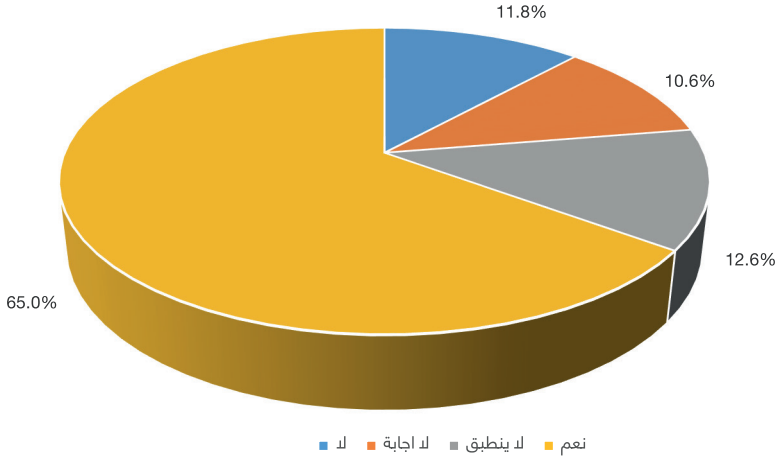
وضمن من ذكروا أنهم لم يتلقوا شيئاً؛ كانت النسبة الأعلى لذوي الدخل المتوسط وبلغت (69.0%)، وكانت أدنى النسب (4.8%) لذوي الدخل المتوسط، أما من ذكروا أنهم تلقوا طلبًا لا ينطبق على المهمة والوقت؛ فكانت النسبة الأعلى لذوي الدخل المتوسط، وكانت أدنى النسب (10.0%) لذوي الدخل المرتفع.

### 8. تجاوب المنظمة مع الاستفسارات:

عند سؤال المشاركين عما إذا كانت المنظمة قد أجابت بشكل جيد عن استفساراتهم؛ أجاب ثلثا المشاركين تقريباً بـ «نعم»، تلاهم من رأوا أن الإجابات لم تتطابق مع الاستفسارات وبنسبة (12.6%)، ثم من أجابوا بـ «لا» وبنسبة (11.8%).

شكل رقم (30)

مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين

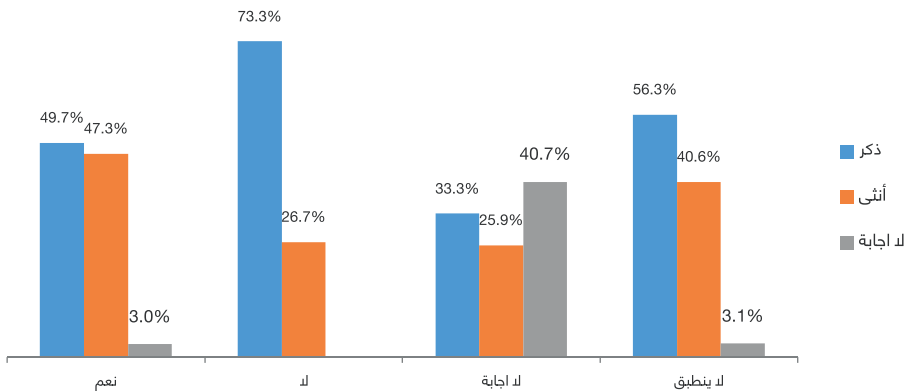


#### تجاوب المنظمة مع الاستفسارات حسب النوع:

صرَّح (49.7%) من الذكور مقابل (47.3%) من الإناث بتجاوب المنظمة مع استفساراتهم، بينما نفى (73.3%) من الذكور مقابل (26.7%) من الإناث وجود التجاوب، وذكر (56.3%) من الذكور مقابل (40.6%) من الإناث أن الإجابات لم تتطابق مع استفساراتهم.

شكل رقم (31)

مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً للنوع



### - تجاوب المنظمة مع الاستفسارات حسب العمر:

ضمن من صرحوا أن المنظمة قد تجاوبت مع استفساراتهم؛ كانت أعلى النسب (37.0%) لمن هم بين 18-24 سنة، وكانت أدنى النسب لمن هم في سن 65 سنة فأكثر، أما ضمن من نفوا أن تكون المنظمة قد تجاوبت مع استفساراتهم؛ فقد كانت أعلى النسب (36.6%) لمن هم بين 35-44 سنة، بينما صرَّح (31.3%) من كلِّ ممن هم بين 18-24 و25-34 سنة أن إجابات المنظمة لم تتطابق مع استفساراتهم، تلاهم من هم بين 35-44 سنة وبنسبة بلغت (15.6%)، وكانت أدنى النسب لمن هم بين 55 - 64 سنة.

جدول رقم (16)

مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً للفئة العمرية

الاستجابة	العمر								
	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	سنة 65 أو أكثر	لا إجابة	الإجمالي
نعم	6.0%	37.0%	25.5%	16.9%	7.3%	4.2%	-	3.0%	100.0%
لا	-	23.3%	33.3%	36.6%	6.7%	-	-	-	100.0%
لا إجابة	3.7%	18.5%	25.9%	7.4%	3.7%	7.4%	-	33.3%	100.0%
لا ينطبق	3.1%	31.3%	31.3%	15.6%	12.5%	-	6.3%	-	100.0%
الإجمالي	4.8%	32.7%	27.2%	18.1%	7.5%	3.5%	8%	5.5%	100.0%

### - تجاوب المنظمة مع الاستفسارات حسب الحالة الاجتماعية:

من بين من صرحوا أن المنظمة قد تجاوبت مع استفساراتهم؛ كانت أعلى النسب للعازبين وبلغت (58.2%)، وكانت نسبة المتزوجين هي الأعلى بين من نفوا تجاوب المنظمة مع استفساراتهم إذ بلغت (53.3%)، أما ضمن من ذكروا أن إجابات المنظمة لم تتطابق مع استفساراتهم؛ فكانت أعلى النسب للمتزوجين وبلغت (46.9%).

جدول رقم (17)

مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً للحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية					الاستجابة
	مطلق	متزوج	لا إجابة	أعزب	أرمل	
%100.0	%1.2	%35.2	%4.8	%58.2	%0.6	نعم
%100.0	%3.3	%53.3	-	%43.3	-	لا
%100.0	%7.4	%37.0	%33.3	%22.2	-	لا إجابة
%100.0	%6.3	%46.9	-	%40.6	%6.3	لا ينطبق
%100.0	%2.8	%39.0	%6.7	%50.4	%1.2	الإجمالي

## - تجاوب المنظمة مع الاستفسارات حسب مستوى الدخل:

ضمن فئة من صرحوا أن المنظمة قد تجاوبت مع استفساراتهم؛ كانت النسبة الأعلى (57.6%) لذوي الدخل المتوسط، أما في فئة من نفوا تجاوب المنظمة مع استفساراتهم؛ فكانت النسبة الأعلى (80.0%) لذوي الدخل المتوسط.

جدول رقم (18)

مدى تجاوب المنظمة مع استفسار المتطوعين وفقاً لمستوى الدخل

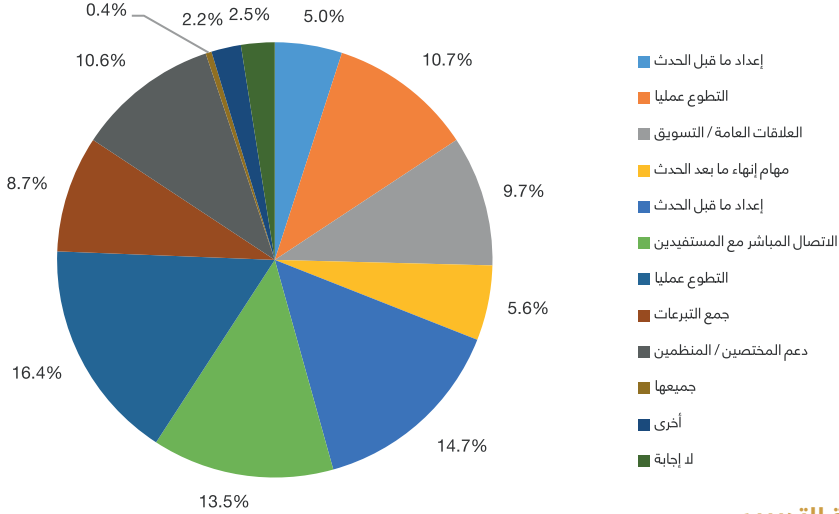
الإجمالي	مستوى الدخل				الاستجابة
	منخفض	مرتفع	متوسط	لا إجابة	
%100.0	%21.8	%13.3	%57.6	%7.3	نعم
%100.0	%16.7	-	%80.0	%3.3	لا
%100.0	%3.7	%7.4	%51.9	%37.0	لا إجابة
%100.0	%12.5	%9.4	%78.1	-	لا ينطبق
%100.0	%18.1	%10.6	%62.2	%9.1	الإجمالي

## 9. نوعية المهمة التطوعية:

عند سؤال المشاركين عن نوعية مهامهم التطوعية؛ كانت النسبة الأكبر (16.4%) للمتطوعين عملياً، تلاهم من عملوا بالإعداد لما قبل الحدث ونسبة (14.7%)، ثم من كُفوا بالاتصال المباشر مع المستفيدين ونسبة (13.5%)، وكانت أدنى النسب (2.2%) لمن كُفوا بمهام أخرى.

شكل رقم (32)

نوعية المهمة التي يتم تكليف المتطوعين بها

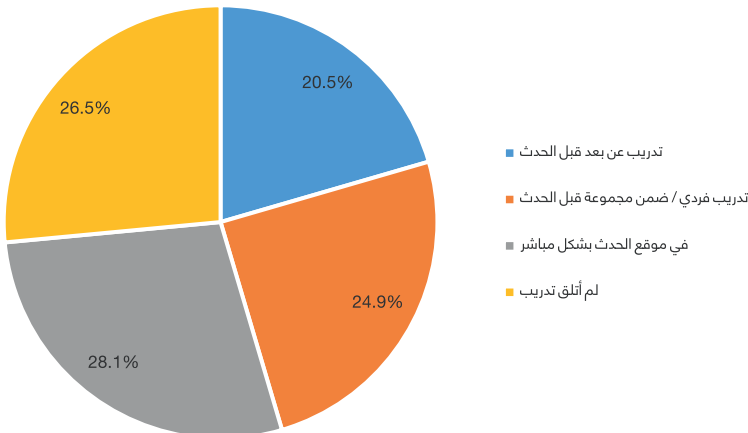


10. طريقة التدريب:

عند سؤال المشاركين عن ماهية طريقة التدريب التي تلقوها؛ كانت النسبة الأكبر (28.1%) لمن تلقوا تدريباً وبشكل مباشر في موقع الحدث، تلاهم (26.5%) ممن لم يتلقوا أي تدريب، ثم الربع -تقريباً- ممن تلقوا تدريباً فردياً أو ضمن مجموعة قبل الحدث، وكانت النسبة الأدنى (20.5%) لمن تلقوا تدريباً بعد الحدث.

شكل رقم (33)

طريقة التدريب التي يتلقاها المتطوعون

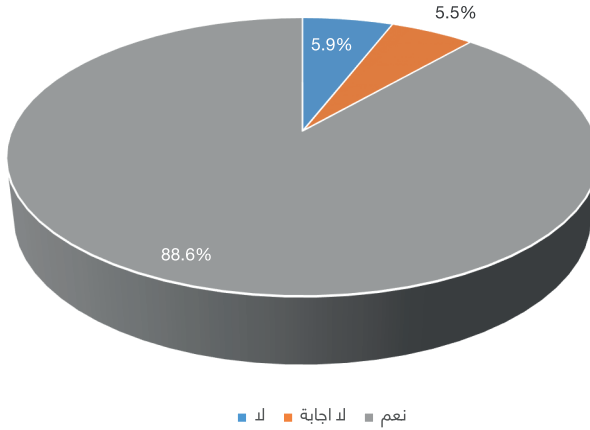


### 11. استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي للمساعدة حال وجود استفسارات:

عند سؤال المشاركين عما إذا كان الموظفون أو قائد فريق العمل التطوعي مستعدين لمساعدتهم إذا كانت لديهم أسئلة أو استفسارات؛ أجابت النسبة الأكبر (88.6%) بـ «نعم»، في حين أجاب (5.9%) بـ «لا».

شكل رقم (34)

#### استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل للمساعدة

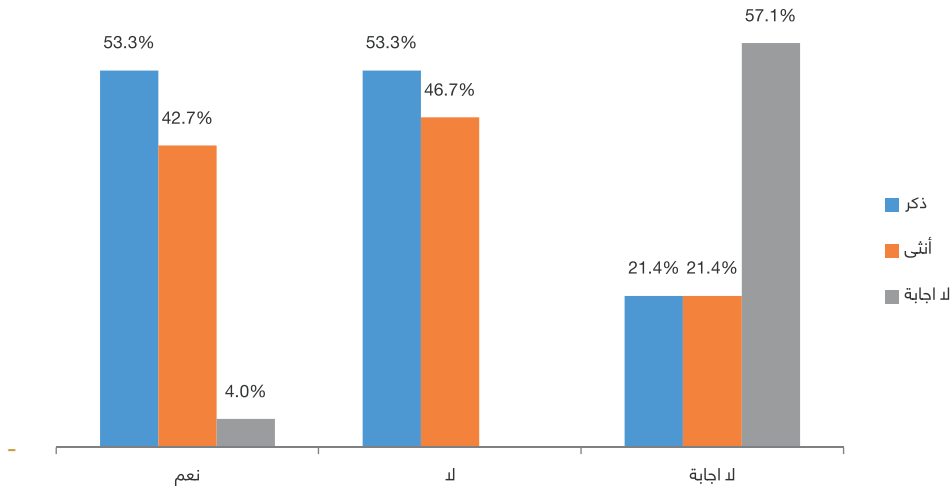


### - استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي للمساعدة حال وجود استفسارات حسب النوع:

كانت نسبة الذكور ممن صرحوا بالإيجاب (53.3%) وهي تتفوق على نسبة الإناث، كما تفوقت نسبة الذكور ممن صرحوا بالنفي (53.3%) أيضاً على نسبة الإناث.

شكل رقم (35)

#### استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل للمساعدة وفقاً للنوع



- استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي للمساعدة حال وجود استفسارات حسب العمر:

كانت فئة من هم بين 18-24 سنة أكثر الفئات العمرية تصريحا بالإيجاب وبنسبة بلغت (32.9%)، وكانت أدنى الفئات تصريحا بالإيجاب من هم في سن 65 سنة فأكثر.

جدول رقم (19)

استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل للمساعدة وفقاً للفئة العمرية

الاستجابة	العمر							
	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	سنة 65 أو أكثر	لا إجابة
نعم	5.3%	32.9%	28.0%	19.2%	8.0%	3.6%	-	3.1%
لا	-	40.0%	33.3%	6.7%	6.7%	-	13.3%	-
لا إجابة	-	21.4%	7.1%	14.3%	-	7.1%	-	50.0%
الإجمالي	4.8%	32.7%	27.2%	18.1%	7.5%	3.5%	8%	5.5%

- استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي للمساعدة حال وجود استفسارات حسب الحالة الاجتماعية:

كان العازبون الأعلى تصريحا بالإيجاب وبنسبة بلغت (52.9%)، تلاهم المتزوجون وبنسبة بلغت (40.0%).

جدول رقم (20)

استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل للمساعدة وفقاً للحالة الاجتماعية

الاستجابة	الحالة الاجتماعية				
	أرمل	أعزب	لا إجابة	متزوج	مطلق
نعم	9%	52.9%	4.4%	40.0%	1.8%
لا	6.7%	46.7%	-	26.7%	20.0%
لا إجابة	-	14.3%	50.0%	35.7%	-
الإجمالي	1.2%	50.4%	6.7%	39.0%	2.8%

- **استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي للمساعدة حال وجود استفسارات حسب الدخل:**  
 حاز ذوو الدخل المتوسط على النسبة الأعلى بين من صرحوا بالنفي (66.7%)، تلاهم ذوو الدخل المنخفض والمرتفع وبنسبة (13.3%) لكل منهم.  
 جدول رقم (21)

استعداد الموظفين أو قائد فريق العمل للمساعدة وفقاً لمستوى الدخل

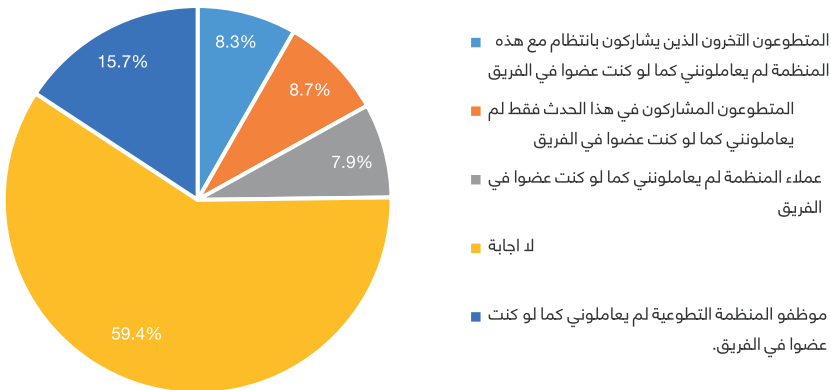
الإجمالي	مستوى الدخل				الاستجابة
	منخفض	مرتفع	متوسط	لا إجابة	
%100.0	%19.1	%10.7	%63.6	%6.7	نعم
%100.0	%13.3	%13.3	%66.7	%6.7	لا
%100.0	%7.1	%7.1	%35.7	%50.0	لا إجابة
%100.0	%18.1	%10.6	%62.2	%9.1	الإجمالي

## 12. شعور المتطوع خلال العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين عن ماهية شعورهم خلال العمل التطوعي؛ كانت أعلى النسب (15.7%) لمن أجابوا بأنهم شعروا أن موظفي المنظمة التطوعية لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق، تلاهم (8.7%) ممن شعروا أن المتطوعين المشاركين في الحدث -فقط- هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق، ثم (8.3%) ممن شعروا أن المتطوعين الآخرين -ممن يشاركون بانتظام مع المنظمة- هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق، بينما شعر (7.9%) أن عملاء المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق.

شكل رقم (36)

شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي

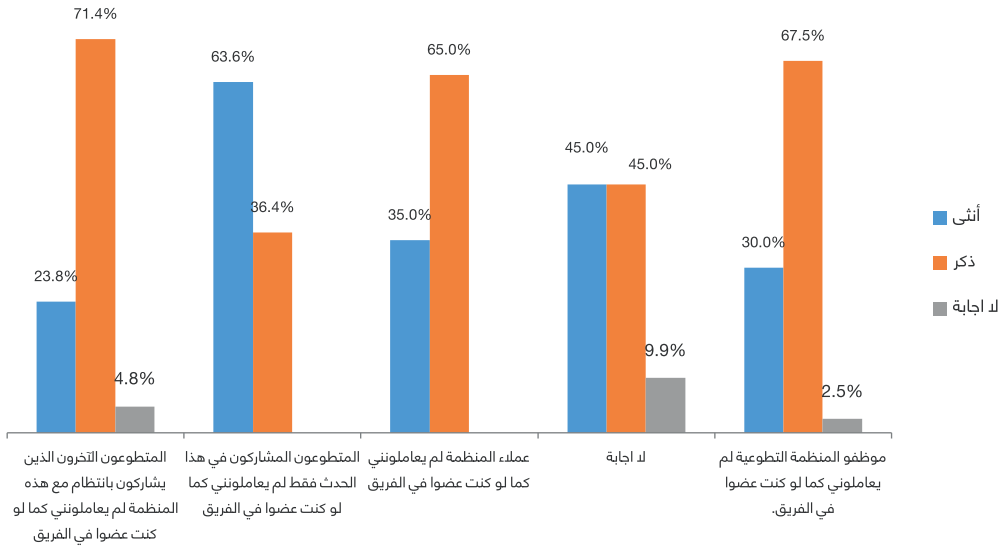


## - شعور المتطوع خلال العمل التطوعي حسب النوع:

في فئة من شعروا أن المتطوعين الآخرين ممن يشاركون بانتظام مع المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت نسبة الذكور هي الأعلى إذ بلغت (71.4%) مقابل (23.8%) للإناث، في فئة من شعروا أن المتطوعين المشاركين في الحدث فقط هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت نسبة الإناث هي الأعلى إذ بلغت (63.6%) مقابل (36.4%) للذكور، أما من شعروا أن عملاء المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ فكانت النسبة الأعلى للذكور إذ بلغت (65.0%)، أما من شعروا أن موظفي المنظمة التطوعية لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ فكانت النسبة الأعلى أيضاً للذكور إذ بلغت (67.5%).

### شكل رقم (37)

#### شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للنوع



## - شعور المتطوع خلال العمل التطوعي حسب العمر:

في فئة من شعروا أن المتطوعين الآخرين ممن يشاركون بانتظام مع المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت نسبة من هم بين 35-44 سنة هي الأعلى إذ بلغت (33.4%)، بينما لم يصرح بهذا الشعور أي ممن هم أقل من 18 سنة ومن هم بين 55-64 سنة ومن هم في سن 65 سنة فأكثر.

جدول رقم (22)

شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للفئة العمرية

الإجمالي	العمر								شعور المتطوعين
	لا إجابة	10 سنة أو أكثر	64 - 55 سنة	54 - 45 سنة	44 - 35 سنة	34 - 25 سنة	24 - 18 سنة	أقل من 18 سنة	
%100.0	-	-	-	%4.8	%33.4	%28.6	%33.3	-	المتطوعون الآخرون الذين يشاركون بانتظام مع هذه المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	-	-	%4.5	%9.1	%13.6	%9.0	%50.0	%13.6	المتطوعون المشاركون في هذا الحدث فقط لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	-	%10.0	%5.0	%20.0	%15.0	%15.0	%30.0	%5.0	عملاء المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	%2.5	-	-	%10.0	%22.5	-	%32.5	2.5	موظفو المنظمة التطوعية لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	%8.6	-	%4.6	%5.3	%15.8	%30.4	%30.5	%4.6	لا إجابة
%100.0	%5.5	%8.	%3.5	%7.5	%18.1	%27.2	%32.7	%4.8	الإجمالي

أما من شعروا أن المتطوعين المشاركين في الحدث فقط هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ فكانت نسبة من هم بين 24-18 سنة هي الأعلى إذ بلغت النصف، تلاهم من هم أقل من 18 سنة ومن هم بين 44-35 سنة بنسبة (13.6%) لكل منهم، ومن شعروا أن عملاء المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى لمن هم بين 24-18 سنة إذ بلغت (30.0%)، ومن شعروا أن موظفي المنظمة التطوعية لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى لمن

هم بين 18-24 سنة إذ بلغت (32.5%)، بينما لم يصرح بهذا الشعور أي ممن هم بين 25-34 سنة ومن هم بين 55-64 سنة ومن هم في سن 65 سنة فأكثر.

### - شعور المتطوع خلال العمل التطوعي حسب الحالة الاجتماعية:

في فئة من شعروا أن المتطوعين الآخرين ممن يشاركون بانتظام مع المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى للعازبين إذ بلغت (52.4%)، أما من شعروا أن المتطوعين المشاركين في الحدث فقط هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ فكانت النسبة الأعلى للعازبين أيضاً إذ بلغت (72.7%).

جدول رقم (23)

شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية				شعور المتطوعين
	مطلق	متزوج	لا إجابة	أعزب	
%100.0	%4.8	%42.9	-	%52.4	المتطوعون الآخرون الذين يشاركون بانتظام مع هذه المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	-	%27.3	-	%72.7	المتطوعون المشاركون في هذا الحدث فقط لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	%15.0	%35.0	%5.0	%40.0	عملاء المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	%2.5	%42.5	%2.5	%50.0	موظفو المنظمة التطوعية لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق
%100.0	%1.3	%39.7	%9.9	%48.3	لا إجابة
%100.0	%2.8	%39.0	%6.7	%50.4	الإجمالي

ومن شعروا أن عملاء المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى للعازبين كذلك إذ بلغت (50.0%)، أما من شعروا أن موظفي المنظمة التطوعية لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ فكانت النسبة الأعلى للعازبين إذ بلغت النصف.

- شعور المتطوع خلال العمل التطوعي حسب العمل:

في فئة من شعروا أن المتطوعين الآخرين ممن يشاركون بانتظام مع المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى لمن يعملون بدوام كامل إذ بلغت (52.4%)، وكانت أدنى النسب في هذه الفئة لكل من ربات المنازل ومن يعملون بعقود مؤقتة والمتقاعدين، ومن شعروا أن المتطوعين المشاركين في الحدث -فقط- هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى للطلاب إذ بلغت (40.9%)، وكانت أدنى النسب لكل ممن يعملون بدوام جزئي وربات المنازل ومن يعملون بعقود مؤقتة.

جدول رقم (24)

شعور المتطوعين خلال تأديتهم للعمل التطوعي وفقاً للعمل

شعور المتطوعين	العمل								
	بدوام جزئي	بدوام كامل	بلا عمل	ربة منزل	طالب	متقاعد مؤقتة	لا إجابة	متقاعد	
المتطوعون الآخرون الذين يشاركون بانتظام مع هذه المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق	4.8%	52.4%	14.3%	-	23.8%	-	4.8%	-	100.0%
المتطوعون المشاركون في هذا الحدث فقط لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق	-	27.2%	9.1%	-	40.9%	-	18.2%	4.5%	100.0%
عملاء المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق	5.0%	45.0%	20.0%	5.0%	20.0%	-	-	5.0%	100.0%
موظفو المنظمة التطوعية لم يعاملوني كما لو كنت عضواً في الفريق	12.5%	32.5%	12.5%	2.5%	22.5%	2.5%	10.0%	5.0%	100.0%
لا إجابة	4.4%	37.8%	8.6%	2.0%	29.1%	2.6%	9.9%	5.3%	100.0%
الإجمالي	5.5%	37.8%	10.6%	2.0%	28.0%	2.0%	9.4%	4.7%	100.0%

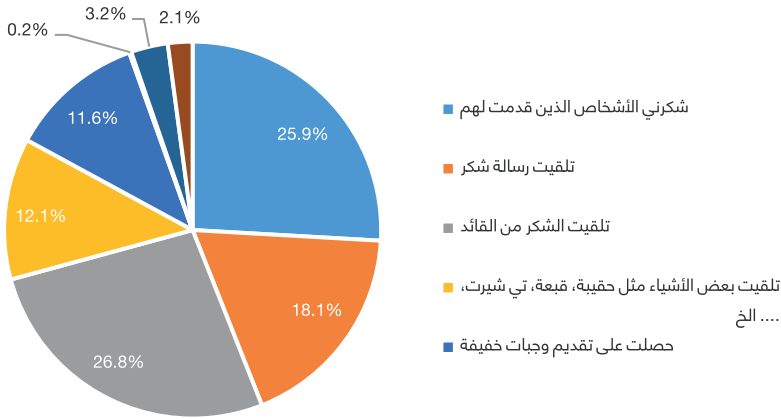
أما من شعروا أن عملاء المنظمة هم من لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ فكانت النسبة الأعلى لمن يعملون بدوام كامل إذ بلغت (45.0%)، وكانت أدنى النسب لمن يعملون بعقود مؤقتة، ومن شعروا أن موظفي المنظمة التطوعية لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق؛ كانت النسبة الأعلى لمن يعملون بدوام كامل إذ بلغت (32.5%)، وكانت أدنى النسب لربات المنازل ولمن يعملون بعقود مؤقتة وبلغت (2.5%) لكل منهم.

### 13. كيفية تقدير المتطوع أثناء العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين عن كيفية تقديرهم أثناء عملك التطوعي؛ أجابت ما نسبتهم (26.8%) بأنهم قد تلقوا الشكر من قائد العمل التطوعي، تلاهم وبنسبة مقاربة (25.9%) ممن تلقوا الشكر من الأشخاص الذين قدموا لهم الخدمة، ثم (18.1%) ممن تلقوا رسالة شكر، على حين تلقى (12.1%) بعض الأشياء (حقيبة، قبعة، تي شيرت، ... إلخ)، وكانت أدنى النسب (2.1%) لمن تلقوا التقدير بطرق أخرى.

شكل رقم (38)

#### شعور المتطوعين بتقدير عملهم التطوعي



### ثالثاً: التطوع في المناسبات: ممارسات المتطوعين:

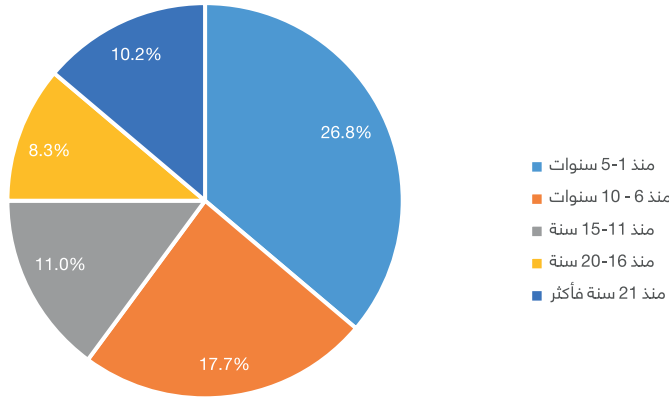
يتضمن هذا القسم سلسلة النتائج التي تحققت بمنظومة العمل التطوعي في البلاد العربية محل الدراسة (الكويت، السعودية، البحرين)؛ حيث تشتمل على مجموعة: (مدى استدامة جهود المتطوع مستقبلاً، عدد ساعات عمل المتطوع في الفعاليات والمناسبات، تقبل المتطوع للمهمة التطوعية، تقييم المتطوع للخدمة التطوعية المقدمة، تقييم المتطوع لتجربته التطوعية)؛ وذلك بحسب ما يلي:

## 1. مدة المشاركة في العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين - إذا كانوا يقومون بالأعمال التطوعية باستمرار - عن المدة التي قضاها؛ كانت النسبة الأكبر (26.8%) لمن قضاوا من 5-1 سنوات، تلاهم من قضاوا من 6-10 سنوات وبنسبة (17.7%)، ثم من قضاوا من 15-20 سنة وبنسبة (11.0%)، وكانت أدنى النسب (8.3%) لمن أمضوا من 16-20 سنة.

شكل رقم (39)

## مدة المشاركة في العمل التطوعي

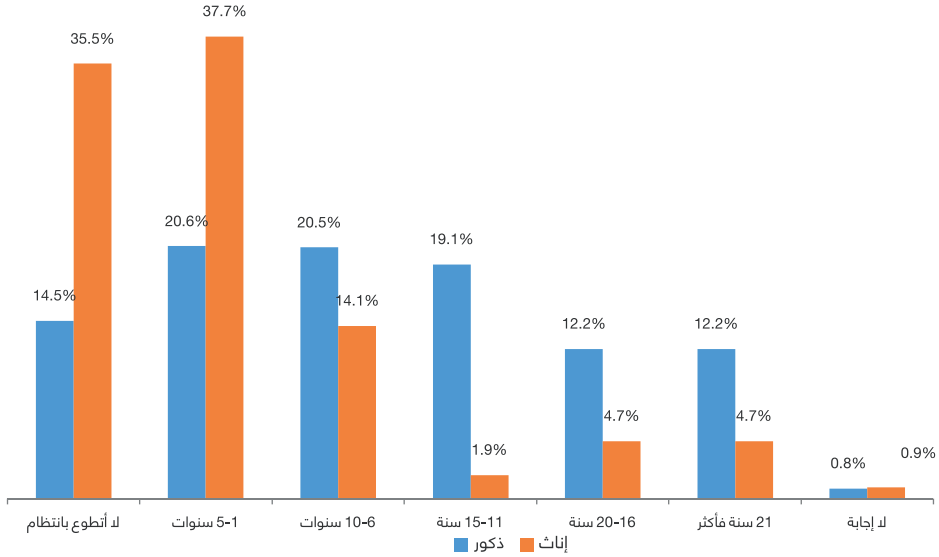


## - مدة القيام بالأعمال التطوعية بانتظام (باستمرار) حسب النوع:

كانت أعلى نسبة للذكور (20.6%) لمن قضاوا من 5-1 سنوات في العمل التطوعي، تلتها نسبة الذكور ممن قضاوا من 6-10 سنوات وبلغت (20.5%)، وكانت أدنى نسب الذكور فيمن قضاوا من 16-20 سنة ومن قضاوا 21 سنة فأكثر وبلغت (12.2%) لكل منهم، أما في الإناث؛ فكانت أعلى النسب (37.7%) لمن قضين من 5-1 سنوات، تلتها نسبة من لا يتطوعن بانتظام وبلغت (35.5%)، ثم من قضين من 6-10 سنوات وبلغت (14.1%)، وكانت أدنى نسب الإناث فيمن قضين من 16-20 سنة وفيمن قضين 21 سنة فأكثر وبلغت (4.7%) لكل منهن.

شكل رقم (40)

مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً للنوع



مدة القيام بالأعمال التطوعية بانتظام (باستمرار) حسب العمر:

اتضح من النتائج أن الفئتين العمريتين من 18 – 34 عامًا، و25 – 34 عامًا قد تطوعوا منذ فترة تتراوح 5-1 سنوات، وذلك بنسبة (37.3%) و(42.9%) لكلٍ منهما على التوالي، في حين أن الفئة العمرية 25 – 34 عامًا تطوعت نسبة (27.1%) منهم منذ 11 – 15 عامًا، أما الفئة العمرية 45 – 54 عامًا فقد تطوعت نسبة (52.6%) لفترة امتدت لأكثر من 21 عامًا.

جدول رقم (25)

مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً للفئة العمرية

سنوات التطوع	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	أكثر من 65 سنة أو لا إجابة
منذ 5-1 سنوات	42.9	37.3	20.8	42.9	18.4	12.50	10.5	-	7.1
منذ 6-10 سنوات	14.3	15.6	33.3	4.8	18.4	37.5	5.3	11.1	14.3
منذ 11-15 سنة	14.3	1.2	27.1	9.50	21.1	-	-	-	14.3

سنوات التطوع	أقل من 18 سنة	سنة 18 - 24	سنة 24 - 34	سنة 34 - 25	سنة 44 - 35	سنة 44 - 35	سنة 54 - 45	سنة 64 - 55	سنة 65 أو أكثر	لا إجابة
منذ 16-20 سنة	-	3.6%	2.1%	9.5%	21.1%	25.0%	10.5%	33.3%	-	-
منذ 21 سنة فأكثر	-	-	4.2%	-	15.8%	-	52.6%	44.4%	-	28.6%
أنا لا أتطوع بانتظام	28.6%	41.0%	12.5%	28.6%	5.3%	25.0%	21.1%	11.1%	100.0%	7.1%
لا إجابة	-	1.2%	-	4.8%	-	-	-	-	-	28.6%
الإجمالي	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

#### مدة القيام بالأعمال التطوعية بانتظام (باستمرار) حسب الحالة الاجتماعية:

كانت النسبة الأعلى للمشاركين من العازبين (35.2%) ممن قضاوا من 1-5 سنوات، ثم من قضاوا من 11-15 سنة بنسبة (7.9%)، وفي فئة المتزوجين كانت أعلى نسب المشاركة لديهم (20.2%) لمن قضاوا من 6-10 سنوات، أما فئة المطلقين المطلقين فكانت أعلى النسب (42.9%) لمن أجابوا بأنهم لم يتطوعوا بانتظام، وكانت أعلى النسب عند فئة الأرامل (66.7%) لمن قضاوا 21 سنة فأكثر.

جدول رقم (26)

#### مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً للحالة الاجتماعية

سنوات التطوع	أرمل	أعزب	لا إجابة	متزوج	مطلق
منذ 1-5 سنوات	33.3%	35.2%	11.8%	18.2%	28.6%
منذ 6-10 سنوات	-	17.2%	11.8%	20.2%	14.3%
منذ 11-15 سنة	0	7.9%	17.6%	14.1%	14.3%
منذ 16-20 سنة	0	4.6%	0	15.1%	0
منذ 21 سنة فأكثر	66.7%	3.1%	23.5%	16.2%	0
أنا لا أتطوع بانتظام	0	31.3%	5.9%	16.2%	42.9%
لا إجابة	0	8%	29.4%	0	0
الإجمالي	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

### - مدة القيام بالأعمال التطوعية بانتظام (باستمرار) حسب أهمية الدين في الحياة اليومية:

في فئة من يعتبرون الدين «مهماً جداً» في حياتهم اليومية؛ كانت أعلى النسب (26.2%) لمن قضاوا من 1-5 سنوات، أما في فئة من يعتبرون الدين «مهماً»؛ فقد كانت أعلى النسب (36.4%) لمن لا يتطوعون بانتظام، وبالنسبة لمن يعتبرون الدين «مهماً إلى حد ما»؛ كانت أعلى النسب (42.8%) لمن قضاوا من 1-5 سنوات، ومن يعتبرون الدين «مهماً قليلاً»؛ توزع المشاركون بالمناصفة بين من قضاوا من 1-5 سنوات، أما من لا يعتبرون الدين «مهماً على الإطلاق»؛ فقد كانوا جميعاً ممن لا يتطوعون بانتظام.

جدول رقم (27)

مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية

سنوات التطوع	إجابة	ليس أهم على الإطلاق	مهماً قليلاً	مهماً إلى حد ما	مهم	مهم جداً
منذ 1-5 سنوات	13.3%	-	50.0%	42.8%	31.8%	26.2%
منذ 6-10 سنوات	13.3%	-	50.0%	14.3%	9.1%	19.1%
منذ 11-15 سنة	6.7%	-	-	7.1%	4.5%	12.6%
منذ 16-20 سنة	6.7%	-	-	14.3%	9.1%	8.0%
منذ 21 سنة فأكثر	26.7%	-	-	7.1%	9.1%	9.5%
أنا لا أتطوع بانتظام	6.7%	100.0%	-	7.1%	36.4%	24.1%
لا إجابة	26.7%	-	-	7.1%	-	5%
الإجمالي	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

### - مدة القيام بالأعمال التطوعية بانتظام (باستمرار) حسب مستوى الدخل:

في فئة منخفضي الدخل؛ كانت أعلى النسب (36.8%) لمن قضاوا من 1-5 سنوات، أما فئة متوسطي الدخل؛ فقد كانت أعلى النسب (27.3%) لمن قضاوا من 1-5 سنوات، وفي فئة ذوي الدخل المرتفع؛ كانت أعلى النسب (22.2%) لمن قضاوا من 6-10 سنوات، وفي فئة من لم يصرحوا بمستوى دخلهم؛ كانت أعلى النسب (21.7%) لكل ممن قضاوا 21 سنة فأكثر، ولمن لا يتطوعون بانتظام.

## جدول رقم (28)

مدة المشاركة في العمل التطوعي وفقاً لمستوى الدخل

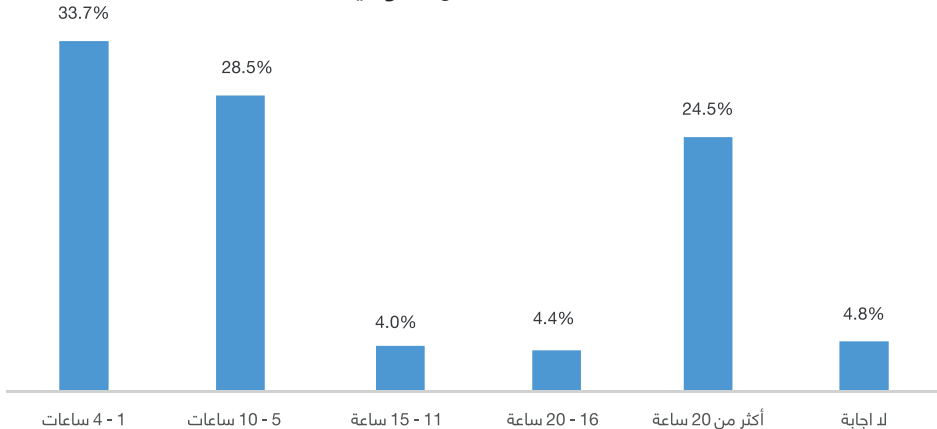
مستوى الدخل				سنوات التطوع
منخفض	مرتفع	متوسط	لا إجابة	
%36.8	%18.5	%27.3	%17.4	منذ 1-5 سنوات
%13.0	%22.2	%19.0	%13.0	منذ 6-10 سنوات
%13.1	%14.8	%10.8	%4.3	منذ 11-15 سنة
%6.5	%14.8	%8.3	%4.30	منذ 16-20 سنة
%2.2	%11.1	%10.8	%21.7	منذ 21 سنة فأكثر
%30.4	%11.1	%24.1	%21.7	أنا لا أتطوع بانتظام
0	%7.4	0	%17.4	لا إجابة
%100.0	%100.0	%100.0	%100.0	الإجمالي

## 2. عدد ساعات العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين عن عدد ساعات العمل التطوعي؛ أجاب الثلث تقريباً أنهم أمضوا من «1-4» ساعات، تلاهم من أمضوا من «5-10» ساعات وبنسبة (28.5%)، ثم من أمضوا «أكثر من 20 ساعة» بنسبة (24.5%)، وكانت أدنى النسب (4.0%) لمن أمضوا من «16-20 ساعة».

## شكل رقم (41)

عدد ساعات العمل التطوعي

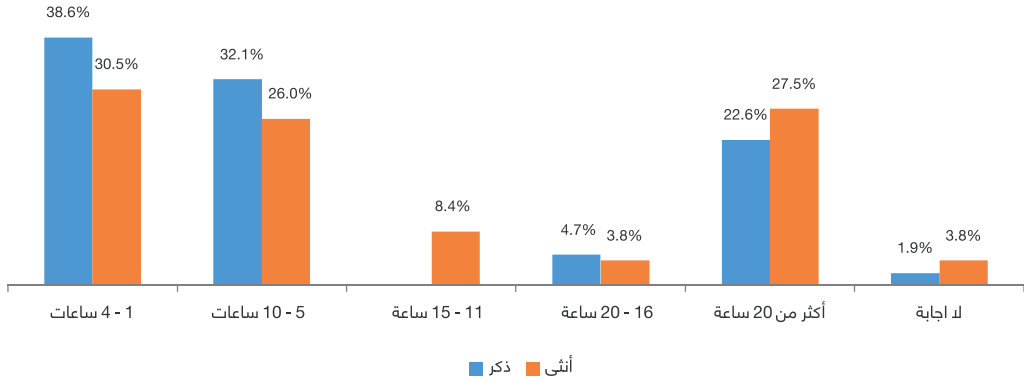


## - عدد ساعات العمل التطوعي حسب النوع:

كانت أعلى نسب التطوع بين الذكور المشاركين في الدراسة لمن قضاوا من 1-4 ساعات في العمل التطوعي؛ حيث بلغت (38.6%)، وكانت أدنى النسب صفرًا للمتطوعين الذكور ممن قضاوا من 11-15 ساعة، أما أعلى نسب التطوع بين الإناث؛ فكانت (30.5%) لمن قضين من 1-4 ساعات في العمل التطوعي، وكانت أدنى النسب للمتطوعات الإناث ممن قضين 16-20 ساعة وبلغت (3.8%).

شكل رقم (42)

عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للنوع



## - عدد ساعات العمل التطوعي حسب العمر:

في الفئة من المتطوعين الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة؛ كانت النسبة الأكبر (57.1%) لمن قضاوا من 5-10 ساعات في العمل التطوعي، ولم يقض أي ممن تقل أعمارهم عن 18 سنة من 16-20 ساعة، أما الفئة من 18-24 سنة فقط؛ فكانت أعلى النسب (38.6%) لمن قضاوا من 1-4 ساعات، وكانت أدنى النسب (2.4%) لمن قضاوا من 16-20 ساعة، وفي الفئة من 25-34 سنة؛ كانت أعلى النسب لمن قضاوا من 1-4 ساعات عمل وبلغت (45.8%)، وكانت أدنى النسب لمن قضاوا من 16-20 ساعة وبلغت (4.2%)، أما الفئة من 35 - 44 سنة؛ فكانت أعلى النسب (28.9%) لمن قضاوا أكثر من 20 ساعة، في حين أن الفئة من 45-54 سنة؛ كانت أعلى النسب (36.8%) لكلٍ ممن قضاوا من 1-4 ساعات ومن 5-10 ساعات.

جدول رقم (29)

عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للفئة العمرية

العمر	4 - 1 ساعات	10 - 5 ساعات	15 - 11 ساعة	20 - 16 ساعة	أكثر من 20 ساعة	لا إجابة	المجموع
أقل من 18	%14.3	%57.1	%14.3	-	%14.3	-	%100.0
18 - 24 سنة	%38.6	%27.7	%2.4	%4.8	%21.7	%4.8	%100.0
25 - 34 سنة	%45.8	%20.8	%6.3	%4.2	%20.8	%2.1	%100.0
35 - 44 سنة	%26.3	%26.3	%10.5	%2.6	%28.9	%5.5	%100.2
45 - 54 سنة	%36.8	%36.8	%5.3	%5.3	%10.5	%5.3	%100.0
55 - 64 سنة	%33.3	%22.2	-	-	%44.4	-	%100.0
65 سنة أو أكثر	0	-	-	-	%100.0	-	%100.0
لا إجابة	%28.6	%7.1	-	-	%14.3	%50.0	%100.0

وفي الفئة من 64-55 سنة؛ كانت أعلى النسب (44.4%) لمن قضاوا أكثر من 20 ساعة، وكانت أدنى النسب لهذه الفئة (22.2%) لمن قضاوا من 10-5 ساعات، أما من بلغت أعمارهم 65 سنة فأكثر؛ فقد انحصرت مشاركتهم بالكامل بأكثر من 20 ساعة.

#### - عدد ساعات العمل التطوعي حسب الحالة الاجتماعية:

في فئة «العازبين»؛ كانت أعلى نسب المشاركة (35.2%) لمن قضاوا من 4-1 ساعات عمل، وكانت أدنى النسب لفئة العازبين لمن قضاوا من 20-16 ساعة وبنسبة (3.9%)، وفي فئة «المتزوجين»؛ كانت أعلى النسب (35.3%) لمن قضاوا من 4-1 ساعات عمل، وكانت أدنى النسب لمن قضاوا من 15-11 ساعة وبنسبة (4.0%)، وفي فئة «المطلقين»؛ كانت النسبة الأكبر (42.9%) لمن قضاوا أكثر من 20 ساعة، أما في فئة «الأرامل»؛ فكانت أعلى النسب (66.7%) لمن قضاوا من 10-5 ساعات عمل، تلاهم من قضاوا أكثر من 20 ساعة بنسبة (33.3%).

جدول رقم (30)

عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً للحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية					الساعات
مطلق	متزوج	لا إجابة	أعزب	أرمل	
28.6%	35.3%	41.1%	35.2%	-	1 - 4 ساعات
28.6%	25.3%	11.8%	31.3%	66.7%	5 - 10 ساعات
-	4.0%	5.9%	4.7%	-	11 - 15 ساعة
-	5.1%	-	3.9%	-	16 - 20 ساعة
42.9%	25.3%	11.8%	23.4%	33.3%	أكثر من 20 ساعة
-	5.1%	29.4%	1.6%	-	لا إجابة
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	الإجمالي

عدد ساعات العمل التطوعي حسب مدي أهمية الدين في الحياة اليومية:

كانت أعلى النسب في فئة من يعتبرون الدين «مهماً جداً» في حياتهم (35.2%) لمن قضا من 1-4 ساعات، وفي فئة من يعتبرون الدين «مهماً»؛ كانت النسبة الأعلى (36.4%) لمن قضا من 5-10 ساعات، وفي فئة من يعتبرون الدين «مهماً إلى حد ما»؛ كانت النسبة الأعلى (35.7%) لمن قضا من 5-10 سنوات، وفي فئة من يعتبرون الدين «مهماً قليلاً»؛ توزعت المشاركات مناصفة بين من قضا من 16-20 ساعة ومن قضا أكثر من 20 ساعة، أما من «لا يعتبرون الدين مهماً على الإطلاق»؛ فقد كانت مشاركاتهم بالكامل بأكثر من 20 ساعة.

جدول رقم (31)

عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً لأهمية الدين في الحياة اليومية

مدي أهمية الدين في حياتك اليومية						الساعات
مهم جداً	مهم إلى حد ما	مهم	مهم قليلاً	مهم إلى الحد الأدنى	لا إجابة	
35.2%	28.6%	27.3%	-	-	26.7%	1 - 4 ساعات
28.6%	35.7%	36.4%	-	-	6.7%	5 - 10 ساعات
5.0%	7.1%	-	-	-	-	11 - 15 ساعة

مدى أهمية الدين في حياتك اليومية						الساعات
لا إجابة	منخفض	متوسط	مرتفع	أعلى الأهمية	إجمالي	
4.5%	-	-	50.0%	-	-	16 - 20 ساعة
24.1%	21.4%	22.7%	50.0%	100.0%	13.3%	أكثر من 20 ساعة
2.0%	-	9.1%		-	40.0%	لا إجابة
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	الإجمالي

## عدد ساعات العمل التطوعي حسب مستوى الدخل:

كانت النسبة الأعلى للمشاركة (67.9%) لمن قضاوا من 1-4 ساعات من ذوي الدخل المتوسط، وضمن من قضاوا من 5-10 ساعات؛ فقد كانت النسبة الأكبر (71.8%) من ذوي الدخل المتوسط، وضمن من قضاوا من 11-15 ساعة؛ كانت النسبة الأعلى (54.5%) من ذوي الدخل المنخفض، أما من قضاوا من 16-20 ساعة؛ فكان النصف من ذوي الدخل المتوسط، ومن قضاوا أكثر من 20 ساعة؛ كانت النسبة الأعلى (59.0%) من ذوي الدخل المتوسط.

جدول رقم (32)

## عدد ساعات العمل التطوعي وفقاً لمستوى الدخل

مستوى الدخل					الساعات
الإجمالي	منخفض	مرتفع	متوسط	لا إجابة	
100.0%	14.3%	4.8%	67.9%	13.1%	1 - 4 ساعات
100.0%	16.9%	7.0%	71.8%	4.2%	5 - 10 ساعات
100.0%	54.5%	27.3%	18.2%	-	11 - 15 ساعة
100.0%	40.0%	10.0%	50.0%	-	16 - 20 ساعة
100.0%	18.0%	19.7%	59.0%	3.3%	أكثر من 20 ساعة
100.0%	-	8.3%	50.0%	41.7%	لا إجابة

### - عدد ساعات العمل التطوعي حسب طبيعة العمل:

من يعملون بدوام كامل؛ كانت لهم النسبة الأكبر في كلٍ ممن قضاوا من 1-4 ساعات بنسبة (35.8%)، وممن قضاوا من 5-10 ساعات بنسبة (38.1%)، وكذلك لدى من قضاوا من 11-15 ساعة بنسبة (54.5%)، وأيضًا من قضاوا أكثر من 20 ساعة بنسبة (45.9%)، وضمن من قضاوا من 16-20 ساعة؛ كانت نسب من يعملون بدوام كامل والطلاب متساوية (20.0%) لكل منهم.

جدول رقم (33)

عدد ساعات العمل التطوعي وفقًا للعمل

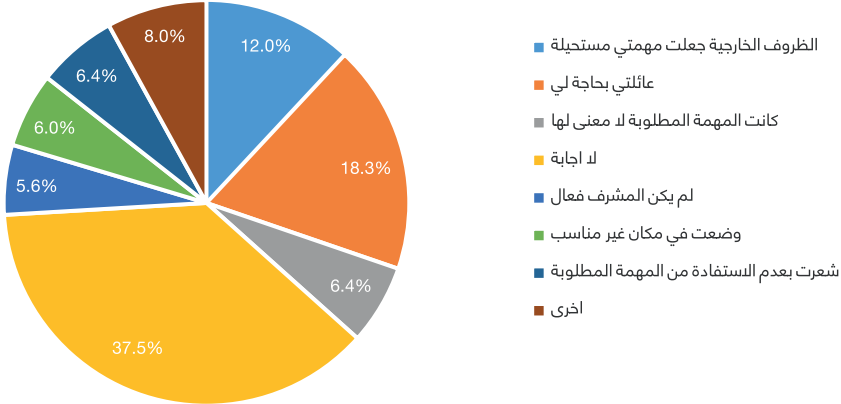
الأجمالي	طبيعة العمل								الساعات
	بدوام كامل	بدوام جزئي	بدوام كامل	رثة منزل	طالب	تعود للتعليم	أخرى	حرفية	
100.0%	35.8%	4.8%	8.3%	4.8%	28.6%	2.4%	9.5%	6.0%	1-4 ساعات
100.0%	38.1%	4.2%	11.3%	-	31.0%	1.4%	5.6%	4.2%	5-10 ساعات
100.0%	54.5%	-	18.2%	-	27.3%	-	-	-	11-15 ساعة
100.0%	20.0%	-	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%	30.0%	-	16-20 ساعة
100.0%	45.9%	4.9%	14.8%	-	26.2%	-	1.6%	6.6%	أكثر من 20 ساعة
100.0%	25.0%	8.3%	-	-	16.7%	-	50.0%	-	لا إجابة
100.0%	37.8%	3.9%	12.2%	2.0%	28.0%	2.0%	9.4%	4.7%	الإجمالي

### 3. أسباب عدم إكمال المهمة المخطط لها:

عند سؤال المشاركين عن تفسيرهم لعدم إكمال المهمة المخطط لها؛ أجابت النسبة الأكبر (18.3%) بأن سبب ذلك كان حاجة عائلاتهم لهم، تلاهم بنسبة (12.0%) من شعروا بأن الظروف الخارجية جعلت مهمتهم مستحيلة، ثم من فسروا الأمر بأسباب أخرى بنسبة (8.0%)، ثم وينسب مقاربة من شعروا بعدم الاستفادة من المهمة المطلوبة، ومن رأوا أنهم وضعوا في مكان غير مناسب، ومن رأوا أن المرشد لم يكن فعالاً.

شكل رقم (43)

أسباب عدم إكمال المهمة المخطط لها للمتطوع

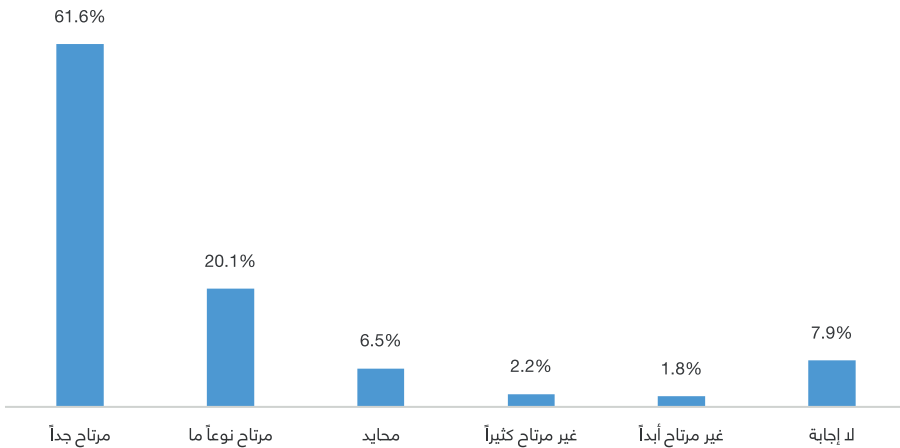


4. مدى الارتياح للمهمة التطوعية:

عند سؤال المشاركين عن مدى ارتياحهم للمهام التطوعية التي أوكلت إليهم؛ صرحت النسبة الأكبر بأنهم «مرتاحون جداً»، تلاهم من هم «مرتاحون إلى حد ما»، ثم «المحايدون»، وكانت أدنى النسب «لغير المرتاحين أبداً».

شكل رقم (44)

مدى ارتياح المتطوعين للمهمة المكلفين بها



### - مدى الارتياح للمهمة التطوعية حسب النوع:

غالبية من أجابوا بأنهم «مرتاحين جدًا» للمهمة التطوعية؛ جاءوا من الذكور بنسبة (50%)، وتفوق الذكور أيضًا ممن أجابوا بأنهم «مرتاحين نوعًا ما»، وانحصرت من كانت إجابتهم «غير مرتاح» في الذكور بنسبة (100%)، بينما بلغت نسبتهم ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح أبدًا» (25%) مقابل (75%) من الإناث.

جدول رقم (34)

مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقًا للنوع

الإجمالي	الجنس			الاستجابة
	لا إجابة	ذكر	أنثى	
100.0%	2.5%	50.0%	47.5%	مرتاح جدًا
100.0%	5.7%	67.9%	26.4%	مرتاح نوعًا ما
100.0%	-	46.7%	53.3%	محايد
100.0%	-	100.0%	-	غير مرتاح
100.0%	-	25.0%	75.0%	غير مرتاح أبدًا
100.0%	52.6%	15.8%	31.6%	لا إجابة
100.0%	6.7%	51.6%	41.7%	الإجمالي

### - مدى الارتياح للمهمة التطوعية حسب العمل:

كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح» (60.0%) لمن يعملون «بدوام كامل»، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بخيار «مرتاح جدًا» (38.6%) لمن يعملون «بدوام كامل». أما فيمن أجابوا بخيار «مرتاح إلى حد ما»؛ فكانت أعلى النسب (24.5%) للطلاب، تلاهم بنسبة (9.5%) من يعملون بدوام كامل، وكانت أدنى النسب في هذه الفئة لكل من ربات المنازل ومن يعملون بعقود مؤقتة والمتقاعدين وبلغت (1.9%) لكل منهم.

جدول رقم (35)

مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للعمل

الإجمالي	العمل								الاستجابة
	متقاعد	لا أجابة	عقود مؤقتة	طالب	ربة منزل	بلا عمل	بدوام كامل	بدوام جزئي	
%100.0	%5.1	%5.1	%1.9	%26.6	%2.5	%13.9	%38.6	%6.3	مرتاح جداً
%100.0	%1.9	%7.5	%1.9	%24.5	%1.9	%5.7	%9.5	%3.8	مرتاح إلى حد ما
%100.0	%13.3	-	-	%60.0	-	-	%13.3	%13.3	محايد
%100.0	-	%20.0	-	%20.0	-	-	%60.0	-	غير مرتاح
%100.0	-	-	-	%25.0	-	%50.0	%25.0	-	غير مرتاح أبداً
%100.0	%5.3	%57.9	%5.3	%26.3	-	-	%5.3	-	لا إجابة
%100.0	%4.7	%9.4	%2.0	%28.0	%2.0	%10.6	%37.8	%5.5	الإجمالي

#### مدى الارتياح للمهمة التطوعية حسب الحالة الاجتماعية:

كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح» (60.0%) للمتزوجين، بينما كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح أبداً» (50.0%) للمطلقين، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بخيار «مرتاح جداً» والبالغة (56.3%) للعازبين، أما فيمن أجابوا بخيار «مرتاح إلى حد ما»؛ فكانت أعلى النسب (52.8%) للمتزوجين.

جدول رقم (36)

مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية					الاستجابة
	لا إجابة	مطلق	متزوج	أعزب	أرمل	
100.0%	3.2%	2.5%	36.7%	56.3%	1.3%	مرتاح جداً
100.0%	1.9%	-	52.8%	45.3%	-	مرتاح نوعاً ما
100.0%	-	-	60.0%	40.0%	-	غير مرتاح
100.0%	-	50.0%	25.0%	25.0%	-	غير مرتاح أبداً
100.0%	57.9%	5.3%	26.3%	10.5%	-	لا إجابة
100.0%	-	-	26.7%	66.7%	6.7%	محايد
100.0%	6.7%	2.8%	39.0%	50.4%	1.2%	الإجمالي

مدى الارتياح للمهمة التطوعية حسب العمر:

كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح» لكل ممن هم بين 25-34 سنة وبلغت (40.0%) لكلٍ منهم، بينما كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح أبداً» (50.0%) لمن هم في سن 65 سنة فأكثر، أما المحايدون؛ فكانت النسبة الأعلى منهم (53.3%) ممن هم بين 18-24 سنة، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بخيار «مرتاح جداً» (34.2%) لمن هم بين 18-24 سنة، أما فيمن أجابوا بخيار «مرتاح إلى حد ما»؛ فكانت أعلى النسب (26.5%) لمن هم بين 25-34 سنة.

جدول رقم (37)

مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقاً للفئة العمرية

الإجمالي	العمر								الاستجابة
	لا إجابة	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	سنة 65 أو أكثر	
100.0%	1.9%	-	5.7%	3.8%	19.0%	29.7%	34.2%	5.7%	مرتاح جداً
100.0%	1.9%	-	-	22.6%	18.9%	26.5%	26.4%	3.8%	مرتاح إلى حد ما

الإجمالي	العمر								الاستجابة
	أقل من ١٨	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	سنة ٦٥ أو أكثر	لا إجابة	
%100.0	-	%20.0	%40.0	%40.0	-	-	-	-	غير مرتاح
%100.0	-	%25.0	%25.0	%25.0	-	-	%50.0	-	غير مرتاح أبدًا
%100.0	-	%26.3	%5.3	%15.8	-	-	-	%52.6	لا إجابة
%100.0	%6.7	%53.3	%26.7	%6.7	%6.7	-	-	-	محايد
%100.0	%4.8	%32.7	%27.2	%18.1	%7.5	%3.5	%8.	%5.5	الإجمالي

مدى الارتياح للمهمة التطوعية حسب مستوى الدخل:

كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح» (60.0%) لذوي الدخل المتوسط، بينما كانت النسبة الأعلى ممن كانت إجابتهم «غير مرتاح أبدًا» (50.0%) لذوي الدخل المرتفع، أما «المحايدون»؛ فكانت النسبة الأعلى منهم (73.3%) من ذوي الدخل المتوسط، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بخيار «مرتاح جدًا» (63.3%) لذوي الدخل المتوسط، أما فيمن أجابوا بخيار «مرتاح إلى حد ما»؛ فكانت أعلى النسب (67.9%) لذوي الدخل المتوسط.

جدول رقم (38)

مدى الارتياح للمهمة التطوعية وفقًا لمستوى الدخل

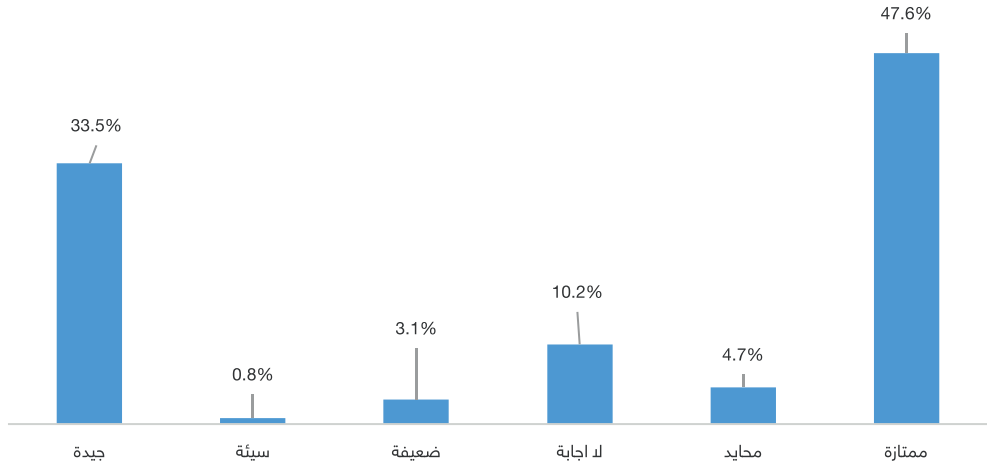
الاستجابة	مستوى الدخل			
	منخفض	متوسط	مرتفع	لا إجابة
مرتاح جدًا	%17.7	%63.3	%12.7	%6.3
مرتاح إلى حد ما	%22.6	%67.9	%5.7	%3.8
غير مرتاح	%20.0	%60.0	%20.0	-
غير مرتاح أبدًا	.	%25.0	%50.0	%25.0
لا إجابة	%5.3	%36.8	%5.3	%52.6
محايد	%26.7	%73.3	-	-
الإجمالي	%18.1	%62.2	%10.6	%9.1

## 5. جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية:

عند سؤال المشاركين عن تقييمهم لجودة الخدمة التي تقدمها المنظمة التطوعية؛ وصفتها النسبة الأكبر (47.6%) بالمتيزة، تلا ذلك من وصفها بالجيدة وبنسبة (33.5%).

شكل رقم (45)

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية



## جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية حسب النوع:

تقاربت النسب ممن وصفوا الخدمة بـ «متيزة» (50.4%) للذكور مقابل (48.8%) للإناث، وكانت نسبة الذكور هي الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «جيدة» (57.6%) مقابل (35.3%) للإناث، بينما بلغت نسبة الإناث ممن وصفن الخدمة بـ «سيئة» (100%)، على حين كانت نسبة الذكور هي الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «ضعيفة» (62.5%)، أما المحايدون من الذكور؛ فوصلت نسبتهم إلى ثلاثة أمثال نسبة الإناث.

جدول رقم (39)

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للنوع

الإجمالي	الجنس			الاستجابة
	لا إجابة	أنثى	ذكر	
%100.0	%8.	%48.8	%50.4	ممتازة
%100.0	%7.1	%35.3	%57.6	جيدة
%100.0	-	%25.0	%75.0	محايد
%100.0	-	%100.0	-	سيئة
%100.0	-	%37.5	%62.5	ضعيفة
%100.0	%38.5	%34.6	%26.9	لا إجابة
%100.0	%6.7	%41.7	%51.6	الإجمالي

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية حسب العمر:

كانت أعلى النسب ممن وصفوا الخدمة بـ «ممتازة» (34.7%) لمن هم بين 18-24 سنة، على حين كانت النسبة الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «جيدة» لمن هم بين 18-24 سنة وبلغت (30.6%)، بينما انحصر من وصفوا الخدمة بـ «سيئة» فيمن هم في سن 65 سنة فأكثر وبنسبة (100%)، على حين كانت النسب الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «ضعيفة» لمن هم بين 18-24 سنة ومن هم بين 35-44 سنة وبلغت (37.5%) لكل منهم، أما في المحايدين؛ فكانت أعلى النسب (41.7%) لمن هم بين 18-24 سنة.

جدول رقم (40)

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للفئة العمرية

الإجمالي	العمر								الاستجابة	
	لا إجابة	أكثر 65 سنة أو أكثر	سنة 64 - 55	سنة 54 - 45	سنة 44 - 35	سنة 44 - 35	سنة 34 - 25	سنة 24 - 18		أقل من 18
%100.0	%1.7	-	%3.3	%4.1	%2.5	%7.4	%33.0	%34.7	%5.8	ممتازة
%100.0	%2.4	-	%5.9	%16.5	%3.5	%17.6	%22.4	%30.6	%4.8	جيدة
%100.0	-	-	-	-	%8.3	%16.6	%33.3	%41.7	%8.3	محايد
%100.0	-	%100.0	-	-	-	-	-	-	-	سيئة
%100.0	-	-	-	-	-	%37.5	%25.0	%37.5	-	ضعيفة
%100.0	%38.5	-	-	-	%3.8	%19.2	%15.4	%26.9	-	لا إجابة
%100.0	%5.5	%8.	%3.5	%7.5	%3.1	%18.1	%27.2	%32.7	%4.8	الإجمالي

### - جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية حسب الحالة الاجتماعية:

كانت أعلى النسب (59.5%) ممن وصفوا الخدمة بـ «ممتازة» للعازبين، وكانت نسبة المتزوجين هي الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «جيدة» (49.4%)، بينما انحصر من وصفوا الخدمة بـ «سيئة» في المطلقين وبنسبة (100%)، على حين تقاسم المتزوجون والعازبون مناصفة نسبة من وصفوا الخدمة بـ «ضعيفة»، أما من المحايدين؛ فكانت النسبة الأعلى للعازبين ووصلت إلى (58.3%).

جدول رقم (41)

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للحالة الاجتماعية

الإجمالي	الحالة الاجتماعية					الاستجابة
	لا إجابة	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	
100.0%	3.3%	8%	3.3%	33.1%	59.5%	ممتازة
100.0%	2.4%	2.4%	-	49.4%	45.9%	جيدة
100.0%	-	-	8.3%	33.3%	58.3%	محايد
100.0%	-	-	100.0%	-	-	سيئة
100.0%	-	-	-	50.0%	50.0%	ضعيفة
100.0%	42.3%	-	-	34.6%	23.1%	لا إجابة
100.0%	6.7%	1.2%	2.8%	39.0%	50.4%	الإجمالي

### - جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية حسب العمل:

كانت النسبة الأعلى (39.7%) ممن وصفوا الخدمة بـ «ممتازة» لمن يعملون بدوام كامل، وكانت النسبة الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «جيدة» (45.9%) لمن يعملون بدوام كامل، بينما انحصر من وصفوا الخدمة بـ «سيئة» فيمن لا يعملون وبنسبة (100%)، على حين كانت نسبة من يعملون بدوام كامل هي الأعلى (38.0%) فيمن وصفوا الخدمة بـ «ضعيفة»، أما في المحايدين؛ فقد وصلت نسبة الطلاب إلى النصف.

جدول رقم (42)

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً للعمل

الإجمالي	العمل								الاستجابة
	تحتاج	لا إجابة	تقوم مؤتمتة	طالبا	ربفة منزل	بلا عمل	بدوام كامل	بدوام جزئي	
%100.0	%1.7	%4.1	%2.5	%30.6	%8.	%12.4	%39.7	%8.3	ممتازة
%100.0	%7.1	%7.1	%1.2	%22.4	%3.5	%8.2	%45.9	%4.7	جيدة
%100.0	-	-	-	%50.0	-	%16.7	%33.3	-	محايد
%100.0	-	-	-	-	-	%100.0	-	-	سيئة
%100.0	%12.5	%12.5	-	%25.0	%12.5	-	%38.0	-	ضعيفة
%100.0	%11.5	%46.2	%3.8	%26.9	-	%3.8	%7.70	-	لا إجابة
%100.0	%4.7	%9.4	%2.0	%28.0	%2.0	%10.6	%37.8	%5.5	الإجمالي

## - جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية حسب مستوى الدخل:

في تصنيف من وصفوا الخدمة بـ «ممتازة»؛ كانت النسبة الأعلى لذوي الدخل المتوسط (60.3%)، وكانت نسبة ذوي الدخل المتوسط (70.6%) هي الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «جيدة»، بينما انحصر من وصفوا الخدمة بـ «سيئة» في ذوي الدخل المرتفع وبنسبة (100%)، على حين كانت نسبة ذوي الدخل المتوسط (62.2%) هي الأعلى فيمن وصفوا الخدمة بـ «ضعيفة»، أما في المحايدين؛ فكانت النسبة الأعلى (66.7%) لذوي الدخل المتوسط.

جدول رقم (43)

جودة الخدمة المقدمة من المنظمة التطوعية وفقاً لمستوى الدخل

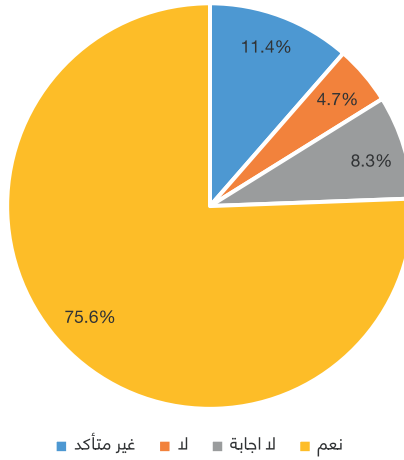
الإجمالي	مستوى الدخل				الاستجابة
	لا إجابة	مرتفع	متوسط	منخفض	
%100.0	%5.8	%13.2	%60.3	%20.7	ممتازة
%100.0	%4.7	%8.2	%70.6	%16.5	جيدة
%100.0	%8.3	-	%66.7	%25.0	محايد
%100.0	-	%100.0	-	-	سيئة
%100.0	%12.5	%12.5	%62.5	%12.5	ضعيفة
%100.0	%38.5	%3.8	%46.2	%11.5	لا إجابة
%100.0	%9.1	%10.6	%62.2	%18.1	الإجمالي

## 6. التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة:

عند سؤال المشاركين فيما إذا كانوا يفكرون - بعد هذا الحدث - في التطوع لأحداث أخرى تتم لمرة واحدة؛ أجاب ثلاثة أرباع المشاركين بـ«نعم»، تلاهم (11.4%) من غير المتأكدين، وكانت أدنى النسب (4.7%) لمن أجابوا بـ«لا».

شكل رقم (46)

### التفكير في التطوع مرة أخرى



## - التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة حسب النوع:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ«نعم» للذكور وبلغت (53.1%) مقابل (42.7%) للإناث، كما كانت نسبة الذكور هي الأعلى أيضاً ممن أجابوا بـ«لا» وبلغت (83.3%)، على حين كانت نسبة الإناث ممن أجابوا بـ«غير متأكد» هي الأعلى إذ بلغت (55.2%).

جدول رقم (44)

### التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للنوع

الإجمالي	الجنس			الاستجابة
	لا إجابة	ذكر	أنثى	
100.0%	4.2%	53.1%	42.7%	نعم
100.0%	-	44.8%	55.2%	غير متأكد
100.0%	-	83.3%	16.7%	لا
100.0%	42.9%	28.6%	28.6%	لا إجابة
100.0%	6.7%	51.6%	41.7%	الإجمالي

## - التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة حسب العمر:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» لمن هم بين 18-24 سنة وبلغت (31.3%)، بينما كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «لا» لمن هم بين 18-24 سنة ومن هم بين 25-34 سنة وبلغت (33.3%) لكلٍ منهم، وكانت أدنى النسب فيمن أجابوا بـ «لا» لكل ممن هم أقل من 18 سنة ومن هم بين 55-64 سنة ومن هم في سن 65 سنة فأكثر، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «غير متأكد» لمن هم بين 18-24 سنة وبلغت (48.1%)، وكانت أدنى النسب فيمن أجابوا بـ «غير متأكد» لمن هم بين 55 - 64 سنة.

جدول رقم (45)

التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للفئة العمرية

الاستجابة	العمر								
	أقل من 18	سنة 18 - 24	سنة 25 - 34	سنة 35 - 44	سنة 45 - 54	سنة 55 - 64	أكثر من 64 أو 70 سنة	لا إجابة	الإجمالي
نعم	5.2%	31.3%	28.0%	20.9%	6.8%	4.2%	-	2.6%	100.0%
غير متأكد	-	48.3%	34.1%	6.9%	13.8%	-	6.9%	-	100.0%
لا	-	33.3%	33.3%	25.0%	8.3%	-	-	-	100.0%
لا إجابة	-	23.8%	19.1%	4.8%	4.8%	4.8%	-	42.9%	100.0%
الإجمالي	4.8%	32.7%	27.2%	18.1%	7.5%	3.5%	8%	5.5%	100.0%

## - التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة حسب الحالة الاجتماعية:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» للعازبين وبلغت (53.6%)، بينما كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «لا» للمتزوجين وبلغت (58.3%)، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «غير متأكد» للعازبين وبلغت (55.2%).

جدول رقم (46)

التفكير في التطوع مرة أخرى وفقاً للحالة الاجتماعية

الاستجابة	الحالة الاجتماعية					
	متزوج	مطلق	أرمل	أعزب	لا إجابة	الإجمالي
نعم	41.7%	1.0%	5%	53.6%	3.1%	100.0%
غير متأكد	24.1%	13.8%	3.4%	55.2%	3.4%	100.0%
لا	58.3%	-	-	41.7%	-	100.0%
لا إجابة	23.8%	4.8%	4.8%	19.0%	47.6%	100.0%
الإجمالي	39.0%	2.8%	1.2%	50.4%	6.7%	100.0%

### - التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة حسب العمل:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» ممن يعملون بدوام كامل وبلغت (40.7%)، وكانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «لا» لمن يعملون بدوام كامل أيضًا وبلغت (66.6%)، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «غير متأكد» للطلاب وبلغت (41.4%).

جدول رقم (47)

التفكير في التطوع مرة أخرى وفقًا للعمل

الإجمالي	العمل								الاستجابة
	متقاعد	لا إجابة	مفوض مؤقتة	طالب	ربة منزل	دوام جزئي	بلا عمل	بدوام كامل	
%100.0	%4.7	%6.8	%1.0	%26.6	%2.1	%6.3	%12.0	%40.7	نعم
%100.0	%3.4	%6.9	%3.4	%41.4	-	%3.4	%13.8	%27.4	غير متأكد
%100.0	-	-	-	%33.3	-	-	-	%66.6	لا
%100.0	%9.5	%42.9	%9.5	%19.0	%4.8	%4.8	-	%9.6	لا إجابة
%100.0	%4.7	%9.4	%2.0	%28.0	%2.0	%5.5	%10.6	%37.8	الإجمالي

### - التفكير بعد الحدث بالتطوع لأحداث أخرى تتم مرة واحدة حسب مستوى الدخل:

كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «نعم» لذوي الدخل المتوسط وبلغت (62.5%)، بينما كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «لا» لذوي الدخل المتوسط وبلغت ثلاثة أرباع المشاركين، بينما لم يجب أي من ذوي الدخل المرتفع بـ «لا»، على حين كانت النسبة الأعلى ممن أجابوا بـ «غير متأكد» لذوي الدخل المتوسط وبلغت (69.0%).

جدول رقم (48)

التفكير في التطوع مرة أخرى وفقًا لمستوى الدخل

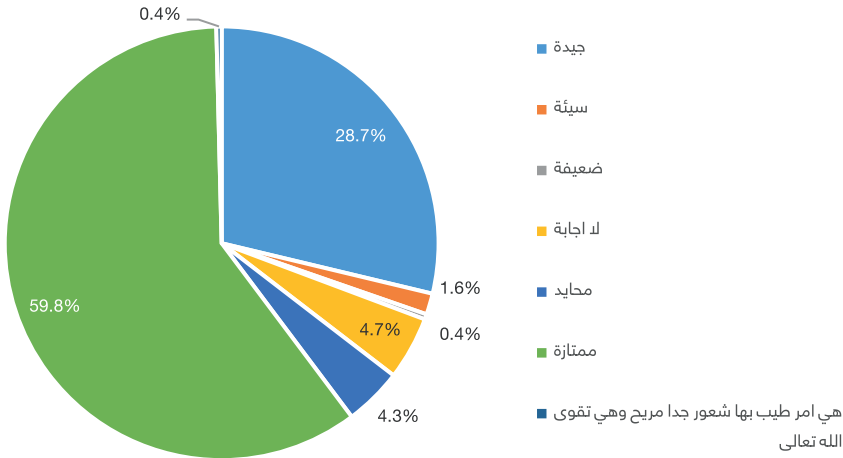
الإجمالي	مستوى الدخل				الاستجابة
	لا إجابة	منخفض	متوسط	مرتفع	
%100.0	%6.3	%19.3	%62.5	%12.0	نعم
%100.0	%3.4	%20.7	%69.0	%6.9	غير متأكد
%100.0	%8.3	%16.7	%75.0	-	لا
%100.0	%42.9	%4.8	%42.9	%9.5	لا إجابة
%100.0	%9.1	%18.1	%62.2	%10.6	الإجمالي

## 7. التقييم العام لتجربة العمل التطوعي:

عند سؤال المشاركين عن تقييمهم - بشكل عام - لتجربتهم في العمل التطوعي؛ قيمتها النسبة الأكبر (59.8%) بـ «المتمازة»، تلاها من قيموا التجربة بـ «الجيدة» وبنسبة (28.7%)، ثم (4.3%) ممن وقفوا على الحياد، وكانت أدنى النسب لمن وصفوا التجربة بـ «السيئة».

شكل رقم (47)

التقييم العام لتجربة العمل التطوعي



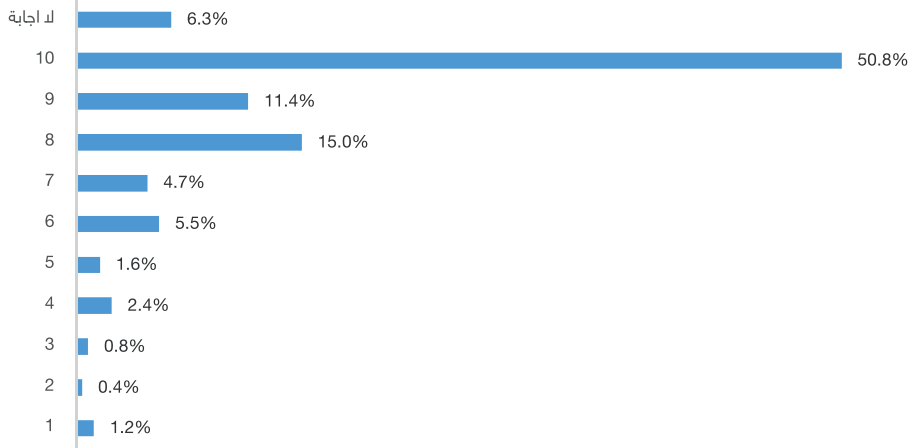
## 8. درجة الرضا عن العمل التطوعي:

طلب من المشاركين تحديد مدى موافقتهم على العبارات التالية المتعلقة بتجربتهم في العمل التطوعي، وعلى مقياس تقييم من (1 إلى 10)، حيث يعني الرقم 1 «لا أوافق بشدة» والرقم 10 «موافق بشدة»؛ فكانت النتائج كالآتي:

- **لقد كنت راضياً عن العمل:** منح نصف المشاركين درجة 10، أي موافق بشدة لهذه العبارة، تلاهم من وافقوا عليها بدرجة 8 وبنسبة (15.0%)، ثم من وافقوا عليها بدرجة 9 وبنسبة (11.4%)، ووقف على الحياد إزاء العبارة ما نسبتهم (1.6%)، بينما لم تتجاوز نسبة من منحوا هذه العبارة تقديرًا منخفضًا (6.4%)، وهو ما يعكس درجة عالية جدًا من الموافقة.

شكل رقم (48)

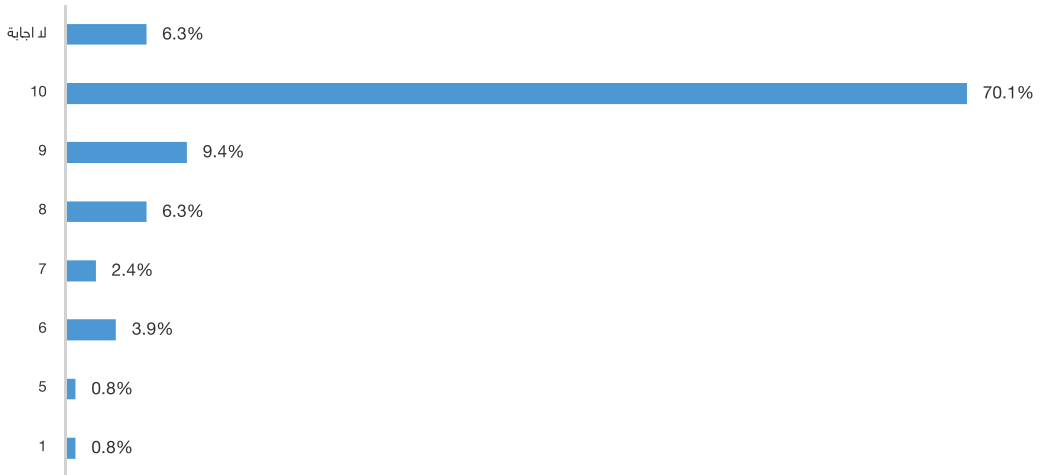
درجة الرضا عن تجربة العمل التطوعي



- لقد كنت فخوراً بأن أكون جزءاً من المجتمع: منح أكثر من ثلثي المشاركين - (70.1%) - درجة 10 لهذه العبارة، تلاهم من منحوها درجة 9 وبنسبة (9.4%)، ثم من منحوها درجة 8 وبنسبة (6.3%)، ووقف على الحيد ما نسبتهم (0.8%)، على حين لم تتجاوز نسبة من منحوا العبارة تقديرًا منخفضاً (0.8%).

شكل رقم (49)

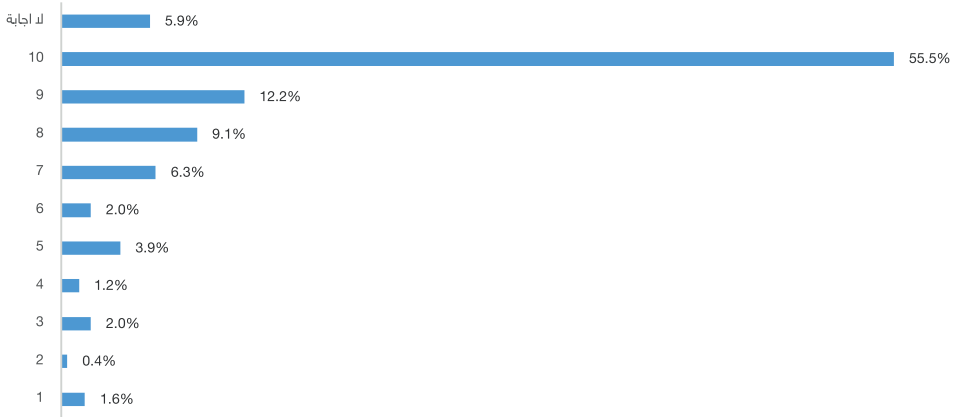
فخر المتطوعين بشعورهم بأنهم جزء من المجتمع



- لقد استمتعت بالتعرف على أشخاص جدد: نالت هذه العبارة درجة 10 من أكثر من نصف المشاركين – (55.5%)، تلاهم من منحوا العبارة درجة 9 ونسبة (12.2%)، ثم من منحوها درجة 8 ونسبة (9.1%)، ووقف على الحيات ما نسبتهم (3.9%)، بينما لم تتجاوز نسبة من منحوا العبارة تقديرًا منخفضًا (6.2%).

شكل رقم (50)

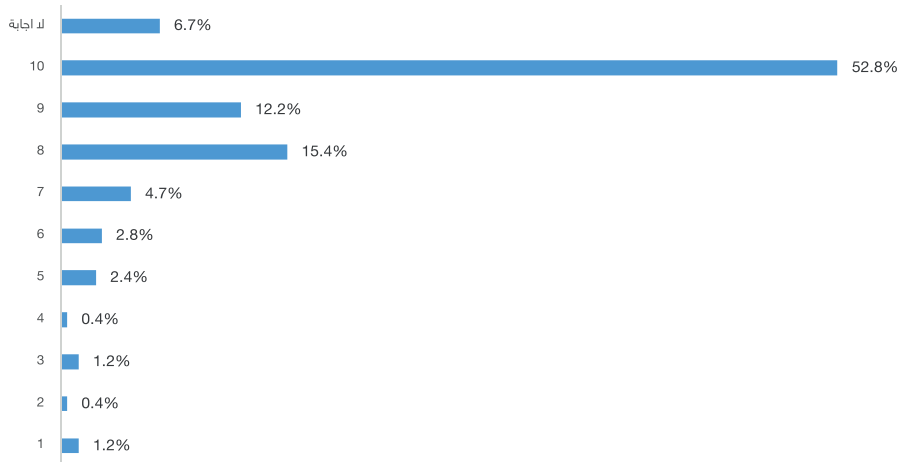
خبرة المتطوعين بتعرفهم على أشخاص جدد



- كنت قادرًا على الاستفادة من مهاراتي: قيّم نصف المشاركين هذه العبارة بدرجة 10 – (52.8%)، تلاهم من قيموها بدرجة 8 ونسبة (15.4%)، ثم من قيموها بدرجة 9 ونسبة (12.2%)، على حين لم يتجاوز من منحوا العبارة تقييمًا منخفضًا (3.2%).

شكل رقم (51)

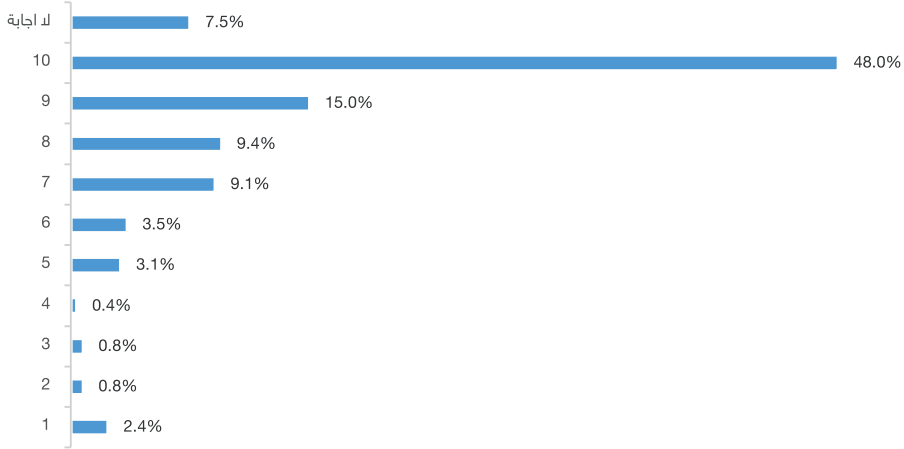
رؤية المتطوعين حول الاستفادة من مهاراتهم



- لقد كنت أبحث عن شيء ممتع وفيه تحدٍّ: قيّم ما يقارب نصف المشاركين هذه العبارة بدرجة 10، تلاهم من قيموها بدرجة 9 وبنسبة (15.0%)، على حين لم يتجاوز من منحوا العبارة تقييماً منخفضاً (4.0%).

شكل رقم (52)

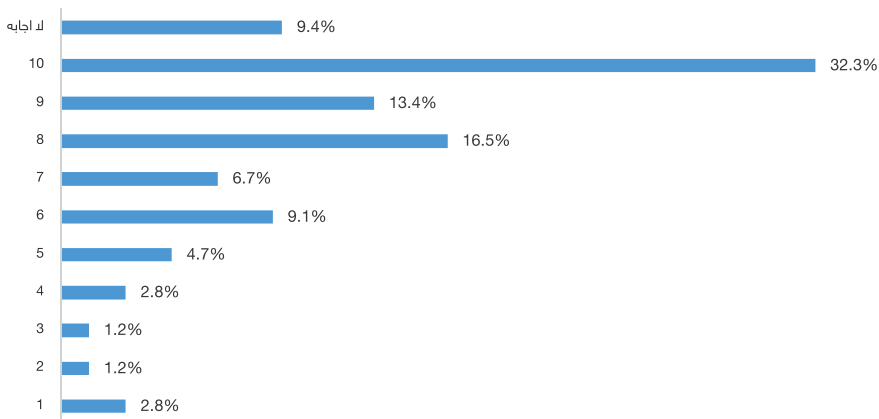
بحث المتطوعين عن شيء ممتع وبه تحد



- كانت الخدمات اللوجستية (استلام المهمة، وقت التنفيذ، وما إلى ذلك) لهذا الحدث منظمة تنظيماً جيداً: قيّم ما يقرب من ثلث المشاركين هذه العبارة بدرجة 10، تلاهم وبنسبة (16.5%) من قيموها بدرجة 8، ووقف (4.7%) على الحياء، على حين لم يتجاوز من منحوا العبارة تقييماً منخفضاً (8.0%).

شكل رقم (53)

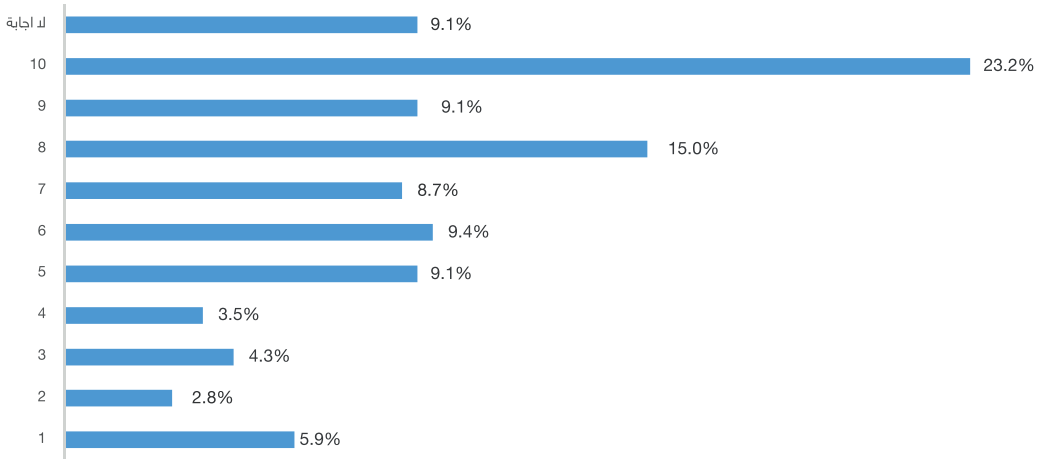
الخدمات اللوجستية للمنظمة التي تم التطوع فيها



- لقد كان التدريب لهذا الحدث عالي الجودة: قيّم (23.2%) من المشاركين هذه العبارة بدرجة 10، تلاهم وبنسبة (15.0%) من قيموها بدرجة 8، كما تساوت نسبة من قيموها بدرجة 9 ومن وقفوا على الحياد (9.1%) لكلٍ منهم، على حين وصلت نسبة من منحوا العبارة تقييماً منخفضاً (16.5%).

شكل رقم (54)

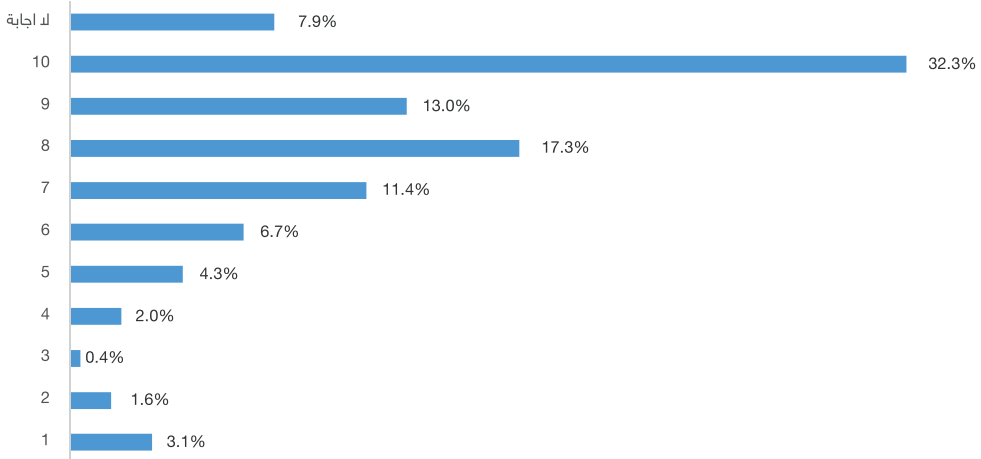
رأي المتطوعين في مستوى التدريب على التطوع للحدث



- لقد كان التواصل مع المنظمين عالي الجودة: قيّم ما يقارب ثلث المشاركين (32.3%) هذه العبارة بدرجة 10، تلاهم وبنسبة (17.3%) من قيموها بدرجة 8، على حين لم تتجاوز نسبة من منحوا العبارة تقييماً منخفضاً (4%).

شكل رقم (55)

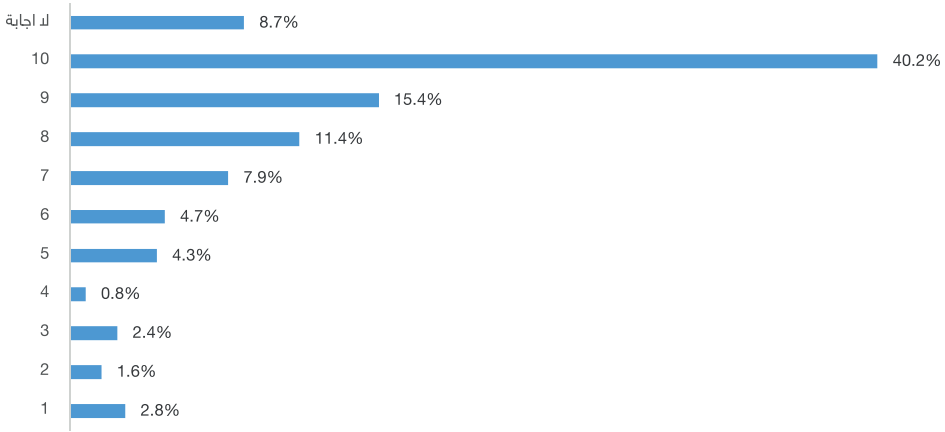
رأي المتطوعين في عملية التواصل مع المنظمين



- لقد تم تقديره بشكل جيد: وصلت نسبة من قيموا هذه العبارة بدرجة 10 إلى (40.2%)، تلاهم وبنسبة (15.4%) من قيموها بدرجة 9، ثم من قيموها بدرجة 8 وبنسبة (11.4%)، ووقف على الحياد (4.3%)، على حين لم تتجاوز نسبة من قيموا العبارة تقييماً منخفضاً (7.4%).

شكل رقم (56)

مدى شعور المتطوعين بتقديرهم

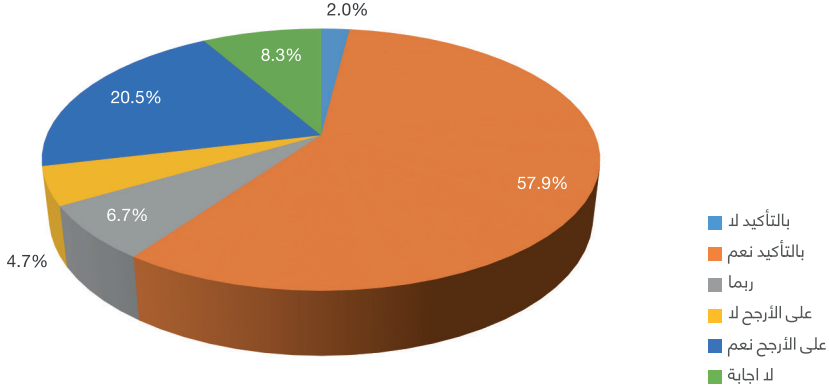


9. تكرار المشاركة مع نفس المنظمة في أحداث تطوعية تتم للمرة واحدة:

عند سؤال المشاركين عن إمكانية تكرار مشاركتهم لنفس هذه المنظمة التي شاركوا معها في العمل التطوعي إذا كانت ستنفذ أحداثاً تطوعية أخرى تتم للمرة واحدة؛ أجاب بـ «نعم» وبالتأكيد أكثر من نصف المشاركين، تلاهم وبنسبة (20.5%) من أجابوا بـ «نعم على الأرجح»، ثم من أجابوا «ربما» وبنسبة (6.7%)، أما من أجابوا بـ «لا» على الأرجح فبلغت نسبتهم (4.7%)، وكانت أدنى النسب (2.0%) لمن أجابوا بـ «لا بالتأكيد».

شكل رقم (57)

مدى شعور المتطوعين برغبتهم في التطوع مرة أخرى مع نفس المنظمة في أحداث تتم لمرة واحدة

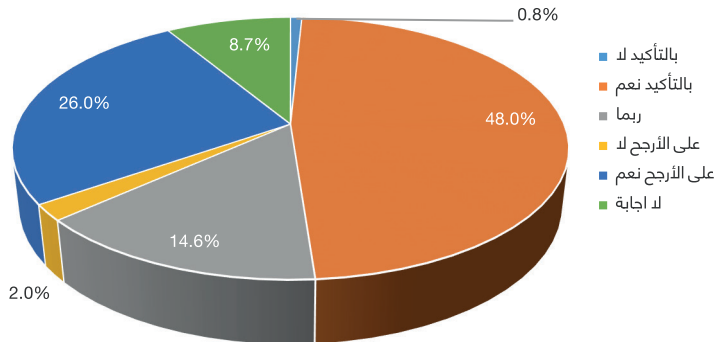


### 01. إمكانية المشاركة مع منظمة أخرى في حدث تطوعي آخر يتم لمرة واحدة بناءً على التجربة:

عند سؤال المشاركين -وبناء على التجربة- عن إمكانية مشاركتهم إذا ما طلب منهم ذلك في حدث تطوعي آخر لمنظمة أخرى؛ أجاب ما يقارب نصف المشاركين بـ «نعم بالتأكيد»، تلاهم من أجابوا بـ «نعم على الأرجح» وبنسبة (26.0%)، ثم من أجابوا «ربما» بنسبة (14.6%)، تلاهم من أجابوا بـ «لا على الأرجح» وبنسبة (2.0%)، وكانت أدنى النسب (0.8%) لمن أجابوا بـ «لا بالتأكيد».

شكل رقم (58)

مدى شعور المتطوعين برغبتهم في التطوع مرة أخرى مع منظمات أخرى في أحداث تتم لمرة واحدة



## القسم الخامس

### أبرز نتائج وتوصيات الدراسة

من واقع ما تم الاطلاع عليه من بيانات ونتائج، وفي ضوء أهمية المعلومات في العمل الخيري؛ سيتم عرض أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يليها عرض أهم التوصيات؛ والتي تتبلور فيما يلي:

#### أولاً: أهم نتائج الدراسة النظرية:

- (1) تعاني المجتمعات العربية من تغير مؤثر على التركيبة السكانية لها نتيجة طبيعية لاتساع مداها الجغرافي ومحورتها؛ لذا أصبح العمل التطوعي أكثر الآليات فاعلية في تحقيق قدرٍ من التماسك الاجتماعي فيها عبر دمج كافة الفئات الوافدة في نسيج واحد.
- (2) من الملاحظ انتشار الهيئات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني في كافة المجتمعات العربية من الناحية الكمية، ومن الناحية الكيفية يتضح تركيزها على قضايا محددة وتحجيم ميادين القطاع التطوعي على العمل الخيري والإحسان؛ دون اعتبار للأنشطة المعنية: (بالمشاركة في مناقشة القضايا العامة، والاشتراك في منظمات شبابية أو اتحادات وروابط مهنية أو حزبية)، والإسهام من خلالها في خدمة المجتمع.
- (3) أصبح قطاع العمل التطوعي أمام تحدٍ جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوظيفه بالقدر المواكب للتطور المتسارع في هذا القطاع الحيوي.
- (4) تأثر القطاع التطوعي ومنتسبوه بالمتغيرات الاقتصادية؛ ومنها الزيادة الكبيرة في معدلات البطالة، والتباطؤ الشديد في معدلات النمو الاقتصادي؛ حيث أُلقت تلك المتغيرات بظلالها على قطاع التطوع وتنظيماته، والمتطوعين في المناسبات؛ من حيث وقوع المتطوع في حالة صراع ما بين إحداث توازن بين العمل بعدد ساعات أكبر لتلبية متطلباته المعيشية بالقدر الملائم، وبين إيجاد وقت للمشاركة في مبادرات تطوعية تخدم مجتمعه.
- (5) يحتاج المتطوعون إلى إدارة؛ كون المتطوعين الذين يتبرعون بوقتهم وخبراتهم ومهاراتهم غالباً في المناسبات والفعاليات يتطلعون إلى العمل في بيئة عمل تدار بكفاءة؛ وإلا فلن يمكن تحقيق أهداف الهيئات المستقطبة لهم ولا لطموحاتهم.

(6) من خلال استعراض عدد من التجارب الإقليمية والدولية للتطوع الموسمي؛ يتضح أن أبرز الآليات لاستقطاب المتطوعين الموسمين جاءت على النحو الآتي:

(أ) يدار في موسم الحج والعمرة برنامج تطوعي مستقل « كُن عونًا » برعاية رسمية وأهلية له، ومن خلال منظومة إدارية متكاملة تم التخطيط لها وفق رؤية ورسالة ثابتة تم ترجمتها لمجموعة من الأهداف الإجرائية المحققة لرؤيتها ورسالتها، ومن خلال مجموعات عمل متعددة ومتنوعة من المتطوعين الجدد والموسمين يقومون بتسهيل كافة مناسك الحج أو العمرة وفق إجراءات ومعايير محددة وموضوعية، مرتكزة في كافة عملياتها على النظم التكنولوجية الحديثة ووسائل الاتصال والتواصل الحديثة.

(ب) قدمت اللجنة المنظمة لبرنامج تطوعي كأس العالم لكرة القدم بدولة روسيا « 2018 FIFA » حزمة من الامتيازات؛ بهدف التحفيز وتعزيز دوافع الإنجاز؛ تتمثل في: منحهم زياً خاصاً بالمتطوعين، ووجبات مجانية أثناء فترة العمل، وتذكرات خاصة بالمناسبة، واستخدام مجاني لوسائل النقل العام، وشهادة بالاشتراك والتطوع في تنظيم هذه البطولة الدولية، بخلاف بعض المميزات الأخرى التفضيلية بحسب المجال المشترك به المتطوع؛ ولعل أبرزها: ثقل خبراتهم المهنية والحياتية فيما يقدمونه من خدمة تطوعية.

(ج) تستهدف منصة تطوعي الإمارات العربية المتحدة «المنصة الوطنية للتطوع»؛ تشجيع المتطوعين الجدد والموسمين للمشاركة بشكل كبير في الفعاليات والمناسبات التطوعية بالإمارات، حيث تقدم المنصة جملة من المزايا والحوافز لاستقطاب المتطوعين الجدد والموسمين؛ تتمثل في: انضمامهم إلى منصة معتمدة من الجهات الرسمية والحكومية، والوصول إلى أكبر عدد من الفرص التطوعية والتخصصية، واختيار المتطوع المجال الأنسب لاهتماماته وخبراته، وبناء سجل شخصي للمتطوع؛ ومن ثم إمكانية اعتماد وتوثيق الساعات التطوعية التي يقوم بها، وتقديم فرص التعليم المستمر من خلال الفرص التطوعية، وإمكانية الترشح لجوائز المنصة لأفضل المشاريع والمبادرات التطوعية التي يشارك بها المتطوع، كما تتمكن الفرق التطوعية من خلال تلك المنصة من ترويج المشاريع والمبادرات التطوعية الخاصة بها؛ من حيث القدرة على حشد الرعاية والمتطوعين، كما تتمكن من التحصيل على الاعتمادات المطلوبة للقيام بتلك المبادرات من الجهات الرسمية؛ كونها تعمل تحت غطاء رسمي وحكومي .

د) تهتم الحكومة الأمريكية الاتحادية بتنظيم وإدارة القطاع التطوعي وموارده بالتوازي مع الجهود الأهلية والشعبية من خلال الوكالة الاتحادية الأمريكية للخدمة الوطنية والمجتمعية (CNCS)؛ بهدف تعظيم العوائد المحققة من الجهود التطوعية، والتي تتعلق أثارها بمختلف مجالات الحياة؛ لعل أبرزها: تبني مؤسسة الرئاسة الأمريكية في عام 2002م مبادرة عبر البيت الأبيض لإدارة عدد من البرامج التطوعية، بهدف التوسع في خدمة المجتمع من خلال ما يسمى «فيالق الحرية الأمريكية»، وهي بمثابة مركز لتجميع المعلومات عن المتطوعين الجدد في الفعاليات ومواسم التطوع بحسب الأماكن المحتاجة للمساعدة، واختيار الشخص الملائم للمؤسسة الخيرية الملائمة في مختلف أنحاء العالم، كما تم تشكيل فيالق مماثلة للبرامج التي تقدم الخدمات التطوعية داخل وخارج الولايات المتحدة الأمريكية.

هـ) تكاملية الجهود التطوعية في مواجهة الأزمات أمر حيوي وضروري؛ وخير مثال على ذلك: تضافر الجهود لمواجهة أزمة جائحة كورونا في دولة الكويت من خلال حملة «فزعة للكويت» والتي جاءت بمبادرة من الجهات الخيرية، والتي أعلنت عن استعدادها بكامل إمكانياتها ومتطوعيها لمساندة الجهود الرسمية لمعالجة ومنع انتشار المرض، حيث نجحت تلك المبادرة من تحقيق أهدافها تحت لواء أكثر من 300 فريق تطوعي، والتي أطلقتها الهيئة الخيرية الإسلامية بالتعاون مع 41 جمعية خيرية.

## ثانياً: أهم نتائج الدراسة الميدانية:

- (1) بالنظر إلى المعطيات الديموجرافية؛ فإن أغلبية المشاركين هم ممن تتراوح أعمارهم بين 18 - 34 عامًا، كما تبين وجود ترابط بين الحالة الاجتماعية والإقبال على التطوع، حيث كان نصف المشاركين من العزاب، تلاهم نحو 40% من المتزوجين، كما كان ثلاثة أرباع المشاركين هم ممن يعتبرون الدين أمرًا مهمًا جدًا في حياتهم اليومية، وشكّل حملة الشهادة الجامعية الأولى نصف المشاركين تقريبًا، تلاهم من حصلوا على بعض المقررات الجامعية، كما كانت الغالبية ممن يعملون بدوام كامل أو من الطلاب، ومن ذوي الدخل المتوسط.
- (2) رغم أن ثلاثة أرباع المشاركين يعتبرون الدين مهمًا جدًا في حياتهم اليومية؛ إلا أن 14.3% فقط هم من كان دافعهم للتطوع تحقيق الرضا الروحي.
- (3) أكثر من 70% من المشاركين هم ممن استغرقوا ساعة فدون في سفرهم إلى موقع التطوع.
- (4) تلقى نصف المشاركين -تقريبًا- طلبًا لتحديد كل من المهمة والوقت.
- (5) أجاب ثلثا المشاركين -تقريبًا- بأن المنظمة قد أجابت بشكل جيد عن استفساراتهم، و88.6% من المشاركين وافقوا على كون الموظفين أو قائد فريق العمل التطوعي مستعدين لمساعدتهم إذا كانت لديهم أسئلة أو استفسارات.
- (6) أكثر من ربع المشاركين بقليل لم يتلقوا أي تدريب، ثم ربعهم -تقريبًا- تلقوا تدريبًا فرديًا أو ضمن مجموعة قبل الحدث.
- (7) 59.4% من المشاركين لم يفصحوا عن شعورهم خلال العمل التطوعي، وعما إذا كانت هناك فئة ما (موظفو المنظمة التطوعية، المتطوعون المشاركون، المتطوعون الآخرون ممن يشاركون بانتظام مع المنظمة، عملاء المنظمة) لم يعاملوهم كأعضاء في الفريق.
- (8) عبّر 81.7% من المشاركين عن مدى ارتياحهم للمهام التطوعية التي أوكلت إليهم.
- (9) 71.1% من المشاركين قيموا جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة التطوعية بشكل إيجابي.
- (10) ثلاثة أرباع المشاركين يفكرون - بعد الحدث - في التطوع لأحداث أخرى تتم لمرة واحدة.
- (11) كان التقييم العام لـ 88.5% من المشاركين لتجربة العمل التطوعي إيجابيًا.

- (12) فيما يتعلق بالمجالات التي تفضلها عينة الدراسة من المتطوعين في المناسبات؛ احتلت الأنشطة الاجتماعية الصدارة من حيث الأفضلية، وتلتها الأنشطة المتعلقة بالنواحي الدينية، بينما جاءت الأنشطة المتعلقة بالإغاثة الدولية في مرتبة متدنية.
- (13) وعن سبب انتساب المتطوعين لمنظمة تطوعية؛ تصدرت الأسباب: تقديم القدوة والنموذج للأخريين من الأصدقاء والعائلة، تلتها من الأسباب من أرادوا المشاركة والتفاعل مع أصحاب الأعمال في المجتمع، وتذيلت تلك الأسباب بتحقيق الرضا الروحي أو العاطفي.
- (14) وعن درجة ارتباط المتطوعين بالمناسبات والفعاليات؛ فقد تصدرت استجابات عينة الدراسة ارتباطهم بعمل تطوعي مرتبط بحدث يتم لمرة واحدة خلال العام الماضي، وأن تطوعهم يكون لنفس الحدث/المنظمة، كما تصدرت استجابات عينة الدراسة بعدم ارتباطهم المسبق لنفس الحدث/المنظمة؛ حيث كان تطوعهم عرضياً.
- (15) وعن طرق الإعلام عن تلك الفعاليات والمناسبات؛ فقد تصدرت استجابات عينة الدراسة أن منظمي تلك الفعاليات هم مصدر الإعلام والدعوة والحشد لها، بينما تلتها وسائل التواصل الاجتماعي، وتذيّلها الأقرباء والأصدقاء، كما جاءت أفضلية المشاركات التطوعية للأماكن القريبة جغرافياً من محل إقامة المتطوع.
- (16) وعن طرق التواصل والتوجيه؛ فقد تصدرت استجابات عينة الدراسة أنهم تلقوا طلباً للمشاركة في المهمة التطوعية، كما أكد أغليبيتهم على تجاوب المنظمة بشكل مُرضٍ مع الاستفسارات المقدمة منهم لها.
- (17) وعن طرق التنسيق والتنظيم لمتطوعي تلك الفعاليات والمناسبات؛ فقد تصدرت استجابات عينة الدراسة لمشاركاتهم التطوعية كأفراد، وتلتها في الترتيب كمجموعات تابعة لهيئات، وتلتها مجموعات مع أصدقاء، كما تساوت نسبياً استجابات المشاركين فيما يتعلق بتلقي/عدم تلقي تدريبات حول المهمة التطوعية المشاركين فيها، كما تباينت استجابات المشاركين فيما يتعلق بسبب عدم إتمامهم المهمة التطوعية لظروف عائلية أو بيئية متعلقة ببيئة العمل وعدم استفادتهم من الانخراط في تلك المهام لعدم ملاءمتها لهم.
- (18) وعن المتابعة والتقييم للمتطوع وتقديره؛ فقد تباينت استجابات المشاركين بشكل غير مُرضٍ حول احتواء المتطوعين بإشعارهم ومعاملتهم على أنهم أعضاء في فرق عمل المنظمة أو تقديرهم بشكل ينمّي دوافعهم للمشاركة مستقبلياً، في حين أن استجابات

المشاركين جاءت جيدة فيما يتعلق بتقييمهم بمشاركةهم في المهمة التطوعية؛ كونها أشعرتهم بالفخر باعتبارهم جزءاً من المجتمع، وسمحت لهم بالتعرف على شخصيات جدد في حياتهم ومكنتهم من توظيف مهارتهم وخبراتهم، وخلق بداخلهم شعور المتعة والتحدي لإنجاز المهام، ومن ثم الإحساس بالرضا، ويتضح ذلك في استعدادهم لإعادة المشاركة مرة أخرى.

### ثالثاً: توصيات الدراسة:

بالنظر إلى النتائج التي رصدتها الدراسة الحالية بجانبها النظري والتطبيقي؛ تتقدم الدراسة بعدد من التوصيات التالية:

#### أ. توصيات عامة:

- (1) تدشين مرصد إقليمي لقطاع التطوع؛ بهدف رصد جهود العمل التطوعي ومؤسساته على الصعيد المحلي والإقليمي في إطار استراتيجي لرسم خريطة لمؤسسات العمل التطوعي والمتطوعين؛ على أن يشتمل على كل ما له علاقة من موضوعات وأعمال وجهات.
- (2) إتاحة برامج أكاديمية مهنية متميزة حول العمل التطوعي ومؤسساته وتصنيفاتها ومعايير قياس جودة أدائها وأدوارها، وتنميتها إدارياً ومؤسسياً عبر المرصد الإقليمي لقطاع التطوع؛ بحيث يكون مرجعية علمية وأكاديمية للباحثين والمهتمين وواضعي السياسات، من خلال تنفيذ العديد من الأعمال للعاملين بالقطاع؛ مثل: (مؤتمرات علمية، دورات تدريبية متخصصة، دبلومات مهنية).
- (3) التشبيك والتنسيق بما يضمن التكامل بين الجهود التطوعية الفردية والجماعية، والعرضية والمؤسسية؛ من خلال تحليل العلاقات البينية بين المؤسسات التطوعية والمؤسسات المجتمعية الأخرى، في إطار السعي لتحقيق المصلحة العامة، وتحقيق أعلى استثمار ونفع ممكن.
- (4) تشجيع البحث العلمي في مجالات عمل القطاع التطوعي ومؤسساته وفعاليتها وأهدافها وأدوارها المجتمعية؛ بهدف تطوير دراساته باعتباره حقلاً معرفياً متكاملًا، يجمع بين الأبعاد التنظيرية والتطبيقية العملية، مع عقد دراسات مقارنة لاستعراض الخبرات الدولية المتعلقة به وإمكانية الاستفادة بها وتطويرها بما يتفق مع الواقع المحلي والإقليمي.

## ب. توصيات خاصة بالهيئات الخيرية والمؤسسات التطوعية:

- (1) إدارة العمل التطوعي في المناسبات وفق توجه استراتيجي؛ بما يتضمنه من إجراءات وعمليات وآليات علمية وعملية مُكمّمة؛ تضمن تطوره وتميزه المنشود.
- (2) تحديد رؤية استراتيجية للعمل التطوعي، والتخطيط له بشكلٍ تكاملي وشامل لكافة المجالات والمشاركات في الحياة العامة دون مقابل؛ بما يضمن توسيع دائرة التطوع واتجاهات المتطوعين الجدد في المناسبات والفعاليات، ويجعلهم أحد المساهمين الرئيسيين في قطاع التطوع وهيئاته ومؤسساته.
- (3) تنظيم العمل التطوعي في المناسبات عبر إنشاء كيانات لتشجيع التطوع وتدريب المتطوعين؛ كمكاتب التطوع أو المراكز التدريبية، والتعرف على قدرات ومهارات المتطوع وربطها بالاحتياجات الفعلية.
- (4) تكوين هيكل تنظيمي لاستيعاب المتطوعين والنشاط التطوعي، وتوضيح العلاقة بين الموظفين والمتطوعين بتحديد المهام المطلوبة من المتطوعين، وتحديد مواصفات ومهارات الأشخاص للمهام التطوعية، ومتابعتها معهم بالشكل المطلوب، وصولاً للتميز والجدارة.
- (5) توجيه وتحفيز المتطوعين في المناسبات عبر إتاحة الفرص التطوعية لهم؛ ليتمكنوا من توظيف خبراتهم ومهاراتهم بالمشاركة في مجالات تطوعية متخصصة مع فرق عمل محترفة بالقدر الذي يمكّن المتطوعين من اكتساب خبرات مهنية عالية في المجال المشارك به المتطوع.
- (6) تقديم عدد من الامتيازات للمتطوعين تعزز من الدوافع الخاصة بهم وتثير دوافعهم للإبداع فيما يقدمونه من خدمات تطوعية، وبما ييسر من إجراءات العمل.
- (7) استثمار الحلول الرقمية والمبتكرة لتجسيد الجهود وتوحيدها مع الجهات ذات العلاقة بالمناسبة أو الفعالية التطوعية المنعقدة؛ من خلال منصات إلكترونية وتقنيات سهلة التفاعل وذات جاذبية في عرضها للفرص التطوعية الموسمية في الفعاليات والمناسبات، بما يضمن توافر الجهود التطوعية واستدامتها.
- (8) متابعة أعمال المتطوعين وتقويم أدائهم وفق مستويات معيارية محددة ومؤشرات موجّهة للأداء؛ تستهدف تزويد المتطوعين في المناسبات والموسمين بكافة الحقائق المتعلقة بأدائهم للمهمة التطوعية بطريقة موضوعية وصادقة.

## ج. توصيات خاصة بالمتطوعين - عينة الدراسة - بصفه عامة:

- 1) توعية المتطوعين بالمجالات التطوعية المتعددة التي يمكنهم الإسهام بها، مع إبراز الفرص الكامنة وراء مباشرتهم أنشطة تطوعية جديدة في المجالات التعليمية والصحية والرياضية والسياسية داخليًا أو خارجيًا، وخصوصًا الأنشطة المتعلقة بالإغاثة الدولية.
- 2) توجيه المتطوعين في المناسبات لكافة الفرص التطوعية محل اهتمام الحدث/المنظمة المتاحة بحسب تفضيلاتهم داخليًا/ خارجيًا؛ بما يضمن استدامة جهودهم التطوعية وفعاليتها.
- 3) تنمية مهارات المتطوعين في المناسبات المتعلقة بطرق توظيف التكنولوجيا الحديثة في التعرف والاتحاق بالفرص التطوعية بالفعاليات والمناسبات محل الاهتمام.
- 4) ضرورة تلقي تدريبات حول المهمة التطوعية المشارك بها المتطوع بعد التأكد من مواءمة وملاءمة بيئة العمل للمتطوع والمهمة التطوعية.
- 5) التعرف على معايير ومؤشرات تقويم أداء المهمة التطوعية ودراسة بطاقات وصف المهام؛ بالقدر الذي يجعل من عملية تقييم وتقويم الأداء ذاتية ومحفزة ومعززة للدوافع نحو المشاركة في الجهود التطوعية بشكل مستدام.

## توصيات المركز العالمي لدراسات العمل الخيري

من واقع ما تم الاطلاع عليه من بيانات ونتائج، وفي ضوء أهمية المعلومات في العمل الخيري؛ يوصي المركز العالمي لدراسات العمل الخيري بما يلي:

1. تنفيذ دراسات تتبعية واستكشافية حول المتطوعين في المناسبات داخل الكويت، والتعرف على رؤيتهم وتصوراتهم وتطلعاتهم نحو ما يأملون رؤيته داخل العمل التطوعي، على ألا تقتصر على البحوث الكمية والمسوح منفردة، وأن تعتمد أدوات أكثر دقة وفاعلية؛ كالمقابلات المعمقة، وتحليل محتوى وسائل التواصل الاجتماعي.
2. أهمية تأهيل منظمي العمل التطوعي والقائمين عليه بشكل أكبر في مختلف المجالات ذات العلاقة، واشتراط اجتيازهم الدورات التأهيلية المنفذة؛ لضمان جدارتهم، ولمزيد من الإقبال الجاد على العمل التطوعي، والذي يُعد أحد أضلاع العمل الخيري الرئيسية.
3. من المهم أن يتم التعامل بسواسية بين كافة المتطوعين؛ سواء الدائمين أم في المناسبات، حتى يجذب هذا الأمر مزيداً من المتطوعين بمختلف أنواعهم وصفاتهم.
4. ضرورة عمل الجهات المعنية بالتطوع على ترسيخ مفهوم الشمولية والتكامل لدى المتطوعين، وتحفيزهم على العمل الخيري بشتى صوره؛ حتى يستوعب المتطوع أنه معني بكل أنواع الخير والإحسان، والتي منها العطاء المالي.
5. ضرورة قيام المؤسسات التطوعية بحوكمة إدارتها، والاحتكام إلى تعليمات منضبطة وواضحة في إدارة المتطوعين؛ تحدد لكل متطوع المهام المطلوبة منه وأوقات تنفيذها، وأن تعمل على استغلال طاقات وإمكانيات جميع المتطوعين دون إهمال أو تقصير في حق أي منهم، والإجابة على استفساراتهم وتسأؤلاتهم بشكل واضح وبالسرعة الممكنة.



## الملاحق



## استمارة استطلاع رأي

### المتطوعين الجدد والمتطوعين في المناسبات

#### One-time Event Volunteer Study Survey of Volunteer Experience

نرغب أن نتعرف على تجربتكم في العمل التطوعي، ونرجو منكم بضع دقائق من وقتكم للإجابة على بعض الأسئلة حول تجربتكم في العمل التطوعي، حيث تُجرى هذه الدراسة في أكثر من 20 بلدًا؛ وتهدف إلى التعرف على تجارب الناس الذين يساهمون في إنجاح الأحداث والفعاليات التطوعية قصيرة الأجل أو التي تتم لمرة واحدة.

لست ملزمًا بإكمال هذا الاستبيان، فإمكانك تخطي الأسئلة التي تشعر أنها غير مناسبة، فهذه الدراسة ستساعدنا في فهم كيفية إدارة العمل التطوعي في المناسبات الخاصة والفعاليات، وسيتم نشر مقالات أكاديمية استنادًا إلى النتائج، حيث إنه يتم إنجاز هذه الدراسة بالتعاون مع عدة جهات.

قد تظهر بعض الأسئلة غير الملائمة لكم، فهي مدرجة لأنها ذات صلة في بلدان أخرى. نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية.

حصلت الدراسة على موافقة مجلس المراجعة المؤسسية لجامعة بنسلفانيا في الولايات المتحدة وفريق البحث العالمي بعضوية مستشار المركز العالمي لدراسات العمل الخيري. من المتوقع أن تستغرق الاستمارة 15 دقيقة.

نشكركم مقدمًا على وقتكم وتعاونكم.

الفريق العربي للدراسة:

اسم الفعالية التي شاركت بها:.....، الدولة.....

- ما هو العمل التطوعي الذي شاركت فيه؟.....

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
1	هل ركز العمل التطوعي على		1. الرياضة 2. جمع الأموال 3. قضايا الدين 4. البيئة 5. الثقافة والفنون والموسيقى 6. المؤتمرات والاتفاقيات 7. مسائل أخرى: _____
2	إن كنت تقوم بالأعمال التطوعية بانتظام (باستمرار)؛ فمئذ متى تقوم بها؟		1. أنا لا أتطوع بانتظام 2. منذ 1-5 سنوات 3. منذ 6-10 سنوات 4. منذ 11-15 سنوات 5. منذ 16-20 سنوات 6. منذ 21 سنة فأكثر
3	هل تطوعت في العام الماضي لعمل تطوعي مرتبط بحدث يتم لمرة واحدة؟		1. نعم 2. لا
4	إذا أجبت بنعم على السؤال 3، هل كان هذا التطوع لنفس الحدث/ المنظمة؟		1. نعم 2. لا

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
5	كيف سمعت عن هذا العمل التطوعي؟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. عن طريق الأصدقاء / الجيران</li> <li>2. عن طريق الأقارب</li> <li>3. من خلال وسائل الإعلام (التلفزيون، الراديو، الصحف)</li> <li>4. عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي (Instagram، Facebook، Twitter ... الخ)</li> <li>5. عن طريق العمل</li> <li>6. عن طريق منظمين العمل التطوعي</li> </ol>	
6	كم من الوقت استغرق السفر (بالساعات) من المنزل إلى موقع التطوع؟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. أقل من 30 دقيقة</li> <li>2. من 30 دقيقة إلى ساعة</li> <li>3. من ساعة إلى ساعتين</li> <li>4. أكثر من ساعتين</li> </ol>	
7	هل تربطك علاقة بهذا الحدث / المنظمة؟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. أنا أعمل مع هذه المنظمة</li> <li>2. أنا أعمل مع منظمة مماثلة</li> <li>3. أنا متطوع / عضو في منظمة مماثلة</li> <li>4. أنا عميل/عضو في المنظمة/ الشخص الذي يستفيد من هذه المنظمة</li> <li>5. يوجد في عائلتي / أصدقائي من يستفيد من هذه المنظمة / الحدث</li> <li>6. ليس لدي أي ارتباط شخصي مع هذا الحدث/المنظمة</li> </ol>	
8	هل تطوعت كفرد أم ضمن مجموعة؟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. كفرد</li> <li>2. جئت ضمن مجموعة منظمة (دور عبادة، مجتمع مدني، مكان العمل)</li> <li>3. جئت مع مجموعة من الأصدقاء / الأقارب</li> </ol>	

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
9	عدد ساعات العمل التطوعي		1. 4-1 ساعات 2. 5-10 ساعات 3. 11-15 ساعات 4. 16-20 ساعات 5. أكثر من 20 ساعة
10	إذا كنت لم تكمل المهمة التطوعية المخطط لها؛ كان ذلك بسبب: (يرجى وضع علامة على كل ما ينطبق)		1. عائلتي بحاجة لي 2. وُضعت في مكان غير مناسب 3. كانت المهمة المطلوبة لا معنى لها 4. لم يكن المشرف فعال 5. الظروف الخارجية جعلت مهمتي مستحيلة 6. شعرت بعدم الاستفادة من المهمة المطلوبة 7. - أخرى، حدد: _____
11	هل تلقيت طلبًا لتحديد المهمة التطوعية المفضلة لديك ووقت تنفيذها؟		1. نعم لكلٍ من المهمة والوقت 2. المهمة فقط 3. وقت التنفيذ فقط 4. لا شيء 5. لا ينطبق
12	هل أجابت منظمة (....) بشكل جيد على استفساراتك؟		1. نعم 2. لا 3. لا ينطبق

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
13	ماذا كانت مهمتك التطوعية؟ (يرجى وضع علامة على كل ما ينطبق)		1. قائد متطوع 2. إعداد ما قبل الحدث 3. الاتصال المباشر مع المستفيدين 4. مهام إنهاء ما بعد الحدث 5. العلاقات العامة / التسويق 6. التطوع عملياً 7. جمع الأموال 8. دعم المختصين / المنظمين 9. أخرى (يرجى التوضيح): _____
14	ما هي طريقة التدريب التي تلقيتها؟ (يرجى وضع علامة على كل ما ينطبق)		1. تدريب عن بعد قبل الحدث 2. تدريب فردي/ ضمن مجموعة قبل الحدث 3. في موقع الحدث بشكل مباشر 4. لم أتلق تدريباً
15	هل كان الموظفون أو قائد فريق العمل التطوعي مستعدين لمساعدتك إذا كانت لديك أي أسئلة أو استفسارات؟		1. نعم 2. لا
16	ما مدى ارتياحك للمهمة التطوعية التي وكلت إليك؟		1. مرتاح جداً 2. مرتاح نوعاً ما 3. محايد 4. غير مرتاح 5. غير مرتاح أبداً

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
17	كيف تقيم جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة التطوعية؟	1. ممتازة 2. جيدة 3. محايد 4. ضعيفة 5. سيئة	
18	خلال العمل التطوعي هل شعرت أن:	1. موظفو المنظمة التطوعية لم يعاملوني كما لو كنت عضوًا في الفريق 2. المتطوعون الآخرون الذين يشاركون بانتظام مع هذه المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضوًا في الفريق 3. المتطوعون المشاركون في هذا الحدث فقط لم يعاملوني كما لو كنت عضوًا في الفريق 4. عملاء المنظمة لم يعاملوني كما لو كنت عضوًا في الفريق	
19	بعد هذا الحدث؛ هل فكرت بالتطوع لأحداث أخرى تتم لمرة واحدة (مثل المشي الخيري / الركض، الأولمبياد الخاصة، المناسبات والأعياد).	1. نعم 2. لا 3. غير متأكد	
20	هل تبرعت بالمال لمنظمة غير ربحية في العام الماضي؟	1. نعم، إذا كانت الإجابة نعم؛ هل كان التبرع لنفس المنظمة التي تطوعت للعمل معها؟ نعم / لا 2. لا	
21	إذا كان الجواب بنعم؛ هل كان التبرع لنفس المؤسسة التي تتطوع بها الآن؟	1. نعم 2. لا	

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
22	هل تطوعت لمنظمة (____) لـ؟ (يرجى وضع علامة على كل ما ينطبق)	1. لتقدم مثلاً يحتذى به من الآخرين: العائلة، الأطفال، الأصدقاء) 2. لإظهار مشاركة وتفاعل أصحاب الأعمال مع المجتمع 3. لتحقيق واجب اجتماعي 4. لتحقيق الرضا العاطفي 5. لتحقيق الرضا الروحي 6. لأنك تبحث عن التسلية أو للقيام بنشاط إنتاجي 7. تلبية متطلبات جهتي الدراسية (الأكاديمية) 8. للتعرف على أشخاص جدد 9. اقترح عليك صديق المشاركة 10. أسباب أخرى، حدد	
23	بشكل عام؛ كيف تقيم تجربتك في العمل التطوعي؟	1. ممتازة 2. جيدة 3. محايد 4. ضعيفة 5. سيئة 6. أخرى (يرجى توضيح): _____	
24	أثناء عملك التطوعي، كيف تم تقديرك؟ (يرجى تحديد كل ما ينطبق)	1. تلقيت بعض الأشياء مثل: حقيبة، قبعة، تي شيرت 2. لقد حصلت على تقديم وجبات خفيفة 3. تلقيت الشكر من القائد 4. شكروني الأشخاص الذين قدمت لهم 5. تلقيت رسالة شكر 6. أخرى، حدد _____	

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
25	<p>يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية المتعلقة بتجربتك في العمل التطوعي: على مقياس تقييم من (1 إلى 10) حيث إن الرقم 1 يعني «لا أوافق بشدة» والرقم 10 يعني «موافق بشدة»</p> <p>10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            لا اوافق بشدة      اوافق بشدة</p>	<p>1. لقد كنت راضياً عن العمل مع الآخرين</p> <p>2. لقد كنت فخوراً بأن أكون جزءاً من المجتمع</p> <p>3. لقد استمتعت بالتعرف على أشخاص جدد</p> <p>4. كنت قادراً على الاستفادة من مهاراتي</p> <p>5. لقد كنت أبحث عن شيء ممتع وفيه تحد</p> <p>6. كانت الخدمات اللوجستية (استلام المهمة، ووقت التنفيذ، وما إلى ذلك) لهذا الحدث منظمة تنظيمياً جيداً</p> <p>7. لقد كان التدريب لهذا الحدث عالي الجودة</p> <p>8. لقد كان التواصل مع المنظمين عالي الجودة</p> <p>9. لقد تم تقديري بشكل جيد</p>	
26	<p>إذا كانت هذه المنظمة التي شاركت معها بالعمل التطوعي ستنفذ أحياناً تطوعية أخرى تتم لمرة واحدة؛ هل ستكرر المشاركة معهم في العمل التطوعي؟</p>	<p>1. بالتأكيد نعم</p> <p>2. على الأرجح نعم</p> <p>3. ربما</p> <p>4. على الأرجح لا</p> <p>5. بالتأكيد لا</p>	
27	<p>بناء على هذه التجربة؛ إذا طلبت منك منظمة أخرى المشاركة بحدث تطوعي آخر يتم لمرة واحدة، هل ستشارك معهم؟</p>	<p>1. بالتأكيد نعم</p> <p>2. على الأرجح نعم</p> <p>3. ربما</p> <p>4. على الأرجح لا</p> <p>5. بالتأكيد لا</p>	

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
28	هل تفضل التطوع بالأعمال التطوعية التي تتم لمرة واحدة على العمل التطوعي النظامي؟		<p>1. أفضل العمل التطوعي على المدى القصير المرتبط بالأحداث</p> <p>2. أفضل التطوع النظامي</p> <p>3. أفضل أيًا منهم</p> <p>4. لا أفضل أيًا منهم</p> <p>5. يرجى توضيح اختيارك: _____</p>
29	العمر		<p>1. أقل من 18</p> <p>2. 18-24 سنة</p> <p>3. 25-34 سنة</p> <p>4. 35-44 سنة</p> <p>5. 45-54 سنة</p> <p>6. 55-64 سنة</p> <p>7. 65 سنة أو أكثر</p>
30	الجنس		<p>1. ذكر</p> <p>2. انثى</p>
31	الحالة الاجتماعية		<p>1. أعزب</p> <p>2. متزوج</p> <p>3. مطلق</p> <p>4. أرمل</p>

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
32	ما هو انتماءك الديني؟		1. الإسلام 2. الروم الكاثوليك 3. البروتستانتية 4. اليهودية 5. الهندوسية 6. البوذية 7. لا شيء 8. مسائل أخرى (يرجى التحديد) _____
33	ما مدى أهمية الدين في حياتك اليومية؟		1. مهم جداً 2. مهم 3. مهم قليلاً 4. ليس مهماً على الإطلاق
34	التعليم		1. التعليم الاساسي 2. شهادة الثانوية العامة 3. التجارة / التدريب التقني / المهني 4. بعض المقررات الجامعية 5. الدرجة الجامعية الأولى 6. بعض دورات الدراسات العليا 7. درجة الدراسات العليا 8. دكتوراه

الرقم	السؤال	الإجابة	الفئات
35	العرق		1. الإسباني أو اللاتيني 2. آسيا أو جزر المحيط الهادئ 3. أفريقي أمريكي 4. القوقازي 5. أخرى (يرجى التحديد): _____
36	هل تعمل		1. بدوام كامل 2. بدوام جزئي 3. العقود المؤقتة 4. متقاعد 5. طالب 6. بلا عمل 7. ربة منزل
37	ما هو مستوى دخلك		1. مرتفع 2. متوسط 3. منخفض
38	إذا كنت ترغب أن يتم التواصل معك لمزيد من الأسئلة؛ يرجى ذكر اسمك وطريقة الاتصال بك (رقم الهاتف، البريد الإلكتروني): _____ _____ _____		

## قائمة المراجع

### أ. المراجع العربية:

1. إبراهيم البيومي غانم (2010): **مقاصد العمل الخيري والأصول الإسلامية للمشاركة المجتمعية**، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة.
2. إبراهيم العيسوي (1995): **الجات وأخواتها - النظام الجديد للتجارة العالمية ومستقبل التجارة العربية**، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.
3. احمد إبراهيم ملاوي (2008): **أهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، مجلد (24)، عدد (2).
4. احمد مصطفى عمر (2004): **إعلام العولمة وتأثيرها في المستهلك**، سلسلة كتب المستقبل العربي (24)، (ط2).
5. أحمد يوسف بشير (2001): « **القطاع التطوعي وإسهاماته في تحقيق أهداف التخطيط الاجتماعي بالمحليات**»، **المؤتمر العملي الرابع عشر: الخدمة الاجتماعية بين الجهود التطوعية والاحتراف المهني**، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، الفترة 28-29 مارس، القاهرة.
6. أماني فنديل (2000): **المجتمع المدني في مطلع ألفية جديدة**، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة.
7. باقر النجار (2004): **المجتمع المدني في الوطن العربي واقع يحتاج إلي إصلاح، ندوة المجتمع المدني في البلدان العربية ودوره في الإصلاح**، المنعقدة في مكتبة الإسكندرية في الفترة من 21-22 يونيو، الإسكندرية.
8. بيان بشأن العولمة وأثرها على التمتع بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الدورة 18، 1998، الوثيقة الصادرة عن الأمم المتحدة رقم E/1999/22، الفصل السادس، 11 أيار 1998.
9. جوي نوبل وآخرون (2010): **الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي**، ترجمة مركز بناء الطاقات، مكتبة فهد الوطنية، جدة.
10. حسين عبد المنطلب الأسرج (2009): **تأثير الأزمة المالية العالمية على الاقتصاد المصري**، وزارة التجارة والصناعة المصرية، يناير.
11. خالد محمود عبد الوهاب (2013): « **بعض الدوافع النفسية والاجتماعية المحركة لسلوك نشطاء العمل التطوعي: دراسة مقارنة** »، **المؤتمر العلمي التاسع بعنوان: العلوم الإنسانية وتفعيل مؤسسات العمل التطوعي**، كلية الآداب، جامعة بني سويف، الفترة من 9-10 ابريل، ج (1).

12. ديانا أيمن راشد (2012): « أثر العولمة علي مواطني الضفة الغربية »، **رسالة ماجستير**، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية بنابلس، فلسطين.
13. رحاب فايز أحمد (2013): « التنقيب عن بيانات مؤسسات العمل التطوعي على الويب - دراسة تحليلية »، **المؤتمر العلمي التاسع بعنوان: العلوم الإنسانية وتفعيل مؤسسات العمل التطوعي**، كلية الآداب، جامعة بني سويف، الفترة من 9-10 ابريل، ج (1).
14. عبد الشافى محمد أبو الفضل (2007): **العمل التطوعي من منظور استراتيجي - الرؤية والرسالة والتحليل البيئي**، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض.
15. عصام المجالي (2000): **تأثير العولمة وتحرير التجارة على المنطقة العربية اجتماعيًا واقتصاديًا**، مجلة الإمارات اليوم، العدد (123)، 8 يوليو.
16. ماهر أبو المعاطى علي (2001): « الخدمة الاجتماعية بين التطوع والاحتراف المهني »، ورقة عمل، **المؤتمر العلمي الرابع عشر: الخدمة الاجتماعية بين التطوع والاحتراف المهني**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الفترة 28 - 29 مارس.
17. ماهر أبو المعاطى علي (2001): « الخدمة الاجتماعية بين التطوع والاحتراف المهني »، ورقة عمل **المؤتمر العلمي الرابع عشر: بعنوان الخدمة الاجتماعية بين الجهود التطوعية والاحتراف المهني**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الفترة 28-29 مارس، المجلد الاول.
18. محفوظ حمدون الصواف وآخرون (2012): « استثمار الموارد البشرية للشركات الصناعية في العمل التطوعي في حالة الكوارث - نموذج مقترح باعتماد أسلوب حلقات الجودة »، **مجلة تنمية الرفادين**، جامعة الموصل، العراق، العدد (106)، مجلد (34).
19. محمد حماد هندي (2013): « دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الريادة بمجال العمل التطوعي »، **المؤتمر العلمي التاسع بعنوان: العلوم الإنسانية وتفعيل مؤسسات العمل التطوعي**، كلية الآداب، جامعة بني سويف، الفترة من 9-10 ابريل، ج (1).
20. محمود محمد صالح الشامى (2011): « مستوى المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي الفلسطيني في عصر العولمة »، **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)**، فلسطين، العدد (2)، مجلد (19).
21. محمود ممدوح محمد (2018): « استراتيجية مقترحة لإدارة العمل التطوعي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية »، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، كلية التربية، جامعة بني سويف، مصر.

22. معتز بالله محمد عبد الفتاح (2008): دليل العمل التطوعي - التطوع إنسانيًا والبناء مسئوليتي، منظمة المرأة العربية، القاهرة.
23. المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2008): «الدليل الإرشادي لبناء قدرات المنظمات غير الحكومية العربية»، جامعة الدول العربية، القاهرة.
24. نادر عبد الرزاق يلي (2011): «مستقبل العمل الخيري التطوعي في منطقة الخليج العربي» «الواقع والمأمول»، مجلة كلية الآداب - جامعة الزقازيق - مصر، العدد (58).
25. نبيل محمد صادق (2000): طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مركز توزيع الكتاب الجامعي، القاهرة.
26. هشام الروبي (2013): التطوع وإدارة المتطوعين، مركز جون جرهارت للعتاء الاجتماعي والمشاركة المدنية بالجامعة الأمريكية، القاهرة.
27. يوسف عبد المعطى مصطفى (2007): الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي، القاهرة، ط (2).

### ب. المراجع الأجنبية:

1. Bogdan and Malina (2003): **Volunteering in Eastern Europe of the missing links**, Paper for the round table Globalization, integration and social development in central and Eastern Europe, University "Lucian Blaga" of Sibiu, 68- September.
2. Brudney, Jeffrey L.; Schmah, Sandra L. (2002): Survey of Volunteer Administrators, 1992 and 2000: Trends for the Profession, Journal of Volunteer Administration, V 20 N
3. Calabrese, Raymond (2015): A Collaboration of School Administrators and a University Faculty to Advance School Administrator Practices Using Appreciative Inquiry, International Journal of Educational Management, V29, N2.
4. Curado, Carla & et al (2015): Voluntary or Mandatory Enrollment in Training and the Motivation to Transfer Training, International Journal of Training and Development, V19,N2.
5. Ellis, S. J., A.Weisbord and K. H. Noyes (1991): By the People: Preparing For Community Service, Jossey-Bass, San Francisco.

6. Frederik C. Boll, Nana G. Alsted (2012): *Volunteer Management - How and why? Developing sustainable volunteer environments*, Ankerhus Publishing.
7. Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2011): *Universalistic versus contingent adoption of volunteer management practices*. Paper presented at the Annual Meeting of the Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action (ARNOVA), Toronto, ON, Canada, November 16–19.
8. Lough, Benjamin J. (2010): *The Perpetual Education Fund: Providing Higher Education Loans in the Voluntary Sector*, *International Journal of Educational Development*, V30, N4.
9. McCurley, S., & Lynch, R. (2006): *Volunteer management: Mobilizing all the resources of the community*, Johnstone Training and Consultation, (2nd ed.).
10. Susan J. Ellis & Katherine H. Campbell (2012): *Volunteering: An American Tradition*, E. journal USA, U.S. Department of State.
11. Tracy D. Connors (2011): *The Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success*, Wiley, (2nd Edition).
12. U.S. Bureau of Labor Statistics (2016): *VOLUNTEERING IN THE UNITED STATES — 2015*, new Report of U.S. Bureau of Labor Statistics, 25 February.
13. Wannarat Wattananimitkul (2002): *An Analysis of University Mission Statement: A Case Study of Two Private Universities in Thailand*. Ph.D Dissertation, Unpublished, the Graduate Faculty, Oklahoma State University.
14. IU Lilly Family School of Philanthropy, *Global Philanthropy Tracker 2020 – Kuwait Report*, available at:
  - <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/180524849//kuwait-report21.pdf>
15. Ram A. Cnaan, Lucas Meijs, Jeffrey L. Brudney, Sophie Hersberger-Langloh, Aya Okada & Samir Abu-Rumman. “You Thought That This Would Be Easy? Seeking an Understanding of Episodic Volunteering”, *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 52021/3/, available at:
  - <https://link.springer.com/article/10.1007/s112667-00329-021->

## ج. المواقع الإلكترونية والمقالات:

1. أبو رمان، سامر. «في زمن كورونا .. لا غنى عن القطاع الخيري!»، صحيفة الأنباء، 2020/4/7.  
- <https://alanba.com.kw/960654>
2. أبو رمان، سامر. « من رحم الأزمات يخرج المتطوعون والخيرون»، صحيفة الأنباء، 2020/3/8.  
- <https://alanba.com.kw/955196>
3. الاتحاد الدولي لكرة القدم FIFA (2018): برنامج المتطوعين، روسيا 2018، معلومات عن البرنامج، تمت الزياره في 2018/8/2، متاح على:  
- <https://www.fifa.com/worldcup/organisation/volunteers>
4. الحمد: «فزعة الكويت» جمعت 9 ملايين في 16 ساعة وجهتها «النجاة» للأسر المحتاجة وجهود مكافحة «كورونا»، صحيفة الأنباء، 2020/5/22.  
- <https://alanba.com.kw/969540>
5. تانيا حداد (2015): التطوع المجتمعي أم النشاط السياسي.. أيهما يفضي إلى الآخر، المركز الإقليمي للدراسات الإستراتيجية بالقاهرة، مجلة العرب، العدد 38 - 10003. تمت الزيارة في 2018/8/15.  
- <https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/alarabuk.prod/pdf/201508-10/08//p1000.pdf#page=7>
6. خالد بن عبدالعزيز الشملان، سعيد بن دخيل اليزيدي (2015): **نحو معيار موحد لإدارة جهود المتطوعين**، ورقة عمل مقدمة لملتقى الجهات الخيرية الثالث عشر المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية. تمت الزياره في 2018/8/24  
- <https://tslibrary.org/wp-content/uploads/20151-013/09/.pdf>
7. محمد ابراهيم الأصيبي (2000): العمل التطوعي في المجالات الأمنية - نماذج وتطبيقات، أوراق عمل، **مؤتمر العمل التطوعي والأمن في الوطن العربي: الأمن مسئولية الجميع**، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، الفترة 25-27 سبتمبر. تمت الزيارة في 2018/8/18  
- <http://nauss.edu.sa/Ar/CollegesAndCenters/ResearchesCenter/centeractivities/>

Conferences/ast-2509200/Pages/Articles.aspx

8. مملكة البحرين، برنامج مجتمعنا الفعال (2010): « دليل أفضل الممارسات الإدارية في العمل التطوعي»، المكتب الاستشاري لرعاية الأعمال، ص (31).. تمت الزيارة في 2018/8/24

- <http://maktabatmepi.org/ar/resources/best-practice-guide-voluntary-and-non-profit-management>

9. منصة متطوعين الإمارات العربية المتحدة (2018): معلومات عن المنصة وخدماتها وانجازاتها. تمت الزيارة في 2018/8/18

- <https://volunteers.ae/index.aspx>

10. منشد الوادي الشمري (2018): خلل التركيبة السكانية في دول الخليج العربية.. (الإشكاليات والحلول)، مجلة آراء حول الخليج، جدة. تمت الزيارة في 2018/8/12

- [http://www.araa.ae/index.php?view=article&id=728:2014-14-21-24-06-42&Itemid=172&option=com\\_content](http://www.araa.ae/index.php?view=article&id=728:2014-14-21-24-06-42&Itemid=172&option=com_content)

11. وزارة الحج والعمرة السعودية (2018): برنامج كن عوناً لخدمة ضيوف الرحمن، بوابة العمل التطوعي، فرق التطوع. تمت الزيارة في 2018/8/20

- <https://volunteer.haj.gov.sa/Home/ProgramGoals>

12. Corporation for National and Community Service (2018): Who We Are, About :Available on .C.N.C.S

- <https://www.nationalservice.gov/about/who-we-are> on 152018/8/

## من إصدارات المركز:



مؤشر الجوع  
العالمي 2018



كيف تدير أزمة  
بفاعلية



الواقع النفسي  
للمرأة اللاجئة



تقرير الاتجاهات  
العالمية للتبرع



حرائق غابات الأمازون



مركز رصد النزوح الداخلي  
2018



الثقة في  
مواجهة التشكيك



دليل إدارة  
الحملات التسويقية



خلاصات معرفية



نشرة أثر



برامج التحقق من خلفية  
الجهات والأفراد





المركز العالمي  
لدراسات العمل الخيري  
Global Center  
for Philanthropy Studies



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية  
International Islamic Charity Organization

WWW.IICO.ORG  
RESEARCH@IICO.ORG

الخط الساخن | @ f v  
**1808 300** | GCPSIICO