جامعة محمد البشير الإبراهيمي– برج بوعريريج–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

بعنوان:

دور العمـــل التطوعـــي فـــي إدارة الأزمـــات

دراسة حالة جمعيـــة الإرشاد والإصلاح – برج بوعريريج –

من إعـــداد الطالبـــة:

- **محي الدين نور الهدى**

إشـراف الأستـــاذة:

- **بلعربي غنية**

السنة الجامعية: 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

بسم الله الرحمان الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبتوفيقه تتحقق الغايات والصلاة والسلام على خير الأنام الذي قال

" لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

يشرفني أن أتقدم بالشكر الخالص والتقدير إلى الأستاذة المحترمة "**بلعربي غنية**" التي كانت مشرفة على هذه المذكرة كانت لي مساعدة وموجهة ورمزا للعطاء، والتي صبرت وتعبت معي ولم تبخل علي من وقتها أو رصيدها المعرفي، كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل العمل من قريب أو من بعيد وشكـرا.

-نور الهدى محي الدين-

إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات، لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه (وَآخِرُ دَعْواهُمُ أَنِ الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية دمتم لي سندا لا عمر له

أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

إلى روح أخي الطاهرة "أحمد" وروح أختي " حسينة" رحمة الله عليهم

إلى التي حملتني وهنا على وهن إلى التي علمتني الأخلاق قبل الحروف، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي... "أمي" حفظها الله وأدام عليها الصحة.

إلى النور الذي أنار دربي إلى من رباني في صغري وأرشدني في كبري، إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من جعل مني جامعية طموحة إلى أعظم إنسان في الوجود "أبي العزيز "

إلى ضلعي الثابت في الحياة وأمان أيامي، إلى من شددت عضدي بهم وكانوا لي سندا أخي"عامر"، وأخواتي "سامية، إيمان" وإلى أبناء أخواتي: أسيا، مريم، ريتاج، روفيدة، آدم، طيب، وائل وكل الاحفاد التي في طريقها إلى الحياة... أهدي لكم هذا العمل.

إلى التي تقاسمت معها مرارة الأيام وحلاوتها "صفية"، إلى صاحبة العشرة الحسنة والقلب الطيب أختي المخلصة "شيماء تركي" ولن أنسى بالذكر "وسام"

إلى من ساندوني ولم يساندوني لأنهم كانوا سببا في استمراري وتقدمي...

نور الهدى محي الدين

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات "دراسة حالة بجمعية الإرشاد والإصلاح بولاية برج بوعريريج، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة حيث أجريت على عينة بلغ عددها 28 منخرط، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تؤثر الآليات المستخدمة لتنفيذ العمل التطوعي بجمعية الإرشاد والإصلاح على فعالية إدارة الأزمات.
- تؤثر عملية التقييم على فعالية العمل التطوعي لجمعية الإرشاد والإصلاح في إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: العمل التطوعي، إدارة الأزمات،الجمعية.

Study Summary

This study aimed to identify the role of volunteer work in crisis management " A case study of the Guidance and Reform Association in the province of Bordj Bou Arreridj." To achieve the objectives of the study, a descriptive analytical approach was used, relying on a questionnaire as a tool for collecting data from the field of study, where it was conducted on a sample of 28 participants. The study concluded the following results:

- The mechanisms used to carry out volunteer work at the Guidance and Reform Association affect the effectiveness of crisis management.

- The evaluation process affects the effectiveness of the volunteer work of the Guidance and Reform Association in crisis management.

Keywords: volunteer work, crisis management, association.

فهرس المحتويـــات

المحتـــــوى	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
مقدمة	أ- ب
الفصـــل الأول: موضـــوع الدراســـــــة	
أولا: الإشكالية	6-4
ثانيا: الفرضيات	7-6
ثالثا: أسباب اختيار الموضوع	7
رابعا: أهمية الدراسة	8_7
خامسا: أهداف الدراسة	8
سادسا: تحديد المفاهيم	15-9
سابعا: الدراسات السابقة	26-16
ثامنا: المقاربة النظريـــــة	31-26
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
أولا: الطريقة والأدوات	33
1_ مجالات الدراسة	34_33

2_ أدوات جمع البيانات ومنهج الدراسة	35-34
3_ مجتمع البحث وعينة الدراسة	36_35
ثانيا: نتائج الدراسة	37
1_ عرض وتحليل وتفسير البيانات	65_37
2_ مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات	70_66
3_ مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الدراسات السابقة	72_71
خاتمـــــــة	74
قائمة المراجع	78_76
الملاحق	

قائمـــــة الجـداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس	37
02	يمثل توزيع العينة حسب متغير السن	38
03	يمثل توزيع العينة حسب متغير الحالة المدنية	39
04	يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	40
05	يمثل توزيع العينة حسب متغير مدة الانخراط في الجمعية	41
06	يمثل توزيع العينة حسب متغير المهنة	42
07	يمثل توزيع العينة حسب الالتحاق بالجمعية	43
08	يمثل مشاركة المتطوعين في النشاطات التطوعية التي تقوم بها جمعية الإرشاد والإصلاح بشكل منتظم	44

09	يمثل العلاقة بين المهنة والمشاركة في النشاطات التطوعية بانتظام	45
10	يمثل مشاركة المتطوعين في العمل التطوعي ومساهمتهم في حل المشاكل	46
11	يمثل تناسب البرامج المقدمة من طرف جمعية الإرشاد والإصلاح مع قدرات المتطوعين	47
12	يمثل العلاقة بين تناسب البرامج المقدمة من طرف الجمعية مع قدرات المتطوعين وتقييم جودة النشاطات التطوعية	48
13	يمثل كفاية عدد المنخرطين في الجمعية لتنفيذ نشاطاتها	50
14	يمثل النشاطات التطوعية التي ساهم فيها المتطوعين بشكل أكبر	51
15	يمثل الطرق المستعملة للتواصل بين إدارة الجمعية والمتطوعين	52
16	يمثل أكثر الطرق الناجحة للتواصل داخل الجمعية	53
17	يمثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومساهمتها في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية	54
18	يمثل التعاون مع الجهات الأخرى خلال الأزمات	55
19	يمثل قيام الجمعية بتقديم برامج تكوينية للمتطوعين للتعامل مع الأزمات الطارئة	56
20	يمثل ضمان السلامة المهنية للمتطوعين أثناء أدائهم للعمل التطوعي	57
21	يمثل توزيع المهام والمسؤوليات بين المتطوعين	58
22	يمثل جمع التبرعات والمساعدات	59
23	يمثل معايير تساعد على معرفة سير عملية التطوع	60
24	يمثل وجود وسائل تساعد على تقييم فعالية العمل التطوعي	61
25	يمثل العلاقة بين الوسائل المساعدة على تقديم تقييم فعالية العمل التطوعي ومساهمة وسائل التواصل الحديثة في تسهيل تنفيذ البرامج	62
26	يمثل برمجة اجتماعات للاطلاع على سير العمل التطوعي للجمعية	63
27	يمثل قيام الجمعية بإجراءات لضمان جودة العمل التطوعي	64
28	يمثل آراء المتطوعين حول جودة النشاطات التطوعية التي يشاركون فيها	65

مقدمـــــــــة:

في الآونة الأخيرة اكتسب العمل التطوعي أهمية بالغة لدى المجتمعات المعاصرة وأصبح نشر ثقافة التطوع جزءا لا يتجزأ من هذه المجتمعات، ويشكل أحد الركائز الأساسية في بناء المجتمعات وتطويرها، فهو يعبر عن قيم العطاء والتعاون والتضامن والمشاركة الاجتماعية وتجسيده لروح الانتماء والشعور بالمسؤولية الاجتماعية، حيث لم يعد يقتصر على تقديم إعانات وأعمال فردية بل أصبح يمثل عمل مؤسسي يتطلب قدرات ومهارات عالية لتحقيق أهدافه، وتجاوز الاعتماد على الطرق التقليدية بل أصبح هناك حاجة لاستخدام الأساليب الحديثة ومبتكرة لتعزيز فعالية العمل التطوعي.

كما يلعب دورا هاما في تلبية احتياجات الفئات الضعيفة والمهمشة التي قد يصعب على الجهات الرسمية الوصول إليها، وتقديم الخدمات الأساسية التي تساهم في تحسين جودة حياة الأفراد وكل ذلك يهدف إلى تحقيق غاية نبيلة وهي الارتقاء بالمجتمع وبناء مجتمع متماسك قادر على مواجهة التحديات، ومن أسمى مظاهر الإنسانية أن يكرس الإنسان وقته وجهده لخدمة الآخرين دون انتظار أي مقابل وهذا يعكس التزامنا بقيم التكافل الاجتماعي.

ولا يخفى علينا أن من أفضل الصور للتطوع هو ما يكون ملامس للحاجة والتطوع في الأزمات والكوارث نجد فيه الأثر البالغ بالمجتمع لتقديم الدعم والإغاثة وإنقاذ الأرواح، وتوفير المأوى والغذاء والخدمات الأساسية للمحتاجين والمتضررين من الأزمة.

كما تعتبر من المجالات التي يبرز فيها دور العمل التطوعي بشكل خاص، فالأزمات بمختلف أنواعها وتجلياتها سواء كانت طبيعية (زلازل، فيضانات) أو من صنع الإنسان (حروب، نزاعات) تتطلب استجابة سريعة وفعالة للتخفيف من المعاناة والتقليل من حجم الخسائر المحتملة، وهنا تبرز أهمية ودور الجمعيات الخيرية والتنموية المتواجدة في المجتمع، حيث تعمل على تعزيز الوعي بالقضايا الاجتماعية والاقتصادية وتعمق من الوعي العام بالمخاطر، وتعزز من قدرة الأفراد على حماية أنفسهم ومحيطهم.

لذلك فإن تعزيز ثقافة التطوع وتوفير البيئة المناسبة للمتطوعين وتنمية قدراتهم من خلال التدريب والتأهيل ليس مجرد خيار بل هو استثمار استراتيجي في تعزيز مرونة المجتمعات وقدرتها على الصمود والتكيف مع الظروف المتغيرة والطارئة.

في ظل هذه التحديات المتصاعدة، برزت الحاجة إلى تطوير استراتيجيات شاملة وفعالة لإدارة الأزمات لا تقتصر على الجهود الحكومية والمؤسسية فقط بل تستلزم تفعيل جميع الطاقات الكامنة داخل المجتمع استعدادا لمواجهتها.

من هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على الدور المحوري للعمل التطوعي في إدارة الأزمات حيث اشتملت هذه الدراسة على:

الفصل الأول: موضوع الدراسة:

تناولنا في هذا الفصل: إشكالية الدراسة والفرضيات وأسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهداف الدراسة ثم تطرقنا الى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة والمقاربة النظرية وصعوبات البحث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية:

تم التطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية التي تحتوي على مجالات الدراسة (المجال المكاني والزمني والبشري) أدوات جمع البيانات ومنهج الدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، وأيضا يحتوي على عرض وتحليل البيانات ثم تطرقنا إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات وفي ضوء الدراسات السابقة وفي الأخير الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: موضوع الدراسة:

أولا: الإشكالية

ثانيا: الفرضيات

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

رابعا: أهمية الدراسة

خامسا: أهداف الدراسة

سادسا: تحديد المفاهيم

سابعا: الدراسات السابقة

ثامنا: المقاربة النظرية

أولا: الإشكاليـــــة:

يعتبر العمل التطوعي من الأنشطة الهامة التي تساهم في تنمية المجتمع وتعزيز القيم الإنسانية إذ يعد الركيزة الأساسية لبناء المجتمعات وتماسكها وصلاحها، وهو بصورته يلعب دورا مهما في خدمة مسار التقدم والتطور الاجتماعي وينمي القدرات والكفاءات لدى الأفراد ويمكنهم من المشاركة الفعالة في تقدم مجتمعاتهم ولذلك يعد العمل التطوعي ظاهرة إيجابية ونشاطا إنسانيا مهما ومظهرا من المظاهر الاجتماعية السليمة، كما أنه يعكس مدى نضج الفكر والوعي بأهمية الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمعات، بالإضافة إلى أنه مصدر رئيسي لتعرف الفرد على فئات المجتمع المختلفة، فينظم العلاقات بين أعضاء المجتمع خلال تعزيز روح التعاون والتضامن الاجتماعي والشعور بالمسؤولية.

كما نجد أن الدين الإسلامي يوجهنا بشكل أساسي إلى البذل والعطاء وحب الخير، من خلال التعاون لقوله تعالى: "وَتَعَاوَنُوا عَلَى البِرِ وَالتَّقْوى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الإثم وَالعُدوَان وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اَللَّه شَدِيدُ العِقَابِ"[1](المائدة الآية 03)

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "والله فِي عونِ العبدِ ما كان العبدُ في عونِ أخيه".[2]

وفي ظل التحديات التي تواجه المجتمعات في زمننا هذا برزت الجمعيات كإطار حيوي في سد الثغرات وحل المشاكل من خلال تقديم المساعدات والدعم للفئات المحتاجة التي عجزت الحكومة والجهود التي تبذلها المؤسسات الرسمية في تلبية احتياجاتها، فأصبحت تشكل قاعدة جوهرية في التنظيمات الاجتماعية، وعلى الرغم من تعدد أشكالها وأهدافها إلا أن جميعها تسعى إلى تحقيق غاية واحدة وهي خدمة المجتمع وتطويره، كما تؤدي الجمعيات دور أساسي في

[1]. من القرءان الكريم، سورة المائدة، الآية 03.

[2]. رواه الإمام مسلم.

نشر الوعي وازدهار المجتمعات خاصة التي تعمل في مجال العمل الخيري بهدف بناء مجتمع متكافل ومستمر لتحقيق التقدم والتنمية المستدامة للمجتمع.

وتتعرض الجمعيات في الوقت الحاضر لأزمات قد تكون بسيطة يمكن السيطرة عليها بدون نتائج وآثار سلبية وقد تكون كبيرة تتطلب جهدا لمعالجتها، إذ أن اقتصاديات العالم أصبحت على درجة عالية من التداخل والتكامل بحيث أصبحت الأحداث متجاهلة تماما البعد الجغرافي ومواقع الحدث في حسابات الإداريين ومتابعي الأزمات، وهو ما يزيد في تركيب وعمل القائد الإداري ويؤثر في كيفية مواجهة الأزمات.

وفي إطار الجمعيات يعتبر التطوع ركيزة أساسية يدعم الروح الجماعية والتضامن الاجتماعي والتعاون بين الأفراد وبين المتطوعين مما يعزز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية، كما يعتبر سبيل مثمر لتحقيق التغيير الإيجابي في المجتمع ويعد تعبيرا عن القيم الإنسانية وسلوك حضاري حيث أنه يهدف إلى تقديم الخدمات ويد العون للآخرين دون مقابل مادي.

وتتجلي قيمة العمل التطوعي في الجمعيات حيث يلعب دورا حاسما في إدارة الأزمات ويعتبر جزءا لا يتجزأ من إدارة الأزمات حيث يساهم في تقديم المساعدة الفورية والضرورية، كما يساهم في تعزيز قدرة المجتمعات على مواجهة الأزمات والتعافي منها والتخفيف من تأثيراتها السلبية وتحقيق نتائج إيجابية في مختلف المجالات.

وتعد الأزمة ظاهرة اجتماعية متعددة الجوانب ومتداخلة لأنها تفرض على متخذ القرار الإلمام بكافة المعطيات وسرعة البديهة والإبداع في اختيار البديل الذي يخدم أهداف المنظمة في مثل هذه الحالات، والتحكم في الوقت لأن الاختيار المناسب لا يكون إلا في الوقت المناسب ذلك أن لكل أزمة ظروفها الخاصة التي يمكن أن تنتج من الأزمة نفسها ولذلك فإن الخطط والاستراتيجيات التي تنجح في مواجهة أزمة معينة قد لا تنجح في مواجهة أزمة أخرى، وبالتالي فإن عملية تشخيص الأزمة والوقوف على خصائصها أمر أساسي قبل اتخاذ القرار المناسب الذي يساعد المنظمة على مواجهة الأزمة والتكيف السريع مع الوضع الذي تفرضه.

فالأحداث المتلاحقة والتطورات التي تعيشها المجتمعات والمنظمات اليوم تشكل تحديات وأزمات تتطلب ضرورة الاستعداد الجيد والتخطيط العلمي والتدريب المستمر لتحقيق الجاهزية المرتفعة وسرعة الاستجابة لمواجهة الأزمات والقدرة على التكيف مع المتغيرات التي تفرضها، ولا تكمن المشكلة في حدوث الأزمات والضغوط بل تكمن في ردود أفعالنا تجاهها وإدارتنا لها.

فإدارة الأزمات لم تعد تعتمد على الاستعدادات المنصوص عليها في اللوائح والقوانين المتعلقة بالطوارئ، بل هي استراتيجيات دقيقة وواضحة تتضمن كيفية التنبؤ المبكر بالأزمات والتخطيط الجيد لحماية المنظمات والعاملين فيها، وذلك عن طريقة المعرفة المسبقة كما يمكن أن تؤدي إليه والمحاولة الجادة لتفاديها.

وبالتالي فإن نجاح الجمعيات في مواجهة الأزمات المختلفة يعتمد على العديد من العناصر أهمها المورد البشري العامل بهذه الجمعيات.

وبإتباع القادة والمسؤولين لاستراتيجيات ومناهج تيسيرية تقوم على التنبؤ والإدارة الاستباقية للأحداث تفتح المجال للحريات والمبادرات وتوفر قنوات اتصال تمكن العاملين من الاطلاع على المعلومات الضرورية لأداء العمل ونقل الأفكار وهذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل التالي: **ما هو دور العمل التطوعي لجمعية الإصلاح والإرشاد في إدارة الأزمات؟**

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

_ ما الآليات المستخدمة لتنفيذ العمل التطوعي بجمعية الإصلاح والإرشاد على إدارة الأزمات؟

_ ما الطريقة المتبعة في تقييم فعالية العمل التطوعي لجمعية الإصلاح والإرشاد في إدارة الأزمات؟

ثانيا: الفرضيـــــات:

من أجل الإجابة على إشكالية دراستنا تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

– يعتبر العمل التطوعي لجمعية الإصلاح والإرشاد جوهر عملية إدارة الأزمات وذلك من خلال سلوكيات (المرؤوسين) في الجمعية أثناء الأزمة وإبداعات القادة (الرؤساء) في القرارات المتخذة للخروج من الأزمات.

واستنادا إلى الفرضية الرئيسية تم طرح الفرضيات الفرعية التالية:

1/ تؤثر الآليات المستخدمة لتنفيذ العمل التطوعي بجمعية الإصلاح والإرشاد على فعالية العمل التطوعي.

2/ تؤثر عملية التقييم على فعالية العمل التطوعي لجمعية الإصلاح والإرشاد في إدارة الأزمات.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ الرغبة في دراسة وتناول الموضوع لارتباطه بالتخصص.
- ✓ قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- ✓ الأزمات المتكررة التي تتعرض لها المؤسسات الجزائرية جعلنا نتساءل عن كيفية مواجهة المنظمات لهذه التغيرات وكيفية التكيف معها وتجنب نتائجها السلبية.
- ✓ الأزمات المتكررة التي تتعرض لها المؤسسات الجزائرية جعلنا نتساءل عن الإستراتيجية التي تسير بها وإدارتها للأزمة.
- ✓ نقص الدراسات في ميدان تسيير الأزمات لأنه مجال جديد فرض نفسه في الوقت الحالي أجبر المؤسسات على وضع إستراتيجية خاصة بالتسيير الأزموي.

رابعا: أهميـــة الدراســـة:

إن اختيار موضوع الدراسة يخضع لعدة اعتبارات أهمها: الفضول العلمي الذي يؤدي به لتحويل فكرة الموضوع من ظاهرة عامة لطرح إشكالية يستوجب البحث ويستهدف التعمق أكثر لتشخيص وفهم ارتباطات الظاهرة وفك مؤشراتها وتحليل الروابط بين مسبباتها وآثارها قصد الوصول لتفسير علمي ذا فائدة للمهتمين بالموضوع والمسيرين في ميدان البحث التطبيقي والميادين المشابهة، والدارسين في المجال العلمي للدراسة.

وتأتي أهمية موضوع العمل التطوعي وإدارة الأزمات في المؤسسة من حيث محاولة إجراء القراءة السوسيولوجية لواقع إدارة الأزمات في المؤسسة الجزائرية، وذلك من خلال دراسة حالة جمعية الإصلاح والإرشاد وتشخيص الأسباب الحقيقية للأزمات في المؤسسة والاستفادة منها، من حيث أسلوب الإدارة المنهجية والعلمية، ومن حيث أهمية وجود ثقافة تنظيمية في إطار العمل التطوعي تركز على الإدارة الوقائية كي تتجنب المؤسسات الخسائر.

خامسا: أهداف الدراسة:

1. إبراز أهمية العمل التطوعي.
2. التشجيع على العمل التطوعي والسعي للمساهمة فيه.
3. التوصل لمعرفة كيف يكون العمل التطوعي مصدرا لحل المشكلات ومواجهة الأزمات.
4. الوقوف على واقع إدارة الأزمات في المؤسسات الجزائرية ومدى تفعيلها والعمل بمنهجيتها.
5. لفت انتباه المسيرين في المؤسسات الجزائرية لأهمية وقوة العمل التطوعي ومرونته ودوره الإيجابي في حل الأزمة.
6. أوقات ازدياد العمل التطوعي (الأنشطة التطوعية)
7. معرفة مختلف أساليب التواصل (مواقع التواصل، الهاتف وغيرها)
8. معرفة الدور الذي تلعبه جمعية الإصلاح والإرشاد في هيكلة العمل التطوعي من الناحية التنظيمية وقت الأزمات، وترقية العمل التطوعي من خلال الممارسات الجديدة واكتساب القدرة للتأثير وتحسين قدرتهم في عملهم التطوعي

سادسا: تحديد المفاهيم:

1. تعريف العمل:

لغة: عمل ومفردها عامل وساع والعمل يشير إلى المهنة والفعل وجمعها أعمال؛ عَمِلَ عَملا، وأَعْمَلَهُ غَيْرُهُ واسْتَعْمَلَهُ، وَاعتَمَلَ الرجل: عَمِلَ بِنَفْسِهِ.[1]

اصطلاحا:

يعرفه الباحثين في علم النفس على أنه مجموعة من المهام أو الواجبات الموكلة لشخص يهدف تحقيق غايات محددة، عن طريق مجموعة من الوسائل، ويصنف حسب سلم التقييم إلى سهل/ معقد أو يتطلب مبادرة ومهارات يدوي/ فكري... إلخ.

- العمل هو سلوك مكتسب من خلال التعلم، يهدف إلى التكيف مع متطلبات المهنة.
- كما يعرفه الباحثين في علم الاقتصاد على أن العمل يعبر عن ذلك النشاط الغائي الهادف الذي يبذله العاملون أثناء الإنتاج، يركز علماء الاقتصاد الاشتراكيون على أهمية عملية الإنتاج أو انشاء منفعة، حيث يعتبرون أن العمل البشري هو أساس عملية الإنتاج، إلا أن الرأسماليون يرون أن رأس المال هو العنصر الأساسي في عملية الإنتاج والعامل يتلقى مقابل الجهد المبذول الاجر.

أما حسب علماء الاجتماع يشير مصطلح العمل بمعناه العام إلى أي نشاط أو جهد نحو إنجاز هدف معين، وتطلق صفة العامل على كل إنسان يمارس نشاطا معينا.

حسب ماورد في التعريف الأول فالعمل هو نشاط أو جهد ذو غاية وقصد، وهذا ما سبق وأشار إليه كل من **آلان توران وجورج فريدمان** في كتاب رسالة في سوسيولوجيا العمل "هو مجموعة نشاطات ذات هدف إجرائي يقوم بها الانسان بواسطة عقله ويديه والأدوات والآلات، وينفذها على المادة، هذه النشاطات تسهم بدورها في تطويره" والملاحظ من هذه التعاريف على

[1] ابن منظور، **لسان العرب**، دار المعارف للنشر، القاهرة، ص ص3107، 3108.

اختلاف العلماء والفترة الزمنية سواء الحديثة منها أو القديمة نوعا ما، فريدمان اعتبره نشاط هادف وواعي كما ركز على التغييرات التي ينجزها العامل على المادة أو مدخلات العمل.[1]

التعرف الإجرائي: العمل هو كل جهد عضلي أو فكري يبذله الإنسان يهدف إلى تحقيق غاية أو هدف ذي قيمة، بغية اشباع رغباته وتلبية احتياجاته.

2. تعريف العمل التطوعي:

يعرف العمل التطوعي بأنه عمل غير ربحي لا يقدم نظير أجر معلوم، وهو عمل غير وظيفي مهني يقوم به الأفراد من أجل مساعدة وتنمية مستوى معيشة الآخرين من جيرانهم أو المجتمعات البشرية بصفة مطلقة.[2]

كما يعرف بأنه ذلك الجهد الذي يبذله أي انسان بدون مقابل لمجتمعه وبدافع منه للإسهام في تحمل مسؤولية المؤسسات الاجتماعية، التي تعمل على تقديم الرفاهية الإنسانية على أساس الفرص التي تتهيأ لمشاركة المواطن.[3]

كما يعرف أيضا بأنه نشاط اجتماعي يقوم به الأفراد بشكل فردي أو جماعي أو من خلال إحدى الجمعيات أو المؤسسات دون انتظار عائد، وذلك بهدف اشباع حاجات وحل مشكلات المجتمع والمساهمة في تدعيم مسيرة التنمية.[4]

---

[1] خروف حياة، **تصورات لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين دراسة ميدانية مقارنة بين مؤسسة إنتاجية وخدمية**، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، جامعة باجي مختار، عنابة، 2005،2006، ص ص60،62.

[2] حسن عالي، **الاعمال التطوعية في الإسلام _ العمل الخيري المؤسسي**، الملتقى الوطني الثاني، جمعية جيل صناع الحياة، جامعة سعد دحلب، البليدة ماي، 2010، ص25.

[3] هناء حافظ بدوي، **أجهزة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص151.

[4] مدحت أبو النصر، **إدارة الجمعيات الأهلية في مجال رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة**، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004، ص45.

ومن هنا فالعمل التطوعي هو حركة اجتماعية تهدف إلى تأكيد قيم التعاون وإبراز الوجه الإنساني للعلاقات الاجتماعية، وإبراز أهمية التفاني في البذل والعطاء عن طيب خاطر في سبيل سعادة الآخرين، ولكن يجب ألا ننظر إلى العمل التطوعي حيث قد تكون هناك أهداف غائية وإن كانت غير مباشرة للأفراد والتي قد تؤثر على العمل التطوعي بالاتجاه السلبي أحيانا.

يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية العمل التطوعي بأنه:" أي عمل يقوم به شخص أو منظمة وبصورة منتظمة دون تلقي أجر مقابل ما يؤديه من عمل مهما كان حجمه ودرجنه ونوعه وتكلفته المادية والمعنوية"[1]

فالعمل التطوعي نوع من المبادرة الإنسانية وممارسة إيجابية نعيشها في الحياة اليومية وجهد مبذول سامي من أجل منفعة الغير ولقد حثنا الدين الإسلامي الحنيف على الاكثار منه.

قال تعالى:" وَمَن تَطَوَّعَ خَيرًا فَإِنَّ اَللَّهَ شَاكِرٌ عَلَيمٌ"[2]

لاسيما أن التطوع يتضمن جهودا إنسانية ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية ولا تهدف إلى تحقيقه مقابل مادي، أو ربح خاص بل اكتساب شعور بالانتماء إلى المجتمع وتحمل بعض المسؤوليات التي تسهم في تلبية احتياجات اجتماعية ملحة أو خدمة قضية من القضايا التنموية التي يعاني منها المجتمع.

التعريف الإجرائي: هو جهد إنساني يبذله الفرد بهدف تقديم المساعدة والخدمات للآخرين والمجتمع ككل دون انتظار أي مقابل رغبة منه دون أي إلزام.

3. تعريف الأزمة: نعرف الأزمة في الجانب اللغوي والاصطلاحي

لغة: إن كلمة أزمة من اللفظ الاغريقي " krinen" والتي تعني تفريق اختيار ثم تقرير.

[1]social work dictionary, national association of social workers, Maryland, silver, spring, 1987, p173.

[2] من القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 157.

أما في اللاتينية فتعود إلى كلمة "discrimrn " والتي توافق الفترة التي تتطلب أخذ القرار.

وفي الصينية نجدها مكونة من حرفين، فحرف يرمز للخطر والآخر يرمز للفرصة.

أما في اللغة العربية أزم، أزما، تأزما، وتأزم تعني اصابته أزمة، أزمَ على الشيء أزْما أي: عضّ بالفم كله عضًا شديدًا، وأزم الفرس على اللجام، وأزم فلان على كذا يعني لزمه وواظب عليه، وأزمت عليهم السنة أي اشتد قحطها، تعني الشدة والقحط، والأزمة هي المضيق، ويطلق على كل طريق بين جبلين مأزم، كما تعني الضيق والشدة.[1]

اصطلاحا:

في سنة 1972 عرف **شارلز هارمان** خبير في الأزمات الدولية على أنها موقف يهدد الأهداف الأساسية لوحدات اتخاذ القرار، ويؤثر على الوقت المتاح لاتخاذ القرار، حيث يكون الحادث مفاجئا على المسيرين، وبالتالي فإنه يعرف الأزمة من خلال ثلاث عناصر:

1/ وضع الأهداف الأساسية للمنظمة في خطر

2/ نقص الوقت للاستجابة

3/ المفاجأة

وفي سنة 1976 عرف **إدغار موران** العالم الاجتماعي للأزمة بأنها: الغموض والفترة التي تتسم بالاضطراب وعدم التأكد.

وفي سنة 1978 أعطى **هولستي** تعريفا للأزمة مشابها لتعريف **هارمان** حيث يرى أن الأزمة هي: موقف يتصف بالفجائية والتهديد الكبير للأهداف الأساسية ووقت قصير لأخذ القرار.

وفي سنة 1982 اقترح **فينك** التعريف الآتي: الأزمة هي نقطة تحول إلى الأحسن أو الأسوأ، وعليه هذا التعريف يوضح أنه كما للأزمة جانب سلبي، فإنه يمكن أن يكون لها جانب إيجابي.

[1] . مرباح مليكة، **محاضرة بعنوان إدارة الصراع والأزمات**، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع المنظمات وتنمية الموارد البشرية، جامعة البليدة 2.

وفي سنة 1984 عرف **ميلبورن** الأزمة التنظيمية بأنها تهديد للمنظمة، بحيث يمنعها من تحقيق أهدافها.

وفي سنة 1987 اتفق **شريفاستافا وميتروف** أن الأزمة هي: تهديد للأهداف الأساسية للمنظمة من أجل البقاء وتحقيق المكاسب.

وفي سنة 1988 عرف **بيبر** الأزمة بأنها حالة ذات أوضاع غير مستقرة يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية إذا لم تعتمد أساليب جديدة لاحتوائها.

وفي سنة 2001 عرف **زيقليدوبولوس** الأزمة بأنها حادثة غير مرغوبة ومؤسفة والتي تحدث بصفة غير منتظمة في المنظمة وتحدث أيضا أضرارا على الجماعات التي لها علاقة بالمنظمة.

نجد اختلاف كبير في تحديد مفهوم الأزمة، فهناك من يعتبرها أنها مشكلة وهي الأكثر التصاقا بالأزمات، وقد ينجم عنها أزمة ولكنها لا تكون هي أزمة في حد ذاتها، فالكارثة تعبر عن حالة مدمرة حدثت فعلا ونجم عنها ضرر في الماديات أو كلامها.[1]

التعريف الإجرائي: هي مرحلة أو حالة من الاضطراب أو عدم الاستقرار أو ظروف صعبة يمر بها الأفراد أو المجتمع تستدعي اتخاذ قرارات مجدية للتغلب عليها.

4.تعريف إدارة الأزمات: لقد تعددت تعاريف إدارة الأزمات ومن هذه التعريفات نجد مايلي:

عرف عبد الرزاق محمد الدليمي إدارة الأزمات بأنها: كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة في كافة المجالات.[2]

---

[1] مرباح مليكة، **استراتيجية إدارة الأزمات وفعالية التسيير _دراسة حالة مؤسسة المرافق العامة سيدي موسى ولاية الجزائر**، رسالة لنيل شهادة ماجيستر، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011، ص20،21.

[2] عبد الرزاق محمد الدليمي، **الاعلام وإدارة الأزمات**، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص116.

كما ذكر عبد الوهاب محمد السعيد أن هناك من يعرف إدارة الأزمات على أنها وظيفة تتوجه نحو التقليل من حجم الضرر الناتج عن الأزمة ومسبباتها، سواء في إمكانية المؤسسة المادية، أو صورتها الذهنية لدى الجمهور، إلى جانب أنها تمثل القدرة على التحكم في موقف الأزمة. وإن كان هذا التعريف يقتصر على مرحلة حدوث الأزمة، إلا أن هناك من يتناولها في مرحلة سابقة لوقوع الأزمة بأنها شكل من إدارة القضايا، وأنها قضية استراتيجية تظهر في أنها من أصعب القضايا قي معالجتها، وذلك لتزامنها مع عدة عناصر أهمها: ضعف الوقت والتحكم المحدود والحيرة البالغة.

كما اتجه المؤلفون بمفهوم "إدارة الأزمات" إلى دراسته من الناحية النظرية والتطبيقية من حيث كونه علما أم فنا، واتخذوه على أن إدارة الأزمات منذ بدايتها وتطبيقها في المؤسسات تعد فنا يعتمد على كفاءة المديرين ثم تطورت مبادئها وأسسها لتكون علما لدى المؤسسات الأمريكية.[1]

إجرائيا: هي عبارة عن مجموعة من العمليات والإجراءات لإدارة المواقف والظروف الصعبة من خلال اتخاذ قرارات سريعة وناجحة للتقليل من أخطارها.

- **إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات:**

هناك فرق بين إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات، فإدارة الأزمة تخص أزمة معينة والتحكم في مسارها واتجاهها، أي أنها إدارة علمية رشيدة تقوم على البحث والمعرفة، أما إدارة بالأزمات فهي تقوم على أساس افتعال أزمة وهمية، وتستخدم عادة من قبل بعض الدول والمنظمات لتنفيذ بعض استراتيجياتها في الهيمنة والسيطرة، فالإدارة بالأزمات هو أسلوب يلجأ إليه طرف في علاقة ما إذا ما اعتقد أن له مصلحة في تغيير الوضع الراهن لهذه العلاقة.

[1] عبد الوهاب محمد السيد السعيد، **استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث دور العلاقات العامة**، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص ص33،34.

ويتطلب الأمر لنجاح الإدارة بالأزمات إلى عدة شروط منها: وجود تفاوت كبير في ميزان القوى لصالح مدير الأزمة، مما يضطر المستهدف به إلى التسليم بمطالبه تجنبا للصراع يعرف الأخير نتيجته مسبقا. وفي حالة عدم وجود فارق جوهري بين قوة الطرفين، فإن على مدبر الأزمة أو مفتعلها أن يقنع الطرف المستهدف بها بقدرته على تكبيده خسائر فادحة في حالة عدم إذعانه، وأنه لمن الخطورة بمكان أن يكتشف الأخير بأن الاول ليس جادا في تهديده أو ليست لديه القوة الكافية لتنفيذه، حينئذ يقع مدبر الأزمة ضحية لها، وكذلك يظل الهدف النهائي للإدارة بالأزمات هو عدم تصعيد الأزمة إلى الحد الذي يحولها إلى صراع، وهي الحالة التي يقدر فيها المستهدف بالأزمة أنه مطالب بالتضحية بمصلحة جوهرية أو أساسية من مصالحه وأيضا أن الإدارة بالأزمات لا تعني بالضرورة قدرة مدبر هذا الفعل على السيطرة على تطورات الأزمة، إذ أن الأزمة قد تنحو في تطور متقدم إلى التمرد على هذه السيطرة والافلات من تحت قبضته واكتساب قوة دفع ذاتية خاصة قد تعمل لغير صالح مدبرها، فالأزمة مجموعة من الأحداث التي تتطور بصورة متلاحقة وبالشكل الذي يضاعف من التأثيرات الاختلالية لبعض القوى التي تتفاعل داخل مجموعة الأنظمة الدولية الفرعية المنبثقة عنه وذلك على نحو غير طبيعي وبما يرفع من احتمال انفجار الموقف بأي درجة من درجات العنف، ولذلك فإن كل الدراسات الخاصة بالأزمات يجب ألا تفترض أن تجنب الأزمة أو الحد من تصاعدها هو الهدف الذي يسعى إليه كل من أطرافها، حيث تلجأ بعض الدول في سعيها لتحقيق مصالحها القومية إلى افتعال الأزمة أو التخطيط لها وتصعيدها.[1]

[1] .إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، **إدارة الصراعات والأزمات الدولية، نظرة مقارنة لإدارة الصراع العربي الإسرائيلي في مراحله المختلفة**، ص ص34،36.

سابعا: الدراسات السابقة:

تمهيد:

يعتبر فهم الدراسات السابقة في مجال البحث أمرا حاسما، لتوجيه الاهتمام نحو التطورات الحالية والتحديات المستقبلية، يتيح استعراض الأبحاث السابقة نقاط القوة والضعف في المعرفة الحالية، ويسهم في توجيه الباحثين نحو فجوات تحتاج إلى مزيد من التحقيق، يظهر هذا التمهيد ملخصا للأبحاث والدراسات التي تمت في هذا الميدان نذكر منها:

1_ دراسة وائل علي الزبالي[1]:"اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي) وقت الأزمات جائحة كورونا أنموذجا، مقال منشور في المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، سنة 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي) وقت الأزمات ضمن جائحة كورونا.

لذلك قام الباحث بطرح إشكالية بنيت على التساؤل الرئيسي وهو: ماهي اتجاهات الطالب الجامعي نحو العمل التطوعي التخصصي وقت الأزمات؟

وهذا التساؤل تضمن عدة تساؤلات متفرعة على النحو الآتي:

- ما مدى وعي الطالب الجامعي لمفهوم العمل التطوعي وقت الأزمة؟
- ما مدى شعور الطالب الجامعي نحو العمل التطوعي وقت الأزمة؟
- ما مدى مشاركة الطالب الجامعي نحو العمل التطوعي وقت الأزمة؟

[1] وائل علي الزبالي، **"اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي) وقت الأزمات جائحة كورونا أنموذجا"**، المجلة الاكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، 2020.

واستخدم المنهج الوصفي الذي يتمثل في وصف وتحليل البيانات المشتقة من عينة البحث بالغ عددها 394 طالبا من طلاب جامعة الملك عبد العزيز من مختلف التخصصات تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، مستخدما أسلوب المسح الاجتماعي وأداة الاستبانة المبنية على منهجية مقياس ليكرت، وكانت من أهم نتائج الدراسة:

أولا: هنالك وعي لدى الطالب الجامعي بمفهوم العمل التطوعي التخصصي بنسبة65%.

ثانيا: شعور الطالب الجامعي نحو العمل التطوعي التخصصي يدفعه لاكتساب مهارات جديدة بنسبة 98%.

ثالثا: الطالب الجامعي شارك في أعمال تطوعية خارج تخصصه بنسبة 62.9%.

_ استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة السابقة في إثراء الجانب النظري.

2_دراسة سالم يعقوب، قواسمية العلمي[1]: "الاتصال الجمعوي وعلاقته بالعمل التطوعي في ظل جائحة كورونا" جمعية أنت الخير، بلدية المزرعة – أنموذجا– ولاية تبسة، مقال منشور على مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد03، سنة 2023.

هدفت إلى محاولة التعرف عن العمل التطوعي الذي تقوم به جمعية أنت الخير ببلدية المزرعة في ظل جائحة كورونا وفيما تتمثل علاقته بالنشاط الاتصال الجمعوي.

وتم طرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف يساهم الاتصال الجمعوي في تنمية العمل التطوعي في ظل جائحة كورونا؟

وبناءا على التساؤل الرئيسي تم صياغة الفرضيات التالية:

[1] سالم يعقوب، قواسمية العلمي، "**الاتصال الجمعوي وعلاقته بالعمل التطوعي في ظل جائحة كورونا جمعية أنت الخير، بلدية المزرعة –أنموذجا– ولاية تبسة**"، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد03، 2023.

- كلما زاد نشاط الجمعية على الفيسبوك كلما زاد تفعيل مبادرات التطور.
- كلما اتسع المجال التواصلي للجمعية أدى إلى إيجاد فضاءات جديدة للعمل التطوعي.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي من الإحصائيات والأرقام المتحصل عليها من الدراسة الميدانية، كما تم الاعتماد على استمارة الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات وتم اختيار العينة القصدية وتقدر ب 28 متابع في صفحة جمعية أنت الخير وعضو من جمعية أنت الخير.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. الاتصال الجمعوي يساهم في تنمية العمل التطوعي في ظل جائحة كورونا.
2. العمل التطوعي ازداد بنسبة كبيرة في ظل جائحة كورونا.
3. كان هناك اقبال كبير وتعاون من طرف أفراد المجتمع المدني.
4. استعمال أساليب تواصل جديدة مثل مواقع التواصل الاجتماعي، الهاتف وغيرها.
5. الأنشطة التطوعية ازدادت في فترة جائحة كورونا عكس الأيام العادية.

_ تم الاستفادة من هذه الدراسة في ضبط الإشكالية وإثراء الجانب النظري.

3_ دراسة وارة كورابي شفيق ايكوفان[1]: " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل التطوعي الجمعوي في فترة الأزمات" دراسة ميدانية على عينة من سكان منطقة القبائل في ولاية تيزي وزو أوت 2021، مقال منشور على مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد07، العدد 01، سنة 2024.

[1] وارة كورابي، شفيق ايكوفان، "**دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل التطوعي الجمعوي في فترة الأزمات دراسة ميدانية على عينة من سكان القبائل في ولاية تيزي وزو أوت 2021**"، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد07، العدد01، 2024.

هدفت الدراسة رصد وتحليل دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل الجمعوي التطوعي في فترة الأزمات، وتم طرح التساؤلات التالية:

- ما هو الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل الجمعوي التطوعي في فترة الأزمات؟
- ما هو التأثير الذي خلقه مواقع التواصل الاجتماعي لدى سكان ولاية تيزي وزو في توجيه النشاط الجمعوي لهذه المواقع؟

وتم اختيار عينة مكونة من 50 مفردة من سكان ولاية تيزي وزو وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث اعتمدت الدراسة على الاستمارة كأداة لجمع البيانات ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

1. لمواقع التواصل الاجتماعي دور جيد وإيجابي على العمل الجمعوي التطوعي لدى سكان ولاية تيزي وزو.
2. الفيسبوك يلعب دور فعال في تضامن وتآزر الشعب الجزائري في أوقات الأزمات تقدر بنسبة 92%.
3. العمل الجمعوي عبر الفيسبوك في فترة حرائق أوت2021 في ولاية تيزي وزو كان بشكل جماعي أكثر من الفردي بنسبة 88%.
4. فئة الشباب يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي للاطلاع على العمل الجمعوي التطوعي وذلك راجع لاحتكاكهم الواسع مع هذه المواقع خاصة الفيسبوك بنسبة 78%.

_ استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في اختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات.

4_ دراسة نور الدين بوكرة، ليندة العابد[1]: " دور الجمعيات في هيكلة العمل التطوعي لما بعد جائحة كوفيد 19 بالجزائر (دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات بولاية جيجل)"، مقال منشور على مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد09، العدد 01، سنة 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه الجمعيات في هيكلة العمل التطوعي من الناحية التنظيمية والتشريعية في الجزائر لما بعد جائحة كوفيد 19، والوقوف على واقعها، ومدى اغتنامها للفرص، وترقية العمل التطوعي من خلال اكتشاف الممارسات الجديدة واكتساب القدرة للتأثير لتحسين الإطار التشريعي لها.

ولأجل هذا تنطلق الدراسة من الإشكالية البحثية التالية:

- ما هو دور الجمعيات في هيكلة العمل التطوعي بعد جائحة كوفيد19؟

وتندرج تحتها الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي التغييرات التي أجراها مسؤولو الجمعيات محل الدراسة على تنظيم العملية التطوعية لما بعد الجائحة؟
- هل كان لبروز دور الجمعيات خلال الجائحة، عاملا مساعدا للتأثير من أجل التشريع المنظم للعمل التطوعي من طرف مسؤولو الجمعيات بعدها؟

وتم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

_ عمل مسؤولو الجمعيات محل الدراسة على توصيف تصور جديد لهيكلة العمل التطوعي بعد الجائحة.

---

[1] نور الدين بوكرة، ليندة العابد، "**دور الجمعيات في هيكلة العمل التطوعي لما بعد جائحة كوفيد 19 بالجزائر (دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات بولاية جيجل)**"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد09، العدد01، 2024.

الفرضيات الجزئية:

_ قام مسؤولو الجمعيات محل الدراسة بإعادة تنظيم العملية التطوعية بتبني طرق واستراتيجيات جديدة بعد الجائحة.

_ عمل مسؤولو الجمعيات محل الدراسة على زيادة التأثير من أجل التشريع للعمل التطوعي بتمرير مطالبهم التي تخص المعيقات القانونية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى تقنية الاستبيان والمقابلة الغير مقننة لجمع البيانات، حيث تكونت عينة الدراسة من عدة جمعيات عددها 07، 05 منها ذات طابع خيري و02 ذات طابع ثقافي، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد محدودية للدور الذي تلعبه الجمعيات محل الدراسة من الناحية التنظيمية وانعدام تأثيرها في الناحية التشريعية، رغم أدائها الايجابي أثناء الجائحة مما يجهز على محاولات الرقي بالعمل التطوعي في ظل المعطيات الراهنة.

_ تم الاستفادة من هذه الدراسة في ضبط الإشكالية وإثراء الجانب النظري للدراسة وضبط التساؤلات والفرضيات.

5_ دراسة زوقاي مونية[1]: "العمل التطوعي وتعزيز قيم المواطنة لدى الشباب الجزائري" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، سنة2020، دراسة ميدانية لعينة من المتطوعين بجمعية كافل اليتيم ولاية البليدة.

وهدفت الدراسة إلى محاولة معرفة دور العمل التطوعي في تنمية وتفعيل قيم المواطنة لدى الشباب الجزائري من خلال جمعية كافل اليتيم الخيرية، والانتقال بمفهوم المشاركة من مستوى

[1] زوقاي مونية، **العمل التطوعي وتعزيز قيم المواطنة لدى الشباب الجزائري**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، دراسة ميدانية لعينة من المتطوعين بجمعية كافل اليتيم ولاية البليدة، 2020.

التصورات النظرية إلى واقع الممارسات الاجتماعية والاسهام في ترسيخ تقليد المشاركة الشبابية عبر العمل الخيري والاستثمار في الموارد البشرية.

وطرحت الباحثة إشكالية تضمنت عدة تساؤلات وهي عبارة عن تساؤل رئيسي هو:

- كيف يساهم الانخراط في العمل التطوعي لدى الشباب الجزائري في تعزيز قيم المواطنة؟

وتفرعت عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تساهم الأعمال التطوعية في تعزيز قيمة الانتماء الوطني؟
- كيف يتم تحقيق قيمة المسؤولية الاجتماعية لدى الشاب المنخرط من خلال ممارسة العمل التطوعي؟
- كيف تساهم المدرسة في تنمية العمل التطوعي؟
- ما تأثير المعوقات السوسيوثقافية على العمل التطوعي لدى الشباب الجزائري؟

وصاغت الباحثة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

_ يساهم الانخراط في تفعيل ثقافة التطوع لدى الشباب ويعزز ميولهم لممارسة الأعمال التطوعية ضمن نسق قيم المواطنة.

الفرضيات الفرعية:

_ يهدف أداء العمل التطوعي إلى تعزيز قيمة الانتماء الوطني.

_ يؤثر الإشراف على الأعمال التطوعية في تحقيق قيم المسؤولية الاجتماعية.

_ تساهم الأنشطة المدرسية (الصفية واللاصفية) التي تقوم بها المدرسة في تعزيز قيمة المشاركة الوطنية.

_ تؤثر المعوقات السوسيوثقافية في الحد من أداء العمل التطوعي.

واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي من خلال أخذ عينة قصدية حيث قصدت جمعية كافل اليتيم لولاية البليدة ذات طابع اجتماعي خيري واعتمدت على الملاحظة والاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة النتائج هي:

1. العمل التطوعي هو عمل تطوعي ثم هو عمل خيري حيث اكدت جميع الإجابات على أنه خيري يتطوع فيها الشاب بإرادته ودون ضغط من أي جهة ولا يهدف إلى تحقيق الربح والمتجارة بتلك الأعمال أو تحقيق الشهرة.
2. تعبر مشاركة المتطوعين في تنظيم التظاهرات والأنشطة التطوعية عن التضامن الاجتماعي وتقوية العلاقات بين المتطوعين في الجمعية مما يؤدي إلى تماسكهم واستمراريتهم في العمل الخيري بالجمعية.
3. إن الوظائف التي يقوم بها المشرفون على العمل التطوعي تتمثل في إدارة الأنشطة، إدارة المتطوعين، وإدارة المالية، سجلنا تقدم اهتمام المشرفون بإدارة الأنشطة التطوعية لما له من مسؤولية والتزام ووعي بقيمة العمل التطوعي لدى الشباب.
4. إن المهام التي يقوم بها المشرف في جمعية كافل اليتيم الخيرية تتمثل في التدريب، التحفيز، الاستقطاب، التقييم والاختبار.

5. تعمل المدرسة على ترسيخ العمل التطوعي من خلال تعزيز قيمة المشاركة ونشر ثقافة التطوع لدى التلاميذ وذلك من خلال الأنشطة الصفية واللاصفية التي تسهر على تجسيدها في شكل أنشطة ومعارض وأيام دراسية وملتقيات.
6. المعوقات الاتصالية تؤثر فيعمل الجمعية خاصة من ناحية تعريف أفراد المجتمع بالنشاطات والأعمال التي تقوم بها، لكن هذا لا يعني تسببها في عزوف الشباب عن العمل التطوعي بل يرجع الأمر إلى عدم وجود وعي بأهمية العمل التطوعي وفوائده، والخوف من تحمل المسؤولية من قبل الشباب، إضافة إلى عدم توفر التشجيع والتحفيز من قبل الأسرة على القيام بهذا الدور النبيل لما له من فائدة على المجتمع.
7. الوسائل الاتصالية المستخدمة في نقل المعلومات داخل الجمعية غير كافية وبحاجة للتنويع والتكثيف.

_ استفادت دراستنا الحالية مع هذه الدراسة السابقة في ضبط الإشكالية وبناء الاستمارة وضبط التساؤلات والفرضيات.

6_ دراسة باعلي سعيدة[1]: " دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية، فرع أدرار، ولاية أدرار، سنة 2017.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على ما يمثله العمل التطوعي في أذهان الأفراد المتطوعين بالجمعيات الخيرية والوقوف على الدور الخدماتي للعمل التطوعي بالجمعيات الخيرية وأهم

[1]باعلي سعيدة، **دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية، فرع أدرار، ولاية أدرار، 2017.

النشاطات والبرامج الي تنتهجها هذه الجمعيات في تفعيله، وكذلك الوقوف على الدور التثقيفي التوعوي للعمل التطوعي بالجمعيات الخيرية.

لذلك قامت الباحثة بطرح إشكالية تضمنت عدة تساؤلات هي عبارة عن تساؤل رئيسي:

- ما دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي؟

الذي تفرعت عنه تساؤلين هنا:

- هل للجمعيات الخيرية دور خدماتي في تفعيل العمل التطوعي؟
- هل للجمعيات دور تثقيفي توعوي في تفعيل العمل التطوعي؟

وصاغت الباحثة الفرضيات التالية:

- تعمل الجمعيات الخيرية من خلال دورها الخدماتي في تفعيل العمل التطوعي.
- تعمل الجمعيات الخيرية من خلال دورها التثقيفي التوعوي في تفعيل العمل التطوعي.

واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أخذ عينة قصدية، من خلال أخذ الفروع النشيطة وهذا لخدمة أهداف الدراسة وهي أدرار، بودة، رقان، تيميمون، واستخدمت برنامج تحليل spssوالاستمارة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. تقدم جمعية كافل اليتيم الخيرية نشاطات تطوعية مادية وصحية لفائدة الأيتام والأرامل والمعوزين قصد مساعدتهم على سد احتياجاتهم من هذه الخدمات.
2. تساهم جمعية كافل اليتيم الخيرية بالتكفل الصحي بالمرضى والأيتام والمعوزين وذلك من خلال تمكينهم من الاستفادة من خدماتها الصحية التطوعية.

3. تعمل جمعية كافل اليتيم الخيرية على نشر ثقافة العمل التطوعي والتحسيس بأهميته من خلال تسطيرها لبرامج ونشاطات تثقيفية يسهر المتطوعين على تجسيدها في شكل أنشطة ومعارض وأيام إعلامية وملتقيات.
4. قصد تحسين من الخدمة التطوعية لدى المتطوعين بها تنظم جمعية كافل اليتيم الخيرية دورات تدريبية لفائدة المتطوعين بها من أجل تطوير أساليب العمل التطوعي لديهم واكتسابهم مزيدا من المهارات التطوعية.
5. على الرغم منجهود جمعية كافل اليتيم الخيرية في مجال العمل التطوعي إلا أنها لازالت تواجهها العديد من المعوقات التنظيمية منها والمالية والثقافية والتي تسعى جاهدة إلى تجاوزها.

- تم الاستفادة من هذه الدراسة في استخدام المنهج والعينة وأدوات جمع البيانات.

ثامنا: المقاربة النظرية:

يعتبر الاقتراب النظري أحد الركائز الهامة لكل دراسة سوسيولوجية حيث يقترب الإطار النظري للدراسة من نظرية معينة تجعل الباحث يتحكم في موضوعه والتوجه النظري بمثابة مجموعة تعريف دالة البحث السوسيولوجي إن صح القول، وبما أن التنظيم عبارة عن بناء إذ يمكن أن نمثله كنسق يضم سلسلة من المتغيرات وأن ما يصيب أحدهما حتما سيصيب الآخرين، لذا فإن التنظيم بناء انساني يحتوي على جماعات إنسانية مهيكلة تضم أعضاء يطورون استراتيجية خاصة ويهيكلونها في إطار علاقات.[1]

[1] بلعربي غنية، **التغييرات التنظيمية وعلاقتها بالحراك المهني والاجتماعي للعمال الأجانب_ دراسة ميدانية لعينة من العمال الأجانب في قطاع المحروقات_ مؤسسات وطنية وأجنبية**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الجزائر2، 2017_2018، ص63.

- **المقاربة البنائية الوظيفية:**

إن البنائية الوظيفية هي اتجاه قديم وحديث في نفس الوقت ذلك أنها تتأصل في فلسفات وأفكار وبحوث المفكرين الأوائل بداية من أفلاطون وابن خلدون، كما نجد بروزها الحديث في أعمال تالكوت بارسونز وغيره، ما يعني أنها لا تعود إلى إسهامات وجهود منفردة لمفكر بحد ذاته، وإنما تستند إلى إرث فكري وتاريخي واجتماعي، قديم وحديث، وأسسها نتيجة توليفة من أفكار مشارب فكرية واجتماعية مختلفة، من العصر القديم إلى العصور الوسطى وصولا إلى العصر الحديث، ومن المفكر اليوناني والروماني إلى الفكر الإسلامي والمسيحي، لكنها برزت في النهاية كثمرة للفكر الوضعي ما سمح لها أن تستمد قوة مشارب مكنتها من تسيد مسرح الفكر الغربي لعقود، قبل أن تباغتها سهام النقد من مختلف التيارات الفكرية الجديدة، فتراجعت هيمنة هذه النظرية بداية سبعينيات القرن الماضي بسبب اكتساح موضوع النظرية الاجتماعية نظريات أخرى كعلم الاجتماع الديناميكي، وعلم اجتماع التنظيمات، والفردوية المنهجية، والبنيوية التكوينية وخاصة المدرسة النقدية، وقد حاججت كل هذه النظريات في استنفاء جدوى شروحات البنيوية الوظيفية، لتزيح مقولاتها التفسيرية برؤى بديلة.

تستند البنائية الوظيفية إلى مفهومي البناء والوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي تقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك؛ حيث يشير المفهوم الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي، أما الوظيفية فيشير بها إلى الدور والاسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي، والظاهرة الاجتماعية حسب رواد هذه النظرية هي نتاج الأجزاء البنيوية التي تظهر في وسطها ولها وظيفة اجتماعية مرتبطة بدورها بوظائف الظواهر الأخرى الناتجة عن بقية الأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي، فإنه يستحيل فصل الوظائف عن البنى أو العكس، فالمجتمع بناء ووظيفة

وأن هناك تكاملا بين الجانب البنيوي للمجتمع والجانب الوظيفي إذ أن البناء يكمل الوظيفة والوظيفة تكمل البناء.[1]

- **مبادئ البنائية الوظيفية:**

تعتقد النظرية البنائية الوظيفية التي كان روادها كل من هربرت سبنسر وتالكوت بارسونز وروبرت ميرتون وهانز كيرث وسي رايت ميلز بعشرة مبادئ أساسية متكاملة، كل مبدأ يكمل المبدأ الآخر وهي على النحو الآتي: [2]

1. يتكون المجتمع أو المجتمع المحلي أو المؤسسة أو الجماعة مهما يكن غرضها وحجمها من أجزاء ووحدات مختلفة عن بعضها البعض وعلى الرغم من اختلافها إلا أنها مترابطة ومتساندة ومتجاوبة وحداتها مع الأخرى.
2. المجتمع أو الجماعة أو المؤسسة يمكن تحليلها تحليلا بنيويا وظيفيا إلى أجزا وعناصر أولية، أي أن المؤسسة تتكون من أجزاء أو عناصر لكل منها وظائفها الأساسية.
3. أن الأجزاء التي تحلل إليها المؤسسة أو المجتمع أو الظاهرة الاجتماعية إنا هي أجزاء متكاملة فكل جزء يكمل الجزء الآخر وأن أي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء لابد أن ينعكس على بقية الأجزاء وبالتالي يحدث ما يسمى بعملية التغير الاجتماعي.
4. إن كل جزء من أجزاء المؤسسة أو النسق له وظائف بنيوية نابعة من طبيعة الجزء وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء أو الوحدات التركيبية وعلى الرغم من اختلاف الوظائف فان هناك درجة من التكامل بينها، لذا فوظائف البنى المؤسسية مختلفة ولكن على الرغم الاختلاف فإن هناك تكاملا واضحا بينهما فمثلا وظيفة المدرس أو الأستاذ

[1] غربي محمد، قلواز إبراهيم، النظرية البنائية الوظيفية: رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 01، العدد03، 2019، ص ص 165،167.

[2] عذراء صليوا رفو، محاضرة في مادة مبادئ علم الاجتماع، كلية الآداب، قسم الانثروبولوجيا والاجتماع، جامعة المستنصرية، 2021، ص 2.

في المؤسسة التربوية تختلف عن وظيفة الطالب. لكن وظائف كل منهما تكمل بعضها البعض، فالأستاذ لا يستطيع أداء وظائفه التعليمية والتربوية دون أن يكون هناك طلبة كما أن الطالب لا يستطيع أن يتلقى العلوم والمعرفة والتربية دون أن يكون هناك مدرس لذا فالاختلاف والتفاضل في المراكز هو شيء وظيفي للتماسك والتكافل الاجتماعي في المؤسسة التربوية والتعليمية.

5. الوظائف التي تؤديها الجماعة أو المؤسسة أو يؤديها المجتمع تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى والحاجات التي تشبعها المؤسسات قد تكون حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية أو حاجات روحية.
6. الوظائف التي تؤديها المؤسسات أو الجماعة قد تكون وظائف ظاهرة أو كامنة أو وظائف بناءة أو وظائف هدامة.
7. وجود نظام قيمي أو معياري تسير البنى الهيكلية للمجتمع أو المؤسسة في مجاله، فالنظام القيمي هو الذي يقسم العمل على الأفراد ويحدد واجبات كل فرد وحقوقه، كما يحدد أساليب اتصاله وتفاعله مع الاخرين. إضافة الى تحديده لماهية الأفعال التي يكافأ عليها الفرد أو يعاقب.
8. تعتقد النظرية البنائية الوظيفية بنظام الاتصال أو العلاقات الإنسانية تمرر عن طريقه المعلومات والايعازات من المراكز القيادية إلى المراكز القاعدية أو من المراكز الأخيرة إلى المراكز القيادية.
9. تعتقد النظرية البنائية الوظيفية بنظامي السلطة والمنزلة فنظام السلطة في المجتمع أو المؤسسة هو الذي يتخذ القرارات ويصدر الإيعازات والأوامر إلى الأدوار الوسطية أو القاعدية لكي توضع موضع التنفيذ، فهناك في النظام أدوار تصدر الأوامر وهناك أدوار تطيعها. أما نظام المنزلة فهو نظام يقضي بمنح الامتيازات والمكافآت للجيدين لشدهم

والآخرين من زملائهم إلى العمل الذي يمارسونه ، علما بأن الموازنة بين نظامي السلطة والمنزلة هو شيء ضروري لديمومة وفاعلية المؤسسة أو النظام أو النسق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية:

أولا: الطريقة والأدوات

1_ مجالات الدراسة (المكاني، الزمني، البشري)

2_ أدوات جمع البيانات ومنهج الدراسة

3_ مجتمع البحث وعينة الدراسة

ثانيا: نتائج الدراسة

1_ عرض وتحليل البيانات

2_ مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

3_ مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

أولا: الطريقة والأدوات:

1_ مجالات الدراسة:

تعتبر مجالات الدراسة من الخطوات الهامة في البحوث الاجتماعية، واتفق الكثير من المهتمين في مناهج البحث الاجتماعيين إلى أن لكل دراسة مجالات ثلاث على الباحث توضيحها عند إجراء البحث وتتمثل في:

المجال المكاني: تمت الدراسة بجمعية الإصلاح والإرشاد الجزائرية المتواجدة في ولاية برج بوعريريج مقر روضة الإرشاد قرواش باتجاه مسجد عثمان بن عفان (دالاس) وأخرى متواجدة في بلدية العناصر.

جمعية الإرشاد والإصلاح هي جمعية جزائرية وطنية تأسست عام 1989 بعد الانفتاح السياسي والاجتماعي. وهي أول جمعية يتم تأسيسها في الجزائر على يد الشيخ محفوظ نحناح والشيخ محمد السليماني رحمة الله عليهم والآن هي منتشرة في كل الولايات.

المجال الزمني: ويتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة حيث يتم فيها تحديد أدوات جمع البيانات إلى غاية جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وصولا إلى النتائج النهائية حول الموضوع المراد دراسته.

أجريت دراستنا من بداية شهر ديسمبر 2024 حيث تم جمع البيانات والاطلاع على الجزء النظري للدراسة من مختلف المراجع والمقالات التي لها صلة بموضوع بحثنا.

أما فيما يخص الجانب الميداني فقد تم البدء فيه بداية من شهر مارس 2025 وصياغة أسئلة الاستمارة وعرضها على المشرف لتصحيحها وتعديلها، وبعد تحكيم الاستمارة قمنا بتوزيعها على المبحوثين بالجمعية وذلك يوم 2025/04/13وتم جمعها بتاريخ 2025/04/21 وبعدها بدأنا مرحلة تفريغ البيانات وتحليلها.

المجال البشري: ويقصد به الأشخاص الذين تجرى عليهم الدراسة، وفي هذه الدراسة يتمثل المجال البشري في كل متطوع أو عضو أو عامل بجمعية الإرشاد والإصلاح الجزائرية– برج بوعريريج.

2_ أدوات جمع البيانات ومنهج الدراسة:

2_1: أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع البيانات من الأساليب والتقنيات التي تستخدم لجمع المعلومات وتحليلها بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية وموثوقة، ومن المهم اختيار الأداة المناسبة بناءا على نوع البيانات المطلوبة والهدف من جمعها وكل أداة لها خصائصها التي تتميز بها والتي تجعلها مناسبة لمواقف معينة، وفي دراستنا الحالية اعتمدنا على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تعد من أكثر الأدوات شيوعا في جمع البيانات الميدانية وسهولة معالجتها بطرق إحصائية وعلمية منظمة.

وتعرف الاستمارة على أنها أداة للبحث تتكون من مجموعة أسئلة يتم صياغتها من قبل الباحث للحصول على إجابات علمية لتحقيق أهداف يحددها الباحث في دراسته.

كما تعرف أيضا بأنها أداة لجمع المعلومات حول موضوع أو قضية أو مشكلة عن طريق استمارة تتألف من مجموعة أسئلة وهي أداة مناسبة لاختيار فرضيات نفسية وتربوية واجتماعية مثل الاتجاهات والرأي العام والمهن... إلخ.[1]

[1] أغمين نديرة، **مطبوعة بيداغوجية في مقياس تقنيات جمع البيانات موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم النفس المدرسي**، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة 8ماي1945، قالمة، 2022،2021، ص 28.

2_2المنهج المستخدم:

إن تحديد مجتمع البحث وتحديد عناصره يعتبر من أحرج مراحل البحث العلمي لكون هذا التحديد يتوقف على قدرة الباحث في بلورة إشكالية الدراسة تحديدا أو صياغة، كما يتوقف على التقنية سواء مادية أو بشرية، وهذه العناصر تسمى العينة، فالعينة هي مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث.

وطبيعة هذه الدراسة تحدد مجتمع البحث المعروف وبما أن اختيار نوع المنهج يحدد طبيعة الموضوع، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لمعالجة الظاهرة كما نستخدمه لوصف وتفسير وفهم واقع عملية العمل التطوعي بجمعية كافل اليتيم كما هي وصفا دقيقا كما وكيفا وذلك عن طريق جمع المعلومات النظرية والمعطيات الميدانية عن المشكلة موضوع البحث ثم تصنيفها وتحليلها للوصول إلى إثبات صحة فرضيات البحث.

فالدراسات الوصفية تقوم على دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة معينة، ومن ثم وصفها في فترة زمنية معينة بغية التوصل إلى امتيازات جديدة أو لمحاولة تفسيرها وتحليلها، ويمكن للباحث استخدام الأسلوب الإحصائي في هذا النمط من البحث.[1]

3_ مجتمع البحث وعينة الدراسة:

إن مرحلة انتقاء عناصر مجتمع البحث التي ستمثل العينة هي مرحلة مهمة في البحث، لهذا وعلى ضوء تعريفنا بمشكلة البحث ينبغي أن نحدد بدقة المجتمع الذي يستهدفه البحث بما يتوافق ومشكلة الدراسة، وأن نختار بدقة وحذر المعاينة التي ستمكننا من تحديد حجم العينة.

[1] . محمد العزيز نجاحي، **البحوث والرسائل الجامعية قواعد ومناهج وتقنيات**، دار إسهامات في أدبيات المؤسسة، تونس، 1993، ص31.

إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية والاجتماعية هو "مجموعة منتمية أو غير منتمية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات".[1]

وفيما يخص عينة دراستي هذه، فإن مجتمع البحث هو كل متطوع أو عضو أو عامل بجمعية الإرشاد والإصلاح قدر عددها ب 28 متطوع أو منخرط في الجمعية.

وقد تم الاعتماد على العينة القصدية في هاته الدراسة، حيث "يقوم الباحث باختيار هذه العينة اختيارا حرا على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها وهي عينة تختار من منطقة، ويختارها الباحث كونه يعرف أنها تمثل المجتمع تمثيلا سليما بناءا على معلومات إحصائية سابقة، فيختار عينة يتناسب عدد أفرادها مع حجم سكان هذه المنطقة".[2]

[1] محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999، ص8.

[2] صبرينة غربي، "**دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية**"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص 11.

ثانيا: نتائج الدراسة:

1_ عرض وتحليل وتفسير النتائج:

الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	3	%10.7
أنثى	25	%89.3
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه المتمثل في توزيع العينة حسب متغير الجنس، نجد أن غالبية المتطوعين من فئة الإناث بنسبة 89.3% بينما نسبة المتطوعين من فئة الذكور تقدر ب 10.7%، وهذا الوضع يعد طبيعيا كون أغلبية المتطوعين المسجلين في جمعية الإرشاد والإصلاح هم من الإناث.

ويمكن إرجاع ذلك إلى اهتمام الإناث بالعمل التطوعي وبروز الدور الاجتماعي النسوي في شتى مجالات الحياة الاجتماعية وتعزيز التفاعل والتعاون الاجتماعي، لأن المرأة بطبيعتها ترغب في نشر الوعي ونقل المعرفة ومساعدة الآخرين وتقديم الدعم لهم والمساهمة في تنمية المجتمع والاستثمار الإمكانيات التي تمتلكها، كما أن العمل التطوعي يوفر للمرأة فرص لتنمية مهاراتها واكتساب خبرات وتوسيع دائرة علاقاتها وهذا يساهم في تعزيز مكانتها الاجتماعية والمساهمة في تغيير المجتمع نحو الأفضل وتحقيق ذاتها وفرض مكانتها وهذا يزيد من ثقتها بنفسها واكتسابها تقديرا من المجتمع ومن خلال العمل التطوعي أن تبرز المرأة دورها الفعال في تنمية المجتمع.

الجدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

السن	التكرار	النسبة
20- 30 سنة	7	%25
31- 40 سنة	13	%46.4
41 سنة فأكثر	8	%28.6
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الفئات العمرية (السن) حيث نجد أن أغلب أفراد العينة يتوزعون بين الفئة 31-40 سنة تمثل بنسبة 46.4%، ومن هنا فهي شريحة السن الغالبة، وكأكبر ثاني وثالث نسبتين متقاربتين على التوالي 28.6% و25% متمثلتين في الفئتين العمريتين 41 سنة فأكثر والفئة 20-30سنة.

ومنه نستنتج أن الفئة العمرية الغالبة هي فئة الشباب، وهذا قد يعود إلى النضج الاجتماعي والفكري والجسدي لهذه الفئة، ووعيهم بالمسؤولية ورغبتهم الإنسانية في تحسين الأوضاع ومساعدة الآخرين والمساهمة في بناء المجتمع ، كما يتيح لهم اكتساب الخبرات وتطوير مهارتهم الشخصية والاجتماعية في مختلف المجالات وتنمية قدراتهم واستكشاف مجالات جديدة وتحديد اهتماماتهم، كما أنهم يبحثون عن معنى إضافي وإيجابي من خلال مشاركتهم في العمل التطوعي، ويضيف قيمة الى السيرة الذاتية ويعزز فرص الحصول على فرص عمل ويوفر فرصا للتواصل مع أشخاص جدد وتكوين علاقات اجتماعية مما يعزز الشعور بالانتماء للمجتمع والمشاركة الفعالة في حل المشكلات فضلا عن دوره في تحسين الصحة النفسية والتقليل من التوتر فهو يمثل وسيلة لتحقيق الذات.

الجدول رقم (03): يمثل توزيع العينة حسب متغير الحالة المدنية:

الحالة المدنية	التكرار	النسبة
أعزب	5	%17.9
متزوج	22	%78.6
مطلق	1	%3.6
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتمثل في توزيع العينة حسب متغير الحالة المدنية أن غالبية أفراد العينة متزوجون حيث تقدر نسبتهم ب 78.6%، تليها نسبة العزاب ب 17.9%، وبعدها تأتي أضعف نسبة لدى المطلقين التي تقدر ب 3.6%.

تعكس لنا هذه البيانات بأن المتزوجون هم أكثر ميولا للمشاركة في العمل التطوعي وهذا يدل على استقرارهم العائلي والوعي بالمسؤولية الاجتماعية والتوفيق بين حياتهم الشخصية وقيامهم بالعمل التطوعي والرغبة في تحسين أوضاع مجتمعاتهم ورغبتهم في ترك أثر إيجابي لأطفالهم وللأجيال المستقبلية مما يشجعهم على تبني سلوكيات إيجابية، كما يرون أن التطوع وسيلة لتحقيق الذات وفرصة لتعزيز وتقوية روابطهم الاجتماعية ويمكن أن تكون مشاركتهم مصدر إلهام للآخرين وتشجيعهم للمشاركة في الأنشطة التي تخدم مجتمعاتهم، كما يشير إلى أن الزواج قد يكون عاملا محفزا للمشاركة في العمل التطوعي والمساهمة في رفاهية المجتمع.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	12	%42.9
جامعي	16	%57.1
المجموع	28	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه المتمثل في توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي أن غالبية المتطوعين جامعيون حيث قدرت نسبتهم ب 57.1%، ثم تليها فئة الثانوي بنسبة 42.9%.

وهذا يدل على أن المتطوعين ذو مستوى تعليمي عالي وهو يلعب دورا كبيرا في تشكيل قيم واتجاهات الأفراد ولديهم وعي بالقضايا التي تخص مجتمعهم، كما أنهم يشكلون نخبة المجتمع والمساهمة في العمل التطوعي بسبب المهارات والخبرات التي يمتلكونها، ويعكس التزامهم بالقيم الإنسانية ويوفر لهم فرصة لبناء العلاقات الاجتماعية، والرغبة في تقديم خدمة للمجتمع وتطويره وتشجيع التعاون بين الأفراد وبناء مجتمع متماسك ويمنحهم شعور بالرضا عن الذات ويزيد من ثقتهم بأنفسهم، كما يشير هذا على أن التعليم العالي قد يكون عامل مؤثر في تشجيع على القيام بالعمل التطوعي والمشاركة فيه.

الجدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة الانخراط في الجمعية:

مدة الانخراط	التكرار	النسبة
1-5 سنوات	16	%57.1
6-10 سنوات	4	%14.3
11-15 سنة	3	%10.7
16-20 سنة	5	%17.9
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مدة الانخراط أن أعلى نسبة للمنخرطين في الجمعية في الفئة (1-5 سنوات) قدرت ب 57.1%، ثم تليها الفئة (16-20 سنة) بنسبة 17.9% ثم يأتي بعدها الفئة (6-10 سنوات) التي قدرت نسبتها ب 14.3% لتأتي أضعف نسبة للفئة (11-15 سنة) بنسبة 10.7%.

وهذا يدل على أن الجمعية تستقطب متطوعين جدد بشكل استمراري ودوري وإدخال أفكار جديدة وطرق عمل مبتكرة وزيادة الوعي بالأنشطة التطوعية كما يبحثون عن فرص للتطوع واكتساب الخبرة ووجود متطوعين في الفئات (11-15 سنة) (16-20 سنة) يدل على أن الجمعية لديها متطوعين ذو خبرة طويلة ولديهم أقدمية في النشاط الجمعوي كما يبين التزامهم اتجاه أهداف الجمعية وتقدير جهودهم مما يشجعهم على البقاء في الجمعية ويعتبرونها أسرتهم الثانية وذلك بالنظر إلى تاريخ تأسيس الجمعية وهذا يدل على وجود توازن بين المتطوعين الجدد والقدم وهذا يدل على استقرار الجمعية واستمراريتها وأنها تعمل على الحفاظ على المتطوعين، هذا التنوع يعزز قدرة الجمعية على تحقيق أهدافها وخدمة المجتمع بشكل أفضل.

الجدول رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة:

المهنة	التكرار	النسبة
مربية	24	%85.7
عامل مهني	3	%10.7
مديرة روضة	1	%3.6
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه المتمثل في توزيع العينة حسب متغير المهنة أن أعلى نسبة قدرت ب 85.7% المتمثلة في المربيات ثم تليها نسبة العاملين المهنيين قدرت ب 10.7% لتأتي بعدها أضعف نسبة لمديرة روضة والتي تقدر ب 3.6%.

يمكن تفسير هذا أن جمعية الإرشاد والإصلاح تعتمد بشكل كبير على المربيات في تنفيذ مهامها وهذا يعد شيء طبيعي لأن أغلب المتطوعين من جنس الإناث كما يعكس طبيعة الوظائف المتاحة في الجمعية مما يؤكد دورهن في تحقيق أهدافها كما يساهمن في تربية الأجيال القادمة وتكوين مجتمع متكامل وقدرة النساء على العطاء والمسؤولية في مجال رعاية الأطفال وهو يعتبر عملا نسائيا مما يقلل عدد الرجال في هذا المجال حيث ينظر الى مثل هذه المهن أنها أكثر ملائمة للمرأة لأنها بطبيعتها وفطرتها تتمتع بمهارات في رعاية الآخرين والاهتمام بهم، مما يجعلها مناسبة لهذه الأدوار كما أنها تتوافق مع قدرتهن الطبيعية على أداء مثل هذه المهام.

عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى:

الجدول رقم (07): يمثل توزيع العينة حسب متغير الالتحاق بالجمعية:

الالتحاق بالجمعية	التكرار	النسبة
التواصل المباشر	11	%39.3
البحث عن العمل	11	%39.3
طلب الانخراط	4	%14.3
صفحات الفيسبوك	2	%7.1
المجموع	28	%100

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه المتمثل في توزيع العينة حسب متغير الالتحاق بالجمعية، حيث نجد أن أعلى نسبة تتمثل في التواصل المباشر والبحث عن العمل بنسبة 39.3% لكل منهما، ثم تليها طلب الانخراط بنسبة 14.3% ثم تأتي أضعف نسبة المتمثلة في صفحات الفيسبوك بنسبة 7.1%.

ومن خلال هذا نلاحظ أن الجمعية تحقق نجاحا في جذب المتطوعين من خلال التواصل المباشر والبحث عن العمل وهذا إن دل يدل على قوة العلاقات الشخصية وتواصلها بشكل مباشر مع الأفراد، كما يدل على حاجة المتطوعين الى اكتساب الخبرات والحصول على فرص مستقبلا ورغبتهم في خدمة الآخرين وتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية وغيرها من الظروف في مجتمعاتهم والمساهمة في بناء جيل فعال وتنشئتهم بطريقة سليمة، كما يشير الى فعالية الجمعية مما يمكنها من الوصول الى عدد أكبر من المتطوعين.

الجدول رقم (08): يبين مشاركة المتطوعين في النشاطات التطوعية التي تقوم بها جمعية الإرشاد والإصلاح بشكل منتظم:

النشاطات التطوعية	طبيعة هذه النشاطات	التكرار	النسبة
بشكل منتظم	اجتماعية خيرية	8	%28.5
	ثقافية	7	%25
	رياضية	1	%3.6
المجموع		16	%57.1
بشكل غير منتظم		12	%42.9
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال معطيات الجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 57.1% من المتطوعين الذين أكدوا بأنهم يشاركون في النشاطات التطوعية بشكل منتظم، بينما نجد نسبة 42.9% من المتطوعين الذين أكدوا بأنهم يشاركون بشكل غير منتظم في النشاطات التطوعية التي تقوم بها الجمعية، في حين نجد من هؤلاء المتطوعين الذين يشاركون بشكل منتظم منهم من يشارك في النشاطات الاجتماعية الخيرية التي قدرت بنسبة 28.5%، والمشاركون في النشاطات الثقافية التي قدرت نسبتها ب 25%، أما المشاركون في النشاطات الرياضية قدرت نسبتهم ب 3.6%.

ومنه نستنتج أن للجمعية نشاطات متنوعة كما أن للمتطوعين اهتمامات مختلفة وهذا ما يدل على الأهداف المتعددة ورغبة الجمعية في تلبية حاجيات المجتمع المختلفة، كما نرى أن للمتطوعين رغبة في المساهمة في النشاطات الاجتماعية الخيرية (قفة رمضان، كسوة العيد للأيتام والمعوزين، تقديم أضاحي العيد، مائدة الإفطار في رمضان، تقديم وجبات سريعة وساخنة، أدوات مدرسية) حيث تعكس قيمهم وميولاتهم الشخصية وهدفهم في بناء وتغيير وتطوير المجتمع وخدمة الآخرين.

الجدول رقم (09): يمثل العلاقة بين المهنة والمشاركة في النشاطات التطوعية بانتظام:

المشاركة المنتظمة / المهنة	بشكل منتظم		بشكل غير منتظم		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
مربية	13	%52	12	%48	25	%100
عامل مهني	2	%100	0	%0	2	%100
مديرة روضة	1	%100	0	%0	1	%100
المجموع	16	%57.1	12	%42.9	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المهنة والمشاركة في النشاطات التطوعية بانتظام حيث أنه من بين 28 مبحوث نجد نسبة 57.1% من الاتجاه العام سجل في خانة بشكل منتظم، مقابل 42.9% من أفراد عينة البحث سجلت في خانة غير منتظم.

ومن خلال البيانات الإحصائية للخانات الصدرية نجد بأن نسبة 52% من أفراد العينة من فئة مربيات صرحوا بالمشاركة في النشاطات التطوعية بشكل منتظم ممثلين ب 13 مفردة مقابل نسبة 48% من مربيات مشاركتهم في النشاطات التطوعية كانت بشكل غير منتظم، في حين مثلت نسبة 100% كل من فئتين عامل مهني ومديرة روضة الذين كانت مشاركتهم في النشاطات التطوعية بشكل منتظم بنسب متفاوتة وانعدمت النسبة لدى من صرحوا بمشاركتهم في النشاطات التطوعية بشكل غير منتظم في الفئتين عامل مهني ومديرة روضة.

ويمكن تفسير هذه النتائج الإحصائية بأن أغلب افراد العينة يشاركون في النشاطات التطوعية بشكل منتظم مع الحفاظ وممارسة مهاهم الوظيفية بشكل طبيعي وفعال مما يعكس التزامهم بخدمة المجتمع وتعكس تكاملا إيجابيا بين حياتهم المهنية والتزامهم المجتمعي مما يشير الى أنهم يرون في العمل التطوعي قيمة مضافة وعنصرا مكملا وجزء لا يتجزأ من حياتهم

المهنية، وبفضل مرونتهم الزمنية تتيح لهم التكيف بسهولة مع متطلبات العمل التطوعي مما يمكنهم من المساهمة بفعالية في تلبية الاحتياجات الاجتماعية المتنوعة بأساليب متعددة ومبتكرة.

ومن الممكن أن يكون ذلك نتيجة لطبيعة الثقافة المهنية التي يمارسونها وتمتعهم بدوافع ذاتية ورغبة حقيقة في تقديم مساعدات وخدمة الآخرين والمساهمة في بناء وتنمية المجتمع وتطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية، كما يمكن أن يكون أيضا نتيجة لعملية التنشئة الاجتماعية التي يمرون بها خلال حياتهم المهنية التي قد تلعب دورا في تشكيل قيمهم وتوجهاتهم نحو خدمة المجتمع؛ حيث يتعلم الأفراد قيمة العمل التطوعي وأهميته في تعزيز التماسك والروابط الاجتماعية مما يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية الاجتماعية وبناء مجتمع أكثر تماسكا.

الجدول رقم (10): يمثل مشاركة المتطوعين في العمل التطوعي ومساهمتهم في حل المشاكل:

المساهمة في حل المشاكل	التكرار	النسبة
نعم	22	%78.6
لا	6	%21.4
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتspss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 78.6% من المبحوثين قد أكدوا بأن مشاركتهم في العمل التطوعي يساهم في حل المشاكل في حين نجد نسبة 21.4% من المبحوثين أكدوا بأن مشاركتهم في العمل التطوعي لا تساهم في حل المشاكل.

ويمكن تفسير هذا على الشعور الإيجابي بالفعالية والرضا عن مجهوداتهم التي يبذلونها، مما يعزز شعورهم بالانتماء للمجتمع والمسؤولية الاجتماعية وقدرتهم على التكاتف والتضامن

وحل المشاكل التي تواجههم، كما يعكس وعيهم بأهمية العمل التطوعي والعمل الجماعي ودوره في إحداث تغيير إيجابي في المجتمع، كما تعكس قدرة المتطوعين على اكتساب مهارات جديدة وتطوير قدراتهم الشخصية والمهنية من خلال المساهمة في حل هذه المشاكل وتلبية حاجيات الفئات الأكثر ضعفا.

الجدول رقم (11): يبين تناسب البرامج المقدمة من طرف جمعية الإرشاد والإصلاح مع قدرات المتطوعين:

البرامج المقدمة	التكرار	النسبة
نعم	25	%89.3
لا	3	%10.7
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة 89.3% من المتطوعين قد أكدوا أن البرامج المقدمة من طرف جمعية الإرشاد والإصلاح تتناسب مع قدراتهم في حين أن نسبة 10.7% من المتطوعين قد أكدوا بأن البرامج المقدمة من طرف الجمعية لا تتناسب مع قدراتهم.

من خلال هذه المعطيات نستنتج أن الجمعية توفر بيئة عمل مناسبة وتولي اهتماما كبيرا لمتطوعيها، حيث يشعر أغلبيتهم بالارتياح والقدرة على المشاركة في أداء البرامج المخصصة لهم وتسعى إلى توفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة لهم وهذا ما يعزز من رضاهم التزامهم واستمرارهم في أداء مهامهم، كما يدل على أن الجمعية تعي أهمية قدراتهم ومهاراتهم مما يساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الجدول رقم (12): يبين العلاقة بين تناسب البرامج المقدمة من طرف الجمعية مع قدرات المتطوعين وتقييم جودة النشاطات التطوعية:

جودة الأنشطة / تناسب البرامج	ممتازة		جيدة		متوسطة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	10	%40	7	%28	8	%32	25	%100
لا	1	%33.3	2	%66.7	0	%0	3	%100
المجموع	11	%39.3	9	%32.1	8	%28.6	28	%100

يوضح الجدول أعلاه توزيع مفردات عينة الدراسة حسب تناسب البرامج المقدمة من طرف الجمعية مع قدرات المتطوعين وتقييم جودة النشاطات حيث نجد نسبة 39.3% من الاتجاه العام سجل في خانة ممتازة، وبالمواظبة على نفس الاتجاه نجد نسبة 32.1% سجل في خانة جيدة في حين نجد نسبة 28.6% سجل في خانة متوسطة.

ومن خلال البيانات الإحصائية للخانات الصدرية نجد بأن نسبة 40% من أفراد العينة من فئة ممتازة يرون بأن البرامج تتناسب مع قدراتهم مقابل 33.3% من الذين وصفوا جودة النشاطات بالممتازة رغم إقراراهم بأنها لا تتناسب مع قدراتهم، في حين مثلت نسبة 28% ممن وصفوها بالجيدة مقابل 66.7% ممن وصفها بالجيدة رغم إقرارهم بأن البرامج لا تتناسب مع قدراتهم، وفي الأخير نجد نسبة 32% ممن أوضحوا أن البرامج تتناسب مع قدراتهم ووصفوا النشاطات بأنها متوسطة وانعدمت النسبة لدى من أكدوا أن البرامج لا تتناسب مع قدراتهم.

من خلال هذا نلاحظ أن الجمعية تسعى جاهدة لتحديد احتياجات الفئات المستهدفة بشكل دقيق، وتصميم برامج تتناسب مع تلك الاحتياجات وقدرات المتطوعين، مما يعزز من فعالية تلك الأنشطة المقدمة ويسهم في تلبية احتياجات المجتمع ومواجهة الازمات والمشاكل التي يعاني منها وعدم قدرة الدولة على توفير الخدمات الأساسية للمواطنين.

كما تشير البيانات إلى تنوع جودة النشاطات التي تقدمها الجمعية، هذا التنوع يعكس الجهود المبذولة لتلبية الاحتياجات المختلفة، وهذا يدل قدرة الجمعية على تقديم خدمات فعالة ومبتكرة تلبي احتياجات الأساسية للمجتمع بشكل أفضل وأكثر فعالية، كما يزيد هذا من فرص تحقيق الأهداف المحددة لهذه البرامج، ويعزز هذا التناسب الثقة بين الجمعية والمتطوعين وبين الجمعية والمجتمع حيث يشعر الأفراد أن جهودهم واهتماماتهم يتم الاستماع إليها والاستجابة لها بشكل فعال.

لهذا تستخدم الجمعية تقييما للنشاطات المقدمة كأسلوب للتغذية الراجعة، هذا التقييم يهدف لتحسين الجودة وضمان الفعالية وتطوير البرامج وضمان استخدام الموارد بشكل فعال، كما يساعد ذلك في تحديد نقاط القوة والضعف وتحسين أدائها مما يعزز من فعاليتها وتحقيق أهدافها مما يساهم في استقرار المجتمع وتماسكه.

الجدول رقم (13): يمثل كفاية عدد المنخرطين في الجمعية لتنفيذ نشاطاتها:

عدد المنخرطين	الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم كاف		7	%25
في أغلب الأحيان		10	%35.7
المجموع		17	%60.7
غير كاف	يخصص تواريخ لكل نوع مساعدة	4	%14.3
	تشجيع وجود متطوعين مؤقتين	5	%17.9
	يكلف لكل نوع مساعدة عدد من الأعضاء	2	%7.1
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60.7% من المبحوثين الذين أن عدد المنخرطين كاف لتنفيذ نشاطات الجمعية، بينما نجد نسبة 39.3% الذين أكدوا بأن عدد المنخرطين غير كاف لنفيذ نشاطاتها، في حين من بين هؤلاء الذين أكدوا بأن عدد المنخرطين غير كاف نجد من يقترح تشجيع وجود متطوعين مؤقتين بنسبة 17.9% بينما نجد نسبة 14.3% من الذين يقترحون تخصيص تواريخ لكل نوع مساعدة، وتنخفض النسبة إلى 7.1% المتمثلة في اقتراح يكلف لكل برنامج مساعدة عدد من الأعضاء.

نلاحظ من خلال هذه المعطيات أن هناك تفاوت في خبرات ومهارات المنخرطين، كما نرى أن هناك اختلاف في الآراء بناءا على نوع الأنشطة التي تقوم بها جمعية الإرشاد والإصلاح، أي وجود نقص التواصل داخل الجمعية.

الجدول رقم (14): يبين النشاطات التطوعية التي ساهم فيها المتطوعين بشكل أكبر:

النشاطات التطوعية	التكرار	النسبة
تقديم المساعدات الغذائية	17	%28.3
تقديم الملابس	17	%28.3
توفير خدمات صحية	12	%20
المساهمة بمبلغ مالي	14	%23.3
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المتطوعين يساهمون بشكل أكبر في القيام بالأنشطة التطوعية المتمثلة في تقديم المساعدات الغذائية وتقديم الملابس بنسبة 28.3% لكل منهما وهي تمثل أعلى نسبة وهذا بالربط مع الجدول رقم (08) المتعلق بطبيعة النشاطات التطوعية التي يقومون بها لوحظ أن أغلبهم يشاركون في النشاطات الاجتماعية الخيرية، وتليها المساهمة بمبلغ مالي بنسبة 23.3%، في حين نجد أن نسبة 20% يساهمون في توفير خدمات صحية.

وهنا نجد أن المتطوعين يركزون على تلبية الحاجيات الأساسية وهذا يعكس الوعي بأهمية توفير الأمن الغذائي والملبس لتحسين ظروف المعيشة للمحتاجين، كما يدل على الاستجابة للأزمات أو الظروف الصعبة التي قد يعيشها المجتمع بحيث تزداد الحاجة للمساعدات خلال الأزمات، كما تشير البيانات أيضا إلى تنوع أساليب المساهمة للمتطوعين كالمساهمة بمبلغ مالي وتوفير خدمات صحية وهذا ما يؤكد على تنوع الأنشطة لجمعية الإرشاد والإصلاح.

الجدول رقم (15): يبين الطرق المستعملة للتواصل بين إدارة الجمعية والمتطوعين:

الطرق المستعملة للتواصل	التكرار	النسبة
مواقع التواصل الاجتماعي	21	%31.9
البريد الالكتروني	2	%3
التبليغ الشخصي المباشر	25	%37.9
الهاتف	18	%27.2
المجموع	66	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أعلى نسبة هي 37.9% المتمثلة في التبليغ الشخصي المباشر، ثم تليها مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 31.9% لتنخفض إلى 27.2% بالنسبة للهاتف، لتأتي بعدها أضعف نسبة والتي قدرت ب 3% المتمثلة في البريد الالكتروني.

ومنه نلاحظ أن الجمعية تستخدم طرق التواصل التقليدية والمعاصرة حيث تعطى الأولوية للتفاعل المباشر الشخصي واستخدام الطرق المتطورة والجديدة مما يسمح بالتواصل الفوري والفعال بينهم، كما يدل على وجود ثقافة تنظيمية من خلال شبكة العلاقات الشخصية وهذا ما يشير إلى طبيعة العمل التطوعي يتطلب تواصل شخصي مباشر لضمان التفاعل والتعاون فيما بينهم.

الجدول رقم (16): يبين أكثر الطرق الناجحة في التواصل داخل الجمعية:

الطرق الناجحة للتواصل	التكرار	النسبة
الاتصال المباشر الشخصي	27	%47.4
مواقع التواصل	14	%24.6
البريد الالكتروني	1	%1.8
الهاتف	15	%26.3
المجموع	57	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة تقدر ب 47.4% المتمثلة في الاتصال الشخصي المباشر ثم تليها نسبة الهاتف التي قدرت ب 26.3% ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 24.6% ثم البريد الالكتروني بنسبة 1.8%.

ومنه نستنتج أن أكثر الطرق الناجحة في التواصل داخل الجمعية هي الاتصال المباشر الشخصي أي وجها لوجه وهذا يدل على أهمية التواصل والتفاعل المباشر كما نجد الهاتف يدل على الحاجة الى التواصل السريع والفوري خلال الوقوع في الأزمات لحل المشاكل وتقديم حلول عاجلة كما نرى أن لمواقع التواصل الاجتماعي أهمية في سرعة التواصل الواضح والمباشر وهذا ما يعبر على التوجه نحو التقنيات الرقمية والاستفادة منها، أما بالنسبة للبريد الالكتروني فهو يشير إلى تفضيل استخدام أساليب أخرى أكثر نجاحا وفعالية من قبل المتطوعين.

الجدول رقم (17): استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومساهمتها في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية:

وسائل التواصل الاجتماعي	التكرار	النسبة
نعم	19	%67.9
لا	9	%32.1
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال جدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 67.6% من المتطوعين الذين صرحوا بأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يساهم في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية، في حين نجد نسبة 32.1% الذين قد نفوا ذلك.

وهذا يدل اعتماد المتطوعين على استخدام التكنولوجيا والوسائل الحديثة مما يعزز التفاعل والتضامن الاجتماعي، كما تساهم في هذه الوسائل في تسهيل وتفعيل عملية العمل التطوعي وتعطي انطباع جيد للأفراد وإعطاء صورة وصوت لهم، وتسهيل التواصل وتبادل المعلومات مع بعضهم البعض، كما تدل على زيادة الوعي بالقضايا التي تعمل عليها الجمعية كما تسمح بإيصال الرسالة الهادفة لها وزيادة سرعة تنفيذ البرامج وذلك من خلال استقطاب أكبر عدد من المتطوعين.

الجدول رقم (18): يبين التعاون مع الجهات الأخرى خلال الأزمات:

التعاون مع الجهات	الجهات المعنية	التكرار	النسبة
نعم	وزارة الصحة	7	%25
	الهلال الأحمر	5	%17.9
	الجهات المحلية	3	%10.8
المجموع		15	%53.6
لا		13	%46.4
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 53.6% من المبحوثين الذين أكدوا على التعاون مع جهات أخرى خلال الأزمات، بينما نجد نسبة 46.4% من المبحوثين الذين أكدوا على عدم التعاون مع جهات أخرى خلال الأزمات، في حين نجد أن التعاون مع وزارة الصحة قدرت نسبتها ب 25% ثم تليها نسبة 17.9% المتمثلة في الهلال الأحمر، لتأتي أضعف نسبة التي قدرت ب 10.8% المتمثلة في الجهات المحلية.

من خلال هذا الجدول يتضح لنا ديناميكية تعاون جمعية الإرشاد والإصلاح مع الجهات المختلفة، وهذا يدل على أهمية الاستجابة للأزمات وتقديم الدعم والرعاية للمتضررين، كما يدل على أهمية التنسيق والتعاون بين هذه الجهات من أجل الحفاظ على صحة وسلامة الأفراد، كما يجب تظافر جميع الجهود خلال الأزمات لتحقيق نتائج إيجابية والتخفيف من آثارها السلبية.

الجدول رقم (19): يبين قيام الجمعية بتقديم برامج تكوينية للمتطوعين للتعامل مع الأزمات الطارئة:

تقديم البرامج التكوينية	التكرار	النسبة
نعم	26	%92.9
لا	2	%7.1
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المتطوعين أجابوا بأن الجمعية تقوم بتقديم برامج تكوينية للمتطوعين للتعامل مع الأزمات الطارئة والتي قدرت بنسبة 92.9% بينما نسبة 7.1% من المتطوعين الذين أقروا بأن الجمعية لا تقوم بتقديم برامج للتعامل مع الأزمات الطارئة.

من خلال هذه المعطيات نلاحظ قدرة الجمعية على الاستجابة الفعالة للأزمات من خلال حرصها على تجهيز كوادرها وتأهليهم بكفاءة للتعامل مع الظروف الصعبة وتزويد المتطوعين بالمعارف والمهارات اللازمة للتعامل مع الحالات الطارئة بفعالية، وتهدف الجمعية إلى بناء فريق عمل متكامل قادر على مواجهة الصعوبات وتقديم الدعم والمساعدة في أسرع وقت ممكن، كما تعزز البرامج التكوينية الشعور بالمسؤولية والانتماء الاجتماعي مما يزيد التماسك الاجتماعي واستعداد المتطوعين للأزمات والتخفيف من آثارها وإيجاد حلول مناسبة لها وحرصها على المساهمة في بناء مجتمع أكثر أمانا واستقرارا.

الجدول رقم (20): يبين ضمان السلامة المهنية للمتطوعين أثناء أدائهم للعمل التطوعي:

ضمان السلامة المهنية	الإجراءات التي تقوم بها لضمان سلامتهم	التكرار	النسبة
نعم	توفير معدات الحماية الشخصية	3	%10.7
	تنظيم عمل المتطوعين	13	%46
	تحديد معايير السلامة والامتثال لها	7	%25
المجموع		23	%82.1
لا		5	%17.9
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 82.1%من الذين أكدوا على حرص جمعية الإرشاد والإصلاح على ضمان السلامة المهنية للمتطوعين أثناء أدائهم للعمل التطوعي، بينما نسبة 17.9% من الذين أجابوا بلا، في حين نجد أن الإجراءات التي تقوم بها لضمان سلامة المتطوعين نجد نسبة 46.4% المتمثلة في تنظيم عمل المتطوعين، ثم تليها تحديد معايير السلامة والامتثال لها بنسبة 25% ثم تليها توفير معدات الحماية الشخصية بنسبة 10.7%.

من خلال معطيات الجدول نستنتج أنه يوجد وعي بأهمية السلامة المهنية للمتطوعين وأن الجمعية تقوم بجهود جيدة لضمان سلامة المتطوعين وحرصها على توفير بيئة عمل آمنة لهم وضمان سلامتهم الجسدية والنفسية وتراعي احتياجاتهم مما يعزز ثقافة السلامة في الجمعية، كما أنها تقدر جهود متطوعيها وتعتبرهم جزءا أساسيا وتسعى لتوفير كل ما يلزم لحمايتهم وتلتزم بالقوانين واللوائح وتطبيقها بفعالية من أجل الحفاظ عليهم واستمرارهم في الجمعية.

الجدول رقم (21): يبين توزيع المهام والمسؤوليات بين المتطوعين:

توزيع المهام والمسؤوليات	كيفية توزيع المهام والمسؤوليات	التكرار	النسبة
نعم	حسب المهارات والخبرات	8	%28.5
	حسب التخصصات	6	%21.4
	حسب الاحتياجات	6	%21.4
	حسب العلاقات الشخصية	3	%10.7
المجموع		23	%82.1
لا		5	%17.9
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 82.1% من المبحوثين الذين صرحوا على توزيع المهام والمسؤوليات بين المتطوعين، بينما نسبة 17.9% من صرحوا على عدم توزيع المهام والمسؤوليات، في حين نرى أن نسبة توزيع المهام والمسؤوليات حسب المهارات والخبرات قدرت ب 28.5% ثم تليها توزيع المهام والمسؤوليات حسب التخصصات وحسب الاحتياجات بنسبة 21.4% لكل منهما، لتنخفض إلى 10.7% المتمثلة في توزيع المهام والمسؤوليات حسب العلاقات.

ومنه نستنتج أن المتطوعين يشعرون بأدائهم للمهام والمسؤوليات المنوطة لهم وهذا ما يعزز لديهم الشعور بالانتساب وتحمل المسؤولية وتقديرهم للتنظيم والقيادة واحترام توجيهاتها، كما يشير هذا التوزيع التنظيم الجيد من إدارة الجمعية مما يضمن سير العمل بسهولة وتحقيق الأهداف المنشودة والمشتركة بحيث يتم تحديد المهام بشكل واضح والتخطيط لها بشكل مسبق وتقليل الضغط والعبء على كل فرد من المتطوعين من خلال التعاون والتواصل فيما بينهم،

لكن نرى هناك نقصا في التواصل بين المتطوعين داخل الجمعية وهذا ما يستدعي ضرورة الجمعية بتحسين آليات التواصل فيما بينهم لتعزيز العمل الجماعي.

الجدول رقم (22): يبين جمع التبرعات والمساعدات:

التبرعات والمساعدات	التكرار	النسبة
تبرعات فردية	26	%42.6
تبرعات عبر الحساب البريدي والبنكي	7	%11.5
تبرعات من خلال الشركات والمنظمات	9	%14.8
إعلانات عبر وسائط التواصل الاجتماعي	19	%31.1
المجموع	61	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه، نجد أن جمع التبرعات والمساعدات تكون تبرعات فردية وهي تمثل أعلى نسبة قدرت ب 42.6% ثم تليها إعلانات عبر وسائط التواصل الاجتماعي بنسبة 31.1%، لتنخفض النسبة إلى 14.8% المتمثلة في جمع التبرعات من خلال الشركات والمنظمات، لتأتي أضعف نسبة تقدر ب 11.5% المتمثلة في جمع التبرعات عبر الحساب البريدي والبنكي.

ومن خلال هذا نلاحظ أن المتطوعين هم الشركاء الرئيسيون في جمع التبرعات والمساعدات، وهذا يظهر وعيا حقيقا وإدراك قيمة وأهمية التبرع ووجود ثقة متبادلة بين المتطوعين وإدارة الجمعية، ومن الملاحظ أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورا مهما في نشر الوعي وتسهل عملية جمع التبرعات بكفاءة وبشكل ناجح. كما نلاحظ أن هناك وجود للمسؤولية الاجتماعية وتواصل بين الجمعية والجهات الأخرى وهذا يدل على تواجد علاقات في البيئة الخارجية للجمعية ودعم القضايا الخيرية.

عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية:

الجدول رقم (23): يمثل معايير تساعد على معرفة سير عملية التطوع:

معايير سير عملية التطوع	المعايير	التكرار	النسبة
نعم	تقييم الكفاءة والفعالية	11	%39.3
	تقييم رضا المتطوعين	4	%14.3
	تقييم فعالية التخطيط والتنظيم	6	%21.4
المجموع		21	%75
لا		7	%25
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 75% من المتطوعين الذين أكدوا على وجود معايير تساعد على معرفة سير عملية التطوع، بينما نسبة 25% من المبحوثين الذين نفوا ذلك، حيث نجد تقييم الكفاءة والفعالية بنسبة 39.3%، ثم تليها نسبة 21.4% المتمثلة في تقييم فعالية التخطيط والتنظيم، لتأتي أضعف نسبة قدرت ب 14.3% لتقييم رضا المتطوعين.

من هذا نستنتج أن هناك أهمية بوجود معايير واضحة لتقييم العمل التطوعي ونجد أن رغبة المتطوعين في رؤية التأثير والنتائج الواضحة لجهودهم، كما يشير التخطيط والتنظيم الحاجة إلى بيئة عمل منظمة وفعالة. وهذه المعايير تدل على التزام المتطوعين بالجودة والفاعلية في تنفيذ الأنشطة التطوعية حيث يتم رصد وتقييم النتائج لتحسين العمل التطوعي وسيره بشكل مستمر وتحديد مدى تحقيق أهدافها مما يتيح لها اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على معلومات وبيانات دقيقة، بالإضافة الى ذلك يعزز وجود معايير التقييم من الشفافية حيث يمكن من معرفة مدى فعالية العمل التطوعي وتأثيره كما يعزز من مصداقية الجمعية وثقة أفراد المجتمع بها وتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

الجدول رقم (24): وجود وسائل تساعد على تقييم فعالية العمل التطوعي:

وسائل تقييم العمل التطوعي	التكرار	النسبة
نعم	16	%57.1
لا	12	%42.9
المجموع	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

تظهر لنا معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 57.1% من المبحوثين الذين أكدوا على وجود وسائل تساعد على تقييم فعالية العمل التطوعي، بينما نجد نسبة 42.9% من المبحوثين الذين أكدوا بأنه لا توجد وسائل تساعد على تقييم فعالية العمل التطوعي وهذا ما يشير إلى أهمية التقييم لفعالية العمل التطوعي، كما يشير الحاجة إلى تطوير آليات التقييم المتاحة، ويمكن أن يكون لدى البعض تجارب إيجابية مع وسائل التقييم بينما يفتقر إليها البعض الآخر.

ويعكس هذا التزام الجمعية بضمان تحقيق الأهداف المرجوة من العمل التطوعي والتأكد من أن الجهود المبذولة تؤثر بشكل إيجابي على المجتمع، كما يشير إلى وجود رغبة في تحسين جودة العمل التطوعي وتطويره بشكل مستمر وتحديد نقاط القوة والضعف وتعزيز الشفافية والمساءلة حيث يمكنها من تقييم عملها وتحديد مدى تحقيق الأهداف المسطرة، بالإضافة إلى ذلك يساهم وجود وسائل تقييم قي اتخاذ القرارات مما يعزز من فعالية العمل التطوعي وتأثيره بشكل إيجابي على الفرد والمجتمع.

الجدول رقم (25): يبين العلاقة بين الوسائل المساعدة على تقديم تقييم فعالية العمل التطوعي ومساهمة وسائل التواصل الحديثة في تسهيل تنفيذ البرامج:

تنفيذ البرامج التطوعية / تقييم الفعالية العمل التطوعي	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	15	%6.3	1	%6.3	16	%100
لا	4	%33.3	8	%66.7	12	%100
المجموع	19	%67.9	9	%32.1	28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر لنا الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الوسائل المساعدة على تقديم تقييم فعالية العمل التطوعي ومساهمة وسائل التواصل الحديثة في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية حيث نجد أن نسبة 67.9% بأن وسائل التواصل الحديثة تساهم في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية مقابل 32.1% من يرون أن وسائل التواصل الحديثة لا تساهم في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية.

ومن خلال المعطيات الإحصائية للخانات الصدرية نجد أن نسبة 93.8% ممن يقرون أن وسائل التواصل الحديثة تساهم في تنفيذ البرامج وتقديم تقييم لفعالية العمل التطوعي مقابل 66.7% من المبحوثين يرون بأن وسائل التواصل الحديثة لا تساهم في تنفيذ البرامج وتقديم تقييم لفعالية العمل التطوعي، في حين نجد نسبة 33.3% ممن يقرون بأن وسائل التواصل الحديثة لا تساهم في تسهيل تنفيذ البرامج رغم إقرارهم بأن هناك وسائل تساعد على تقديم تقييم لفعالية العمل التطوعي مقابل 6.3% ممن يرون بأن وسائل التواصل الحديثة لا تساهم في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية إلا أنهم صرحوا بأن هناك وسائل تساعد على تقديم تقييم لفعالية العمل التطوعي.

ومنه نستنتج أن الجمعية تستخدم وسائل التواصل الحديثة في تنفيذ البرامج التطوعية، كما يرى المبحوثين أن استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الحديثة يحسن من فعالية الوسائل المساعدة على التقييم، كما تعتبر أداة قوية لدعم العمل التطوعي وتحسين كفاءة التواصل

وتنسيق الجهود بشكل أفضل مما يؤدي إلى تحسين فعالية البرامج وزيادة تأثيرها، كما تعمل على نشر وزيادة الوعي بالقضايا الاجتماعية التي يعملون عليها وتأثير البرامج التطوعية وتوضح أهدافها مما يشجع الأفراد على الانخراط في العمل التطوعي وتحديد مدى تأثيرها على المجتمع.

وتساعد وسائل التواصل الاجتماعي أيضا في توفير الوقت والجهد في عملية التقييم مما يسمح لهم بالتركيز على جهودهم في تحسين البرامج مما يعزز الشفافية وزيادة الثقة بين الجمعية والمجتمعات التي يتم خدمتها، وهذا يشير إلى أهمية استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الحديثة والاستثمار فيها لتحسين فعالية العمل التطوعي وتحقيق الأهداف المرجوة.

الجدول رقم (26): يبين برمجة اجتماعات للاطلاع على سير العمل التطوعي للجمعية:

الاجتماعات المبرمجة	برمجة العمل التطوعي	التكرار	النسبة
نعم	بعد كل مهمة تطوعية	12	%42.9
	بشكل دوري	10	%35.8
المجموع		22	%78.6
لا		6	%21.4
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 78.6% من المتطوعين الذين أقروا على وجود اجتماعات للطلاع على سير العمل التطوعي للجمعية، بينما نجد نسبة 21.4% من الذين أقروا على عدم وجود اجتماعات للاطلاع على سير العمل التطوعي للجمعية، في حين نجد من بين هؤلاء المؤيدين الذين يقرون بأن الاجتماعات يتم برمجتها بعد كل مهمة تطوعية بنسبة 42.9% وبرمجتها بشكل دوري بنسبة 35.8%.

من خلال هذا إدراك واسع لأهمية التقييم والتأكد من فعاليته ويشير الى وجود رغبة في تحسين العمل التطوعي مع وجود آراء مختلفة حول أفضل طريقة لتحقيق أفضل النتائج وضمان تحقيق أهداف الجمعية كما يدل على التواصل الفعال بين المتطوعين والمسؤولين وتوفير فرص لتبادل الخبرات والأفكار وإبداء الرأي وحل المشاكل التي تواجههم، وتحفيزهم على العمل الجماعي والالتزام بالأهداف المشتركة مما يساهم في تحسين جودة العمل ويزيد من كفاءته وفعاليته.

الجدول رقم (27): يمثل قيام الجمعية بإجراءات لضمان جودة العمل التطوعي:

إجراءات ضمان جودة العمل التطوعي	الإجراءات	التكرار	النسبة
نعم	تقييم أداء المتطوعين	16	%57.1
	مراقبة وتقييم المشاريع	6	%21.4
المجموع		22	%78.6
لا		6	%21.4
المجموع		28	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 78.6% من المتطوعين الذين أكدوا على وجود إجراءات لضمان جودة العمل التطوعي، بينما نجد نسبة 21.4% من المتطوعين الذين أكدوا أن الجمعية لا تقوم بإجراءات لضمان جودة العمل التطوعي، في حين نجد نسبة 57.1% من تقييم أداء المتطوعين، ونجد نسبة 21.4% من مراقبة وتقييم المشاريع.

من خلال هذا نستنتج أن جمعية الإرشاد والإصلاح تقوم بجهود لضمان جودة العمل التطوعي وسيره بشكل أفضل وأحسن، وتقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال وضع معايير محددة وواضحة والرغبة في بناء ثقة متبادلة بين المتطوعين وإدارة الجمعية ومحاولة توفير بيئة عمل مناسبة لهم وتقديرها لجهودهم وهو يعد استثمار في المستقبل ويعزز جودة الخدمات

المقدمة والثقة في الجمعية وهذا بدوره يؤدي الى زيادة فعالية العمل التطوعي وتحقيق أهدافها بشكل أفضل وهذا يساهم في بناء مجتمع متماسكا ومتعاونا.

الجدول رقم (28): يمثل آراء المتطوعين حول جودة النشاطات التطوعية التي يشاركون فيها:

جودة النشاطات التطوعية	التكرار	النسبة
ممتازة	11	%39.3
جيدة	9	%32.1
متوسطة	8	%28.6
المجموع	28	%100

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 39.3% من المتطوعين الذين أكدوا أن الأنشطة التي شاركوا فيها ممتازة، بينا 32.1% من الذين أكدوا بأنها جيدة، ونجد نسبة 28.6% أقروا بأنها متوسطة.

من خلال هذا نستنتج أن المتطوعين لديهم رغبة في المشاركة في تحسين الأوضاع الاجتماعية وتعزيز علاقاتهم، كما يشير الى شعورهم بالانتماء للجمعية والمساهمة الإيجابية في القضايا التي تخص مجتمعاتهم، وتعكس مستوى العالي من رضاهم على المشاركة في النشاطات التطوعية وأنهم وجدوا ما يلبوا فيه رغبتهم وتوقعاتهم، ويشعرون بأن مشاركتهم ذات قيمة كبيرة وأنها تستحق وقتهم وجهدهم، كما نرى بأن الأنشطة تتمتع بمستوى عالي من التخطيط والتنظيم مما يجعلها ممتعة للمتطوعين مما يعزز التزامهم وولائهم للجمعية، وتشير أيضا الى أن الأنشطة التي يتم إنجازها تتوافق مع أهدافهم واحتياجاتهم، وهذا ما يزيد من حماسهم ورغبتهم بالمشاركة، وهذا يزيد من نجاح العمل التطوعي ويساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة بين الجمعية والمتطوعين.

2_ مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات:

بهدف الإجابة على التساؤلات ذات صلة بموضوع دراستنا، تم صياغة فرضية عامة وفرضيتين جزئيتين وسيتم تحليل ومناقشة النتائج في سياق هذه الفرضيات:

2_1 مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

بالاعتماد على معطيات الجداول الخاصة بالفرضية الأولى التي مفادها أن " تؤثر الآليات المستخدمة لتنفيذ العمل التطوعي بجمعية الإرشاد والإصلاح على فعالية إدارة الأزمات" تشير نتائج الدراسة إلى:

أن غالبية أفراد العينة تم التحاقهم بالجمعية عن طريق التواصل المباشر والبحث عن العمل بنسبة 39.3% لكل منهما وهذا ما يظهره لنا الجدول رقم (07) ويدل هذا على تعزيز فعالية العمل التطوعي وتعكس الدافع الإنساني والرغبة في خدمة المجتمع.

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (08) نجد أن معظم المبحوثين يشاركون في النشاطات التطوعية بشكل منتظم بنسبة 57.1% وأغلبهم يفضلون المشاركة بشكل أكبر في النشاطات الاجتماعية الخيرية بنسبة 28.5%، وبالنظر لبقية البيانات المتقاربة نلاحظ أن بقية النشاطات مرغوب فيها أيضا، كما نجد أن أكثرهم يشاركون في النشاطات التطوعية بشكل منتظم مع الحفاظ على ممارسة مهاهم المهنية بشكل طبيعي وهذا ما يوضحه الجدول رقم (09).

وبناءا على بيانات الإحصائية الموجودة في الجدول رقم (10) نرى بأن أغلب المتطوعين يتوقعون أن مشاركتهم في العمل التطوعي تساهم في حل المشاكل وذلك بنسبة 78.6%، وهذا يدل على الرضا عن مجهوداتهم وسعيهم لحل المشكلات والأزمات التي تواجه المجتمع وذلك يكون حافزا يشجعهم على مواصلة مشاركتهم في العمل التطوعي.

من خلال معطيات الجدول رقم (11) نجد أن أغلب البرامج المقدمة من طرف جمعية الإرشاد والإصلاح يتناسب مع قدرات المتطوعين بنسبة 89.3%، يعكس ذلك تخصيص

الجمعية برامجها لتناسب قدرات ومهارات متطوعيها كما يتضح لنا أنها تولي اهتماما كبيرا للاستفادة منهم قدر الإمكان وتقديم برامج مؤثرة وفعالة.

ووفقا لمعطيات الجدول رقم (12) يرى المبحوثين أن الأنشطة التي يشاركون فيها جيدة رغم أنهم أوضحوا أن البرامج التطوعية لا تتناسب مع قدراتهم بنسبة قدرت ب 66.7%.

وأكدت إحصائيات الجدول رقم (13) أن غالبية المبحوثين يرون أن عدد المنخرطين كافي لتنفيذ نشاطات الجمعية بنسبة 60.7% وهذا يبرز دور العنصر البشري في أداء مهام الجمعية ويلعب دورا مهما في تحسين جودة العمل التطوعي.

بالاعتماد على بيانات الجدول رقم (14) نرى أن أغلب المتطوعين يرغبون في القيام بالنشاطات التطوعية المتمثلة في تقديم المساعدات الغذائية والملابس بنسبة 28,3% لكل منهما وهي ذات الطابع الاجتماعي الخيري،

استنادا إلى معطيات الجدول رقم (15) توصلنا إلى أن هناك تقارب في النسب استخدام التبليغ الشخصي المباشر ومواقع التواصل الاجتماعي كطرق للتواصل بين إدارة الجمعية والمتطوعين، وبالنظر إلى الجدول الذي يليه رقم (16) يظهر أن أكثر الطرق الناجحة في التواصل داخل الجمعية هو الاتصال الشخصي المباشر يليه الهاتف ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسب متفاوتة، وهذا ما يشير إلى أن الجمعية تعتمد على طرق تواصل فعالة ومتنوعة وتضمن نجاح التواصل فيما بينهم.

وعبر تحليل معطيات الجدول رقم (17) وجدنا أن أكبر نسبة من عينة الدراسة صرحوا بأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يساهم في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية بنسبة 67.9% وتسهيل التواصل وتبادل المعلومات وزيادة نشر الوعي بالقضايا التي تخص مجتمعاتهم.

وعن طريق بيانات الجدول رقم (18) نجد أن أكبر نسبة من المبحوثين أقروا على التعاون مع الجهات الأخرى خلال الأزمات بنسبة 53.6% وهذا يعكس التزاما قويا بالاستجابة

الفعالة للأزمات، والتعاون بين مختلف الجهات وتحقيق التكامل بين الجهود لمواجهة التحديات والأزمات والتخفيف من آثارها ومعاناة المتضررين.

كما توصلت الدراسة إلى أن الجمعية تقوم بتقديم برامج تكوينية للتعامل مع الأزمات الطارئة بنسبة 92.9% وذلك في الجدول رقم (19) وهذا يعبر على قدرة الجمعية في مواجهة الأزمات وكيفية التعامل مع الظروف الصعبة.

على أساس البيانات المذكورة في الجدول رقم (20) نجد أن أغلب أفراد العينة أوضحوا أن جمعية الإرشاد والإصلاح تحرص على ضمان السلامة المهنية للمتطوعين أثناء أدائهم لعمل التطوعي وذلك بالقيام بالعديد من الإجراءات للحفاظ عليهم.

أكدت نتائج الجدول رقم (21) على توزيع المهام والمسؤوليات بين المتطوعين بنسبة قدرت ب 82.1% مما يعكس شعورهم بأداء مهامهم وتحمل المسؤولية وضمان سير العمل التطوعي بشكل أفضل وفعالية أكبر.

توصلنا إلى أن جمع التبرعات والمساعدات يكون بشكل فردي بنسبة 42.6% وهذا ما يوضحه الجدول رقم (22) مما يظهر درجة الوعي وإدراك قيمة العمل التطوعي والثقة المتبادلة بينهم.

في الأخير وبناءا على ما تم عرضه وتحليله من النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى، نستنتج أن الفرضية تحققت وهذا يعني أن الآليات المستخدمة لتنفيذ العمل التطوعي بجمعية الإرشاد والإصلاح تؤثر على فعالية إدارة الأزمات.

2_2 مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال تحليل بيانات الجداول الخاصة بالفرضية الثانية القائلة أن: "تؤثر عملية التقييم على فعالية العمل التطوعي لجمعية الإرشاد والإصلاح في إدارة الأزمات" تم التوصل إلى:

أن هناك معايير تساعد على سير عملية التطوع، بنسبة 75% من خلال تقييم الكفاءة والفعالية أو تقييم رضا المتطوعين أو تقييم فعالية التخطيط والتنظيم وهذا حسب ما هو موجود في الجدول رقم (23).

أكدت النتائج على قيام الجمعية على تحديد نقاط القوة والضعف، حيث أجاب المبحوثين كلهم بنعم وهذا يدل على الفهم الجيد لكيفية التعامل مع الأزمات والاستعداد لها.

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول رقم (24) نجد أن الأغلبية أكدوا على وجود وسائل تساعد على تقييم فعالية العمل التطوعي بنسبة 57.1% من خلال الاجتماعات وجلسات التقييم والتنظيم المحكم وغيرها والتأكد من تأثير هذه الجهود بشكا إيجابي والتحسين من جودته وتطويره بشكل دائم، كما نجد أن استخدام وسائل التواصل الحديثة يعتبر وسيلة من وسائل التي تساعد على تقييم فعالية العمل التطوعي وذلك من خلال الاحصائيات، إلا أن أغلبهم يرون أن وسائل التواصل الحديثة لا تساهم في تنفيذ البرامج التطوعية وتقديم تقييم لفعالية العمل التطوعي بنسبة 66.7% وهذا ما تم التوصل إليه من خلال الجدول رقم (25).

وبالاعتماد على معطيات الجدول الإحصائي رقم (26)، أقر أغلب أفراد عينة الدراسة على برمجة اجتماعات للاطلاع على سير العمل التطوعي للجمعية بنسبة 78.6% ووجود أراء مختلفة حول أفضل طريقة لتحقيق أفضل النتائج وضمان الوصول للأهداف المحددة.

أكدت بيانات الجدول رقم (27) على وجود إجراءات لضمان جودة العمل التطوعي بنسبة 78.6% وهذا يشير إلى أن الجمعية تقوم بجهود لتقديم خدمات ذات جودة وبناء ثقة متبادلة بينهم وتوفير بيئة عمل مناسبة مما يساهم في بناء مجتمع متماسك.

توصلنا من خلال بيانات الجدول رقم (28) أن أعلى نسبة من عينة البحث أكدوا بأن النشاطات التي يشاركون فيها ممتازة بنسبة 39.3% وهذا يعكس شعورهم بالانتماء للجمعية وأن مشاركتهم ذات قيمة مما يعزز التزامهم وولائهم للجمعية.

نستنتج من خلال التحليل والمناقشة لنتائج الفرضية الفرعية الثانية أن عملية التقييم تؤثر على فعالية العمل التطوعي لجمعية الإرشاد والإصلاح في إدارة الأزمات.

الاستنتـــــاج العـــــام للدراســـــــة:

في هذا البحث قمنا بدراسة حول دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات، وفي ضوء النتائج التي تم الحصول عليها لقد تأكد تحقيق الفرضيات الجزئية، مما يدل على صدق الفرضية العامة والتي مفادها أن "يعتبر العمل التطوعي لجمعية الإصلاح والارشاد جوهر عملية إدارة الأزمات وذلك من خلال سلوكيات (المرؤوسين) في الجمعية أثناء الأزمة وإبداعات القادة (الرؤساء) في القرارات المتخذة للخروج من الأزمات".

ومن خلال البيانات والمعطيات البيانية ونتائج الدراسة توصلنا إلى أن جمعية الإرشاد والإصلاح تتميز بدور فعال ومؤثر في بناء وخدمة المجتمع، حيث تعمل على تعزيز قدراتها وتحقيق أهدافها من خلال الأنشطة المتنوعة والخدمات الفعالة التي تقدمها والتركيز على توفير بيئة عمل مناسبة للمتطوعين وتقديم برامج تكوينية وتزويدهم بالمعارف اللازمة لتطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم في مختلف المجالات وتعزيز فعاليتهم في تنفيذ البرامج التطوعية وتحسين جودة الخدمات والعمل على تجسيدها من خلال جمع التبرعات والمساعدات وتوزيعها على المستفيدين من خدماتها، وكذلك تسعى جاهدة إلى تقديم التدريب والتأهيل للاستجابة السريعة للمشاكل والأزمات والتقليل من آثارها السلبية، كما تحرص على إجراء التقييم الدوري للأنشطة والخدمات لتحديد نقاط القوة والضعف ووضع استراتيجيات لمواجهة الظروف الصعبة التي قد تواجه المجتمع والسعي للتحقيق التنمية المستدامة من خلال تعزيز المشاركة المجتمعية وتوفير الموارد اللازمة وهذا ما يساعد على تحسين مستوى المعيشة وتحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع.

3_ مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

- **مناقشة النتائج في ضوء الدراسة الأولى:**

تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في الموضوع حيث أن دراستنا الحالية تدرس " دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات"، أما الدراسة السابقة تدرس "اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي) وقت الأزمات" جائحة كورونا أنموذجا، كما تختلف في المنهج المستخدم حيث أن الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بينما الدراسة السابقة استخدمت المنهج الوصفي.

- **مناقشة النتائج في ضوء الدراسة الثانية:**

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في استخدام العينة القصدية والاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

ويختلفان في موضوع الدراسة حيث الدراسة السابقة تدرس "الاتصال الجمعوي وعلاقته بالعمل التطوعي في ظل جائحة كورونا" جمعية أنت الخير، بلدية المزرعة أنموذجا أما الدراسة الحالية تدرس "دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات" ويختلفان في كون الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بينما الدراسة السابقة استخدمت المنهج الوصفي.

- **مناقشة النتائج في ضوء الدراسة الثالثة:**

يتشابهان الدراستان في الاعتماد على الاستمارة لجمع البيانات، ويختلفان في الموضوع فالدراسة الحالية تدرس "دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات" بينما الدراسة السابقة تدرس "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل التطوعي الجمعوي في فترة الأزمات" واستخدمت الدراسة السابقة العينة العشوائية البسيطة بينما الدراسة الحالية استخدمت العينة القصدية.

- **مناقشة النتائج في ضوء الدراسة الرابعة:**

يختلفان من ناحية الموضوع فدراستنا الحالية تدرس "دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات" بينما الدراسة السابقة قامت بدراسة "دور الجمعيات في هيكلة العمل التطوعي لما بعد جائحة كوفيد 19 بالجزائر"، كما تم اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي أما الدراسة السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي والاعتماد على تقنية الاستبيان والمقابلة أما الدراسة الحالية اعتمدت على الاستمارة.

- **مناقشة النتائج في ضو الدراسة الخامسة:**

تشابهت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي والعينة القصدية، ويختلفان في موضوع الدراسة فالدراسة الحالية تدرس "دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات" أما الدراسة السابقة قامت بدراسة "العمل التطوعي وتعزيز قيم المواطنة لدى الشباب الجزائري"، والدراسة الحالية اعتمدت على الاستمارة أما الدراسة السابقة اعتمدت على الملاحظة والاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات.

- **مناقشة النتائج في ضوء الدراسة السادسة:**

تتشابه دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والعينة القصدية واستخدام برنامج تحليل البيانات spssوالاستمارة كأداة لجمع البيانات، ويختلفان في كون الدراسة الحالية تدرس "دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات" أما الدراسة السابقة قامت بدراسة "دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي".

الاقتراحات والتوصيات:

- توعية الأفراد بأهمية العمل التطوعي ودوره في المجتمع.
- تأكيد قيم التعاون والتضامن بين أفراد المجتمع.
- التركيز في عملية التنشئة الاجتماعية على توعية الأبناء بطبيعة وقيمة العمل التطوعي وضرورة المشاركة فيه.
- ضرورة تعزيز دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات.
- ضرورة تعزيز التعاون بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية لتعزيز فعالية العمل التطوعي.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات، يتضح لنا أن العمل التطوعي لا يمثل مجرد نشاط ثانوي بل يعتبر ركنا أساسيا وعنصرا حاسما في تعزيز مرونة المجتمعات وقدرتها على الصمود والاستجابة الفعالة للتحديات المتزايدة، حيث أن العمل التطوعي لا يساهم فقط في تقديم خدمات متنوعة تلبي حاجيات المجتمع بل يعزز من الروابط الاجتماعية ويعمل على تعزيز الثقة المتبادلة بين أفراد المجتمع وغرس قيم التكافل والتضامن.

كما أن المشاركة الفعالة في النشاطات التطوعية التي تقوم بها الجمعيات تعمق من الوعي بالمخاطر وتعزز من قدرة الأفراد على حماية أنفسهم ومحيطهم مما يقلل من حجم الخسائر البشرية والمادية، وأيضا تحقيق الإمكانات الكاملة للعمل التطوعي في إدارة الأزمات يتطلب التنسيق الفعال بين الجمعيات وجهود المؤسسات الرسمية والقطاعات الأخرى يمثل خطوة مهمة يضمن استدامة وفعالية هذه الجهود فهذا التكامل يمثل مفتاح النجاح في إدارة الأزمات.

فالاستثمار في العمل التطوعي يعد استثمارا في مستقبل المجتمعات، حيث يسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية وبناء مجتمعات أكثر تلاحما وازدهارا من خلال العمل الجماعي المشترك الهادف إلى إحداث التغيير الإيجابي في مجتمع.

المصـــادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المصـــادر:

القرءان الكريم

الأحاديث النبوية

المراجع:

أ_ الكتب:

1 إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، إدارة الصراعات والأزمات الدولية، نظرة مقارنة لإدارة الصراع العربي الاسرائيلي في مراحله المختلفة.

2 أغمين نديرة، مطبوعة بيداغوجية في مقياس تقنيات جمع البيانات موجهة لطلبة السنة أولى ماستر، علم النفس المدرسي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة 08 ماي 1945، 2022.

3 هناء حافظ بدوي، أجهزة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.

4 حسن عالي، الاعمال التطوعية في الإسلام –العمل الخيري المؤسسي–، الملتقى الوطني الثاني، جمعية جيل صناع الحياة، جامعة سعد دحلب، البليدة، ماي 2010.

5 مدحت أو النصر، إدارة الجمعيات الأهلية، قي مجال رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004.

6 محمد العزيز نجاحي، البحوث والرسائل الجامعية قواعد ومناهج وتقنيات، دار اسهامات في أدبيات المؤسسة، تونس، 1993.

7 محمد عبيدات وآخرون، منهجية الحث العلمي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999.

8 مرباح مليكة، محاضرة بعنوان إدارة الصراع والأزمات، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع المنظمات وتنمية الموارد البشرية، جامعة البليدة 2.

9 عبد الوهاب محمد السيد السعيد، استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث دور العلاقات العامة، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.

10 عبد الرزاق محمد الدليمي، الاعلام وإدارة الأزمات، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

ب_ المعاجم والقواميس:

11 ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف للنشر، القاهرة.

ج_ الرسائل والأطروحات:

12 باعلي سعيدة، دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية، فرع أدرار، ولاية أدرار، 2017.

13 بلعربي غنية، التغييرات التنظيمية وعلاقتها بالحراك المهني والاجتماعي للعمال الأجانب – دراسة ميدانية لعينة من العمال الأجانب في قطاع المحروقات مؤسسات وطنية وأجنبية–، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الجزائر02، 2017_2018.

14 زوقاي مونية، العمل التطوعي وتعزيز قيم المواطنة لدى الشباب الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، دراسة ميدانية لعينة من المتطوعين بجمعية كافل اليتيم ولاية البليدة، 2020.

15 مرباح مليكة، استراتيجية إدارة الأزمات وفعالية التسيير –دراسة حالة مؤسسة المرافق العامة سيدي موسى ولاية الجزائر–، رسالة لنيل شهادة الماجيستر، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم علم اجتماع والديموغرافيا، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011.

16 خروف حياة، تصورات لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين –دراسة ميدانية مقارنة بين مؤسسة إنتاجية وخدمية–، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة باجي مختار، عنابة، 2005_2006.

د_ المجلات العلمية:

17 وائل الزبالي، اتجاهات الطلاب الجامعيين نحو (العمل التطوعي التخصصي)، وقت الأزمات جائحة كورونا أنموذجا، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، 2021.

18 وارة كورابي، شفيق ايكوفان، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز العمل التطوعي الجمعوي في فترة الأزمات دراسة ميدانية على عينة من سكان القبائل ولاية تيزي وزو أوت 2011، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 02، العدد 01، 2024.

19 نور الدين بوكرة، ليندة العابد، دور الجمعيات في هيكلة العمل التطوعي لما بعد جائحة كوفيد 19 بالجزائر (دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات بولاية جيجل)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 01، 2024.

20 سالم يعقوب، قواسمية العلمي، الاتصال الجمعوي وعلاقته بالعمل التطوعي في ظل جائحة كورونا جمعية أنت الخير، بلدية المزرعة –أنموذجا– ولاية تبسة، مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 03، 2024.

21 صبرينة غربي، دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013.

الملاحق

وزارة التعليــم العالــي والبحــث العلمـــــي

جامعــة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج-

كليـــة العلـــوم الاجتمــاعيــة والإنسانيـــة

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمــارة بحث حول:

دور العمل التطوعـــي فـــي إدارة الأزمات

دراسة حالة بجمعية الإصلاح والإرشاد - برج بوعريريج -

إعداد الطالبة:

محي الدين نور الهدى

إشراف الدكتورة:

غنية بلعربي

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، أضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجية منكم التكريم بالإجابة عن هذه الأسئلة بكل صدق وموضوعية خدمة للبحث العلمي، وذلك بوضع علامة (×) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، علما أن هذه المعطيات لا تستخدم إلا لغرض علمي.

شكـــرا جزيـــلا لمساهمتكـــم القيمـــة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1/ الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2/ السن: اقل من 20 سنة ☐ 20-30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41 سنة فأكثر ☐

3/ الحالة المدنية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

4/ المستوى التعليمي: ابتدائي☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

5/ مدة الانخراط بالجمعية.....

6/ المهنة: .....

المحور الثاني: تؤثر الآليات المستخدمة لتنفيذ العمل التطوعي بجمعية الإرشاد والإصلاح على فعالية إدارة الأزمات.

7/كيف تم التحاقك بجمعية الإرشاد والإصلاح؟

.....

.....

8/ هل تشارك في النشاطات التطوعية التي تقوم بها جمعية الإرشاد والإصلاح بشكل منتظم؟

بشكل منتظم ☐ بشكل غير منتظم ☐

- في حالة الإجابة بشكل منتظم: ما طبيعة هذه النشاطات التطوعية التي تقوم بها داخل الجمعية هل هي نشاطات:

أ_ اجتماعية خيرية ☐

ب_ ثقافية ☐

ج_ رياضية ☐

أخرى اذكرها .....

.....

9/ هل تتوقع أن تساهم مشاركتك في العمل التطوعي في حل المشاكل؟

نعم ☐ لا ☐

10/ هل تعتقد بأن البرامج المقدمة من طرف جمعية الإرشاد والإصلاح تتناسب مع قدرات المتطوعين؟

نعم ☐ لا ☐

11/ هل ترى بأن نسبة عدد المنخرطين في جمعية الإرشاد والإصلاح كاف لتنفيذ نشاطات الجمعية؟

نعم كاف ☐ كاف في أغلب الأحيان ☐ غير كاف ☐

– في حالة الإجابة بغير كاف ماذا تقترح لذلك؟

أ_ يخصص تواريخ لكل نوع مساعدة ☐

ب_ تشجيع وجود متطوعين مؤقتين ☐

ج_ يكلف لكل برنامج مساعدة عدد من الأعضاء ☐

12/ ماهي النشاطات التطوعية التي ساهمت فيها بشكل أكبر؟

أ_ تقديم المساعدات الغذائية ☐ ب_ تقديم الملابس ☐

ج_ توفير خدمات صحية ☐ د_ المساهمة بمبلغ مالي ☐

أخرى اذكرها.....

13/ ماهي الطرق المستعملة للتواصل بين إدارة الجمعية والمتطوعين؟

أ_ مواقع التواصل الاجتماعي ☐ ب_ البريد الإلكتروني ☐

ج_ التبليغ الشخصي المباشر ☐ د_ الهاتف ☐

14/ ماهي أكثر الطرق الناجحة في التواصل داخل الجمعية؟

أ_ الاتصال المباشر الشخصي ☐ ب_ مواقع التواصل ☐

ج_ البريد الإلكتروني ☐ د_ الهاتف ☐

15/ هل تعتقد أن استخدام وسائل التواصل الحديثة تساهم في تسهيل تنفيذ البرامج التطوعية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم وضح ذلك

.....

.....

16/ هل يتم التعاون مع جهات أخرى خلال الأزمات؟

نعم ☐ لا ☐

– في حالة الإجابة بنعم. ماهي هذه الجهات التي يتم التعامل معها هل هي:

أ_ وزارة الصحة ☐

ب–الهلال الأحمر ☐

ج_ الجهات المحلية ☐

أخرى أذكرها .....

.....

17/ هل تقوم الجمعية بتقديم برامج تكوينية للمتطوعين للتعامل مع الأزمات الطارئة؟

نعم ☐ لا ☐

– في حالة الإجابة بلا. إلى ماذا يعود سبب عدم تقديمها لهذه البرامج؟

.....

.....

18/ هل تحرص جمعية الإرشاد والإصلاح على ضمان السلامة المهنيةللمتطوعين أثناء أدائهم للعمل التطوعي؟

نعم ☐ لا ☐

– في حالة الإجابة بنعم. ماهي الإجراءات التي تقوم بها لضمان سلامة المتطوعين؟

أ_ توفير معدات الحماية الشخصية ☐

ب_ تنظيم عمل المتطوعين في مجموعات ☐

ج_ تحديد معايير السلامة والامتثال لها ☐

أخرى أذكرها .....

.....

19/ هل يتم توزيع المهام والمسؤوليات بين المتطوعين؟

نعم ☐ لا ☐

– في حالة الإجابة بنعم. كيف يتم ذلك؟

أ_ حسب المهارات والخبرات ☐ ب_ حسب التخصصات ☐

ج– حسب الاحتياجات ☐ د_ حسب العلاقات الشخصية ☐

أخرى أذكرها.....

20/ كيف يتم جمع التبرعات والمساعدات؟

أ_ تبرعات فردية ☐ب_ تبرعات عبر الحساب البريدي والبنكي ☐

ج_ تبرعات من خلال الشركات والمنظمات ☐ د_ إعلانات عبر وسائط التواصل الاجتماعي ☐

أخرىأذكرها.....

.....

المحور الثالث: تؤثر عملية التقييم على فعالية العمل التطوعي لجمعية الإصلاح والإرشاد في إدارة الأزمات.

21/ هل هناك معايير تساعد على معرفة سير العملية التطوع؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم. ماهي هذه المعايير؟

أ_ تقييم الكفاءة والفعالية ☐

ب_ تقييم رضا المتطوعين ☐

ج_ تقييم فعالية التخطيط والتنظيم ☐

أخرى أذكرها .....

.....

22/ هل يتم تحديد نقاط القوة والضعف خلال الأزمات؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بلا. لماذا؟

.....

.....

23/ هل هناك وسائل تساعد على تقديم تقييم فعالية العمل التطوعي؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم. فيما تتمثل هذه الوسائل؟

.....

.....

24/ هل تبرمج اجتماعات للاطلاع على سير العمل التطوعي للجمعية؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم. هل يتم برمجتها:

بعد كل مهمة تطوعية ☐ بشكل دوري ☐

25/ هل تقوم الجمعية بإجراءات لضمان جودة العمل التطوعي؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم. ماهي هذه الإجراءات؟
  - أ- تقييم أداء المتطوعين ☐
  - ب- مراقبة وتقييم المشاريع ☐

أخرى أذكرها.....

26/ كيف ترى جودة النشاطات التطوعية التي شاركت فيها؟

أ_ ممتازة ☐ب_ جيدة ☐

ج_ متوسطة ☐د_ ضعيفة ☐

27/ ماهي اقتراحاتك لتحسين جودة النشاطات المقدمة في إطار العمل التطوعي بجمعية الإرشاد والإصلاح؟

.....

.....

.....

.....