

الآليات المؤسسية والمجتمعية للعمل مع المتطوعين

د. أحمد صادق رشوان

قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

كلية الآداب والعلوم الانسانية

جامعة الملك عبد العزيز

أولاً : المدخل إلى مشكلة الدراسة :

لقد أصبح العمل التطوعي في عالمنا المعاصر منهجاً يتطلب قدرات ومهارات يتعين على المتطوعين اكتسابها والإلمام بتطبيقاتها العملية ، وأصبحت ثقافة التطوع جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والمعايير والرموز والممارسات التي تحتل على المبادرة والعمل الإيجابي الذي يعود بالنفع على الآخرين ، فالعمل التطوعي هو استجابة لنداء الوطن والضمير ويأتي في مقدمة أولويات جهود التنمية ، حيث أن أدبيات التنمية الحديثة تصف المشاركة الاجتماعية بأنها رأس مال الحكومات التي تستند إليها لمواكبة الطموحات وتحقيق الإصلاحات والإنجازات .^(١)

والعمل الخيري التطوعي في المجتمعات المعاصرة يتم من خلال أساليب أو آليات ذات طابع مؤسسي ، وذلك من خلال مؤسسات ووفق أولويات وجدول زمني ومواءمة بين الموارد والاحتياجات ، ومن أبرز هذه المؤسسات هي منظمات المجتمع المدني بشقيها التنموي والدفاعي ، فهي تعبر عن الشكل المعاصر للعمل الخيري التطوعي وتنمية الموارد.^(٢)

وانطلاقاً من ازدياد الوعي العالمي بقضية العمل التطوعي ، فلقد أعلنت الجمعية العمومية للأمم المتحدة تخصيص عام ٢٠٠١ كعام عالمي للتطوع ، وذلك لتشجيع الحكومات والمنظمات الأهلية على طرح ومناقشة القضايا المختلفة المتعلقة بالتطوع ، وقد تولت الجمعية الدولية للجهود التطوعية (IAVE) إدارة هذه الحملة على الصعيد الدولي ، فبدأت بدعوة القيادات العالمية لمؤتمرها الخامس عشر الذي تم انعقاده في كندا عام ١٩٩٨ من أجل تقديم اقتراحاتها بصياغة إعلان عالمي وبرنامج عمل للتطوع ، كما شارك حوالي ١٥٠٠ شخص مما يقرب من ١١٠ دولة في المؤتمر العالمي السادس عشر للتطوع الذي أقيم في " إمستردام " في يناير عام ٢٠٠١ ، وقد أثمر هذا المؤتمر عن خمسة أهداف رئيسية تتلخص فيما يلي :

١- زيادة الاعتراف بأهمية الجهود التطوعية .

٢- تقديم التسهيلات للجهود التطوعية .

٣- التوسع في إقامة شبكات من الهيئات التطوعية وبين الهيئات والجهات الأخرى .

٤- تحسين صورة الجهود التطوعية .

٥- زيادة حجم ومساحة التطوع .

وهذا ما دعى القائمين على الجمعيات الخيرية في الدول الخليجية إلى عقد المؤتمر الخليجي الأول للجمعيات والمؤسسات الخيرية في الفترة من ٢٣-٢٥ نوفمبر ٢٠٠٤ تحت عنوان " الآفاق المستقبلية للعمل الخيري الواقع والتحديات " ، واستهدف المؤتمر إبراز دور العمل الخيري التطوعي على المستوى القومي والإقليمي ، واستشراف آفاق العمل الخيري الخليجي في ظل التحديات والمتغيرات الدولية ، وكان من أهم توصيات المؤتمر :

أ- إيجاد رؤية واستراتيجية واضحة للعمل الخيري التطوعي في الفترة المقبلة ، وضرورة القيام بالدراسات البحثية لتطوير وتفعيل العمل الخيري .

ب- ضرورة استثمار العنصر البشري في الجمعيات الخيرية التطوعية ، وتوسيع القاعدة الجماهيرية والتركيز على بناء كفاءات محلية لضمان استمرار العمل .

ج- اعتماد مبدأ التنمية بالمشاركة في إدارة المشروعات الخيرية بمناطق العمل .

فالمطوعون لا ينظر إليهم كمورد بشري هام وأساسى لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية فقط ، بل ينظر إليهم كأهم مورد بشري في نظم الرعاية الاجتماعية ، حيث تواجه برامج الرعاية الاجتماعية في معظمها بأزمة عدم القدرة على تحقيق التوازن بين احتياجات الرعاية الاجتماعية ومواردها ، هذا بالإضافة إلى فوائد أخرى عظمى لاستخدام المتطوعين للعمل في تلك البرامج ، يعود بعضها على المجتمع والبعض الآخر على نظم الرعاية ومؤسساتها ، وكذلك المتطوع نفسه . (٣ : ٩٤٢)

ولقد أعطت طريقة تنظيم المجتمع للتطوع أهمية خاصة ، فهي لا تعتبره هدفاً أو غاية في حد ذاته ، وإنما تعتبره أيضاً وسيلة تتمكن من خلالها تحقيق أهدافها في تنمية الموارد البشرية لكي يستطيع العنصر البشري من التعامل بكفاءة وإيجابية مع مشكلات المجتمع . (٤ : ٥٢١)

وترجع أهمية التطوع ليس لكونه عملاً يسد ثغرة في نشاط الحكومة والهيئات الاجتماعية بل ترجع أهميته إلى تنمية الإحساس لدى المتطوع ومن تقدم له الخدمة بالانتماء والارتباط بالمجتمع ، وتقوية الترابط الاجتماعي بين فئات المجتمع المختلفة ، إضافة إلى ذلك يعد التطوع لوناً من ألوان المشاركة الإيجابية سواء في تقديم الخدمات لمن يحتاج إليها ، أو في توجيه ورسم السياسة التي تضعها المؤسسات الاجتماعية ، ومتابعة تنفيذ برامجها وتقديمها بشكل يعود على المجتمع بالنفع العام، وكلما كثر عدد المتطوعين كلما دل ذلك على وعى المواطنين وإدراكهم لأهمية مواجهة مشكلاته . (٥ : ٣٢٥)

ولقد تعددت الأدوار التي يمكن أن يقوم بها المتطوعين والتي منها : صنع السياسات ، تقديم خدمات مباشرة ، جمع المال وزيادة الدعم المالى ، العمل كمتحدث عن المنظمة ووسيط لبرامجها ومشكلاتها أمام من تهتم بهم ، أنشطة التخطيط ، تطوير نظم توصيل الخدمات ، العمل في مجال الحماية والعمل العام . (٦ : ٢٤٨٤)

بالإضافة إلى أهمية وجود قيادات مهنية متخصصة في إدارة التطوع ولديهم خبرات توعية خاصة في مجال إدارة المتطوعين ، وأن يتم وضع استراتيجية عامة للعمل التطوعى بالمجالات المختلفة يسترشد بها المتطوعين . (٧ : ١٨٤)

وأن تتبنى الحكومات سياسات قومية تتعلق بالمتطوعين وبمؤسساتهم من شأنها تشجيع وتسهيل واستشارة التطوع، بالإضافة إلى إزالة المعوقات الحكومية ، وتوفير حوافز لبرامج تنظيم المتطوعين وتدعيم وتقوية تنظيمات المتطوعين ، والنظر إليها كونها أدوات في السياسة العامة . (٨ : ١٥٤٨)

ولقد تعددت الدراسات السابقة التي تناولت التطوع والتي منها :

١- دراسة : (رشاد أحمد عبد اللطيف ١٩٩٢) : والتي أشارت إلى أن من أهم المعوقات التي تواجه المتطوعين ، تشكك الأهالي في الجهد الذي يقوم به المتطوعين ، قلة عدد المتطوعين مع كثرة الاحتياجات ، عدم مد المتطوعين بالمعلومات الحقيقية ، وجود تفرقة بين المتطوعين من هيئات خاصة أو حكومية والمتطوعين بدافع ذاتي منهم ، ولقد أوصت الدراسة بإعطاء المرونة الكافية للجهود التطوعية ، إعطاء تدريب مكثف عن أعمال الكوارث للمتطوعين، وجود إشراف دقيق عليهم أثناء العمل ، أن تكون هناك موضوعات عن التطوع ، وأهمية تدريسها للطلاب في مختلف مراحل التعليم ، كما يجب إعداد برامج من شأنها تنمية المهارات لدى الشباب للتطوع في أنشطة المجتمع . (٥٤٦ : ٥١٩ : ٤)

٢- دراسة (سناء محمد حجازى ٢٠٠٠) : ولقد أشارت هذه الدراسة إلى أهمية تكثيف الدراسات المتعلقة بإسهامات المتطوعين في شتى مجالات التنمية للوقوف على تقويم جهودهم ، القيام بالبحوث والدراسات التي تنفرد بالتعرف على الدوافع المختلفة لمشاركة المتطوع في برامج المنظمات الأهلية ، تثقيف المواطنين بأهمية وقيمة التطوع ، وذلك من خلال توسيع نطاق إسهامات المنظمين الاجتماعيين ، واتصالهم بالمؤسسات الأهلية ، توجه بعض الدراسات لبحث كيفية تشكيل تنظيمات معترف بها للمتطوعين لتحفيز دورهم ومكانتهم في المجتمع ، قيام الباحثين في إطار طريقة تنظيم المجتمع بدراسات تتهم بإيجاد علاقات تنسيقيه بين المنظمات رأسياً وأفقياً للعمل على جذب بعض العاملين في هذه المنظمات لتأدية مهام تنموية مع المتطوعين من خلال تدريبهم على المهارات اللازمة لتأدية أعمالهم . (٩٣٩ : ٩٠٤ : ١٠)

٣- دراسة (لبنى محمد عبد المجيد ٢٠٠٠) : ولقد أشارت هذه الدراسة إلى أنه لعلاج أزمة التطوع يجب التركيز على الدوافع الدينية والوصول للمتطوعين في المدارس والمصانع والجامعات وغيرها مع إعطاء أهمية أكبر للمجتمعات المحلية، واعتبار الجمعيات الأهلية هي المسئول الأول عن علاج أزمة التطوع ، وذلك من خلال استثارة المتطوعين واستقبالهم والعمل معهم ، وينبغي أن تنشأ الجمعيات لجان للتطوع وشبكات مشتركة لتبادل المتطوعين ، وتدريبهم مع عدم إغفال أهمية الجهد الحكومي لتدريب المتطوعين من خلال برامج لها أسس علمية تتم وفقاً لاحتياجات المتطوعين واحتياجات سوق العمل التطوعي ، وضع مستويات للأداء التطوعي وعدم النظر لأنشطة التطوع على أنها أنشطة إدارية فقط وكذلك وضع أسس وطرق للتقييم والمتابعة ، وأن تتولى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تطوير مناهجها والتي تتعلق بموضوع التطوع من خلال المفاهيم الحديثة المستخدمة في إدارة وتنظيم المتطوعين . (٩٤٢ : ٩٨١ : ٣)

٤- دراسة (أبو النجا محمد العمرى ٢٠٠٠) : ولقد أشارت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطوع المرأة والتي منها المعوقات الإدارية والمؤسسية والتي منها عدم تحديد وقت ملائم لعمل التطوعات ، وجود صراع بين العاملين والمتطوعات ، عدم الفصل بين عمل المتطوعات والعاملين ، تسلط بعض القيادات التنفيذية ، عدم

وجود تنسيق بين الجمعيات الأهلية ، نقص فرص التدريب بالجمعيات على العمل التطوعي ، نقص التمويل للمشروعات ، عدم وجود تعاون الأجهزة التنفيذية مع الجمعيات . (١٢ : ١٧٥ : ٢٢٠)

٥- دراسة (أحمد يوسف بشير ٢٠٠١) : ولقد أوضحت الدراسة إلى أن من أهم المؤشرات التخطيطية لتفعيل دور القطاع التطوعي ، التنسيق بين جهود المؤسسات التطوعية في مجالات الرعاية الاجتماعية لضمان التعاون بينها وتجنب التكرار أو التضارب فيما تسهم به هذه المؤسسات على تنوعها من خدمات وأنشطة ، تنظيم إدارة منظمات العمل التطوعي بالكفاءة المطلوبة إدارياً مالياً ، تعديل وتغيير القيم والاتجاهات السلبية المناهضة لحركة التطوع ، الاستفادة من جهود المهن الإنسانية المجتمعية في دعم القطاع التطوعي وبخاصة مهنة الخدمة الاجتماعية ، دراسة التجارب التطوعية التي حققت إنجازات ناجحة في مجال الحركة التطوعية ودراسة تطوير واقعها والظروف التي يجب توفيرها لتعزيز أدائها لدورها ، الدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل الإعلام في زيادة حساسية الجمهور تجاه الدور الإيجابي للقطاع التطوعي . (١٣ : ٢١٧ : ٢٥٦)

٦- دراسة (رأفت محمد جلال ٢٠٠٢) : ولقد أشارت هذه الدراسة إلى تأثير كل من (النوع ، مستوى الدخل الشهري ، السن ، المهنة ، مدة الإقامة الحالية بالجمتمع ، مستوى التعليم ، الموطن الأصلي ، سابق الخبرة بالعمل التطوعي ، سابق التقدير للأعمال التطوعية ، المعرفة بوسائل الإعلام المهمة بالدعوة للتطوع ، سابق الخبرة التدريبية في مجال التطوع) على (النمو الذاتي للمواطن من خلال الخبرات المجتمعية ، الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية لدى المواطن ، الاتجاه نحو التنظيم أو المنظمات الاجتماعية ، تطوع المواطنين في المشروعات والبرامج المحلية) . (١٤ : ٦١ : ٨١)

٧- دراسة (إقبال الأمير السمالوطي ٢٠٠٢) : ولقد أشارت الدراسة إلى أنه ما زال أمامنا الكثير من التحديات لتطوير وتفعيل العمل التطوعي تتلخص في الآتي : ضعف التنسيق بين المنظمات العاملة في القطاع التطوعي ، وتعدد الجهات التي تشرف عليها مما يسبب التكرار والتناقض الذي يؤثر بالسلب على القضية ككل ، عدم توافر الوعي الكافي بمفهوم ومسئوليات التطوع لدى المتطوعين أنفسهم ، ضعف القدرات التخطيطية والإدارية لمعظم قيادات المنظمات التطوعية ، ضعف قدرة المنظمات التطوعية على تنمية مواردها المالية والبشرية ، ضعف قاعدة البيانات الخاصة بالقطاع الحكومي ، ولقد أوصت الدراسة بدعم ثقافة التطوع والذي يتطلب التكامل والتنسيق بين الأجهزة الحكومية والأهلية والشعبية المسئولة عن التنشئة الاجتماعية ، ومساندة الأسرة في بث قيم الانتماء والتطوع في إطار فكر مجتمعي واضح وأصيل ليوجه العمل التربوي باعتبار أن التربية هي مسؤولية المجتمع كله . (١٥ : ٥ : ٢٩)

٨- دراسة (عبد الخالق محمد عفيفي ٢٠٠٢) : ولقد أشارت الدراسة إلى أن هناك أشكال للعمل التطوعي وهي المساعدة الذاتية أو المعاونة المتبادلة ، خدمة الآخرين ، المشاركة ، العمل الدفاعي أو الحملات ، وأن من أهم محاور الاستراتيجية العامة للخدمة الأسرية في المجتمع العربي ، المزيد من التوعية بالأنشطة التطوعية وتشجيع الإقبال عليها ، من خلال إصدار دوريات أو مجلات خاصة للتعريف بخدماها من ناحية وإثارة الحس الاجتماعي من ناحية أخرى . (١٦ : ٣٣ : ٥٩)

٩- دراسة (سامية بارح فرج ٢٠٠٥) : ولقد كان من أهم توصيات الدراسة إعطاء الشباب شهادة تقدير عن العمل التطوعي الذي قام به على أن تستخدم هذه الشهادة كأفضلية له عند التقدم لوظيفة معينة ، تشجيع الشباب على العمل التطوعي وعرض نماذج لأعمال تطوعية ناجحة في وسائل الإعلان المختلفة وتكريم المتطوعين ، التزام الجمعية الأهلية بمواعيد عمل للمتطوعين قبل بدء العمل ، توفير وسيلة مواصلات مناسبة لهم ، وإتاحة الفرص أمامهم للتقدم والترقى في العمل التطوعي . (١٧ : ٧٢٥ : ٧٣٤)

١٠- دراسة (وجدى محمد أحمد بركات ٢٠٠٥) : ولقد أشارت الدراسة إلى أنه من الأسس التي يجب الاهتمام بها من جانب القائمين على الجمعيات الخيرية : التكامل مع القطاعات الأخرى ، حيث تزداد قوة العمل الخيري من خلال تكامله مع القطاعات الأخرى في المجتمع أى إيجاد التنسيق بين الجمعيات الخيرية فيما بينها وبين المؤسسات الأخرى بما يتعين الاستفادة من الموارد بالمجتمع حكومية أو أهلية - دعوة المواطنين من خلال وسائل الاتصال المختلفة إلى المشاركة التطوعية بكافة صورها لدعم الجمعيات الخيرية بما يمكنها من أداء رسالتها والنهوض بمسئولياتها تجاه الفئات المستهدفة والمجتمع - الإسهام في تدريب المواطنين وإكسابهم المهارات اللازمة لتفعيل اتجاهاتهم الخيرية والتي تمكنهم من المشاركة في اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم وأوضاع مجتمعهم بشكل ديمقراطي - وضع التدريب ضمن أولويات الجمعيات الخيرية فهي تعتمد في تنفيذ برامجها ومشروعاتها على المتطوعين ، ومن ثم يجب أن يكون اهتمامها بالتدريب على نفس درجة اهتمامها بتوفير الموارد المالية لبرامجها . (١٨ : ١٥١ : ٢٢١)

١١- دراسة (عزة عبد الجليل عبد العزيز عبد الله ٢٠٠٥) : ولقد أشارت الدراسة إلى أهمية استخدام أساليب الاتصال لتنمية المهارات المهنية لدى المتطوعين للعمل مع الجماعات التي منها (مهارة المناقشة الجماعية ، مهارة القيادة ، مهارة التسجيل ، ولقد تمثلت أساليب الاتصال في (المناقشة الجماعية - لعب الدور - المطبوعات - الرحلات - المعسكرات - المحاضرات) . (١٩ : ٢٣٠٩ : ٢٣٤٤)

١٢- دراسة (يسرى شعبان عبد الحميد ٢٠٠٦) : ولقد أشارت الدراسة إلى أن من أهم المقترحات لزيادة المشاركة في الأعمال التطوعية : ربط المنظمات المجتمعية باحتياجات ومشكلات المواطنين وتنوع أنشطتها ، تفعيل دور المنظمات في جذب المتطوعين ، تقديم حوافز تشجيع على التطوع ، إدخال مقررات جامعية حول التطوع والعمل الأهلى كأحد المتطلبات الجامعية ، تشجيع إجراءات وخطوات التطوع ، جعل التطوع متاح بكل المؤسسات الأهلية على مدار كل الأوقات ، قيام وسائل الإعلام بتوعية المواطنين بأهمية العمل التطوعي ، عمل دليل للمتطوعين يشمل الأعمال التي يمكن أن يتطوعوا فيها والمهارات المطلوب توافرها ، الاهتمام بإنشاء مزيد من مراكز التطوع بالمجتمع ، إنشاء هيئة قومية للتنسيق في مجال التطوع ، إعداد تشريعات وقرارات تحدد أهداف التطوع ومجالاته ، توعية القطاع الخاص بأهمية العمل التطوعي . (٢٠ : ٢١١١ : ٢١٥٢)

١٣- دراسة (عبد الله بن سعد الرشود ٢٠٠٧) : ولقد أشارت هذه الدراسة إلى أن هناك العديد من الجهات العامة لترجمة سياسة تنظيم العمل التطوعي على المستوى الوطني والتي منها : التنسيق بين الجهات العاملة في مجال

العمل التطوعي حتى تتفادى الازدواجية والاتكالية التي قد ينعكس أثرها على العمل التطوعي ، التخطيط المسبق والتنظيم الدقيق لأنشطة العمل التطوعي حتى يقوم على أساس علمي يعود نفعها على أفراد المجتمع ، العمل على جذب الكفاءات النادرة وإقناعهم بالانضمام للجمعيات التطوعية حتى يسهموا بأفكارهم ومهاراتهم في تطوير العمل التطوعي ورفع مكانته ، الاهتمام بالتدريب المهني والإداري للعاملين في مجال العمل التطوعي حيث يجب أن يتحلوا بالمهارات العالية والدقة والانضباط ، استخدام معطيات التكنولوجيا الحديثة في العمل التطوعي باستخدام الحاسبات الآلية وحفظ المعلومات ووضع البرامج المستقبلية والحالية لعملية التطوع ، دعم المتطوعين معنوياً ويعد ذلك تحفيزاً لهم للاستمرار في العطاء على رفعة المجتمع وسد حاجاته . (٢١ : ٣٣٢١ : ٣٣٧١)

١٤- دراسة (أماني البيومي درويش ٢٠٠٨) : ولقد أشارت الدراسة إلى أن هناك العديد من المقترحات لاستشارة الشباب للمشاركة في الأعمال التطوعية داخل المجتمع والتي منها: ضرورة تشجيع الشباب بتخصيص حوافز مادية ومعنوية ، إعداد محاضرات وندوات للشباب حول أهمية العمل التطوعي والعائد منه على المجتمع وعلى الشباب ، حصول المتطوع على شهادة تقدير أو خطاب شكر ، وضع مقرر دراسي جامعي حول التطوع وأهميته بالنسبة للشباب ، اهتمام وسائل الإعلام بتوعية الشباب بأهمية العمل التطوعي ، عرض تجارب تطوعية ناجحة على الشباب تحثهم على الاشتراك في العمل التطوعي ، زيادة المعارف والمعلومات الخاصة بالتطوع ومجالاته ومؤسساته للشباب ، تنظيم دورات تدريبية للشباب قبل وأثناء العمل في المجال التطوعي ، ربط المشروعات التطوعية باحتياجات المجتمع ، توفير الإشراف المهني المناسب على العمل التطوعي، إنشاء شبكة معلومات للتنسيق بين الجمعيات والمؤسسات التي تعمل في مجال العمل التطوعي . (٢٢ : ٦١٧ : ٦٥٢)

وأن هناك العديد من الأساليب والتكتيكات من الممكن العمل من خلالها لاستثمار الوعي التطوعي لدى الشباب والتي منها (المناقشة الجماعية ، الإرشاد العقلاني الانفعالي ، النمذجة السلوكية ، المعسكرات ، الزيارات الميدانية لمؤسسات العمل التطوعي ، لعب الدور .

١٥- دراسة (نادية عبد العزيز محمد ٢٠٠٨) : ولقد أشارت هذه الدراسة إلى أهمية استخدام نموذج التركيز على المهام لتنمية مهارات العمل التطوعي لدى المرأة بالجمعيات الأهلية ، المهارة في الاتصال (القدرة على الإقناع والتأثير على الأهالي وتنظيم مشاركتهم في كل خطوة من خطوات العمل التطوعي - القدرة على تبادل المعلومات بين أعضاء الجمعية وأهالي المجتمع ، القدرة على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين) ، المهارة في المشاركة (القدرة على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين لتحقيق أهداف مشتركة - القدرة على تحديد المشكلات - القدرة على تبادل البدائل المختلفة محل المشكلات - القدرة على تبني خطوات واضحة لحل المشكلات تتمثل في السلوكيات الدالة على تحديد أسبابها) . (٢٣ : ٩٥٣ : ١٠٠٠)

ومن خلال الدراسات السابقة يتضح الآتي :

١- دراسات أشارت إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه التطوع والتي منها (عدم توافر الوعي الكافي بمفهوم التطوع - ضعف قاعدة البيانات بالقطاع التطوعي - ضعف التنسيق بين المنظمات العاملة في القطاع التطوعي ، نقص فرص التدريب على العمل التطوعي - نقص التمويل للمشروعات التطوعية) والتي منها : دراسة أبو النجا العمري - دراسة إقبال الأمير .

٢- دراسات أشارت إلى أن هناك العديد من المقترحات الخاصة بالعلاقات بين المنظمات والتي منها (أهمية القيام بدراسات تهتم بإيجاد علاقات تنسيقية بين المنظمات رأسياً وأفقياً - وجود شبكات مشتركة لتبادل المتطوعين وتدريبهم - أهمية التنسيق بين المؤسسات التطوعية في مجالات الرعاية الاجتماعية - إنشاء شبكة معلومات للتنسيق بين الجمعيات والمؤسسات التي تعمل في مجال العمل الاجتماعي) والتي منها : دراسة سناء حجازي - دراسة لبنى عبد الحميد - دراسة أبو النجا العمري - دراسة أحمد بشير - دراسة إقبال الأمير - دراسة وجدى بركات - دراسة عبد الله الرشود - دراسة أماني بيومي .

٣- دراسات أشارت إلى أهمية الدور التوعوي بالتطوع وأهميته (أهمية تدريس موضوع التطوع للطلاب في المراحل التعليمية المختلفة - أهمية نوعية المواطنين بأهمية المتطوعين - تطوير مناهج كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تجاه موضوع التطوع - تعديل وتغيير القيم والاتجاهات السلبية المناهضة لحركة التطوع - الدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل الإعلام في وعي المواطنين بأهمية التطوع - دعم المواطنين من خلال وسائل الاتصال) والتي منها : دراسة رشاد عبد اللطيف - دراسة سناء حجازي - دراسة لبنى عبد الحميد - دراسة أحمد بشير - دراسة رأفت جلال - دراسة وجدى بركات - دراسة يسرى شعبان - دراسة أماني بيومي .

٤- دراسات أشارت إلى أهمية وجود حوافر مادية وعينية للمتطوعين ، وأهمية تنمية مهاراتهم من خلال برامج تدريبية والتي منها (المهارة في الاتصال ، المهارة في المشاركة ، المهارة في حل المشكلة ، المهارة في المناقشة) والتي منها : دراسة رشاد عبد اللطيف - دراسة سامية بارج - دراسة وجدى بركات - دراسة عبد الله الرشود - دراسة أماني البيومي .

٥- دراسات أشارت إلى أهمية وجود إشراف فهي أثناء العمل التطوعي ، وجود لجان للتطوع ، ووضع أسس وطرق للتقييم والمتابعة والاهتمام بإنشاء المزيد من مراكز التطوع ، والتي منها : دراسة رشاد عبد اللطيف - دراسة لبنى عبد الحميد - دراسة يسرى شعبان - دراسة أماني بيومي .

وفي ضوء ما سبق يتضح أن قضية التعامل مع المتطوعين لها عدة أبعاد تتفاعل مع بعضها، فمنها ما يتصل بالمنظمة أو الجمعية ذاتها (نظرية النسق الاجتماعي) ، ومنها ما يتعلق بعلاقة المنظمة أو الجمعية بالمجتمع المحيط بها (النظرية الأيكولوجية) ، ومنها ما يتعلق بعلاقة المنظمة أو الجمعية مع غيرها في المجتمع (نظرية التفاعل) .

ثانياً : الموجهات النظرية :

أ- نظرية النسق الاجتماعي : ويعرف النسق بأنه " الكيان المنظم الذي يضم مجتمعاً لأجزاء تتكون منها وحدة متكاملة وكل نسق يؤدي مجموعة من العمليات والأنشطة بينها تكامل لتحقيق هدف مشترك ، كما أنها تتسم بالاستقرار

والاستمرار ، ويتكون النسق المفتوح من ثلاث مكونات رئيسية ترتبط معاً في تكامل وترابط ولكل مكون أهمية خاصة في مركز النسق الكلي . (٢٤ : ١٢٧)

وتتمثل هذه المكونات في المدخلات والتي تمثل في الموارد البشرية (أفراد المجتمع المحلي المحيط بالجمعية - أفراد المجتمع المحلي المستفيد من خدمات الجمعية ، أفراد المجتمع المحلي المشاركين في الأنشطة الجمعية ، أفراد المجتمع المحلي المشتركين مع الجمعية في كل مناسباتها).

وعميلة التحويل : والتي تتمثل في توفير لجنة تهتم بشئون المتطوعين ، تحديد أساليب اختيار المتطوعين ، تحديد أهداف المسؤوليات المناط بها المتطوعين ، وضع نظام للحوافز ، تنظيم اجتماعات بين المتطوعين والقائمين على الجمعيات الأهلية ... الخ .

والمخرجات : وتعتبر الناتج النهائي للنسق وتتمثل في الآتي مشاركة المتطوعين في تدعيم العلاقة بين الجمعية والبيئة المحيطة بها ، المشاركة في تخطيط وتطوير سياسات وأعمال اللجان المختلفة بالجمعية ، توصيل الخدمات للمستفيدين ... الخ .

ب- النظرية الايكولوجية : والتي تقوم على تأثير البيئة المحيطة في المنظمة وكذلك تأثير المنظمة في بيئتها المحيطة ، فالمنظمة لا يمكن أن تنمو دون التعامل مع البيئة المحيطة بها ، أن جوهر التنظيم الاجتماعي المتبادل بين أفراد المجتمع والتفاعل فيما بينهم وبين البيئة المحيطة بهم ، وأن هناك صعوبات سوف تواجه المنظمة وأن مواجهة هذه الصعوبات يكون في الاتصال الوثيق بالبيئة. (٢٥ : ٧٦ : ٧٧)

وذلك يتضح من خلال استثمار الجمعية للبيئة المحيطة بها ، وذلك من خلال (العلاقة بين الجامعات والمدارس ومراكز الشباب ، التعاون مع الأجهزة المجتمعية مثل الشئون الاجتماعية ، وزارة الأوقاف ، وزارة التعليم العالي الخ) والاتصال المستمر مع الجمعيات الأخرى ، الاتصال بالقيادات المجتمعية على اختلاف أنواعها ، الوقوف على أعداد المتطوعين من أفراد المجتمع المحلي ... الخ .

ج - نظرية التفاعل : ويقصد بالتفاعل تلك العملية التي يمكن من خلالها تحقيق الترابط بين الأفراد والجماعات والمؤسسات بالمجتمع سواء كان ذلك في الوسائل أو الغايات ، ويترتب على ذلك تعديل في السلوك أو الوظائف ، فهناك عناصر أساسية عند العمل مع المنظمات في إطار نظرية التفاعل والتي منها التركيز على القيم والمصالح المشتركة، وهناك مستويات تفاعل والتي منها التفاعل بين المنظمات وبعضها حيث أن المنظمات تتفاعل باستمرار من أجل تحقيق فائدة مشتركة ، ويتركب متعددة ومتنوعة وقد يكون التفاعل بسيط كما قد يكون معقداً . (٢٥ : ٨٧ : ٨٨)

ويتضح من خلال تفاعل الجمعية مع غيرها من الجمعيات في المجتمع ، وقد يأخذ هذا التفاعل التنسيق والتعاون والتبادل والاتصال وذلك بهدف العمل مع المتطوعين .

ثالثاً : أهمية الدراسة :

- ١- قضية التطوع ما زالت مطروحة في الواقع المجتمعي لكافة المجتمعات سواء المتقدمة أو النامية ، وبالذات في الآونة الأخيرة التي بات التطوع فيها قضية محورية ، وتعتبره كثير من المجتمعات الضلع الثالث مع العمل الحكومي والمؤسسات الخاصة في التنمية المنشودة لأي مجتمع.
- ٢- تحتاج الجهود التطوعية إلى تطوير في أسلوب الأداء ، وذلك في إطار المتغيرات المجتمعية المختلفة بما يتناسب مع إعطائهم الفرصة للمشاركة في كافة الأنشطة والبرامج المجتمعية .
- ٣- لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من الجهود التطوعية لا بد أن يكون هناك دراسات لبحث سبل التعامل معها .
- ٤- ارتباط تاريخ الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على مختلف مستويات عملها بالجهود التطوعية .
- ٥- تنظيم المجتمع كإحدى الطرق المهنية للخدمة الاجتماعية قد نشأت وتطورت في إطار تنظيم العمل التطوعي ، وتنظيم المتطوعين في مؤسساتهم ، فلها خبراتها في تنظيم المتطوعين وإدارتهم.

رابعاً : أهداف الدراسة :

- ١- تحديد أهم الآليات المؤسسية للعمل مع المتطوعين .
- ٢- تحديد أهم الآليات المجتمعية للعمل مع المتطوعين .
- ٣- وضع أسس لتفعيل الآليات المؤسسية والمجتمعية للعمل مع المتطوعين بصفة عامة وفي مجال الحج والعمرة بصفة خاصة من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة .

خامساً : تساؤلات الدراسة :

- ١- ما أهم الآليات المؤسسية للعمل مع المتطوعين ؟
- ولقد تحددت مؤشرات الآليات المؤسسية في : (آليات داخل الجمعية - آليات الجمعية فى علاقاتها مع الجمعيات الأخرى : (التنسيق - التعاون - التبادل - الاتصال) .
- ٢- ما أهم الآليات المجتمعية للعمل مع المتطوعين ؟
- ولقد تحددت مؤشرات الآليات المجتمعية في : (إنشاء مراكز للتطوع - توفير قاعدة معلوماتية عن التطوع - تنمية الوعي المجتمعي بالتطوع) .

سادساً : مفاهيم الدراسة :

أ- مفهوم الآلية : جاء في اللغة الإنجليزية بمعنى **Mechanism** الآلية وهى طبيعة تركيب الأجزاء فى آلة ما أو فى شىء يشبهها ، والمذهب الآلى أو الميكانيكى هو المذهب القائل بأن العمليات الطبيعية (كالمياه) قابلة للتفسير بقواميس الفيزياء والكيمياء . (٢٧ : ٥٦٧) جاءت فى اللغة العربية من الفعل (آلى) بمعنى عظم قسمه (٢٨ : ٢٣) ويستخدم هذا المصطلح فى الدراسات المستقبلية تحت مسمى أسلوب أو أداءه ، ومنها أسلوب السيناريو ، أسلوب النماذج السببية ، أسلوب التنبؤ بأسلوب الحوار المحسوب ، التنبؤ بأسلوب الخريطة الزمنية ، التنبؤ بالأسلوب الإحصائى . (٢٩ : ١١٠) ويقصد بالآلية فى ضوء الدراسة الحالية : الآليات المؤسسية (الآليات داخل الجمعية - آليات

الجمعية في علاقتها مع الجمعيات الأخرى) ، الآليات المجتمعية (إنشاء مراكز للتطوع - توفير قاعدة معلوماتية عن التطوع - تنمية الوعي المجتمعي بالتطوع) للعمل مع المتطوعين .

ب- مفهوم التطوع : ويعرف التطوع بأنه " الجهود القائم على مهارة أو خبرة معينة ، والذي يبذل عن رغبة واختيار بغرض أداء واجب اجتماعي ، وبدون توقع جزاء مالى بالضرورة . (٣٠ : ٤٩٥) كما يعرف بأنه تلك الجهود والخدمات التي يقدمها الفرد دون مقابل مالى للتنظيم أو إدارة الخدمات المنظمة رسمياً من خلال منظمات عامة أو تطوعية . (٥ : ٢٣٢) فالتطوع ركيزة أساسية للمشاركة فهو يعنى إسهام المواطن في تحمل مسؤولياته ، وإبداء الرأى والاشتراك في التنفيذ دون مقابل ، وهو غالباً لا يتطلب إعداد مسبق ولكنه يقوم على المهارة أو الخبرة السابقة ، ولكن هذا لا يمنع من التدريب على الأعمال التي يشارك فيها المتطوع . (٣١ : ٣٠٢)

ويقصد بالتطوع في ضوء الدراسة الحالية :

- ١- جهد يبذله شخص أو مجموعة من الأشخاص .
 - ٢- قد يكون هذا الجهد متمثلاً في فكر يقدمه المتطوع أو جهد يبذله أو وقت يقضيه لتقديم خدمة معينة أو شكل من أشكال العطاء الاختياري .
 - ٣- هذا الجهد قد يقدم في إطار تنظيمي يحتاج إلى جهود المتطوعين (مثل جمعية أهلية ... الخ) أو في شكل جماعات تنظيمية أو عمل فردي أو جماعي تطوعي يبذله الشخص المتطوع .
 - ٤- التطوع يعبر عن اتجاه وقيم مرغوبة وشعور بالانتماء للمجتمع لدى المتطوعين تجاه مجتمعهم .
 - ٥- التطوع يعبر عن مناخ ديمقراطي يتيح الفرصة لاختيار مشكلة مجتمعية أو قضية معينة أو خدمة أو نشاط معين يهم التطوع للمساهمة فيه دون فرض أو إجبار .
 - ٦- التطوع يعبر عن مشاركة بجهد اختياري وبدون أجر في إحدى أنشطة الجمعيات الأهلية أو الأنشطة المجتمعية .
- ج - مفهوم الجمعيات الأهلية : وتعرف في قاموس مصطلحات الخدمة الاجتماعية على أنها منظمات أنشئت لتحقيق أهداف اجتماعية معينة ، وليس بغرض الحصول على الربح ، ويضم هذا المصطلح من الناحية العلمية المؤسسات التي تُدعم مالياً من الحكومة ، وهي عادة مؤسسات خاصة واجتماعية وتطوعية ، وبشرط ألا يكون لها هدف أساسى هو الحصول على الربح . (٣٢ : ١٠٨) وتؤكد دائرة معارف الخدمة الاجتماعية على جانب الهدف غير الربحي ، وتضيف أيضاً أن تلك المؤسسات ذات وظائف متعددة وأهداف متنوعة ثقافية واجتماعية ، وأنها قد تكون قومية أو محلية ، كما أنها تساهم بشكل متميز في مجال الخدمات الاجتماعية ، وتعتمد على العمالة التطوعية في وضع سياستها وتنفيذ برامجها ، وعادة أيضاً ما تعتمد في تمويلها على هيئات تطوعية . (٩ : ١٧٧٢) ويضيف آخرون بأنها " مؤسسة لها شكل تنظيمي تتميز عن الجماعات الأولية مثل الأسرة ، وجماعات الأصدقاء ، وجماعات الشباب بأن لها قواعد وتشكيلات رسمية ، ولها طبيعة خاصة بالعمل ووظائف محددة ، وتوقعات الأعضاء المنضمين إليها ، وتغلب على أعضائها الاتصالات الدائمة وجهاً لوجه ، والعضوية الدائمة نسبياً . (١١ : ١٢٢) ولقد عرفت الجمعيات الأهلية في إطار

القانون ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ بأنها كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة من أشخاص طبيعيين أو أشخاص اعتباريين أو منهما معاً ، لا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة ، ذلك بغرض غير الحصول على الربح المادى .
ويقصد بالجمعيات الأهلية في ضوء الدراسة الحالية :

- ١- منظمة تطوعية إرادية .
- ٢- لا تهدف من قيامها أو نشاطها أى ربح مادى.
- ٣- تستمد بقاؤها من مدى فاعلية مساهمتها في إشباع احتياجات ومواجهة مشكلات أفراد المجتمع.
- ٤- الإدارة بها ذاتية من داخلها ، وتعتمد على الاستقلالية في صنع القرار.
- ٥- تعمل في الأنشطة الدينية .

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

- أ- نوع الدراسة : دراسة وصفية تسعى إلى تحديد ووصف مجتمع الدراسة وكذلك الآليات المؤسسية والمجتمعية للعمل مع المتطوعين .
- ب- منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعى بنوعيه الشامل والعينة .
- ج- مجالات الدراسة :

١- المجال المكاني : تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من الجمعيات الخيرية التي تعمل في الأنشطة الدينية وذلك بنسبة ١٠% بما يتفق مع قدرات وإمكانيات الباحث بمحافظة الغربية والتي بلغ عددها (١٢) جمعية وهى : (الصفا والمروة - قصر الخير الاجتماعية - الصفوة الخيرية الاجتماعية - العصماء الخيرية - أهل بلدى الخيرية الاجتماعية - العلم والإيمان الخيرية الإسلامية - شروق الخيرية - الحياة الخيرية الاجتماعية - البر للخدمات الاجتماعية - خير الزاد الخيرية - نبع الخير - جنة الصالحين الخيرية)

٢- المجال البشرى : عن طريق الحصر الشامل لأعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية المستهدفة من الدراسة .

٣- المجال الزمنى : ولقد استغرقت فترة جمع البيانات من الميدان حوالى شهر من ٢٠١١/١٢/٣٠ إلى ٢٠١٢/١/٤ .

د- أدوات الدراسة : استخدم الباحث استمارة الاستبيان والتي تضمنت العديد من المتغيرات الرئيسية والفرعية حول الآليات المؤسسية والمجتمعية للعمل مع المتطوعين . ولقد قام الباحث قبل جمع البيانات بالتأكد من سلامة استمارة الاستبيان ووضوح أسئلتها وارتباطها بموضوع الدراسة ، حيث خضعت لإجراءات الصدق الظاهرى ، حيث تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من السادة أعضاء هيئة التدريس والخبراء لإقرار مدى صدقها الظاهرى ، وقد تم حساب معامل الثبات للاستمارة في ضوء الملاحظات التي وردت في تعليقاتهم ، وقد تم حساب معامل الثبات للاستمارة من خلال تطبيق الاستمارة على (٥) مفردة من أعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية وذلك باستخدام طريقة إعادة الاختبار بعد (١٥ يوم) وتم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة " جتمان " .

عدد الأخطاء

عدد الأسئلة × عدد المبحوثين

وقد تبين أن معامل الثبات = ٠.٨٦ وبالتالي أمكن الاطمئنان على الاستمارة حيث أصبحت على درجة كبيرة من الصدق والثبات.

ثامناً : نتائج الدراسة الميدانية والإجابة عن تساؤلات الدراسة :

جدول رقم (١) يوضح خصائص عينة الدراسة

من حيث (النوع - السن - المؤهل الدراسي - سنوات الخبرة في مجال الجمعيات الأهلية) ن = ٨٧

النسبة المئوية	التكرار	البيانات	م	
٧٣.٥٦	٦٤	ذكر	أ	نوع المبحوثين
٢٦.٤٤	٢٣	أنثى	ب	
١٤.٩٥	١٣	٣٥ - ٢٥	أ	السن
٣٤.٤٨	٣٠	٤٥ - ٣٥	ب	
٥٠.٥٧	٤٤	٤٥ فأكثر	ج	
١٢.٦٤	١١	متوسط	أ	المؤهل الدراسي
٤٢.٥٣	٣٧	فوق المتوسط	ب	
٤٤.٨٣	٣٩	عال	ج	
١١.٤٩	١٠	أقل من ٥ سنوات	أ	سنوات الخبرة في مجال الجمعيات الأهلية
٢١.٨٤	١٩	١٠ - ٥ سنوات	ب	
٣٧.٩٣	٣٣	١٥ - ١٠ سنة	ج	
٢٨.٧٤	٢٥	١٥ سنة فأكثر	د	

يوضح الجدول السابق أن نسبة ٧٣.٥٦ % من المبحوثين من الذكور ونسبة ٢٦.٤٤ % إناث - ويشير إلى نسبة ٥٠.٥٧ % من المبحوثين ففتهم العمرية ٤٥ فأكثر ، ونسبة ٣٤.٤٨ % ما بين ٣٥-٤٥ ، ونسبة ١٤.٩٥ % ما بين ٢٥-٣٠ ، وبضيف أن نسبة ٤٤.٨٣ % من المبحوثين حاصلين على مؤهل عال ، نسبة ٤٢.٥٣ % مؤهل فوق المتوسط ، نسبة ١٢.٦٤ % مؤهل متوسط ، ويؤكد أن نسبة ٣٧.٩٣ % من المبحوثين لديهم سنوات خبرة في مجال الجمعيات الأهلية ١٥-١٠ سنة ، نسبة ٢٨.٧٤ % ١٥ سنة فأكثر ، ونسبة ٢١.٨٤ % ١٠ - ٥ سنوات ، نسبة ١١.٤٩ % أقل من ٥ سنوات . ولقد أشارت دراسة " رأفت جلال " إلى أن تأثير مثل هذه المتغيرات والتي منها (النوع ، مستوى الدخل الشهري ، السن ، المهنة ، مدة الإقامة الحالية بالمجتمع ، مستوى التعليم ، الوطن

الأصلى ، سابق الخبرة بالعمل التطوعى ، سابق الخبرة التدريبية فى مجال التطوع) ، على النمو الذاتى للمواطن (الإحساس بالمسئولية الاجتماعية ، الاتجاه نحو التنظيم أو المنظمات الاجتماعية ، التطوع فى المشروعات والبرامج المحلية) . (١٤ : ٦١ : ٨١)

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (٢) يوضح آليات الجمعية الداخلية كأحد الآليات المؤسسية للتعامل مع المتطوعين

ن = ٨٧

م	آليات الجمعية الداخلية	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرححة	الترتيب
١	توافر لجنة تهتم بشئون المتطوعين .	٤٠	٣٥	١٢	٢٠٢	٧٧.٣٩	٦
٢	تحديد مواصفات المتطوع من الناحية الشخصية والقدرات والإمكانات .	٤٣	٣٤	١٠	٢٠٧	٧٩.٣١	٢
٣	وضع خطة سنوية للاستفادة من المتطوعين.	٤٢	٣١	١٤	٢٠٢	٧٧.٣٩	٦
٤	تحديد أهم أساليب اختيار المتطوعين .	٤٥	٣١	١١	٢٠٨	٧٩.٦٩	١
٥	تحديد أهم المسئوليات المناط بها المتطوعين في ضوء أهداف الجمعية .	٤٤	٣٣	١٠	٢٠٨	٧٩.٦٩	١
٦	وضع خطة سنوية لتدريب المتطوعين .	٤١	٣٣	١٣	٢٠٢	٧٧.٣٩	٦
٧	وضع خطة لمتابعة المتطوعين .	٤١	٣٠	١٦	١٩٩	٧٦.٢٥	٨
٨	تحديد أهم وسائل متابعة وتقييم المتطوعين .	٤٢	٣٣	١٢	٢٠٤	٧٨.١٦	٤
٩	وضع نظام للحوافز المادية والمعنوية للمتطوعين .	٤٥	٢٨	١٤	٢٠٥	٧٨.٥٤	٣
١٠	تنظيم اجتماعات بصفة دورية بين القائمين على الجمعية وبين المتطوعين لتوضيح أهداف الجمعية.	٤٤	٣٠	١٣	٢٠٥	٧٨.٥٤	٣
١١	وضع بند المتطوعين كبنء هام عند التخطيط للبرامج والمشروعات التي تتبناها الجمعية .	٤٣	٣٠	١٤	٢٠٣	٧٧.٧٨	٥
١٢	دراسة العائد المادي والمعنوي من مشاركة المتطوعين في برامج ومشروعات الجمعية .	٤٠	٣٣	١٤	٢٠٠	٧٦.٦٣	٧
١٣	توفير قاعدة بيانات ومعلومات بأهم القيادات المجتمعية التي من الممكن استثمار تطوعها لصالح الجمعية .	٤٣	٣٢	١٢	٢٠٥	٧٨.٥٤	٣
١٤	توفير قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمتطوعين ممن لهم خبرات سابقة في التعامل مع الجمعية للحفاظ عليهم والاتصال بهم .	٤٤	٣٠	١٣	٢٠٥	٧٨.٥٤	٣
١٥	الاتصال المستمر بالمتطوعين ممن لديهم خبرة سابقة في العمل مع الجمعية .	٤١	٣٣	١٣	٢٠٢	٧٧.٣٩	٦
١٦	توطيد العلاقة بين المتطوع والجمعية كجزء منها .	٤٢	٣١	١٤	٢٠٢	٧٧.٣٩	٦
	المجموع				٣.٢٥٩		

المتوسط الحسابي المرجح = ٢٠٣.٧

القوة النسبية المرجحة = ٧٨.٠٤

يوضح الجدول السابق حصول العبارات الآتية على المراتب الأولى : تحديد أهم أساليب إختيار المتطوعين ، تحديد مواصفات المتطوع من الناحية الشخصية والقدرات والإمكانات ، وضع نظام للحوافز المادية والمعنوية للمتطوعين ، تنظيم اجتماعات بصفة دورية بين القائمين على الجمعية وبين المتطوعين لتوضيح أهداف الجمعية ، توفير قاعدة بيانات ومعلومات بأهم القيادات المجتمعية التي من الممكن استثمار تطوعها لصالح الجمعية ، توفير قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمتطوعين ممن لهم خبرات سابقة في التعامل مع الجمعية للحفاظ عليهم والاتصال بهم ، تحديد أهم وسائل متابعة وتقييم المتطوعين ، ويضيف الجدول حصول العبارات الآتية على المراتب الثانية : وضع بند المتطوعين كبنء هام عند التخطيط للبرامج والمشروعات التي تتبناها الجمعية ، توافر لجنة تهتم بشئون المتطوعين ، وضع خطة سنوية للاستفادة من المتطوعين ، وضع خطة سنوية لتدريب المتطوعين ، الاتصال المستمر بالمتطوعين ممن لديهم خبرة سابقة في العمل مع الجمعية ، توطيد العلاقة بين المتطوع والجمعية كجزء منها ، دراسة العائد المادي والمعنوي من مشاركة المتطوعين في برامج ومشروعات الجمعية ، وضع خطة لمتابعة المتطوعين . وذلك استناداً إلى أن الجمعيات الأهلية هي المسئول الأول عن علاج أزمة التطوع وذلك من خلال استثارة المتطوعين واستقبالهم والعمل معهم ، بالإضافة إلى أهمية إنشاء لجان للتطوع ، ووضع مستويات الأداء التطوعي وعدم النظر لأنشطة التطوع على أنها أنشطة إدارية فقط ، وكذلك وضع أسس وطرق للمتابعة والتقييم ، وذلك ما أشارت إليه دراسة " لبنى عبد المجيد " (٣ : ٩٤٢ : ٩٨١) بالإضافة إلى أن من أهم المعوقات التي تواجه التطوع وجود صراعات بين العاملين والمتطوعين وعدم الفصل بين عمل المتطوعين والعاملين ، وتسلب بعض القيادات وذلك ما أوضحتته دراسة " أبو النجا العمرى " . (١٢ : ١٧٥ : ٢٢٠) وذلك يشير إلى أهمية تنظيم وإدارة المنظمات التطوعية بالكفاءة المطلوبة إدارياً ومالياً ، وذلك ما أشارت إليه دراسة " أحمد بشير " . (١٣ : ٢١٧ : ٢٥٦) وذلك لضعف القدرات التخطيطية والإدارية لمعظم قيادات المنظمات التطوعية ، وذلك ما أوضحتته دراسة " إقبال السمالوطى " . (١٥ : ٢٩ : ٢٩)

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (٣) يوضح آليات الجمعية في علاقتها مع الجمعيات الأخرى كأحد الآليات المؤسسية للتعامل مع المتطوعين

ن = ٨٧

م	آليات الجمعية في علاقتها مع الجمعيات الأخرى	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرححة	الترتيب	
<u>أ - التنسيق</u>								
١	تحديد ووضع سياسات عامة لبرامج عمل مشتركة بين الجمعيات الأهلية تعتمد على الجهود التطوعية .	٤٢	٣١	١٤	٢٠٢	٧٧.٣٩	٥	
٢	الاستفادة من الخبرات والمعلومات على مستوى الجمعيات الأهلية الخاصة بالجهود التطوعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لصالح المشروعات المستهدفة .	٤٤	٣٣	١٠	٢٠٨	٧٩.٦٩	١	
٣	عدم وجود منافسة على الموارد المجتمعية التطوعية بين الجمعيات الأهلية .	٤٥	٢٨	١٤	٢٠٥	٧٨.٥٤	٢	
٤	وضع خطط متكاملة للخدمات التطوعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية .	٤٣	٣٠	١٤	٢٠٣	٧٧.٧٨	٤	
٥	عدم إصدار قرارات متعارضة مع الجمعيات الأهلية الأخرى .	٤٢	٣١	١٤	٢٠٢	٧٧.٣٩	٥	
٦	العمل على تقريب وجهات النظر للجمعيات الأهلية حول الأهداف المراد تحقيقها من الجهود التطوعية .	٤٢	٣٣	١٢	٢٠٤	٧٨.١٦	٣	
٧	عقد حلقات نقاش بين الجمعيات الأهلية لتنظيم الآراء والأفكار حول موضوع التطوع .	٤٠	٣٥	١٢	٢٠٢	٧٧.٣٩	٥	
					المتوسط الحسابي المرجح = ٢٠٣.٧ القوة النسبية المرححة = ٧٨.٠٥	١.٤٢٦		
<u>ب- التعاون :</u>								
١	الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في دراسة إحتياجاتها من المتطوعين في ضوء المشكلات والإحتياجات المجتمعية .	٤٣	٣٤	١٠	٢٠٧	٧٩.٣١	١	
٢	الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في تنفيذ خطط لجذب وتدريب المتطوعين .	٤٤	٣١	١٢	٢٠٦	٧٨.٩٣	٢	

مجلة الخدمة الاجتماعية

٥	٧٧.٧٨	٢.٠٣	١٢	٣٤	٤١	التقسيم الدقيق للمسئوليات بين الجمعيات الأهلية العاملة في نفس مجال التطوع .	٣
٣	٧٨.٥٤	٢.٠٥	١٤	٢٨	٤٥	الاستفادة من خبرات الجمعيات الأهلية الأخرى العاملة في نفس مجال التطوع .	٤
٤	٧٨.١٦	٢.٠٤	١٢	٣٣	٤٢	المشاركة الجماعية للجمعيات الأهلية في اتخاذ القرارات الخاصة بالمتطوعين .	٥
٢	٧٨.٩٣	٢.٠٦	١٠	٣٥	٤٢	تشجيع اللقاءات بين الجمعيات الأهلية للتقريب بين الآراء والأفكار حول موضوع التطوع .	٦
		١.٢٣١				المتوسط الحسابي المرجح = ٢٠٥.١ القوة النسبية المرجحة = ٧٨.٦٠	م
<u>ج - التبادل :</u>							
٢	٧٩.٣١	٢.٠٧	١٠	٣٤	٤٣	يتم تبادل الخطط والبرامج والمشروعات الخاصة بالمتطوعين .	١
١	٧٩.٦٩	٢.٠٨	١٠	٣٣	٤٤	يتم تبادل الخبرات الفنية للمتطوعين .	٢
٥	٧٧.٣٩	٢.٠٢	١٣	٣٣	٤١	يتم تبادل المعلومات والبيانات عن المتطوعين .	٣
٤	٧٨.١٦	٢.٠٤	١٢	٣٣	٤٢	يتم تبادل الآراء والأفكار حول موضوع التطوع	٤
٣	٧٨.٥٤	٢.٠٥	١٣	٣٠	٤٤	وضع أسس ومعايير تتفق عليها لتبادل المتطوعين وخبراتهم	٥
		١.٠٢٦				المتوسط الحسابي = ٢٠٥.٢ القوة النسبية المرجحة = ٧٨.٦٢	م
<u>د - الاتصال :</u>							
٢	٧٨.٥٤	٢.٠٥	١٤	٢٨	٤٥	زيارة المسؤولين عن الجمعيات الأهلية لبعضهم البعض .	١
٣	٧٧.٧٨	٢.٠٣	١٤	٣٠	٤٣	وجود أعضاء مشتركين ومتطوعين بين الجمعيات الأهلية	٢
٢	٧٨.٥٤	٢.٠٥	١٣	٣٠	٤٤	وجود برامج عمل مشتركة خاصة بالمتطوعين بين الجمعيات الأهلية .	٣
٤	٧٧.٣٩	٢.٠٢	١٤	٣١	٤٢	وجود شبكة معلوماتية خاصة بالتطوع مشتركة بين الجمعيات الأهلية .	٤
٥	٧٦.٦٣	٢.٠٠	١٤	٣٣	٤٠	السعي وراء الوقوف على نوعية الخدمات التطوعية التي تقدمها الجمعيات الأخرى .	٥
٤	٧٧.٣٩	٢.٠٢	١٣	٣٣	٤١	إقامة حوار مستمر بين مسؤولي الجمعيات الأهلية حول	٦

٧	موضوع التطوع . تنظيم لقاءات مستمرة لزيادة وعي أعضاء الجمعيات الأهلية بأهمية التطوع .	٤٥	٣١	١١	٢٠٨	٧٩.٦٩	١
	المجموع				١.٤٢٥		

القوة النسبية المرجحة = ٧٧.٩٩

المتوسط الحسابي المرجح = ٢٠٣.٦

يوضح الجدول السابق حصول العبارات الآتية والخاصة بالتنسيق على المراتب الأولى : الاستفادة من الخبرات والمعلومات على مستوى الجمعيات الأهلية الخاصة بالجهود التطوعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لصالح المشروعات المستهدفة ، عدم وجود منافسة على الموارد المجتمعية التطوعية بين الجمعيات الأهلية ، العمل على تقريب وجهات النظر للجمعيات الأهلية حول الأهداف المراد تحقيقها من الجهود التطوعية ، وضع خطط متكاملة للخدمات التطوعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية ، وأضاف الجدول حصول العبارات الآتية والخاصة بالتنسيق على المراتب الثانية : تحديد ووضع سياسات عامة لبرامج عمل مشتركة بين الجمعيات الأهلية تعتمد على الجهود التطوعية ، عدم إصدار قرارات متعارضة مع الجمعيات الأهلية الأخرى ، عقد حلقات نقاش بين الجمعيات الأهلية لتبادل الرأي والفكر حول موضوع التطوع .

ويشير الجدول السابق حصول العبارات الآتية والخاصة بالتعاون على المراتب الأولى : الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في دراسة احتياجاتها من المتطوعين في ضوء المشكلات والاحتياجات المجتمعية ، الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في تنفيذ خطط لجذب وتدريب المتطوعين ، تشجيع اللقاءات بين الجمعيات الأهلية للتقريب بين الآراء والأفكار حول موضوع التطوع ، ويضيف الجدول حصول العبارات الآتية والخاصة بالتعاون على المراتب الثانية : الاستفادة من خبرات الجمعيات الأهلية الأخرى العاملة في نفس مجال التطوع ، المشاركة الجماعية للجمعيات الأهلية في اتخاذ القرارات الخاصة بالمتطوعين ، التقسيم الدقيق للمسئوليات بين الجمعيات الأهلية العاملة في نفس مجال التطوع .

ويوضح الجدول حصول العبارات الآتية والخاصة بالتبادل على المراتب الأولى : يتم تبادل الخبرات الفنية للمتطوعين ، يتم تبادل الخطط والبرامج والمشروعات الخاصة بالمتطوعين ، وضع أسس ومعايير تتفق عليها لتبادل المتطوعين وخبراتهم ، ويضيف الجدول حصول العبارات الآتية والخاصة بالتبادل على المراتب الثانية : وضع أسس ومعايير تتفق عليها لتبادل المتطوعين وخبراتهم ، يتم تبادل الآراء والأفكار حول موضوع التطوع ، يتم تبادل المعلومات والبيانات عن المتطوعين.

ويشير الجدول حصول العبارات الآتية والخاصة بالاتصال على المراتب الأولى : تنظيم لقاءات مستمرة لزيادة وعي أعضاء الجمعيات الأهلية بأهمية التطوع ، وجود برامج عمل مشتركة خاصة بالمتطوعين بين الجمعيات الأهلية ، زيارة المسؤولين عن الجمعيات الأهلية لبعضهم البعض ، وجود أعضاء مشتركين ومتطوعين بين الجمعيات الأهلية ، ويضيف الجدول حصول العبارات الآتية والخاصة بالاتصال على المراتب الثانية : وجود شبكة معلوماتية خاصة بالتطوع مشتركة بين الجمعيات الأهلية ، إقامة حوار مستمر بين مسؤولي الجمعيات الأهلية حول موضوع التطوع ، السعي وراء

الوقوف على نوعية الخدمات التطوعية التي تقدمها الجمعيات الأخرى. وذلك ما أكدت عليه دراسة " سناء حجازى " من خلال أهمية قيام الباحثين في إطار طريقة تنظيم المجتمع بدراسات تهم بإيجاد علاقات تنسيقية بين المنظمات رأسياً وأفقياً للعمل على جذب بعض العاملين في هذه المنظمات لتأدية مهام تنموية مع المتطوعين من خلال تدريبهم على المهارات اللازمة لتأدية أعمالهم . (١٠ : ٩٠٤ : ٩٣٩) بالإضافة إلى وجود برامج للشراكة الحكومية بين الجمعيات والمؤسسات الأهلية تعتمد على تنظيم وتوزيع وتدريب المتطوعين لتحقيق أهدافها لتكون مجالاً خصباً لدفع حركة التطوع من خلال الاهتمام بقضايا ومشكلات ذات طابع قومي ، وذلك ما أوضحته دراسة " لبنى عبد المجيد " (٣ : ٩٤٢ : ٩٨١) وأكدت دراسة " أبو النجا العمري " على أهمية وجود تنسيق بين الجمعيات الأهلية ووجود تعاون بين الأجهزة التنفيذية والجمعيات الأهلية (١٢ : ١٧٥ : ٢٢٠) وأضافت دراسة " أحمد بشير " أن من أهم المؤشرات التخطيطية لتفعيل دور القطاع التطوعي التنسيق بين جهود المؤسسات التطوعية في مجالات الرعاية الاجتماعية لضمان التعاون بينها وتجنب التكرار والازدواج أو التضارب فيما تسهم به هذه المؤسسات على تنوعها من خدمات وأنشطة . (١٣ : ٢١٧ : ٢٥٦) فقوة العمل الخيري تزداد من خلال تكامله مع القطاعات الأخرى ، أى إيجاد التنسيق بين الجمعيات الخيرية فيما بينها وبين المؤسسات الأخرى بما يتعين الاستفادة من الموارد بالمجتمع سواء الحكومية أو الأهلية ، وذلك ما أشارت إليه دراسة " وجدى بركات " (١٨ : ١٥١ : ٢٢١) وأكدت عليه دراسة " عبد الله الرشود " من خلال أهمية التنسيق بين الجهات العاملة في مجال العمل التطوعي حتى تتفادى الازدواجية والاتكالية التي قد ينعكس أثرها على العمل التطوعي ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق والتنظيم الدقيق لأنشطة العمل التطوعي حتى يقوم على أساس علمي يعود بالنفع على أفراد المجتمع . (٢١ : ٣٣٢١ : ٣٣٧١)

جدول رقم (٤) يوضح القاعدة المعلوماتية عن التطوع كأحد الآليات المجتمعية للتعامل مع المتطوعين ن = ٨٧

م	القاعدة المعلوماتية عن التطوع	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرححة	الترتيب
١	توفير قاعدة بيانات ومعلومات للجمعيات الأهلية القائمة في المجتمع وعن احتياجاتها من المتطوعين.	٤٠	٣٤	١٣	٢٠١	٧٧.٠١	٧
٢	توفير قاعدة بيانات ومعلومات عن البرامج والأنشطة المجتمعية واحتياجاتها من المتطوعين .	٤٤	٣٣	١٠	٢٠٨	٧٩.٦٩	١
٣	وضع خريطة زمنية يوضح من خلالها التوقيتات المناسبة للتطوع والتي تتفق مع توقيتات بدء تنفيذ المشروعات المجتمعية .	٤٣	٣٠	١٤	٢٠٣	٧٧.٧٨	٦
٤	القيام بمسوح مختلفة لرصد الأعداد الراغبة في التطوع.	٤٤	٣٢	١١	٢٠٧	٧٩.٣١	٢
٥	القيام بمسوح مختلفة لرصد مجالات التطوع الجاذبة للمتطوعين .	٤٢	٣٣	١٢	٢٠٤	٧٨.١٦	٥
٦	وضع جداول لأولويات احتياجات الجمعيات الأهلية من المتطوعين من وقت لآخر .	٤٤	٣٠	١٣	٢٠٥	٧٨.٥٤	٤
٧	وضع خريطة مجتمعية يمكن من خلالها توضيح	٤١	٣٢	١٤	٢٠١	٧٧.٠١	٧

مجلة الخدمة الاجتماعية

٤	٧٨.٥٤	٢٠٥	١٤	٢٨	٤٥	٨	أهم الأدوار التي يمكن أن يقوم بها المتطوعون . القيام بدراسات مجتمعية ميدانية لتحديد أهم المسئوليات التي يمكن أن يوكل بها إلى المتطوعين للإسهام في نجاح البرامج والمشروعات المجتمعية .
٤	٧٨.٥٤	٢٠٥	١٣	٣٠	٤٤	٩	تحديد أولويات المشروعات المجتمعية التي يمكن أن يسهم فيها المتطوعون بكفاءة .
٨	٧٦.٢٥	١٩٩	١٦	٣٠	٤١	١٠	القيام ببحوث ودراسات للتعرف على الدوافع المختلفة للمتطوع في برامج الجمعيات الأهلية
٣	٧٨.٩٣	٢٠٦	١٨	٣٣	٤٣	١١	إنشاء شبكة معلومات للتنسيق بين الجمعيات الأهلية الراغبة في جذب المتطوعين .
٢	٧٩.٣١	٢٠٧	١٢	٣٠	٤٥	١٢	إنشاء شبكة معلومات لتوفير مؤشرات لمشروعات حكومية وأهلية مشتركة تعتمد على الجهود التطوعية.
٥	٧٨.١٦	٢٠٤	١٢	٣٣	٤٢	١٣	إنشاء شبكة قومية ووطنية تكون مسئوليتها وضع سياسة للعمل للمتطوعين .
		٢.٦٥٥			الجموع		

القوة النسبية المرجحة = ٧٨.٢٥

المتوسط الحسابي = ٢٠٤.٢

يوضح الجدول حصول العبارات الآتية على المراتب الأولى : توفير قاعدة بيانات ومعلومات عن البرامج والأنشطة المجتمعية واحتياجاتها من المتطوعين ، القيام بمسوح مختلفة لرصد الأعداد الراغبة في التطوع ، إنشاء شبكة معلومات لتوفير مؤشرات لمشروعات حكومية وأهلية مشتركة تعتمد على الجهود التطوعية ، إنشاء شبكة معلومات للتنسيق بين الجمعيات الأهلية الراغبة في جذب المتطوعين ، تحديد أولويات المشروعات المجتمعية التي يمكن أن يسهم فيها المتطوعون بكفاءة ، القيام بدراسات مجتمعية ميدانية لتحديد أهم المسئوليات التي يمكن أن يوكل بها إلى المتطوعين للإسهام في نجاح البرامج والمشروعات المجتمعية ، وضع جداول لأولويات احتياجات الجمعيات الأهلية من المتطوعين من وقت لآخر ، ويضيف الجدول حصول العبارات الآتية على المراتب الثانية : إنشاء شبكة قومية ووطنية تكون مسئوليتها وضع سياسة للعمل للمتطوعين ، القيام بمسوح مختلفة لرصد مجالات التطوع الجاذبة للمتطوعين ، وضع خريطة زمنية يوضح من خلالها التوقيتات المناسبة للتطوع والتي تتفق مع توقيتات بدء تنفيذ المشروعات المجتمعية ، توفير قاعدة بيانات ومعلومات للجمعيات الأهلية القائمة في المجتمع وعن احتياجاتها من المتطوعين ، وضع خريطة مجتمعية يمكن من خلالها توضيح أهم الأدوار التي يمكن أن يقوم بها المتطوعون ، القيام ببحوث ودراسات للتعرف على الدوافع المختلفة للمتطوع في برامج الجمعيات الأهلية . وذلك يتفق مع جاء بدراسة " سناء حجازي " بأهمية تكثيف الدراسات المتعلقة بإسهامات المتطوعين في شتى مجالات التنمية ، القيام بالمسوح المختلفة للوقوف على رصد الأعداد الراغبة في التطوع في البيئات المحلية لتجهيزهم للمشاركة في الوقت المناسب ، دراسة احتياجات المؤسسات الأهلية من المتطوعين أول بأول حتى يكون هناك اختيار بدائل ، وأيضاً لتوسيع قاعدة إسهاماته في البرامج التي ستنتظمها هذه المؤسسات ، إسهام المنظمين الاجتماعيين بدراسات وبحوث ميدانية لمساعدة المنظمات في التعرف على أهم المشروعات وأكثر فائدة لتحقيق

أهداف المنظمات مع تحديد دقيق لأنسب الأدوار التي يمكن أن يؤديها هؤلاء المتطوعون في هذه المشروعات بناءً على معايير مقننة ، تحديد أولويات المشروعات التي يستطيع المتطوعون الإسهام فيها بكفاءة ، القيام ببحوث ودراسات للتعرف على الدوافع المختلفة لمشاركة المتطوع في برامج المنظمات الأهلية . (١٠ : ٩٣٤) بالإضافة إلى أهمية استخدام معطيات التكنولوجيا الحديثة في العمل التطوعي باستخدام الحاسبات الآلية وحفظ المعلومات ووضع البرامج المستقبلية والحالية لعملية التطوع وذلك ما أشارت إليه دراسة " عبد الله الرشود " . (٢١ : ٣٣٢١ : ٣٣٧١)

جدول رقم (٥) يوضح دور مراكز التطوع كأحد الآليات المجتمعية للتعامل مع المتطوعين ن = ٨٧

م	دور مراكز التطوع	نعم	لا	إلى حد ما	مجموع الأوزان	النسبة المرححة	الترتيب
١	المتابعة المستمرة للأنشطة والمجالات التي تحتاج لمتطوعين .	٤٣	١٠	٣٤	٢٠٧	٧٩.٣١	٢
٢	تصنيف المتطوعين من حيث الوقت والقدرات والميول ونوع العمل المراد التطوع به .	٤٢	١٥	٣٠	٢٠١	٧٧.٠١	٧
٣	توزيع المتطوعين من حيث قدراتهم وميولهم على مجال التطوع المطلوب .	٤٠	١١	٣٦	٢٠٣	٧٧.٧٨	٦
٤	تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين في كل مجال من مجالات التطوع .	٤٤	١٢	٣١	٢٠٦	٧٨.٩٣	٣
٥	تسجيل الراغبين في التطوع بصفة منتظمة	٤١	١٢	٣٤	٢٠٣	٧٧.٧٨	٦
٦	تصميم البرامج التدريبية للمتطوعين في كل مجال من مجالات التطوع .	٤٤	١٣	٣٠	٢٠٥	٧٨.٥٤	٤
٧	توفير الاتصال المستمر مع الجمعيات لمعرفة احتياجاتها من المتطوعين .	٤٢	١٠	٣٥	٢٠٦	٧٨.٩٣	٣
٨	إصدار دليل للمتطوعين يوضح أهم الجمعيات التي من الممكن التطوع بها .	٤٣	١٤	٣٠	٢٠٣	٧٧.٧٨	٦
٩	إصدار دليل للجمعيات يوضح أهم تصنيفات المتطوعين التي هم في حاجة إليها .	٤٤	١٠	٣٣	٢٠٨	٧٩.٦٩	١
١٠	عقد لقاءات مستمرة بين المتطوعين وقيادات الجمعيات الأهلية الموجودة في المجتمع لتوثيق العلاقة بينهما .	٤٠	١٣	٣٤	٢٠١	٧٧.٠١	٧
١١	توطيد العلاقة مع الجامعات والمدارس ومراكز الشباب لنشر الوعي التطوعي .	٤٢	١٢	٣٣	٢٠٤	٧٨.١٦	٥
١٢	التعاون مع الأجهزة المجتمعية الأخرى (الشؤون الاجتماعية ، وزارة التعليم العالي ... إلخ)	٤٥	١٤	٢٨	٢٠٥	٧٨.٥٤	٤

٧	٧٧.٠١	٢٠١	١٤	٣٢	٤١	لتنظيم وتدريب المتطوعين . المساهمة في متابعة وتقييم المتطوعين ميدانياً.	١٣
		٢.٦٥٣				المجموع	

القوة النسبية المرجحة = ٧٨.١٩

المتوسط الحسابي المرجح = ٢٠٤.١

يوضح الجدول السابق حصول العبارات الآتية على المراتب الأولى : إصدار دليل للجمعيات يوضح أهم تصنيفات المتطوعين التي هي في حاجة إليها ، المتابعة المستمرة للأنشطة والمجالات التي تحتاج لمتطوعين ، تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين في كل مجال من مجالات التطوع ، توفير الاتصال المستمر مع الجمعيات لمعرفة احتياجاتها من المتطوعين ، تصميم البرامج التدريبية للمتطوعين في كل مجال من مجالات التطوع ، التعاون مع الأجهزة المجتمعية الأخرى (الشؤون الاجتماعية ، وزارة التعليم العالي ... إلخ) لتنظيم وتدريب المتطوعين ، توطيد العلاقة مع الجامعات والمدارس ومراكز الشباب لنشر الوعي التطوعي ، ويضيف الجدول السابق حصول العبارات الآتية على المراتب الثانية : توزيع المتطوعين من حيث قدراتهم وميولهم على مجال التطوع المطلوب ، تسجيل الراغبين في التطوع بصفة منتظمة ، إصدار دليل للمتطوعين يوضح أهم الجمعيات التي من الممكن التطوع بها ، تصنيف المتطوعين من حيث الوقت والقدرات والميول ونوع العمل المراد التطوع به، عقد لقاءات مستمرة بين المتطوعين وقيادات الجمعيات الأهلية الموجودة في المجتمع لتوثيق العلاقة بينهما ، المساهمة في متابعة وتقييم المتطوعين ميدانياً . وذلك ما أشارت إليه دراسة " رشاد عبد اللطيف " من أهمية إعطاء تدريب مكثف للمتطوعين ، ووجود إشراف عليهم أثناء العمل . (٥٤٦ : ٥١٩ : ٤)
والوصول للمتطوعين في المدارس والمصانع والجامعات وغيرها ، واستثارة المتطوعين واستقبالهم والعمل معهم ، ووضع أسس وطرق لمتابعة وتقييم أدائهم ، وذلك ما أوضحته دراسة " لبنى عبد الجيد " . (٩٨١ : ٩٢١ : ٣) بالإضافة إلى أهمية الاسهام في تدريب المواطنين وإكسابهم المهارات اللازمة لتفعيل اتجاهاتهم الخيرية والتي تمكنهم من المشاركة في اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم وأوضاع مجتمعاتهم بشكل ديمقراطي ، وذلك ما أكدت عليه دراسة " وجدى بركات " (١٨ : ١٥١ : ٢٢١) بالإضافة إلى أهمية عمل دليل للمتطوعين يشمل الأعمال التي يمكن أن يتطوعوا فيها والمهارات المطلوب توافرها ، والاهتمام بإنشاء المزيد من مراكز التطوع بالمجتمع وإنشاء هيئة قومية للتنسيق في مجال التطوع ، إعداد تشريعات وقرارات تحدد أهداف التطوع ومجالاته ، وذلك ما أضافته دراسة " يسرى شعبان " . (٢١٥٢ : ٢١١١ : ٢٠)
جدول رقم (٦) يوضح تنمية الوعي المجتمعي بالتطوع كأحد الآليات المجتمعية للتعامل مع المتطوعين ن = ٨٧

م	تنمية الوعي المجتمعي بالتطوع	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرححة	الترتيب
١	عقد العديد من المعسكرات التطوعية والتي تهدف خدمة المجتمعات المحلية .	٤٤	٣٠	١٣	٢٠٥	٧٨.٥٤	٦
٢	استثمار رجال الدين لنشر فكرة التطوع وربطها	٤٥	٣١	١١	٢٠٨	٧٩.٦٩	٥

بالأموال الدينية .							
٦	٧٨.٥٤	٢٠٥	١٣	٣٠	٤٤	٣	عقد الندوات والمحاضرات التي تدور حول أهمية التطوع من خلال أجهزة الثقافة الجماهيرية .
٨	٧٥.٠٦	١٩٦	١٧	٣١	٣٩	٤	التواصل مع الأشخاص الذين يمكن أن يتطوعوا في مجتمعاتهم كالمدراس والجامعات ... إلخ.
٧	٧٧.٧٨	٢٠٣	١٤	٣٠	٤٣	٥	عقد العديد من المسابقات والتي يدور موضوعها الرئيسي حول التطوع .
٢	٨٠.٨٤	٢١١	١١	٢٨	٤٨	٦	عمل يوم للتطوع ولوحات شرف للمتطوعين على مستوى المجتمع المحلي والقومي .
٤	٨٠.٠٧	٢٠٩	١١	٣٠	٤٦	٧	استخدام وسائل الإعلام المسموعة والمرئية لنشر فكرة التطوع .
١	٨١.٢٣	٢١٢	١١	٢٧	٤٩	٨	استخدام أساليب الاتصال الحديثة لنشر فكرة التطوع.
٤	٨٠.٠٧	٢٠٩	١٣	٢٦	٤٨	٩	إلقاء الضوء إعلامياً على الشخصيات التطوعية البارزة في المجتمع .
٣	٨٠.٤٥	٢١٠	١٣	٢٥	٤٩	١٠	إلقاء الضوء إعلامياً على التجارب التطوعية الناجحة في المجتمع .
		٢٠٠٦٨				المجموع	

القوة النسبية المرجحة = ٧٩.٢٣

المتوسط الحسابي المرجح = ٢٠٦.٨

يوضح الجدول السابق حصول العبارات الآتية على المراتب الأولى : استخدام أساليب الاتصال الحديثة لنشر فكرة التطوع ، عمل يوم للتطوع ولوحات شرف للمتطوعين على مستوى المجتمع المحلي والقومي ، إلقاء الضوء إعلامياً على التجارب التطوعية الناجحة في المجتمع ، استخدام وسائل الإعلام المسموعة والمرئية لنشر فكرة التطوع ، إلقاء الضوء إعلامياً على الشخصيات التطوعية البارزة في المجتمع ، ويضيف الجدول السابق حصول العبارات الآتية على المراتب الثانية : استثمار رجال الدين لنشر فكرة التطوع وربطها بالأموال الدينية ، عقد العديد من المعسكرات التطوعية والتي تهدف خدمة المجتمعات المحلية ، عقد الندوات والمحاضرات التي تدور حول أهمية التطوع من خلال أجهزة الثقافة الجماهيرية ، عقد العديد من المسابقات والتي يدور موضوعها الرئيسي حول التطوع ، التوصل إلى الأشخاص الذين يمكن أن يتطوعوا في مجتمعاتهم كالمدراس والجامعات ... إلخ . وذلك يشير إلى أن تكون هناك موضوعات عن التطوع وأهمية تدريسها للطلاب في مختلف مراحل التعليم وذلك ما أشارت إليه دراسة " رشاد عبد اللطيف " (٤ : ٥١٩ : ٥٤٦) . بالإضافة إلى أهمية القيام بالبحوث والدراسات التي تنفرد بالتعرف على الدوافع المختلفة لمشاركة المتطوع في برامج المنظمات الأهلية ، تنقيف المواطنين بأهمية وقيمة التطوع ، وذلك من خلال توسيع نطاق إسهامات المنظمين الاجتماعيين

واتصالهم بالمؤسسات الأهلية وتوجه بعض الدراسات لبحث كيفية تشكيل تنظيمات معترف بها للمتطوعين لتحفيز دورهم ومكانتهم في المجتمع ، وذلك ما أوضحته دراسة " سناء حجازى " . (١٠ : ٩٠٤ : ٩٣٩) كما أنه لعلاج أزمة التطوع يجب التركيز على الدوافع الدينية والوصول للمتطوعين في المدارس والمصانع والجامعات وغيرها مع إعطاء اهتمام أكبر للمجتمعات المحلية ، وأن تتولى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية تطوير مناهجها والتي تتعلق بموضوع التطوع من خلال المفاهيم الحديثة المستخدمة في إدارة وتنظيم المتطوعين ، وذلك ما أكدت عليه دراسة " لبنى عبد المجيد " (٣ : ٩٤٢ : ٩٨١) ولقد أضافت دراسة " أحمد بشير " أهمية تعديل وتغيير القيم والاتجاهات السلبية المناهضة لحركة التطوع ، ودراسة التجارب التطوعية التي حققت إنجازات ناجحة في مجال الحركة التطوعية ودراسة تطوير واقعها والظروف التي يجب توفيرها لتعزيز أداء دورها ، والدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل الإعلام في زيادة حساسية الجمهور اتجاه الدور الإيجابي للقطاع التطوعي . (١٣ : ٢١٧ : ٢٥٦) فيجب دعوة المواطنين من خلال وسائل الاتصال المختلفة إلى المشاركة التطوعية بكافة صورها لدعم الجمعيات الخيرية بما يمكنها من أداء رسالتها والنهوض بمسئولياتها اتجاه الفئات المستهدفة والمجتمع ، وذلك ما أوضحته دراسة " وجدى بركات " . (١٨ : ١٥١ : ٢٢١)

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد أهم الآليات المؤسسية والاجتماعية للتعامل مع المتطوعين في الآتي :

١- الآليات المؤسسية للتعامل مع المتطوعين :

أ- الآليات الداخلية للجمعية :

تحديد أهم أساليب اختيار المتطوعين ، تحديد مواصفات المتطوع من الناحية الشخصية والقدرات والإمكانات ، وضع نظام للحوافز المادية والمعنوية للمتطوعين ، تنظيم اجتماعات بصفة دورية بين القائمين على الجمعية وبين المتطوعين لتوضيح أهداف الجمعية ، توفير قاعدة بيانات ومعلومات بأهم القيادات المجتمعية التي من الممكن استثمار تطوعها لصالح الجمعية ، توفير قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمتطوعين ممن لهم خبرات سابقة في التعامل مع الجمعية للحفاظ عليهم والاتصال بهم ، تحديد أهم وسائل متابعة وتقييم المتطوعين ، وضع بند المتطوعين كبنء هام عند التخطيط للبرامج والمشروعات التي تبناها الجمعية ، توافر لجنة تهتم بشئون المتطوعين ، وضع خطة سنوية للاستفادة من المتطوعين ، وضع خطة سنوية لتدريب المتطوعين ، الاتصال المستمر بالمتطوعين ممن لديهم خبرة سابقة في العمل مع الجمعية ، توطيد العلاقة بين المتطوع والجمعية كجزء منها ، دراسة العائد المادي والمعنوي من مشاركة المتطوعين في برامج ومشروعات الجمعية ، وضع خطة لمتابعة المتطوعين .

ب- آليات الجمعية في علاقاتها مع الجمعيات الأخرى :

الاستفادة من الخبرات والمعلومات على مستوى الجمعيات الأهلية الخاصة بالجهود التطوعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لصالح المشروعات المستهدفة ، عدم وجود منافسة على الموارد المجتمعية التطوعية بين الجمعيات الأهلية ، العمل على تقرب وجهات النظر للجمعيات الأهلية حول الأهداف المراد تحقيقها من الجهود التطوعية ، وضع خطط متكاملة للخدمات التطوعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية ، تحديد ووضع سياسات عامة لبرامج عمل

مشتركة بين الجمعيات الأهلية تعتمد على الجهود التطوعية ، عدم إصدار قرارات متعارضة مع الجمعيات الأهلية الأخرى ، عقد حلقات نقاش بين الجمعيات الأهلية لتبادل الرأي والفكر حول موضوع التطوع .

الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في دراسة احتياجاتها من المتطوعين في ضوء المشكلات والاحتياجات المجتمعية ، الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في تنفيذ خطط لجذب وتدريب المتطوعين ، تشجيع اللقاءات بين الجمعيات الأهلية للتقريب بين الآراء والأفكار حول موضوع التطوع ، الاستفادة من خبرات الجمعيات الأهلية الأخرى العاملة في نفس مجال التطوع ، المشاركة الجماعية للجمعيات الأهلية في اتخاذ القرارات الخاصة بالمتطوعين ، التقسيم الدقيق للمسئوليات بين الجمعيات الأهلية العاملة في نفس مجال التطوع .

يتم تبادل الخبرات الفنية للمتطوعين ، يتم تبادل الخطط والبرامج والمشروعات الخاصة بالمتطوعين ، وضع أسس ومعايير تتفق عليها لتبادل المتطوعين وخبراتهم ، وضع أسس ومعايير تتفق عليها لتبادل المتطوعين وخبراتهم ، يتم تبادل الآراء والأفكار حول موضوع التطوع ، يتم تبادل المعلومات والبيانات عن المتطوعين .

تنظيم لقاءات مستمرة لزيادة وعي أعضاء الجمعيات الأهلية بأهمية التطوع ، وجود برامج عمل مشتركة خاصة بالمتطوعين بين الجمعيات الأهلية ، زيارة المسؤولين عن الجمعيات الأهلية لبعضهم البعض ، وجود أعضاء مشتركين ومتطوعين بين الجمعيات الأهلية ، وجود شبكة معلوماتية خاصة بالتطوع مشتركة بين الجمعيات الأهلية ، إقامة حوار مستمر بين مسئولي الجمعيات الأهلية حول موضوع التطوع ، السعي وراء الوقوف على نوعية الخدمات التطوعية التي تقدمها الجمعيات الأخرى .

٢- الآليات المجتمعية :

أ- القاعدة المعلوماتية عن التطوع :

توفير قاعدة بيانات ومعلومات عن البرامج والأنشطة المجتمعية واحتياجاتها من المتطوعين ، القيام بمسوح مختلفة لرصد الأعداد الراغبة في التطوع ، إنشاء شبكة معلومات لتوفير مؤشرات لمشروعات حكومية وأهلية مشتركة تعتمد على الجهود التطوعية ، إنشاء شبكة معلومات للتنسيق بين الجمعيات الأهلية الراغبة في جذب المتطوعين ، تحديد أولويات المشروعات المجتمعية التي يمكن أن يسهم فيها المتطوعون بكفاءة ، القيام بدراسات مجتمعية ميدانية لتحديد أهم المسئوليات التي يمكن أن يوكل بها إلى المتطوعين للإسهام في نجاح البرامج والمشروعات المجتمعية ، وضع جداول لأولويات احتياجات الجمعيات الأهلية من المتطوعين من وقت لآخر ، إنشاء شبكة قومية ووطنية تكون مسئوليتها وضع سياسة للعمل للمتطوعين ، القيام بمسوح مختلفة لرصد مجالات التطوع الجاذبة للمتطوعين ، وضع خريطة زمنية يوضح من خلالها التوقيتات المناسبة للتطوع والتي تتفق مع توقيتات بدء تنفيذ المشروعات المجتمعية ، توفير قاعدة بيانات ومعلومات للجمعيات الأهلية القائمة في المجتمع وعن احتياجاتها من المتطوعين ، وضع خريطة مجتمعية يمكن من خلالها توضيح أهم الأدوار التي يمكن أن يقوم بها المتطوعون ، القيام ببحوث ودراسات للتعرف على الدوافع المختلفة للمتطوعين في برامج الجمعيات الأهلية .

ب- دور مراكز التطوع :

إصدار دليل للجمعيات يوضح أهم تصنيفات المتطوعين التي هي في حاجة إليها ، المتابعة المستمرة للأنشطة والمجالات التي تحتاج لمتطوعين ، تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين في كل مجال من مجالات التطوع ، توفير الاتصال المستمر مع الجمعيات لمعرفة احتياجاتها من المتطوعين ، تصميم البرامج التدريبية للمتطوعين في كل مجال من مجالات التطوع ، التعاون مع الأجهزة المجتمعية الأخرى (الشؤون الاجتماعية ، وزارة التعليم العالي ... إلخ) لتنظيم وتدريب المتطوعين ، توطيد العلاقة مع الجامعات والمدارس ومراكز الشباب لنشر الوعي التطوعي ، توزيع المتطوعين من حيث قدراتهم وميولهم على مجال التطوع المطلوب ، تسجيل الراغبين في التطوع بصفة منتظمة ، إصدار دليل للمتطوعين يوضح أهم الجمعيات التي من الممكن التطوع بها ، تصنيف المتطوعين من حيث الوقت والقدرات والميول ونوع العمل المراد التطوع به ، عقد لقاءات مستمرة بين المتطوعين وقيادات الجمعيات الأهلية الموجودة في المجتمع لتوثيق العلاقة بينهما ، المساهمة في متابعة وتقييم المتطوعين ميدانياً .

ج- تنمية الوعي المجتمعي بالتطوع :

استخدام أساليب الاتصال الحديثة لنشر فكرة التطوع ، عمل يوم للتطوع ولوحات شرف للمتطوعين على مستوى المجتمع المحلي والقومي ، إلقاء الضوء إعلامياً على التجارب التطوعية الناجحة في المجتمع ، استخدام وسائل الإعلام المسموعة والمرئية لنشر فكرة التطوع ، إلقاء الضوء إعلامياً على الشخصيات التطوعية البارزة في المجتمع ، استثمار رجال الدين لنشر فكرة التطوع وربطها بالأمور الدينية ، عقد العديد من المعسكرات التطوعية والتي تهدف خدمة المجتمعات المحلية ، عقد الندوات والمحاضرات التي تدور حول أهمية التطوع من خلال أجهزة الثقافة الجماهيرية ، عقد العديد من المسابقات والتي يدور موضوعها الرئيسي حول التطوع ، التوصل إلى الأشخاص الذين يمكن أن يتطوعوا في مجتمعاتهم كالمدارس والجامعات ... إلخ.

٣- أسس تفعيل الآليات المؤسسية والمجتمعية للعمل مع المتطوعين من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وتنظيم

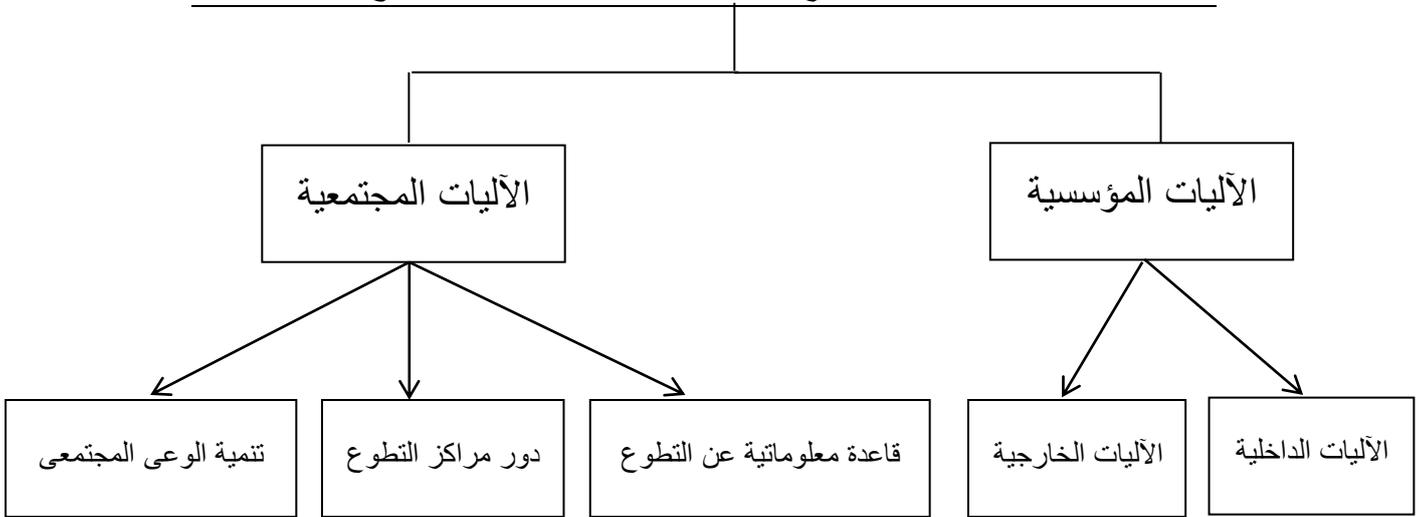
المجتمع بصفة خاصة ، وذلك في ضوء الدراسات الميدانية ونتائج الدراسات الميدانية :

أ- يجب أن نضع في اعتبارنا أنه قبل الاستناد لهذه الأسس يجب أن يكون ذلك في ضوء عدة عناصر من أهمها : (أهم الظروف أو المواسم التي تزداد فيها أعداد المتطوعين ، مصادر الحصول على المتطوعين ، أهم أساليب اختيار المتطوعين ، أنواع الحوافز التي تقدمها الجمعية للمتطوعين ، أهم أسس تكليف المتطوعين بالعمل التطوعي ، أهم الاعتبارات التي تضعها الجمعية عند الاستفادة من المتطوعين ، أهم الأعمال التي يمكن أن يساهم بها المتطوعون ، أهم الجهات التي تقوم بتدريب المتطوعين ، أهم اعتبارات تدريب المتطوعين ، محتوى البرامج التدريبية للمتطوعين ، أهم الأساليب الملائمة لتدريب المتطوعين ، أهم المهارات التي يحتاجها المتطوع) .

ب- أهم النظريات التي يمكن الاستناد إليها : نظرية النسق الاجتماعي ، نظرية التفاعل ، النظرية الأيكولوجية .

- ج- أهم النماذج المهنية التي يمكن الاستناد إليها : نموذج العمل مع مجتمع المنظمة ، نموذج العمل بين المنظمات .
- د- أهم الاستراتيجيات المهنية التي يمكن الاعتماد عليها : استراتيجية الموقع المكاني ، استراتيجية العضوية المشتركة ، استراتيجية التكتل ، استراتيجية التعاقد والتضامن ، استراتيجية المشاركة (العلاج التعليمي) - استراتيجية الإمداد بالعاملين .
- هـ- أهم الأدوار : دور ممثل المنظمة ، دور عضو الفريق ، دور مبادل ، دور واضع الاستراتيجية ، دور ضابط الاتصال ، دور التربوي ، دور الإداري ، العمل بين الجماعات المهنية ، دور الخبير .
- و- أهم التكنيكات : تشكيل لجان مشتركة ، عقد لقاءات مشتركة ، عقد مناقشات جماعية ، التعليم والتدريب .

٤- آليات التعامل مع المتطوعين في مجال الحج والعمرة :



أ- الآليات الداخلية (كأحد الآليات المؤسسية) :

- ١- توافر لجنة تهتم بشئون المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- ٢- تحديد مواصفات المتطوع في مجال الحج والعمرة .
- ٣- وضع خطة سنوية للاستفادة من المتطوعين في الحج والعمرة .
- ٤- تحديد أهم أساليب اختيار المتطوعين (استمارة تطوع ، مقابلة شخصية ، اختبارات) في مجال الحج والعمرة .
- ٥- تحديد أهم المسؤوليات المناط بها المتطوعين في ضوء أنشطة وبرامج الحج والعمرة .
- ٦- وضع خطة سنوية لتدريب المتطوعين على أنشطة وبرامج الحج والعمرة .
- ٧- وضع خطة لمتابعة المتطوعين أثناء الحج والعمرة .
- ٨- تحديد أهم وسائل متابعة وتقييم المتطوعين أثناء الحج والعمرة .
- ٩- وضع نظام للحوافز المادية والمعنوية للمتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- ١٠- تنظيم اجتماعات بصفة دورية بين القائمين على أنشطة وبرامج الحج والعمرة وبين المتطوعين .
- ١١- وضع بند المتطوعين عند التخطيط لأنشطة وبرامج الحج والعمرة .

- ١٢- توفير قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمتطوعين مما لهم خبرات سابقة في مجال الحج والعمرة .
١٣- الاتصال المستمر والمنتظم بالمتطوعين مما لديهم خبرة سابقة في العمل في مجال الحج والعمرة .

ب- الآليات الخارجية (كأحد الآليات المؤسسية) :

* التنسيق :

- وضع سياسة عامة لبرامج عمل مشتركة في مجال الحج والعمرة بين الجمعيات الأهلية فيما يخص الجهود التطوعية .
- الاستفادة من الخبرات والمعلومات على مستوى الجمعيات الأهلية الخاصة بالجهود التطوعية في مجال الحج والعمرة .
- وضع خطط متكاملة للخدمات التطوعية في مجال الحج والعمرة بين الجمعيات الأهلية .
- عقد حلقات نقاش بين الجمعيات الأهلية لتنظيم الآراء والأفكار حول موضوع التطوع في مجال الحج والعمرة .

* التعاون :

- الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في دراسة احتياجاتها من المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- الاشتراك مع الجمعيات الأهلية الأخرى في تنفيذ خطط لجذب وتدريب المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- التقسيم الدقيق للمسئوليات بين الجمعيات الأهلية العاملة في مجال الحج والعمرة .
- الاستفادة من خبرات الجمعيات الأهلية الأخرى العاملة في مجال الحج والعمرة .

* التبادل :

- تبادل الخطط والبرامج والمشروعات الخاصة بالمتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- تبادل الخبرات الفنية للمتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- تبادل المعلومات والبيانات عن المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- وضع أسس متفق عليها لتبادل المتطوعين وخبراتهم في مجال الحج والعمرة .

* الاتصال :

- وجود أعضاء متطوعين أصحاب عضوية مشتركة بين الجمعيات الأهلية العاملة في مجال الحج والعمرة .
- وجود برامج عمل خاصة بالمتطوعين مشتركة بين الجمعيات الأهلية في مجال الحج والعمرة .
- إتاحة حوار مستمر بين مسئولى الجمعيات الأهلية العاملة في مجال الحج والعمرة .
- وجود شبكة معلوماتية مشتركة خاصة بالمتطوعين في مجال الحج والعمرة بين الجمعيات الأهلية .

ج- قاعدة معلوماتية عن التطوع (كأحد الآليات المجتمعية) :

- ١- توفير قاعدة بيانات ومعلومات للجمعيات الأهلية القائمة في المجتمع وعن احتياجاتها من المتطوعين في مجال الحج والعمرة .

- ٢- القيام بمسوح مختلفة لرصد الأعداد الراغبة في التطوع في مجال الحج والعمرة .

- ٣- وضع خريطة مجتمعية يمكن من خلالها توضيح أهم الأدوار التي يمكن أن يقوم بها المتطوعون في مجال الحج والعمرة .
 - ٤- القيام بدراسات مجتمعية ميدانية لتحديد أهم المسؤوليات التي يمكن أن يقوم بها المتطوعون في مجال الحج والعمرة .
 - ٥- تحديد أولويات الأنشطة والبرامج في مجال الحج والعمرة التي يمكن أن يسهم بها المتطوعون بكفاءة .
 - ٦- إنشاء شبكة معلومات للتنسيق بين الجمعيات الأهلية في جذب المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
 - ٧- إنشاء شبكة قومية وطنية تكون مسؤوليتها وضع السياسة للعمل للمتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- د- مراكز للتطوع (كأحد الآليات المجتمعية) :
- ١- توزيع المتطوعين من حيث قدراتهم وميولهم على الأنشطة والبرامج المختلفة في مجال الحج والعمرة .
 - ٢- تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين في مجال الحج والعمرة .
 - ٣- تسجيل الراغبين في التطوع في مجال الحج والعمرة بصفة منتظمة .
 - ٤- توفير الاتصال المستمر مع الجمعيات الأهلية لمعرفة احتياجاتها من المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
 - ٥- عقد لقاءات مستمرة بين المتطوعين في مجال الحج والعمرة وقيادات الجمعيات الأهلية لتوثيق العلاقة بينهما .
 - ٦- توطيد العلاقة بين الجامعات والمدارس ومراكز الشباب لنشر الوعي التطوعي في مجال الحج والعمرة .
 - ٧- التعاون بين الأجهزة المجتمعية الأخرى لتنظيم وتدريب المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
 - ٨- المساهمة في متابعة وتقييم المتطوعين في مجال الحج والعمرة .
- هـ- تنمية الوعي المجتمعي في التطوع (كأحد الآليات المجتمعية) :
- ١- عقد العديد من المعسكرات التطوعية والتي تهدف إلى خدمة المواطنين أثناء الحج والعمرة .
 - ٢- عقد الندوات والمحاضرات التي تدور حول أهمية التطوع في مجال الحج والعمرة من خلال أجهزة الثقافة الجماهيرية .
 - ٣- التواصل مع الأشخاص الذين يمكن أن يتطوعوا في مجال الحج والعمرة في مجتمعاتهم كالمدارس والجامعات ... الخ .
 - ٤- استخدام وسائل الإعلام المسموعة والمرئية ، وأساليب الاتصال الحديثة لنشر فكرة التطوع في مجال الحج والعمرة .
 - ٥- إلقاء الضوء إعلامياً على الشخصيات التطوعية ، والتجارب التطوعية الناجحة في مجال الحج والعمرة .

- (١) مؤتمر الشباب واليوم العالمي للتطوع ، القاهرة ، الاثنين ١٣/١٢/٢٠٠٤ .
- (٢) غادة على موسى : أساليب الدعوة لعمل الخير العربي المعاصر ، ورقة عمل ، مؤتمر الخير العربي الثالث ، (عمان ، الاتحاد العام للجمعيات الخيرية في المملكة الأردنية الهاشمية ، ٢٠٠٢)
- (٣) لبنى محمد عبد المجيد : تنظيم وإدارة المتطوعين لعلاج أزمة التطوع ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الحادى عشر للخدمة الاجتماعية ، جـ ٢ ، (الفيوم ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٠)
- (٤) رشاد أحمد عبد اللطيف : الجهود التطوعية ودورها في مواجهة مشكلات المتضررين من الكوارث ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي السادس للخدمة الاجتماعية ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٢ ، ص : ٥٢١) .
- (٥) نبيل محمد صادق : طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية ، (القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٣) .
- (6) Patricia C.D,unn : Volunteer management, In Encyclopedia of social work, (U.S.A, N.A.S.W.1995) .
- (7) Gordan Manser : Volunteers , In Encyclopedia of social work,(U.S.A N.A.S.W.1995)
- (8) Sider & Kirshbam : Volunteers, In Encyclopedia of social work, (U.S.A N.A.S.W.1995) .
- (9) Felice David senper Imutter : Non Profit Management Issues, In the Encyclopedia of social work 19th (Washington, (N.A.S.W, 1995) .
- (١٠) سناء محمد حجازى : إسهامات الجهود التطوعية في البرامج التنموية بالجمعيات الأهلية ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الحادى عشر للخدمة الاجتماعية ، جـ ٢ ، (الفيوم ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٠) .
- (11) Phillio fellin : The community social work, (N.Y,Peacock publishers, Inc., 1995).
- (١٢) أبو النجا محمد العمري : المعوقات التي تواجه المرأة للتطوع في الجمعيات الأهلية ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية للعلوم الإنسانية ، العدد الحادى عشر ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠) .
- (١٣) أحمد يوسف محمد بشير : القطاع التطوعى وإسهاماته في تحقيق أهداف التخطيط الاجتماعى بالحديات ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الرابع عشر للخدمة الاجتماعية ، جـ ٢ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠١) .
- (١٤) رأفت محمد جلال : نموذج تحليلى لمحددات العمل التطوعى للمواطنين في المشروعات والبرامج المحلية ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الخامس عشر للخدمة الاجتماعية ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٢) .
- (١٥) إقبال أمير السمالوطى : دراسة عن التنشئة الاجتماعية في تعميق ثقافة التطوع ، ورقة عمل ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، العدد الثالث عشر ، (القاهرة ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، ٢٠٠٢) .
- (١٦) عبد الخالق محمد عفيفى : دور الأنشطة التطوعية في مواجهة مشكلات الأسرة العربية واحتياجاتها ، ورقة عمل ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، العدد الثالث عشر ، (القاهرة ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، ٢٠٠٢) .
- (١٧) سامية بارح فرج : مشاركة الشباب في الأعمال التطوعية بالجمعيات الأهلية ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية ، جـ ٢ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥) .
- (١٨) وجدى محمد بركات : تفعيل الجمعيات التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعى بالمجتمع العربي المعاصر ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية ، جـ ٥ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥) .

- (١٩) عزة عبد الجليل عبد العزيز : استخدام أساليب الاتصال في طريقة خدمة الجماعة لتنمية المهارات المهنية لدى المتطوعين للعمل مع الجماعات ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الثامن عشر للخدمة الاجتماعية ، ج ٥ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥) .
- (٢٠) يسرى شعبان عبد الحميد سعد الله : العوامل المرتبطة بمشاركة طالبات جامعة الإمارات في العمل التطوعي ، دراسة مطبقة على طالبات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي التاسع عشر ، ج ٤ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٦) .
- (٢١) عبد الله بن سعد الرشود : آليات تنظيم العمل التطوعي على المستوى الوطني ، دراسة ميدانية مطبقة على مديري جمعيات ومنظمات العمل الخيري بمنطقة الرياض ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي العشرون للخدمة الاجتماعية ، ج ٩ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٧) .
- (٢٢) أماني البيومي درويش : العوامل التي تحول دون مشاركة الشباب الجامعي في العمل التطوعي ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الرابع والعشرون ، ج ٢ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٨) .
- (٢٣) نادية عبد العزيز محمد : نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة وتنمية مهارات العمل التطوعي لدى المرأة بالجمعيات الأهلية ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الرابع والعشرون ، ج ٢ ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٨) .
- (٢٤) أحمد زيدان : علم الاجتماع بين الاتجاهات الكلاسيكية ، ط ٢ ، (القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٨٤) .
- (٢٥) رشاد أحمد عبد اللطيف : نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية ، (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٧) .
- (٢٦) منير البعلبكي : موسوعة المورد ، ط ٢١ ، (بيروت ، دار العلم للملايين ، ١٩٩٥) .
- (٢٧) مجمع اللغة العربية : المعجم الوجيز ، (القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٧) .
- (٢٨) صلاح الدين جوهر : مستقبل الدراسات المستقبلية التربوية ، ورقة عمل ، مجلة التربية ، العدد ١٣ ، (القاهرة ، مطبعة علاء الدين ، ٢٠٠٤) .
- (٢٩) سيد أبو بكر حسانين : طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع ، (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٤) .
- (٣٠) محمد عبد الحى نوح : التطوع في تنظيم المجتمع في إبراهيم عبد الرحمن رجب وآخرون ، أساسيات تنظيم المجتمع : (القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٣) .

(31) Robert L.Barker : The Social work Dictionary, (U.S.A, N.A.S. W,1987).