

العمل التطوعي في مؤسسات المجتمع المدني الأردني: (التحديات وآليات التطوير)

إيمان جميل عبد الفتاح عبد الرحمن *

ملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيق العمل التطوعي في مؤسسات المجتمع المدني الأردني والتعرف إلى أهم التحديات وآليات التطوير، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام أداتين الأولى استبانة لقياس واقع العمل التطوعي طبقت على عينة قوامها (496) موظفًا بالطريقة العشوائية البسيطة، تم التأكد من صدقها وثباتها، والأداة الثانية المقابلة للتعرف إلى أهم التحديات وآليات التطوير. أجريت مقابلات شخصية مفتوحة على (13) مديرًا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق العمل التطوعي في مؤسسات المجتمع المدني الأردني جاء مستوى متوسطاً، وكان من بين أهم التحديات التي تواجه تطبيق العمل التطوعي (محدودية المصادر المالية الذاتية للمؤسسات التطوعية) وأهم آليات التطوير (البحث عن مصادر مالية عن طريق شبكات تدعم العمل التطوعي).

الكلمات الدالة: العمل التطوعي، مؤسسات المجتمع المدني، وزارة التنمية الاجتماعية.

المقدمة

خلال العقد الأخير من القرن الحالي نشبت العديد من الاضطرابات، وعانت دول العالم من النزاعات والصراعات وفي بعض الأحيان من الحروب، وتمخض عن ذلك خسائر ضخمة، ولم تقتصر الخسائر على الدول المتضررة بل امتدت إلى المناطق المجاورة التي واجهت هي أيضًا العديد من التحديات، بعضها ذات سمة عالمية والأخرى محلية؛ وبما أن الحكومات لن تستطيع بمفردها مواجهة قصوة الأزمات وسد الاحتياجات، باتت الحاجة إلى تأزر وتعاون جميع الجهات والطراف، ومساندة المجتمع المدني بجميع مكوناته عن طريق مضاعفة الجهود لتقديم الخدمات وزيادة أعداد المتطوعين للحد والتصدي لتلك الأزمات وتلبية الاحتياجات.

وعند إمعان النظر بمفهوم العمل الاجتماعي التطوعي نجد أنه يحمل بين طياته معانٍ سامية (Al-Sarayra, 2011)، وبات يعرف بالقطاع الثالث في دول العالم (Taylor, 2010)، ويُعرّف بأنه "مورد حيوي متجدد لحل المشاكل المجتمعية في جميع أنحاء العالم" (ILO Department of Statistics, 2011:1)، ويعني "نشاط يتم من خلال منظمة غير ربحية أو المشاريع ذات فائدة للمجتمع والمتطوع، من إرادة المتطوع الخاصة الحرة وبدون إكراه، ودون مقابل مالي" Greater Shepparton City (Council, 2013:7)، ويُعرّف بأنه: "كل جهد فردي أو جماعي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة دون مقابل أو أجر" (Federal Authority for Government Human Resources 2017: 15). ويُصِف العمل التطوعي غير الرسمي بأنه: "إعطاء مساعدة غير مدفوعة الأجر لأفراد ليس من المقربين" أما العمل التطوعي الرسمي فهو: "مساعدة غير مدفوعة الأجر تعطى كجزء من المجموعات والنادي أو مؤسسات لفائدة الآخرين أو البيئة" (NCNO, 2014: 1).

واليوم، اكتسب أهمية متزايدة في بنية المجتمعات الحديثة (Anheier, and Leat, 2016)، وأصبح ظاهرة يسعى إليها صناع السياسة بشكل متزايد في جميع البلدان لحل المشكلات الاجتماعية (Pospíšilová, 2011). ونظرًا لفوائده على الصعيد الفردي والمجتمعي في العصر الحالي؛ فمثلاً على الصعيد الفردي فإنه يساعد في تنمية القدرات واكتساب الخبرات جديدة ويعزز الثقة بالنفس، أما الصعيد المجتمعي فإنه يساهم في دعم للحكومات في مسرة التنمية (Abdel Hamid, 2017)، وبناءً على تقرير الجمعية العامة للأمم المتحدة (United Nations General Assembly, 2012) الذي أشار إلى أن مشاركة الشباب بالتطوع ساهم بقدر كبير في بلوغ الأهداف الإنمائية للألفية، وتقوية التماسك والاندماج الاجتماعي، والمهارات الحياتية، وإمكانية الحصول على فرص عمل، والرفاه الاجتماعي. ومن منطلق أهميته عالميًا تم تحديد يومًا خاص به في الخامس من كانون الأول

*كلية السلط للعلوم الإنسانية، جامعة البلقاء التطبيقية.

تاريخ استلام البحث 2018/7/31 ، وتاريخ قبوله 2019/9/26

من كل عام للاحتفال باليوم الدولي للتطوع الذي أقرته الأمم المتحدة عام 1985م (United Nations Volunteers, 2011). ومن ناحية أخرى؛ يتطلب قدرات ومهارات يتعين على أعضاء الجمعيات والمؤسسات الأهلية والمتطوعين اكتسابها والإلمام بتطبيقها، بل وأصبح جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة الأخلاق والممارسات التي تحث على المبادرة والعمل الإيجابي (Oman Ministry of Social Development, 2015: 1)؛ ومن هنا نرى العديد من الدول المتقدمة تحفز شبابها وتقدم التسهيلات من أجل إشراكهم في العمل التطوعي (Hyassat, Al-Qahtani., and Al-Za'areer, 2016)، ويتم تحفيزهم من خلال تنمية الدوافع المتمثلة في دوافع العمل التطوعي وهي الدوافع الدينية (Hustinx, Van Rossem, Handy., and Cnaan, 2014)، والاجتماعية، والعاطفية (Zambia-Led Prevention Initiative, 2013)، والسياسية، والتعليمية، والصحية، والبيئية (Fox, Machtmes, Tassin., and Hebert, 2010)، والشخصية (Chacón, Pérez, Flores., and Vecina, 2011)، وأخيرًا الدوافع الاعتقادية والانتمائية (Butt, Hou, Kamran., and Maran, 2017).

تأسيًا على ذلك؛ تزداد أهمية الأنشطة التطوعية نتيجة عجز المؤسسات في تقديرها الصحيح للطاقة الكامنة التي يمكن أن تمتلكها (Anheier and Leat, 2006)، وضعف قدرتها على التكيف مع المتطوعين الذين يواجهون عمليات متناقضة في الانخراط بالأنشطة التطوعية (Larruina., and Ghorashi, 2016)، وعدم وصول أغلب الدولة العربية حتى الآن إلى توافق حول التشريعات المنظمة للعمل (Al-Nabulsi, 2010) والافتقار للتدريب لممارسة الأعمال التطوعية (Al-Bakar, Al-Nubulsi., and Al-Adayleh, 2017)، وأيضًا ما جاء به تقرير الجمعية العامة للأمم المتحدة (United Nations General Assembly, 2012) الذي أشار إلى وجود العديد من المفاهيم الخاطئة حول ماهية التطوع، وعدم الاتساق بين وسائل قياس أنشطة التطوع، وتعرقل إجراء التحليل المقارن الذي يشمل عدة بلدان، التي تجعل فوائده لا تقدر حق قدرها. ومن جانب آخر أشارت نتائج دراسة الهران ورحال (Al-Harran., and Rahal, 2015) إلى المكونات الأساسية لسبل تفعيله ولاسيما في الدول العربية عن طريق التنظيم، والتمويل، وتقنية المعلومات، والتسويق.

وعلى الصعيد الأردني؛ بدأ النشاط الاجتماعي في الأردن تطوعيًا، من خلال الجمعيات التي تشكلت في المدة (1912-1935)م بموجب قانون الجمعيات العثماني، وفي عام (1936)م سجل العديد من الجمعيات الخيرية بموجب قانون الجمعيات الأردني، وفي عام (1956)م صدر قانون وزارة الشؤون الاجتماعية رقم (14) لسنة (1956)م، ثم عدل اسم الوزارة من الشؤون الاجتماعية والعمل إلى التنمية الاجتماعية والعمل، ثم انفصلت وزارة التنمية الاجتماعية عن العمل، وأصبحت تعرف باسم وزارة التنمية الاجتماعية (Ratrouf, 2009). وقامت العديد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية في الأردن بترتيب أولويات الحاجة لتحسين مهارات الشباب الوظيفية، ودمجها في التطوع من خلال مؤسسات التعليم العالي (Al-Dajani, 2015). ومن الأنشطة والمبادرات التطوعية التي تقوم بها المؤسسات الأردنية المختلفة؛ المساعدات العينية، والخدمات التعليمية، والرعاية الصحية، والتوعية والتثقيف بالقضايا المستجدة، والخدمات الدينية، والتنمية، والبرامج الترفيهية (Zeytoun, 2012).

مشكلة الدراسة:

في ضوء التحولات المحلية والعالمية في العقد الأول من القرن الحالي، تطورت مكانة الأنشطة التطوعية بشكل متسارع، وذلك بنقل الأنشطة التطوعية اليومية للأفراد والجماعات من أنشطة غير المنظمة إلى أنشطة أكثر تنظيماً، هذا ما أكده بوريل وجيردينر (Borell., and Gerdner, 2011) بأن التجمعات الإسلامية في السويد تمارس مختلف أنواع الأعمال الاجتماعية، ولديها تجارب إيجابية فيها. وعلى صعيد آخر؛ دعوات برنامج الأمم المتحدة بالاعتراف بالمتطوعين، والعمل على دمج الأنشطة التطوعية في برامج التنمية (The United Nations Volunteers program, 2012)، علاوة على ذلك؛ هناك معوقات تواجه تطوع الشباب كالحواجز الاقتصادية والإقصاء الاجتماعي، ونقص وجود الأدوات (United Nations Volunteers Program, 2013). وبعد مراجعة الأدبيات ونتائج الدراسات السابقة المحلية فضلاً عن المقابلات المبدئية تبين أن ممارسة الأنشطة التطوعية ما زالت معالمها غير واضحة داخل المجتمع الأردني، فقد أشارت نتائج دراسة الطويسي (Al-Tweissi, 2011) التي أجريت بالتعاون مع مركز الأردن الجديد للدراسات وسيفيكوس (CIVICUS) بدعم من مؤسسة المستقبل وبرنامج (UNDP) خلال الفترة (2009-2010) أن أهم مصادر إعاقة تطور العمل الاجتماعي في الأردن ضعف الدعم الحكومي والخاص، وشح الموارد المالية، وعدم وجود هيئة مستقلة تُعنى بالتطوع، واحتكار المتطوعين الأجانب من قبل مؤسسات محددة، وضعف مشاركة الشباب، وأيضًا نتائج دراسة الهلالات (Al-Halalat, 2018) المعوقات المرتبطة بالمتطوع نفسه كافتقاره لمهارات التطوع، والتدريب المناسب. وبما أن العمل الاجتماعي التطوعي يختلف من مجتمع لآخر في مدى انتشاره، وحجمه، ودوافعه ومجالاته جاءت فكرة

الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيسي: ما مستوى تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟

أسئلة الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الأسئلة الآتية:

- ما مستوى تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟
- ما التحديات التي تواجه تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟

- ما آليات تطوير تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟
- أهداف الدراسة:**

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية، والتحديات التي تقف أمامه، وصولاً إلى آليات تطويره، والتوصيات القابلة للتنفيذ.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في جانبين هما:

الجانب النظري: أهمية القضية التي تبحث فيها الدراسة؛ بحيث جاءت متزامنة ومنسجمة مع المستجدات المعاصرة على المستوى الدولي والإقليمي؛ فقد أصبح العمل التطوعي ضرورة اجتماعية وتعليمية تفرض نفسها على المجتمعات المقدمة والنامية.

الجانب التطبيقي: من المأمول والمتوقع أن تسهم الدراسة الحالية إلى لفت نظر صانعي السياسات والقرارات في مؤسسات المجتمع المحلي لاستقطاب المتطوعين ومن ثم التخطيط للمبادرات وتنفيذها. وتأتي الدراسة نتيجة حاجة المجتمع الأردني للعمل الاجتماعي كثقافة مجتمعية لتقديم النجدة للنازحين العرب وتقديم يد العون لهم وخصوصاً بعد الربيع العربي، كذلك تنمى الجهود الحكومية في العمل التطوعي، ورفع كفاءة دور مؤسسات المجتمع في العمليات التنموية وتعزيزها، وأخيراً جاءت الدراسة الحالية استجابة لما أشارت إليه العديد من نتائج الدراسات بوجود تحديات تواجه الأنشطة التطوعية؛ ومن ثم وضع آليات لتطوير التطبيق.

الدراسات السابقة:

حظي موضوع الدراسة باهتمام كبير في البيئة المحلية والإقليمية والعالمية، وفيما يلي عرض للدراسات السابقة ذات الصلة من الأقدم إلى الأحدث.

قام فيراسامي وسامباسيفان وكومار (Veerasamy, Sambasivan., and Kumar, 2013) بدراسة هدفت إلى تحليل مهارات الأنشطة التطوعية القائم على المهارات (ISB-V) بين متطوعي الرعاية الصحية في ماليزيا. استخدمت الدراسة المنهج التجريبي وتم جمع البيانات على عينة عددها (860) فرداً في سانت جون الماليزية. وقد أظهرت النتائج أن للتطوع تأثير على تقدير الذات، والأداء الوظيفي، والرضا عن الحياة.

هدفت دراسة برقاي (Barqawi, 2014) التعرف إلى واقع العمل الاجتماعي الخيري في مكة المكرمة تطبيقية على بعض العاملين والعاملات في بالجمعيات والمؤسسات الخيرية، وأبرز معوقات تطبيقه. استخدمت الاستبانة لجمع البيانات والمنهج الوصفي التحليلي، ووزعت الاستبانات بالطريقة العشوائية، وبلغت العينة (103) عاملاً وعاملة. وقد أشارت النتائج أن أهم المعوقات التي تواجه تطبيقه هي معوقات تتعلق بالتمويل، والمجتمع، والإدارة.

هدفت دراسة كروز (Krause, 2014) التعرف إلى دوافع العمل الاجتماعي التطوعي لدى الفئة العمرية كبار السن في أمريكا. تم جمع البيانات من خلال إجراء المقابلات على (5) من المواطنين الأمريكيين البيض والأفارقة بعمر (66) سنة فأكثر. وقد أظهرت النتائج أن دافع العمل التطوعي لدى كبار السن هو دافع ديني روحاني.

وفي ورقة بحثية أجراها كونيمان (Kunneman, 2015) هدفت إلى تطوير مفهوم العمل الاجتماعي التطوعي المدني من الناحية السياسية بناءً على الأفكار والمعتقدات الأخلاقية والناحية الفكرية في عصرنا الحالي. وقد فسرت الورقة وجود معوقات تحد من أهميته المتمثلة في اختلاط النظم الاجتماعية والاقتصادية والأيدولوجية مع النظم السياسية.

وهدف دراسة طنطاوي (Tantawy, 2015) التعرف إلى محددات مشاركة الريفيين في العمل الاجتماعي التطوعي في محافظة كفر الشيخ. وقد تكونت عينة الدراسة من (400) مبحوثاً بالطريقة العشوائية. وقد أظهرت النتائج أن (60.57%) لا يشاكون في أنشطة التطوع، واقترح المبحوثين زيادة التوعية بأهميته.

وأجرى بيرنز وآخرون (Burns, et al, 2015) مشروع هدف إلى تقييم العمل الاجتماعي التطوعي في كينيا وموزامبيق ونيبال والفلبين من المدة (2012-2014)م بالشراكة مع منظمة التنمية الدولية (VSO)، ومعهد دراسات التنمية (IDS). وقد تكونت عينة الدراسة من (3700) متطوعاً. وقد أظهرت النتائج أن العمل الاجتماعي التطوعي يجلب التغيير للمجتمعات على أرض الواقع.

وقام المواجهة (Al-Mawajdeh, 2015) بدراسة هدفت التعرف إلى أهم التحديات التي تواجه العمل الاجتماعي التطوعي في محافظة الكرك الأردنية، وقد تم اختيار عينة عشوائية بالطريقة البسيطة قوامها (50) متطوعاً. وقد أظهرت نتائج الدراسة التحديات التشريعية أعلى نسبة تلاها التحديات الاجتماعية والثقافية، ومن ثم التحديات المالية، وأخيراً التحديات الشخصية.

وهدف دراسة كوفالينين (Kuivalainen, 2017) التعرف إلى دوافع وتوقعات المتطوعين للمشاركين بالحدث الرياضي الأوروبي بدولة فنلندا. استخدمت الاستبانة لجمع البيانات باستخدام نموذج عامل التحفيز التطوعي المعدل. وقد تكونت العينة من (287) متطوعاً. وقد أظهرت نتائج الدراسة أهم الدوافع هي الدوافع الوطنية، وأنه الأكثر قوة في التحفيز المتطوعين كان حب الوطن. يتضح من خلال السابق أن البيئات التي طبقت عليها الدراسات تنوعت واختلفت ما بين بيئات محلية وعربية وأجنبية، على الصعيد المحلي اختلفت الدراسة الحالية عن دراسة المواجهة (Al-Mawajdeh, 2015) باقتصارها التعرف إلى التحديات فقط، وفي محافظة واحدة (الكرك)، بينما الدراسة الحالية تبحث في مستوى التطبيق والتحديات وآليات التطوير على مستوى المملكة الأردنية. أما الصعيد العربي تناولت دراسة برقواوي (Barqawi, 2014) واقع العمل الخيري، ودراسة طنطاوي (Tantawy, 2015) محددات العمل، فضلاً على الصعيد الأجنبي تناولت دراسة فيرا سامي (Veerasamy, et al, 2013) تحليل مهارات الأنشطة التطوعية، ودراسة كروز (Krause, 2014) دوافع العمل التطوعي، ودراسة كوفالينين (Kuivalainen, 2017) دوافع وتوقعات المتطوعين، ودراسة بيرنز وآخرون (Burns, et al, 2015) تقييم العمل، ودراسة كونيمان (Kunneman, 2015) تطوير المفهوم.

تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات باستخدامها المنهج الوصفي التحليلي كدراسة برقواوي (Barqawi, 2014)، وفي طريقة أخذ العينة العشوائية كدراسة طنطاوي (Tantawy, 2015)، تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات من حيث مكانها وزمانها وأداتها وفي استجابة أفراد العينة. وقد استفادت من الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة، وصياغة أسئلة الدراسة، ومناقشة النتائج، وصياغة التوصيات.

حدود الدراسة:

تحدد حدود الدراسة بالآتي:

- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على وزارة التنمية الاجتماعية في الأردن.
- الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في الأردن.
- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول العام الدراسي (2017/2018)م.
- الحدود الأدائية: تتحدد نتائج هذه الدراسة بأدائها، وصدقها، وثباتها، وخصائص أفراد العينة.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

تتبنى الدراسة مجموعة من التعريفات الاصطلاحية والإجرائية، على النحو الآتي:

العمل التطوعي: ويعني: "الوقت الممنوح طوعاً من أجل الصالح العام ودون مكسب مالي" Volunteering Australia (Project, 2015: 2).

ويعرف إجرائياً: أي عمل تقوم به مؤسسات المجتمع المدني الأردني سواءً أكان بشكل فردي أم جماعي، وبصورة منظمة أم غير منظمة، مادياً أم معنوياً، من غير مقابل أو عائد ودون تقييد وبشكل حر. ويقاس من خلال مجالات الأداة الأولى بناءً على آراء المستجيبين.

مؤسسات المجتمع المدني: وتعني: "المجموعة الواسعة من المؤسسات غير الربحية وغير الحكومية (كقنابات العمالية، والمنظمات المجتمعية، والحركات الاجتماعية، والمؤسسات الدينية، والمنظمات الخيرية، والجامعات، والمؤسسات والجمعيات المهنية، والتجارية، فضلاً على منظمات حقوق الإنسان، والرعاية، والإغاثة في حالات الطوارئ، وغيرها) في الحياة العامة، التي تعبر عن اهتمامات وقيم أعضائها وغيرهم، على أسس أخلاقية وثقافية، وتبعاً لاعتبارات سياسية أو علمية أو دينية أو خيرية" (World Bank, 2007:1).

مؤسسات المجتمع المدني الأردني: وتعني: "المنظمات غير الحكومية الرسمية التي تقوم بالمبادرات" (Al-Nasser, 2016: 4). وتعرف إجرائياً: كافة المؤسسات غير الحكومية الرسمية الأردنية التي تُعنى بالعمل التطوعي سواءً أكانت جمعيات أهلية أم نقابات عمالية ومهنية، أم أندية أم اتحادات، أم عشيرة أم غيرها.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات، التي بدأت من مجتمع الدراسة والعينة والطرق البحثية انتهاءً بالمعالجات الإحصائية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في كافة أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية البالغ عددهم (2736) موظفًا وموظفة (وزارة التنمية الاجتماعية، 2018م)، وقد تم توزيع الاستبانة بالطريقة العشوائية البسيطة على (500) موظفًا وموظفة، واستبعدت (4) استبانات لعدم التزام المستجيبين بالتعليمات، وبهذا أصبح حجم العينة (496) أي ما نسبته (18.12%) من إجمالي مجتمع الدراسة، وقد أجريت المقابلات على (13) مديرًا من أصل (18) مديرًا داخل مركز الوزارة.

أداتا الدراسة:

تتحدد أداتي الدراسة في الاستبانة والمقابلة، وفيما يلي توضيح لهما:

أولاً: الاستبانة: للتعرف إلى واقع تطبيق العمل الاجتماعي التطوعي في مؤسسات المجتمع المدني الأردني، تم تطوير الاستبانة والمكونة من جزئين رئيسيين هما: الجزء الأول: يمثل بيانات عن المستجيب: (النوع الاجتماعي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي). أما الجزء الثاني يمثل مجالات الاستبانة المكونة من (28) فقرة مقسمة على عدة ثلاثة مجالات، هي: الأنشطة التطوعية المرتبطة بالتطوعين المكون من (9) فقرات، ومجال الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات المكون من (9) فقرات، ومجال الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمجتمع المكون من (10) فقرات. وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة كدراسة الهلالات (Al-Halalat, 2018)، ودراسة الطويس (Al-Tweissi, 2011) لتحديد المجالات وصياغة فقرات الأداة. وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (دائمًا، غالبًا، أحيانًا، نادرًا، نادرًا جدًا). حسب الدرجات -1-2-3-4-5 على التوالي. وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من (5) إجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (1،2،3،4،5) على التوالي. وحدد طول الفئة بالمعادلة الآتية: القيمة العليا - القيمة الدنيا / عدد المستويات = $(1-5) / 4 = 3 / 4 = 1.33$. ووفقًا لهذه المعادلة فإنه تم تحديد مستويات المتوسطات كما يلي: مستوى منخفض من (1 - 2.33)، ومستوى متوسط من (2.33 - 3.66)، ومستوى مرتفع من (3.68 - 5).

صدق الاستبانة:

من أجل الانتهاء من صياغة الاستبانة في صورتها النهائية، والتأكد من شموليتها، ووضوح صياغتها، وانتماء فقراتها لمجالاتها، وصحتها العلمية، وسلامتها اللغوية، تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين والممارسين في الميدان، والبالغ عددهم (8) محكمين لإبداء الرأي فيها، حيث كان عدد الفقرات (30) فقرة، وقد تم حذف فقرتين لتكرار المضمون مع فقرات أخرى، وتم الأخذ بأراء المحكمين نحو تعديل بعض الفقرات بناءً على إجماعهم عليها، وبذلك أصبح عدد فقرات الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (28) فقرة.

ثبات الاستبانة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (25) موظفًا، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المراتين. وتم أيضًا حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا. والجدول رقم (1) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات إعادة المجالات والأداة ككل.

جدول (1) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
المتطوعين.	0.89	0.79
المؤسسات التطوعية.	0.91	0.81
المجتمع.	0.87	0.77
الدرجة الكلية	0.90	0.87

ثانيًا: المقابلة: تمثلت الأداة الثانية في مقابلات شخصية مفتوحة مع عينة متيسرة من مديري الإدارات في وزارة التنمية الاجتماعية، للتعرف إلى التحديات وآليات التطوير، وتراوحت الفترة الزمنية للمقابلات بين (25-35) دقيقة، وحرصًا على صدق المقابلة تم طرح سؤالي المقابلة بطريقة موضوعية، مع ترك المجال للمجيب للإبداء برأيه بحرية، بالإضافة إلى تسجيل مجريات المقابلة صوتيًا، وذلك لضمان أخذ المعلومات بدقة دون فقدان جزء منها، وإمكانية الرجوع إليها وقت الحاجة. وقد تم استخدام طريقة التحليل الاستقرائي للبيانات، وذلك من خلال أربع خطوات، هي: تنظيم، ودراسة، وتصنيف البيانات، ومن ثم توليفها وتركيبها.

المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) بعد ترميز مجالات الاستبانة وإدخالها على برنامج الحاسوب. وفيما يلي الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- استخدم سلم القياس ليكرت الخماسي لقياس درجة تطبيق فقرات الاستبانة.
- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول.
- التكرارات، والنسب المئوية للإجابة عن السؤال الثاني والثالث.

عرض النتائج وتفسيرها:

فيما يلي عرض نتائج الدراسة وتفسيرها بناءً على أسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الأول: الذي ينص على: "ما مستوى تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟". للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمتطوعين.	3.01	0.655	متوسط
2	3	الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمجتمع.	3.01	0.737	متوسط
3	2	الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات.	2.57	0.884	متوسط
		الدرجة الكلية	2.87	0.718	متوسط

وبين الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.57-3.01)، حيث جاء كل من الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمتطوعين، والمجتمع في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.01)، بينما جاءت الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.57)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (2.87) وانحراف معياري (0.718). وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو الآتي:

أولاً: الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمتطوعين: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال. والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالأنشطة التطوعية المرتبطة بالمتطوعين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	8	يتم توضيح مفهوم العمل الاجتماعي التطوعي للمتطوعين بناءً على الأبعاد الوطنية والدينية.	3.42	0.982	متوسط
2	2	يتحمل المتطوعين بعض الأعباء المادية فضلاً على تطوعهم (بالوقت، والجهد، والخبرة).	3.36	1.106	متوسط
2	5	يساهم المتطوعين في نقل خبرات جديدة تضيف للمؤسسة كل ما هو جديد.	3.36	1.123	متوسط
4	1	يتحمل المتطوعين مسؤولية ممارسة أنشطتهم التطوعية بإيجابية.	3.33	1.074	متوسط
5	7	يستجيب المتطوعين لأنظمة وتعليمات أثناء ممارستهم أنشطتهم التطوعية.	2.81	1.238	متوسط
5	9	تنتشر روح المبادرة بين المتطوعين أثناء ممارستهم أنشطتهم التطوعية.	2.81	1.255	متوسط
7	4	يتم تحديد المعلومات الكافية للمتطوعين الخاصة بمجالات أنشطتهم التطوعية.	2.69	1.140	متوسط
8	6	يتناسب حجم العمل التطوعي مع أعداد المتطوعين.	2.67	1.242	متوسط
9	3	يشارك المتطوعين في البرامج التدريبية ضمن مجالات محددة مسبقاً.	2.62	1.212	متوسط
المجال ككل			3.01	0.655	متوسط

وبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.62-3.42)، حيث جاءت الفقرة رقم (8) التي تنص على "يتم توضيح مفهوم العمل الاجتماعي التطوعي للمتطوعين بناءً على الأبعاد الوطنية والدينية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.42)، وانحراف معياري (0.982)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "يشارك المتطوعين في البرامج التدريبية ضمن مجالات محددة مسبقاً" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.62) وانحراف معياري (1.212)، وبلغ المتوسط الحسابي ككل (3.01) وانحراف معياري (0.655). وقد يكون السبب في حصول المجال على مستوى "متوسط" إلى غياب الحوافز التشجيعية للمتطوعين، وغياب التكريم لذوي المبادرات الناجحة، وكثرة الانشغالات الشخصية وزيادة مشاكل الحياة؛ بحيث أصبح كثير من المتطوعين يفضلون تمضية وقتهم في أعمال تدر عليهم مورد مالي، علاوة على ذلك؛ عدم السماح للمتطوعين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة حد من مشاركتهم، كذلك لا يوجد قوانين وتشريعات خاصة بالمتطوعين لحماية حقوقهم. ناهية عن تأثير العولمة على الشباب العربي، حيث نشرت صحيفة الرأي الأردنية (Al-Rai Newspaper, 2012) مقالة أشارت إلى أن سن (15-30) عاماً الأكثر إقبالاً على الأنشطة الاجتماعية في كافة دول العالم، في حين أن الشباب العربي من سن (15-30) عاماً هم أقل الفئات المشاركين في تلك الأنشطة. وأيضاً أن نسبة انخراط الأردنيين لا تتعدى (1.5%)، (Al-Kilani, 2017). وهذا يعني غياب ثقافة التطوع لدى الشباب العربي عامة والشباب الأردنيين على وجه الخصوص. اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة فيرا سامي وآخرون (Veerasamy et al, 2013) للتطوع تأثير على تقدير الذات، والأداء الوظيفي، والرضا عن الحياة، ومع نتائج دراسة كروز (Krause, 2014) أن دافع التطوع هو دافع ديني روحاني، ونتائج دراسة كويفالينين (Kuivalainen, 2017) أن دوافع التطوع هي دوافع وطنية. ومع نتائج دراسة بيرنز وآخرون (Burns, et al, 2015) بأن التطوع يجلب التغيير للمجتمعات على أرض الواقع.

ثانياً: الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال. والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	17	تبنى المؤسسات التطوعية شبكة علاقات تدعم العمل التطوعي.	3.42	1.109	متوسط
2	13	تنشر المؤسسات التطوعية معلومات عن مبادرات التطوع على موقعها الإلكتروني.	2.67	1.320	متوسط
3	15	يستقطب المؤسسات المتطوعين أخصائيين من ذوي الخبرة في العمل الاجتماعي.	2.66	1.412	متوسط
4	14	تشرك المؤسسات المتطوعين في اختيار برامج العمل الاجتماعي.	2.61	1.391	متوسط
5	11	تحدد المؤسسات التطوعية أهدافها ضمن خطط العمل التطوعي.	2.56	1.371	متوسط
5	18	تضع المؤسسات التطوعية منهجية منظمة قائمة على مبادئ الحوكمة.	2.56	1.128	متوسط
7	10	تتبنى المؤسسات التطوعية إطاراً قانونياً ينظم أعمالها.	2.52	1.082	متوسط
8	16	تكرم المؤسسات المتطوعين لأفضل ممارسات فردية تطوعية.	2.11	1.040	منخفض
9	12	يتناسب حجم التمويل الذاتي للمؤسسات مع احتياجاتها التطوعية.	2.00	1.132	منخفض
المجال ككل			2.57	0.884	متوسط

وبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.00-3.42)، حيث جاءت الفقرة رقم (17) التي تنص على "تبنى المؤسسات التطوعية شبكة علاقات تدعم العمل التطوعي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.42) وانحراف معياري (1.109)، بينما جاءت الفقرة رقم (12) ونصها "يتناسب حجم التمويل الذاتي للمؤسسات مع احتياجاتها التطوعية" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.00) وانحراف معياري (1.132)، وبلغ المتوسط الحسابي ككل (2.57)، وانحراف معياري (0.884). وقد تفسر نتيجة حصول المجال بمستوى "متوسط" بغياب قوانين وأنظمة تنظم أنشطة التطوع، حيث لا يوجد نص تشريعي مشترك لغايات التطوع، أي أن التشريعات النافذة لا تلمس تنظيم وإدارة الأنشطة التطوعية. وأيضاً مركزية عمل المؤسسات له تأثير على أنشطتها التطوعية، وتحويل النفع العام إلى النفع الخاص في بعض المؤسسات، وضعف نظم المعلومات عن مبادرات التطوع حد من مشاركة المجتمع المحلي مع المؤسسات. علاوة على ذلك؛ احتكار المتطوعين الأجانب من قبل مؤسسات محددة. ومن جانب آخر؛ بينت نتائج المقابلات الأولية أن عدد الجمعيات الخيرية التي تشرف عليها وزارة التنمية الاجتماعية يتعدى (3500) جمعية خيرة، ومع ذلك لم تصل الجمعيات إلى المستوى المأمول.

ثالثاً: الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمجتمع: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال. والجدول (5) يبين ذلك.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالأنشطة التطوعية المرتبطة بالمجتمع مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	27	يرتبط التطوع في المجتمع الأردني بالنخوة والفرقة والعون.	3.69	1.026	مرتفعة
2	19	تنتشر ثقافة مجتمع التطوع الفردي أكثر من التطوع المؤسسي.	3.61	0.984	متوسط
3	21	تتوفر الشراكة بين المجتمع ومؤسسات العمل التطوعي.	3.33	0.995	متوسط
4	25	يتوفر مناخ سياسي داخل المجتمع الأردني يتلاءم مع ثقافة التطوع.	3.13	1.277	متوسط

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
5	28	يسعى المجتمع المحلي الأردني إلى تطوير الأطر التشريعية التطوعية بناءً على المستجدات.	2.95	1.310	متوسط
6	20	تنتشر ثقافة التطوع في المجتمع الأردني على نطاق واسع.	2.91	1.211	متوسط
7	22	يعطي المجتمع الأردني قيمة اجتماعية بارزة للتطوع.	2.90	1.311	متوسط
8	23	يتوفر عدد كافٍ من الجهات المجتمعية المنظمة تُعنى بالتطوع.	2.86	1.268	متوسط
9	26	يوجد دعم كافٍ للعمل التطوعي من القطاعات المجتمعية (الرسمية، وغير الرسمية).	2.60	1.196	متوسط
10	24	تساهم وسائل الإعلام (المسموعة والمقروءة) بالترويج للتطوع.	2.11	1.032	منخفض
المجال ككل			3.01	0.737	متوسط

وبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.11 - 3.69)، إذ جاءت الفقرة رقم (27) التي تنص على "يرتبط التطوع في المجتمع الأردني بالنخوة والفرقة والعون" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري (1.026)، بينما جاءت الفقرة رقم (24) ونصها "تساهم وسائل الإعلام (المسموعة والمقروءة) بالترويج للتطوع" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.11) وانحراف معياري (1.032)، وبلغ المتوسط الحسابي ككل (3.01)، وانحراف معياري (0.737). وقد تفسر نتيجة حصول المجال مستوى "متوسط" إلى سوء الوضع الاقتصادي، الذي فرض على شرائح واسعة من المجتمع عزوفها عن الأعمال الخيرية، وتحتم عليهم البحث عن مصادر لكسب لقمة العيش وخصوصاً عندما يعمل الفرد بعمليتين أو أكثر؛ وبالتالي لا يوجد متسع للوقت للعمل التطوعي. وقد يكون السبب أيضاً قصور مؤسسات التنشئة الاجتماعية (الأسرة والمدارس والجامعات ووسائل الإعلام...) في تنمية روح الانتماء للمجتمعات التي يعيش فيها الأبناء والشباب. وأخيراً ابتعاد بعض فئات الشباب عن القيم الإسلامية التي تدعو إلى نشر التلاحم والتآزر، وتعميق روح العمل التطوعي، ومن جانب آخر؛ بينت نتائج المقابلات الأولية أن عدد المنسبين لعضوية الجمعيات (90000) متطوعاً تقريباً ومع ذلك لم يصل العمل الاجتماعي الخيري للمأمول. ومع ذلك لا يخلو المجتمع الأردني من المبادرات التطوعية على سبيل المثال مبادرة "نخوة"، ومبادرة "رين"، ومبادرة "بسمه خير"، ومبادرة غير "، ومبادرة "فاعل خير"، ومبادرة "لأجل الأردن نتطوع" التي هدفت إلى تأسيس برامج العمل الاجتماعي، وتصنيف المتطوعين كلاً بحسب مجاله، وإبراز دور برنامج كلنا الأردن.

نتائج السؤال الثاني: الذي ينص على: "ما التحديات التي تواجه تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟". للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية، إذ قامت الباحثة بأخذ (4) تحديات لكل سؤال. والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6) التكرارات والنسب المئوية لتحديات مرتبة تنازلياً

الرقم	التحديات	التكرارات	النسبة من المحور	النسبة من المجموع الكلي
أهم التحديات التي تواجه الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمتطوعين:				
1.	تدني خبرة المتطوعين في ممارسة العمل الاجتماعي في مجالات متعددة.	13	32.5	10.2
2.	توقف بعض المتطوعين عن ممارسة العمل الاجتماعي لأنه لا يدر دخلاً مادياً.	11	27.5	8.6
3.	استغلال بعض المتطوعين مرونة التطوع إلى حد التسبب والاستهتار.	9	22.5	7.0
4.	عزوف بعض المتطوعين عن التطوع بسبب غياب الثقة والمصادقية بمؤسسات العمل التطوعي.	7	17.5	5.5
مجموع المحور			100.0	-
أهم التحديات التي تواجه الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات:				

الرقم	التحديات	التكرارات	النسبة من المحور	النسبة من المجموع الكلي
1.	شح المصادر المالية الذاتية للمؤسسات التطوعية.	13	27.7	10.2
2.	ضعف تصميم برامج التدريب للمتطوعين اعتمادًا على مجالات تطوعهم.	13	27.7	10.2
3.	غياب الاستراتيجية التي تحدد أهداف وبرامج التطوع وتكفل حقوق وواجبات المتطوعين.	11	23.4	8.6
4.	غياب التنسيق والتكامل بين المؤسسات المعنية بالتطوع.	10	21.3	7.8
مجموع المحور				
أهم التحديات التي تواجه الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمجتمع:				
1.	تدني مستوى المعيشة للمواطن الأردني في ظل ارتفاع متطلبات الحياة يحد من المشاركة في العمل الخيري.	13	31.7	10.2
2.	قصور الدور الإعلامي في الحث على ثقافة التطوع.	12	29.3	9.4
3.	النظرة الدونية للمجتمع لبعض الأعمال التطوعية؛ مما ساهم في عدم تشجيع الأسر لأبناء على الانخراط بالتطوع.	9	22.0	7.0
4.	تراجع دور القيادات الاجتماعية في ترسيخ ثقافة التطوع.	7	17.1	5.5
مجموع المحور				
المجموع الكلي				
		128	-	100.0

وبين الجدول (6) أن أعلى تكرارات للتحديات "تدني خبرة المتطوعين في ممارسة العمل الاجتماعي في مجالات متعددة" و"شح المصادر المالية الذاتية للمؤسسات التطوعية" و"تدني مستوى المعيشة للمواطن الأردني في ظل ارتفاع متطلبات الحياة يحد من المشاركة في العمل الخيري" جاءت في المرتبة الأولى بأعلى تكرار بلغ (13)، بينما جاء "عزوف بعض المتطوعين عن التطوع بسبب غياب الثقة والمصادقية بمؤسسات العمل التطوعي" و"تراجع دور القيادات الاجتماعية في ترسيخ ثقافة التطوع" في المرتبة الأخيرة وبتكرار بلغ (7). ويمكن تفسير النتيجة إلى شح الموارد المالية في المؤسسات التي شكلت عبء على برامج تأهيل المتطوعين؛ وبالتالي تدني مستوى خبرتهم في مجالات العمل الاجتماعي، ويضاف غياب المشاركات الجماعية في التخطيط للمبادرات، وعزوف بعض القطاعات عن الدعم المادي للمبادرات التطوعية ساهم في محدودية المصادر المالية. اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة برقاي (Barqawi, 2014) أهم المعوقات التي تواجه تطبيقه هي معوقات في التمويل والمجتمع والإدارة. وتناغمت نتائج الدراسة مع الورقة البحثية لكونيمان (Kunneman, 2015) بوجود معوقات تحد من أهمية العمل الاجتماعي المتمثلة في اختلاط النظم الاقتصادية والاجتماعية والأيدولوجية مع النظم السياسية، وأيضًا مع نتائج دراسة المواجهة (Al-Mawajdeh, 2015) بوجود معوقات.

نتائج السؤال الثالث: الذي ينص على: "ما آليات تطوير تطبيق العمل التطوعي في المجتمع المدني الأردني من وجهة نظر موظفي وزارة التنمية الاجتماعية؟". للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لآليات التطوير. والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7) التكرارات والنسب المئوية لآليات التطوير مرتبة تنازليًا

الرقم	الآليات	التكرارات	النسبة من المحور	النسبة من المجموع الكلي
-	أهم آليات تطوير الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمتطوعين:			
1.	تدريب وتنمية المتطوعين بناءً على المجال الذي يرغبون الانضمام إليه.	13	34.2	10.7
2.	وضع حوافز معنوية تقديرية لأفضل الممارسات التطوعية.	10	26.3	8.2
3.	قيام المتطوع بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليه على أكمل وجه وضمن الإطار الزمني المحدد.	9	23.7	7.4
4.	إعادة تعزيز الثقة والمصادقية بين المتطوعين ومؤسسات العمل التطوعي.	6	15.8	4.9

النسبة من المجموع الكلى	النسبة من المحور	التكرارات	الآليات	
-	100.0	38	مجموع المحور	
- أهم آليات تطوير الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمؤسسات:				
10.7	29.5	13	1.	البحث عن مصادر مالية عن طريق شبكات تدعم العمل التطوعى.
9.0	25.0	11	2.	التنسيق والتكامل بين المؤسسات العاملة في مجال التطوع.
8.2	22.7	10	3.	صياغة أهداف قابلة لتطبيق كل برامج تطوعى قبل البدء فيه.
8.2	22.7	10	4.	استحداث القوانين المنظمة للعمل التطوعى.
-	100.0	44	مجموع المحور	
- أهم آليات تطوير الأنشطة التطوعية المرتبطة بالمجتمع:				
10.7	32.5	13	1.	تفعيل دور وسائل الإعلام فى التوعية التطوعية.
9.8	30.0	12	2.	تفعيل الشراكة المجتمعية وتحفيز أفراد المجتمع على التطوع.
7.4	22.5	9	3.	تشجيع الأسر لأبناء على الانخراط فى التطوع، لتبني ثقافة التطوع لدى كافة شرائح المجتمع.
4.9	15.0	6	4.	تبني الأنشطة اللامنهجية لانخراط أفراد المجتمع بالتطوع.
-	100.0	40	مجموع المحور	
100.0	-	122	المجموع الكلى	

ويبين الجدول (7) أعلى التكرارات لآليات التطوير: "تدريب وتنمية المتطوعين بناءً على المجال الذي يرغبون الانضمام إليه" و"البحث عن مصادر مالية عن طريق شبكات تدعم العمل التطوعي" و"تفعيل دور وسائل الإعلام في التوعية التطوعية" جاء في المرتبة الأولى بأعلى تكرار بلغ (13)، بينما جاء كل من "إعادة تعزيز الثقة والمصداقية بين المتطوعين ومؤسسات العمل التطوعي" و"تبني الأنشطة اللامنهجية لانخراط أفراد المجتمع بالتطوع"، في المرتبة الأخيرة وبتكرار بلغ (6). ويمكن تفسير النتيجة إلى أن التنمية بالتدريب هي مفتاح التطوير والنمو في كافة القطاعات والمجالات ولا سيما في مجال التطوع، ويعتبر البرنامج التطوعي ذو قيمة إذا وضع له برنامج تعريفى وتدريبى مخطط له بشكل جيد يشجع المتطوع تقديم أفضل ما لديه، ويمده بالشعور أنه مرحب به ويزيد من إنتاجهم كذلك الاحتفاظ بهم. ومن جانب آخر يحتاج التدريب إلى مصادر مالية؛ لذا جاء المقترح التدريب والبحث عن مصادر مالية بأعلى تكرارات ونسب مئوية. أما وسائل الإعلام فلها دور بارز في نشر ثقافة التطوع من حيث توعية المجتمع بأهميته وأهدافه ومجالات ومعوقاته؛ لذا يتضح من الآليات المقترحة للتطوير أن دور وسائل الإعلام في التطوع غير فعال. انفتحت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة طنطاوي (Tantawy, 2015) زيادة التوعية ضمن الإطار المجتمعي الاجتماعي الخيري.

الاستنتاجات والتوصيات:

يعد التطوع في مؤسسات المجتمع الأردني بأشكاله ومجالاته المختلفة عاملاً للنهوض بالمواطنة ووسيلة للاندماج الاجتماعي وتحسين مستوى الحياة، وركيزة أساسية في تلاحم روابط الأخوة والتكافل بين أبناء الشعب لتحقيق النفع العام. ومن أجل تحقيق ذلك لا بد من التعاون، وتضافر الجهود لدفع عجلة التطور في إطار التنمية الشاملة التي تستهدفها الأردن؛ فالتطوع لا يصنع مواطناً فاعلاً فقط، بل يبني مجتمعاً متماسكاً. وختاماً لحدثنا تجدر الإشارة إلى مدرسة الهاشميين في تعليمنا دروس في المواطنة والانتماء فهم دوماً مبادرون يقدمون التضحيات، ويؤكدون التشاركية المجتمعية.

وتوصي الدراسة بناءً على النتائج بما يلي:

- إيلاء الجهات المعنية بالتطوع بتطوير برامجها التأهيلية والتثقيفية لتمكين المتطوعين وصقل قدراتهم وتعزيز مهاراتهم، ومن ثم تكريمهم وإبراز مكانتهم من خلال تكريم أفضل الممارسات التطوعية.
- وضع السياسات التي تكفل رفع وتعزيز مشاركة الجهات الخاصة والأهلية بالعمل التطوعي، ولا سيما في تلبية الاحتياجات المالية عن طريق تدعيم مبدأ المسؤولية الاجتماعية عند القطاع الخاص، ومؤازرة المجتمع المحلي للمبادرات التطوعية.
- إنشاء وإدارة أنظمة وقاعدة بيانات عن مبادرات العمل التطوعي وربطها بشبكة محلية على مستوى المملكة (المؤسسات والجامعات والمدارس والشركات...)، إلى جانب مطالبة وسائل الإعلام المختلفة بدور أكثر تأثيراً في العمل الاجتماعي وتطبيق

الإعلام التطوعي.

- فتح قنوات الاتصال واتخاذ سياسة الباب المفتوح مع قادة المجتمع، وجعلهم شركاء في التطوع، وأيضًا تطبيق ذلك مع كافة فئات المجتمع المحلي دون استثناء.
- إجراء المزيد من الدراسات المماثلة، بمتغيرات ومجتمعات مختلفة.

المصادر والمراجع

- Abdel Hamid, A. (2017) A Suggested Perspective for Development the Culture of Voluntary Work in Egypt in Light of some Contemporary Global Trends. *Journal of Arab Studies in Education and Psychology*, 86(1), 407-449.
- Al-Bakar, A., Al-Nubulsi, H., and Al-Adayleh, L. (2017). The Obstacles of the Voluntary Work among the University Youth in the University of Jordan "Social Study". *Dirasat Human and Social Sciences*, 44(4), 97-115.
- Al-Dajani, H. (2015) Enabling Youth Volunteerism for a Better Future in Jordan: Final Report. British Council Research Project: INTRAC, Jordan. P 1-87.
- Al-Halalat, Kh. (2018) Obstacles that Face Volunteer Work in Jordan. *Jordan Journal of Social Sciences*, 11(1), 1-21.
- Al-Harran, M., and Rahal, S. (2015) The role of Volunteer Work in Community Development and Proposed Model for its Activation. *Arab Journal of Administration*, 35(2), 157-173.
- Al-Kilani, E. (2017) Shocking Study on Volunteerism in Jordan and Experts Commenting. Available at: <http://albosa.la/TVRZM05qSXgrdQ>
- Al-Mawajdeh, M. (2015) Obstacles Facing Voluntary Social Workers in the Hashemite Kingdom of Jordan. *Annals of Etiquette of Ain Shams*, 43, 223-240.
- Al-Nabulsi, H. (2010) The role of University youth in Volunteering and Political Participation. Amman: Dar Majdalawi for Publishing and Distribution. P 107.
- Al-Nasser, H. (2016) New Social Enterprises in Jordan Redefining the Meaning of Civil Society: Middle East and North Africa Programmed. Chatham House: The Royal Institute of International Affairs. p4.
- Al-Rai Newspaper. (2012) Volunteerism: Serving the Community and Promoting National belonging. Date of Publication 5/7/2012. Available at: <http://alrai.com/article/524938.html>
- Al-Sarayra, Kh. (2011) How to Prepare our Children for Volunteer Work and Sense of Social Responsibility. *Teacher's Message*, 34 (3), 19-27.
- Al-Tweissi, B. (2011) Jordan Civil Society Indicators Guide: The Status of Voluntary Work in Jordanian Society Institutions. Amman: Sindbad Publishing House. P 53.
- Anheier, H., and Leat, D. (2006) Creative Philanthropy: Toward a New Philanthropy for the Twenty-first Century. London: Routledge. p7-10.
- Anheier, H., and Leat, D. (2016) Creative Philanthropy: Toward a New Philanthropy for the Twenty-First Century. USA: Publisher Taylor and Francis. P 98.
- Barqawi, Kh. (2014). The Reality of Charitable Work in Makkah: An Applied Evaluation Study on Some Workers in Charitable Societies and Institutions. *Umm al-Qura Journal*, 7(1), 75-155.
- Borell, K., and Gerdner, A. (2011) Hidden Voluntary Social Work: A Nationally Representative Survey of Muslim Congregations in Sweden. *British Journal of Social Work*, 41, 968-979.
- Burns, D., Picken, A., Hacker, E., Aked, J., Turner, K., Lewis, S., and Franco, E. (2015) Valuing Volunteering: The role of volunteering in sustainable development. London: Institute Development Studies. Pp 6.
- Butt, M., Hou, Yu., Kamran, A., and Maran, D. (2017) The ABCE Model of Volunteer Motivation. *Journal of Social Service Research*, 43(5), 593-608.
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., and Vecina, M. (2011) Motives for Volunteering: Categorization of Volunteers' Motivations using open-ended Questions. *Psychology in Spain*, 15(1), 48-56.
- Federal Authority for Government Human Resources. (2017) Guide to Volunteering in the Work Environment for

- Government Entities. The United Arab Emirates. P 15.
- Fox, J., Machtmes, K., Tassin, M., and Hebert, L. (2010) An Analysis of Volunteer Motivations among Youth Participating in Service-Learning Projects. Available at: <http://nclc203wagner.pbworks.com/w/file/etch/37086873/EBQualQuantArticle.pdf>
- Greater Shepparton City Council. (2013) Greater Shepparton Volunteer Strategy and Action Plan 2014-2015 .Australia: Greater Shepparton City Council. P7.
- Hyassat, M., Al-Qahtani, A., and Al-Za'areer, A. (2016) The Participation of Male Youth with Disabilities in Voluntary Work in Tabuk City: A Qualitative Study. *Dirasat: Educational Sciences*, 43(4), 1587-1599.
- Hustinx, L., Van Rossem, R., Handy, F., and Cnaan, A. (2014) Religion and Volunteering-Complex, Contested and Ambiguous Relationships. Conference- A Cross-national Examination of Motivation to Volunteer: Religious Context, National value patterns, and nonprofit regimes. Ghent University Academic Bibliography, New York. 15-18 May 2014. P 97-120.
- ILO Department of Statistics. (2011) Manual on the measurement of Volunteer Work. Switzerland: International Labour Organization.
- Krause, N. (2014) Assessing the Religious Roots of Volunteer Work in Middle and Late Life : Research on Aging. USA: University of Michigan. P1-25.
- Kuivalainen, T. (2017) Using volunteer motives and expectations as a management tool – case Euro Basket 2017. (Unpublished M.Sc. Dissertation). University of Applied Sciences Ltd. Finland.
- Kunneman, H. (2015) The Political Importance of Voluntary Work. Springer, 413–432.
- Larruina, R., and Ghorashi, H. (2016) The Normality and Materiality of the Dominant Discourse: Voluntary Work Inside a Dutch Asylum Seeker Center. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 14(2), 220–237.
- NCNO. (2014) Volunteering England Information Sheet: Definitions of Volunteering. Available at: <http://www.volunteering.org.uk/aboutsite.htm>
- Oman Ministry of Social Development. (2015) Code of Ethics for Voluntary Work. Sultanate of Oman: Ministry of Social Development. P 5.
- Pospíšilová, T. (2011) Grassroots Volunteering: Definitions, Concepts and Themes. project Grassroots Europe for Local. European Commission's program: Europe.
- Ratrou, F. (2009) The Concept of Social Responsibility of Institutions and its Practical Applications from the Reality of the Ministry of Social Development in Jordan. Paper presented to CSR Conference: Culture and Approach. Sheraton Hotel, Amman. 28/4/2009.
- Tantawy, A. (2015) Determinants of Participation of The Rural in Voluntary Social Work in Associations in Kafrelsheikh Governorate. *Alexandria Journal of Agricultural Research*, 60(3), 399-424.
- Taylor, R. (2010) Third Sector Research. New York: Springer. P342.
- The United Nations Volunteers program. (2012) Arab youth volunteering for a better future. National Consultations: Country Findings Report Egypt, Jordan, Morocco, Tunisia and Yemen - 2012-2013. Available at: http://www.arabstates.undp.org/content/dam/rbas/doc/UNV/UNV_ArabYouthConsultationReport_reduced.pdf
- The World Bank. (2007) Consultations with Civil Society: Working Document February 2007. Available at: http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook_Feb2007.pdf
- United Nations General Assembly. (2012) Social Development: Social development, including questions relating to the world Social situation and to youth, aging, disabled persons and the family. Sixty-Seventh Session. United Nations. P 35.
- United Nations Volunteers. (2011) Volunteering Matters: Light-up our World. United Nations. p1.
- United Nations Volunteers Program. (2013). UNV Volunteer Youth Strategy 2014/2017. Germany: UN Publications. p 4.
- Veerasamy, C., Sambasivan, M., and Kumar, N. (2013) Individual Skills Based Volunteerism and Life Satisfaction among Healthcare Volunteers in Malaysia: Role of Employer Encouragement, Self-Esteem and Job Performance, A Cross-Sectional Study. *plos one Journal*, 8(10), Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0077698>

- Volunteering Australia Project. (2015) The Review of the Definition of Volunteering. Available at: <https://www.volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/Definition-of-Volunteering-27-July-20151.pdf>
- Zambia-Led Prevention Initiative. (2013) Motivations for Entering Volunteer Service and Factors Affecting Productivity: A Mixed Method Survey of STEPS-OVC Volunteer HIV Caregivers in Zambia. Zambia: Population Council. p13.
- Zeytoun, M. (2012) The Role of the Ministry of Social Development in Achieving Social Security. Conference on Social Security in Islamic Concept. Jordan. Al al-Bayt University, 3-4/7/2012.

Voluntary Work in Jordanian Civil Society Institutions : The Development Mechanisms and Challenges

*Eman Jameel Abdelrahman **

ABSTRACT

The aim of this study is to identify the situation of Voluntary Work's application in the Institutions of Jordanian Civil Society, and to identify the development mechanisms and challenges. to achieve the objectives of this study, two methods were used. First method; (496) samples were distributed to employees randomly simple and the validity and reliability has been ascertained. The other method is by interviewing (13) managers to identify the challenges and development mechanisms. The results indicated that the level of Voluntary Work's application in the Institutions of Jordanian Civil Society were in the middle level. The most important challenges were "the limitation of founding resources of Voluntary institutions" and "the most important development mechanisms; to find funding by networks that support the Voluntary Work".

Keywords: Voluntary Work, Civil Society Institutions, Ministry Of Social Development.

* Salt College for Human Sciences, Al- Balqa Applied University.
Received on 31/7/2018 and Accepted for Publication on 26/9/2019.