

القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين
دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع

**Voluntary capabilities and achieving institutional excellence in
elderly care organizations
A study from the perspective of community organization method**

إعداد

ا.م.د/ مصطفى محمد معوض

استاذ تنظيم المجتمع المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

المخلص: هدفت الدراسة الى تحديد العلاقة بين القدرات التطوعية والتميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين من خلال تحديد مستوى القدرات التطوعية و مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين، وايضا تحديد المعوقات التي تواجه اسهامات القدرات التطوعية في تحقيق التميز المؤسسي وسعت الدراسة الى اختبار عدة فروض شملت: من المتوقع أن يكون مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين متوسطا، من المتوقع أن يكون مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين متوسطا، توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي، توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين و استجابات المتطوعين حول (القدرات التطوعية -التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين)، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي باعتبارها من نمط الدراسات الوصفية التحليلية، واعتمدت الدراسة على استخدام أداتين لاختبار فروضها وهما: استمارة استبيان للمسؤولين بمنظمات رعاية المسنين واستمارة استبيان للمتطوعين بمنظمات رعاية المسنين، ولقد بلغ حجم مجتمع المسؤولين (٩٧) مفردة؛ بينما بلغ حجم مجتمع المتطوعين (١٢٦) مفردة، وقد اظهرت نتائج الدراسة انه يوجد علاقة طردية بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما اتضح وجود فروق بين المسؤولين والمتطوعين بمنظمات رعاية المسنين بالنسبة لتحديدهم القدرات التطوعية لصالح المتطوعين.

الكلمات المفتاحية: القدرات التطوعية - التميز المؤسسي - رعاية المسنين.

Abstract: The study aimed to determine the relationship between volunteer capabilities and institutional excellence in elderly care organizations by determining the level of volunteer capabilities and the level of institutional excellence in elderly care organizations, and also identifying the obstacles facing volunteer capabilities and achieving institutional excellence. The study sought to test several hypotheses that included: It is expected that The level of volunteer capabilities in elderly care organizations is average. The level of institutional excellence in elderly care organizations is expected to be average. There is a statistically significant direct relationship between volunteer capabilities and achieving excellence. There are statistically significant differences between the responses of officials in elderly care organizations and the responses of volunteers regarding (capabilities). Volunteerism - Institutional Excellence in Elderly Care Organizations), and the study used a social survey approach as a type of descriptive analytical studies. The study relied on the use of two tools to test its hypotheses: a questionnaire for officials in elderly care organizations and a questionnaire form for volunteers in elderly care organizations. The size of the community of officials reached (97) single; While the size of the volunteer community reached (126) individuals, the results of the study showed that there is a direct relationship between volunteerism and institutional excellence in elderly care organizations. It also became clear that there are differences between volunteer officials in elderly care organizations with regard to their identification of volunteer capabilities for the benefit of volunteers.

Keywords: Voluntary Capacities - Institutional Excellence - Elder Care

أولاً: مشكلة الدراسة:

التمتية عملية حتمية ومطلباً أساسياً للمجتمعات، بوصفها الوسيلة المأمونة لعبور وتخطي التخلف، ومحاولة تحقيق فرص الحياة الكريمة في فترة زمنية مناسبة، وذلك من خلال تعبئة الموارد لدفع المجتمع خطوات إلى الأمام (خاطر، ٢٠١٢، ص ٧)، حيث لم تعد التتمية مسئولية المنظمات الحكومية فقط، بل أصبحت مسئولية المجتمع كله، يشترك في تنفيذها كل أجهزة المجتمع سواء الحكومية أو الأهلية، ويجب أن يشارك أفراد المجتمع في تحقيق الأهداف، وهنا تظهر أهمية استثمار طاقات، وقدرات افراد المجتمع وتوجيههم ورعايتهم واكتشاف مواهبهم بالشكل الذي يساعد المؤسسات في رفع كفاءتها وفعاليتها، وذلك من أجل تحقيق معدلات مرتفعة في عملية التتمية. (حسون، ٢٠١٠، ص ٢)

وتركز التتمية على أن يصبح الناس هم مركز التتمية ومحورها فالتمتية البشرية تنطلق الى تنميه الناس بالتركيز على تكوين و بناء القدرات البشرية كما أنها تنميه من أجل الناس لما تؤكد من ضرورة استخدام هذه القدرات في أنشطة انتاجية تضمن استمرارية التتمية والتوزيع العادل لثمارها. (محمود، ٢٠١٣، ص ١٦٣)

وتُعد الجمعيات الأهلية شريك هام لا يمكن إغفاله في طريق التتمية والتقدم، لذا فقد أفسحت الدولة مجال كبير لظهورها، كما قدمت لها كل سبل الدعم والحماية القانونية المتاحة لتناشر عملها بكل حرية، وتلعب الجمعيات الأهلية دور وسيط بين الفرد والدولة فهي كفيلة بالارتقاء بشخصية الفرد عن طريق نشر المعرفة والوعي وثقافة الديمقراطية، وتعبئة الجهود الفردية والجماعية لمزيد من التتمية الاجتماعية والاقتصادية والتأثير في السياسات وتعميق التضامن الاجتماعي. (عبد اللطيف، ٢٠١٦، ص ١١٣)

وقد اكدت الكثير من المعالجات لقضية المشاركة في التتمية أهمية استغلال المنظمات الاهلية القدرات والطاقات البشرية المتاحة في المجتمع، لما تحتلها من اهمية وما تمتلكه من تأثير في كافة جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية، فاستغلال القدرات البشرية يعالجها البعض من منظور ضيق وجزئي فيقصرها على عضوية بعض الجماعات والتنظيمات التطوعية أو مشروعات خدمة المجتمع، من جانب آخر يذهب البعض إلى تصور المشاركة على أنها استراتيجية شاملة تتجه إلى الإنسان من حيث قيمة وموجهاته الأساسية وباعتبارها معيار ملائم للحكم على مدى ما ينطوي عليه المجتمع من قيم إيجابية وأنماط سلوكية تتسم بالمبادرة والتجديد. (محمد، ٢٠٠٨، ص ١٧٣).

لذا فإن التطوع له دور واضح في التتمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لدول العالم؛ سواء المتقدمة أو النامية، كأحد أنواع المشاركة في تتمية المجتمع، وأخذ على عاتقه دوراً رئيسياً في التصدي لمختلف قضايا المجتمع التي يمكن ملاحظة العديد منها كالاهتمام بالبيئة، وتقديم العون والمساعدة في الأزمات التي يتعرض لها المجتمع، بالإضافة إلى العديد من القضايا الاجتماعية كالفقر، والعدالة الاجتماعية، وحماية الفئات المهمشة في المجتمع، حتى أصبح مطلباً مهماً لتقدم المجتمع. (الخطيب، ٢٠١٠، ص ٢٠)

حيث يعد التطوع هو العمود الفقري للنشاط الأهلي فلولاً التطوع لما تكونت المنظمات الأهلية التي تؤدي

خدمات للمجتمع وعضوية الجمعيات الأهلية مبنية أساساً على عنصر التطوع. (Robbins, S & Judge, 2009, p38)

وقد أوضحت دراسة (عبد المقصود، ٢٠١٢) ان التطوع له علاقة بفعالية برامج الجمعيات الأهلية وخدماتها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوع الشباب وفاعلية برامج ومشروعات الجمعيات الأهلية، وأظهرت أن المتطوعين يلعبون دوراً أساسياً في تقديم الخدمات للمستفيدين، وأن الاستعانة بهم في برامج الجمعيات الأهلية يزيد من مردود التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

فالتطوع يمثل مورد بشري تراهن عليه جميع الجهات والمؤسسات والمنظمات فالكادر البشري هو العمود الفقري وأساس نجاح أو فشل أي منظمة حيث أن المورد البشري هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات لتنفيذ خططها ومشاريعها التنموية فنجاح وتميز المنظمات من عدمه يقاس من خلال تميز ونجاح الموارد البشرية ومدى كفاءة وتأهيل الموارد البشرية. (الحديثي، ٢٠٢٢، ص ٤١).

وقد اكدت دراسة (Nave & Arminda 2013) على اهمية استغلال القدرات التطوعية للعنصر البشري في المنظمات، إذ يعد المحرك الأساسي لجميع النشاطات وأساس فاعليتها وخاصة إذا تميزت هذا المورد بمهارتها ومعرفتها وقدرتها وقابليتها للتكيف مع طبيعة الأعمال التي تمارسها المنظمات، فالعنصر البشري يؤثر ويتأثر ببيئة العمل وتتحمل المؤسسة مسؤولية تطويره وتنمية هذا العنصر لتحقيق أهدافها بكفاءة.

حيث تعمل المنظمات اليوم في بيئة شديدة التنافس ومناخ معقد تواجه فيه التحديات كثيرة كعولمة الأسواق والتحالفات الاستراتيجية وتلاحق الابتكارات والابداع التكنولوجي في وقت يشهد فيه العالم تحول اقتصاد إلى مبنى على المعرفة والقائم التكنولوجيا الحديثة، حيث تعد الجودة شرطاً ضرورياً للتبادل التجاري والتغير هو الثابت الوحيد، أصبح لزاماً على مختلف المؤسسات مهما كان حجمها ان تتخذ جملة من الإجراءات التي تساعدها على تكيف مع هذي التغيرات والبحث عن الأسلوب الانجح الذي يكسبها الأفضلية للبقاء وتحقيق التميز (بلاسة، ٢٠١٩، ص ٢٨)

وأكدت دراسة (Mark B.Nihart, 2012) الى ضرورة تطوير نظرية تقوم على تطوير سلوكيات المشاركين في التطوع وشرح قدراتهم على المدى الطويل لتحقيق القيادة المستمرة، وتوصلت إلى أن الترابط بين الأشخاص ذوي التفكير المتشابه يحقق عامل الاستدامة الرئيسي، وأن استدامة المتطوعين أمر ضروري للحفاظ على فوائد التغيير الاجتماعي التي تقدمه الجمعيات الأهلية.

ويعد السعي للتميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحداثة، حيث أصبحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي، مما يتطلب من القيادات الإدارية بذل الجهود لتحقيق النجاح واحراز التقدم، بالاعتماد على السرعة والمرونة والابتكار. (طعمة، ٢٠١٧، ص ٢٨)

فالمنظمات الناجحة هي المنظمات المتميزة بجودتها وخدماتها بإبداعاتها والوقوف في وجه المنافسة، وقد

لوحظ أن نجاح المؤسسات تصنعه الكفاءات البشرية التي تتميز بمعارف ومهارات وسلوكيات في مجال العمل والتي يصعب تقليدها من قبل المنافسين، ولها تسعى المؤسسات الى اعتماد وتطبيق اليات تسير جديدة تتلاءم مع التغيرات والمتطلبات المستجدة وتقوم على أساس كفاءتها البشرية باعتبارها سبيل الارتقاء بأدائها وتفوقه. (عبدالله وعدلان، ٢٠٢٠، ص٧)

والتميز المؤسسي اصبح حتميا للمنظمات الاجتماعية لعدة اسباب منها التغيرات البيئية السريعة التي تتعامل معها المؤسسات في الوقت الحالي، والمنافسة المفتوحة والتي يمكن وصفها بأنها منافسة بلا حدود، كما يساعد التميز علي حفظ مكان المؤسسة ومكانتها، المكان يجسد القدرات الذاتية للمؤسسة ذاتها أما المكانة تعكس الموقع التنافسي المتميز للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال، بالإضافة الى ضرورة التعرف على تكنولوجيا المعلومات التي تشمل اساليب أو العمليات التي يمكن من خلالها تحويل الجهد البشري والمعرفة و رأس المال والمواد الخام إلي منتجات وخدمات. (جاد الرب، ٢٠١٣، ص٢٨)

والتميز المؤسسي ينطوي على استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي والالتزام برؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على تقديم جميع الخدمات بكفاءة وفاعلية من خلال آليات تضمن التقدم المستمر في كافة الجوانب، والتميز التنظيمي يتحقق بالتخطيط والإعداد والجهد المتواصل من أعضاء المنظمة جميعا وتحمل الإدارة العليا مسؤولية تهيئة البيئة التنظيمية في استيعاب فكرة التميز وتحقيقه على أرض الواقع ويستند ذلك إلى تقنيات ومنهجيات إدارية متقدمة ومتطورة. (Nenadál & Vykydal & Waloszek, 2018, p97)

فيعد استغلال القدرات التطوعية محرك أساسي لأنشطة المنظمات وأساس فاعليتها وخاصة إذا تميز هذا القدرات بالمهارات والمعرفة وقابليته على التكيف مع الاعمال التي يقوم بها، ونظراً لكون بيئة الأعمال المحيطة بالمنظمة تتميز بالديناميكية وسرعة التغيرات، الامر الذي فرض عليها إعادة النظر في تركيبة الموارد البشرية المهارية والمعرفية وتطوير قدراتها الأدائية حيث أستدعى هذا التطوير القيام ببعض النشاطات كال تدريب والتعليم واستقطاب الكفاءات الجديدة، ولذا أصبح العنصر البشري هو العنصر الرئيسي والمحوري في المنظمات والذي بدونه لا يكون للموارد الأخرى أهمية كبيرة، فالحصول على المورد البشري وإعداده وتحفيزه والمحافظة عليه يعتبر من أهم الأنشطة التي تساعد المنظمات لتحقيق أهدافها. (الرشيدي، ٢٠١٩، ص٦٧)

وأشارت دراسة (Brian H. Kleiner, 2003) إلى أهمية توفير الأدوات اللازمة لإدارة المتطوعين في المنظمات الاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التشجيع والتحفيز أهم أدوات إدارة المتطوعين، وذلك لإدارة ثلاثة أنواع من المتطوعين؛ أولهم المتطوعين المؤقتين، وثانيهم المتطوعين غير الرسميين الذين يتم استقطابهم لتحقيق احتياجات محددة، وثالثهم المتطوعين الدائمين والذين يواجهون ضغوط من المسؤولين. وايضا اوضحت دراسة (Betar, 2004) ان إدارة الموارد البشرية لها دور في خلق ثقافة التطوع في

المنظمات فقد هدفت استكشاف عدة امثلة للمنظمات التي خلفت ثقافات قوية تحفز الناس إلى التطوع بوقتهم وجهدهم وقد تنتج عن هذه الدراسة ان للموارد البشرية اهمية كبرى وملموسة داخل المجتمع وداخل المنظمة. وهناك العديد من الأهداف للتميز المؤسسي فالمنظمات بحاجة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها ومن هذه الأهداف ربط استراتيجيات المنظمة في مختلف المستويات الإدارية؛ لتحقيق نتائج إيجابية ملموسة، وذلك من خلال المبادرات المتميزة للعمل على رفع مستوى المنظمة، والوصول بها إلى تحقيق الميزة التنافسية، او لمساهمة في إدارة التغيير التنظيمي، والانتقال بالمنظمات من وضعها الحالي إلى وضع أفضل وقادر على التنافس، يتصف بالإبداع والابتكار والتميز. وتحقيق أهداف المنظمات، ورسم الخطط المنهجية لأفضل الممارسات لذلك، بأقل التكاليف والجهود. (خيري، ٢٠١٤، ص ٥٣)

وهو ما اكدت عليه دراسة (رفيع، ٢٠٢٠) التي هدفت إلى التعرف على ملامح الفكر الإداري المعاصر للمنظمات من حيث مفهومها وأهميتها وأبرز خصائصها وأبعادها والتعرف على الاسس النظرية للتميز المؤسسي من حيث مفهوم التميز وأهميته وأبرز خصائصه وأبعاده ومبررات توجه الجامعات نحو التميز المؤسسي ومتطلبات تحقيقه وتقديم بعض التوصيات والمقترحات الإجرائية للجامعات المصرية من أجل تحقيق تميزها المؤسسي في ضوء أبعاد منظمات التعلم، وتوصلت في نتائجها إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات الإجرائية للجامعات المصرية من أجل تحقيق تميزها المؤسسي ومنها زيادة الاهتمام بأبعاد منظمات التعلم وخاصة بعد تمكين الأفراد من رؤية جماعية مشتركة وفرق التعلم وربط المنظمة ببيئتها و ذلك لدورها الاساسي في الارتقاء بالمستوى وتحقيق التوازن بين مصلحة الجامعة والمستفيدين منها.

فالتميز المؤسسي يؤكد على تنفيذ منهجيات وفرص التحسين والتطوير، وذلك على مستوى المنظمة، وعلى مستوى الأفراد، وذلك من خلال تطبيقات التميز، ونشر أفضل الممارسات، وبث روح المسؤولية في متطلبات الشراكة نحو المجتمع، وتقديم الخدمات المجتمعية. وتحقيق التواصل التنظيمي الفعال في كافة الاتجاهات، وبين كل المستويات والعناصر، مما يحقق التوافق التنظيمي، ويسهم في تحسين مستويات الأداء، وكذلك تحسين آليات حل المشكلات التنظيمية، ك معالجة المشكلات الفنية، والتعامل مع الأزمات والتحديات الخارجية والداخلية التي قد تتعرض لها المنظمة، وأيضاً تكوين بيئة مناسبة للابتكار والإبداع للعاملين، وتحسين نوعية الحياة الوظيفية والمجتمعية التي تنشط دور المنظمات في رفع أداء الأفراد. (رضوان، ٢٠١٢، ص ١٠٩)

وهو ما اكدت عليه دراسة (الشهراني، ٢٠١٧) التي هدفت إلى التعرف على دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد، من خلال التعرف على دور الاستقطاب والحوافز والتعاقب والاحتفاظ بالكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي في الجامعة، وأظهرت النتائج أن: دور إدارة الكفاءات جاء بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاء دور الاستقطاب بدرجة موافقة كبيرة، ودور التعاقب الوظيفي جاء بدرجة موافقة كبيرة. ودور الحوافز جاء بدرجة موافقة كبيرة، وكذلك دور الاحتفاظ بالكفاءات الأكاديمية جاء بدرجة موافقة كبيرة.

ومن اكثر المنظمات التي تحتاج الى تحقيق التميز المؤسسي هي منظمات رعاية المسنين لما تقدمه من خدمات لتلك الفئة ولا سيما الذين يواجهون صعوبات في الحصول على الخدمات الاجتماعية سواء المقدمة من خلال المستشفيات أو المؤسسات الاجتماعية وذلك باعتبارهم أحد الفئات الضعيفة الأكثر عرضة للعجز والمرض والإعاقة التي تجعلهم يفتقدون استقلاليتهم والتي تعتبر أحد الحقوق التي يجب أن تدعم من خلال المجتمع وافراده. (سويدان، ٢٠٠٦، ص ٨)

ويأتي الاهتمام بفئة المسنين والمنظمات التي ترعاها باعتبارهم انهم الشريحة التي قدمت للمجتمع خير العطاء وهي صاحبة السبق فيما تحقق لمجتمعها من نمو وتقدم، وذلك من خلال مسيرة الاسهام البناء والمتصل عبر الازمنة المتعاقبة الأمر الذي بلغ بالمجتمع إلى ما هو عليه من وضعيات ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، سياسية وحضارية (عبداللطيف، ٢٠٠٧، ص ١٣)، فهي قضية إنسانية مهمة أكدت كافة الشرائع السماوية على ضرورة توفير الاحترام والرعاية الكاملة للمسنين.

وهو ما اكدته دراسة (Diwan, 2007) التي استهدفت التركيز على الاهتمام بقضايا المسنين في المجتمع وذلك لزيادة الوعي بهذه القضايا في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وأيضاً زيادة الوعي لتقهم مرحلة الشيخوخة، وأوصت الدراسة بضرورة المشاركة مع مؤسسات المجتمع المحلي التي تقدم خدمات للمسنين الذين يواجهون احتياجات متنوعة والعمل لزيادة إدراك هذه المؤسسات بكيفية اشباع احتياجات المسنين. وتلعب مهنة الخدمة الاجتماعية أدواراً رئيسية في العمل مع المسنين وتنظيم برامج رعايتهم سواء على مستوى التخطيط أو التنفيذ المباشر وذلك من خلال نظم الرعاية المتعددة المؤسسية والمنزلية وتوفير المعلومات الاساسية الكافية. (القبندي، ٢٠٠٤، ص ١١)

ومهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية يمكنها توجيه عمليات التطوع واستغلاله، ويمثل الشباب حجر أساس لدفع العمل التطوعي من خلال تعاملها مع كافة المراحل العمرية للإنسان لمعرفة مدى الرغبة في المشاركة بالأعمال التطوعية والعوامل الاجتماعية والثقافية التي تدفعهم للمشاركة في تنمية مجتمعهم والمعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك، يكسب البحث العلمي كل يوم أرضية جديدة على بساط البحث الاجتماعي والتموي، ولا تزال الجهود التطوعية في مصر بشكل عام دون المستوى المطلوب، حيث تشير الأدبيات إلى أن مستوى العمل التطوعي ما زال محدوداً، ويغلب عليه التركيز في المجالات الرعوية والاجتماعية، وتقديم الخدمات للفقراء والمساكين، وتشير أيضاً إلى قلة مشاركة الشباب في العمل التطوعي بالمجتمع المصري. (حسين، ٢٠٠٣، ص ١١)

وطريقة تنظيم المجتمع أحد طرق الخدمة الاجتماعية التي تعمل على تنمية المجتمعات، وتحديد احتياجاتها وأهدافها، حسب أولوياتها، وتنمية قدرات افراده من أجل تحقيق أهداف تلك المجتمعات. (صادق وآخرون، ٢٠٠٩، ص ٥)، ويعتبر التطوع في طريقة تنظيم المجتمع له أهمية خاصة، تختلف عن أهميته بالنسبة للتخصصات الأخرى، فعلى الرغم من أن بعض أمور المجتمع ومشكلاته لا تسمح بمشاركة المواطن

العادي، بل تتطلب جهد المسؤولين والمتخصصين، ولعل مشاركة المواطن العادي في النواحي الاجتماعية في المجتمعات على المستويات المحلية تحركه وتستثيره للمشاركة في أمور عامة تهم المجتمع الذي يعيش فيه. (المليجي، ٢٠١٤، ص ٦٠)

وركزت دراسة (ذكي ٢٠٠٨) على أهمية دور طريقة تنظيم المجتمع في بناء قدرات الجمعيات الأهلية سعيًا إلى إدارة الجهود التطوعية للمرأة، وتوصلت الدراسة إلى وجود آلية لتقويم الحلول المقدمة لمساعدة المرأة في حل مشكلاتها من خلال الجهود التطوعية.

لذا يتضح أهمية العائد من المشاركة التطوعية في برامج الجمعيات الأهلية، حيث توجد علاقة إيجابية بين المشاركات التطوعية وتحقيق عائد مادي وعائد معنوي لهذا المنظمات بما يسهم في تحقيق اهدافها. (عبد الرسول ٢٠٠٩، ص ٣٠١)

وقد هدفت دراسة (Deborah D.stein ٢٠١١) إلى دراسة المتطوعين وخصائصهم لمساعدة المنظمات غير الربحية لوضع استراتيجيات لمساعدتها على تشجيع المتطوعين والاحتفاظ بهم، وقد توصلت الدراسة إلى فهم دوافع المتطوعين وخصائصهم، ومساعدة المنظمات الغير الربحية على الاحتفاظ بمهامها، حيث يؤدي ذلك إلى عدم ترك هؤلاء المتطوعين للمنظمة. بينما أوضحت دراسة (Willia, 2009) أهمية التصورات والخبرات الواقعية للمتطوعين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات التي تسهم في فهم أفضل للأحداث الجارية التي تمنع المواطنين من التطوع وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن تعدد مستوى العلاقات بين المتطوعين وإدارة المؤسسة والمشرف المباشر والمدير هي إحدى الطرق التي تقلل من معدل انسحاب المتطوعين من المؤسسات التنموية.

واكدت دراسة (إبراهيم، ٢٠١٦) على ضرورة تقويم برامج بناء قدرات المتطوعين في الجمعيات الأهلية، حيث هدفت الى تحديد مستوى قدرات المتطوعين بالجمعيات الأهلية، وتوصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن المتوسط العام للقدرات المعلوماتية للمتطوعين بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولين ذو معدل مرتفع، وأن المتوسط العام للقدرات الاجتماعية للمتطوعين بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولين ذو معدل مرتفع أيضاً، كما أن متوسط القدرات التكنولوجية للمتطوعين بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولين بلغ معدل مرتفع هو الآخر. وفي ضوء ما سبق عرضه فإن مشكلة الدراسة الحالية تتلخص في تحديد علاقة القدرات التطوعية بتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.

ثانياً: أهمية الدراسة:

١. تأتي أهمية الدراسة من أهمية التطوع ودوره الكبير في جعل افراد المجتمع بجميع فئاتهم واعمارهم يحيون بالانتماء والولاء لمجتمعهم، بما يساهم في تحقيق تنمية المجتمع المحلى والقومي .

٢. إبراز حتمية التميز المؤسسي للمنظمات المجتمعية كضرورة من أجل البقاء والاستمرار في تحقيق الاهداف المجتمعية.
٣. تُعد الجمعيات الأهلية هي الشريك الأساسي للحكومات في تحقيق عمليات التنمية وأهدافها لذا يتطلب الأمر استغلال وبناء القدرات التطوعية اللازمة لتطوير أداء الخدمات التي تقدمها هذه الجمعيات .
٤. يعد استغلال القدرات التطوعية من المعايير التي يمكن من خلالها الوقوف علي مستوى ادراك المنظمات لأهمية تلك القدرات وسعيهم الدائم الي لاستغلال قدرات افراد المجتمع بما ينعكس علي جودة أدائها المهني بالتميز المؤسسي.
٥. تسعى هذه الدراسة للكشف عن اثر القدرات التطوعية في تحقيق التميز المؤسسي التي يمكن ان تركز عليها منظمات رعاية المسنين.

ثالثاً: اهداف الدراسة:

- ١- تحديد مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين .
- ٢- تحديد مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين .
- ٣- تحديد العلاقة بين بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.
- ٤- تحديد المعوقات التي تواجه اسهامات القدرات التطوعية في تحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.
- ٥- التوصل إلى رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل اسهامات القدرات التطوعية في تحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.

رابعاً: فروض الدراسة:

- ١- من المتوقع أن يكون مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين متوسطاً، ويتم اختبار هذا الفرض من خلال الابعاد التالية: (القدرات المعرفية للمتطوعين - القدرات المادية للمتطوعين - القدرات المهارية للمتطوعين - القدرات التكنولوجية للمتطوعين).

٢- من المتوقع أن يكون مستوي التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين متوسطا، ويتم اختبار هذا الفرض من خلال الابعاد التالية: (التميز الاداري - التميز المالي - التميز التنظيمي - التميز التشريعي)

٣- توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.

٤- توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين و استجابات المتطوعين حول (القدرات التطوعية -التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين).

خامساً: مفاهيم الدراسة:

(أ): القدرات التطوعية.

التطوع:

التطوع يعني توظيف واستغلال الافراد والجماعات غير مدفوعة الأجر في تقديم خدمات انسانية خارج اطار المؤسسات الحكومية كما يشير هذا التغيير ايضا الى توجهات جماعات المساعدة الذاتية وجماعات المساعدات المتبادلة وعمل الخير. (السكري، ٢٠٠٠، ص٤٥١)

ويشار اليها بانها الجهود التي يقوم بها الانسان بشكل اختياري وبدون مقابل للمشاركة في برنامج او تقديم خدمه احدى الجمعيات التطوعية او المؤسسات الحكومية. (G. Dunn,2007,p2483) وهو الجهد الذى يبذله أي انسان بلا مقابل لمجتمعه بدافع منه للإسهام فى تحمل مسؤوليات المؤسسة الاجتماعية التي تعمل على تقديم الرفاهية الانسانية على اساس ان الفرص التي تهيأ لمشاركة المواطن فى اعمال لهذه المؤسسات الديمقراطية ميسرة ويتمتع بها الجميع وان المشاركة تعهد يلتزمون به .(قاسم واخرون، ٢٠٠٥، ص٤٥١)

ووفقاً لتعريف برنامج الأمم المتحدة فانه عمل غير ربحي، أي لا يقَدَم نظير أجر معلوم، وغير وظيفي، يقوم به الأفراد من أجل المساعدة وتنمية المناطق القريبة أو البعيدة أو المجتمعات البشرية بصفة عامة. (أبو النصر، ٢٠١٥، ص١٦)

اما مفهوم القدرات فتعرف:

تعرف لغويًا بأنها: تمهل وفكر فى تسوية أمر وتهيبته بكفاءة، والاصل منه " قدر " أى قدر على الشيء أو قام به. (مجمع اللغة العربية، ٢٠١٢، ص٣٤٥)

وتعرف القدرة على أنها العملية التي من خلالها يستطيع الأفراد والمنظمات والمجتمعات القيام بالوظائف

الأساسية وحل المشكلات وتحقيق الأهداف، وتتمثل في التخطيط الاستراتيجي وإدارة البرامج وكسب التأييد المجتمعي. (ألبرت، شرف، ٢٠٠٤، ص٤)

وتعرف أيضًا بأنها تلك الجهود التي تُبذل من أجل مساعدة الفرد على تحقيق أهدافه وتحسين الوظيفة التي يقوم بها، والعمل على تطوير الوسائل والطرق الفنية المستخدمة في إدارة العمل الذي يقوم به. (رضوان، ٢٠٠٤، ص٣)

وهي أيضًا عملية طويلة الأجل ومستمرة، تهدف إلى تنمية الموارد البشرية والتنظيمية للمنظمات غير الحكومية من خلال مشاركة العديد من الأطراف مثل: (الوزارات - الإدارات المحلية - ووسائل الإعلام - المستفيدين). (Reid, 2001, p2001)

ويقصد بالقدرات التطوعية في الدراسة الحالية بانها :

أداء نشاط محدد بكفاءة وجودة عالية، يبذله الافراد بلا مقابل لمجتمعهم بدافع الإسهام فى تحمل مسؤوليات مع المنظمات الاجتماعية التي تعمل على تقديم الخدمات الانسانية لأفراد المجتمع، تتنوع هذه القدرات بين قدرات معرفية، وقدرات مادية، وقدرات مهارية، وقدرات تكنولوجية، يستخدمها المتطوعين عند مشاركتهم في الأنشطة التطوعية التي تقوم بها منظمات رعاية المسنين، تساهم هذه القدرات في احداث تغيرات فى تلك المنظمات بما يكفل لها التميز المؤسسي وتنمية المجتمع.

وتتمثل ابعاد القدرات التطوعية.

تقسم القدرات التطوعية إلى الابعاد التالية:(ياسين، ٢٠١٠، ص١٩١).

القدرات المعرفية: سواء للعاملين مقابل أجر أو الشباب المتطوع، ومدى ملائمة هذه القدرات مع البرامج والمشروعات التطوعية التي يقوم بها الشباب المتطوع.

القدرات المهارية: ومدى تناسب القدرات المعرفية مع المهارات (مهارات الشباب المتطوع) أثناء القيام بالنشاط، (الأنشطة التطوعية التي يقوم بها الشباب المتطوع لتنمية المجتمع الذي يعيشون فيه).

القدرات التكنولوجية: القدرة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البريد الالكتروني، الموقع الالكتروني) سواء من المجتمع الداخلي أو الخارجي، والقدرة الاتصالية لتلك المجتمعات، ومؤشر الإدارة المالية من خلال برامج مالية بالجهود الذاتية لهذه المجتمعات.

القدرة التنظيمية: وهي ما يعرف بالإدارة الرشيدة، ومعرفة مدى مشاركة المؤسسة في الاعمال التطوعية، والتشاور والنقاش بين أعضاء مجلس الإدارة بشأن السياسات والبرامج التطوعية، وإدارة انعقاد الجمعية العمومية وحدود تأثيرها في مجلس الإدارة، ووجود لجان لإدارة النشاط التطوعي، وإمكانية مشاركة الشباب المتطوع فى صنع القرارات وتبادل موقع القيادة بالمنظمات الاجتماعية.

وتعدد ايضا القدرات التطوعية الي:(رشوان، ٢٠٠٧، ص١٩١)

قدرات تنظيمية: وهي خاصة بالمنظمة من حيث الجهاز الإداري فى المنظمة وهوية المنظمة ورؤيتها والقيادة

والحكم الداخلي ونظم واليات الادارة.

قدرات مالية: وهي خاصة بالناحية المالية لكل منظمة ومصادر تمويلها.

قدرات معلوماتية: بناء قاعدت بيانات للمنظمات الغير حكومية تحتوي على البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين، والخدمات المقدمة لهم، واحتياجات المجتمع ومشكلاته، والبحوث العلمية التي تناولت قضاياهم التطوع.

قدرات الشراكة والتشبيك: تشمل علاقات المنظمة مع المنظمات الاخرى الغير حكومية ومنظمات التمويل والدعم الفني.

قدرات إدارية: وهي قدرت المنظمة على القيام بالعمليات الادارية والتخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة والتوجيه والمتابعة والتقييم والتطوير التنظيمي المستمر.

قدرات التخطيط الاستراتيجي: وهي القدرة على تحديد الاولويات وتقدير الاحتياجات واستخدام المعلومات والبيانات والإحصاءات المتوفرة عند وضع وتصميم الخطة الاستراتيجية، وكذلك رؤية واضحة عن مستقبلها التنموي.

ويمكن تقسيم القدرات التطوعية في الدراسة الحالية الي:

القدرات المعرفية :

وهي تعني امتلاك المتطوعين معارف تتضمن تقديم الأفكار والاقتراحات وفتح الآفاق للمنظمة والقائمين عليها، تقديم الاستشارات بمختلف أنواعها (القانونية ، الإدارية ، الهندسية ، الاقتصادية) للمنظمة، كما تشمل امتلاك المعلومات التي تحتاج اليها منظمات رعاية المسنين، بالإضافة الى اطلاع المنظمة على المعلومات المختلفة التي تحتاجها في رسم سياساتها وأداء أعمالها على الوجه الأكمل.

القدرات المادية :

تتضمن تلك القدرات الدعم من خلال تحمل نفقات توظيف العاملين بالمنظمة، منح المنظمة تخفيضات على السلع او الخدمات التي قد تحتاجها لأداء عملها، أو تقديمها للمسنين، تحمل تكاليف دورات تدريبية أو تأهيلية موجهة للعاملين بالمنظمة، تيسير حصول المنظمة على الخدمات والسلع عن طريق الدفع بالتقسيط المريح والمتناسب مع الإمكانيات المالية للمنظمة، تيسير حصول المنظمة على الخدمات والسلع عن طريق الدفع بالتقسيط المريح والمتناسب مع الإمكانيات المالية للمنظمة.

القدرات المهارية:

تشمل جوانب مشاركة المتطوعين في تنفيذ أنشطة المنظمة ضمن فريق عمل، إعداد الأبحاث والدراسات لحساب المنظمة أو اطلاعها على نتائج دراسات تمت سابقاً، والتنسيق بين الجهات الحكومية والأهلية فيمت يخص تحقيق اهداف المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بأنشطة منظمات رعاية المسنين والمساهمة في إعداد الأنشطة الخاصة بالمسنين داخل المنظمة.

القدرات التكنولوجية :

تشمل قدرة الافراد على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن خدمات المنظمة او الترويج للمنظمة، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة اتصال بين المنظمات الأخرى، استخدام الإنترنت لتسجيل بيانات المنظمة في استمارة الإلكترونية، تصمم بوابة الكترونية لنشر أنشطة المنظمة عليها، تصميم قاعدة بيانات الكترونية للفئات المستحقة للخدمات منظمات رعاية المسنين، وتصمم موقع الكتروني موحد لجميع المسنين، ايضا استخدام شبكات الإنترنت في التواصل مع الجهات المسؤولة عن تنفيذ أنشطة المسنين.

(ب) : مفهوم التميز المؤسسي.

التميز يعني التفوق والنجاح المتزايد عن الآخرين، كما أنه يشير إلي امتلاك الشخص او المنظمة موهبة أو خاصية تجعلها تختلف عن الآخرين اختلافا ايجابيا ومبهرًا (جاد الرب، ٢٠١٣، ص١١٣) والتميز المؤسسي هو سعي المنظمات إلي استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الاداء. (احمد، ٢٠١٧، ص٤٥٢)

ويمكن تعريفه بأنه تلك الأنشطة التي تجعل المؤسسة مميزة في أدائها من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً فعالاً ومتميزاً بشكل يجعلها متفوقة ومتفردة عن باقي المنافسين وينعكس ذلك علي كيفية التعامل مع العملاء، وكيفية أداء أنشطتها وعملياتها. (الهالي، ٢٠١٢، ص١٩)

وهو الاستخدام المنظومي لمبادئ إدارة الجودة المتكاملة في المؤسسة ووظائفها الممكنة عن طريق الادارة المرنة والفكر المرن وتستخدم لتحسين الأداء والانتاج، وتحقيق النجاح مع تحسين الانتاجية والكفاءة والفعالية والمرونة والقضاء على الفاقد. (Nenadal & Waloszek & Others, 2018, p21)

كما يعرف بانه عملية تكليف وتقييم ذاتي لتحسين فاعلية المنظمة، وتحسين موقفها التنافسي ومرونة العمل فيها، وهو عملية نوعية تتضمن اشراك كافة المستخدمين في كل اقسام المنظمة للعمل سوياً من خلال فهم كل النشاطات لإزالة الخطأ وتحسين العملية نحو الانجاز. (الدوبيسمية، ٢٠١٦، ص٦٣)

التميز المؤسسي هو قدرة المنظمات على المساهمة والمنافسة بشكل استراتيجي عبر التفوق في أدائها، وحل مشكلاتها، ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات (الضلاعين ٢٠١٠ ، ٧١)

ويشار إليه بانه حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي، تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه إنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضي عنه العملاء، وأصحاب المصلحة كافة في المنظمة. (النسور، ٢٠١٠، ١١)

ويعرف بأنه تقدم ونمو المنظمة في جميع الجوانب التنظيمية، وزيادة احتمالية النجاح التنظيمي طويل المدى، وذلك من خلال مدخل منطقي وعقلاني يعزز التغيير؛ من أجل تحسين مستوى الفعالية التنظيمية، وهو منهج شامل لتحسين الأداء التنظيمي. (Dehaghan , 2014, p.141)

وهو تميز إداري ووظيفي في المنظمة، يتحقق من خلال النمو والتطوير المستمر في جميع الجوانب التنظيمية، وتنسيق الجهود والأنشطة والأعمال من أجل ذلك، مما يسهم في تحقيق المنظمة لأهدافها. (الشهراني، ٢٠١٧، ص ٣٧)

ويقصد بالتميز المؤسسي في الدراسة الحالية :

مجموعة من المقومات (الإدارية والمالية والتنظيمية والتشريعية) التي يجب توافرها في منظمات رعاية المسنين بقصد زيادة فاعليتها ورفع مستوى الاداء بها الى اعلى معدلات ممكنة، بما يؤدي الى تفوقها في تنفيذ ادوارها تجاه المسنين والمجتمع، بما ينتج عنه مخرجات وانجازات تتفوق على ما تحققه المنظمات المجتمعية المناظرة محليا وعالمياً، ويرضي عنها المستفيدين من خدماتها.

وتتمثل ابعاد التميز المؤسسي في التالي:

١- التميز التنظيمي: ويعني الاعتماد على هيكل تنظيمي يبتعد عن الروتين والبيروقراطية والإجراءات المركزية، واتباع هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة؛ من أجل القدرة على التحديث، واستثمار الفرص، وسرعة اتخاذ القرارات، وكذلك قدرة الإطار الهيكلي الذي يربط اجزاء التنظيم، والتعاون المتوقع بين اجزاء التنظيم، ويوضح خطوط السلطة والمسؤولية بشكل يساعد على أداء الأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المطلوبة. (العمرى، 2017، ص ٥٩)

٢ - تميز الاستراتيجية: بحيث يكون للمنظمة رؤية مستقبلية ضمن التغيرات المحيطة، مع وضع الخطط المناسبة لتحقيقها، ويتفق عليها العاملون ويسهمون في تحقيقها، والعمل عليها بالتدريب والتعلم والابتكار، وتميز الخطوات التي تتخذها المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وتبني خطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة بقدرتها الاستراتيجية على مواجهة التحديات المحيطة، وأيضاً هو سعي المنظمة إلى تحقيق التميز في أدائها عبر تحركها وفق رؤية متكاملة وواضحة. (العمرى، 2017، ص ٦٠)

٣- تميز الرؤوسين: وهو تمتع الرؤوسين بقدر كاف من الكفاءات والمهارات والسلوكيات، التي تمكنهم من أداء أعمالهم بفاعلية، والتعامل مع المواقف في مكان العمل، والشعور بالانتماء والولاء للمنظمة، وهو اتصاف أعضاء المنظمة بالحماس المتميز في تأدية مهام المنظمة، بامتلاكها قدرات عقلية وإمكانات إبداعية متميزة، تساعد على تخطي العقبات التي تواجهها، وتشجيع الآخرين على المشاركة الفعالة التي تعزز تحقيق أهداف المنظمة. (الرفيعي و عبد ، ٢٠١٨، ص ٣٢)

٤- تميز القيادة: وهي مجموعة من الاستراتيجيات والمهارات والسلوكيات التي يتبناها القادة العاملون في المنظمة؛ من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية بكفاءة وفاعلية، وهو قدرة القائد المتميزة على استغلال الفرص

التنظيمية، وتوفير الفرص التطويرية، وقبول الأعمال الإبداعية، بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة، والأزمات المتعددة . (السعودي، ٢٠٠٨ ، ص٢٥٧)

٥- تميز الثقافة التنظيمية: وهو تعبير عن قيم الأفراد ذوي التأثير في منظمة ما؛ حيث إن هذه القيم تؤثر في القرارات ونمط الإدارة، وعلى علاقاتهم وتفاعلاتهم مع رؤوسهم، وهو نسيج مركب من الأفكار، والمعتقدات، والعادات، والتقاليد، وأساليب التفكير، والأنماط السلوكية، والتوقعات المشتركة بين العاملين في المنظمة الواحدة، والتي تؤثر في العاملين فيها، وتشكل شخصياتهم، وتتحكم في خب ارتهم، وفي نفس الوقت تؤثر في المنظمة، وتنعكس على جودة خدماتها، وكفاءة أدائها، ونوعية مخرجاتها، وقدرتها على تحقيق التميز. (البحيصي، ٢٠١٤ ، ص١٦)

ويمكن تقسيم ابعاد تميز منظمات رعاية المسنين في الدراسة الحالية الي:

التميز الاداري:

ويشمل امتلاك المنظمة رؤية ورسالة واضحة للمنظمة، وخطة استراتيجية معتمدة للمنظمة، وان يكون لها نظام للأداء المؤسسي يحدد المسؤوليات والصلاحيات للعاملين بالمنظمة، بالإضافة الى توافر بنية تحتية تكنولوجية ذكية داخل للمنظمة و توافر عدد كافي من الموظفين ومسؤولي الأنشطة بالإدارات المختلفة في المنظمة لرعاية المسنين، وامتلاك العاملون في المنظمة كفاءة عالية في تقديم الخدمات، كما تتوافر خطط لأداره ومعالجة المخاطر لمواجهة المتغيرات التي تعوق تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

التميز المالي:

ان تمتلك المنظمة الموارد المالية الكافية للإئفاق على برامج ومشروعات رعاية المسنين، وسياسات طويلة الأجل لإدارة الممتلكات من مرافق وخدمات ومعدات وأجهزة داخل المنظمة، وان يكون لديها استثمار الأمثل للممتلكات والمرافقات التي تقع داخل نطاق عمل المنظمة، وان تمتلك القدرة على تطوير الخدمات والمشروعات بناء على الدراسات المستقبلية لتقديم خدماتها للمسنين.

التميز التنظيمي:

ويتضمن حرص المنظمة على تطبيق معايير النزاهة داخل المنظمة، وان تحرص المنظمة على تطبيق معايير المحاسبية، ويتوافر لديها مسئولين لتقديم الخدمات وتحديد أدوارهم ومسئولياتهم، وسهولة وفاعلية الخدمات المقدمة للمستفيدين، يوجد شمولية وتكامل للخدمات داخل المنظمة إلكترونياً، ويتوافر إطار عمل لأداره المخاطر او ضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات فى المنظمة، وتطوير الخدمات والمشروعات بناء على الدراسات المرتبطة بحاجات المسنين، و مرونة في تنفيذ الخطط المرتبطة برعاية المسنين.

التميز التشريعي:

ان تتبع المنظمة لوائح وقوانين واضحة مرتبطة بطبيعة عمل المنظمة، وان تمتلك القدرة على الموائمة بين كافة التشريعات والسياسات والمشروعات وفقا للأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وان تسود سيادة قانون العمل داخل المنظمة، وان تطبق المنظمة معايير العدالة الاجتماعية داخل المنظمة، وان تتبع المنظمة نظام للجزاءات والمنح داخل المنظمة مععلن للجميع، وان تلتزم المنظمة بمعايير الجودة فى تقديم الخدمات للمسنين.

(ج) : مفهوم منظمات رعاية المسنين.

وهى تلك المنظمات التي تقوم على تقديم خدماتها لكل إنسان أصبح عاجزا عن رعاية نفسه إثر تقدمه في العمر نتيجة مجموعة تغيرات جسمية ونفسية، كالضعف العام في الصحة ونقص القوى العضلية وضعف الطاقة الجسمية والبصرية وضعف الانتباه والذاكرة وغيرها. (عبدالسلام، ٢٠٢١، ص ٨١)

وتعرف منظمات رعاية المسنين بانها منظمات أنشئت بقصد وتبدير من المجتمع لتحقيق أهداف معينة أبرزها توفير الاستقرار النفسي والاجتماعي للمسنين، ومواجهة المشكلات التي عجزت أسرهم عن حلها ب أسلوب علمي إنساني منظم. (رشوان، ٢٠١١، ص ٢٤١)

وهي منظمات تنشأ للعناية بالمسنين والمسنات من أجل حل مشكلة إيوائهم بعدما أصبحوا يشكلون عبئاً اجتماعياً، واقتصادياً، ونفسياً من وجهة نظر أسرهم؛ فسارعت تلك الأسر إلى وضع المسن في دار للرعاية، ولم يتبادر لأذهانهم ماذا ينتظر هذا المسن عندما ينتقل إلى واقع حياة جديد في دور الرعاية الاجتماعية بشقيها الحكومي والخاص. (الزيود، ٢٠١٢، ص ٢٥٢)

ويقصد بمنظمات رعاية المسنين في الدراسة الحالية :

انها منظمات اجتماعية تخصصت لرعاية كبار السن، تهدف الى اشباع الاحتياجات الخاصة متطلبات كبار السن، تشمل خدمات المساعدة المعيشية، والرعاية النهارية للبالغين، والرعاية طويلة الأجل تقدم كافة الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والنفسية للمسنين من اجل توفير الاستقرار لهم، وتسعى تلك المنظمات الى الوصول الى التميز المؤسسي.

سادساً: الموجهات النظرية.**(أ): نظرية التفاعل:**

التطوع عبارة عن تفاعل الأفراد والجماعات مع المنظمات والقضايا المجتمعية التي تتبناها حيث أن حقيقة الحياة الاجتماعية لا تعدو أن تكون أكثر من الأسلوب الذى يتفاعل به الأفراد والجماعات مع بعضهم داخل اطار المجتمع.

ولذلك يقصد بالتفاعل: تلك العملية التى يمكن من خلالها تحقيق الترابط بين الأفراد الجماعات والمؤسسات بالمجتمع سواء كان ذلك فى الوسائل أو الغايات ويترتب على ذلك تعديل فى السلوك أو الوظائف. (عبداللطيف، ٢٠٠٩، ص ٢٧٦)

- وتقسم مستويات التفاعل للاتي:- (عبداللطيف، ٢٠٠٧، ص١٣٢)
- تفاعل الأفراد معاً: حيث يدخل الأفراد في علاقات مع بعضهم ويكون التفاعل إيجابياً إذا اتسمت العلاقات بالتعاون.
 - تفاعل بين الفرد والمنظمة: حيث يتأثر الفرد لعمق علاقته بالمنظمة التي ينتمى إليها وتمارس هذه المنظمات ضغوطاً على أعضائها لتمثلوا المعايير الخاصة بها في التفكير والسلوك.
 - تفاعل المنظمة من بيئتها الخارجية: لا توجد المنظمة في فراغ وإنما تتفاعل مع البيئة المحيطة بها) مؤسسات- قيادات- قيم- ثقافة) واستمرار المنظمة مرهون بتحقيق أهداف المجتمع الذي توجد فيه.
 - التفاعل بين المنظمات وبعضها: المنظمات تتفاعل باستمرار من أجل تحقيق فائدة مشتركة وبطرق متعددة ومتنوعة وقد يكون التفاعل بسيط كما يكون معقداً.
- ويمكن استغلال مستويات التفاعل السابقة في الاستفادة من القدرات التطوعية (لتحقيق التميز لدي منظمات رعاية المسنين) من خلال التركيز على القيم والمصالح المشتركة وتحليل تفاعل كل متطوع للاستفادة من قدراته داخل المنظمة والنتائج المترتبة على تفاعله. (محمد، السيد، ٢٠٠٩، ص ٣٤)
- أوجه الاستفادة من النظرية في الدراسة الحالية:**
- أن الأفراد الذين لديهم القدرة على التفاعل يملكون طاقات وقدرات نادرة داخل المجتمع، لديهم المقدره على مساعدة المنظمة للتميز في التعامل مع قضايا ومشكلات المسنين، وسيكون لديهم واقع أكبر في عملية التفاعل لذا يجب استغلال قدراتهم من خلال التفاعل الايجابي.
 - تسهم هذه النظرية في بلورة أهداف التفاعل بين المنظمة و السلوك الاجتماعي للمتطوعين ومحاولة توظيف سلوك المتطوعين من خلال عمليات تبادلية هادفة.
 - يمكن الاستفادة من تلك النظرية في التعرف على طبيعة بناء القوة لدي المتطوعين وذلك للعمل على توظيف المعارف العلمية والقدرات المختلفة لديهم في بناء القوة والتميز للمنظمة.
 - من خلال التفاعل مع أفراد المجتمع (المتطوعين) يمكن التعرف على أنسب الطرق والوسائل التي يمكن استخدامها لاستغلال قدراتهم وطاقاتهم الأكثر تأثيراً عند مواجهة مشكلات وقضايا المسنين وتحقيق التميز للمنظمة.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(أ) نوع الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة وذلك من خلال الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاته؛ لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد العلاقة بين القدرات التطوعية كمتغير مستقل وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كمتغير تابع.

(ب) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي باعتباره أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية، حيث يهتم منهج المسح الاجتماعي بدراسة الظواهر الموجودة في جماعة ما او مكان ما ويتناول اشياء موجودة اثناء اجراء المسح، لذا فقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل كمنهج لها.

(ج) أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام أدوات لاختبار فروضها وهما: استمارة استبيان للمسئولين بالمنظمات الاهلية العاملة في مجال رعاية المسنين، استمارة استبيان للمتطوعين بالمنظمات الاهلية العاملة في مجال رعاية المسنين (قام الباحث بتصميم استبيان الكتروني للمتطوعين باستخدام Google Drive Models).

-اشتملت الادوات على الأبعاد التالية : البيانات الأولية، ابعاد القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين ويشمل: (القدرات المعرفية للمتطوعين - القدرات المادية للمتطوعين - القدرات المهارية للمتطوعين- القدرات التكنولوجية للمتطوعين)، ابعاد التميز المؤسسي ويشمل: (التميز الاداري - التميز المالي - التميز التنظيمي - التميز التشريعي)، المعوقات التي تواجه القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين، مقترحات تفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين .

- اعتمدت استمارة استبيان العاملين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).

- تم التحقق من صدق الادوات من خلال الصدق الظاهري حث تم عرض ادوات الدراسة على عدد (٦) من اساتذة الخدمة الاجتماعية، وبناءً على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض الأسئلة، حيث تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٥%).

- وتم اختبار ثبات أدوات الدراسة باستخدام معامل ثبات (ألفا- كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية على عينه قوامها(١٠) مفردات من المسئولين بالمنظمات الاهلية العاملة في مجال رعاية المسنين و(١٠) مفردات من المتطوعين بالمنظمات الاهلية العاملة في مجال رعاية المسنين، وقد بلغ معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) لاستمارة

المسؤولين (٠.٩٤٢)، وبالنسبة لاستمارة المتطوعين بلغ معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) (٠.٨١٧)، وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأدوات.

(د) مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني.

تحدد المجال المكاني للدراسة في (٩) منظمات عاملة في مجال رعاية المسنين بمحافظة القاهرة وهم:

- جمعية رحيق الأزهار للمسنات.
- مؤسسة زهور الجنة للمسنات.
- دار مريم للمسنين والمسنات.
- دار المسنات الكفيفات بمصر الجديدة.
- جمعية سيدات مصر.
- دار المسنات بالمطرية.
- جمعية التجمع الوطني للمرأة المصرية (ام كلثوم).
- دار الهدى لذوى الاحتياجات الخاصة لكبار السن.
- دار الهدى الإسلامي للمسنين بالشرابية.

وتم اختيار المؤسسات للأسباب التالية:

- تعتبر هذه الجمعيات رائده في مجال رعاية المسنين.
- تقبل هذه المنظمات التطوع بها.
- انتشار تلك الجمعيات داخل محافظة القاهرة مما يجعلها تقدم خدماتها للعديد من المسنين.
- تقبل تلك المؤسسات إجراء الدراسة بها.

٢- المجال البشري:

- حصر شامل للمسؤولين بالمنظمات الاهلية السابق ذكرها وعددهم (٩٧) مفردة.
- حصر شامل للمتطوعين الفعليين بالمنظمات السابق ذكرها وقت اجراء الدراسة وعددهم (١٢٦) مفردة.

جدول (١) يوضح حجم مجتمع الدراسة

م	المنظمات	عدد المسؤولين	عدد المتطوعين
١	جمعية رحيق الأزهار للمسنات	٧	١١
٢	مؤسسة زهور الجنه للمسنات	٥	٦
٣	دار مريم للمسنين والمسنات	٨	١٠
٤	دار المسنات الكفيفات بمصر الجديدة	١٧	٢٩
٥	جمعية سيدات مصر	١٤	١٣
٦	دار المسنات بالمطرية	٩	٨
٧	جمعية التجمع الوطنى للمرأة المصريه (ام كلثوم).	١٠	١٥
٨	دار الهدى لذوى الاحتياجات الخاصة لكبار السن	١٢	١٣
٩	دار الهدى الإسلامى للمسنين بالشرابية	١٥	٢١
مجـ		٩٧	١٢٦

٣-المجال الزمنى : يتضمن المجال الزمنى للدراسة فترة جمع المعلومات من مفردات الدراسة خلال الفترة (

٣ / ٢٠٢٤ / ٢ / ٢٦) إلى (٢٠٢٤ / ٢ / ٢٠٢٤) .

(د) اساليب التحليل الاحصائي:

تم الحكم على مستوى القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢) ، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

جدول (٢) يوضح مستوي المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٤ : ٣

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات (ألفا . كرونباخ)، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية:

(أ) وصف مجتمع الدراسة

جدول (٣) يوضح وصف مجتمع الدراسة من المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين (ن=٩٧)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤١	٤٢,٢٧
٢	انثى	٥٦	٥٧,٧٣
م	السن	ك	%
١	أقل من ٣٠ سنة	١٩	١٩,٥٩
٢	٣٠ سنة -	٢٦	٢٦,٨٠
٣	٤٠ سنة -	٣٥	٣٦,٠٨
٤	٥٠ سنة فأكثر	١٧	١٧,٥٣
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل متوسط	٩	9.28
٢	مؤهل فوق متوسط	١٤	14.43
٣	مؤهل عالي	٥٧	58.76
٤	دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه)	١٧	17.53
م	الوظيفة	ك	%
١	عضو مجلس ادارة	٢٩	٢٩,٩٠
٢	مسئول نشاط	١٨	١٨,٥٦
٣	اخصائي اجتماعي	٢٩	٢٩,٩٠
٤	إداري	١٣	١٣,٤٠
٥	مدير	٨	٨,٢٥
م	عدد سنوات الخبرة	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات	٢١	٢١,٦٥
٢	٥ سنوات -	٥٤	٥٥,٦٧
٣	١٠ سنوات فأكثر	٢٢	٢٢,٦٨

يوضح الجدول السابق وصف مجتمع الدراسة من المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين:

- بالنسبة للنوع للذكور (٤٢.٢٧%) بينما جاء نسبة الاناث (٥٧.٧٣%).
- بالنسبة لسن المسؤولين جاء في الترتيب الاول (٤٠ سنة -) بنسبة (٣٦.٠٨%)، يليه في الترتيب الثاني (٣٠ سنة -) بنسبة (٢٦.٨٠%) وفي نهاية الترتيب جاء (٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (١٧.٥٣%).
- بالنسبة للمؤهل العلمي جاء في الترتيب الاول (مؤهل عالي) بنسبة (٥٨.٧٦%)، يليه في الترتيب الثاني (دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه) بنسبة (١٧.٥٣%) وفي نهاية الترتيب جاء (مؤهل متوسط) بنسبة (٩.٢٨%).
- بالنسبة للوظيفة جاء في الترتيب الاول (اخصائي اجتماعي) و(عضو مجلس ادارة) بنسبة (٢٩.٩٠%)، يليه في الترتيب الثاني (مسئول نشاط) بنسبة (١٨.٥٦%) وفي نهاية الترتيب جاء (مدير) بنسبة (٨.٢٥%).

- بالنسبة لعدد سنوات الخبرة للمسؤولين جاء في الترتيب الاول (٥ سنوات -) بنسبة (٥٥.٦%)، يليه في الترتيب الثاني (١٠ سنوات فأكثر) بنسبة (٢٢.٦%) وفي نهاية الترتيب جاء (اقل من ٥ سنوات) بنسبة (٢١.٦%).

جدول (٤) يوضح وصف مجتمع الدراسة من المتطوعين بمنظمات رعاية المسنين (ن=١٢٦)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٧١	56.3
٢	انثى	٥٥	43.7
م	السن	ك	%
١	اقل من ٣٠ سنة	٩٠	71.4
٢	٣٠ سنة -	٢٠	15.9
٣	٤٠ سنة -	١١	8.7
٤	٥٠ سنة فأكثر	٥	4.0
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل متوسط	١٦	12.7
٢	مؤهل فوق متوسط	٩	7.1
٣	مؤهل عالي	٦٩	54.8
٤	دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه)	٣٢	25.4
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
١	اعزب	٨٢	65.1
٢	متزوج	٤٤	34.9
م	عدد سنوات التطوع	ك	%
١	اقل من عام	٥٩	46.8
٢	عامين -	٤٠	31.7
٣	ثلاثة اعوام فأكثر	٢٧	21.4

يوضح الجدول السابق وصف مجتمع الدراسة من المتطوعين بمنظمات رعاية المسنين:

- بالنسبة للنوع جاء نسبة الذكور (٥٦.٣%) بينما جاء نسبة الاناث (٤٣.٧%).

- بالنسبة للسن جاء في الترتيب الاول (اقل من ٣٠ سنة) بنسبة (٧١.٤%)، يليه في الترتيب الثاني (٣٠ سنة -) بنسبة (١٥.٩%) وفي نهاية الترتيب جاء (٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (٤.٠%).

- بالنسبة للمؤهل العلمي جاء في الترتيب الاول (مؤهل عالي) بنسبة (٥٤.٨%)، يليه في الترتيب الثاني (دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه) بنسبة (٥٢.٤%) وفي نهاية الترتيب جاء (مؤهل فوق متوسط) بنسبة (٧.١%).

- بالنسبة للحالة الاجتماعية جاء في الترتيب الاول (اعزب) بنسبة (٦٥.١%)، يليه في الترتيب الثاني (متزوج) بنسبة (٣٤.٩%).

- بالنسبة لعدد سنوات التطوع جاء في الترتيب الاول (اقل من عام) بنسبة (٤٦.٨%)، يليه في الترتيب الثاني (عامين -) بنسبة (٣١.٧%) وفي نهاية الترتيب جاء (ثلاثة اعوام فأكثر) بنسبة (٢١.٤%).

(ب) : القدرات التطوعية لدى منظمات رعاية المسنين:

جدول (٥) يوضح القدرات المعرفية للمتطوعين

م	العبرة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	اطلاع المنظمة على المعلومات المختلفة التي تحتاجها في رسم سياساتها وأداء أعمالها على الوجه الأكمل.	٣٩	٤١	١٧	2.23	0.729	٣	٨٠	٣٦	١٠	2.56	0.639	١
٢	تقديم الأفكار والاقتراحات وفتح الآفاق للمنظمة والقائمين عليها	٣٩	٣١	٢٧	2.12	0.820	٤	٧٦	٣٥	١٥	2.48	0.701	٣
٣	تقديم الاستشارات بمختلف أنواعها (القانونية ، الإدارية ، الهندسية ، الاقتصادية) للمنظمة	٤١	٢٦	٣٠	2.11	0.852	٥	٧٨	٢٧	٢١	2.45	0.765	٥
٤	تدريب العاملين في المنظمة لرفع مستوى الأداء لديهم	٣٣	٣١	٣٣	2.00	0.829	٨	٧٢	٣٨	١٦	2.44	0.711	٦
٥	ادراك قوانين وطبيعة العمل التطوعي داخل منظمات رعاية المسنين	٣٤	٣٣	٣٠	2.04	0.815	٦	٧٧	٣٤	١٥	2.49	0.701	٢
٦	امتلاك المعلومات التي تحتاج إليها منظمات رعاية المسنين	٣٢	٣٠	٣٥	1.97	0.835	٩	٧٣	٢٩	٢٤	2.39	0.790	٨
٧	معرفة شروط المنظمة في تقديم خدماتها للمسنين	٣١	٣٨	٢٨	2.03	0.783	٧	٦٦	٤٨	١٢	2.43	0.662	٧
٨	ادراك مبادئ العمل التطوعي مع المسنين	٤٨	٣٠	١٩	2.30	0.779	٢	٦٥	٣٧	٢٤	2.33	0.778	٩
٩	معرفة تقديم الخدمات او الأنشطة التي يحتاج إليها المسنين	٥٠	٢٩	١٨	2.33	0.774	١	٧٢	٣٩	١٥	2.45	0.700	٤
		٢,١٢ متوسط					٢,٤٤ مرتفع						
		المتوسط الوزني للبعد ككل											

المتطوعين ن = (١٢٦)						المسؤولين ن = (٩٧)						العبارة	م
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم		
٠,٤٢٢						٠,٤٨٩						الانحراف المعياري	

يوضح الجدول السابق:

- مستوى القدرات المعرفية للمتطوعين كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.١٢) وهو مستوى (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (معرفة تقديم الخدمات او الانشطة التي يحتاج اليها المسنين) بمتوسط وزني (٢.٣٣)، يليها في الترتيب الثاني (ادراك مبادئ العمل التطوعي مع المسنين) بمتوسط وزني (٢.٣٠)، وجاء في الترتيب الثالث (اطلاع المنظمة على المعلومات المختلفة التي تحتاجها في رسم سياساتها وأداء أعمالها على الوجه الأكمل). بمتوسط وزني (٢.٢٣)، بينما جاء في نهاية الترتيب (امتلاك المعلومات التي تحتاج اليها منظمات رعاية المسنين) بمتوسط وزني (١.٩٧).

- مستوى القدرات المعرفية للمتطوعين كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤٤) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (اطلاع المنظمة على المعلومات المختلفة التي تحتاجها في رسم سياساتها وأداء أعمالها على الوجه الأكمل). بمتوسط وزني (٢.٥٦)، يليها في الترتيب الثاني (ادراك قوانين وطبيعة العمل التطوعي داخل منظمات رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٤٩)، وجاء في الترتيب الثالث (تقديم الأفكار والاقتراحات وفتح الآفاق للمنظمة والقائمين عليها) بمتوسط وزني (٢.٤٨)، بينما جاء في نهاية الترتيب (ادراك مبادئ العمل التطوعي مع المسنين) بمتوسط وزني (٢.٣٣).

وقد اكد على ذلك دراسة (عبد المقصود، ٢٠١٢) ان التطوع له علاقة بفعالية برامج الجمعيات الأهلية وخدماتها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوع الشباب وفعالية برامج ومشروعات الجمعيات الأهلية، وأظهرت أن المتطوعين يلعبون دوراً أساسياً في تقديم الخدمات للمستفيدين، وأن الاستعانة بهم في برامج الجمعيات الأهلية يزيد من مردود التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

جدول (٦) يوضح القدرات المادية للمتطوعين

م	العبارة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)						
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم
١	توفير الاحتياجات العينية المختلفة التي ترغبها المنظمة	٧	0.866	1.98	٣٧	٢٥	٣٥	٩	0.806	2.32	٢٧	٣٢	٦٧
٢	تحمل تكاليف دورات تدريبية أو تأهليه موجهة للعاملين بالمنظمة	٥	0.860	2.10	٣١	٢٥	٤١	٦	0.770	2.40	٢٢	٣٢	٧٢
٣	تغيير أجهزة المنظمة او صيانتها	٣	0.774	2.24	٢٠	٣٤	٤٣	٤م	0.700	2.45	١٥	٣٩	٧٢
٤	الدعم من خلال تحمل نفقات توظيف العاملين بالمنظمة	٤	0.804	2.14	٢٥	٣٣	٣٩	٣	0.677	2.45	١٣	٤٣	٧٠
٥	منح المنظمة مساحة إعلانية في الوسائل الإعلامية المرئية والمسموعة والمقروءة لترويج خدماتها	٦	0.812	2.08	٢٨	٣٣	٣٦	٨	0.704	2.39	١٦	٤٥	٦٥
٦	منح المنظمة تخفيضات على السلع او الخدمات التي قد تحتاجها لأداء عملها، أو تقديمها للمسنين.	٩	0.821	1.85	٤١	٣٠	٢٦	٢	0.690	2.50	١٤	٣٥	٧٧
٧	إقراض المنظمة قرضاً حسناً دون أخذ فوائد عليه لإقامة أعمالها وأنشطتها	٢	0.842	2.25	٢٥	٢٣	٤٩	١	0.594	2.71	٩	١٩	٩٨
٨	تيسير حصول المنظمة على الخدمات والسلع عن طريق الدفع بالتقسيط المريح والمتناسب مع الإمكانيات المالية للمنظمة	٨	0.781	1.93	٣٣	٣٨	٢٦	٧	0.692	2.39	١٥	٤٧	٦٤
٩	استعارة المنظمة للأدوات والممتلكات التي تحتاجها في فترة محددة دون مقابل.	١	0.677	2.45	١٠	٣٣	٥٤	٤	0.700	2.45	١٥	٣٩	٧٢
		٢,١١ متوسط					٢,٤٥ مرتفع						
		٠,٥١٦					٠,٤٣٧						
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري						

يوضح الجدول السابق:

- مستوى القدرات المادية للمتطوعين كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.١١) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (استعارة المنظمة للأدوات والممتلكات التي تحتاجها في فترة محددة دون مقابل). بمتوسط وزني (٢.٤٥)، يليها في الترتيب الثاني (إقراض المنظمة قرضاً حسناً دون أخذ فوائد عليه لإقامة أعمالها وأنشطتها) بمتوسط وزني (٢.٢٥)، وجاء في الترتيب الثالث (تغيير أجهزة المنظمة أو صيانتها) بمتوسط وزني (٢.٤٤)، بينما جاء في نهاية الترتيب (منح المنظمة تخفيضات على السلع أو الخدمات التي قد تحتاجها لأداء عملها، أو تقديمها للمسنين) بمتوسط وزني (١.٨٥).

وأشار (رشوان، ٢٠٠٧) إلى أن المتطوعين لديهم القدرة على التمويل والدعم الفني وكل الجوانب المتعلقة بالناحية المالية لكل منظمة ومصادر تمويلها التي تمكنها من تقديم خدماتها بكفاءة.

- مستوى القدرات المادية للمتطوعين كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤٥) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (إقراض المنظمة قرضاً حسناً دون أخذ فوائد عليه لإقامة أعمالها وأنشطتها) بمتوسط وزني (٢.٧١)، يليها في الترتيب الثاني (منح المنظمة تخفيضات على السلع أو الخدمات التي قد تحتاجها لأداء عملها، أو تقديمها للمسنين) بمتوسط وزني (٢.٥٠)، وجاء في الترتيب الثالث (الدعم من خلال تحمل نفقات توظيف العاملين بالمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٤٥)، بينما جاء في نهاية الترتيب (توفير الاحتياجات العينية المختلفة التي ترغبها المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٣٢).

جدول (٧) يوضح القدرات المهنية للمتطوعين

م	العبارة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بأنشطة منظمات رعاية المسنين	٣٨	٣٩	٢٠	2.19	0.755	١	٦٦	٤٦	١٤	2.41	0.684	٢
٢	المساهمة في إعداد الأنشطة الخاصة بالمسنين داخل المنظمة	٤٣	٢٨	٢٦	2.18	0.829	٢	٧١	٣٣	٢٢	2.39	0.769	٣
٣	المشاركة تنفيذ أنشطة المنظمة ضمن فريق عمل	٣١	٣٦	٣٠	2.01	0.797	٧	٦٤	٤١	٢١	2.34	0.750	٥
٤	امتلاك القدرة على ضبط النفس عند القيام بالأنشطة التطوعية	٣٤	٣٤	٢٩	2.05	0.808	٥	٦٢	٤٣	٢١	2.33	0.747	٨
٥	القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع المسنين داخل المنظمة	٤٠	٢٤	٣٣	2.07	0.869	٤	٧٤	٢٦	٢٦	2.38	0.809	٤
٦	التنسيق بين الجهات الحكومية والأهلية فيمت يخص تحقيق اهداف المنظمة	٤٠	٢١	٣٦	2.04	0.889	٦	٨١	٤٢	٢١	2.48	0.766	١
٧	القيام بفتح قنوات اتصال جديدة بين المنظمة والمجتمع المحيط بها	٣٤	٣٧	٢٦	2.08	0.786	٣	٦٥	٣٨	٢٣	2.33	0.769	٧
٨	إعداد الأبحاث والدراسات لحساب المنظمة أو اطلاعها على نتائج دراسات تمت سابقا	٢٩	٣١	٣٧	1.92	0.825	٨	٦٣	٤٢	٢١	2.33	0.748	٦
		٢,٠٦ متوسط					٢,٣٧ مرتفع						
		٠,٤٥١					٠,٤٢٧						
												المتوسط الوزني للبعد ككل	
												الانحراف المعياري	

يوضح الجدول السابق:

- مستوى القدرات المهارية للمتطوعين كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٠٦) وهو مستوى (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بأنشطة منظمات رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.١٩)، يليها في الترتيب الثاني (المساهمة في إعداد الأنشطة الخاصة بالمسنين داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.١٨)، وجاء في الترتيب الثالث (القيام بفتح قنوات اتصال جديدة بين المنظمة والمجتمع المحيط بها) بمتوسط وزني (٢.٠٨)، بينما جاء في نهاية الترتيب (إعداد الأبحاث والدراسات لحساب المنظمة أو اطلاعها على نتائج دراسات تمت سابقاً) بمتوسط وزني (١.٩٢)، وقد اكدت دراسة (Nave & Arminda 2013) على اهمية استغلال القدرات التطوعية للعنصر البشري في المنظمات، إذ يعد المحرك الأساسي لجميع النشاطات وأساس فاعليتها وخاصة إذا تميزت هذا الموارد بمهارتها ومعرفتها وقدرتها وقابليتها للتكيف مع طبيعة الأعمال التي تمارسها المنظمات، فالعنصر البشري يؤثر ويتأثر ببيئة العمل وتتحمل المؤسسة مسؤولية تطويره وتنمية هذا العنصر لتحقيق أهدافها بكفاءة.

- مستوى القدرات المهارية للمتطوعين كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٣٧) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (التنسيق بين الجهات الحكومية والأهلية فيمت يخص تحقيق اهداف المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٤٨)، يليها في الترتيب الثاني (المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بأنشطة منظمات رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٤١)، وجاء في الترتيب الثالث (المساهمة في إعداد الأنشطة الخاصة بالمسنين داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٣٩)، بينما جاء في نهاية الترتيب (امتلاك القدرة على ضبط النفس عند القيام بالأنشطة التطوعية) بمتوسط وزني (٢.٣٣).

جدول (٨) يوضح القدرات التكنولوجية للمتطوعين

م	العبارة	المسؤولين					المتطوعين									
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب			
١	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن خدمات المنظمة او الترويج للمنظمة .	٢٦	٢٩	٤٢	1.84	0.825	٨	٦٣	٣١	٣٢	2.25	0.836	8			
٢	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة اتصال بين المنظمات الأخرى.	٣٢	٣٠	٣٥	1.97	0.835	٦	٦٩	٣٣	٢٤	2.36	0.784	6			
٣	تصمم بوابة الكترونية لنشر أنشطة المنظمة عليها.	٤٠	٢٨	٢٩	2.11	0.840	٣	٧٣	٣٩	١٤	2.47	0.689	2			
٤	استخدام الإنترنت لتسجيل بيانات المنظمة في استمارة الإلكترونية .	٣٩	٣١	٢٧	2.12	0.820	٢	٧٤	٣٠	٢٢	2.41	0.772	4			
٥	تصميم قاعدة بيانات الكترونية للفئات المستحقة للخدمات منظمات رعاية المسنين .	٣٥	٣١	٣١	2.04	0.828	٥	٦٨	٣٧	٢١	2.37	0.756	5			
٦	يقوم الشباب المتطوع بتصمم موقع الكتروني موحد لجميع المسنين .	٤١	٣٣	٢٣	2.19	0.795	١	٧٨	٣٣	١٥	2.50	0.701	1			
٧	استخدام برامج الكمبيوتر أثناء تقديم الخدمات للمسنين .	٢٣	٤٤	٣٠	1.93	0.739	٧	٦٢	٤٦	١٨	2.35	0.719	7			
٨	استخدام شبكات الإنترنت في التواصل مع الجهات المسؤولة عن تنفيذ أنشطة المسنين	٣٣	٣٩	٢٥	2.08	0.773	٤	٧٢	٣٩	١٥	2.45	0.700	3			
		المتوسط الوزني للبعد ككل					٢,٠٣ متوسط					٢,٣٩ مرتفع				
		الانحراف المعياري					٠,٥٤٢					٠,٥٣١				

يوضح الجدول السابق:

- مستوى القدرات التكنولوجية للمتطوعين كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢٠٠٣) وهو مستوى (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يقوم الشباب المتطوع بتصميم موقع الكتروني موحد لجميع المسنين .) بمتوسط وزني (٢٠١٩)، يليها في الترتيب الثاني (استخدام الإنترنت لتسجيل بيانات المنظمة في استمارة الإلكترونية .) بمتوسط وزني (٢٠١٢)، وجاء في الترتيب الثالث (تصميم بوابة الكترونية لنشر أنشطة المنظمة عليها.) بمتوسط وزني (٢٠١١)، بينما جاء في نهاية الترتيب (استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن خدمات المنظمة او الترويج للمنظمة) بمتوسط وزني (١٠٨٤).

- مستوى القدرات التكنولوجية للمتطوعين كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢٠٣٩) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يقوم الشباب المتطوع بتصميم موقع الكتر ونى موحد لجميع المسنين) بمتوسط وزني (٢٠٥٠)، يليها في الترتيب الثاني (تصميم بوابة الكترونية لنشر أنشطة المنظمة عليها.) بمتوسط وزني (٢٠٤٧)، وجاء في الترتيب الثالث (استخدام شبكات الإنترنت في التواصل مع الجهات المسؤولة عن تنفيذ أنشطة المسنين) بمتوسط وزني (٢٠٤٥)، بينما جاء في نهاية الترتيب (استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن خدمات المنظمة او الترويج للمنظمة) بمتوسط وزني (٢٠٢٥).

وقد اشارت دراسة (Willia, 2009) الي اهمية التصورات والخبرات الواقعية للمتطوعين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات التي تسهم في فهم أفضل للأحداث الجارية التي تمنع المواطنين من التطوع وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن تعدد مستوى العلاقات بين المتطوعين وإدارة المؤسسة والمشرف المباشر والمدير هي إحدى الطرق التي تقلل من معدل انسحاب المتطوعين من المؤسسات التتموية.

(ج) : التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين:

جدول (٩) يوضح التميز الاداري

م	العبارة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)									
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب			
١	يوجد رؤية ورسالة واضحة للمنظمة	٣٤	٣٠	٣٣	2.01	0.835	٩	٨٢	٣١	١٣	2.55	0.677	2			
٢	يوجد خطة استراتيجية معتمدة للمنظمة	٦٤	٢٠	١٣	2.53	0.723	٣	٨٠	٣٢	١٤	2.52	0.690	4			
٣	تتوافر البنية الملائمة لممارسة أنشطة رعاية المسنين	٥٥	٢٨	١٤	2.42	0.734	٦	٧٢	٣٦	١٨	2.43	0.731	6			
٤	يوجد نظام للأداء المؤسسي يحدد المسؤوليات والصلاحيات للعاملين بالمنظمة	٧٢	١٤	١١	2.63	0.682	١	٨٧	١٧	٢٢	2.52	0.777	3			
٥	توجد بنية تحتية تكنولوجية ذكية داخل للمنظمة	٦٧	١٩	١١	2.58	0.690	٢	٨٦	٢٨	١٢	2.59	0.661	1			
٦	يوجد شمولية وتكامل للخدمات داخل المنظمة إلكترونياً	٦٢	٢٣	١٢	2.52	0.709	٤	٧٦	٢٦	٢٤	2.41	0.793	7			
٧	توجد خطط لإداره ومعالجة المخاطر لمواجهة المتغيرات التي تعوق تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة	٥٤	٣٣	١٠	2.45	0.677	٥	٧٢	٣٩	١٥	2.45	0.700	5			
٨	بتوافر عدد كافي من الموظفين ومسئولي الأنشطة بالإدارات المختلفة في المنظمة لرعاية المسنين	٤٨	٣٧	١٢	2.37	0.697	٧	٦٣	٥١	١٢	2.40	0.659	8			
٩	يوجد بالجمعية قاعدة معلومات خاصة بالمسنين	٢٩	٣٩	٢٩	2.00	0.777	١٠	٤١	٥٤	٣١	2.08	0.755	10			
١٠	يمتلك العاملون في المنظمة كفاءة عالية في تقديم الخدمات.	٣٨	٣٢	٢٧	2.11	0.815	٨	٥٤	٤١	٣١	2.18	0.804	9			
		المتوسط الوزني للبعد ككل					٢,٣٦ مرتفع					٢,٤١ مرتفع				
		الانحراف المعياري					٠,٣٧٦					٠,٣٦٦				

يوضح الجدول السابق:

- مستوى التميز الإداري كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٣٦) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يوجد نظام للأداء المؤسسي يحدد المسئوليات والصلاحيات للعاملين بالمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٦٣)، يليها في الترتيب الثاني (توجد بنية تحتية تكنولوجية ذكية داخل للمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٥٨)، وجاء في الترتيب الثالث (يوجد خطة استراتيجية معتمدة للمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٥٣)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يوجد بالجمعية قاعدة معلومات خاصة بالمسنين) بمتوسط وزني (٢.٠٠).

- مستوى التميز الإداري كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤١) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توجد بنية تحتية تكنولوجية ذكية داخل للمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٥٩)، يليها في الترتيب الثاني (يوجد رؤية ورسالة واضحة للمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٥٥)، وجاء في الترتيب الثالث (يوجد نظام للأداء المؤسسي يحدد المسئوليات والصلاحيات للعاملين بالمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٥٢)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يوجد بالجمعية قاعدة معلومات خاصة بالمسنين) بمتوسط وزني (٢.٠٨).

وقد اكدت على تلك النتائج دراسة (Nenadál & Vykydal & Waloszek, 2018) حيث اشارت الى ان التميز المؤسسي ينطوي على استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي والالتزام برؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على تقديم جميع الخدمات بكفاءة وفاعلية من خلال آليات تضمن التقدم المستمر في كافة الجوانب، والتميز التنظيمي يتحقق بالتخطيط والإعداد والجهد المتواصل من أعضاء المنظمة جميعا وتحمل الإدارة العليا مسؤولية كبيرة تهيئة البيئة التنظيمية في استيعاب فكرة التميز وتحقيقه على أرض الواقع ويستند ذلك إلى تقنيات ومنهجيات إدارية متقدمة ومتطورة.

جدول (١٠) يوضح التميز المالي

م	العبرة	المسؤولين ن= (٩٧)					المتطوعين ن= (١٢٦)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تتوافر الموارد المالية الكافية للإنفاق على برامج ومشاريع رعاية المسنين	٤٩	٢٦	٢٢	2.28	0.813	٧	٦٨	٣٢	٢٦	2.33	0.800	٥
٢	يوجد سياسات طويلة الأجل لإدارة الممتلكات من مرافق وخدمات ومعدات وأجهزة داخل المنظمة	٣٩	٣٩	١٩	2.21	0.749	٩	٦٣	٥١	١٢	2.40	0.659	١
٣	يوجد استثمار الأمثل للممتلكات والمرافق التي تقع داخل نطاق عمل المنظمة	٣٧	٣٣	٢٧	2.10	0.810	١٠	٥١	٤٧	٢٨	2.18	0.774	١٠
٤	تطوير الخدمات والمشاريع بناء على الدراسات المستقبلية	٤٦	٣٣	١٨	2.29	0.763	٥	٦٠	٤٦	٢٠	2.32	0.734	٦
٥	يتم تقييم أداء الموارد البشرية بما يحقق العداة وتكافؤ الفرص	٤٨	٣٢	١٧	2.32	0.758	٣	٦٣	٤١	٢٢	2.33	0.757	٤
٦	يتم تمكين الموارد البشرية لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية	٤٥	٣٤	١٨	2.28	0.760	٦	٦٠	٤٣	٢٣	2.29	0.760	٨
٧	الالتزام بتقديم المعلومات المالية الصحيحة للمنظمة عند الحصول على خدمات مالية.	٤٦	٣٠	٢١	2.26	0.794	٨	٦٢	٣٩	٢٥	2.29	0.780	٩
٨	الالتزام بالشروط والاجراءات المهنية عند اقامة مشروع للمنظمة	٤٩	٢٨	٢٠	2.30	0.793	٤	٦١	٤٣	٢٢	2.31	0.753	٧
٩	تضع المنظمة قواعد للحصول على تبرعات وتوضح جهة انفاقها.	٥٢	٢٧	١٨	2.35	0.778	١	٦٨	٣٤	٢٤	2.35	0.783	٢
١٠	توضيح الحسابات الختامية لموازنة المنظمة نهاية كل عام للجهات المختصة	٥٢	٢٥	٢٠	2.33	0.800	٢	٦٩	٣٢	٢٥	2.35	0.793	٣
المتوسط الوزني للبعد ككل		٢,٢٧ متوسط					٢,٣١ مرتفع						

المتطوعين ن = (١٢٦)						المسؤولين ن = (٩٧)						العبارة	م
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم		
٠,٤٦٧						٠,٤٧٥						الانحراف المعياري	

يوضح الجدول السابق:

- مستوى التميز المالي كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٢٧) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تضع المنظمة قواعد للحصول على تبرعات وتوضح جهة انفاقها). بمتوسط وزني (٢.٣٥)، يليها في الترتيب الثاني (توضيح الحسابات الختامية لموازنة المنظمة نهاية كل عام للجهات المختصة) بمتوسط وزني (٢.٣٣)، وجاء في الترتيب الثالث (يتم تقييم أداء الموارد البشرية بما يحقق العداة وتكافؤ الفرص) بمتوسط وزني (٢.٣٢)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يوجد استثمار الأمثل للممتلكات والمرفقات التي تقع داخل نطاق عمل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.١٠).

- مستوى التميز المالي كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٣١) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (مرافق وخدمات ومعدات وأجهزة داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٤٠)، يليها في الترتيب الثاني (تضع المنظمة قواعد للحصول على تبرعات وتوضح جهة انفاقها). بمتوسط وزني (٢.٣٥)، وجاء في الترتيب الثالث (توضيح الحسابات الختامية لموازنة المنظمة نهاية كل عام للجهات المختصة) بمتوسط وزني (٢.٣٥)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يوجد استثمار الأمثل للممتلكات والمرفقات التي تقع داخل نطاق عمل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.١٨).

وقد اكد (الرفيعي و عبد ، ٢٠١٨ ، ص ٣٢) ان المنظمات الاجتماعية يجب ان تمتلك القدرات والإمكانيات المتميزة، تساعدها على تخطي العقبات التي تواجهها، وتشجيع الآخرين على المشاركة الفعالة التي تعزز تحقيق أهداف المنظمة.

جدول (١١) يوضح التميز التنظيمي

م	العبرة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تحرص المنظمة على تطبيق معايير النزاهة داخل المنظمة	٥٣	٢٦	١٨	2.36	0.780	٨	٦٦	٣٢	٢٨	2.30	0.813	٩
٢	تحرص المنظمة على تطبيق معايير المحاسبية	٤٦	٣١	٢٠	2.27	0.784	١٠	٥٩	٣٨	٢٩	2.24	0.804	١٠
٣	يوجد مسؤولين لتقديم الخدمات وتحديد أدوارهم ومسئولياتهم	٥٤	٢٦	١٧	2.38	0.770	٦	٧٣	٣٣	٢٠	2.42	0.752	٦
٤	يوجد سهولة وفاعلية للخدمات المقدمة للمستفيدين	٥٦	٢٢	١٩	2.38	0.796	٧	٧٢	٢٨	٢٦	2.37	0.806	٨
٥	يوجد شمولية وتكامل للخدمات داخل المنظمة إلكترونياً	٥٩	٢٧	١١	2.49	0.694	٤	٧٢	٣٨	١٦	2.44	0.711	٣
٦	يتم بناء قدرات العاملين في مجال خدمة المسنين	٧٢	١٦	٩	2.65	0.646	٢	٧٨	٣٢	١٦	2.49	0.713	٢
٧	تطوير الخدمات والمشروعات بناء على الدراسات المرتبطة بحاجات المسنين	٥١	٢٧	١٩	2.33	0.787	٩	٦٧	٣٨	٢٠	2.37	0.745	٧
٨	يوجد مرونة في تنفيذ الخطط المرتبطة برعاية المسنين	٦٣	٢٤	١٠	2.55	0.677	٣	٧٤	٣٤	١٨	2.44	0.733	٤
٩	يوجد إطار عمل لإداره المخاطر او ضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات في المنظمة	٧٣	١٥	٩	2.66	0.644	١	٨٦	٣١	٩	2.61	0.619	١
١٠	يتم الاستعانة بالخبراء لوضع الخطط المرتبطة بالمسنين كل حسب تخصصه	٦٠	٢٥	١٢	2.49	0.709	٥	٧٣	٣٤	١٩	2.43	0.742	٥
		٢,٤٥ مرتفع					٢,٤١ مرتفع						
		٠,٤٠٩					٠,٣٩٠						
		المتوسط الوزني للبعد ككل											
		الانحراف المعياري											

يوضح الجدول السابق:

- مستوى التميز التنظيمي كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤٥) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يوجد إطار عمل لأداره المخاطر او ضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات فى المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٦٦)، يليها في الترتيب الثاني (يتم بناء قدرات العاملين فى مجال خدمة المسنين) بمتوسط وزني (٢.٦٥)، وجاء في الترتيب الثالث (يوجد مرونة في تنفيذ الخطط المرتبطة برعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٥٥)، بينما جاء في نهاية الترتيب (تحرص المنظمة على تطبيق معايير المحاسبية) بمتوسط وزني (٢.٢٧).

- مستوى التميز التنظيمي كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤١) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (يوجد إطار عمل لأداره المخاطر او ضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات فى المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٦١)، يليها في الترتيب الثاني (يتم بناء قدرات العاملين فى مجال خدمة المسنين) بمتوسط وزني (٢.٤٩)، وجاء في الترتيب الثالث (يوجد شمولية وتكامل للخدمات داخل المنظمة إلكترونياً) بمتوسط وزني (٢.٤٤)، بينما جاء في نهاية الترتيب (تحرص المنظمة على تطبيق معايير المحاسبية) بمتوسط وزني (٢.٢٤).

وقد اشارت دراسة (عبدالله وعدلان، ٢٠٢٠) ان المنظمات الناجحة هي المنظمات المتميزة بجودتها وخدماتها بإبداعاتها والوقوف في وجه المنافسة، وقد لوحظ أن نجاح المؤسسات تصنعه الكفاءات البشرية التي تتميز بمعارف ومهارات وسلوكيات في مجال العمل والتي يصعب تقليدها من قبل المنافسين، ولها تسعى المؤسسات الى اعتماد وتطبيق اليات تسير جديدة تتلاءم مع التغيرات والمتطلبات المستجدة وتقوم على أساس كفاءتها البشرية باعتبارها سبيل الارتقاء بأدائها وتفوقه.

جدول (١٢) يوضح التميز التشريعي

م	العبارة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)									
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب			
١	يوجد لوائح وقوانين واضحة مرتبطة بطبيعة عمل المنظمة	٤٣	٣٤	٢٠	2.24	0.774	٨	٥٠	٤٩	٢٧	2.18	0.763	٨			
٢	يوجد موائمة بين كافة التشريعات والسياسات والمشروعات وفقا للأهداف الاستراتيجية للمنظمة	٥٤	٢١	٢٢	2.33	0.826	٧	٦٧	٣١	٢٨	2.31	0.815	٣			
٣	تسود سيادة قانون العمل داخل المنظمة	٦٢	٢٣	١٢	2.52	0.709	٢	٥٧	٤٥	٢٤	2.26	0.761	٦			
٤	تطبق معايير العدالة الاجتماعية داخل المنظمة	٦٥	١٤	١٨	2.48	0.792	٣	٦٧	٣٠	٢٩	2.30	0.822	٤			
٥	تحتفظ الإدارة بسرية البيانات والمعلومات المرتبطة بالمسنيين	٥٨	١٩	٢٠	2.39	0.811	٥	٦٣	٣٦	٢٧	2.29	0.799	٥			
٦	يوجد نظام للجزاءات والمنح داخل المنظمة معلن للجميع	٥٣	٢٦	١٨	2.36	0.780	٦	٥٢	٤٩	٢٥	2.21	0.755	٧			
٧	توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية	٦٦	٢٢	٩	2.59	0.658	١	٨٣	٣٣	١٠	2.58	0.637	١			
٨	تلتزم المنظمة بمعايير الجودة في تقديم الخدمات للمسنيين	٥٣	٣٠	١٤	2.40	0.731	٤	٧٢	٣٧	١٧	2.44	0.721	٢			
		المتوسط الوزني للبعد ككل					٢,٤١ مرتفع					٢,٣٢ متوسط				
		الانحراف المعياري					٠,٤٣١					٠,٤٠٢				

يوضح الجدول السابق:

- مستوى التميز التشريعي كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٤١) وهو مستوى (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية) بمتوسط وزني (٢.٥٩)، يليها في الترتيب الثاني (تسود سيادة قانون العمل داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٥٢)، وجاء في الترتيب الثالث (تطبق معايير العدالة الاجتماعية داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٤٨)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يوجد لوائح وقوانين واضحة مرتبطة بطبيعة عمل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.٢٤).

- مستوى التميز التشريعي كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٣٢) وهو مستوى (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توجد لائحة داخلية تنظم عمل الجمعية) بمتوسط وزني (٢.٥٨)، يليها في الترتيب الثاني (تلتزم المنظمة بمعايير الجودة في تقديم الخدمات للمسنين) بمتوسط وزني (٢.٤٤)، وجاء في الترتيب الثالث (يوجد موائمة بين كافة التشريعات والسياسات والمشروعات وفقاً للأهداف الاستراتيجية للمنظمة) بمتوسط وزني (٢.٣١)، بينما جاء في نهاية الترتيب (يوجد لوائح وقوانين واضحة مرتبطة بطبيعة عمل المنظمة) بمتوسط وزني (٢.١٨).

(د) : المعوقات التي تواجه القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين

جدول (١٣) يوضح المعوقات التي تواجه القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين

م	العبارة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)						
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	لا	إلى حد ما	نعم
١	محدودية العمل التطوعي الذي يساعد على تحقيق التميز المؤسسي	8	0.693	2.46	١١	٣٠	56	12	0.713	2.37	١٧	٤٥	٦٤
٢	عدم الاهتمام بإدارة الموارد الخاصة بالتطوع بالمنظمة	3	0.643	2.58	٨	٢٥	٦٤	6	0.690	2.49	١٤	٣٦	٧٦
٣	ضعف البنية التحتية التكنولوجية داخل المنظمة	2	0.626	2.58	٧	٢٧	٦٣	5	0.666	2.49	١٢	٤٠	٧٤
٤	عدم تقدير أهمية العنصر البشري المتطوع	6	0.629	2.55	٧	٣٠	٦٠	3	0.678	2.52	١٣	٣٤	٧٩
٥	ضعف قنوات الاتصال بين رؤساء المنظمات والمتطوعين	13	0.763	2.29	١٨	٣٣	٤٦	14	0.774	2.31	٢٤	٣٩	٦٣
٦	البيروقراطية في التعامل من قبل المدراء	11	0.815	2.43	٢٠	١٥	٦٢	10	0.813	2.42	٢٦	٢١	٧٩
٧	قلة الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي المتميز	10	0.750	2.44	١٥	٢٤	٥٨	8	0.745	2.48	١٩	٢٨	٧٩
٨	رفض افراد المجتمع المشاركة في الانشطة التطوعية	9	0.722	2.45	١٣	٢٧	٥٧	9	0.733	2.44	١٨	٣٤	٧٤
٩	وجود بعض القوانين الجامدة المؤثرة على المتطوعين	5	0.692	2.56	١١	٢١	٦٥	7	0.735	2.48	١٨	٢٩	٧٩
١٠	ثقافة المجتمع لا تشجع الاقبال على العمل التطوعي	4	0.612	2.56	٦	٣١	٦٠	2	0.593	2.61	٧	٣٥	٨٤
١١	غياب الدور الإعلامي المحفز للعمل التطوعي	7	0.723	2.49	١٣	٢٣	٦١	4	0.701	2.51	١٥	٣٢	٧٩
١٢	عدم ملائمة أنشطة التطوع في منظمات رعاية المسنين مع افراد المجتمع	12	0.697	2.37	١٢	٣٧	٤٨	11	0.659	2.40	١٢	٥١	٦٣
١٣	عدم وجود الخطط في المنظمة لجذب الشباب المتطوع	14	0.784	2.23	٢١	٣٣	٤٣	13	0.764	2.31	٢٣	٤١	٦٢
١٤	المغالاة في استخدام السلطة داخل المنظمة	1	0.582	2.74	٧	١١	٧٩	1	0.579	2.75	٩	١٤	١٠٣
		٢,٤٨ مرتفع					٢,٤٧ مرتفع						
		٠,٢٣٤					٠,٢٥٧						
		المتوسط الوزني للبعد ككل					المتوسط الوزني للبعد ككل						
		الانحراف المعياري					الانحراف المعياري						

يوضح الجدول السابق:

- مستوى المعوقات التي تواجه القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢٠٤٨) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الوزني: جاء في الترتيب الأول (المغالاة في استخدام السلطة داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢٠٧٤)، يليها في الترتيب الثاني (ضعف البنية التحتية التكنولوجية داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢٠٥٨)، وجاء في الترتيب الثالث (عدم الاهتمام بإدارة الموارد الخاصة بالتطوع المنظمة) بمتوسط وزني (٢٠٥٨)، بينما جاء في نهاية الترتيب (عدم وجود الخطط في المنظمة لجذب الشباب المتطوع) بمتوسط وزني (٢٠٢٣).

- مستوى المعوقات التي تواجه القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢٠٤٧) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الوزني: جاء في الترتيب الأول (المغالاة في استخدام السلطة داخل المنظمة) بمتوسط وزني (٢٠٧٥)، يليها في الترتيب الثاني (ثقافة المجتمع لا تشجع الاقبال على العمل التطوعي) بمتوسط وزني (٢٠٦١)، وجاء في الترتيب الثالث (عدم تقدير أهمية العنصر البشري المتطوع) بمتوسط وزني (٢٠٥٢)، بينما جاء في نهاية الترتيب (ضعف قنوات الاتصال بين رؤساء المنظمات والمتطوعين) بمتوسط وزني (٢٠٣١).

وقد اكدت دراسة (بلازمة، ٢٠١٩) ان المنظمات تعمل في بيئة شديدة التنافس ومناخ معقد تواجه فيه التحديات كثيرة كعولمة الأسواق والتحالفات الاستراتيجية وتلاحق والابتكارات والابداع التكنولوجي وفي وقت تشهد فيه العالم تحول اقتصاد إلى مبنى على المعرفة والقائم التكنولوجيا الحديثة، حيث تعد الجودة شرطاً ضرورياً للتبادل التجاري والتغير هو الثابت الوحيد، أصبح لزاماً على مختلف المؤسسات مهما كان حجمها ان تتخذ جملة من الإجراءات التي تساعد على تكيف مع هذي التغيرات والبحث عن الأسلوب الانجح الذي يكسبها الأفضلية للبقاء وتحقيق التميز .

(هـ): مقترحات تفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين

جدول (١٤) يوضح مقترحات تفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين

م	العبارة	المسؤولين ن = (٩٧)					المتطوعين ن = (١٢٦)						
		نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير البنية التحتية التكنولوجية داخل المنظمة لاستغلال قدرات المتطوعين	٦٥	٢٤	٨	2.59	0.641	8	٨٢	٣٢	١٢	2.56	0.664	7
٢	الاهتمام بإدارة موارد المنظمة الناتجة عن التطوع	٦٨	٢٤	٥	2.65	0.578	5	٨٢	٣٤	١٠	2.57	0.638	6
٣	تفعيل العمل الجماعي الذي يساعد على تحقيق التميز المؤسسي	٧٠	٢٠	٧	2.65	0.613	4	٩٠	٢٣	١٣	2.61	0.669	4
٤	الاستعانة بالخبراء والمتخصصين للاستفادة من قدرات المتطوعين في وضع وتنفيذ أنشطة وبرامج رعاية المسنين	٧٤	١٧	٦	2.70	0.580	2	٩٤	٢١	١١	2.66	0.635	2
٥	التركيز على تقويم أداء العاملين داخل منظمات رعاية المسنين	٦٢	٣١	٤	2.60	0.571	7	٧٥	٤١	١٠	2.52	0.642	11
٦	وضع نظام مكافئات مجزية لرؤساء الإدارات والعاملين المتميزين لتشجيعهم على تحمل المسؤولية	٧٢	٢٠	٥	2.69	0.566	3	٨٨	٢٦	١٢	2.60	0.658	5
٧	زيادة المساءلة والمحاسبية على إدارة رعاية المنظمة لتحسينها باستمرار	٧٩	١١	٧	2.74	0.582	1	١٠٣	١٤	٩	2.75	0.579	1
٨	زيادة قنوات الاتصال بين العاملين والمتطوعين لاستغلال قدراتهم	٥٧	٣٢	٨	2.51	0.647	11	٧٨	٣٧	١١	2.53	0.653	10
٩	التأكيد على أهمية التدريب والتعليم لتولي مناصب إدارية أعلى داخل المنظمة	٦٥	٢٢	١٠	2.57	0.676	9	٨٢	٣٠	١٤	2.54	0.689	9
١٠	توفير الحماية القانونية للمتطوعين أثناء ممارستهم لأنشطة التطوع	٦١	٢٧	٩	2.54	0.662	10	٧٧	٤٠	٩	2.54	0.628	8
١١	توفير الموارد التي يحتاجها المتطوعين أثناء قيامهم بأنشطة التطوع	٦٨	٢٣	٦	2.64	0.598	6	٨٦	٣٢	٨	2.62	0.605	3
١٢	العمل على زيادة الانسجام المتطوعين داخل منظمات رعاية المسنين	٥٥	٢٩	١٣	2.43	0.720	12	٧٦	٣١	١٩	2.45	0.436	12
		٢,٦٠ مرتفع					٢,٥٧ مرتفع						
		٠,٢٨٦					٠,٢٩٩						
		المتوسط الوزني للبعد ككل					الانحراف المعياري						

يوضح الجدول السابق:

- مستوى مقترحات تفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حدده المسئولين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٦٠) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الوزني: جاء في الترتيب الأول (زيادة المساءلة والمحاسبية على إدارة رعاية المنظمة لتحسينها باستمرار) بمتوسط وزني (٢.٧٤)، يليها في الترتيب الثاني (الاستعانة بالخبراء والمتخصصين للاستفادة من قدرات المتطوعين في وضع وتنفيذ أنشطة وبرامج رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٧٠)، وجاء في الترتيب الثالث (وضع نظام مكافئات مجزية لرؤساء الإدارات والعاملين المتميزين لتشجيعهم على تحمل المسؤولية) بمتوسط وزني (٢.٦٩)، بينما جاء في نهاية الترتيب (العمل على زيادة الانسجام المتطوعين داخل منظمات رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٤٣).

- مستوى مقترحات تفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حدده المتطوعين حيث بلغ المتوسط الوزني (٢.٥٧) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الوزني: جاء في الترتيب الأول (زيادة المساءلة والمحاسبية على إدارة رعاية المنظمة لتحسينها باستمرار) بمتوسط وزني (٢.٧٥)، يليها في الترتيب الثاني (الاستعانة بالخبراء والمتخصصين للاستفادة من قدرات المتطوعين في وضع وتنفيذ أنشطة وبرامج رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٦٦)، وجاء في الترتيب الثالث (توفير الموارد التي يحتاجها المتطوعين أثناء قيامهم بأنشطة التطوع) بمتوسط وزني (٢.٦٢)، بينما جاء في نهاية الترتيب (العمل على زيادة الانسجام المتطوعين داخل منظمات رعاية المسنين) بمتوسط وزني (٢.٤٥).

وقد أكدت دراسة (Mark B.Nihart, 2012) الى ضرورة تطوير نظرية تقوم على تطوير سلوكيات المشاركين في التطوع وشرح قدراتهم على المدى الطويل لتحقيق القيادة المستمرة، وتوصلت إلى أن الترابط بين الأشخاص ذوي التفكير المتشابه يحقق عامل الاستدامة الرئيسي، وأن استدامة المتطوعين أمر ضروري للحفاظ على فوائد التغيير الاجتماعي التي تقدمه الجمعيات الأهلية.

(و) : اختبار فروض الدراسة.

جدول رقم (١٥) يوضح مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين

م	الابعاد	المسئولين ن= (٩٧)			المتطوعين ن= (١٢٦)		
		المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
١	القدرات المعرفية للمتطوعين	٢,١٢	٠,٤٨٩	١	٢,٤٤	٠,٤٢٢	٢
٢	القدرات المادية للمتطوعين	٢,١١	٠,٥١٦	٢	٢,٤٥	٠,٤٣٧	١
٣	القدرات المهارية للمتطوعين	٢,٠٦	٠,٤٥١	٣	٢,٣٧	٠,٤٢٧	٤
٤	القدرات التكنولوجية للمتطوعين	٢,٠٣	٠,٥٤٢	٤	٢,٣٩	٠,٥٣١	٣
متوسط البعد ككل		٢,٠٨ متوسط			٢,٤١ مرتفع		
الانحراف المعياري		٠,٣٩٤			٠,٣٢٢		

يوضح الجدول السابق:

- أن مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين كما حدده المسئولين حيث جاء بمتوسط وزني (٢.٠٨) وهو مستوي (متوسط) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (القدرات المعرفية للمتطوعين) بمتوسط

حسابي(٢٠١٢)، يليه في الترتيب الثاني (القدرات المادية للمتطوعين) بمتوسط حسابي (٢٠١١)، وجاء في الترتيب الاخير (القدرات التكنولوجية للمتطوعين) بمتوسط حسابي(٢٠٠٣).

- أن مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين كما حدده المتطوعين حيث جاء بمتوسط وزني (٢٠٤١) وهو مستوي مرتفع) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (القدرات المادية للمتطوعين) بمتوسط حسابي(٢٠٤٥)، يليه في الترتيب الثاني (القدرات المعرفية للمتطوعين) بمتوسط حسابي (٢٠٤٤)، وجاء في الترتيب الاخير (القدرات المهارية للمتطوعين) بمتوسط حسابي(٢٠٣٧).

وبالنظر الى نتائج الجدول السابق فأنا نقبل الفرض الاول جزئيا فيما يتعلق بوجهة نظر المسؤولين للدراسة ونرفضه جزئيا فيما يتعلق بوجهة نظر المتطوعين ومؤداه: من المتوقع أن يكون مستوى القدرات التطوعية لدي منظمات رعاية المسنين متوسطا .

جدول رقم (١٦) يوضح مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين

م	الابعاد	المسؤولين ن = (٩٧)		المتطوعين ن = (١٢٦)	
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري
١	التميز الاداري	٣	٠,٣٧٦	٢,٤١	٠,٣٦٦
٢	التميز المالي	٤	٠,٤٧٥	٢,٣١	٠,٤٦٧
٣	التميز التنظيمي	١	٠,٤٠٩	٢,٤١	٠,٣٩٠
٤	التميز التشريعي	٢	٠,٤٣١	٢,٣٢	٠,٤٠٢
متوسط البعد ككل		٢,٣٧ مرتفع		٢,٣٦ مرتفع	
الانحراف المعياري		٠,٢٩٥		٠,٢٩٠	

يوضح الجدول السابق:

- أن مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين كما حدده المسؤولين حيث جاء بمتوسط وزني (٢٠٣٧) وهو مستوي مرتفع) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (التميز التنظيمي) بمتوسط حسابي(٢٠٤١)، يليه في الترتيب الثاني (التميز التشريعي) بمتوسط حسابي (٢٠٣٧)، وجاء في الترتيب الاخير (التميز المالي) بمتوسط حسابي(٢٠٢٧).

- أن مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين كما حدده المتطوعين حيث جاء بمتوسط وزني (٢٠٣٦) وهو مستوي مرتفع) وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (التميز الاداري) بمتوسط حسابي(٢٠٤١)، يليه في الترتيب الثاني (التميز التنظيمي) بمتوسط حسابي (٢٠٤١)، وجاء في الترتيب الاخير (التميز المالي) بمتوسط حسابي(٢٠٣١).

وبالنظر الى نتائج الجدول السابق فأنا نرفض الفرض الثاني للدراسة ومؤداه: من المتوقع أن يكون مستوى التميز المؤسسي لدي منظمات رعاية المسنين متوسطا .

جدول (١٧) العلاقة بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حددها

المسؤولين

م	التميز المؤسسي	التميز الاداري	التميز المالي	التميز التنظيمي	التميز التشريعي	التميز المؤسسي ككل
١	القدرات المعرفية للمتطوعين	.013	-.101-	.120	-.034-	-.007-
٢	القدرات المادية للمتطوعين	.146	.018	.323**	.083	.196
٣	القدرات المهارية للمتطوعين	.329**	.170	.147	-.050-	.206*
٤	القدرات التكنولوجية للمتطوعين	.438**	.291**	.299**	.018	.367**
	القدرات التطوعية ككل	.296**	.123	.288**	.009	.247*

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق:

وجود علاقة طردية بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حددها المسؤولون حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٢٤٧) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

جدول (١٨) العلاقة بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حددها

المتطوعين

م	التميز المؤسسي	التميز الاداري	التميز المالي	التميز التنظيمي	التميز التشريعي	التميز المؤسسي ككل
١	القدرات المعرفية للمتطوعين	.064	-.030-	.336**	.384**	.254**
٢	القدرات المادية للمتطوعين	.036	-.078-	.508**	.353**	.273**
٣	القدرات المهارية للمتطوعين	.392**	.372**	.366**	.067	.419**
٤	القدرات التكنولوجية للمتطوعين	.462**	.470**	.651**	.162	.609**
	القدرات التطوعية ككل	.353**	.281**	.672**	.334**	.565**

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق:

وجود علاقة طردية بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين كما حددها المتطوعين حيث بلغت قيمة الارتباط (٠.٢٦٥) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١).

وبالنظر الى نتائج الجدولين السابقين فأنا نقبل الفرض الثالث للدراسة ومؤداه: توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.

جدول (١٩) يوضح الفروق بين استجابات المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين و استجابات المتطوعين حول

(القدرات التطوعية - التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين).

م	المتغير	القياس	N	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T
١	القدرات التطوعية	المسؤولين	٩٧	٢,٠٨	٠,٣٩٤	221	**٦,٨٩٩

		٠,٣٢٢	٢,٤١	١٢٦	المتطوعين		
	221	٠,٢٩٥	٢,٣٧	٩٧	المسؤولين	التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين	٢
٠,٢٥٧		0.290	2.36	١٢٦	المتطوعين		

* معنوى عند ٠,٠٥

** معنوى عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق:

- يوجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين واستجابات المتطوعين بمنظمات رعاية المسنين بالنسبة لتحديد القدرات التطوعية لصالح المتطوعين حيث بلغت قيمة اختبار T (٦.٨٩٩**) وهي معنوية عند مستوي (٠.٠١).
 - لا يوجد فروق معنوية بين استجابات المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين واستجابات المتطوعين بمنظمات رعاية المسنين بالنسبة لتحديد التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين حيث بلغت قيمة اختبار T (٠.٢٥٧) وهي غير معنوية .
- وبالنظر الى نتائج الجدول السابق فأنا نقبل الفرض الرابع للدراسة ومؤداه: توجد فروق داله احصائيا بين استجابات المسؤولين بمنظمات رعاية المسنين و استجابات المتطوعين حول (القدرات التطوعية - المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين).

تاسعاً: رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.

من خلال ما تقدم في الإطار النظري للدراسة ونتائج الدراسة الميدانية واستناداً لنتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة يمكن للباحث وضع رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي بمنظمات رعاية المسنين.

المسلمات التي تنطلق منها الرؤية المستقبلية:

- أهمية القدرات التطوعية بالنسبة للمنظمات الاجتماعية ودورهم الفعال نحو تنمية مجتمعاتهم.
- في ضوء العولمة والتكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال الجديدة، واهتمام العالم بقضية التنمية لا يمكن تجاهل فئة المسنين باعتبارهم جزء مهم في المجتمع المصري يجب الاهتمام به.
- في ظل هذا الكم الهائل من الاحتياجات الانسانية والمشكلات المجتمعية في الوقت الراهن فالحكومات أصبحت عاجزة عن مواجهه هذه المشكلات بمفردها وتحتاج لتعاون جميع المنظمات سواء الأهلية أو الحكومية وخاصة التي تعمل بمجال رعاية المسنين لذا يجب الاهتمام بها والعمل على تميزه.

- أن تلك المنظمات لا يمكنها بمفردها مساعدة الحكومة لتحقيق عملية التنمية، بل تحتاج تعاون من جميع فئات المجتمع ويعتبر المتطوعين أهم هذه الفئات التي لديها القدرة والرغبة نحو إحداث تنمية في مجتمعاتهم ومن هنا كان اهتمام هذه الدراسة بجهودهم.

الأسس التي تستند عليها الرؤية المستقبلية لطريقة تنظيم المجتمع:

- التراث النظري للخدمة الاجتماعية بشكل عام وطريقتها في تنظيم المجتمع بشكل خاص وكونها مهنة مؤسسية تمارس من خلال منظمات متنوعة منها الحكومي والأهلي، ويكشف التراث جذور ممارستها من خلال عملية التنسيق بين تلك المنظمات وأنشطة الاتصال فيما بينها.
- الإطار النظري للدراسة الحالية وما تتضمنه من معلومات ومفاهيم ونظريات علمية يمكن استخدامها في فهم وتفسير ووصف طبيعة العلاقة بين القدرات التطوعية وتحقيق التميز المؤسسي.
- نتائج الدراسات السابقة في مجال العمل التطوعي والتميز المؤسسي.
- نتائج الدراسة الحالية.

اهداف الرؤية

- تحقيق التميز المؤسسي لمنظمات رعاية المسنين.
- توفير المعلومات حول القدرات التطوعية ودرها في تنمية تميز منظمات رعاية المسنين
- وضع اليات تعاون بين منظمات رعاية المسنين لتحقيق التميز المؤسسي.
- دعم منظمات رعاية المسنين بوسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وبناء قواعد للمعلومات الحديثة لنشر ثقافة التطوع بالمجتمع.
- الإعداد المهني للمسؤولين بمنظمات رعاية المسنين وتنمية قدراتهم في مجال العمل التطوعي، ودعم الأنشطة التطوعية لديهم وتنمية القدرة على تحقيق هذه الأنشطة بكفاءة ويسر.

المنطلقات النظرية التي تعتمد عليها الرؤية:

نظرية التفاعل ويمكن الاستفادة منها كالتالي:

- تسهم هذه النظرية في بلورة أهداف التفاعل بين المنظمة و السلوك الاجتماعي للمتطوعين ومحاولة توظيف سلوك المتطوعين من خلال عمليات تبادلية هادفة.

- يمكن الاستفادة من تلك النظرية في التعرف على طبيعة بناء القوة لدي المتطوعين وذلك للعمل على توظيف المعارف العلمية والقدرات المختلفة لديهم في بناء القوة والتميز للمنظمة.
- من خلال التفاعل مع أفراد المجتمع (المتطوعين) يمكن التعرف على أنسب الطرق والوسائل التي يمكن استخدامها لاستغلال قدراتهم وطاقاتهم الأكثر تأثيراً عند مواجهة مشكلات وقضايا المسنين وتحقيق التميز للمنظمة.

الاستراتيجيات المهنية لطريقة تنظيم المجتمع والتي يمكن الاستفادة منها في الرؤية الاستراتيجية الاستيعاب والاستقطاب :

وتستخدمها المنظمات لجذب المتطوعين الذين لديهم خبرات أو قدرات تؤهلهم للقيام بالجهود التطوعية، او تسهيل الاجراءات الادارية لهم للمشاركة في الأنشطة التطوعية التي تنفذ من خلال هذه المنظمات سواء عند تسجيل استمارة التطوع أو عند ابتكار نشاط تنموي معين يساهم في تحقيق تميز المنظمات. استراتيجية التنسيق :

يستخدمها المنظم الاجتماعي في التنسيق بين المنظمات الأهلية وبعضها، وذلك لمنع الازدواج والتكرار في الأنشطة والبرامج والخدمات، كما يُمكن من خلالها تسهيل وتبادل المعلومات والخبرات بين المسؤولين والمتطوعين.

استراتيجية العضوية المشتركة :

وذلك بالسماح للمتطوعين الذين لديهم خبرات وقدرات تطوعية عالية بالانضمام الى منظمات تشارك في تقديم الخدمات لفئة المسنين من أجل نقل خبراتهم للشباب المتطوع بتلك المنظمة وذلك من أجل تحفيزهم وقيامهم بالأنشطة التطوعية على الوجه المطلوب لتحقيق التميز المؤسسي.

إستراتيجية الإقناع :

قيام المنظم الاجتماعي بأقناع افراد المجتمع بأهمية العمل التطوعي وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، والعمل سوياً من أجل تحقيق التنمية.

أهم التكتيكات المناسبة لهذه الرؤية:

- تكتيك العمل المشترك.
- تكتيك التعليم والتدريب.
- تكتيك التفاوض.
- الاتصالات المفتوحة.

أهم الأدوات التي يُمكن أن يستعين بها المنظم الاجتماعي لتقوية القدرات التطوعية لتحقيق التميز المؤسسي لمنظمات رعاية المسنين:

قواعد البيانات الإلكترونية:

وذلك لتنظيم وتنسيق وتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالعمل التطوعي، وقدرات الافراد المتطوع.
المطبوعات والنشرات:

ويستخدمها المنظم الاجتماعي كأداة لنشر وتدقيق المعرفة الأنشطة التطوعية التي تمارس والتي يتم الإعداد لها لتنفيذها في وقت لاحق.

المكتبات الرقمية: لتسجيل عدد البرامج والأنشطة التي قام بها الشباب المتطوعين وتأثيرها على تنمية المجتمعات.

وسائل الإتصال:

استخدام وسائل الاتصال المسموع والمقروء وذلك لزيادة وعي الافراد بأهمية العمل التطوعي وتوجيه الرأي العام نحو ذلك النوع من التطوع لما له دور فعال في تميز المنظمات في تقديم خدماتها.

المراجع:

- ١- إبراهيم، محمد رفيق (٢٠٠٦): تقويم برامج بناء المتطوعين في الجمعيات الأهلية بمحافظة القاهرة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٢- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٥): رؤية مستقبلية لتطوير العمل التطوعي في الوطن العربي، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٣- احمد شفيق السكرى (٢٠٠٠) : قاموس الخدمة الاجتماعية الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
- ٤- احمد، ماهر (٢٠١٧): تطوير المنظمات: الدليل العلمي لإعادة الهيكلة والتميز الإداري وإدارة التغيير، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .
- ٥- ألبرت، أكرم و شرف، إسلام (٢٠٠٤): بناء القدرات المؤسسية للمنظمات غير الحكومية، القاهرة، مركز خدمات المنظمات غير الحكومية.
- ٦- البحيصي، عبدالمعطي (٢٠١٤) : دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- ٧- الحديثي، أدم ناهض عبد المحسن (٢٠٢٢): استراتيجيات الموارد البشرية وأثرها في الاداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات العراقية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- ٨- الخطيب، عبد الله عبد الحميد (٢٠١٠): العمل الجماعي التطوعي، القاهرة، الشركة العربية.
- ٩- الدوبيسمية، مهند مولود (٢٠١٦): أثر الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على التميز المؤسسي بالتطبيق على الشركة الليبية الافريقية للطيران، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الراسات العليا، جامعة ام درمان الاسلامية.
- ١٠- الرشيدى، صلاح علي جديان (٢٠١٩): دور الكفاءات البشرية في إدارة الازمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- ١١- الرفيعي، علي و عبد، ضرغام (٢٠١٨) : أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة تطبيقية على شركة أسمنت الجنوب، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٥ (١) .
- ١٢- الزبود، اسماعيل محمد (٢٠١٢): واقع حياة المسنين ن في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية والخاصة في عمّان : دراسة ميدانية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد ٢٨ .

- ١٣- السعودي، موسى (٢٠٠٨): أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (٤)، (العدد ٣).
- ١٤- الشهراني، نورة عبدالله حزام(٢٠١٧): دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.
- ١٥- الضلاعين، علي (٢٠١٠): أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية. دراسات، ٣٧ (١)، ٦٤ - ٩٢
- ١٦- العمري، محمد بن سعيد (٢٠١٧): أثر التغيير التنظيمي على التميز التنظيمي دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للإدارة، مج ٣٧، ع ٤ - ديسمبر.
- ١٧- القبدي، سهام(٢٠٠٤): دراسة تقييمية لخدمات الرعاية المنزلية المتنقلة للمسنين بالمجتمع الكويتي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ١٦، ابريل، الجزء الاول.
- ١٨- المليجي، إبراهيم عبد الهادي(٢٠١٤): تنظيم المجتمع "مداخل نظرية رؤية واقعية"، (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- ١٩- النجار، فريد (2014) :التميز والتفوق المؤسسي، منشأة المعارف، الاسكندرية.
- ٢٠- النصور، أسماء (٢٠١٠): اثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي : دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية", رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- ٢١- الهلالي، الشرييني الهلالي و غبور، أماني السيد(٢٠١٢): مدخل إدارة التميز ومتطلبات تطبيقه في جامعة المنصور، مجلة مستقبل التربية العربية، م٢٠، ع٨٢٤
- ٢٢- بلاسمه، فيصل ناصر (٢٠١٩) ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية في منطقة الشمال، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت، الأردن.
- ٢٣- جاد الرب، سيد(٢٠١٣) : ادارة الابداع والتميز التنافسي، ط١، مصر، مطابع الدار الهندسية.
- ٢٤- حسون، محمد ياسين(٢٠١٠): أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية، سوريا، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.

- ٢٥- حسين، عليّة حسن(٢٠٠٣): التنمية نظرياً وتطبيقياً، الإسكندرية، الهيئة العامة للكتاب.
- ٢٦- خاطر، أحمد مصطفى(٢٠١٢): تنمية المجتمعات المحلية " نموذج المشاركة في إطار ثقافة المجتمع "، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٢٧- خيرى، أسامة : (٢٠١٤) التميز التنظيمي، عمان ، دار الولاية للنشر والتوزيع .
- ٢٨- ذكي، شادية ربيع(٢٠٠٨): طريقة تنظيم المجتمع وبناء قدرات الجمعيات الأهلية في إدارة الجهود التطوعية للمرأة، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٢٩- رشوان، احمد صادق(٢٠٠٧): العلاقة بين بناء القدرات المؤسسية والجمعيات الأهلية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، المؤتمر العشرون للخدمة الاجتماعية، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- ٣٠- رشوان، حسين عبدالحميد أحمد(٢٠١١) :الزمن وكبر السن والشيخوخة دراسة في علم اجتماع الشيخوخة، كلية الآداب - جامعة أسيوط، كتاب، مركز الإسكندرية للكتاب.
- ٣١- رضوان، مسعد(٢٠٠٤): تحديد الاحتياجات التدريبية للجمعيات الأهلية، (القاهرة، مركز طلعت حرب للتدريب والاستشارات الفنية، ٢٠٠٤)، ص: ٣.
- ٣٢- رضوان، محمود عبدالفتاح (٢٠١٢) : إدارة المواهب في المنظمة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ٣٣- رفيع، ديمه عبدالله يوسف (٢٠٢٠) : تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية في ضوء المنظمة المتعلمة ، مجلة البحث العلمي في التربية، عدد ٢١.
- ٣٤- سويدان، مجدي صابر(٢٠٠٦): رعاية كبار السن من منظور الخدمة الاجتماعية، المنصورة، مطبعة ٦ أكتوبر بالمنصورة .
- ٣٥- صادق وآخرون، نبيل(٢٠٠٩): تنظيم المجتمع "نظريات ومهارات وممارسات"، القاهرة: دار المهندس.
- ٣٦- طعمة، حسن ياسين (٢٠١٧) : أثر ممارسات الموارد البشرية على الأداء: دراسة القطاع الصحي العراقي، المجلة الدولية للاقتصاد والإدارة، عمان ، الأردن.
- ٣٧- عبد الرسول، هبة(٢٠٠٩): عائد المشاركة التطوعية للشباب على برنامج مساعدات الأسر الفقيرة بجمعية رسالة الخيرية، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- ٣٨- عبدالسلام، حنان(٢٠٢١): معوقات ممارسة خدمة الفرد الجماعية مع الحالات الفردية بمؤسسات رعاية المسنين، في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية.
- ٣٩- عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٧) : في بيتنا مسن مدخل اجتماعي متكامل ، الاسكندرية، دار الوفاء، ط ١ .
- ٤٠- عبد اللطيف، رشاد أحمد(٢٠٠٧): تنظيم المجتمع وقضايا التعولم، الإسكندرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- ٤١- عبد اللطيف، رشاد أحمد(٢٠٠٩): نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٤٢- عبد اللطيف، رشاد أحمد(٢٠١٦): مؤسسات طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، (القاهرة، دار الصف الحديثة).
- ٤٣- عبد الله، عبد الله ابراهيم أبكر و عدلان، محمد حسن الطيب (٢٠٢٠) : دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، بالتطبيق على مجموعة جياذ الصناعية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٣ (٧) .
- ٤٤- عبد المقصود، هبه عبد راشد(٢٠١٢) : علاقة تطوع الشباب بفعالية برامج الجمعيات الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- ٤٥- عبد المنعم، نيفين(٢٠٠٧): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لبناء قدرات الجمعيات الأهلية العاملة فى مجال محو أمية المرأة، (رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٤٦- مجمع اللغة العربية (٢٠١٢): المعجم الوسيط، دار المعارف، القاهرة، ط ١ .
- ٤٧- محمد رفعت قاسم واخرون (٢٠٠٥) : تنظيم المجتمع مفاهيم اساسية، القاهرة , مطبعة المهندس .
- ٤٨- محمد، محمد عبد الفتاح و السيد، هالة مصطفى(٢٠٠٩): ممارسة تنظيم المجتمع فى الأجهزة والمنظمات المجتمعية،(الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٤٩- محمد، محمد عبد الفتاح(٢٠٠٨): الجمعيات الأهلية النسائية، قضايا ومشكلات ، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٥٠- محمود، منال طلعت(٢٠١٣):المراد البشريه وتنمية المجتمع المحلى، الأُسكندريه، المكتب الجامعي

الحديث.

- ٥١- ياسين، السيد(٢٠١٠): مؤشرات فاعلية منظمات المجتمع المدني العربي، (لبنان، بحث منشور في مجلة المستقبل العربي.
- 52- Betar, Fuad(2004): Humen resources management in vreebing Vo/ unGverrcultures in organization ESTA BEVIC cernd of Human (2).
- 53- Brian H. Kleiner(2003): How to manage unpaid volunteers in organizations، management research news، vol 26.
- 54- Deborah, D.stein (2011): What motivates people to volunteer? A survey research study to analyze characteristics and motives of individuals that donate time، capella university.
- 55- Dehaghan, Z. A. (2014). A study on effective factors on organizational excellence based on Booneh and Johnson model : case study Medical Science University of Yasuj, WALIA Journal, 30(52).
- 56- Diwan, Sadnna(2007): Aging Services Or Services To The Aging. University of Washington square, San Jose.
- 57- Hemmati, Minu& Whitfield, Robert(2003): Capacity Building for Sustainable Development Partnerships، London.
- 58- Jaroslav Nenadal & David Waloszek & Others(2018): Organizational Excellence:Approaches, Models and their Useat Czech Organizations, Quality Innovation Prosperity.
- 59- Mark B.Nihart(2012): Volunteer Leaders in Sustained Positions of Continuous Leadership: Agrounded Theory Study، university of phoenix.
- 60- Michael Reid, A: Frame work for Building capacity to Improve Health, NASW, Health Department, New York .
- 61- Nave, Ana Cláudia &Armind do Paço.(2013): Corporate volunteering – an analysis of volunteers' motivations and demographics. Journal of Global Responsibility, Vol. 4 No. 1.
- 62- Nenadál, Jaroslav& Vykydal, David & Waloszek, David (2018). Organizational Excellence: Approaches، Models and Their Use at Czech Organizations، Quality Innovation Prosperity، 22(2).
- 63- Patricia G. Dunn : Volunteer management (n Richard L . Edwards, Encyclopedia of social work)(19 th Edition washington, N. A.SW press .

- 64- Robbins, S & Judge, T. (2009): Organizational Behavior. Person Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- 65- William, J. Von Hagel(2009): Precipiting events leading to voluntary employee turnover among information technology professionals A qualitative phenomenological study, university of phoenix .