

## بحث بعنوان

الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من المعارف  
المرتبطة بالعمل التطوعي الإلكتروني

## اعداد

آية محمد عبد العاطي محمد

باحثة دكتوراة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم



**الملخص:**

لقد ازداد الاهتمام العالمي والمحلي، الرسمي والشعبي بقطاع العمل التطوعي في العالم العربي في العقدین الآخرین. وأصبح یقاس تقدم المجتمع الإنساني بحجم المنظمات التطوعية وأعداد المتطوعین به. وعلي الرغم من أن التراث العربي والإسلامي یعتبر زاخراً بقیم التكافل والتضامن، إلا أن العمل التطوعي في العالم العربي ما زال متواضعاً مقارنة مع المجتمعات الأخرى، وتهدف الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من المعارف المرتبطة بالعمل التطوعي الإلكتروني، تنتمی هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج المسح الاجتماعي بالعينة وذلك لعينة من عينة من المتطوعین بجمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة وعددهم (٢٦٧)، اعتمدت الباحثة في جمع البيانات من الميدان على مقياس الاحتياجات التدريبية لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات العمل التطوعي الإلكتروني باستخدام إدارة المعرفة، مطبق على المتطوعین بجمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة بمدينة الفيوم، وطبقت في جمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة بمدينة الفيوم، وتدل نتائج الدراسة على أهمية الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من المعارف المرتبطة بالعمل التطوعي الإلكتروني.

**الكلمات المفتاحية:** المعرفة - العمل التطوعي الإلكتروني.

### Summary:

Global and local, official and popular interest in the volunteer work sector in the Arab world has increased over the past two decades. The progress of human society has become measured by the size of volunteer organizations and the number of volunteers within it. Although the Arab and Islamic heritage is considered to be full of values of interdependence and solidarity, However, volunteer work in the Arab world is still modest compared to other societies, and the study aims to determine the necessary training needs for social workers in terms of knowledge related to electronic volunteer work. This study belongs to the style of analytical descriptive studies. This study relied on the use of the sample social survey method. A sample of a sample of volunteers at the Salah al-Din al-Ayyubi Association and the Life Makers Pioneers Association, numbering (267), In collecting data from the field, the researcher relied on the training needs scale to provide social workers with electronic volunteer work skills using knowledge management, applied to volunteers at the Salah El-Din Al-Ayoubi Association and the Pioneers of Life Makers Association in Fayoum City, and it was applied in the Salah El-Din Al-Ayoubi Association and the Pioneers of Life Makers Association in Fayoum City, and it indicates The results of the study highlight the importance of the social worker's training needs for knowledge related to electronic volunteer work.

## أولاً: مشكلة الدراسة:

لقد ازداد الاهتمام العالمي والمحلي، الرسمي والشعبي بقطاع العمل التطوعي في العالم العربي في العقدین الآخرین. وأصبح یقاس تقدم المجتمع الإنساني بحجم المنظمات التطوعية وأعداد المتطوعین به. وعلی الرغم من أن التراث العربي والإسلامي یعتبر زاخراً بقیم التكافل والتضامن، إلا أن العمل التطوعي فی العالم العربي ما زال متواضعاً مقارنة مع المجتمعات الأخرى (شتیوي، ٢٠٠٠، ص ١٩: ٢٢).

والجهود التطوعية لها أهميتها في كافة مستويات العمل الاجتماعي من تخطيط وتنفيذ وإدارة، الأمر الذي لا یجوز معه الاستغناء بالجهود المهنية عن الجهود التطوعية بل یجب أن تتعاون الجهود المهنية مع الجهود التطوعية وكذلك الجهود الحكومية مع الجهود الأهلية في سبیل النهوض بالمجتمعات، فعلي الرغم من التقدم الذي أحرزته الخدمة الاجتماعية وأصبح لها متخصصون معدون للقيام بها في كافة المجالات إلا أن هؤلاء المتخصصون لا یمكنهم القيام بدورهم دون مشاركة من جانب المجتمع، بل أن الهدف الأسمى للخدمة الاجتماعية هي تنمية قدرات أعضاء المجتمع حتي یمكنهم أن یتحملوا مسؤولية مجتمعهم، وأن یتمکنوا من مقابلة احتياجات مجتمعهم وحل مشكلاته المستقبلية معتمدين في ذلك علی قدراتهم وإمكانياتهم الذاتية (الطيب، ٢٠٠٣، ص ٤٦٦).

كما نلمس في الآونة الأخيرة اهتماماً متزايداً من كافة أجهزة الدولة ومؤسساتها بالقطاع التطوعي، ذلك لان تحقيق التنمية الشاملة لابد و أن یعتمد علی جهود الأفراد لتحسين ظروف حياتهم، تلك الجهود التي تدعم جهود الحكومة في سعيها الدائم والمتعاظم لتحقيق التنمية في كافة ربوع الوطن (طلبة، مارس ٢٠٠١، ص ٤٧).

ويعتبر التطوع بلا شك ركيزة أساسية في بناء المجتمع وفي نشر التماسك الاجتماعي بین أفراد، (صوفي، ٢٠١٠، ص ٨٣) فالتطوع یعبر عن أرادة وطنية نابعه من تفهم المواطنين في المجتمع علی النهوض والتقدم والأخذ بزمام المبادرة في مواجهة المشكلات الاجتماعية والتغلب علیها حتي لا تقف عائقاً في وجه مسيرة المجتمع و ذلك من خلال المساندة والدعم من القيادة السياسية للوصول إلى مستويات أفضل للحياة (عبداللطيف، ٢٠٠١، ص ٣٥).

وهذا ما اكدت علیه دراسة "موسي شتیوي، ٢٠٠٠" والتي أوصت بضرورة إجراء الدراسات والبحوث لتحديد الاتجاهات الثقافية العامة للمواطنين والوقوف علی مشاركتهم من أجل النهوض بالعمل التطوعي بالعالم العربي، وأيضاً ضرورة إيجاد برامج توعية علی المستوي

الوطني من أجل تعريف المواطنين بأهمية وضرورة ومفاهيم العمل التطوعي وإنجازاته المجتمعية لتنمية الروح التطوعية لدي المواطنين.

وللتطوع أهمية وضرورة لخدمة التنمية في الدول النامية. وهذه الحاجة تفوق حاجة الدول المتقدمة نتيجة قلة الإمكانيات المتاحة، ومع ذلك فلم تصل حتي الآن إلى المستوي المطلوب (نوح، ١٩٩٨، ص ١٠٢٤)

وعلي الرغم من أهمية العمل التطوعي علي المستوي الفردي والاجتماعي إلا أن هناك إجحام في العالم العربي عن المشاركة فيه، ويرجع ذلك إلى أسباب منها: التنشئة الاسرية والمدرسية التي تهتم فقط بالتعليم دون زرع روح التطوع وبتث الانتماء ومساعدة الآخرين (الدوسري، ٢٠٢٠، ص ٨٣).

ولما كانت الخدمة الاجتماعية تعطي أهمية كبرى للتطوع باعتباره ليس هدفاً أو غاية فقط، وإنما وسيلة لتحقيق أهدافها مع المجتمع خاصة وأن كثيراً من القيم التي تبنتها الخدمة الاجتماعية ترجع إلى الرواد الأوائل من المتطوعين في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية، فإن الاقتناع لدي المشتغلين بالخدمة الاجتماعية بأهمية العمل التطوعي وأهمية تنظيمه تزيد يوماً بعد يوم علي اعتبار أن مشاركة السكان في كافة عمليات تنميته ضرورة لتحقيق أهدافه (علي م.، ٢٠٠١، ص ١٢١).

وهذا ما اكدته دراسة كلاً من "خولة حمايديّة ومريم قاسم ، ٢٠١٥ " والتي أوصت بضرورة الاستمرارية في زيادة الوعي للمجتمع بأفكار الاعمال التطوعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وقد كشفت الدراسة أن موقع الفيسبوك قد ساعد في نشر أعمالهم التطوعية وتفاعل أفراد المجتمع.

وايضاً دراسة "هند حريري، ٢٠١٧" والتي أوصت ببحث الطلبة علي القيام بالأبحاث والدراسات الميدانية المتعلقة بالأعمال التطوعية، وايضاً تدريب الطالبات علي العمل التطوعي في مجال البحث العلمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

ونتيجة لما يشهده العالم اليوم من تطورات مستمرة في تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات والتي أصبح استخدامها من الضروريات الهامة والواجب توافرها للاستمرار في بيئة تتسم بالتنعقد والتغير المستمر والتي أتاحت للقدرات التكنولوجية أن تكون من الاعمدة الاساسية للمنظمات بأنواعها (الصوالحة، ٢٠٢٠، ص ٢٧٤). وكذلك لما يشهده من ثورة رقمية متلاحقة ومتسارعة أثرت علي شتي مجالات الحياة وقادت إلى إلغاء حواجز الزمان والمكان، وأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً مهماً لا يستغني عنها في وظائف ومهام حياتنا اليومية وفي تواصلنا مع الآخرين (ناجي م.، يوليو ٢٠١٩، ص ٨٢)، وقد نجم عن استخداماتها تشكيل

الجماعات الافتراضية التي شكلت إطاراً جديداً لعلاقات اجتماعية وتفاعل إنساني تخطي حاجز الزمان والمكان مما أحدث تأثيراً لا يمكن إغفاله (الزهراني، ديسمبر ٢٠١٩، ص ٣٩٧)، وقد أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي منبراً هاماً لا يستهان به يُعبر من خلاله أفراد المجتمع عن آرائهم وأفكارهم ومعتقداتهم عن مختلف الموضوعات في شتي الميادين (الضحوي، ٢٠١٧، ص ١٢). ووفرت تكنولوجيا الاتصال عالماً من المعرفة والاتصالات الرقمية التي أدت إلى انتشار وتطور خدمات مواقع التواصل الاجتماعي (صبيح، سبتمبر ٢٠٢٠، ص ٢٦٨). وايضاً نتيجة للتطور التكنولوجي الهائل، او ما يعرف باسم (ثورة المعلومات) فقد ظهر حديثاً ما يعرف بمصطلح (التطوع الإلكتروني)، وخاصة مع توافر الشبكة العنكبوتية في معظم البيوت، و لذي غالبية الافراد، وقد كان لشبكات التواصل الاجتماعي ووسائله دور في توسيع دائرة العمل التطوعي، وهذا جعل منها " داعماً أساسياً للعملية التطوعية" (حبش، ص ٧٣).

والتطوع الإلكتروني ليس بديلاً عن التطوع المتعارف عليه، وإنما يتوازي معه في بعض الأحيان، ويكمل أحدهما الآخر في أحيان أخرى (عبيد ع.، ٢٠١٤).

واوصت دراسة "عصام بدري، ٢٠٢١" بضرورة نشر ثقافة التطوع الإلكتروني باعتباره وسيلة تطوع سريعة وسهلة وأن يكون ذلك منوطاً بالمؤسسات التكنولوجية المصرية وكافة المؤسسات العاملة في المجتمع المدني، كما أوصت الباحثين بإعداد مزيد من الابحاث والدراسات حول العمل التطوعي الإلكتروني لتعزيز الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع.

وكانت من نتائج التطورات التكنولوجية أيضاً ظهور مجتمع المعرفة الرقمية الذي أدى إلى تحول تدريجي في العالم، مما ساهم في زيادة أهمية توظيف التكنولوجيا الرقمية في كافة المجالات داخل مختلف المؤسسات. ولا شك أن العصر الرقمي الحالي يتطلب موارد بشرية علي قدر عال من المهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث تمكنهم تلك المهارات من التكيف مع التغيرات سريعة التطور في القرن الحادي والعشرين، وتؤهلهم ليكونوا أكثر قدرة علي خلق الفرص واستثمارها (الكردي، ٢٠٢١، ص ٤١٥).

ويبرز التحول الرقمي كأحد أكثر المواضيع أهمية في العصر الحالي وذلك بسبب الانتشار السريع للإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تكمن أهميته في كونه من أهم أساسيات تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات، من خلال تحسين العمليات الحالية للمنظمات التي تسعى دائماً للتطور وامتلاك القدرة علي المنافسة والتكيف مع التغييرات في مجال عملها وصولاً إلى تحقيق أهدافها (حسن ر.، ٢٠٢٢، ص ٣٥).

وقد اوصت دراسة " رؤي، ٢٠٢٢" بضرورة زيادة وعي الافراد بضرورة وأهمية التحول الرقمي وتكثيف العمل علي رصد احتياجاته وتسريع تنفيذه.

ولم تعد الرقمنة رفاهية يمكن الاستغناء عنها في الوقت الحالي خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور، والتي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمواطنين (المطيري، ٢٠٢٢، ص ١٢١٠).

وتتميز الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة متطورة، تسعى في تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوي أعلى من العلمية مما يساعدها علي تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار ان هناك محاولات جاده لتقديم الجديد والمفيد، ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية فقد شهدت تحولا مهما في تقديم خدماتها للمستفيدين. حيث ان هناك تحولا في اساليب تقديم الخدمات الاجتماعية يعتمد علي استخدام التكنولوجيا في تقديم تلك الخدمات (أبو السعود، ص ٦٧٠).

وبناءً علي ما سبق نجد أن اتجاه الخدمة الاجتماعية تجاه التحول الرقمي أصبح امراً حتمياً ولا مفر منه، اذ ان الوضع الراهن يحتم علي الأخصائيين الاجتماعيين تبني الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية واستخدام اليات التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، ويستدعي التحول إلى الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية استحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التحول (أبو السعود، ص ٦٧٢). ويعتبر التحول الرقمي من اهم العوامل التي دعت إلى الاتجاه نحو العمل التطوعي الإلكتروني.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيس مؤداه تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من المعارف المرتبطة بالعمل التطوعي الإلكتروني وينبثق من الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية التي يمكن تحديدها فيما يلي :

١- تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من معارف حول طبيعة العمل التطوعي.

٢- تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من معارف تكنولوجياية حول طبيعة العمل التطوعي.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على تساؤل رئيس مؤداه ما الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من المعارف المرتبطة بالعمل التطوعي الإلكتروني؟ وينبثق من التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يمكن تحديدها فيما يلي :

١- ما الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من معارف حول طبيعة العمل التطوعي؟

٢- ما الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من معارف تكنولوجية حول طبيعة العمل التطوعي؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

سوف تعتمد الدراسة على عدة مفاهيم وهي:

١- مفهوم المعرفة:

يمكن القول ان المعرفة تعني مجموعة من المعلومات التي يحصل عليها الفرد أو المنظمة ويتم تخزينها في العقل أو الملفات أو قواعد المعلومات والتي تتطور بشكل مستمر وبتزايد ولا يمكن أن تنقص، وكلما استخدمت المعرفة استخداماً صحيحاً كلما ارتقا حاملها في سلم التقدم والتطور (الحيت، ص ٦). وهي ايضاً امتلاك وفهم الكثير من المعلومات عن شيء ما (dictionary h. l., 2010, p. 181). ويمكن تعريف المعرفة بأنها المعلومات المعالجة التي تستخدم في معالجة مشكلة معينة (نجم، ٢٠٠٩، ص ٤٩٠).

وقد تزايد الاهتمام بمفهوم المعرفة في العقدين الماضيين مما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف لذلك المفهوم والتي اختلفت باختلاف تخصصات الباحثين والدارسين واختلاف وجهات نظرهم (الخالدي، ٢٠١٥، ص ٥٧١)، فهناك من يري ان إدارة المعرفة هي إدارة الأنشطة والعمليات من أجل الاستفادة من المعرفة لتعزيز القدرة التنافسية من خلال الاستخدام والانشاء الافضل لمصادر المعرفة الفردية والجماعية (بلحاج، ٢٠٢٠، ص ٥٩٤).

هذا وتقصد الباحثة بمفهوم المعرفة عاملياً ما يلي:

- قدرة الفرد علي تعلم واكتساب المعرفة التكنولوجية، ومعرفة الفرد بجميع اساليب التعامل مع وسائل التكنولوجيا والامام بكل ما يتعلق بالتكنولوجيا.
- قدرة الفرد علي تعلم و توظيف العلوم والمعارف الأخرى في مجال التسويق .
- قدرة الفرد علي تعلم وتحويل المعلومات والمعارف والخدمات إلى خدمات رقمية ومعرفة كيفية إدارتها.

٢- مفهوم العمل التطوعي الإلكتروني:

التطوع لغة: كلمة التطوع مأخوذة من الفعل (طَوَعَ)، (لافي، ٢٠٠٩، ص ١٧) اما التطوع اصطلاحاً فهو ما تبرع به الشخص من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه (الجمل، ٢٠٠٩، ص ١٧). والتطوع بالشيء: التبرع به (بك، ١٩٢٦، ص ٤٠٠). والمتطوع هو المتنفل الذي يأتي من الأعمال الصالحة زيادة علي الفرائض والواجبات (المنجد في اللغة والأعلام، ١٩٨٦، ص ٤٧٥). وفي التتزيل العزيز " الَّذِينَ يَلْمِزُونَ الْمُطَّوِّعِينَ " (القرآن الكريم) أي من يتطوعون للجهاد ونحوه (المعجم الوسيط، ص ٥٩١).

والعمل التطوعي هو نوع من الانشطة المدنية المتعلقة بالصالح العام، والتي لا تهدف إلى الربح المادي، وليست مرتبطة بوقت او مكان معين (kaur, 2014, p. 4). ويقصد بالعمل الاجتماعي التطوعي ذلك النشاط الاجتماعي والاقتصادي الذي يقوم به الأفراد أو الممثلون في الهيئات والمؤسسات والتجمعات الأهلية ذات النفع العام، دون عائد مادي مباشر للقائمين عليه، وذلك بهدف التقليل من حجم المشكلات والإسهام في حلها، سواء أكان ذلك بالمال أو بالجهد (النعيم، ٢٠٠٥، ص ١٩).

هذا وتقصد الباحثة بمفهوم العمل التطوعي الإلكتروني عاملياً ما يلي:

- جهد إنساني يبذله الانسان بمفرده.
- هذا الجهد يبذل بدون أن يحصل المتطوع علي عائد يوازي جهده.
- يقدم من خلال شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت".
- يقوم أساساً علي الرغبة والدافع الذاتي .
- غير مرتبط بوقت معين.
- غير مرتبط بمكان محدد.

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

نوع الدراسة : تنتمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات الوصفية التحليلية.  
المنهج المستخدم : سوف تعتمد الباحثة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة وذلك لعينة من المتطوعين بجمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة والتي تبلغ (٢٦٧) مفردة.  
أدوات الدراسة : مقياس بعنوان الاحتياجات التدريبية لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات العمل التطوعي الإلكتروني باستخدام إدارة المعرفة، مطبق علي المتطوعين بجمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة بمدينة الفيوم.

مجالات الدراسة :

- ١- المجال المكاني : تم تطبيق الدراسة الحالية على جمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة بمدينة الفيوم.
  - ٢- المجال البشري (عينة الدراسة) أجريت الدراسة الحالية على عينة قوامها (٢٦٧) متطوع من المتطوعين بجمعية صلاح الدين الايوبي وجمعية رواد صناع الحياة بمدينة الفيوم.
  - ٣- المجال الزمني : فترة إجراء الدراسة
- سابعاً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

جدول (١)

## البيانات الأولية لمجتمع الدراسة

الصفة	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
السن	من ٢٠ لأقل من ٣٠ سنة	١٧٧	٦٦.٣
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٨٣	٣١.١
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٧	٢.٦
	الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
الحالة الاجتماعية	أعزب	١٥٨	٥٩.٢
	متزوج	١٠١	٣٧.٨
	مطلق	٥	١.٩
	أرمل	٣	١.١
	الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
المستوى التعليمي	بكالوريوس	٢١٩	٨٢
	دبلوم دراسات عليا	١٨	٦.٧
	ماجستير	٢٥	٩.٤
	دكتوراه	٥	١.٩
	الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
مدة العمل بمؤسسات العمل التطوعي	أقل من ٥ سنين	١٩١	٧١.٥
	من ٥ سنين فأكثر	٧٦	٢٨.٥
	الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
الحصول على دورات تدريبية	نعم	١٢٧	٤٧.٦
	لا	١٤٠	٥٢.٤
	الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
خبرات في التعامل مع الرقمنة	نعم	٤٤	١٦.٥
	لا	٢٢٣	٨٣.٥
	الإجمالي	٢٦٧	١٠٠

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم طبقاً للسن، تبين أن أعلى نسبة كانت لمن أعمارهم تقع في الفئة العمرية من (٢٠ لأقل من ٣٠ سنة) والتي بلغت (٦٦.٣%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية (من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة) بلغت نسبتهم (٣١.١%)، بينما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية (من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة) بلغت نسبتهم (٢.٦%).

ويتضح من الجدول السابق انه كلما تقدم السن كلما قلت نسبة المشاركة في الاعمال التطوعية الإلكترونية وتري الباحثة أن ذلك يرجع إلي عدم مواكبة كبار السن للتطورات التكنولوجية وعدم معرفتهم بالعمل التطوعي الإلكتروني وذلك نظراً لحدائته في مجال العمل التطوعي أو عدم استخدام اغلب المؤسسات التطوعية لهذا النوع من التطوع.

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم طبقاً للحالة الاجتماعية، تبين أن أعلى نسبة كانت للأعزب والتي بلغت (٥٩.٢%)، اما المتزوج فقد بلغت نسبته (٣٧.٨%)، بينما المطلق بلغت نسبته (١.٩%)، والنسبة الاخيرة كانت لأرمل والتي بلغت (١.١%).

ويتضح من الجدول السابق ان اعلي نسبة حصل عليها الاعزب وتري الباحثة ان المتزوج يكون لديه مسؤوليات اكثر من الاعزب ولا يسمح له الوقت بتقديم الخدمات التطوعية التقليدية، ونتيجة لذلك اصبح من الضرورة الاهتمام بالعمل التطوعي الإلكتروني والذي يتيح للمتزوجين تقديم الخدمات التطوعية في أي وقت ومن أي مكان.

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة من المتطوعين حاصلون علي بكالوريوس وبلغ عددهم (٢١٩) مفردة بنسبة (٨٢%)، وجاء في الترتيب الثاني الحاصلون علي ماجستير وبلغ عددهم (٢٥) مفردة بنسبة (٩.٤%)، واخذ الترتيب الثالث دبلوم دراسات عليا وبلغ عددهم (١٨) مفردة بنسبة (٦.٧%)، وجاء في الترتيب الرابع والآخر دكتوراه وبلغ عددهم (٥) مفردة بنسبة (١.٩%).

ويتضح من الجدول السابق ان اعلي نسبة حصل عليها من هم حاصلون علي بكالوريوس خدمة اجتماعية وتفسر الباحثة ذلك بان العمل التطوعي يحتاج إلي وقت كبير من الممكن ان لا يكون متوفر لدي الفئات الأخرى نظراً لانشغالهم في الدراسة والبحث والمناقشة وهكذا، ونتيجة لذلك اصبح من الضرورة الاهتمام بالعمل التطوعي الإلكتروني والذي يتيح للجميع تقديم الخدمات التطوعية في أي وقت ومن أي مكان بسهولة ويسر.

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم طبقاً لمدة العمل بمؤسسات العمل التطوعية، تبين أن أعلى نسبة كانت اقل من ٥ سنين والتي بلغت (٧١.٥%)، في حين ان من ٥ سنين فأكثر بلغت نسبتهم (٢٨.٥%).

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم طبقاً لحصوله علي دورات تدريبية للعمل بالمؤسسات التطوعية، تبين أن أعلى نسبة كانت لا والتي بلغت (٥٢.٤%)، في حين ان نعم بلغت نسبتهم (٤٧.٦%).

ويتضح من الجدول السابق ان اغلب المتطوعون لم يحصلوا علي دورات تدريبية للعمل بالمؤسسات التطوعية, مما يفسر عدم معرفة اغلب المتطوعون بالعمل التطوعي الإلكتروني نظراً لحدائته وايضاً عدم حصولهم علي دورات تدريبية للعمل بالمؤسسات التطوعية بشكل عام والعمل التطوعي الإلكتروني بشكل خاص.

وهذا ما اكدت عليه دراسة " موسى شتيوي , ٢٠٠٠ " والتي أوصت بضرورة إيجاد برامج توعية علي المستوي الوطني من أجل تعريف المواطنين بأهمية وضرورة ومفاهيم العمل التطوعي وإنجازاته المجتمعية لتنمية الروح التطوعية لدي المواطنين.

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة من الجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم طبقاً لديه خبرات في التعامل مع الرقمنة بخدمات الرعاية الاجتماعية تبين أن أعلى نسبة كانت لا والتي بلغت (٨٣.٥%)، في حين ان نعم بلغت نسبتهم (١٦.٥%).

ويتضح من الجدول السابق ان اغلب المتطوعون ليس لديهم خبرات في التعامل مع الرقمنة بخدمات الرعاية الاجتماعية, مما يفسر عدم معرفة اغلب المتطوعون بالعمل التطوعي الإلكتروني نظراً لحدائته وهذا يؤكد علي أهمية اجراء الدراسة الحالية .

وهذا ما اكدته دراسة كلاً من " خولة ومريم , ٢٠١٥ " والتي أوصت بضرورة الاستمرارية في زيادة الوعي للمجتمع بأفكار الاعمال التطوعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي النتائج المتعلقة بالاحتياجات التدريبية اللازمة لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين معارف العمل التطوعي الإلكتروني باستخدام إدارة المعرفة

### جدول رقم (٢)

#### الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من معارف حول طبيعة العمل التطوعي

م	العبارة	نعم		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك				
١	تعلم أساليب التعامل مع مصادر المعلومات المتنوعة لكسب متطوعين.	٨٣.٥	٣٩	١٤.٦	٥	٧٥٢	٢٥٠.٧	٩٣.٩	١
٢	الامام بكيفية عمل الاستبيان الإلكتروني.	٧٩.٤	٤٩	١٨.٤	٦	٧٤٠	٢٤٦.٧	٩٢.٤	٢
٣	معرفة كيفية الانضمام إلي المجموعات التي لها علاقة بالعمل التطوعي الإلكتروني.	٤٣.٤	١٠٥	٣٩.٣	٤٦	٦٠٤	٢٠١.٣	٧٥.٤	٣
٤	معرفة كيفية الاشارة إلي محتوى خدمي مرتبط بالعمل التطوعي الإلكتروني.	٣٩.٧	١٠٥	٣٩.٣	٥٦	٥٨٤	١٩٤.٧	٧٢.٩	٤
٥	معرفة كيفية استخدام	٣١.٥	٧٢	٢٧	١١١	٥٠٧	١٦٩.٠	٦٣.٣	٥

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	البطاقات الائتمانية الميكنة										
	المجموع	٧٤١		٣٧٠		٢٢٤		٣١٨٧			
	المتوسط	١٤٨.٢		٧٤		٤٤.٨					
	النسبة	٥٥.٥		٢٧.٧		١٦.٨					
	المتوسط المرجح							٦٣٧.٤			
	القوة النسبية للبعد							٧٩.٦			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٢) إلى النتائج المرتبطة بمعارف حول طبيعة العمل التطوعي، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٦٣٧.٤) والقوة النسبية للبعد (٧٩.٦٪)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (٥٥.٥٪) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (٢٧.٧٪) إلى نسبة (١٦.٨٪) أجابوا لا. وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

- ١- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها "تعلم أساليب التعامل مع مصادر المعلومات المتنوعة لكسب متطوعين." في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢٥٠.٧) وقوة نسبية (٩٣.٩٪).
- ٢- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها "الامام بكيفية عمل الاستبيان الإلكتروني.." في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢٤٦.٧) وقوة نسبية (٩٢.٤٪).
- ٣- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها "معرفة كيفية الانضمام إلي المجموعات التي لها علاقة بالعمل التطوعي الإلكتروني.." في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢٠١.٣) وقوة نسبية (٧٥.٤٪).
- ٤- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها "معرفة كيفية الإشارة إلي محتوى خدمي مرتبط بالعمل التطوعي الإلكتروني.." في الترتيب الرابع بوزن مرجح (١٩٤.٧) وقوة نسبية (٧٢.٩٪).

## جدول رقم (٣)

## الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائي الاجتماعي من معارف تكنولوجيا حول طبيعة العمل التطوعي

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
١	٩٤.٩	٢٥٣.٣	٧٦٠	١.٣	٣	١٣.١	٣٥	٨٥.٨	٢٢٩	معرفة طرق الاتصال عبر البريد الإلكتروني لتشجيع العمل التطوعي الإلكتروني.	
٨	٨٣.٣	٢٢٢.٣	٦٦٧	١١.٨	٣١	٢٧	٧٢	٦١.٤	١٦٤	معرفة طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات كالتابلت.	
٧	٨٨.٩	٢٣٧.٣	٧١٢	٣	٨	٢٧.٣	٧٣	٦٩.٧	١٨٦	الامام بطرق تقييم الخدمات الكترونياً.	
٦	٩٠.١	٢٤٠.٧	٧٢٢	٤.٩	١٣	١٩.٩	٥٣	٧٥.٣	٢٠١	اكتساب الاساليب الإلكترونية في البحث العلمي.	
٥	٩٠.٩	٢٤٢.٧	٧٢٨	٤.٥	١٢	١٨.٤	٤٩	٧٧.٢	٢٠٦	معرفة اساليب نشر المعلومة علي التطبيقات الإلكترونية.	
٢	٩٢.١	٢٤٦.٠	٧٣٨	١.٥	٤	٢٠.٦	٥٥	٧٧.٩	٢٠٨	معرفة طرق شرح الندوات عبر الانترنت المرتبطة بطبيعة العمل التطوعي الإلكتروني.	
٤	٩١.٠	٢٤٣.٠	٧٢٩	٧.١	١٩	١٢.٧	٣٤	٨٠.١	٢١٤	معرفة كيفية التعامل مع قواعد البيانات الإلكترونية.	
٩	٧٩.٥	٢١٢.٣	٦٣٧	١٣.١	٣٥	٣٥.٢	٩٤	٥١.٧	١٣٨	معرفة كيفية تبادل الخبرة والمشورة الكترونياً في مجال تقديم خدمات الجمعية.	
٣	٩١.٤	٢٤٤.٠	٧٣٢	٣	٨	١٩.٩	٥٣	٧٧.٢	٢٠٦	معرفة كيفية إنشاء قناة علي اليوتيوب.	
١٠	٧٦.٥	٢٠٤.٣	٦١٣	١٧.٢	٤٦	٣٦	٩٦	٤٦.٨	١٢٥	معرفة كيفية استخدام التطبيقات الحديثة كالواتساب المرتبطة بطبيعة العمل التطوعي الإلكتروني.	
			٧٠٣٨		١٧٩		٦١٤		١٨٧٧	المجموع	
					١٧.٩		٦١.٤		١٨٧.٧	المتوسط	
					٦.٧		٢٣.٠		٧٠.٣	النسبة	
			٧٠٣.٨							المتوسط المرجح	
			٨٧.٩							القوة النسبية للبعد	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٣) إلى النتائج المرتبطة بالمعارف التكنولوجية حول طبيعة العمل التطوعي، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٧٠٣.٨) والقوة النسبية للبعد (٨٧.٩٪)، وبذلك يمكن التأكيد على ان هذا الاستجابات

تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (٧٠.٣%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (٢٣%) الى نسبة (٦.٧%) أجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو

التالي:-

١- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها ".. معرفة طرق الاتصال عبر البريد الإلكتروني لتشجيع العمل التطوعي الإلكتروني..." في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢٥٣.٣) وقوة نسبية (٩٤.٩%).

٢- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها ".. معرفة طرق شرح الندوات عبر الانترنت المرتبطة بطبيعة العمل التطوعي الإلكتروني.." في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢٤٦) وقوة نسبية (٩٢.١%).

٣- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها "..معرفة كيفية إنشاء قناة علي اليوتيوب..." في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢٤٤) وقوة نسبية (٩١.٤%).

٤- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها ".. معرفة كيفية التعامل مع قواعد البيانات الإلكترونية.." في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢٤٣) وقوة نسبية (٩١%).

٥- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها ".. معرفة اساليب نشر المعلومة علي التطبيقات الإلكترونية.." في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٢٤٢.٧) وقوة نسبية (٩٠.٩%).

٦- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها ".. اكتساب الاساليب الإلكترونية في البحث العلمي.." في الترتيب السادس بوزن مرجح (٢٤٠.٧) وقوة نسبية (٩٠.١%).

٧- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها ".. الامام بطرق تقييم الخدمات الكترونياً.." في الترتيب السابع بوزن مرجح (٢٣٧.٣) وقوة نسبية (٨٨.٩%).

٨- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها ".. معرفة طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات كالتابلت.." في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٢٢٢.٣) وقوة نسبية (٨٣.٣%).

ثامناً: النتائج العامة للدراسة

أكدت النتائج العامة للدراسة على أن المتطوعين يحتاجون إلي برامج تدريبية لإكسابهم المعارف المرتبطة بطبيعة العمل التطوعي الإلكتروني ، وهذا ما أكدته نسبه كبيرة من إجمالي عدد المبحوثين المتطوعين والخبراء.

تاسعاً: تصور مقترح للخدمة الاجتماعية لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين معارف العمل التطوعي الإلكتروني

أولاً: الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

تبنى الباحثة هذا التصور في ضوء عدة اسس واعتبارات وهى ما يلي:

- ١- الكتابات النظرية عن مهارات العمل التطوعي الإلكتروني, ونتائج الدراسات السابقة والتوصيات التي خرجت بها.
- ٢- نتائج الدراسة الميدانية.

ثانياً: أهداف التصور المقترح:

يهدف التصور المقترح إلى اكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات العمل التطوعي الإلكتروني إلي ما يلي:

- ١- تنمية وعى الأفراد بالعمل التطوعي الإلكتروني.
  - ٢- اكساب المتطوعين مهارات العمل التطوعي الإلكتروني.
  - ٣- تحفيز مؤسسات المجتمع المدني للعمل التطوعي الإلكتروني.
- ثالثاً: المنظمات التي يمارس فيها التصور المقترح:

يتم تطبيق التصور المقترح من خلال منظمتان رئيسيتان وهما:

١- كلية الخدمة الاجتماعية والتي سوف تقوم بعمل ندوات توعية للطلبة بالعمل التطوعي الإلكتروني واكتساب مهاراته.

٢- مؤسسات المجتمع المدني المهتمة بالعمل التطوعي الإلكتروني.

رابعاً: الأنساق التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي في العمل التطوعي الإلكتروني:

- ١- النسق الفردي: وهو المتطوع باعتباره المحور الرئيسي.
- ٢- نسق المنظمات او المؤسسات: وهو يمثل مؤسسات المجتمع المدني من خلال توعية الفرد بأهمية العمل التطوعي والعمل التطوعي الإلكتروني, وايضاً التنسيق بينهما وبين كلية الخدمة الاجتماعية لتأهيل الطلبة للعمل التطوعي الإلكتروني.
- ٣- نسق التغيير: وهو يمثل الأخصائي الاجتماعي محدث التغيير.

خامساً: الاستراتيجية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للعمل التطوعي الإلكتروني:

١- استراتيجية تعديل السلوك: والتي تستخدم مع الأخصائيين الاجتماعيين لتغيير اساليب العمل التطوعي من تقليدي إلي الكتروني.

سادساً: الادوار المهنية للأخصائي الاجتماعي لممارسة العمل التطوعي الإلكتروني:

١- دور الممارس العام كباحث وجامع المعلومات والبيانات عن العمل التطوعي الإلكتروني.

٢- دور الممارس العام كوسيط: وهذا من خلال الربط بين مؤسسات المجتمع المدني وبعضها, وبينها وبين كلية الخدمة الاجتماعية.

٣- دور الممارس العام كمرشد ومفسر وموضح للعمل التطوعي الإلكتروني وأهميته ومهاراته. سابقاً: الأدوات المهنية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في اكتسابهم مهارات العمل التطوعي الإلكتروني:

١- المقابلات: مع المتطوعين وأفراد المجتمع المستفيدين من خدمات مؤسسات المجتمع المدني والخبراء.

٢- الندوات واللقاءات العامة: التي تناقش العمل التطوعي الإلكتروني وأهميته.

## المراجع المستخدمة

- ١- أبو السعود، مني جلال. متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. الفيوم: مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم.
- ٢- بك، محمود خاطر. (١٩٢٦). مختار الصحاح . القاهرة: المطبعة الاميرية .
- ٣- بلحاج، بافكا جلول وفراجي. (٢٠٢٠). تطوير الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية عن طرق إدارة المعرفة . مجلة البشائر الاقتصادية.
- ٤- الجمل، أحمد محمد عبدالعظيم. (٢٠٠٩). العمل التطوعي في ميزان الإسلام. القاهرة: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع .
- ٥- حريري، هند حسين محمد. (٢٠١٧). واقع العمل التطوعي في مجال البحث العلمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي لطالبات كلية التربية بجامعة جدة. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر.
- ٦- حسن، رؤي إبراهيم. (٢٠٢٢). أثر إدارة المعرفة في تسريع التحول الرقمي . الجامعة الافتراضية السورية.
- ٧- حمايدية، خولة؛ قاسم، مريم. (٢٠١٥). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- ٨- الدوري، جمال أحمد حمد؛ الحيت، أحمد فتحي محمد. أثر عمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي في شركات الصناعات الدوائية في الاردن . كلية العلوم الادارية والمالية جامعة عمان الأهلية .
- ٩- الدوسري، راشد بن ظافر. (٢٠٢٠). غرس قيم العمل التطوعي لطلاب المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين. مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية.
- ١٠- الزهراني، معجب بن أحمد معجب. (ديسمبر ٢٠١٩). إسهام المدرسة في تحقيق المواطنة الرقمية لدي طلابها في ظل التحديات المعاصرة. المجلة التربوية .
- ١١- الساعدي، ناصر محمد عبيد؛ والضحي هناء علي محمد. (٢٠١٧). المواطنة الرقمية . مركز الأمير خالد الفيصل للاعتدال جامعة الملك عبدالعزيز .
- ١٢- شتيوي، موسي. (٢٠٠٠). التطوع والمتطوعون في العالم العربي. الشبكة العربية للمنظمات الأهلية بالتعاون مع مؤسسة ساساكاوا اليابانية.
- ١٣- صبيح، يسرا. (سبتمبر ٢٠٢٠). درجة وعي الشباب الجامعي المصري لمفهوم ومحاور المواطنة الرقمية. المجلة الدورية لبحوث الاعلام والاتصال .

- ١٤- صوفي، سمر سعيد معوض. (٢٠١٠). دور الجمعيات الأهلية في تنمية رأس المال الاجتماعي. كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.
- ١٥- الطحانية، زياد لطفي؛ الخالدي، حسن محمد. (٢٠١٥). تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية. دراسات العلوم التربوية.
- ١٦- طلبة، السيد. (٢٠٠١). دور الأجهزة والمؤسسات الحكومية والأهلية في دعم الجهود التطوعية. كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- ١٧- الطيب، منال حمدي. (٢٠٠٣). دور الخدمة الاجتماعية في تنمية وعي الطلاب بالعمل التطوعي. كلية الخدمة الاجتماعية جامعة القاهرة فرع الفيوم.
- ١٨- عبداللطيف، رشاد أحمد. (٢٠٠١). اسهام الجمعيات التطوعية في تحقيق الأمن الاجتماعي بالمجتمع. كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- ١٩- عبيد، عصام. (٢٠١٤). افادة المؤسسات الخيرية من الانترنت في الترويج لنشاطاتها. المركز الدولي للأبحاث والدراسات.
- ٢٠- علي، ماهر ابو المعاطي. (٢٠٠١). الخدمة الاجتماعية بين الجهود التطوعية والاحتراف المهني. كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- ٢١- لافي، إحسان محمد علي. (٢٠٠٩). العمل التطوعي من منظور التربية الاسلامية. الاردن: دار النفائس.
- ٢٢- محمد، عصام بدري أحمد. (٢٠٢١). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية.
- ٢٣- المطيري، مفرج تراحيب خالد عيد. (٢٠٢٢). دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية في دعم الرقمنة. السادات : المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية كلية التجارة جامعة مدينة السادات .
- ٢٤- المعجم الوسيط.
- ٢٥- معروف، وئام علي أمين؛ والكردى، أسماء صفوت جمال. (٢٠٢١). استراتيجية مقترحة قائمة علي إدارة المعرفة الرقمية لتعزيز القدرات التنافسية لدي الشباب الجامعي. المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي.
- ٢٦- المنجد في اللغة والأعلام. (١٩٨٦). بيروت: دار المشرق.

- ٢٧- ناجي، مها محمود. (يوليو ٢٠١٩). المواطنة الرقمية ومدى الوعي بها لدى طلبة قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة أسيوط. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات.
- ٢٨- نجم، نجم عبود. (٢٠٠٩). الادارة والمعرفة الالكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ٢٩- نزال، عماد؛ وحش جمال. التطوع الالكتروني وسيلة معززة للعمل التطوعي. مجلة الجامعة العربية الامريكية للبحوث .
- ٣٠- النعيم، عبدالله العلي. (٢٠٠٥). العمل الاجتماعي التطوعي مع التركيز علي العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- ٣١- نوح، محمد عبدالحى. (١٩٩٨). الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع . القاهرة: دار الفكر العربي.
- ٣٢- وهبة، معتصم احمد؛ والصوالحة، أيوب أحمد. (٢٠٢٠). أثر عمليات إدارة المعرفة علي التميز المنظمي في المصارف التجارية الأردنية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال.
- 33- **hello longman new junior English dictionary**. (2010). egyption international publishing. dar misr for printing.
- 34- Kaur, Navkiran pal. (2014). "**we are a volunteering religion**" **A qualitative study of second generatuin sikhs' volunteering practices in southeastern michigan**. michigan: the graduate school of wayne state university.