

# مجلة العلوم الاجتماعية

فصلية علمية محكمة - تصدر عن مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت

## التطوع الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية

شمسة تركي المهيد

جامعة  
الكويت

مجلس  
النشر العلمي



جامعة الكويت  
KUWAIT UNIVERSITY

ISSN: 0253 - 1097

Online ISSN: 3006-2977

المجلد ٥٢ - العدد ٣

٢٠٢٥

Doi: 10.34120/jss.v53i3.421

قدم في: مايو 2023

أجيز في: يناير 2024



## Electronic Volunteering as an Approach to Improve the Quality of Social Services in Non-governmental Volunteer Centers

*Shamsa T. Al Muhaid*

### Abstract

**Objective:** The study aims to examine the status of Electronic Volunteering among the youth in Saudi society as an approach to improve the quality of social services in non-governmental Volunteer Centers. **Methods:** Among a sample of (117) individuals, this study adopted the social survey approach and used the questionnaire as a data collection tool. **Results:** The key findings indicated that individuals with special needs were able to participate in volunteer work through electronic means in ways that suited their special conditions. Additionally, electronic volunteering offered numerous opportunities for youth to make productive use of their free time. **Conclusion:** The study proposed several recommendations, including increasing financial incentives for the youth engaged in electronic volunteering and enhancing the moral incentives provided by community volunteer centers.

**Keywords:** Electronic Volunteering, Quality of Social Services, Non-governmental Volunteer Centers.

## التطوع الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية

شمسة تركي المهيد (\*)

### ملخص

**هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تعرّف واقع التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية، واستخدمت الباحثة **منهج** المسح الاجتماعي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسة على مجموعة من المتطوعين بلغ عددهم (117) فرداً. ومن أهم **النتائج:** تمكّن ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركة التطوعية عبر الوسائل الإلكترونية بسهولة تتناسب ظروفهم، وأن التطوع الإلكتروني فيه الكثير من الفرص للشباب لاستثمار أوقات فراغهم. **التوصيات:** زيادة الحوافز المادية للشباب المتطوع إلكترونياً، وزيادة الحوافز المعنوية المقدمة من مراكز التطوع الأهلية.

**المصطلحات الأساسية:** التطوع الإلكتروني، جودة الخدمات الاجتماعية، مراكز التطوع الأهلية.

### مشكلة الدراسة

يفرض التطور التقني نفسه وأدواته على واقعنا الاجتماعي، والسياسي، والثقافي؛ نتيجة لذلك فقد ظهر حديثاً ما يعرف بمصطلح التطوع الإلكتروني، أو التطوع الافتراضي، وخاصة مع توافر الشبكة العنكبوتية في معظم البيوت، ولدى غالبية الأفراد، وتحديدًا فئات الشباب. وقد كان لشبكات التواصل الاجتماعي دور في توسيع دائرة العمل التطوعي بين الأجيال الشابة، وهذا ما جعل منها داعماً أساسياً لعملية التطوعية، وصار بالإمكان الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي

(\*) أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك بقسم الدراسات الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود، الرياض.

Email: salmehaid@ksu.edu.sa

**الاهتمامات البحثية:** الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، القضايا الاجتماعية التي تخص المسنين والشباب وذوي الاحتياجات الخاصة، والسياسات الاجتماعية، والتخطيط الاجتماعي.

تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت. جميع الحقوق محفوظة للمجلة.

فيما يتعلق بالعمل التطوعي الإلكتروني في الحصول على المعلومات التي نحتاج إليها، والتواصل مع الآخرين، والاستفادة منها في تبادل الخبرات والتجارب، ومناقشة القضايا والموضوعات المشتركة (السيد، 2022، 208-209).

وقد أكدت دراسة (Kenny, 2010) أهمية إنشاء الجمعيات الأهلية مواقع إلكترونية على الشبكات الاجتماعية في مجال زيادة أعداد المتطوعين، والتعامل مع الجمهور المتاح على مواقع التواصل الاجتماعي، والاستفادة منه في نشر أهداف الجمعيات الأهلية وتسويقها (في: محمد، 2021، 106).

وقد تزايد اهتمام الخدمة الاجتماعية بالتطوع الإلكتروني؛ نظراً لما للخدمة الاجتماعية من دور كبير في توعية أفراد المجتمع بأنشطة مراكز التطوع الأهلية؛ لمساعدتهم على الاشتراك فيها، وتنمية قدراتهم ومسؤوليتهم الاجتماعية تجاه مجتمعهم بما يسهم في زيادة إقبالهم على ممارسة الأنشطة التطوعية الإلكترونية. وتوجد علاقة وطيدة بين مهنة الخدمة الاجتماعية، والعمل التطوعي، فالمهنة تؤكد أهمية التطوع في مجالات الرعاية الاجتماعية، وتشري فعاليته باستخدام طرق وأساليب علمية. كما أنها تهدف إلى تحسين الوظائف الاجتماعية لأفراد المجتمع، وحثهم على المشاركة الفعالة في الأنشطة كافة، وتعاون مع المهن الأخرى لمساعدة الإنسان على الوصول إلى المستويات الاجتماعية المنشودة، كما تعمل على إيجاد إمكانيات جديدة تتفق مع احتياجات الأفراد (السيد، 2022، 209-210) (أحمد، 2015، 228-229). ومع أهمية الفوائد التي يحققها العمل التطوعي في المجالات كافة، وخاصة في مجال الخدمة الاجتماعية، إلا أن العمل التطوعي المطلوب في الوقت الراهن يتعدى المفهوم التقليدي الخيري، فلا ينحصر في مساعدة المجموعات المستضعفة ودعمها، وإنما يمتد إلى الاستفادة من التقنية الحديثة في مجال الإعلام، وشبكات الاتصالات وغيرها (نوح، 2011، 33-34).

وقد شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة عدداً من المبادرات التطوعية التي تعمل بشكل فردي وجماعي عبر تطبيقات شبكة الإنترنت؛ فقد أظهرت الكوارث الطبيعية التي شهدتها بعض مدن المملكة مثل جدة، والرياض نمواً في العمل التطوعي بين الشباب، ومشاركة الكثير منهم في أعمال تطوعية وإغاثية بالتعاون مع مؤسسات حكومية وأهلية (الداغر، 2018، 2). ومؤخراً ظهرت الحاجة إلى التطوع الإلكتروني، كما في أزمة جائحة كورونا (كوفيد-19)، والتي فرضت اللجوء إلى التطوع الإلكتروني؛ بسبب تدابير التباعد الاجتماعي (محمد، 2021، 106-107). واستناداً إلى

ما تقدم، تتبلور مشكلة هذه الدراسة في إلقاء الضوء على واقع التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية، والعمل على أداء مهامها، وتطوير أنشطتها بالصورة الملائمة.

### أهمية الدراسة

تتضح الأهمية العلمية والتطبيقية لهذه الدراسة على النحو الآتي:

1 - الحاجة إلى مزيد من الدراسات العلمية المتخصصة حول التطوع الإلكتروني في ضوء طرق الخدمة الاجتماعية كقضية بحثية مهمة لا تزال بحاجة إلى الكشف عن أبعادها على نحو أكثر تفصيلاً ووضوحاً من الناحية المنهجية.

2 - تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية العمل التطوعي بصفة عامة، والتطوع الإلكتروني بصفة خاصة في عملية التنمية المجتمعية الشاملة التي يشهدها المجتمع السعودي في ضوء رؤية المملكة 2030؛ إذ تؤكد الرؤية على ضرورة تكامل الجهود الحكومية، والأهلية بما يصب في مصلحة تحقيق الخطط التنموية الطموحة للمملكة.

### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في تعرّف واقع التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية. ويتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

1 -الكشف عن العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية.

2 - تحديد معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية.

3 - تعرّف وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية.

### تساؤلات الدراسة

يتمثل التساؤل الرئيس لهذه الدراسة فيما يلي: ما واقع التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية؟ ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1 - ما العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟
- 2 - ما معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟
- 3 - ما وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟

## مفاهيم الدراسة

### 1 - التطوع الإلكتروني

أصبح مصطلح التطوع الإلكتروني من المفاهيم التي تزايد استخدامها في الآونة الأخيرة؛ وباتت مألوفة في مجال التنمية المجتمعية، فبعد أن كان العمل التطوعي حكراً على مجموعات محددة، ومرتبطاً بتوفير إمكانات مادية، وطواقم بشرية، وقدرة على التنقل، صار الأمر أسهل بكثير، ومختصراً للجهد والوقت، وخير دليل على ذلك الحملات التطوعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي لأجل الإغاثة ومد يد العون للأفراد؛ إذ يتم الاعتراف بالمتطوعين عبر الإنترنت لإسهاماتهم بالدرجة نفسها مثل المتطوعين التقليديين وداعمي المؤسسات التطوعية مثل المتبرعين (محمد، 2021، 107-108).

ويعرف قاموس أكسفورد التطوع الإلكتروني بأنه أي نشاط، أو خدمة تطوعية يتم تقديمها، أو توفيرها من خلال استخدام الإنترنت، أو أي نوع من أنواع شبكات الكمبيوتر (في: السيد، 2022، 214).

ويشير محمد (2021، 121) إلى أن التطوع الإلكتروني يتضمن: "المهام الخيرية، أو الأنشطة التطوعية التي يقوم بها المتطوعون مستخدمين شبكات التواصل الاجتماعي كلياً أو جزئياً عبر شبكة المعلومات الدولية الإنترنت دون حاجة المتطوع إلى النزول لمكان متلقي الخدمة التطوعية، حيث يتم تأدية تلك المهام من المنزل، أو من أي مكان يوجد فيه الشخص المتطوع، وتتم تلك المهام بشكل فردي، أو جماعي، أو لصالح إحدى منظمات المجتمع المدني، وتستهدف تلك الأنشطة توفير المعلومات المفيدة، وتقديم المشورة المهنية، والدفاع عن الفئات الضعيفة، ونشر الخير لتشجيع الآخرين على التطوع".

ويذكر الداغر (2018، 14) أن التطوع الإلكتروني يعني: "استخدام المتطوعين منصات الإعلام الجديدة في خدمة المجتمع في أوقات الأزمات، بما في ذلك تطبيقات الواتساب، وسناب شات، وتويتر، واليوتيوب، والفيس بوك وغيرها".

ويشير (Debbie et al., 2022) إلى أن التطوع الإلكتروني يتم تعريفه بمكونين رئيسيين: "المكون التطوعي والعنصر التطوعي؛ بالنسبة للمكون الأول فهو عبر الإنترنت مثل العمل التطوعي التقليدي، فهو عمل غير مدفوع الأجر، أما المكون الثاني فيتعلق بالمتطوعين الراغبين في استثمار وقت فراغهم وخلق فوائد للآخرين في الوقت ذاته".

بينما أوضح الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC Digital Consultations, 2020) أن التطوع الإلكتروني أو الرقمي هو مفهوم واسع لا تحده الحدود. ومن أهم ما يميزه أنه يوفر الفرصة لأفراد المجتمع للمشاركة في تحقيق الصالح الاجتماعي دون الحاجة إلى التنقل أو تجاوز الحدود.

وتحكم عملية التطوع الإلكتروني آلية عامة تتجسد من خلال مجموعة من الخطوات الواعية والمحسوبة، التي تؤدي إلى الربط بين متطوعين متنوعين، ومجموعة من المنظمات العاملة في المجال التطوعي والتموي حتى تستفيد هذه الأخيرة من الكفاءات والمعارف والإمكانات التي يمتلكها أولئك المتطوعون في أداء دورها التموي (مباركية، 2012، 107).

**المفهوم الإجرائي للتطوع الإلكتروني:** يشير مفهوم التطوع الإلكتروني إجرائياً في هذه الدراسة إلى أشكال المشاركة التطوعية كافة التي تتم من جانب الشباب عبر شبكات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية عبر الإنترنت عموماً، والتي تستهدف تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة في مراكز التطوع الأهلية في المملكة العربية السعودية.

## 2 - جودة الخدمات الاجتماعية

تعرف منظمة الأمم المتحدة الخدمات الاجتماعية بأنها: "الأنشطة المنظمة التي تهدف للمساعدة على التوافق للأفراد وبيئتهم، وهذا الهدف يتحقق من خلال تصميم تكنيكات وطرق تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة احتياجاتهم، وحل مشكلات توافقهم وتكيفهم مع تغيير أنماط المجتمع، ومن خلال عمل جماعي تعاوني لتحسين أحوالهم الاقتصادية، والاجتماعية، لتعرف هذه المشكلات والاحتياجات، والنشاط المنظم يتطلب التعامل باستخدام أنشطة متنوعة وغير حكومية في ميادين مختلفة" .. وثمة عناصر تعكس جودة الخدمات الاجتماعية، وهي: سهولة الوصول إلى الخدمة، ومدى مناسبة نوع وأنماط الخدمة لاحتياجات المجتمع، وعدالة تقديم

الخدمة لمختلف فئات المواطنين، والكفاءة في استخدام الموارد، ومدى تقبل المواطنين للخدمات (السروجي، وأبو النصر، 2006، 1451-1454).

وهناك عدة ضمانات لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعملاء منها: وجود نظام للقياس يسمح باكتشاف الاختلافات والانحرافات عن الأهداف في الوقت المناسب، واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة، وتحقيق رضا العميل باعتباره هدفاً أساسياً (عمار، 2016، 271).

ويشير آل صليح (2018، 389) إلى أن مفهوم جودة الخدمات الاجتماعية يختلف حسب موقع الشخص في المنظمة، فالجودة لدى مقدم الخدمة تعني الالتزام بمعايير تقديم الخدمة وبهدف تحقيق النتائج المرجوة، بينما يرى العميل أنها تتعلق بدرجة الرعاية التي يقبلها هو نفسه، كما أن إدارة المنظمة قد ترى أن الجودة هي الوصول إلى مستوى مرتفع في رضا العميل وبتكلفة أقل.

المفهوم الإجرائي لجودة الخدمات الاجتماعية: يشير مفهوم جودة الخدمات الاجتماعية إجرائياً في هذه الدراسة إلى: "تقديم مراكز التطوع الأهلية للخدمات الاجتماعية التي تقع في نطاق اهتماماتها وأهدافها المحددة، مع الالتزام بتحقيق رضا الفئات المستهدفة، والالتزام بالكفاءة العالية في توفير هذه الخدمات، مع التأكد من تطبيق المعايير التي تضمن تقديم الخدمات الاجتماعية بأفضل مستوى ممكن، جنباً إلى جنب مع تلبية احتياجات الفئات المستهدفة في أسرع مدى زمني ممكن وبالجودة اللازمة".

### 3 - مراكز التطوع الأهلية

يقصد بمراكز التطوع الأهلية إجرائياً في هذه الدراسة: "المراكز غير الهادفة للربح والتي تنشط في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية المتنوعة، وتعتمد بالأساس على الجهود التطوعية من جانب المتطوعين في مجال خدمة المجتمع السعودي".

### التوجه النظري المفسر للدراسة

حاولت هذه الدراسة الإفادة من نظرية الشبكات الاجتماعية في تقصي الجوانب المتضمنة في مشكلتها البحثية؛ فنظرية الشبكات الاجتماعية تهتم بدراسة شبكات التواصل الاجتماعي على أساس أنها بنية اجتماعية مكونة من (أفراد، ومنظمات) ترتبط بعلاقة أو أكثر مثل: القيم، والأفكار، والصداقة، والقربان، والدور الاجتماعي. وتركز نظرية الشبكات الاجتماعية على دور العلاقات الاجتماعية في نقل المعلومات، وتوجيه

التأثير الشخصي، أو الإعلامي، وإمكانية تغيير الاتجاهات والسلوكيات، كما تقوم بوصف بناء الروابط التفاعلية وخصائصها التي تشكل شبكة اجتماعية بين الأفراد والمنظمات. وفي هذا الإطار يعتمد التطوع الإلكتروني على قوة الروابط بين الأفراد، وبينهم وبين المنظمات الحكومية، أو الأهلية، وتتفاوت قوة الروابط حسب الدوافع المختلفة لاستخدام الشبكات الاجتماعية، ومن ثم فهم دوافع وميول مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني ومحاولة تنمية اتجاهاتهم (محمد، 2021، 114-115).

وقد أفادت هذه الدراسة من نظرية الشبكات الاجتماعية في تناول أبعاد التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية؛ كون هذه المراكز تستطيع توظيف إمكانات شبكات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية في جذب مزيد من المتطوعين إلكترونياً؛ والإفادة من طاقاتهم البشرية، ومقترحاتهم في تحسين الخدمات الاجتماعية التي تقدمها هذه المراكز، وربما استبعاد بعضها، أو تطوير أخرى، أو ابتكار خدمات مستحدثة تتواءم وحاجات المستفيدين، وفي ضوء مقترحات المتطوعين عبر الوسائل الإلكترونية.

### الدراسات السابقة وأوجه إفادة الدراسة منها.

تناولت دراسة (Kok, 2011) العمل التطوعي في العصر الرقمي. وطبقت الدراسة على عينة من الموظفين المتطوعين عبر الإنترنت لاستطلاع تجاربهم حول استخدام أدوات التعاون عبر الإنترنت في إطار زمني قصير. وكشفت نتائج الدراسة عن أهمية دور التكنولوجيا الحديثة في التفاعلات التعاونية بين المتطوعين لتحقيق مصالح عامة لأفراد المجتمع، إلا أنه يتعين تفعيل مزيد من الوسائل الإلكترونية لتطوير تجربة التطوع. كما خلصت الدراسة إلى أنه من المفيد تنفيذ المزيد من الدراسات الطولية المتعمقة حول التطوع الإلكتروني، ولكن على مدى فترة زمنية أطول من ناحية استخدام الموظفين المتطوعين للتقنيات في ممارسات عملهم التطوعي.

هدفت دراسة (Connolly, 2014) إلى الكشف عن الطريقة التي يمكن بها للمنظمات التطوعية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت بشكل فعال، وأظهرت النتائج أن المنظمات التطوعية لا تستخدم وسائل الإعلام الاجتماعية بشكل فعال، وأظهرت النتائج كذلك عدم الاستفادة المثلى من وسائل التواصل الاجتماعي في أعمال المنظمات التطوعية بسبب أن القائمين على هذه المنظمات لا يدركون الإمكانيات التي يمكن أن توفرها هذه الوسائل.

وأكدت نتائج دراسة (Hustinx and others (2014) أهمية العمل التطوعي للفرد والمتمثل في تنمية الذات، واكتساب خبرات جديدة، وتنمية القيم الدينية والاجتماعية على السواء.

أوضحت دراسة نزال وحبش (2015) حول التطوع الإلكتروني كوسيلة معززة للعمل التطوعي، أن هذا النمط من التطوع قد شكل وسيلة سريعة في مجال النشاطات التطوعية المتنوعة عبر تلك الوسائط، وأن التطوع الإلكتروني قد نقل النشاط التطوعي من إطاره المحلي المحدود إلى نطاق النشاط العالمي الواسع. وفي ضوء ذلك ثمة ضرورة لتشكيل مواقع إلكترونية متخصصة في المؤسسات المتنوعة سواء أكانت أهلية أم رسمية، مع أهمية نشر ثقافة التطوع الإلكتروني والاستفادة منه في مجالات الحياة المتعددة.

أما دراسة (Gulyas (2015 فقد استهدفت بيان دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشجيع التطوع، والمشاركة في الأحداث المجتمعية، وأظهرت النتائج أنه يمكن للعاملين في هذا القطاع الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يمكن لشبكات التواصل الاجتماعي الإسهام في نشر المعرفة بين الجمهور، كما أن لديها قدرة فائقة على الوصول إلى عدد كبير من الشباب أكثر من أي وسيلة إعلام أخرى.

واهتمت دراسة أحمد (2015) بتعرّف معوقات الممارسة المهنية لخدمة الجماعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني لدى الشباب الجامعي، وطبقت على عينة عمدية قوامها (287) طالباً جامعياً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن من أبرز معوقات تنمية ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني هي: ضعف مهارات استخدام التكنولوجيا، وقلّة أعداد الاختصاصيين المدربين في العمل التطوعي، وعدم توافر المعارف الكافية للاختصاصي لنشر ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني؛ ولذلك يجب تطوير عمليات خدمة الجماعة بالشكل الذي يتناسب مع طبيعة العمل مع الفرق التطوعية الإلكترونية.

وأكدت دراسة الداغر (2018) على التأثيرات المتنوعة لشبكات التواصل الاجتماعي بفعل الوظائف التي تؤديها، والتقنيات التي تمتلكها في أوقات الأزمات والكوارث، وهو ما ينعكس على تعدد استخدامات الجمهور لهذه الشبكات والإشباع التي تحققها لهم؛ ومن ثم يكون من الضروري تعرّف مدى إمكانية توظيف منصات التواصل الاجتماعي في دعم العمل التطوعي وتعزيزه لدى الشباب في أوقات الأزمات والكوارث.

بينما خلصت دراسة بروقي وميهوبي (2018) حول العمل التطوعي الإلكتروني كآلية لتدعيم قيم الرأسمال الاجتماعي، إلى أن التطوع الإلكتروني يعد نتاج الثورة التكنولوجية العالمية، كما أن شيوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يعدّ ذا أثر

كبير في انتشار دائرة التطوع الإلكتروني، ويشكل وسيلة سهلة وسريعة في مجال ممارسة النشاطات التطوعية المتنوعة عبر تلك الوسائط، وينقل النشاط التطوعي من إطاره المحلي المحدود إلى نطاق النشاط العالمي الواسع.

وتناولت دراسة حدادي (2018) التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية من منظور رؤية إستراتيجية إعلامية لتعزيز قيم المواطنة، وخلصت الدراسة إلى أن التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية له أهمية بالغة في ظل التحديات الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية في تعزيز قيم المواطنة الصالحة لدى كل أفراد المجتمع، إذ يمكنه الوصول إلى عدد كبير من المستخدمين، وهو ما يعزز قدرته على تقوية الروابط الاجتماعية، وترسيخ ثقافة الحوار والتفاعل من خلال إستراتيجية تركز على القيم والأهداف المشتركة، باستخدام الخدمات الاتصالية التي تتيحها مواقع الشبكات الاجتماعية، مثل الفيسبوك، واليوتيوب، والتويتير وغيرها.

في حين ركزت دراسة محمد (2021) على قياس عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة التي بلغ حجمها 10 أعضاء، والمنهج شبه التجريبي لعينة الدراسة التي بلغ عددها 35 من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي الذين يمارسون العمل التطوعي التقليدي لدى جمعية عطاء بلا حدود بمدينة أسيوط. واستخدمت الدراسة أداتين هما استمارة استبيان، ومقياس اتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي. ومن أهم نتائج الدراسة ثبوت صحة الفرض الرئيس للدراسة والذي يؤكد وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع، وتنمية اتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

وسعت دراسة السميري (2021) إلى تعرّف تجربة التطوع الرقمي المختص بالتنمية المهنية في التعليم من وجهة نظر القادة والمشرفين في المملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من 12 من القادة والمشرفين من إدارات التعليم بالمملكة (جدة، الخرج، الرياض، الأحساء، جازان، المدينة المنورة). وأظهرت النتائج وجود توافق في استجابات عينة الدراسة على أهمية التطوع الرقمي في مجال التنمية المهنية بالتعليم، كما يؤدي استخدام شبكات التواصل الاجتماعي إلى سهولة الحصول على المعلومة، ومرونة وسائل التطوع، والإسهام في تحفيز التعليم الذاتي.

وهدفت دراسة السيد (2022) إلى تعرّف العوامل المؤدية إلى تفعيل مشاركة الشباب الجامعي في التطوع الإلكتروني لمواجهة الأزمات، وآليات تفعيلها. وتوصلت الدراسة إلى برنامج مقترح من منظور طريقة خدمة الجماعة لتفعيل مشاركة الشباب الجامعي في التطوع الإلكتروني لمواجهة الأزمات بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء فريق العمل بإدارة الأندية الطلابية بجامعة الملك عبد العزيز، واعتمدت الدراسة على استمارة استبيان طبقت إلكترونياً. وكان من أهم نتائج الدراسة الكشف عن أن أهم آليات تفعيل مشاركة الشباب الجامعي في التطوع الإلكتروني تمثلت في تدريب المتطوعين إلكترونياً على الأعمال التي سيكلفون بها، يلي ذلك توفير الإمكانيات التكنولوجية للمتطوعين إلكترونياً.

بينما تناولت دراسة (Ghoz, 2022)، دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم العمل التطوعي الإلكتروني لدى الشباب. وتنتمي هذه الدراسة إلى مجال الدراسات الوصفية، واعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة التي تكونت من (123) فرداً. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود دلالة إحصائية فيما يتعلق بالفروق بين الشباب الجامعي في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدعم التطوع الإلكتروني حسب الجنس. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الشباب الجامعي في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدعم العمل التطوعي الإلكتروني، بحسب دخل العائلة.

### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

يتبين من استعراض الدراسات السابقة تنامي الاهتمام بموضوع التطوع الإلكتروني، وإن كان لا يزال تناوله من منظور الخدمة الاجتماعية بحاجة إلى مزيد من الاهتمام البحثي؛ وهذا ما تسعى هذه الدراسة إلى التأكيد عليه. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تناولها للتطوع الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية بالمجتمع السعودي. وتفيد هذه الدراسة من الدراسات السابقة في نواح عديدة يتمثل أهمها في: تطوير إطارها النظري والإحاطة بأبعاد التطوع الإلكتروني وخلفيات دراسته على الأصعدة المحلية والعربية والدولية، وكذلك تفسير موضوع البحث الراهن، إلى جانب بناء أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان. وأفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة كإطار مرجعي لمقارنة نتائجها التي توصلت إليها مع ما توصلت إليه تلك الدراسات.

## الإجراءات المنهجية للدراسة

### 1 - نوع الدراسة

تصنف هذه الدراسة في نطاق الدراسات الوصفية التحليلية التي تسعى إلى الكشف عن واقع التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية في مناطق المملكة.

### 2 - منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، استُخدم منهج المسح الاجتماعي (المسح الشامل)؛ وهو كما يعرفه (العساف، 2016، 211) بأنه المنهج الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة، أو استنتاج الأسباب مثلاً. ويعدُّ من أكثر المناهج ملاءمةً لهذه الدراسة، لاعتماده على وصف الواقع الحقيقي للظاهرة، ثم تحليل النتائج وبناء الاستنتاجات في ضوء الواقع الحالي.

### 3 - مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع هذه الدراسة من الشباب السعودي من الجنسين (الذكور، والإناث) بمدينة الرياض. ومن جمعية التطوع الصحية (أثر)، والجمعية السعودية للعمل التطوعي (تكاتف)، وقد بلغ عدد المتطوعين (117) فرداً منهم من إجمالي عدد كلي بلغ (130) متطوعاً.

### 4 - خصائص مجتمع الدراسة

تم تحديد عدد من المتغيرات لوصف أفراد الدراسة، وتشمل: (الجنس - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - وضع العمل - عدد سنوات المشاركة في التطوع الإلكتروني)، وتفصيل ذلك فيما يلي:

أتضح أن (80) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 68.4% من الذكور، بينما (37) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 31.6% من الإناث. كما اتضح أن (47) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 40.2% أعمارهم 30 سنة فأكثر، بينما (44) منهم يمثلون ما نسبته 37.6% أعمارهم من 25 إلى أقل من 30 سنة، و (17) منهم يمثلون ما نسبته 14.5% أعمارهم من 20 إلى أقل من 25 سنة، و (9) منهم يمثلون ما نسبته 7.7% أعمارهم أقل من 20 سنة. وأن (63) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 53.8% حالتهم الاجتماعية متزوج/ متزوجة، بينما (29) منهم يمثلون ما نسبته 24.8% حالتهم

الاجتماعية أعزب/ عزباء، و(19) منهم يمثلون ما نسبته 16.2% حالتهم الاجتماعية مطلق/مطلقة، و(6) منهم يمثلون ما نسبته 5.1% حالتهم الاجتماعية أرمل/ أرملة.

### المستوى التعليمي ووضوح العمل وعدد سنوات المشاركة في التطوع الإلكتروني

اتضح أن (47) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 40.2% مستواهم التعليمي الجامعة، بينما (21) منهم يمثلون ما نسبته 17.9% مستواهم التعليمي الثانوية، و(12) منهم يمثلون ما نسبته 10.3% مستواهم التعليمي ماجستير، و(10) منهم يمثلون ما نسبته 8.5% مستواهم التعليمي دكتوراه، و(10) منهم يمثلون ما نسبته 8.5% مستواهم التعليمي دبلوم عال، و(8) منهم يمثلون ما نسبته 6.8% مستواهم التعليمي دبلوم دون الجامعة، و(6) منهم يمثلون ما نسبته 5.1% مستواهم التعليمي دبلوم دون الثانوي، و(3) منهم يمثلون ما نسبته 2.6% مستواهم المتوسطة. كما اتضح أن (94) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 80.3%، يعملون، بينما (23) منهم يمثلون ما نسبته 19.7% من أفراد الدراسة لا يعملون. كما اتضح أن (25) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 21.4% عدد سنوات مشاركتهم في التطوع الإلكتروني أقل من سنة، بينما (22) منهم يمثلون ما نسبته 18.8% عدد سنوات مشاركتهم في التطوع الإلكتروني من سنة إلى أقل من سنتين، و(22) منهم يمثلون ما نسبته 18.8% عدد سنوات مشاركتهم في التطوع الإلكتروني من سنتين إلى أقل من أربع سنوات، و(19) منهم يمثلون ما نسبته 16.2% لم يسبق لهم المشاركة في التطوع الإلكتروني، و(17) منهم يمثلون ما نسبته 14.5% عدد سنوات مشاركتهم في التطوع الإلكتروني ست سنوات فأكثر، و(12) منهم يمثلون ما نسبته 10.3% من عدد سنوات مشاركتهم في التطوع الإلكتروني من أربع سنوات إلى أقل من ست سنوات.

### 5 - أداة جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات؛ نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، وللإجابة عن تساؤلاتها.

#### أ) بناء أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدبيات، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها النهائية من قسمين، هما:

القسم الأول: تضمن أهداف الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط؛ ثم البيانات الأولية لأفراد الدراسة،

والمتمثلة في: (الجنس- العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - وضع العمل - عدد سنوات المشاركة في التطوع الإلكتروني).

القسم الثاني: يتكون من (30) عبارة، موزعة على ثلاثة محاور، هي:

- المحور الأول: العوامل المؤدية لمشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، ويتكون من 10 عبارات.

- المحور الثاني: معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، ويتكون من 10 عبارات.

- المحور الثالث: وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، ويتكون من 10 عبارات.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات أفراد الدراسة؛ وفقاً لدرجات الموافقة الآتية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً لما يلي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة. ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى  $(5 - 1 = 4)$ ، ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس  $(4 \div 5 = 0.80)$ ، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1)؛ لتحديد الحد الأعلى، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في جدول 1:

## جدول 1

تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي (حدود متوسطات الاستجابات)

م	الفئة	حدود الفئة	
		من	إلى
1	غير موافق بشدة	1.00	1.80
2	غير موافق	1.81	2.60
3	محايد	2.61	3.40
4	موافق	3.41	4.20
5	موافق بشدة	4.21	5.00

## ب - صدق أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت له كما يقصد به شمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل، ووضوح عباراتها، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

### 1 - الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين)

لتعرّف مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها على (7) من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة، وطلب منهم الحكم على مدى ملاءمة الاستبانة لأهداف الدراسة، من ناحية وضوح العبارات، وانتمائها للمحور، وأهميتها، وسلامتها لغوياً، وإبداء ما يروونه من تعديل، أو حذف، أو إضافة. وبعد الاطلاع على الملاحظات، أُجريت التعديلات اللازمة التي اتفق عليها معظم المحكمين، ومن ثم أُخرجت الاستبانة بصورتها النهائية.

### 2 - صدق الاتساق الداخلي للأداة

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، حُسب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient): لتعرّف درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور.

#### جدول 2

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محاور الدراسة الثلاثة مع الدرجة الكلية لكل محور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
المحور الأول: (العوامل المؤدية لمشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية)			
1	**0.772	8	**0.624
2	**0.524	9	**0.663
3	**0.685	10	**0.665
4	**0.674	11	**0.625
5	**0.579	12	**0.659
6	**0.705	13	**0.626
7	**0.691	-	-

## تابع/ جدول 2

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محاور الدراسة الثلاثة مع الدرجة الكلية لكل محور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
المحور الثاني: (معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية)			
1	**0.533	7	**0.679
2	**0.540	8	**0.794
3	**0.655	9	**0.715
4	**0.649	10	**0.653
5	**0.648	11	**0.697
6	**0.734	-	-
المحور الثالث: (وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية)			
1	**0.754	7	**0.719
2	**0.529	8	**0.691
3	**0.659	9	**0.685
4	**0.650	10	**0.698
5	**0.690	11	**0.650
6	**0.606	-	-

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من جدول 2 أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعدها موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحاور الثلاثة، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

## (ب) ثبات أداة الدراسة

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (معادلة ألفا كرونباخ) ( $\alpha$ ) (Cronbach's Alpha)، واتضح أن معامل الثبات العام عالٍ؛ فقد بلغ (0.906)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

## 6 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

- 1 - التكرارات، والنسب المئوية؛ لتعرّف خصائص أفراد الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات المحاور.
- 2 - المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ لتعرّف متوسط استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- 3 - المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- 4 - الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ لتعرّف مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها.
- 5 - تم استخدام اختبار مربع كاي للتحقق من تجانس الاستجابات حول المتوسطات الحسابية.

## تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

إجابة السؤال الأول: ما العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟ ولتعرّف العوامل المؤدية لمشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحاور الأول، وجاءت النتائج كما يلي:

## جدول 3

استجابات أفراد الدراسة حول العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار النسبة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة كا <sup>2</sup>	الدلالة الإحصائية	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
9	يستطيع الشباب ذوو الاحتياجات الخاصة المشاركة التطوعية عبر الوسائل الإلكترونية بسهولة تناسب ظروفهم.	ك	71	39	7	-	-	4.55	51.744	**0.000	1	
1	يوفر التطوع الإلكتروني الفرصة للشباب لاستثمار أوقات فراغهم لتحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	ك	66	47	4	-	-	4.53	44.051	**0.000	2	
8	يفيد التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية أوقات الأزمات.	ك	68	43	5	1	-	4.52	44.513	**0.000	3	
13	يسهل التطوع الإلكتروني على الشباب المشاركة بالأوقات التي تناسبهم في تطوير خدمات مراكز التطوع الأهلية.	ك	62	50	5	-	-	4.49	39.846	**0.000	4	
5	يسهل التطوع الإلكتروني على الشباب لمعرفة احتياجات مراكز التطوع الأهلية.	ك	59	54	4	-	-	4.47	47.436	**0.000	5	

## تابع/ جدول 3

استجابات أفراد الدراسة حول العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار النسبية	درجة الموافقة				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا <sup>2</sup>	الدلالة الإحصائية	الفئة	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق						
11	يوفر التطوع الإلكتروني الفرصة للشباب للمشاركة في اتخاذ القرار المتعلق بتطوير خدمات مراكز التطوع الأهلية.	ك	59	54	4	-	4.47	0.566	43.436	**0.000	موافق بشدة	6
6	يتاح للشباب الاطلاع على خبرات وتجارب الآخرين المتطوعين إلكترونياً عبر مراكز التطوع الأهلية.	ك	61	50	6	-	4.47	0.596	97.393	**0.000	موافق بشدة	7
10	يتيح التطوع الإلكتروني المشاركة بالعديد من المجالات بمراكز التطوع الأهلية.	ك	52.1	42.8	5.1	-	4.47	0.596	105.188	**0.000	موافق بشدة	8
7	يستفيد الشباب من تطور التقنيات الحديثة في تطوير مساهماتهم التطوعية إلكترونياً عبر مراكز التطوع الأهلية لخدمة المجتمع.	ك	62	49	5	1	4.47	0.624	52.513	**0.000	موافق بشدة	9
3	يستفيد الشباب من شبكات التواصل الاجتماعي في المشاركة إلكترونياً بخدمة مراكز التطوع الأهلية.	ك	57	55	5	-	4.44	0.579	43.436	**0.000	موافق بشدة	10

## تابع/ جدول 3

استجابات أفراد الدراسة حول العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار النسبة	درجة الموافقة				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة كا <sup>2</sup>	الدلالة الإحصائية	الفئة	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق						
4	مشاركة الشباب المتطوعين إلكترونياً بمراكز التطوع الأهلية تعكس إحساسهم بالمسؤولية الاجتماعية.	ك	58	52	7	-	4.44	0.607	47.436	**0.000	موافق بشدة	11
		%	49.6	44.4	6.0	-						
12	ينمي التطوع الإلكتروني في أنشطة مراكز التطوع الأهلية قدرات الشباب ومهاراتهم.	ك	56	54	7	-	4.42	0.605	39.436	**0.000	موافق بشدة	12
		%	47.9	46.1	6.0	-						
2	يشعر الشباب المتطوعون إلكترونياً بمراكز التطوع الأهلية بالانتماء.	ك	49	62	6	-	4.37	0.581	46.308	**0.000	موافق بشدة	13
		%	41.9	53.0	5.1	-						
	المتوسط العام					4.47	0.61	49.923	**0.000	موافق بشدة		

\*\* وجود دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل.

يتضح من جدول 3 أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية بمتوسط حسابي بلغ (4.47 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة.

كما يتضح من جدول 3 أن هناك دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل على وجود تجانس في الاستجابات حول متوسطات الاستجابات، وعليه فإن ترتيب المتوسطات الحسابية الحالية هو ترتيب حقيقي؛ وفي ضوء ذلك الترتيب يتضح أن أبرز العوامل

المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في العبارتين رقم (6، 1) وتم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما بشدة، كما يلي:

- جاءت العبارة رقم (6) وهي: "يستطيع الشباب ذوو الاحتياجات الخاصة المشاركة التطوعية عبر الوسائل الإلكترونية بسهولة تناسب ظروفهم" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.55 من 5)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن الوسائل الإلكترونية تتيح المشاركة في جهود التطوع دون الحاجة إلى الحركة وذلك عبر المشاركة الإلكترونية؛ ما يمكن الشباب ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركة التطوعية عبر هذه الوسائل بسهولة تناسب ظروفهم.

- جاءت العبارة رقم (1) وهي: "يوفر التطوع الإلكتروني الفرصة للشباب لاستثمار أوقات فراغهم لتحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.53 من 5)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن التطوع الإلكتروني يمثل بديلاً إيجابياً لقضاء وقت الفراغ؛ ما يوفر الفرصة للشباب لاستثمار أوقات فراغهم لتحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.

ويتضح من النتائج أن أقل العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في العبارة رقم (2) حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، وهي: "يشعر الشباب المتطوعون إلكترونياً بمراكز التطوع الأهلية بالانتماء" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي (4.37 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن التطوع الإلكتروني يدمج الشباب بمراكز التطوع مما يشعرهم بالانتماء.

إجابة السؤال الثاني: ما معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟ لتعرف معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني، وجاءت النتائج كما يلي:

## جدول 4

استجابات أفراد الدراسة حول معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	النسبة	درجة الموافقة				التكرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة كا <sup>2</sup>	الدلالة الإحصائية	الرتبة	الفئة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق							
3	ضعف الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً.	48.7 %	57	53	7	-	4.43	0.606	126.718	**0.000	1	موافق بشدة	
4	ضعف الحوافز المعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً.	50.4 %	59	48	10	-	4.42	0.646	32.667	**0.000	2	موافق بشدة	
9	قلة برامج التدريب التي توفرها مراكز التطوع الأهلية على التطوع الإلكتروني.	49.6 %	58	50	8	1	4.40	0.696	39.590	**0.000	3	موافق بشدة	
5	ضعف الدور التوعوي لوسائل الإعلام بالتطوع الإلكتروني.	48.7 %	57	49	11	-	4.39	0.656	33.897	**0.000	4	موافق بشدة	
8	عدم وضوح اختصاصات المتطوعين إلكترونياً ودورهم في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	49.6 %	58	49	8	2	4.39	0.694	30.974	**0.000	5	موافق بشدة	
11	اعتقاد الشباب أن مشاركتهم التطوعية الإلكترونية لا تسهم في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	46.2 %	54	53	9	1	4.37	0.664	64.231	**0.000	6	موافق بشدة	

تابع/ جدول 4

استجابات أفراد الدراسة حول معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	النسبة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا <sup>2</sup>	الدلالة الإحصائية	الرتبة الضئ
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
10	خشية الشباب المتطوع إلكترونياً من التقييد بالتزامات ومسؤوليات تفوق قدراتهم.	42.7 %	50.4	6.8	8	-	4.36	0.608	112.957	**0.000	موافق بشدة	
2	ضعف إدراك الشباب لأهمية التطوع الإلكتروني لتحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	43.6 %	47.9	8.5	10	-	4.35	0.634	82.419	**0.000	موافق بشدة	
1	عدم معرفة كثير من الشباب بكيفية المشاركة في التطوع الإلكتروني بمراكز التطوع الأهلية.	46.2 %	44.3	7.7	9	1	4.34	0.733	85.701	**0.000	موافق بشدة	
7	ضعف تنظيم وإدارة أنشطة التطوع الإلكترونية.	45.3 %	41.8	11.1	13	1	4.30	0.769	38.000	**0.000	موافق بشدة	
6	عدم ملائمة أنشطة مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً.	43.6 %	42.7	12.0	14	2	4.26	0.803	81.530	**0.000	موافق بشدة	
	المتوسط العام						4.37	0.454	66.974	**0.000	موافق بشدة	

\*\* وجود دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل.

يتضح من جدول 4 أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية

بمتوسط حسابي بلغ (4.37 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة. ويتضح من نتائج جدول 4 أن هناك دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل على وجود تجانس في الاستجابات، حول متوسطات الاستجابات وعليه فإن ترتيب المتوسطات الحسابية الحالية هو ترتيب حقيقي، وفي ضوء ذلك الترتيب يتضح أن أبرز معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في العبارتين (2، 3)، وتم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما بشدة، كالآتي:

- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "ضعف الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.43 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن ضعف الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً يقلل من رغبة الشباب في التطوع مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

- جاءت العبارة رقم (3) وهي: "ضعف الحوافز المعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.42 من 5)، وتتسق هذه النتيجة مع نتيجة العبارة السابقة، وتفسر هذه النتيجة بأن ضعف الحوافز المعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً يقلل من رغبة الشباب في التطوع مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

ويتضح من النتائج في جدول 4 أن أقل معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في العبارة رقم (5) حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، وهي: "عدم ملائمة أنشطة مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً" بالمرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ (4.26 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن عدم ملائمة أنشطة مراكز التطوع الأهلية للشباب يقلل من رغبتهم في المشاركة مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

**إجابة السؤال الثالث:** ما وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟ لتعرف وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، تم

حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث، وجاءت النتائج كما يلي:

## جدول 5

استجابات أفراد الدراسة حول وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	النسبة	درجة الموافقة				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا <sup>2</sup>	الدلالة الإحصائية	الرتبة	الفئة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق						
4	زيادة الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً.	68%	44	4	1	4.53	0.610	56.359	**0.000	1	موافق بشدة	
1	تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	58.1%	37.6	3.4	0.9	4.52	0.519	44.513	**0.000	2	موافق بشدة	
6	إتاحة مراكز التطوع الأهلية لأنشطة ثلاثم الشباب المتطوع إلكترونياً.	54.7%	42.7	2.6	-	4.52	0.551	43.744	**0.000	3	موافق بشدة	
10	العمل على إزالة مخاوف الشباب المتطوع إلكترونياً من التقيد بالتزامات ومسؤوليات ليس بمقدورهم الوفاء بها.	55.6%	40.1	4.3	-	4.51	0.582	107.855	**0.000	4	موافق بشدة	
8	مراعاة الدقة والوضوح في تحديد اختصاصات المتطوعين إلكترونياً ودورهم في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	55.6%	40.1	4.3	-	4.51	0.582	91.444	**0.000	5	موافق بشدة	

## تابع/ جدول 5

استجابات أفراد الدراسة حول وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة الإحصائية	النسبة	الرتبة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق						
3	توعية الشباب بوسائل المشاركة في التطوع الإلكتروني بمراكز التطوع الأهلية.	66	43	8	-	4.50	0.625	52.359	**0.000	6	
11	الاستفادة الفعلية من مشاركة الشباب الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	60	53	4	-	4.48	0.566	38.769	**0.000	7	
7	العمل على تحسين طرق تنظيم وإدارة أنشطة التطوع الإلكتروني.	63	45	9	-	4.46	0.637	48.615	**0.000	8	
5	زيادة الحوافز المعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً.	64	44	8	1	4.46	0.664	93.564	**0.000	9	
9	توفير مراكز التطوع الأهلية لبرامج تدريبية للتعريف بالتطوع الإلكتروني.	61	49	6	1	4.45	0.636	48.615	**0.000	10	
2	استطلاع آراء الشباب حول وسائل تطوير مشاركتهم الإلكترونية في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.	55	57	5	-	4.43	0.577	47.744	**0.000	11	
	المتوسط العام					4.49	0.383	42.590	**0.000	موافق بشدة	

\*\* وجود دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل.

يتضح من جدول 5 أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية بمتوسط حسابي بلغ (4.49 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة. ويتضح من نتائج جدول 5 أن هناك دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل على وجود تجانس في الاستجابات حول متوسطات الاستجابات، وعليه فإن ترتيب المتوسطات الحسابية الحالية هو ترتيب حقيقي، وفي ضوء ذلك الترتيب يتضح أن أبرز وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في العبارتين (4، 1)، وتم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما بشدة، كالآتي:

– جاءت العبارة رقم (4) وهي: "زيادة الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.53 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن زيادة الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً وتوافر الأنشطة التي تلبي احتياجات الشباب التطوعية، مما يعزز مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

– جاءت العبارة رقم (1) وهي: "تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.52 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية يعزز وعي الشباب بأهمية التطوع مما يزيد من مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن أقل وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في العبارة رقم (2) حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، وهي: "استطلاع آراء الشباب حول وسائل تطوير مشاركتهم الإلكترونية في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية" بالمرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ (4.43 من 5)، وتفسر هذه النتيجة بأن استطلاع آراء الشباب يساهم في معرفة المشكلات التي تواجه تطوعهم ومعالجتها مما يعزز مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

## أبرز نتائج الدراسة ومناقشتها

**إجابة السؤال الأول:** ما العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟ أفراد الدراسة موافقون بشدة على العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، ويتمثل أبرزها فيما يأتي:

1 - يستطيع الشباب ذوو الاحتياجات الخاصة المشاركة التطوعية عبر الوسائل الإلكترونية بسهولة تناسب ظروفهم، وتفسر هذه النتيجة بأن الوسائل الإلكترونية تتيح المشاركة في التطوع دون حاجة إلى الحركة، وذلك عبر المشاركة الإلكترونية مما يمكن الشباب ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركة التطوعية عبر الوسائل الإلكترونية بسهولة تناسب ظروفهم.

2 - يوفر التطوع الإلكتروني الفرصة للشباب لاستثمار أوقات فراغهم لتحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية، وتفسر هذه النتيجة بأن التطوع الإلكتروني يمثل بديلاً إيجابياً لقضاء وقت الفراغ؛ مما يوفر الفرصة للشباب لاستثمار أوقات فراغهم لتحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.

إن أقل العوامل المؤدية لمشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في: يشعر الشباب المتطوعون إلكترونياً بمراكز التطوع الأهلية بالانتماء؛ وتفسر هذه النتيجة بأن التطوع الإلكتروني يدمج الشباب بمراكز التطوع مما يشعرهم بالانتماء.

وفي ضوء نظرية الشبكات الاجتماعية، والتي اعتمدت عليها هذه الدراسة كموجه نظري لها فإنه يمكن تفهم العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني بالنظر إلى أن التطوع الإلكتروني يستند إلى قوة الروابط بين الأفراد، وبينهم وبين المنظمات الحكومية، أو الأهلية العاملة في مجال التطوع، وتتفاوت قوة الروابط حسب الدوافع المختلفة لاستخدام الشبكات الاجتماعية المتاحة لهم، ومن ثم يمكن فهم دوافع وميول الشباب من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، ومحاولة تنمية اتجاهاتهم. وعليه فقد توصلت هذه الدراسة انطلاقاً من رؤية نظرية الشبكات الاجتماعية إلى أن من أبرز العوامل المؤدية إلى مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تُمكن الشباب ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركة التطوعية عبر

الوسائل الإلكترونية بسهولة تناسب ظروفهم، كما أن التطوع الإلكتروني يوفر الفرصة للشباب لاستثمار أوقات فراغهم.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما خلصت إليه نتائج دراسة (Hustinx et al. , 2014)، التي أكدت أهمية العمل التطوعي للفرد في تنمية الذات، واكتساب خبرات جديدة. كما انتهت دراسة بروقي وميهوبي (2018) إلى أن التطوع الإلكتروني يشكل وسيلة سهلة وسريعة في مجال ممارسة النشاطات التطوعية المتنوعة. كما بينت دراسة السميري (2021) وجود توافق في استجابات عينة الدراسة على أهمية التطوع الرقمي، كما يؤدي إلى سهولة الحصول على المعلومة، ومرونة وسائل التطوع. وتتفق أيضاً نتائج هذه الدراسة التي توصلت إلى أن التطوع الإلكتروني يفيد في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية أوقات الأزمات، مع ما أوضحته دراسة الداغر (2018) عن التأثيرات المتنوعة لشبكات التواصل الاجتماعي بفعل الوظائف التي تؤديها والتقنيات التي تمتلكها في أوقات الأزمات والكوارث. كما تتفق الدراسة كذلك في هذا الصدد مع ما انتهت إليه نتائج دراسة (Chernobrov (2018 من أن المتطوعين الرقميين يمكن أن يقوموا بدور فعال خلال وقوع الأحداث أو الكوارث.

**إجابة السؤال الثاني:** ما معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟ إن أفراد الدراسة موافقون بشدة على معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، ويتمثل أبرزها فيما يأتي:

1 - ضعف الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً، وتفسر هذه النتيجة بأن ضعف الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً يقلل من رغبة الشباب في التطوع مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

2 - ضعف الحوافز المعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً، وتتسق هذه النتيجة مع نتيجة العبارة السابقة، وتفسر هذه النتيجة بأن ضعف الحوافز المعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً يقلل من رغبة الشباب في التطوع مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

3 - قلة برامج التدريب التي توفرها مراكز التطوع الأهلية على التطوع الإلكتروني، وتفسر هذه النتيجة بأن قلة برامج التدريب التي توفرها مراكز التطوع

الأهلية على التطوع الإلكتروني يقلل من مهارات الشباب في ممارسة التطوع مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

إن أقل معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في:

عدم ملاءمة أنشطة مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً، وتفسر هذه النتيجة بأن عدم ملاءمة أنشطة مراكز التطوع الأهلية للشباب يقلل من رغبتهم في المشاركة مما يعوق مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

وبالرجوع إلى نظرية الشبكات الاجتماعية يمكن تفهم معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؛ كونها تتعلق بالعديد من العوامل التي قد تعوق هذه المشاركة؛ حيث تركز نظرية الشبكات الاجتماعية على دراسة شبكات التواصل الاجتماعي على أساس أنها بنية اجتماعية مكونة من أفراد ومنظمات، كما تقوم بوصف بناء وخصائص الروابط التفاعلية التي تشكل شبكة اجتماعية بين الأفراد والمنظمات. وفي هذا السياق النظري كشفت نتائج هذه الدراسة أن أبرز معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية ترتبط بضعف الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً، إلى جانب قلة برامج التدريب التي توفرها تلك المراكز.

وتتفق نتائج هذه الدراسة حول معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية مع ما توصلت إليه دراسة السميري (2021) التي أوضحت أن أهم المعوقات تضمنت ضعف الدعم المادي، والمعنوي، وضعف القدرة التدريبية للمتطوعين. كما تتفق مع ما كشفت عنه دراسة Connolly (2014) بأن المنظمات التطوعية لا تستخدم وسائل الإعلام الاجتماعية بشكل فعال، كما أنه لا توجد استفادة مثل من وسائل التواصل الاجتماعي في أعمال المنظمات التطوعية. بينما تختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة أحمد (2015) التي أشارت إلى أن من أبرز المعوقات لتنمية ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني: ضعف مهارات استخدام التكنولوجيا وتوظيفها في مجال العمل التطوعي، وقلة أعداد الاختصاصيين المدربين في هذا المجال، وعدم توافر المعارف الكافية للاختصاصي لنشر ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني.

**إجابة السؤال الثالث:** ما وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية؟ إن أفراد الدراسة موافقون بشدة على وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، ويتمثل أبرزها فيما يأتي:

1 - زيادة الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً، وتفسر هذه النتيجة بأن زيادة الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً توفر الأنشطة التي تلبى احتياجات الشباب التطوعية مما يعزز مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

2 - تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية، وتفسر هذه النتيجة بأن تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية يعزز وعي الشباب بأهمية التطوع مما يزيد من مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

إن أقل وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتمثل في: استطلاع آراء الشباب حول وسائل تطوير مشاركتهم الإلكترونية في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية، وتفسر هذه النتيجة بأن استطلاع آراء الشباب يساهم في معرفة المشكلات التي تواجه تطوعهم ومعالجتها مما يعزز مشاركتهم في التطوع الإلكتروني.

ويمكن تفسير نتائج الدراسة حول وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية، بالرجوع إلى نظرية الشبكات الاجتماعية التي تناولت أبعاد التطوع الإلكتروني لدى الشباب في المجتمع السعودي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية؛ كون هذه المراكز تستطيع توظيف إمكانات شبكات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية في جذب مزيد من المتطوعين إلكترونياً؛ والإفادة من طاقاتهم البشرية ومقترحاتهم في تحسين الخدمات الاجتماعية التي تقدمها هذه المراكز. وفي هذا الصدد أوضحت نتائج الدراسة أن أبرز وسائل تنمية مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية تتضمن: زيادة الحوافز المادية التي توفرها مراكز التطوع الأهلية للشباب المتطوع إلكترونياً، إلى جانب تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية، وكذلك إتاحة مراكز التطوع الأهلية لأنشطة تلائم الشباب المتطوع إلكترونياً.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما خلصت إليه دراسة السيد (2022) التي أظهرت نتائجها أن من أهم آليات تفعيل مشاركة الشباب في التطوع الإلكتروني هو تدريب المتطوعين إلكترونياً على الأعمال التي سيكلفون بها، إلى جانب توفير الإمكانيات التكنولوجية للمتطوعين إلكترونياً. كما أكدت دراسة (Gulyas, 2015) أنه يمكن للعاملين في القطاع التطوعي الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي، كما أن هذه الوسائل لديها قدرة الوصول إلى عدد كبير من الشباب مقارنة بالوسائل الأخرى.

وتتفق أيضاً نتائج هذه الدراسة مع ما أكدت عليه نتائج دراسة (Kok, 2011) التي أشارت إلى أهمية دور التكنولوجيا الحديثة في التفاعلات التعاونية بين المتطوعين لتحقيق مصالح عامة لأفراد المجتمع، وأنه يمكن تفعيل مزيد من الوسائل الإلكترونية لتطوير تجربة التطوع.

أيضاً فقد توصلت دراسة حدادي (2018) إلى أن التطوع الإلكتروني يساعد في الوصول إلى عدد كبير من المستخدمين، وهو ما يعزز قدرته على تقوية الروابط الاجتماعية بين مكونات المجتمع وأفراده، من خلال إستراتيجية علمية باستخدام مختلف الخدمات الاتصالية والإعلامية التي تتيحها المواقع الإلكترونية، ومواقع الشبكات الاجتماعية كفيسبوك، واليوتيوب، وتويتر. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة أحمد (2015) والتي أكدت أهمية تطوير عمليات خدمة الجماعة بالشكل الذي يتناسب مع طبيعة العمل في الفرق التطوعية الإلكترونية. ويمكن تفعيل دور الخدمة الاجتماعية في جذب الشباب للتطوع الإلكتروني على نحو ما أوضحتها دراسة محمد (2021).

كذلك فثمة اتفاق بين ما انتهت إليه نتائج هذه الدراسة وما توصلت إليه أيضاً دراسة (Ghoz, 2022) حول تزايد دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم التطوع الإلكتروني لدى فئة الشباب؛ وهو ما يمكن تفهمه باعتبار الشباب من أكثر الفئات العمرية استخداماً لهذه الشبكات التواصلية.

لكن يلاحظ أن نتائج الدراسة ذاتها (Ghoz, 2022) كشفت أيضاً عن أنه ثمة فروق بين الشباب الجامعي في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدعم التطوع الإلكتروني حسب الجنس وحسب دخل العائلة. وهو ما لم يكن ضمن أهداف هذه الدراسة؛ حيث لم تُسَعَّ إلى تعرّف وجود فروقات بين شرائح الشباب في ممارسة التطوع الإلكتروني وفقاً للمتغيرات المحددة، لكنه يبقى من الأهمية بمكان مراعاة تضمين هذا الهدف

في الدراسات المستقبلية حول أبعاد التطوع الإلكتروني بما يساهم في فهم دوافع كافة شرائح الشباب في الإقبال عليه وزيادة مشاركتهم في أنشطته.

### توصيات الدراسة

- 1 - زيادة الحوافز المادية للشباب المتطوع إلكترونياً، وتحسين الحوافز المعنوية، مع توفير برامج تدريبية.
- 2 - تكثيف التوعية الإعلامية بأهمية التطوع الإلكتروني في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.
- 3 - حث مراكز التطوع الأهلية على توفير أنشطة تلائم الشباب المتطوع إلكترونياً.
- 4 - استطلاع آراء الشباب حول وسائل تطوير مشاركتهم الإلكترونية في تحسين خدمات مراكز التطوع الأهلية.

### مقترحات لدراسات مستقبلية

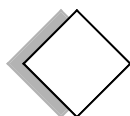
- 1 - معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية.
- 2 - سبل الحد من معوقات مشاركة الشباب السعودي في التطوع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات في مراكز التطوع الأهلية.

### المراجع

- أحمد، محمد سليم. (2015). معوقات الممارسة المهنية لخدمة الجماعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني لدى الشباب الجامعي. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، 39(4)، 224-273.
- آل صليح، فالح مرزوق. (2018). جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى وأسرههم بالمستشفيات الحكومية: دراسة مطبقة على المرضى وأسرههم بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، 59(4)، 382-405.
- بروقي، وسيلة و ميهوبي، إسماعيل. (2018). العمل التطوعي الإلكتروني آلية لتدعيم قيم الرأسمال الاجتماعي، بحث منشور، *مجلة علوم الإنسان والمجتمع*، 28، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 115-128.

- حدادي، وليدة. (2018). التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية: رؤية استراتيجية إعلامية لتعزيز قيم المواطنة، بحث منشور، *مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع*، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 7، 104-117.
- الداغر، مجدي. (2018). دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم العمل التطوعي لدى الشباب الجامعي في أوقات الأزمات في المملكة العربية السعودية في ضوء نظرية رأس المال الاجتماعي، *مجلة الإعلام العربي والمجتمع*، مركز كمال أدهم للصحافة التلفزيونية والرقمية بكلية الشؤون الدولية والسياسات العامة، الجامعة الأمريكية، القاهرة، 26، 1-37.
- السروجي، طلعت مصطفى وأبو النصر، مدحت محمد. (2006). جودة الخدمات الاجتماعية: المفهوم والأهمية والضمانات. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، 21 (4)، 1443-1461.
- السميري، جيلان عيد. (2021). تجربة التطوع الرقمي المختص بالتنمية المهنية في التعليم من وجهة نظر القادة والمشرفين الناشطين في المملكة العربية السعودية، *المجلة العربية للتربية النوعية*، 5 (17)، 53-78.
- السيد، عاشور عبد المنعم. (2022). برنامج مقترح من منظور طريقة خدمة الجماعة لتفعيل مشاركة الشباب الجامعي في التطوع الإلكتروني لمواجهة الأزمات، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، 57 (1)، 205-240.
- العساف، صالح أحمد. (2012). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. ط3. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- عمار، سامية عربي. (2016). أهمية تطبيق الجودة الشاملة على الخدمات الاجتماعية. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية*، 2 (3)، 260-275.
- مباركية، منير. (2012). التطوع الإلكتروني والتنمية في العالم العربي: تكنولوجيا المعلومات في خدمة العمل التطوعي والتنمية العربية. *مجلة مداد لدراسات العمل الخيري*، 5، 99-135.
- محمد، عصام بدري. (2021). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، 53، 103-144.
- نزال، عماد وحبش، جمال. (2015). التطوع الإلكتروني وسيلة معززة للعمل التطوعي، *مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث*، عمادة البحث العلمي، الجامعة العربية الأمريكية، 1 (1)، 92-110.
- نوح، عبادة السيد. (2011). الشباب والتطوع، *مجلة الوعي الإسلامي*، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت، 549، 30-35.

- Chernobrov, D. (2018). Digital volunteer networks and humanitarian crisis reporting". *Digital Journalism*, 6 (7).
- Connolly, Amy J. (2014). "The use and effectiveness of online social media in volunteer organizations", {A doctorate thesis}, Department of Information Systems & Decision Sciences, College of Business, University of South Florida, USA.
- Debbie, H., Irit, A., Paul, F., & Adam, W. (2022). Online volunteering: Unlocking untapped potential. [https://volunteeringstrategy.org.au/wp-content/uploads/2023/05/VRP\\_Online-volunteering-Unlocking-untapped-potential.pdf](https://volunteeringstrategy.org.au/wp-content/uploads/2023/05/VRP_Online-volunteering-Unlocking-untapped-potential.pdf)
- Ghoz, H., A. (2022). The Role of social media in supporting electronic volunteering among youth. *Egyptian Journal of Social Work (EJSW)* <http://ejsw.journals.ekb.eg> ISSN: 2356-9204. 1(13), 91-107.
- Gulyas, (2015). Social media and community volunteering, communities and culture network, Seed project final report, Canterbury Christ Church University, UK.
- Hustinx Lesley, Ronan Van Rossem , Femida Handy and Ram A. Cnaan . (2014). A cross-national examination of motivation to volunteer: Religious context, national value patterns, and nonprofit regimes. In L. Hustinx, J. von Essen, J. Haers & S. Mels (Eds.), *Religion and Volunteering: Complex, contested and ambiguous relationships*. New York: Springer. Forthcoming.
- IFRC Digital Consultations (2020). Digital Volunteering INSIGHTS. <https://oldmedia.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/06/IFRC-Digital-Consultations-digital-volunteering-final.pdf>
- Kenny, K., A. (2010). Nonprofit organizations and social media: Streamlining communications to build and maintain relationships, Student Research. California Polytechnic State University.
- Kok. (2011). Volunteering in the digital Age: A study of online collaboration tools from the perspective of Cscl. Manager's. *Journal of Educational Technology*, 8 (3), 43-57.



**للاستشهاد**

المهيد، شمسة. (2025). التطوع الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في مراكز التطوع الأهلية. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 53(3)، 17-52.

**To Cite:**

Al Muhaid, Sh. (2025). Electronic volunteering as an approach to improve the quality of social services in non-governmental volunteer centers. *Journal of the Social Sciences*, 53(3), 17-52.

# JOURNAL OF THE SOCIAL SCIENCES

A Refereed Academic Quarterly, Published by the Academic Publication Council - University of Kuwait

## Electronic Volunteering as an Approach to Improve the Quality of Social Services in Non-governmental Volunteer Centers

Shamsa Turki Al Muhaid

University  
of Kuwait

Academic  
Publication Council



جامعة الكويت  
KUWAIT UNIVERSITY

ISSN: 0253 - 1097

Online ISSN: 3006-2977

Vol. 52 - No. 3

2025