

## The role of national platforms in charitable work (Ehsan platform as a model) Society of the Kingdom of Saudi Arabia

Mrs. Bashaier Abdullah Al-Zahrani

King Abdulaziz University | KSA

Received:

18/01/2023

Revised:

29/01/2023

Accepted:

18/02/2023

Published:

30/05/2023

\* Corresponding author:

[besho17zh@gmail.com](mailto:besho17zh@gmail.com)

Citation: Al-Zahrani, B.

A. (2023). The role of national platforms in charitable work (Ehsan platform as a model) Society of the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Humanities & Social Sciences*, 7(5), 29 – 53.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.E180123>

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.E180123>

2023 © AJSRP • National Research Center, Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Abstract:** This study explores an important social phenomenon since the existence of humanity based on helping members of society. It focused on the global technological development, which in turn led to facilitating all tasks, the most important of which is the establishment of a national platform for charitable work and government supervision to support the needy groups after studying their social status. This study, in specific, aims to identify the nature of the assistance provided by the Ihsan platform, the effects of the emergence of the Ihsan platform on charitable work, the obstacles that limit the work of the Ihsan platform, and finally the proposals that contribute to improving the level of the Ihsan platform. To achieve these goals, the study relied on the descriptive methodology and the questionnaire tool for data collection, which was conducted with a number of Ihsan platform beneficiaries who dealt with the Support Association in Jeddah, and it consisted of (107) items. Concerning the effects of the emergence of the Ihsan platform on charitable work, the results showed that the economic effects came in the first place, and that the establishment of the Ihsan platform helped in preventing manipulating the donors money. Finally, the study concluded with a set of recommendations, including the establishment of field headquarters for the Ihsan platform in the administrative areas to facilitate the access of beneficiaries to it, the preparation of an application that works on digital devices that facilitates the communication of beneficiaries with the officials of the Ihsan platform, and the development of a new program from the Ihsan platform for beneficiaries. They can attend educational courses that help them in the field of employment, in addition to conducting more sociological studies that deal with the internal work structure of the Ihsan platform (officials and operators) of the platform and also deal with the beneficiaries on a different and wide geographical scale.

**Keywords:** Benevolent Sociology, Social work, Charity work, Charities, National platforms, Saudi society.

### دور المنصات الوطنية في العمل الخيري (منصة احسان نموذجًا) بمجتمع المملكة العربية السعودية

أ. بشاير عبد الله الزهراني

جامعة الملك عبد العزيز | المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** تستهدف هذه الدراسة ظاهرة اجتماعية مهمة منذ وجود البشرية تقوم على مساعدة افراد المجتمع لبعضهم البعض ولكن ركزت على التطور التكنولوجي العالمي والذي أدى بدوره إلى تسهيل كافة المهام، من أهمها انشاء منصة وطنية للعمل الخيري وبإشراف حكومي لدعم الفئات المحتاجة بعد دراسة وضعهم الاجتماعي، وتهدف هذه الدراسة وبشكل تفصيلي إلى التعرف على طبيعة المساعدات المقدمة من منصة احسان وعلى الآثار المترتبة في ظهور منصة احسان على العمل الخيري وعلى المعوقات التي تحد من عمل منصة احسان واخيرًا على المقترحات التي تساهم في تحسين مستوى منصة احسان، وللوصول إلى هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى أداة الاستبانة لجمع البيانات، والتي طبقت على عدد من مستخدمي منصة احسان من المتعاملين مع جمعية دعم بمدينة جدة وكان قوامها (107) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى ان غالبية المساعدات المقدمة من منصة احسان للمستفيدين تمثلت في الترتيب الأول في توفير المواد الغذائية، وفيما يخص الآثار المترتبة في ظهور منصة احسان على العمل الخيري فقد أظهرت النتائج أن الآثار الاقتصادية جاءت في الترتيب الأول وان انشاء منصة احسان ساعد في منع التلاعب بأموال المتبرعين ، وأخيرًا، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها إنشاء مقرات ميدانية لمنصة احسان في المناطق الإدارية لتسهيل من وصول المستفيدين إليها، وإعداد تطبيق يعمل على الأجهزة الرقمية يسهل من تواصل المستفيدين مع مسؤولي منصة احسان، واستحداث برنامج جديد من منصة احسان للمستفيدين يُمكنهم من حضور دورات تعليمية تساعدهم في مجال التوظيف، بالإضافة إلى ذلك إجراء مزيد من الدراسات السوسولوجية التي تتناول هيكل العمل الداخلي في منصة احسان من (مسؤولين ومشغلين) للمنصة وتتناول أيضًا المستفيدين على نطاق جغرافي مختلف وواسع.

**الكلمات المفتاحية:** علم الاجتماع الخيري، العمل الاجتماعي، العمل الخيري، الجمعيات الخيرية، المنصات الوطنية، المجتمع السعودي.

## المقدمة:

اهتم المجتمع السعودي منذ بداياته بالعمل الخيري، لما له من أهمية إسلامية واجتماعية في ذات الوقت، إذ سعت كل أطراف المجتمع لمساعدة المحتاجين والاهتمام بهم ومحاولة تلبية متطلباتهم وإتاحة فرص معيشية وعملية تناسب وضعهم الاجتماعي، وتعاقبت على البشرية في فترة زمنية وجيزة ثلاث مستجدات كونية هامة، وهي ظهور التقنيات وتطورها المتسارع والتي أعقبتها الطفرة الكمية والنوعية في المعلومات، واخيراً تعدد وسائل الاتصالات وتنوعها، ويبحث هذا الموضوع في تقنيات العصر الحديث ودورها في العمل الخيري.

وتناولت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 القطاع الخيري في أكثر من موضوع، تحديداً من خلال المشاركة الفعالة لإقامة العديد من الأنشطة والمشروعات التنموية الاجتماعية، ومن ثم خصصت الرؤية فقرة تناولت دعم القطاع الخيري للمشاركة في تحقيق التنمية المستدامة من باب المسؤولية الاجتماعية وعبر الأنشطة المرتبطة بهذا القطاع. ومما لا شك فيه ان العمل الخيري اليوم يعتبر من أهم ركائز نمو المجتمعات واستقرارها، وتزداد الحاجة إليه مع تعقد ظروف الحياة وتشابكها، فلم تعد الجهات الحكومية في الدولة قادرة وحدها على مواجهة الحياة ومتطلباتها، وخاصة مع كثرة فئات المجتمع التي تحتاج لذلك، فكان لا بد إذاً من وجود ما يسد به النقص القائم، فجاء العمل الخيري لسد شئنا في هذا الإطار وذلك عن طريق التكافل بين جميع أفراد المجتمع تحت إدارة حكومية ورسمية لهذه المساعدات، فنحن نمر الآن بمرحلة من التطور تعرف بتطور العلم التقني، لذا حاولت رؤية المملكة العربية السعودية الدمج ما بين القطاع غير الربحي (القطاع الخيري) وما بين التطور التقني الهائل على كافة المستويات، وابتكرت منصة وطنية تهتم بالعمل الخيري وينشره وتوعية افراد المجتمع به وتكاتف جميع مؤسسات الدولة لمساعدة المحتاجين والنهوض بالمجتمع، لأنه كلما زاد العمل الخيري وتشعبت موارده وتعددت مؤسساته والخدمات العامة التي توفرها قل نطاق الاستبعاد الاجتماعي لبعض الفئات بسبب الفقر أو العجز، وتراجعت بالتالي فرص النزاعات والانقسامات الأهلية، وتعزز الاستقرار الاجتماعي، وتهيأت فرص الإبداع والابتكار لأفراد المجتمع.

## مشكلة الدراسة:

ظهرت دراسة بعنوان " دور المنظمات غير الربحية بمنطقة الرياض في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030" وأوصت بعمل قواعد بيانات مستحدثة تضمن الربط بين المنظمة والمستفيدين وقادة المجتمع المحلي من جهة، وكذلك الوزارات الحكومية المختلفة بما ييسر أداء الأدوار والأنشطة المختلفة داخل هذا القطاع الخيري، وأوصت دراسة (الغامدي 2019)، ايضاً بضرورة إطلاق البرامج المختلفة للمنظمات غير الربحية عبر وسائل الاعلام، إذ لا تزال تلك المنظمات تعاني من تجاهل الاعلام لجهودها المختلفة، فإن ذلك بلا شك يسهم في رفع ثقافة العمل الخيري ونشره لدى القطاعات والفئات المختلفة، بما يؤدي إلى تعزيز روح التواصل والمسؤولية الاجتماعية التي تؤدي إلى زيادة المشاركة الشعبية. (الغامدي، 2019، ص.210-211)

وبناءً لما سبق أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" 20 مارس 2021، المنصة الوطنية للعمل الخيري "منصة إحسان". (وكالة الانباء السعودية واس، 2021، فقرة 1) ومن هذا المنطلق وسعيًا لنشر ثقافة العمل الخيري عن طريق التقنية الحديثة والتركيز على "منصة احسان" الوطنية كنموذج ومعرفة دورها تجاه العمل الخيري، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على دور "منصة احسان" الوطنية في العمل الخيري.

## تساؤلات الدراسة:

1- ما طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري؟

- 2- ما الاثار(ذاتية-اجتماعية-اقتصادية) المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات؟
- 3- ما المعوقات (ذاتية-مجتمعية-إدارية) التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات؟
- 4- ما المقترحات (ذاتية-مجتمعية-إدارية) التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات؟

#### أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري.
- 2- التعرف على الاثار المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات.
- 3- التعرف على المعوقات التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات.
- 4- التعرف على المقترحات التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات.

#### أهمية الدراسة:

- أهمية الدراسة العلمية:
  - 1- أهمية استخدام الجهات الاجتماعية للتقنية الحديثة بسبب انتشارها السريع وسهولة استخدامها والوصول لأفراد المجتمع ومساعدتهم بشكل سلسل وسهل وسريع، وتحديدًا فيما يخص الأمور الإنسانية في مساعدة افراد المجتمع بمختلف الأوجه.
  - 2- التركيز على العمل الخيري المؤسسي الالكتروني في إطار وجود رؤية استراتيجية واضحة لتوصيف الأنشطة والبرامج المقدمة من المنصات الخيرية الوطنية والاتفاق على أولويات العمل الخيري والأنشطة المقدمة ووضع معايير لقياس الأداء من خلال رؤى مهنية.
  - 3- حاجة المجتمعات الإنسانية عامَّةً ومجتمعنا خاصَّةً لمثل هذه المنصات الوطنية الخيرية الالكترونية ذات الهدف الإنساني النبيل، والتي توظف التقنية الحديثة بما يساهم في محاولة التقليل من المشكلات والمساعدة بشكل الكتروني سهل وموثوق.
  - 4- يحدث العمل الخيري الالكتروني في هذه الفترة العصبية على افراد المجتمع أثره الإيجابي ليس فقط في الوسط الاجتماعي الذي يقدم له الفرد مبادرته الخيرية؛ وإنما على معنويات فاعل الخير نفسه إذ يكون عمل الخير سبباً من أسباب سعادته في الحياة، وتقوية حبه للآخرين، والسعي في جلب النفع لهم، إلى جانب أن عمل الخير يشعر فاعله بمكانته ودوره في محيطه الذي يعيش فيه، ويدعم إحساسه بأن لديه مقدره حتى وإن كانت محدودة على مواجهة مشكلات مجتمعه والإسهام في إصلاحه بشكل أسهل عما سبق.

#### ● أهمية الدراسة التطبيقية:

تأمل الباحثة من خلال نتائج الدراسة الحالية أن نصل إلى:

- 1- تقييم افراد المجتمع المستفيدين من منصة احسان لأداء المنصات الوطنية الخيرية، بما يمكنها من تطوير منظومة الأداء لديها وتحسينها لتؤثر بشكل أكثر فعالية.
- 2- تتوجه الدراسة الحالية لمسؤولين وصناع القرار في المنصات الوطنية (منصة احسان الخيرية) لزيادة اسهاماتهم لتحقيق التنمية الاجتماعية وتعزيز دور القطاع غير الربحي بما يتوافق مع الرؤية الوطنية للمملكة العربية السعودية 2030.

3- تساهم الدراسة الحالية في فتح آفاق مستقبلية للباحثين لإجراء دراسات مماثلة لهذه الدراسة لتأكيد نتائجها أو التعمق في أجزاء محددة من هذه الدراسة أو تركيز الباحثين على منطقة جغرافية محددة في المملكة العربية السعودية.

4- من خلال نتائج الدراسة الحالية يمكننا التعرف على مدى فاعلية هذه المنصات وإمكانية انشاء مثل هذه المنصة الوطنية الخيرية على مستوى الدول عربياً وعالمياً للنهوض بالمجتمعات واستخدام التقنية بشكل إيجابي وفاعل لتنمية المجتمع.

#### مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم المنصات: يمكن تعريف المنصات على انها بيئة تفاعلية الكترونية، تتنوع المنشورات فيها بحسب اهتمام الجهة الناشرة، وتكثر فيها التفاعلات وتساعد على نشر المحتوى وتبادل الأفكار والمعلومات بشكل سلس. تتعدد اشكال واستخدامات المنصات الالكترونية في حياتنا بشكل كبير، ومنها: المنصات الالكترونية: وهي نظام شامل يوفر للمستخدم نقطة وصول موحدة من خلال الشبكات لجميع الأدوات والمحتوى والتطبيقات الرقمية المتعلقة بنشاطه" (caisse, 2010, p.7). المنصات الافتراضية: وهي عبارة عن وسائل التواصل الاجتماعي، مواقع التواصل الاجتماعي، شبكات التواصل الاجتماعي، منصات التواصل الاجتماعي، اصطلاحات أربعة تشير إلى معنى واحد، وهي تلك البرمجيات التي توفرها الشبكة الدولية للمعلومات، بهدف تعزيز التواصل بين بني البشر، ومن ثم فهي ليست مجرد أدوات للتواصل ولكنها منصة تستهدف إحداث تأثير في المتلقي. (الهريش، 2021، ص.100) المنصات الاجتماعية: وهي الحسابات الرسمية للأرشيفات الوطنية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ التي تستخدمها لنشر إنتاجها من المحتوى الرقمي لإفادة المستخدمين المتابعين لها والتفاعل معهم وتقديم خدماتها لهم" (السكيكي واخرون، 2020، ص.148).

2- مفهوم المنصات الوطنية: يمكن تعريف المنصات الوطنية بأشكال واهتمامات مختلفة ومنها: المنصات المشتركة: تقدم المنصات المشتركة خدمات شائعة الاستخدام من قبل جميع الجهات، هذه المنصات وظيفية محددة وحصرياً للحكومة، مما يعني أنه لا توجد منصات أخرى في الوزارات أو عبر الوزارات لديها مثل هذه الوظائف في منصات أخرى. وايضاً يمكن تعريفها ب الخدمات الرقمية: هي خدمات حكومية يتم تقديمها باستخدام حلول تقنية ومصممة لتوفير تجربة شاملة مع نهج الحكومة الكاملة لجميع مستخدمي الخدمة، هذه الخدمات مبنية على المنصات الرقمية الحكومية التي تلتزم بالمعايير واللوائح الوطنية. (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2021، ص.13) وتعرف ايضاً الحكومة الرقمية: وهي دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية - وفيما بينها- لتحقيق التحول الرقمي وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية. وتعرف ايضاً البوابة الوطنية الموحدة: هي المنصة الوطنية التقنية التي تتيح جميع الخدمات الرقمية الحكومية من مختلف القطاعات عن طريق بوابة وتطبيق موحد أو من خلال مركز خدمة موحد وفق استراتيجية الوصول للمستفيد، وتكون مرجعاً معلوماتياً موثوقاً لجميع المستفيدين. (هيئة الحكومة الرقمية، 2021، ص.8)

3- مفهوم العمل الخيري: تتعدد التعاريف التي تناولت مفهوم العمل الخيري، ويوجد لكل تعريف نقطة اختلاف ركزت عليها واختلفت فيها عن باقي التعاريف، ومن هذه التعاريف: تعريف (الكشك، محمد): وهي الجهود التي يبذلها الإنسان برغبته واختياره لأداء واجب اجتماعي معين دون الحصول على مقابل مادي" (كشك، 2008، ص.264). تعريف (المطوع، عبد الله): وهو كل عمل مشروع فيه نفع للأخريين تطوعياً كان او رسمياً، كالدعوة، او تعليم عام، او بذل مال، او علاج مريض، ونحو ذلك" (المطوع، 2008، ص.44). تعريف (رشدي، عثمان): هو عمل

غير ربحي لا يقدم نظير أجر معلوم وهو عمل غير وظيفي مهني، يقوم به الأفراد من أجل مساعدة وتنمية مستوى معيشة الآخرين القريبين أو البعيدين أو المجتمعات البشرية بصفة مطلقة" (رشدي، 2013، ص.144). تعريف (الريسوني، قطب): وهي أعمال البر وصنائع المعروف التي يوجد بها المجتمع المدني، بدءاً من الفرد، ومروراً بالجماعة، وانتهاءً بالمؤسسة، وهو مظهر اجتماعي حضاري، الغاية منه، نفع الناس، وإدخال السرور عليهم، والتخفيف من معاناتهم، لتعزيز ثقافة التكافل الاجتماعي، ونمو المجتمع وتطوره" (الريسوني، 2008، ص.7).

## منهجية الدراسة:

### أ- منهجية التحليل:

تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية، وتُعرف على أنها: "تعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً". (عبيدات وآخرون، 2000، ص.219) وتستخدم الدراسة منهج المسح الاجتماعي، والذي يُعرف بأنه: طريقة لجمع البيانات من أعداد كبيرة من المبحوثين عن طريق الاتصال بمفردات مجتمع البحث سواء كان الاتصال مباشر أو غير مباشر ويستخدم هذا المنهج في وصف مجتمع الدراسة وبيان خصائصه ومكوناته المختلفة. (نوري، 2014، ص.69-72) وبالتالي فإن هذه الدراسة وصفية تعتمد على منهج المسح الاجتماعي.

### ب- مجالات الدراسة:

- المجال الموضوعي: يتحدد المجال الموضوعي للدراسة الحالية في التعرف على دور المنصات الوطنية (منصة احسان الخيرية) في العمل الخيري.
- المجال البشري: يقتصر المجال البشري على المستفيدين من منصة احسان الخيرية من المتعاملين مع جمعية دعم الخيرية.
- المجال المكاني: يقتصر المجال المكاني على جمعية دعم الخيرية بمدينة جدة.
- المجال الزماني: تم اعداد هذه الدراسة خلال الفترة من أكتوبر-ديسمبر 2021، ويوافق هجرياً ربيع الثاني-رجب 1443هـ.

### هيكلية الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين، يتناول المبحث الأول منها الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، بينما يتطرق المبحث الثاني إلى النظرية المفسرة لموضوع الدراسة "نظرية الدور".

## المبحث الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة:

### أولاً-الإطار النظري

#### أولاً: منصة احسان:

اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات الخاصة "بمنصة احسان" على المنصات الإخبارية الالكترونية المعتمدة: وتواصلت الباحثة مع مسؤولي "منصة احسان" بشأن إمكانية الحصول على مجلدات ورقية او الكترونية تشرح فكرة المنصة بشكل أوسع ولكنهم أكدوا انه لم يصدر أي مجلد عن "منصة احسان" لوقتنا هذا وانه في القريب العاجل ستصدر المنصة مجلد سيكون في متناول الجميع لشرح الفكرة وإيصالها لفئات المجتمع بشكل أوسع.

1- انشاء ورؤية منصة احسان:

الرياض 07 شعبان 1442 هـ الموافق 20 مارس 2021 م واس أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" في هذا اليوم المنصة الوطنية للعمل الخيري "إحسان" ضمن مساعيها الدائمة لدعم العطاء الخيري في المملكة، وذلك بمشاركة اللجنة الاشرافية ممثلة بوزارات: (وزارة الداخلية، وزارة العدل، وزارة المالية، وزارة الصحة، وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وزارة التعليم، رئاسة أمن الدولة، البنك المركزي السعودي، هيئة الحكومة الرقمية).

كما أطلقت "سدايا" حملة إعلامية باسم #منصة\_إحسان تتفاعل من خلالها جميع الجهات المشاركة والجهات ذات العلاقة والمستفيدين بهدف إيصال المنصة لأطياف المجتمع كافة، وأعرب معالي رئيس الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" عن شكره وتقديره للقيادة الحكيمة لحرصها على تعظيم الفائدة والقيمة التي يقدمها القطاع الخيري وغير الربحي، وأبدى الدكتور الغامدي سعادته بإطلاق منصة (إحسان) التي سيكون من شأنها دعم مكانة المملكة المرموقة عالميًا في مجال العطاء الخيري، حيث تحتل المرتبة 50 في تقرير العطاء العالمي الصادر عن مؤسسة المعونة الخيرية (CAF)، ومقرها المملكة المتحدة، وستقوي قطاع العطاء الخيري، وأشار معاليه إلى أن المنصة ستسهم في حفظ جهود المتبرعين وأصحاب الخير، كما ستعمل على تذليل الصعوبات التي تواجه المتبرعين فيما يتعلق بإجراء الحوالات البنكية للجهات غير الربحية، وستعمل في نفس الوقت على تنظيم بوابات الدفع المخصصة للتبرعات الإلكترونية، وستسهّل رصد ومتابعة عمليات التبرع كافة، وتحسّن الرقابة عليها لضمان أن تذهب لمستحقيها، إضافة إلى ما ستوليه من اهتمام بالتبرع، وتكثيف التواصل معه لتزويده بأحدث المستجدات المتعلقة بأنظمة ولوائح التبرع في المملكة، وتعريفه بالقنوات المختلفة التي يمكنه استخدامها لدعم المنظمة أو المؤسسة المفضلة لديه. (وكالة الانباء السعودية واس، 2021، فقرة 2-1)

2- أهداف منصة إحسان:

1. تعزيز قيم العمل الإنساني لأفراد المجتمع عن طريق التكامل مع الجهات الحكومية المختلفة وتعظيم نفعها.
  2. تمكين القطاع غير الربحي وتوسيع أثره.
  3. تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص.
  4. الإسهام في رفع مستوى الموثوقية والشفافية للعمل الخيري والتنموي.
  5. تساعد المنصة الجهات غير الربحية المختلفة على تنمية مواردها المالية، وتسهّل عملية التبرع للباحثين عن الخير، بالتكامل مع بقية المنصات، وإطلاعهم على مختلف مجالات التبرع المتاحة في داخل المملكة العربية السعودية في مكان واحد.
  6. دعم المشاريع التنموية وتعزيز تكاملها، وتأسيس منظومة تقنية متكاملة لحكومة وإدارة التبرعات واستدامتها.
- وتعد إحسان منصة تبرعاتٍ وطنيةٍ تقدم العديد من الخدمات والبرامج وتجمع المنصات الوطنية المعنية بالتبرع على مستوى المملكة، حيث ستؤدي دوراً تكاملياً يدعم المؤسسات والجمعيات الخيرية وغير الربحية، وستساعد على تحقيق أهدافها، كما ستسهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بشكلٍ عام، وتحسين كفاءة العمل التنموي، والارتقاء بقيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني لدى الأفراد أو المؤسسات على حدٍ سواء، كما توفر المنصة آليةً متطورةً ومتقدمةً سترفع درجة الموثوقية والشفافية والسهولة في جمع التبرعات، وستسهم في تنظيم ونشر ثقافة العمل التنموي، كما ستأخذ المنصة على عاتقها تكريم المتميزين في العطاء التنموي بشكلٍ دوري. (وكالة الانباء السعودية واس، 2021، فقرة 2-1)

## 3- مجالات التبرع في منصة احسان:

تتيح منصة احسان التبرع في مجالات متنوعة: مجالات (اجتماعية، تعليمية، صحية، إغاثية، بيئية، اقتصادية، تقنية). تغطي كثيرا من جوانب العمل الخيري بهدف تمكين القطاع غير الربحي والتنموي في المملكة العربية السعودية وتوسيع أثره، وذلك من خلال خيارات متعددة لتسريع عملية التبرع في أي وقت وأي مكان. وتتبع المنصة أعلى معايير الشفافية في الممارسات الإدارية والمالية، وتطبق أعلى المعايير التقنية في أمن المعلومات. (المنصة الوطنية الموحدة، 2021، فقرة 1)

## ثانياً-الدراسات السابقة:

- 1- دراسة (الحارثي 2019) بعنوان "العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية": هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى الكشف عن واقع العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء التفاعل التربوي لموقع التواصل الاجتماعي(تويتر)، وتمثلت إحدى الأهداف الفرعية في بيان الأبعاد التربوية للعمل التطوعي الرقمي للجامعات السعودية في مجال الانتماء الوطني من خلال موقع التواصل الاجتماعي(تويتر)، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم الاعتماد في جمع البيانات على مقياس صمم من قبل الباحث وهو (بطاقة تحليل المحتوى)، واعتمد الباحث في جمع البيانات على العينة القصدية، وتم اختيار العينة من حسابات موقع التواصل الاجتماعي (تويتر) المتعلقة بالعمل التطوعي التابعة للجامعات السعودية التالية (جامعة الامام محمد بن سعود الرياض- جامعة الملك خالد باهبا-جامعة الملك عبدالعزيز بجدة-جامعة الملك فيصل بالدمام-جامعة حائل)، وتوصلت نتائج الدراسة فيما يخص مجال الانتماء الوطني جاء في المرتبة الأولى عبارتين متساويتين "تعزيز قيم المواطنة" و "مشاركة المؤسسات الحكومية"، وعليه ذكر الباحث أن التوعية باحتياجات ومشكلات المجتمع عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أهم أهداف العمل التطوعي الرقمي التي تسعى إلى تحقيقها الفرق التطوعية.
- 2- دراسة (بنين 2019) بعنوان "العمل الخيري ودوره في تحقيق التكافل الاجتماعي": هدفت الدراسة وبشكل رئيسي إلى معرفة دور العمل الخيري في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال جمعية "جنان الخيرية"، ومن بين الأهداف الفرعية هدفت الدراسة إلى التعرف على اشكال المساعدات المقدمة من الجمعية للمستفيدين، وعن مدى كفاية المساعدات المقدمة من الجمعية للمستفيدين، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واستخدمت الباحثة لجمع البيانات من العينة اداي المقابلة والاستبيان، وتمثلت عينة الدراسة بأسلوب الحصر الشامل لمستفيدي جمعية جنان الخيرية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يخص اشكال المساعدات المقدمة من الجمعية للمستفيدين ان هناك تنوع ما بين المساعدات المادية والعينية ألا ان المواد الغذائية تعتبر الأكثر تقدماً من الجمعية وفي المقابل نجد الادوية الطبية هي الاقل تقدماً من الجمعية، وأوضحت نتائج الدراسة فيما يخص مدى كفاية المساعدات المقدمة من الجمعية للمستفيدين ان المساعدات المقدمة من الجمعية كافية جداً بدرجة كبيرة وبنسبة 74%.

- 3- دراسة (الطريف 2018) بعنوان "إسهام برامج العمل الخيري في تحقيق التنمية المستدامة": هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام برامج العمل الخيري في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة وتحديدًا البعد (الاقتصادي، الاجتماعي)، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة، وتم الاعتماد في جمع البيانات على أداة الاستبيان، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على العينة العشوائية البسيطة، وتم اختيار العينة العشوائية من الجمعيات الخيرية بالمملكة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يخص مدى إسهام برامج العمل الخيري في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة وتحديدًا البعد الاقتصادي ان اكثر عبارة حصلت على التفاعل من العينة (تنمية الوعي لترشيد الاستهلاك) بما يساهم في الحد من الاسراف وتقليل النفقات، كما يجب على

المؤسسة الخيرية اشباع حاجات المستفيدين وتوفير فرص عمل لهم وتشجيعهم على الادخار والمساهمة في إيجاد حل لديونهم المالية حتى لا تتراكم وتسبب لهم ضغوط اجتماعية ونفسية واقتصادية، وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً بما يخص مدى اسهام برامج العمل الخيري في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة وتحديداً البعد الاجتماعي ان اكثر عبارة حصلت على التفاعل من العينة (التوجيه والإرشاد لذوي المشكلات الاجتماعية) والحرص على تقديم المساعدة لأرباب الاسر ممن يعانون من المشكلات الاجتماعية حتى يتمكنوا من مواجهة ضغوط الحياة ومساعدتهم لتطوير ذاتهم والارتقاء بها تعليمياً وثقافياً، والمساعدة على تحقيق الاستقرار الاجتماعي للمستفيدين.

4- دراسة (كزعي وبوشقايف 2018) بعنوان "فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في الإشهار للعمل الخيري": هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى الكشف عن مدى فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل الإشهار للعمل الخيري، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدمتا الباحثتان المنهج الوصفي، وتم الاعتماد في جمع البيانات على أداتي الاستبيان والمقابلة، واستخدمتا الباحثتان العينة العشوائية الطبقية وطُبقت على مجتمع بحث متمثل في أعضاء جمعية الإرشاد والإصلاح المكتب البلدي بجيجل وعدده (80) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجمعية "غالبا" ما تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي في الإشهار للعمل الخيري وذلك بنسبة 42.5%، وأوضحت الدراسة ان مواقع التواصل الاجتماعي نجحت في نشر ثقافة العمل الخيري حسب رأيي الباحثين وذلك بنسبة 98.8%، وتوصلت الدراسة إلى اعتماد الجمعية الخيرية على مواقع التواصل الاجتماعي في الإشهار للعمل الخيري بشكل كبير خاصة موقع الفايسبوك، وان أهم ما يميز الإشهار عبر مواقع التواصل الاجتماعي هو السرعة في الوصول إلى الجمهور، وأوضحت الدراسة أيضاً ان أهم الاشباعات المحققة من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالنسبة لأعضاء الجمعية هي التعريف بأهم نشاطاتها بنسبة 36.6% ثم نشر ثقافة العمل الخيري بنسبة 30.2%، وأخيراً توصلت الباحثتان ان الإشهارات الواردة عبر مواقع التواصل الاجتماعي تحقق إشباعاً لأعضاء الجمعية الخيرية أهمها التعريف بنشاطاتها وبرامجها.

5- دراسة (Gulyas, Agnes 2015) بعنوان "دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشجيع التطوع والمشاركة في الأحداث المجتمعية": هدفت الدراسة إلى بيان دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشجيع التطوع والمشاركة في الأحداث المجتمعية، وتحقيقاً لهدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات من العينة من خلال اداتي الاستبانة والمقابلة، وتمثلت عينة الدراسة في مديري المنظمات غير الربحية واستطلاع رأي الجمهور عبر الإنترنت، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العمل التطوعي أصبح مطلوباً على المستوى المجتمعي ويُمكن للعاملين في هذا القطاع الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي، وأنه يمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في معرفة ماذا يمكن للناس ان يُقدموا، وأن بعض أفراد الجمهور الذين لديهم رغبة في التطوع ولكنهم في نفس الوقت لا يعلمون ما هي أوجه التطوع، لذلك يُمكن لشبكات التواصل الاجتماعي المساهمة في نشر المعرفة بين الجمهور، وأن شبكات التواصل الاجتماعي لديها قدرة فائقة على الوصول إلى عدد كبير من الشباب أكثر من أي وسيلة إعلام أخرى.

6- دراسة (برقاوي 2014) بعنوان "واقع العمل الخيري في مدينة مكة المكرمة": هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى تقييم واقع العمل الخيري في مدينة مكة المكرمة، وتحقيقاً لهدف الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق العينة، وتم الاعتماد في جمع البيانات على أداة الاستبيان، واعتمد الباحث على العينة العمدية في جمع البيانات من الجمعيات الخيرية العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ان العاملين يشرحون للمستفيدين الإجراءات اللازمة لحصولهم على الخدمة، وأوضحت النتائج أيضاً ان إجراءات تقديم المساعدة للمستفيدين تتسم بالسهولة واليسر، وأوضحت أيضاً ان المستفيدين يحصلون على الخدمات دون تأخير، وأوضحت النتائج أيضاً ان هناك معوقات تتمثل في كذا جانب منها، المعوقات المالية وما

يترتب عليها ضعف في التبرعات المقدمة للمؤسسة، وايضاً توجد معوقات مجتمعية وتتمثل في عدم الوعي المجتمعي بأهمية العمل الخيري وايضاً ضعف مشاركة المجتمع في تدعيم دور المؤسسة الخيرية، وظهرت النتائج ايضاً مقترحات للمعوقات التي تواجه المؤسسة، ومن المقترحات التي تخص الجانب المالي ان سبب ضعف التبرعات يكمن في عدم معرفة افراد المجتمع ببرامج وطبيعة عمل المؤسسة الخيرية، ومن المقترحات التي تخص المعوقات المجتمعية فيجب توعية افراد المجتمع بأهمية العمل الخيري عن طريق الندوات لكافة المواطنين، وعن ضعف مشاركة افراد المجتمع فيجب توعية افراد المجتمع للمشاركة ببرامج العمل الخيري عن طريق البرامج الإعلامية التي تحتها المواطنين على أهمية المشاركة بالأعمال الخيرية.

7- دراسة (Connolly,A 2014) بعنوان "استخدام وفعالية وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت في المنظمات التطوعية": هدفت الدراسة إلى الكشف عن الطريقة التي يُمكن بها للمنظمات التطوعية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت بشكل فعال في استقطاب المتطوعين والاحتفاظ بهم، وتحقيقاً لهدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الباحث أداة "الاستبانة" لجمع البيانات، ووزعت الاستبانة على (275) من مديري المنظمات التطوعية بالإضافة إلى اللقاءات المباشرة معهم ومراجعة مواقع الإنترنت ايضاً، وتوصلت الدراسة إلى أن المنظمات التطوعية لا تستخدم وسائل الإعلام الاجتماعية بشكل فعال، وأوضحت المنظمات انه يُمكن الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي، وأظهرت النتائج كذلك عدم الاستفادة المثلى من وسائل التواصل الاجتماعي في أعمال المنظمات التطوعية بسبب أن القائمين على هذه المنظمات لا يُدركون الإمكانيات التي يُمكن أن توفرها هذه الوسائل، كما أن هناك عدداً قليلاً جداً من المنظمات التطوعية تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت بصورة احترافية في إدارة المتطوعين على الرغم من أنهم شعروا أن استخدامها سيكون غير مفيداً.

#### تعقيب عام على الدراسات السابقة:

- حيث جاءت بعض الدراسات متفقة في بعض الأوجه، والبعض الآخر جاء مختلفاً في بعض النواحي كالتالي:
- 1- ركزت الدراسات السابقة على معرفة دور المنصات الرقمية بمختلف اشكالها في نشر واشهار العمل الإنساني والخيري والتطوعي بمختلف مجالاته، إلا ان جانب الجودة في الدراسة الحالية هو تركيزها على المنصات الوطنية الرسمية المتخصصة في العمل الخيري، وبشكل الكتروني حيث يواكب العصر الحديث والتطورات التكنولوجية.
  - 2- قدمت الدراسات السابقة أطر معرفية ونظرية متنوعة ومختلفة، تنوعت باختلاف الدراسات، واختلاف مواضيعها ومشكلاتها البحثية والاهداف المقصودة من كل دراسة، وركزت الدراسات السابقة على مداخل نظرية مختلفة تمثلت في استخدامات نظرية متنوعة، إلا ان جانب التركيز والتجديد في الدراسة الحالية هو استخدامها لنظرية "الدور" في محاولتها لتفسير دور المنصات الوطنية الرسمية في العمل الخيري.
  - 3- اعتمدت الدراسات السابقة على العديد من المناهج وفقاً للأهداف المتعددة لهذه الدراسات، واغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي بمختلف انواعه، إلا ان دراسة (الطريف 2018) اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي حيث يعود هذا المنهج بالدرجة الأولى إلى اعتباره أحد أكثر مناهج البحث العلمي شيوعاً واستخداماً، وهو ما يتطابق مع المنهج المستخدم في الدراسة الحالية.
  - 4- اعتمدت الدراسات السابقة على العديد من أدوات جمع البيانات بما يتناسب مع طبيعة الدراسة، واعتمدت دراسة (الحارثي 2019) على بطاقة تحليل المحتوى في جمع البيانات من العينة، واعتمدت دراسة (بنين 2019) ودراسة (كزعي وبوشقايف 2018) ودراسة (Gulyas,Agnes 2015) في جمع البيانات من العينة على اداتي

الاستبيان والمقابلة، واخيرًا اعتمدت دراسة (الطريف 2018) ودراسة (برقاوي 2014) ودراسة (Connolly,A 2014) في جمع البيانات من العينة على أداة الاستبيان فقط وتتطابق هذه الدراسات في أداة جمع البيانات مع الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية.

5- اعتمدت الدراسات السابقة على العديد من أنواع العينات في سحب البيانات من العينة، اعتمدت دراسة (الطريف 2018) على العينة العشوائية، فيما دراسة (كزعي وبوشقايف 2018) اعتمدت على العينة العشوائية الطبقية، واخيرًا جاءت بقية الدراسات السابقة في اعتمادها على العينة متطابقة مع نوع العينة المستخدمة في الدراسة الحالية وهي العينة (العمدية أو القصدية).

## المبحث الثاني: النظرية المفسرة لموضوع الدراسة:

### نظرية الدور:

تعتقد نظرية الدور بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية تعتمد على الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع، فضلاً عن ان منزلة الفرد الاجتماعية ومكانته تعتمد على ادواره الاجتماعية، وان الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية، فواجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله، اما حقوقه فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع، علماً بأن الفرد لا يشغل دورًا اجتماعيًا واحدًا بل يشغل عدة ادوار تقع في مؤسسات مختلفة، وان الأدوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة فهناك ادوار قيادية وادوار وسطية وادوار قاعدية، والدور ايضاً يعد الوحدة البنائية للمؤسسة، والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي، فضلاً عن ان الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع. (الحسن، 2015، ص.159)

وتعد نظرية الدور هي الأنسب للدراسة الحالية، ذلك انها استهلت تفسيرها للواقع الاجتماعي انطلاقاً من اعتقادها أن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية تقوم على الدور أو الأدوار الاجتماعية التي يشغلها الفرد داخل مجتمعه والمكانة التي يستحوذ عليها الفرد في مجتمعه، وقد تعدد الأدوار التي يشغلها الفرد في المجتمع، فقد يشغل الفرد في بيته دور الأب، وفي المؤسسة التي يعمل فيها دور القائد او المشغل، وفي الجمعية الخيرية دور مرشد او مساعد لدراسة حالات المستفيدين وإيصالها لمنصة احسان، وعليه فالوظائف التي يشغلها الفرد في مجتمعه تعدد، إلا أنها لا تخرج عن ثلاثة أنماط للدور وهي (أدوار قائديه، أدوار وسطية، أدوار قاعدية) وبذلك يشكل الدور الوحدة البنائية الأساسية لأي مؤسسة.

كما أن الدور يرتبط دائماً بالمنزلة أو المكانة الاجتماعية فالفرد المشغل لمنصة احسان او الداعم للمنصة وبحكم ممارسته وتفاعله مع "منصة احسان" والعمل الخيري الذي يقدمه فهو يحظى بمكانة اجتماعية معينة لدى المجتمع الذي ينشط فيه بحيث أن الفرد المشغل او الداعم يحتل مكانة مرموقة في المجتمع وهو من يزرع البسمة لدى المحتاجين من أرامل ومطلقات وأيتام وكافة افراد المجتمع المستفيدين نتيجة ما يقدمونه لهم من مساعدات، وهذا الدور يترتب عليه مجموعة من السلوكيات والتصرفات المتوقعة من المشغلين او الداعمين، فهذا ما يجعل من سلوكيات وتصرفات المشغلين والداعمين للمنصة الخيرية؛ يمكن التنبؤ بها من قبل أفراد المجتمع بحكم دورهم الذي يقومون به في المجتمع، حيث أن دورهم هذا يُتوقع منهم سلوكيات تكون منسجمة مع ما يقومون به من سلوكيات إيجابية تجاه افراد مجتمعهم، حيث أن الدور الذي يشغله الافراد المشغلين او الداعمين للمنصة والسلوكيات المترتبة عليه يجب أن تتقابل وتتوافق مع ما يتوقعه أفراد المجتمع الذي تنشط فيه مثل هذه المنصات الخيرية، ويظهر ذلك من خلال علاقاتهم الاجتماعية مع الآخرين وكيفية تفاعلهم مع محيطهم الاجتماعي والنابعة من دورهم الاجتماعي الخيري الانساني الذي يقومون به، ولما لمنصة احسان ادوارًا كثيرة يجب ان تقدمها لأفراد المجتمع

المستفيدين بمساعدة المشغلين لها والداعمين لها والجمعيات الخيرية التي توصلهم بالمستفيدين الذين هم بحاجة للمساعدة بكافة اشكالها، على المستوى النفسي والاجتماعي والاقتصادي وهذا ما تقوم به الجمعيات الخيرية المتعاونة مع منصة احسان، حيث أن الكثير من مشكلات المستفيدين تنبع من عدم قدرتهم على أداء أدوارهم الاجتماعية بنجاح، وكما أن طبيعة الحياة المعقدة وكثرة احتياجات المستفيدين وأسرههم يجعلهم يلعبون أكثر من دور في المجتمع مما يسبب عليهم ضغوط كبيرة قد تؤدي إلى تبعات سلبية على كل المستويات النفسية والاسرية والاجتماعية والاقتصادية، ويفرض ذلك عليهم ضرورة التكيف مع هذه الأدوار وفي هذا تأتي نظرية الدور الاجتماعي لتحقيق هذا التفاعل بين الافراد المستفيدين وادوارهم الجديدة بمساعدة منصة احسان المتعاملة مع الجمعيات الخيرية لتقديم المساعدات على كافة المستويات، لما للعمل الخيري من دور كبير في نهضة المجتمع ودور إيجابي كبير أيضاً في تنمية المجتمع، والمتعارف عليه دائماً ان تنمية وتطور المجتمع يبدأ من تطوير وتنمية افراد المجتمع.

### الدراسة الميدانية:

#### أ- مجتمع الدراسة:

في الدراسة الحالية تمثل مجتمع الدراسة في جميع المستفيدين من منصة احسان من المتعاملين مع الجمعيات الخيرية.

#### ب- عينة الدراسة:

اما عينة الدراسة فهي جزء من مجتمع الدراسة الأصلي، وتمثل في المستفيدين من منصة احسان من المتعاملين مع جمعية دعم الخيرية بمدينة جدة، اختيرت عينة الدراسة بطريقة عمدية، وتعرف: انها عملية اختيار مفردات الدراسة بغض النظر عن مدى تمثيلها للمجتمع الأصلي، هذا يعني ان المتغيرات موضع الدراسة قد لا تكون ممثلة في العينة بنفس الكيفية التي توجد بها في المجتمع الأصلي، وبناءً على ذلك فإن نتائج الدراسة الذي يُجرى على مثل هذه العينة تكون غير قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي. (مطاوع والخليفة، 2017، ص.70)

وقد اختارت الباحثة طريقة العينة العمدية في جمع البيانات، ملائمتها لمجتمع الدراسة الكبير، وصعوبة حصرهم والتوصل إليهم، لذا تم تحديد العينة بطريقة عمدية بما يتناسب مع المجال المكاني للدراسة.

وقد تم سحب العينة بتوزيع رابط الاستبانة بالتعاون مع أحد مسؤولي جمعية دعم الخيرية على شريحة من المستفيدين من منصة احسان من المتعاملين مع جمعية دعم الخيرية، وقد كان عدد العينة المشاركة في البحث (107) مفردة، بلغ عدد الاناث منهم 105 أي بنسبة 98.1% من العينة. وعدد الذكور منهم 2 أي بنسبة 1.9% من العينة جميعها صالح للتحليل.

#### ج- أداة الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة أداة الاستبانة لجمع البيانات لملائمتها لمجتمع الدراسة.

#### أولاً: قياس صدق أداة الدراسة وثباتها:

في سبيل الحصول على المعلومات اللازمة من مفردات العينة للإجابة على تساؤلات الدراسة، اعتمدت الباحثة على (الاستبانة) كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة لدعم الجزء النظري بالجانب التطبيقي للإجابة على تساؤلاته وتحقيق أهدافه، حيث تعد الاستبانة من أكثر الوسائل استخداماً للحصول على المعلومات والبيانات من أفراد عينة الدراسة، وتوصف الاستبانة بأنها عبارة عن أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق بواقع

معين، ويقدم الاستبيان على شكل عدد من الأسئلة يُطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الدراسة.

فبعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة (المحلية والعربية والأجنبية) المتعلقة بمتغيري الدراسة، قامت الباحثة ببناء وتطوير استبانة بهدف (معرفة دور "منصة احسان" في العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من منصة احسان من المتعاملين مع جمعية دعم الخيرية) وتتكون الاستبانة من البيانات الاولية عن عينة الدراسة من حيث الجنس، الجنسية، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، مصدر الدخل الشهري، الدخل الشهري، مدة معرفة المستفيد بمنصة احسان، والوسيلة التي تعرف بها المستفيد على منصة احسان، وبداية حصول المستفيد على الدعم من منصة احسان عن طريق الجمعية الخيرية، يتبعها أربعة محاور كل محور يقيس هدف من اهداف الدراسة وهي كالتالي:

**المحور الأول:** طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري.

**المحور الثاني:** الأثار المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات وتتكون من (3) ابعاد وهي كالتالي: الأثار (الذاتية-الاجتماعية-الاقتصادية).

**المحور الثالث:** المعوقات التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات وتتكون من (3) ابعاد وهي كالتالي: المعوقات (الذاتية-المجتمعية-الادارية).

**المحور الرابع:** المقترحات التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات وتتكون من (3) ابعاد وهي كالتالي: المقترحات (الذاتية-المجتمعية-الإدارية).

**ثانيًا:** إجراءات التطبيق واختبارات الصدق والثبات:

اعتمدت الباحثة للتحقق من صدق الأداة على طريقتين، الأولى وتسمى الصدق الظاهري (Face validity) التي تعتمد على عرض الأداة على مجموعة من المتخصصين الخبراء في المجال، والثانية وتسمى الاتساق الداخلي (Internal Consistency) وتقوم على حساب معامل الارتباط بين كل وحدة من وحدات الأداة والأداة ككل.

1- الصدق الظاهري لأداة البحث:

وهو الصدق المعتمد على المحكمين، حيث تم عرض أداة الدراسة على الدكتورة الفاضلة المشرفة على الدراسة الحالية أ.د. سهام أحمد العزب، وايضاً على زميلاتي الباحثات في نفس الشعبة وبلغ عددهم (4)، طلباً منهم في دراسة الأداة وإبداء آراءهم فيها من حيث:

1. مدى ارتباط كل فقرة من فقراتها بالمحور الذي تنتهي إليه.
2. مدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية.
3. ملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، واقتراح طرق تحسينها وذلك بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة أو غير ما ورد مما تراه مناسباً.

وقد قدموا ملاحظات قيمة أفادت الدراسة، وأثرت الأداة، وساعدت على إخراجها بصورة جيدة، وبذلك تكون الأداة قد حققت ما يسمى بالصدق الظاهري أو المنطقي.

2- الصدق والثبات الداخلي لأداة الدراسة:

أولاً: الصدق الداخلي لأداة الدراسة:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور/ البعد الذي تنتهي إليه لعينة استطلاعية كما توضح نتائجها جدول (1) التالي:

جدول (1) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للمحور/ البعد الذي تنتمي اليه

المقترحات التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية			المعوقات التي تحد من عمل المنصات الوطنية			الأثار المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري			طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري	
المقترحات الادارية	المقترحات المجتمعية	المقترحات الذاتية	المعوقات الادارية	المعوقات المجتمعية	المعوقات الذاتية	الأثار الاقتصادية	الأثار الاجتماعية	الأثار الذاتية	معامل الارتباط	معامل الارتباط
معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
*0.639	*0.711	*0.737	*0.810	*0.573	*0.928	*0.710	*0.835	*0.454	*0.463	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
*0.636	*0.734	*0.660	*0.752	*0.747	*0.686	*0.782	*0.605	*0.628	*0.613	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
*0.875	*0.876	*0.692	*0.884	*0.777	*0.711	*0.462	*0.576	*0.638	*0.502	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
*0.641	*0.751	*0.825	*0.874	*0.858	*0.709		*0.553		*0.782	
4	4	4	4	4	4		4		4	4
*0.653			*0.765				*0.555		*0.789	
5			5				5		5	5
							*0.698		*0.588	
							6		6	6
									*0.743	
									7	7
									*0.537	
									8	8
									*0.666	
									9	9
									*0.564	
									10	10
									*0.531	
									11	11

\*وجود دلالة عند مستوى (0.05)

يلاحظ من جدول (1) أن معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات أداة البحث (الاستبانة) والدرجة الكلية للمحور/ البعد الذي تنتمي إليه جاءت جميعها داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على توافر درجة جيدة من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة).

وقامت الباحثة باستخراج معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه وكانت النتائج كالتالي:

جدول (2) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

معامل الارتباط	البعد / المحور
*0.559	الأثار الذاتية
*0.679	الأثار الاجتماعية
*0.773	الأثار الاقتصادية
	الأثار المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري
*0.874	المعوقات الذاتية
*0.835	المعوقات المجتمعية
*0.844	المعوقات الإدارية
	المعوقات التي تحد من عمل المنصات الوطنية
*0.861	المقترحات الذاتية
*0.723	المقترحات المجتمعية
*0.813	المقترحات الإدارية

## المقترحات التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية

\* وجود دلالة عند مستوى (0.05)

يتضح من جدول (2) أن قيم معاملات الارتباط للأبعاد بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه جاءت بقيم مرتفعة حيث تراوحت بين (0.559-0.874)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) مما يعني وجود درجة جيدة من الصدق البنائي للاستبانة.

3- الثبات الداخلي لأداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاستبانة استخدمت الباحثة معادلة ألفا كرونباخ لعينة استطلاعية ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة.

جدول (3) معاملات ثبات أداة البحث

المحور / البعد	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري	11	0.869
الأثار الذاتية	3	0.793
الأثار الاجتماعية	6	0.800
الأثار الاقتصادية	3	0.940
الأثار المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري	12	0.894
المعوقات الذاتية	4	0.899
المعوقات المجتمعية	4	0.877
المعوقات الإدارية	5	0.900
المعوقات التي تحد من عمل المنصات الوطنية	13	0.913
المقترحات الذاتية	4	0.877
المقترحات المجتمعية	4	0.799
المقترحات الإدارية	5	0.870
المقترحات التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية	13	0.866
الاستبانة ككل	49	0.896

يتضح من جدول (3) إن قيمة معامل الثبات للمحور الأول (طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري) جاءت بقيم عالية (0.869)، في حين بلغت قيم معاملات الثبات لأبعاد المحور الثاني (الأثار المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري) جاءت بقيم عالية حيث تراوحت بين (0.793-0.940) وبلغ معامل الثبات الكلي للمحور الثاني (0.894)، في حين بلغت قيم معاملات الثبات لأبعاد المحور الثالث (المعوقات التي تحد من عمل المنصات الوطنية) جاءت بقيم عالية حيث تراوحت بين (0.877-0.900) وبلغ معامل الثبات الكلي للمحور الثالث (0.913)، في حين بلغت قيم معاملات الثبات لأبعاد المحور الرابع (المقترحات التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية) جاءت بقيم عالية حيث تراوحت بين (0.799-0.877) وبلغ معامل الثبات الكلي للمحور الرابع (0.866)، وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.896).

وفي ضوء ما تقدم من قياسات سيكومترية للاستبانة عقب إجراء التجربة الاستطلاعية، يتضح أن أداة الدراسة تتميز بدرجة عالية من الصدق والثبات يطمأن من خلالها إلى استخدام الأداة لأغراض البحث.

## مناقشة النتائج:

جدول (4) توزيع العينة على المتغيرات الأولية: الجنس، الجنسية، العمر، المستوى التعليمي، مصدر الدخل الشهري، الدخل الشهري، الحالة الاجتماعية، مدة معرفتهم بمنصة احسان، كيفية معرفتهم بمنصة احسان، بداية الحصول على دعم منصة احسان

المتغيرات الديموغرافية	التوزيع	التكرار	النسبة	المتغيرات الديموغرافية	التوزيع	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	2	1.9%	الجنسية	سعودي/ة	96	89.7%
	انثى	105	98.1%		غير سعودي/ة	11	10.3%
	المجموع	107	100%		المجموع	107	100%
العمر	من 18 إلى 29	24	22.4%	المستوى التعليمي	أمي	10	9.3%
	من 30 إلى 39	25	23.4%		تقرأ وتكتب	12	11.2%
	من 40 إلى 49	41	38.3%		شهادة ابتدائي	15	14.0%
	من 50 فأكثر	17	15.9%		شهادة متوسط	11	10.3%
	المجموع	107	100%		شهادة ثانوي	37	34.6%
					دبلوم	3	2.8%
مصدر الدخل الشهري	بدون دخل	20	18.7%	الدخل الشهري	جامعي فما فوق	19	17.8%
	مكافأة جامعية	1	0.9%		المجموع	107	100%
	دعم من الجمعية الخيرية	4	3.7%		بدون دخل	22	20.6%
	ضمان اجتماعي	50	46.8%		اقل من 4000 ريال سعودي	72	67.3%
	راتب تقاعد	6	5.6%		من (4000-8000) ريال سعودي	12	11.2%
	راتب متوفي	11	10.3%		8000 ريال سعودي فأكثر	1	0.9%
	موظف قطاع خاص	6	5.6%		المجموع	107	100%
	موظف قطاع حكومي	2	1.9%				
	أعمال حرة	7	6.5%				
المجموع	107	100%					
الحالة الاجتماعية	أعزب	14	13.1%	مدة معرفتهم بمنصة احسان	أقل من شهر	31	29.0%
	متزوج/ة	11	10.2%		من 1 ل 3 أشهر	20	18.7%
	مطلق/ة	25	23.4%		من 3 ل 5 أشهر	15	14.0%
	أرمل/ة	57	53.3%		من 5 ل 7 أشهر	41	38.3%
	المجموع	107	100%		المجموع	107	100%
كيفية معرفتهم بمنصة احسان	مواقع التواصل الاجتماعي	44	39.5%	بداية الحصول على دعم منصة احسان	أقل من شهر	60	56.1%
	خبر تلفزيوني	6	5.6%		أقل من 3 شهور	21	19.6%
	خبر صحفي	2	1.9%		أقل من 5 شهور	8	7.5%
	إعلانات الطرق	3	2.8%		من 5 ل 7 شهور	18	16.8%
	أحد الأصدقاء	35	32.7%		المجموع	107	100%
	موظف/ة جمعية خيرية	17	15.8%				

المتغيرات الديموغرافية	التوزيع	التكرار	النسبة	المتغيرات الديموغرافية	التوزيع	التكرار	النسبة
	المجموع	107	100%				

يتبين لنا من الجدول (4) والذي يوضح توزيع أفراد العينة على المتغيرات الأولية التالية الجنس، الجنسية، العمر، المستوى التعليمي، مصدر الدخل الشهري، الدخل الشهري، الحالة الاجتماعية، مدة معرفتهم بمنصة احسان، كيفية معرفتهم بمنصة احسان، بداية الحصول على دعم منصة احسان وبلغ عدد العينة الكلي المشارك في الدراسة (107)، وبالنسبة للجنس فقد بلغ نسبة الاناث (98.1%) والذكور (1.9%)، اما بالنسبة للجنسية فقد بلغت نسبة السعوديين (89.7%) أما غير السعوديين فبلغوا نسبة (10.3%)، استحوذت الفئة العمرية (من 40 إلى 49) على النسبة الأعلى للمشاركين بنسبة قدرت النصف (38.3%) فيما توزعت النسبة الباقية على بقية الفئات، وقد استحوذ حاملي الشهادة الثانوية على النسبة الأعلى من بين المستويات التعليمية حيث بلغت نسبتهم (34.6%)، تلتها حاملي الشهادة الجامعية فما فوق بنسبة (17.8%)، فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة. اما بالنسبة لمصدر الدخل الشهري فغالبية افراد العينة يعتمد مصدر دخلهم على الضمان الاجتماعي بنسبة قاربت النصف حيث بلغت نسبتهم (46.8%)، فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة. اما بالنسبة لمستوى الدخل الشهري فقد حصلت الفئة التي تتقاضى أقل من (4000 ريال) على النسبة الأعلى حيث بلغت نسبتهم (67.3%)، فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة. اما بالنسبة للحالة الاجتماعية فمعظم أفراد عينة البحث هم من فئة الارامل حيث بلغت نسبتهم (53.3%)، فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة. اما بالنسبة لمدى معرفة أفراد عينة البحث بمنصة احسان الخيرية فكانت الفئة (من 5 الى 7 شهور) الأعلى حيث بلغت نسبتهم (38.3%) فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة. اما فيما يتعلق بكيفية معرفة أفراد عينة البحث بمنصة احسان الخيرية فكانت فئة (عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي تويتر-سناب-انستغرام-فيسبوك) الأعلى حيث بلغت نسبتهم (39.3%)، فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة. واخيرًا بالنسبة للأفراد الذين حصلوا على الدعم من منصة احسان الخيرية فكانت النسبة الأعلى (منذ أقل من 1) شهر حيث بلغت نسبتهم (56.1%)، فيما توزعت باقي النسب على باقي افراد العينة.

جدول (5) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور طبيعة

المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	ساعدتي منصة احسان في توفير المواد الغذائية	2.23	62%	0.853	أوافق إلى حد ما	1
2	ساعدتي منصة احسان في كفالة الايتام	2.05	52%	0.862	أوافق إلى حد ما	2
3	ساعدتي منصة احسان في تسديد فاتورة الكهرباء	1.98	49%	0.847	أوافق إلى حد ما	3
4	ساعدني منصة احسان في تسديد إيجار المنزل	1.97	49%	0.874	أوافق إلى حد ما	4
5	ساعدتي منصة احسان في توفير الاحتياجات المدرسية	1.96	48%	0.846	أوافق إلى حد ما	5
6	ساعدتي منصة احسان في تسديد ديوني المالية	1.93	46%	0.843	أوافق إلى حد ما	6
7	ساعدتي منصة احسان في تأمين احتياجاتي الطبية اللازمة	1.92	46%	0.837	أوافق إلى حد ما	7

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
8	ساعدتي منصة احسان في تسديد فاتورة الماء	1.92	46%	0.859	أوافق إلى حد ما	8
9	ساعدتي منصة احسان في إصلاحات منزلي	1.90	45%	0.846	أوافق إلى حد ما	9
10	ساعدتي منصة احسان في امتلاك منزل خاص بي	1.71	36%	0.836	أوافق إلى حد ما	10
11	ساعدتي منصة احسان في تكاليف الزواج	1.62	31%	0.785	لا أوافق	11
	طبيعة عمل المنصات الوطنية الاجتماعية في العمل الخيري ككل	1.93	47%	0.693	أوافق إلى حد ما	

من خلال استعراض جدول (5) يتضح ان طبيعة المساعدات المقدمة من المنصات الوطنية في العمل الخيري جاءت بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) وهي الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان منصة احسان تُقدم إلى حد ما اشكال كثيرة من المساعدات للمستفيدين.

وبمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح ما يلي:

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بنين 2019)، حيث أظهرت دراسة بنين ان المواد الغذائية تعتبر الأكثر تقديمًا من الجمعية وهذا ما يتفق مع نتيجة الدراسة الحالية في ان المساعدات في توفير المواد الغذائية جاءت في الترتيب الأول بنسبة 62%.

وتفسر الباحثة تقديم المساعدات من منصة احسان في توفير المواد الغذائية بشكل أكبر عن غيرها من المساعدات في ضوء نظرية الدور، بان الدور الذي تقوم به المنصة الوطنية "منصة احسان" هو دور يحتل المركز القيادي، في إدارة برامج المنصة والمساعدة في تلبية الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من افراد المجتمع لمساعدتهم في تخطي مشكلاتهم الاجتماعية، وتلبية أحد اهم اساسيات الحياة لهم، والتي على أساسها تتحدد صحتهم الجسدية من عدمها.

وتفسر الباحثة حصول عبارة (ساعدتي منصة احسان في توفير المواد الغذائية) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) إلى ان المواد الغذائية العنصر الأساسي لصحة الانسان وتزويد جسمه بالمتطلبات الأساسية التي تساعده على مواجهة ظروف الحياة ومقدرته على بذل المجهود الكبير لتأمين احتياجات اسرته، فبدون توفير المواد الغذائية اللازمة للمستفيدين فإن الصحة الجسمية للفرد تبدأ بالتدهور بالتدرج مما ينعكس بالسلب على المستفيد واسرته المعتمدة عليه بشكل كامل.

واختلفت العبارة الأقل استجابة من المستفيدين في دراسة (بنين 2019) عن العبارة الأقل استجابة من المستفيدين في الدراسة الحالية، في دراسة (بنين 2019) العبارة الأقل استجابة من المستفيدين هي (تقديم الادوية الطبية)، أما في الدراسة الحالية فالعبارة الأقل استجابة من المستفيدين هي (ساعدتي منصة احسان في تكاليف الزواج) بالمرتبة الحادية عشرة بدرجة استجابة (لا أوافق)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة انه وبسبب ظروف الحياة المعقدة في هذه الفترة الانتقالية في مجتمعنا السعودي، ومن خلال ما اوضحته البيانات الديمغرافية عن مصدر الدخل لعينة البحث انه (7,18%) من الافراد المستفيدين بدون دخل و(8,46%) معتمدين في دخلهم الأساسي على الضمان الاجتماعي الغير كافي لإدارة حياتهم الاسرية، لذلك نلاحظ عزوف الشباب عن الزواج بسبب العطالة وتعييدات الحياة وغلاء المعيشة ومما يعيشونه من ظروف اسرية صعبة جدًا، إضافةً إلى ان النتائج الديمغرافية

أوضحت ان (20,6%) من افراد العينة بدون دخل، وان (67,3%) دخلهم الشهري اقل من 4000 ريال سعودي فهذا رقم صادم ولا يقضي أي من احتياجات افراد الاسرة في ظل ظروف الحياة المعيشية المعقدة.

وتفسر الباحثة حصول عبارة (ساعدتني منصة احسان في كفالة الايتام) بالمرتبة الثانية بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) إلى ان اغلبية افراد العينة كانوا من الارامل بنسبة (53,3%) فبناء على هذه النسبة اتضح ان الام الارملة تحتاج إلى المساعدة أكثر من غيرها من افراد المجتمع، ذلك لأنها تتحمل مسؤولية الاسرة كاملة بعد فقدان النصف الاخر المكمل والداعم للأسرة، وتحملها لمسؤوليات كثيرة في ذات الوقت من تربية وتوفير الاحتياجات الخاصة لأبنائها ومن ضيق وقتها وعدم مقدرتها في اغلب الأحيان الحصول على مركز وظيفي بسبب تكدر الأدوار عليها من اسرية واجتماعية واقتصادية ونفسية ايضاً.

جدول (6) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور الأثار (الذاتية) المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	استخدامي لمنصة احسان رفع الحرج عني في طلب المساعدة من الناس	2.43	71%	0.814	أوافق	1
2	استخدامي لمنصة احسان سهل من وصولي إلى المتبرعين	2.36	68%	0.804	أوافق	2
3	استخدامي لمنصة احسان سهل ويسر في حصولي على احتياجاتي الخاصة	2.29	64%	0.836	أوافق إلى حد ما	3
	الأثار الذاتية ككل	2.36	68%	0.738	أوافق	

من خلال جدول (6) يتضح ان الأثار الذاتية المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق) وهي الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث وافق أغلب افراد العينة على عبارات الاثار الذاتية، ومدى انعكاسها عليهم.

جدول (7) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور الأثار (الاجتماعية) المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	انشاء منصة احسان زاد من مصداقية وامان العمل الخيري في السعودية	2.62	81%	0.654	أوافق	1
2	انشاء منصة احسان زاد من نشاط العمل الخيري في المجتمع السعودي	2.55	78%	0.704	أوافق	2
3	انشاء منصة احسان سهل في تقديم المساعدات الكترونياً من قبل أفراد المجتمع المتبرعين	2.55	78%	0.676	أوافق	3
4	انشاء منصة احسان زاد من احساس الفرد بدوره تجاه أبناء مجتمعه في مساعدتهم لحل مشكلاتهم الاجتماعية	2.51	76%	0.705	أوافق	4
5	انشاء منصة احسان زاد من إحساس افراد المجتمع فيما بينهم بالمساواة الاجتماعية	2.46	73%	0.717	أوافق	5
6	انشاء منصة احسان ساعد في تقليل النظرة التشاؤمية من المستفيدين تجاه افراد المجتمع ودورهم في مساعدته	2.46	73%	0.704	أوافق	6
	الأثار الاجتماعية ككل	2.52	76%	0.615	أوافق	

ومن خلال استعراض جدول (7) يتضح ان الأثار الاجتماعية المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق) وهي الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث وافق أغلب افراد العينة على عبارات الاثار الاجتماعية، ومدى انعكاسها عليهم.

جدول (8) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور الأثار الاقتصادية) المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازليا

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	انشاء منصة احسان ساعد في منع التلاعب بأموال المتبرعين	2.62	٪81	0.668	أوافق	1
2	انشاء منصة احسان زاد من حجم التبرعات والمساعدات عن طريق الانترنت	2.58	٪79	0.701	أوافق	2
3	انشاء منصة احسان ساعد الجمعيات الخيرية في توفير احتياجات افراد المجتمع المستفيدين	2.58	٪79	0.673	أوافق	3
	الأثار الاقتصادية ككل	2.59	٪80	0.628	أوافق	

ومن خلال استعراض جدول (8) يتضح ان الأثار الاقتصادية المترتبة في ظهور المنصات الوطنية على العمل الخيري من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق) وهي الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث وافق اغلب افراد العينة على عبارات الاثار الاقتصادية، ومدى انعكاسها عليهم.

وبمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح ما يلي:

اتفقت نتيجة احدي عبارات الاثار الذاتية وهي (استخدامي لمنصة احسان سهل ويسر في حصولي على احتياجاتي الخاصة) حيث جاءت بالمرتبة الثالثة وبنسبة مئوية بلغت (64٪)، مع نتيجة دراسة (برقاوي 2014) حيث أظهرت النتيجة ان إجراءات تقديم المساعدة للمستفيدين تتسم بالسهولة واليسر.

واتفقت نتيجة احدي عبارات الاثار الاجتماعية وهي (انشاء منصة احسان زاد من احساس الفرد بدوره تجاه أبناء مجتمعه في مساعدتهم لحل مشكلاتهم الاجتماعية) حيث جاءت بالمرتبة الرابعة وبنسبة مئوية بلغت (76٪)، مع نتيجة دراسة (الحارثي 2019) حيث أكدت نتيجة الدراسة على أهمية مشاركة المؤسسات الحكومية في تقديم العمل الخيري، واتفقت أيضاً نفس العبارة السابقة مع نتيجة دراسة (الطريف 2018) والتي أكدت على ضرورة تقديم المساعدة لأرباب الاسر ممن يعانون من المشكلات الاجتماعية حتى يتمكنوا من مواجهة ضغوط الحياة.

واختلفت نتيجة احدي عبارات الاثار الاقتصادية وهي (انشاء منصة احسان زاد من حجم التبرعات والمساعدات عن طريق الانترنت) حيث جاءت بالمرتبة الثانية وبنسبة مئوية بلغت (79٪)، مع نتيجة دراسة (برقاوي 2014) التي اكدت على ضعف التبرعات المقدمة للمؤسسة الخيرية.

وتفسر الباحثة هذه النتائج في ضوء نظرية الدور، ان منشئي منصة احسان والقائمين بالدور القيادي او التشغيلي ساهموا في حل المشكلات الاجتماعية لأفراد المجتمع المستفيدين بكل يسر وسهولة من خلال التقنيات الحديثة المتمثلة في منصة وطنية رسمية، وايضاً نرى من النتائج زيادة ملحوظة في حجم التبرعات والمساعدات المقدمة من المتبرعين للمنصة عن طريق الانترنت، وكان سببها الأساسي ايضاً مكانة ودور المؤسسين لهذه المنصة ومالهم من تأثير وطني وشعبي حفز المتبرعين لتقديم المساعدات لأقرانهم المحتاجين.

وتفسر الباحثة حصول العبارة (استخدامي لمنصة احسان سهل ويسر في حصولي على احتياجاتي الخاصة) وعبارة (انشاء منصة احسان زاد من احساس الفرد بدوره تجاه أبناء مجتمعه في مساعدتهم لحل مشكلاتهم الاجتماعية) وعبارة (انشاء منصة احسان زاد من حجم التبرعات والمساعدات عن طريق الانترنت) على نسب عالية

تقع بين (60-80٪) من الموافقة من عينة افراد المجتمع المستفيدين، ذلك لان الحياة التقنية الجديدة سهلت من جميع التعاملات وايضاً يسرت للمستفيد إمكانية إيصال صوته لأبناء مجتمعه من خلال ضغط زر على جهاز تقني، فالمنصة الوطنية الرسمية سهلت للمستفيدين الحصول على احتياجاتهم، وللداعمين ايضاً في تقديم المساعدة لأبناء مجتمعهم وتوفير احتياجاتهم وإيصالها لهم ايضاً بكل يسر وسهولة.

جدول (9) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور المعوقات (الذاتية) التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	لا اعرف ما هي المساعدات المقدمة من منصة احسان بالنسبة لحالي	2.18	٪59	0.810	أوافق إلى حد ما	1
2	تأخير كبير من الجمعية الخيرية في دراسة حالي ووضعي المعيشي وتقديمه لمنصة احسان	2.17	٪58	0.807	أوافق إلى حد ما	2
3	تأخير كبير من منصة احسان في تسليمي المساعدات عن طريق الجمعية الخيرية	2.05	٪52	0.840	أوافق إلى حد ما	3
4	لا توجد شروط واضحة من منصة احسان بالنسبة لقبول حالي	1.98	٪49	0.812	أوافق إلى حد ما	4
	المعوقات الذاتية ككل	2.09	٪55	0.690	أوافق إلى حد ما	

من خلال استعراض جدول (9) يتضح ان المعوقات الذاتية التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) وهي الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان الافراد المستفيدين من المنصات الوطنية تنطبق عليهم المعوقات الذاتية إلى حد ما. جدول (10) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور المعوقات (المجتمعية) التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	عدم معرفة افراد المجتمع المتبرعين بطرق التبرع المتوفرة لدى منصة احسان	1.99	٪50	0.783	أوافق إلى حد ما	1
2	لا يوجد تحفيز من منصة احسان لأفراد المجتمع للمشاركة في العمل الخيري	1.91	٪45	0.819	أوافق إلى حد ما	2
3	لا يجيد افراد المجتمع تقديم المساعدات لمنصة احسان عن طريق الانترنت	1.87	٪43	0.802	أوافق إلى حد ما	3
4	عدم اهتمام افراد المجتمع بتقديم المساعدات للمستفيدين عن طريق منصة احسان	1.82	٪41	0.822	أوافق إلى حد ما	4
	المعوقات المجتمعية ككل	1.90	٪45	0.698	أوافق إلى حد ما	

ومن خلال استعراض جدول (10) يتضح ان المعوقات المجتمعية التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) وهي الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان الافراد المستفيدين من المنصات الوطنية تنطبق عليهم المعوقات المجتمعية إلى حد ما.

جدول (11) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور المعوقات (الإدارية) التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	عدم وجود مراكز لمنصة احسان لمراجعة المستفيدين للمسؤولين عن المنصة	2.23	62%	0.747	أوافق إلى حد ما	1
2	تقل الاعلانات الإعلامية من منصة احسان عن الحالات المحتاجة	2.14	57%	0.770	أوافق إلى حد ما	2
3	تعقيد الإجراءات الخاصة بمنصة احسان في قبول الحالات المستفيدة المقدمة من الجمعية الخيرية	2.07	54%	0.749	أوافق إلى حد ما	3
4	عدم متابعة منصة احسان لحالة المستفيد بعد تسليمه المساعدات	2.07	54%	0.809	أوافق إلى حد ما	4
5	تُفضل منصة احسان تقديم مساعداتها لحالات معينة من المستفيدين	2.07	53%	0.792	أوافق إلى حد ما	5
	المعوقات الإدارية ككل	2.12	56%	0.654	أوافق إلى حد ما	

ومن خلال استعراض جدول (11) يتضح ان المعوقات الإدارية التي تحد من عمل المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) وهي الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان الافراد المستفيدين من المنصات الوطنية تنطبق عليهم المعوقات الإدارية إلى حد ما.

وبمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح ما يلي:

اختلفت بعض عبارات المعوقات الذاتية وهي (تأخير كبير من منصة احسان في تسليبي المساعدات عن طريق الجمعية الخيرية) وعبرة (لا توجد شروط واضحة من منصة احسان بالنسبة لقبول حالتي)، مع نتيجة دراسة (برقاوي 2014) حيث اكدت نتيجة دراسة برقاوي على انه المستفيدين يحصلون على المساعدات دون تأخير، وان العاملين يشرحون للمستفيدين الإجراءات اللازمة لحصولهم على الخدمة.

واتفقت بعض عبارات المعوقات المجتمعية وهي (لا يوجد تحفيز من منصة احسان لأفراد المجتمع للمشاركة في العمل الخيري) وعبرة (عدم اهتمام افراد المجتمع بتقديم المساعدات للمستفيدين عن طريق منصة احسان) وبنسبة مئوية تقع بين (40-45%)، مع نتيجة دراسة (برقاوي 2014) حيث اكدت نتيجة دراسة برقاوي ان افراد المجتمع ليس لديهم وعي بأهمية العمل الخيري، وتضعف مشاركتهم ايضاً في تدعيم دور المؤسسة الخيرية.

بينما اختلفت في المعوقات المجتمعية عبارة (لا يوجد تحفيز من منصة احسان لأفراد المجتمع للمشاركة في العمل الخيري)، مع نتيجة دراسة (كزعي وبوشقايف 2018) حيث اكدت الباحثين على انه مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في نجاح نشر ثقافة العمل الخيري.

واختلفت في المعوقات الإدارية عبارة (تُفضل منصة احسان تقديم مساعداتها لحالات معينة من المستفيدين)، مع نتيجة دراسة (بنين 2019) التي أكدت على ان المساعدات المقدمة للمستفيدين كافية جداً وبنسبة كبيرة بلغت (74%).

وتفسر الباحثة هذه النتائج في ضوء نظرية الدور، ان الأدوار التي تقوم بها المنصة في الجوانب الفردية للمستفيدين او الاجتماعية او الإدارية في غالبيتها أدوار سلبية، لا تقوم بدورها بالشكل المطلوب، سواء في توضيح الصورة الكاملة لمنصة احسان للمستفيدين، وايضاً في تحفيز افراد المجتمع المتبرعين للقيام بتنشيط العمل الخيري، واخيراً في تفضيلها المساعدة لحالات معينة دون غيرها، مما يجعل دورها سلبياً على افراد المجتمع وغير متوقع.

وتفسر الباحثة في ضوء العبارات التي تم استعراضها، من خلال اشكال المعوقات (ذاتية-مجتمعية-إدارية) حيث ان المعوقات الإدارية جاءت في الترتيب الأول، مما يدل على ان هناك غموض كبير في تفاصيل البرامج المقدمة للمستفيدين وايضاً في تسليم المستفيدين للمساعدات وتأخيرها بدون أسباب واضحة، وايضاً في العملية الإدارية انه لا يوجد أي مفر لمراجعة مسؤولي المنصة والاستفسار عن الشروط وأسباب رفض حالة المستفيد وتأخير قبوله.

جدول (12) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور المقترحات (الذاتية) التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	توضيح منصة احسان شروطها في قبول حالات المستفيدين	2.36	٪68	0.706	أوافق	1
2	تُسرع منصة احسان في تسليم المساعدات للمستفيدين عن طريق الجمعية الخيرية	2.36	٪68	0.768	أوافق	2
3	توضح منصة احسان نوعية المساعدات المقدمة للمستفيدين بالتفصيل لكل حالة	2.34	٪67	0.713	أوافق	3
4	تسرع الجمعية الخيرية في دراسة حالتي ووضعي المعيشي وتقديمه لمنصة احسان	2.23	٪62	0.772	أوافق إلى حد ما	4
	المقترحات الذاتية ككل	2.32	٪66	0.640	أوافق إلى حد ما	

من خلال استعراض جدول (12) يتضح ان المقترحات الذاتية التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق إلى حد ما) وهي الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان الافراد المستفيدين من المنصات الوطنية تنطبق عليهم المقترحات الذاتية إلى حد ما.

جدول (13) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور المقترحات (المجتمعية) التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	تنوع منصة احسان لأفراد المجتمع طرق التبرع لتناسيم أكثر	2.50	٪75	0.678	أوافق	1
2	تحفز منصة احسان افراد المجتمع بأهمية العمل الخيري ومدى انعكاساته الإيجابية	2.48	٪74	0.664	أوافق	2
3	تشجع منصة احسان افراد المجتمع لتقديم المساعدات للمستفيدين عن طريقها	2.46	٪73	0.691	أوافق	3
4	تزود منصة احسان المتبرعين بطرق التبرع المتوفرة لديها	2.46	٪73	0.691	أوافق	4
	المقترحات المجتمعية ككل	2.47	٪74	0.611	أوافق	

ومن خلال استعراض جدول (13) يتضح ان المقترحات المجتمعية التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق) وهي الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان الافراد المستفيدين من المنصات الوطنية تنطبق عليهم المقترحات المجتمعية بشكل كبير.

جدول (14) التحليل الوصفي (النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) ودرجة الموافقة والترتيب لمحور المقترحات (الإدارية) التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
1	تبني منصة احسان مراكز لإمكانية مراجعة المستفيدين للمسؤولين عن المنصة	2.48	٪74	0.705	أوافق	1

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
2	تخفف منصة احسان من اجراءاتها الخاصة في قبول حالات المستفيدين المقدمة عن طريق الجمعية الخيرية	2.43	٪71	0.688	أوافق	2
3	تركز منصة احسان على جميع الحالات المحتاجة للمساعدة	2.40	٪70	0.685	أوافق	3
4	تنشط منصة احسان من الإعلانات الإعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن الحالات المحتاجة	2.39	٪70	0.711	أوافق	4
5	تتابع منصة احسان حالة المستفيد حتى بعد تسليمه احتياجاته	2.30	٪65	0.755	أوافق إلى حد ما	5
	المقترحات الإدارية ككل	2.40	٪70	0.634	أوافق	

ومن خلال استعراض جدول (14) يتضح ان المقترحات الإدارية التي تسهم في تحسين مستوى المنصات الوطنية من وجهة نظر المستفيدين من المنصات جاءت بدرجة استجابة (أوافق) وهي الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي، حيث ان الافراد المستفيدين من المنصات الوطنية تنطبق عليهم المقترحات الإدارية جدًا.

وبمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح ما يلي:

اتفقت احدى عبارات المقترحات الذاتية وهي (توضح منصة احسان نوعية المساعدات المقدمة للمستفيدين بالتفصيل لكل حالة)، مع نتيجة دراسة (برقاوي 2014) حيث انها أوصت بتعريف افراد المجتمع ببرامج وطبيعة عمل المؤسسة الخيرية.

واتفقت احدى عبارات المقترحات المجتمعية وهي (تحفز منصة احسان افراد المجتمع بأهمية العمل الخيري ومدى انعكاساته الإيجابية)، مع نتيجة دراسة (برقاوي 2014) التي أوصت بتوعية افراد المجتمع بأهمية العمل الخيري، وتحفيزهم للمشاركة في برامج العمل الخيري.

واتفقت احدى عبارات المقترحات الإدارية وهي (تنشط منصة احسان من الإعلانات الإعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن الحالات المحتاجة)، مع دراسة (Gulyas, Agnes 2015) التي توصلت إلى ان شبكات التواصل الاجتماعي لديها قدرة فائقة على الوصول إلى عدد كبير من الشباب أكثر من أي وسيلة إعلامية أخرى.

واختلفت ايضاً عبارة المقترحات الإدارية السابقة وهي (تنشط منصة احسان من الإعلانات الإعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن الحالات المحتاجة)، مع دراسة (Connolly, A 2014) التي أكدت ان المسؤولين لا يدركون الامكانيات التي يمكن ان توفرها وسائل التواصل الاجتماعي في اعمال المنظمات التطوعية، وان هناك عدد قليل من المنظمات التطوعية يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة احترافية لإدارة المنظمة، ذلك ان الاختلاف يكمن في عدم استخدام وسيلة الاعلام بشكل أكثر فعالية من منصة احسان وذلك يتعارض مع دراسة (Connolly, A 2014) التي تؤكد ان المسؤولين لا يدركون أهمية وسائل التواصل الاجتماعي.

وتفسر الباحثة هذه النتائج في ضوء نظرية الدور، ان على المسؤولين اخذ المقترحات بعين الاعتبار لتحسين دور منصة احسان في العمل الخيري، ويتطلب منهم ذلك بناء علاقات إيجابية مع المستفيدين، لتبادل الخبرات فيما بينهم، وللمحاولة ايضاً في رفع وزيادة مكانة المسؤول بين افراد المجتمع حسب توقعاتهم لدوره في إدارة وتشغيل المنصة وللسلوكيات المتوقعة منه في استجابته لمتطلباتهم، ومحاولة حل إشكالياتهم تجاه المنصة، ذلك لتفعيل دور المنصة بشكل أكثر.

وتفسر الباحثة في ضوء العبارات التي تم استعراضها، من خلال اشكال المقترحات (ذاتية-مجتمعية-إدارية) التي قد تسهم في حل المشاكل التي تواجه المستفيدين من منصة احسان، حيث ان المقترحات المجتمعية جاءت في

الترتيب الأول، مما يدل على أهمية التوعية بالعمل الخيري بكافة صوره وأشكاله، وان يتم استخدام وسيلتي الإعلام والتقنية بأفضل شكل ممكن لنشر المعلومات الكافية عن منصة احسان لإفراد المجتمع، وتوعيتهم بشكل أكثر فعالية.

### التوصيات: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالتالي:

- 1- التأكيد على منشئي منصة احسان ان لا يتم التركيز والاهتمام فقط بتقديم المساعدات، بل عليهم فتح مجال تواصل ميداني او الكتروني مع الحالات المستفيدة، ومتابعة وضعهم المعيشي عن قرب، حتى بعد تسليمهم المساعدات.
- 2- التأكيد على ضرورة تكثيف الوجود الإعلامي لمنصة احسان عبر كافة المنصات الالكترونية، ونلاحظ من خلال جدول (4) ان هناك تفاوت كبير في طريقة معرفة افراد المجتمع بمنصة احسان، لذلك على مسؤولي المنصة تنوع اشكال الظهور الإعلامي لمنصة احسان.
- 3- ضرورة تنوع البرامج المقدمة للمستفيدين من قبل منسئي منصة احسان، ودراسة أوضاعهم النفسية والاجتماعية والصحية والاقتصادية والتعليمية عن قرب وبالتفصيل، لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكلها الكامل.
- 4- ضرورة التنوع في التعامل مع الحالات المتقدمة للمنصة من المستفيدين، وان لا يتم التركيز على حالة معينة، وان يتم ادراج حالات جديدة من كبار السن او ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير احتياجاتهم ومتطلباتهم الخاصة.
- 5- من خلال نتائج جدول (4) نلاحظ ان (75,6%) من المستفيدين حصلوا على الدعم منذ اقل من شهر، هذا يدل على صعوبة وتعقيد إجراءات المنصة في دراسة حالات المستفيدين، ومما رأته الباحثة ايضاً في زيارتها المتعددة للجمعيات انه هناك رفض للتعاون مع بعض الجمعيات بسبب تعقيد كبير في شروط منصة احسان لقبول التعاون مع الجمعيات الخيرية، لذلك وجب تخفيف الإجراءات الخاصة بالمنصة لتصل فائدتها لأفراد المجتمع.
- 6- من خلال جدول (4) نلاحظ ان اغلبية افراد عينة البحث هم من المتعلمين بل بعضهم يحملون الشهادات الجامعية، مما يُمكن منصة احسان من إدراج دورات تدريبية للمستفيدين تساهم في تطويرهم وتنميتهم واعتمادهم على أنفسهم، ويمكن ايضاً ان يتم عمل دورات تدريبية منتهية بعقد وظيفي، مما يخفف على منصة احسان تلبية احتياجات المستفيدين.
- 7- التأكيد على ان دور منصة احسان لا يقتصر على الاهتمام بالأفراد المستفيدين فقط، بل عليها التركيز مع الافراد الداعمين والمتبرعين، لأنهم أساس ثابت في نجاح وتقدم ومساهمة المنصة في العمل الخيري، ومحاولة تحفيزهم بإقامة ندوات تعرض إنجازات المنصة، وتكرم جهودهم، وتستمع لمتطلباتهم من حيث طرق التبرع وكيفية إيصالها لهم، وكيفية التواصل معهم في حال احتاج الامر لذلك.

### قائمة المراجع:

#### أولاً-المراجع بالعربية:

- برقاوي، خالد بن يوسف. (2014). واقع العمل الخيري في مدينة مكة المكرمة. مجلة جامعة ام القرى للعلوم الاجتماعية، 7 (1)، 155-76.
- بنين، رجا. (2019). العمل الخيري ودوره في تحقيق التكافل الاجتماعي (جمعية جنان الخيرية نموذجاً). مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإسلامية، جامعة الشهيد حمه لخضر.
- الحارثي، فهد محمد الشعابي. (2019). العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية دراسة تحليلية للتفاعل التربوي في مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر نموذجاً). ورقة علمية، جامعة الباحة. المكتبة الرقمية السعودية.

- الحسن، احسان محمد. (2015). النظريات الاجتماعية المتقدمة. (ط.3). دار وائل للنشر والتوزيع.
- الرسيوني، قطب. (2008، يناير 20-22). قواعد الوسائل وأثرها في تنمية العمل الخيري. مؤتمر العمل العربي الخليجي الثالث، دبي.
- رشدي، عثمان. (2013). الريادة والعمل التطوعي. دار الراجحة للنشر والتوزيع.
- السكيتي، الصاوي، كلو، سالم. (2020). واقع وآفاق استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان {دراسة منشورة}. المكتبة الرقمية السعودية.
- الطريف، غادة بنت عبد الرحمن. (2018). إسهام برامج العمل الخيري في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم الإنسانية. 27 (2)، 63-87.
- عبيدات، عدس، وعبد الحق كايد. (2000). البحث العلمي مفهومه أدواته أساليبه (ط.2). دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الغامدي، فواز بن علي. (2019). دور المنظمات غير الربحية بمنطقة الرياض في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 دراسة ميدانية {دراسة دكتوراه منشورة}. المكتبة الرقمية السعودية.
- كزعي، حنان. وبوشقايف، مريم. (2018). فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في الإشهار للعمل الخيري دراسة ميدانية على عينة من أعضاء جمعية الإصلاح والإرشاد. {مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيغل-}.
- كشك، محمد بهجت جاد الله. (2008). تنظيم المجتمع من المساعدة إلى الدفاع. دار الهناء للتجليد الفني.
- مطاوع والخليفة. (2017). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية (ط.3). مكتبة المتنبي.
- المطوع، عبد الله بن محمد بن عبد المحسن. (2008). العمل الخيري المؤسسي {رسالة ماجستير منشورة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية}. مكتبة الملك فهد الوطنية.
- المنصة الوطنية الموحدة. (2021). مجالات التبرع في منصة احسان. (رابط التقرير)
- نوري، محمد عثمان الأمين. (2014). تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية. خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- الهريش، عبد الله بن عبد الرحمن. (2021). دور منصات التواصل الافتراضي في نشر مفاهيم النسوية في المجتمع السعودي {دراسة منشورة}. المكتبة الرقمية السعودية.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2021). مفهوم الحكومة الرقمية ومفهوم البوابة الوطنية الموحدة. (رابط التقرير)
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021). مفهوم المنصات المشتركة ومفهوم الخدمات الرقمية. (رابط التقرير)
- وكالة الانباء السعودية واس. (2021). منصة احسان. (رابط التقرير)

### ثانياً-المراجع بالإنجليزية:

- Caisse, depots. (2010). Virtual learning Platforms in Europe, what can we learn from experience in Denmark, the United Kingdom and Spain. Comparative Overview, study report, Pierre Mendes, France..
- Connolly, A. (2014). "The Use and Effectiveness of Online Social Media in Volunteer Organizations". {A doctorate thesis, De-partment of Information Systems & Decision Sciences, College of Business, University of South Florida, USA}.
- Gulyas, Agnes (2015). "Social Media and Community Volunteering", Communities and Culture Network. {Seed Project Final Report ,Canterbury Christ Church University , UK }.