التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية:

رؤية إستراتيجية إعلامية لتعزيز قيم المواطنة

أ/ حدادي وليدة. جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 - الجزائر

الملخص:

ساهمت وسائل الإعلام الجديد في ظل التطورات التكنولوجية الهامة في مجال الإعلام والاتصال في إتاحة بيئة إعلامية وتواصلية جديدة، ووضع أطر ومعايير جديدة للعلاقات الإنسانية والمفاهيم والقيم، خاصة الشبكات الاجتماعية مثل الفايسبوك واليوتيوب والتويتر، التي أصبحت تعرف انتشارا كبيرا لدى مختلف فئات المجتمع، بفضل ما أتاحته من خدمات وتقنيات وفضاءات للحوار والتفاعل والتعبير الحر عن الأفكار والآراء المختلفة، تجاوزت فيها قصور الإعلام التقليدي في ممارسة الدور الوسيط بين السلطة والمواطنين، مستحدثة بذلك ممارسات جديدة للاتصال في المجالات الاجتماعية والسياسية وغيرها، قائمة على المشاركة كأهم مكونات المواطنة، التي تنبثق من وعي المواطن بحقوقه وواجباته تجاه وطنه، من خلال مساهمة الفرد في صناعة القرارات التي تؤثر على حياته وحياة المجتمع الذي يعيش فيه، بتقديم الآراء والمقترحات والحلول المناسبة للمشكلات التي تواجه مجتمعه، سواء كانت لتأكيد الخطابات الرسمية أو معارضتها والطعن فيها، خاصة في ظل وعي الأفراد بأهمية الديمقراطية الإلكترونية، التي حطمت القيود الممارسة على سلطة الشعب، وحتميتها في سبيل تحقيق مستويات عالية من المشاركة المجتمعية الهادفة لبناء وتقوية المجتمع المدني، من خلال بناء مواطن قادر على الحوار مع الآخرين، والتعبير عن انشغالاته واهتماماته، واتخاذ قرارات واعية، والمطالبة بتحقيقها.

الكلمات المفتاحية: التطوع الإلكتروني، الشبكات الاجتماعية، المواطنة.

Abstract:

The new media has contributed to the important technological developments in the field of information and communication in providing a new media and communication environment, especially social networks such as Facebook, YouTube and Twitter, which has become widely known to all members of society, thanks to availability of services, technologies and spaces for dialogue and interaction and the free expression of different ideas and views, unlike other media, where new communication practices have been created in the social and political spheres, based on participation as the most important components of citizenship, through the contribution of the individual in the decision-making that affect his life and the life of the society in which he lives, this contributes to building a citizen capable of dialogue with others, expressing his concerns and interests, making informed decisions, and demanding their realization.

Keywords: Electronic Volunteerism, Social Networking Sites, Citizenship.

مقدمة:

ساهم ظهور وتطور الجيل الثاني للأنترنت في تغيير أساليب الاتصال وفنونه وتقنياته في مختلف الميادين، خاصة ميدان العمل الجمعوي التطوعي في جميع المجالات البيئية والصحية

والثقافية والأمنية، الذي أصبح يعرف تزايدا وتنوعا كبيرين، إذ أنه لم يعد ذلك النشاط المقتصر على الأعمال الخيرية وجمع التبرعات، بل أصبح يشكل عاملا أساسيا في تحقيق التنمية الثقافية والاقتصادية والاجتماعية في كل المجتمعات.

وتعتبر الشبكات الاجتماعية مثل الفايسبوك والتويتر واليوتيوب وغيرها من أهم تطبيقات الجيل الثاني للأنترنت، التي ساهمت في تفعيل وتطوير العمل الجمعوي، وظهور ما يسمى بالتطوع الإلكتروني، الذي يتميز بقدرته على الوصول إلى عدد كبير من الجمهور المستهدف في مختلف مناطق العالم، والتأثير في اتجاهاته وقيمه، وإقناعه باستخدام الوسائط المتعددة بأهمية تقديم الدعم المعنوي والمادي للعمل الجمعوي والمشاركة فيه، ونشر مبادئه بطرق سهلة عبر الفضاء الافتراضي، "حيث توصلت دراسة نزال وحبش إلى أن شيوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية عبر الانترنت أثر كثيرا في انتشار التطوع الإلكتروني، الذي شكل وسيلة سهلة وسريعة في مجال ممارسة النشاطات التطوعية المتنوعة، كما أنه نقل النشاط التطوعي من إطاره المحلي المحدود إلى نطاق النشاط العالمي الواسع" (نزال وحبش، ص: 92).

وبفضل تفاعلية الشبكات الاجتماعية وخاصيتها التشاركية يمكن للعمل الجمعوي التطوعي أن يفتح مساحات هامة وفضاءات واسعة من أجل ترسيخ ثقافة المواطنة من خلال نشر المضامين الإعلامية الهادفة إلى توعية الأفراد نحو حقوقهم ومسؤولياتهم الفردية والجماعية، وتقوية الروابط الاجتماعية، وتعزيز الانتماء والولاء الوطني، خاصة في ظل الارتفاع الكبير لعدد مستخدمي مواقع الشبكات الاجتماعية من مختلف فئات المجتمع، حيث ذكر تقرير عالمي حديث أن المنطقة العربية سجلت مع نهاية الشهور الأحد عشر الأولى من عام 2012 قرابة 44 مليون مستخدم نشط للشبكة الاجتماعية على الإنترنت (شبكة الفيسبوك الاجتماعية، وجاء في التقرير أن توزيع أعداد مستخدمي الفيسبوك في هذه الدول بحسب الجنس انقسم بين 65 % للذكور، و35 % للإناث، وبحسب الفئة العمرية استحوذت الفئة العمرية (من 18 سنة إلى 24 سنة) على النسبة الأكبر بحوالي 36 % من إجمالي المستخدمين، وجاءت في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 25 سنة إلى 34 سنة) بنسبة 32 %، ثم الفئة العمرية (من 35 سنة إلى 44 سنة) بنسبة 11%. وقد جاءت الجزائر في المرتبة الرابعة في قائمة بلدان المنطقة العربية بحوالي 4 ملايين مستخدما من حيث تعداد مستخدمي الفيسبوك (المستقبل العربي، 2012). كما يشير تقرير حديث إلى أن فئة الشباب تمثل الغالبية العظمى من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، ففي يونيو 2013 وصلت النسبة المئوية لإجمالي المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم من 16 إلى 34 عاما إلى 77%، كما وصلت النسبة المئوية لإجمالي مستخدمي فيسبوك الذين تتراوح أعمارهم من 15 إلى 29 عاما في ماي 2014 إلى67% (قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب، 2015).

ومنه فالتطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية يمكنه الوصول إلى قاعدة كبيرة من المستخدمين الذين يمكن إشراكهم في القضايا الثقافية والاجتماعية من أجل تشكيل الوعي المدني لديهم، من خلال صفحات خاصة تساهم بشكل فعال في زيادة فرصة التواصل مع المواطنين، ومشاركتهم في القضايا المجتمعية المختلفة، مما يساهم في إنتاج عناصر بشرية فاعلة وإيجابية وقادرة على خدمة المجتمع وتنميته، "حيث أكدت دراسة حسني عوض على أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب، وشعورهم بتحمل المسؤولية الوطنية والأخلاقية للقضايا التي تم تبنيها ودفاعهم عنها" (عوض، 2011).

وعلى هذا الأساس يسعى هذا البحث لتسليط الضوء على آليات تفعيل التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية لتعزيز ثقافة المواطنة، من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما المقصود بالتطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية ؟
- وفيما تكمن أهميته؟
- وما هي الاستخدامات المختلفة للشبكات الاجتماعية في العمل التطوعي؟
- ما هي قيم المواطنة؟
- وما دور العمل التطوعي الإلكتروني في تعزيز قيم المواطنة؟
- وما هي آليات تفعيل المواطنة الصالحة من خلال التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية؟

أولا- تحديد المفاهيم الأساسية:

1- مفهوم العمل التطوعي الإلكتروني:

التطوع الإلكتروني "هو المهام التطوعية التي تتم بصورة كلية، أو في جزء منها خلال شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) سواء في البيت أو العمل". ويطلق عليه "التطوع الافتراضي" أو "التطوع المصغر" أو "التطوع أون لاين" (نزال وحبش، ص: 100).

2- مفهوم الشبكات الاجتماعية "Social Network ":

هي مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت، ظهرت مع الجيل الثاني للويب " web 2 "، تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء (بلد، مدرسة، جامعة، شركة)، يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، وهي وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الشباب، سواء كانوا أصدقاء من الواقع الاجتماعي، أو أصدقاء تم التعرف إليهم من خلال السياقات الافتراضية (عويس، 2012، ص: 163).

فالشبكات الاجتماعية إذن هي مواقع على الإنترنت يلتقي عبرها أشخاص أو جماعات أو منظمات تتقاطع اهتماماتهم عند نقطة معينة أو أكثر سواء تعلق الأمر بالقيم أو الرؤى أو الأفكار أو التبادلات المالية أو الصداقة أو العلاقات الحميمة أو القرابة أو الهواية أو البغض أو العداوة أو التجارة أو غيرها (اللدعة والخزندار، 2011، ص: 36).

3- مفهوم المواطنة:

هي الإطار الجامع لتفاعل المواطن مع وطنه، ولعلاقة المواطنين فيما بينهم ضمن الدائرة الوطنية للدولة التي صارت محددة في جغرافيتها السياسية، ومركزها القانوني، وطبيعتها السياسية والاجتماعية والاقتصادية، حيث لم تعد المواطنة مجرد ولاء عاطفي وانتماء للوطن وحسب، بل صارت كذلك انتظاما عاما له محدداته وأبعاده على مختلف الأصعدة الإنسانية (حسين، 2008، ص: 3).

ومنه فالمواطنة تساعد الفرد على تعليم حقوقه وواجباته من خلال تفاعله مع المجتمع وتتم هذه العملية من خلال الشعور بالانتماء نحو المجتمع والوطن.

وفي هذا المجال يمكن تحديد مكونات المواطنة فيما يأتي (آل سعود، 1437 هـ، ص ص: 151-152):

- الانتماء: وهو شعور داخلي يجعل المواطن يفتخر بوطنه، ويعمل بحماس وإخلاص للارتقاء به والذود عنه.
- الحقوق: وتشير إلى الامتيازات التي يجب أن تقدمها أو توفرها الدولة لمواطنيها، بحيث يتمتعون بها ويمارسونها، وهي:

  - الحريات الشخصية، وتتضمن: حرية التملك، وحرية العمل، وحرية الاعتقاد، وحرية الرأي.
  - صيانة الملكية والحقوق الخاصة.
  - التعليم.
  - الرعاية الصحية.
  - ضمان الخدمات الأساسية.
  - ضمان الحياة الكريمة.
  - المساواة أمام القانون.

- الواجبات: تختلف هذه الواجبات من دولة إلى أخرى، بسبب اختلاف الفلسفات والقوانين والتشريعات بين الدول، مثل:

  - احترام النظام.

- عدم خيانة الوطن.
- الحفاظ على الممتلكات.
- الدفاع عن الوطن.
- الإسهام في تنمية الوطن.
- المحافظة على المرافق العامة.
- التكاتف مع أفراد المجتمع.

- المشاركة المجتمعية: إن من أبرز سمات المواطنة أن يكون المواطن مشاركا في الأعمال المجتمعية، بشتى أبعادها.
- القيم العامة: وتمثل مجموعة الأخلاقيات التي يفترض أن يتمسك بها المواطن وتتضمن : الأمانة والإخلاص والصدق والتعاضد والتناصح.

ثانيا– أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من الأهمية التي تكتسيها الشبكات الاجتماعية حاليا في تكوين المواطن الصالح، خاصة وأنها تتمتع بقدرة هائلة على التأثير في عقول ووجدان المستخدمين، بفضل ما أتاحته من تطبيقات وخدمات إعلامية واتصالية متنوعة، دعمت وظيفتها التواصلية بين الأفراد والجماعات الرسمية وغير الرسمية، خاصة تلك الناشطة في العمل التطوعي، مما أدى إلى ظهور التطوع الإلكتروني، الذي فعل من دورها في تعزيز قيم المواطنة لدى الأفراد وممارستها في مختلف المجالات الاجتماعية والسياسية وغيرها، حيث يمكن من خلال التوظيف الإيجابي للشبكات الاجتماعية مثل الفايسبوك واليوتيوب والتويتر وغيرها، بطرق علمية ومدروسة من إرساء ثقافة الحوار والتفاعل، ورفع مستوى المشاركة السياسية في أوساط الشباب على وجه الخصوص، التي لا تزال تعرف تدنيا في المجتمع الجزائري، وتدعيم قيم الوطنية وحب الوطن والتعايش السلمي لديهم، فالحق في الإعلام والاتصال من الحقوق الأساسية التي بفضلها يمكن للمواطن أن يحصل على الحقوق الأخرى، مما يدفعه للالتزام بالواجبات المنوطة به تجاه وطنه ومجتمعه.

ثالثا– أهمية العمل التطوعي الإلكتروني:

يعد العمل الاجتماعي والتنموي التطوعي في عصرنا الحالي إحدى الركائز الأساسية لتحقيق التقدم الاجتماعي، والتنمية بمختلف جوانبها، ومعيارا لقياس مستوى الرقي الاجتماعي للمجتمعات والأفراد، خاصة في ظل زيادة تعقيدات الظروف الحياتية وازدياد احتياجات المجتمع، مما جعل وجود المنظمات التطوعية ضروري لمساندة الجهات الحكومية، وتحقيق التواصل بينها وبين مختلف شرائح المجتمع، وتكملة دورها لتلبية الاحتياجات الاجتماعية، حيث

يتفق المهتمون بأمور التنمية على أن التعاون ما بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص والمؤسسات الجمعوية مع بعضها البعض، هو شرط ضروري لإحداث التنمية الحقيقية.

وفي ظل التطور الهام في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولاسيما شبكة الانترنت، وتزايد عدد مستخدميها بشكل كبير جدا، ظهر التطوع الإلكتروني كنمط جديد للعمل الجمعوي التطوعي منذ نهاية القرن الماضي، نتيجة القفزة الهائلة والنوعية في مجال تقنيات الاتصال، التي ساهمت في إبراز وتطوير ونشر ثقافة هذا النمط الجديد من الممارسة التطوعية، بداية من مؤسسة الأثير الإلكترونية، التي تمحورت فكرتها على خلق قاعدة بيانات للربط بين المتطوعين حول العالم، وبين مؤسسات العمل التطوعي المختلفة، وانطلاقا من مبادرات هذه المؤسسة، التي ركزت على الاستفادة من إمكانيات الانترنت في الاتصال، كان التأسيس للعمل التطوعي الإلكتروني، الذي يعتبر معززا للعمل الجمعوي ومكملا له، ودافعا لسرعة تخطيطه وتنظيمه وتنفيذه، فهو يمكن المتطوع عبر وسائل الاتصال الإلكترونية من تحقيق ما قد يعجز عنه المتطوع عبر الوسائل التقليدية، كطرح الأفكار الجديدة، وحشد أكبر عدد من المتطوعين الجدد، لممارسة أنشطة تطوعية تتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم، إضافة إلى أن التطوع الإلكتروني يشكل وسيلة سريعة ودقيقة في التواصل مع المؤسسات الجمعوية المختلفة، مما يشكل دعما لديمومة التواصل بين هذه المؤسسات ضمن دائرة أوسع، سواء في نشر الأفكار وتبادلها، أو حشد الدعم والتأييد لأهداف العلاقات العامة بالجمعيات (نزال وحبش، ص ص: 100-103).

وقد استطاع العمل الجمعوي التطوعي بفضل استخدامه للتطبيقات الاتصالية والإعلامية المختلفة على شبكة الانترنت أن يستغل طاقات المتطوعين واستثمارها بشكل إيجابي، وتصنيف مهاراتهم وتوظيفها في الاتجاه التطوعي المراد تحقيقه، ودفعهم لشغل أوقات فراغهم في إنتاج طاقات نافعة للمجتمع، خاصة أن وسائل التطوع الإلكتروني تذلل أمامهم كل العقبات المتصلة بالحدود الزمانية والمكانية، ما يوفر فرصة كبيرة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء وغيرهم من شرائح المجتمع، التي يصعب عليها الحركة أو التنقل من مكان إلى آخر، من إطلاق قدراتهم ومواهبهم وخبراتهم في سبيل خدمة مجتمعهم في المجالات الحياتية المختلفة (نزال وحبش، ص: 104).

حيث عملت تقنيات الويب 2.0 على تحويل الإنترنت إلى منصة تشغيل للعمل بدلا من كونها مواقع فقط، وتعتمد في تكوينها على الشبكات الاجتماعية "Social Network "، مثل "الفيسبوك "و"اليوتيوب" (Youtube)، والويكيز "Wikis "، والمدونات "Blogs " و"أجاكس" (Ajax)، وهي الصفحات التي يستطيع زائر الموقع التعديل عليها، أو المواقع التي تسمح لك بوضع مفضلتك على الإنترنت "Favorites "، بحيث يسمح للآخرين الاطلاع عليها، والبحث فيها، مثل موقع "del.icio.us "، أي تسمح للمستخدمين التفاعل فيما بينهم من خلالها؛ الأمر

الذي يخدم الجمعيات بشكل كبير في التطوع الإلكتروني، واستقطاب المتطوعين، وجلب التبرعات، ومشاركة كافة الزائرين للموقع بصورة أكثر تفاعلية (عبيد، 2014، ص: 2).

رابعا- استخدامات الشبكات الاجتماعية في العمل الجمعوي التطوعي:

لا شك أن الاتصال المباشر بالمستخدمين مسألة هامة جدا في العمل الجمعوي والتطوعي، لأن ردود الفعل التي تستقبلها المنظمات التطوعية عبر الإعلام الاجتماعي والتي تعبر عن اتجاهاتهم وآرائهم تجعل هذه المنظمات أكثر انسجاما مع المواطنين والهيئات الأخرى.

وتعتبر متابعة ورصد مشاركات المستخدمين عبر وسائل الإعلام الاجتماعي من طرف الناشطين بالجمعيات والتفاعل معهم من الشروط الأساسية في العمل التطوعي حاليا. حيث يعد الفيسبوك مثلا أداة حيوية في هذا المجال، فمع ارتفاع دخول الفايسبوك في الجزائر بنسبة 8.20 %مقارنة بعدد السكان، وبنسبة 60.32% بالنظر إلى مستخدمي الانترنت، حيث بلغ عدد مستخدمي الفيس بوك مليونين و835 ألفا (socialbacker.com, 2012)، يمكن للمتطوعين أن يرسلوا رسائلهم بشكل أكثر وضوحا وأن يصلوا إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين، " فشبكات التواصل الاجتماعي أدوات للحوار، ولذا يرى الرئيس التنفيذي لفيسبوك "مارك زوكربيرج" ، أن" نشر رسالتك وتوجيهها إلى الناس ليست كافية بعد، يجب أن تدخل في محادثات وتقيم ارتباطا معهم" (الصيفي).

حيث تقدم مواقع التواصل الاجتماعي مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات، التي أحدثت تغيرا كبيرا في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات، وخاصة في مجال الأعمال الجمعوية التطوعية، وتتمثل أبرز هذه الخدمات فيما يأتي (www.academia.edu, pp: 3-8):

- الصداقات والمجموعات، حيث تتيح كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكنك إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة، ويوفر موقع الشبكة الاجتماعية لمالك المجموعة والمنضمين إليها مساحة أشبه ما تكون بمنتدى حوار مصغر وألبوم صور مصغر كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف بـــ Events أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له ومعرفة عدد الحاضرين من عدد غير الحاضرين. وبناء على ذلك فإن مواقع الشبكات الاجتماعية تساعد متصفحيها على إنشاء صداقات جديدة وتكوين علاقات في مجالات عديدة بتبادل الأخبار والمعلومات وتطور الأحداث. وتتوقف إيجابية أو سلبية استخدام هذه الخدمة على حيوية وفاعلية مستخدميها والهدف من استخدامها.
- الصفحات، حيث ابتدع هذه الفكرة موقع الفيس بوك، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة حيث تعمل حاليا على إنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات التجارية

أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحددونها من المستخدمين، وتقوم الفيس بوك باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان، تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة ثم إن وجدوا اهتماما بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

- الملفات الشخصية أو صفحات الويب، وهي ملفات تمكن من خلالها الفرد من كتابة بياناته الأساسية مثل الاسم والسن وتاريخ الميلاد والبلد والاهتمامات والصور الشخصية، ويعد الملف الشخصي هو بوابة الوصول إل عالم الشخص.
- إرسال الرسائل، وتسمح هذه الخدمة بإرسال الرسائل سواء إلى الأصدقاء الذين في قائمة الشخص، أو غير الموجودين في القائمة.
- البومات الصور، وتتيح هذه الخدمة للمستخدمين إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات ورفع مئات الصور، وإتاحة المشاركات لهذه الصور للاطلاع عليها وتحويلها أيضا.
- إنشاء قناة خاصة بالجمعية، حيث يساعد موقع اليوتيوب "youtube" المؤسسات في إنشاء قناة خاصة لها لعرض كافة الأنشطة والخدمات والأعمال التي تقوم بها بشكل دوري.

خامسا– العمل التطوعي الإلكتروني وتعزيز قيم المواطنة: الفعالية والآليات

استطاع العمل التطوعي الإلكتروني أن يحقق انتشارا واسعا في مختلف مجالات العمل الجمعوي، كوسيلة فعالة لتعزيزه، وجعله أكثر انسجاما مع مختلف شرائح المجتمع، خاصة مع تزايد الإقبال على استخدام شبكة الانترنت، وارتفاع معدلات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير جدا، ولاسيما في أوساط الشباب، التي تعد من الأدوات الرئيسية لهذا النوع من التطوع.

حيث قامت العديد من المؤسسات الجمعوية بالاستعانة بتقنيات الإعلام الاجتماعي التفاعلية مثل الفايسبوك والتويتر واليوتيوب في العمل التطوعي في عصرنا الحالي، وتوظيفها كإحدى الركائز الأساسية لتحقيق التقدم الاجتماعي والتنمية بمختلف جوانبها، لاتسامها بـــ (نزال وحبش، ص ص: 104–105):

- توفير آليات وسبل عديدة وسهلة، تمكن المؤسسات العاملة في مجال العمل التطوعي من تنسيق أعمالها ونشاطاتها بآليات تشبيك وتنسيق سريعة وسهلة، توفر الوقت والجهد والتكلفة التي يقتضيها مثل هذه النشاطات التطوعية.

- إعطاء فرصة كبيرة لكبار السن والنساء والمعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم من شرائح المجتمع التي يصعب عليها الحركة أو التنقل من مكان إلى آخر، التي لا تستطيع بذل الجهود الكبيرة في مجال العمل التطوعي الميداني، للمساهمة في النشاطات التطوعية، وتمكينهم من استغلال قدراتهم ومواهبهم وخبراتهم في سبيل خدمة قضايا المجتمع وشؤونه.
- التعريف بالجمعية وبأهمية العمل التطوعي الذي تمارسه على نطاق واسع، يشمل كل المناطق بالعالم، واستقطاب المتطوعين من مختلف مناطق العالم، واستثمار طاقاتهم، والاستفادة من كل ما لديهم من خبرات ومؤهلات.
- تمكين الأفراد من تنظيم المجموعات التطوعية وقيادتها بطرق سهلة وسريعة.
- يساعد التطوع الإلكتروني على سرعة عمليات التنسيق وتسهيلها والتعاون بين المؤسسات الحكومية وبين مؤسسات العمل التطوعي ومنظمات المجتمع المدني الأخرى.
- قدرة التطوع الإلكتروني على توفير قواعد بيانات دقيقة ومنظمة من أعداد المتطوعين وخبراتهم، وأيضا قدرته على متابعة المتطوعين من حيث تبرعاتهم وعناوينهم، ومتابعة كل المراسلات المتعلقة بهم.
- يساعد العمل التطوعي الإلكتروني على إنشاء وتكوين قاعدة بيانات عالمية بشأن الموارد البشرية المتاحة من المتطوعين على الانترنت، وإن هذا العمل يلعب دورا محوريا في تشجيع تبادل المعلومات على الصعيد العالمي بشأن مساهمات المتطوعين في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ولأن التواصل مع أفراد المجتمع يعتبر من أهم مقومات نجاح العمل الجمعوي أو التطوعي عموما، فإن مواقع التواصل الاجتماعي بفضل خاصيتها التفاعلية والتواصلية، تمكن المؤسسات الجمعوية من متابعة آراء ومقترحات المتواصلين معها، مما يساعد على تطوير أداء المؤسسات الجمعوية وتحسين برامجها الاتصالية، خاصة إذا تمت دراستها ضمن استراتيجيات واضحة وهادفة. وذلك من خلال جملة من الآليات والوسائل التي يتيحها إنشاء صفحات أو حسابات شخصية وغيرها من التطبيقات على مواقع التواصل الاجتماعي لهذه المؤسسات، أهمها (إدارة خدمة المجتمع، 2014، ص ص: 10-19):

- المشاركة بخبر أو بصورة للفعاليات أو النشاطات أو الخدمات التي تقدمها الجمعيات لجذب اهتمام المستخدمين، وتعزيز نشاطات الجمعية.
- وضع الأخبار والإشارة إلى أي محتوى تتم كتابته تتعلق بنشاط الجمعية.
- الرد على جميع التعليقات والاستفسارات والتغريدات التي تتحدث عن نشاطات الجمعية.

- وضع الصورة مع الخبر، أو تضمين وسائط أخرى في المحتوى (فيديو، انفوجرافيك) فالوسائط تزيد من تفاعل المتابعين سواء بالرد أو الإعجاب أو إعادة المشاركة.
- اختيار الوقت المناسب للنشر مع مراعاة خصائص مواقع التواصل الاجتماعي (الإيجاز والتشويق والمحتوى الجذاب).
- استمرارية التواصل مع الداعمين للنشاط الجمعوي.
- القيام باستفتاءات واستطلاعات لمعرفة اتجاهات وآراء المستخدمين نحو أداء الجمعية ونشاطها، وإجراء بحوث تقويمية لصورة الجمعية لدى الجمهور وتحديد مدى الرضا عن أداء الجمعية في مختلف قطاعاتها، من أجل تحسين الخدمات المقدمة ومعرفة الأولويات في هذه الخدمات.
- الانضمام إلى المواضيع والمجموعات التي لها علاقة بالنشاط التطوعي للجمعية.
- إضافة رابط تغذية خلفي للمواقع الاجتماعية الأخرى التي تفيد بأحدث تغريدات الجمعية.
- الاهتمام بصورة واجهة حسابات تويتر وفيسبوك وجوجل بلس للترويج عن بعض الأحداث والفعاليات التي تنظمها أو تشارك بها الجمعية أو حتى لوضع رسالة شكر للمتابعين أو المعجبين.
- ضرورة وجود إستراتيجية متكاملة وخطة عامة لمحتوى الإعلام الاجتماعي للجمعية، ووجوب مرونتها لتستجيب للتغيرات التي ممكن أن تطرأ على الجمهور والأهداف العامة للمؤسسة.
- العمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجمعوية: ويتطلب ذلك:

- متابعة كل ما يكتب ضد الجمعية والرد فورا- وهو ما يتطلب معاينة الجمعية لصفحتها أو حسابها باستمرار- مع إبراز الإنجازات التي تتحقق بصورة مستمرة ونشرها في وسائل الإعلام المختلفة، خاصة وسائل الإعلام الاجتماعي.
- إقامة الندوات والمؤتمرات الصحفية وعرضها على مواقع التواصل الاجتماعي.
- نشر الوعي فيما يخص خدمات الجمعية أو المشاركة في التوعية العامة للمجتمع.
- رصد الانطباعات عن خدمة جديدة تنوى الجمعية إدراجها أو خدمة مستمرة لقياس الرأي حولها، حتى لا تكون مواقع التواصل الاجتماعي أداة إرسال فقط وإنما أداة للتفاعل مع الجمهور.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الآليات والوسائل التي تسهل عملية التطوع الإلكتروني تعتمد لنجاحه على العديد من المعايير، من أبرزها المصداقية وحداثة المعلومات والمعقولية والدعم المستمر (نزال وحبش، ص: 105).

وبفضل الاتصال عبر مواقع التواصل الاجتماعي المتسم بالتفاعلية والفورية، والمعتمد على مشاركة المستخدم في بناء محتواه وتعديله، أصبح المواطن نشطا مشاركا ومتفاعلا ومنتجا للمحتوى، مما ساعد على زيادة إمكانية حصوله على حقوقه المدنية بما تشمله من حرية الحوار والحديث والانضمام للجماعات ومنظمات المجتمع المدني والانخراط في العمل السياسي بطريقة سهلة، فهذا الوسيط الإعلامي الجديد مكن الأفراد من إيجاد مناخ حر يجمع بين الآراء المتعارضة، وينقل الأخبار والمستجدات المتعلقة بالأنشطة والفعاليات السياسية والأداء الحكومي، ويراقب الأنظمة السياسية وممارساتها، من أجل المشاركة في المناقشات الحرة، باعتبارهم متلقين إيجابيين يلعبون دورا محوريا في نشر المعلومات والتعليق عليها بالصوت والصورة والنص، لا سلبيين يتقبلون كل ما يعرض عليهم.

حيث تؤكد العديد من الدراسات العلمية على الدور البارز للإعلام الاجتماعي في بناء المفاهيم والقيم السياسية لدى الأفراد، "حيث أثبتت دراسة قامت بها جامعة كاليفورنيا في الولايات المتحدة أن العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والتنشئة السياسية علاقة طردية، حيث كشفت أن قضاء وقت ما في المجتمعات الإلكترونية تلحقه زيادة في معدلات المشاركة في الأعمال التطوعية والخيرية، وفي معدلات الحوار البناء لمعالجة القضايا المهمة للمجتمع الواقعي، وأثبتت الدراسة أيضا أن تعلم الشباب كيفية التعامل مع أدوات الإعلام الإلكتروني ساهم في ارتفاع معدل اطلاعهم على وجهات نظر ثرية ومتنوعة، مما دفع بالتالي إلى زيادة احتمال مشاركتهم في الأنشطة الاجتماعية والسياسية (الوحيشي، 2015، ص: 285).

وما يميز التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية هو تجسيد الممارسة الفعلية للمواطنة من خلال تداول وجهات النظر المختلفة والمشاركة بالرأي والنقد، والمساهمة بذلك في عملية صنع القرار، بفضل قدرته على تحقيق التواصل بين مختلف شرائح المجتمع، وفعاليته في تنمية وعي المواطنين بالقضايا اليومية، فالمواطنة الفاعلة تتطلب أكثر من رغبة الفرد في الاستفادة من المعلومات ومعرفة القضايا الوطنية والدولية، لأنها يجب أن تمارس بشكل فعلي من خلال المناقشات والحوارات والتفاعل حول القضايا والاهتمامات المختلفة، والمساهمة بذلك في صنع الرسائل الإعلامية، "من خلال استخدام الوسائل الحديثة للإعلام، أين يتحول المستخدم من مستهلك للرسالة إلى مواطن إعلامي، قادر على الانفتاح على السياسة والتعامل الجيد معها والاندماج فيها، ويقوم فيما وراء الإنتاج والاستهلاك للمادة الإعلامية بدور تكاملي مع الوسيلة وتكنولوجيا الاتصال لدعم المشاركة السياسية" (Hattotuwa, 2009).

ذلك أن وسائل الإعلام خاصة الجديدة أضحت في العصر الحالي من أهم مصادر التأثير والتنشئة الاجتماعية، حيث تعزز قدرات المواطنين باستمرار من خلال مواصلة تزويدهم بالمعلومات وتيسير تدفق المضامين التعليمية، وهي وسيلة لتداول وجهات النظر المتعددة والتعبير عن الآراء المختلفة، مما يتيح الممارسة الفعلية للمواطنة مثل المشاركة والنقد

والانتخاب، كما تمارس دورا مهما في تكوين وغرس ونقل الثقافة، وإكساب القيم؛ لانتشارها الواسع، ولما لها من إمكانات وقدرة على التشويق والإقناع والتأثير، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الهامة في مجال الإعلام والاتصال (أبو الكاس، 2014، ص: 120).

كما لا يمكن تجاهل الدور الإيجابي لانخراط الأفراد في العمل التطوعي عبر الفضاء الافتراضي في تعزيز المواطنة، خاصة في الدول غير الديمقراطية، لأنه يمكنهم من الوصول إلى المعلومات بحرية ودون رقابة، مما يساهم في تكوين معارف المواطنين، حتى يتمكنوا من المطالبة بحقوق المواطنة، إذ توفر المدونات والشبكات الاجتماعية سرعة الاستجابة للأحداث السياسية، والرد السريع عليها، كما أنها توفر حوارا إلكترونيا في فضاء يتميز بالتفاعلية، وهذا كله يساعد في عملية التنشئة السياسية والاجتماعية (منصر، 2015، ص: 146).

خاتمـــــــــــــــة:

ومما سبق نستنتج أن التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية له أهمية بالغة في ظل التحديات الراهنة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية في تعزيز قيم المواطنة الصالحة لدى كل أفراد المجتمع، لأن هذا النمط الجديد للعمل الجمعوي التطوعي يقوم على مبادئ الحوار والتواصل والتعبير الحر والمشاركة، كما أنه يمكنه الوصول إلى عدد كبير من المستخدمين، وهو ما يعزز قدرته على تقوية الروابط الاجتماعية بين مكونات المجتمع وأفراده، وترسيخ ثقافة الحوار والنقاش والتفاعل والتواصل الاجتماعي، من خلال إستراتيجية مدروسة وعلمية تركز على القيم والأهداف المشتركة، وترمي إلى نشر وبث كل ما من شأنه خلق الترابط بين أفراد المجتمع، باستخدام مختلف الخدمات الاتصالية والإعلامية التي تتيحها مواقع الشبكات الاجتماعية على تنوعها، مثل الفايسبوك واليوتيوب والتويتر وغيرها، من أجل تنمية شعور المواطنين بالانتماء والوحدة الوطنية، وزيادة اعتزازهم وافتخارهم بالانتماء لوطنهم، وإعداد الناشئة ليكونوا مواطنين صالحين، مشاركين وإيجابيين في تحقيق المصلحة العامة لمجتمعاتهم، من خلال الانخراط في مختلف مجالات العمل الجمعوي التطوعي، وتقديم الدعم المادي والمعنوي له، في سبيل تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

الهوامش والمراجع:

أولا- باللغة العربية:

1- أبو الكاس، رائد محمد إسماعيل (2014)، تصور مقترح لتنمية قيم المواطنة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية بفلسطين في مواجهة سياسات الاحتلال الإسرائيلي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة.

2- آل سعود، سارة بنت ثنيان بنت محمد (1437 هـ)، مستوى وعي طالبات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمفهوم المواطنة (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم التربوية، مجلة فصلية، العدد 4.

3- الصيفي، حسن نيازي، تبنى ممارسي العلاقات العامة للإعلام الاجتماعي في المنظمات الحكومية السعودية "دراسة ميدانية في إطار النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا" (UTAUT)، في:

https://units.imamu.edu.sa/Conferences/smumc/Documents/pdf ، بتاريخ: 11-10-2016.

4- اللدعة، بسمة والخزندار، ندى(2011)، استخدامات الشبكات الاجتماعية في الإعلان، مذكرة مقدمة لنيل درجة البكالوريوس في الصحافة والإعلام، الجامعة الإسلامية، غزة. Pdf

5- المستقبل العربي (2012)، الجزائر الرابعة عالميا في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.. تقرير عالمي يكشف، 18 ديسمبر 2012، في: http://www.djazairess.com/elmustakbal/6694 ، بتاريخ 6 جوان 2016.

6- الوحيشي، علي مصباح محمد (2015)، دور الإعلام الجديد في التنشئة السياسية، دعم ثقافة المواطنة وترسيخ الثقافة الدستورية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 16، سبتمبر 2015.

7- حسين، عدنان السيد (2008)، المواطنة في الوطن العربي، منتدى الفكر العربي، بيروت ، الرباط.

8- عبيد، عصام (2014)، على المؤسسات الخيرية الاستفادة من الإنترنت في الترويج لنشاطاتها، االمركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد)، 2014، في: https://www.academia.edu، بتاريخ: 2016/10/11.

9- عوض، حسني (2011)، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب (تجربة مجلس شبابي علار نموذجا)، في: www.qou.edu/arabic/conferences/socialResponsibilityConf/dr_housniAwad.pdf، بتاريخ: 1-11-2017.

10- عويس، محمد جاد المولى حافظ (2012)، تأثير الإعلام البديل على تداول المعلومات في مصر (دراسة تحليلية ميدانية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، إشراف: شريف درويش اللبان، كلية الإعلام، قسم الصحافة، جامعة القاهرة.

11- قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب، تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي، التقرير الأول 2015، في: arabsmis.ae/reports/ASMISArabicReport.pdf، بتاريخ: 2016/6/5.

12- نزال، عماد وحبش، جمال (د.ت) التطوع الإلكتروني وسيلة معززة للعمل التطوعي، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مجلد 1، العدد 1.

13- منصر، خالد (2015)، دور الإعلام الجديد في تعزيز قيم المواطنة، مجلة كلية الفنون والإعلام، العدد 1، نوفمبر 2015.

14- إحصائيات استخدام الفايسبوك في الجزائر 19 جانفي 2012، في: socialbacker.com.

15- إدارة خدمة المجتمع، الجمعيات الخيرية واستثمار وسائل الإعلام الاجتماعي، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 2014، في: www.riyadhchamber.org.sa/mainpage/Documents/Charities.pdf ، بتاريخ: 2016/10/12.

16- دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الموارد البشرية (دراسة استكشافية للمكتبات العامة)، في: www.academia.edu، بتاريخ: 2016/10/12.

ثانيا- باللغة الأجنبية:

1- Hattotuwa, Sanjana (2009), New Media and conflict Transformation potential and limits, IDS Bulletin Volume 40, No 2,Transforming Security and development in Unequal world, March **2009.**