

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام و الاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
ميدان : العلوم الانسانية
قسم : علوم الاعلام و الاتصال
تخصص : تكنولوجيات الاتصال الجديدة
من إعداد :
حمادية خولة
قاسم مريم
عنوان المذكرة

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفيسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ : 2015/05/28
من قبل اللجنة المكونة من:

رئيسا
مشرفا ومقررا
مناقشا

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الدكتورة: جابر مليكة
الدكتور: حمداوي عمر
الأستاذة : تومي فضيلة

السنة الجامعية : 2014-2015

شكر

بعد حمد الله وشكره الذي وهبنا القوة والإرادة والصبر لإنجاز هذا العمل المتواضع لانك إلا أن توجه بخالص
الشكر والتقدير لكل يد أسهمت في إنجاز هذا العمل ولكل صاحب فكر أو رأي فتح أمامنا آفاق أرحب ومجالات
أوسع للمعرفة.

يسعدنا كثيرا أن نتقدم باسمي معاني الشكر والتقدير والاحترام للأستاذ الدكتور حمد اوي عمر تفضله
بالإشراف على هذا البحث وما قدم من توجيهات ونصائح وإرشادات منهجية. فكان بحق الأب الحنون والمعلم
أدعوا الله أن يتبعه بالصحة والعناء لما قدمه وقدمه تقسم العلوم الإنسانية.

كما نتقدم بوافر الشكر الخاص والامتنان والعرفان بالجميل لحمد بوجلة الذي كان له كل الفضل في
إنجاز هذا البحث والتعاون والمساعدة معنا وإيصالنا بالنصائح والإرشادات.

لانسى شكر زملاء أول دفعة شخرج في ورقة "مأسرة تكنولوجيا الإتصال الجديدة" ونخص بالشكر
الطالب قدي عبر الرحمن لمساعدته لنا في البحث.

وأخيرا أرجو من الله أن يوفقهم جميعا لما يحب ويرضاه
وأن يسر لهم سبل الخير والفلاح في الدنيا والآخرة
وأن يحجزهم الله عنا خير الجزاء

خولة - مريم

الملخص:

تناولت الدراسة بالتحليل والمناقشة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل خدمة الجمعيات الخيرية حيث تم التطرق إلى أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي وكذلك تلك المفاهيم المرتبطة بالجمعيات الخيرية مبرزين من خلال ذلك أهم العناصر المشتركة بينهما والتي تصاغ بشكل أو بآخر بتفعيل العمل التطوعي للجمعيات الخيرية من خلال استخدامها واستثمارها لمواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة من الخصائص التي تمنحها والمساهمة في تحقيق أهداف الجمعيات الخيرية الاجتماعية الدينية والتوعية على حد سواء، ولتوضيح ذلك استعانت الباحثتان في الدراسة المنهج التحليلي من خلال جمع أهم المفاهيم النظرية المتوفرة ومحاولة اسقاطها من خلال استمارة تحليل مضمون وبذلك توصلنا للنتائج التالية:

- ✓ الاعتماد على جميع الخصائص التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي كالنص والصورة من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من المنشور.
 - ✓ تمنح مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي خاصية متابعة نشاطات الجمعية قبل، أثناء وبعد الانتهاء من الأنشطة مما يدعم ثقة المتابعين في أعضاء الجمعية.
 - ✓ التوجه نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلام وإعلان، وسيلة توعية وتواصل، كوسيلة لتحقيق الأهداف التطوعية الخيرية للجمعية.
- الكلمات الدلالية: مواقع التواصل الاجتماعي، الجمعيات الخيرية، جمعية ناس الخير ورقلة .

Abstract

The study analyzed and debate the role of social networking sites in the activation of charities service where he was to address the most important theoretical concepts relating to the location of social networking, as well as those associated with charities concepts highlighting through it the most common elements between them and formulated one way or another to activate voluntary work for charities through use and invest them to social networking sites and take advantage of the properties granted by and contribute to achieving the objectives of socio-religious charities and awareness of both, and to clarify that researchers used in the study analytical method by collecting the most important theoretical concepts available and try to bring it down through the analysis of the content of form and so we came to the following results:

- Rely on all properties offered by social networking sites such as text and image that in order to reach the desired goals of the publication;

Social networking sites offer users the follow-up activities of the Association property before, during and after the completion of the activities which supports confidence in the members of the Assembly observers;

- Trend towards the use of social networking sites as a means to inform and declare, means awareness and continue, as a means to achieve the objectives of voluntary charitable Assembly.

Key words: Social networking sites, Charities, NassElkhirOuargla Association.

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب اختيار موضوع الدراسة
 - 1.2. الأسباب الذاتية
 - 2.2. الأسباب الموضوعية
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- مفاهيم الدراسة
- 6- حدود الدراسة
- 7- المنهج و أدوات جمع البيانات
 - 1.7. المنهج
 - 2.7. أدوات جمع البيانات
 - 1.2.7. المقابلة
 - 2.2.7. استمارة تحليل المضمون
 - 3.2.7. صدق الأداة
- 8- مجتمع البحث و العينة
 - 1.8. مجتمع البحث
 - 2.8. العينة
- 9- الدراسات السابقة
- 10- مناقشة الدراسات السابقة
- 11- صعوبات الدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

المبحث الأول: مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

1- مفاهيم عامة حول مواقع التواصل الاجتماعي

1.1 - تعريف مواقع التواصل الاجتماعي

2.1 - خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي

3.1 - دور وفوائد مواقع التواصل الاجتماعي

4.1 - أنواع وآثار مواقع التواصل الاجتماعي

2- الإطار العام لمواقع التواصل الاجتماعي

2.1-1 مواقع التواصل الاجتماعي " الإعلام الجديد"

2.2- مداخل نظرية لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

2.3- تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الإعلام التقليدية

2.4- الصعوبات والتحديات التي تواجه مواقع التواصل الاجتماعي

3- نموذج لأهم مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك"

3.1-1 نشأة موقع الفيس بوك

3.2- خصائص موقع الفيس بوك

3.3- إحصائيات حول استخدام موقع الفيس بوك

خلاصة

المبحث الثاني : آلية تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة الجمعيات الخيرية

تمهيد

1- مفاهيم عامة حول العمل التطوعي

1.1- مفهوم التطوع

2.1- أهمية، دوافع وأهداف العمل التطوعي

3.1- آثار العمل التطوعي

4.1- معوقات العمل التطوعي

2- الجمعيات الخيرية

2.1-1 نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها

2.2- الحركة الجمعوية في الجزائر

3.2- آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية

3- استثمار الجمعيات الخيرية لمواقع التواصل الاجتماعي

1.3- كيفية استثمار مواقع التواصل الاجتماعي

2.3- عوامل تعزيز العمل الجمعي من خلال مواقع التواصل الاجتماعي

3.3- طرق زيادة التفاعل مع نشاطات الجمعيات الخيرية

خلاصة

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

1- جمعية "ناس الخير ورقلة"

1.1 لمحة عن الجمعية

2.1 أهداف الجمعية

3.1 الأعمال التي تقوم بها الجمعية

2- صفحة الجمعية على الفايسبوك

1.2 المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي

2.2 المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة

3.2 وصف صفحة ناس الخير ورقلة على موقع الفايسبوك

3- تحليل الجداول

4- النتائج

الخاتمة

مقدمة

مقدمة :

إن ما جاءت به التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال قد فتح آفاقا جديدة وأحدث تغييرات عميقة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، الثقافية، الفكرية والاجتماعية، كما أثر بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال الإنساني، حيث فتح مجالا واسعا لتجسيد مفهوم القرية الكونية الذي أشار إليه مارشال ماكلوهان. ويشير مفهوم تكنولوجيا الاتصال إلى التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد. ولقد استطاع التطور المذهل في حقول تكنولوجيا الاتصال أن يتيح لها الارتباط بكافة مجالات الأنشطة الإنسانية فأصبحت جزءا مهما في الحياة اليومية للأشخاص، و تعتبر الانترنت من بين أكثر مظاهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجليا و التي نجحت إلى حد كبير في فتح فرص جديدة أمام الأفراد للتفاعل ونقل همومهم ومشاكلهم من خلال بناء علاقات اجتماعية افتراضية تنتهي عند حدود الشاشة.

إن كل من يتأمل التطورات التي طالت الحياة الاجتماعية بفعل التكنولوجيا الحديثة للاتصال، لابد له أن يلاحظ التغير الكبير في العلاقات الاجتماعية في مجتمعاتنا فمما لاشك فيه أن العلاقات الاجتماعية قد تأثرت بطريقة ما بالتطورات الهائلة المتتالية التي حدثت في المجتمعات في ظل العولمة وبدل الاتصال وجهها لوجه دخل الاتصال الوسيط على الخط الذي تغلغل في كل منحي من مناحي الحياة ليتحول الشخص إلى فرد افتراضي يتفاعل ضمن مجتمع افتراضي ، وأصبح لهذا النوع من الاتصالات دورا فاعلا في مختلف المجتمعات حيث سهل التواصل بين أفراد المجتمع غير أنه طرح من جهة أخرى العديد من القضايا حول إلغاء بعض لغات الاتصال المواجهي مثل تعابير الوجه و الايماءات وغيرها من طرق الاتصال التي عرفتها البشرية منذ الأزل ، ليصبح الاتصال الوسيطى نقطة تحول هامة في مجال الاتصال الاجتماعي.

ومع ظهور الجيل الثاني للانترنت الذي أتاح إمكانيات جديدة في الاتصال عبر الشبكة من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية زاد الاهتمام بدراسة مواقع التواصل الاجتماعي و تأثيرها على الأشخاص و كيفية

استغلالها من طرف بعض المنظمات لأنه لا تكاد تكون منظمة لا تمتلك صفحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، و يظهر الدور الكبير لهذه المواقع من خلال تجسيدها لمفهوم الاتصال الوسيط و مساهمتها في بناء الشبكات الاجتماعية الافتراضية ، ومن بينها موقع " تويتر " ، "فايسبوك " ، "ماي سبيس" وغيرها و يأتي موقع الفايسبوك في صدارة هذه المواقع نظرا لنجاحه الكبير في دعم فكرة التواصل مع الأصدقاء و الحفاظ على العلاقات الاجتماعية و العلاقات بين الطلبة و هي الفكرة التي انطلق منها الموقع من البداية .

قد بات التطوع من الأعمال البارزة اليوم في واقع الناس، وخاصة مع وجود الأزمات والمحن التي تصيب البشرية نتيجة الحروب و الكوارث وصارت الأمم والشعوب أفراداً وجماعات يتسابقون إليه ، وقامت من أجله المؤسسات والجمعيات الخيرية، و من بين الجمعيات التي تركت صدى في الجزائر و التي نشير إليها في دراستنا هي جمعية ناس الخير و بالتحديد "ورقلة" وهي جمعية خيرية تبادر في نشر الاعمال التطوعية و التي أسست صفحة عبر موقع الفايسبوك استغلته كوسيلة لنشر الأعمال التطوعية و التي نتعرض إليه من خلال هذه الدراسة التي قسمتها الباحثان الى مقدمة وثلاثة فصول ، الفصل الأول و هو الجانب المنهجي للدراسة و ثم فيه تحديد إشكالية الدراسة و تساؤلاتها الى جانب مفاهيم الدراسة أسبابها أهميتها و أهدافها .

كذا وعرض للدراسات السابقة ومناقشتها , كما عرضت الباحثان المنهجية المتبعة في هذه الدراسة من حيث المنهج و أدوات جمع البيانات و العينة المختارة ،. و تعرضت كذلك في الفصل الثاني و هو الجانب النظري للدراسة فقسم الى مبحثين الأول تناول لمواقع التواصل الاجتماعي حيث قدم فيه تعريفات للشبكات الاجتماعية خاصة موقع الفايسبوك و نشأته و كذا خصائصه الى جانب التعرض استخداماته وكذا احصائيات خاصة بهذا الموقع،و المبحث الثاني تناول العمل التطوعي بتعريفه و دوافعه أهميته و آثاره و مجالاته و معوقاته و كذلك الجمعيات الخيرية بنشأتها و تطورها مع استخدامات الجمعية الخيرية لمواقع التواصل الاجتماعي .



أما في الفصل الثالث فقد عرضت الباحثان الجانب التطبيقي للدراسة حيث تعرضت هاته الأخيرة للمحة عن الجمعية ومقرها و أهدافها الخاصة و كذا أهم النشاطات التي تقوم بها ، ثم قامت الباحثتان بوصف للصفحة الخاصة عبر الفايسبوك للجمعية .

أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد قامت الباحثتان بتحليل الجداول الخاصة باستمارة تحليل المضمون التي تحلل منشورات الخاصة بصفحة الفايسبوك للجمعية و التعليق عليها ثم تبين النتائج .

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة :

أحدث التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية في قطاع الاتصال حيث انتشرت شبكة الأنترنت في كافة أرجاء المعمورة وربطت أجزاء العالم المترامية بفضائها الواسع ومهدت الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائل المتعددة المتاحة من مواقع الكترونية، والمدونات الشخصية، وشبكات المحادثة بالإضافة إلى شبكات التواصل الاجتماعي مثل: الفيس بوك، تويتر، اليوتيوب، ماي سبيس . والتي أتاحت البعض منها تبادل مقاطع الفيديو والصور ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية والتواصل والتفاعل المباشر ومن بين أهم مواقع التواصل انتشارا موقع الفيسبوك الذي أنشأه الأمريكي اليهودي "ماك زوكر بيرغ" عام 2004 لضم أصدقاء الجامعة وضمان استمرارية التواصل فيما بينهم أضحي اليوم يضم ما يفوق نصف المليار مشترك ليصبح من أكثر المواقع انتشارا نظرا للخدمات المتنوعة التي يقدمها و طبيعة التواصل الاجتماعي التي يتيحها. إن استخدام هذه المواقع و إن كان يعبر عن صيحة تكنولوجية لافته ساهمت بشكل كبير في ربط العديد من العلاقات الانسانية و الاجتماعية بعد إلغائها عبر عامل المسافة إلا انه يحيلنا الى الدور الكبير الذي تقوم به الانترنت في التواصل بين أفراد المجتمع و كسر عامل المسافة و ربط العلاقات بينهم .

وعلى صعيد آخر يعتبر العمل التطوعي ممارسة إنسانية ارتبطت ارتباطا وثيقاً بكل معاني الخير والعمل الصالح عند كل المجموعات البشرية منذ الأزل ولكنه يختلف في حجمه وشكله واتجاهاته ودوافعه من مجتمع إلى آخر فمن بين أهم الجمعيات التي تبادر بالتطوع جمعية ناس الخير ورقلة و التي أنشأت موقع عبر الفيسبوك تنشر نشاطاتها من حملات نظافة و حملات تبرع بالدم و الحملات التوعوية بالأمراض المزمنة و الخطيرة و غير ذلك من النشاطات المختلفة و لذلك نجد أعمال الجمعية منتشرة

ومن خلال هذه الجمعية يمكن أن نسلط الضوء على الاعمال التطوعية عبر الجمعيات الخيرية و كيف تساعد وسائل الاتصال الجماهيرية في نشر أعمالها وتزامنا مع انتشار مواقع التواصل الاجتماعي و العمل بها عبر المعمورة .

ومن خلال هذه الجمعية يمكن أن نسلط الضوء على الاعمال التطوعية عبر الجمعيات الخيرية و كيف تساعد وسائل الاتصال الجماهيرية في نشر أعمالها وتزامنا مع انتشار مواقع التواصل الاجتماعي و العمل بها عبر المعمورة .

ومن خلال ما سبق تتمحور إشكالية الدراسة الرئيسية في التساؤل الجوهري الآتي :

"ما مدى خدمة الفايسبوك للعمل التطوعي لجمعية ناس الخير ورقلة"؟

و ستقوم الباحثتان من خلال هذه الدراسة بالبحث في مدى خدمة مواقع الشبكات الاجتماعية للعمل التطوعي من خلال دراسة منشورات صفحة الفايسبوك للجمعية الخيرية ناس الخير ورقلة باختيار عينة عشوائية منتظمة من منشورات الصفحة مبنية على التقاسم والتشارك من التطبيقات و الفيديوهات و الصور ومن أجل توضيح الدراسة نطرح التساؤلات الفرعية الآتية :

- 1- ما هي أهم نشاطات الجمعية المتداولة عبر صفحة الفايسبوك ؟
 - 2- ما هي أهداف الجمعية الخيرية من خلال صفحة الفايسبوك على شبكة الانترنت؟
 - 3- كيف يقدم المحتوى الإتصالي للجمعية الخيرية (ناس الخير ورقلة) عبر صفحة الفايسبوك ؟
- 2-أسباب اختيار موضوع الدراسة :

من أصعب مراحل البحث هو اختيار الباحث لموضوع بحث يساهم في إثراء المجال المعرفي,وهناك مجموعة من الاسباب دفعت الباحثتان للخوض في هذا الموضوع .

- محاولة التعرف على أهمية مواقع الشبكات الاجتماعية في حياة الأفراد.



- الرغبة في معرفة مدى تأثير استخدام مواقع التواصل الإجتماعي على التفاعل الاجتماعي مع أفراد المجتمع .

- الرغبة في التعرف على سبب نجاح الشبكات الاجتماعية عبر الانترنت في استمالة عدد كبير جدا من المستخدمين .

- الرغبة في إعطاء بعد آخر لمواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة لا تختص بالاتصال فقط و إنما تتجاوزه لأبعاد اجتماعية و إنسانية

- يعتبر موضوع الدراسة حيوي و حديث الى جانب قلة الدراسات العربية و الجزائرية التي تتناول الجانب الذي نتناوله من خلال تسليط الضوء على الاعمال التطوعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

- انتشار استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية بشكل كبير و مختلف في الجزائر سيما موقع الفايسبوك .

- أهمية العمل التطوعي وما يجسده من سمو للأخلاق الإنسانية.

3- أهمية الدراسة:

أصبح لمواقع التواصل الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة كل شخص منا كوسيلة اتصال حديثة تضمن التواصل الدائم والمباشر بين الأفراد بشكل وبأخر ، و مساهمة في ترقية الفكر الإنساني من خلال الاستخدام الأمثل لها بشكل أصبح التواصل أمرا سهل حدوثه كما مهد الطريق لانتشار العمل التطوعي وساهم في نشره بشكل كبير خاصة في الأوساط الشبابية وهذا ما ستحاول الباحثان إظهاره في هاته الدراسة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي :

- تبيان أهمية الفايسبوك كوسيلة العصر.

- تبيان أهمية العمل التطوعي .
- الربط بين مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة اتصال والعمل التطوعي كمستفيد من هاته الوسيلة.

5- مفاهيم الدراسة:

تكتسب الحقائق و الاشياء قيمتها من المعنى و الصور المشتركة التي يرسمها الأفراد لها و يتفقون عليها في البنية الواحدة و هذه المعاني و الصور تصاغ في شكل رموز ذات دلالة بحيث تستدعي هذه الرموز بمجرد ذكرها المعاني و الصور التي تعبر عنها .

و يعتبر تحديد المفاهيم إحدى الخطوات الهامة التي يحتاجها الباحث في دراساته و بحوثه بهدف الاتفاق على المحددات و التعميمات و التفسيرات العلمية التي يقوم على بناء المفاهيم تظهر حاجتنا الى هذه المرحلة

لكي نحدد من خلالها جملة من المفاهيم و التي غالبا ما تتصادم في ذهن الباحث مع مفاهيم متشابهة .¹

- **مواقع التواصل الاجتماعي** : منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية²

- **الفيسبوك** : هو موقع إلكتروني للتواصل بين المستخدمين حول العالم ،ويمكن لأي شخص قادر إنشاء موقع له في حساب الفيسبوك بسهولة وبدون مقابل مادي ، ويهدف الموقع الربط بين الأصدقاء و التعرف على أصدقاء جدد أو البحث على أصدقاء الدراسة حول العالم أو الانضمام الى مجموعات مختلفة على شبكة الويب ، ويمكن لمشاركين في الموقع الاشتراك في شبكة أو أكثر ، مثل المدارس ، أو أماكن العمل ،

¹ . محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، عالم الكتب للنشر ، القاهرة ط1. ص159

² . راضي ، زاهر ، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي . مجلة التربية عدد 15 ، جامعة عمان ، 2003 ، ص 23

أو المناطق الجغرافية أو المجموعات الاجتماعية و هذه الشبكات تتيح للمستخدمين الاتصال بالأعضاء الذين هم في الشبكة نفسها ، ويمكن لهم أن يضيفوا أصدقاء لصفحاتهم ويتيحوا لهم رؤية صفحاتهم الشخصية¹.

- الدور :

لغة : هو المهمة أو الواجب المنوط بشخص ما في عمل معين ، داور الأمور أي طلب العلاج أدار الرأي و الأمر أي أحاط بهما.

-التعريف الاصطلاحي: هو نمط من سلوك الفرد أو المجتمع تحدد في ضوء ما يؤديه من أعمال وأقوال في جماعة في إطار الثقافة².

- العمل التطوعي : هو المجهود القائم على مهارة وخبرة معينة، والذي يبذل عن رغبة واختيار بفرض أداء واجب اجتماعي وبدون توقيع جزاء مالي بالضرورة .

- التطوع :في مفهومه الشامل يعني البذل والتضحية من أجل الآخرين، إذ ينطوي على معانٍ سامية وأهداف خيرة لدى أصحابه، كما أنه يتدرج من حيث مستوى التضحية فنجدّه يبدأ بأداء أعمال بسيطة³.

- التنمية :هي عملية تهدف الى تحسين قدرات الفرد الذاتية بحيث يصبح قادرا على إشباع حاجاته الشخصية و الاجتماعية و قادرا على تحقيق أهدافه وفق الظروف المحيطة بالفرد⁴.

6- حدود الدراسة:

حتى نتمكن من الإشكالية المطروحة بدقة من الضروري وضع بعض الحدود التي تتقيد بها الدراسة:

• البعد الموضوعي : حيث يتم التركيز على موضوعي التواصل الاجتماعي والعمل التطوعي والربط بينهما من خلال نشاط جمعية ناس الخير ورقلة المنشورة عبر صفحة الفيسبوك .

¹. الحضيف، **كيف تؤثر وسائل الاعلام**، الرياض ، دار وهج الحياة للنشر و التوزيع 2010 ص 34
2-.Disam.maktoobblog.com /06-01-2011/page14، 23

³ . العمري علي أحمد؛ وآخرون، **مفهوم الخدمة التطوعية ومجالاتها**، بحث منشور، مقدم للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة، 1418 هـ - 1997 م ، ص 196.

⁴ . حوטר صلاح عبد المنعم ، **مقياس الاتجاه نحو العمل في الصحراء** ، بحث منشور، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1979 ، ص 33

• البعد الزمني : ستمتد فترة الدراسة خلال الفترة مع نهاية شهر ديسمبر 2014 إلى حدود شهر أبريل 2015.

• البعد المكاني: من الجانب النظري تعتمد الدراسة على جمع المعلومات من مختلف المكتبات المتواجدة بولاية ورقلة، أما الجانب التطبيقي تم فيه تحليل منشورات صفحة الفايسبوك الخاصة لجمعية ناس الخير ورقلة.

7- المنهج و أدواته:

1.7- المنهج :

المنهج بصفة عامة هو عبارة عن جملة الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة. و يعرفه محمد طلعت بأنه "وسيلة يمكن عن طريقها الوصول إلى الحقيقة"¹

ويرتبط اختيار المنهج المتبع في الدراسة بناء على الإشكالية التي تم تحديدها، وبما أننا في دراستنا هذه نسعى إلى جمع معلومات حول كيفية استغلال مواقع الشبكات الاجتماعية وكيف أثر هذا الاستخدام على العمل التطوعي فإن هذه الدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية التي تهتم " بشرح و توضيح الاحداث و المواقف المختلفة المعبرة عن ظاهرة أو مجموعة ظواهر مهمة ومحاولة تحليل الواقع الذي تدور عليه تلك الأحداث و الوقائع".

تم الاعتماد في دراستنا هذه خاصة في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة البحث ومتطلباته، وذلك في جانبه المتصل بطريقة الدراسات المسحية التي أثبتت كفاءات في دراسة

¹ . السيد أحمد مصطفى عمر , البحث العلمي إجراءاته ومناهجه , مكتبة الفلاح , القاهرة , 2002, دط ص 166

مواقف الناس و اتجاهاتهم وآرائهم بشأن مختلف القضايا, والموضوعات والظواهر التي يعايشونها في حياتهم اليومية¹

وقد طبقت الباحثتان المنهج الوصفي من خلال عملية المسح التي تتضمن أهم المفاهيم المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي والعمل التطوعي والتعقيب عليها، أما في الدراسة الميدانية فتم الاعتماد على منهج تحليل المضمون و يعرف على أنه :

يرى بيزلي (1969) : " تحليل المضمون هو أحد أطوار تجهيز المعلومات حيث يتحول فيه المحتوى الاتصالي الى بيانات يمكن تلخيصها و مقارنتها و ذلك بالتطبيق الموضوعي و النسقي لقواعد التصنيف الفئوي (CategorizationRule).

ويرى بيرلسون 1952-1971 : على أن تحليل المضمون هو أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في وصف المحتوى الظاهر أو المضمون الصريح للمادة الإعلامية وصفا موضوعيا, منتظما, كليا كما عرفه على أنه أسلوب البحث الذي يهدف الى تحليل المحتوى الظاهري أو المضمون الصريح لمادة الاتصال ووصفها وصفا موضوعيا و منهجيا و كليا بالأرقام².

بينما أورد الدكتور محمد عبد الحميد التعريف الآتي : لتحليل المضمون مجموعة الخطوات المنهجية التي تسعى الى اكتشاف المعاني الكامنة في المحتوى ، و العلاقات الارتباطية لهذه المعاني من خلال البحث الكمي، الموضوعي و المنظم للسمات الظاهرة في هذا المحتوى³.

أما لازويل فيرى أن تحليل المضمون يستهدف الوصف الدقيق و الموضوعي كما يقال عن موضوع معين في وقت معين .

¹ فاطمة عوض صابر, مرفت على خواجه , أسس ومبادئ البحث العلمي , مكتبة ومطبعة الاشعاع , الاسكندرية , مصر (ط 1) 2002, ص 92

² محمد عبيدات وآخرون, منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات, كلية الاقتصاد و العلوم السياسية , الأردن د ط سنة 1999

ص 49

³ . يوسف تمار , تحليل المحتوى للباحثين و الطلبة الجامعيين, طاكسيج كوم , الجزائر ط 1, 2007, ص 11

2.7- أدوات جمع البيانات:

أما فيما يخص أدوات البحث وتقنيا ، و التي يمكن اعتبارها كوسائل تسمح بجمع المعطيات من الواقع فلقد اعتمدنا على الملاحظة والاستبيان كأداة رئيسية، وتم اعتماد هذه الأدوات باعتبارها أكثر الأدوات التي تسمح لنا بجمع معلومات عن المبحوثين في شكل معمق.

1.2.7- المقابلة:

هي إحدى وسائل جمع البيانات من مصادرها وتتم بين طرفين حول موضوع محدد منطلقا من أسباب ومحققا لغايات ، وتهدف المقابلة إلى التعرف على الظاهرة أو الموضوع بالبحث عن الأسباب من خلال التقاء مباشر بين الباحث و المبحوث تطرح فيها أسئلة تهدف إلى استيضاح الحقائق وتشخص فيها المعلومات بربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة و التابعة¹.
وقد قامت الباحثتان من خلال البحث هذا بمقابلة أعضاء جمعية ناس الخير ورقلة لمعرفة بعض الحقائق التي تخدم الدراسة .

2.2.7-استمارة تحليل المضمون :

تعتبر الاستمارة أداة هامة من الأدوات المنهجية التي تستعمل في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة من البيانات المصممة بعناية ودقة بحيث تكون متسلسلة وواضحة الصياغة، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة تحليل المحتوى أو المضمون التي تم تفرغ البيانات بها وعرضت على بعض الاساتذة المتخصصين لتحكيم الأداة .

¹ . محمد عبيدات ، مرجع سابق ، ص 55

3.2.7- صدق الأداة:

من الشروط الواجب توفرها في استمارة تحليل المضمون أن تكون صادقة ويعتبر الصدق من الشروط التي ينبغي أن تتسم بها استمارة التحليل، وتعد هذه الاستمارة صادقة عندما تكون قادرة على قياس ما وضعت لقياسه، وإلى أي حد تتجح في قياسه.

ولأجل التحقق من صلاحية استمارة الاستبيان استخدمت الدراسة الصدق عن طريق عرض الاستمارة بصياغتها الأولية على عدد من ذوي الخبرة والاختصاص¹ لغرض إبداء آرائهم في مدى صلاحية فقراتها، من حيث الوضوح أو الغموض، والتعرف على ملاحظاتهم و مقترحاتهم بشأن ما يرونه من حذف أو تعديل أو إضافة لما يرونه مناسباً لغرض الحكم على مدى صدق هذه الاستمارة. وبناء على توجيهاتهم المحكمين و مقترحاتهم أبدوها تم تعديل بعض فقرات التحليل، وحذف بعضها الآخر مع إضافة فقرات أخرى لتصبح الاستمارة في شكلها النهائي مثلما هو مبين.

8- مجتمع البحث و العينة:

1.8- مجتمع البحث:

الأعمال التطوعية المنشورة في صفحة الفايسبوك الخاصة بجمعية ناس الخير ورقلة من أبريل 2014 الى أبريل 2015 أي مجتمع البحث يقدر بـ 220 منشور .

8. 2- العينة:

تم الاعتماد على العينة العشوائية المنتظمة و هي نوع من العينة العشوائية البسيطة و تتطلب أن يكون أفراد المجتمع الأصلي متخذة شرطا انتظام منسق و في هذا النوع لا نختار المفردات اختيار عشوائيا أي نسوي بينهما جميعا بقدر الامكان في تعرضها للاختبار ثم تنتهي مرحلة العشوائية و يبدأ النظام حيث يتم الاختبار وفقا لنظام أو قاعدة بحيث نحصل على النسبة المطلوبة و يجب أن نراعي أن الترتيب يتطلب و ضع جميع

¹أستاذ حمايمي محرز

العوامل المراد بحثها و تمتاز هذه العينة بانتظام الفترات بين وحدات الاختبار فيتم أولاً تقسيم عدد وحدات المجتمع الأصلي على حجم العينة.¹

ففي دراستنا هذه أخذنا 10% إذا $22 = 100 / 10 \times 220$

و لحساب المسافة بين المفردات قمنا بـ قسمة مجتمع البحث على عدد العينة إذا $10 = 22 / 220$

9- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية و تأثيره في العلاقات الاجتماعية. دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك في الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص الاعلام و

تكنولوجيا الاتصال الحديثة، من اعداد الطالبة مريم نريمان تومار جامعة باتنة سنة 2011/2012

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما أثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية على العلاقات الاجتماعية؟

و قامت من خلال هذه الدراسة بالبحث في أثر استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية على المستخدمين الجزائريين من خلال دراسة عينة منهم لمعرفة مدى تأثير الاستخدام المفرط لمواقع الشبكات الاجتماعية. و

قامت بطرح تساؤلات فرعية التالية:

1- ما هي عادات وأنماط استخدام موقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك" لدى الجزائريين؟

2- ما هي الدوافع والحاجات التي تمكن وراء استخدام الجزائريين لموقع الفيسبوك؟

3- كيف يؤثر استخدام "الفيسبوك" على العلاقات الاجتماعية لدى الجزائريين؟

توصلت إلى النتائج التالية:

¹.فاطمة عوض صابر و آخرون , مرجع سابق , 109

-أغلب أفراد العينة يستخدمونه منذ سنة إلى ثلاث سنوات 52.07% و يقضي 27.16% منهم أكثر من ثلاث ساعات في استخدامهم للموقع و تشير النتائج أن أغلب المبحوثين يتصفحون الموقع من مرتين إلى ثلاث مرات في اليوم بنسبة 42.64% و يفضل 61.50% منهم الفترة الليلية لاستخدامه.

-يدخل أغلب أفراد العينة لـ "الفايسبوك" من المنزل بنسبة 61.50% و يميل 87.92% منهم إلى الاستخدام الفردي للموقع في حين يستخدمه 06.41% مع أصدقائهم.

- يفضل 25.18% من المبحوثين خدمة التعليقات في "الفايسبوك" ثم الدردشة 22.17% تليها مشاركة الصور 15.38% ثم مشاركة الروابط 15.23% و أكثر خدمة يستخدمونها وقت تصفحهم للموقع هي قراءة مشاركات الأصدقاء و التعليق عليها بنسبة 28.24% ثم وضع مشاركات على حائطهم 24.67% تليها خدمة الدردشة مع الأصدقاء بنسبة 23.37%.

- تبين من إجابات أفراد العينة أن أغلبهم يستخدمونه بدافع التواصل مع الأهل و الأصدقاء إلى جانب الترفيه بنفس النسبة 14.75% ثم زيادة المعلومات و المعارف بنسبة 13.84% يليه الترفيه و التسلية 12.71%.

-كما توصلت الدراسة أن أغلب المبحوثين يدخلون لموقع "الفايسبوك" بهويتهم الحقيقية بنسبة 66.03% فيما يدخل 33.33% بهوية مستعارة و يستخدم هؤلاء الهوية الحقيقية حتى يجدهم معارفهم بسهولة نسبة 60.57% فيما يستخدمها 39.42% حتى يحظوا بثقة المتفاعلين معهم.

الدراسة الثانية:

قامت بها "بنان علي دخيل و مشاعل البشر" بعنوان: المواقع الاجتماعية و تأثيرها على المجتمع السعودي، سنة 2009 بجامعة الأمير سلطان السعودية تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير مواقع الشبكات الاجتماعية على المجتمع السعودي و لمعرفة مدى تأثير هذه المواقع على الشباب السعودي قامت الباحثين بتوزيع استبيان على عينة من طالبات جامعة الأمير سلطان كفتة تمثل الشباب السعودي، احتوى الاستبيان على

ثمانية أسئلة متنوعة توضح إذا ما كانت الطالبات تستخدم هذه المواقع، و ما هي الدوافع التي دفعتهم للتسجيل بها بالإضافة من عدد الساعات التي يقضيها في تصفح الشبكات الاجتماعية، و رأيهم في مشاركة المراهقين بها وكانت النتائج كالآتي:

- 86% من الطالبات مشاركات في أحد المواقع الاجتماعية مقابل 14% غير مشاركات به.
 - من بين 86% من الطالبات المشاركات في الشبكات الاجتماعية 40% منهم مشتركات في "الفايسبوك".
 - أما بالنسبة لدوافع الاستخدام 36% تستخدم "الفايسبوك" لتمضية الوقت في حين 31% للتواصل مع الاهل و الأصدقاء 18% لتكوين صداقات جديدة 10% لاسباب تخص الدراسة و العمل 5% لشهرة الموقع و مجارة العصر الحالي.

- 56% من الطالبات لا تعتقدن أنهن ستواجهن صعوبة إذا تركن استخدام الشبكات الاجتماعية في حين أن 44% يعتقدن أنهن ستواجهن صعوبة إذ تركن هذا الاستخدام و تعارض نسبة 70% من المشاركات في الشبكات الاجتماعية دخول ما دون 18 سنة إلى هذه المواقع.
 الدراسة الثالثة :

قام بها إبراهيم بعزير بعنوان منتديات المحادثة و الدردشة الالكترونية دراسة في دوافع الاستخدام و الانعكاسات على الفرد والمجتمع مذكرة ماجستير جامعة الجزائر 2007/2008 .

و تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية , انطلقت من الإشكالية التالية : ما هي دوافع استخدام منتديات المحادثة الالكترونية و ما هي انعكاساتها على الفرد و المجتمع ؟

و تفرع عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية :

- ما هي الفئات الأكثر استخداما لمنتديات الدردشة ؟

- ما هي الحاجات التي يسعى مستعملو الانترنت الى اتباعها من خلال المحادثة الالكترونية ؟

- ما هي الآلات التي تستخدم فيها منتديات المحادثة الالكترونية ؟

ما هي الانعكاسات و الآثار المترتبة في استعمال منتديات الدردشة الالكترونية ؟

واقترضت طبيعة الدراسة و هدفها استخدام المسح الميداني لعينة من خلال استمارة اشتملت 220 مفردة وقد تمت عملية توزيع الاستمارات في 11 مقهى انترنت متوزعة في المناطق التالية : بني مسوس ، بوزريعة ، باب الزوار، بن عكنون ، شارع حسيبة بن بوعلي ، شارع ديدوش مراد . كما تم توزيع بعض الاستمارات على بعض الاشخاص الذين يملكون شبكة انترنت بالمنزل ومن أهم النتائج المتوصل اليها :

- تبين من خلال الدراسة أن معظم المبحوثين 50% يستعملون منتديات الدردشة .
- أكثر من سنة و الفئات الأكثر استخداما لها هي التي تتراوح اعمارها ما بين 15-25 عاما وذلك بنسبة 58% .

- اللغة الأكثر استخداما هي العربية ثم الانجليزية ثم الفرنسية ثم تأتي اللهجة العامية .
- معظم المبحوثين يستخدمون منتديات المحادثة الالكترونية في مقاهي الانترنت .
- غالبية المبحوثين يفضلون الدردشة في الفترات الليلية أكثر من غيرها
- معظم المستجوبين يفضلون الدردشة الفردية على الجماعية .

10- مناقشة الدراسات السابقة :

ما من شك أن في الدراسات السابقة إسهامات علمية و نتائج مهمة وجب الوقوف عندها لإعطاء البحث بعده النظري وكذلك الانطلاق من تراكم معرفي يساعدنا في استنتاجات مبدئية للدراسة .

لقد تميزت الدراسة الأولى و التي إهتمت باستخدام مواقع الشبكات الإجتماعية و تأثيره في العلاقات الإجتماعية في حين درست الثانية تأثير المواقع الاجتماعية في المجتمع السعودي من خلال دراسة عينة من الطالبات بينما اهتمت الدراسة الثالثة بتأثير منتديات الدردشة الالكترونية على الفرد و المجتمع .

وتعتبر الدراسات ذات أهمية بالغة حيث ساعدتنا في طرح التساؤلات و تبين أهمية دراستنا ، نظرا الى أنها من البحوث الوصفية و التي اعتمدت المسح بالعينة و التي تقترب الى موضوع دراستنا في شقه المتعلق

بأهمية مواقع التواصل الاجتماعي و دعم مواقع التواصل الاجتماعي للعمل التطوعي ،غير أن الدراسة الثانية تحوم الشكوك حول تمثيلها للمجتمع الحقيقي المتمثل في المجتمع السعودي نظرا الى أنها اقتصرت على عدد من الطالبات فقط في حين أنه يمكن أن تكون هناك اختلاف في تأثير المواقع الاجتماعية حسب متغير الجنس و بالتالي يكون التأثير مختلفا وقد استفادت الباحثتان كثيرا من الدراسات .

لكن تجدر الإشارة أنه يصعب بطبيعة الحال إسقاط نتائج هذه الدراسة الثانية على البيئة الجزائرية و المستخدم الجزائري و ذلك أن البيئة الجزائرية تختلف كلياً عن البيئات الأخرى لكن رغم ذلك ساعدت هذه الدراسة كثيرا في جانبها المنهجي و النظري مع مراعتنا لطبيعة كل مجتمع و خصائصه .

أما فيما يخص الدراسات المحلية (أي الجزائرية) من جهتها لا تقل أهمية عن نظيرتها السعودية في مجال دراسة تأثير الانترنت حيث تلقى الدراسة الأولى الضوء على استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيرها في العلاقات الاجتماعية وتتناول الدراسة الثانية تأثير منتديات الدردشة الالكترونية على الفرد و المجتمع .

و يمكن القول أن نتائج الدراسة الأولى مختلفة عن نتائج الدراسة الثانية التي أثبتت ان الخدمة الأكثر استخداما هي المحادثة الالكترونية و أن معظم المبحوثين يفضلون الدردشة في مقاهي الانترنت .حيث أن الدراسة الأولى توصلت الى ان اغلب افراد العينة يدخل لموقع الفايسبوك من المنزل .

منهجيا يمكن القول الدراسات الثلاثة كانت واضحة الاهداف دقيقة الفروض مما سهل الوصول الى نتائج واضحة باستخدام منهج مناسب هو المسح بالعينة وساعدتنا كثيرا في دراسة مواقع التواصل الاجتماعي لكن ليس من الجانب الذي تمت دراسته في الدراسات السابقة لكن من جانب آخر وهو جانب انساني تطوعي و اعطت للباحثتان بعدا اخر لمواقع التواصل الاجتماعي.

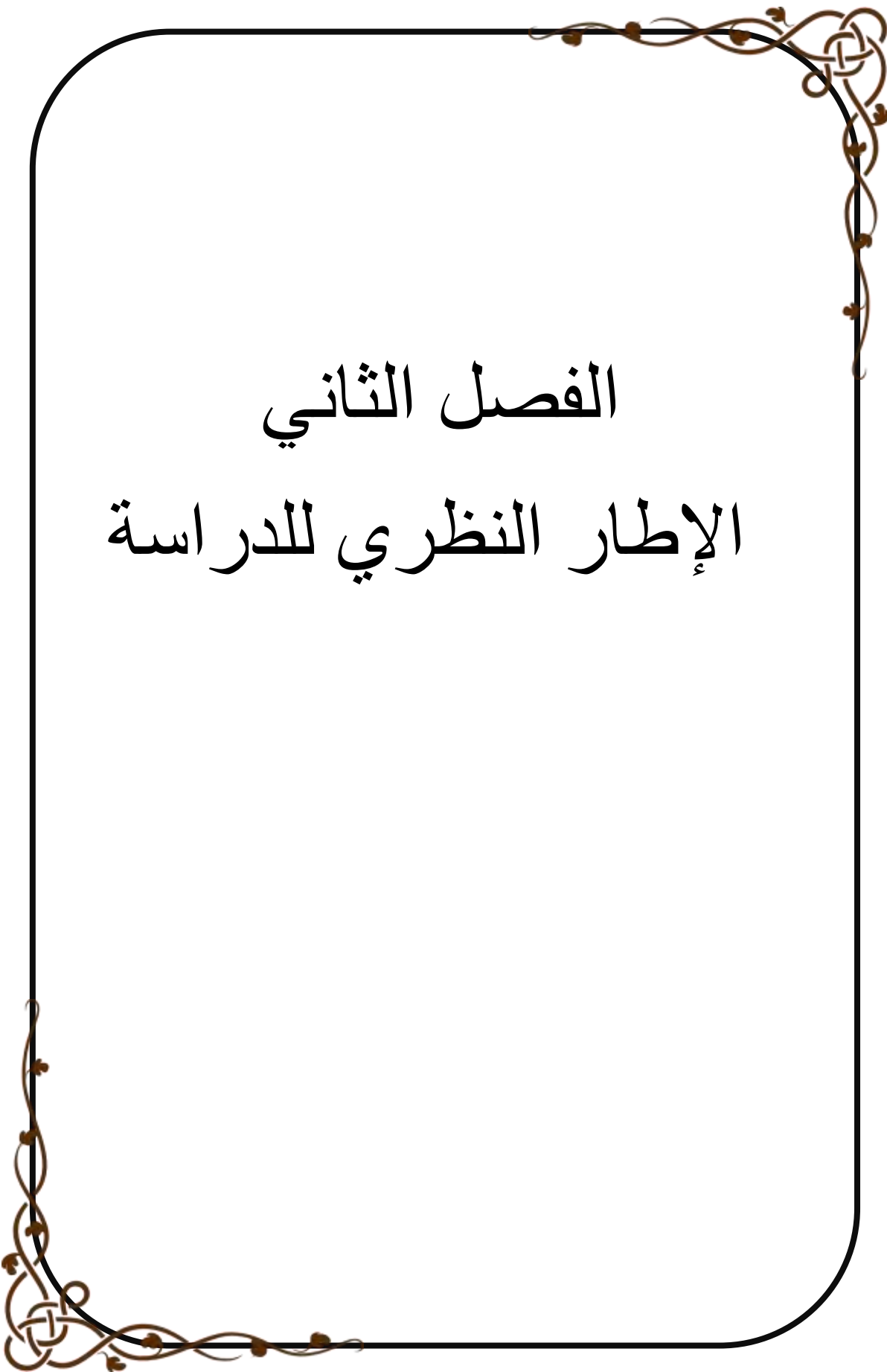
11 - صعوبات الدراسة :

إن لكل دراسة صعوبات تواجه الباحث في حل المشكل الذي من أجله يقوم بالدراسة فمن بين أهم

الصعوبات التي واجهت الباحثتان :



- 1- حداثة الموضوع المدروس تعتبر هذه الدراسة الاولى من نوعها | لأن الدراسات السابقة درست العمل التطوعي من النواحي الاجتماعية و ليس من ناحية استغلال الجمعيات لمواقع التواصل الاجتماعي .
- 2- ضخامة الموضوع و ضيق الوقت المحدد لإنجاز و إتمام الدراسة لأن مثل هذه المواضيع تاخذ اكبر وقت ممكن لتمكن من تعميم النتائج على كل الجمعيات و ذلك بدراسة كافة المنشورات الخاصة بالجمعية .
- 3- عدم تعاون بعض الأساتذة في التخصص مع الباحثتان .
- 4- الشح في تسليم مراجع من مكتبة العلوم الإنسانية و الاجتماعية للباحثتان .
- 5- قلة الدراسات العربية والجزائرية التي تتناول فيه الأعمال التطوعية عبر موقع الفايسبوك .
- 6- صعوبة الاتصال بجمعية ناس الخير وذلك لأن معظم المنخرطين في الجمعية لديهم انشغالات أخرى خارج المقر الخاص بهم.



الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

مواقع التواصل الاجتماعي

مفاهيم عامة حول مواقع التواصل الاجتماعي

تعريف مواقع التواصل الاجتماعي

خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي

دور وفوائد مواقع التواصل الاجتماعي

أنواع وآثار مواقع التواصل الاجتماعي

الإطار العام لمواقع التواصل الاجتماعي

مواقع التواصل الاجتماعي " الإعلام الجديد "

مداخل نظرية لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الإعلام التقليدية

الصعوبات والتحديات التي تواجه مواقع التواصل الاجتماعي

نموذج لأهم مواقع التواصل الاجتماعي

تعريفات خاصة بالفيسبوك

خواص الفيسبوك

احصائيات حول استخدام الفيسبوك



تمهيد:

قدمت النظريات والدراسات الإعلامية كثيراً من الاجتهادات حول مفهوم الإعلام الاجتماعي ودائرة التأثير، ومنها نظرية التسويق الاجتماعي التي تتناول كيفية ترويج الأفكار التي تعتنقها النخبة في المجتمع، لتصبح ذات قيمة اجتماعية معترف بها.

ووفر ظهور شبكات التواصل الاجتماعي فتحاً ثورياً، نقل الإعلام إلى آفاق غير مسبوقة، وأعطى مستخدميه فرصاً كبرى للتأثير والانتقال عبر الحدود بلا قيود ولا رقابة إلا بشكل نسبي محدود. إذ أوجد ظهور وسائل التواصل الاجتماعي قنوات للبحث المباشر من جمهورها في تطور يغير من جوهر النظريات الاتصالية المعروفة، ويوقف احتكار صناعة الرسالة الإعلامية لينقلها إلى مدى أوسع وأكثر شمولية، وبقدرة تأثيرية وتفاعلية لم يتصورها خبراء الاتصال.

1- مفاهيم عامة حول مواقع التواصل الاجتماعي

ويحتوي المبحث على أهم المفاهيم المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي، خصائصها ومميزاتها بالإضافة إلى دورها وفوائدها معرجين إلى أهم أنواعها والآثار الناتجة عنها.

1-1. تعريف مواقع التواصل الاجتماعي

تُعرف مواقع التواصل على أنها شبكات إلكترونية اجتماعية تتيح عملية التواصل بين مستخدميها وقد وصفت هذه الشبكات الإلكترونية بأنها اجتماعية نسبةً للزيادة المتواصل في عدد مرتاديها¹. ويعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي: "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمستخدم فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الإهتمامات والهوايات نفسها"².

و يشار إليها أيضا على أنها: " الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية، بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الأنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع رأيهم بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم للعالم أجمع"³.

كما تعرف على أنها: " عبارة عن أنظمة مرتبطة بنوع أو أكثر من أنواع الترابط التي تشمل القيم والرؤى والأفكار المشتركة، والاتصال الاجتماعي، القرابة، الصراع، التبادلات المالية، التجارية، و العضوية المشتركة في المنظمات، والمجموعات المشاركة في حدث معين وجوانب أخرى عديدة في علاقات الإنسان"⁴.

¹ عماد الدين تاج السر، اللغة العربية ووسائط الاعلام المتعددة، بحث مقدم لمؤتمر اللغة العربية الثاني الامارات، ص 3.

² الموقع الإلكتروني: <http://www.alma3raka.net/spip.php?article100&lang=ar> تاريخ التصفح

13.57، ساعة التصفح 2014/12/06

³ بشرى جميل الراوي، دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير، جامعة بغداد، العراق، دط، ص3.

⁴ عبد الله ممدوح، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012/2011، ص31.

وتعدد تعريفات مواقع التواصل الاجتماعي و تختلف من باحث الى آخر حيث يعرفها بالاس 2006 "على أنها برنامج يستخدم لبناء مجتمعات على شبكة الانترنت أين يمكن للأفراد أن يتصلو ببعضهم البعض من الأسباب المتنوعة "و بالمثل يعرف بريس ومالوني كريشمار (2005) مواقع التواصل الاجتماعي على أنها " مكان يلتقي فيه الناس لأهداف محددة وهي موجهة من طرف سياسات تتضمن عدد من القواعد والمعايير التي يقترحها البرنامج.¹

وتعرف أيضا على أنها: "الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد والمجموعات بإسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم إلى العالم اجمع"².

كما تعرف: " قنوات تواصلية تخلق بنية اجتماعية مفتوحة متفاعلة قادرة على الابتكار دون المساس بشكل هذه البنية، هذا مع الإشارة إلى صعوبة تحديد او الإلمام بهدف معين لهذه الخلايا الاجتماعية المبتكرة من خلال التطور التقني والمعلوماتي"³.

1. 2 - خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي

لشبكات التواصل الاجتماعي خصائص ومميزات كثيرة جعلتها مقصدا لمتصفح الانترنت في جميع أنحاء العالم، ومن أهم هذه الخصائص والمميزات⁴:

- سهولة الاستخدام: بحيث أن مواقع التواصل الاجتماعي طورت لتكون سهلة الاستخدام فهي تحتاج إلى القليل من المعرفة في أسس التكنولوجيا من أجل النشر وتحقيق التواصل عبر الانترنت وكل ما يتطلب لاستخدام مواقع التواصل هو التدريب البسيط على الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات.

¹. Wasinee Kittiwongvivat, Pimonpha Rakkannagan., **facebooking your dream**, Master Thesis(2010);p20

². بشرى جميل الراوي، مرجع سابق، ص4.

³. إيمان بن دعدوش، الشبكات الاجتماعية وبناء النضال الافتراضي، المؤتمر العربي الأوروبي، ص4.

⁴. عبد الله ممدوح، مرجع سبق ذكره، ص ص 36، 37.

- التواصل والتعبير عن الذات: أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي قواعد اتصال جاذبة لا تعتمد على نشر محتوى معين وأصبحت حاجة للمهتمين في الاتصال مع الآخرين والتعبير عن الذات.
- تشكيل المجتمع بطرق جديدة: على الرغم من ان المفاهيم المجتمعية الوهمية وجدت منذ بداية التطبيقات الالكترونية إلا أن مواقع التواصل الاجتماعي وفرت سبلا جديدة للاتصال، فقد ينضم المستخدمون لمجتمعات قراء الكتب والاتصال من خلال تبادل وقراءة الكتب التي يحبون.
- تخريج غالبية البيانات: تسمح غالبية مواقع التواصل الاجتماعي لأعضائها باستعراض شبكات أصدقائهم، ويمكن تخريج البيانات المتاحة في المواقع المستخدم من استعراض موقعه الخاص ومشاركتها مع عامة الناس والأصدقاء، وتوفر بعض المواقع تطبيقات تسمح للأعضاء بوصف العلاقة بينهم وبين الأعضاء الآخرين.
- نشاطات من القاعدة إلى القمة: بحيث توفر مواقع التواصل الاجتماعي منصات مثالية، يستطيع من خلالها المستخدمون المشتركون بنفس القيم والاهتمامات أن يتعاونوا بشكل فعال ويتكاتفون، فمثلا يستطيع الأطباء أن يشاركوا ويتأكدوا من الحالات الطبية النادرة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي الصحية.
- إعادة تنظيم جغرافيا الانترنت: أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي نقاط دخول جديدة على الانترنت وحتى وقت قريب كان الناس يتحدثون مع بعضهم من خلال الانترنت باستعارة المكان وحولت هذه المواقع الاستعارات القائمة على المكان إلى شخصية منها.
- العاطفة من خلال المحتوى: المشاركة العاطفية إحدى الدوافع الرئيسية لاستخدام التدوين المصغر، وتظهر قوة وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي مع ما يعرف بالمشاركة أو بالتبادل العاطفي، ويظهر ذلك بشكل واضح في تيارات الوعي الاجتماعي التي تسمح خصائصها للمستخدم بالتفكير في كيفية المشاركة العاطفية، والناس مجبرون على مشاركة العواطف في فترة زمنية قصيرة وبشكل خفيف في مواقع التواصل الاجتماعي¹.

¹. عبد الله ممدوح، مرجع سابق، ص 38

3.1 دور وفوائد مواقع التواصل الاجتماعي

- تلعب شبكات التواصل الاجتماعي أدواراً عديدة، أهمها سياسية واقتصادية واجتماعية في حياة الشعوب في كافة أنحاء العالم، وبات تأثيرها يتصدر أحداث الساعة: "نظراً لارتباط قطاع كبير من الأفراد بتلك الشبكات، وأصبح تأثير تلك الشبكات الاجتماعية على النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية واضحاً مشيراً إلى أن الرئيس (أوباما) نجح في انتخابات الرئاسة الأخيرة من خلال القاعدة الكبيرة التي حصل عليها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي".

- لقد أصبح بإمكان أي فرد أن ينشأ موقعه الخاص على شبكات التواصل الاجتماعي بسهولة ويسر والالتقاء بالأصدقاء القدامى وزملاء الدراسة، ويأتي هذا من إدراك الناس لأهمية هذه الشبكات، بصرف النظر عن كونها خاصة أو تابعة لمؤسسة أو شركة أو حتى دولة، لأن الهدف واحد من إنشاء هذه الشبكات، مع الأخذ بعين الاعتبار الاستخدام السيء لبعض الناس في هذه الشبكات¹.

- يحسب لشبكات التواصل الاجتماعي إنها تتعامل مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد على بعضها، وهذا ما لم تتمكن منه وسائل الإعلام الحديثة، فإنها ولو قدمت الخبر تحت مسمى (عاجل أو مباشر)، فإنها تقوم فقط بدور المرسل من خلال وسيلتها الإعلامية كالفضائيات مثلاً، ولم تتمكن من أن تجعل المشاهد يتفاعل معها في لحظة بثها لتلك الأحداث، إلا بعد فترة من الوقت عندما تكون تلك الأخبار قد نشرت على موقعها الإلكتروني، وبهذه الحالة يمكن لمتصفح تلك المواقع للقنوات الفضائية أن يرد أو يعلق على تلك الأخبار.

- ويرى أحد المتخصصين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال محمد محسن البهري: "إن الأحداث الأخيرة في كل من تونس ومصر أكدت الدور القوي لتلك الشبكات على الصعيد السياسي، كما أن الفترات الماضية الخاصة بالاحتجاجات الإيرانية على الانتخابات الماضية شهدت رفض الإدارة الأمريكية، لقيام

¹ محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية، الدانمارك، 2012، ص88

مؤسسي تويتر عملية صيانة الموقع بهدف مساعدة معارضي الثورة، وبغض النظر عن الهدف من هدف

الحكومة الأمريكية فان ذلك يظهر مدى أهمية شبكات التواصل الاجتماعية على الصعيد السياسي".

- لم يقتصر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الأفراد أو المؤسسات بأشكالها المختلفة فقط، ولا استخدامها من قبل بعض المسؤولين والسياسيين في دول عديدة في العالم فحسب، وإنما أصبحت الكثير من الجامعات والمعاهد العلمية في العالم أجمع تتواصل مع طلابها عبر الشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية، ونتيجة لإقبال الناس على التسوق الإلكتروني، فقد زادت نسبة الإعلانات على المواقع الإلكترونية، مما حقق بالتالي ارتفاعاً خيالياً في أرباحها¹.

- تسمح للمستخدمين بالتفاعل مع الأصدقاء عبر المدونات والألعاب وتبادل الصور، و أوضح علماء نفس ألمان أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عبر الانترنت يجعل المستخدم أكثر انفتاحاً وصراحة.

- تعمل على تهيئة خدمة وضع المحاضرات الجامعية من خلال تحديد أحد المواقع الاجتماعية على الشبكة والتي تمنح للطلاب الفرصة للاستفادة من تلك الخدمات².

4.1 أنواع وآثار مواقع التواصل الاجتماعي

1.4.1 أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

يوجد العديد من أنواع مواقع التواصل الاجتماعي ، وفي كل يوم يظهر المزيد منها ولكن لتسهيل عملية الاستيعاب سوف نقوم بتصنيفها كالاتي³:

- **النوع الأول:** يختص بالاتصالات وإيجاد وتبادل المعلومات، من الأمثلة على هذا النوع من التواصل الاجتماعي:

¹ . محمد المنصور، مرجع سابق، ص 89

² . زهير عابد، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، فلسطين، 2012، ص 1396.

³ . علي محمد، مواقع التواصل الاجتماعي وآثارها القيمية والأخلاقية، الجامعة الإسلامية، ص 3، 4



• **المدونات:** والتي تختص بتناقل معلومات عن الأخبار بكل أنواعها، أما الآخر فيختص بأمر شخصية ويومية.

• **مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي:** لعل من أشهر هذه المواقع هو موقع فيس بوك مواقع تمكن المستخدمين من التواصل المباشر ببعضهم ومشاركة الاهتمامات والفعاليات، كما يمكن استخدام تلك المواقع للبحث عن أصدقاء الدراسة¹.

• **مواقع الفعاليات:** هذه نوعية من المواقع لتنظيم الفعاليات والتحكم (LBS) الأشخاص المدعويين، كما يمكن هذه المواقع استخدام خدمات تحديد المواقع الجغرافية لتحديد موقع التجمع. مما يميز هذه المواقع الإلكترونية إمكانية التحديث التلقائي، فيمكن الداعي هذا التغيير مباشرة دون الحاجة لإبلاغهم للفعالية تغيير الموقع والزمان وبالتالي سيعرف كل المدعويين كل على حدة.

- **النوع الثاني:** من مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعرف بمواقع التعاون وبناء فرق هي مواقع تمكن العديد من الناس من الاشتراك في تكوين معلومات مترابطة العمل (Wiki): . الويكي بشكل منطقي عن طريق روابط إلكترونية، من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل مستخدمين عن طريق مشاركة المعلومات.

- **النوع الثالث :** من مواقع التواصل الاجتماعي هي مواقع الوسائط المتعددة مواقع التصوير يمكنك الاشتراك في العديد من مواقع تخزين وبث الفيديو ، (Photo Sharing) والفن باستخدام هذه النوعية من المواقع يمكنك مشاركة الآخرين المقاطع الصوتية والموسيقى.

- **النوع الرابع :** من مواقع التواصل الاجتماعي هي المواقع الترفيهية الاجتماعية ، مواقع العوالم الافتراضي.

¹ Sherer, ary Berth (2010). **Nonprofit Organisations and Facebook Use**, a master thesis of Liberal Studies, University of Toledo, available on.p120:
[Http://etd.ohiolink.edu/sendpdf.cgi/Scherer%20Beth.pdf?toledo1290009046](http://etd.ohiolink.edu/sendpdf.cgi/Scherer%20Beth.pdf?toledo1290009046).

2.4.1 آثار مواقع التواصل الاجتماعي:

لكل شيء في هذه الحياة إيجابيات وسلبيات ومن أهم إيجابيات المواقع التواصل كونها تزود الشخص بالمعلومات والمعرفة والتواصل مع الآخرين من أجل تحقيق هدف ما يعود عليه بالنفع في حياته سواء أكانت علمية أو غير ذلك ، ولقد ساعد على انتشار علاقات بين الشباب بعضهم وانتشار الثقافات المختلفة وانتشار اللغات.

إلا أنه كان مواقع التواصل الاجتماعي لها آثار سلبية تقع على الشباب، منها¹:

- **الإدمان والعزلة الاجتماعية** : فلا شك أن صفحة الفيس بوك من أبرز مواقع التواصل الاجتماعي فهي مغرية وتجذب الشباب بشكل خطير جدا وينتهي بهم الأمر إلى العزلة عن المجتمع مما يؤدي إلى هدر في الطاقات ويبدو الوقت بلا قيمة ولا معنى وخصوصا لدى الشباب الذي ترك يواجه الفراغ والبطالة والعجز والإحباط وفقدان الأمل في مستقبله، فيبحث عن تسلية وقته في حجرات الدردشة التي تتحول مع الوقت إلى إدمان أشبه بإدمان المخدرات لا يمكن الخلاص منه فيظل منهم مرابطا أمام هذه الشبكة بالساعات المتواصلة التي تزيد أحيانا عشر ساعات في اليوم الواحد.

- **ظهور لغة جديدة بين الشباب**: تتميز هذه اللغة بأنها مصطلحات خاصة لا يعرفها إلا الأصدقاء فيما بينهم

2- الإطار العام لمواقع التواصل الاجتماعي

وفيه نتطرق إلى مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها " الإعلام الجديد" بالإضافة إلى أهم المداخل النظرية لفهم خصائص ، ودراسة مدى تأثيرها على وسائل الإعلام التقليدية، مشيرين في الختام إلى بعض الصعوبات والتحديات التي تواجه مواقع التواصل الاجتماعي.

¹ - علي محمد، مرجع سابق ، ص 5.

1.2- مواقع التواصل الاجتماعي " الإعلام الجديد "

أضحت مواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت، تعرف بالإعلام الجديد، الذي يشهد حركة ديناميكية من التطور والانتشار، وقد كان في بداياته مجتمعا افتراضيا على نطاق ضيق ومحدود، ثم ما لبث أن ازداد مع الوقت ليتحول من أداة إعلامية نصية مكتوبة إلى أداة إعلامية سمعية وبصرية تؤثر في قرارات المتأثرين واستجاباتهم. كما أن مواقع التواصل الاجتماعي أسهمت في تفعيل المشاركة لتحقيق رغبة كل فئة مشتركة في الاهتمامات والأنشطة نفسها، فإن لها أيضا دورًا في المناصرة والضغط و التفاعل والتأثير بقيادات غير منظمة ، وفي تحقيق المسؤولية المجتمعية إذا ما أحسن استثمارها واستغلالها وتوجيهها بشكل جيد ، فقد استطاعت أن تحول الأقوال والأفكار والتوجهات إلى مشروعات عمل جاهزة للتنفيذ، لذا لا يمكن أن نعتبر التواصل عبر الشبكات الاجتماعية موضة شبابية تتغير مع مرور الزمن وتعد مواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت، من أحدث منتجات تكنولوجيا الاتصالات وأكثرها شعبية، ورغم أن هذه المواقع أنشئت في الأساس للتواصل الاجتماعي بين الأفراد، فإن استخدامها امتد ليشمل النشاط السياسي من خلال تداول المعلومات الخاصة بالأحداث السياسية ، وكذلك الدعوة إلى حضور الندوات أو التظاهر .

وقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي اليوم من المؤسسات المهمة التي تقوم بدور مهم في تربية النشء وإكسابهم عادات وسلوكيات صحيحة وأداة مهمة من أدوات التغيير الاجتماعي وقد اهتمت المؤسسات الاجتماعية والتربوية بوضع البرامج والأنشطة للطلاب، وذلك بقصد الاستفادة من إشغال وقت الشباب بما يفيدهم ، وكذلك بقصد زرع جوانب وأمر مهمة وتنميتها في شخصية الطالب ، فالعملية التعليمية ليست مجرد تلقين للدارس فقط وإنما هي عملية مفيدة لبناء شخصية الطالب من جميع النواحي، وبث روح

المسؤولية الاجتماعية والاعتداد بالذات، وتحمل المسؤوليات في الحياة ، ومحاولة إيجاد التوازن المتكامل في جميع جوانب الشخصية¹.

2.2- مداخل نظرية لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

لا يعمل الإعلام في فراغ بل يستمد من السياقات الاقتصادية والسياسية والثقافية، سواء كانت محلية أو قومية أو إقليمية أو دولية. ولكي نفهم أهمية مواقع التواصل الاجتماعي يجب أن نضعها في النظريات السياسية والديمقراطية التي وفرت سنداَ نظرياً وفكرياً لهويتها وممارستها، ويتطلب مراجعة بعض المقاربات على مستويات عدة، يلتزم بعضها الجوانب المتعلقة بالتطورات في تكنولوجيا الاتصال، وبعضها يعلق على الموضوع من جانب الدراسات الاجتماعية والسياسية وغيرها، بما يمثل مدخلا لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

تطرح أوجه التنظير للإعلام تساؤلات حول مفهوم New Media وممارساته فهل تعبر مرحلته هذه عن انتقال أدوات الاتصال وتطبيقاته من المؤسسات إلى الجمهور؟ أو كما يرى البعض بظهور أنماط جديدة من الأشكال الإعلامية، إن النقد الموجه للإعلام الجديد يتمحور حول ضرورة تحديد المجالات التي يتحرك فيها هذا الصنف من الإعلام، فإمكانية الوصول إلى نموذج نظري للإعلام الجديد والراديكالي لا يتم عن طريق ما هو موجه من نقد للإعلام السائد بل انطلاقاً من مخرجات وتجارب وسائل الإعلام التي تطرح نفسها كبديل عن الإعلام الرسمي التقليدي. ويذهب بعض النقاد إلى الدعوة لدراسة الإعلام الجديد ليس انطلاقاً مما يجب أن يكون عليه بل عن طريق ما هو عليه، وهو ما سيمكننا من الحكم عليه انطلاقاً من مقدرته على عرض بدائل في مواجهة الإمبراطورية الإعلامية السائدة. كما أن حصر الإعلام البديل في الرؤية القائلة بأنه عبارة عن حركة مضادة للثقافة الجماهيرية السائدة إجراء نظري قاصر، فالإعلام الجديد منتج أيضاً لثقافة اتصالية بديلة، وعادة ما يكون في تعارض مع ما هو سائد. ويقع بين مفترق مناهج نظرية متداخلة فهو يعاني من

¹. حسني عوض، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب ، جامعة القدس، فلسطين، ص4.

طابعه المهمش خارج السياق الاجتماعي وخصوصيته في كونه بديل عن النظام الإعلامي القائم. ولهذا ركزت بعض المداخل على خدمة المجتمع وبعده مواقع التواصل الاجتماعي أو إعلام المواطن وغيرها من التسميات، بأنها جزء من المجتمع المدني، وطرح فكرة مجتمعات الممارسة ذات الصلة، بوجود ممارسة مشتركة ومجتمع الممارسة هو مشروع مشترك يوجد تفاعل متبادل بين الأفراد العاملين فيه وله مجموعة من الموارد المشتركة. ويعبر وينجر وزملاؤه عن هذه الفكرة كالتالي: "مجتمعات الممارسة عبارة عن جماعات من البشر يشتركون في غاية واحدة ومجموعة من المشكلات، ويقومون بتعميق معرفتهم وخبراتهم في هذه الناحية عن طريق التفاعل بصورة مستمرة". ولقد أظهر تحليل تأثير تكنولوجيات الاتصال على الحياة اليومية أن المجتمعات المحلية لا تتشكل فقط في المساحات الجغرافية المحددة بل أيضا في الفضاء الإلكتروني وتسمى "المجتمعات الافتراضية"¹

ويمكن أن تعمل مواقع التواصل الاجتماعي على تفعيل الطاقات المتوفرة لدى الإنسان وبوجهها للبناء والإبداع في إطار " تطوير القديم وإحلال الجديد من قيم وسلوك، وزيادة مجالات المعرفة للجمهور، وازدياد قدرتهم على النقص الوجداني وتقبلهم للتغيير، وبهذا فإن الاتصال له دور مهم، ليس في بث معلومات، بل تقديم شكل الواقع، واستيعاب السياق الاجتماعي والسياسي الذي توضع فيه الأحداث". وقد ارتكزت البحوث العلمية حول وسائل الاتصال الحديثة على نموذجين تفسيريين، الأول، ويتمثل في الحتمية التكنولوجية، وينطلق من قناعة بأن قوة التكنولوجيا هي وحدها المالكة لقوة التغيير في الواقع الاجتماعي، والنظرة التفاضلية للتكنولوجيا تهلل لهذا التغيير، وتراه رمزا لتقدم البشرية، وعاملا لتجاوز إخفاقها في مجال الاتصال الديمقراطي والشامل الذي تنقاسمه البشرية. والنظرة التفاضلية التي ترى التكنولوجيا وسيلة للهيمنة على الشعوب المستضعفة، والسيطرة على الفرد، فتقتحم حياته الشخصية وتفكك علاقاته الاجتماعية.

¹ . الموقع الإلكتروني [alma3raka](http://alma3raka.com)، ساعة التصفح 14.00 تاريخ التصفح 2014/12/30

أما النموذج الثاني، ويتمثل في الحتمية الاجتماعية التي ترى أن البنى الاجتماعية هي التي تتحكم في محتويات التكنولوجيا وأشكالها، أي أن القوى الاجتماعية المألقة لوسائل الإعلام هي التي تحدد محتواها. وإن البحوث النوعية التي تتعمق في دراسة الاستخدام الاجتماعي لتكنولوجية الاتصال لا تنطلق من النموذجين، لأنها لا تؤمن بأن ما هو تقني ويتمتع بديناميكية قوية، يوجد في حالته النهائية، كما أن البنى الاجتماعية ليست منتهية البناء. ولعل هذه الحقيقة تنطبق أكثر على المجتمعات العربية التي تعرف حركية اجتماعية متواصلة لم تفض إلى صقل اجتماعي تتمايز فيه للبنى الاجتماعية والسياسية، فالقوى الاجتماعية المتدافعة، في المنطقة العربية، مازالت قيد الصياغة والتشكل. كما أن المنطلقات الفلسفية للبحوث الكمية لا تسمح بالاعتقاد بوجود خط فاصل بين ما هو تقني وما هو اجتماعي، لأنهما يتفاعلان، باستمرار، في الحياة اليومية. بمعنى أن البعد الفكري للمنهج النوعي يسمح بالملاحظة الدقيقة لكيفية ولوج ما هو تقني في الحياة الاجتماعية، ولا يعطي الفرصة للأشخاص الذين يتعاملون مع وسائل الاتصال الحديثة بتشخيص ما هو تقني أو اجتماعي فقط، بل يسمح بإبراز تمثلهما لما هو تقني، والذي على أساسه يتضح استخدامهم لهو قد أدى النمو الهائل في استخدام الانترنت، جعلت الباحثين في مجال الاستخدامات والإشباعات يزيدون من اهتماماتهم، والتحول من كيف يستخدم الأفراد الانترنت إلى دراسة الأسباب والدوافع التي تدفعهم لاستخدام هذا الوسيط، وقد أكد Rosengren & Windahl، أن نموذج الاستخدامات والإشباعات يركز على الفرد المستخدم لوسائل الاتصال ويبني سلوكه الاتصالي على أهدافه بشكل مباشر، فضلاً عن أنه يختار من بين البدائل الوظيفية ما يستخدمه لكي يشبع احتياجاته. ولتحديد استخدامات الوسائل التكنولوجية الحديثة، فإن كثير من الدراسات السابقة تحققت من الافتراض بوجود ارتباط بين الدوافع الشخصية والدوافع المتعلقة بالوسيلة، ولتجديد دوافع الاستخدام¹.

¹. الموقع الإلكتروني السابق، ساعة التصفح 14.00

3.2 تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الإعلام التقليدية

غيرت ثورة الاتصال الحديثة المشهد الإعلامي بشكل كبير وأصبحت الصحافة الإلكترونية أداة عامة على الشبكة العنكبوتية، وذات تأثير كبير على وسائل الإعلام التقليدي في ظل ما توفره من تفاعل، تقارب، تسلية، تعليم، تجارة، مشاركة سياسية وغزارة في المعلومات مما أحدث نقلة نوعية في الإعلام الجديد أين أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي إعلاما محترفا وصل الناس من خلاله إلى معلومات وأخبار أكثر من أي وقت مضى.

وأصبح النشر أسهل بكثير مما كان عليه سابقا مع استخدام الأجهزة الحديثة مثل: الكاميرات الرقمية والهواتف المحمولة التي أتاحت إمكانية إنشاء ونشر المحتويات والمشاركة فيها، وبات المواطنون الصحفيون جزءا من العديد من الأحداث الرئيسية التي تجري في العالم، واعتمدت وسائل الإعلام التقليدي على مخرجاتهم في التغطية الخاصة بها.

وبدا واضحا تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الإعلام التقليدية التي سعت جاهدة للاستفادة من تطبيقات تلك المواقع، فأصبحت الفضائيات مع مواقع التواصل ساحة ساخنة تنقل أحداثا كثيرة بسرعة وتعرض الفيديوهات المرسلة إليها بصورة تغلب على عوامل الزمان والمكان، الرقابة والحجب، وتصفية المضمون وغيرها من المعوقات.

ووصل حد تأثير مواقع التواصل الاجتماعي إلى درجة التهديد المباشر لمستقبل بعض وسائل الإعلام التقليدية حيث أوقفت بعض الصحف نسخها الورقية المطبوعة معتمدة على موقعها الإلكتروني فقط كصحيفة "ول ستريت جورنال" التي تحولت من يومية إلى أسبوعية، ثم إلى صحيفة يومية على شبكة الانترنت¹.

¹. عبد الله ممدوح، مرجع سابق، ص ص 51، 52

4.2- الصعوبات والتحديات التي تواجه مواقع التواصل الاجتماعي

رغم الخدمات الكبيرة التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي إلا أنها تواجه العديد من الصعوبات والتحديات التي تنعكس سلبا على المستخدم منها¹:

- ضعف الإنتاجية: اعتاد الناس على استخدام المواقع الالكترونية لتنظيم وتوسيع حياتهم الاجتماعية، ولكن ذلك يكون على حساب الإنتاجية والعمل فهي ليست مرغوبة عند أرباب العمل.

- صعوبة المغادرة: بالرغم من وجود خيارات الحذف في مواقع التواصل الاجتماعي، إلا أن كثيرا من المستخدمين اكتشفوا أنه من المستحيل إزالة أنفسهم بشكل كامل من هاته المواقع، وهو ما ولد قلقا لدى البعض بشأن استخدام المواقع ووضع بياناتهم الشخصية.

- انعدام الخصوصية وضعف الأمان: باستطاعة مواقع التواصل الاجتماعي أن تبيع معلومات المستخدم الشخصية لأي شخص، والملكية الفكرية مهددة فيها، فأعمال الكثير من الفنانين والكتاب لا يعرف مصيرها. وطبيعة الاستخدام البسيط لهذه الشبكات وضعف عامل الأمان على الخصوصية، جعل من السهل على مجرمي الانترنت دخولها.

- انعدام الهوية الحقيقية: الهوية الحقيقية لا يمكن أن تعرف وتظهر إلا إذا اجتمع الشخص بالآخر، وتبقى العلاقة بالآخر أسطورة إذا غاب عنها لغة الجسد، ومعرفة السلوك الشخصي مباشرة.

- الشرعية والتماثل: فمن خلال مواقع التواصل الاجتماعي تمكنت بعض المنظمات غير الرسمية من تضليل وخداع المستخدمين الأقل حذرا بأشكال كثيرة كالنصب والاحتيال.

- تزييف المحتوى: تقييم المصداقية في مواقع التواصل الاجتماعي يكون أكثر تعقيدا من محتويات وسائل الإعلام العادية بسبب تعدد مصادر المحتويات عبر الشبكة.

¹ . عبد الله ممدوح، مرجع سابق، ص 50، 51



- المراقبة والحجب: تمتلك العديد من الحكومات ممثلة بأجهزة استخباراتها قدرة كبيرة على مراقبة ومراجعة تكور وسائل الإعلام ومن ثم حجبها، ويمكن ان تتحول وسائل الإعلام الاجتماعية إلى أدوات استخبارية تستعملها الحكومات لجمع المعلومات.

3- نموذج لأهم مواقع التواصل الاجتماعي

وفيه نتعرض إلى أحد أشهر مواقع التواصل الاجتماعي على الشبكة العنكبوتية والمتمثل في الفيس بوك متطرقين إلى نشأة الموقع، خواصه بالإضافة إلى آخر الإحصائيات المتعلقة بالموقع.

1.3. تعريفات خاصة بالفيسبوك

يعرف موقع الفيس بوك على أنه: " شبكة اجتماعية على الانترنت تتيح لمستخدميها إدخال بياناتهم الشخصية ومشاركتها مع بقية مستخدمي الموقع".

كما يعرف على أنه: " موقع اجتماعي يسمح للمستخدمين بالانضمام إلى عدة شبكات فرعية من الموقع نفسه لتصب في فئة معينة مثل منطقة جغرافية، مدرسة وغيرها من الأماكن التي تساعد على اكتشاف المزيد من الأشخاص الذين يتواجدون على نفس الشبكة"¹

كما يعتبر موقع الفيسبوك أحد مواقع التواصل الاجتماعي والذي أسسه مارك زوكربيرج سنة 2004م عندما كان طالبا في جامعة هارفارد، ويزيد عدد مستخدمي الفيسبوك عن 800 مليون مستخدم في كافة أنحاء العالم وبأكثر من 70 لغة، ويشترط الموقع أن يكون المستخدم قد تجاوز سن الثالثة عشر، ويضم الموقع بين مستخدميهم شريحة الكبار والصغار على حد سواء، ولا يقتصر استخدامه على الأفراد، بل هناك الكثير من

¹ . محسن بن جابر، دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العننية واتجاهاتهم نحوها، جامعة ام القرى، فلسطين، ص 9.

الشركات والمنظمات والحكومات في مختلف أنحاء العالم التي تستخدم الموقع في إرسال الرسالة التسويقية وجمع التبرعات الخيرية والتواصل مع العملاء والأعضاء¹.

كما يعرف على أنه: "الفايسبوك هو منصة مصممة من أجل أن يتشارك ويتواصل الأشخاص من خلالها، لذلك هي خصوصية وشخصية. من أجل استخدام الموقع، يقوم المستخدمون بالتسجيل فيه، وإنشاء ملف شخصي، ثم إضافة مستخدمين آخرين كأصدقاء، وتبادل الرسائل والانضمام إلى مجموعات أو صفحات تلاقي الاستحسان لديهم وتشكل مصدر اهتمام معين عندهم"².

2.3- خواص موقع الفاييسبوك

ويوفر الفيس بوك خدمات وتطبيقات للمشاركين تتمثل في³:

- خاصية الصور: وتتيح هذه الخاصية للمشاركين إمكانية إعداد ألبوم للصور الخاصة به، ويستعرض من خلالها صور أصدقائه المضافين إليه.
- خاصية الفيديو: وتوفر للمشاركين إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به ومشاركتها على هذا الموقع، بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو مباشرة وإرساله كرسالة مرئية صوت وصورة.
- خاصية الحلقات: وتمكن المشاركين من إعداد مجموعات نقاش في موضوع ما.
- خاصية الأحداث الهامة: وتتيح للمشاركين إمكانية الإعلان عن حدث ما جاري حدوثه وإخبار الأصدقاء والأعضاء به.
- خاصية الإعلان: وتمكن المشارك من الإعلان عن أي منتج يود الإعلان عنه، أو البحث عن منتج يرغب في شراءه.

¹. آن كولير، دليل أولياء الامور باستخدام الفيس بوك، مصر، 2012، ص4.

². دليل للمشاريع الممولة من الاتحاد الأوروبي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مركز معلومات الجوار الأوروبي، 2014، ص7.

³. عبد الله ممدوح، "مرجع سبق ذكره"، ص 42، 43.

- النكر: عملية تنبيه للأصدقاء على الفيس بوك لجذب انتباههم وكأن المستخدم يقول "مرحبا".
- الإشعارات: تستخدم الإشعارات للحفاظ على بقاء المستخدم على اتصال بآخر التحديثات التي قام بالتعليق عليها سابقا .

3.3- إحصائيات حول استخدام موقع الفيسبوك

في نهاية سنة 2013م كانت إحصائيات موقع الفيس بوك كما يلي:

- تخطى مجموع المستخدمين حاجز الـ 1.15 مليار مستخدم فعّال، وهناك 751 مليون مستخدم يستخدمون موقع التواصل الأكبر عن طريق الأجهزة المحمولة، وتخطى عدد تطبيقات الفيس بوك حاجز الـ 10 ملايين تطبيق، وأكثر من 23% من مستخدمي الفيس بوك، يزورون حساباتهم أكثر من 5 مرات يومياً، وتصل نسبة المسوقين الذين يعتقدون أن فيسبوك يعد من أهم الأدوات في الإستراتيجيات التسويقية إلى 74%، ووصل عدد الصور التي يتم رفعها على الموقع بشكل يومي إلى 250 مليار صورة، ونسبة 75% من التفاعل مع أي منشور على فيسبوك تكون في أول 5 ساعات من نشره.

ومن أهم الإحصائيات المتعلقة بالموقع ما يلي¹:

- يبلغ متوسط عدد الأصدقاء لكل مستخدم 130 صديق.
- 48% من مستخدمي الموقع ممن تتراوح أعمارهم بين 18-34 سنة يقومون بالاطلاع عليه بعد استيقاظهم من النوم، منهم 28% يفعلون ذلك قبل حتى قيامهم من على السرير.
- نسبة المستخدمين من الذين تزيد أعمارهم عن 35 سنة تزيد بإطراد وهي تمثل حالياً أكثر من 30% من إجمالي المستخدمين.

- المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم بين 18-24 سنة هي الأسرع نمواً بنسبة 74% سنوياً.

¹ النشرة الالكترونية للخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات. العدد 3، ديسمبر 2011، ص3.



- 72% من مستخدمي الإنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية موجودون على فيسبوك، ويمثل مستخدمو الموقع من خارج الولايات المتحدة الأمريكية 70% من إجمالي المستخدمين.
 - 20 مليون تطبيق يتم تركيبها يوميا.
 - أكثر من 200 مليون شخص يدخلون على الموقع بواسطة هواتفهم الجواله.
 - 48% من الشباب ذكروا بأن الفايسبوك أصبح مصدرهم لاستقاء الأخبار.
- في كل 20 دقيقة على فيسبوك تتم مشاركة مليون رابط، وتتم قبول صداقة 2 مليون شخص، كما يتم إرسال حوالي 3 ملايين رسالة.
- وحسب إحصائيات موقع ¹ Socialbacker.com المتخصص في متابعة شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت؛ تأتي الولايات المتحدة الأمريكية في أول القائمة من حيث عدد مستخدمي "الفايسبوك" وذلك بأكثر من 157 مليون مستخدم، تليها اندونيسيا والهند بأكثر من 41 مليون مشترك ثم البرازيل بأكثر من 35 مليون مشترك، أما في العالم العربي فتصدر مصر القائمة بعدد مستخدمين فاق تسعة ملايين مشترك ثم السعودية والمغرب بأكثر من 4 ملايين تليها الجزائر في المرتبة الرابعة بما يقارب الثلاثة ملايين مستخدم ثم تونس والإمارات بأكثر من مليوني مستخدم.

¹ موقع Social Backer يعتبر من أهم البوابات الإعلامية المتخصصة في إحصائيات الإعلام الاجتماعي في العالم و يغطي جموع واسعة جدا من إحصائيات إعلام الاجتماعي، و يتخصص الموقع في إحصائيات عن الفايسبوك، تطبيقاته، التطورات المختلفة، إلى جانب سعر الإعلانات عبر الفايسبوك، و يتخصص الموقع أيضا في تقديم إحصائيات عن موقع لينكدن، ومستخدمي تويتر. و غوغل بلس .

خلاصة :

أصبحت لمواقع التواصل الاجتماعي أهمية كبيرة لدى مستخدميها وانتقلت من مجرد وسيلة اتصال إلى أداة تستخدم في تطوير ودعم العمل التطوعي في المجتمع، بحيث أصبحت الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني تستخدمها من أجل خدمة وتحقيق الأهداف العامة التي أنشأت من أجلها، وفي هذا السياق كان التساؤل التالي: فيما يتمثل العمل التطوعي.

آلية تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة الجمعيات الخيرية

مفاهيم عامة حول العمل التطوعي

مفهوم التطوع

أهمية، دوافع وأهداف العمل التطوعي

آثار العمل التطوعي

معوقات العمل التطوعي

الجمعيات الخيرية

نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها

الحركة الجمعوية في الجزائر

آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية

استثمار الجمعيات الخيرية لمواقع التواصل الاجتماعي

كيفية استثمار مواقع التواصل الاجتماعي

عوامل تعزيز العمل الجمعوي من خلال مواقع التواصل الاجتماعي

طرق زيادة التفاعل مع نشاطات الجمعيات الخيرية



تمهيد :

يعتبر العمل الاجتماعي التطوعي من أهم الوسائل المستخدمة للمشاركة في النهوض بمكانة المجتمعات في عصرنا الحالي، ويكتسب العمل الاجتماعي أهمية متزايدة يوماً بعد يوم، فهناك قاعدة مسلم بها مفادها أن الحكومات سواء في البلدان المتقدمة أو النامية لم تعد قادرة على سد احتياجات أفرادها ومجتمعاتها فمع تعدد الظروف الحياتية ازدادت الاحتياجات الاجتماعية وأصبحت في تغيّر مستمر، ولذلك كان لا بد من وجود جهة أخرى موازية للجهات الحكومية تقوم بملء المجال العام وتكمل الدور الذي تقوم به الجهات الحكومية في تلبية الاحتياجات الاجتماعية .



1- مفاهيم عامة حول العمل التطوعي

وفيه يتم التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالعمل التطوعي، الأهمية، الدوافع والأهداف، مجالات وآثار ومعوقات العمل التطوعي .

1.1- مفهوم التطوع

يتضمن التطوع جهوداً إنسانية، تبذل من أفراد المجتمع، بصورة فردية أو جماعية، ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي سواء كان هذا الدافع شعورياً أو لا شعورياً، ولا يهدف المتطوع تحقيق مقابل مادي أو ربح خاص بل اكتساب شعور الانتماء إلى المجتمع وتحمل بعض المسؤوليات التي تسهم في تلبية احتياجات اجتماعية ملحة أو خدمة قضية من القضايا التي يعاني منها المجتمع¹.

و يعرف أيضا :هو المجهود القائم على مهارة وخبرة معينة، والذي يبذل عن رغبة واختيار بفرض أداء واجب اجتماعي وبدون توقيع جزاء مالي بالضرورة².

لذا فإن " التطوع في مفهومه الشامل يعني البذل والتضحية من أجل الآخرين، إذ ينطوي على معانٍ سامية وأهداف خيرة لدى أصحابه، كما أنه يتدرج من حيث مستوى التضحية فنجدّه يبدأ بأداء أعمال بسيطة كالتضحية بالزمن لمن لا يملك سوى الوقت وتقديمه لمن يستحق ولو على حساب نفعه الشخصي، ومنه ما قد يكون بالفكر أو بالعلم أو بالجهد أو بالمال إلى أن تصل التضحية إلى ذروة العمل التطوعي ألا وهو الفداء بالروح والنفس عندما يستوجب الأمر ذلك كتهديد كيان الأمة أو التهديد المباشر للعرض والأرض"³.

¹ اسماعيل محمد الأفندي، دور المدرسة في تعزيز ثقافة العمل التطوعي، جامعة القدس المفتوحة، ص7.

² حسنين، سيد أبو بكر، طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع، مكتبة الانجلو، القاهرة، 1985م، ص495.

³ العمري، علي أحمد؛ الصريصري، دخيل الله حمد، مفهوم الخدمة التطوعية ومجالاتها، بحث منشور، مقدم للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة، 1418هـ -1997م، ص196.



"والعمل التطوعي في مجمله غير ربحي وغير وظيفي أو مهني، يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد في سبيل تقديم أية مساعدة لأية شريحة من شرائح البشر وتنمية مستواها المعيشي بغض النظر عن مكان تواجدها، وهو في نفس الاتجاه معين زاخر للمنظمات الخيرية حيث إن التطوع يوفر لتلك المنظمات قدرًا من المال كان سيتم صرفه لغير المتطوعين مما جعل البعض يطلق على التطوع في مثل هذه الحالة (الاستثمار في رأس المال الاجتماعي)"¹.

ويعرف المتطوع بأنه " المواطن الذي يعطي وقتاً وجهداً بناءً على اختياره الحر ومحض إرادته لإحدى منظمات الرعاية الاجتماعية، وبدون أن يحصل، أو يتوقع أن يحصل، على عائد مادي نظير جهده التطوعي"².

2.1- أهمية، دوافع وأهداف العمل التطوعي

أولاً: أهمية العمل التطوعي:

أهمية العمل التطوعي يبرز دوره في العديد من جوانب المجتمع الحديث لعل من أهمها :

الجانب الاقتصادي: لما يساهم به في توفير كثير من المبالغ المالية التي تصرف لبعض الخدمات التي يتطلبها المجتمع خصوصاً في حالة صعوبة استحداث وظائف جديدة في أجهزة الدولة نتيجة الظروف الاقتصادية العامة .

الجانب الأمني : فالعمل التطوعي له دور بارز في غرس روح العطاء والانتماء في نفوس الأفراد المتطوعين وبالذات الشباب ما يعزز قيم الانتماء والولاء لديهم وبالتالي إحساسهم بالمسؤولية واستنفاد كل طاقاتهم في البناء والمحافظة على مجتمعاتهم.

¹ .حسين إبراهيم، العمل التطوعي في المنظور العالمي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني للتطوع، الشارقة: الإمارات العربية المتحدة، 2001 م .

² .فهد سلطان، اتجاهات الشباب الجامعي الذكور نحو العمل التطوعي ، دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود، 2009 م، ص14



كما يؤدي العمل التطوعي في جانب الخبرات دورين رئيسيين أحدهما موجه للشباب فهو يساعد في تنمية مهاراتهم وقدراتهم بما يكسبهم خبرة مهمة في العديد من المجالات ، والآخر موجه نحو المؤسسات والوزارات فهو يمكنها من الاختيار بين المتطوعين الأشخاص المميزين لشغل الوظائف التي تتطلب معرفة شخصية .

الناحية الدينية : فالعمل التطوعي له أهمية كبرى في تعميق مفاهيم الإسلام في الحث على أعمال الخير و البر لكافة البشر وإن اختلفت دياناتهم بما يعكس صورة حسنة عن الدين الإسلامي ورعايته للإنسانية، وبما يحقق التكافل والتكامل الاجتماعي بين أفراد المجتمع¹.

ثانيا : دوافع العمل التطوعي وتتمثل في²:

- العمل من أجل الصالح العام .
- حب العمل مع الآخرين .
- الرغبة في كسب شعبية بين المواطنين.
- الحصول على مركز في الهيئات أو الجمعيات أو الأحزاب.
- كسب احترام وتقدير الآخرين .
- تكوين الأصدقاء.
- الحصول على كسب مادي.
- تلبية بعض الاحتياجات.
- وجود حوافز مادية ومعنوية للمشاركة.

¹ . سمر بنت محمد ، مدى ادراك طالبات الدراسات العليا بجامعة أم القرى لمجالات العمل التطوعي للمرأة في المجتمع السعودي ، مذكرة

ماجستير، جامعة ام القرى، السعودية، ص44.

² . عمر رخال ، الشباب والعمل التطوعي في فلسطين ، مؤسسة الحياة للإغاثة والتنمية، 2006، ص33.



ثالثا : أهداف العمل التطوعي وتتمثل في :

يسعى العمل التطوعي لتحقيق العديد من الأهداف تتدرج من أهداف عامة ذات علاقة مباشرة بالوظائف

الأساسية للعمل التطوعي، وتزداد عمقا وخصوصية عندما تتخذ الأعمال التطوعية أشكالا مختلفة في

مجالات متفرعة ، ولعل من أهم الأهداف العامة للأعمال التطوعية ما يلي:

- يسعى إلى تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع .
- إعداد وتوجيه الطاقات البشرية والمادية وتحويلها إلى عمل اجتماعي .
- توفير أسباب التقدم والرفاهية لأفراد المجتمع بالوسيلة الأيسر وصولا والأسلوب الأفضل أداء والأكثر نفعاً.
- سد الفراغ في الخدمات وتوسيع قاعدتها تحقيقا لمبدأ الكفاية الاجتماعية بتحويل الطاقات الخاملة إلى طاقات قادرة وعاملة ومنتجة.¹

3.1-آثار العمل التطوعي

وتتعرض آثار العمل التطوعي على الفرد والمجتمع وتتمثل في:

1. 3. 1. آثار تتعلق بالفرد: " ينال الفرد الأجر العظيم والثواب الجليل من الله عز وجل مما يجعله قريباً منه، ويعود عليه (ذلك) بالشعور بالسعادة والرضا؛ فحينما يقدم لإخوانه المحتاجين في الضراء، ويعمل على تخفيف آلامهم ومعاناتهم؛ فإنه يشعر بالسعادة وبالراحة النفسية نتيجة لما قدم"²، كما أن الفرد يمكنه أن يشغل " وقت فراغه بالأعمال والأنشطة التطوعية التي تنمي شخصيته، وتحقق له ذاته.³

¹ . سمر بنت محمد، مرجع سابق ، ص 48.

² . لاني إحسان محمد، العمل التطوعي من منظور التربية الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة البرموك، 2003م، ص 60.

³ . المرجع السابق، ص 61.

ونلخصها فيما يلي:¹

- شعور الفرد بالراحة النفسية عند قيامه بأي عمل تطوعي.
- شعور الفرد بتحقيق مكسب ديني وهو الأجر والثواب من الله.
- شعور الفرد بأهمية الترابط بين أفراد المجتمع فيسعى إلى المشاركة.
- إقناع الفرد بأن ما يؤديه هو خدمة وطنية إنسانية لأفراد مجتمعه.
- زيادة وتقوية الانتماء الوطني بين الأفراد.
- القضاء على أوقات الفراغ ووجود ما يشغل ذلك الفراغ.
- تحقيق الظهور والوجاهة التي يسعى إليها بعض الأشخاص.
- زيادة الإحساس بذات الفرد وأهميته في المجتمع فيود رد المعروف لمن ساعده.
- مرور الفرد بحادثة قدم فيها العون والمساعدة.
- التأثير المباشر وغير المباشر على أفراد الأسرة والأصدقاء بالمشاركة في هذه الأعمال.

1. 2.3 آثار تتعلق بالمجتمع: إن الأعمال التطوعية " إن وجدت بين المسلمين؛ فإنها تعمل على إشاعة الألفة والمحبة بينهم، وبذلك ينشأ المجتمع متآلفاً متكاملًا تنتشر بين أفراده المحبة والإخاء والتعاون، فإذا وُجد مثل هذا في المجتمع المتواد المتراحم المتلاحم؛ فإنه سيكون قادرًا على مواجهة الأعداء"². كما أن الأعمال التطوعية تسهم في " تنمية العلاقات الأخوية التي تعمل على تقوية دعائم المجتمع الإسلامي وتماسكه، مما يجعله وحدة إنسانية واحدة يشد بعضه بعضًا كالبنيان المرصوص"³.

¹ اللحياني مساعد بن منشط، التطوع مفهومه وأهميته وآثاره الفردية والاجتماعية وعوامل نجاحه ومعوقاته، بحث منشور مقدم للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى، ص 188.

² الجليل، عبد العزيز بن ناصر، وقفات تربوية في ضوء القرآن الكريم، دار طيبة، السعودية، ط2، 1998، ص، 352.

³ العلي، سليمان بن علي، تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية، ط1، 1996، ص 35.



ونلخصها فيما يلي¹:

- تقوية الترابط والتكاتف بين أفراد المجتمع.
- شعور الجماعة بحاجة الفرد وشعور الفرد بحاجة المجتمع.
- تشكيل جماعات عفوية تقدم المعونة الفورية.
- تنمية روح التنافس بين الجماعات التطوعية بما يعكس جودة الخدمات.
- زيادة أماكن تقديم الخدمات وتوفرها في كل مدينة.
- توفير المبالغ المالية التي تصرف على القوى البشرية وصرفها في مجالات أخرى.

4.1 - معوقات العمل التطوعي

1 . 4 . 1 على مستوى الفرد: وتتعلق بالعوامل التالية²:

- **عوامل تتعلق بالمتطوع:** عدم وجود فراغ لدى الإنسان بسبب انشغاله بأمر حياته الشخصية، أو الخبرة السلبية السابقة للمتطوع والتي يجعله يتراجع عن المشاركة.
- **عوامل تتعلق بالمؤسسات الاجتماعية:** عدم إعلان المؤسسة عن حاجاتها للمتطوعين ووجود تنافس بين المتطوعين والموظفين قد يؤثر على مستوى أداء الأعمال المرتبطة بالرعاية أو التنمية الاجتماعية.
- **عوامل تتعلق بالمجتمع:** يعتقد البعض أن قضاء أبناءهم وقتهم في أعمال التطوع يبعدهم عنهم وبالتالي قد تضعف علاقاتهم بأسرهم، عدا عن وجود قصور معرفي لدور المتطوعين في المجتمع.

1 . 4 . 2 - على مستوى المؤسسات: وتتمثل في³:

- غياب مصادر الدعم الرسمي الحكومي.

¹ اللحياني مساعد بن منشط، مرجع سابق، ص 189.

² حسن فخري، معوقات مشاركة المرأة في العمل التطوعي من وجهة نظر المتطوعين والعاملين في مؤسسات المجتمع المدني في محافظة نابلس، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2014، ص 17.

³ حسن فخري، المرجع السابق، ص ص 20، 21.



- غياب التنسيق بين مؤسسات المجتمع المدني في العمل التطوعي.
- الظروف الاقتصادية السائدة وضعف الموارد المالية للمنظمات التطوعية.

1. 4 . 3 - على مستوى المجتمع: وتتمثل في¹:

- معوقات ازدهار ثقافة المتطوع .
- معوقات تواجه بناء الفرد الراغب والقادر والمستعد للتطوع.
- غياب الدور الإعلامي عن التوعية بأهمية التطوع وبمؤسساته وبالأدوار التي يمكن أن يقدمها للمجتمع بقلة الإقبال على التطوع. وعدم تفاعل وسائل الإعلام مع برامج التطوع.

2- الجمعيات الخيرية

من خلالها نتطرق إلى نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها باعتبارها احد اوجه العمل التطوعي معرجين إلى الحركة الجمعوية في الجزائر، آليات تفعيلها ومدى استخدام الجمعيات الخيرية لمواقع التواصل الاجتماعي.

2.1. نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها

لقد عاش الإنسان منذ القدم حياة بسيطة ، معتمدا على ما تجود به الطبيعة، وعندما تقدمت العصور وطراً التطور على المجتمع الإنساني ، وتغير بناؤه الاجتماعي من البسيط إلى المركب، وأخذ تيار المدينة طريقه إلى المجتمع، ظهرت بعض المشكلات الاجتماعية التي لم يكن يعرفها الإنسان في السابق كانتشار الفقر والبطالة بصورة كبيرة، ولقد أثرت هذه المشكلات على الحياة الاجتماعية ، الأمر الذي حدا بالإنسان إلى التفكير في القضاء عليها وذلك تارة بالتخفيف من حدتها، وتارة أخرى بحلها جذريا ووضع حد لها، وكان ذلك عن طريق الخدمات الاجتماعية ، والتي يعتبر التطوع والخير أحد أدواتها الأساسية. وإن الحديث عن نشأة المؤسسات الخيرية يكون على عدة أصعدة:

¹.المرجع السابق، ص ص 24، 25

1.1.2 - على الصعيد العالمي :

في البداية كانت جهود البر والإحسان والخير تتخذ في غالبها الطابع الفردي ، وإن شاركت بها الهيئات الدينية المختلفة، وظلت الحال كذلك إلى أن اتسعت رقعة المجتمعات البشرية وتعرضت الإنسانية لهزات اجتماعية واقتصادية عنيفة، فتبين أن هذه الجهود الفردية لا تفي بالغرض ولا تحقق النتائج المرجوة ، لا سيما وقد تعرضت العلاقات الاجتماعية والأسرية إلى عوامل التفكك، فبدأ التفكير في توحيد هذه الجهود وتجميعها وتنظيمها لنتضافر وتحقيق فاعلية أكبر ومردوداً أفضل، فبرزت فكرة إنشاء مؤسسات خيرية للبر والإحسان، وكان ذلك في القرن التاسع عشر الميلادي، حيث حدث تطورات هامة في ميدان الخدمة الاجتماعية التطوعية ومن أهم هذه التطورات ما يلي:¹

- تأسيس جمعية جنيف للمنفعة العامة في عام 1863 م، ويرجع الفضل في تأسيسها إلى الإيطالي "هنري دونان" وهي جمعية تطوعية لخدمة الجرحى في الحروب، ثم عُرفت بعد ذلك باسم اللجنة الدولية للصليب الأحمر .

- ظهور حركة جمعيات الإحسان التي بدأت عام 1869م في مدينة لندن وإنجلترا.

- ظهور حركة المحلات الاجتماعية: والمحلة الاجتماعية هي مؤسسة اجتماعية تنشأ في الأحياء الشعبية الفقيرة التي ينتشر فيها الفقر والآفات الاجتماعية الأخرى ، وتقوم هذه المحلات على فلسفة معينة تقتضى أن ينتقل المهتمون بالإصلاح الاجتماعي من المتعلمين والأغنياء ليقوموا في هذه المحلات ويعيشوا مع أهالي هذه الأحياء لمعاونتهم على الحياة الكريمة النافعة عن طريق التأثير في عاداتهم واتجاهاتهم، وقد أنشأت جامعتا اكسفورد وكمبريدج أول محلة اجتماعية في العالم عام 1884م ، وسرعان ما انتشرت حركة المحلات الاجتماعية في أجزاء كثيرة من إنجلترا وفي مناطق عديدة من العالم وبعد ذلك انتشرت الجمعيات والمؤسسات الخيرية في مختلف أنحاء العالم ، ومع أن هذه الجمعيات اقتصر نشاطها في بادئ الأمر على

¹.دعاء عادل قاسم السكيني،المؤسسات الخيرية حكمها وضوابط القائمين عليها، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2012،ص 7.



تقديم المساعدات المالية والعينية ، إلا أن خدماتها سرعان ما تطورت، فتشعبت مجالات المساعدة وتعددت الخدمات وتباينت ، ونتيجة ولظهور العلوم الاجتماعية وبروز الخدمة الاجتماعية أصبحت المساعدة تقدم بعد دراسة المشكلة من جميع جوانبها والتعرف إلى حاجات الأسرة الفعلية، و دراسة الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لديها، والتي يمكن استغلالها وتوجيهها الوجهة السليمة للتغلب على ما يعترض الفرد أو الأسرة من مشاكل تعيق النمو، وتؤخر التكيف السليم مع المجتمع ونظمه، وتؤثر على دور الأسرة وكيانها .

2.1.2 - على الصعيد الإسلامي العربي:

تشكل العمل الخيري المؤسسي منذ بداياته وحتى الآن متأثرا بالظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية للمجتمع العربي في مساره التاريخي، وهناك عدد من العوامل التي كانت لها تأثير واضح على توجهات وأهداف وحجم دور العمل في المراحل التاريخية المختلفة ، فمن ناحية كان للقيم الدينية والروحية في المنطقة العربية تأثيرا كبيرا على العمل الخيري المؤسسي، حيث تعتبر الجمعيات الخيرية وهي أقدم الأشكال امتدادا لنظام الزكاة¹ ومفهوم الصدقة الجارية الذي تمثل في الوقف في الإسلام ،ولنظام العشور في المسيحية، انعكاسا لقيم التكافل الاجتماعي التي تحض عليها الأديان ،وقد قامت هذه المنظمات الخيرية بدور كبير في نشر التعليم والثقافة الدينية إلى جانب تقديم الخدمات والمساعدات الاجتماعية كما شهد القطاع الأهلي العربي تطورا أثناء فترات النضال ضد الاستعمار الأجنبي أو الحروب أو الكوارث التي شهدتها المنطقة ، مما عزز التكاتف الشعبي واستنفار الجماهير وانتظامها من أجل الحفاظ على استقلالها وهويتها الوطنية ضد محاولات الهيمنة الثقافية والاستعمارية ، وفي درء مخاطر التحديات الطبيعية وغيرها ويعود نشأة الجمعيات في الوطن العربي إلى بدايات القرن 19م في مصر 1871م، تونس 1867م، العراق 1973م، الأردن 1912م، فلسطين 1920م.

¹ . دعاء عادل قاسم السكني، مرجع سبق ذكره، ص 7.



2. 1. 3- على المستوى المحلي: وبعد الانفتاح السياسي في الجزائر ظهرت موجة كبيرة من الجمعيات في شتى الميادين الاجتماعية والثقافية والرياضية والصحية والبيئية وغيرها، استحوطت عليها وصف الحركة الجمعوية نظرا للديناميكية التي خلقتها في المجتمع، فعرفت انطلاقة هائلة باعتبارها أهم مكونات المجتمع المدني وأقربها إلى قضايا المجتمع وشرائحه المختلفة ومنها الشباب، وبذلك أصبحت الحركة الجمعوية مصدرا للحراك الاجتماعي والتحول الديمقراطي على المستويين السياسي والمجتمعي، في الحي وفي المدينة والوطن ككل. ومن بين الميادين مجال رعاية الشباب. وقد وصل العدد الإجمالي للجمعيات سنة 2001 إلى حوالي 75 ألف جمعية وطنية ومحلية، و في سنة 2005 بلغ عددها أكثر من 80 ألف جمعية مما يدل على زيادة الرغبة في الاعتماد على الذات بدل الاتكال على الدولة، في عصر بدأ يسيطر فيه شعار جديد وهو " دولة أقل ومجتمع مدني أكثر". و بما أن الشباب هو القاعدة العريضة في البناء الديمغرافي للمجتمع الجزائري فان الأمر يفرض على المجتمع المدني التكفل به ورعايته باستمرار، مع التركيز على آليات الوقاية من أخطار الآفات الاجتماعية والعنف والانحراف والتطرف وكذلك تنمية وتحسين قدراته و ظروف حياته الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية، لأن هذه الشريحة تمر بفترة عمرية صعبة وحاسمة لمستقبلها ول مستقبل المجتمع ككل، وأي تفريط في رعايتها والتكفل بإشباع حاجياتها تنقلب من قوة بناء وتغيير إيجابي مرغوب إلى أداة تزيد في التخلف وتعيق التنمية، فالشباب له خصائصه البيولوجية والنفسية والاجتماعية المتميزة، تجعل منه سلاحا ذو حدين، فإذا عرف المجتمع رعايته وتوجيهه واستثمار طاقاته وتحقيق مطالبه كان القوة المحركة الأساسية للإنتاج وإدارة عجلة التنمية، وطليلة التطور والابتكار والتجديد في زمن التغير السريع، ومن بين الآليات المتاحة لرعاية الشباب هي مهنة الخدمة الاجتماعية، وهي تلك الجهود المنظمة لتقديم المساعدة للأفراد والجماعات بهدف علاج آلامهم أو المنع والوقاية من حدوث كوارث وأزمات أو تحسين ورفع مستوى معيشتهم وتنمية قدراتهم الإنتاجية، ويتم ذلك في كل المؤسسات حيث يتواجد الشباب كالمدارس والجامعات ومراكز



الشباب وفي أماكن العمل والأحياء وفي مقرات الجمعيات الشبابية...ولهذا تسعى هذه الجمعيات لتفعيل وترقية أسس ومبادئ الخدمة الاجتماعية، من خلال تطبيق طرقها الثلاثة الرئيسية: طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع¹.

2.2- 1 الحركة الجمعوية في الجزائر

ويمكن ضبط تطور الحركة الجمعوية في الجزائر كما يلي:

01. من 1901م حتى 1962²: تأسست بعض النوادي والجمعيات من طرف الجزائريين فقط كخطوة متقدمة في المبادرة بالتكفل الذاتي بهمومهم واكتساب الثقة بالنفس، فاهتمت في بداياتها بالمسائل الاجتماعية ومحاولة تقديم المعونة والمساعدة للمحتاجين من السكان والحفاظ على الثقافة الجزائرية و غيرها ، ثم استغل الوطنيون الجزائريون صدور قانون الجمعيات الفرنسي لسنة 1901 الذي أتاح بعض الحرية لهم في التأسيس لشكل جديد من النضال ضد الاحتلال بعد فشل المقاومات المسلحة في السابق عرفت خلال ذلك هذه المرحلة بفترة الحركة الوطنية فمنذ 1902 تأسست جمعية الراشدية بالجزائر العاصمة، وحلقة صالح باي بقسنطينة سنة 1907 ، ورابطة الشبان الجزائريين بتلمسان و نادي التقدم بعنابة وغيرها، تحركها الدوافع الوطنية. وخلال مرحلة ما بين الحربين ازدهرت الحركة الجمعوية في الجزائر بظهور نوادي مهنية خاصة بالمحاميين والأطباء والمعلمين والتجار وغيرهم ، كما لعبت الجمعيات الرياضية ممثلة في فرق كرة القدم والملاكمة مثلا دورا هاما في تجميع و تأطير الجزائريين خاصة الشباب منهم، مشكلين نوعا من التضامن الوطني، وقد كانت هذه الجمعيات الرياضية القاعدة الفعلية التي تأسست عليها الحركة الوطنية الجزائرية، والمثال الأبرز في قوة التأثير والفعالية في الأداء للجمعيات في تلك الحقبة هو جمعية العلماء المسلمين

¹ عبد الله بوصنيرة، الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة دكتوراه، الجزائر،

2011/2010، ص ص09، 10.

² عبد الله بوصنيرة، مرجع سابق ، ص98.



الجزائريين التي تأسست سنة 1931 بدافع الإصلاح الديني وتعليم الجزائريين ومحاربة الخرافات... لكن الاستعمار كشفت بعض نقاط التسامح للقانون فراح يضيق على الجمعيات الجزائرية، ويقيد من حرية تحركها لاحتوائها و توجيهها لمصلحته. وأزداد الدور النضالي للحركة الجمعوية خلال الثورة التحريرية المسلحة بقيام الجمعيات الرياضية والثقافية والمهنية وإتحاد الطلبة والكشافة... بالمساهمة غير المباشرة في محاربة الاستعمار بواسطة عمليات التعبئة والدعوة للإضرابات وجمع الأموال لصالح الثورة والتعريف بها في المحافل الدولية.

02. من 1962م حتى 1971¹: خلال هذه الفترة تبنّت الدولة لكن الدولة تبنّت سياسة مركزية صارمة، واعتمدت على نظام الحزب الواحد الذي اعتبر أداة التعبير الوحيدة في جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فمنعت أي شكل من أشكال التعبير أو التنظيم الذاتي، لهذا كان تطبيق قانون 1901 انتقائياً بحسب الرؤية الأحادية للسلطة التي أفرغته من محتواه وصارت روحه التحررية، ثم جاء مرسوم مارس 1964 الذي منع أي نشاط سياسي على الجمعيات الاجتماعية و الثقافية و الرياضية، واعتبر ذلك مساساً بأمن الدولة، لهذا تعرضت جميع الأشكال التعبيرية و القوى التمثيلية غير المرتبطة بالدولة للمضايقات و القمع و محاولة إعادة بنائها لتأخذ نفس اتجاهات وغايات الدولة

03. من 1971م حتى 1980: صدر قانون 71/79 في 1971/12/03م الذي أنهى العمل بالقانون الفرنسي لعام 1901 ، و كان أكثر صرامة في مراقبة الحركة الجمعوية الهزيلة أصلاً. فقد اشترط هذا القانون شرط الاعتماد المزدوج من طرف وزارة الداخلية والولاية معاً، مما أجبر العديد منها على أن تشكل اتحادات رسمية تخضع عضواً للحزب الواحد أو تحل²، كما تم إلحاق الجمعيات والنوادي الرياضية بالمؤسسات الاقتصادية الكبرى مع حمل علاماتها، رغم دورها النضالي الكبير خلال فترة الحركة الوطنية، لكن مع هذا

1 . عبد الله بوصنوبرة، مرجع سابق، ص 99.

2 . عبد الله بوصنوبرة، مرجع سبق ذكره، ص 100.



ضلت هناك جمعيات سرية ذات دوافع إيديولوجية ودينية تعمل خفية في الجامعات والمساجد المعزولة. وبالتالي فان قانون الجمعيات لعام 1971 شكل أداة الدولة والحزب الحاكم في التأطير والتحكم في مختلف فئات المجتمع ومراقبة توجهاتهم، وكان نقله نوعية في التنظيم رغم صرامته الشديدة لكنه هيا عدة تنظيمات لمرحلة تالية أكثر مواجهة وصداما مع النظام)وهي مرحلة الثمانينات.

04. من 1980 حتى 1990 : بدأت تظهر في هذه المرحلة تغييرات أيديولوجية تمثلت في القيام بإدخال إصلاحات اقتصادية كالتخلي عن المركزية في التسيير، وانسحبت الدولة تدريجيا من بعض الميادين ومن الاستثمار، خاصة بعد الأزمة الاقتصادية أواسط الثمانينات .كما انفتحت السلطة نوعا ما على الجمعيات والعمل التطوعي، و سمحت لها بالقيام ببعض الأعباء، وذلك بعد تبني الميثاق الوطني لعام 1986م ثم صدور القانون 87/15 بتاريخ 1987/07/21م الذي شجع المواطنين على تأسيس جمعيات أهلية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية و الثقافية والرياضية و المهنية .،حيث بلغ عددها حسب جريدة المجاهد 11 ألف جمعية 1988/05/12م

05. من 1990 حتى 2008: تميزت بالتعددية الحزبية وحرية التجمع والتنظيم وحرية التعبير التي بلغت مستويات قصوى عبر الصحافة المستقلة، الفتية، واندفعت النخب المثقفة¹ وخاصة أصحاب السوابق النضالية في الحرب الواحد ومنظماته وغيرهم في تأسيس الجمعيات في شتى الميادين الرياضية والاجتماعية والثقافية والصحية والبيئية وحقوق الإنسان وغيرها، مما يدل على درجة الكبت التي كانت كامنة في نفوس الجزائريين ومدى حاجتهم للتعبير الحر عن آمالهم، ورغبتهم في المشاركة في اتخاذ القرارات التي تهمهم.

¹ . نفس المرجع ، ص101.

3.2 - آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية

- إن تفعيل دور الجمعيات للمساهمة بشكل ايجابي في عملية التنمية يتطلب توفير العديد من أوجه الرعاية وتشجيع الجمعيات بهدف تحقيق تنمية شاملة من خلال الوسائل والأساليب التالية¹:
- منح هذه الجمعيات حاجاتها من الأراضي لإقامة منشأتها الخيرية .
 - شمول الجمعيات الخيرية بالإعانات الحكومية خاصة إذا تولت رعاية الأطفال وذوب الاحتياجات الخاصة.
 - تقديم إعفاءات أو تخفيضات لهذه الجمعيات سواء من فواتير الكهرباء والماء أو من الضرائب والتعريفية الجمركية.
 - إعفاء المبالغ التي يتم التبرع بها للجمعيات من قبل دافعي الضرائب سواء كانوا أفرادا أو شركات من الضرائب على الدخل.
 - تقديم الدعم الحكومي للجمعيات في مجال توفير الكتب والمعدات والأثاث واللوازم والأجهزة الكمبيوتر وغيرها.
 - تحديث وتطوير القوانين والتشريعات المتعلقة بالعمل الخيري بما يكفل تقديم التسهيلات الملائمة والتخفيف من الإجراءات الروتينية الخاصة بإنشاء وتطوير وتوسيع مثل هذه الجمعيات.
 - تأهيل وتدريب قادة منظمات العمل الخيري لتمكينهم من تطبيق الأساليب الحديثة في الإدارة وتطوير آلية العمل لتنفيذ الخطط والأهداف المرسومة.
 - تنشئة الأبناء تنشئة اجتماعية سليمة وذلك من خلال قيام كل من الأسرة والمدرسة ووسائل الإعلام بدور منسق ومتكامل الجوانب من زرع قيم التضحية والإيثار ودور العمل الجماعي في نفوس الناشئين منذ مرحلة الطفولة.

¹ . وهابي كلثوم، التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، ص ص 41، 42.



3- استثمار الجمعيات الخيرية لمواقع التواصل الاجتماعي

وفيه نتطرق الباحثان إلى كيفية استثمار مواقع التواصل الاجتماعي، عوامل تعزيز العمل الجمعي من خلاله، بالإضافة إلى طرق زيادة التفاعل مع نشاطات الجمعيات الخيرية .

1.3. كيفية استثمار مواقع التواصل الاجتماعي

ويتم ذلك من خلال¹:

- المشاركة بخبر أو بصورة للفعاليات أو الخدمات التي تقدمها الجمعيات لجذب اهتمام الناس.
- وضع الأخبار والإشارة إلى أي محتوى تتم كتابته تتعلق بنشاط الجمعية .
- الرد على جميع التعليقات والتغريدات التي تتحدث عن نشاطات الجمعية.
- وضع الصورة مع الخبر.
- اختيار الوقت المناسب للنشر .

بالإضافة إلى ما سبق يمكن الإشارة إلى النقاط التالية²:

- تحسين جودة العمليات الداخلية والتطوعي وتوفير نظم فاعلة للمعلومات تساعد في كفاءة عملية التخطيط والتنظيم عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- الاستفادة من هاته المواقع في عملية الانتشار والوصول إلى العديد من شرائح المجتمع المدني، كما يمكن استقبال الشكاوي والحالات المحتاجة إلكترونياً ودراستها وتحليلها للتحقق من مصداقية الحالة.
- الاستقطاب الإلكتروني وإدارة المتطوعين.
- الاستفادة من التقنية كنشاط يساهم في تطوير وتنمية المجتمع .

¹ . إدارة خدمة المجتمع، الجمعيات الخيرية واستثمار وسائل الإعلام الاجتماعي، إصدارات الغرفة التجارية الصناعية، السعودية، ص ص 12، 13.

² . أحمد كردي، مهارات إدارة العمل الخيري، مؤسسة الهادي للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2011. ص 44



- جمع وتوصيل وتخزين واسترجاع وتحليل المعلومات الخاصة بالعمل الخيري والتطوعي، حيث أن استخدام المواقع الاجتماعية في إدارة نظم المعلومات يجعل المعلومات متاحة في الوقت المناسب وبالجودة الفاعلة بحسب كفاءة البيانات المتاحة.

3.2. عوامل تعزيز العمل الجماعي من خلال مواقع التواصل الاجتماعي

- بومن عوامل تعزيز العمل الجماعي:

- التخصص بعنوان حساب أو صفحة للجمعية .
- متابعة كل المستجدات التي تهتم الجمعية .
- المصداقية .
- الاستمرارية وعدم الانقطاع ولو برسائل مكررة ومناسبة.
- تنوع الرسالة (خبر + توجيه + تقرير + تجربة + صورة).
- وتستعمل في التسويق من خلال:
- اكتشاف الداعمين والمتعاطفين مع الجمعية .
- تطوير مجموعة من الخدمات التي تحقق رغباتهم وتحقق للجمعيات الخيرية أهدافها .
- تحديد الجمهور المستهدف مع تحديد الفترة الزمنية وقياس مدى نجاح الخطة التسويقية لأنشطة الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي.

3.3. طرق زيادة التفاعل مع نشاطات الجمعيات الخيرية

- يضاف إلى هذا بعض العوامل التي تساعد على تفاعل المتابعين لنشاطات الجمعيات الخيرية:
- الانضمام إلى المواضيع والموضوعات التي لها علاقة مع نشاط الجمعية.
- إضافة رابط تغذية خلفي للمواقع الاجتماعية الأخرى.



- البقاء على تواصل دائم مع الأفراد الداعمين لنشاط الجمعية.
- تتبع المحادثات التي تتعلق بنشاط الجمعية الخيري.
- عمل استفتاءات ونشاطات تخص نشاط الجمعية.
- إعداد رسائل شكر لجميع المتابعين لأنشطة الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي.
- كما يمكن استخدامها في تحسين صورة الجمعية من خلال¹ :
- متابعة كل ما يكتب ضد الجمعية والرد فوراً مع إبراز الانجازات التي تتحقق بصورة مستمرة.
- تحليل ما ينشر عن الجمعية وتصحيح ما يرد خطأ عنها.
- تجميع وتحليل المعلومات المتصلة بها.
- تحسين الخدمات المقدمة ومعرفة الأولويات من خلال الاستقصاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- رصد الانطباعات عن أي خدمة جديدة تنوي الجمعية إدراجها لقياس الرأي حولها.
- التفاعل مع الجمهور .
- التحدث عن قصص نجحت الجمعية في حلها أو انجازات اجتماعية أو خدمية تعزز بها.
- القيام بحملات إعلانية ، توعويه، تسويقيه ، حسب نشاط أو فعالية الجمعية.
- الانتباه لكل ما يخص الصور و التصاميم الخاصة بالجمعية.
- الاهتمام لنوعية المتابعين.
- الاهتمام بالتصميم المشوق والمبسط للرسائل التي تمررها الجمعية.
- اختيار الوقت المناسب لإرسال الرسائل.
- استبيان عن ما يرغبه أو جس نبض لبعض لقرارات أو فعاليات الجمعية مستقبلاً.
- تحليل نتائج عمل الجمعية من خلال صفحات الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي.

¹ . إدارة خدمة المجتمع، مرجع سبق ذكره ، ص ص 14، 17.



خلاصة

إن العمل التطوعي أو ما يسمى حديثاً في أدبيات التنمية "رأس المال الاجتماعي" هو ثروة عامة وليست حكراً لأحد. هو تلك الروابط التي تقوم على القيم الاجتماعية الحميدة مثل الثقة والصدق والتعاون والتراحم والتكافل، كما إنه الروابط التي يجد المواطنون فيها أنفسهم كأفراد ومجموعات ويسعون فيها لتحقيق ذواتهم ومصالحهم المرتبطة بمصالح المجموعات التي يعيشون فيها وبها. إن التحدي الآن يتمثل في الاستخدام الأمثل لجميع الوسائل المتاحة من أجل الرقي بمفهوم العمل التطوعي وترسيخه كثقافة تتأصل في المجتمع.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

دراسة تحليلية لصفحة الفايسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة

جمعية "ناس الخير ورقلة"

لمحة عن الجمعية

أهداف الجمعية

الأعمال التي تقوم بها الجمعية

صفحة الجمعية على الفيس بوك

المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي

المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة

وصف صفحة ناس الخير ورقلة على موقع الفيس بوك

تحليل الجداول

النتائج



1- جمعية "ناس الخير ورقلة"

1.1. لمحة عن الجمعية

بالنسبة لجمعية "ناس الخير ورقلة" فقد ظهرت عن طريق فكرة إنشاء صفحة في الفيس بوك عام 2012م تحت اسم "ناس الخير ورقلة" إذ لاقت تجاوبا مع متبوعيها في صفحة الفيس بوك ومن هنا أتت فكرة تأسيس الجمعية.

تم تأسيس الجمعية رسميا في 29 ديسمبر 2012م أين عقد اجتماعا لغرض تأسيس وتنصيب المكتب الجديد ألا وهو مكتب "جمعية ناس الخير"، وكان اول عمل تطوعي قامت به الجمعية بعد تأسيسها هي في عيد الطفولة 2012/06/01م واليوم العالمي للتبرع بالدم 2012/06/12م ولكن العمل أو المشروع الذي جعل من الجمعية تشتهر أكثر في ولاية ورقلة هي الحاجة الزهرة.

وتتكون الجمعية من مجموعة من الأعضاء المنخرطون إذ يسود الاحترام المتبادل بين كافة أطرافها وأي شخص يخل بالالتزامات يعاقب حسب النظام الداخلي للجمعية، فعلى كل عضو أو منخرط ينضم أن يحترم القانون الداخلي الخاص بالجمعية وله الحق أن يبدي رأيه بأفكاره، في مكان المناقشات الحية في المجموعة لكل عضو من مجموعة ناس الخير الحق في طرح مناقشات وتجسيد أفكار وأعمال خيرية وتطوعية مهما كانت عضويته قديمة او جديدة، عليه طرح الفكرة ونشرها بين أوساط المجتمع إذ كل ما ضمت عدد أكبر كانت فعالة في المجتمع، ولذا يطلب من الجميع الالتزام بالمبادئ التي تقوم عليها المجموعة وتجسيدها أرض الواقع وهذا من أجل غرس فكرة العمل التطوعي الخيري في أوساط المجتمع.

1.2 أهداف الجمعية

- لا تنظم جمعية ناس الخير ورقلة إلى أي حزب سياسي أو اتجاه معين وإنما هدفها هو فعل الخير ونشره بين أفراد المجتمع.
- غاية الجمعية خيرية صرفة لا سياسية لها على الإطلاق.



- المساهمة في روح المواطنة عبر تكريس العمل الخيري والتطوعي.
- تساعد هذه الجمعية المشاريع الخيرية كما تساعد المحتاجين والمعوزين من أبناء الولاية وغيرهم.
- نشر الوعي الكافي بين أفراد المجتمع بأهمية التطوع والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.
- تنظيم الفعاليات الثقافية والبحوث والمطبوعات والدراسات المتعلقة بقضايا العمل الخيري.
- توفير معلومات لأهل البر والإحسان على الحالات الإنسانية التي يحبذون مساعدتها وذلك لمن يريد تقديم تبرعاته.

- تنمية روح التنافس بين الجماعات التطوعية بما يعكس جودة الخدمات.
- الإبلاغ عن الحوادث والإصابات واتخاذ الاحتياطات الضرورية.

31. الأعمال التي تقوم بها الجمعية

- زيارة المستشفيات، دور العجزة وغيرها.
- حملات النظافة (المحيط، المساجد وغيرها) .
- التبرع بالدم.
- مساعدة الفقراء والمحتاجين بنشر معلومات عنهم على صفحاتها الخاصة على الفيس بوك.
- زيارة ذوي الاحتياجات الخاصة والتخفيف عنهم .
- نشر وإعلان كافة الأعمال الخيرية على صفحاتها.



2- صفحة الجمعية على الفيس بوك.

يمكن التواصل مع صفحة الجمعية على

الموقع: <https://www.facebook.com/nesselkhir30?ref=ts&fref=ts>

2. 1 المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي

يوفر موقع الفيس بوك متابعة صفحة الجمعية " ناس الخير ورقلة" بشكل دائم ودوري متابعا بذلك أهم

النشاطات التي تقوم الجمعية بالإعلان عنها عبر الصفحة ويمكن للمتصفح العادي أن يلاحظ الأشياء التالية

في الصفحة:

- رمز الجمعية.
- خلفية الصورة: وتحتوي على معلومات عامة حول الجمعية.
- متابعة تطور عدد المتابعين والمنضمين للصفحة.
- المعلومات العامة عن الجمعية كالعنوان رقم الهاتف.
- بعض التطبيقات التي يوفرها موقع الفيس بوك.
- جانب مخصص للصور الموضوعة من طرف الجمعية.
- جانب مخصص للفيديوهات الموضوعة من طرف الجمعية.
- بعض الصفحات المقترحة من موقع الفيس بوك للمتابعين.
- متابعة آخر نشاطات الجمعية وآخر ما يضعه المشرفون على الصفحة بترتيب زمني محدد.
- جانب مخصص للإعلانات.

ويمنح موقع الفيس بوك للمتصفح إمكانية الولوج إلى:

❖ A propos وتمنح المتصفح إمكانية الولوج إلى المعلومات العامة عن الجمعية كالعنوان، الهاتف.



❖ Photos وتتضمن هذه الخاصية إمكانية الولوج إلى الصور الموضوعة من طرف المشرف بشكل منفرد أو بشكل ألبومات .

❖ Avis وتمنح هذه الخاصية للمتصفح إبداء رأيه .

❖ Plus وتوفر للمتصفح إمكانية الولوج للخواص التالية:

✓ Mention j'aime وتوضح عدد متابعي الصفحة .

✓ Vidéo متابعة الفيديوهات الموجودة في الصفحة .

✓ Événement آخر النشاطات التي يتم التحضير لها.

✓ Inviter yourfriend دعوة الأصدقاء لمتابعة الصفحة أيضا .

✓ استمع للقرآن الكريم .

✓ Welcome: ترحيب بمتابع الصفحة .

❖ J'aime وتمنح للمتصفح إمكانية الولوج إلى:

✓ Recevoir des notification وتمنح للمتصفح استقبال آخر التحديثات الموجودة في صفحة الجمعية

على صفحته الخاصة.

✓ Ajouter aux liste d'inters إضافة الصفحة إلى قائمة الاهتمامات للمتصفح .

✓ Je n'aime plus وتمثل في انسحاب المتابع من متابعة أخبار الصفحة .

✓ Abonné وتمثل الاشتراك في الصفحة .

✓ Message وتمنح هذه الخاصية إمكانية مراسلة المشرفين على الصفحة .

2.2-المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة

بالإضافة إلى ما يمكن للمتصفح العادي رؤيته يمكن للمشرف الولوج إلى:

❖ إحصائيات الصفحة خلال الأسبوع وتتضمن:



Message ✓

Notification ✓

Portées de publication ✓

J'aime la page ✓

❖ **Activité** ومن خلال هذه الخاصية يمكن للمشرف متابعة آخر التفاعلات مع الصفحة، الرسائل

الموجهة له، الطلبات.

❖ **Statistique** وتتضمن هذه الخاصية آخر الإحصائيات حول نشاط الصفحة بالأرقام وبالرسوم البيانية

والمقارنة بين الإحصائيات بالفترات، كما تمنحه إمكانية الولوج إلى:

✓ **Mention j'aime** عدد المتابعين: وتتضمن بالرسم البياني حول عدد المتابعين والمنضمين الجدد

وحتى المغادرين.

Portée ✓

✓ **Publication** وتتضمن بالأرقام والرسم البياني آخر الإحصائيات والمتابعات.

✓ **Personne** وهنا تتضمن الإحصائيات الخاصة بالمتابعين من الجنس، السن، البلد، المدن وكذلك

إحصائيات حول اللغة المستعملة من طرف المتابعين.

▪ **Exporte** وتوفر هذه الخاصية إمكانية تحميل وتخزين الإحصائيات على شكل ملف Excel.

▪ **Développer l'audience** وتمنح هذه الخاصية إمكانية الولوج إلى:

Inviter des amis ✓

Promouvoir la page ✓

Promouvoir le site web ✓

Utiliser le gestionnaire de publicité ✓



❖ Aide وتمنح هذه الخاصية إمكانية الولوج:

Recommencer la visite guidées ✓

Accèdes aux pages d'aides ✓

Communauté d'aide face book ✓

Envoyer des commentaires ✓



صورة رقم (1): يمثل صورة لصفحة الجمعية على موقع الفيس بوك





وصف صفحة ناس الخير ورقلة على موقع الفيس بوك

البيان	تحليل المضمون
العنوان الالكتروني	https://www.facebook.com/nesselkhir30?ref=ts&fref=ts اللغة: الفرنسية الكلمات الدلالية: nesselkhir30
الخلفية	الموضع: أعلى الصفحة المحتوى: شعار الجمعية، كلمات دلالية، العنوان الالكتروني للجمعية . اللغة: الفرنسية، العربية الكلمات الدلالية: دير الخير، ناس الخير ورقلة، NSK 30 Ness Elkeir لون الخلفية : أصفر برتقالي، الأزرق عدد المعجيين: 38 المشاركين: 1 تاريخ الوضع: 2015/03/15 تاريخ المشاهدة: الجمعة 2015/04/17 الساعة 10.45
صورة التعريف	الموضع: أسفل يمين الخليفة المحتوى: شعار الجمعية. اللغة: الفرنسية، العربية الكلمات الدلالية: ناس الخير، Ness ElkierOurgla Bikom w mazal لون الخلفية : أصفر برتقالي، الأزرق عدد المعجيين: 42 المشاركين: تاريخ الوضع: 2015/03/15 تاريخ المشاهدة: الجمعة 2015/04/17 الساعة 10.48
الجانب الأيمن من الصفحة	المحتوى: معلومات عامة عن الصفحة. اللغة: الفرنسية، العربية الكلمات الدلالية: الهاتف، حي بني ثور Mentions j'aime, visite, a propos,

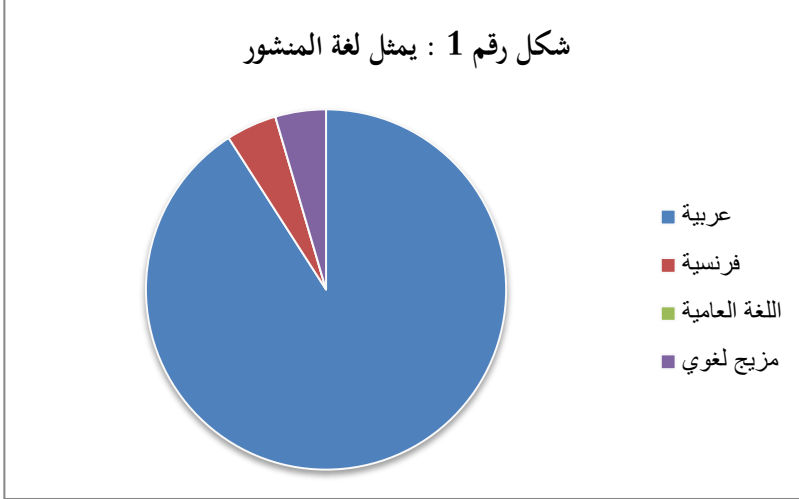


<p>application,photos,video,aimé par cette page, avis, تاريخ المشاهدة: الجمعة 2015/04/17 الساعة 10.48</p>	
<p>المحتوى: بترتيب زمني آخر موضوعات الصفحة اللغة:العربية، الفرنسية الكلمات الدلالية، Ness elkeirourgla الوسائل المساعدة: صور فوتوغرافية، صور خلفيات، فيديوهات. تاريخ المشاهدة: الجمعة 2015/04/17 الساعة 10.56</p>	<p>وسط الصفحة</p>
<p>المحتوى: جانب مخصص لموقع الفيس بوك إشتهار، ألعاب، أصدقاء المتصفح. اللغة المستعملة: الفرنسية، الانجليزية. الكلمات الدلالية: vos jeux, sponsorisé تاريخ المشاهدة: الجمعة 2015/04/17 الساعة 11.01</p>	<p>الجانب الأيسر من الصفحة:</p>

تحليل الجداول

أولاً: فئات الشكل

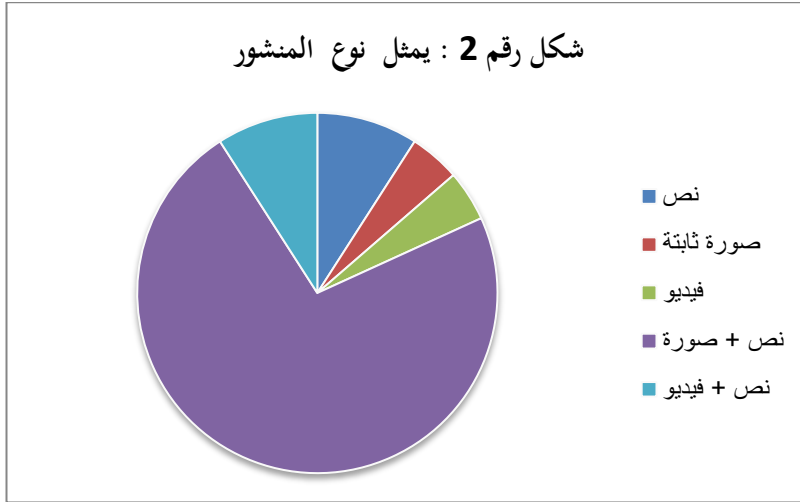
الجدول رقم 1 : يمثل لغة المنشور



لغة المنشور	التكرار	النسبة
عربية	20	90.90%
فرنسية	1	4.55%
اللغة العامية	0	0%
مزيج لغوي	1	4.55%
المجموع	22	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن اللغة العربية هي اللغة السائدة في عرض المنشورات بنسبة 90.90% من 20 منشور أما اللغة الفرنسية و المزيج اللغوي (عربية انجليزية) كانتا بنسبة 4.55% في بقية المنشورات و هذا ليكون بإمكان كل متتبعي الصفحة لفهم محتوى المنشور، و ذلك باعتبار اللغة العربية هي اللغة السائدة التي تتميز بسهولة الفهم و البساطة. أما بخصوص اللغة العامية و التي انعدمت في المنشورات

الجدول رقم 2: يمثل نوع المنشور

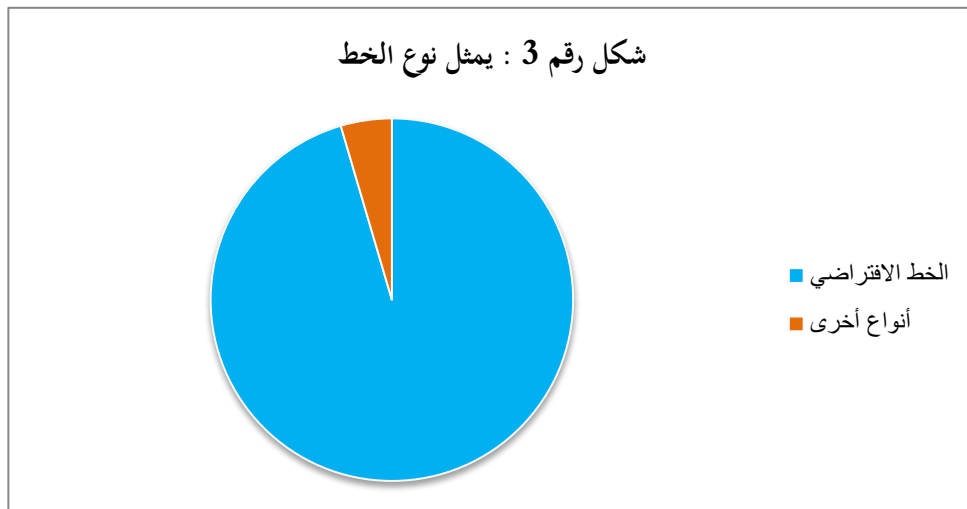


النسبة	التكرار	نوع المنشور
9.09%	02	نص
4.55%	01	صورة ثابتة
4.55%	01	فيديو
72.72%	16	نص+صورة
9.09%	02	نص+فيديو
100%	22	المجموع

يبين الجدول نوع المنشورات التي تحمل "نص و صور" ذات نسبة عالية تقدر بـ 72.72% وهذا لتوضيح النص بالصور والدلائل للأعمال التطوعية التي تقوم بها الجمعية الخيرية، وأما بخصوص المنشورات التي تحمل "النص" لوحده فكانت بنسبة 9.09% موازاة مع "نص و فيديو" بنفس النسبة، و بالنسبة لـ"فيديو" و "صور" ثابتة فكانت بنسبة 4.55% نلاحظ أنهما بنسبة قليلة جدا ذلك لأن وجودهم دون نص لا يعطي فهم واضح للمنشور.

الجدول رقم 3: يمثل نوع الخط

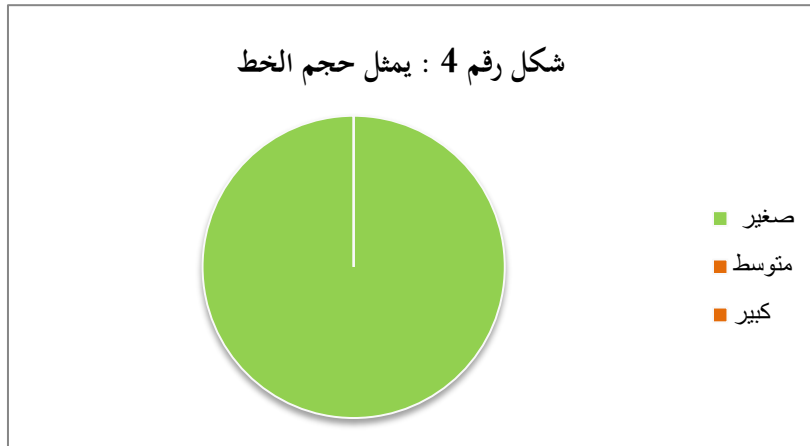
النسبة	التكرار		العناصر التيبوغرافية
%95.45	21	الخط الافتراضي	نوع الخط
%4.55	01	أنواع أخرى	
%100	22		المجموع



نلاحظ من خلال الجدول أن نوع الخط في أغلب المنشورات هو الخط الافتراضي بنسبة 95.45 %، أما بخصوص الأنواع الأخرى كانت بنسبة 4.55% مما يبين أنها لا يوجد تنوع في الخط و ذلك لإبقاء المنشورات في طبيعة واحدة دون المزج و الخلط في الخطو ذلك لتسهيل عملية التطلع دون وجود صعوبة في قراءة الخط .

الجدول رقم 4: يمثل حجم الخط

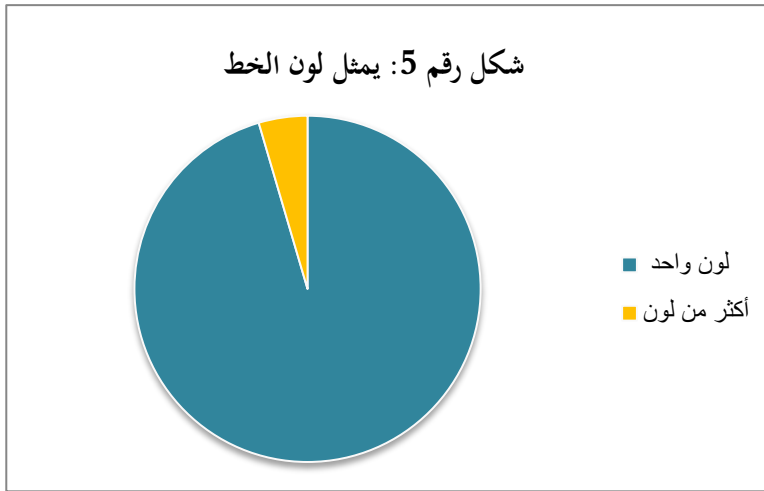
صغير	22	%100	حجم الخط
متوسط	00	%0	
كبير	00	%0	
المجموع		22	%100



يوضح الجدول حجم الخط في كل المنشورات بحجم صغير بنسبة 100 % وذلك لأهمية الخط العادي في أغلب النصوص إلا في الصور فقد يستلزم الخط المتوسط كي يتضح الخط وسط الصورة أما بخصوص الخط المتوسط و الخط الكبير فقد انعدم في المنشورات وذلك لعدم الخلط في حجم الخط .

الجدول رقم 5: يمثل لون الخط

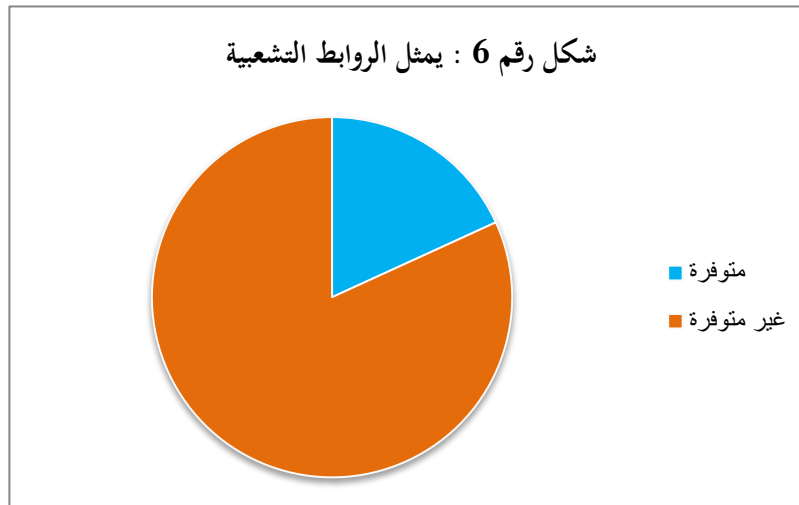
لون	لون واحد	21	%95.45
الخط	أكثر من لون	01	%4.55
المجموع		22	%100



نلاحظ من خلال الجدول التالي أن اللون الذي طغى على أغلب المنشورات هو لون واحد و هو اللون الاسود و ذلك لعدة اعتبارات لأن اللون الافتراضي غالبا ما يكون باللون الاسود إذ كان بنسبة %95.45 لتسهيل عملية القراءة. أما بخصوص فئة أكثر من لون فقد ظهرت بنسبة %4.55 و يظهر ذلك في منشور واحد من العينة وكان باللون الازرق .

الجدول رقم 6: يمثل الروابط التشعبية

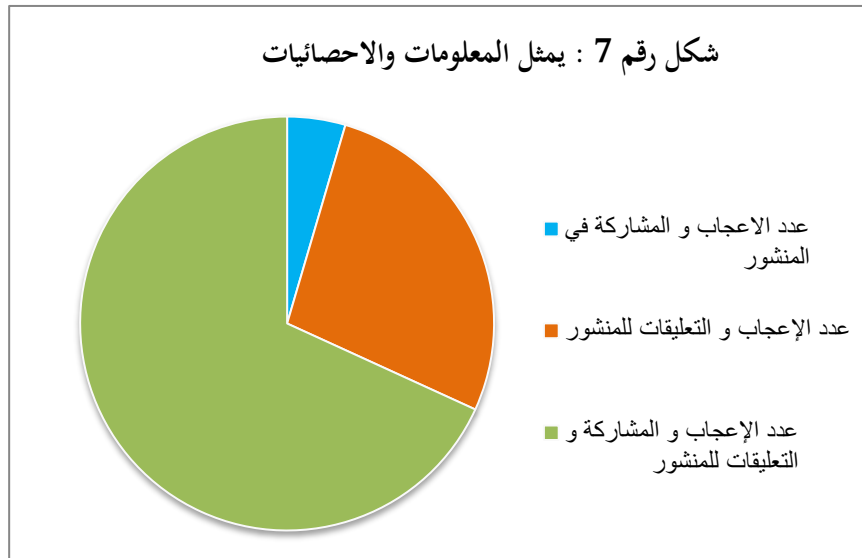
النسبة	التكرار	الروابط التشعبية
18.18%	04	متوفرة
81.82%	18	غير متوفرة
100%	22	المجموع



يبين الجدول أن الروابط التشعبية المتوفرة بنسبة 18.18%، أما بخصوص المنشورات التي لا تحتوي على روابط تشعبية أي أن الروابط غير متوفرة بنسبة 81.82% و هذا سبب راجع لأغلبية المنشورات الواضحة دون الرجوع للروابط .

الجدول رقم 7: يمثل المعلومات و الإحصائيات

النسبة	التكرار	معلومات واحصائيات
%4.55	01	عدد الاعجاب و المشاركة في المنشور
%27.27	06	عدد الإعجاب و التعليقات للمنشور
%68.18	15	عدد الإعجاب و المشاركة و التعليقات للمنشور
%100	22	المجموع

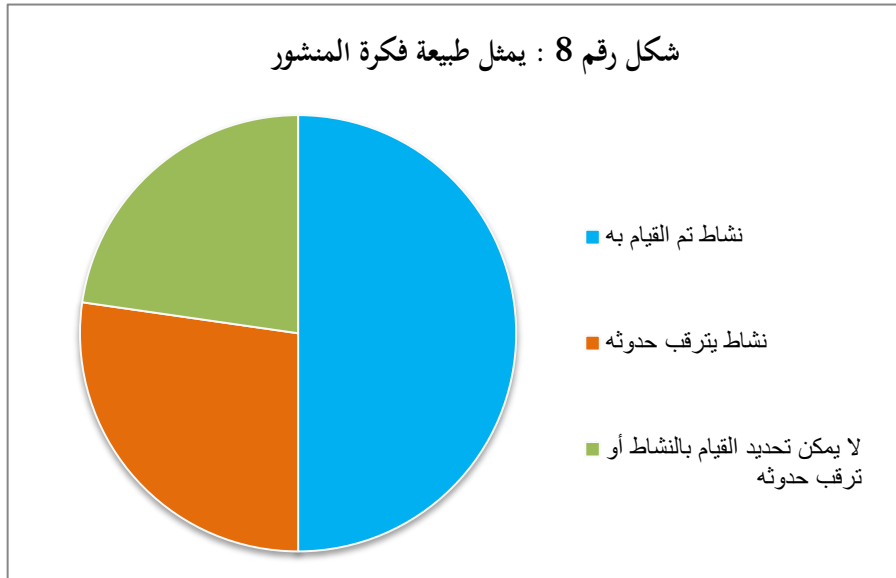


يتضمن الجدول معلومات واحصائيات للمنشورات عبر صفحة الفايسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة حيث كان عدد الإعجاب والتعليقات و المشاركة في المنشورات بنسبة . 68.18% يليها الإعجاب و التعليقات فقط بنسبة 27.27% لأن المواضيع تتناسب مع متتبعي الصفحة وأنه يوجد تفاعل في الصفحة . أما بخصوص عدد الاعجاب و المشاركة في المنشور فهي بنسبة 4.55% .

ثانيا فئات المضمون

الجدول رقم 8: يمثل طبيعة فكرة المنشور

النسبة	التكرار	طبيعة فكرة المنشور
50%	11	نشاط تم القيام به
27.27%	06	نشاط يترقب حدوثه
22.73%	05	لا يمكن تحديد القيام بالنشاط أو ترقب حدوثه
100%	22	المجموع

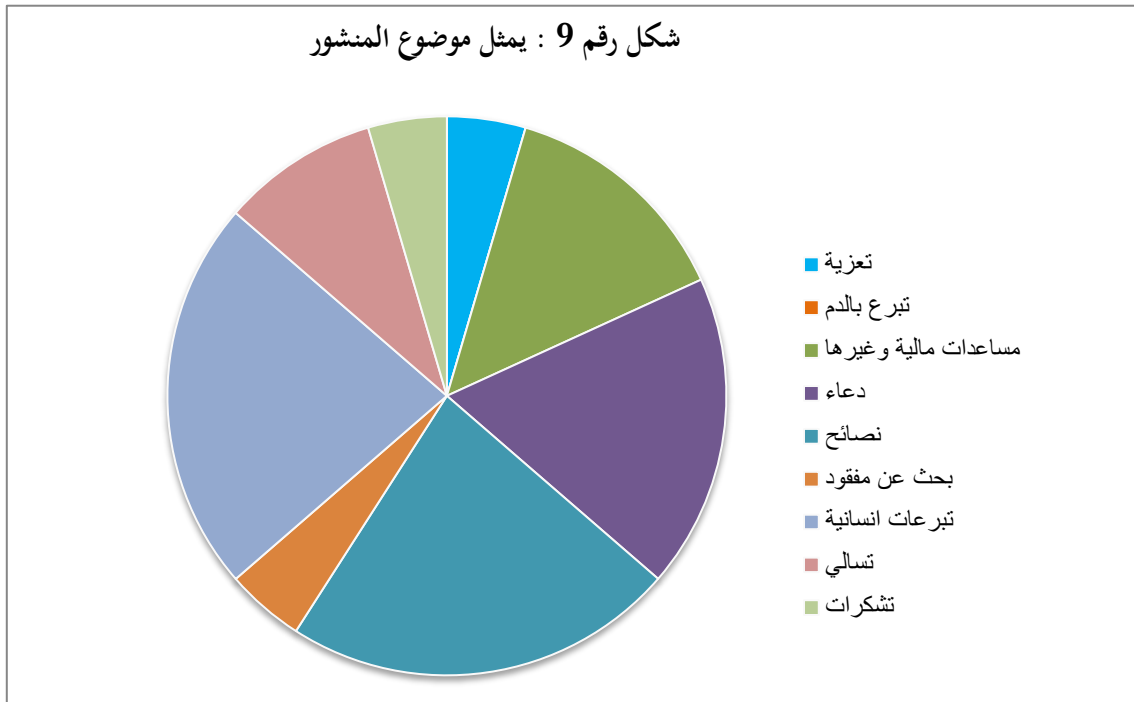


نلاحظ من الجدول أن أغلب المنشورات هي نشاط قد تم القيام بها بنسبة 50% وهي نسبة مرتفعة، أما بالنسبة بخصوص النشاط الذي يترقب حدوثه بنسبة 27.27% وهي التحضيرات للقيام بنشاط معين، أما بالنسبة للنشاطات التي لا يمكن تحديد القيام بالنشاط أو ترقب حدوثه كانت بنسبة 22.73%،

الجدول رقم 9: يمثل موضوع المنشور

النسبة	التكرار	موضوع المنشور
%04.55	01	تعزية
%0	00	تبرع بالدم
%13.63	03	مساعدات مالية وغيرها
%18.18	04	دعاء
%22.72	05	نصائح
%04.55	01	بحث عن مفقود
%22.73	05	تبرعات انسانية
%09.09	02	تسالي
%04.55	01	تشكرات
%100	22	المجموع

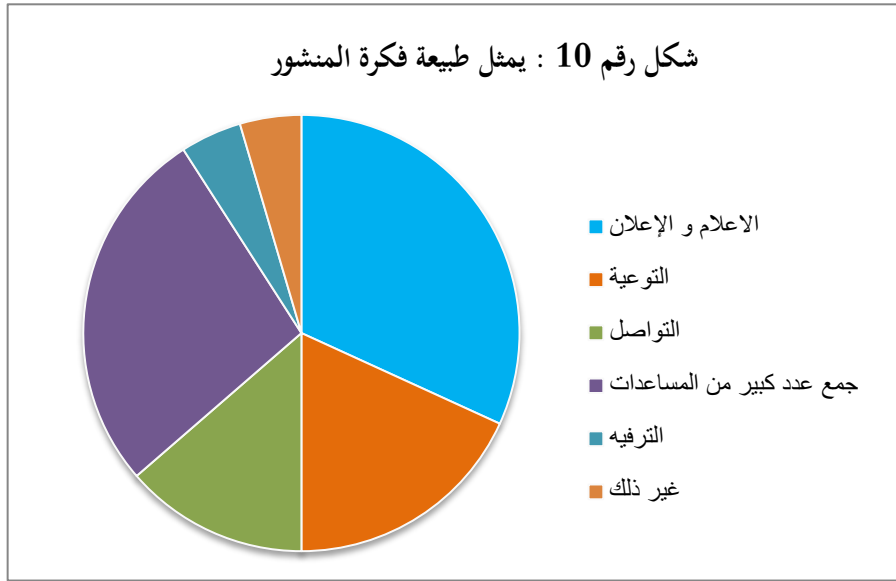
شكل رقم 9 : يمثل موضوع المنشور



نستنتج من خلال الجدول أن موضوعات المنشورات تنوعت حيث كانت بعض النسب متشابهة كالتبرعات الإنسانية و النصائح بنسبة 22.72% كأعلى قيمة و تليها الدعاء بنسبة 18.18% ثم المساعدات المالية و غيرها بـ 13.63% بعد ذلك تعزية و البحث عن مفقود و التشكرات بنفس النسبة 4.55% إذ نستنتج أن أغلب المنشورات متقاربة النسب و متقاربة النشر أي لا يوجد حياد في المواضيع

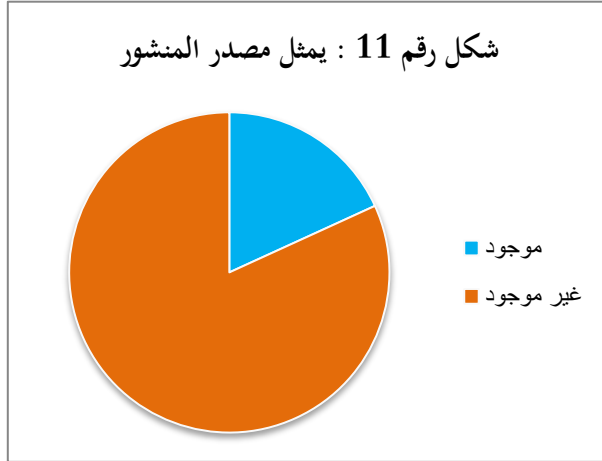
الجدول رقم 10: يمثل هدف المنشور

النسبة	التكرار	هدف المنشور
31.82%	07	الاعلام و الإعلان
18.18%	04	التوعية
13.63%	03	التواصل
27.27%	06	جمع عدد كبير من المساعدات
4.55%	01	الترفيه
4.55%	01	غير ذلك
100%	22	المجموع



يبين الجدول الأهداف المرجوة من المنشورات الموضوعية في صفحة الفيسبوك الخاصة بالجمعية و التي غلب عليها الاعلام و الإعلان عن منشور معين بنسبة 31.82% ثم يليها جمع عدد كبير المساعدات تقدر بـ 27.27% ثم هدف التوعية بـ 18.18% و بعدها هدف التواصل بـ 13.63% و أخيرا هدف الترفيه وغيرها من الأهداف بنسبة 4.55%.

الجدول رقم 11: يمثل مصدر المنشور

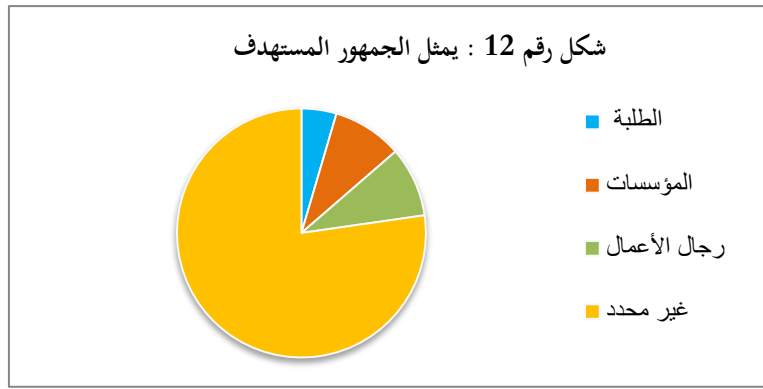


النسبة	التكرار	مصدر المنشور
18.18%	04	موجود
81.82%	18	غير موجود
100%	22	المجموع

يتضح من الجدول أن عدم وجود مصدر للمنشورات بنسبة 81.82% أما بخصوص فئة موجود بنسبة 18.81% وهذا يبين أن أغلب المنشورات هي جهد من مجهودات أعضاء الجمعية ولم تضع الصفحة للنشر فقط .

الجدول رقم 12: يمثل الجمهور المستهدف

النسبة	التكرار	الجمهور المستهدف
4.55%	01	الطلبة
9.09%	02	المؤسسات
9.09%	02	رجال الأعمال
77.27%	17	غير محدد
100%	22	المجموع



يظهر الجدول أن أغلبية الجمهور المستهدف غير محدد بنسبة 77.27%، أما بخصوص الطلبة فكانت بنسبة 4.55% و ذلك بنسبة ضئيلة أم فيما يخص المؤسسات و الرجال الاعمال و يظهر ذلك بنسبة متشابهة أي بنسبة 9.09% و هي نسبة معتبرة توجه اليها المنشورات .

أهم النتائج :

بدراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بكل من مواقع التواصل الاجتماعي ومدى وآليات تفعيله في خدمة الجمعيات الخيرية استخلصنا النتائج التالية:

✓ يساهم التوجه المباشر لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي باستعمال اللغة العربية إلى زيادة التفاعل والتواصل على اعتبارها اللغة الأكثر انتشارا واستعمالا للجميع مقارنة باللغات الأخرى.

✓ يعتبر نوع الخط ولونه في مواقع التواصل الاجتماعي خط موحد دون الخلط به و أنه لا يوجد معنى من تنوع في الخط أو لونه أكثر ما تؤثر المضامين المنشورة .

✓ الاعتماد على جميع الخصائص التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي كالنص والصورة من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من المنشور .

✓ ان مواقع التواصل الاجتماعي و على رأسها الفايسبوك هي مواقع بسيطة إذ تعتبر المنشورات بها تمتاز بخصائص

كالصورة و النص فليس بالضرورة استخدام الروابط التشعبية .

✓ إمكانية التفاعل في مواقع التواصل الاجتماعي بالمشاركة و الإعجاب و التعليق مما يشعر الفرد بحرية الرأي .

✓ تمنح مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي خاصية متابعة نشاطات الجمعية قبل، أثناء وبعد الانتهاء من الأنشطة مما يدعم ثقة المتابعين في أعضاء الجمعية.

✓ تعدد المنشورات المعروضة بمختلف توجهاتها سواء كانت دينية أو اجتماعية أو غيرها مما يؤدي إلى المتابعة التفائنية لأنشطة الجمعية لأنها تتناسب واحتياجات وتطلعات مستخدمي مواقع التواصل

الاجتماعي بالأساس.

✓ التوجه نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلام وإعلان، وسيلة توعية وتواصل، كوسيلة لتحقيق الأهداف التطوعية الخيرية للجمعية.

✓ تعدد وتنوع المنشورات و التطبيقات عبر صفحة الفايسبوك و ذلك يبرز ان اهداف الجمعية متنوعة و ان عنصر الحياد لا يطغى على المنشورات و يرجع ذلك لإستقطاب اكبر عدد من المتصفحين .

• توصلت الدراسة النظرية الى أن مواقع التواصل الاجتماعي التي تستأثر بقبول و تجاوب الكثير من الأفراد في جميع أنحاء العالم تطرح العديد من القضايا سيما و أنها أخذت أبعاد أخرى و أتاحت للمستخدم فضاءا للتفاعل و يعتبر موقع الفايسبوك من أهم مواقع التواصل الاجتماعي الذي تتلخص فكرته في إمكانية الالتقاء بين الأفراد و الأصدقاء و تبادل المعلومات و آخر الانباء و التطورات , و قد تعددت استخداماته و تأثيراته في العلاقات الاجتماعية .

و قد أسفرت نتائج الدراسة التطبيقية كما يلي :

أولا : بالنسبة لأهم نشاطات الجمعية المتداولة عبر موقع الفايسبوك:

✓ إن النشاط العام للجمعية هو العمل التطوعي و يندرج تحت :

تبرعات إنسانية و التي نالت نسبة جد معتبرة 22.73% تليها المساعدات المالية و التي تنشرها من

أجل التبرعات للحالات المستعجلة فأخذت نسبة 13.63% ركن بحث عن مفقود بنسبة 4.55% .

✓ إن النشاطات الثانوية للجمعية هي التعازي و التشركات وكان للأدعية نصيب بنسبة 18.18

% أغلبها تنشر بيوم الجمعة،النصائح و الارشادات بنسبة 22.72% .

ثانيا : بالنسبة لأهداف الجمعية من خلال صفحة الفايسبوك :

✓ إن الهدف العام من المنشورات عبر صفحة الفايسبوك للجمعية هو الاعلام و الاعلان الذي جاء

بنسبة 31.82% ثم الرغبة في الوصول الى عدد كبير من جمع المساعدات للفقرء للمحتاجين

وذوي الاحتياجات الخاصة نسبة 27.27%

✓ كذلك إن الهدف من المنشورات للجمعية عبر الصفحة لإبقاء عنصر التواصل بين أفراد المجتمع والأصدقاء . و التوعية , غير ذلك من الاهداف المرجوة

ثالثا : بالنسبة للمحتوى الاتصالي :

✓ إن أغلب المنشورات تحمل نص و صورة مما يبين أن الجمعية تدقق و توضح كل منشور بالصور لأن الصورة تحمل دلالات أكثر من النص و يرجع ذلك لوضوح خط النص و لونه الموحد بالإضافة لدعم معظم النصوص بصور تعبيرية لكن هذا لا يعني أن الصفحة لا تحتوي على صور ثابتة و لا فيديو فقد جاءت الصور الثابتة بنسبة 4.55% بالتوازي مع الفيديو .

النتيجة العامة :

إن مدى خدمة مواقع التواصل الاجتماعي للعمل التطوعي تبقي نسبية و هذا لا يعني أن مواقع التواصل الاجتماعي لم تعزز و لم تحافظ على السلوكات الإنسانية فقد كشفت الدراسة أن موقع الفايسبوك قد ساعد أعضاء الجمعية في نشر أعمالهم التطوعية و تفاعل أفراد المجتمع، و من جهة أخرى قد ساهم في توسيع العلاقات الإنسانية و الحفاظ عليها و قد نجح هذا الموقع في جمع عدد كبير من المتفاعلين.

التوصيات:

من أجل تجسيد دور مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل عمل الجمعيات الخيرية ندرج التوصيات الآتية:

- ✓ الاستخدام الأمثل للوسائل المتاحة التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي وبالأخص خاصية الفيديو.
- ✓ التنوع في اللغة المستعملة مع استعمال اللغة المبسطة لتصل إلى جميع مستخدمي هاته الموقع.
- ✓ استقطاب أكبر عدد من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي وذلك من خلال خاصية نشر المناشير انطلاقا من صفحة الجمعية إلى صفحات أخرى.



✓ ضرورة الاستمرارية في زيادة الوعي للمجتمع بأفكار الاعمال التطوعية و ذلك من خلال تكثيف الجهود و النشر الدائم عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

الخاتمة

الخاتمة

لقد أصبح لمواقع التواصل الاجتماعي دور فاعل في مختلف المجتمعات باختلاف حاجاتها و خصائصها , حيث أصبحت عملية التواصل بين أفراد المجتمع سهلة و في متناول الجميع في أي مكان , على أن من إيجابيات استغلال مواقع التواصل الاجتماعي أن توجه لخدمة حاجيات أفراد المجتمع و تعزيز أواصر التعاون . و فتح الأبواب أمام فعل الخير و التوجه نحو العمل التطوعي و التوعوي في المجتمع .

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة استجلاء دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العلاقات الاجتماعية اعتمادا على موقع الفيسبوك كعينة للدراسة تضمنت نشأته و أهم خصائصه و احصائياته, حيث توصلنا الى أن هذا الموقع قد نجح في تجسيد ثقافة الكترونية تواصلية أكثر من المواقع الأخرى وذلك لانتشاره المبهر وسهولة التسجيل به فقد أصبح الافراد يتواصلون عبره ما يسمح لهم بنقل آرائهم و أفكارهم و اتجاهاتهم و التعبير عن مشاعرهم بطريقة أفضل .

و كشفت الدراسة أيضا أن أغلب المنشورات المعروضة بمختلف توجهاتها التي تداولتها الجمعية في الصفحة الخاصة بها تتناسب مع احتياجات و تطلعات مستخدمي موقع الفيسبوك إذ تبين أن أغلب المنشورات تحمل نص و صور و ذلك لوصول الفكرة و تبسيطها لذهن المتصفح .

وتبين من هذه الدراسة أيضا أن الاتصال عن طريق الفيسبوك له انعكاس على طبيعة العلاقات الاجتماعية حيث أوضحت أن استخدام هذا الموقع يؤثر على التفاعل الاجتماعي و تجلى ذلك في الإحصائيات المتوصل إليها عبر صفحة الجمعية حيث أن أغلب المنشورات نالت الإعجاب و المشارك و التعليقات .

تبقى هذه الدراسة في الختام حلقة من حلقات البحث المتواصلة لاستكشاف العلاقة الجدلية بين مواقع التواصل الاجتماعي والأعمال التطوعية لا ندعي بأننا بلغنا نتائج تعبر عن كل ما يتعلق بنشر الأعمال التطوعية عبر موقع الفيسبوك , كما لا يمكننا القول بأن بأننا كشفنا عن مدى استغلال مواقع التواصل



الاجتماعي للأعمال الإنسانية التطوعية و حاولنا من خلال هذه الدراسة فقط استجلاء بعض جوانب التأثير
ممهدين السبيل لباحثين آخرين لاستكشاف مقاربات أخرى لم تتعرض لها هذه الدراسة.

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية:

- 1- أحمد كردي، مهارات إدارة العمل الخيري، مؤسسة الهادي للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2011
- 2- إدارة خدمة المجتمع، الجمعيات الخيرية واستثمار وسائل الإعلام الاجتماعي، إصدارات الغرفة التجارية الصناعية، السعودية.
- 3- آن كولير، دليل أولياء الامور باستخدام الفيس بوك ، مصر، 2012 .
- 4- بشرى جميل الراوي، دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير، جامعة بغداد، العراق، ط.د.
- 5- الجليل، عبد العزيز بن ناصر، وقفات تربية في ضوء القرآن الكريم، دار طيبة، السعودية، ط2، 1998
- 6- حسنين ، سيد أبو بكر ، طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع ، مكتبة الانجلو، القاهرة، د ط 1985
- 7- حسين إبراهيم ، العمل التطوعي في المنظور العالمي ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني للتطوع، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2001.
- 8- الحضيف ، كيف تؤثر وسائل الاعلام ، ، دار وهج الحياة للنشر و التوزيع ، الرياض 2010
- 9- حوטר صلاح عبد المنعم ، مقياس الاتجاه نحو العمل في الصحراء ، بحث منشور، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 1979
- 10- دليل للمشاريع الممولة من الاتحاد الأوروبي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مركز معلومات الجوار الأوروبي، 2014.
- 11- السيد أحمد مصطفى عمر ، البحث الاعلامي مفهومه و إجراءاته ومناهجه ، دار الفلاح للنشر ، القاهرة، ط2، 2002
- 12- السيد أحمد مصطفى عمر ،البحث العلمي إجراءاته ومناهجه ، مكتبة الفلاح ، القاهرة ،ط2، 2002

13- عبد الله ممدوح ، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011/2012 .

14- علي محمد، مواقع التواصل الاجتماعي وآثارها القيمية والأخلاقية ، الجامعة الاسلامية، غزة ، فلسطين 2013

15- العلي، سليمان بن علي، تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية، دار الفجر، ط1 1996.

16- عمر رخال ، الشباب والعمل التطوعي في فلسطين ، مؤسسة الحياة للإغاثة والتنمية، 2006

17- فاطمة عوض صابر ،مرفت على خواجه ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الاشعاع ، الاسكندرية ، مصر ، ط 1 ، 2002

18- محمد عبد الحميد،البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، عالم الكتب للنشر ، القاهرة ط 1، 2007

19- محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية ، الأردن د ط سنة 1999

20- موريس انجرس ،منهجية البحث في العلوم الانسانية ، دارالقصة للنشر ، الجزائر ، ط2، 2006

21- يوسف تمار ،تحليل المحتوى للباحثين و الطلبة الجامعيين ،طاكسيج كوم ، الجزائر ط 1 ، 2007

المنشورات و الدوريات:

22- العمري علي أحمد؛ وآخرون، مفهوم الخدمة التطوعية ومجالاتها، بحث منشور، مقدم للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة، 1997 .

23- العمري، علي أحمد؛ الصريصري، دخيل الله حمد ، مفهوم الخدمة التطوعية ومجالاتها ، بحث منشور، مقدم للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة، 1997.



- 24- اللحياني مساعد بن منشط, التطوع مفهومه وأهميته وآثاره الفردية والاجتماعية وعوامل نجاحه ومعوقاته ، بحث منشور مقدم للمؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، جامعة ام القرى،
- 25- ايمان بن دعدوش، الشبكات الاجتماعية وبناء النضال الافتراضي، المؤتمر العربي الأوروبي.
- 26- عبد الله بوصنوبرة، الحركة الجموعية في الجزائر ودورها في طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2011/2010.
- 27- فهد سلطان ، اتجاهات الشباب الجامعي الذكور نحو العمل التطوعي ، دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود، 2009.
- 28- لافي إحسان محمد, العمل التطوعي من منظور التربية الإسلامية ، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، 2003.
- 29- اسماعيل محمد الأفندي ، دور المدرسة في تعزيز ثقافة العمل التطوعي ، جامعة القدس المفتوحة،
- 30- زهير عابد، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، فلسطين، 2012.
- 31- حسني عوض، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب ، جامعة القدس، فلسطين.
- 32- عماد الدين تاج السر ,اللغة العربية ووسائل الاعلام المتعددة , بحث مقدم لمؤتمر اللغة العربية الثاني الامارات .
- 33- حسن فخري ، معوقات مشاركة المرأة في العمل التطوعي من وجهة نظر المتطوعين والعاملين في مؤسسات المجتمع المدني في محافظة نابلس ، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2014/2013



34- محسن بن جابر، دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العننية واتجاهاتهم نحوها، جامعة ام القرى، فلسطين .

35- وهابي كلثوم، التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح، رسالة ماجستير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس،

36- دعاء، عادل قاسم السكني، المؤسسات الخيرية حكمها وضوابط القائمين عليها، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2012،

37- راضي ، زاهر ، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي ، مجلة التربية عدد 15 ، جامعة عمان ، 2003

38- عبد الله بوصنوبرة ، الحركة الجمعوية في الجزائر و دورها في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، أطروحة الدكتوراة ، الجزائر 2010/2011

39- سمر بنت محمد ، مدى ادراك طالبات الدراسات العليا بجامعة أم القرى لمجالات العمل التطوعي للمرأة في المجتمع السعودي ، مذكرة ماجستير، جامعة ام القرى، السعودية.

40- محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية، الدانمارك، 2012،

41- النشرة الالكترونية للخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات. العدد 3 ، ديسمبر 2011

مراجع أجنبية:

42- George Rodman.(2009) : mass media in a changing world, New York : McGraw.

43- Sherer, ary Berth (2010). Nonprofit Organisations and Facebook Use, a master thesis of Liberal Studies,University of Toledo, available on:



,[Http://etd.ohiolink.edu/sendpdf.cgi/Scherer%20Beth.pdf?toledo129000904](http://etd.ohiolink.edu/sendpdf.cgi/Scherer%20Beth.pdf?toledo129000904)

44- Wasinee Kittiwongvivat, Pimonpha Rakkannan. (2010):facebooking your dream, Master Thesis

مواقع إلكترونية:

01،Disam.maktoobblog.com /06-01-2011/-14

الموقع الإلكتروني: <http://www.alma3raka.net/spip.php?article100&lang=ar>

موقع Socialbacker

الملاحق

الموضوع: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي

دراسة لمنشورات صفحة الفايسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة

الاستاذ المشرف :

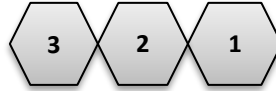
د. حمداوي عمر

الباحثان :

1- حمايدية خولة

2- قاسم مريم

أولا : البيانات الاولية :



تاريخ عرض المنشور

عنوان المنشور

القائمة التي ينتمي لها المنشور في الموقع :

ثانيا : فئات الشكل

1- لغة المنشور : اللغة العربية 4 اللغة الفرنسية 5

اللغة العامية 6 مزيج لغوي 7

2- نوع المنشور : نص 8 صورة ثابتة 9 فيديو 10

نص + صورة نص + فيديو 11 12

3- العناصر التيبوغرافية : نوع الخط : الخط الافتراضي 13 أنواع أخرى 14

حجم الخط: صغير 15 متوسط 16 كبير 17

لون الخط : لون واحد (.....) 18 أكثر من لون 19

4- الروابط التشعبية: متوفرة 20 غير متوفرة 21

22 23 24

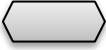
5- معلومات و إحصائيات:


ثالثا : فئات المضمون


- 1- طبيعة فكرة المنشور : 25 26 27
- 2- موضوع المنشور: تعزية 28 تبرع بالدم 29 مساعدة مالية وغيرها 30
- دعاء نصائح 31 بحث عن مفقود 32 تبرعات إنسانية 33 تسالي 34
- تشكرات 35 36
- 3- هدف المنشور: الاعلام و الاعلان 37 التوعية 38 التواصل 39
- جمع عدد أكبر من المساعدات الترفيه 40 غير ذلك 41 42
- 4- مصدر المنشور: موجود 43 غير موجود 44
- الجمهور المستهدف: الطلبة 45 المؤسسات 46
- رجال الاعمال 47 غير محدد 48

دليل الاستمارة

دليل الاشكال :

الشكل 1 : يشير الى امكانية كتابة رقم 1 . 

الشكل 2 : يشير الى امكانية تحديد احدى بيانات مؤشر ما (واحد فقط) . 

الشكل 3 : يشير الى امكانية تحديد أكثر من اختيار لبيانات مؤشر ما . 

دليل الأرقام :

01: بالنسبة لتاريخ عرض المنشور : يشير رقم (1) الى اليوم , يشير رقم (2) الى الشهر ورقم (3) الى السنة .

02 : بالنسبة لمعلومات و إحصائيات تشير الأرقام من (22) الى (24) لما يلي :

(22) توفر عدد الإعجاب و المشاركة في المنشور . (23) توفر عدد الإعجاب و التعليقات للمنشور.(24) توفر عدد الإعجاب و المشاركة و التعليقات للمنشور .

03 : بالنسبة لطبيعة فكرة المنشور تشير الأرقام من (25) الى (27) لما يلي :

(25) نشاط تم القيام به . (26) نشاط يتربح حدوثه . (27) لا يمكن تحديد ما إذا حدث النشاط أم أن حدوثه يرتقب .

دليل ملء البيانات :

01 / يتم وضع علامة (x) لتحديد اختيار احدى بيانات فئة ما أو أكثر .

02 / بالنسبة للعناصر التيبوغرافية ملؤها مرتبط فقط بتوفر نص في المنشور .

❖ نوع الخط الافتراضي هو الخط المستعمل في الموقع الالكتروني اعتمادا على تحديد أشكال الحروف بالرؤية

❖ حجم خط يدل على وجود مستوى واحد من الحجم المنشور أو على عدة مستويات (مثل كتابة العنوان بحجم كبير و النص بحجم صغير) لذلك يمكن تحديد أكثر من اختيار لبيانات هذه الفئة , ونعتبر " الحجم الصغير " مستوى حجم النص العادي وما هو أكبر منه قليلا في الحجم نعتبره " الحجم المتوسط " بينما نعتبر ما هو أكبر منه كثيرا " الحجم الكبير "

❖ في حالة تحديد اللون " لون واحد " في فئة اللون يجب كتابة اللون المستعمل في المنشور ضمن



المكان المخصص لذلك و كمثال " لون واحد (الاحمر)

ملاحظات :



قائمة الملاحق



.....

.....

.....

.....

.....

....

















Ness El khir Ouargla















الفهرس

الصفحة	المحتوى
	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
أ- ب	مقدمة
04	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
05	إشكالية الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة
08	مفاهيم الدراسة
09	حدود الدراسة
10	المنهج و أدواته
10	منهج الدراسة
12	المقابلة
12	استمارة تحليل المضمون
13	مجتمع البحث و العينة
14	الدراسات السابقة
17	مناقشة الدراسات السابقة
18	صعوبات الدراسة
20	الفصل الثاني: الإطار النظري
21	مواقع التواصل الاجتماعي
22	تمهيد
23	مفاهيم عامة حول مواقع التواصل الاجتماعي
23	تعريف مواقع التواصل الاجتماعي
24	خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي
26	دور وفوائد مواقع التواصل الاجتماعي
27	أنواع وآثار مواقع التواصل الاجتماعي

29	الإطار العام لمواقع التواصل الاجتماعي
30	مواقع التواصل الاجتماعي " الإعلام الجديد "
31	مداخل نظرية لفهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
34	تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على وسائل الإعلام التقليدية
35	الصعوبات والتحديات التي تواجه مواقع التواصل الاجتماعي
36	نموذج لأهم مواقع التواصل الاجتماعي
36	تعريفات خاصة بالفيسبوك
37	خواص الفيسبوك
38	احصائيات حول استخدام الفيسبوك
40	خلاصة
41	آلية تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة الجمعيات الخيرية
42	تمهيد
43	مفاهيم عامة حول العمل التطوعي
43	مفهوم التطوع
44	أهمية، دوافع وأهداف العمل التطوعي
46	آثار العمل التطوعي
48	معوقات العمل التطوعي
49	الجمعيات الخيرية
49	نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها
53	الحركة الجمعوية في الجزائر
56	آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية
57	استثمار الجمعيات الخيرية لمواقع التواصل الاجتماعي
57	كيفية استثمار مواقع التواصل الاجتماعي
58	عوامل تعزيز العمل الجمعوي من خلال مواقع التواصل الاجتماعي
58	طرق زيادة التفاعل مع نشاطات الجمعيات الخيرية
60	خلاصة
61	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة
62	دراسة تحليلية " جمعية ناس الخير ورقلة "
63	جمعية "ناس الخير ورقلة"

63	لمحة عن الجمعية
63	أهداف الجمعية
64	الأعمال التي تقوم بها الجمعية
65	صفحة الجمعية على الفيس بوك
65	المعلومات المتوفرة للمتصفح العادي
66	المعلومات المتوفرة للمشرف على الصفحة
70	وصف صفحة ناس الخير ورقلة على موقع الفايس بوك
72	تحليل الجداول
84	أهم النتائج
86	التوصيات
88	الخاتمة
91	قائمة المراجع
97	الملاحق
144	الفهرس
145	فهرس الجداول
146	فهرس الأشكال

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
72	الجدول رقم (01) يمثل لغة المنشور
73	الجدول رقم (02) يمثل نوع المنشور
74	الجدول رقم (03) يمثل نوع الخط
75	الجدول رقم (04) يمثل حجم الخط
76	الجدول رقم (05) يمثل لون الخط
77	الجدول رقم (06) يمثل الروابط التشعبية
78	الجدول رقم (07) يمثل معلومات و احصائيات
79	الجدول رقم (08) يمثل طبيعة فكرة المنشور
80	الجدول رقم (09) يمثل موضوع المنشور
81	الجدول رقم (10) يمثل هدف المنشور
82	الجدول رقم (11) يمثل مصدر المنشور
83	الجدول رقم (12) يمثل الجمهور المستهدف

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
72	الشكل رقم (01) يمثل دائرة نسبية للغة المنشور
73	الشكل رقم (02) يمثل دائرة نسبية لنوع المنشور
74	الشكل رقم (03) يمثل دائرة نسبية لنوع الخط
75	الشكل رقم (04) يمثل دائرة نسبية لحجم الخط
76	الشكل رقم (05) يمثل دائرة نسبية للون الخط
77	الشكل رقم (06) يمثل دائرة نسبية للروابط التشعبية
78	الشكل رقم (07) يمثل دائرة نسبية للمعلومات و احصائيات
79	الشكل رقم (08) يمثل دائرة نسبية لطبيعة فكرة المنشور
80	الشكل رقم (09) يمثل دائرة نسبية لموضوع المنشور
81	الشكل رقم (10) يمثل دائرة نسبية لهدف المنشور
82	الشكل رقم (11) يمثل دائرة نسبية لمصدر المنشور
83	الشكل رقم (12) يمثل دائرة نسبية للجمهور المستهدف
69	الشكل يمثل صورة لصفحة الجمعية على موقع الفايسبوك