مؤسسات المجتمع المدني وتأثيرها مع التدليل على استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في نشر بعض المفاهيم والدوافع مع عقد مقارنه بين تأثيراتها في مجتمع الشرق الأوسط ودول غرب أوربا في ضوء تحضر المجتمعات

تمهيد :

"لقد شهدت العقود الثلاثة الأخيرة (من عام 1990 حتي 2020) انتشاراً واسعا لمصطلح المجتمع المدني ،ومفهومه، والذي يعني تلك المجموعة من التنظيمات التطوعية القائمة في معظم المجتمعات المعاصرة ، والتي تمثل جزءا من القطاع المجتمعي في المجتمعات الحديثة ، وقد زاد نطاق وقدرات جماعات المجتمع المدني في مختلف دول العالم على مدي السنوات العشرين الماضية، وساعد على ذلك عملية العولمة واتساع نطاق الحكم الديمقراطي، وتكنولوجيا الاتصال، وأصبحت مؤسسات المجتمع المدني من العناصر الفاعلة الهامة في تنفيذ المساعدات الإنسانية الدولية، وفي تقديم الخدمات الاجتماعية ومشاركة الحكومة في تنفيذ برامج التنمية المختلفة." وقد أوجدت تلك المؤسسات لنفسها دورا فاعلا من خلال الشبكة الدولية للاتصال (الانترنت) فيشير مصطلح "المجتمعات الافتراضية" Virtual communities إلى مساحات على شبكة الإنترنت يلتقي عبرها ويتحاور الأفراد الذين تربطهم اهتمامات مشتركة، وهي المساحات التي أتاحتها شبكات التواصل من خلال الخيارات المتعددة لتصميم المجموعات والصفحات المهتمة بقضية أو موضوع أو حدث ما، ويتواصل من خلالها المستخدمون حول هذه الموضوعات بغض النظر عما إذا كانت تربطهم صلات وعلاقات حقيقة أم لا. وكان للمشاركة في الأنشطة المجتمعية والعامة نصيب من تلك الاستخدامات، حيث بادرت مؤسسات العمل المجتمعي إلى إنشاء صفحات لها على تلك المواقع، واستطاعت كل منها أن يكون لها مجتمعاً إلكترونياً يتابع أخبارها ويتفاعل معها.

حتي انها شكلت من شبكات التواصل الاجتماعي أداة فاعلة ، ، بل واتجه العديد من المستخدمين المهتمين بأنشطة العطاء الاجتماعي إلى تدشين الصفحات و التواصل مع المهتمين عبر حساباتهم الشخصية، ليظهر في النهاية طيف واسع من المجتمعات الافتراضية التي يجمعها السعي لتنمية المجتمع ومساعدة الآخرين ، ليثير ذلك العديد من التساؤلات بشأن قدرة تلك الشبكات على تنمية رأس المال الاجتماعي، ومساعدتها في بناء شبكات إنسانية متواصلة، تجمعها قيم المشاركة العامة، وتثق في النشاط الذي تتابعه، انتهاءًا بأن تشارك فيه بالفعل.

وتؤكد الشواهد علي قدرة الشبكات والمجتمعات الافتراضية على التأثير في الواقع الفعلي، وهو ما أدى إلى خلق مصطلح "رأس المال الاجتماعي الافتراضي"، فلم يعد ذلك النوع من رؤوس الأموال مرتبطاً فقط بتواصل الأفراد واقعياً، وعلى الرغم من صعوبة الوصول إلى إحصاء دقيق بشأن حجم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الخيري والتطوعي، فإنه بات من الملحوظ استخدامها في تلك الأغراض ليس فقط من جانب المؤسسات التي بادرت لإنشاء صفحات لها على تلك المواقع، بل أصبح لكل منها مجتمعاً إلكترونياً يتابع أخبارها ويتفاعل معها؛ فظهر مثلا ما يشبه التظاهرة الالكترونية في بعض الاحيان مثل العبارة الشهير "شير في الخير" بمصر، و"#غرد بالخير" في السعودية. كما وأن حملة "لنجعل شتاءهم أدفأ" لم تكن هي الأولى من نوعها في جمع التبرعات ومساندة اللاجئين، والتي طالما تبدأ قصصها بصورة أو تعليق على منصات التواصل الاجتماعي يتبعه تفاعل متواتر يسفر عن حركة دعم واسعة النطاق. ومن هنا نستطيع أن نلاحظ إن بناء شبكات من الثقة والتفاعل والتعاطف والتعاون الإنساني تثري رأس المال الاجتماعي الذي لا يقل أهمية عن أرصدة البنوك في دعم الأنشطة المجتمعية.[1]

[1] https://futureuae.com /ar-AE/Mainpage/Item/7072

وقد ادي انتشار واتساع تلك المؤسسات غير الحكومية الي احداث دور مهم في مجال حقوق الإنسان، حيث أصبحت تلك المؤسسات تقوم بمراقبة الانتهاكات الواقعة على حقوق الإنسان من خلال المداخلات التي تقوم بها لدى السلطة المعنية ولدى الرأي العام المحلى والدولي ، وقد تصل الي ضخ الأموال لتصحيح بعض المسارات الاجتماعية، والإنسانية بل وربما تتخطاها في بعض الأحيان الي مزيد من الضغط السياسي لتحقيق اهداف وضعتها تلك المؤسسات بعضها معلن بشكل واضح والاخري مستترة لا تبدو ظاهرة في البداية

وتقوم الدراسة علي شقين مهمين الأول منهما يعكف علي دراسة مدي تأثير مؤسسات المجتمع المدني ، وقدرة الشبكات والمجتمعات الافتراضية على التأثير في الواقع الفعلي، والشق الاخر هو استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في نشر المفاهيم والدوافع الخاصة بهذه المؤسسات ، ومدي تأثير هذه المفاهيم والدوافع في المجتمعات سواء في الشرق الأوسط او غرب أوروبا ، وطرح الحلول المناسبة لبعض المسائل التي تظهر من خلال نشاط بعض المؤسسات وأثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعية وما ينتج عن هذا الاستخدام من إيجابيات وسلبيات، حيث أنه قد تسهم النتائج التي ستصل إليها الدراسة ومن خلال التوصيات في تحسين الاستخدام الإيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي لمؤسسات المجتمع المدني والحد من الآثار السلبية.

المقدمة :

تقوم اهم المبادئ الاجتماعية في الإسلام علي التعاون والمساعدة والتلاقي والتي تؤدي جميعها في النهاية الي انسجام المجتمع واجتماعه في لحمة متماسكة ولعل الاية الكريمة التي وردت في سورة المائد :وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ (المائدة:2)، تبرز واحدة من مكارم الاخلاق التي نزل القرآن ليؤكدها في سلوك المسلمين، وتنفي عن هذا المجتمع المسلم الاثم والعدوان ، وهي من آيات بلاغة القرآن الكريم ، لسهولتها وايجازها ،

ويقول المولي عز وجل في فضليه أمة المسلمين : "كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ۝ لَنْ يَضُرُّوكُمْ إِلَّا أَذًى وَإِنْ يُقَاتِلُوكُمْ يُوَلُّوكُمُ الْأَدْبَارَ ثُمَّ لَا يُنْصَرُونَ ۝ "آل عمران:110 - 111

ومن هذا المنطلق تقوم الدراسة علي ابراز دور مؤسسات المجتمع المدني في عصر العولمة والشبكة الدولية وعبر منصات التواصل الاجتماعي من ترسيخ لمبادئ الدين ، وتأثير هذا الدور في مجتمعات الشرق الأوسط وأفراده ، مع القاء الضوء علي ما تقوم به وتؤثر فيه هذه المؤسسات في المجتمعات الاوربية الغربية ، فبينما تشكل شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي رافدا أساسيا في تعزيز الديمقراطية ، فانها الي جانب آخر تسهم في زعزعة الأمن و الاستقرار نتيجة لقدرتها على التأثير في تشكيل الرأي العام، وفقا لما تقوله المؤسسات الحاكمة ، وأصبحت مؤسسات التواصل الاجتماعي وسيلة اتصال مهمة لمستخدميها الذين يحدثون صفحاتها، وينقلون عليها الآراء والتعليقات والاتجاهات من خلال تحميل الصور وأفلام الفيديو، وقد غدت هذه الشبكات قوة متصاعدة بين فئات الشباب في العالم العربي بصفة عامة لا سيما طلبة الجامعات الذين أدركوا أن وسائل الإعلام التقليدية لم تعد بمفردها قادرة على إشباع رغباتهم وحاجاتهم ودوافعهم المعرفية، وكان من الضروري فتح المجال أمام الباحثين لدراسة ظاهرة مواقع مؤسسات المجتمع المدني الموجودة علي شبكات التواصل الاجتماعي ومدى تأثيرها في تشكيل الآراء والمساهمة في أنشطة مؤسسات المجتمع المدني

وترجع أهمية الدراسة الي أنها تعني بدور مؤسسات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام والفكر لدي المجتمع المتصل بها

أهداف الدراسة :

أولا : أهداف الدراسة التحليلية :

1- رصد الموضوعات التي تتناولها صفحات منظمات المجتمع المدني علي مواقع التواصل الاجتماعي، وتحديدا الفيس بوك وتوتير ودراستها
2- قياس مدي التفاعل بين المنظمات ومتابعيها علي صفحات الفيس بوك (عينة الدراسة).
3- رصد الشكل الذي تقدم به مؤسسات المجتمع المدني منشورات المنظمة على صفحاتها، ومدي توظيف إمكانيات الموقع

ثانيا :أهداف الدراسة الميدانية:

1- التعرف علي الصفحات او المؤسسات التي تهتم بالمجتمع المدني ،ومنها المرأة والتي تحظي باهتمامات المختصين في القرن الحالي.
2- رصد تفاعلات ومداخلات المتابعين للصفحات المهتمة بقضايا المرأة المعاصرة وماهي المضامين التي يزداد معها التفاعل.
3- البحث في أسباب عدم المشاركة بشكل فاعل وهام في معالجة قضايا المجتمع علي ارض الواقع.
4- الدفع بالتساؤل عن مدي معرفة المستخدمين بأهداف ومقومات مؤسسات الاهتمام بمشاكل المجتمع المدني واهمية حل مشاكلها القائمة.

ثالثا : الإجراءات المنهجية :

نوع الدراسة: دراسة استكشافية حول كيفية توظيف منظمات المجتمع المدني لمواقع التواصل الاجتماعي في التمكين للمجتمع للنهوض وتحقيق الطفرة الاجتماعية الديمقراطية اللازمة للوصول الي حضارة جديدة تنهض بالمجتمعات

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح بشقيه التحليلي والميداني، وعلى أسلوب المسح بالعينة.

أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداتين كميتين، وهما :استمارة تحليل المضمون، والاستبيان الإليكتروني.وذلك للوصول الي الهدف الرئيس وهو :

1- التعرف على الأسباب التي تدفع إلى الاشتراك عبر موقعي الفيسبوك وتويتر بمؤسسات المجتمع المدني وتأثير متغيرات العمر، وعدد ساعات الاستخدام، طريقة الاستخدام.

2- التعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية عبر المواقع المعنية، ومواقع مؤسسات المجتمع المدني وعلاقتها بمتغيرات (العمر، عدد ساعات الاستخدام، طريقة الاستخدام)
3- الكشف عن الآثار الإيجابية والسلبية للشبكات الإلكترونية للعلاقات الاجتماعية وصلتها بالمؤسسات المجتمعية، وعلاقتها بمتغيرات (العمر عدد ساعات الاستخدام، طريقة الاستخدام)

الموضوع :

أولا : التعريف بشبكات التواصل الاجتماعي ودورها :

شبكات التواصل الاجتماعي هي تركيبة اجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم من خلالها عملية تعزيز الانتماء ، وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقاً كما تحتوي على المجتمع المدني الافتراضي(The virtual civil society)و الذي هو أحد الأنشطة التطوعية التي تنظمها الجماعة على صفحات الانترنت تتناول مصالح و قيم و أهداف مشتركة، و تشمل هذه الأنشطة المتنوعة تقديم الخدمات، أو دعم التعليم المستقل، أو التأثير على السياسات العامة .فالواقع الافتراضي(Virtual Reality)تغلب على الواقع الحقيقي في عدة مجالات بدليل أن عدة صحف توقفت نهائياً عن الصدور واكتفت بإصدار نسخة إلكترونية! وفي مجال التعليم، أخذت المدارس والجامعات الافتراضية تحل محل المدارس والجامعات الحقيقية فعلى الإنترنت يوجد مليارات المواقع، بعضها لديها عدد محدود من المستخدمين، وقد أصدر "جوجل" عام 2011م قائمة بأكبر 100موقع من حيث عدد مستخدميه (زياراته) على مستوى العالم .فنجد أن استخدام الفيس بوك في الوطن العربي ينمو بشكل متسارع، وذلك بسبب ارتفاع شريحة الشباب التي تبدي اهتماماً كبيراً بالتعامل مع هذه الشبكة وتمثل حاليا شريحة الشباب (15-29 سنة) حوالي 75%من مستخدمي فيسبوك في العالم العربي .كما توضح الدراسات ارتفاع استخدام فيس بوك في المنطقة العربية بمعدل أسرع في الشهور الثلاثة الأولى من عام 2011 مقارنة بعام 2010، وبلغت نسبة الزيادة % 29 في الشهور الثالثة الأولى من عام 2011 عن نفس الفترة في عام 2010 ، وقد شهدت البلدان التي انطلقت فيها الحركات الأهلية صعود ا سريعا خلال وبعد اندلاع تلك الحركات الشبابية، وهذا راجع إلى أسباب عديدة أهمها المطالبة بالتغيير أما الأسباب الأخرى فسوف نتطرق إليها بالتفصيل في عند التعرض لمقومات الأقطار العربية بعد التحرر من الاستعمار .ولعله من الملاحظ ان استخدام فيس بوك يكون عبر عدة أساليب مما يجعله وسيلة غيرت الكثير من المفاهيم الإعلامية، وقد أدت نسب الانخراط الشبابي في شبكات التواصل الي التأثير على صنع القرار في العالم العربي مما جعل الحكام يبحثون عن العديد من الأفكار و الاستراتيجيات الحقيقية للتعامل مع الشعوب العربية كأحد المدخلات المؤثرة في النظم السياسية الجديدة في العالم العربي، فعند الحديث عن التأثيرات السياسية لشبكات التواصل الاجتماعية يتبادر إلى الذهن الدور الذي لعبته تلك الشبكات في ثورات الربيع العربي ، والتي دار حولها ولا يزال جدل كبير من قبل المتخصصين. فمنذ مطلع عام 2011م نشرت الكثير من المقالات والدراسات أهمية شبكات التواصل الاجتماعي . و لعلنا سنستفيد دروساً من أحداث الساحة العربية، حين سحب البساط من كل المواقع التي تديرها النخبة من المفكرين و العلماء، و غيرها من الأمور الأخرى الكثيرة التي تعكس تأثير مشاركة الجماهير و قناعاتهم على الواقع الموجود في الشارع العربي، و الخطاب الثقافي ؛ .فالنجاح لا يكون بالأفكار الفعالة فقط وإنما أيضا بفهم شروط اللعبة، و كذا معرفة استغلال هذه الوسائل. وقد كشفت الدراسات أن المساحات الكبيرة لمواقع التواصل الاجتماعي واستخدام الإنترنيت اللامحدود صنعت واقعا اجتماعيا جديدا بقيم ومعايير جديدة، حيت أصبح كل فرد يعيش في عالمه الشخصي، حتى وإن كان محاطا بأصدقائه. فالإقامة في الواقع الافتراضي له مبرراته النفسية واللاشعورية حيت يشكل فرصة مناسبة للتخفيف من حجم القلق والتوتر المرتبط بالتجربة الواقعية، وكذا تفريغ المكبوتات بما يساهم في استعادة التوزان النفسي، كما يشكل فرصة لتحقيق الحرية وبناء عوالم

خاصة بعيدا عن رقابة وتسلط الواقع. والفضاء الافتراضي هو فضاء للحرية يمنح فرصة أكبر للتعبير عن الذات، بعيدا عن الرقابة الاجتماعية والمؤسسية، وهو ما يقود إلى استنتاج أن المجتمع الافتراضي أصبح أداة وظيفية لتصريف كل ضغوطات المجتمع الفعلي من أجل التخفيف وإعادة بناء التوازن النفسي لأصحاب الهويات الافتراضية. ومن خلال دراسة ميدانية لأفراد عينة (بالشارقة) كشف فيها المبحوثين عن تصوراتهم للآثار السلبية والإيجابية للتواصل عبر الشبكات على علاقاتهم الاجتماعية المباشرة، وكذلك التعرف على مدى وعي الأفراد باعتبار التواصل عبر هذه الشبكات موازياً أو بديلاً للتواصل الاجتماعي المباشر. وقد تم اختيار عينة قصديا تكونت من 120 مبحوث من مستخدمي الشبكات في إمارة الشارقة. ومن خلال استبانة تم توزيعها بغرض جمع البيانات من المبحوثين (استمارة البحث)، أظهرت النتائج أن معظم أفراد العينة من الإناث ومن الشهادات الجامعية أو الذين ما زالوا على مقاعد الدراسة وغالبيتهم من العزاب وتتراوح أعمارهم بين (17 -22) سنة ويتسم دخولهم علي المواقع الاجتماعية بالمتوسطة نسبياً. أما عن رأيهم في الآثار الإيجابية للشبكات الاجتماعية فجاءت مرتبة كما يلي:

- أن الشبكات تساعد على توطيد العلاقات.
- أن الشبكات تساعد على اختصار الوقت والمسافة.
- أن الشبكات تساعد على رفع مستوى الوعي وسرعة التواصل.
- أن الشبكات تساعد على الشعور بالراحة والحرية.
- أن الشبكات تساعد على صقل الشخصية والرأي.
- أن الشبكات تساعد على المساهمة في التعرف على الأخر.

بينما تظهر الآراء أن العلاقات عبر الشبكة تكون غالباً على حساب الأهل والأسرة والأصدقاء، كما أن أغلب أفراد العينة لا يشعرون بالتأثير البارز لهذه الشبكات على علاقاتهم المباشرة، لكنهم يعانون من الشكوى المستمرة من قبل المحيطين بهم من طول فترات التواصل عبر الأجهزة المحمولة وأجهزة الكمبيوتر ما يجعلهم في عالم منفصل عن الاسرة، كما عارض معظم أفراد العينة فكرة استبدال العلاقات الواقعية بالعلاقات من خلال الشبكات او ما يعرف بالعلاقات الافتراضية او (علاقات الواقع الافتراضي)، وفضلوا تخفيض إنفاق وقت الفراغ على الشبكات الاجتماعية.

<u>وسائل التواصل الاجتماعي وارتباط مؤسسات المجتمع المدني بها :</u>

وقد أشارت نتائج دراسة Kenny, Kristin Ann إلي أهمية انشاء الجمعيات الأهلية لمواقع الكترونية على شبكات التواصل الاجتماعية ، وأن الهدف من ذلك يهدف إلي زيادة أعداد المتطوعين، والتعامل مع الجمهور المتاح على مواقع التواصل الاجتماعي[2]، وأن التواجد علي مواقع الشبكة الاجتماعية يهدف الي نشر وتسويق أهداف الجمعيات بين الجمهور المستهدف ، ولقد بادرت الجمعيات الأهلية بالاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق التفاعل والاتصال بالجمهور المستهدف(Target)، وبالتالي فقد هدف العمل على نشر رسائلها وأهدافها الاجتماعية. ولما كان لمواقع التواصل من انتشار واسع بين مختلف فئات المجتمع يمكنها أن تكون وسيلة فعالة للحث على التطوع والتبرع والتكافل الاجتماعي، بل ربما أصبحت هي الوسيلة الأفضل من بين

[2] Kenny, Kristin Ann." **Nonprofit Organizations and Social Media: Streamlining Communications to Build and Maintain Relationships**", Student Research, 2012 .

وسائل الدعاية والترويج للأفكار، ونظراً للاعتماد الكبير من كافة شرائح المجتمع على مواقع التواصل الاجتماعي بات من الواجب على الجمعيات الأهلية استخدام مثل هذه المواقع من أجل التسويق الاجتماعي لمشروعاتها وخدماتها التطوعية، وأن توليها مزيدًا من الاهتمام، وربما يتطلب الأمر قدرًا من المعارف والمهارات فى هذا الشأن.

كما توصلت دراسة (Nah, Seungah & Saxton, Gregory D) [3]إلى العوامل المختلفة التي تدفع الجمعيات الأهلية إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطتها وحددتها في أربعة عوامل هامة هي:

1- الاستراتيجية العامة للمؤسسة
2- قدراتها المتاحة
3- أسلوب التحكم المتبع
4- بيئة المؤسسة

ولابد من الاعتراف بأن اهتمام معظم الجمعيات الأهلية بمواقع التواصل الاجتماعي في التسويق للخدمات التطوعية ما زال ضعيفًا، وفى بدايته ، يستثني من ذلك القليل من الجمعيات والمقصود هنا الموجود منها في دول الشرق الأوسط ، وهذا مرده لأسباب عديدة لعل من أهمها عدم قناعة ادارة مثل هذه الجمعيات بأهمية هذه الوسائل الإلكترونية حتي وقت قريب ، فضلًا عن الفقر في المهارات والإمكانيات اللازمة لذلك. ولذلك يحتاج هذا الأمر إلى مزيد من الاهتمام والتخطيط والعمل على استثمار ما هو متاح من الشبكات الاجتماعية (Social Networks) من أجل رسم صورة ذهنية Image ايجابية عن الجمعية الأهلية وتعريف الجمهور بما هو المستهدف من أنشطتها وخدماتها وبرامجها.

وهذا ما أكدت عليه دراسة Scherer, Mary Beth[4] من أن أهمية استخدام الجمعيات الأهلية لشبكات التواصل الاجتماعي ترجع الي التسويق ،وزيادة الوعي لدى الجمهور المستهدف وتحقيق التواصل مع الآخرين ، وتستطيع الجمعيات الأهلية الوصول لكافة فئات وشرائح المجتمع المختلفة، ونشر برامجها وأنشطتها الخيرية وأعمالها عبر العديد من الشبكات الاجتماعية ويمكن الاستفادة من مواقع تويتر وفيس بوك ويوتيوب ،وهذه المواقع وغيرها لها دورها فى نقل الصورة الواضحة والكاملة للفئات المستهدفة، بل وتفيد مواقع التواصل الاجتماعي مؤسسات وجمعيات المجتمع المدني فى شرح أنشطة وبرامج الجمعيات الأهلية وتوعية الجمهور بأهمية تحقق المساندة المادية والمعنوية لها.(انظر الملحق رقم 1 ، 2)

وتحتاج الجمعيات الأهلية إلى التعامل بحذر مع مثل هذه المواقع من خلال الاهتمام بالرسائل المنشورة عليها والعمل على بناء الثقة مع جمهورها خاصة فيما يتعلق بالنواحي المالية، فكما أن لهذه المواقع العديد من الايجابيات فيما يخص العمل الأهلي ففي الوقت نفسه قد يترتب عليها آثارًا سلبية غير مرغوبة.

[3] Nah, Seungah & Saxton, Gregory D: Modeling the adoption and use of social media by nonprofit organizations", New Media & Society, 2012.

[4] Scherer, Mary Beth : **Nonprofit Organizations and Facebook Use**, a master thesis of Liberal Studies, University of Toledo, 2010 .

ويهدف النشر من خلال مواقع التواصل الاجتماعي لتسويق الخدمات الاجتماعية للجمعيات الأهلية إلي ابراز ميزات كثيرة تقدمها هذه الجمعيات لعل من اهم ما يجب ان يتضمنه النشر هو:

- تسويق الجمعية ذاتها للناس ورؤيتها ورسالتها الاجتماعية التي قامت من أجلها في المجتمع وتمثل مبررات وجودها فى الوقت ذاته، وهذا يتطلب منها أن يكون لها تواجدًا على منصات التواصل الاجتماعي والعمل على التحديث المستمر للمحتوى المنشور عليها.

وقد أكدت دراسة (Miller, David) [5]على الدور الهام لشبكات التواصل الاجتماعي في مساعدة الجمعيات الأهلية في تحقيق الأهداف ، وإمكانية الوصول للفئات المستهدفة وتحقيق التواصل المستمر معها.

- من المهم أن يكون لدى الجمعيات الأهلية مخطط اعلامي يضمن نشر رسالة الجمعية وأنشطتها وبرامجها وانجازاتها في المجال الاجتماعي والتعريف بسابق أعمالها وعدم قصر الأمر على الدعوة المباشرة لجمع التبرعات والأموال والهبات.

لقد بات من المؤكد أنه لا يمكن اخفاء الأثر الذى تركته شبكات التواصل الاجتماعي والتي في مقدمتها الفيس بوك Facebook تحديدًا، والتي أصبحت الأداة التواصلية الأكثر استخدامًا نظرًا لقوتها التقنية والتفاعلية.

مؤسسات المجتمع المدني نشأتها وتطورها ونموها في ظل وجود مواقع التواصل الاجتماعي:

انطلاقاً من الرؤية المعلوماتية وارتباطها بالاختلافات اللغوية في الفكر الأوروبي والعربي، فقد وجد مفهوم مؤسسات المجتمع المدني بالعالم العربي في البداية مقاومة واعتراض في التبني، وأستبدل هذا التعريف ببدائل أخري مثل "المجتمع الأهلي "(وهي حالة خاصة من حالات مقاومة ومعارضة الفكر الغربي، التي لازمت مرحلة التحرر الوطني وبناء الدولة الوطنية بالافكارالقومية والدينية والفكرية). وقد أدت مقولة" المجتمع الأهلي "الي العمل كبديل لمفهوم المجتمع المدني في الأدبيات العربية، وراجت رواجاً واسعاً بسبب انتسابها الى المخزون الثقافي العميق للعرب، ومن بين أبرز المسميات التي تطلق على المجتمع المدني بالإضافة لأسم " المجتمع الأهلي" اسم "القطاع الثالث" " وأسم الجمعيات المستقلة واسم " المنظمات التطوعية" واخيرا اسم المنظمات غير الحكومية. وهذه التسميات جميعها تصف شيئا واحدا ألا وهو " مؤسسات غير حكومية".

ومؤسسات "المجتمع المدني" ينظر اليها على أنها بنية سياسية اقتصادية اجتماعية ثقافية وقانونية تنتظم في إطارها شبكة معقدة من العلاقات والممارسات بين القوى والتكوينات الاجتماعية في المجتمع، ويحدث ذلك بصورة ديناميكية ومستمرة من خلال مجموعة من المؤسسات التطوعية التي تنشأ وتعمل باستقلالية عن الدولة. كما انها مؤسسات غير ارثيه وغير حكومية، ترعي الفرد وتعظم من قدراته على المشاركة في الحياة العامة، ولذلك فهي "مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها أو منافع جماعية، ملتزمة

[5] Miller, David : Nonprofit Organizations and the Emerging Potential of Social Media and Internet Resources," SPNHA Review: Vol. 6: Iss. 1, Article 4. 2011

في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والإدارة السليمة للتنوع والاختلاف، وتضم الأحزاب والنقابات العمالية والمعاهد والجامعات المهنية والتجمعات الاجتماعية والدينية والصحافة والنوادي الاجتماعية وما الى ذلك من مؤسسات أو تجمعات ، ولذلك فمن اهم أركان المجتمع المدني الأساسية ينبغي التركيز على الفعل الإرادي الحر والطوعي، والتنظيم والاعتماد على الاخلاقيات والسلوك أو قبول الاختلاف بين الذات والآخر.

ومؤسسات المجتمع المدني بمفهومها الحديث نشأت في أوروبا، ولم يُنجز مفهومها بأوروبا دفعة واحدة ولا على يد مفكرٍ واحد أو فيلسوف واحد، ولم يكن ذلك في بلد واحد من بلدان اوروبا، بل اقتضى ذلك زماناً ومكاناً متنوّعين، خصوصاً في القرنين السابع عشر والثامن عشر وما بعدهما، فقد كان هناك فقهاء مثل غروشيوس،و جون لوك وتوماس هوبز ومونتسكيو وجان جاك روسو، وكانتْ وهيجل وماركس وانجل ... وغيرهم ،وهؤلاء ينتمون الى بلدان مثل هولندا بريطانيا فرنسا وسويسرا، والتي تشكل بلدانا في أوروبا الغربية ، وكل من هؤلاء المفكرين أسهم بقسطه في تكوين مفهوم المجتمع المدني، خصوصاً بأساسياته الكلاسيكية، والاشتراك في مسألة المواطنة والملكية والديمقراطية، انطلاقاً من حالة المجتمع والتعاقد الاجتماعي والقول بمبادئ السيادة

وإذا كان موضوع المجتمع المدني يُدرس من زاوية علم الاجتماع السياسي ويتداخل مع تخصصات عديدة مثل علم السياسة وعلم القانون و علم الاجتماع و الاقتصاد وكذلك علم الإدارة، وذلك بالحديث عن وظيفة ودور الدولة وعلاقتها بالمجتمع وخصائصهما، فإنه لم يتم تداوله عربياً أو في إطار مقاربة عربية إلاّ في العقود الثلاثة الماضية ، وحتى الآن فإنه يثير ردود فعلٍ واختلافات حادة أحياناً، فبيما يعتبره البعض إيجابياً ومنزّهاً، يعتبره البعض الآخر سلبياً وربما مريباً، ولكنه في كل الأحوال بحاجة الى تراكم ثقافي ومعرفي وممارسة لتوطينه أو تعريبه إذا جاز التعبير مثل غيره من المفاهيم، الأمر الذي يتطلب دراسة الواقع الاجتماعي وعلاقة الدولة بالمجتمع تاريخياً وتطور المفهوم وسياقه على المستويين المحلي والدولي.

ومع تطور الوسائل التكنولوجية ودخول العالم الي مرحلة التواصل اللحظي، ما جعل العالم قرية كونية تنتقل فيها المعلومات إلى جميع أنحاء الكرة الأرضية في أجزاء من الثانية، و لا شك أن هذه التغيرات لها تأثيرها المباشر على الأفراد والمؤسسات المكونة للمجتمعات، ما دفع المجتمعات بقبول هذه المستحدثات والتكيف معها لتحقيق الاستفادة مما تقدمة من مزايا في جميع المجالات .

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت وأشهرها على الإطلاق الفيسبوك وتويتر من أحدث منتجات تكنولوجيا الاتصالات وأكثرها شعبية، ورغم أن هذه المواقع أُنشئت في الأساس للتواصل

الاجتماعي بين الأفراد، لكن استخدامها امتد ليشمل النشاط الاجتماعي و السياسي من خلال تداول المعلومات الخاصة بالأحداث السياسية و الاجتماعية، وكذلك الدعوة إلى حضور الندوات أو التظاهر، وقد بدأ ظهور المواقع الاجتماعية عام 1995 حيث تم انشاء موقع Classmates.com و كان الهدف من انشائه الربط بين زملاء الدراسة ثم ظهر في عام 1997 موقع SixDegrees.com ، والذي ركز علي الروابط المباشرة بين الافراد ، وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين و خدمة إرسال الرسائل الخاصة.لمجموعة من الأصدقاء ، وفي عام 2005 ظهر موقع my space الأمريكي الشهير الذي يعتبر الأكبر والاوسع في مجال التواصل الاجتماعي ، وظهر معه منافسه الفيس بوك Facebook والذي بلغ عدد المشاركين فيه بعد ست سنوات 800 مليون مشارك ، وبعدهما بعام ظهر برنامج تويتر والذي بلغ عدد المغردين

فيه عام 2010 ما يقارب 200 مليون مغرد و تعتبر مواقع التواصل الإلكترونية هي الأكثر انتشارا على شبكة الإنترنت لما تمتلكه من خصائص تميزها عن المواقع الإلكترونية الأخرى، مما شجع متصفحي الإنترنت من كافة أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليها بالرغم من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الاجتماعية على الدوام، وتشير العديد من الدراسات إلى اتساع استخدامات تلك الوسائط وتنوعها في العالم العربي ما بين الحصول على الأخبار والتسلية والتواصل مع الأصدقاء وغيرها من الاستخدامات التي كان للعمل الخيري والتكافل والتطوع نصيب منها، ساعد علي ذلك وسائل الاتصال الحديثة من أجهزة محمولة تسهل تصفح المواقع .

وقد ساعدت الوسائل الحديثة من التواصل الاجتماعي في خلق ما يعرف ب " المجتمع المدني الافتراضي " والذي هو أحد الأنشطة التطوعية التي تنظمها الجماعة على صفحات الانترنيت تتناول مصالح وقيم و أهداف مشتركة، و تشمل هذه الأنشطة المتنوعة تقديم الخدمات، أو دعم التعليم المستقل، أو التأثير على السياسات العامة .فالواقع الافتراضي تغلب على الواقع الحقيقي في عدة مجالات بدليل أن عدة صحف توقفت نهائياً عن الصدور واكتفت بإصدار نسخة إلكترونية، وفي مجال التعليم أخذت المدارس والجامعات الافتراضية تحل محل المدارس والجامعات الحقيقية فعلى الإنترنت يوجد مليارات المواقع، بعضها لديها عدد محدود من المستخدمين، وقد أصدر "جوجل" عام 2011م قائمة بأكبر 100موقع من حيث عدد مستخدميه (زياراته) على مستوى العالم .فاستخدام فيس بوك في الوطن العربي ينمو بشكل متسارع ، وذلك بسبب ارتفاع شريحة الشباب التي تبدي اهتماماً كبيراً بالتعامل مع هذه الشبكة وتمثل حاليا شريحة الشباب (15-29 سنة) حوالي 75%من مستخدمي فيسبوك في العالم العربي ،كما واوضحت الدراسات ارتفاع عدد مستخدمي فيس بوك في المنطقة العربية بمعدل أسرع في الشهور الثلاث الأول من عام 2011 مقارنة بعام 2010، وبلغت نسبة الزيادة 29 % في الشهور الثلاثة الأول من عام 2011 مقابل % 18 خلال نفس الفترة في عام 2010 ، وقد شهدت البلدان التي انطلقت فيها الحركات الأهلية صعود سريع خلال وبعد اندلاع تلك الحركات الشبابية، وهذا راجع إلى أسباب عديدة أهمها المطالبة بالتغيير أو لأسباب أخري تختلف وفقا للبلدان التي حركت فيها المؤسسات المجتمعية الكتل الجماهيرية من أجلها (الدور السياسي لمنظمات المجتمع المدني) ، و تجدر الإشارة إلي أن نسب الانخراط الشبابي في شبكات التواصل أثر على صنع القرار في العالم العربي مما جعل الحكام يبحثون عن العديد من الأفكار و الاستراتيجيات الحقيقية للتعامل مع المجتمعات كأحد المدخلات المؤثرة في النظم السياسية الجديدة في العالم العربي، فأصبحت الشعوب هي الصانع الحقيقي للسياسات والمتخذ الفعلي للقرارات و قائد عملية التغيير . فعند الحديث عن التأثيرات السياسية لمنظمات المجتمع المدني عبر شبكات التواصل الاجتماعية يتبادر إلى الذهن الدور الذي لعبته تلك الشبكات في الثورات العربية " أو ما يعرف بثورات الربيع العربي " ، والتي دار حولها ولا يزال جدل كبير من قبل المتخصصين. فمنذ مطلع عام 2011م نشرت الكثير من المقالات والدراسات أهمية شبكات التواصل الاجتماعي، حين سحب البساط من كل المواقع التي تديرها النخبة من المفكرين و العلماء، و غيرها من الأمور الأخرى الكثيرة التي تعكس تأثير مشاركة الجماهير و قناعاتهم بالواقع الملموس و الخطاب الثقافي ؛ فللرأي العام المتشكل أثرا وظيفيا ملموسا .فالنجاح لا يكون بالأفكار الفعالة فقط ،و إنما أيضا بفهم شروط اللعبة، و كذا معرفة استغلال هذه الوسائل.

ففي مصر مثلا شكل الانضمام إلى موقع الفيس بوك إحدى الظواهر المستجدة في المجتمع المصري في السنوات القليلة الماضية. فقد بدا واضحا أن الموقع يستقطب فئات اجتماعية متنوعة من حيث السن والمستوى التعليمي والنوع. و أسفرت الدراسة الميدانية، التي طبقت على 313 مبحوثاً يمثلون مستويات اجتماعية وعمرية وتعليمية مختلفة، عن نتيجة مهمة تتمثل في أن الفيس بوك لا يعد فقط مجالاً لخلق رأس مال اجتماعي افتراضي جديد بديلاً عن رأس المال الاجتماعي الواقعي وإنما يمارس الموقع الاجتماعي الشهير دوره في تدعيم بعض صور العلاقات الاجتماعية التقليدية، في الوقت الذي يطرح سبلاً وآليات جديدة لخلق وتدعيم أشكال جديدة من العلاقات الافتراضية. ومن ثم، يتجاوز شكلاً رأس المال الاجتماعي على الفيس بوك وقد يشهدان بعض التفاعلات. بدا من الدراسة أن الفيس بوك لا يتوقف عند حدود خلق أو تدعيم رأس المال الاجتماعي وإنما يتيح الفرص والإمكانات لجعل الأفراد منخرطين في عالم أكبر محلياً كان أو عالمياً، ويدعم قدراتهم على المشاركة في الشؤون العامة بما يمثل قاعدة محتملة يمكن استغلالها في حفز جهود وقوى التنمية وهو ما تسعي مؤسسات ومنظمات المجتمع المدني الي خلقه من خلال تواجدها علي مواقع التواصل .

ومن الملاحظ أن الانتشار في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لم يقتصرعلى الهيئات ذات الطابع المؤسسي فحسب، بل اتجه العديد من المستخدمين المهتمين بأنشطة العطاء الاجتماعي إلى تدشين الصفحات أو التواصل مع المهتمين عبر حساباتهم الشخصية، ليتكون في النهاية طيف واسع من المجتمعات الافتراضية التي يجمعها السعي لتنمية المجتمع ومساعدة الآخرين، حتى بات هناك مدونون ومؤثرون لأهداف الخير والتبرع، فضلاً عن تفاعل المستخدمين مع الهاشتاكات المعنية بالأمر ذاته. فعلى سبيل المثال، حظي هاشتاك "صناع الأمل" على "تيك توك" بنحو 202 مليون مشاهدة، والذي أطلقته المبادرة التي تحمل الاسم نفسه وتتبع مؤسسة "مبادرات محمد بن راشد العالمية" بهدف مشاركة ودعم الأعمال الإنسانية.

وقد استحدثت بعض المؤسسات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أساليب مُبتكرة للتعبير عن التضامن، ومنها استخدام صورة أو شعار مُوحد في مكان الصورة الشخصية Profile photo، للتعبير عن ردة الفعل فيما يشبه "التظاهرة الإلكترونية". كما ظهرت عبارات شبابية لدعوة المستخدمين للتطوع مثل العبارة الشهير "شير في الخير" بمصر، و"#غرد بالخير" في السعودية. واستخدمت الأنشطة التطوعية خطاباً جديداً عبر شبكات التواصل الاجتماعي، يراعي الطابع الشخصي لها، مثل مخاطبة المستخدمين ودعوتهم لمشاركة ونشر بعض التحديثات، واستخدام لغة "الفرانكو" والمصطلحات العامية والمفردات الشبابية الدارجة، مع استخدام مسميات جذابة للفعاليات، على غرار تنظيم مؤسسة "حياتك وحياتنا" المصرية حملة على فيس بوك باسم "إجازة بطعم الخير"،[6] وتصميم شعار جذاب لها وإرفاقه بالفعاليات التي تنظمها، ومنها رحلة للأيتام بعنوان "نعناع الجنينة"، وهي كلها لغة غير تقليدية ملائمة للقطاع الشاب الذي يتم التواصل معه، هذا بخلاف استخدام التصميمات البسيطة والملونة، والتي تدفع المستخدمين لمشاركتها على صفحاتهم الشخصية، وهو الأسلوب الذي باتت تستخدمه صفحات هيئات دولية مثل "يونيسيف".

[6] انظر ملحق رقم (3)

وقد أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي ميزات أكثر سرعة وتفاعل أمام أنشطة الخير والتطوع، وذلك للاستفادة مما تتيحه من أساليب النشر والتواصل والتعقيب. إذ استفادت تلك الأنشطة من سرعة التواصل التي تتيحها مواقع التواصل الاجتماعي لاستنفار التبرعات وجهود التطوع، لاسيما عند الحالات الطارئة، وهو ما حدث على سبيل المثال خلال جائحة كورونا. فبالرغم من الدور السلبي أحياناً لوسائل التواصل الاجتماعي في إثارة الخوف ونشر المعلومات المُضللة في هذه الأزمة، فإنها على الجانب الآخر ساعدت مؤسسات المجتمع المدني في القيام بدوراً كبيراً في المشاركة الاجتماعية، وجمع التبرعات وتكوين مجموعات الدعم، وتوفير قنوات فعالة للتواصل بين المتخصصين وجهات تقديم الخدمات والمصابين لاسيما الخاضعين للعزل المنزلي.[7] وقد استحدث نتيجة انتشار مواقع التواصل الاجتماعي ، والاقبال عليها من رواد مواقع الانترنت ، ومواقع التواصل الاجتماعي برامج لجمع التبرعات إلكترونياً. فكما أشارت إحصائيات منصة "كلاسي" للتبرع الإلكتروني إلى أن 57% من زيارات صفحات حملات جمع التبرعات تأتي من شبكات التواصل الاجتماعي. وقد ادي ذلك الي ظهور مصطلح جديد في أوساط مؤسسات المجتمع المدني عرف بمصطلح رأس المال الاجتماعي الناتج عن إيجابية التفاعلات المتبادلة بين عضوين أو أكثر في المجتمع، بدءاً من الأسرة حتى أكبر المؤسسات التنظيمية التي تؤطر هذه التبادلات وتجعلها أكثر فاعلية، فالشواهد تؤكد قدرة الشبكات والمجتمعات الافتراضية على التأثير في الواقع الفعلي لتحقيق شيء ما ، وهو ما أدى إلى صعود مصطلح "رأس المال الاجتماعي الافتراضي".

الدور الرقابي لمؤسسات المجتمع المدني ودوره في تنمية المجتمع:

ويقوم التساؤل في هذا القسم على محورين:

المحور الأول: هو مجال الدولة وما تملكه من أجهزة لتحقيق السيطرة المباشرة (ومقومها الرئيسي السياسة الخاصة بالدولة).

المحور الثاني : يقوم علي مؤسسات المجتمع المدني بما تشمله من أحزاب ، ونقابات وجمعيات ووسائل اعلام وجمعيات ، وكلاهم له دور هام في تحقيق التكامل المتناغم في المجتمع ، فالمجتمع المدني اليوم اصبح يمثل الشبكة الواسعة من المنظمات التي طورها المجتمع والتي مرت بمراحل ثلاث بدأت بالانفتاح علي الأحزاب والقوي السياسية ثم التعامل بين مؤسسات المجتمع المدني بوصفها منظمات ومؤسسات موازية للدولة تشارك في تحقيق المهام التي تراجعت عنها الدولة مع انتشار العولمة ثم أصبحت أخيرا مؤسسات المجتمع المدني قطب قائم بذاته في مواجهة القطب الذي تمثله الدولة ، وهذا المحور هو المحور الهام من محاور ضرورية المؤسسات المجتمعية والتي تقوم بتنفيذ المهام الأساسية التي التزمت بها المؤسسات المجتمعية والتي ترتكز علي مقومات أساسية تتمركز علي :

1- تحقيق النظام والانضباط في المجتمع

[7] -بدران، عبدالله الإعلام والعولمة-التحديات والإشكاليات، مجلةالكويت، (٢٠١٠ م)العدد 341

2- تحقيق الديمقراطية عن طريق تحقيق المشاركة الاختيارية في المجال العام والسياسي، وتحقيق الإرادة الحرة والمشاركة الإيجابية

3- التنشئة الاجتماعية والسياسية والتي تعكس قدرة المجتمع المدني في عملية البناء وغرس القيم والمبادئ في نفوس الافراد ، والتنافس علي القيادة بالترشح والتصويت في الانتخابات التي تجري لتحقيق الممارسة الإيجابية للديمقراطية .

4- الوفاء بتحقيق الحماية والدفاع عن حقوق الانسان وحرية التعبير والتجمع والتنظيم وتأسيس الجمعيات او الانضمام اليها ، والمساواة امام القانون

5- الوساطة والتوفيق بين الحكومة والمجتمع من خلال توفير وسائل وقنوات الاتصال

6- ملء الفراغ عند غياب الدولة وانسحابها من القيام بدورها المكلفة بتنفيذه او عجز الدولة عن الوفاء بهذا الالتزام

دور الجمعيات الاهلية او مؤسسات المجتمع المدني في مصر والعالم العربي وتأثيرها :

تلعب الجمعيات الاهلية دورا رئيسيا في مصر حاليا، بل وتعتبر شريك للمنظمات الحكومية في تحقيق اهداف واغراض تنمية المجتمع، والوفاء باحتياجات الناس، وأصبحت تلك المؤسسات المجتمعية تعبر عن الممارسة الديمقراطية وتطبقها كحق للمواطن في المشاركة وتنمية مجتمعه والمساهمة بشكل مؤثر في الشأن العام، وأصبحت شريكا حقيقيا في تحقيق التكافل الاجتماعي وتحقيق أدوار رعائية وتنموية ضرورية للمجتمع المحلي. وعلي الرغم من الدور الذي تلعبه فما زالت تلك المنظمات تعاني الكثير من القصور الذي يعوق أدائها لدورها الهام ، إذ عليها الاخذ بالمفاهيم الحديثة لتطوير خدماتها مثل : مفاهيم الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي او التسويق الاجتماعي وتسويق الخدمات (وهي جميعا ما يحدث التأثير الملموس مجال بحثنا ، وهي من المفاهيم الأخيرة التي دخلت مجال الربحية وغير الربحية في تسويق الأفكار والقضايا الاجتماعية والمنتجات المادية - الاسر المنتجة – والخدمات الاجتماعية الأخرى) [8]

والمؤسسة الناجحة هي التي تقوم باعتماد وثيقة مكتوبة تمثل خطة واضحة لخدماتها وانشطتها وبرامجها المحددة وسبل تحقيق الوصول الي الجمهور المستهدف وتستخدم في ذلك وسائل تكنولوجيا المعلومات وعلي رأسها شبكات التواصل الاجتماعي ، و هي التي تقوم بتعريف السوق الذي تعمل فيه وتحدد احتياجات العملاء الذين تخدمهم ، وكذلك تحديد مسئوليات المؤسسة فيما يتعلق باشباع الاحتياجات ، كما أن مراجعة خططها بشكل مستمر امر هام لتعديل المسارات في حالات عدم الوصول الي النتائج المرجوة ، يوضح الجول التالي الارتباط بين المكونات والمجموع الكلي:

[8] د./ السيد علي عثمان - دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات الجمعيات الاهلية
https://jfss.journals.ekb.eg/article_59635.html

م	الابعاد	المجموع الكلي
1	دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الموارد اللازمة لخدمات الجمعيات الاهلية	0 .67**
2	دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج لخدمات الجمعيات الاهلية	0 .60 **
3	دور شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات الجمعيات الاهلية	0 .41 **
4	دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق المشاركة بالجمعيات الاهلية	0 .63**
5	المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التسويق لخدمات الجمعيات الاهلية	0 .54**
6	اليات تفعيل دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات بالجمعيات الاهلية	0 .56**

تدل الدلالة ** علي أن معامل الرتباط دال عند مستوي (01.)

ويوضح الجدول أن ابعاد الاستمارة مرتبط بكل اجزائه بمستوي الدالة 01. وهو ما يعطيها الصدق في الدلالة

ويسجل الباحث فيما يلي أسماء أكثر الجمعيات والمؤسسات المجتمعية شهرة واتساعا في مصر والتي لها مواقع علي وسائل التواصل الاجتماعي ، وفي ملحق خاص صورة من صفحات هذه المؤسسات او الجمعيات الخاصة التي تمثلها علي المواقع الالكترونية .

م	اسم الجمعية او المؤسسة	العنوان	عدد مقراتها
1	جمعية مصر الخير	4 شارع الأهرام – ميدان النافورة – المقطم – القاهر	13
2	صناع الحياة	11 شارع نادي الصيد الدقي	7
3	الاورمان	الهرم – 7 ش الحاج موسى متفرع من ش يحيى شاهين من ش الهرم الرئيسى- أمام مطعم تكا التعاون	41
4	جمعية رسالة للاعمال الخيرية	5 شارع منسى ياسين- فيصل-امام بى تك	71
5	جمعية كيان لتنية المجتمع	ش محمد شلبى متفرع من ش مصر والسودان	
6	بنك الطعام	قطعة 44 محور جمال عبد الناصر - التجمع الثالث - القاهرة - مصر / 6 ميدان النافوره المقطم - القاهره	

وقد اجري بحث عن تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي باشكالها سواء تويتر او فيس بوك للبحث عن مدي تحقيق المؤسسات المجتمعية للموارد المالية من خلال الإعلان عن نشاطها وكانت العينة البحثية مكونة من 104 مبحوث وقد سجلت فمحاور التساؤل والاهتمام من الباحث بالاستمارة ،فكانت النتيجة :

م	العبارة	نعم		الي حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية %	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	الإبلاغ عن التبرع في حالات الطوارئ بالجمعية	54	51.92	45	43.27	5	4.81	257	82.37	85.67	15.82	1
2	اجتذاب شخصيات اجتماعية جديدة تدعم المشروعات الخيرية بالجمعية	42	40.38	50	48.08	12	11.54	238	76.28	79.33	14.65	3
3	تنفيذ حملات جمع المال لمشروعات الجمعية	32	30.77	48	46.15	24	23.08	216	69.23	72.00	13.29	7

4	الوصول الي المصادر المختلفة في الحصول علي الموارد المالية لمشروعات الجمعية	34	32.69	55	52.88	15	14.42	227	72.76	75.67	13.97	4
5	توعية افراد المجتمع بالاحتياجات المالية للمشروعات بالجمعية	36	34.62	44	42.31	24	23.08	220	70.51	73.33	13.54	5
6	الحصول علي دعم جمهور الشبكات الاجتماعية لأنشطة وبرامج الجمعية	56	53.85	32	30.77	16	15.38	248	79.49	82.67	15.26	2
7	الحصول علي مشروعات ممولة من قبل المؤسسات المانحة	35	33.65	45	43.27	24	23.08	219	70.19	73.00	13.48	6
							المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية
								232.14	15.63	1625	541.67	74.40

يوضح الجدول السابق دور مواقع وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية موارد المؤسسات المجتمعية في مصر ، ويوضح الجدول التكرارات المرجحة باجمالي 1625 ومجموع متوسط حسابي 15.63 وقوة نسبية بلغت 74.40 ويعني موافقة نسبة كبيرة علي الاستجابة لتمويل الجمعيات الاهلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، والتي جاءت في الترتيب الثاني بعد الإبلاغ عن التبرع في حالات الطوارئ

ويوضح الجدول التالي دور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية بدور الخدمات الخاصة بالجمعيات او مؤسسات المجتمع المدني ، والتي أجريت علي نفس عدد المبحوثين (104 مبحوث) ، وهم من نوعيات مختلفة من اعمار تتراوح بين 25 سنة و 55 سنة ، وتختلف توزيعاتهم الجغرافية بين الإسكندرية والقاهرة والفيوم واسيوط واسوان ومدن القناة ، وقد وزعت عليهم أيضا استمارات بحث متضمنة التساؤلات المطروحة ، والتي تدور حول محاور الهدف ، وقد جاءت نتيجتها الإحصائية علي النحو التالي :

م	العبارة	نعم		الي حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية %	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	تنفيذ حملات التسويق الاجتماعي للمشروعات المختلفة بالجمعية	38	29.81	45	40.38	31	29.81	208	66.67	69.33	13.89	5
2	تعريف جمهور شبكات التواصل بمشروعات وبرامج الجمعية	36	34.62	47	45.19	21	20.19	223	71.47	74.33	14.90	2
3	بناء صورة ذهنية إيجابية عن برامج ومشروعات الجمعية بين جمهور شبكات التواصل	42	40.38	42	40.38	20	19.23	230	73.72	76.67	15.36	1
4	عرض المحتوي الدعائي للجمعية من برامج وانشطة ومشروعات	34	32.69	42	40.38	28	26.92	214	68.59	71.33	14.30	4
5	الترويج لثقافة التطوع بين افراد المجتمع علي شبكات التواصل الاجتماعي	33	31.73	45	43.27	26	25.00	215	68.91	71.67	14.36	3
6	تعبئة افراد المجتمع للاعمال والأنشطة التطوعية مثل التبرع بالدم و ...الخ	30	28.85	41	39.42	33	31.73	205	65.71	68.33	13.69	6
7	التواصل المستمر مع الهيئات المحلية والإقليمية والدولية	29	27.85	40	38.45	35	33.65	202	64.74	67.33	13.49	7
							المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية
								213.86	14.39	1497	499.00	68.54

فالجدول السابق يوضح دور شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج لخدمات الجمعيات الاهلية واستجابة الترويج والذي بلغ 1479 لمتوسط حسابي 14.39% وقوة نسبية 68.54% وهذا يدل علي دور شبكات التواصل في الترويج لخدمات الجمعيات الاهلية وان الموافقة عليه والاستجابة له .

ونشير الي انه أصبح العمل الجماعي كوسيلة للتأثير على التوجهات السياسية في مصر مثلا قائما علي وجود الائتلافات ومنها على سبيل المثال، الائتلاف المصري لحقوق الطفل هو مثال نموذجي ، فلديه قاعدة تنظيمية ضخمة وجهة ذات صبغة رسمية منوط بها اتخاذ القرارات، ويغطي التمثيل فيه جميع المستويات في المجتمع، وهو أيضا يمتلك علاقات على المستوى الدولي، بينما مصريون ضد الفحم ائتلاف متخصص يهتم بقضية واحدة، وهو يتألف من مهنيين يعتمدون في المقام الأول على حملات مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على دعم يهدفون منه لإحداث تأثير في أعلى مستويات اتخاذ القرار في مصر للحفاظ علي البيئة نظيفة دون تلوث ، أما منتدى المنظمات غير الحكومية فإنه شأنه شأن الائتلاف المصري لحقوق الطفل، يتألف من عدد كبير من المنظمات، إلا أنه يمتلك بنية لا مركزية فضفاضة جدا مما يسمح للمنظمات الأعضاء فيه بالتصدي لطيف واسع من القضايا دون أن يتسبب ذلك في أزمات داخلية، وأخير اً نجد شبكة منظمات حقوق المرأة والتي تتمتع ببعض الخصائص التقليدية للائتلافات كاللائحة الداخلية واللجنة المركزية لاتخاذ القرارات والتنوع بين الأعضاء، غير أن إنشاء الشبكة وتمويلها تم من خلال مؤسسة دولية، الأمر الذي له انعكاسات هامة على استدامتها.[9]

شبكة منظمة حقوق الانسان	شأن الائتلاف المصري لحقوق المرأة	شأن الائتلاف المصري لحقوق الطفل	منتدى المنظمات غير الحكومية المستقلة لحقوق الإنسان	مصريون ضد الفحم
عام التأسيس	2005	2008	2008	2013
المجال	حقوق المرأة	حقوق الطفل	حقوق الانسان	البيئة
عدد الأعضاء	11 منظمة غير حكومية من العاملين في مجال حقوق المرأة	+100 منظمة غير حكومية من العاملين في مجال حقوق الطفل	30 منظمة غير حكومية من العاملين في مجال حقوق الانسان	15 فرد غير تابعين
الهيكل التنظيمي	مركزي مع وجود تنظيم خارجي	مركزي له قاعدة عريضة	فضفاض ، لا مركزي مرن	صغير ، يدار بواسطة مهنيين
جهة اتخاذ القرار	لجنة تنفيذية	مجلس إدارة	لا يوجد	لا يوجد

واذا انتقلنا الي الجمعيات الاهلية في محيط العالم العربي فنجد مثلا ان جمعيات العمل الاهلية في مجلس التعاون الخليجي بدأ الاهتمام فيها بتوجه عام نحو العمل الخيري الدعوي للدين الإسلامي وبخاصة احكام الشريعة والتكافل الإسلامي واحد الركائز الأساسية لديها جباية الزكاة وتوزيعها علي المستحقين ، غير ان عمل المؤسسات بدأ في التطور والاعتماد علي التعليم والتدريب لفئات مستهدفة من الشباب والمرأة والمعاقين والجمعيات الحقوقية التي أصبحت منتشرة ، بالإضافة الي توفير فرص عمل وقروض ومشروعات صغيرة وتمكين المرأة ، وإن كانت ماتزال قاصرة في انتشارها وتوجهاتها ، لم تصل بعد الي الهدف المنشود من مؤسسات المجتمع المدني ، وان كانت مؤسسات المجتمع المدني في دولة الامارات حديثة الا انها اخذت بيد النهضة سريعا ، إذ نجد أن

[9] ائتلافات المجتمع المدني في مصر

بعض المؤسسات المستقلة نسبيا عن الدولة كالمؤسسات الثقافية والنسائية والخيرية والتطوعية نشأت نتيجة لتلبية احتياجات الفئات الاجتماعية الحديثة التي افرزتها المرحلة النفطية ، وبعد أن كانت هناك مؤسسة نفع عام واحدة عام 1973 بلغ عدد المؤسسات او الجمعيات الاهلية الي مائة وتتزايد بمعدل اربع جمعيات في العام الواحد حاليا ونتيجة لبروز عدة عوامل مثل النفط ونشوء الدولة الريعية والثقافة المحلية والتركيبة السكانية ، والعزوف عن الديمقراطية فقد أصبحت هناك توجهات مستقبلية للمجتمع في الامارات متأثرة بنشاط مؤسسات المجتمع المدني بها وهي :

أولا : التوجه النسائي : وتعد الجمعيات النسائية الأكثر فاعلية والأكثر حضورا وعقدا للمؤتمرات ثانيا : التوجه العالمي : فقد أصبحت هيئات ومؤسسات المجتمع المدني في الامارات تتواصل تدريجيا مع المؤسسات العالمية وتحاول الانفتاح علي المزيد من الافاق لتطوير ونمو مؤسساتها وتبني قضايا إنسانية وعالمية مثل حقوق الانسان والحرية العامة وقضايا البيئة [10]. وهي تتمركز في امارات أبو ظبي ودبي والشارقة برعاية الدولة ومساهماتها المالية ودعمها وتوفير المقرات الضخمة لها . وقد وضع الدستور المؤقت في الامارات حجر الأساس في البناء التشريعي الخاص بمؤسسات المجتمع المدني التي حددت بشكل تفصيلي تشريعات وقوانين عمل الجمعيات ذات النفع العام وتحديد علاقتها بالمجتمع وجهة الاشراف علي نشاطاتها ، وعرفها الدستور بأنها : كل جماعة ذات تنظيم له صفة الاستمرارية لمدة معينة او غير معينة تؤلف من اشخاص طبيعيين او اعتبارين بقصد تحقيق نشاط اجتماعي او ديني او ثقافي او تربوي او فني او تقديم خدمات إنسانية از تحقيق غرض من أغراض البر او غير ذلك من أوجه الرعاية سواء عن طريق المعاونة المادية او المعنوية او الخبرة الفنية وتسعي في جميع أنشطتها الي المشاركة في تلك الاعمال للصالح العام وحده دون الحصول علي ربح مادي

مؤسسات المجتمع المدني في الشرق الأوسط والعالم الغربي :

أولا :العالم العربي والشرق الأوسط :

لقد اتسمت الدول العربية بعد الاستقلال السياسي" بسلطاتها الواسعة ونزعتها الشمولية، واستناد شرعيتها على الزعامة الشخصية للقائد أو الزعيم، الذي يقف في وجه المد الإمبريالي والهيمنة الغربية بعدما تصدى للاستعمار، فاحتكرت الدولة إدارة شؤون المجتمع في الميادين الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فكانت هي المخطط والمنظم ، والمراقب والممول، كما كانت السلطتان التشريعية والقضائية غير مستقلتين عن (السلطة التنفيذية أو الحكومة) ورغم إنجازات الدولة في مصر مثلا ، وما أحدثته من تغيير وحراك اجتماعي ومهني وجغرافي لصالح فئات عريضة من المواطنين، بفضل مجانية التعليم والعلاج والرعاية الاجتماعية، إلا أن ما يؤخذ عليها هو استغلالها لهذه الإنجازات لفرض المزيد من الأحادية في الحكم والدعاية لعقد اجتماعي شعبي مما حرم المواطنين من حرية التعبير والنقاش والمبادرة والحق في التنظيم والتجمع للدفاع عن المصالح المشروعة والتطلعات والآمال المختلفة في إطار القوانين. وقد بررته الدولة" بعدم جاهزية المجتمع للتعددية والحرية، نظرا لنقص الوعي نتيجة تفشي الأمية والجهل، وكذلك لضعف القطاع الخاص وأنانيته واستغلاله وبالتالي، ضرورة توحيد الرؤى والجهود لبناء المستقبل، ولهذا اعتبرت الدولة أي رأي مخالف لسياستها خروج عن الإجماع الوطني إن لم يكن خيانة وطنية، ورغم ظهور بعض

[10] الصبان :المجتمع المدني في دولة الامارات ، الملتقي الخامس بالكويت 1998

التنظيمات الجماعية في دول العالم العربي في ظل الدولة الشمولية، إلا أن العلاقة بينها وبين الدولة كانت علاقة تبعية شبه مطلقة، ففي الجزائر مثلا المنظمات الجماهيرية الموجهة لفئات المجتمع المختلفة: شباب، طلبة، نساء...الخ، والتي كانت تابعة للحزب الواحد الحاكم آنذاك، أما التعددية فأصبحت عرضة للاستقطاب السياسي وللسيطرة و مراقبة تلك الفئات الاجتماعية ،والتحكم فيها و ليس تمثيلها ورفع مطالبها إلى أصحاب القرار ، و قامت الدولة خلال المرحلة المتميزة بالطابع الشعبي "بمنع تأسيس الجمعيات والتنظيمات المدنية التي تعكس حقيقة المبادرات الحرة للمواطنين، وفي المقابل أسست لجانا شعبية لتكون امتدادا للدولة أو اتحادات خاضعة لها. وانتشرت سلطتها في كل مجالات "الحياة الاجتماعية" ما جعلها أداة مراقبة مستمرة وعائقا أمام إمكانية تحرر الأفراد واستقلال المؤسسات الاجتماعية، ومنع قيام أي حركة اجتماعية بشكل طوعي تحد من سلطة الدولة وتعسف المسئولين فيها وعكس ما يعتقد فإن وجود الدولة في كل المجالات لا يعني أنها قوية فقد يخفي ذلك الحضور الدائم ضعفا جوهريا واستراتيجيا كما حدث في الاتحاد السوفيتي السابق ودول أوربا الشرقية وحتى العراق ، فقوة الدولة لا تقاس "بالجانب العسكري فقط وإنما أساسا بالتلاحم بينها وبين المجتمع، فرغم الدعاية والتوجيه الإيديولوجي في هذه الدول إلا أن الهوة ازدادت اتساعا بين أجهزة الدولة ،وأصبحت كما يرى البعض" مؤسسة خاصة" توظف سيطرة الحاكم المطلقة وتغلغلها في كل ثنايا المجتمع لخدمة مصالح الفئة الحاكمة، وتنظر إلى أى حركة تصدر عن المجتمع على أنها معارضة سياسية ، ورفض لسلطتها، مما دفعها إلى تخصيص جزء كبير من مواردها للسيطرة على (المنظمات المدنية) التي تعبر عن حيوية ونضج المجتمع".

وخلال مرحلة الانفتاح السياسي والإصلاح الاقتصادي والتعديل الهيكلي، ظهر نوع من التغير في وضع علاقة المجتمع المدني بالدولة لكن غلب عليه الطابع الشكلي الاستعراضي أو الواجهة الجميلة التي تغطي الحقيقة المؤلمة" ، فرغم زيادة هامش الحرية وتبني الكثير من دول العالم العربي ، للآليات الدمقراطية ، والتعددية الحزبية والانتخابات في ظل التحول إلى نظام اقتصاد السوق، نتيجة لعوامل داخلية "كفشل سياسات التنمية المختلفة ونفاذ صبر الشعوب من التسلط والاستبداد واحتكار موارد الدولة في أيدي فئات بيروقراطية محدودة وفاسدة وزيادة الوعي السياسي لدى المواطنين ولعوامل خارجية منها مثلا :موجة التوجه التي عرفها العالم بعد سقوط جدار برلين والضغوط الغربية، رغم كل هذه التغيرات إلا أن تنازل الدولة عن بعض سلطاتها كان تنازلا تكتيكيا و ليس جوهريا، ومن هنا فإن الكم الهائل من الجمعيات والمنظمات غير الحكومية في الجزائر منذ أواخر عقد الثمانينات" لا يعبر عن فاعلية مجتمع مدني حقيقي ولا عن ديناميكية اجتماعية تعكس بصدق حاجيات المجتمع، فقد اتسمت بصفات سلبية كالانتهازية وخدمة المصالح الشخصية وتملق الإدارة، بدلا من أن تكون مدرسة لتعليم قيم الديمقراطية واحترام الاختلاف والتداول على القيادة ،وهناك من يعتبر هذه الصورة السلبية للمجتمع المدني في الجزائر انعكاس واستجابة لا شعورية للفساد الموجود في النظم الحاكمة ، فتنظيمات المجتمع المدني في كثير من البلدان المتخلفة قد نمت نموا مفاجئا تحت تأثير صدمة الانتفاضات الشعبية والظروف الخارجية، حيث لم يتم تهيئة الأرضية الملائمة لهذه التنظيمات، فلم تحظي بنمو مواكب في الأفكار والقيم الثقافية التقليدية السلبية ،حيث ظلت هذه الثقافة السلبية توجه سلوكيات الكثير من مسؤولي تنظيمات المجتمع المدني والمواطنين ، فغابت القيم المدنية وروح الولاء للمؤسسات الحديثة القائمة على أساس مهني.

ولعل اكثر دول منطقة الشرق الأوسط سعيا نحو النهوض بأنظمة المؤسسات المجتمعية المدنية هي مصر ، فقد أعترف فيها القانون والدولة بل والدستور الذي تمت صياغته بعد ثورة يناير 2011 بحرية تشكيل الجمعيات الاهلية ومؤسسات المجتمع المدني وكفل لها قانون الشئون الاجتماعية بتشكيل مجالس ادارتها ، وقد سمحت لهم الدولة بالقيام بأدوار اجتماعية واقتصادية وسياسية محدودة ، فمعظم أو كل هذه الجمعيات والمؤسسات لا ضرر منها سياسيا ، وعازفة عن تحدي الدولة أو قيادتها ، بل انها في كثير من الأحيان تكون احد ازرع الدولة في تنفيذ المخططات التنموية والاجتماعية التي تسعي الدولة الي تنفيذها ، وهي غير قادرة او غير مؤهلة علي السواء علي ابداء أي معارضة للدولة أو قادتها ، والا فقدت ميزاتها الكوربوراتية الضئيلة التي تمنحها لها الدولة ، ونظرا للنظام الكوربوراتي الذي يتم تنظيم هذه المؤسسات به ، فانها لا تتنافس مع بعضها البعض بشكل افقي مثلما يحدث في النموذج التعددي في أوروبا الغربية مثلا ، ولكنها منظمة بصورة رأسية من خلال الدولة ، مما يعمل علي اضعاف قوتها المفترضة فيها ، كما ان ذلك يمنعها من تشكيل تحالفات قوية فيما بينها ، كما انها ترتبط بعلاقة مع الدولة ويري بعض الباحثين أمثال كامرافا وفرانك مورا أن دول الشرق الأوسط بصفة عامة تنتظم في مؤسسات تظل فيها مقوماتها مدينة بالفضل لوجودها علي قادة الدول ومسئوليها ، وهي الي الان لم تتحرك نحو الليبرالية .

وتشير تقارير المقابلات التي أجريت مع المشاركين في عدد من التصورات الهامة حول آراءهم في المساهمات الخاصة بمؤسسات المجتمع المدني في الأردن ، اوجزها المبحوثون في عدة أهداف وطنية تضم : تنمية القطاع الاجتماعي، والنمو الاقتصادي ، وتحسين تقديم الخدمات ،والإصلاح السياسي ،ومواجهة التطرف العنيف، وبشكل عام، قيّم المبحوثون مساهمات المجتمع المدني على أنها محدودة إلى ضعيفة جد اً ، ورأى المبحوثون بشكل ثابت أن المجتمع المدني يساهم في مجال تقديم الخدمات أكثر من أي من الأهداف الست الأخرى، وهو المجال الذي ما يزال يشكل الاهتمام الرئيسي والغالب الوحيد للغالبية العظمى من منظمات المجتمع المدني في الأردن. ومع ذلك، فقد اتفق المحاورون بشكل عام على أن أداء منظمات المجتمع المدني في هذا المجال يعاني من عدد من العيوب منها : الخدمات المقدمة ضعيفة الجودة في الغالب ونطاق المستفيدين منها محدود؛ مع عدم مطابقة الخدمات بالضرورة مع الاحتياجات الأساسية لمستقبليها، والسبب هو أن منظمات المجتمع المدني نادراً ما تجري تقييما للاحتياجات؛ مع إخفاق العاملين في مؤسسات المجتمع المدني في إعطاء الأولوية لتحسين وصول الخدمات التي يقدمونها ،أما بالنسبة لكل من تنمية القطاع الاجتماعي والنمو الاقتصادي، فقد تم اعتبار المساهمات التي يقدمها لها المجتمع المدني على أنها هامشية. ولقد كان للمجتمع المدني قصص نجاح محدودة في عملية التخفيف من بعض أسوأ مظاهر التهميش الاجتماعي والركود الاقتصادي، إلا أن جهوده في هذا المجال ما تزال هامشية إلى حد بعيد ولا تتناول جذور المشكلة. ومن الجدير بالذكر أن الاحتياجات الاجتماعية المتنامية للسكان، والتي تضخمت تحت تأثير تدفق اللاجئين السوريين، قد تجاوزت القدرات المحدودة للمجتمع المدني.

ثانيا: مؤسسات المجتمع المدني الغربية :

اعتبر المجتمع المدني في التطور التاريخي الغربي هو المجال المنظم اجتماعيا ، والمدار ماليا وبشريا بالجهود الذاتية ، بمعزل عن مؤسسات الدولة وهياكل السوق ، بحيث تكتفي الاولي بتوفير الاطار القانوني والتنظيمي للحركة . وترتكز التعريفات الغربية لمؤسسات المجتمع المدني

علي ثلاث مقومات أساسية : الفعل الارادي الحر ، حيث عضوية الفرد ليست تلقائية بل ارادية – التنظيم حيث تعمل بطريقة منهجية وتخضع لمعايير منطقية – البعد الأخلاقي والسلوكي الذي ينطوي علي قبول الاختلاف والتنوع مع التقيد بقيم الاحترام والتسامح وإدارة العلاقات بسلمية .

وتوضح التقارير السنوية للمنظمات التي تعمل في مجال المجتمع المدني الغربية تعطي قوائم تفصيلية عن أنشطة المؤسسة والاليات المستخدمة في تنفيذها وكذلك تبريرات مختصرة حول أسباب اتخاذ إجراءات محددة في مناطق بعينها ، وتعطي إمكانية عالية للمقارنة بين دورها المحلي والمؤسسات الموضوعة تحت الدراسة بشكل عام ، كما وانها تقصي القيم والدوافع المختبئة خلف اختياراتها العملية والجغرافية ، واليات نشاطها المحلي او الدولي .

وقد استطاعت مؤسسات المجتمع المدني الغربية في العقود الثلاث الأخيرة الانطلاق في ممارسة أنشطة إنسانية وتنموية ودولية مبشرة بنموذج ثقافي قيمي غربي ، كما شهدت تغيرات في أدوارها المحلية نتيجة التحولات المستمرة في بيئتها ومدخلاتها ومخرجاتها ، كما لعبت أدوارا انفتاحية دولية متزايدة .

<u>الأدوار التي يطلع بها مؤسسات المجتمع المدني الغربية :</u>

هناك دورين محليين لمؤسسات المجتمع المدني الغربية سواء في التوجه البنيوي او التوجه الوظيفي وهما :

أ- الوساطة بين الدولة والسوق والمجتمع وتقوم فيه المؤسسات المجتمعية بتلبية الحاجات الاجتماعية للمواطنين تخفيفا لأعباء السوق عن كاهلهم مع ضمان وصول صوتهم الي الدولة لتحقيق المكاشفة الواضحة للحالة الاجتماعية الداخلية للبلاد وذلك عن طريق إيجاد منابر للحوار المشترك والحربين قوي المجتمع والدولة ، مع توفير اليات للتفاوض والضغط بين الدولة والمجتمع ،وفي ذات الاطار وضع صيغ تكاملية لتحقيق التنمية الاجتماعية والرفاهية المطلوبة والاستقرار السياسي .

ب- تعميق المواطنة في المجتمع عن طريق تدعيم انتماء البشر للسياق الاجتماعي الذي ينتمون اليه من خلال التنشئة وفق القيم المحورية للسياق ، والتنشئة وفق السياق الاجتماعي المتفق عليه ، من الاهتمام بالجوانب التعليمية والاجتماعية التي ترسخ المفاهيم المجتمعية ، كذلك ترسيخ اليات التدريب علي قيم الديمقراطية واليات ممارسة الحقوق والمشاركة المجتمعية وصنع القرار والضغط والمفاوضات وغيرها من القيم والممارسات التي يفترض ممارستها في الحياة السياسية . وتسعي المؤسسات المجتمعية الي وضع البرامج التي تضمن تجميع سياقات المجتمع المختلفة لتقليل مساحات الصراعات الاجتماعية وفك الانتماءات التقليدية ، إضافة الي ذلك فهي تقوم بتوفير اليات توفير الظروف لتمكين المهمشين من الاندماج المجتمعي .

نتائج البحث :

أوضحت الدراسة فيما يختص بدور وسائل التواصل الاجتماعي وتاثيرها في مؤسسات المجتمع المدني فقد ابرزت الدراسة الأدوار الهامة التي تؤديها الشبكة لادوار المؤسسات الاجتماعية والتي تدور حول النقاط التالية :

- وجود تواصل مستمر مع اطراف التعامل مع الجمعيات الاهلية او مؤسسات المجتمع المدني .
- تعريف المجتمع بأنواع الخدمات المختلفة التي تقدمها المؤسسات والتي أصبحت تقدم في صفحاتها بشكل واضح بلا لبس .
- تتسبب في نشر الخدمات بشكل افضل بين اكبر عدد ممكن من افراد المجتمع المحلي .
- تفتح أسواق جديدة لتقديم الخدمات الخاصة بالجمعيات الاهلية .
- سهولة توصيل أنواع الخدمات بشكل بسيط وسريع للمستفيدين من خلال المواقع .
- تنمية المسئولية الاجتماعية بين افراد المجتمع من خلال فتح أبواب المشاركة التطوعية .
- التعريف بسبل التبرع والمساعدات العينية لتنمية موارد الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية .
- كما أوضحت الدراسة عددا من الأدوار الهامة لشبكات التواصل في تحقيق المشاركة بالجمعيات الاهلية منها توفير سبل المشاركة في أنشطة الجمعيات وجذب المتطوعين الجدد كلما اتسع نشاط الجمعيات، والاستفادة من المقترحات التي ترد على صفحات التواصل او النظر في الملاحظات التي يبديها المتابعين للصفحات من خلال التعليقات
- ابرزت المعوقات التي تواجه الجمعيات الاهلية منها مسألة التمويل التي مازالت تشكل مع الجهود بشكل موسع بين المؤسسات وشبكة المتبرعين والدولة
- الميزة لا يزال في تعداد اليد الواحدة من اجمالي الجمعيات الموجودة في كل دولة علي حدة من الشرق الأوسط
- افتقار صفحات الجمعيات الأهلية لعوامل الجذب وفنيات التصميم المتاحة.
- الاعتماد على أشخاص غير مؤهلين لإدارة الحساب الاجتماعي للجمعية.
- امتلاك الجمعيات الأهلية لأكثر من حساب على شبكات التواصل الاجتماعي. -
- الاهتمام بالمحتوى الإعلامي المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي وتحديثه باستمرار.
- ايجاد كوادر قادرة على ادارة حملات التسويق الاجتماعي لمشروعات وأنشطة العمل الأهلي.
- وضع خطة تسويقية واضحة للتواصل مع جمهور الجمعية من المستهدفين والمستفيدين معًا.
- تنفيذ حملات اعلانية تسويقية لأنشطة ومشروعات الجمعية. -
- مواصلة نشر فعاليات وانجازات الجمعية على شبكات التواصل الاجتماعي

وفي مجال تأثيرات منظمات المجتمع المدني وتأثيرها في العمل الاجتماعي فقد اصبح من الملح في ظل ظروف التغيرات الاقتصادية علي العالم بشكل عام وعلي دول الشرق الأوسط بشكل خاص وبعدما تركت جائحة كورونا من ظلال علي المجتمع وتأثيرها السلبي ومع حرب أوكرانيا وروسيا فقد بات من الضروري ان تقوم المؤسسات المجتمعية بدور نشط اكبر لتضيق الفجوة التي احدثتها

التأثرات الاقتصادية والقيام بأدوار كانت تقوم بها الدولة في مجالات الصحة والشئون الاجتماعية والإسكان وتغيير الظروف البيئية ، إضافة الي ما كانت تقوم به من قضايا تمكين المرأة وحقوق الانسان ومراقبة الجهات الرسمية من حيث تنفيذ الخطط التي تكفل تحقيق حياة كريمة لأفراد المجتمع والاحياء والمناطق التي تحتاج الي مد العون ، والتي ابرزتها الدولة والجمعيات في مصر من برامج هادفة مثل برنامج حياة كريمة – لا لوجود غارمين وغارمات في السجون .....الخ وتوصلت الدراسة في هذا المجال الي :

- مازالت الجمعيات الاهلية والمؤسسات عاجزة عن تحقيق الهدف الذي وجدت من اجله بالشكل الكامل، اذ انها ماتزال في بعض الأقطار بالشرق الأوسط عملها قاصر علي توجهات محددة دون اخري مثل قصر العمل علي مجال الفتيات القاصرات او التعليم فقط او جوانب محددة داخل المجتمع.
- الجمعيات بالشرق الأوسط عاجزة عن تحقيق التمويل اللازم والمستمر لتحقيق الأهداف المعلنة بالشكل الذي يغطي نشاطاتها
- بعض الجمعيات ماتزال تواجه المضايقات من الجهات الرسمية

التوصيات :

1- بناء قدرات الجمعيات الاهلية في مجال توظيف شبكات التواصل الاجتماعي للتسويق للخدمات المختلفة الخاصة بالمؤسسات والجمعيات (في مجال الصحة العامة والتعليم)
2- عقد دورات تدريبية متخصصة وورش عمل من اجل تطوير أداء المتطوعين او القائمين علي الأهلي وعلي الطرق المثالية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية لتحقيق اعلي الأهداف التي تسعي الجمعيات الي تحقيقها
3- مايزال التواصل والتلاحم بين مؤسسات المجتمع المدني متفككة ولا يوجد بينها تلاحم وتلاقي ما يدعو الي ضرورة عقد اتصالات فيما بينها لتحقيق تارجت اعلي وعدم تداخل في حالات الضرورة بين مساعي الجمعيات ما يشتت مجهودها
4- تدريب العاملين في المؤسسات والجمعيات علي كيفية تحقيق التمويل اللازم للصرف علي توجهات الجمعيات وتوفير التمويل الداعم لبرامج الجمعية
5- العمل التطوعي لرجال الاعمال لا يرتقي الي مثيله الاوربي الذي تشتهر به جمعيات معينة يتولاها رجال الاعمال بتدبير الموارد اللازمة والاساسية لها ، الامر الذي يتطلب دعوة رجال الاعمال الي الدخول بقوة في اعمال الجمعيات الخيرية للنهوض بمجتمعاتهم ، ويبدو منهم في مصر مثلا : مؤسسة طلعت مصطفي – أبو هشيمه – اوراسكوم – احمد عز .....وغيرهم ، وكذلك مؤسسة الراجحي مثلا في السعودية ومثلها في الامارات مثل مؤسسة اعمار وينسحب ذلك علي جميع البلاد العربية والشرق أوسطية ، وهو ما سيعود

بالنفع علي المجتمع بتوفير خطط بديله عن الدولة في تنمية المجتمع وتحقيق الحياة الكريمة لملايين الفراد ، كما سيحقق تنفيذ مستوي احسن في تخطيط وتنفيذ المدن المبنية علي طراز صحي يحقق مستوي افضل من العيش الكريم

6- لابد ان تكون هناك محفزات تشجع رجال الاعمال من الدولة مثل الاعفاء من حد معين من الضرائب لرجال الاعمال المشاركين في اعمال الجمعيات والمؤسسات الخيرية ، وأن يكون هذا المحفز ملموس وواضح ، بل ومن الممكن ان تساهم الدولة بنسبة محددة مع الجمعية التي انشأها رجال الاعمال ، علي ان تكون هناك رقابة متبادلة بين الطرفين ، بمعني ان المؤسسات المجتمعية من أهدافها الرقابة علي الضمانة السياسية وحرية الافراد ، وحقوق الانسان وتحقيق الحد الادني علي الأقل من الحياة الكريمة ، ومن الدولة مراقبة الصرف من التمويل علي الأهداف الموضوعة من رجال الاعمال في مؤسساتهم الاجتماعية ، وهل تستطيع هذه المؤسسات تحقيقها أم لا ، وهو ما يعرف عند الباحثين بنظام التعاونيات

7- تخفيف القيود الموضوعة علي مؤسسات المجتمع المدني من الدولة ،خاصة التي أصبحت تتميز بالمرونة وتحقيق الأهداف المجتمعية ، وأصبحت متمرسة في تنفيذ الاليات المطلوبة لنشر ثقافة التعاون الاجتماعي ، ورفع الضرر والمعاناة عن كثير من المجالات التي كانت تقوم بها الدولة .

الخلاصة :

لقد أصبح لمؤسسات المجتمع المدني ومن أواخر القرن العشرين دورا هاما في تنفيذ مهام الرقابة علي الحكومات الديمقراطية ، وأصبحت السيف الاجتماعي الذي يراقب كل توجهات الحكومات ، من برامج سياسية واجتماعية واقتصادية وصولا الي البرامج المستقبلية ، التي تحدد توجهات الدول ، وأصبحت تحمل حقيبة المدافع عن حقوق الانسان واللاجئين والاختفاء القصري وغير ذلك من القضايا ، وقد لعبت صفحات التواصل الاجتماعي دورا هاما في التعريف بمهام ووظائف تلك المؤسسات ، بل واحيانا تسهيل دورها في الوصول الي التجمعات وأماكن المواطن ، ودعوته بصورة مباشرة دون وسيط يقوم بدور الداعي او المبشر لهذه المؤسسات ، واصبح المواطن يمتلك الحرية الكاملة في اختيار توجهاته ، وإن كانت هناك بعض التدني في هذه الخدمة الهامة في دول الشرق الأوسط ، والذي تمثله الدول العربية ، لوجود الحكم السلطوي المتفرد ، وتحكم الحكام في الأمور خوفا من فقدان نفوذهم ، وانسيابه من أيديهم ووصوله الي تلك المؤسسات ، ويدفعهم ذلك أحيانا للتشكيك في نوايا تلك المؤسسات والجمعيات الاهلية ، تارة بانها تملك اجندات اجنبية ، وتارة بالتشكيك في وسائل التمويل ، غير انه مع قيام ثورات الربيع العربي فقد تحولت الأفكار وتبدلت بعض المواقف ، واصبح هناك نوع من تشجيع المؤسسات مع وضعها تحت الرقابة والتوجيه ، وأصبحت قضايا مثل المرأة وحقوق الانسان والحريات والتوجهات الديمقراطية تثار وتناقش ، حتي وان كانت شكلية ، وربما يأتي الغد وتتحقق فيه الحريات الديمقراطية بشكل افضل ، وتمارس مؤسسات المجتمع المدني العمل الذي من المفترض ان تقوم به بحرية كاملة ، وتسهم بشكل فعلي في رفاهية الانسان العربي وديمقراطيته

المراجع :

- إبراهيم حسين معمر: دراسة حول دور المنظمات الدولية الغير حكومية في حماية حقوق الإنسان "حالة تطبيقية على المنظمة العربية لحقوق الانسان "- جامعة القاهرة – كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - (2010 -2011) .

- أحمد إبراهيم ملاوي : دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية الشاملة – بحث "دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي" – 2008

- أماني قنديل: المجتمع المدني في مصر، مركز الاهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة- 2000.

- الأمم المتحدة "تقرير دراسة واقع المجتمع المدني- الأردن "(الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية) USAID أيار 2016

- برهان غليون: بناء المجتمع المدني العربي: دور العوامل الداخلية والخارجية، في كتاب المجتمع المدني في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية- بيروت -1992.

- د. بهاء الدين محمد مزيد: "المجتمعات الافتراضية بديلاً للمجتمعات الواقعية/ كتاب الوجوه نموذجاً"- جامعة الإمارات العربية المتحدة- 2012م.

- حسن طاهر : تفاعلية مواقع التواصل الإجتماعي في تعزيز العمل التطوعي ؛ دراسة في منظمات المجتمع المدني – دار أمجد للنشر والتوزيع– القاهرة – 2022

- خلدون النقيب: المجتمع والدولة في الخليج والجزيرة العربية (من منظور مختلف) بيروت- مركز دراسات الوحدة العربية-1987.

- د./ ريهام احمد خفاجي : مؤسسات المجتمع المدني الغربية – بيروت 2017

- رضا عبد الواجد أمين ، مواقع التواصل الاجتماعي (النار والهشيم / المعالجات والحلول).

- زينب ع العظيم: دور المنظمات غير الحكومية في ظل العولمة: الخبرتان المصرية واليابانية، جامعة القاهرة، مركز الدراسات الاسيويه - (٢٠٠٢).

- السيد علي عثمان : دور شبكات التواصل الاجتماعى فى تسويق خدمات الجمعيات- مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم 2018

- سالم ساري، خضر زكريا، مشكلات اجتماعية راهنة، العولمة وإنتاج مشكلات جديدة، الأهالي للطبع والنشر والتوزيع، دمشق، ط1، 2004م،

- د. صـايـــل السرحـــان وآخرون: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي دراسة تطبيقية على طلبة جامعة آل البيت - جامعة آل البيت- 2016

- عيسي الشماس : المجتمع المدني (المواطنة والديمقراطية) – اتحاد الكتاب العرب – دمشق 2008 ط 18 .

-د./ علي عبد الرازق جلبي، د./ نرمين محمد عبد الصمد: قضايا سوسيولوجية معاصرة (2) – جامعة الإسكندرية (2020)

- عبد الحسين شعبان، مفهوم المجتمع المدني بين التنوير والتشهير - الحوار المتمدن-العدد: 2222 - 2008 - المحور: المجتمع المدني.

- عبد الحسين شعبان: في فلسفة الدولة والمجتمع المدني – مركز الدراسات والابحاث العلمانية في العالم العربي- 2009.

- فاطمة الزهراء محمد عبد الوهاب: التعرض لشبكات التواصل الاجتماعي وانعكاسها على نشر الشائعات لدى الشباب الجامعي، (دراسة ميدانية)- كلية الآداب قسم الإعلام ، جامعة جنوب الوادى بقنا.

- ليلي عبد الوهاب: منظمات المجتمع المدني- القاهرة- 2012

- **د/ محمد محمد عبد المنعم وآخرون :** أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على مهارات التواصل والشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة جامعة الملك فيصل

- محمد بدر صابر علي: المخاطر الناتجة عن انتشار الشائعات الإلكترونية على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي ومقترحات مواجهتها من منظور تنظيم المجتمع- مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية" جامعة أسيوط، "ع55، ج2.

- د. محمد أحمد علي العدوي: مؤسسات المجتمع المدني وسياسات التنمية الشاملة دراسة حالة للمؤسسات والجمعيات الخيرية - دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي- 2008

- مليكة غواظني: دور موقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك "في تشكيل المجتمع المدني - كلية العلوم الاجتماعية " جامعة عبد الحميد باديس" – 2014

- محمد الفاتح عبد الوهاب العتيبي: منظمات المجتمع المدني النشأة الآليات وأدوات العمل وتحقيق الأهداف - جمهورية اليمن مدينة تعز - مايو 2009

- المنظمة العربية للتنمية الإدارية: المشكلات الاجتماعية داخل المجتمع العربي (السلوك المدرسي- الزواج العرفي- الطلاق- الانحراف الجنسي- إدمان الإنترنت) - الطبعة 1- 2013،

- نصر رمضان سعد الله حربى، الشائعات ونشرها عبر مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي (آثارها – المسئولية المترتبة عليها – سبل التصدي لها)، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات، الإسكندرية، ع37.

- وليد رشاد زكي: نظرية الشبكات الاجتماعية من الايدولوجيا الى الميثولوجيا- المركز العربي للأبحاث الالكترونية – 2012

- Abdel Samad, Ziad (2007), « Civil Society in the Arab Region: Its Necrssary Role and the Obstacles to Fullfillment», The International Journal of Non-for- Profit Law, The Standard Center for Non-for-Profit Law, Volume 9, Issue 2, April

- Andrew Arato- civil society Against the state: Poland, 1980-1981, Telos, No: 47 (spring 1981).

- Business Forecasting Center, «The Economic Impact of Non-Profit Organizations on the San Joaquin Economy», University of the Pacific, Elberhardt School of Business, Stockton, California, U.S.A, March(2006)
- Elbayar, Kareem (2005), "NGO Laws in Selected Arab States", International Journal of Non-for-Profit Law, Volume 7, No. 4, September 2005/ 3.

- Miller, David : Nonprofit Organizations and the Emerging Potential of Social Media and Internet Resources," SPNHA Review: Vol. 6: Iss. 1, Article 4. 2011

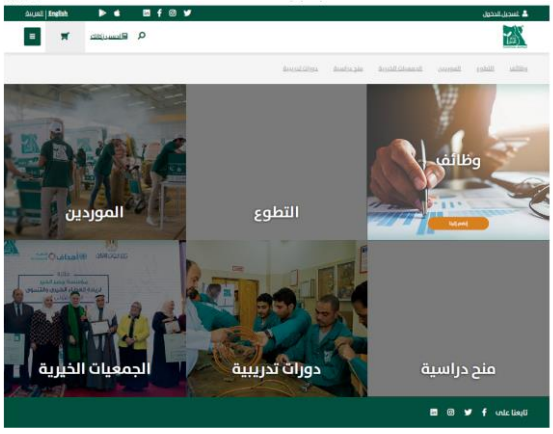
- Mariya Y.omelicheva,values and ethics of global civil society actors : insights from a survey and content analyses, *Journal of civil society*, vol.2,no.3.,2006.

- Scherer,M.B.,Nonprofit organizations and Facebook use. A master thesis of liberal studies , university of Toledo,2010.

- Wagle, Udaya (1999), "The Civil Society Sector in the Developing World", Public Administration & Management: An Interactive Journal, Volume 4, No. 4.

- Nasr, Salim (2005), "Arab Civil Societies and Public Governance Reform: Analytical Framework and Overview", a Report submitted to a conference: Good Governance For Development in the Arab Countries, Dead Sea, Jordan, 6-7 Febraury 2005
- https://datareportal.com/

ملحق رقم (1)



موقع مصر الخير علي الفيس بوك والشبكة العالمية

موقع صناع الحياة علي تويتر

ملحق رقم (2)

هاشتاك إجازة بطعم الخير الذي نشر علي صفحات الفيس بوك لجمعية حياتك وحياتنا