مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد ٥٣المجلد ١ يناير ٢٠٢١
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني

Professional intervention for community organization to develop the atitudes of social media users towards online volunteering

دكتور / عصام بدري أحمد محمد

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

الملخص:

إستهدفت الدراسة قياس عائد برنامج التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، وتعد من الدراسات شبه التجريبية التى إعتمدت على منهج المسح الاجتماعى بالعينة لإجراء دراسة إستطلاعية لعينة بلغ حجمها ١٠ أعضاء، والمنهج شبه التجريبى لعينة الدراسة التي بلغ عددها ٣٥ من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي الذين يمارسوا العمل التطوعي التقليدي لدى جمعية عطاء بلا حدود بمدينة أسيوط، وإستخدمت الدراسة أداتين هما (إستمارة إستبيان للدراسة الإستطلاعية، ومقياس إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي وقد إشتمل على ثلاثة أبعاد رئيسية)، ومن أهم نتائج الدراسة ثبوت صحة الفرض الرئيسى للدراسة وهو " توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، وكذلك ثبوت صحة الفروض الفرعية للدراسة.

الكلمات الدالة: التدخل المهني، تنظيم المجتمع، الإتجاه، شبكات التواصل الاجتماعي، التطوع الإلكتروني.

Abstract:

This study aimed to measure the return of professional intervention program by community organization method to develop the attitudes of social media networks users towards electronic volunteering, it is considered one of the semi-experimental studies that relied on method of social sample survey to conduct an exploratory study for a sample of 10 members, and semi-experimental methodology for study sample, that includes 35 users of social media networks who practice traditional volunteer work in "Giving Without Limited Association in Assiut" (GWLA), study used two tools, (a questionnaire for the exploratory study, and a measure of the attitudes of social media networks users, which included three main dimensions). Among the most important results of the study is validation of the main hypothesis of the study, which is “There is a statistically significant relationship between the professional intervention of community organization method and the development of attitudes of social media networks users towards electronic volunteering, also of validity of the study's sub-hypotheses of the study.

Keywords: professional intervention, Community Organization, attitude, social networks, e-volunteering.

مدخل لمشكلة الدراسة:

أصبحت عملية التواصل الاجتماعي بسبب التكنولوجيا الحديثة من وسائل الإتصال الرئيسية التي غيرت مسار العلاقات والإتصالات، حيث أصبح من السهل الحصول على المعلومات بشكل منظم وسريع من خلال الحواسيب والهواتف الشخصية وعلى مدار اليوم، فقد أدى التطور المتسارع لوسائل الإعلام والإتصال إلى إحداث ثورة حقيقية وتغيرات جوهرية مست جميع مجالات الحياة، وتعد شبكات التواصل الإجتماعي من أحدث تقنيات الإتصالات وأكثرها شعبية، مما جعلها الأكثر إنتشاراً على شبكة الإنترنت، وهذا ما شجع متصفحي الإنترنت من كافة أنحاء العالم على الإقبال عليها (الدليمي، ٢٠١٩، ص. ١٥)، حيث حظي إستخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشهرة واسعة، بل أصبح أحد الأدوات المهمة سواء كان ذلك على مستوى التسويق أو على مستوى إدارة الأعمال، وعليه فقد لجأت العديد من المنظمات إلى إستخدام تلك المواقع كأحد الأدوات الترويجية لأنشطتها، وأيضاً من أجل القيام بالعديد من أنشطة العمل الخاصة بها (Praveena& Thomas, 2014, p24).

وفي هذا الإطار أصبحت المنظمات سواء (الحكومية أو الأهلية) تسعى بشكل حثيث للحصول على إمتلاك الوسائل التقنية الحديثة بغية زيادة فاعلية وكفاءة نشاطاتها وأعمالها في بيئة تنافسية سمتها التقلبات وظهور الإبداعات والتجديد (ياسين، ٢٠٠٥، ص.١١٤).

حيث أكدت دراسة (منتصر، ٢٠١٣) على وجود علاقة طردية بين إستخدام الجمعيات الأهلية لشبكات التواصل الإجتماعي وتعزيز علاقتها بالجمهور المستهدف وهذا أيدته دراسة (Kenny, 2010) والتي أشارت لأهمية إنشاء الجمعيات الأهلية لمواقع إلكترونية على الشبكات الإجتماعية في مجال زيادة أعداد المتطوعين والتعامل مع الجمهور المتاح على مواقع التواصل الاجتماعي والإستفادة منه في نشر وتسويق أهداف الجمعيات الأهلية.

هذا وقد برز تأثير شبكات التواصل الاجتماعي من خلال حجم المنخرطين فيها، فهي تضم مئات الملايين من المنخرطين عبر العالم، منها عشرات الملايين من الشباب العربي (مشري، ٢٠١٢، ص. ١٤٩)، حيث تؤكد بيانات الإتحاد الدولي للاتصالات أن إستخدام الإنترنت مستمر في النمو على الصعيد العالمي، حيث يبلغ عدد مستخدمي الإنترنت ٤،١ مليار نسمة، بنسبة ٥٣،٦% من عدد السكان حول العالم (الموقع الرسمي للإتحاد الدولي للإتصالات، ٢٠٢٠)، في حين بلغ مستخدمي الإنترنت في مصر ٤٨،٥ مليون مستخدم وفقاً لنتائج مسح إستخدامات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأسر والأفراد ٢٠١٩/ ٢٠٢٠ (وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٠).

أما عن مواقع التواصل الاجتماعي فقد بلغ مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي على مستوى العالم ٣،٨ مليار شخص بنسبة ٤٩% من البشر، وفي مصر بلغ ٤٢ مليون نسمة، أما عن شبكات التواصل الاجتماعي المنتشرة في مصر فهي على الترتيب: الفيسبوك بنسبة ٩١%، اليوتيوب ٨٩%، الواتساب ٧٩%، الفيسبوك ماسنجر٧٣%، الإنستقرام ٦٨%، التويتر ٥٢% (المنصة العالمية لإدارة وسائل الإعلام الاجتماعية هوتسوت، ٢٠٢٠).

ويعد مصطلح التطوع الإلكتروني من أكثر المفاهيم التي برزت في هذا السياق وأضحت مألوفة في عالم الإنسانية الرامية إلى التنمية المجتمعية بالدرجة الأولى، فبعد أن كان العمل التطوعي حكراً على مجموعات محددة، ومرتبط بتوفير إمكانيات مادية وطواقم بشرية وقدرة على التنقل إلى مختلف الفئات المحرومة صار الأمر أسهل بكثير ومختصراً للجهد والوقت، وخير دليل على ذلك الحملات التطوعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي لأجل الإغاثة ومد يد العون للأفراد (مجموعة باحثين عرب، ٢٠١٩، ص. ٧)، حيث يتم الإعتراف بالمتطوعين عبر الإنترنت لمساهمتهم بنفس الدرجة مثل المتطوعين التقليديين وداعمي المؤسسات التطوعية مثل المتبرعين (Finn& Holden, p. 14).

هذا وبالرغم من الفوائد التي يحققها العمل التطوعي في كافة المجالات وخاصة مجال الخدمة الإجتماعية إلا أن العمل التطوعي المطلوب في الفترة الحالية يتعدى المفهوم التقليدي الخيري، فلا ينحصر في مساعدة ودعم المجموعات المستضعفة، وإنما يمتد للإستفادة من التقنية الحديثة في مجال الإعلام وشبكات الإتصالات وغيرها من وسائل الإعلام (نوح، ٢٠١١، ص.٣٤)، وجدير بالذكر أن التطوع الإفتراضي ليس بديلاً عن التطوع التقليدي بل هو مكملاً له حيث يوفر للمنظمات غير الربحية أداة توظيف أخرى ومصدراً إضافياً للمتطوعين (Fader, 2010, p. 119).

كما ظهرت الحاجة إلى التطوع الإلكتروني نتيجة لإنتشار الأمراض الوبائية المعدية مثل جائحة (Covid- 19) التي أثرت على الحياة اليومية بشكل غير مسبوق ومن الأمور التي تأثرت بتلك الجائحة (أنشطة التطوع وأعمال المشاركة المدنية)، وبسبب تدابير التباعد الإجتماعي التي فرضتها جائحة (Covid- 19) أدى ذلك إلى تأجيل أو إلغاء مثل هذه الأنشطة بشكلها التلقليدي، الأمر الذى أدى إلى التفكير في وسيلة تساعد على إستمرار الفعاليات والأحداث الخيرية دون توقف ومن ثم ظهرت الحاجة إلى التطوع الإلكتروني أو الإفتراضي(Lchance, 2020, p.2).

هذا ويمكن الإستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بالعمل التطوعي الإلكتروني في الحصول على المعلومات التي نحتاج إليها والتواصل مع الآخرين، والإستفادة منها في تبادل الخبرات والتجارب، ومناقشة القضايا والموضوعات المشتركة، كل ذلك يهيئ للإستفادة من مواقع وشبكات التواصل في إنجاز المهام والأعمال بشكل أسرع وبنظرة أوسع وبتواصل أسهل (أبو النصر، ٢٠١٩، ص.١٨١).

والحقيقة أن مهنة الخدمة الإجتماعية ومجال العمل الاجتماعي في حاجة ماسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تقديم الخدمات وتدريب القائمين عليها، ولذلك نظراً لأن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات عند إستخدامها بشكل مدروس وفعال فإنها تعمل على تحسين أساليب ممارسة الطرق المختلفة لمهنة الخدمة الإجتماعية منها تقديم الخدمات، والتعليم، وإجراء البحوث (Perron& Taylor, 2010, p.67).

وطريقة تنظيم المجتمع كإحدي طرق الخدمة الإجتماعية تستهدف تحقيق مستوى مناسب من الخدمات لتحقيق الرفاهية الإجتماعية من خلال تنمية الوعي لدي المجتمعات لمواجهة إحتياجاتهم فهي لا تقدم خدمات مباشرة للأفراد أو الجماعات بل تسعى لإيجاد سبل للإتصال بين الجماعات والتنسيق بين المؤسسات والتي تهتم بتقديم الخدمات (أحمد، ٢٠٢٠، ص.٢٥٨).

وفي إطار ما سبق تعد التكنولوجيا الحديثة أحدي الوسائل التي تعزز سرعة الإنخراط في العمل التطوعي وتعمل على توسيعه، وتساعد في بناء التحالفات، وتبادل الخبرات ومشاركة الجهات الفاعلة في مجال الحوكمة على جميع المستويات، كما تتيح تكنولوجيا المعلومات والإتصالات مثل: المدونات وبرامج المراقبة ووسائل التواصل الاجتماعي للمتطوعين تقديم معلومات نابعة من القاعدة الشعبية، وإيجاد نقاط جديدة للحوار وتبادل الآراء (برنامج الأمم المتحدة، ٢٠١٥، ص.١٤).

ونتيجة للعلاقة بين العمل التطوعي، وتكنولوجيا المعلومات في إطار طريقة تنظيم المجتمع ظهر التطوع الإلكتروني، حيث يعد من أهم جوانب الإتجاه نحو التطوع الإلكتروني هو القدرة على الحد من الحواجز التي تحول دون المشاركة في العمل الإنساني حيث لم يعد الأفراد مطالبين بالسفر بعيداً عن وظائفهم وأسرهم من أجل المساهمة في مشاريع الإغاثة والتنمية في ظل هذا النوع من التطوع (Carr& Maclachlan, 2012, p.272)، كما أن هناك العديد من المنظمات التطوعية تفضل التطوع الإلكتروني لأنه يقلل من التكاليف وبالتالي يمكن أن تخصص موازنتها المحدودة للنفقات العامة (Leung, 2016, p.75)، ويمكن أن تسخدم تلك المنظمات الإنترنت لتعزيز إلتزام المتطوعين العاملين لديها، فالمتطوعين الذين يستخدمون الإنترنت في الأنشطة الترفيهية ليس من المرجح أن يكونوا ملتزمين بعملهم التطوعي(Emrich& Pierdzioch, 2016, p.1027).

ثانياً: الدرسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

١-**دراسة أحمد (٢٠١٥)**: إستهدفت الدراسة تحديد واقع الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى أن الدور المهني للاخصائي الاجتماعي يتحدد في توعية الشباب بالطرق التي يمكن من خلالها المساهمة في الأعمال التطوعية الإلكترونية، وإستقطاب عدد كبير من المتطوعين والعمل على تدريبهم، أما عن المعوقات فتمثلت في ضعف مهارات بعض الاخصائيين في إستخدام التكنولوجيا وتوظيفها في العمل التطوعي.

٢-**دراسة نزال& حبش (٢٠١٥):** إستهدفت الدراسة تحديد كيفية الإستفادة من التطوع الإلكتروني في مجالات الحياة المختلفة، وما السبل التي يمكن إستخدامها لذلك، وتوصلت الدراسة إلى أن التطوع الإلكتروني يُهيئ مساحة واسعة من الحرية والتي يمكن من خلالها مضاعفة بذل النشاط التطوعي من قبل الشرائح التي لا تستطيع القيام بالتطوع الميداني ولكن ترغب في ممارسة الرسالة التطوعية، مثل النساء وكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة، وتوصي تلك الدراسة بضرورة نشر ثقافة التطوع الإلكتروني بإعتباره وسيلة سريعة وسهلة.

٣-**دراسة أحمد (٢٠١٧)**: استهدفت الدراسة تحديد مفهوم التطوع الإلكتروني لدى طلاب الخدمة الإجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن مفهوم التطوع الإلكتروني لدى الطلاب يعني إستخدام الإنترنت بشكل منظم في تدعيم القيم والأخلاقيات الإيجابية، والتحذير من الظواهر الإجتماعية السلبية مع توفير فرص التعليم والتعلم، أما عن أهمية التطوع الإلكتروني فكانت تدعيم الروابط الإجتماعية بين الطلاب وذلك بإستخدام (الفيس بوك)، وتوصي هذه الدراسة بتنمية معارف ومهارات طلاب الخدمة الإجتماعية حول معايير الخدمة الإجتماعية الإلكترونية.

٤-**دراسة حريري (٢٠١٧)**: هدفت الدراسة إلى معرفة واقع العمل التطوعي في مجال البحث العلمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي لطالبات كلية التربية بجامعة جدة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطالبات يرون أن العمل التطوعي في مجال البحث العلمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي ذو فائدة قليلة عليهن وعلى المجتمع، وأن أهم عوائق إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل التطوعي هي عدم التدريب على إستخدامها لهذا الغرض، وقلة وعي الطالبات بكيفية إستخدامها في العمل التطوعي.

٥-**دراسة بروقي (٢٠١٨):** إستهدفت الدراسة تحديد مفهوم التطوع الإلكتروني، وأكدت الدراسة على أن التطوع الإلكتروني يوسع من شبكة العلاقات الإجتماعية ويزيد الثقة بالنفس ويقضي على العزلة الإجتماعية، وأكدت الدراسة على أن التطوع الإلكتروني يشكل المستقبل القادم للعمل التطوعي لقدرته على الوصول للآفاق غير المحدودة فهو يعزز المساهمة في تطوير الحياة الإنسانية ويفتح المجال أمام التطوع العالمي، وينقل النشاط التطوعي من إطاره المحلي المحدود إلى نطاق النشاط العالمي الواسع.

٦- **دراسة حدادي (٢٠١٨):** إستهدفت الدرسة تحديد ماهية التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الإجتماعية وأهميته وكذلك الإستخدامات المختلفة للشبكات الإجتماعية في العمل التطوعي وتوصلت الدراسة إلى أن التطوع الإلكتروني له أهمية بالغة في ظل التحديات الراهنة السياسية والإقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية في تعزيز قيم المواطنة الصالحة لدى أفراد المجتمع، كما يمكنه الوصول إلى عدد كبير من المستخدمين ويعمل على تقوية الروابط بين مكونات المجتمع ويساعد على ترسيخ ثقافة الحوار والتفاعل والتواصل الاجتماعي.

٧-**دراسة الحارثي (٢٠١٩)**: إستهدفت الدراسة الكشف عن واقع العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن العمل التطوعي الرقمي في موقع التواصل الاجتماعي للجامعات تناول المجالات التطوعية جميعها، ولكن هناك تفاوت في التناول بين مجال وآخر، وبين جامعة أخرى، وقد أظهرت نتائج الدراسة عموماً أن هناك قصور في التفاعل التربوي للعمل التطوعي الرقمي في موقع التواصل الاجتماعي، لذا توصي هذه الدراسة بأهمية إعداد قادة للعمل التطوعي الرقمي، وتفعيل خدمات الإرشاد الرقمي.

٨-**دراسة محمد (٢٠٢٠)**: هدفت الدراسة إلى التعرف على إستخدام المؤسسات التطوعية لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة العمل التطوعي بدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال الكشف عن أساليب المؤسسات التطوعية لتحفيز الأفراد على العمل التطوعي، ورصد إستراتيجيات الإتصال المستخدمة للمؤسسات التطوعية عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر ثقافة العمل التطوعي، وتوصلت الدراسة إلى أن مزايا التطوع عبر مواقع التواصل الاجتماعي تمثلت في أنها تساعد على إيجاد رأى عام عن العمل التطوعي، وسرعة الإنتشار، وجذب الشباب من خلال نشر الإعلانات.

ب- الدراسات الأجنبية:

١- **دراسة كونولي (2014) Conolly:** هدفت الدراسة إلى الكشف عن الطريقة التي يُمكن بها للمنظمات التطوعية إستخدام وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت بشكل فعال في إستقطاب المتطوعين والإحتفاظ بهم، وأظهرت النتائج أن المنظمات التطوعية لا تستخدم وسائل الإعلام الاجتماعية بشكل فعال، وأظهرت النتائج كذلك عدم الإستفادة المثلى من وسائل التواصل الاجتماعي في أعمال المنظمات التطوعية بسبب أن القائمين على هذه المنظمات لا يُدركون الإمكانيات التي يُمكن أن توفرها هذه الوسائل.

٢- **دراسة جولياس (2015) Gulyas**: إستهدفت الدراسة بيان دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشجيع التطوع والمشاركة في الأحداث المجتمعية، وأظهرت النتائج أنه يُمكن للعاملين في هذا القطاع الإستفادة من وسائل التواصل الإجتماعي، حيث يُمكن لشبكات التواصل الاجتماعي المساهمة في نشر المعرفة بين الجمهور، كما أن شبكات التواصل الاجتماعي لديها قدرة فائقة على الوصول إلى عدد كبير من الشباب أكثر من أي وسيلة إعلام أخرى.

٣- **دراسة بارك& جونستون (2017) Park& Johnston:** إستهدفت الدراسة إقتراح إطار مفاهيمي شامل لشبكات المتطوعين الرقمية إستجابةً للكوارث والأزمات، وتحليل عمل المتطوعين الرقميين خلال أوقات الأزمات، وأظهرت نتائج الدراسة أن المتطوعين الرقميين يتحركون تحت تأثير دوافع إنسانية مثل القيم والإيثار والتضحية من أجل الآخرين، كما أكدت النتائج العامة للدراسة على أن شبكات المتطوعين الرقميين ظهرت مع التقدم العلمي في وسائل التواصل الاجتماعي لمواكبتها للكوارث الطبيعية.

٤- **دراسة تشيرنوبروف (2018) Chernobrov:** إستهدفت الدراسة تحديد طبيعة العلاقة بين شبكات المتطوعين الرقميين والإبلاغ عن الأزمات الإنسانية، حيث أكدت نتائج الدراسة على أن المتطوعين الرقميين يمكن أن يقدموا عملاً فريداً يمزج بين السرعة والوصول الآمن، حيث يستطيعوا الإبلاغ عن الأشياء التي يحتاجها المنكوبين خلال وقوع الأحداث أو الكوارث، كما يعدون مصدر معلومات جيد لكل من الجمهور ومنظمات الإغاثة، كما إنهم يوفرون نوعية من المعلومات قد لا تكون متاحة إلا لهم.

٥- **درسة بوت (2019) Bout**: إستهدفت الدراسة تحديد دور المتطوعين الرقميين في إدارة الطوارئ المجتمعية، وتوصلت الدراسة إلى أن المتطوعين الرقميين يستطيعوا

أن يعززوا من الإدراك المجتمعي وقت حدوث الكوارث، ولكن توجد فجوة لدى المسئولين حول كيفية الإستفادة من ذلك، ومن ثم توصي الدراسة بأنه يجب على وكالات الإستجابة للطوارئ أن تدرك أن الأجزاء الرئيسية من المعلومات التشغيلية يمكن أن تقع خارج نطاقها، فمن ثم يجب العمل مع المتطوعين الرقميين وبالتالي دمج الأساليب التقليدية مع التكنولوجيا.

٦- **دراسة فولبي Volpe (2019):** بحثت هذه الدراسة في كيفية إستخدام منظمات الخدمات الإنسانية غير الربحية لوسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى أصحاب المصلحة والعملاء، وتوصلت الدراسة إلى أن منظمات الخدمات الإنسانية غير الربحية يمكن أن تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في مشاركة المعلومات، وزيادة الوعي بالقضايا المجتمعية، وجمع التبرعات، والتسويق، وأكدت النتائج على أن المنظمات في حاجة إلى تطوير سياسات أخلاقية لإستخدام الوسائط الإجتماعية.

٧- **دراسة بيكل Pickell (2020):** أكدت الدراسة على أهمية التطوع الإفتراضي نتيجة لإنتشار وباء (كوفيد -١٩) الذى أدى إلى تأجيل خدمات التطوع الطبي حيث تم إعتماد منصات لعقد مؤتمرات صحية عبر الإنترنت أثناء هذا الوباء حيث أكد هذا على أهمية التطوع الإفتراضي الذي يخفف من الضغوط على العاملين فى القطاع الطبي، ويقلل من مخاطر العدوى الفيروسية، ويُوجد الشعور بالعودة إلى الحياة الطبيعية للمرضى وأسرهم، وأشارت الدراسة إلى أنه بنبغي أن يكون التطوع الإفتراضي وسيلة تعتمد عليها الأنظمة الصحية في الوقت الحالي.

وأيضاً إطلع الباحث على بعض الدراسات السابقة التي تناولت للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تأثيره على تنمية الإتجاهات منها دراسة (الجوهري، ٢٠٠٩) والتي تناولت لتنمية إتجاهات الشباب نحو المشاركة في مشروعات التنمية البيئية، ودراسة (عبدالرحيم، ١٩٩٩) التي تناولت لتنمية إتجاهات الشباب نحو العمل بالمشروعات الصغيرة، ودراسة (عمارة، ٢٠١١) التي ركزت على تنمية إتجاه طالبات الخدمة الإجتماعية نحو العمل كرائدات ريفيات، وقد أكدت تلك الدراسات في معظم نتائجها على نجاح برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في التأثير إيجابياً على المتغيرات التابعة.

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

وبتحليل الدراسات السابقة يتضح أهمية أنشطة التطوع الإلكتروني الذي يمكن أن تقوم بها الجمعيات الأهلية والتي تشمل (التدريب، التشجيع، جمع الأموال، تبادل المعلومات، وحل المشكلات) وهذا ما أوضحته دراسة Volpe (2019)، كما أن التطوع الإلكتروني يساعد في تراكم رأس المال الاجتماعي، وزيادة المشاركة المدنية ويساعد أيضاً في توسعة

شبكة العلاقات الإجتماعية ويزيد الثقة بالنفس ويقضي على العزلة وهذا أكدته دراسة بروقي (٢٠١٨)، ويساعد في تعزيز المواطنة الصالحة وهذا أكدته دراسة حدادي (٢٠١٨)، كما أن المتطوعين الرقميين يمكن أن يكونوا مصدر معلومات للجمهور ومنظمات الإغاثة خاصة وقت الأزمات الوبائية وهذا أكدته دراسة كل من Chernobrov (2018), Bout (2019), Pikell (2020)، وعلى الرغم من ذلك أظهرت بعض الدراسات ضعف الإستفادة من التطوع الإلكتروني في بعض المجالات نتيجة لضعف التدريب على إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في هذا الغرض وهذا أكدت دراسة الحارثي (٢٠١٩)، ودراسة Conolly (2014).

وفي ضوء ذلك يمكن إيضاح موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي: أنه على الرغم من تلك المزايا المتعددة للتطوع الإلكتروني إلا أن الدراسات والبحوث العربية في الخدمة الإجتماعية بشكل عام وفي تنظيم المجتمع بشكل خاص حول التطوع الإلكتروني وفي حدود علم الباحث لا زالت محدودة ومن ثم إختلفت تلك الدراسة عما سبق من الدراسات في أنها تناولت للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

هذا وقد إستطاع الباحث أن يستفيد من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة الحالية، وكذلك إعداد الإطار النظري وصياغة مفاهيم الدراسة الحالية، وتحديد وصياغة الأهداف بشكل مناسب، وصياغة فروض الدراسة وتحديد أهم مؤشراتها، وتحديد الإستراتيجية المنهجية للدراسة الحالية، كما إستعان الباحث ببعض الدراسات السابقة في بناء مقياس تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني مع تحديد أبعاده، والربط بين نتائج الدراسات السابقة في مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الحالية.

ونظراً لعدم تعرض الدراسات السابقة إلى ما تهدف إليه الدراسة الحالية بشكل مباشر وهو تنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الإجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، فقد وجد الباحث أنه من الضروري إجراء **دراسة تقدير الموقف** وذلك من خلال مقابلات شبه مقننة مع مديري الجمعيات الأهلية وعدد من المتطوعين التقليديين وقد طُبقت الدراسة على عينة قوامها (١٠) مفردات من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي الذين يمارسوا العمل التطوعي التقليدي في منظمات المجتمع المدني للتعرف على مجتمع البحث (المجال البشري للدراسة)، وتحديده، والتعرف على مدي إلمام مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بالجوانب المعرفية حول التطوع الإلكتروني، وكذلك تحديد مدى إمكانية إجراء الدراسة، وتنفيذ برنامج التدخل المهني.

وجاءت نتائج الدراسة الإستطلاعية كما يلي:

١- أن نسبة ٧٤% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٠ إلى ٣٠ سنة.

٢- أن نسبة ٧٦% من عينة البحث مؤهلات عليا وقد ييسر ذلك على الباحث عمله أثناء التدخل.

٣- تشير نتائج الدراسة إلى أن ٨٥% من عينة البحث تزيد مدة ممارستهم للعمل التطوعي بمنظمات المجتمع المدني عن عامين وذلك قد يفيد أثناء التدخل المهني من حيث إلتزامهم بحضور أنشطة البرنامج.

٤- أن نسبة ٧٤% من عينة الدراسة ليس لديهم فكرة كاملة عن التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

٥- أشارت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي ما بين (الفيس بوك، الواتس آب، التويتر، الإنستجرام، وغيرها) بنسبة ١٠٠%.

٦- أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة ٨٥% من عينة الدراسة يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض غير التطوع الإلكتروني، وإذا كانت هناك ممارسة لبعض الأنشطة فهي جهود فردية غير منظمة.

٧- نسبة كبيرة تصل إلى٧٣% من المبحوثين تفضل العمل التطوعي التقليدي إعتقاداً منهم بأن هذا أفضل وسيلة لخدمة مجتمعهم، كما يرون أنهم لا يملكون الوقت الكافي للتطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالرغم أنهم يقضون أوقات كبيرة في إستخدام تلك الشبكات.

٨- أن نسبة ٨٦% من المبحوثين ليس لديهم معلومات عن سُبل ممارسة التطوع الإلكتروني.

٩- أشارت نسبة ٩٨% من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي إلى حاجاتهم المعرفية حول التطوع الإلكتروني، وكيفية ممارسة التطوع الإلكتروني بشكل منتظم.

١٠- أما بالنسبة لإمكانية إجراء وتنفيذ التدخل المهني فقد تبين إمكانية ذلك من خلال موافقة المبحوثين على الإنتظام والإلتزام بالبرنامج وإجراءاته التنفيذية والقيام بمهامهم وإلتزامهم في ضوءه وذلك بنسبة بلغت ١٠٠%.

ثالثاً: الموجهات النظرية للدراسة:

١- **نظرية الشبكات الإجتماعية:** إن نظرية الشبكات الإجتماعية تهتم بدراسة شبكات التواصل الاجتماعي على أساس أنها بنية إجتماعية مكونة من (أفراد ومنظمات) ترتبط بعلاقة أو أكثر مثل القيم والأفكار والصداقة والقرابة والدور الاجتماعي وكذلك العلاقات العاطفية في أبسط أشكالها (بشير، ٢٠١٧، ص.٢٥).

حيث تركز نظرية الشبكات الإجتماعية على دور العلاقات الإجتماعية في نقل المعلومات، وتوجيه التأثير الشخصي أو الإعلامي، وإمكانية تغيير الإتجاهات والسلوكيات(Liu, 2017, p.7)، كما تقوم بوصف بناء وخصائص الروابط التفاعلية التي تشكل شبكة اجتماعية بين الأفراد والمنظمات (Pataraia, 2013, p56).

وتستفيد الدراسة الحالية من نظرية الشبكات الإجتماعية في محاولة فهم وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تعتمد في الأساس على إنشاء شبكات تواصل وعلاقات بين الأشخاص بجانب الحفاظ عليها، ويعتمد التطوع الإلكتروني على قوة الروابط بين الأفراد وبعضهم البعض وبينهم وبين المنظمات الحكومية أو الأهلية، وتتفاوت قوة الروابط حسب الدوافع المختلفة لإستخدام الشبكات الإجتماعية، ومن ثم فهم دوافع وميول مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني ومحاولة تنمية إتجاهاتهم.

٢- **نظرية الإتصال:** لقد كان الإتصال وسيظل هو النشاط الأهم في حياة الإنسان من خلاله يتفاعل مع الآخرين ويعبر عن أفكاره وحاجاته ومشاعره وبه يعبر عن شخصيته وثقافته وحريته وفكره وهو نشاط يمكن أن تتجسد فيه معاني الكرامة الإنسانية وقيمها (الدليمي، ٢٠١٦، ص.٥).

فالإتصال هو تبادل المعلومات، أو الأفكار أو الإتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز ويوصف الإتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذى يقصده المرسل هو الذى يصل إلى المستقبل والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعى فهو يمكننا من نقل معارفنا وييسر التفاهم بين الأفراد(خضر، ٢٠١٣، ص. ١٢)، وتتمثل وظيفة الإتصال الشاملة فى أن الإتصال وسيلة للثقافة والتعليم والتعلم ووسيلة للجماعات ووسيلة لنجاح وتطوير الإدارة فى الهيئات والمؤسسات والشركات المختلفة وكذلك كوسيلة للعلاقة بين المجتمعات (علي، ٢٠١٢، ص.٣٤).

ويستفيد الباحث من نظرية الإتصال فيما يتعلق بالتطوع الإلكتروني بإعتباره عملية تفاعلية تتم عبر شبكات التواصل الإجتماعي بإعتبارها وسيلة الإتصال بين مستخدميها أو بين مقدمي ومتلقي الخدمة عبر شبكات التواصل الإجتماعي بإعتبارهم مرسل ومرسل إليه، حيث تعتمد المنظمات الأهلية كأى مجتمع منظم على الإتصال بكل أنواعه ووسائله المختلفة لتدعيم شبكة الإتصال الداخلى بين وحداتها الداخلية، وتكوين شبكة إتصال خارجية بينها وبين فئات المجتمع المحلى سواء كانت أفراد أو جماعات أو مؤسسات اجتماعية.

رابعاً: صياغة مشكلة الدراسة:

يتضح من العرض السابق لمحتوى الإطار النظري والموجهات النظرية للدراسة ونتائج الدراسات السابقة ودراسة تقدير الموقف أنه نظراً للتغيرات الكبيرة التي يشهدها المجتمع العالمي مع دخول عصر المعلومات وثورة الاتصالات، فإن برامج المؤسسات الخيرية بحاجة إلى إعادة النظر والتطوير لتواكب هذه التغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات، ونتيجة للتطور التكنولوجي الهائل فقد ظهر حديثاً ما يعرف بمصطلح (التطوع الإلكتروني) الذي يعد مكملاً ومدعماً للعمل التطوعي الميداني خاصةً في ظل إنتشار الكوارث والأزمات الوبائية، ومن هنا برزت مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني وبناءاً عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي **(ما عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني).**

خامساً: أهمية الدراسة:

١- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تُسلط الضوء على مفهوم التطوع الإلكتروني كمصطلح حديث التداول والشيوع، من أجل المساهمة في توفير قاعدة معلومات بحثية منظمة حول موضوع التطوع الإلكتروني.

٢- يشهد العالم اليوم تحولاً كبيراً في مجال المعلومات وتدفقها وما يحدث الآن هو الثورة المعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات، مما جعلنا نفكر جدياً في أهمية تطوير المؤسسات بكافة أنواعها من أجل أن يتواكب أدائها في الإنتاج أو حتى في تقديم الخدمة مع مستويات الأداء العالمية، لتحقيق جودة المنتج أو الخدمة.

٣- لقد أصبحت الشبكات الاجتماعية وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي حيث أنها تتيح الربط بين الزملاء والأصدقاء وليس هذا فقط بل أنها تساعد في التعرف والتواصل بين الأشخاص والمجتمعات المختلفين عن بعضهم البعض، ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة لتنمية إتجاه مستخدمي تلك الشبكات للإستفادة منها في الأعمال التطوعية والخيرية.

٤- هذه الدراسة تُلفت الإنتباه نحو مواجهة الإستخدام السلبي لمواقع التواصل الاجتماعي من خلال الإستفادة منها في التطوع الإلكتروني بإستغلال وقت مستخدميها في تدعيم العلاقات والإنتماءات وإيجاد معنى لحياتهم من خلال مساعدة الآخرين، خاصةً وقد بلغ عدد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي على مستوى العالم ٣،٨ مليار شخص بنسبة ٤٩% من البشر، وفي مصر بلغ ٤٢ مليون نسمة (المنصة العالمية لإدارة وسائل الإعلام الاجتماعية هوتسوت، ٢٠٢٠).

٥- يُعد التطوع الإلكتروني أحد النماذج المهنية التي تتبناها الخدمة الإجتماعية الإلكترونية لتحسين وتطوير جودة الخدمات التطوعية التي تقدمها منظمات المجتمع المدني، لذا تعد هذه الدراسة بمثابة دعوة للباحثين والمهتمين بالعمل الاجتماعي لإدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحسين أساليب ممارسة الطرق المختلفة للخدمة الإجتماعية.

٦- إن المجتمع الإفتراضي يعتبر وحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع لتوافر غالبية المقومات فيه، وبالتالي يمكن التعامل معه وتوظيفه بشكل إيجابي بما يساهم في خدمة المجتمع الحقيقي، لذا قد تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي لطريقة تنظيم المجتمع في مجال تكنولوجيا المعلومات بشكل عام والعمل التطوعي الإلكتروني بشكل خاص.

سادساً: أهداف الدراسة:

تحدد الهدف الرئيسي من إجراء هذه الدراسة في: **قياس عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني**، ويتحقق هذا الهدف الرئيسي من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١- قياس عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٢- قياس عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٣- قياس عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

سابعاً: فروض الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إختبار صحة الفرض الرئيسي التالي: **توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني**، ويتحقق هذا الفرض الرئيسي من خلال الفروض الفرعية التالية:

١- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٢- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٣- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

ثامناً: مفاهيم الدراسة:

أ- التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع:

يُعرف التدخل المهني على أنه العمل الصادر من الاخصائي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو جزء منه بغرض إدخال تغييرات عليه أو إحداث تغييرات فيه بحيث يكون هذا التدخل مبنياً على معارف الخدمة الإجتماعية وملتزماً بقيمها وقد يكون النسق فرداً أو جماعة أو مجتمع محلي (عبدالعال، ١٩٨٦، ص. ٢٤٦).

ويُقصد بالتدخل المهني في الدراسة الحالية:

١- مجموعة من الأنشطة المهنية التي يقوم بها المنظم الاجتماعي والتي تسير في إطار خطوات طريقة تنظيم المجتمع (برنامج التدخل المهني).

٢- يشترك في تنفيذ خطة التدخل الباحث بمعاونة مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والتطوع الإلكتروني.

٣- تعتمد هذه الأنشطة وما تتطلبه من جهود مهنية على تحديد أهداف التدخل المهني والإستراتيجيات والتكتيكات والأدوات والأدوار المرتبطة بممارسة طريقة تنظيم المجتمع.

٤- تهدف هذه الأنشطة المهنية إلى تنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني من خلال:

- تنمية ميول ورغبات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.
- تنمية المعلومات والمعارف والحقائق لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي حول التطوع الإلكتروني.
- تنمية الأنماط السلوكية التي تتسق مع المشاعر والرغبات والميول الإيجابية، والمعلومات والمعارف لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٥-يحكم تلك الأنشطة (برنامج التدخل المهني) قيم وأخلاقيات الهنية وأيدلوجية المجتمع.

ب- مفهوم الإتجاه:

الإتجاه عبارة عن إستعداد نفسي أو تهيؤ عقلي عصبي متعلم للإستجابة الموجبة أو السالبة (القبول أو الرفض)، نحو أشخاص أو أشياء أو موضوعات أو مواقف في البيئة التي تثير هذا الإستجابة (زهران، ٢٠٠٠، ص. ١٧١).

فهي إستجابات مقبولة أو مرفوضة تظهر في المشاعر أو الميول أو التصرف، تحدد موقف الشخص تجاه شيئاً ما(Kusluvan, 2003 p.25)، وهي نزعات لتقييم الأشياء النفسية بشكل إيجابي أو سلبي، ويمكن للأفراد أن يكون لديهم إتجاه نحو أي جانب من جوانب عالمهم الذي يشمل الأشياء، والأفكار، والوظائف، والعمل، والمفاهيم، والجماعات الإجتماعية، والسلوك، والأشخاص، والمؤسسات (Ajzen, 2001, p.28).

مكونات الإتجاه:

١-المكون الشعوري: ويشير هذا المكون إلى المشاعر والأحاسيس المقترنة بهدف الإتجاه، أى ذلك الجزء من الإتجاهات الذي يتعلق بمشاعر الفرد تجاه الإشياء، مثلما يشعر شعوراً إيجابياً أو سلبياً تجاه الأشخاص.

٢-المكون المعرفي: حيث تمثل المكونات المعرفية للإتجاهات خاصية التفكير المميز لدى الفرد، أي المعرفة والمعلومات والمعتقدات التي يتحملها الفرد تجاه الأشياء.

٣-المكون السلوكي: هذا المكون يتضمن السلوك الكلي للفرد والذى يتأثر عادةً بكل من المكونين الشعوري والمعرفي (حسن، ٢٠٠١، ص.١٥٩).

ويقصد الباحث بالإتجاه في هذه الدراسة بأنه:

١- إستعداد مكتسب لدى مستخدمي شبكات التواصل الإجتماعي.

٢- للإستجابة نحو التطوع الإلكتروني.

٣- يتكون نتيجة لتفاعل الفرد مع البيئة وأيضاً نتيجة لخبرته السابقة.

٤- يتضمن ثلاث مكونات هي:

- الجانب المعرفي: ويقصد به المعلومات، والمعارف والمفاهيم المتوفرة لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي حول التطوع الإلكتروني.
- الجانب الوجداني: ويقصد به الموقف الحالي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من التطوع الإلكتروني ومدى توفر الرغبة، والميول، والمشاعر سواء بالقبول أو بالرفض نحو التطوع الإلكتروني.
- الجانب السلوكي: ويقصد به إستعداد وإستجابة مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي للتطوع الإلكتروني والإقبال على ممارسته.

جـــ- مفهوم شبكات التواصل الإجتماعي:

الشبكة هي وسيط ناقل للمعلومات بين أجهزة الكمبيوتر المتصلة به بواسطة أنظمة تحكم في البيانات وبروتوكولات وعناوين خاصة، وهي نظام لربط جهازين أو أكثر بإستخدام إحدي تقنيات نظم الإتصالات من أجل تبادل المعلومات والموارد بينها (شمس الدين، ٢٠١٣، ص.٤٨).

أما عن التواصل فيعني نقل الأفكار والمشاعر بين الأطراف، وقد تباينت طرق إتصال الإنسان وتطورت عبر الزمن نتيجة عدة عوامل منها التطورات التكنولوجية والاجتماعية والعلمية والنفسية والفنية، فالإتصال نشاط يشغل جزءاً واسعاً بين البشر، فقد برز كعلم من العلوم الإجتماعية (الفار، ٢٠١٠، ص. ٨).

وشبكات التواصل الإجتماعي هي مواقع إلكترونية اجتماعية على الإنترنت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الإفتراضي (صادق، ٢٠٠٨، ص.٢١٨).

وتبعاً لهذه الدراسة تُعبر شبكات التواصل الاجتماعي عن:

١- المجتمع الإفتراضي الموجود على شبكة الإنترنت.

٢- والذي يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة إفتراضية يجمعهم فيها الإهتمام أو الإنتماء المشترك لفكرة أو رأى أو مكان أو هواية أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات إلكترونياً بسرعة ودقة متناهية.

٣- يمكن للجمعيات الأهلية الإستفادة من تلك الشبكات في تقديم خدمات متنوعة في العديد من المجالات منها الإجتماعية والإقتصادية والتعليمية وغيرها.

٤- مثال لتلك الشبكات (الفيس بوك، التويتر، اليوتيوب، الواتساب، الإنستجرام، ...إلخ).

د- مفهوم التطوع الإلكتروني:

يُعرف قاموس إكسفورد التطوع الإلكتروني بأنه أى نشاط أو خدمة تطوعية يتم تقديمها أو توفيرها من خلال إستخدام الإنترنت أو أى نوع من أنواع شبكات الكمبيوتر (Kemp, 2018, p.34).

وتعرف الأمم المتحدة التطوع الإلكتروني بأنه التطوع كلياً أو في أى مرحلة من مراحل العمل التطوعي من خلال الإنترنت في المنزل أو العمل أو الجامعة أو مقهي الإنترنت أو أى مكان أخر (United Nation, 2018, p.25).

فالتطوع الإلكتروني هو الأنشطة التطوعية التي يتم تأديتها كليًا أو جزئيًا بإستخدام الإنترنت في المنزل أو المدرسة أو مركز الإتصالات أو كمبيوتر العمل أو أي

جهاز آخر متصل بالإنترنت مثل المساعد الرقمي الشخصي أو الهواتف الذكية (التي تتوفر به وظائف الإنترنت) ويسمى أيضاً بالتطوع عبر الإنترنت أو التطوع عن بُعد، أو التطوع الرقمي (Cravens& Ellis, 2014, p. 20).

ويقصد الباحث بالتطوع الإلكتروني في هذه الدراسة ما يلي:

١. المهام الخيرية أو الأنشطة التطوعية التي يقوم بها المتطوعين (مستخدمي شبكات التواصل الإجتماعي) كلياً أو جزئياً عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) بطريقة غير تقليدية عبر شبكات التواصل الإجتماعي دون حاجة المتطوع إلى النزول لمكان متلقي الخدمة التطوعية.
٢. حيث يتم تأدية تلك المهام من المنزل أو مكان العمل أو أى مكان يتواجد به الشخص المتطوع بشرط أن يكون متصلاً بالإنترنت.
٣. تتم تلك المهام بشكل فردي أو جماعي أو لصالح أحد منظمات المجتمع المدني.
٤. تستهدف تلك الأنشطة توفير المعلومات المفيدة، وتقديم المشورة المهنية، والدفاع عن الفئات الضعيفة، نشر الخير لتشجيع الآخرين على التطوع...إلخ.

ويمتاز التطوع الإلكتروني بالآتي:

١. يسمح هذا النهج من التطوع للأفراد بالقيام بعمل إنساني من خلال جهاز كمبيوتر بالمنزل أو في العمل.
٢. لا يتأثر التطوع عبر الإنترنت بقيود الوقت، والأولويات الشخصية، والإلتزامات العائلية التي تمنع من التطوع (Cravens, 2000, p. 119).
٣. يستطيع كبار السن وذوي الإعاقة المشاركة في الأعمال التطوعية في ظل نهج التطوع عبر الإنترنت، خاصةً وأن تلك الفئات لا تستطيع بذل الجهود العضلية الكبيرة أو التنقل من مكان إلى آخر ومن ثم يوفر التطوع الإلكتروني لكل هذه الشرائح فرصة العطاء التطوعي ويمكنهم من إطلاق قدراتهم ومواهبهم وخبراتهم في سبيل الخدمات التطوعية.
٤. يمتاز التطوع الإلكتروني بأنه غير مكلف نسبياً ومن ثم يحقق فوائد لصالح المنظمات غير الربحية التي تحتاج إلى متطوعين رقميين (Cravens, 2006, p. 15).

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- **نوع الدراسة:** تنتمي الدراسة الراهنة إلى دراسات قياس عائد التدخل المهني في تنظيم المجتمع والتي إجريت بهدف إختبار العلاقة بين متغيرين أحدهما مستقل وهو التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع والآخر تابع وهو تنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٢ - منهج الدراسة:

- تعتمد الدراسة الحالية على إستخدام المنهج شبه التجريبي، حيث إستخدم الباحث التصميم القبلي والبعدي بإستخدام مجموعة واحدة حيث يتم قياس قبلي للمتغير التابع (إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني)، ويتم بعد ذلك إدخال المتغير التجريبي (برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع)، ثم إجراء قياس بعدي للمتغير التابع (تنمية إتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني)، وإجراء مقارنة بين القياس القبلي والبعدي لمعرفة التغيير الذي حدث نتيجة تطبيق برنامج التدخل المهني.
- كما إعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وذلك بهدف إجراء دراسة تقدير الموقف (الدراسة الإستطلاعية) لعينة حجمها (١٠) أفراد من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي والذين يمارسوا العمل التطوعي التقليدي بمنظمات المجتمع المدني، وأيضاً إستخدام منهج المسح الاجتماعي لتحديد العينة التي سيُطبق عليها برنامج التدخل المهني.

٣ - أدوات الدراسة:

(أ) **إستمارة إستبيان لدراسة تقدير الموقف**: حيث تم تصميم إستمارة إستبيان بهدف التعرف على سمات وخصائص مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي المتطوعين تقليدياً لدي منظمات المجتمع المدني، والتعرف بشكل مبدئي على إتجاهاتهم نحو التطوع الإلكتروني، وتحديد مدى إمكانية إجراء الدراسة وتنفيذ التدخل المهني.

(ب) **مقياس إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني**: والذي أعده الباحث لقياس أثر التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع في تدعيم إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني قبل وبعد التدخل، وتم إعداد المقياس وفقاً للمراحل التالية:

- **المرحلة الأولى: تحديد أسس ومنطلقات بناء المقياس وتمثلت فى:**

- الأساس النظرى للدراسة ومدخلها العلمى، بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، دراسة تقدير الموقف التى قام بها الباحث لمجتمع الدراسة.
- الموجهات النظرية التي إعتمدت عليها الدراسة، القضية البحثية التى إنطلقت الدراسة لبحثها، وكذلك أهداف الدراسة وفروضها ومفاهيمها.
- الإستمارات والمقاييس ذات الصلة بجانب أو أكثر من جوانب الدراسة الحالية، مقابلات مع خبراء متخصصين لتحديد أبعاد المقياس وعباراته.

- **تحديد أبعاد المقياس: في ضوء أسس ومنطلقات بناء المقياس فقد تم تحديد أبعاد وعبارات المقياس في (٣) أبعاد وهي:**

- **البعد الأول:** تنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.
- **البعد الثاني:** تنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.
- **البعد الثالث:** تنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

- **تحديد العبارات**: في ضوء تحديد الأبعاد السابقة وبالرجوع إلى أسس ومنطلقات بناء وإعداد المقياس تم جمع مجموعة من العبارات المتصلة بتلك الأبعاد وذلك من خلال الإطلاع على التراث النظري الذي تناول التطوع الإلكتروني حيث بلغت جميع العبارات (٤٥) عبارة بمعدل (١٥) عبارة لكل بعد وفي ضوء ذلك تكونت الصورة المبدئية للمقياس.

المرحلة الثانية: تحكيم المقياس (الصدق الظاهرى):

وهو يثبت ما إذا كان المقياس يقيس بالفعل الظاهرة التي وضع لقياسها في ضوء محتوى المقياس وفقراته (الزهيري،٢٠١٧، ص.٢٢٦) ومن ثم فقد تم عرض المقياس بعد إعداد في صورته المبدئية على مجموعة من المحكمين عددهم (١٠) منهم (٦) من أساتذة الخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع و(٤) من خبراء العمل التطوعي وقد طلب منهم التحكيم بالنسبة لكل عبارة من حيث(إرتباطها بالبعد الذي تقيسه وسلامة صياغتها وإضافة عبارات يرونها مناسبة وإبداء الرأي في البعد وارتباطه بأهداف الدراسة)، وتم الأخذ بالملاحظات والتعديلات المطلوب إجرائها وقام الباحث بإستبعاد العبارات التي لم تحصل على نسبة ٨٠ %من المحكمين كحد أدنى للإتفاق، حيث تم تطبيق المعادلة التالية لحساب نسبة الإتفاق بين المحكمين:

$$\text{نسبة الإتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الإتفاق}}{\text{عدد مرات الإتفاق} + \text{عدد مرات الإختلاف}} \times ١٠٠$$

وبمراعاة جميع ملاحظات السادة المحكمين تم صياغة المقياس فى صورته النهائية حيث يبلغ عدد عبارات المقياس (٤٥) عبارة على النحو التالى:

البعد الأول	**(١٥) عبارة**	**وقد أخذ الأرقام من (١- ١٥)**
البعد الثانى	**(١٥) عبارة**	**وقد أخذ الأرقام من (١٦- ٣٠)**
البعد الثالث	**(١٥) عبارة**	**وقد أخذ الأرقام من (٣١- ٤٥)**

وتم تحديد أوزان عبارات المقياس: حيث قام الباحث بوضع تدرج ثلاثى بحيث تكون الإستجابة لكل عبارة كالتالى (نعم – إلى حد ما- لا أعرف) بأوزان (٣-٢-١) على التوالى للعبارات الموجبة، وأوزان (١-٢-٣) على التوالى للعبارات السالبة.

طريقة تصحيح مقياس التطوع الإلكتروني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي: تم بناء المقياس وتقسيمه إلى فئات حتى يمكن التوصل إلى نتائج الدراسة بإستخدام المتوسط الحسابي ، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣-١=٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢÷٣)=٠،٦٧، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول(١)مستويات أبعادمقياس التطوع الإلكتروني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.

قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١,٦٧.	مستوى منخفض
قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١,٦٧ - ٢,٣٥.	مستوى متوسط
قيمة المتوسط للعبارة أو البعد ما بين أو أكثر من ٢,٣٥ – ٣.	مستوى مرتفع

المرحلة الثالثة: ثبات المقياس والصدق الذاتي: لقد إعتمد الباحث فى ثبات المقياس على طريقة إعادة الإختبار (T- Retest) حيث قام بتطبيق إستمارة القياس على عينة من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بنادي التطوع بجمعية عطاء بلا حدود وعددهم (١٠) مفردات من وقام الباحث بإعادة تطبيق المقياس بفاصل زمنى (١٥) يوماً من تاريخ التطبيق الأول ثم قام الباحث بحساب معامل إرتباط (بيرسون) لإجراء المقارنة بين درجات الأعضاء فى التطبيق الأول والتطبيق الثانى، واتضح من نتيجة تطبيق الإختبار وجود إرتباط قوى بين التطبيقين مما يشير إلى إرتفاع ثبات المقياس حيث تراوحت قيم معامل الثبات ما بين ٠،٨٠ إلى ٠،٩٣ عند مستوى معنوية ٠،٠١، وعن الصدق الذاتى لأبعاد المقياس فتم حسابه من خلال الجذر التربيعى لمعامل الثبات والجدول التالى يوضح ثبات وصدق أبعاد المقياس:

جدول (٢) يوضح نتائج ثبات وصدق مقياس إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

م	الأبعاد	معامل الثبات	معامل الصدق	الدلالة
١	تنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.	٠،٨٠	٠،٨٩	دال
٢	تنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.	٠،٩٣٦	٠،٩٦	دال
٣	تنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.	٠،٨٥٨	٠،٩٢	دال
	المقياس ككل	٠،٨٦	٠،٩٢	دال

**عند مستوى معنوية ٠،٠١

ومن الجدول السابق يتضح أن قيمة معاملات الإرتباط لجميع مؤشرات المقياس ذات دلالة إحصائية، كما أن المقياس بصفة عامة يتمتع بدرجة ثبات ٠،٨٦، وبحساب الجذر التربيعى لمعامل الثبات يكون **الصدق الذاتى** للمقياس ٠،٩٢ وهى نسبة عالية للصدق وبالتالي فإن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق ومن ثم يكون المقياس صالح للتطبيق.

٤- الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة:

- تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي بإستخدام برنامج (Spss.v.24.0) الحزم الإحصائية في العلوم الإجتماعية.
- معامل إرتباط بيرسون فى ثبات المقياس، والنسبة المئوية فى خصائص المبحوثين، المتوسط الحسابي.
- نسبة التغيير لحساب الفرق بين التطبيق القبلى والبعدى:

إختبار ت لإختبار صحة فروض الدراسة.

٥- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

تم تطبيق برنامج التدخل المهني بجمعية عطاء بلا حدود، وقد تم إختيارها للأسباب التالية:

١- تعد هذه الجمعية من الجمعيات الرائدة التي لها أنشطة تطوعية ملموسة في كافة المجالات.

٢- وجود عدد كاف من الأعضاء المتطوعين ودائمي الحضور بتلك الجمعيات مما يسهل إمكانية تنفيذ البرنامج.

٣- ترحيب المسئولين ومديري الجمعية بإجراء الدراسة وتنفيذ برنامج التدخل المهني وإبداء الرغبة في التعاون مع الباحث في تنفيذ برنامج التدخل المهني.

٤- الباحث على علاقة طيبة بالإدارة والاخصائيين الاجتماعيين بتلك الجمعية بالإضافة إلى ترحيبهم بالإشتراك في تنفيذ برنامج التدخل المهني.

٥- يتوفر العديد من المقومات البشرية والمادية والإستعداد لتنفيذ برنامج التدخل المهني.

ب- المجال البشري وطريقة إختيار العينة:

قام الباحث بتحديد إطار المعاينة والذي يتمثل في أعضاء نادي التطوع بجمعية عطاء بلا حدود بمدينة أسيوط وبإستخدام منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة بلغ عدد العينة المختارة (٤٥) مفردة والذين تنطبق عليهم الشروط التالية (**شروط العينة**):

١-يجيدون إستخدام الإنترنت وخاصة شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفايسبوك، الواتس آب، التويتر.

٢-الأعضاء المتميزين في الجمعية ولهم أنشطة تطوعية ميدانية ولديهم إيمان بقيمة العمل التطوعي وأهدافه.

٣-الأعضاء الملتزمين بممارسة الأنشطة التطوعية والحضور إلى الجمعية.

٤-الإستعداد للمشاركة في أنشطة برنامج التدخل المهني المعد لتنمية إتجاهاتهم نحو التطوع الإلكتروني.

خطوات المعاينة: تم إختيار عينة تنطبق عليها شروط العينة السابق الإشارة إليها حيث بلغ عدد العينة وفقاً لتلك للشروط (٤٥) مفردة، وبإستبعاد (١٠) أعضاء قام الباحث بتطبيق ثبات المقياس عليهم، **أصبحت عينة الدراسة (٣٥) مفردة.**

جـ- المجال الزمني: ويتمثل في الفترة الزمنية التي إستغرقها برنامج التدخل المهني وهي الفترة من ٢٠٢٠/٧/١٥ إلى ٢٠٢٠/١١/١٧مـ.

عاشراً: برنامج التدخل المهني:

١- أهداف برنامج التدخل المهني:

إستهدف برنامج التدخل المهني تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

الأهداف الفرعية:

١- تنمية الجانب المعرفي لدي مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٢- تنمية الجانب الوجداني لدي مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٣- تنمية الجانب السلوكي لدي مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

٢- الأسس التى يقوم عليها برنامج التدخل المهنى:

- الدراسات والبحوث العلمية السابقة وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات تفيد في تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.
- المقابلات مع المسئولين وفريق العمل بجمعية عطاء بلا حدود لتنمية المجتمع، ومع بعض القيادات المعنية بالعمل التطوع بمنظمات المجتمع المدني التي تسهم في تنفيذ برنامج التدخل المهني.

٣- **إستراتيجيات التدخل المهني وتكتيكاته:**

- **إستراتيجية الإقناع**: وذلك بإستخدام الأدلة والبراهين المقنعة والصادقة للتأثير الإيجابي في إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي لإحداث تغييرات في معلوماتهم ومعارفهم نحو التطوع الإلكتروني.
- **إستراتيجية التعليم والتدريب**: لتعليم وتدريب مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في إطار تنمية إتجاههم نحو التطوع الإلكتروني بما يخدم مجتمعهم.
- **التغيير المخطط**: بإحداث تغيير في واقع مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بالنسبة للتطوع الإلكتروني المنظم.
- **التسويق**: لفكرة التطوع الإلكتروني لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.
- **إستراتيجية إعادة صياغة المعايير التربوية التثقيفية:** والتي تعتمد على تغيير المعتقدات الخاطئة لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي حول التطوع الإلكتروني.
- **إستراتيجية التضامن (الحملة)**: وهذه الإستراتيجية تسمح بوجود قدر من الإتفاق بين وجهات النظر، وممارسة مختلف وسائل الإتصال المباشر لتنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الإجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

- **إستراتيجية تعديل السلوك**: وذلك بالعمل على تغيير السلوكيات غير المفيدة لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي وتوجيه أفعالهم ونشاطاتهم الظاهرة وغير الظاهرة نحو التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

٤- تكتيكات التدخل المهني:

- **جمع البيانات والمعلومات**: والحقائق الخاصة بالتطوع الإلكتروني وتوظيفها بدقة لصالح عينة الدراسة.
- **الإتصالات المفتوحة والمستمرة** مع الأطراف المعنية في إطار تحقيق أهداف برنامج التدخل المهني (تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني).
- **الشرح والتوضيح**: لكيفية تنفيذ برنامج التدخل المهني وتحقيق أهدافه.
- **إبراز الحقائق:** للأطراف المعنية ومستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في سبيل تنمية إتجاهاتهم نحو التطوع الإلكتروني.
- **المناقشات الجماعية**: من أجل تحقيق أقصى إستفادة ممكنة من وجهة نظر أعضاء فريق العمل وذلك عقب المحاضرات وأثناء ورش العمل.
- **تبادل الآراء**: مع الأطراف المعنية في أساليب العمل التي تساعد في تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.
- **العمل المباشر**: مع فريق العمل ومستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق الأهداف.
- **تكنيك المشاركة**: ويهدف إلى إتاحة الفرصة لمستخدمي شبكات التواصل الإجتماعي للمشاركة فى الأنشطة المختلفة التى تخدم المجتمع.
- **تعزيز الدافعية للإنجاز**: والترويج للأفكار والسلوكيات المفيدة والإمداد بمعلومات صحيحة وتصحيح المعلومات الخاطئة عن التطوع الإلكتروني المنظم.

٥- الأدوات المستخدمة في برنامج التدخل المهني:

- **الإجتماعات**: مع المتخصصين والمسئولين وفريق العمل فى إطار تنفيذ البرنامج وإجراء الحوارات والمناقشات الخاصة بأنشطته وإجراءاته التنفيذية، وكذلك الإجتماع بين المتخصصين وعينة الدراسة لتبادل الأفكار والمعلومات فيما يتعلق بهدف البرنامج.

- **المقابلات**: مع جميع الأطراف المعنية فى إطار تحقيق أهداف البرنامج سواء أفراد العينة لشرح هدف البرنامج وأخذ موافقتهم، ومقابلة المحاضرين وموافقتهم لإلقاء المحاضرات أو الندوات.
- **المناقشة الجماعية**: مع أفراد العينة للإشتراك فى هذا البرنامج ومناقشة أهدافه بالنسبة لهم وتنظيم المواعيد بينهم وبين المحاضرين حتى يمكن تبادل الأفكار والآراء.
- **الندوات**: وتم إستخدامها لتزويد الشباب بالمعارف والمعلومات عن المبادرات المجتمعية وأهميتها ومجالاتها وتم الإستعانة على تنفيذها بالخبراء والمتخصصين لمناقشة الشباب الجامعى وتنمية وعيهم نحو المشاركة فى المبادرات المجتمعية.
- **ورش العمل والتدريب**: وذلك لتنمية مهارات عينة الدراسة وزيادة خبراتهم من خلال تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة بحضور متخصصين من أجل التطبيق العملى للمعارف والمعلومات التى حصلوا عليها.
- **المحاضرات**: لشرح وتوضيح محتوى البرنامج عن طريق المتخصصين.

٦- المهارات المستخدمة في برنامج التدخل المهني:

- **وضع الخطة وتنفيذها**: والتي تتمثل في القدرة على وضع البرنامج التنفيذي للتدخل المهني وتنفيذ وفقاً لتوقيتاته الزمنية مع المرونة وعدم الإخلال بالمحتوى.
- **الإتصال**: وذلك فيإعداد وتوصيل الرسالة لجميع الأطراف المعنية بدقة ووضوح تام.
- **التعبير عن الأفكار بوضوح**:عن طريق توضيح الفكرةوعائدها وكيفية تحقيقها بشكل محدد.
- **التأثير في الآخرين**: بالأدلة والبراهين والأخبار والمعلومات الصحيحة.
- **الحوار الهادف**: لإنجاز الأهداف المطلوب تحقيقها من خلال البرنامج بتجميع الجهود في إتجاه تحقيق تلك الأهداف والبعد عن مضيعات الوقت والتركيز على الهدف مباشرة.
- **مهارات** الملاحظة والتسجيل، المهارة في التحليل والتفكير.
- **المهارة في إستخدام التكنولوجيا**: من أجهزة كالكمبيوتر وشاشات العرض والتليفون المحمول وتوظيف ذلك في تنفيذ البرنامج وتحقيق أهدافه مع مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.
- **المهارة فى تنظيم وإدارة** الإجتماعات والمناقشات، ومهارة فى الإقناع.

٧- **الأدوار المهنية الملائمة لبرنامج التدخل المهني:**

- **دور الإدارى:** وذلك لتحديد مواعيد تنفيذ الربنامج المناسبة لظروف الأطراف وإعداد المكان وتسجيل أنشطة التجربة والإشراف على مراحل وخطوات تنفيذها
- **دور المخطط:** ويمارس هذا الدور من أجل وضع أنشطة مختلفة لتنفيذ برنامج التدخل المهنى.
- **دور الباحث:** لتحديد محتوى برنامج التدخل المهنى المناسب لتحقيق أهداف الدراسة وفريق العمل الكفء المناسب لتنفيذ البرنامج.
- **المعلم:** بالشرح والتوضيح والتعليم لكل ما يتعلق بالمحتوى العلمي الكفيل بتحقيق أهداف التدخل.
- **الخبير**: لتزويد فريق العمل بالحقائق والمعلومات والخبرات ضمن فعاليات تحقيق البرنامج لأهدافه وكيفية قيام كل طرف بدور بشكل صحيح.
- **مدير البرنامج:** بتولي إدارة وقيادة برنامج التدخل المهني من بدايته حتى تحقيق أهدافه.
- **المستثير:** للأطراف المعنية لتحقيق الفكرة خاصة مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.
- **دور المساعد:** من خلال مساعدة مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي على تكوين العلاقات الإيجابية بينهم وتحقيق التقارب بينهم بما يساعد على تحقيق أهداف برنامج التدخل.

٨- **مراحل التدخل المهني:**

أ- **المرحلة التمهيدية**: وقد تضمنت هذه المرحلة الخطوات التالية:

- التعرف على مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي الذين يمارسوا العمل التطوعي التقليدي لدى منظمات المجتمع المدني، ومدى إلمامهم بفكرة التطوع الإلكتروني والتعرف على إستعدادهم لتنمية إتجاههم نحو التطوع الإلكتروني وتم ذلك من خلال دراسة تقدير الموقف التى قام بها الباحث وسبق الإشارة إلي نتائجها.
- التواصل مع العاملين والمسئولين بالمجال المكاني للدراسة (جمعية عطاء بلا حدود لتنمية المجتمع بأسيوط) بإعتبارها أحد أنساق العمل لتكوين علاقة مهنية معهم والحصول على دعمهم وتأييدهم لتنفيذ أهداف برنامج التدخل المهنى.

- التواصل مع بعض أعضاء هيئة التدريس، وبعض الخبراء والمتخصصين الذين سيعاونون الباحث فى تنفيذ برنامج التدخل المهنى وذلك من خلال قيام الباحث بمجموعة من المقابلات والإجتماعات معهم.
- وضع المعايير التى يتم العمل على أساسها حيث يتم الإتفاق على مواعيد الاجتماعات والندوات ومدتها وأماكن عقدها.
- بالإضافة إلى أن هذه المرحلة تضمنت البحث المكتبى وإعداد الأدوات البحثية وإجراء القياس القبلى.

ب- **المرحلة التخطيطية**:

- عرض الباحث لنتائج الدراسة القبلية التى تم التوصل إليها.
- دراسة وتحديد الأولويات طبقاً لإحتياجات مستخدمي شبكات التواصل الإجتماعي من حيث المعارف والمعلومات التى يُفضل البدء بها وفقاً للترتيب الزمنى ووفقاً لنتائج الدراسة القبلية.
- التعرف على الموارد والإمكانيات المادية والبشرية التى يمكن إستثمارها وتسهم بإيجابية فى تنفيذ خطة التدخل المهنى.
- وضع تصور للأدوار والإستراتيجيات والأدوات والمهارات التى يتم إستخدامها خلال برنامج التدخل المهنى طبقاً للموقف وكذلك الخطة الزمنية بالإضافة إلى الإشتراك مع العاملين والاخصائيين الاجتماعيين (بجميعة عطاء بلا حدود) لتخصيص مكان للمسئولين وممارسة أنشطة البرنامج.
- وضع تصميم الخطة فى شكلها النهائى والإتفاق على بداية تنفيذ برنامج التدخل المهنى.

جـ- المرحلة التنفيذية: وهى مرحلة تنفيذ برنامج التدخل المهنى بعد إعتماد الخطة التى أعدها الباحث بالتعاون مع الخبراء والمتخصصين وقد تضمنت:

- عقد سلسلة من الإجتماعات واللقاءات بين الباحث وعينة الدراسة لمناقشة ما تم تنفيذه من أنشطة وذلك بواقع اجتماعين أو لقاءين كل أسبوع.
- تم عقد عدد من الندوات والمحاضرات والمناقشات وورش العمل مع مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي والباحث والمسئولين من الخبراء والمتخصصين لتزويد عينة الدراسة بالمعارف والمعلومات عن التطوع الإلكتروني وإكسابهم السلوكيات وآليات القيام بذلك.

- توزيع الأدوار وما تتضمنه من مسئوليات على مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي ومساعدتهم على القيام بها وتذليل الصعوبات التى تواجههم، ومتابعة تأثير الأنشطة المختلفة عليهم.
- الحرص على أن يكون التعامل وفق العلاقة المهنية التى يسودها الثقة والإحترام المتبادل.

د- **المرحلة التقويمية:** تعد عملية تقييم برنامج التدخل المهني مهمة وتهدف إلى التأكد من أن الجهود المبذولة قد حققت الأهداف المرجوة منها مع التعرف على مناطق القوة والضعف في البرنامج بما يفيد في عملية التغذية العكسية، حيث تم في هذه المرحلة:

- إجراء القياس البعدي، إختبار صحة الفروض، إستخلاص نتائج الدراسة.

جدير بالذكر أن عملية التقييم قد لازمت برنامج التدخل المهنى منذ البداية للوقوف على مناطق القوة والضعف فى برنامج التدخل المهنى حتى يتم الإصلاح والتعديل أول بأول والتأكد من أن التنفيذ يتم وفق البرنامج التنفيذى، وتذليل الصعوبات ومواجهة المعوقات.

٩- الصعوبات التى واجهت الباحث خلال تطبيق برنامج التدخل المهنى:

- في بعض الإحيان لا تتاح القاعة المخصصة لأنشطة البرنامج نتيجة لحاجة الجمعية لممارسة الأنشطة الخاصة بها، مما يضطر الباحث إلي تأجيل موعد المحاضرة.
- صعوبة تتعلق بتحديد الوقت الذي يناسب جميع مفردات العينة، ثم محاولة توفيق هذا الموعد مع وقت المحاضر.

- برنامج العمل التفصيلى لخطة التدخل المهنى لتنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني:

جدول (٣) يوضح ملخص برنامج العمل التفصيلى لخطة التدخل المهنى لتنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني:

موضوعات برنامج التدخل المهني	الإستراتيجيات	التكتيكات	الأدوار	الأدوات	المدة	الساعات
مفاهيم (التطوع الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي).	التثقيف، والتعليم، إستراتيجية البناء المعرفي.	الشرح والتوضيح، وتوفير المعلومات.	المعلم، الخبير.	محاضرة.	الأسبوع الرابع من شهر يوليه.	٤
مزايا التطوع الإلكتروني وأهميته وفوائده الشخصية والمجتمعية.	إعادة صياغة المعايير الثقافية، التعليم.	إبراز الحقائق، تعزيز الدافعية للإنجاز.	المستنير، والمعلم.	محاضرة، ندوة.	الأسبوع الأول والثاني من شهر أغسطس.	٦

موضوعات برنامج التدخل المهني	الإستراتيجيات	التكتيكات	الأدوار	الأدوات	المدة	الساعات
آليات التطوع الإلكتروني ووسائطه.	التثقيف، التضامن.	توفير المعلومات.	المعلم، الخبير.	محاضرة، ورشة عمل.	الأسبوع الثالث والرابع من شهر أغسطس.	٦
أشكال التطوع الإلكتروني والممارسات المتنوعة للتطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	التعليم، والتثقيف.	توفير البيانات والمعلومات.	الخبير، المعلم.	ندوة، ورشة عمل.	الأسبوع الأول والثاني من شهر سبتمبر.	٦
توضيح بعض النماذج التطوعية الإلكترونية العربية والغربية.	التعليم، والإقناع.	إبراز الحقائق، تبادل الخبرات.	المساعد، الخبير، الميسر.	محاضرة، ورشة عمل.	الأسبوع الثالث والرابع من شهر سبتمبر.	٦
مجالات التطوع الإلكتروني.	التثقيف- التعليم، التسويق.	الشرح والتوضيح.	المعلم، المستشار.	ندوة، مناقشة جماعية.	الأسبوع الأول من شهر أكتوبر	٤
الإستخدام الإيجابي لشبكات التواصل الاجتماعي في التطوع الإلكتروني.	الإتفاق العام، التعليم.	الشرح- توسيع الأفق.	المعلم، المشجع، التربوي.	محاضرة.	الأسبوع الثاني والثالث من شهر أكتوبر.	٦
كيفية إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التطوع الإلكتروني.	تغيير السلوك، والتدريب.	تبادل الآراء والأفكار.	المعلم، المدرب.	ورشة عمل.	الأسبوع الأول من شهر نوفمبر.	٦

وفيما يلي نموذج لأحد أنشطة برنامج التدخل المهني التي تمت خلال المرحلة التنفيذية للتدخل:

نموذج لمحاضرة حول: مزايا التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الإجتماعي

إنه في تمام الساعة الثانية عشر، ظهر يوم السبت الموافق ٢٠٢٠/١٠/٣م توجهت إلى قاعة الإجتماعات بجمعية عطاء بلا حدود (المجال المكاني للدراسة)، وشرعت بتجهيزها وإعدادها قبل بدء المحاضرة، ثم بدأ الأعضاء بالحضور إلي القاعة واحداً تلو الأخر ثم جاء المحاضر وذلك في الموعد المحدد دون تأخير لإلقاء المحاضرة وقد تم إلقاء المحاضرة حول مزايا التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وفيما يلي عرض موجز لتلك المحاضرة.

في البداية قام الباحث كعادته بتقديم المحاضر وقد كان عضو هيئة تدريس بقسم تنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية، والذي قام بدوره بالترحيب بالأعضاء، حيث قام بإثارة تساؤل حول المميزات التي يتوقع الأعضاء أنها يمكن أن تتحقق نتيجة التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي سواء لصالحهم أو لصالح مجتمعهم، حيث قام كل منهم بإبداء رأيه في حدود الوقت المسموح، ثم قام المحاضر بتقديم شكره لهم على مشاركتهم الطيبة، ومن ثم بدأ المحاضر بتناول موضوع المحاضرة بشكل علمي حيث أشار إلي أن التطوع الإلكتروني كمصطلح إنتشر في الغرب ثم إنتقل إلي المجتمعات العربية مؤكداً على أهمية

تفعيل التطوع الإلكتروني لصعوبة وصول المتطوع التقليدي لبعض الفئات خاصةً وقت الأزمات والكوارث أو إنتشار الأمراض والأوبئة، خاصةً وأن التطوع الإلكتروني يمكن تأديته من المنزل أو مكان العمل، أو أي مكان يتواجد فيه الشخص المتطوع بشرط أن يكون لديه أحد الأجهزة الإلكترونية المتصلة بشبكة الإنترنت، كما أن التطوع الإلكتروني يناسب ذوي الإعاقة الجسدية، والمسنين الذين تمنعهم ظروفهم من المشاركة في الأعمال الخيرية، كما أن التطوع الإلكتروني يوفر المجهود العضلي للإنتقال من مكان لآخر للوصول إلي الفئات المحتاجة، هذا فضلاً عن دور التطوع الإلكتروني في مساعدة القائمين عليه في تكوين صداقات جديدة، مؤكداً على أن التطوع الإلكتروني هو مكملاً للعمل التطوعي التقليدي وليس بديلاً عنه ، **وبتحليل هذه المحاضرة فى ضوء الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع:**

١- الإستراتيجيات: إستراتيجية الإقناع وإستراتيجية التثقيف والتعليم.
٢- التكتيكات: تكتيك الشرح والتوضيح وإبراز الحقائق.
٣- المهارات: مهارة التأثير في الآخرين، والتعبير عن الأفكار بوضوح.

هذا في إطار إستخدام المحاضرة كأحد الأدوات المهنية طريق تناول مزايا التطوع الإلكتروني.

حادي عشر:عرض وتحليل وتفسير نتائج برنامج التدخل المهني للدراسة:

١ - الخصائص الاجتماعية لعينة الدراسة:

جدول (٤) يوضح نتائج خصائص عينة الدراسة: ن= ٣٥

الخصائص	م	المتغيرات	التكرار	النسبة
١- النوع	أ	ذكر	١٩	%٥٤،٢٨
	ب	أنثى	١٦	%٤٥،٧١
٢- الفئة العمرية	أ	أقل من ٢٠	٦	%١٧،١٤
	ب	من ٢٠- أقل من ٢٥	١٦	%٤٥،٧١
	جـ	من ٢٥- أقل من ٣٠	٨	%٢٢،٨٥
	د	من ٣٠ سنة فأكثر	٥	%١٤،٢٨
٣- الحالة الإجتماعية.	أ	أعزب	٢٦	%٧٤،٢٨
	ب	متزوج	٩	%٢٥،٧١
٤- مدة الإنضمام إلي العمل التطوعي.	أ	من عام- عامين	١٤	%٤٠
	ب	أكثر من عامين	٢١	%٦٠
٥- الحالة التعليمية.	أ	طالب	٢٢	%٦٢،٨٥
	ب	مؤهل فوق المتوسط	٦	%١٧،١٤
	ج	مؤهل عالي	٧	%٢٠
٦- الحالة العملية.	أ	يعمل	١٢	%٣٤،٢٨
	ب	لا يعمل	٢٣	%٦٥،٧١

يتضح من بيانات جدول (٤) ما يلى: **بالنسبة للنوع** جاءت نسبة الذكور أعلى بنسبة بسيطة عن نسبة الإناث، **وبالنسبة للفئة العمرية** فقد جاءت غالبية عينة الدراسة في المرحلة العمرية (من ٢٠ إلى ٣٠ سنة) بنسبة بلغت ٦٨،٥٧% ويرجع ذلك إلى أسباب عدة منها أن نادى التطوع بجمعية عطاء بلا حدود حدد المرحلة العمرية لسن المتطوع (من ١٨ - ٣٥ سنة)، بالإضافة إلى ذلك أن غالبية عينة الدراسة من الطلاب، وجدير بالذكر أن هذه

الفئة العمرية هي الأكثر إستخداماً لشبكات التواصل الاجتماعي، و**بالنسبة للحالة الإجتماعية** فقد جاءت غالبية عينة الدراسة في فئة أعزب ويرجع ذلك إلى الفئة العمرية التي عليها عينة الدراسة، ويساعد ذلك في ممارسة أفراد العينة للعمل التطوعي كما ساعد أيضاً في المواظبة على حضور أنشطة برنامج التدخل المهني لوجود وقت فراغ لديهم، أما عن **فترة الإنضمام إلى العمل التطوع** التقليدي فقد بلغت عينة الدراسة المنضمة إلى العمل التطوعي لمدة أكثر من عامين ٦٠% ويعد ذلك مؤشر إيجابي لتنمية إتجاهاتهم نحو التطوع الإلكتروني ووجود إستعداد لديهم لذلك بسب إيمانهم بالعمل التطوعي، كما أن غالبية عينة الدراسة لا تعمل وذلك لأنهم لا زالوا في مرحلة الدراسة.

٧- نتائج برنامج التدخل المهنى وصحة الفروض:

أ- النتائج الخاصة بتنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني:

جدول (٥) يوضح نتائج القياس القبلي والقياس البعدى بالنسبة لعبارات البعد الأول "تنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني"

م	العبارة	التطبيق القبلى	التطبيق البعدى	الفرق	نسبة التغيير	الدلالة
١	التطوع الإلكتروني هو القيام بالأعمال الخيرية بإستخدام شبكة الإنترنت.	٥٤	٩٩	٤٥	%٨٣،٣٣	قوي
٢	التطوع الإلكتروني يعني توظيف القدرات الرقمية الموجودة لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في الأعمال الخيرية.	٥١	٩٧	٤٦	%٩٠،٢	قوي
٣	التطوع الإلكتروني هو تخصيص جزء من الوقت عبر شبكات التواصل الاجتماعي لمساعدة الآخرين.	٥٨	٩٨	٤٠	%٦٨،٩٧	قوي
٤	يمكن من خلال التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل التعرف على المؤسسات الخيرية بالمجتمع المحلي أو خارجه.	٥٢	٩٩	٤٧	%٩٠،٣٨	قوي
٥	يساعد التطوع الإلكتروني على تخفيض تكاليف برامج العمل التطوعي التقليدي.	٥٣	٩٩	٤٦	%٨٦،٧٩	قوي
٦	يمتاز التطوع الإلكتروني بأنه يذلل عقبات الزمان والمكان للمتطوعين عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	٥٢	٩٨	٤٦	%٨٨،٤٦	قوي
٧	يمكن لذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن المشاركة مع هذا النوع من التطوع.	٥١	٨٩	٣٠	%٧٤،٥١	قوي
٨	يعد التطوع الإلكتروني داعماً ومكملاً للعمل التطوعي التقليدي.	٥١	٨٩	٣٠	%٧٤،٥١	قوي
٩	يساهم التطوع عبر شبكات التواصل الاجتماعي في إخراج النشاط التطوعي من المستوى المحلي إلى المستوى العالمي.	٥١	٩٦	٤٥	%٨٨،٢٤	قوي
١٠	يساعد التطوع الإلكتروني في توفير المجهود العضلي المبذول في التطوع التقليدي.	٥٦	٩٩	٤٣	%٧٦،٧٩	قوي

م	العبارة	التطبيق القبلى	التطبيق البعدى	الفرق	نسبة التغيير	الدلالة
١١	يوفر التطوع الإلكتروني ضرورة الإنتقال إلى متلقي الخدمة إذا تم توفيرها بإستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.	٥١	٩٣	٤٢	%٨٢،٣٥	قوي
١٢	يساعد التطوع الإلكتروني على الوصول إلي أكبر عدد ممكن من المحتاجين.	٥٧	١٠١	٤٤	%٧٧،١٩	قوي
١٣	يمكن من خلال التطوع الإلكتروني المشاركة في القضايا الدولية مثل قضايا اللاجئين من خلال (ورش العمل، تدريب الطلاب).	٤٨	٩٤	٤٦	%٩٥،٨٣	قوي
١٤	يمكن للمتطوع الإلكتروني أن يكون عوناً للحكومات خصوصاً في ظل الأزمات والكوارث الطبيعية.	٤٧	٩١	٤٤	%٩٣،٦٢	قوي
١٥	يعد التطوع الإلكتروني وسيلة معززة للتعاون بين البلدان.	٦١	١٠١	٤٠	%٦٥،٥٧	متوسط
	المجموع	٧٩٣	١٤٤٣	٦٥٠	%٨١،٨	قوي

المتوسط الحسابى المرجح	القياس القبلى	القياس البعدى	القوة النسبية	القياس القبلى	القياس البعدى
	٢٢،٦٥	٤١،٢٢		%٥٠،٣٥	%٩١،٦٢

يتضح من جدول (٥) أن هناك فروقاً جوهرية بين القياسين القبلى والبعدى، مما يعنى أن برنامج التدخل المهنى قد أحدث تغييراً إيجابياً فى درجات البعد الخاص بتنمية الجانب المعرفي والمعلوماتي لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي حول التطوع الإلكتروني حيث يتضح إرتفاع المتوسط الحسابي في القياس البعدي عنه في القياس القبلي من (٢٢،٦٥) إلى (٤١،٢٢) بإختلاف قدره (٢١،٥٧) مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثاني (توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي حول التطوع الإلكتروني، وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة **(بروقي، ٢٠١٨)**، ودراسة **(منير، ٢٠١٢)** حيث أكدت تلك الدراسات على أن التطوع الإلكتروني يشكل المستقبل القادم للعمل التطوعي لقدرته على الوصول للأفاق غير المحدودة فهو يعزز المساهمة في تطوير الحياة الإنسانية ويفتح المجال أمام التطوع الإلكتروني العالمي، وينقل النشاط التطوعي من إطاره المحلي المحدود إلى نطاق النشاط العالمي الواسع، كما يمتلك التطوع الإلكتروني خصائص ومميزات عديدة تجعل منه أحد الوسائل التنموية التي يمكنها تجاوز بعض العقبات التنموية التي تعاوني منها الدول العربية.

ب- النتائج الخاصة بتنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني:

جدول (٦) يوضح نتائج القياس القبلى والقياس البعدى بالنسبة لعبارات البعد الثانى "تنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني"

م	العبارة	التطبيق القبلى	التطبيق البعدى	الفرق	نسبة التغيير	الدلالة
١	أرى أن نشر المعلومات المرتبطة بالأنشطة التطوعية عبر وسائل التواصل الإجتماعي واجب أخلاقي.	٥٥	١٠١	٤٦	%٨٣،٦٤	قوي
٢	يساعدني التطوع الإلكتروني في إكتساب أصدقاء جدد.	٥٧	٩٩	٤٢	%٧٣،٦٨	قوي
٣	يساعد التطوع الإلكتروني في إثراء السيرة الذاتية للمتطوع الرقمي.	٥٧	١٠٠	٤٠	%٧٠،١٨	قوي
٤	أشعر أني إستثمر وقتي بشكل إيجابي من خلال التطوع الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٤٩	٩٤	٤٥	%٩١،٤٨	قوي
٥	أستطيع من خلال القيام بالتطوع الإلكتروني إدراك إحتياجات ومشكلات المجتمع.	٥١	٩٨	٤٧	%٩٢،١٦	قوي
٦	يشعرني التطوع عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالمسئولية الإجتماعية إتجاه مجتمعي.	٥٤	١٠١	٤٧	%٨٧،٠٤	قوي
٧	يساعد التطوع الإلكتروني في تعزيز قيم المواطنة الصالحة لدى المتطوعين الرقميين.	٥٣	٩٩	٤٦	%٨٦،٧٩	قوي
٨	يمكن أن أكتسب مهارات جديدة نتيجة التطوع عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٤	١٠١	٤٧	%٨٧،٠٤	قوي
٩	تزداد خبراتي بالعمل التطوعي العام نتيجة قيامي بالأنشطة التطوعية عبر شبكات التواصل الإجتماعي.	٥٥	٩٩	٤٤	%٨٠	قوي
١٠	أستطيع من خلال التطوع الإلكتروني أثبات ذاتي وإكتشاف قدراتي.	٥٤	١٠٢	٤٨	%٨٨،٨٩	قوي
١١	يشعرني التطوع عبر شبكات التواصل الإجتماعي بالفخر نتيجة خدمة مجتمعي.	٥٥	٩٩	٤٤	%٨٠	قوي
١٢	أشعر بالسعادة نتيجة مساعدة الآخرين عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٣	٩٨	٤٥	%٨٤،٩١	قوي
١٣	التطوع الإلكتروني يساعد في تكوين علاقات مع آخرين بغض النظر عن جنسيتهم أو عرقهم.	٥٤	٩٩	٤٥	%٨٣،٣٣	قوي
١٤	يساعد التطوع الإلكتروني على تعزيز التماسك الاجتماعي.	٥٢	٩٩	٤٧	%٩٠،٣٨	قوي
١٥	التطوع الإلكتروني يساعد في توحيد الجهود التطوعية عبر شبكة الإنترنت وتحويلها لعمل جماعي.	٥٢	٩٩	٤٧	%٩٠،٣٨	قوي
	المجموع	٨٠٥	١٤٨٨	٦٨٣	%٨٤،٨٤	قوي

المتوسط الحسابى المرجح	القياس القبلى	القياس البعدى	القوة النسبية	القياس القبلى	القياس البعدى
	٢٣	٤١،٣٧		%٥١،١١	%٩٤،٤٨

يتضح من جدول (٦) أن هناك فروقاً جوهرية بين القياسين القبلى والبعدى، مما يعنى أن برنامج التدخل المهنى قد أحدث تغييراً إيجابياً فى درجات البعد الخاص بتنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني حيث يتضح إرتفاع المتوسط الحسابي في القياس البعدي عنه في القياس القبلي من (٢٣) إلى (٤١،٣٧) بإختلاف قدره (١١،٣٧) مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثاني (توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة **(Chernobrov, 2018)**، ودراسة **(Park& Johnston, 2018)** حيث أكدت تلك الدراسات على أن أن المتطوعين الرقميين يتحركون تحت تأثير دوافع إنسانية مثل القيم والإيثار والتضحية من أجل الآخرين، كما أن العاملين في المجال الإنساني الرقمي يمكن أن يقدموا عملاً فريداً يمزج بين السرعة والوصول الآمن.

جـــ- النتائج الخاصة بتنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني "

جدول (٧) يوضح نتائج القياس القبلى والقياس البعدى بالنسبة لعبارات البعد الثالث تنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني "

م	العبارة	التطبيق القبلى	التطبيق البعدى	الفرق	نسبة التغيير	الدلالة
١	أساهم بجزء من وقتي عبر شبكات التواصل لحل مشكلات أجيد التعامل معها لصالح بعض الفئات.	٥٠	٩٦	٤٦	%٩٢	قوي
٢	أتناقش مع بعض من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بعض القضايا المجتمعية لوضع حلول لها.	٥٣	٩٩	٤٦	%٨٦،٨	قوي
٣	أقوم بالترويج للأعمال الخيرية عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٥	١٠١	٤٦	%٨٣،٦٤	قوي
٤	أسعى للمشاركة في الصفحات الإلكترونية التي تعني بالعمل التطوعي لخدمة المجتمع.	٤٩	٩٤	٤٥	%٩١،٤٨	قوي
٥	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم الإستشارة في نطاق تخصصي.	٥١	٩٨	٤٧	%٩٢،١٦	قوي
٦	إستخدام مهاراتي الرقمية في تصميم مواقع الويب لصالح المنظمات التطوعية دون مقابل.	٤٩	١٠١	٤٧	%٩٥،٩٢	قوي
٧	أستطيع المساهمة بمواد علمية مجانية للإستفادة بها عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٣	٩٤	٤١	%٧٧،٣٦	قوي
٨	مساعدة الآخرين عبر شبكات التواصل الاجتماعي على الدراسة والتعلم.	٥٤	١٠١	٤٧	%٨٧،٠٤	قوي
٩	مشاركة أخبار تتعلق بتقديم المساعدات للفئات المحتاجة.	٥١	٩٩	٤٨	%٩٤،١٢	قوي
١٠	الإشارة إلى محتوي خدمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٤	٩٨	٤٤	%٨١،٤٨	قوي

م	العبارة	التطبيق القبلى	التطبيق البعدى	الفرق	نسبة التغيير	الدلالة
١١	مشاركة التعليقات على الأنشطة التطوعية التي يتم نشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.	٥٠	٩٩	٤٤	%٨٨	قوي
١٢	محاولة الإستقطاب الإلكتروني لمتطوعين جدد عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٣	٩٨	٤٥	%٨٤،٩١	قوي
١٣	البقاء على تواصل مع أفراد داعمين للعمل التطوعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي.	٥٤	٩٩	٤٥	%٨٣،٣٣	قوي
١٤	الإنضمام إلى الموضوعات والمجموعات التي لها علاقة بالنشاط التطوعي.	٥٢	٩٩	٤٧	%٩٠،٣٨	قوي
١٥	إدارة حوار بناء مع أصدقاء آخرين حول أحد المشكلات المجتمعية.	٥٢	٩٤	٤٢	%٨٠،٧٧	قوي
	المجموع	٧٨٠	١٤٧٠	٦٩٠	%٨٨،٤٦	قوي

المتوسط الحسابى المرجح	القياس القبلى	القياس البعدى	القوة النسبية	القياس القبلى	القياس البعدى
	٢٢،٢٨	%٤٢		%٤٩،٥٢	%٩٣،٣٣

يتضح من جدول (٧) أن هناك فروقاً جوهرية بين القياسين القبلى والبعدى، مما يعنى أن برنامج التدخل المهنى قد أحدث تغييراً إيجابياً فى درجات البعد الخاص بتنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني حيث يتضح إرتفاع المتوسط الحسابي في القياس البعدي عنه في القياس القبلي من (٢٢،٢٨) إلى (٤٢) بإختلاف قدره (١٩،٧٢) مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثاني (توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة **(Volpe, 2019)** التي أكدت على أن منظمات الخدمات الإنسانية غير الربحية يمكن أن تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في مشاركة المعلومات، وزيادة الوعي بالقضايا المجتمعية، وجمع التبرعات، والتسويق.

النتائج الخاصة بأبعاد المقياس ككل:

جدول (٨) يوضح نتائج تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني (ن=)

م	الأبعاد	التطبيق القبلى	التطبيق البعدى	الفرق	نسبة التغيير	الدلالة
١	تنمية الجانب المعرفي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الالكتروني.	٧٩٣	١٤٤٣	٦٥٠	%٨١،٨	قوي
٢	تنمية الجانب الوجداني لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الالكتروني.	٨٠٥	١٤٨٨	٦٨٣	%٨٤،٨٤	قوي
٣	تنمية الجانب السلوكي لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الالكتروني.	٧٨٠	١٤٧٠	٦٩٠	%٨٨،٤٦	قوي
	المجموع	٢٣٧٨	٤٤٠١	٢٠٢٣	%٨٥،٠٧	قوي

المتوسط الحسابى	القياس القبلى	القياس البعدى	القوة النسبية	القياس القبلى	القياس البعدى
	٦٧،٩٤	١٢٥،٧٤		%٥٠،٥١	%٩٣،١٤

يتضح من جدول (٨) أن هناك فروقاً جوهرية بين القياسين القبلى والبعدى مما يعنى أن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع قد أحدث تغييراً إيجابياً فى تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، حيث يتضح إرتفاع المتوسط الحسابي للمقياس ككل فى القياس البعدي عنه فى القياس القبلي من (٦٧،٩٤) إلى (١٢٥،٧٤) بفارق (٥٧،٨)، ونسبة تغيير بلغت (٨٥،٠٧%)، وهذا يؤكد صحة الفرض الرئيسى للدراسة، وبعد المعالجة الإحصائية وجد أن قيمة ت المحسوبة بلغت (١١،١٤٤) وهى أكبر من قيمة ت الجدولية عندى مستوى معنوية ٠،٠١ ودرجة ثقة ٩٩% حيث أن ت الجدولية =٢،٧٢٨٣، فمن ثم يتم قبول فرض الدراسة الذى مؤداه " توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني.

ثاني عشر: النتائج العامة للدراسة:

١- أكدت نتائج الدراسة صحة الفرض الرئيسى للدراسة الذى مؤداه "توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني".

٢- أثبتت نتائج الدراسة قدرة برنامج التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع على تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني بأبعاده الرئيسية حيث أكدت النتائج على حدوث تغييرات بلغت نسبتها ٨٥،٠٧%.

٣-يوجد إتفاق بين الإطار النظرى للدراسة ومعطيات الدراسة الميدانية على أن الخدمة الاجتماعية بشكل عام وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة لها دوراً فعالاً فى تنمية إتجاه مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني وذلك لما تمتلكه من مبادئ وإستراتيجيات وأدوار ومهارات وأدوات فنية.

ثالث عشر: توصيات الدراسة:

١- ضرورة نشر ثقافة التطوع الإلكتروني بإعتباره وسيلة تطوع سريعة وسهلة، وذلك من خلال إعداد وتأسيس مواقع إلكترونية تختص بالعمل التطوعي الإلكتروني في المجالات الحياتية المختلفة للمجتمع المصري، وأن يكون ذلك منوطاً بالمؤسسات التكنولوجية المصرية وكافة المؤسسات العاملة في المجتمع المدني بالإضافة إلى المعاهد والجامعات المصرية.

٢- توصي هذه الدراسة الباحثين والمهتمين في مجال العمل التطوعي أن يعملوا على إعداد مزيد من الأبحاث والدراسات حول العمل التطوعي الإلكتروني لتعزيز الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع.

٣- العمل على تبني مبادرة وطنية شاملة من قبل الدولة، بالتنسيق مع منظمات المجتمع المدني من أجل التعريف بالعمل التطوعي الإلكتروني وأهميته ومجالاته وإمتيازاته.

٤- توعية أفراد المجتمع وخاصة فئة الشباب مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي ومنظمات المجتمع المدني بالآفاق والإمكانيات الواسعة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والإتصال (الإنترنت بشكل خاص) في مختلف جوانب التنمية، بما فيها البعد الخيري والتطوعي.

٥- الإستفادة من التجارب والمشاريع الرائدة في مجال التطوع الإلكتروني في الدول الغربية وأيضاً الدول العربية التي نجحت فيها تلك التجارب.

٦- توجيه المؤسسات التعليمية إلي تضمين مفاهيم التطوع الإلكتروني وأهميته، والمجالات المتعددة التي يمكن إستخدام التطوع الإلكتروني لصالها في المناهج الدراسية في كافة المراحل التعليمية.

٧- تحفيز مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي لإستثمار طاقتهم ومهارتهم وقدراتهم الرقمية في تنمية التطوع الإلكتروني والإرتقاء به.

قائمة المراجع:

(أ) المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٩). الشباب وصناعة المستقبل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.

أحمد، إبراهيم صبري (٢٠١٧). واقع إستخدام طلاب الخدمة الإجتماعية للتطوع الإلكتروني، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٤٢، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان.

أحمد، عصام فتحي زيد (٢٠٢٠). تقييم المشروعات التنموية والاجتماعية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

أحمد، محمد محمد سليم (٢٠١٥). معوقات الممارسة المهنية لخدمة الجماعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني لدى الشباب الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعي والعلوم الإنسانية، العدد ٣٩، الجزء الرابع، كلية الخدمة الاتماعية جامعة حلوان.

الإتحاد الدولي للإتصالات. الموقع الرسمي على شبكة الإنترنت، تم الإطلاع عليه في ١١/ ١٠/ ٢٠٢٠.
https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx.

الجوهري، سميرة محمد (٢٠٠٩). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية اتجاهات الشباب نحو المشاركة في مشروعات التنمية البيئية لمجتمعهم المحلي، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية،العدد ٢٧، الجزء٣، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان.

الحارثي، فهد محمد الشعابي (٢٠١٩). العمل التطوعي الرقمي في الجامعات السعودية دراسة تحليلية للتفاعل التربوي في مواقع التواصل الإجتماعي تويتر نموذجاً، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، العدد ١١، مجلد ١.

الدليمي، عبدالرزاق محمد (٢٠١٦). نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، الأردن، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع.

الدليمي، عثمان محمد (٢٠١٩). مواقع التواصل الاجتماعي- نظرة عن قرب، عمان، دار الغيداء للنشر والتوزيع.

الزهيري، حيدر عبدالكريم (٢٠١٧). مناهج البحث التربوي، الأردن، مركز ديبونو لتعليم التفكير.

الفار، محمد جمال (٢٠١٠). المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المنصة العالمية إدارة وسائل الإعلام الإجتماعية هوتسوت. الموقع الرسمي على شبكة الإنترنت، تم الإطلاع عليه في ٢٠٢٠/١٠/١١
https://hootsuite.com/resources?tags%5B%5D=Social+Media+Management.

برنامج الأمم المتحدة (٢٠١٥). تقرير حالة التطوع في العالم (تحويل الحوكمة)، واشنطن.

بروقي، وسيلة (٢٠١٨). العمل التطوعي الإلكتروني آلية لتدعيم قيم رأس المال الاجتماعي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد٢٨، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

بشير، حمدي (٢٠١٧). ظاهرة الإعلام الاجتماعي وأبعادها الإقتصادية والسياسية والأمنية في العالم العربي، أمواج للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

حدادي، وليدة (٢٠١٨). التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الإجتماعية: رؤية إستراتيجية إعلامية لتعزيز قيم المواطنة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد السابع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية – جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.

حريري، هند حسين محمد (٢٠١٧). واقع العمل التطوعي في مجال البحث العلمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي لطالبات كلية التربية بجامعة جدة،مجلة كلية التربية،جامعة الأزهر، العدد ١٧٣، الجزء الثاني.

حسن، راوية (٢٠٠١). السلوك في المنظمات ، الاسكندرية، الدرا الجامعية.

خضر، إبراهيم خليل (٢٠١٣). مهارات الإتصال، القدس، دار الجندي للنشر والتوزيع.

زهران، حامد عبدالسلام (٢٠٠٠). علم النفس الاجتماعي، الطبعة السادسة، القاهرة، عالم الكتب.

شمس الدين، فتحي (٢٠١٣): شبكات التواصل الاجتماعي والتحول الديمقراطي في مصر، القاهرة، دار النهضة العربية.

صادق، عباس مصطفى (٢٠٠٨). الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر و الطباعة، مصر.

عبدالرحيم، سرية جاد الله عبدالسند (١٩٩٩). التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات الشباب نحو العمل بالمشروعات الصغيرة، بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، العدد السابع.

عبدالعال، عبدالحليم رضا (١٩٨٦). تنظيم المجتمع أسس ومبادئ، القاهرة، توت لدعاية والنشر والإعلام- ذكر في عبداللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٧). أساسيات طريقة تنظيم المجتمع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

على، أمانى عبدالفتاح (٢٠١٢). مهارت الإتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

عمارة، طارق محمد لبيب (٢٠١١). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات طالبات التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية نحو العمل كرائدات ريفيات بعد التخرج، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، عدد ٣١، الجزء ٦، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

مجموعة باحثين عرب (٢٠١٩): دراسات في الإعلام الإلكتروني- الإشكالية المنهجية- الممارسات وما بعد الإعلام الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان.

محمد، نورة أحمد يوسف (٢٠٢٠). إستخدام المؤسسات التطوعية الإماراتية لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة العمل التطوعي، مجلة بحوث العلاقات العامة والشرق الأوسط، عدد ٢٦، الجمعية المصرية للعلاقات العامة.

مشري، موسى (٢٠١٢). شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية- نظرة في الوظائف، المستقبل العربي، لبنان.

منتصر، محمد& شعبان حلاسة (٢٠١٣). واقع استخدام المنظمات الأهلية فى قطاع جزة لشبكات التواصل الاجتماعى فى تعزيز علاقتها بالجمهور، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية.

نزال، عماد& جمال، حبش (٢٠١٥).التطوع الإلكتروني:وسيلة معززة للعمل التطوعي،مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، العدد الأول،المجلد الأول،الجامعة العربية الأمريكية،عمادة البحث العلمي، فلسطين.

نوح، عبادة السيد (٢٠١١). الشباب والتطوع، مجلة الوعي الإسلامي، وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بالكويت، العدد (٥٤٩)، عدد مايو ٢٠١١.

وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠٢٠). تقرير موجز عن مؤشرات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، يونيو ٢٠٢٠.

ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية الرياض معهد الإدارة العامة.

ب- المراجع الأجنبية:

Ajzen, I. (2001). Nature and operation of attitudes , annual review of psychology, Vol. 52:27-58.

Bout Danjel L. (2019). Digital volunteers in emergency management, thesis master, Nabal Postgraduate School, California.

Carr, Stuart C. & MacLachlan, Malcolm& Furnham, Adrian (2012). Humanitarian Work Psychology, London, Palgrave Macmillan.

Chernobrov, Dmitry (2018). Digital volunteer networks and humanitarian crisis reporting", Digital Journalism, 6(7).

Connolly, Amy J. (2014). "The Use and Effectiveness of Online Social Media in Volunteer Organizations", A doctorate thesis, Department of Information Systems & Decision Sciences, College of Business, University of South Florida, USA.

Cravens J. (2006). Involving international online volunteers: Factors for success, organizational benefits, and new views of community, The International Journal of Volunteer Administration, vol 24.

Cravens, J. (2000). Virtual volunteering: Online volunteers providing assistance to human service agencies, Journal of Technology in Human Services, vol 17.

Cravens, Jayne& Ellis, Susan J. (2014). The last virtual volunteering guidebook-fully integrating online service into volunteer involvement, Energize, Inc, Philadelphia.

Emrich, Eike& Pierdzioch Christian (2016). The Internet and the Commitment of Volunteers: Empirical Evidence for the Red Cross, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Vol. 45(5).

Fader, sunny (2010). 365 Ideas for Recruiting, Retaining, Motivating and Rewarding Your Volunteers: A Complete Guide for Non-Profit Organizations, Atlantic publishing group, USA.

Finn, Jerry& Holden Gary (2000). Human services online a new arena for services delivery, journal of technology in human services, volume 17, N(1).

Gulyas, Agnes (2015). Social Media and Community Volunteering, Communities and Culture Network, Seed Project Final Report, Canterbury Christ Church University , UK.

Kemp Simon (2018). Digital in 2018: world's Internet users pass the 4 billion mark, New York, Hootsuite- We Are Social: 2018.

Kenny, Kristin A. (2012). Nonprofit Organizations and Social Media: Streamlining Communications to Build and Maintain Relationships" , Student Research. California Polytechnic State University.

Kusluvan, salh (2003). managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry, Nova science publisher Inc, New York.

Lachance, Erik L. (2020). COVID-19 and its Impact on Volunteering: Moving Towards Virtual Volunteering, Leisure Sciences, Routledge, Taylor & Francis Group.

Leung, K. (2016). be a virtual volunteer. Alive: Canada's Natural Health & Wellness Magazine, n (399).

Pataraia, Nino and et al (2013). Discovering academics' key learning connections: An ego-centric network approach to analysing learning about teaching. Journal of Workplace Learning, 26(1).

Park, Chul Hyun& Johnston, Erik W (2017). A framework for analyzing digital volunteer contributions in emergent crisis response efforts, sage journals, New media& society, Vol 19, issue 8.

Perron, Brian E.& Taylor Harry O. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work, Advances in Social Work Vol. 11 No. 2.

Pickell, Zachary& et al. (2020). Virtual volunteers: the importance of restructuring medical volunteering during theCOVID-19pandemic, Med Humanit,Vol 46 No 4.

Praveena, K. & Thomas, S. (2014). Continuance Intention to Use Facebook: A Study of Perceived Enjoyment and TAM. Bonfring International Journal of Industrial, Engineering and Management Science, 4 (1), 24-29.

United Nations (2018). The thread that binds- Volunteerism and community resilience, State of the World's Volunteerism Report, United Nations Volunteers (UNV) programme.

Volpe, Angela C. (2019). Harnessing Social Media for Good: How Human Service Nonprofit Organizations Use Social Media to Connect to Stakeholders and Clients, Doctor of Social Work Banded Dissertations, St. Catherine University | University of St.

Wenlin Liu & et al (2017). Social Network Theory, The International Encyclopedia of Media Effects, JohnWiley & Sons, Inc,USA,