

العمل التطوعي الإلكتروني آلية لتدعيم قيم الرأسمال الاجتماعي.
Volunteerism is a mechanism for strengthening the values of social capital

Mail: alicebrougui@gmail.com د /وسيلة بروقي، جامعة تبسة، الجزائر.

د /إسماعيل ميموبي، جامعة برج بوعرييج، الجزائر.

Mail: smailmihoubi3416@gmail.com

تاريخ القبول: 2018/7/2

تاريخ الاستلام: 2018/6/10

الملخص:

سنحاول خلال هاته الورقة البحثية تقديم تصور لأدوار العمل التطوعي الإلكتروني باعتباره واحدا من الآليات الرقمية الحديثة المعترف بها كفاعل و شريك محوري، ترتكز عليه قواعد المجتمعات المعاصرة، وخاصة ما تعلق بتدعيمه قيم قواعد الرأسمال الاجتماعي، والتي تمثل حلقة أساسية مكونة لدالة التنمية الاجتماعية المستدامة فيما بعد.
الكلمات المفتاحية: التطوع الإلكتروني؛ الرأسمال الاجتماعي.

Abstract:

In this paper, we will attempt to present a vision of the roles of e-volunteering as one of the modern digital mechanisms recognized as an actor and a pivotal partner on which the rules of contemporary societies are based, especially on strengthening the values of social capital bases,

Keywords: e-volunteering; social capital.

مقدمة:

تمر المجتمعات المعاصرة في الوقت الراهن بمراحل تنموية بالغة الأهمية والتعقيد، وهي تتطلب الاهتمام بكل ثرواتها ومواردها وإمكاناتها البشرية وتكثيفها على النحو الذي يضمن لها التقدم المجتمعي في مجالاته المختلفة.

ولما كان العنصر البشري عنصر النشاط الإنتاجي، وجب أن تولي المجتمعات اهتمامات متزايدة بالموارد البشرية من خلال ربط فكرة علائقية بين الرأسمال الاجتماعي ونتائج التقدم أو التخلف المجتمعي.

تؤكد التجارب والخبرات للعديد من الدول المتقدمة اليوم، أنه لا نجاح للتجارب التنموية المجتمعية في غياب رأس المال الاجتماعي الذي يعزز الثقة واحترام التقاليد بين أفراد المجتمع، ويؤدي إلى تأسيس العمل الجمعي وتعزيز الديمقراطية التشاركية عبر تنويع أنشطة شبكات المجتمع المدني على مستوياتها الواقعية و الافتراضية، وهو ما يظهر فيما سماه (توكفيل) "فن الترابط المدني" و "تكريس الديمقراطية التساهمية".

كما يعتبر العمل التطوعي في علاقة ترابطية مع الرأسمال الاجتماعي، فهو أحد المعايير المعبرة عن نضج الثقافة المجتمعية للأفراد وفاعليتها خاصة في مجال تقديم الخدمات المجتمعية، ويعكس بوضوح الدور الذي تمارسه منظمات المجتمع في صياغة القرارات وتنظيم البرامج الاجتماعية التي تهدف إلى تحقيق مكتسبات اجتماعية ملموسة في مستويات عدة.

وهنا يبرز العمل التطوعي الإلكتروني (التطوع الافتراضي) المرتبط بشبكات التواصل الاجتماعي كآلية جديدة أصبح لها دور في توسيع دائرة العمل التطوعي و أدواره في مجالات مختلفة.

لقد ارتأينا لمناقشتنا موضوع العمل التطوعي الإلكتروني آلية لتدعيم قيم رأس المال الاجتماعي الاعتماد على المحاور التالية:

المحور الأول: قراءة سوسولوجية للرأسمال الاجتماعي كدالة مجتمعية.

المحور الثاني: التطوع الإلكتروني صياغة تطوعية حديثة تُدعم قيم الرأسمال الاجتماعي.

الخاتمة.

I. قراءة سوسيولوجية للرأسمال الاجتماعي كدالة مجتمعية:

يعد رأس المال الاجتماعي أهم أنواع رأس المال في العصر الحديث، وهو يختلف عن الصور الأخرى لرأس المال لأنه لا يوجد في الأشخاص ولا في الواقع المادي، وإنما في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، فهو مجموعة من العلاقات والروابط الاجتماعية التي يكوها وينضم إليها مجموعة من الأفراد في إطار بناء اجتماعي وخدمة أهداف مشتركة. يعد تراكم هذا النوع من رأس المال المنطلق الأول للتنمية المجتمعية.

II. الرأسمال الاجتماعي social capital: قراءة تحليلية للمفهوم:

يرجع بعض الباحثين الجذور الأولى لمصطلح الرأسمال الاجتماعي إلى كتابات المفكر الفرنسي "أليكسيس دي توكفيل (1805-1859) A. De Tocqueville وخاصة كتابه عن الديمقراطية في الولايات المتحدة Democracy In America الذي صدر في القرن التاسع عشر، ففي هذا الكتاب أرجع توكفيل تطور الديمقراطية في الولايات المتحدة إلى الترابط الاجتماعي ونوع المواطنين إلى المشاركة في الحياة العامة (1).

أما بيير بورديو P.Bourdieu يرى أن الرأسمال الاجتماعي يمثل كم الموارد الواقعية أو المحتملة التي يتم الحصول عليها من خلال امتلاك شبكة من العلاقات الدائمة المركزة على الفهم والوعي المتبادل، وذلك في إطار الانضواء تحت لواء جماعة معينة، فالانتماء لجماعة ما، يمنح كل عضو من أعضائها قدرا من الثقة والأمان الجماعي (2).

وبعد "بورديو" جاءت كتابات "جيمس كولمان" خلال الثمانينات عن رأس المال الاجتماعي في إطار محاولته للربط بين الظواهر الاجتماعية والتقدم الاقتصادي في سياق نظرية "الاختيار الرشيد Rational choice" المعروفة لدارسي الاقتصاد (3)، وقد ذكر "كولمان" أن رأس المال الاجتماعي يُعرف على أنه ليس كياناً واحداً، ولكنه مجموعة متنوعة من مختلف الكيانات مع وجود عناصر مشتركة، إنها جميعاً تتألف من بعض جوانب البنى الاجتماعية، وتسهل أفعال معينة للجهات الفاعلة سواء أكانوا أشخاصاً أو شركات. داخل البنى (4)، وبحسب "كولمان" يختلف رأس المال الاجتماعي عن

صور رأس المال الأخرى لأنه "لا يوجد في الأشخاص ولا في الواقع المادي وإنما في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وإمكان الحصول على المعلومات والمنافع"⁽⁵⁾.

وبالانتقال إلى "روبرت بوتنام" وأعماله نجد أن بداية استخدام بوتنام لرأس المال الاجتماعي جاء في كتابه "جعل الديمقراطية تنجح" 1993م، وفيه نظر بوتنام لرأس المال الاجتماعي على أنه "يجسد مقومات التنظيم الاجتماعي، والتي تتمثل في الثقة والتعاون والتشبيك "Networking" والتي يمكن من خلالها الإسهام في تحقيق التطور والتقدم داخل المجتمع سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات"⁽⁶⁾.

وفي عام 2000م ذكر بوتنام في كتابه "لعب البولنج المنفرد" أن "رأس المال الاجتماعي يشير إلى الروابط بين الأفراد والشبكات الاجتماعية ومعايير المعاملة بالمثل والجدارة بالثقة التي تنجم عنها، وفي هذا المعنى يرتبط رأس المال الاجتماعي ارتباطاً وثيقاً مما سماه الفضيلة المدنية"⁽⁷⁾، ويقول هنا: "أن الجماعة التي يكون أعضاؤها جديرين بالثقة ويضعون ثقة بالغة في بعضهم البعض فإنها سوف تكون أكثر قدرة على الإنجاز بالمقارنة مع الجماعات الأخرى التي تفتقر إلى الثقة بين أفرادها"⁽⁸⁾.

وتأسيساً على ما سبق فإننا نتبنى في هذا البحث التعريف: الرأسمال الاجتماعي هو مجموعة من القيم التي تتولد لدى الأفراد كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لعضويتهم في روابط اجتماعية، ومؤسسات حكومية أو غير حكومية، تقليدية أو حديثة، على نحو يساعدهم على تحقيق أهدافهم المشتركة، ومواجهة التحديات المشتركة بطريقة سلمية وفي سياق من التفاعل المجتمعي البناء.

III. أهمية الرأسمال الاجتماعي:

تتمثل أهمية رأس المال الاجتماعي الاجتماعية، في تزويده البناء التحتي بمفاهيم العمل الجماعي، والعمل على تطوير الهويات الجماعية ومنحها للجماعات المهشمة، ودمج التشكيلات الاجتماعية المتفرقة، وتزويد الجماعات بمفاهيم تروج للاستقرار السياسي والمجتمع المدني، أي أن علاقة رأس المال الاجتماعي بالمجتمع المدني ترتبط- في معظم الأحيان - بالعمل السياسي والمؤسسي.

كذلك يكتسب رأس المال الاجتماعي أهمية خاصة كظاهرة مجتمعية تمثل مظهرًا من مظاهر البناء الاجتماعي، فهو أصل جمعي يمنح الأعضاء رصيدًا من الثقة المتبادلة بين أفرادهم. وهذا ما يعزز إلى حد ما أربابًا مستمرة لأعضاء الجماعة، ويشكل رصيدًا اجتماعيًا من التماسك والترابط الذي يعكس خاصة من خصائص المجتمع البنائية تتمثل في تلبية الحاجات الاجتماعية والمادية للأفراد، كالمصاهرة أو المساعدة في القضاء على المديونية، فهو مرتبط إذًا بتحريك السلوك الاجتماعي وقضايا التعامل بين الأفراد في مناحي الحياة جميعها.

منذ نهاية العقد الأخير من القرن الماضي يثور جدل حول علاقة رأس المال الاجتماعي بالديمقراطية والمجتمع المدني، وقد ذكر فوكوياما أن "المجتمع المدني ارتبط برأس المال الاجتماعي، لكنه لا يشكل رأس المال الاجتماعي نفسه، ومن المفترض أن تنتج وفرة رأس المال الاجتماعي مجتمعًا مدنيًا كثيفًا، والذي بالمقابل يعتبر شرط ضروري للديمقراطية التحررية الحديثة"⁽⁹⁾ التي تحترم حقوق الإنسان وحرية التعبير والتنظيم في المجتمع ككل، وهو ما مثل رصيدًا أساسيًا لإنتاج رأس المال الاجتماعي، فجوهر عملية المشاركة المدنية قائم على المشاركة التطوعية والتفاعل الأفقي، وتظهر هذه المشاركة في الكثير من التنظيمات الاجتماعية، كالنوادي والجمعيات والنقابات والمنظمات الشعبية، وكلما زادت كثافة عمل هذه الجهات زادت قدرة أفراد المجتمع على التعاون من أجل المصلحة المتبادلة⁽¹⁰⁾، فهذه الشبكات المدنية هي التي تخفف من معضلات العمل الجماعي عبر مأسسة التفاعل الاجتماعي، والحد من الانتهازية، وتعزيز الثقة وتسهيل المعاملات الاجتماعية⁽¹¹⁾.

وقد وصل الأمر بالبعض إلى اعتبار مجرد وجود مؤسسات المجتمع المدني دليلًا كافيًا على تمتع المجتمع برصيد من رأس المال الاجتماعي، والذي يعتبر بدوره أحد أهم المؤشرات الدالة على ديمقراطية المجتمع، وهي النقطة التي ركز عليها "روبرت بوتنام" عندما أشار إلى أهمية التنظيمات المدنية الفاعلية واستقرار النظم الديمقراطية، ويعود ذلك بحسبه إلى التأثير الذي تلعبه هذه التنظيمات على أعضائها من خلال عمليات التنشئة السياسية التي تقوم بها باستخدام مجموعة من الآليات، ووفقًا لمجموعة من المبادئ ضمن سعيها لتحقيق عدد من الأهداف عامة أم خاصة، كما يؤدي انضمام الفرد إلى أي من هذه المؤسسات إلى تنمية ثقته فيمن حوله وخارج حدوده الضيقة (سواء داخل الأسرة أو بين المعارف)، وهي الثقة التي وسماها بوتنام بـ"الثقة المجتمعية"، وأكد أهميتها لقيام أي نظام ديمقراطي ناجح،

حيث تمثل الركيزة الأساسية للعملية الديمقراطية، إذ تجعل المواطن أكثر رغبة في المشاركة في شؤون مجتمعه نتيجة لثقتة أن رأيه ومطالبه لهما تأثير في عملية صنع القرار (12).

IV. أبعاد و مصادر رأس المال الاجتماعي:

أبعاده: في دراسة علمية لرأس المال الاجتماعي وطرائق قياسه، أجرتها مجموعة من العلماء بإشراف البنك الدولي، بعنوان "مسح مقياس مستويات المعيشة والدخل والإنفاق" حددت أبعاد رأس المال الاجتماعي في ستة أبعاد رئيسة هي:

1- الثقة Trust

2-الجماعات والشبكات groups and networks

3- الفعل الجمعي والتعاون collective active and cooperation

4- المعلومات والاتصال Information and communication

5- الاندماج والتماسك الاجتماعي social cohesion and inclusion

6- التمكين والفعل السياسي empowerment and political action

يمثل الثقة مفهومًا مركزيًا وسط مجموعة من المفاهيم الأخرى المرتبطة سواء على مستوى الاهتمام النظري في العلوم الاجتماعية، أو على مستوى الممارسات العملية في الخطابات التنموية الحديثة، مما يؤكد أن الثقة تمثل بعلاً مهماً بالنسبة إلى بناء كيان المجتمع، فضلاً عن أنها تؤدي دوراً مهماً في حياة المجتمع ونسيجه المعياري خاصة فيما يعرف بتوقعات الدور (role expectations) التي تشير إلى السلوك المتوقع من الآخرين.

ويؤكد فوكوياما أن رفاهية أي مجتمع وقدرته على التنافس، تتوقف على سمة ثقافية هي مستوى الثقة المتوافر داخله التي تتلاءم مع رصيده من رأس المال الاجتماعي، ويذهب إلى أن الثقة هي ما يتوقعه الأعضاء من أعضاء آخرين ضمن جماعة ذات سلوك منتظم ومستقيم وتعاوني يركز على أعراف مشتركة، وعلى هذا فإن رأس المال الاجتماعي هو قدرة تنشأ من خلال انتشار الثقة وما يرتبط بها من قيم (13).

كما أن مواقف مشروعات الأعمال ذات الصفة التجارية لا تخلو من ذلك العنصر الجوهري أي الثقة، وقد أشار دوركايم إلى ذلك " لا يصبح كل شيء في العقد رهن التعاقدية".

فإحدى خصائص المجتمع الحديث عند دوركايم أنه مجتمع مدار من قبل نظام أخلاقي (moral order) إذ تصبح مصالح الفرد قادرة على التكامل في هذا المجتمع الأخلاقي على أساس الالتزام الشخصي بالمعايير والقواعد الجمعية المشتركة.

ويؤدي هذا إلى بعض التضحيات المتبادلة وتقييد السلوك الأناني، ويشكل وجود هذا العنصر الأخلاقي أساس التماسك الذي يجري في الحياة الاجتماعية، والذي يجعل وفقاً لدوركايم - عيش الناس ممكناً معاً.

ويدلّ البعد الثاني لمفهوم رأس المال الاجتماعي وهو الجماعات والشبكات، على مدى مشاركة الفرد في الأشكال المختلفة من المنظمات والشبكات غير الرسمية.

ويظهر البعد الثالث وهو الفعل الجمعي والتعاون، مدى قدرة الأفراد على العمل مع الآخرين في مجتمعاتهم من خلال المشروعات المشتركة.

ويتناول البعد الرابع المعلومات والاتصال، والوسائل التي يمكن من خلالها أن يصل الفرد إلى المعلومات التي ترتبط بظروف حياته.

أما البعد الخامس فيتضمن الاندماج والتماسك الاجتماعي، وتحديد طبيعة الفروق والانقسامات والآليات التي تجري بواسطتها السيطرة عليه.

ويتضمن البعد السادس وهو التمكين والفعل السياسي، ضرورة تمكين الأفراد إلى الحد الذي يسمح لهم بالسيطرة والتحكم في العمليات التي تؤثر تأثيراً مباشراً في رفاهيتهم.

مصادره: قدم مشروع البنك الدولي لدراسة رأس المال الاجتماعي في البلدان النامية- والمعرفة برأس المال الاجتماعي من أجل التنمية Social Capital For Développement - رصدًا لمصادر رأس المال الاجتماعي، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:

1- الأسرة: تلعب الأسرة دوراً في توفير الآليات اللازمة لتحقيق الرفاهية الاجتماعية وذلك عن طريق تنمية الروابط والعلاقات غير الرسمية- خصوصاً في إطار الأسرة الممتدة -

Extended Family للمساعدة والتعاون داخلها بما يجعلها بمثابة شبكة للضمان الاجتماعي تقدم الخدمات والمساعدات لأعضائها في فترات الأزمات الاقتصادية أو الاجتماعية.

2- الروابط الإثنية أو الدينية: اعتبر الباحثون الرابطة الإثنية أحد مصادر رأس المال الاجتماعي، إذ تؤثر على طريقة تنشئة الأفراد وتساهم في تشكيل وعيهم وأفكارهم تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين، وهي بذلك تساهم في ربط مجموعة من الأفراد معا، و من ثم ربطهم أو عزلهم عن المجتمع المحيط، كما تستطيع أن تحشد للموارد وتعبئها لخدمة أهداف محددة، وتساهم الروابط الإثنية أيضا في إتاحة المزيد من الفرص أمام أعضائها لتحقيق أهداف مشتركة.

3- المجتمع المدني: يعد المجتمع المدني أحد المصادر الهامة والأساسية لتكوين رأس المال الاجتماعي، وذلك في بعض المجتمعات-خاصة المتقدمة منها - والتي تتميز بارتفاع مستوى الوعي العام لدى مواطنيها، وارتفاع معدلات المشاركة في الحياة المدنية.

4- القطاع العام: يشمل القطاع العام المؤسسات التابعة لإشراف الدولة وإدارتها، حيث تستطيع هذه المؤسسات -من خلال إدارتها للعلاقة بين موظفيها- بتدعيم ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة وهيئاتها.

وثمة مصادر أخرى ل رأس المال الاجتماعي غير تلك التي تم ذكرها آنفا ومنها:

جماعات الخيرة، وجماعات الأصدقاء، وغيرها، وتتساوى هذه المصادر في أهميتها، وما يميز إحداهما عن الآخر هو السياق التي تعمل فيه، ففي بعض المجتمعات يكون المؤسسات الدولة، والمجتمع المدني أهمية كبيرة في تكوين رأس المال الاجتماعي، وهذا ينطبق على نظم الحكم الديمقراطية التي يتمتع فيها المجتمع المدني بقوة حقيقية في التأثير على عملية صنع القرار، إذ تتمتع الجمعيات غير الرسمية بقوة ونفوذ كبيرين، لأنها الأكثر قدرة على استيعاب الأفراد، وهي بذلك تساهم في تكوين رأس المال الاجتماعي.

V. التطوع الإلكتروني صياغة تطوعية حديثة تُدعم قيم الرأسمال الاجتماعي:

فرض تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتسارع نفسه على واقعنا المجتمعي، من الاتصال الفضائي المباشر عبر الأقمار الصناعية والهواتف المحمولة، إلى ثورة المعلومات والتواصل التي تراكمت مع

ظهور شبكة الإنترنت والمواقع الإلكترونية ومنتدياتها، إلى ظهور ما تفرع عن هذه الشبكة من شبكات كـ " فيس بوك"، و " تويتتر"، و " يو تيوب"، وغيرها من مواقع العلاقات الاجتماعية.

ومن الأمور الإيجابية التي تحسب لهذا التطور التكنولوجي الرقمي هو بروز ما يعرف بـ "التطوع الإلكتروني" أو "التطوع الافتراضي" أو "التطوع أون لاين" في السنوات الأخيرة، أين كان هذا التطوع في بداياته يتم بصور جزئية وقليلة، بسبب محدودية توافر خدمة الإنترنت لدى الأفراد، لاسيما في البيوت والعمل، أما الآن فإنه يتسع كماً ونوعاً، وربما تمدد وينسب معتبرة على حساب التطوع الميداني الذي يتم على أرض الواقع.

VI. ماهو التطوع الإلكتروني (الافتراضي) ؟

نشأت فكرة العمل التطوعي الإلكتروني من عمق العمل الإلكتروني عن بعد، الذي شهد قفزة كبيرة في أواخر الثمانينات وذلك بعد القفزة النوعية في مجال تقنيات المعلومات والاتصال، ويعتبر العمل التطوعي الإلكتروني القوة الرئيسية لمؤسسات العمل التطوعي الكبرى مثل منظمة الإغاثة الدولية و مؤسسة أطباء بلا حدود مثلاً، نظراً للأفاق المتعددة التي يتيحها العمل التطوعي الإلكتروني في المجالات المختلفة مما يشعب مجالات العمل التطوعي الإلكترونية وقدرته على ربط تقنية المعلومات بالعمل التطوعي و مجالات البحوث و تطوير العمل التطوعي و المتطوعين.

يعود الفضل في تطوير التطوع الإلكتروني لمؤسسة التأثير الإلكتروني التطوعية التي ساهمت في نشر ثقافة التطوع الإلكتروني في منتصف التسعينات، حيث تمحورت فكرة المؤسسة منذ انطلاقتها على إنتاج قاعدة بيانات للربط بين المتطوعين حول العالم ومختلف مؤسسات التطوع و مؤسسات المجتمع المدني المختلفة، و نظراً للنجاح الباهر للفكرة المؤسسة و دورها القيادي في التعريف بالقوة الحقيقية للعمل التطوعي الإلكتروني ساهمت مبادرات مؤسسة التأثير الإلكتروني في تأسيس أساسيات العمل التطوعي الإلكتروني التي تسيّر عليها معظم المؤسسات التطوعية اليوم، حيث ركزت المؤسسة على الاستفادة من قدرة الشبكة العنكبوتية في إثراء المجال الأكاديمي و بالأخص في المجال البحثي.

التطوع الإلكتروني إذن هو المهام التطوعية التي تتم بصورة كلية، أو في جزء منها خلال شبكة الأنترنت، سواء في البيت أو العمل، ويعرف أيضاً باسم التطوع الإلكتروني أو تطوع أون لاين (14).

ويعتبر مصطلح التطوع الإلكتروني و كذلك المترادفات التي تطلق عليه حديث الاستخدام وقد كان في بدايته يتم بصورة جزئية ومحدودة نسبيا و ذلك بسبب محدودية توافر خدمات الشبكة المعلوماتية العالمية لدى أفراد المجتمع.

ولكن مع تزايد دخول خدمة الأنترنت إلى البيوت وأماكن العمل ومجالاته المختلفة، وتزايد الإقبال عليها خاصة من طرف فئة الشباب، فإن مفهوم التطوع الإلكتروني أخذ بالانتشار الواسع و بأشكال و وسائل متعددة في مختلف ميادين الحياة الاجتماعية⁽¹⁵⁾.

ولهذا فإن التطوع الإلكتروني يشكل نقلة نوعية في إطار ميادين العمل التطوعي التقليدية، ويعتبر معززا للعمل التطوعي الميداني ومكملا له، ودافعا لسرعة تخطيطه، وتنظيمه، وتنفيذه.

وفي هذا السياق، تشير بعض الدراسات إلى أن المتطوعين عبر الإنترنت قد أنجزوا خلال العام 2009 أكثر من 14313 مهمة تطوعية في العديد من المجالات الحياتية، ولهذا فإن دائرة التطوع الإلكتروني آخذة بالانتشار لتصل إلى مناطق متعددة ومتنوعة من الجغرافيا العالمية وسكانها، مما يشكل تمازجا ثقافيا وفكريا واجتماعيا بين المتطوعين بأسلوب العمل التطوعي الإلكتروني، خاصة وأن شبكات التواصل الاجتماعي تشكل الأدوات الرئيسية لهذا النوع من التطوع، كما تلعب دورا أساسيا في توسيع نطاق العمل التطوعي.

VII. آليات العمل التطوعي الإلكتروني ووسائله:

تحدد منظمات التطوع الإلكتروني حول العالم شكلين أساسيين من أشكال التطوع: المساعدة التقنية **Technical Assistance** والاتصال المباشر مع الزبائن **Direct Client Contact**.

حيث تقدم المساعدة التقنية بناء على طلب لدعم موظفي أو متطوعي المنظمة، وعادة المساهمة في إنجاز والوصول إلى هدف ما، حيث تتضمن المساعدة التقنية على سبيل المثال، إجراء بحوث افتراضية لاقتراح منحة منظمة، وتقديم استشارات احترافية تتعلق بالحاسبة والإدارة، والتصميم الفني، وترجمة الوثائق.

أما الاتصال مع الزبائن فجوهره: كيف تنتج المنظمة روابط الكترونية بين المتطوع وزبون، أو أي مستلم آخر للخدمة؟، ويتضمن على سبيل المثال، تدريب متطوعين في موضوع معين على الانترنت، وتقديم الدعم والنصيحة لزبائن المنظمة من خلال البريد الالكتروني .

ولأشكال التطوع الالكتروني نتائج ومنافع عديدة، فهو يوسع من شبكة العلاقات الاجتماعية، ويزيد من الثقة بالنفس، ويعطي رضاء الحياة واحترام الذات، ويقضي على العزلة الاجتماعية، ويمكن أن يعلم أو يطور من شروط عمل أو مهنة ما، فضلا عن أنه يقدم إحساس الفخر بالهوية والمواطنة.

كما يركز التطوع الالكتروني على جهود التطوع المنظمة لتظهر نتائج وتأثيرات قابلة للقياس، وتحتاج أكثر المنظمات إلى تقييم قدرات المتطوع لضمان نوعية النتائج، وعلى المنظمة أن تكون قادرة على توثيق نشاط المتطوعين وعددهم بما يؤدي إلى إعداد تقارير يمكن تسخيرها لتجنيد متطوعين آخرين.

إن التطوع الافتراضي ليس بديلا للتطوع بمفهومه التقليدي، وانطلاقا من ذلك فإن تطبيق المعايير على الأرض، قبل إشراك المتطوعين على الأنترنت، سيضمن نجاحا نوعيا للبرنامج التطوعي، لهذا لا بد لمنظمة التطوع الافتراضي أن تنسجم مع معايير عدة تضمن جاهزيتها لاستقبال المتطوعين الافتراضيين من خلال نظام مؤسسي قادر على العمل التطوعي بشكليه التقليدي و الإلكتروني وملتزم بنجاحه، وفهم المنظمة لبنية الإشراف وإدارة مكونات التطوع الافتراضي، والمقدرة المرنة على الاتصال والتواصل من خلال قاعدة واسعة من البيانات والمعلومات.

ومن أبرز التقنيات الالكترونية التي يقوم عليها التطوع الإلكتروني: القوائم البريدية الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي الالكتروني التي تشكل القاعدة الأساس التي يقوم عليها هذا النمط الحديث من التطوع.

كما أن آليات التطوع الالكتروني التي تقوم على الدعم المعلوماتي، تشكل حلقة وصل بين المتطوعين الإلكترونيين، و بين الهدف المراد من العملية التطوعية، و بالإضافة إلى الآليات الخاصة بالموقع المعلوماتي، وكذلك جمع المعلومات و النشرات البريدية للمتطوعين الإلكترونيين، والترويج الإلكتروني لفكرة التطوع و مجالاتها المقصودة، بالإضافة إلى تسهيل عملية ممارسة التطوع الإلكتروني،

وإن هذه التقنيات التي تسهل عملية التطوع الإلكتروني تعتمد على العديد من المعايير التي يحدد وفقها درجة نجاح التطوع الإلكتروني، ومن أهم هاته المعايير: المصادقية، حداثة المعلومات، المعقولية، والدعم المستمر (16).

ولذلك كله فإن التطوع الإلكتروني يشكل المستقبل القادم للعمل التطوعي لقدرته على الوصول للأفاق الغير المحدودة، و بما يمتلك من قدرة على تطوير مؤسسات التطوعية الصغيرة، ودوما حاجة للتركيز على التطوع المباشر، فالتطوع الإلكتروني يعزز المساهمة في تطوير الحياة الإنسانية وفتح المجال أمام التطوع الإلكتروني العالمي.

و أمام هذا الإهتمام العالمي المتزايد بالعمل التطوعي، فقد دعت الأمم المتحدة إلى السنة الدولية للمتطوعين عام (2011م)، كما قررت الجامعة العربية أن يكون يوم (15 يوليو) من كل عام يوما للعمل التطوعي في الدول العربية، بهدف الترويج للأعمال التطوعية، لكونها مجالا حيويا للأنشطة المجتمعية.

VIII. تفعيل التطوع الإلكتروني لدعم قيم الرأسمال الاجتماعي... نماذج و آفاق:

تعد التقنية دافعا أساسيا للنمو والتقدم على أصعد عدة، ولا عجب من أنها حاضرة بقوة في خدمة التطوع، لكن التطوع عبر تقنية الأنترنت، ليس اتصالا للحاسبات والأجهزة والبرامج، بل اتصال بين الأفراد والأفكار، فالأنترنت يمكن أن يشيد جسرا يعبر عليه متطوعون محتلمون.

ومن المتفق عليه عالميا، أن التطوع الإلكتروني لن يحل محل التطوع الواقعي كليا، لكنه سيكون مكملا له، فالتطوع على الأنترنت له قدرة هائلة على إكمال المهمات ودعمها عبر توسيع وتعميق ارتباط المتطوعين والمنظمات غير الحكومية NGOs في موقع التطوع. وتلجأ المنظمات إلى إشراك المتطوعين على الأنترنت لأسباب مختلفة، فالإشراك قد يزيد من خبرة موظفي منظمة التطوع الإلكتروني عبر تشكيلة واسعة من متطوعين متنوعين تفكيرا وتجربة وموهبة، وهم أيضا مورد بشري مريح، ودافع للعمل أكثر فأكثر، فضلا عن قدرتهم على إنتاج دعاية وإعلان إضافيين.

ونظرا لعدة عوامل -لعل أهمها عدم توفر الوقت بالنسبة لبعض الناس- ظهرت فكرة التطوع الإلكتروني أو الافتراضي، ولا يزال هذا المصطلح غريبا على مجتمعاتنا العربية، وإن كان هناك من يقوم

به دون أن يدري، وإن كان بشكل غير ناضج تماما، فمثلا نجد أحدهم يقوم بالترويج لموقع يجب إرسال جديد هذا الموقع بالبريد لأصدقائه باستمرار، والحملات التي تنادي للدفاع عن الرسول صلى الله عليه و سلم أو تستنكر موقفا إيديولوجيا لأحد الحكومات، وهناك الكثير من الأمثلة الأخرى.

وإذا كان الشباب الأكثر استخداما لشبكة المعلومات الدولية، فإنهم يمثلون الفئة المتزايدة الداعمة للتطوع الإلكتروني، ومن خلال الشباب المتمتع بالحماسة والطاقة والإبداع، يمكن منع قاعدة التطوع من الانكماش، فالشباب يجسر الفجوة بين الأجيال.

يستخدم الشباب في دولنا العربية الإنترنت وسيلة إعلام وتواصل رئيسة فيما بينهم، لذا فإن من الخطأ أن لا نأخذ هذه التغيرات بما فيها من جاذبية للشباب بعين الاعتبار، والتركيز عليها لاستقطابهم إلى العمل التطوعي، خصوصا أن ثمة إحصاءات تشير إلى تضاعف عدد المستخدمين للإنترنت باللغة العربية بنسبة تصل إلى 94%، أي بحوالي عشرة أضعاف ما بين عام 2000 و عام 2007، رغم أن العربية من اللغات الأقل حضورا على الشبكة العنكبوتية، ولا شك أن تحديث هذه الإحصاءات سيكشف عن مزيد من الحقائق، خصوصا ما يتعلق باتساع آفاق المجموعات (الجروب) على المستويات المختلفة التي تبدأ من مستوى المؤسسة أو المدرسة أو الجامعة، وتمتد لتصل إلى مستويات محلية كالمناطق والمحافظات، وصولا إلى مستويات دولية وإقليمية ودولية.

إن دراسة موضوع التطوع في أوساط الشباب تظهر أن الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي لعبت دورا في توسيع نطاق التطوع بأوساطهم، ودعم العملية التطوعية المجتمعية بشكل عام، وتزايد اقتناع الجهات المعنية بأهمية هذه الشبكات ودورها التوعوي، وإن كان الأمر ما زال بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والعناية لمواكبة التطورات المتسارعة.

ومن الأمثلة العملية المهمة في هذا المجال إطلاق ناد تطوعي إلكتروني بالمملكة العربية السعودية، تحت مسمى "لبيه"، حيث يراد له تنفيذ خطة (15×15×15) التي تهدف لجمع بيانات 15 ألف متطوع، و 15 ألف فكرة تطوعية، بحلول العام 2015، تشمل بيانات المتطوعين ومهاراتهم الأساسية والتدريبية، وتجاربهم السابقة في العمل التطوعي، وفق استراتيجية مدروسة لتنظيم العمل التطوعي، وإيجاد قاعدة بيانات حقيقية ومنظمة، وسد ثغرة العشوائية في بعض الجهود التطوعية عند حدوث الأزمات والكوارث.

وعلى موقع " فيس بوك " . ومثل ذلك في المواقع المشابهة . تجد آلاف المجموعات التي تعنى بالعمل الخيري والتوعوي بأوجهه المختلفة، منها . على سبيل المثال لا الحصر . تدين ألف شاب مصري مجموعة أطلقوا عليها " يتيم يتحدث"؛ للمساعدة على كفالة أكبر عدد ممكن من الأيتام، وتحت شعار "بلسان العديد نتحدث.. وبعيون الكثير نرى.. بيد المسكين نتودد.. وبدموع الطفل بنكوي"، انطلقت مجموعة "قلوب سودانية نابضة بفعل الخير"، وبحسب ما نقله موقع MBC عن مؤسسي المجموعة قولهم إن شبكة "فيس بوك" ساعدتهم كثيرا في عملهم الخيري، والذي يتوجه بالأساس إلى دعم الطفل اليتيم، وتوسيع دائرة المتبرعين والمتعاونين، حيث أسهم بشكل واضح في تعرف الكثير من رجال الخير على المجموعة التي صارت تعتمد على تبرعاتهم، ومن المؤكد أن هناك مجموعات أخرى في دول عربية وإسلامية، ومنها ما يتعدى نشاطها دولة بعينها ليتسع لكل الدول العربية بأكملها، أو للعالم بأسره.

إن العوالم المحيطة بجيل الشباب تتغير من يوم لآخر ومن سنة لأخرى، ومن المهم فهم هذه الأجواء وكيفية استثمارها في الأمور الإيجابية إذا أردنا التأثير فيهم والإفادة من أدوارهم في التنمية ونهضة مجتمعاتهم، ومن الخطأ النظر إلى هذه الشبكات التواصلية بعين الريبة أو الاستهتار فقط، مجرد أن نسبة معتبرة من هذه الشريحة العمرية تستخدمها للدردشة أو التعارف بكل ماله وعليه، أو لأشياء سلبية أو مؤذية.

ومن المهم أن ندرك أن التطوع الإلكتروني، خصوصا مع تطور التكنولوجيا الاتصالية الهائل، يكمل التطوع الميداني ويدعم وظائفه، وقد يتمكن التطوع الإلكتروني من أن يحقق ما لا يستطيع التطوع العادي القيام به، سواء على مستوى طرح الأفكار أو المشاريع، أو حشد الدعم أو التأييد لها، أو تقديم الدورات والاستشارات، أو نشر الخير وتعميمه.

الخاتمة:

يعد التطوع الإلكتروني نتاج الثورة التكنولوجية العالمية، كما أن شيوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية عبر الأنترنت تعتبر ذات الأثر الكبير في انتشار دائرة التطوع الإلكتروني، وتشكل وسيلة سهلة وسريعة في مجال ممارسة النشاطات التطوعية المتنوعة عبر تلك الوسائط، وتنقل النشاط التطوعي من إطاره المحلي المحدود إلى نطاق النشاط العالمي الواسع.

كما أن أدوار رأس المال الاجتماعي و علاقاته المرتبطة بالأنشطة التطوعية سوف تتزايد في المستقبل، وأن تدعيم قيمه مرتبط أساساً بمرافقته آليات التغييرات المجتمعية الراهنة في عالم المعرفة والمعلوماتية.

هوامش البحث:

(1) توكفيل ألكسيس (1991)، الديمقراطية في أمريكا، تر: أمين مرسي قنديل، القاهرة: عالم الكتب ، ص102.

(2) Bourdieu, Pierre (1986): The Form of Capital , in John.G .Richard (ed) hand book of theory and research in sociology of education, New York, Greenwood press.

(3) إنجي محمد عبد الحميد، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي، دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، سلسلة أبحاث ودراسات، العدد الأول، ص 17.

(4) أبو زاهر نادية، محاولة فهم إشكالية رأس المال الاجتماعي، مجلة علوم إنسانية journal of human sciences ، العدد 46، السنة الثامنة، ص 32.

(5) حجازي عزت (2006)، رأس المال الاجتماعي كأداة تحليلية في العلوم الاجتماعية القومية، القاهرة: المجلة الاجتماعية القومية، المجلد 43 ، العدد الأول، ص 06.

(6) بوتنام روبرت (2006)، كيف تنجح الديمقراطية (تقاليد المجتمع المدني في إيطاليا الحديثة)، تر: إيناس عفت، القاهرة: الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، ص 210.

(7) أبو زاهر نادية، محاولة فهم إشكالية رأس المال الاجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص 08.

(8) بوتنام روبرت، كيف تنجح الديمقراطية، مرجع سابق، ص - ص 215 - 219

(9) أبو زاهر نادية، رأس المال الاجتماعي والجدل حول علاقته بالمجتمع المدني، الحوار المتمدن، الموقع:

<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=130386>

- (10) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (1997)، التنمية البشرية المستدامة ومنهج الاقتصاد الكلي: حلقات الارتباط الإستراتيجية ودلالاتها، الأمم المتحدة، نيويورك، ص 09، رقم الوثيقة: E/ESCWA/SD/1997/4.
- (11) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (1997)، إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة، وثيقة السياسات العامة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، يناير، ص 14.
- (12) إنجي محمد عبد الحميد، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص 59
- (13) فوكوياما فرنسيس (1998)، الثقة، الفضائل الاجتماعية وتحقيق الازدهار، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، ص 68
- (14) الريدي آلاء (2011)، الأنترنت ثورة حديثة في دفع العمل الخيري التطوعي إلى مجالات أرحب، المركز الدولي للأبحاث والدراسات/ مداد، ص 01.
- (15) كردي أحمد (2010)، العمل التطوعي الإلكتروني: <http://kenanaonline.com>
- (16) المصعبي عبد الملك، آليات تفعيل العمل التطوعي مع عرض للقضايا و أهم المجالات، (د. ن)