

## المدافعة الإلكترونية وتجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني

دراسة مطبقة على منظمات المجتمع المدني بمدينة قنا

Electronic advocacy and improving the professional  
performance of civil society organizations

### إعداد

د/ محمود عبده عبد الغني

دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية تخصص تنظيم المجتمع  
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

٢٠٢١م



## المدافعة الإلكترونية وتجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٠ / ١٢ / ١٧ تاريخ نشر البحث: ٢٠٢١ / ١ / ٣٠ م

المستخلص:

تعد المدافعة الإلكترونية إحدى الأساليب والوسائل التي يمكن استخدامها في نقل وتبادل المعلومات والرؤى المختلفة وحشد الجماهير وكسب تأييد الرأي العام وإحداث التغييرات الاجتماعية والسياسية علي مستوى المجتمعات، حيث تهدف الدراسة تحديد دور المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني، حيث تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وتم استخدام أداة الاستبيان على عينة من العاملين بالجمعيات الأهلية بمدينة قنا، وكان أبرز نتائجها أن دور المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني يتمثل في القدرة على تأهيل وتعديل السياسات، بناء قوة المنظمة في مواجهه بناءات القوة في المجتمع، وتمكين المنظمات من تحسين الخدمات التي تقدمها، للفئات المستفيدة في المجتمع، تمكين المنظمة من إعداد قاعدة بيانات دقيقة عن العملاء، العمل في إطار الدفاع الإلكتروني، وحصص معلومات عن احتياجات ومشكلات هذه الفئات، القدرة على استخدام وسائل التكنولوجيا من اجل سرعة التواجد مع الفئات المهمشة.

الكلمات المفتاحية: المدافعة، الإلكترونية، الأداء، منظمات، المجتمع المدني.

### Electronic advocacy and improving the professional performance of civil society organizations

#### Abstract:

Electronic advocacy is one of the methods and means that can be used in transferring and exchanging information and different visions, mobilizing the masses, winning the support of public opinion, and bringing about social and political changes at the level of societies. The study aims to determine the role of electronic advocacy in improving the professional performance of civil society organizations. Descriptive studies, and relied on the social survey method in the sample way, and the questionnaire tool was used on a sample of civil society workers in the city of Qena. Confronting the power structures in society, and enabling organizations to improve the services they provide to beneficiary groups in society, enabling the organization to prepare an accurate database on customers, working within the framework of electronic defense, and collecting information about the

needs and problems of these groups, the ability to use technology for The speed of presence with marginalized groups.

**Keywords:** advocacy, electronic, performance, organizations, civil society.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعد المدافعة شكلاً من أشكال العمل الاجتماعي وتشير إلى تمثيل أفراد المجتمع والدفاع عنهم وعن حقوقهم من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية وإحداث التغيير الاجتماعي المطلوب. (James. Smicklson , 1990, P 95)

وقد أصبحت الرعاية الاجتماعية إحدى الحقوق التي تكفلها الدولة للمواطنين وتعمل جاهدة لتأمين هذه الحقوق كما تدعم المنظمات الحكومية وغير الحكومية المسؤولة عن خدمات الرعاية الاجتماعية. (زيتون، ١٩٩٥، ص. ٤١)

والمدافعة عملية ضرورية في مهنة الخدمة الاجتماعية، تجسد بشكل واضح في مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تدعو الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام الدفاع داخل وخارج مؤسساتهم، لإيجاد الموارد الكافية لتلبية حاجات العملاء والتأكد من إن إجراءات توزيع الموارد لتكون متاحة وعادلة لكل العملاء.

وترجع البدايات الأولى للدفاع والمنظمات الدفاعية إلى الأربعينيات من القرن العشرين وكانت تستهدف التأثير على السياسات الموضوعة في ذلك الوقت بما يؤدي إلى إحداث مزيد من التوافق الاجتماعي، وقد بدأ ذلك في هيئة مؤسسات أهلية غالباً ما يطلق عليها "جماعات المصالح المشتركة". (عبد اللطيف، ٢٠٠٢، ص ٢٠٣)

وتطور هذا في الوقت الراهن إلى ما يعرف المدافعة الإلكترونية حيث تسهم بفاعلية في التواصل الاجتماعي بين الأفراد والمجموعات والمنظمات ذات الاهتمامات المتجانسة على مواقع الشبكة العنكبوتية العالمية أو الويب، بهدف تبادل المعرفة والمعلومات سواء بالصوت أو الصورة والفيديو أو النص المكتوب، هذا إلى جانب تقديم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل إمكانية المحادثة الفورية وتبادل الرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني كما أنها منبر لترويج أفكار معينة سواء كانت اجتماعية أو سياسية أو الدعوة الفكرية والدينية، ومجال لنشر الإنجازات الأدبية والعلمية والتدوينات المصغرة، ولا شك في أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تطوراً جذرياً في وسائل الاتصال والتعارف والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات. (طبيب، ٢٠١٢، ص ١)

فضلاً عن أن هناك العديد من المميزات للمدافعة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت التي تعود بالفائدة على المنظمات التي تعتمد عليها في بناء قدراتها المعلوماتية وخاصة منظمات المجتمع المدني ومنها: (تقليص الآجال والوقت - التحكم في التكاليف - جودة القرارات العمل الجماعي - تثمين رأس المال البشري).

ونظراً للتطورات الكبيرة في مجال عمل منظمات المجتمع المدني حيث اتسع مجال عملها ليشمل العديد من المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية بالإضافة إلى امتدادها لتشمل إشباع الحاجات المجتمعية والتأثير في سياسات الرعاية الاجتماعية من أجل تحسين مستوى الحياة، كما تلعب منظمات المجتمع المدني دوراً كبيراً في إحداث التغييرات الاجتماعية. (رشوان، ٢٠٠٧، ص ٤٥)

هذا وتعد المدافعة الإلكترونية إحدى الأساليب والوسائل التي يمكن استخدامها في نقل وتبادل المعلومات والرؤى المختلفة وحشد الجماهير وكسب تأييد الرأي العام وإحداث التغييرات الاجتماعية والسياسية علي مستوى لمجمعات كما يمكن الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية في خدمة نقل المعلومات والملفات وسرعة التفاعل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات في تطوير الكفاءات وفريق العمل بمنظمات المجتمع المدني والتواصل بالجهات المهتمة ببناء القدرات ورفع كفاءة القيادات وفريق العمل وتطوير السياسات المتبعة بدلاً من الخطط والبرامج التقليدية، وتطوير المسار المهني في المنظمات الدفاعية ذلك ان هذه الآليات التكنولوجية وسيلة متميزة ومتطورة يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في تحقيق كثير من الأهداف.

ويمكن الاطلاع علي الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع المدافعة الإلكترونية ومنظمات المجتمع المدني لتحديد مشكلة الدراسة الحالية بدقة - وفيما يلي عرض لاهم هذه الدراسات والتي يمكن تناولها من خلال المحاور التالية:-

#### - عرض وتحليل الدراسات السابقة:

#### المحور الأول: الدراسات التي أهتمت بالمدافعة الإلكترونية:

١. دراسة (Barrel west assessing (2001) بيريل ويست عن تقييم أوضاع الحكومة الإلكترونية حيث هدفت هذه الدراسة للاطلاع علي واقع الحكومة الإلكترونية ومدى توافر البنية التحتية للاتصالات ، ومن ضمنها شبكة الإنترنت من خلال إجراء مسح ميداني في صيف عام ٢٠٠٠ شمل عينة من موظفي الحكومة الفيدرالية والحكومات المحلية في

- الولايات المتحدة فضلا عن تحليل ١٣١٨ موقعا للإنترنت حوكمية، واعتمد الباحث المنهج الوصفي في معالجة موضوع الدراسة.
٢. دراسة سوارس بالمازار (2003) Suares Balcazar اهتمت بالإنترنت ودوره في تغيير المجتمع في عشوائيات شيكاغو تصف هذه الدراسة التدخلات القائمة على الإنترنت من خلال جماعات التغيير الشامل والذين استخدموا الإنترنت كأداة للوصول لمعلومات عن موارد المجتمع وأيضا توثيق هذا التدخل والتخطيط وتنفيذه ومعرفة اثاره ومدى تحقيق النجاح فيه، والتي أوضحت نتائجها تأثير الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي في تغيير المجتمع وتطويره.
٣. دراسة ديفيد (2004) Daved تناولت تقسيمات المدافعة وأنواعها، وافترضت الدراسة أن تكوين اللوبي يؤدي إلى إصدار تشريعات وقوانين لتصحيح أوضاع الفقراء واستهدفت الدراسة التعرف على أنواع التشريعات التي يمكن للمدافعة العمل من خلالها وأن اللوبي جزء من نشاط المدافعة، وأوضحت الدراسة أن المدافعة هي نشاط متعدد الأوجه وعملية مطلوبة لاستصدار قوانين لإعادة تصحيح وضع الفقراء القائم، ويستخدم في الغالب لتنظيم المواطنين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المسؤولين المنتخبين في المجالس الدفاعية يستخدمون أساليب الاجتماعات بين الأعضاء لتكوين التحالفات للدفاع عن الفئات المهمشة.
٤. دراسة كارن (2004) Karen استهدفت التعرف على أنواع المدافعة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وتنظيم المجتمع بصفة خاصة، واستهدفت أيضاً التعرف على معوقات المدافعة والتعرف على أكثر أنواع المدافعة ممارسة مع سكان المجتمع المحلي خاصة الفقراء. وتوصلت نتائج الدراسة أن المدافعة المستخدمة مع المجتمعات المحلية محددة في نوعين وهي المدافعة الشخصية الاجتماعية وينصب الاهتمام فيها على علاقة الفرد بالأنظمة التي تؤثر عليها، والمدافعة السياسية الاجتماعية والتي ينشط فيها المنظم لتدعيم الأفكار والبرامج التي تعود بالنفع على المجتمع، وتوصلت نتائج الدراسة أن ميدان نشاط المنظم الاجتماعي هو الدفاع عن قضية مجتمعية لإحداث التغيير في التشريعات.
٥. دراسة فريدولينو، ديفيد (2004) Freddolino & David تشير إلى أن المدافعة هي شكل أساسي من أشكال الممارسة للخدمة الاجتماعية حيث وجود اعتبارات متعددة مثل

(الأغراض والأهداف والأدوار) في الخدمات الإنسانية وتعتمد المهنة في الممارسة على أربعة محاور أساسية من المدافعة وهي (الحماية - إيجاد التدعيم لتحسين الوظيفة - الحماية والمطالبة - تنمية الهوية والتحكم).

٦. دراسة "فريد ولينوبولي موكسلي ديفيد (2004) Fredolino Puol, Moxley David" وتناول في دراسته نموذج مختلف للمدافعة في ممارسة الخدمة الاجتماعية ويشير في دراسته إلى أن المدافعة هي شكل أساسي من أشكال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية حيث وجود اعتبارات متعددة مثل الأغراض والأهداف والأدوار وتعتمد المهنة في الممارسة على محاور أساسية من المدافعة وأهمها الحماية - إيجاد التدعيم لتحسين الوظيفة والمطالبة.

٧. دراسة بولاك - دانيال (2006) Pollack Daniel عن تاريخ المدافعة في الأمم المتحدة منذ أكثر من ٦٠ عاما مضت، حيث انتشار الحروب وفرض السيطرة في الكثير من الدول، كما أشار إلى تعدد وتعقد القضايا الاجتماعية على المستوى الدولي حينذاك، وأيضاً تعرضت الدراسة إلى الأوضاع السائدة حالياً، حيث أشارت الإحصائيات إلى زيادة معدلات الفقر والحرمان، كما تعرضت الدراسة إلى دور المنظم الاجتماعي في التأثير على السياسات والقوانين ودور المنظمات من خلال هذا الإطار.

٨. دراسة اليزابيث، مارلين (2006) Elizabeth & Marilyn إلى أهمية المدافعة في العمل الأهلي معتمدة على قيم ومبادئ الخدمة الاجتماعية، وأشار إلى التفاوت في كل من البناء الاقتصادي والاجتماعي وكيفية التأثير المباشر لتغيير العوامل الاقتصادية رفع الظلم والسيطرة القانونية وذلك باستخدام استراتيجيات المدافعة طويلة الأمد حتى يحدث التغيير المطلوب. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن من أهم العوامل المؤثرة على قيام منظمات المجتمع المدني لدورها هو مدى إدراك القادة والمهنيين لدورها وكذلك إدراك الدولة لدور المنظمات الدفاعية، وتفهم أعضائها للعملية التشريعية وكذلك إنكفاء الثقة في المواطنين للمشاركة في عملية صنع القرار واتخاذها.

٩. دراسة "فان فوريس (2006) Van-Voorhis" التي أكدت على أهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون لتمكين ومناصرة الفئات المهمشة الفقيرة" وذلك من خلال أنشطة المدافعة لتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وإحداث التغيير الإيجابي المطلوب.

١٠. دراسة "شيلي بولين (2008) Shelley Boulinn أوضحت أن شبكة الإنترنت لها دور فعال في تقوية الحياة المدنية في المجتمع والتوعية بقضاياها من خلال زيادة فرص الحصول على المعلومات المتعلقة بشتى مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وإتاحة المناقشات والحوارات المختلفة وإيجاد وتطوير الشبكات الاجتماعية وتقديم سبل بديلة ملائمة للارتباط بالعمل السياسي.
١١. دراسة ليستر باروت (2008) Lester Parrott تناولت إصلاح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقوية ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث اهتمت الدراسة بان عملية استخدام التحكم الإداري من خلال الحاسب الآلي للأخصائيين الاجتماعيين المهتمين بالعمل الاجتماعي لها متتاليات لنقل الخدمة الاجتماعية من نشاط مهني الي مهمة إدارية وتكنولوجية متحكم فيها وكان من أهم نتائجها ان شبكة الإنترنت تساعد الخدمة الاجتماعية في تبادل المعلومات وسرعة الحصول علي الخدمات، وان التكنولوجيا الحديثة تسمح وتساعد في التقارب والمشاركة في الخبرات والمعرفة وتقديم الدعم لمستحقيه ، كما ان لتكنولوجيا المعلومات استخدامات في العمل الاجتماعي تفيد في تقوية وتحسين الحياة العامة لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.
١٢. دراسة "كيم أندريا وآخرون (2008) Kim Andrea et al وقد أظهرت نتائجها كيف أن شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية ساعدت على تبادل المعلومات بين النشطاء السياسيين كما أنها شجعت المواطنين العاديين على المشاركة في العمل والنشاط السياسي والاندماج في العمل المدني، ومكنتهم من متابعة الأحداث بسهولة ويسر والحصول عليها أولاً بأول، وأن يتفاعلوا مع غيرهم من المواطنين لكي يرتبطوا بعمل جماعي موحد.
١٣. دراسة ميشيل جيمس (2008) Micheal James تناولت الديمقراطية الإلكترونية في أمريكا ودور شبكات التواصل الاجتماعي في التأثير على السلوك السياسي والاشتراك في المجتمع المدني عبر الإنترنت وأشارت الدراسة في نتائجها أن هناك نسبة كبيرة من السكان في أمريكا يشتركون في حوار مع حكوماتهم من خلال الإنترنت، وأظهرت أن المشاركين عبر الإنترنت هم الأصغر سنا وذوي الدخول المنخفضة، كما ان منظمات المجتمع المدني الموجودة على شبكات الإنترنت تساهم في تقوية الرابط بين المجتمع والحكومة.



١٤. دراسة آيمي هنريكس (2008) Ami S. Henriques عن تطوير المجتمع الافتراضي لإطار الممارسة من قبل مجموعة من الممارسين الابتكاريين، واستهدفت الدراسة تقييم وسائل الاتصال لاستخدامها من قبل الشبكة وتوسيع نطاق المعرفة وتوفير منصة للتبادل والتواصل المعلوماتي عبر شبكة معبر الإنترنت وتوصلت الدراسة إلى أن المجتمع الافتراضي هو نظام يوفر مساحة لتوليد المعرفة وليس فقط لالتقاط المعارف القائمة.
١٥. دراسة حجازي (٢٠٠٩) عن المجتمعات الافتراضية كوحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع حيث استهدفت الدراسة التعرف على مفهوم المجتمع الافتراضي وخصائصه ومقوماته ومدى تأثير المجتمعات الافتراضية على المجتمع الطبيعي ومقومات المجتمعات الافتراضية على شبكة الإنترنت ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المجتمع الافتراضي يعتبر وحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع يمكن توظيفه بشكل إيجابي بما يساهم في تميته وتطويره
١٦. دراسة "بيبا نوريس (2009) Pippa Norris أوضحت كفاءة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي تحديدا في تقوية وتعزيز المشاركة الديمقراطية والارتباط بالمجتمع المدني وقضاياها والمساعدة في تكوين رأي عام حول القضايا والمشكلات المجتمعية.
١٧. اهتمت دراسة دافيد وول وماجديار (2010) David Wall Majidyar بالفضاء الإلكتروني الذي تتيحه شبكة الإنترنت وتدفق المعلومات وارتباطها بنشر وتبادل المعلومات والملكية الفكرية مع إعطاء المؤلفين أو المبدعين أو من يرخص لهم من أصحاب حقوق الملكية الحق في الرقابة على هذه المؤلفات.
١٨. دراسة جينيفر كو (2011) Jennifer Cole عن مجتمع وسائل التواصل الحديثة ودورها في التعرف على مجموعات الإنترنت النسائية للمعاقات فقد اهتمت الدراسة بتطوير مجتمع معين خاص بالمعاقات على شبكة الإنترنت وكيفية حل مشكلاتهن وتوظيف التكنولوجيا الحديثة اللازمة لاحتياجات النساء المعاقات، من العلم بالنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ان شبكات التواصل الاجتماعي ساعدت في خلق بيئة آمنة ومجتمع ناجح في الانفتاح علي كل نماذج الإعاقات لتعليم انفسهن من خلال استخدام أدوات الإنترنت كما ساعدت الوسائل التقنية الحديثة في تطوير قدرات المعاقات.

١٩. دراسة قنديل (٢٠١٢) استهدفت التعرف على إسهامات شبكة الإنترنت في إحداث التغييرات الاجتماعية والسياسية في المجتمع وبينت نتائجها أن تكنولوجيا المعلومات كان لها دور فعال في تحقيق التغيير الاجتماعي والسياسي وقد يرجع إلى ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات من فضاء الكتروني وقدرة على تكوين مجموعات نوعية من خلالها.

٢٠. دراسة تشاو جيو (Chao Guo And Gregory (2013 تناولت تفريضة التواصل الاجتماعي وكيف ان وسائل التواصل الاجتماعي تغير من دفاع المنظمات غير الحكومية وذلك خصيصا في حالة شبكات التواصل الاجتماعي في الفيسبوك وتويتر والتكنولوجيات التي تفاعلت وارتبطت رسميا من خلال الإنترنت حيث استهدفت الدراسة توظيف التكنولوجيا لوسائل التواصل الاجتماعي المتاحة في تحقيق رسالة المنظمة ومن النتائج التي توصلت لها ان شبكات التواصل الاجتماعي تدعم المشاركة والتعاون والانتقال لربط الأحداث في الوقت الراهن ، وهي وسائل منخفضة التكاليف وتسمح بالتفاعل الحواري بين عدد كبير من الجماهير.

٢١. دراسة جوليت كارلس (Juliet E Carlisle (2013 عن شبكات اسم التواصل الاجتماعي ، هل شبكات التواصل الاجتماعي تغير من هنا للخطاب السياسي حيث استهدفت الدراسة التعرف على آثار الوسائل التكنولوجية الحديثة في التأثير علي سلوكيات الافراد سياسيا ومن ابرز النتائج التي توصلت اليها ان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يسهم كأداة تقنية في اثناء الحياة المدنية وان استخدام الإنترنت والمعلومات المتاحة على الشبكة يفيد بشكل كبير في تنظيم البيئة التي من خلالها يكون التخاطب السياسي واقعا ملموسا.

٢٢. دراسة يس (٢٠١٣) عن دور شبكات التواصل الاجتماعي تشكيل الرأي العام لدي طلبة الجامعات الأردنية، حيث استهدفت الدراسة التعرف علي العوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام لديه، وكان من أهم نتائجها ان شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت مصدرا من مصادر الحصول على المعلومات، والتأثير في تشكيل الرأي العام.

٢٣. دراسة مبارك (٢٠١٤) والتي أوضحت أهمية دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني حيث استهدفت التعرف على أهمية العمل الإنساني وأنواع شبكات التواصل الاجتماعي ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها ان العمل الإنساني

يمثل شكلا من أشكال التكافل الاجتماعي كما اقترحت إنشاء مواقع إلكترونية تهتم بالعمل الإنساني، وتوفير قاعدة بيانات لاهم مواقع التواصل الاجتماعي.

٢٤. دراسة أحمد (٢٠١٥) عن شبكات التواصل الاجتماعي وإسهاماتها في تنمية المشاركة المدنية لطلاب المدارس الثانوية الفنية بمدينة أسبوط حيث استهدفت الدراسة معرفة أفراد العينة للمشاركة المدنية وإسهامات شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيمها من خلال بناء القيم والقدرات الإيجابية، والتوعية بقضايا المجتمع وتنمية المجتمع المحلي وكان من ابرز النتائج التي توصلت اليها ان شبكات التواصل الاجتماعي تسهم في تدعيم القدرات الإنسانية وتدعيم ثقافة الحوار، وتعزيز القيم المجتمعية.

وبتحليل نتائج الدراسات السابقة يتبين ما يلي:-

١. تأكيدها علي أن المدافعة الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تقوية المجتمع المدني وتوعيته بقضايا ومشكلاته من خلال زيادة فرص الحصول على المعلومات المتعلقة بشتى مناحي الحياة.
٢. تدعم المدافعة الإلكترونية بشكل عام الحركات الاجتماعية والثقافية والسياسية في المجتمعات والتي تستهدف إحداث التغيير الذي ينشده الأفراد والمجتمع حيث تعزز الكثير من أشكال التقارب بين أفراد المجتمع ومنظّماته المختلفة.
٣. يمكنها أن تساهم في تدفق وتبادل المعلومات التي تسهم بدورها في تغيير السلوك الإنساني إن أحسن استثمارها وتوجيهها حسبما تقتضيه ثقافة المجتمع، كنشر السلوك الديمقراطي والمشاركة بالرأي عبر الإنترنت لاختصار الوقت والجهد.
٤. ان المدافعة الإلكترونية آلية لتوليد المعرفة وليس فقط الاستفادة من المعرفة وهو ما يمكن الاعتماد عليه في المنظمات الحقوقية لنصرة الحق والدفاع والمطالبة بالحقوق.
٥. أن المدافعة الإلكترونية تعتبر وحدة عمل وآلية من آليات طريقة تنظيم المجتمع في مجال الممارسة المهنية يمكن توظيفه بشكل إيجابي لتطوير الطريقة المهنية.
٦. أن للمدافعة الإلكترونية إسهامات في العمل الاجتماعي يفيد في تقوية وتحسين الحياة العامة لمستخدمي المدافعة الإلكترونية وتساعد على سرعة تبادل ونقل المعلومات والحصول على خدماتها.
٧. أن للمدافعة الإلكترونية إسهامات في خلق بيئة آمنة وتطوير قدرات الفئات المستضعفة في المجتمع.

٨. ان للمدافعة الإلكترونية إسهامات في خدمة العمل الإنساني عموماً في المجتمع حيث أصبحت مصدراً من مصادر الحصول على المعلومات والتأثير في تشكيل الرأي العام.  
**المحور الثاني: دراسات مرتبطة بمنظمات المجتمع المدني:**

١. دراسة العامري (٢٠٠١) تناولت الدراسة تدريب المنظمات الأهلية العربية في مطلع ألفية جديدة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين بناء القدرات التنظيمية وبين التدريب على العمل التطوعي منذ بدء تزايد الاهتمام بالمنظمات الأهلية، كما أوضحت أن التدريب يعد إحدى آليات عملية بناء القدرات للمنظمات الأهلية.

٢. دراسة ديفيد ميشيل (2001) David Michael عن بناء قدرات المجتمع في إقليم المكسيك، وقد أوضحت الدراسة أن هناك عدة أنواع لبناء القدرات منها بناء القدرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، كما صنفت الدراسة شبكات المنظمات الأهلية وإسهام كل نوع منها في بناء القدرات السياسية للمنظمات الأهلية حيث أكدت الدراسة أن عملية بناء القدرات تتضمن تسهيل العمل بين شبكات بناء القدرات وبين الأعضاء في التنظيمات المختلفة مما يساعد على إنشاء جبهة قوية لتلك المنظمات الأهلية تسهم في التأثير في سياسة الدولة.

٣. دراسة ياسين (٢٠٠٦) عن دور التشبيك بين المنظمات العربية الأهلية في بناء قدراتها التنظيمية دراسة مطبقة على الجمعيات أعضاء الخاصة به الشبكة العربية بمحافظة القاهرة، وقد أوضحت الدراسة دور الشبكة العربية في الإلتحاق عملية تدريب الجمعيات وتكوين علاقات تنسيقية فيما بين المنظمات الأعضاء كما أوضحت أهميتها في تحقيق جودة الإدارة الشاملة للجمعيات الأعضاء.

٤. دراسة ويفوني (2007) Waifony Boh عن ميكانيزمات شراكة المعلومات في المشروعات التي تدار من خلال المنظمات حيث تهدف إلى تحديد ميكانيزمات جديدة لتحقيق الشراكة المعلوماتية بين المنظمة وبين العاملين بها وصياغة اطار عمل لتصنيف الميكانيزمات الخاصة بالشركة المعرفية بداخل المنظمة ومن نتائجها تحديد الخصائص المميزة لميكانيزمات الشراكة المعلوماتية بين المنظمات العاملة في مجال المشروعات وأهمية تنظيم المعلومات.

٥. دراسة مارتن (2008) M.T.Martin عن استخدام الشراء المعلوماتي لتحسين الاسترجاع المعلوماتي متعدد النماذج حيث استهدفت الدراسة التوصل للمعلومات يستدعي التعامل بفاعلية مع قواعد البيانات حيث توصلت الدراسة | الي تحديد أوجه المقارنة بين العديد من هذه التقنيات التقليدية والتقنيات الحديثة بهدف التوصل لتقنية أكثر مناسبة قادرة علي استرجاع المعلومات بشكل دقيق.
٦. دراسة رشوان (٢٠١٠) تناولت الدراسة القاعدة المعلوماتية كألية لبناء القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، استهدفت الدراسة تحديد متطلبات القاعدة المعلوماتية الخاصة بسكان المجتمع كألية لبناء القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية لتحقيق أهدافها التتموية المستدامة حيث أثبتت نتائج هذه الدراسة أ القاعدة المعلوماتية الخاصة بسكان المجتمع، والمجتمع والمنظمات المجتمعية والبرامج والمشروعات التتموية تعتبر محور مهما سلام وآلية أساسية في عملية بناء القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما أثبتت أنها تمثل محورا هام وركيزة أساسية تنطلق منها الجمعيات الأهلية في مجالات عملها وهي في الأساس محورية لعملية بناء القدرات المؤسسية.
٧. دراسة أحمد (٢٠١٥) أظهرت نتائج الدراسة ضعف ثقافة الحوار والتحاور بين أفراد المجتمع والمنظمات المجتمعية، عدم وجود بنوك معلومات داخل كل منظمة فاعلية أو علي مستوي المنظمات العاملة في مجال الحوار المجتمعي، عدم وجود شبكة معلومات بين المنظمات وبعضها البعض.

#### وبتحليل الدراسات التي تناولت منظمات المجتمع المدني يتضح ما يلي:

١. ان وجود قاعدة بيانات تسهم بفاعلية في مواجهة المشكلات بشكل مهني، وتساعد الجمعيات على إجراء الدراسات والبحوث الواقعية التي تغير من حجم وطبيعة المشكلات المجتمعية.
٢. كما أن تطويع استخدام التقنيات الحديثة في المنظمات يساعد في تطوير العمل.
٣. احتياج الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالجمعيات لتدعيم القدرات المعلوماتية.
٤. كما أظهرت النتائج عدم وجود شبكة معلوماتية بين المنظمات وبعضها البعض.

### المحور الثالث: دراسات تناولت طريقة تنظيم المجتمع ومنظمات المجتمع المدني:

١. دراسة زيتون (١٩٩٤) عن الدفاع عن حقوق الرعاية الاجتماعية، وتبني الأخصائيون الاجتماعيون لأدوار الوساطة والمدافعة وكيفية التغلب على المشكلات التي تحول دون استخدام تلك الأدوار، وكان من أهم نتائجها اتصال الأخصائيين الاجتماعيين بأعضاء المجالس التشريعية للتفاوض.
٢. دراسة أنتوني هال (1996) Anthony Hall عن الخدمة الاجتماعية عند العمل للتغيير أو العمل من أجل التغيير، وتشير نتائج الدراسة إلى أن الخدمة الاجتماعية تسعى من خلال دورها داخل المنظمات الدفاعية ومنظمات المجتمع المدني الأخرى في المجتمع إلى تحسين المستوى المعيشي وتحسين أهداف التنمية المستدامة وخدمة الموارد الطبيعية للأفراد، ويمكن أن تقوم بأنشطة وأدوار مبتكرة في الدفاع الجماعي الذاتي والتعليم وبناء التحالفات وكان من أهم أهدافها في الدفاع الجماعي والذاتي وبناء التحالفات بأنشطة مبتكرة، تحسين المستوى المعيشي وتحسين أهداف التنمية المستدامة.
٣. دراسة ميشيل لورنس (2002) Michael Lawrence فقد اهتمت بالتعرف على الضمانات اللازمة للحماية والدفاع عن حقوق الإنسان، وتشير نتائجها إلى أن الضمانات يتم توفيرها من خلال منظمات المجتمع المدني وفي ضوء ذلك كان من الأهمية إتاحة الفرصة للتعبير عن الآراء وتدعيم وتعزيز حقوق الإنسان من خلال تلك المنظمات.
٤. دراسة فريدينو بول وموكسلي ديفيد (2004) Fredolino Pual & Moxely والتي تناولت نموذجًا مختلفًا للمدافعة في ممارسة الخدمة الاجتماعية وتشير إلى أن المدافعة هي شكل أساسي من أشكال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لوجود اعتبارات متعددة مثل الاعتراض حيث تعتمد المهنة في الممارسة على محاور أساسية من المدافعة ومنها الحماية وإيجاد التدعيم لتحسين الوظيفة والمطالبة.
٥. دراسة أبو زيد (٢٠٠٦) عن إسهامات مؤسسات المجتمع المدني في تحقيق الحقوق الاجتماعية للإنسان واستهدفت الدراسة التعرف على إسهامات مؤسسات المجتمع المدني في تحقيق الحقوق الاجتماعية للإنسان وكان من نتائجها نشر ثقافة حقوق الإنسان، تكوين شبكات للمدافعة والبحث عن مصادر تمويل شرعية.
٦. أما دراسة فان فورهييس (2006) Van Voorhis فقد اهتمت بالدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون لتمكين ومناصرة الفئات المهمشة وذلك من خلال أنشطة

المدافعة لتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وإحداث التغيير المطلوب، وأكدت الدراسة على أن الدفاع الاجتماعي شكل من أشكال العمل الاجتماعي يهتم بتمثيل أفراد المجتمع والدفاع عنهم من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية مع ضرورة استخدام استراتيجيات وآليات المدافعة سواء كانت المدافعة في المؤسسات المدنية أو الحكومية مما يتطلب ضرورة التعاون بين هذه المنظمات.

٧. وتناولت دراسة محمد (٢٠١٢) واقع استخدام استراتيجيات العمل الاجتماعي في المنظمات الحقوقية مستهدفة تحديد التكتيكات والمعوقات التي تواجه الممارسين للعمل الاجتماعي في المنظمات الحقوقية ومن نتائجها انه قد يقوم العاملون بالمنظمات الحقوقية باستخدام الاستراتيجيات المهنية لعملية المدافعة دون وعيهم بتنظيمها الاكاديمي.

٨. كما تناولت دراسة أحمد (٢٠١٦) بناء نموذج لممارسة المدافعة في تنظيم المجتمع بمنظمات حقوق الإنسان حيث استهدفت الدراسة بناء نموذج ولممارسة المدافعة في تنظيم المجتمع، وتحديد متطلبات تحسين ممارسة المدافعة، والوقوف علي المستوي الحالي لممارسة المدافعة، وتوصلت إلى ضرورة السعي لتطوير المعارف النظرية للعاملين بالمنظمات الدفاعية، تعليم المواطنين ثقافة المطالبة بحقوق الإنسان بشكل سلمي، مشاركة المواطنين في قضايا المجتمع، ترسيخ قاعدة المطالبة بالحقوق مقترنة بالوفاء بالواجبات.

**وبتحليل الدراسات السابقة التي ارتبطت بالمهنة وطريقة تنظيم المجتمع في مجال المدافعة الإلكترونية لكي يتبين ما يلي:**

١. أكدت علي دور الخدمة الاجتماعية في إحداث التغيير من خلال أنشطة وأدوار مبتكرة في الدفاع الجماعي والذاتي والتعليم وبناء التحالفات.
- ضرورة اعتماد المهنة في ممارستها للمدافعة على محاور أساسية مثل تحسين الوظيفة والمطالبة بالحقوق.
- ضرورة تقوية وتمكين الأخصائي الاجتماعي للمطالبة بالحقوق.
- توفير الضمانات لممارسة المدافعة عن الحقوق.
- دور المهنة والأخصائي الاجتماعي في الدفاع عن الرعاية الاجتماعية وتبني أدوار الوساطة والمدافعة وأهمية التواصل مع المؤسسات التشريعية.

- ان المنظمات المدنية يمكنها أن تساهم في كسب التأييد للقوانين الساعية إلى إحداث تغييرات مجتمعية دفاعا عن الحقوق كذلك فان المهنة تستطيع استخدام هذه المنظمات بشرط تفعيل دورها في ممارسة الدفاع عن الحقوق وإحداث التغييرات المناسبة .
٢. ان وجود نظام للمعلومات بعد احد الركائز الرئيسية لتطوير منظمات المجتمع المدني عموما والجمعيات الأهلية خصوصا.
٣. ضرورة توفير وسائل اتصال حديثة وفعالة بين المنظمات العاملة في مجال المدافعة عن الحقوق.
٤. ضرورة السعي لتطوير المعارف النظرية للعاملين بمنظمات المجتمع المدني.
٥. عملية المدافعة عن الأفراد والجماع التي تقوم بها المنظمات الدفاعية قد تساعد في إحداث التغييرات في السياسات الاجتماعية والاقتصادية لصالح الفئات المهمشة وتحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع.
٦. وتحليل جميع الدراسات السابقة يتبين أنها لم تتناول موضوع هذه الدراسة بشكل مباشر أي أنها لم تتعرض لموضوع المدافعة الالكترونية وتجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني.
- **الموجهات النظرية للدراسة:**
- نموذج المدافعة في الخدمة الاجتماعية (محمد، ٢٠٠٤، ص ٩٠ - ٩٢):**
- يقوم هذا النموذج على فرض أساسي هو أن هناك جماعات داخل المجتمع تتعرض لنوع من الضغط والاضطهاد نتيجة أن البناء الهيكلي للمجتمع يتسم بعدم المبالاة وعدم الوعي والفهم لاحتياجات هذه الجماعات، ومن ثم فإن هذه الجماعات تتعرض بشكل مباشر ومنظم لكافة أنواع الحرمان من الخدمات الأساسية والحقوق ويرى هذا النموذج أن على أخصائي تنظيم المجتمع أن يعاون هذه الجماعات من خلال:-
- توعية هذه الجماعات بحقيقة ما يحدث.
  - فهم وعرض المشكلات التي تحدث نتيجة لتعاملهم مع مجتمع غير عادل وغير واع.
  - يجب أن تدرك هذه الجماعات أن عملية التوصل إلى حلول تضمن لهم الحصول على الخدمات التي يحتاجونها مما يتطلب منهم العمل التعاوني و النشاط المنظم حتى يمكن إرغام جماعات وهيئات ومؤسسات المجتمع على الاهتمام بهم وتحقيق مصالحهم.



ويسعي هذا النموذج إلى إحداث التغيير في علاقات القوة والموارد وفي النظم الاجتماعية وتحقيق التغيير المؤسس الشامل.

**سواء على المستوى القومي بهدف:**

١. تغيير أو تعديل سياسات الرعاية الاجتماعية أو بعض أوجهها.
٢. تبني سياسة رعاية اجتماعية جديدة.
٣. استصدار تشريعات اجتماعية جديدة أو تعديل بعضها.
٤. التأثير على متخذي القرارات في أعلى المستويات التنظيمية.

**أو على المستوى المحلي بهدف:**

١. تنظيم المواطنين على المستوى المحلي لتكوين منظمات قادرة على عرض مطالبهم.
٢. التأثير على متخذي القرارات على المستوى المحلي لتوفير خدمات أو إمدادات اجتماعية يحتاج المواطنون.
٣. تحسين مدى استفادة المواطنين من الخدمات التي تؤدي إليهم.(عبد العال، ٢٠٠٦،

ص ١٩١)

**ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال تبني مجموعة من استراتيجيات عملية المدافعة**

**ومنها:**

- استراتيجية التضامن: حيث تتحقق من خلال اتباع مجموعة من التكتيكات تتمثل التعليم - حل المشكلة العمل المشترك
- استراتيجية الحملة: وتعتمد على تكتيكات: الإقناع - التفاوض - المساومة.
- أو استراتيجية الاعتراض التي تتضمن تكتيكات المواجهة مع الالتزام بالمعايير الاجتماعية، وأحيانا المروق عن بعض المعايير السلوكية وفي ذلك احتمالية الخطر كبيرة.

**هذا وتوجد مجموعة من الأدوار المهنية تتناسب مع ممارسة المدافعة الالكترونية**

هذه الأدوار تختلف وفقا للمواقف المختلفة بما يتناسب مع استراتيجيات وتكتيكات التغيير

المستخدمة ومن هذه الأدوار دور المدافع الوسيط المفاوض المحرك - المنشط

**أما عن نطاق التغيير:** يقصد به نسق المجتمع أو الفئات والجماعات المحرومة من المنافع والمزايا المجتمعية أو الذين يعانون ظلما محددًا والذي يعتبر التغيير بالنسبة لهم نوعا من رفع الظلم، والذي يعين على تحقيق ذلك الدور الدفاعي الذي تقوم به المنظمات الدفاعية من

خلال الضغط على الجهات المسيطرة في المجتمع لتلبية احتياجات الفئات المحرومة من الخدمات والحقوق او توعية الفئات التي تعاني أو تمكينها ببناء قدراتها لمواجهة متخذي القرارات ومطالبتهم بحقوقها او تمثيلها لدي السلطات والأجهزة التشريعية وغيرها أو تنظيمها للدفاع عن حقوقها والتأثير على متخذي القرارات.

هذا ويحتاج الأخصائي الاجتماعي والعاملون عموماً في منظمات المجتمع المدني المدافعة عن الحقوق لمساعدة العملاء ان يكون لديه العيد من المعارف والمعلومات ومهارات الممارسة المهنية في اطار مكونات ومتغيرات هذا النموذج معلومات ومعارف عن ضحايا الحقوق وقضاياهم ومشاكلهم ومعاناتهم، ومعلومات عن الأطراف المتسببة في معاناتهم، وطبيعة السياسات او النظم او القوانين المجحفة بحقوقهم، ومدى وعيهم وفهمهم بحقوقهم، ومدى استعدادهم للتعاون والدفاع، وبناء قوتهم للتأثير، ومعلومات عن بناءات القوة ومتخذي القرارات، ومعلومات عن كيفية مواجهتهم والتأثير عليهم، ومعلومات عن وسائل وأساليب أداء المدافعة والتفاوض والوساطة والأقناع، والمساومة، والعمل المشترك، والتحالف لممارسة حملة للضغط وحل المشكلة. وهكذا يمكن أن يفيد نموذج المدافعة في الخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع في تحديد المعارف والمعلومات المطلوبة لممارسة فعالة، ويستفاد من شبكات التواصل الاجتماعي في بناء وتطوير هذه المعارف والمعلومات باستمرار.

#### - تحديد مشكلة الدراسة:

في اطار تزايد أهمية المنظمات الأهلية عموماً كمنظمات مجتمع مدني والمنظمات الدفاعية بشكل خاص بعد تقلص دور الحكومة مع الاتجاه إلى التخصصة والساع الاتجاه للاقتصاد الحر وبعد أن أصبحت هذه المنظمات قوة رئيسية في نطاق عمل الخدمة الاجتماعية واصبح الدفاع عن الحقوق التزاماً للأخصائي الاجتماعي.

وفي إطار ما كشفت عنه نتائج الدراسات السابقة من ضعف دور الدفاعية الأهلية وشبه غياب للمهنة ودور الأخصائي الاجتماعي المنظم والمدافع ومقترحاتها بضرورة وجود قاعدة معلوماتية إلى جانب ضرورة بناء وتطوير معارف الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الدفاع عن الحقوق ووجود تنسيق السرعات وتكامل الجهود والتدريب المناسب لرفع كفاءة العاملين في منظمات المجتمع المدني وتدريب العاملين بها علي الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة في منظمات المجتمع المدني.

ولما كانت المدافعة الإلكترونية كتكنولوجيا حديثة لها دورها المميز في بناء وتطوير المعلومات وسرعة نقل وتبادل المعلومات كما أنها تساهم في إحداث نوع من التواصل الاجتماعي بين البشر في قضاء الكرتوني افتراضي يقرب المسافات ويتخطى حيز المكان كما تسهم هذه الشبكات في تقاسم المعرفة والمعلومات والمنافسة والتعاون المتبادل وفي إطار نظرية الاتصال فأن شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك وتويتر كوسائل للاتصال ونقل الرسائل قد تساهم في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني انطلاقاً من آليات هذه النظرية في قبائل ونقل المعلومات والمعرفة وكذلك في توليد المعرفة مما يزيد من فر والكفاءة في اتخاذ القرارات والتخطي والتأثير ولما كانت المنظمات الدفاعية أنساقاً اجتماعية مفتوحة وظيفتها المدافعة عن الحقوق لها مدخلاتها المتعددة ومن بينها المعلومات والمعارف عن الفئات التي تعاني ظلماً ما وطبيعة القضايا والمشكلات والسياسات المتأثرين بها وبناءات القوة ومتخذي القرارات والقوانين المنظمة ولها عملياتها التحويلية المتمثلة في مجموعة الخدمات والأنشطة التي تقوم بها للدفاع عن الحقوق ولها مخرجاتها بتحقيق منافع للعملاء في ضوء تحسين خدمات او إتاحة خدمات جديدة أو تعديل نظم وسياسات وقوانين ومن خلال الاستفادة بمعطيات نموذج المدافعة في تنظيم المجتمع فان هذه الدراسة تهتم بتحديد دور المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني من خلال طرح بعض التساؤلات مثل ما مدى استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية، وما الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني من خلال استخدام المدافعة الإلكترونية؟ وما عائد استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية؟ وما الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني؟ والتوصل إلى بعض المقترحات لتفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

ثانياً: أهمية الدراسة.

(أ) - الأهمية المجتمعية:

١. تكمن أهمية الدراسة الراهنة في الأهمية المتنامية لدور المجتمع المدني ومنظماته والذي يقع على عاتقها مسئولية سد العجز والفجوة في الجهود الحكومية ومواجهة الكثير من الاحتياجات والمشكلات المجتمعية في السنوات الأخيرة وفي ظل التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ونظام العولمة وقد تفيد هذه الدراسة في مساعدتها

على تفعيل دورها في المجتمع وفي خدمة عملية المدافعة عن العملاء كأفراد وجماعات مجتمعية.

٢. تزايد قضايا ومشكلات الحقوق والفئات الضعيفة أو المهمشة وضحايا المجتمع والذي يتطلب مزيداً من الجهود للدفاع عن تلك الفئات وحقوقها ومساعدة هذه الفئات وزيادة وعيها بحقوقها وكيفية تمثيلها لقضاياها ومشكلاتها

٣. زيادة المنظمات الحقوقية في المجتمع المصري خاصة غير الحكومية وتبنيها لمشاكل وقضايا حقوقية عديدة بتطلب إجراء البحوث والدراسات التي تساعد على أداء رسالتها بعلمية ومهنية افضل.

٤. قد تفيد هذه الدراسة في تحسين وتطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في منظمات المجتمع المدني.

#### (ب) أهمية الدراسة بالنسبة للتخصص:

١. تزايد اهتمام المهنة وطريقة تنظيم المجتمع بالممارسة المهنية من خلال المنظمات غير الحكومية ومنظمات حقوق الإنسان يتطلب السعي المستمر إلى بلورة وتطوير آليات العمل المهني لمساعدتها على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها بفاعلية أكبر.

٢. الاهتمام المتزايد لمهنة الخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع للدفاع عن الحقوق واعتبار المدافعة عن العملاء التزاماً مهنيًا وأخلاقياً يتطلب تطوير آليات تحقيق هذه العملية.

٣. دور الاتصال في تفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع.

٤. قد تفيد الدراسة ونتائجها في تفعيل المدافعة الإلكترونية في التواصل بين المنظمات الدفاعية وكافة الأطراف المعنية والفاعلة في الدفاع عن الحقوق.

٥. قد تفيد هذه الدراسة في تدعيم متغيرات الممارسة المهنية في مجال المدافعة عن الحقوق في الخدمة الاجتماعية في مصر وبناء نماذج محلية للمدافعة.

#### ثالثاً: أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في:-

١. وصف استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية.

٢. وصف الدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني من خلال استخدام المدافعة الإلكترونية.

٣. الكشف عن عائدات استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية.

٤. تحديد الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني.

٥. الوصول إلى بعض المقترحات لاستخدام المدافعة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

١. مفهوم المدافعة:

وردت في قواميس اللغة بعض المصطلحات مثل Advocacy Avocations الدفاع، تأييد Advocate يدافع عن، يؤيد / المحامي.(البلعبي، ٢٠٠٣، ص ٣٠) ويعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الدفاع بأنه التمثيل المباشر عن الآخرين والدفاع عنهم وعن مصالحهم وفي الخدمة الاجتماعية فان الدفاع يكون من خلال التدخل المباشر أو استخدام السلطة أو تمكينهم فيعتبر الدفاع عن مصالح العملاء في الخدمة الاجتماعية التزام مهني.(Barker Robert, 1991, P 71)

وتبدأ كلمة المدافعة في اللغة الإنجليزية الحديثة وكأنها تحمل معنى عام واحد، والمعنى العام "أنها مساعدة مشتركة تأتي من شخص ما لشخص آخر ومجموعة أشخاص بدون أي أذى في المشاعر لأي طرف".

وتعرف المدافعة بأنها: ما يقوم به سكان المجتمع من مجهود منظم عن طريق ممثليهم وبمساعدة مهنية من جانب الأخصائي الاجتماعي للحصول على موارد استصدار قرارات أو اتخاذ إجراءات إدارية من شأنها أن تساهم في حل بعض مشكلات المجتمع المحلي وتنمية موارده.(عبد اللطيف، ٢٠٠٦، ص ١١٤)

ويعرف البعض المدافعة بأنها: مجموعة من المبادئ والقواعد التي تستهدف الدفاع عن المجتمع ككل أو عن أفرادها كلاً على حدة بهدف تجنب معوقات التقدم وإزالة أسباب المعوقات والدفاع عن المجتمع ضد أي ظاهرة ضارة تهدد أمنه وسلامته يكون عن طريق الوقاية.(حميد، ٢٠٠٥، ص ٢٩)

وهناك من يعرف المدافعة بأنها محاولة الوصول إلى قرارات واستصدار تشريعات لصالح العملاء والمدافعة في تنظيم المجتمع تتضمن المشاركة من جانب العملاء والضغط من أجل الحصول على مكاسب للفئات الأكثر حرماناً.(قاسم، ٢٠٠٠، ص ١٣٧)

وهي محاولة الحصول على قرارات أو استصدار تشريعات لصالح العملاء من الفقراء وتتضمن مشاركتهم والضغط من أجل الحصول على مكاسب للفئات الأكثر حرماناً. (السروجي وآخرون، ٢٠٠١، ص ٢٨٥)

لهذا تعتبر المدافعة الإلكترونية علي مستوى المنظمة هي الاستخدام الاستراتيجي الأمثل لأي شكل من أشكال وسائل الإعلام للمساعدة في نشر أغراض او أهداف المنظمة. (عليق، ٢٠٠٨)

## ٢. مفهوم جودة الأداء المهني:

يشير المعنى اللغوي للأداء إلى التأدية بمعنى القيام بالشيء أو العمل كما يجب. (الوجيز، ٢٠٠٦، ص ١٠)

كما يعرف الأداء على أنه القدرة على القيام بالعمل بكفاءة وكذلك الكيفية التي يتم بها هذا العمل. (Merriam- Websters, 2003, P 447)

كما يعرف الأداء Performance إلى تأدية العمل والقيام به مع التركيز على الطريقة التي يتم بها العمل، كما يشير الأداء إلى تأدية الوظائف والقيام بها. (البلعكي، ٢٠٠٣، ص ٦٧٣)

كما يعرف الأداء على أنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه في العامل الكفاء المدرب. (بدوي، ١٩٩٢، ص ٣١٠)

ويعني الأداء إنجاز الفرد للمهام الموكلة إليه ويرتبط هذا الإنجاز أو الأداء بمدى اكتساب الفرد للمهارات المختلفة التي تلزم لتحقيق هذا الإنجاز. (مازن، ٢٠٠٢، ص ٣١)

ومن ثم فإن الأداء تصرف حسب مقتضيات وظيفة معينة وهو قدرة علمية وفنية بالإضافة إلى إمكانية في تحقيق ذلك. (Rownt Ree, Derek, 1981, P 213)

ويقصد بالأداء المهني: مهارات تخطيط المحاضرة وتنفيذها ومهارات تدريسها من حيث الاتصال والتفاعل الصفي، والأنشطة واستخدام تقنيات التعليم وأساليب التقويم. (الشحادة، ٢٠١٣، ص ص ٨٠٤ - ٨٢٠)

كما يعرف الأداء المهني بأنه: " قيام العامل بمهامه وواجباته المخولة إليه من قبل المؤسسة المنتمي إليها". (أبو الرب، ٢٠١٠، ص ٢٣)

وتعرف الجودة في اللغة العربية: من الفعل جاد أي صار جيداً فهو جيد ويشير المعنى اللغوي إلى الإتيان بالجيد من القول والعمل. (الوجيز، ٢٠٠٦، ص ١٢٥)

وعرفت بأنها الصفة أو المنزلة الرفيعة أو الشيء كما يجب ان يكون. ( David B.

(Czalinik, 1987, P 1161

### ٣. مفهوم منظمات المجتمع المدني:

ورد في قاموس المورد عن كلمة Civil بمعنى مدني متمدن أهلي، مهذب Civil Society بمعنى مجتمع مدني كما ورد في قاموس Webster's عن كلمة Civil كل ما يتعلق بالدولة ومواطنيها وتحريره وتغيير المواطنين، كما تعبر عن القانون المدني والحقوق الخاصة، وجوهر العلاج بأساليب مميزة وفعالة من خلال الإجراءات القضائية لكافة المسائل والأمور المدنية التي تتعلق بالجماهير عامة (Merriam Webster's, 1988, P 244) وقد ورد في لسان العرب عن كلمة (مدن)، (مدني) العديد من المعاني فكلمة (مدن) بمعنى (مدن) المكان، أقام به ومنه المدينة وتجمع على مدائن ومدن ومدن، وكل أرض يبني بها حصن فهي مدينه، والنسبة إليها مدينتي والجمع مدان ومدن، ويقال للرجل العالم بالأمر الفطين وهو أبن بجدتها مدينتها، وابن مدينة أى العالم بأمرها، كما جاءت كلمة مدينة بمعنى سلوكه ومدن الرجل إذا أتى إلى المدينة. (ابن منظور، ١٩٨٢، ص ص ٤١٦٠-٤١٦١)

كما ورد في قاموس الخدمة الاجتماعية عن Civil Association بمعنى اتحادات أو جمعيات مدنية وهي منظمات تطوعية يتقابل أعضائها بانتظام لأغراض اجتماعية ولتخطيط أنشطة لصالح المجتمع (السكري، ٢٠١٣، ص ٨٨)

وتعرف بأنها التنظيمات والمنظمات الأهلية والشعبية والطائفية سواء أكانت أهدافها اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية والتي قد تقتصر على أعضائها أو تمتد للآخرين وتعمل مستقلة عن سلطة الدولة ولها استقلاليتها وتعتمد على العضوية والمشاركة الحرة والتطوعية ولها بناؤها التنظيمي وهيكلها الإداري الحر والقدرة على المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرار. (إبراهيم، ٢٠٠٧، ص ٤٢)

كما تعرف بأنه مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاهتمام والتراضي والتسامح والإدارة السليمة (حمزة، ٢٠٠٥، ص ٢٥٧٥).

### - التعريف الإجرائي لمنظمات المجتمع المدني:

أ. التنظيمات التطوعية الحرة التي ينضم إليها الناس باختيارهم.

ب. ينشطون هؤلاء الناس من خلالها لتحقيق أغراض متعددة مستقلين عن الدولة.

ج. تلتزم بقيم ومعايير الاهتمام والتراضي والتسامح والإدارة السليمة.  
د. تتميز بأن لها بناؤها التنظيمي وهيكلها الإداري الحر والقدرة على المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرار.

خامسا: الإطار النظري للدراسة:

أولا: المدافعة في إطار طريقة تنظيم المجتمع.

١: ماهية المدافعة:

تعتبر المدافعة كعملية تحتاج إلى استراتيجيات تهدف إلى تغيير جذري في القيم الوعي، والمؤسسات الاجتماعية، وفي هذا السياق يمكن أن تتم المدافعة في مجموعة متنوعة من النظم الفردية والجماعية والتنظيم والسياسة فيمارسها إما شخص واحد وإما مجموعة أشخاص، فتمارس المدافعة من مجموعة اللجان في المنظمات الأهلية ومنظمات المجتمع المدني وتوجه إلى صانعي القرارات السياسية (Donna gardina and others, 2007, P 272).

والمدافعة لا تعنى فقط الوصول إلى حلول عادلة لصالح أفراد المجتمع ولكن تعنى الدفاع عن احتياجات المجتمع ومساعدة المجتمع على التعبير عن احتياجاته والسعي لتوفيرها، والعمل على رفع الظلم عن أفراد المجتمع المتأثرين بالمشكلات من خلال الاتصال المباشر بالجهات المسؤولة عن ذلك والضغط على الأجهزة والمنظمات التي تمتلك وتتحكم في موارد المجتمع. (قاسم، ١٩٨٨، ص ٥٤٥)

- ويمكن وضع تعريف للمدافعة من خلال ما سبق في الآتي:

١. هي مجموعة التدخلات المهنية التي تعمل نيابة عن الفرد، واستجابة لقضية اجتماعية.
٢. المدافعة كعملية تحتاج إلى استراتيجيات تهدف إلى تغيير جذري في التشريعات والسياسات.
٣. هي مجموعة متنوعة من النظم الفردية والجماعية والتنظيم السياسي يمارسها إما شخص واحد أو مجموعة أشخاص.
٤. هي مجموعة الأساليب التي تُستخدم لكسب التأييد الشعبي لصالح الفقراء.



٢: نشأة وفلسفة وأهداف المدافعة:-

أ. التطور التاريخي للمدافعة:

نشأت الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية في ظل حركتين كبيرتين لمواجهة الفقر هما حركتا تنظيم الإحسان والمحلات الاجتماعية، لقد بدأت حركة تنظيم الإحسان في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٨٨٧ على يد الأثرياء الذين آمنوا بمبدأ مسئولية الفرد عن فقره ، أم حركة المحلات الاجتماعية فقد ظهرت في الولايات المتحدة عام ١٨٨٦ على يد الطبقة الوسطى، وبالتالي جاءت حركتهم راديكالية إصلاحية خالية من التعاطف الذي ظهر في حركة تنظيم الإحسان، حيث أدركوا الفقر كظلم اجتماعي ناتج عن عجز نظام التوزيع في المجتمع، فقامت حركة المحلات الاجتماعية بدور واضح في قيادة جهود العمل الاجتماعي والدفاع عن الضحايا لإحداث تغييرات أو تعديلات في النظام القائم والتشريعات المتصلة بساعات العمل وتشغيل الأطفال والنساء وغيرها.(زيتزن، ١٩٨٤، ص ٦٨١)

وعلى الرغم من أن الدفاع كان من التقاليد الراسخة للمهنة منذ نشأتها، إلا أنه لم يتبلور كمفهوم مستقل إلا في الستينيات من القرن العشرين، ويعتبر تشارلز جروسر "Grosser, C" أول من كتب عن هذا المفهوم بمعناه المستخدم في الوقت الراهن، من خلال تجربة أجراها عام ١٩٦٥ للدفاع عن حقوق العملاء في أحد مجتمعات الجيرة في نيويورك وقد انتشرت بعد ذلك الكتابات النظرية والدراسات الميدانية في هذا الموضوع.(عبد اللطيف، ١٩٩٣، ص ٥٤٨)

وقد شهدت الفترة من ١٩٧٠ - ١٩٨٠ اهتماماً أقل بالمدافعة عن الجماعات المظلومة، حيث تولت على المستوى القومي قيادات سياسية محافظة، أحدثت سياساتهم نمواً في المدافعة الموجهة مما أدى إلى نمو جهود جماعات المعونة الذاتية لتحسين أحوال أعضائها.(عبد المجيد، ٢٠٠٤، ص ١٣٨)

ب. عوامل ظهور المدافعة في مصر:

- نستطيع من وضع عوامل محددة كان لها بالغ الأثر في ظهور المدافعة وهي كالتالي:
- ١- المناخ الديمقراطي الذي تحاول الحكومة المصرية من إنتاجه ، سواء من خلال تعدد الأحزاب أو إعطاء حريات أكبر للمحليات، وإدارة الحكم المحلي لكي تقوم بدورها في التنمية ورفع مستوى الخدمات لصالح الفئات الفقيرة في المجتمع (موضع الدراسة).
  - ٢- الاتجاه نحو الخصخصة وقيام كثير من الجمعيات الأهلية التي تدافع عن مصالح

أعضائها.

٣- تقوية المنظمات غير الحكومية لكي تقوم بدورها في رفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي لأعضائها.

٤- ارتفاع المستوى العلمي لخريجي كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وإمامهم بالتطورات الحديثة في الخدمة الاجتماعية بالخارج.

٥- قيام عدة محاولات للدفاع عن أفراد المجتمع الذي يمثلونه مثل نقابة المحامين والأطباء والمهندسين. (عبد اللطيف، ١٩٩٩، ص ١٠٣)

فالمدافعة صارت منهج لحل المشكلات وأحد أنواع العمل الاجتماعي ، فإن ذلك يعنى أن لها جذورها التاريخية في نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد كانت الرعاية الاجتماعية تتم تلقائياً من خلال جماعات المجتمع. (عبد العال، ١٩٨٦، ص ١٢)

ومن هنا نجد أن جذور استخدام المدافعة في الخدمة الاجتماعية ترجع إلى مسئولية الخدمة الاجتماعية عن الإصلاح الاجتماعي من ناحية، ومن ناحية أخرى مساعدة الأفراد على مقابلة المتاعب التي يواجهونها. (فتوح، ١٩٩٦، ص ١٧٥)

ونجد أن المدافعة في الخدمة الاجتماعية قد انطلقت من الجدل الذي صار في الأربعينات والخمسينات وأوائل الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية عن الخدمات الاجتماعية وما إذا كانت حقاً للمحتاجين لها في المجتمع، والذي أسفر عن دخول المهنة طرفاً في هذا الجدل الذي تحول إلى صراع المهنة أصبحت طرفاً فيه، ومن ثم نظرت المهنة إلى هذه الخدمات على أنها حق للفئات المحتاجة إليها، وبالتالي فإن المهنة بكامل أفرادها ومؤسساتها أصبحت مسئولة عن الدفاع عن هذا الحق وأصبح ينظر إلى الدفاع عن حقوق العملاء سواء كانوا أفراد أو جماعات أو مجتمعات على أنه جزء مكمل للدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين. (رجب وآخرون، ١٩٨٣، ص ٣١)

ج. فلسفة المدافعة: تقوم المدافعة في مهنة الخدمة الاجتماعية على تمكين الأفراد والجماعات حتى يكونوا قادرين على تحسين مستوى جودة حياتهم وهذه هي بؤرة الأيديولوجية التي تدور في فلكها المدافعة ويمكن اختصار فلسفة المدافعة في الآتي:-

١- احترام كرامة الإنسان: فالإنسان له حقوق مثل حقه في الإنسانية وحقوقه الاجتماعية ومنها (الحرية - العدالة - المساواة - الإنصاف) وكلها حقوق إنسانية كفلها الدستور لإشباع الاحتياجات لتحقيق العدالة الاجتماعية.

- ٢- **عدم الحيادية:** تتمثل عدم الحيادية في عدم وجود عدالة ووجود العنصرية والفقير، لذلك فالأخصائيين الاجتماعيين يجب أن يكونوا محايدين حيث تلزمهم القيم المهنية للممارسة على مساعدة هؤلاء المعرضين للمخاطر وإشباع الحاجات الأساسية لهم على ذلك.
- ٣- **ارتباط الممارسة بالسياسة:** يجب أن تشمل عملية المدافعة التدخل لإحداث التغييرات عن طريق المطالبة على المستوى السياسي وعلى مستوى الأفراد العملاء، حيث أن العميل في حاجة لإشباع رغباته وهي غير كافية فالأحوال المجتمعية بسبب عدم إشباع الاحتياجات، لذلك المدافعة تؤكد على مواجهة هذه الحاجات.
- ٤- **المصابرة والأمل:** يجب أن يحافظ المدافعون على إشباع الخدمات الإنسانية والاجتماعية وكذلك الحفاظ على الصبر كإستراتيجية أساسية للنجاح، وأن يعطى المدافعون الأمل الواقعي للعميل فيما يتعلق بالمشكلات والعمل على حلها.
- ٥- **التمكين:** من خلال نقل المدافعين الدور القيادي لجهود حل المشكلات للعملاء قدر المستطاع وأيضاً تشجيعهم على المشاركة والاعتماد على النفس واحترام كفاءتهم.
- د. **أهداف المدافعة:** المدافعة لها العديد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال الآتي:
- ١- التأثير على متخذي القرارات للحصول على مكاسب مادية ومعنوية لصالح الفئات الضعيفة.
  - ٢- استصدار تشريعات جديدة أو تعديل بعض التشريعات بما يؤدي إلى إعادة توزيع الموارد والقوى في المجتمع.
  - ٣- استخدام كافة الاتصالات والإعلام لعرض المشكلات التي يعاني منها أفراد المجتمع.
  - ٤- العمل على تنظيم الناس ليكونوا أكثر قدرة في التأثير على متخذي القرار بالمجتمع.
  - ٥- قيام الأخصائيين الاجتماعيين في هذه الأجهزة بتوفير المعلومات الحديثة التي تسهم في التحرك السليم والفعال لمواجهة المشكلات. (عبد الطيف، ١٩٩٩، ص ١٠١)
- إنّ فإن المدافعة تهدف إلى تحسين الخدمات المرتبطة بحياة الناس مباشرة من خلال الاستفادة من المعرفة والخبرة مع الالتزام بالعمل، وتطبيق المهارات لإنتاج تغيير المجتمع، وتتناول المدافعة النظم المؤسسية وليس الأفراد.

وتستهدف المدافعة اتخاذ الإجراءات للدفاع عن الأشخاص أو المجموعات المتعددة للمظلومين، وتعتبر المدافعة باستمرار عن الاحتياجات المجتمعية. (Robert L, 2001, P (48)

**ثالثاً: خطوات المدافعة:** تمر المدافعة بمجموعة من المراحل والخطوات لتحقيق التغيير في السياسة الاجتماعية أو في خطط وبرامج إشباع احتياجات سكان المجتمع من جانب وحل مشكلاتهم من جانب آخر فيما يتعلق بتمكينهم من المشاركة السياسية ضمن العمل الاجتماعي وتحدد هذه الخطوات في:

١- إدراك وجود موقف غير مرغوب فيه والإحساس بضرورة إحداث تغيير لتصحيح الأوضاع ومن ثم تحسين الموقف، ويجب أن نشير إلى أنه من المتوقع أن تختلف درجة إحساس الفئات المختلفة بالموقف وبالتالي سوف يختلف مدى استعدادها في أخذ زمام المبادرة في مواجهة الموقف غير المرغوب فيه، غير أنه من المتوقع أن تكون الفئات الأكثر تعرضاً للضرر المباشر أكثر الفئات إحساساً به.

٢- إنكاء الوعي الاجتماعي (الاستثارة Arousal): وهي خطوة تستهدف استثارة سكان المجتمع، وإيقاظ الوعي الاجتماعي لديهم، بخصوص الموقف أو المشكلة التي تؤثر على حياتهم بطريقة سلبية دون أن يشعروا بها لاعتيادهم عليها أو تعایشها معها وذلك من أجل غرس الشعور بعدم الرضا ورفض وجوده ويسعوا لإيجاد حل لها، وذلك بتركيز بؤرة اهتمامهم على الموقف أو المشكلة في إحساس المجتمع بمشكلاته، وحاجاته، شرط أساسي للتحرك المجتمع نحو تناول هذا الموقف أو المشكلة، والتفكير في التخلص منها، أو اتخاذ إجراء بشأنها ويتم ذلك من خلال الاستثارة.

وقد تكون الاستثارة داخلية، عن طريق القيادات الشعبية المجتمعية، بحيث تكون الرغبة نابعة من المجتمع نفسه لإحداث التغييرات المقصودة، وقد تكون الاستثارة خارجية من قبل القائد المهني (أخصائي تنظيم المجتمع) لكي يصل المجتمع إلى مرحلة الإحساس بمشكلاته وعموماً تستهدف الاستثارة اقتناع سكان المجتمع بضرورة مواجهة هذه المشكلات لصالح هذا المجتمع، وبذلك نضمن أن المجتمع سوف يطالب بالتغيير ويشترك في إحداثه. (عبد العال، ١٩٨٦، ص ١٨٩-١٩١)

٣- تنظيم جهود العمل المشترك: تختص هذه المرحلة بعملية تجنيد المواطنين للعمل المشترك، بحيث يدرك كل فرد أو جماعة والهيئات، أن لها دوراً في مواجهة الموقف أو

المشكلة ويتم ذلك من خلال وجود جهاز أو لجنة تتبنى الموضوع أو المشروع، فقد تكون إحدى الجمعيات الأهلية، أو أحد الأجهزة المجتمعية (الاتحاد الإقليمي للهيئات الاجتماعية أو أحد الأحزاب السياسية)، وفي حالة عدم تبني أحد هذه الأجهزة للموقف أو المشكلة أو في حالة عدم تواجده في منطقة يمكن لأخصائي تنظيم المجتمع تكوين لجنة يمثل فيها سكان المجتمع وخاصة الفئات المضارة، كي تتصدى لمسئوليات (المدافعة) والعمل الاجتماعي.

٤- توفير البيانات والحقائق عن المشكلة: وهي خطوة تتطلب ضرورة توفر البيانات والحقائق والمعلومات الكافية عن الموقف أو المشكلة غير المرغوب فيها بحيث يمكن من خلال هذه المعلومات تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً وحجمها ودرجة خطورتها وتأثيرها والفئات المضارة منها والوسائل البديلة المقترحة كلها وتحديد الجهات التي تملك إحداث التغيير - حل الموقف أو المشكلة أو تملك المساهمة في إحداث التغيير.

٥- كسب تأييد ومؤازرة الرأي العام: ويتفق ذلك من استخدام وسائل الاتصال المختلفة والمتاحة لنشر البيانات والمعلومات حول أبعاد الموقف أو المشكلة ومدى خطورتها وتأثيرها، ودرجة معاناة الناس منها وخاصة إذا ما كان التغيير من النوع الشامل وذلك بهدف تأييد ومؤازرة الرأي العام للقضية أو المشكلة.

٦- اختيار الطرق الأمثل للعمل: وفيما يتم التحرك لحل الموقف أو المشكلة وذلك بالتعاون بين أخصائي تنظيم المجتمع مع جماعات المجتمع وقياداتها على وضع مقترحات وبدائل حلول لتلك المواقف أو المشكلة ولمناقشتها والمفاضلة بينها للتوصل إلى أفضل هذه الحلول ويتم تحقيق ذلك بالاتصال بالمسؤولين والجهات المسؤولة لتقديم المطالب إليها.

٧- المتابعة: يتطلب العمل ضرورة متابعة الجهات المسؤولة للتأكيد على استمرارية الاهتمام بالمطالب التي قدمت إليها حتى يتم اتخاذ الإجراءات التنفيذية نحوها ويتحقق ذلك من خلال معاونة أخصائي تنظيم المجتمع مع الجهاز أو اللجنة المسؤولة عن متابعة الموقف أو المشكلة.

٨- تقويم النتائج: ويكون لمعرفة ما تحقق من الأهداف أو معرفة العوامل التي أدت إلى عرقلة الوصول إلى الأهداف مع بداية بذل جهود جديدة لإحداث التغيير المطلوب. (محمد،

رابعاً: أهم استراتيجيات وتكتيكات ومهارات المدافعة:

### (١) الاستراتيجيات والتكتيكات:

وتنقسم الاستراتيجيات إلى استراتيجيات نموذج المدافعة واستراتيجيات تنظيم المجتمع فى المدافعة أن ممارسة عمليات المدافعة تتطلب منهج أو طريقة، وهو ما يطلق عليه الإستراتيجية والتي تتطلب مجموعة من التكتيكات المختلفة حتى يمكن أن تحقق الممارسة السليمة والعرض التالي يوضح لنا استراتيجيات تنظيم المجتمع بصفة عامة، ثم اختيار الملائم منها والذي يتناسب مع مواقف المدافعة، ثم التعرض لأهم التكتيكات التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المحددة.

فاصطلاح الإستراتيجية يقصد به فى تنظيم المجتمع هو المنهج الذى يستخدمه أخصائي تنظيم المجتمع لتحقيق أهداف الطريقة. (بدران، ١٩٩٩، ص ٩٤)  
أما التكتيك هو ترجمة عملية لوضع الإستراتيجية موضع التنفيذ، فالتكتيك هو الأسلوب الذى يُتبع فى ممارسة المنهج. (نوح، ١٩٩٨، ص ٨٠)

ويمكن تقسيم استراتيجيات المدافعة (زيتون، ١٩٨٦، ص ١٦٤):

- ١- إستراتيجية مشاركة المواطنين وتشمل (العلاج التعليمي - تغيير السلوك - توفير الهيكل الوظيفي - التطابق - قوة المجتمع).
- ٢- استراتيجيات إحداث التغيير والمحافظة على الاستقرار وتشمل (المحافظة على الوضع القائم - إستراتيجية التنمية - المواجهة - النزاع - القوة - تغيير الاتجاهات).
- ٣- إستراتيجية المدافعة (التعامد - الحملة - المواجهة).
- ٤- استراتيجيات العمل مع بناءات القوة فى المجتمع (الصفوة - تنوير الصفوات - تنظيم المحرومين - التحالف).

(أ) ويمكن تقسيم الاستراتيجيات المستخدمة فى علمية المدافعة:

من خلال (اتصال المنظمات بالمستفيدين والعملاء):

- ١- إستراتيجية تقوم على المبادأة.
- ٢- إستراتيجية تعتمد على تكثيف الخدمات.
- ٣- إستراتيجية تجمع الخبرات.
- ٤- إستراتيجية تقوم على التغطية القصوى. (الصاوي، ١٩٨٩، ص ١٦٥)

(ب) ويمكن تقسيم الاستراتيجيات الدفاعية إلى:

- ١- استراتيجيات غير مهنية يستخدمها المواطنين الذين يمارسون المدافعة وهي (استراتيجية تعبيرية- إستراتيجية عدوانية- إستراتيجية انعزالية- إستراتيجية الحراك).
- ٢- استراتيجيات مهنية لتسهيل التعامل بين نسق المدافعة ونسق الهدف وهي إستراتيجية (القوة - الضبط - المعاملات - تجميع).

وفيما يلي عرض مجموعة من الإستراتيجية التي تلائم ممارسة المدافعة في طريقة تنظيم المجتمع الملائمة مع فقراء المناطق العشوائية:

(أ) **استراتيجية قوة المجتمع**: وتعرف القوة هنا بأنها القدرة على تحقيق رغبة المرء حتى ضد رغبة الآخرين ويمكن الحصول على القوة والتأثير من خلال تحكم الثروة أو النقابات مثلاً ومن الممكن أن تتواجد مراكز القوة في خارج البناء السياسي القانوني ورغم ذلك يمكن لهذه المراكز التأثير على القرارات الاجتماعية. (صادق، د.ت، ص ٤٠٩)

(ب) **استراتيجيات إحداث التغيير وتدعيم الاستقرار**: حيث قام سبرجل بوضع أربعة استراتيجيات تحقق المحافظة على الاستقرار وإحداث التغيير وهي (إستراتيجية المواجهة أو المنازلة - إستراتيجية إدارة النزاع). (زينون، ١٩٨٦، ص ١٦٦)

(ج) **إستراتيجية المواجهة**: تتمثل في تبني برامج وسياسات تحاول تغيير المؤسسات القائمة التي ينظر إليها على أنها السبب في المشكلات الاجتماعية التي تعاني منها المجتمعات المحلية.

(د) **إستراتيجية النزاع**: في إطار هذه الإستراتيجية نجد إصراراً شديداً على إحداث تغييرات جذرية في المؤسسات القائمة وتعديل نظم توزيع الفرص الاقتصادية والاجتماعية وتعديل بناء القوة القائم أو إعطاء المحرومين (فقراء المناطق العشوائية) فرصاً أكبر في اتخاذ القرارات التي تمس مصالحهم. (العربي، ٢٠٠٠، ص ١٠٦)

وقدم (دالتون) إستراتيجية للتغيير الاجتماعي للمدافعة عن الفقراء وهما:

(هـ) **إستراتيجية القوة**: تقوم على أساس إذا كسب شخص ما خسر الشخص الآخر، وتتحقق تلك الإستراتيجية من خلال تطبيق مجموعة من الإجراءات.

(و) **إستراتيجية تغيير الاتجاهات**: وتتضمن تقديم الثقة وإظهار إحياءات النية الحسنة من أجل الوصول إلى تغيير الاتجاه ومن ثم تغيير السلوك. (زينون، ١٩٨٩، ص ١٥٥)

**استراتيجيات المواقف**: وتتضمن ثلاثة استراتيجيات لتنظيم المجتمع:

- ١- إستراتيجية الحملة وترتبط بالقضايا التي يكون فيها مواقف اختلاف. (صادق، د.ت،

(ص ٤٠٨)

٢- إستراتيجية التضامن في مواقف الإجماع.

٣- إستراتيجية الاعتراض في مواقف النزاع.

وترتكز إستراتيجية التضامن إلى وجود قدر كبير من الاتفاق بين نسق الهدف ونسق العمل الاجتماعي تحقق.

أما إستراتيجية الحملة يقوم أحد الأطراف باستخدام تكتيكات الإقناع والتفاوض والمساومة والتوفيق بين وجهات النظر، للحصول من الطرف الآخر على ما يريده في حين يكون الطرف الذي عليه أن يعطى مستعداً للعبء ولكن بقدر وحساب.

أما إستراتيجية الأعراس كتحتدي لوضع قائم يفصل تماماً بين وجهتي نظر متعارضتين إحدهما لنسق الهدف والأخرى لنسق العمل الاجتماعي وتحقق من خلال تكتيكات التضامن مع الالتزام بالمعايير الاجتماعية. (عبد العال، ٢٠٠٠، ص ص ٢٤٠ - ٢٤١)

**استراتيجيات العمل مع بناءات القوة في المجتمع:**

- الملائمة للصفوة الواحدة لقوة في المجتمع المحلي وتشمل استراتيجيات (الصدمة - تعيين نقاط الضعف - تنظيم المحرومين من الحقوق والامتيازات).

- الملائمة للنماذج التعددية للقوة في المجتمع وتشمل استراتيجيات (تنوير الصفوات - التحالف) (زيتون، ١٩٨٩، ص ١٦٨).

**استراتيجيات المدافعة وفقاً لتدرج القوة وتنقسم إلى (فتوح، ١٩٩٤، ص ص ٢٣٦ - ٢٣٧):**

١. التعاون مع الخصم: ويقصد به إبداء المرونة بالرغم من عدم الاتفاق في الرأي.

٢. التنافس: أي إظهار درجة من درجات القوة التي تمتلكها جماعات العمل في تنافسات مع أجهزة المجتمع.

٣. التمزيق: حيث تتقطع أواصر العلاقات مع الطرف المناهض للعمل الدفاعي.

**والاستراتيجيات السابقة متدرجة القوة يمكن تحقيقها من خلال مجموعة التكتيكات وهي:**

١. البحث: عن طريق تدعيم البحث لبناء مجموعة من الحائق عن حجم القضية (الفقر في المجتمع - حقوق الرعاية - الحاجة للخدمات) حيث تساعد المسوح الاجتماعية على التعرف على الحقائق المرتبطة بذلك.

٢. التعليم: عن طريق تزويد الممارسين بالمعارف الممكنة والخبرات المهنية اللازمة للتعامل مع المواقف المختلفة.



٣. التعاون: حيث يسعى لتحقيقه ما بين المنظمات العاملة بأسلوب المدافعة لتحسين خدمات المجتمع.

٤. التحكيم: عن طريق طرح القضية الخلافية على جهة محايدة، والوصول إلى قرارات إدارية ملزمة.

٥. التفاوض: ويعنى الدخول فى مباحثات مباشرة بين طرفى قضايا المدافعة.

٦. التنظيم: ويعنى تجميع الأفراد سوياً، وتنشيط الاهتمامات المشتركة فيما بينهم.

٧. اختيار العمل: ويقصد به التحرك بالقضية من نقطة اهتمام العملاء.

٨. الإيجار اللين: حيث تستخدم الأساليب المختلفة لإخضاع الطرف المناهض للمدافعة بصورة معتدلة وعاملة.

٩. العنف: حيث تتجه المدافعة لإيقاع الضرر الأدبي للخصم فى حالة عدم انصياعه للأساليب السابقة. (فتوح، ١٩٩٤، ص ٦٣٧)

#### المهارات المستخدمة فى عملية المدافعة:

١- **مهارة التفاوض Negotiation Skill**: التفاوض هو أحد المهارات التى تستخدم فى إطار طريقة تنظيم المجتمع لمواجهة مشكلات النزاع بالمجتمع أو بعض وحداته وتسمى الأطراف المشتركة فى النزاع إلى إيجاد حلول له سواء بالدخول مباشرة فى نقاش وحوار أو من خلال وسيط "مفاوض" ويتضمن التفاوض ثلاثة جوانب فى عملية المدافعة. (عبد اللطيف، ٢٠٠٣، ص ١٤٦)

- الموقف التفاوضي. - أطراف التفاوض. - الهدف التفاوضي.

٢- **مهارة الاتصال Communication Skill**: هذه المهارة من المهارات الهامة لعملية المدافعة لأنها تحاول التأثير فى أفراد المجتمع وجماعته والمؤسسات العاملة به. وتؤدى إلى تعادل الآراء والأفكار وإيجاد التقاهم والتبادل بين حادث المجتمع وتحقيق الأهداف المحددة. (عبد اللطيف، ٢٠٠٥، ص ٢٢٤)

٣- **مهارة التمثيل Representation Skill**: يعد التمثيل من العناصر الأساسية فى المدافعة فى الخدمة الاجتماعية من خلال توجيه العمل ويمكن وصف المدافع كمثل ومعبّر عن حاجات العملاء بدقة ووضوح، والمدافعة فى الخدمة الاجتماعية تحاول تأكيد ذلك مستخدمة أشكال الاتصال المختلفة والتى من أهمها (الاتصال عن طريق الحديث عن الآخرين ونيابة عنهم أو الكتابة بالإنابة عنهم) ونجاح الاتصال (التمثيل) يعتمد على

المتحدث، ويجب على المنظم الاجتماعي أن يكون متحدثاً ماهراً وكاتباً جيداً، حيث أن المدافع يمثل مصالح ومشكلات العملاء، حتى يستطيع الوصول للآخرين والتأثير عليهم. (Robert L, 1998, P 94)

٤- مهارة التأثير: مهارة التأثير من أهم المهارات في الخدمة الاجتماعية الدفاعية فهي تعتبر من ثاني الأنشطة الأساسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدفاعية ويتضمن مهارة التأثير تعديل وتغيير القرارات التي تتصل بالعملاء، ويوصف التأثير دائماً بالأنشطة المرتبطة بتكوين الائتلافات، والاتصال بالمشرعين والعاملين وجامعي البيانات، وتتطلب مهارة التأثير تقديم العرائض وتنظيم جماعات العملاء واستخدام وسائل الإعلام وتغيير اتجاهات الرأي العام وتعديل السلوك وهذا هو هدف التأثير. (Robert L, 1998, 116)

**خامساً: أدوار المنظم الاجتماعي في نموذج المدافعة:**

**(أ) أدوار المنظم الاجتماعي في عملية المدافعة:**

- دور المطالب: مثل المطالبة بزيادة الموافقات والتنازلات لإجراء الإصلاح السياسي.
- المساعد: ومن خلاله يساعد المنظم الاجتماعي اللجان في إنجاز برامج الإصلاح السياسي.
- المنشط: ومن خلاله يقوم المنظم الاجتماعي بتنشيط القيادات والمسؤولين والمجتمع لإنجاز الإصلاح السياسي بهدف مشاركة الفقراء.
- الوسيط: وهنا يكون المنظم الاجتماعي حلقة وصل بين المسؤولين واللجان والخبراء والقيادات (والفقراء في العشوائيات) لإتمام برنامج الإصلاح السياسي (مسلم، ٢٠٠٥، ص ٦٥).
- المدافع: وهنا المنظم يدافع ويحمي ويؤيد ويشجع بل ويتنازع من أجل مصالح الفقراء. ويطلق اسم المدافع على المنظم الاجتماعي الذي تتمثل فيه روح الجماعات أو الجماهير التي يخدمها أو يعمل على رفع المظالم عنها عن طرق الاتصال أو الضغط على المنظمات والهيئات التي تمتلك أو تتحكم في موارد وخدمات المجتمع، ويتطلب دور المنظم كمدافع القيام بدور قيادي وإرشاد قائم على طرق تنظيمية وإستراتيجية ويغلب عليه دور الخبير الذي لديه استعداد لأن يشارك الجماهير في حل مشكلاتهم وليس مجرد تبصيرهم. (خاطر، ٢٠٠٢، ص ١٩٩)

(ب) مسؤوليات المنظم الاجتماعي فى عملية المدافعة (كمدافع) ما يلى ( Malcolm Payne, 2005, 298):

- حماية الأشخاص الضعفاء .
  - توفير التأييد اللازم للنهوض بالمجتمع اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً.
  - محاولة زيادة الدعوة للقضايا وكسب التأييد اللازم لها.
  - تبني القضايا التى تشغل الأشخاص ومحاولة السيطرة على القرارات السياسية.
- سادساً: تصنيف المدافعة وأنشطتها:

(١) المدافعة عن القضايا: الإجراءات التى تتخذ لمساعدة الأفراد الممارسين، للعملاء للحصول على الموارد والخدمات، هذه الحالة يمكن أن تتم ممارسة المدافعة فيها داخل مكان العمل نفسه أو أنه ينطوي على مساعدة العملاء فى الحصول على خدمات من وكالة أخرى. (Donna Hardina & others, 2007, P 272)

والدفاع عن قضية يقصد به الدفاع عن فئة أو جماعة وهو النمط المناسب لطريقة تنظيم المجتمع، ويتضمن تنظيم الجماعات المظلومة، حتى تكتسب القوة الكامنة للتأثير فى القرارات المجتمعية التى يتم اتخاذها دون مراعاة لمصالح الجماعة.

ويشير الدفاع عن قضية مجموعة الجهود المهنية التى تلزم لتحديد وعنوانه قضية لها أهميتها بالنسبة لقطاع عريض من بعض جماعات العملاء، والتركيز على القضية يعنى أن هذه المدافعة سوف تؤثر على جماعات متعددة من العملاء أو على عملاء رئيسيين، وأحياناً ما تسمى بالدفاع عن الطبقة Class advocacy. (عبد المجيد، ٢٠٠٤، ص ١٣١)

(٢) المدافعة الإدارية: يحتوى هذا النوع من المدافعة إلزام المنظمات الموجودة فى المجتمع بالحفاظ على النظم والقواعد التى تخضع لها، ويتضمن تسهيل الإجراءات الإدارية التى يواجهها العملاء داخل المجتمع عندما يرغبون فى الحصول على خدمات معينة وتلتزم المؤسسات بالخضوع بالقوانين واللوائح التى توجه عملهم بعيداً عن التعقيدات الإدارية التى تكون فى الغالب بفعل المنظمات، أما إذا كانت اللوائح والقوانين الإدارة تشكل فى خدماتها معوقاً لحصول الناس على خدماتهم وحقوقهم فهذا يجب السعي إلى تغييرها بما يتناسب مع متطلبات العمل بما فيه مصلحة أعضاء المجتمع. (سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٣٤٣)

(٣) **المدافعة السياسية:** المشاركة فى العملية السياسية، كما تم تحديدها على أنها نوع من ممارسة المدافعة السياسية، ويمكن أن يشمل تسجيل الناخبين، والعمل التطوعي على حملة سياسية، وإدارة حملة، والترشيح للمناصب. (Donna Hardina & others, 2007, P 273) ويشمل هذا النوع من المدافعة (المدافعة الداخلية - المدافعة الخارجية - المدافعة الذاتية)، وظهرت هذه الأنواع استجابة لحاجات المجتمع والمجتمع المحلى نتيجة للتغيرات المحلية والإقليمية، والمنظمات التطوعية تعكس الحاجات الخاصة فى المجتمع وظروفه، لذلك فالمنظمات التطوعية تسعى إلى التصدي لمشاكل المجتمع وتمكين المواطنين على مستوى المجتمع المحلى من مشاريع المساعدة الذاتية، وإظهار الحاجة إلى مزيد من التمويل العام وهدفها هو تلبية حاجات المجتمع المحلى وعلى جذب المزيد من الناس إلى السياسة والرؤية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والديمقراطية. (Robert L, 1998, P 50 -51)

(٤) **المدافعة للتدريب على المساعدة الذاتية:** ينطوي هذا المنهج على توفير المعلومات والمهارات التقنية والتدريب من قبل الممارسين لأفراد من فئة العملاء فى حاجة إلى المساعدة، والغرض من الاعتماد على الذات فى مجال المدافعة والتدريب لتمكين العملاء من الحصول على خدمات الموارد التى تحتاجها من مقدمي الخدمات. (Donna Hardina & others, 2007, P 67)

ويمكن للأشخاص فى هذا النوع من الاتحاد مع بعضهم من أجل إنشاء جماعات لإشباع حاجات مشتركة وتحقيق مصالح مشتركة، ولكي تتوحد جماعات المساعدة الذاتية Self help groups يجب تقديم الدعم والتأييد لأعضائها ذوى المشكلات وتنظيم الجهود وقيمون على حل مشكلاتهم بأنفسهم. (Robert L, 1998, P67)

(٥) **المدافعة التشريعية:** المدافعة فى هذا المنهج تقتضى أن الأفراد والمجموعات المهمة فى إدخال أو تعديل التشريعات والسياسات الاجتماعية والانخراط فى عملية إقناع المسؤولين الحكوميين لتمثيل مصالحهم عندما يتم التصويت على القانون. (Donna Hardina & others, 2007, P 273)

ويتضمن هذا النوع قيام الأخصائي الاجتماعى الاتصال بأعضاء المجال التشريعية للتفاوض معهم، أو عرض المقترحات المتعلقة بالقوانين والتشريعات التى تؤثر على المجتمع، وربما يتضمن ذلك تكوين إستراتيجية أو تشكيل جماعات ضغط من المشرعين لمساندة التشريعات التى تصب فى صالح المجتمع. (سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٤٧٤٠)

(٦) المدافعة من الدرجة الأولى (الطبقى): هذا النوع من الممارسة فى مجال الدعوة ويعترف بأن معظم الناس الذين يطالبون خدمات من مؤسسات الخدمات الاجتماعية للمشاكل المشتركة، التى يمكن أن تكون متأصلة فى التمييز المؤسسة أو السياسات الاجتماعية التى لها آثار ضارة وبناء على ذلك، ينطوي على دعوة من الدرجة معاً للأشخاص الذين يعانون من المشاكل المشتركة، وأخصائي الخدمات الاجتماعية وغيرها من الأفراد المعنيين اتخاذ الإجراءات اللازمة لتسوية مشكلة. (Donna Hardina & others (2007, P 274)

### ثانياً: الأداء المهني

#### العناصر الأساسية للأداء المهني:

يعتبر الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي هو الشكل النهائي لكافة ممارساته فى المواقف المهنية التى يتعامل معها ، وفى هذا الإطار يكتسب موضوع الأداء المهني أهمية خاصة، وذلك فى إطار المتغيرات المجتمعية التى يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهوماً جديداً على كافة الأصعدة المحلية والقومية والعالمية، ألا وهو مفهوم الجودة ، فلم يعد الأداء كافياً لكي تؤدى التكاليف والمسئوليات المهنية للأخصائي الاجتماعي، بل أصبحت العملية التنافسية مبدؤها الجودة فى الأداء، وليكن البقاء للأحسن والأفضل: أن هناك ثلاثة عناصر أو مقومات أساسية للأداء المهني الناجح تتمثل فى "الاهتمام والقدرة والجهد". (عبدالرازق، ٢٠٠٤، ص ٢٦٩٩)

ويمكننا أن نرى الأداء باعتباره كيان اجتماعي يتكون فى الواقع من ثلاثة عناصر

أساسية هي:

١. أداء العاملين: يشير إلى سلوك العاملين.
  ٢. الأداء التنظيمي: يشير إلى المعايير التى وضعتها مصادر التمويل لأصحاب العمل فى المنظمات.
  ٣. جوده الخدمة: تشير إلى عملية تقديم الخدمات داخل المنظمة.
- ويوجد داخل مكونات الأداء العوامل التى تؤثر على الأداء فتوقعات منظمات الخدمات الإنسانية تؤثر على الأداء التنظيمي والرعاية الشخصية والمهنية للأخصائيين الاجتماعيين تؤثر على أداء العاملين واحتياجات العملاء تحدد النوع وجوده الخدمة.
- إن الأداء المهني يتوقف على عنصرين متداخلين هما القدرة والرغبة، القدرة تعنى القدرة أن الفرد يستطيع القيام بأداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإلتقان، مقابل فى

ذلك المعايير الكمية، والنوعية، والزمنية. وتعتبر القدرة حصيلية تفاعل متغيرين هامين هما: المعرفة والمهارة.

**والرغبة:** وتعنى الرغبة بدوافع الفرد من القدرة، سواء في تكوينها أو التنبؤ بها أو معالجتها أو معرفة أثارها. وتعتبر الرغبة هي حصيلية تفاعل متغيرين هامين هما: الاتجاهات والمواقف. (الشحري، ٢٠١٠، ص ص ٣١ - ٣٢)  
لذلك يمكن تحديد عناصر الأداء المهني في (حافظ، ٢٠١٢، ص ٧١):

١. المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل .
٢. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ،وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .
٣. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز
٤. المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة هذا الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

#### - ركائز الأداء المهني:

يمكن أن نوضح ركائز الأداء للأخصائي الاجتماعي في الآتي (هافارد، ٢٠٠١، ص ١٨):

١. وضع هدف المؤسسة واتجاهاتها لدى الأخصائي الاجتماعي.
٢. تفهم كل من الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل للمهام الموكلة إليهم من قبل المؤسسة.
٣. توفير الطموح ، فيعرف الأخصائي الاجتماعي أن التجديد المستمر ضرورة وليس شيئاً مرغوباً فيه فحسب ، وأن يتعرف على صور الأداء المهني المتميز .
٤. الدعم : وهو ما يشجع أداء الأخصائي الاجتماعي ويحثه فيتمكن من إحراز نقتة والتعرف على ما لديه من قدرات ، وعلى الجوانب التي ما زال في حاجة إلى تحسينها عن طريق التدريب .
٥. إجراء عملية التقييم للأخصائي الاجتماعي للوقوف على ما تم إنجازه مقابل ما كان متوقعا منه.

٦. تحديد طرق لمكافأة الأخصائي الاجتماعي وتقديره سواء عن طريق المكافآت المادية والمعنوية.

٧. تجديد الطاقة والحماس للبدء من جديد وتفعيل العناصر السابقة .

#### - محددات الأداء المهني:

إن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي (النميان، ٢٠٠٣، ص ٤٠):

١. الدفاعية الفردية : تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسة وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته .

٢. مناخ العمل : يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع جميع حاجاته.

٣. القدرة لدى الفرد على أداء العمل: إن هذه القدرة تستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل.

يمكن تعزيز ثقافته الأداء الموجهة من خلال وضع أهداف وتوفير التغذية العكسية وتحفيز الموظفين والذي يعتبر أسمى غايه لنظريات السلوك التنظيمي ( veronica and Audrey, 2001, p178).

#### - معايير الأداء المهني:

معيار الأداء المهني هو بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمله المطلوب. وتمثل معايير الأداء المهني الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين المدير والموظف أو الرئيس والمرؤوس على الكيفية التي يتمكنوا من خلالها إلى الوصول إلى أفضل أداء، وفي نفس الوقت التعرف على الأغراض أو القصور في الأداء المطلوب فور حدوثه، ومن الخطأ أن ننظر إلى معايير الأداء كمقياس من أجل تقييم العاملين فقط في نهاية كل عام لاستيفاء بيانات واستمارات تقييم أداء العاملين السنوية من أجل منح العلاوات أو الترقيات أو توقيح الجزاءات، لأنه إذا سلم بأن هذا هو الغرض من هذه المعايير، فإنه سوف يصعب على الرئيس والمرؤوس الوصول إلى اتفاق أو رضا على الأقل عنها(هلال، ٢٠١١، ص ٨٢).

وتشير عوامل الأداء أو الأبعاد التي يقيم الأخصائيين على أساسها معايير التقييم ونوع معايير الأداء المستخدمة أمر حاسم لنجاح عملية تقييم الأداء في أي نظام وينبغي المعايير أن تمتلك أربع خصائص هي (Kenneth I, Millar, 1990, p70):-

١. أن تكون ذات صلة أي تكون إجراءات موثوق وصحيحة من الخصائص أو الصفات التي يتم تقييمها .
  ٢. أن تكون غير متحيزة أي تكون على أساس عوامل متعلقة بالعمل فقط وليس على أساس الخصائص الشخصية .
  ٣. أن تكون هامة أي ترتبط مباشرة بالأهداف التنظيمية.
  ٤. أن تكون عملية أي تكون قابله للقياس وفعاله الاستخدام لمنظمة معينه.
- يحدد معايير الأداء المهني النتائج المنتظرة من عمل الموظف، ولكي تكون هادفة، يتوجب علي كل من يقوم بالعمل أن يعرف ويتقبل تلك المعايير . ولقياس الأداء المهني لابد من وضع معايير للأداء المهني ويقصد بمعايير الأداء المهني الشروط أو الموصفات لخصائص الأداء المهني المقبول. هذا ، ويمكن تقسيم معايير الأداء المهني إلي أنواع وذلك حسب (أبو النصر، ٢٠٠٨، ص ١٥٢):

- ١- **الزمن Time** : وهو عبارة عن تقدير عدد وحدات الزمن لإنجاز وحدة عمل واحدة باستخدام جهد معين.
- ٢- **الكمية Quantity** : وهو عبارة عن تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين.
- ٣- **الجودة Quality**: وهو عبارة عن وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بمستوي معين من حيث الإتقان والتميز في وقت معين.
- ٤- **التكلفة Cost**: وهو عدد وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة في وقت معين ويقاس الانحراف في الأداء المهني من خلال معرفة وتحديد الفجوة بين الأداء الفعلي والمعيار المحدد لهذا الأداء المهني.



## الأسس المهنية للأداء المهني:

### ١. الأساس المعرفي:

أن أي تخصص من التخصصات ينمو بارتقاء معارفه وأساسه النظري الذي يساعد على فهم الواقع والقدرة على التعامل معه بإيجابية إلى جانب تفسير العلاقات بين ظواهره لتحليلها وفهمها.

ويقصد بالأساس المعرفي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة تخصص ما والذي يتضمن النظريات العلمية (Theories) والنماذج العلمية (Models) والمداخل العلمية (Approaches) والتي توجه مسار التدخل المهني بعيدا عن العشوائية والارتجال. (علي، ٢٠٠٣، ص ٢٤١)

ويشير مصطلح المعرفة Knowledge بوجه عام إلى الاطلاع والفهم لبعض فروع العلوم النظرية والتطبيقية التي تشكل الأساس العلمي الذي يعتمد عليه الممارس في ممارسته ويكتسب من خلاله المهارات المتنوعة ، وحتى يحقق الأخصائي الاجتماعي الهدف من عمله مع الأفراد والجماعات والمجتمعات فلا بد أن يكون ملما بأساس معرفي قوى يزيد من قدرته على التعامل وفقا لأسس علمية بعيدة عن العشوائية والارتجال. (عبدالمجيد، ١٩٩٣، ص ٢٣٤)

تعتمد ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المعارف المستمدة من العلوم المختلفة خاصة العلوم الاجتماعية وكلها تدرس زوايا المجتمع المختلفة، ولما كانت زوايا وأركان المجتمع متعاملة فان العلوم الاجتماعية ذاتها تكون متكاملة ومنترابطة ولا يمكن فصلها عن بعضها فصلا كاملاً (السنهوري، ٢٠٠١، ص ٣٥٢).

وتتقسم المعارف إلى نوعين : المعارف النظرية Theoretical Knowledge ، والمعارف المرتبطة بالممارسة والتطبيق Practical Knowledge وتتضمن المعارف دراية بالحقائق حول الأفراد، المجتمع ، الخدمات بشقيها الموجودة والمتوقعة بالإضافة إلى المعارف التطبيقية المشتقة من الخبرات والمواقف السابقة في الممارسة. (عبدالله، ٢٠٠٤، ص ٥١٩)

وتشير المعرفة إلى الحقائق والمعلومات والمهارات المكتسبة من خلال التجربة أو التعليم أو الفهم النظري والعلمي ولا يقصد بالمعرفة اكتساب المعرفة النظرية فقط بل هو مفهوم أوسع من ذلك فيشمل دمج تنمية المهارات والقدرة على فهم كل المفاهيم النظرية والعمل على تطبيقها بشكل علمي.

ويجب على الأخصائي الاجتماعي تطوير المعارف الفردية المرتبطة بالممارسة والمبينة على الخبرة في خدمة العملاء ويكون أيضًا حساس على دراسة بقيمته الذاتية والمعتقدات والحس البديهي وجميع المهن يتم وضعها على أساس مجموعة من المعارف التي تعتبر بمثابة الركيزة الأساسية لها من الناحية العملية. (Armando Morales and Bradford W, 2012, p 181)

وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا أنواع المعرفة التي تحتاج إليها ممارسة الخدمة الاجتماعية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي (علي، ٢٠١٣، ص ٥١):

- (أ) معرفة متصلة بخدمة الفرد وخدمة الجمعية (النظريات والأساليب الفنية).
- (ب) معرفة متصلة بمرور المجتمع والخدمات المتوفرة فيه وبرامج الخدمات الاجتماعية الأساسية.
- (ج) معرفة متصلة بنظريات الممارسة في تنظيم المجتمع.
- (د) معرفة متصلة بالنظريات الأساسية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
- (هـ) معرفة متصلة بالجماعات.
- (و) معرفة متصلة بمصادر البحث المهني للممارسة والمفاهيم والأساليب الفنية للتخطيط الاجتماعي.
- (ز) معرفة متصلة بالإشراف المهني وإدارة المؤسسات الاجتماعية.
- (ح) معرفة متصلة بنظريات وطرق التقدير النفسي الاجتماعي والتدخل المهني.
- (ط) معرفة متصلة بنظريات الأنساق الاجتماعية.
- (ي) معرفة متصلة بنظريات النمو الإنساني ونظريات الجماعة الصغيرة والتفاعل الجماعي.
- (ك) معرفة متصلة بنظريات وتعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية.
- (ل) معرفة متصلة بالتشريعات والقوانين المؤثرة في الخدمات.

٢. الأساس المهاري:

المهارة :

هي القدرة على استخدام المعرفة الاستخدام الأمثل وتطبيقها عند التنفيذ وسرعة الانجاز عند القيام بالدور المنوط به وكذلك هي اختيار واع لنوعية المعرفة وثيقة الصلة

بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي ثم إدماج هذه المعرفة مع قيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية بطريقة تؤدي الغرض وتوصل إلى الهدف المراد الوصول إليه(هاشم، ٢٠٠٥، ص ٦١٩).

تعد المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية حيث إنها إحدى المكونات التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المهنة، ولقد حظي موضوع مهارات الممارسة باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية، ممارسين ومنظرين على حد سواء وخاصة إن المهارات هي الترجمة الفعلية لجملة المعارف التي تم الإلمام بها(علي، ٢٠٠٣، ص ٩٩). ومن هنا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى إكساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصلح شخصيته المهنية بحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسؤولياته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية ويتم ذلك من خلال تحسين أدائه المهني وتجويد الخدمة الاجتماعية المقدمة للنسق المستفيد(عبدالعال وآخرون، ٢٠٠٣، ص ٤١١).

وهكذا يمكن القول بأن مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد في ممارستها على ما لدى الأخصائي الاجتماعي من مهارات مهنية ولذلك فإن الخدمة الاجتماعية تتسم بطابع مهاري تعتمد في أدائها على شخصية الممارس نفسه(عبد الطيف وآخرون، ٢٠٠١، ص ١٠). ولذلك فإن المهارات المهنية تعد جزءاً لا يتجزأ في إعداد الأخصائي الاجتماعي وذلك للأسباب التالية(منقريوس؛ علي، ٢٠٠٠، ص ٩):

- (أ) توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائي الاجتماعي لأنها توضح إدراك الأخصائي الاجتماعي للمبادئ والأسس المهنية والقدرة علي تطبيقها في المواقف المناسبة.
- (ب) يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوى مكانة المهنة في المجتمع حيث إنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون علي قدر عال من المهارة في الأداء زادت فعالية ما يؤديونه من أدوار وبالتالي ارتفعت مكانة المهنة في المجتمع.
- (ج) توجه مهارات الممارسين في الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ومحدد وفقاً لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم.

(د) المهارة المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة لمواقف التعامل معها.

وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا مهارات الأخصائي

الاجتماعي حسب الآتي(العجلاني، ٢٠٠٥، ص ص ٣٩ - ٤٠):

(أ) المهارة في الإنصات للآخرين بفهم وهدف.

(ب) المهارة في انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق.

(ج) المهارة في الملاحظة وتفسير السلوك.

(د) المهارة في تكوين العلاقة المهنية.

(هـ) المهارة في المناقشة.

(و) المهارة في التفاوض.

(ز) المهارة في إقامة العلاقات التنظيمية.

### ٣. الأساس القيمي:

القيم المهنية هي السمة الأساسية التي تركز عليها من جميع جوانب ممارسة الخدمة الاجتماعية ولكن لن يكون ملائم أن نفكر في القيم المهنية بدون النظر أولاً إلى دور القيم الشخصية في الممارسة المهنية ، فالقيم الشخصية تشكل مبدئياً خلال عملية التنشئة الاجتماعية المبكرة والتي تتأثر بكل من تجاربنا الفردية الخاصة والمعايير المقبولة من المجتمع الذي نعيش فيه. وقد تكون القيم الشخصية عاملاً أساسياً في اختيار الخدمة الاجتماعية كوظيفة وبالتالي قد تكون مؤثرة في تحديد طبيعته كإخصائي اجتماعي مؤهل.

لا يمكن أن توجد مهنة الخدمة الاجتماعية بدون إطار قيمي تعمل من خلاله إذا أن القيم هي الأساس الكيفي الذي يوجه التفاعلات والتعاملات الإنسانية وقد تبنت الجمعية الدولية للأخصائيين الاجتماعيين ميثاقاً أخلاقياً يلتزم به الأخصائي الاجتماعي وينص هذا الميثاق الأخلاقي علي أن الخدمة الاجتماعية تتبع من المثل العليا الدينية والإنسانية والديموقراطية لإشباع الاحتياجات وتنمية القدرات الإنسانية وينبغي أن يكرس الأخصائيون الاجتماعيون جهودهم لصالح رفاهية الإنسان ولتنمية المعرفة العلمية واستخدامها لصالح الإنسانية والمجتمع كما يجب العمل من أجل تنمية الموارد لإشباع احتياجات الفرد والجماعة، المجتمع ومن أجل تحقيق العدالة الاجتماعية فالخدمة الاجتماعية أمانة عامة تتطلب من الممارسين لها الأمانة والاستقامة والإيمان بقيمة

الإنسان وكرامته واحترام الفروق الفردية والتعهد بأداء الخدمة وتكريس انفسهم من أجل الحقيقة وأداء الخدمة بأمانة وكفاءة. (حبيب، ١٩٩٢، ص ١٧٨)  
وقد نشرت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا قائمة بأخلاقيات المهنة يمكن تلخيصها فيما يلي (حبيب، ١٩٩٢، ص ١٧٩):

- (أ) إعطاء الأولوية والأهمية للفرد في المجتمع.
- (ب) احترام سرية المعلومات عن العملاء.
- (ج) التعهد بإحداث التغيير الاجتماعي لمقابلة الحاجات المعترف بها اجتماعيا.
- (د) فصل المشاعر والحاجات الشخصية عن العلاقات المهنية.
- (هـ) احترام وتقدير الفروق الفردية والجماعية.
- (و) تنمية قدرات العملاء علي مساعدة أنفسهم ونقل المعرفة والمهارة للآخرين.
- (ز) تحقيق العدالة الاجتماعية.
- (ح) الالتزام بالسلوك المهني و الشخصي.

#### الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### أولاً: نوع الدراسة:

حيث تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التي تكشف الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة معينة مع تسجيل دلالاتها وخصائصها وتصنيفها وكشف ارتباطها بالمتغيرات الأخرى بهدف وصف هذه الظاهرة وصفاً دقيقاً شاملاً من كافة جوانبها ولفت النظر إلى أبعادها المختلفة. (شفيق، ١٩٩٤، ص ١٠٨)

ثانياً: المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة باعتباره أنسب المناهج لهذه الدراسة، وهي أحد المناهج الفعالة في الدراسات الوصفية. (علي، ٢٠٠٥، ص ١٩٦)

ثالثاً: أدوات الدراسة: تُعرف الأداة "بأنها الوسيلة المستخدمة عادة عند جمع بيانات الدراسة، وأيضا الأدوات المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة تحليلاً إحصائياً". (مختار، ١٩٩٥، ص ٢٩)، والأداة هي الوسيلة العلمية التي سوف يستخدمها الباحثين في جمع البيانات من مفردات المجتمع الذي يحدده (عويس، ١٩٩٤، ص ٩٧).

وسوف يقوم الباحث بتطبيق استمارة استبيان على عينة من العاملين بالجمعيات الأهلية بمدينة قنا.

رابعاً: مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: الجمعيات الأهلية وهم (جمعية تنمية المجتمع المحلي بقنا - جمعية رسالة - جمعية نهر الخير - جمعية رؤى).

(ب) المجال البشري: عينة من العاملين بالجمعيات الأهلية بمدينة قنا وعددهم (٦٠) مفردة.

(ج) المجال الزمني: في الفترة من ٢٥/١٠/٢٠٢١م وحتى ١٥/٥/٢٠٢٢م.

جداول الدراسة الميدانية:

جدول (١) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	ذكر	٤١	٦٨,٣%	١
ب	أنثى	١٩	٣١,٧%	٢
	الإجمالي	٦٠	١٠٠%	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١) والذي يوضح النوع لدى المبحوثين من عينة الدراسة حيث جاءت الغالبية العظمى من المبحوثين من الذكور بنسبة ٦٨,٣% والإناث بنسبة ٣١,٧%.

جدول (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للسن ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	أقل من ٣٠ سنة	٦	١٠%	٣
ب	من ٣٠ سنة أقل من ٤٠ سنة	٣٢	٥٣,٤%	١
ج	من ٤٠ سنة أقل من ٥٠ سنة	٢٠	٣٣,٣%	٢
د	من ٥٠ سنة فأكثر	٢	٣,٣%	٤
	الإجمالي	٦٠	١٠٠%	

يتبين من بيانات الجدول السابق رقم (٢) والذي يوضح السن لدى المبحوثين من عينة الدراسة حيث تبين أن الغالبية العظمى في المرحلة العمرية (من ٣٠ سنة أقل من ٤٠ سنة) بنسبة ٥٣,٤% يليها (من ٤٠ سنة أقل من ٥٠ سنة) بنسبة ٣٣,٤% ويليهما (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة ٣,٣% وأخيراً المرحلة العمرية (من ٥٠ سنة فأكثر) بنسبة ٣,٣% مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين في المرحلة العمرية (من ٣٠ سنة أقل من ٤٠ سنة).

جدول (٣) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	أعزب	٢٥	٤١,٧%	٢
ب	متزوج	٣٠	٥٠%	١
ج	مطلق	٣	٥%	٣
د	أرمل	٢	٣,٣%	٤
	الإجمالي	٦٠	١٠٠%	

يتبين من بيانات الجدول السابق رقم (٣) والذي يوضح الحالة الاجتماعية لدى المبحوثين من عينة الدراسة حيث تبين أن الغالبية العظمى من المبحوثين متزوجين بنسبة ٥٠% يليها غير متزوجين بنسبة ٤١,٧% ويليهما (مطلق) بنسبة ٥% وأخيراً (أرمل) بنسبة ٣,٣%, مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين متزوجين.

جدول (٤) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة التعليمية ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	تعليم أساسي	-	-	-
ب	ثانوي	٤	٦,٧%	٥
ج	مؤهل متوسط	٦	١٠%	٣
د	مؤهل فوق المتوسط	٧	١١,٧%	٢
هـ	مؤهل جامعي	٣٣	٥٥%	١
و	دبلوم دراسات عليا	٥	٨,٣%	٤
ز	ماجستير	٣	٥%	٧
ح	دكتوراه	٢	٣,٣%	٨
	الإجمالي	٦٠	١٠٠%	

يتبين من بيانات الجدول السابق رقم (٤) والذي يوضح الحالة التعليمية لدى المبحوثين من عينة الدراسة حيث تبين أن الغالبية العظمى من المبحوثين حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة ٥٥% يليها مؤهل فوق المتوسط بنسبة ١١,٧% ويليهما الحاصلون على مؤهل متوسط بنسبة ١٠% وأخيراً الحاصلون على درجة الدكتوراه بنسبة ٣,٣%, مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين حاصلين على مؤهلات جامعية.

جدول (٥) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للوضع الوظيفي ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	رئيس مجلس إدارة	٣	٥%	٥
ب	أمين الصندوق	٤	٦,٧%	٤
ج	المدير التنفيذي	٢	٣,٣%	٦
د	السكرتير	٤	٥%	٤ م
هـ	عضو مجلس الإدارة	٢٢	٣٦,٧%	١
و	عضو لجنة	٢٠	٣٣,٣%	٢
ز	رئيس لجنة	٥	٨,٣%	٣
	الإجمالي	٦٠	١٠٠%	

يتبين من بيانات الجدول السابق رقم (٥) والذي يوضح الوضع الوظيفي لدى المبحوثين من عينة الدراسة حيث تبين أن الغالبية العظمى من المبحوثين عضو مجلس إدارة بنسبة ٣٦,٧% يليها أعضاء في لجان بنسبة ٣٣,٣% ويليهما رئيس لجنة بنسبة ٨,٣% وأخيراً مدير تنفيذي بنسبة ٣,٣%, مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين أعضاء في مجلس إدارة.

جدول (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمدة الخبرة في مجال العمل الاجتماعي ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	أقل من ٥ سنوات	١٥	٢٥	٢
ب	من ٥ - ١٠ سنة	٢٨	٤٦,٧	١
ج	من ١٠ - ١٥ سنة	١٠	١٦,٧	٣
د	من ١٥ سنة فأكثر	٧	١١,٦	٤
	الإجمالي	٦٠	% ١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٦) والذي يوضح مدة الخبرة في مجال العمل الاجتماعي لدى الباحثين من عينة الدراسة حيث جاءت نسبة ٤٦,٧% لديهم خبرة (من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات) ونسبة ٢٥% (أقل من ٥ سنوات) ونسبة ١٦,٧% (من ١٠ - ١٥ سنة) وأخيراً نسبة ١١,٦% (من ١٥ سنة فأكثر)، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من الباحثين لديهم خبرة في مجال العمل الاجتماعي (٥ سنوات إلى ١٠ سنوات).

جدول (٧) يوضح هل ترى أن استخدام المدافعة الإلكترونية في المنظمة يعاونها على

تحقيق أهدافها ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	نعم	٤٥	%٧٥	١
ب	إلى حد ما	١٥	%٢٥	٢
ج	لا	-	-	-
	الإجمالي	٦٠	% ١٠٠	

يتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٧) والذي يوضح مدى معاونة المدافعة الإلكترونية في المنظمة على تحقيق أهدافها لدى الباحثين من عينة الدراسة حيث جاءت نسبة ٧٥% يرون أن استخدام المدافعة الإلكترونية في المنظمة يعاونها على تحقيق أهدافها ونسبة ٢٥% (إلى حد ما) يرون أن استخدام المدافعة الإلكترونية في المنظمة يعاونها على تحقيق أهدافها، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يرون أن استخدام المدافعة الإلكترونية في المنظمة يعاونها على تحقيق أهدافها.

جدول (٨) يوضح الأهداف التي تساهم المدافعة الإلكترونية في تحقيقها ن = ٦٠

الترتيب	العبارة	الاستجابة			الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا	
١	أ. القدرة على خلف رأى عام مستنير في المجتمع.	١٨	١٤	٢٨	٣
٢	ب. تجويد الخدمات والأنشطة للمنظمات.	١٢	١٨	٣٠	٦
٣	ج. بناء قوة المنظمة في مواجهه بناءات القوة في المجتمع.	٢٠	١٤	٢٦	٢
٤	د. القدرة على التأثير على متخذ القرار	١٥	١٦	٢٩	٤



الترتيب	النسبة المئوية	المرجع	مجموع الأوزان	الاستجابة			العبارات
				لا	إلى حد ما	نعم	
							لتحقيق العدالة الاجتماعية.
١	٦٦,١%	١,٩	١١٩	٢٠	٢١	١٩	هـ. القدرة على تأهيل وتعديل السياسات.
٥	٥٥%	١,٧	٩٩	٣٣	١٥	١٢	و. القدرة على حشد وتنظيم قوى الحقوق.
٦٥٠							مجموع الأوزان المرجحة
١,٨							المتوسط الحسابي المرجح العام
٦٠,٢%							القوة النسبية للبعد

يشير الجدول السابق رقم (٨) والذي يتعلق بالأهداف التي تساهم المدافعة الإلكترونية في تحقيقها ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوى (١,٨) وقوة نسبية (٦٠,٢%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (القدرة على تأهيل وتعديل السياسات) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٦,١%) يليها العبارة (بناء قوة المنظمة في مواجهه بناءات القوة في المجتمع) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٣,٣%) يليها العبارة (القدرة على خلف رأى عام مستنير في المجتمع) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ١,٨ ونسبة مرجحة (٦١,١%) يليها العبارة (القدرة على التأثير على متخذ القرار لتحقيق العدالة الاجتماعية) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ١,٨ ونسبة مرجحة (٥٨,٩%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (تجويد الخدمات والأنشطة للمنظمات) بمتوسط مرجح ١,٧ ونسبة مرجحة (٥٦,٧%)، مما يدل على أن الأهداف التي تساهم المدافعة الإلكترونية في تحقيقها تتمثل في القدرة على تأهيل وتعديل السياسات، بناء قوة المنظمة في مواجهه بناءات القوة في المجتمع، القدرة على خلف رأى عام مستنير في المجتمع، القدرة على التأثير على متخذ القرار لتحقيق العدالة الاجتماعية، تجويد الخدمات والأنشطة للمنظمات.

**جدول (٩) يوضح إسهامات المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات**

المجتمع المدني ن = ٦٠

الترتيب	النسبة المئوية	المرجع	الأوزان المرجحة	الاستجابة			العبارات
				نعم	إلى حد ما	لا	
٣	٦٢,٨%	١,٩	١١٣	٢٨	١١	٢١	أ. تمكين المنظمة من إعداد قاعدة بيانات دقيقة عن العملاء.
١	٧٦,١%	٢,٣	١٣٧	٨	٢٧	٢٥	ب. تمكين المنظمات من تحسين الخدمات التي تقدمها.
٢	٧٠,٦%	٢,١	١٢٧	١٥	٢٣	٢٢	ج. للفئات المستفيدة في المجتمع.
٤	٦٢,٢%	١,٩	١١٢	٢٢	٢٤	١٤	د. العمل في إطار الدفاع الإلكتروني.
٥	٦١,١%	١,٨	١١٠	٢٥	٢٠	١٥	هـ. فاعلية الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني.
٥٩٩							مجموع الأوزان المرجحة
١,٩							المتوسط الحسابي المرجح العام
٦٦,٦%							القوة النسبية للبعد

يشير الجدول السابق رقم (٩) والذي يتعلق بإسهامات المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني ووفقاً لاستجابات المبحوثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوى (١,٩) وقوة نسبية (٦٦,٦ %).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة المبحوثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (تمكين المنظمات من تحسين الخدمات التي تقدمها) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%) يليها العبارة (الفئات المستفيدة في المجتمع) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠,٦%) يليها العبارة (تمكين المنظمة من إعداد قاعدة بيانات دقيقة عن العملاء) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٢,٨%) يليها العبارة (العمل في إطار الدفاع الإلكتروني) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٢,٢%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (فاعلية الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط مرجح ١,٨ ونسبة مرجحة (٦١,١%)، مما يدل على أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني هي تمكين المنظمات من تحسين الخدمات التي تقدمها، للفئات المستفيدة في المجتمع، تمكين المنظمة من إعداد قاعدة بيانات دقيقة عن العملاء، العمل في إطار الدفاع الإلكتروني، فاعلية الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني.

جدول (١٠) يوضح إسهامات المدافعة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للفئات

المهمشة في المجتمع ن = ٦٠

الترتيب	النسبة المئوية	المرجع	الأوزان	الاستجابة			العبارات
				لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٧٦,١%	٢,٣	١٣٧	٨	٢٧	٢٥	أ. إنشاء قواعد بيانات إلكتروني عند الفئات المهمشة في المجتمع.
٤	٧٥,٦%	٢,٣	١٣٦	١٠	٢٤	٢٦	ب. معلومات خاصة بكيفية إضافة معلومات أو حذفها أو استرجاعها للوقوف على حجم الفئات المهمشة في المجتمع.
١	٧٨,٩%	٢,٤	١٤٢	٨	٢٢	٣٠	ج. حصر معلومات عن احتياجات ومشكلات هذه الفئات.
٢	٧٨,٣%	٢,٤	١٤١	١١	١٧	٣٢	د. القدرة على استخدام وسائل التكنولوجيا من أجل سرعة التواجد مع الفئات المهمشة.
٥٥٦				مجموع الأوزان المرجحة			
٢,٣				المتوسط الحسابي المرجح العام			
٧٧,٢%				القوة النسبية للبعد			

يشير الجدول السابق رقم (١٠) والذي يتعلق بإسهامات المدافعة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للفئات المهمشة في المجتمع ووفقاً لاستجابات المبحوثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوى (٢,٣) وقوة نسبية (٧٧,٢%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة المبحوثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (حصر معلومات عن احتياجات ومشكلات هذه الفئات) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٩%) يليها العبارة (القدرة على استخدام وسائل التكنولوجيا من أجل سرعة التواجد مع الفئات المهمشة) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٣%) يليها العبارة (إنشاء قواعد بيانات إلكتروني عند الفئات المهمشة في المجتمع) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (معلومات خاصة بكيفية إضافة معلومات أو حذفها أو استرجاعها للوقوف على حجم الفئات المهمشة في المجتمع) بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٥,٦%)، مما يدل على أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للفئات المهمشة في المجتمع تتمثل في حصر معلومات عن احتياجات ومشكلات هذه الفئات، القدرة على استخدام وسائل التكنولوجيا من أجل سرعة التواجد مع الفئات المهمشة، إنشاء قواعد بيانات إلكتروني

عند الفئات المهمشة في المجتمع، معلومات خاصة بكيفية إضافة معلومات أو حذفها أو استرجاعها للوقوف على حجم الفئات المهمشة في المجتمع.

جدول (١١) يوضح إسهامات المدافعة الإلكترونية في بناء ودعم قدرة المنظمات على

تجويد أدائها المهني ن=٦٠

الترتيب	النسبة المئوية	الدرجة	الأوزان الموزونة	الاستجابة			العبارات
				لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٧٠,٦%	٢,١	١٢٧	١٥	٢٣	٢٢	أ. جمع معلومات تتعلق بقدرة التواصل مع مراكز البحوث ذات الصلة.
١	٧٣,٩%	٢,٢	١٣٣	١٦	١٥	٢٩	ب. التواصل مع المنظمات ذات الخبرات والتجارب في مجال الدفاع عن الحقوق.
٢	٧٢,٢%	٢,٢	١٣٠	١٨	١٤	٢٨	ج. معلومات ذات صلة بأحداث الدراسات التي تناولت الدفاع عن الحقوق.
٣٩٠							مجموع الأوزان المرجحة
٢,٢							المتوسط الحسابي المرجح العام
٧٢,٢%							القوة النسبية للبعد

يشير الجدول السابق رقم (١١) والذي يتعلق بإسهامات المدافعة الإلكترونية في بناء ودعم قدرة المنظمات على تجويد أدائها المهني ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوى (٢,٢) وقوة نسبية (٧٢,٢%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (التواصل مع المنظمات ذات الخبرات والتجارب في مجال الدفاع عن الحقوق) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٢ ونسبة مرجحة (٧٣,٩%) يليها العبارة (معلومات ذات صلة بأحداث الدراسات التي تناولت الدفاع عن الحقوق) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٢ ونسبة مرجحة (٧٢,٢%) يليها العبارة (جمع معلومات تتعلق بقدرة التواصل مع مراكز البحوث ذات الصلة) في الترتيب الثالث والأخير بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠,٦%)، مما يدل على أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في بناء ودعم قدرة المنظمات على تجويد أدائها المهني تتمثل في التواصل مع المنظمات ذات الخبرات والتجارب في مجال الدفاع عن الحقوق، معلومات ذات صلة بأحداث الدراسات التي تناولت الدفاع عن الحقوق، جمع معلومات تتعلق بقدرة التواصل مع مراكز البحوث ذات الصلة.

جدول (١٢) يوضح أهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة المجتمع المدني في تطويع تقنية المعلومات للدفاع عن الفئات المهمشة ن = ٦٠

العبارة	الاستجابة			الترتيب	النسبة المئوية (%)	الترتيب	الترتيب	
	نعم	إلى حد ما	لا					
أ. إعداد فريق عمل قادر على استخدام تقنية المعلومات وتطويعها لخدمة قضية الفئات المهمشة.	٢٥	٢٧	٨	٣	٧٦,١%	٢,٣	١٣٧	
ب. القدرة على كيفية التعامل مع الشبكات الإلكترونية المطالبة بالحقوق.	٣٠	٢٢	٨	١	٧٨,٩%	٢,٤	١٤٢	
ج. جمع معلومات عن الإمكانيات التكنولوجية والاستفادة منها في توعية المواطنين بحقوقهم.	٢٢	٢٣	١٥	٤	٧٠,٦%	٢,١	١٢٧	
د. الاستفادة من الخبراء في مجال التقنية الحديثة.	٣٢	١٧	١١	٢	٧٨,٣%	٢,٤	١٤١	
<b>مجموع الأوزان المرجحة</b>							٥٤٧	
<b>المتوسط الحسابي المرجح العام</b>							٢,٣	
<b>القوة النسبية للبعد</b>							٧٥,٩%	

يشير الجدول السابق رقم (١٢) والذي يتعلق بأهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة المجتمع المدني في تطويع تقنية المعلومات للدفاع عن الفئات المهمشة ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوى (٢,٣) وبقوة نسبية (٧٥,٩%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (القدرة على كيفية التعامل مع الشبكات الإلكترونية المطالبة بالحقوق) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٩%) يليها العبارة (الاستفادة من الخبراء في مجال التقنية الحديثة) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٣%) يليها العبارة (إعداد فريق عمل قادر على استخدام تقنية المعلومات وتطويعها لخدمة قضية الفئات المهمشة) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%) يليها العبارة (جمع معلومات عن الإمكانيات التكنولوجية والاستفادة منها في توعية المواطنين بحقوقهم) في الترتيب الرابع والأخير بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠,٦%)، مما يدل على أن أهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة المجتمع المدني في تطويع تقنية المعلومات للدفاع عن الفئات المهمشة هي القدرة على كيفية التعامل مع الشبكات

الإلكترونية المطالبة بالحقوق، الاستفادة من الخبراء في مجال التقنية الحديثة، إعداد فريق عمل قادر على استخدام تقنية المعلومات وتطويعها لخدمة قضية الفئات المهمشة، جمع معلومات عن الإمكانيات التكنولوجية والاستفادة منها في توعية المواطنين بحقوقهم.

جدول (١٣) يوضح أهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة منظمات المجتمع

المدني على تقييم أدائها المهني داخل وخارج المنظمة ن = ٦٠

العبارة	الاستجابة			الترتيب	الوزن	النسبة	الترتيب	
	نعم	إلى حد ما	لا					
أ. تقييم عائد الاستفادة من إمكانيات المدافعة الإلكترونية.	٢٢	١٠	٢٨	١١٤	١,٩	٦٣,٣%	٥	
ب. تحديد مدى تفاعل المواطنين مع منظمات المجتمع المدني.	١٤	١٢	٣٤	١٠٠	١,٧	٥٥,٦%	٦	
ج. التعرف على مدى دقة المعلومات.	٢٥	٢٧	٨	١٣٧	٢,٣	٧٦,١%	٢	
د. تقييم مدى حاجة المعلومات.	١٨	٢٢	٢٠	١١٨	١,٩	٦٥,٦%	٤	
هـ. تقييم الأساليب والآليات المتبعة داخل المنظمات.	١٣	١٠	٣٧	٩٦	١,٦	٥٣,٣%	٧	
و. تقييم الخطط والبرامج.	٢٤	١٣	٢٣	١٢١	٢,٠٢	٦٧,٢%	٣	
ز. تقييم مصادر المعلومات.	٣٢	١٧	١١	١٤١	٢,٤	٧٨,٣%	١	
مجموع الأوزان المرجحة							٨٢٧	
المتوسط الحسابي المرجح العام							١,٩	
القوة النسبية للبعد							٦٥,٦%	

يشير الجدول السابق رقم (١٣) والذي يتعلق بأهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة منظمات المجتمع المدني على تقييم أدائها المهني داخل وخارج المنظمة ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١,٩) وبقوة نسبية (٦٥,٦%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (تقييم مصادر المعلومات) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٣%) يليها العبارة (التعرف على مدى دقة المعلومات) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%) يليها العبارة (تقييم الخطط والبرامج) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٠٢ ونسبة مرجحة (٦٧,٢%) يليها العبارة (تقييم مدى حاجة المعلومات) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٥,٦%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (تقييم الأساليب والآليات المتبعة داخل المنظمات) بمتوسط مرجح ١,٦ ونسبة

مرجحة (٥٣,٣%)، مما يدل على أن أهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة منظمات المجتمع المدني على تقييم أدائها المهني داخل وخارج المنظمة تتمثل في تقييم مصادر المعلومات، التعرف على مدى دقة المعلومات، تقييم الخطط والبرامج، تقييم مدى حاجة المعلومات، تقييم الأساليب والآليات المتبعة داخل المنظمات.

جدول (١٤) يوضح أوجه الاستفادة من استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة

الإلكترونية ن = ٦٠

الترتيب	النسبة المئوية	الوزن	الوزن النسبي	الاستجابة			العبارات
				لا	إلى حد ما	نعم	
٣	٦١,١ %	١,٨	١١٠	٢٨	١٤	١٨	أ. الحصول على معلومات ترتبط بقضايا ومشكلات حقوق المواطنين.
٧	٥٥,٦ %	١,٧	١٠٠	٣٤	١٢	١٤	ب. تحديد معلومات ترتبط بمنظمات المجتمع المدني على كافة المستويات.
٦	٥٦,٧ %	١,٧	١٠٢	٣٠	١٨	١٢	ج. تحديد معلومات ترتبط بأساليب ووسائل الضبط.
٥	٥٧,٨ %	١,٧	١٠٤	٣٢	١٢	١٦	د. كيفية حشد المواطنين.
٢	٦٣,٣ %	١,٩	١١٤	٢٦	١٤	٢٠	هـ. كيفية التأثير على السياسات.
٨	٥٥ %	١,٧	٩٩	٣٣	١٥	١٢	و. تنوير الرأي العام.
٤	٥٨,٩ %	١,٨	١٠٦	٢٩	١٦	١٥	ز. حصر عدد العملاء الذين يعانون من ظلم اجتماعي.
١	٦٦,١ %	١,٩	١١٩	٢٠	٢١	١٩	ح. معلومات عن متخذ القرار في المجتمع.
١٠	٥١,١ %	١,٥	٩٢	٣٨	١٢	١٠	ط. دعم القدرة على الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات.
٩	٥٣,٩ %	١,٦	٩٧	٣٥	١٣	١٢	ي. المهمة بالدفاع عن الحقوق.
١٠٤٣				مجموع الأوزان المرجحة			
١,٧				المتوسط الحسابي المرجح العام			
٥٧,٩ %				القوة النسبية للبعد			

يشير الجدول السابق رقم (١٤) والذي يتعلق بأوجه الاستفادة من استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١,٧) وبقوة نسبية (٥٧,٩%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (معلومات عن متخذ القرار في المجتمع) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح

١,٩ ونسبة مرجحة (٦٦,١%) يليها العبارة (كيفية التأثير على السياسات) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٣,٣%) يليها العبارة (الحصول على معلومات ترتبط بقضايا ومشكلات حقوق المواطنين) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ١,٨ ونسبة مرجحة (٦١,١%) يليها العبارة (حصر عدد العملاء الذين يعانون من ظلم اجتماعي) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ١,٨ ونسبة مرجحة (٥٨,٩%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (دعم القدرة على الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات) بمتوسط مرجح ١,٥ ونسبة مرجحة (٥١,١%)، مما يدل على أن أوجه الاستفادة من استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية تتمثل في معلومات عن متخذ القرار في المجتمع، كيفية التأثير على السياسات، الحصول على معلومات ترتبط بقضايا ومشكلات حقوق المواطنين، حصر عدد العملاء الذين يعانون من ظلم اجتماعي، دعم القدرة على الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات.

جدول (١٥) يوضح هل ترى في رأيك ان استخدام المدافعة الإلكترونية يساهم في تحقيق

أهداف المنظمة ن = ٦٠

م	المتغير	ك	%	الترتيب
أ	نعم	٤٢	٧٠%	١
ب	إلى حد ما	١٨	٣٠%	٢
ج	لا	-	-	-
	الإجمالي	٦٠	١٠٠%	

يتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٧) والذي يوضح مدى مساهمة المدافعة الإلكترونية في تحقيق أهداف المنظمة لدى الباحثين من عينة الدراسة حيث جاءت نسبة ٧٠% يرون مساهمة المدافعة الإلكترونية في تحقيق أهداف المنظمة ونسبة ٣٠% (إلى حد ما) يرون مساهمة المدافعة الإلكترونية في تحقيق أهداف المنظمة، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من الباحثين يرون مساهمة المدافعة الإلكترونية في تحقيق أهداف المنظمة.

جدول (١٦) يوضح عائد استخدام المدافعة الإلكترونية للمنظمة على تحقيق أهدافها

ن = ٦٠

العبارات	الاستجابة			الأوزان	العدد	النسبة %	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	لا				
أ. إعداد قاعدة بيانات دقيقة.	٢١	١٧	٢٣	١٢٠	٢	٦٦,٧%	٢
ب. كيفية التواصل مع ذوى الحقوق.	١٤	١٢	٣٤	١٠٠	١,٧	٥٥,٦%	٧
ج. القدرة على التواصل مع الجهات المعنية.	٢٣	٢٠	١٧	١٢٦	٢,١	٧٠%	١



العبارة	الاستجابة			الأوزان المرجحة	المتوسط الحسابي المرجح العام	القوة النسبية للبعد
	نعم	إلى حد ما	لا			
د. تحسين مستوى الخدمات.	١٨	١٤	٢٨	١١٠	١,٨	٦١,١ %
هـ. زيادة وعى المجتمع بكيفية المطالبة لحقوقه.	١٩	٢١	٢٠	١١٩	١,٩	٦٦,١ %
و. إعداد حملات لتمكين الفئات المحرومة من المطالبة بحقوق العمل في إطار المجتمع.	١٤	٢٤	٢٢	١١٢	١,٩	٦٢,٢ %
ز. سرعة تبادل ونقل المعلومات بين منظمات المجتمع المدني.	٢١	١٣	٢٦	١١٥	١,٩	٦٣,٨ %
				٨٠٢	مجموع الأوزان المرجحة	
				١,٩	المتوسط الحسابي المرجح العام	
				٦٣,٧ %	القوة النسبية للبعد	

يشير الجدول السابق رقم (١٦) والذي يتعلق بعائد استخدام المدافعة الإلكترونية للمنظمة على تحقيق أهدافها وفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوى (١,٩) وقوة نسبية (٦٣,٧%).

ومن أهم المؤشرات لذلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (القدرة على التواصل مع الجهات المعنية) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠%) يليها العبارة (إعداد قاعدة بيانات دقيقة) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢ ونسبة مرجحة (٦٦,٧%) يليها العبارة (زيادة وعى المجتمع بكيفية المطالبة لحقوقه) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٦,١%) يليها العبارة (سرعة تبادل ونقل المعلومات بين منظمات المجتمع المدني) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ١,٩ ونسبة مرجحة (٦٣,٨%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (كيفية التواصل مع ذوى الحقوق) بمتوسط مرجح ١,٧ ونسبة مرجحة (٥٥,٦%)، مما يدل على أن عائد استخدام المدافعة الإلكترونية للمنظمة على تحقيق أهدافها تتمثل في القدرة على التواصل مع الجهات المعنية، إعداد قاعدة بيانات دقيقة، زيادة وعى المجتمع بكيفية المطالبة لحقوقه، سرعة تبادل ونقل المعلومات بين منظمات المجتمع المدني، كيفية التواصل مع ذوى الحقوق.

جدول (١٧) يوضح أهم الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات

المجتمع المدني ن = ٦٠

العبارة	الاستجابة			الأوزان المرجحة	المتوسط الحسابي المرجح العام	القوة النسبية للبعد
	نعم	إلى حد ما	لا			
١. نقص المعلومات	١٨	١٤	٢٨	١١٠	١,٨	٦١,١ %
٢. نقص الخبرة	١٩	٢١	٢٠	١١٩	١,٩	٦٦,١ %
٣. نقص التمويل	١٤	٢٤	٢٢	١١٢	١,٩	٦٢,٢ %
٤. نقص الدعم	٢١	١٣	٢٦	١١٥	١,٩	٦٣,٨ %

حد ما							
<b>١. صعوبات ترجع للمنظمة</b>							
٣	٧٨,٣ %	٢,٤	١٤ ١	١١	١٧	٣٢	أ. ضعف إدراك المنظمة لأهمية الدور التي تسهم به المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني.
١	٨٣,٩ %	٢,٥	١٥ ١	٨	١٣	٣٩	ب. نقص وجود الكفاءات المضربة على كيفية الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة.
٤	٧٦,١ %	٢,٣	١٣ ٧	٨	٢٧	٢٥	ج. ضعف الإمكانات المادية والتكنولوجيا داخل المنظمة.
٥	٧٣,٩ %	٢,٢	١٣ ٣	١٦	١٥	٢٩	د. إغفال قيمة التعاون والتنسيق بين المنظمة والهيئات المهمة بالمدافعة الإلكترونية.
٢	٨٠ %	٢,٤	١٤ ٤	١٠	١٦	٣٤	هـ. نقص المعلومات الكافية عن أهمية المدافعة الإلكترونية.
٧٠,٦							
<b>مجموع الأوزان المرجحة</b>							
٢,٤							
<b>المتوسط الحسابي المرجح العام</b>							
٧٨,٤ %							
<b>القوة النسبية للبعد</b>							
<b>٢. صعوبات ترجع إلى المجتمع:</b>							
٢	٨٨,٩ %	٢,٧	١٦ ٠	-	٢٠	٤٠	أ. ضعف إدراك المجتمع لأهمية الدور الذي تقوم به المنظمات اتجاه أفراد المجتمع.
٧	٨٠ %	٢,٤	١٤ ٤	١٠	١٦	٣٤	ب. تجاهل المجتمع للدور الذي تقوم به المنظمات الدفاعية في المطالبة بالحقوق.
٤	٨٤,٤ %	٢,٥	١٥ ٢	٤	٢٠	٣٦	ج. ضعف اهتمامات أفراد المجتمع بالمطالبة والمدافعة الإلكترونية.
٦	٨٣,٣ %	٢,٥	١٥ ٠	٩	١٢	٣٩	د. نقص وعي المواطنين قد يؤدي الاستخدام الخاطئ للمدافعة الإلكترونية.
١	٩٠,٦ %	٢,٧	١٦ ٣	١	١٥	٤٤	هـ. إنشاء بعض المفاهيم الخاطئة التي تجعل سكان المجتمع يمتنعون عن التواصل مع تلك المنظمات.
٣	٨٧,٢ %	٢,٦	١٥ ٧	٥	١٣	٤٢	و. انتشار الأمية الإلكترونية في المجتمع المصري.
٨	٧٦,١ %	٢,٣	١٣ ٧	٨	٢٧	٢٥	ز. القوانين والتشريعات المفيدة لعمل المنظمات.
١٠,٦٣							
<b>مجموع الأوزان المرجحة</b>							
٢,٥							
<b>المتوسط الحسابي المرجح العام</b>							
٨٤,٤ %							
<b>القوة النسبية للبعد</b>							

يشير الجدول السابق رقم (١٧) والذي يتعلق بأهم الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني والتي ترجع للمنظمة ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٤) وقوة نسبية (٧٨,٤ %). ومن أهم المؤشرات للصعوبات التي ترجع للمنظمة جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (نقص وجود الكفاءات المضربة على كيفية الاستفادة من

وسائل التكنولوجيا الحديثة) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٧ ونسبة مرجحة (٨٣,٩%) يليها العبارة (نقص المعلومات الكافية عن أهمية المدافعة الإلكترونية) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٨٠%) يليها العبارة (ضعف إدراك المنظمة لأهمية الدور التي تسهم به المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٣%) يليها العبارة (ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجيا داخل المنظمة) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (إغفال قيمة التعاون والتنسيق بين المنظمة والهيئات المهمة بالمدافعة الإلكترونية) بمتوسط مرجح ٢,٢ ونسبة مرجحة (٧٣,٩%)، مما يدل على أن الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني والتي ترجع للمنظمة تتمثل في وجود الكفاءات المضربة على كيفية الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة، نقص المعلومات الكافية عن أهمية المدافعة الإلكترونية، ضعف إدراك المنظمة لأهمية الدور التي تسهم به المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني، ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجيا داخل المنظمة، إغفال قيمة التعاون والتنسيق بين المنظمة والهيئات المهمة بالمدافعة الإلكترونية.

كما يشير الجدول السابق والذي يتعلق بأهم الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني والتي ترجع للمجتمع ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٥) وبقوة نسبية (٨٤,٤%).

ومن أهم المؤشرات للصعوبات التي ترجع للمجتمع جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (إنشاء بعض المفاهيم الخاطئة التي تجعل سكان المجتمع يمتنعون عن التواصل مع تلك المنظمات) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٧ ونسبة مرجحة (٩٠,٦%) يليها العبارة (ضعف إدراك المجتمع لأهمية الدور الذي تقوم به المنظمات اتجاه أفراد المجتمع) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٧ ونسبة مرجحة (٨٨,٩%) يليها العبارة (انتشار الأمية الإلكترونية في المجتمع المصري) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٦ ونسبة مرجحة (٨٧,٢%) يليها العبارة (ضعف اهتمامات أفراد المجتمع بالمطالبة والمدافعة الإلكترونية) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ٢,٥ ونسبة مرجحة (٨٤,٤%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (القوانين والتشريعات المفيدة لعمل المنظمات)

بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%)، مما يدل على أن الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني والتي ترجع للمجتمع تتمثل في إنشاء بعض المفاهيم الخاطئة التي تجعل سكان المجتمع يمتنعون عن التواصل مع تلك المنظمات، ضعف إدراك المجتمع لأهلية الدور الذي تقوم به المنظمات اتجاه أفراد المجتمع، انتشار الأمية الإلكترونية في المجتمع المصري، ضعف اهتمامات أفراد المجتمع بالمطالبة والمدافعة الإلكترونية، القوانين والتشريعات المفيدة لعمل المنظمات.

### جدول (١٨) يوضح أهم مقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء

المهني لمنظمات المجتمع المدني ن = ٦٠

الترتيب	النسبة المئوية	المرجح	الأوزان	الاستجابة			العبارات
				لا	إلى حد ما	نعم	
<b>١. مقترحات خاصة بالمنظمة:</b>							
٧	٧٣,٩ %	٢,٢	١٣٣	١٦	١٥	٢٩	أ. تدريب العاملين بالمنظمات المجتمعية المدني.
٢	٨٨,٩ %	٢,٧	١٦٠	-	٢٠	٤٠	ب. الاستفادة من تجارب المدافعة الإلكترونية للمنظمات الأخرى.
٦	٨٠ %	٢,٤	١٤٤	١٠	١٦	٣٤	ج. الأخذ بأسلوب الأرشفة الإلكترونية.
٤	٨٤,٤ %	٢,٥	١٥٢	٤	٢٠	٣٦	د. التواصل بين منظمات المجتمع المدني ومراكز البحوث والدراسات ذات الصلة.
٥	٨٣,٣ %	٢,٥	١٥٠	٩	١٢	٣٩	هـ. النفاذ إلى المعلوماتية الإلكترونية.
١	٩٠,٦ %	٢,٧	١٦٣	١	١٥	٤٤	و. التعاون والتنسيق بين منظمات المجتمع المدني.
٣	٨٧,٢ %	٢,٦	١٥٧	٥	١٣	٤٢	ز. فتح قنوات اتصالات إلكترونية بين المنظمات.
١٠٥٩				<b>مجموع الأوزان المرجحة</b>			
٢,٥				<b>المتوسط الحسابي المرجح العام</b>			
٨٤,١ %				<b>القوة النسبية للبعد</b>			
<b>٢. مقترحات خاصة بالمجتمع:</b>							
٣	٧٨,٣ %	٢,٤	١٤١	١١	١٧	٣٢	أ. توعية المواطنين بكيفية المطالبة بحقوقهم من خلال المدافعة الإلكترونية.
١	٨٣,٩ %	٢,٥	١٥١	٨	١٣	٣٩	ب. نشر ثقافة المدافعة الإلكترونية بين سكان المجتمع.
٤	٧٦,١ %	٢,٣	١٣٧	٨	٢٧	٢٥	ج. إشراف أصحاب الحقوق في عملية المدافعة.
٥	٧٣,٩ %	٢,٢	١٣٣	١٦	١٥	٢٩	د. التواصل بين منظمات ومتخذ القرار.
٢	٨٠ %	٢,٤	١٤٤	١٠	١٦	٣٤	هـ. ضرورة الاهتمام بالمدافعة الإلكترونية كأولوية لتحقيق الإصلاح المؤسسي.
٦	٧٠,٦ %	٢,١	١٢٧	١٥	٢٣	٢٢	و. تنسيق الجهود بين المنظمات والهيئات

	%				المهنة بالدفاع الإلكتروني.
		٨٣٣			مجموع الأوزان المرجحة
		٢,٣			المتوسط الحسابي المرجح العام
		%٧٧,١			القوة النسبية للبعد

يشير الجدول السابق رقم (١٨) والذي يتعلق بمقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني والخاصة بالمنظمة ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٥) وبقوة نسبية (٨٤,١%).

ومن أهم المؤشرات للمقترحات الخاصة بالمنظمة جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (التعاون والتنسيق بين منظمات المجتمع المدني) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٧ ونسبة مرجحة (٩٠,٦%) يليها العبارة (الاستفادة من تجارب المدافعة الإلكترونية للمنظمات الأخرى) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٧ ونسبة مرجحة (٨٨,٩%) يليها العبارة (فتح قنوات اتصالات إلكترونية بين المنظمات) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٦ ونسبة مرجحة (٨٧,٢%) يليها العبارة (التواصل بين منظمات المجتمع المدني ومراكز البحوث والدراسات ذات الصلة) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ٢,٥ ونسبة مرجحة (٨٤,٤%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (تدريب العاملين بالمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط مرجح ٢,٢ ونسبة مرجحة (٧٣,٩%)، مما يدل على أن مقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني والخاصة بالمنظمة تتمثل في التعاون والتنسيق بين منظمات المجتمع المدني، الاستفادة من تجارب المدافعة الإلكترونية للمنظمات الأخرى، فتح قنوات اتصالات إلكترونية بين المنظمات، التواصل بين منظمات المجتمع المدني ومراكز البحوث والدراسات ذات الصلة، تدريب العاملين بالمنظمات المجتمع المدني.

كما يشير الجدول السابق والذي يتعلق بمقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني والخاصة بالمجتمع ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٣) وبقوة نسبية (٧٧,١%).

ومن أهم المؤشرات للمقترحات الخاصة بالمجتمع جاءت استجابة المبحوثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: جاءت العبارة (نشر ثقافة المدافعة الإلكترونية بين سكان المجتمع) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٥ ونسبة مرجحة (٨٣,٩%) يليها العبارة (ضرورة الاهتمام بالمدافعة الإلكترونية كأولوية لتحقيق الإصلاح المؤسسي) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٨٠%) يليها العبارة (توعية المواطنين بكيفية المطالبة بحقوقهم من خلال المدافعة الإلكترونية) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٧٨,٣%) يليها العبارة (إشراف أصحاب الحقوق في عملية المدافعة) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ٢,٣ ونسبة مرجحة (٧٦,١%) وجاء في الترتيب الأخير العبارة (تنسيق الجهود بين المنظمات والهيئات المهتمة بالدفاع الإلكتروني) بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠,٦%)، مما يدل على أن مقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني والخاصة بالمجتمع تتمثل في نشر ثقافة المدافعة الإلكترونية بين سكان المجتمع، ضرورة الاهتمام بالمدافعة الإلكترونية كأولوية لتحقيق الإصلاح المؤسسي، توعية المواطنين بكيفية المطالبة بحقوقهم من خلال المدافعة الإلكترونية، إشراف أصحاب الحقوق في عملية المدافعة، تنسيق الجهود بين المنظمات والهيئات المهتمة بالدفاع الإلكتروني.

#### النتائج العامة للدراسة:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن الأهداف التي تساهم المدافعة الإلكترونية في تحقيقها تتمثل في القدرة على تأهيل وتعديل السياسات، بناء قوة المنظمة في مواجهه بناءات القوة في المجتمع، القدرة على خلف رأى عام مستنير في المجتمع، القدرة على التأثير على متخذ القرار لتحقيق العدالة الاجتماعية، تجويد الخدمات والأنشطة للمنظمات.
٢. بينت نتائج الدراسة أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني هي تمكين المنظمات من تحسين الخدمات التي تقدمها، للفئات المستفيدة في المجتمع، تمكين المنظمة من إعداد قاعدة بيانات دقيقة عن العملاء، العمل في إطار الدفاع الإلكتروني، فاعلية الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني.
٣. أوضحت نتائج الدراسة أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للفئات المهمشة في المجتمع تتمثل في حصر معلومات عن احتياجات

ومشكلات هذه الفئات، القدرة على استخدام وسائل التكنولوجيا من اجل سرعة التواجد مع الفئات المهمشة، إنشاء قواعد بيانات إلكتروني عند الفئات المهمشة في المجتمع، معلومات خاصة بكيفية إضافة معلومات أو حذفها أو استرجاعها للوقوف على حجم الفئات المهمشة في المجتمع.

٤. أظهرت نتائج الدراسة أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في بناء ودعم قدرة المنظمات على تجويد أدائها المهني تتمثل في التواصل مع المنظمات ذات الخبرات والتجارب في مجال الدفاع عن الحقوق، معلومات ذات صلة بأحداث الدراسات التي تناولت الدفاع عن الحقوق، جمع معلومات تتعلق بقدرة التواصل مع مراكز البحوث ذات الصلة.

٥. بينت نتائج الدراسة أن إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة المجتمع المدني في تطويع تقنية المعلومات للدفاع عن الفئات المهمشة هي القدرة على كيفية التعامل مع الشبكات الإلكترونية المطالبة بالحقوق، الاستفادة من الخبراء في مجال التقنية الحديثة، إعداد فريق عمل قادر على استخدام تقنية المعلومات وتطويعها لخدمة قضية الفئات المهمشة، جمع معلومات عن الإمكانيات التكنولوجية والاستفادة منها في توعية المواطنين بحقوقهم.

٦. أوضحت نتائج الدراسة أن أهم إسهامات المدافعة الإلكترونية في دعم قدرة منظمات المجتمع المدني على تقييم أدائها المهني داخل وخارج المنظمة تتمثل في تقييم مصادر المعلومات، التعرف على مدى دقة المعلومات، تقييم الخطط والبرامج، تقييم مدى حاجة المعلومات، تقييم الأساليب والآليات المتبعة داخل المنظمات.

٧. أظهرت نتائج الدراسة أن أوجه الاستفادة من استخدام منظمات المجتمع المدني للمدافعة الإلكترونية تتمثل في معلومات عن متخذ القرار في المجتمع، كيفية التأثير على السياسات، الحصول على معلومات ترتبط بقضايا ومشكلات حقوق المواطنين، حصر عدد العملاء الذين يعانون من ظلم اجتماعي، دعم القدرة على الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات.

٨. بينت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين يرون مساهمة المدافعة الإلكترونية في تحقيق أهداف المنظمة.

٩. أوضحت نتائج الدراسة أن عائد استخدام المدافعة الإلكترونية للمنظمة على تحقيق أهدافها تتمثل في القدرة على التواصل مع الجهات المعنية، إعداد قاعدة بيانات دقيقة، زيادة وعي المجتمع بكيفية المطالبة لحقوقه، سرعة تبادل ونقل المعلومات بين منظمات المجتمع المدني، كيفية التواصل مع ذوى الحقوق.
١٠. أظهرت نتائج الدراسة أن الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني والتي ترجع للمنظمة تتمثل في وجود الكفاءات المضربة على كيفية الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة، نقص المعلومات الكافية عن أهمية المدافعة الإلكترونية، ضعف إدراك المنظمة لأهمية الدور التي تسهم به المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني، ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية داخل المنظمة، إغفال قيمة التعاون والتنسيق بين المنظمة والهيئات المهمة بالمدافعة الإلكترونية.
١١. بينت نتائج الدراسة أن الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الإلكترونية لمنظمات المجتمع المدني والتي ترجع للمجتمع تتمثل في إنشاء بعض المفاهيم الخاطئة التي تجعل سكان المجتمع يمتنعون عن التواصل مع تلك المنظمات، ضعف إدراك المجتمع لأهمية الدور الذي تقوم به المنظمات اتجاه أفراد المجتمع، انتشار الأمية الإلكترونية في المجتمع المصري، ضعف اهتمامات أفراد المجتمع بالمطالبة والمدافعة الإلكترونية، القوانين والتشريعات المفيدة لعمل المنظمات.
١٢. أوضحت نتائج الدراسة أن مقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني والخاصة بالمنظمة تتمثل في التعاون والتنسيق بين منظمات المجتمع المدني، الاستفادة من تجارب المدافعة الإلكترونية للمنظمات الأخرى، فتح قنوات اتصالات إلكترونية بين المنظمات، التواصل بين منظمات المجتمع المدني ومراكز البحوث والدراسات ذات الصلة، تدريب العاملين بالمنظمات المجتمع المدني.
١٣. أظهرت نتائج الدراسة أن مقترحات تفعيل استخدام المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني والخاصة بالمجتمع تتمثل في نشر ثقافة المدافعة الإلكترونية بين سكان المجتمع، ضرورة الاهتمام بالمدافعة الإلكترونية كأولوية لتحقيق الإصلاح المؤسسي، توعية المواطنين بكيفية المطالبة بحقوقهم من



خلال المدافعة الإلكترونية، إشراف أصحاب الحقوق في عملية المدافعة، تنسيق الجهود بين المنظمات والهيئات المهمة بالدفاع الإلكتروني.

مراجع البحث:

أولاً: المراجع العربية:

١. إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود(٢٠٠٦): الرعاية الاجتماعية " المدخل لعمليات الجودة"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
٢. إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود(٢٠٠٧): التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، ط١، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
٣. ابن منظور(١٩٨٢): لسان العرب، الجزء الخامس، دار المعارف، القاهرة.
٤. أبو الرب، نور الدين(٢٠١٠): الانتماء الوظيفي لدى الأفراد والأجهزة الأمنية في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة نايف، السعودية
٥. أبو زيد، صافيناز محمد محمد(٢٠٠٦): "إسهامات المجتمع المدني في تحقيق الحقوق الاجتماعية للإنسان دراسة مطبقة على محافظة القاهرة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، القاهرة، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية
٦. أحمد، إيمان عبد العال(٢٠١٥): شبكات التواصل الاجتماعي وإسهاماتها في تنمية المشاركة المدنية الطلاب المدارس الثانوية الفنية بمدينة أسيوط بحث منشور في ج ٥٣ مجلة الخدمة الاجتماعية والجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين
٧. أحمد، لبيب عمران عبد الله(٢٠١٥): القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية ونشر ثقافة الحوار المجتمعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، ( جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية.
٨. أحمد، محمد عطا(٢٠١٦): بناء نموذج لممارسة المدافعة في تنظيم المجتمع بمنظمات حقوق الإنسان، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية
٩. بدران، هدى(١٩٩٩): تنظيم المجتمع، الجيزة، مطبعة المليجي.
١٠. بدوي، أحمد نكي(١٩٩٣): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
١١. البعلبكي، منير (٢٠٠٣): المورد، بيروت، دار العلم للملايين.
١٢. البعلبكي، منير(٢٠٠٣): قاموس المورد، ط٣، بيروت، دار العلم للملايين.

١٣. حافظ، أمل طلبة (٢٠١٢): نموذج مقترح لتبني إدارة المعرفة لتحسين الأداء بالهيئة القومية لسكك حديد مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية
١٤. حبيب، جمال شحاتة (١٩٩٢): دور المعسكرات التدريبية في الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الجزء الثاني.
١٥. حجازي، هدى (٢٠٠٩): المجتمع الافتراضي كوحدة عمل لطريقة تنظيم المجتمع، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، العدد السابع والعشرون الجزء الثالث، (أكتوبر)
١٦. حمزة، أحمد إبراهيم (٢٠٠٥): واقع عملية صنع القرار في منظمات المجتمع المدني كمؤشر للإصلاح الاجتماعي، المؤتمر العلمي الثامن عشر، المجلد الخامس، جامعة حلوان.
١٧. حميد، محمد محمود مصطفى (٢٠٠٥): الدفاع الاجتماعي والخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مؤسسة الكوثر للطباعة.
١٨. خاطر، أحمد مصطفى (٢٠٠٢): طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع (مدخل لتنمية المجتمع المحلي)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
١٩. رشوان، أحمد صادق (٢٠٠٧): العلاقة بين بناء القدرات المؤسسة والجمعيات الأهلية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بحث منشور في المؤتمر العلمي العشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الجزء الخامس
٢٠. رضوان، أحمد صادق (٢٠١٠): القاعدة المعلوماتية كآلية لبناء القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية لتحقيق أهدافها التنمية المستدامة، دراسة من منظور طريقة التنظيم المجتمع ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثامن والعشرون، المجلد الثاني
٢١. زيتون، أحمد وفاء حسين (١٩٨٩): استراتيجيات تنظيم المجتمع في عبد الحليم رضا عبد العال وآخرون: مذكرات أساسيات تنظيم المجتمع، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢٢. زيتون، أحمد وفاء (١٩٨٤): الموقف المعاصر لطريقة تنظيم المجتمع بين مخاطر الدفاع وجاذبية العدالة الاجتماعية، المؤتمر الدولي للإحصاء والحسابات العلمية والبحوث الاجتماعية والسكانية، القاهرة، ٣١ مارس - ١٠ أبريل.
٢٣. زيتون، أحمد وفاء (١٩٨٦): استراتيجيات تنظيم المجتمع فى عبد الحليم رضا - أحمد وفاء زيتون: تنظيم المجتمع أسس ومبادئ، القاهرة، توت الدعاية والإعلام.
٢٤. زيتون، أحمد وفاء (١٩٩٤): الدفاع عن حقوق الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم
٢٥. زيتون، أحمد وفاء (١٩٩٥): تنظيم المجتمع دراسات وقضايا وآراء، الفيوم دار المروة للطباعة والنشر والتوزيع
٢٦. السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠١): ورقة عمل عن المجتمع المدني وتداعياته على صنع سياسات الرعاية الاجتماعية للمجتمع المصري (نموذجاً)، المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان
٢٧. السكرى، أحمد (٢٠١٣): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
٢٨. سليمان، حسن حسين وآخرون (٢٠٠٥): الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية مع الجماعات والمؤسسات والمجتمع، بيروت، مجد للدراسات.
٢٩. السنهوري، أحمد محمد (٢٠٠١): الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار النهضة العربية، القاهرة، ط ٤.
٣٠. الشحادة عبد الرزاق قاسم (٢٠١٣): تقييم أداء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإدارية والاقتصاد بجامعة الزيتونة الأردنية على ضوء معايير ضمان الجودة، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة الزيتونة، عمان، الجزء الثاني.
٣١. الشحري، مبارك سعيد محمد (٢٠١٠): تحسين أداء العنصر البشرى باستخدام التقنيات الحديثة، بالتطبيق على محافظة ظفار - سلطة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة.
٣٢. شفيق، محمد (١٩٩٤): البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٣٣. صادق، نبيل محمد (د.ت): طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، مدخل إسلامي.
٣٤. الصاوي، وفاء هانم (١٩٨٩): نظرية استراتيجيات طريقة تنظيم المجتمع فى عبد الحليم رضا وآخرون: نظريات تنظيم المجتمع، القاهرة، عمان للخدمات العلمية.
٣٥. طيب، أسامة صادق (٢٠١٢): المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية ، المملكة العربية السعودية، مركز الدراسات الاستراتيجية، جامعة الملك عبد العزيز
٣٦. العامري، سلوى حسن (٢٠٠١): تدريب المنظمات الأهلية العربية فى مطلع القية جديدة، بحث منشور فى المؤتمر العلمي الثامن عشر، (كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان
٣٧. عبد العال، عبد الحليم رضا وآخرون (٢٠٠٣): نماذج ونظريات فى ممارسة تنظيم المجتمع ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، كلية الخدمة الاجتماعي ، جامعة حلوان.
٣٨. عبد العال، عبد الحليم رضا (١٩٨٦): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، دار النهضة العربية.
٣٩. عبد العال، عبد الحليم رضا (٢٠٠٠): تنظيم المجتمع "النظرية والتطبيق"، دب. دن.
٤٠. عبد العال، عبد الحليم رضا (٢٠٠٦): تنظيم المجتمع بين النظرية والتطبيق القاهرة: دار المهن الطباعة
٤١. عبد اللطيف، رشاد أحمد وآخرون (٢٠٠١): التدريب على مهارات العمل الاجتماعية ، معارف وخبرات تطبيقية ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
٤٢. عبد اللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٣): ممارسة الدفاع فى تنظيم المجتمع عن المتضررين من الزلزال بالريف، المؤتمر العلمي السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، ٢١ - ٢٢ أبريل.
٤٣. عبد اللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٩): طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٤٤. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٢): أجهزة طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية
٤٥. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٣): الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع (خبرات ميدانية محلية وأجنبية)، القاهرة، دار الجنيدى.

٤٦. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٥): عمليات ومداخل حديثة في طريقة تنظيم المجتمع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٤٧. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٦): أسس طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية (مدخل دراسة المجتمع)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٤٨. عبد الله، حسني (١٩٩٤): قاموس مصطلحات العلاقات والمؤتمرات الدولية، بيروت، مكتبة لبنان.
٤٩. عبد المجيد، لبنى محمد (٢٠٠٤): المدافعة في الخدمة الاجتماعية، (مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية)، العدد الخامس عشر، الجزء الثالث، القاهرة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية.
٥٠. عبدالرازق، أحمد حسين (٢٠٠٤): الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، في الفترة من ٢٤-٢٥ مارس.
٥١. عبدالله، خالد عبد الفتاح (٢٠٠٤): متطلبات تنمية القدرات المعرفية للمخططين الاجتماعيين حول حقوق النساء المعاقات، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس عشر، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، الجزء الأول.
٥٢. عبدالمجيد، هشام سيد (١٩٩٣): الأساس المعرفي للإخصائيات الاجتماعية العاملات مع الحالات الفردية في مجال الطفولة، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، الجزء الثاني
٥٣. العجلاني، عمر بن علي بن عبد الله (٢٠٠٥): تقييم المهارات المهنية عند الأخصائيين الاجتماعيين، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
٥٤. العربي، أبو النجا محمد (٢٠٠٠): تنظيم المجتمع والمشاركة الشعبية "منظمات - استراتيجيات"، الإسكندرية، المكتبة الجامعية
٥٥. على، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣): الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، الطبعة الثانية.
٥٦. على، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٣): الاتجاهات الحديثة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط١.

٥٧. علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
٥٨. علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٥): البحث في الخدمة الاجتماعية، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
٥٩. عليق، مبروكة محمود محمد (٢٠٠٨): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام نموذج المدافعة الإلكترونية لدعم الجمعيات الأهلية لرعاية الأطفال بلا مأوى، كلية الخدمة الاجتماعية.
٦٠. عويس، محمد (١٩٩٤): قراءات البحث العلمي والخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية.
٦١. فتوح، مدحت فؤاد (١٩٩٤): أساليب المدافعة فى تنظيم المجتمع والتحسينات الاجتماعية، المؤتمر العلمي السابع لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ١١-١٣ مايو.
٦٢. فتوح، مدحت فؤاد (١٩٩٦): تنظيم المجتمع السياسي، سلسلة كتب تنظيم المجتمع فى مجالات الخدمة الاجتماعية، الكتاب الثاني، ج٢، القاهرة، دار النهضة العربية.
٦٣. قاسم، محمد رفعت (١٩٨٨): مقياس المدافعة فى تنظيم المجتمع، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٦٤. قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٠): تنظيم المجتمع لأجهزة مجالات تطبيقية، القاهرة، دار الثقافة المصرية للنشر.
٦٥. قنديل، نجلاء يوسف (٢٠١٢): إسهامات تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت في الربيع العربي، نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة لدور الخدمة الاجتماعية في المرحلة الانتقالية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الخامس والعشرون في الفترة من ٧-٨ مارس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٦٦. مازن، حسام محمد (٢٠٠٢): نموذج مقترح لتضمين بعض المهارات الحياتية في منظومة المنهج التعليمي في إطار مفهوم الأداء والجودة الشاملة (رؤية مستقبلية). المؤتمر العلمي الرابع عشر "مناهج التعليم في ضوء مفهوم الأداء" ٢٤- ٢٥ يوليو، المجلد الأول، جامعة عين شمس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس

٦٧. مبارك، سلطان مسفر (٢٠١٤): دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني بحث منشور في ملتقى العمل الإنساني المملكة العربية السعودية
٦٨. محمد، باسم يوسف (٢٠١٢): "واقع استخدام استراتيجيات العمل الاجتماعي في المنظمات الحقوقية" رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية
٦٩. مختار، عبد العزيز عبد الله (١٩٩٥): طرق البحث للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية
٧٠. مدحت محمد أبو النصر (٢٠٠٨): الأداء الإداري المتميز، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط ١
٧١. مسلم، على سيد على (٢٠٠٥): طريقة تنظيم المجتمع وقضايا الإصلاح السياسي، بحث مرجعي مقدم للجنة الدائمة لترقيات الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٧٢. منقريوس، نصيف؛ علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٠): مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أسس نظرية حالات تطبيقية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
٧٣. النميان، عبدالله عبدالرحمن (٢٠٠٣): الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
٧٤. نوح، محمد عبد الحى (١٩٩٨): الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع، القاهرة، دار الفكر العربي.
٧٥. هاشم، هاشم مرعى (٢٠٠٥): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس عشر، جامعة القاهرة. فرع الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.
٧٦. هافارد، باري (٢٠٠١): نحو النجاح كيف تقيم أداء موظفك؟ ترجمة: تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، شعبة الاقتصاد والعلوم الإدارية، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع.

٧٧. هلال، محمد عبد الغني حسن (٢٠١١): مهارات إدارة الأداء، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط٤

٧٨. الوجيز، المعجم (٢٠٠٦): مجمع اللغة العربية، القاهرة، هيئة المطابع الأميرية.

٧٩. الوجيز، المعجم (٢٠٠٦): مجمع اللغة العربية. القاهرة. الهيئة العامة للمطابع الأميرية.

٨٠. ياسين، إيمان فاروق (٢٠٠٦): دور التشبيك بين المنظمات العربية الأهلية في بناء قدراتها التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة (كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان)

٨١. يس، عبد الكريم علي البيسي زهير (٢٠١٣): دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدي طلبة الجامعات الأردنية، بحث منشور مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلد ٤٠ عدد ١، الأردن عمان

#### أولاً: المراجع الأجنبية:

1. Ami S. Henriques(2009): Developing virtual community of practice from work for a dispersed group of innovation digital commons at State
2. Anthony Hall(1996): social work on working for change, action for grassroots sustainable development in Abstract journal article, international social work.
3. Armando Morales and Bradford W. Shea for(2012): Social Work Profession Of Many Faces , Allyn and Bacon.
4. barell west assessing e.government(2001): the internet democracy and service delivery by state and federal government : brown university college of education , providence
5. Barker Robert(1991): the Social Work Dictionary 2nd Edition, Washington, N.A.S.W, press.
6. Chao Guo Gregory d(2013): Tweeting Social Change How Social Media Are Changing Nonprofit Advocacy, <http://www.sagepublications.com>
7. David Attardestlc and others(2004): Communities practices othoris and skill is for social workers, U.S.A. Oxford university press,.
8. David B. Czalinik(1987): webster's New world dictionary, 3ed (N.Y, 9 1161.
9. David Michael(2001): Civil society: NGOs network in the regions of mexico, negill university. Canada.



10. David Wall & Majidyar(2010): Intellectual property crime and internet, United Kingdom, Willan publishing.
11. Donna Hardina & others(2007): An empowering approach to managing social service organizations, New York, Springer publishing.
12. Donna Hardina & others(2009): An empowering approach to managing social service organizations, New York, Springer publishing,2009, p. 272.
13. Elizabeth Wincot, Marilyn Crawshaw(2006): Social work's advocacy for the rights of Donor, university of York, England.
14. Fredolino Pual & Moxely David(2004): A different model of advocacy in social work practice, Michigan State university, U.S.A.
15. Fredolnio Pual, Moxley David: A differential model of advocacy in social work practice, Michigan state university, U.S.A.
16. James.Smicklson(1990): Advocacy, Encyclopedia of social work, 19<sup>th</sup> Washington. N.A.S.W procs
17. Jennifer Cole, Jason Noan(2011): GimpGirl Grows Up, Women with disabilities rethinking.refinding and reclaiming community, <http://www.sagepublications.com>,
18. Juliet E.Carlisle & Robert(2013): Is social media changing how we understanding political Engagment? An Analysis of face book & the 2008 Presedenial Elelction",university of Utah, <http://prq.sagepub.com/content/66/4/883>
19. Karen, K. Kirst Ashman(2004): Generalist practice with organization, and communities books, U.S.A.
20. Kenneth I,Millar(1990): Performance Appraisal Of Professional Social Workers , Administration in Social Work , Vol 14 (1).
21. Kim Andrea and others(2008): Net gains political participation information, communication in society, vol. 11 (1), Oct.
22. Lester Parrott(2008): Reclaiming Information And Communication Technoloies For Empowering, social work practice. <http://www.sagepublications.com>
23. M.T.Martin, Valdivia, M.C.Diaz-Galiano A,Montejo Raez L.A Urena-Lopez(2008): "Using gain to improve muti-modal-information retrival systems", Information processing Management, Vol.44.
24. Malcolm Payne(2005): Modern social work theory, published by pal grave Macmillan.

25. Merriam W(1989): Webster's: Ninth New Collegiate Dictionary, U.S.A.
26. Merriam- Websters(2003): Collegiate Dictionary, (Bleventhed) USA Libray of congress.
27. Michael Lawrence(2002): Freedom of Express human on rights violations and democratization in Postwan El-salwadtn city university of New York,.
28. Micheal James(2008): Electronic democracy in America, The internet and participation in America local politics, dissertation Abstract, vol. 68 (9-a)
29. Pippa Norris(2000): The impact of the internet on political activism, evidence from Europe communitits and E-editing services, U.S.A.
30. Pollack Daniel(2006): Social work and the united nation (effective advocacy strategies), Yeshiva university, U.S.
31. Robert L. Schenider Lori Lester(1998): Social work advocacy, A new framework for action (London).
32. Robert L. Schneider Lori lester(2001): social work advocacy, A new frame work for action, Belmont, Thomson learning.
33. Rownt Ree, Derek(1981): Dictionary of education. London; Harper, Row Pudlishers.
34. Shelley Boulianne & Souglas Kellnar(2004): New media and internet activism from the "Battle of Seattle" to blogging, New media & society Frb
35. Suares Balcazar and othe(2003)rs: The internet on community change in Chicago slum, A punts depsyChology, vol. 21, Dec.
36. Van Voorhis(2006): Social worker Empowerment and commitment to clint through social justice advocacy (Indiana University, U.S.
37. veronica Coulshel and Audrey Mull ender(2001) : Management in Social Work, Palgrave Macmillan.
38. Waifong Boh(2007): "Mechanisms for sharing knowledge in project based organization information, organization", USA.