

توظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية؛ مقترح بحثي لتطوير منصة "إنسان" للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التتـموي
أ. ليلي رمضان عبد الله حسن رشوان *

المستخلص:

استهدفت الباحثة رصد توظيف التحالف الوطني للعمل الأهلي التتـموي للمحتوي الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية وذلك بالتطبيق علي منصة إنسان للعمل التطوعي "دراسة حالة"، كما اعتمدت الدراسة علي "نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية"، ويعتبر هذا البحث هو الأول الذي يعد عن منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التتـموي، وتنتمي الدراسة للدراسات الوصفية وباستخدام منهج دراسة الحالة، واعتمدت علي التحليل الكيفي للصفحة الرسمية لمنصة إنسان علي الموقع الإلكتروني، وكذلك التطبيق الإلكتروني الخاص بالمنصة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها؛ عدم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في عرض المحتوى الرقمي لمنصة إنسان، وكذلك عدم وجود قسم مخصص لذوي الإعاقة، كما لم تتجح المنصة في استخدام ثراء الوسيلة في محتواها الرقمي فيما يتعلق بتنوع وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، كما لم يتم الاهتمام برفع الصدي والتفاعل مع المستخدمين، بالإضافة إلي ذلك نجحت المنصة في توظيف ثراء الوسيلة للاشباع المعلوماتي للمحتوي الرقمي المقدم للمتطوعين، كما وضعت الباحثة مقترح بحثي لتطوير منصة إنسان التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التتـموي، وقد اشتمل المقترح البحثي علي عدة عناصر وهي (الوسائط المتعددة، التصميم الجيد للمنصة، توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي،

*ماجستير إعلام في "إدارة الأزمات بالمؤسسات الحكومية"، وباحثة دكتوراه إعلام في "التسويق الأخضر والاستدامة البيئية"، جامعة المنيا.

الدورات التدريبية للمتطوعين، الاستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، التنوع في اللغات والاستمالات المستخدمة، توفير المعلومات الكافية للمتطوعين، الاستعانة بالمتخصصين أو الشخصيات المؤثرة للتوعية بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي، الاهتمام بتعيين مسؤول للمنصة)، وأوصت الباحثة بضرورة الاستعانة بمختصين لإدارة صفحات المنصات التطوعية، وكذلك إدارة التفاعل مع الجمهور والرد علي تعليقاتهم واستفساراتهم الخاصة بالتطوع بشكل أكثر فاعلية، وكذلك التعاون مع الجامعات والمنظمات الحكومية والخاصة، وذلك لتوفير ورش عمل و دورات تدريبية للوعي بالتطوع لدي الشباب،إلي جانب الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس لتقديم ورش عمل في مختلف المجالات، التي تؤهل المتطوع وتعزز مهاراته وخبراته، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحتوى الرقمي المستخدم عبر المنصات الرقمية التطوعية، وكذلك تقنيات الروبوت شات Robert Chat"، وبرامج أو تقنيات مساعدة لذوي الهمم، وإدماج ذوي الهمم في العمل التطوعي، باعتبارهم فئة مهمة في المجتمع، وتخصيص فرص تطوعية لهم، بما يعزز ثقتهم في أنفسهم، وينمي مهارات التطوع لديهم.

الكلمات المفتاحية :

المحتوي الرقمي-المنصات الرقمية-القضايا الإنسانية- العمل التطوعي-المشاركة المجتمعية-تعزيز الوعي -منصة إنسان للعمل التطوعي- "التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي"

Using digital content to raise awareness of humanitarian issues: A research proposal to develop the "Insan" platform for volunteer work affiliated with the National Alliance for Civil Development Work.

Abstract

The researcher aimed to monitor the employment of the National Alliance for Civil Development Work for digital content in promoting awareness of humanitarian issues by applying to the Ensan platform for volunteer work “a case study”, and the study also relied on the “theory of the richness of the media”, and this research is the first that is about the Ensan platform for volunteer work of the National Alliance for Civil Development work, and the study belongs to descriptive studies and using the case study methodology, and relied on qualitative analysis of the official page of the Ensan platform on the website, as well as the special electronic application ,The study reached several results, the most important of which is the lack of employment of artificial intelligence techniques in displaying the digital content of the Ensan platform, as well as the lack of a section dedicated to people with disabilities, and the platform did not succeed in using the richness of the medium in its digital content with regard to the diversity of various social media, and no attention was paid to the return of echo and interaction with users, in addition to that, the platform succeeded in employing the richness of the medium to satisfy the information of the digital content provided to volunteers, and the researcher developed a research proposal to develop the Ensan platform of the National Labor Alliance The research proposal included several elements, namely (multimedia, good design of the platform, employing artificial intelligence techniques, training courses for volunteers, the use of various social media, diversity in languages and grooming used, providing sufficient information for volunteers, the use of specialists or influential figures to raise awareness of

humanitarian issues, especially volunteer work, interest in appointing an official for the platform), and the researcher recommended the need to use specialists to manage the pages of volunteer platforms, as well as manage interaction with The public and respond to their comments and inquiries about volunteering more effectively, as well as cooperation with universities and governmental and private organizations, in order to provide workshops and training courses for awareness of volunteering among young people, in addition to the use of faculty members to provide workshops in various fields, which qualify the volunteer and enhance his skills and experience, Employing artificial intelligence techniques in the digital content used through voluntary digital platforms, as well as robot chat techniques, programs or assistive technologies for people of determination, integrating people of determination into volunteer work, as an important group in society, and allocating volunteer opportunities for them, in a way that enhances their self-confidence and develops their volunteering skills.

Keywords:

Digital content - digital platforms-humanitarian issues - volunteer work-community participation - awareness promotion-Ensan platform for volunteer work-"National Alliance for Civil Development work."

توظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية: مقترح بحثي لتطوير منصة "إنسان" للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي

مقدمة:

يعد العمل التطوعي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، حيث يساهم في تعزيز المشاركة المجتمعية، وتوظيف الطاقات البشرية في خدمة الأهداف الوطنية، وفي إطار رؤية مصر 2030، التي تضع المواطن في قلب التنمية، تأتي فكرة إنشاء "منصة إنسان للعمل التطوعي" كمنصة إلكترونية شاملة، حيث تهدف إلى تنظيم وتيسير العمل التطوعي على مستوى الجمهورية، وفي خطوة نوعية لدعم العمل التطوعي في مصر، أعلن التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي عن إطلاق منصة "إنسان" الرقمية، أول وأكبر منصة تفاعلية متخصصة في العمل التطوعي، وذلك بالتزامن مع اليوم العالمي للتطوع.

وفي ظل التطور السريع الذي يشهده العالم الرقمي، أصبحت التكنولوجيا تلعب دوراً جوهرياً في تشكيل الوعي المجتمعي وتعزيز المبادئ الإنسانية، كما أصبح المحتوى الرقمي وسيلة فعالة لتسليط الضوء على القضايا الإنسانية، وخصوصاً فيما يتعلق بدعم العمل التطوعي، الذي يعد ركيزة أساسية لبناء مجتمعات مستدامة ومتماسكة، ومن هنا تتبع الحاجة لدراسة كيفية توظيف هذا المحتوى بطريقة إبداعية وفعالة لزيادة التفاعل والإقبال على المشاركة في الأنشطة التطوعية، وعلى الرغم من الانتشار الواسع للمحتوى الرقمي وتأثيره الواضح على مختلف جوانب الحياة، إلا أن هناك نقصاً في فهم كيفية الاستفادة المثلى منه لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، وخاصة العمل التطوعي.

ولذا تتبلور المشكلة البحثية في رصد توظيف التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي للمحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية وذلك بالتطبيق على "منصة إنسان" للعمل التطوعي، إلي جانب رصد الوسائط المتعددة للمحتوى الرقمي لمنصة إنسان

للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي (الصور، النص، الفيديو، الرسومات البيانية، الانفوجرافيك)، وكذلك التعرف علي الجهات المشاركة في العمل التطوعي والتابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، إلي جانب معرفة رؤية ورسالة وأهداف منصة إنسان للعمل التطوعي، ومدي تنوع فئات ومجالات التطوع المتاحة للمتطوعين، مع رصد مدي التفاعل مع الجمهور والرد علي استفساراتهم وتعليقاتهم عبر منصة إنسان، وكذلك التعرف علي حقوق ومسؤوليات المتطوعين، رصد اللغة المستخدمة للمحتوي الرقمي للمنصة، وكذلك الاستمالات المستخدمة في المحتوى الرقمي، إلي جانب التعرف علي مدي توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني، وكذلك مدي توافر تقنيات أو برامج مساعدة لذوي الهمم، والمساهمة في وضع مقترح بحثي لتطوير المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني وتعزيز دورها في الوعي بالقضايا الإنسانية.

الإطار المعرفي للدراسات السابقة: محاولة بحثية نقدية:

رصدت الباحثة عدد من الدراسات للماجستير والدكتوراه والبحوث العلمية المنشورة ، وتوصلت في حدود استطاعتها إلى نتيجة عامة - بالجانب المعرفي لإسهامات الباحثين - هي وجود محدودية واضحة عن توظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية وخصوصاً العمل التطوعي.

وتعرض الباحثة تلك للدراسات السابقة وفقاً للطريقة النقدية كمحاولة أولية واجتهاد في العرض كما تعرضها المحاور الآتية:

أولاً :- توجهات الموضوعات البحثية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الراهنة:

ركزت الباحثة علي الدراسات ذات الصلة البحثية بمتغيرات وأهداف دراستها ، سواء تناولت متغيراً أو عدة متغيرات رئيسية أو تطبيقية و منها توظيف المحتوى الرقمي في تناول القضايا الإنسانية، ودور المؤسسات في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية ، وقد

خلص الرصد البحثي إلي تنوع الموضوعات البحثية وأهدافها للدراسات السابقة في الموضوعات الآتية:

- تنوعت موضوعات الدراسات العلمية ما بين دراسات اهتمت بدور وسائل الإعلام في التوعية بقضايا حقوق الإنسان، ومنها دراسة (Özkan,2025)⁽¹⁾، حيث ركزت علي فعالية حملات وسائل التواصل الاجتماعي في رفع مستوي الوعي بقضايا حقوق الإنسان، وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة (رضا فولي، 2023)⁽²⁾، حيث ركزت علي التعرف علي دور الحملات الإعلامية في التوعية بقضايا حقوق الإنسان عبر منصات التواصل الاجتماعي، وكذلك دراسة (محمد حبيب، 2023)⁽³⁾، اهتمت بالتعرف علي اتجاهات النخبة المصرية نحو توظيف غرف الدردشة الصوتية في تناول قضايا حقوق الإنسان، وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة (هبة رفاعي، 2023)⁽⁴⁾، حيث سعت للتعرف علي دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم حقوق الإنسان الرقمية.
- واهتمت بعض الدراسات بوسائل التواصل الاجتماعي ومبادرات التطوع، ومنها دراسة (يارة إبراهيم، 2025)⁽⁵⁾، حيث استهدفت رصد وتحليل وسائل التواصل الاجتماعي في رسم الصورة الذهنية، وكذلك رصد انعكاسات تسويق المبادرات التطوعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك دراسة (Sha et al, 2025)⁽⁶⁾، سعت للتعرف علي أنواع خدمات التطوع الرقمية أثناء حالات الطوارئ، وكذلك معرفة الأدوار التي يؤديها المتطوعون الرقميون، كما توجهت بعض الدراسات نحو العمل التطوعي والمنظمات الإنسانية، ومنها دراسة (Rigitta, 2025)⁽⁷⁾، حيث ركزت علي فهم دور المتطوعين في تمكين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات الخيرية، في حين جاءت دراسة (Yigitbas&Karyagdi, 2025)⁽⁸⁾، التي ركزت علي حقوق الطفل ، حيث استهدفت تقييم مواقف وسلوكيات متخصصي الاستجابة للكوارث تجاه

حقوق الطفل، أما دراسة (García-Orosa & Pérez-Seijo, 2020) (9)، ركزت علي تحليل مقاطع إنتاج الفيديو بزاوية 360 درجة في منظمات الإغاثة الدولية غير الربحية.

■ كما توجهت بعض الدراسات للتركيز علي دور المنصات الرقمية في تعزيز الوعي بقضايا المرأة، ومنها دراسة (Fatima et al, 2025) (10)، حيث ركزت علي دور التقنيات المبتكرة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين المرأة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، في حين سعت دراسة (إيلي الضو، 2025) (11)، إلي التعرف علي أنواع الصور السائدة عن المرأة المصرية في مواقع التواصل الاجتماعي، إلي جانب تحديد الاهتمامات التي تعكسها تلك المواقع عن المرأة، أما دراسة (محمد عبود، 2022) (12)، فقد اهتمت برصد اتجاهات الجمهور المصري نحو قضايا تمكين المرأة الخليجية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، كما جاءت بعض الدراسات بالتركيز علي تناول المؤسسات لقضايا المرأة، ومنها دراسة (سارة علي، 2021) (13)، حيث سعت للتعرف علي دور أنشطة الاتصال التسويقي في المجلس القومي للمرأة في دعم قضايا المرأة المصرية، وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة (هدي الدسوقي، 2020) (14)، حيث ركزت علي تحليل وتفسير الخطاب الإعلامي لمنظمة الأمم المتحدة والوكالات التابعة لها والمعنية بشئون المرأة عبر مواقعهم الإلكترونية.

■ واهتمت بعض الدراسات بدور وسائل التواصل الاجتماعي في الوعي بقضايا اللاجئين، ومنها دراسة (Aldamen, 2025) (15)، حيث تبحث في دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز المرونة الرقمية واستدامة المعرفة بين اللاجئين السوريين، وكذلك دراسة (نجوي سيد، 2023) (16)، حيث استهدفت كشف وتحليل أبعاد خطاب الكراهية والتحريض ضد اللاجئين في مصر علي موقع تويتر،

وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة(أسماء مصطفى وآخرون، 2021)⁽¹⁷⁾، حيث ركزت علي التعرف علي دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات المراهقين نحو قضايا اللاجئين، كما توجهت بعض الدراسات بتناول المنظمات لقضايا اللاجئين، ومنها دراسة(جمال طابع، 2024)⁽¹⁸⁾، حيث استهدفت التعرف علي طبيعة سياسات دعم اللاجئين ، وكذلك دور منظمات المجتمع المدني في دعم هذه السياسات، وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة(سليمان الخوالدة، 2022)⁽¹⁹⁾، حيث ركزت علي رصد وتحليل المضمون الإعلامي الذي تقدمه المواقع الإلكترونية للمنظمات الدولية تجاه قضايا اللاجئين، أما دراسة(أحمد الاتربي، 2021)⁽²⁰⁾، سعت لتحديد آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري.

ثانياً: الأطر النظرية والمنهجية المستخدمة بالدراسات السابقة:

تشمل الجوانب النظرية والمنهجية ومجالات التطبيق العملي بالدراسات التي قدمها الباحثون، ويمكن عرضها في البنود الآتية:

1) الأسر النظرية المستخدمة بالدراسات السابقة:

- لاحظت الباحثة -من خلال رصد ما تم التوصل إليه من دراسات سابقة- أن كثير من الباحثين لم يهتموا بإستخدام النظريات العلمية في دراساتهم، سواء الدراسات العربية أو الأجنبية، وركزت فقط علي الجوانب المنهجية للدراسة، وقد يرجع ذلك لقلّة التوجهات البحثية المتعلقة بتوظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، كما يرجع ذلك لحداثة "منصة إنسان" للعمل التطوعي، حيث يعتبر هذا البحث هو الأول من نوعه الذي يعد عن هذه المنصة، كما تعتبر أول منصة للعمل التطوعي في الشرق الأوسط.
- الدراسات التي اعتمدت علي الأسر النظرية في مجالاتها التطبيقية قد استخدمت النماذج العلمية والتطبيقية، فقد اعتمدت دراسة(يارة إبراهيم، 2025)، علي

- "نظرية إدارة الصورة التنظيمية"، والتي وضعها جوزيف إيريك، وتم توظيفها في الدراسة للتعرف علي الكيفية التي تتم بها إدارة الصورة الذهنية للمبادرات التطوعية عبر شبكات التواصل الاجتماعية.
- أما دراسة (Aldamen, 2025)، فقد دمجت بين "نظرية الاستخدامات والاشباكات" بجانب "نظرية الاعتماد علي وسائل الإعلام"، وتم توظيفها في الدراسة لفهم كيفية استخدام اللاجئين للأدوات الرقمية.
 - اعتمدت بعض الدراسات علي "نظرية الاتصال الحواري"، والتي وضعها كل Taylor&Kent، والتي تعتمد علي خمس مبادئ وهي؛ (جودة المعلومات، سهولة الاستخدام، الاحتفاظ بالزوار، تسجيل الزوار علي معاودة زيارة الموقع، إنشاء حلقة حوارية مع الزوار)، كما جاء في دراسة (رضا فولي، 2023)، ودراسة (سارة علي، 2021).
 - كما انفردت دراسة واحدة علي "نظرية المجال العام"، وتم توظيفها للتعرف علي اتجاهات النخبة المصرية نحو توظيف غرف الدردشة الصوتية في تناول قضايا حقوق الإنسان، كما جاء في دراسة (محمد حبيب، 2023).
 - في حين اعتمدت دراسة (سليمان الخوالدة، 2022)، علي "نماذج جرونج Gruing"، والتي تتمثل في (نموذج الوكالة الصحفية، نموذج الاعلام العام، النموذج غير المتوازن، النموذج المتوازن باتجاهين).
 - واعتمدت دراسة واحدة علي الدمج بين "مدخل الصورة الذهنية"، و"مدخل الاستخدامات والاشباكات"، حيث تم توظيفها في الدراسة لقياس دوافع استخدام الجمهور لمواقع التواصل الاجتماعي فيما يتعلق بقضايا المرأة، كما جاء في دراسة (محمد عبود، 2022).
 - أما دراسة (أحمد الاتربي، 2021)، فقد دمجت بين "نظرية المنظمات" و"نظرية الانساق الاجتماعية"، بجانب "نموذج دعم وتطوير المنظمات"، وتم توظيفه في

الدراسة لتطوير الخدمات التي تقدمها المنظمات الدولية فيما يتعلق بحماية اللاجئين.

- وانفردت دراسة واحدة بالاعتماد في إطارها النظري علي "نظرية تحليل الإطار الإعلامي"، وقد تم توظيفها في الدراسة لرصد الأطر الإعلامية المستخدمة في التداول الإعلامي لقضايا المرأة، وهي دراسة (هدي الدسوقي، 2020).

(2) الأطر المنهجية المستخدمة بالدراسات السابقة:

- أشار الرصد البحثي إلي أن الدراسات التي تم عرضها من إسهامات الباحثين هي دراسات وصفية، مستخدمة المنهج المسحي، أو أسلوب دراسة الحالة، كما أن أغلب تلك الدراسات جاءت ميدانية.
- تنوعت الأدوات البحثية في حين استخدمت أغلب الدراسات الإستبيان، حيث طبق الإستبيان علي عينة من المسؤولين أو الجمهور العام (المستخدمين أو الطلاب) أو المتطوعين، كما جاء في دراسة (Yigitbas&Karyagdi, 2025)، ودراسة (إيلي الضو، 2025)، ودراسة (جمال طابع، 2024)، ودراسة (رضا فولي، 2023)، ودراسة (محمد حبيب، 2023)، ودراسة (هبة رفاعي، 2023)، ودراسة (محمد عبود، 2022)، ودراسة (أسماء مصطفى وآخرون، 2021)، ودراسة (سارة علي، 2021)، ودراسة (أحمد الاتربي، 2021).
- واستعان بعض الدراسات بأداة تحليل المضمون، ومنها دراسة (نجوي سيد، 2023)، ودراسة (سليمان الخوالدة، 2022)، أما دراسة (هدي الدسوقي، 2020)، فقد اعتمدت علي أداة تحليل الخطاب، في حين اعتمدت دراسة (Fatima et al, 2025)، علي تحليل محتوى المقالات من قواعد البيانات.
- وانفردت دراسة واحدة بالدمج بين أداة الملاحظة إلي جانب المقابلات المتعمقة والتوثيق، وهي دراسة (Rigitta, 2025)، في حين دمجت دراسة

(Aldamen,2025)، بين الاستبيان ومجموعات النقاش المركزة والتي طبقت علي اللاجئين السوريين، أما دراسة (يارة إبراهيم، 2025)، فقد دمجت بين استمارة الاستبيان بجانب تحليل المضمون، كما جاءت دراسة واحدة دمجت بين تحليل المحتوى والمقابلات، وهي دراسة (García-Orosa & Pérez-) (Seijo, 2020)، وكذلك دراسة (Sha et al, 2025)، اهتمت بالدمج بين تحليل البيانات النصية بجانب المقابلات، وذلك للتعرف علي خدمات التطوع الرقمية.

ثالثاً: عرض لأهم النتائج بالدراسات السابقة بما يفيد الدراسة الراهنة:

تنوعت وإختلفت نتائج الدراسات السابقة مع اختلاف نوعية المؤسسات والدول ومجالات التطبيق، ويمكن عرض أهم النتائج في العناصر الآتية:

- خلصت الدراسات التي اهتمت بتوظيف المحتوى الرقمي الإعلامي والقضايا الإنسانية، تنوعت الدراسات ما بين دراسات اهتمت بالتنوعية بحقوق الإنسان، ومنها دراسة (Özkan, 2025)، التي توصلت إلي أن الفهم الدقيق لنقاط القوة والضعف في وسائل التواصل الاجتماعي أمر بالغ الأهمية لتعزيز حقوق الإنسان، وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة (رضا فولي، 2023)، حيث توصلت إلي أن من أهم أسباب ثقة المبحوثين في المضامين المتعلقة بحقوق الإنسان علي مواقع التواصل الاجتماعي، جاء في الترتيب الأول أن المواقع الإخبارية تقدم معلومات حول قضايا حقوق الإنسان، وفي الترتيب الثاني أنها تتيح فرصة للتعبير حول قضايا حقوق الإنسان المطروحة، علي عكس دراسة (محمد حبيب، 2023)، فقد توصلت إلي تراجع مستوي الثقة في تطبيق Clubhouse، كمصدر للمعلومات عن قضايا حقوق الإنسان، في حين توصلت دراسة (هبة رفاعي، 2023)، إلي أهمية الإعلام الجديد في رسم السياسات العامة وكذلك تشكيل الاتجاهات تجاه القضايا المختلفة، كما أن الفيسبوك يؤدي دوراً كبيراً في معرفة الحقوق السياسية.

- أما الدراسات التي اهتمت بوسائل التواصل الاجتماعي ومبادرات التطوع، فقد توصلت إلي أن الفيسبوك هو المصدر الأول لمعرفة الشباب بالمبادرات وتكوين صورة ذهنية عنها، وكذلك وعي الطلاب بأهمية المشاركة بالمبادرات، وهو ما جاء بدراسة (يارة إبراهيم، 2025)، وفي نفس الاتجاه جاءت دراسة (Sha et al, 2025)، حيث أوصت بتطوير لخدمات التطوع الرقمي، بما يساهم في ممارسات إدارة الطوارئ بأكثر فعالية، كما خلصت الدراسات التي اهتمت بكيفية تناول المؤسسات للقضايا الإنسانية، تنوعت الدراسات ومنها التي اهتمت بالعمل التطوعي والمنظمات الإنسانية فقد توصلت إلي أهمية التطوع في المبادرات الاجتماعية الرقمية ودورها في تمكين الشباب، كما جاء في دراسة (Rigitta, 2025)، في حين توصلت دراسة (Yigitbas&Karyagdi, 2025)، بوجود تفاوت كبير في مستويات الوعي بين مختلف الفئات المهنية للمتطوعين المستجيبين للكوارث، ولذا أوصت بضرورة وضع برامج تدريبية لتعزيز مناهج إدارة الكوارث التي تركز علي الطفل، أما دراسة (García-Orosa& Pérez-) (Seijo, 2020)، توصلت إلي أن مقاطع الفيديو بتقنية 360 درجة وسيلة فعالة لايصال عمل المنظمات الإنسانية وتعزيز الوعي.
- في حين توصلت الدراسات التي اهتمت بدور المنصات الرقمية في قضايا المرأة، ومنها دراسة (Fatima et al, 2025)، حيث توصلت إلي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي التمكين الاقتصادي للمرأة، وكذلك زيادة الوعي بالحقوق الاجتماعية والسياسية، حيث يمكن للمرأة استخدام الهواتف المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية والسياسية، أما دراسة (محمد عبود، 2022) توصلت إلي أن موقع الفيسبوك يحتل المرتبة الأولى في مقدمة مواقع التواصل الاجتماعي التي يفضلها الجمهور المصري لمتابعة قضايا المرأة، علي عكس دراسة (إيلي الضو، 2025)، حيث توصلت إلي

أن الفيسبوك يأتي في المرتبة الثانية بعد التيك توك الذي يعتبر أكثر التطبيقات تداولاً لقضايا المرأة بالصورة التي تقلل من شأنها وتعكس اهتماماتها السطحية، في حين توصلت الدراسات التي اهتمت بدور المؤسسات في قضايا المرأة، إلى أهمية موقع الفيسبوك كوسيلة يمكن للمنظمات استخدامها لزيادة عدد المشاركات، كما أن قضايا العنف ضد المرأة من أكثر القضايا التي يهتم الجمهور بمتابعتها علي الصفحة الرسمية للمجلس القومي للمرأة كما جاء في دراسة (سارة علي، 2021)، ويتفق ذلك مع دراسة (هدي الدسوقي، 2020)، حيث توصلت إلى أن أبرز القضايا الاجتماعية التي تناولها الخطاب الإعلامي لمنظمة الأمم المتحدة هي قضايا العنف ضد المرأة.

■ أما الدراسات التي اهتمت بدور وسائل التواصل الاجتماعي بالقضايا اللاجنئين، ومنها دراسة (Aldamen, 2025)، حيث توصلت إلى وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً حاسماً في تطوير الشبكات الاجتماعية، وزيادة الوعي بالأحداث في سوريا، وكذلك ربط اللاجنئين بأنظمة الدعم، مما يساعد علي مكافحة العزلة الاجتماعية وتعزيز الشعور بالانتماء، أما دراسة (نجوي سيد، 2023)، توصلت إلى أن خطاب الكراهية ضد اللاجنئين علي موقع تويتر قد استند إلي العديد من الأساليب الإقناعية التي تمكن القراء من تبني هذه الاتجاهات والسلوكيات، أما دراسة (أسماء مصطفى وآخرون، 2021)، فقد توصلت إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي هي المصدر الأساسي للحصول علي معلومات حول قضايا اللاجنئين، كما أكدت علي أن مواقع التواصل الاجتماعي زادت من معرفة المراهقين بقضايا اللاجنئين. أما الدراسات التي اهتمت بتناول المنظمات لقضايا اللاجنئين، ومنها دراسة (سليمان الخوالدة، 2022)، حيث توصلت إلى أن من أبرز الأهداف التي يسعى لها المضمون الإعلامي هي توعية اللاجنئين حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة

44.3%، أما دراسة (جمال طايح، 2024)، فقد توصلت إلى أنه من أكثر التحديات التي تواجه منظمات المجتمع المدني في تقديم الدعم اللازم للاجئين هي نقص التمويل في المرتبة الأولى بنسبة 69%، يليها عدم المرونة في التشريعات والقوانين بنسبة 38%، وفي المرتبة الثالثة نقص الموارد البشرية بنسبة 29%، وفي نفس الاتجاه أوصت دراسة (أحمد الاتربي، 2021)، بأهمية الاستعانة بمختصين ذوي خبرة في ممارسة برامج جماعات اللاجئين.

رابعاً: خلاصة الرصد العام علي الدراسات السابقة وأوجه استفادة الباحثة:

من خلال رصد ما قدمته الباحثة من نماذج للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع وهدف الدراسة الراهنة، يمكن رصد عدة جوانب بإفادة من تلك الدراسات في الآتي:

1. من حيث الموضوع:

- ✓ اتفقت الدراسات علي أهمية دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية.
- ✓ توصلت الدراسة إلي أهمية الاستعانة بمختصين فيما يتعلق بقضايا اللاجئين.
- ✓ اتفقت الدراسات علي أهمية الفيسبوك كمصدر للمعلومات حول القضايا الإنسانية، وكذلك دوره في نشر الوعي بالمشاركة التطوعية.
- ✓ تنوعت القضايا الإنسانية التي ركزت عليها المنصات الرقمية ومنها؛ قضايا حقوق الإنسان، وقضايا المرأة، وقضايا اللاجئين، في حين كانت التوجهات البحثية نحو العمل التطوعي والمبادرات التطوعية محدود جداً، وهو ما يدفع الباحثة للتوجه نحو التركيز علي العمل التطوعي بإعتباره قضية إنسانية تؤثر علي المجتمع.

2. من حيث المنهج:-

- ✓ فمن خلال عرض الدراسات العربية والأجنبية لوحظ أن هناك دراسات اتبعت

منهج الكمي وأخري اتبعت المنهج الكيفي، فى حين تعتمد الباحثة في هذه الدراسة علي الأدوات الكيفية.

3. من حيث العينة:-

✓ اعتمدت غالبية الدراسات العربية والأجنبية علي عينة من المسؤولين أو المؤسسات وفق أهداف الدراسات ، وفي تلك الدراسة تعتمد الباحثة على الأدوات الكيفية لأنها الأنسب لموضوع الدراسة.

4. من حيث أدوات جمع البيانات:-

✓ تنوعت أدوات جمع البيانات في الدراسات السابقة ما بين أدوات كمية وأدوات كيفية ،ولكن اعتمدت أغلب الدراسات علي الأدوات الكمية كإستمارة الإستبيان، فيما تناولت عدد قليل من الدراسات الأدوات الكيفية مثل المقابلة المتعمقة أو تحليل المضمون.

✓ اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة علي الأدوات الكيفية من خلال تحليل المضمون الكيفي "لمنصة إنسان للعمل التطوعي" التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

5- استفادات الباحثة من الدراسات السابقة في الآتي:

✓ ساعد الرصد البحثي فى التعرف علي أهم الدراسات التي اهتمت بتوظيف المنصات الرقمية في نشر الوعي بالقضايا الإنسانية.

✓ استطاعت الباحثة أن تبرهن علي أهمية توظيف المحتوى الرقمي للمؤسسات في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية،مع محاولة تقديم الإضافات العلمية للوصول إلي نتائج أكثر دقة.

✓ أفادت الباحثة في التعرف علي المنهج المناسب لموضوع " توظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية "،وزودتها بالأفكار التي تساعد في الدراسة،كما تفيد في التعرف علي إيجابيات وسلبيات المنهج المستخدم في الدراسة.

✓ تمكنت الباحثة من خلال إطلاعها علي الدراسات السابقة علي التعرف علي ما توصلت له البحوث فيما يتعلق بالمحتوي الرقمي الإعلامي والقضايا الإنسانية، وعلي النقطة التي يبدأ بحثها من خلالها، إلي جانب تقديم الخلفيات النظرية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الإطار النظري للدراسة

تعتمد الدراسة في إطارها النظري علي نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية لأنها الأنسب لموضوع الدراسة وهو توظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية. تُطبّق نظرية ثراء الوسيلة لتوجيه الرسالة عبر وسائل اتصال مختلفة لإيصال أي معلومات (رسائل) غامضة إلى جمهور واسع، ولهذه النظرية تأثيرٌ بالغ، كما يمكنها أن تُسهم في تحسين الأداء، ويعد الهدف الرئيسي لها هو تحقيق توافق مناسب بين خصائص الوسائط وخصائص المهمة، كما أن لديها القدرة على تغيير فهم الجمهور.⁽²¹⁾ فإن ثراء الوسيلة (المعروف أيضًا باسم ثراء المعلومات) هو "قدرة المعلومات على تغيير الفهم في غضون فترة زمنية" وبالتالي، يؤثر ثراء المعلومات على سلوك المعلومات واختيار وسائل الاتصال، وتشمل أمثلة وسائل الاتصال البريد الإلكتروني والبريد الصوتي والرسائل القصيرة (SMS) والنبث الصوتي والتلفزيون وواجهة المستخدم الرسومية المستندة إلى الويب من بين العديد من الوسائط الأخرى، كما تشير نظرية ثراء الوسيلة إلى أن جميع وسائل الاتصال تختلف في قدرتها على تمكين المستخدمين من التواصل وتغيير الفهم.⁽²²⁾

بصرف النظر عن محتوى المعلومات ومصدرها، من الضروري أيضًا مراعاة الوسيلة التي تنقل المعلومات، وتصف نظرية ثراء الوسيلة، التي قدمها دافيت ولينجل عام (1986)، قدرة وسيلة الاتصال على إعادة إنتاج المعلومات المرسلّة من خلالها، كما تُعرف درجة هذه القدرة باسم "الثراء"، مما يشير إلى عدد الإشارات المتعددة في التنسيقات

الصوتية أو المرئية أو النصية، و يسمح استخدام الوسائط الأكثر ثراءً بنقل المزيد من المعلومات ويقلل من الغموض أثناء عملية النقل، و مع ظهور الوسائط الجديدة، حدد الباحثون الثراء المتفاوت بين الأشكال المختلفة لوسائل التواصل الاجتماعي، على سبيل المثال، يُعتبر ثراء الوسائط النصية مثل المدونات منخفضاً، بينما يُعتبر ثراء مواقع الفيديو مثل يوتيوب مرتفعاً بسبب تضمين الإشارات المرئية والسمعية، بناءً على هذه التصنيفات، يُفترض أن الأشكال المرئية أو الصوتية لوسائل التواصل الاجتماعي أكثر فعالية في التواصل من الأشكال النصية، علاوة على ذلك، أشارت نتائج الدراسات إلى أن استخدام الصور ومقاطع الفيديو في وسائل التواصل الاجتماعي أكثر فعالية في إثارة مشاعر المستخدمين وجذب الانتباه وتعزيز التغييرات السلوكية.⁽²³⁾

وتفترض نظرية ثراء الوسيلة أن معالجة المستقبل أو فهمه للرسالة يتأثر في المقام الأول بثراء الطريقة التي يتم بها تقديمها ، ويقال إن الرسائل التي يمكن أن توسع النطاق الترددي الإدراكي مثل تلك التي تتم عبر الاتصال متعدد الوسائط (على سبيل المثال، الوسائط المرئية والصوتية المتزامنة) تكون أكثر ثراءً من الاتصالات التي قد تكون أحادية النمط أو قائمة على النص.⁽²⁴⁾

تعتمد نظرية ثراء الوسيلة على مفهوم الاتصال، حيث تشير إلى أن وسائل الاتصال تختلف في كمية المعلومات التي تنقلها، فالإشارات غير اللفظية (الصوت، تعبيرات الوجه، الإيماءات)، تعبر عنها بسهولة أكبر في التواصل وجهاً لوجه مقارنة بالتواصل الافتراضي، ومع تطور تكنولوجيا الاتصالات الافتراضية-من النصوص أو الدردشات أو رسائل البريد الإلكتروني إلى الاجتماعات الافتراضية المتزامنة بالكامل عبر الإنترنت-تحسنت أيضاً القدرة على نقل مستويات متزايدة من الثراء المعلوماتي.⁽²⁵⁾

كما تفترض إن أربعة عوامل رئيسية تحدد مستوى ثراء الوسيلة هي: 1- تتمتع الوسيلة بالقدرة على نقل إشارات متعددة بشكل مناسب، 2) ردود الفعل الفورية، 3) أصناف اللغة،

4) يتم التركيز علي الجميع شخصياً من خلال الوسيلة الصحيحة.⁽²⁶⁾ ويمكن للباحثة أن تطبق نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية في هذه الدراسة لرصد كيفية توظيف المحتوى الرقمي ودوره في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، وذلك بالتطبيق علي منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، حيث وضعت الباحثة مجموعة من المحددات لفئات التحليل الكيفي، وذلك وفقاً لنظرية ثراء الوسيلة الإعلامية، وذلك للتطبيق علي الصفحة الرسمية لمنصة إنسان علي الموقع الإلكتروني، وكذلك التطبيق الإلكتروني الخاص بالمنصة ،وقد اشتملت عناصر تحليل المحتوى علي ما يلي:

➤ أولاً الوحدات الشكلية(شكل الوسيلة) المستخدم في المحتوى الرقمي لتعزيز

الوعي بالقضايا الإنسانية للعمل التطوعي

- فئة الوسائط المستخدمة: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (النص، الصور، فيديوهات، انفوجرافيك/فيديوجرافيك، رسومات بيانية أو توضيحية، أيقونات بصرية(لوجو/شعار).

- فئة سهولة التنقل والاستخدام: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (بساطة التصميم، تنظيم الأقسام، وضوح واجهة المستخدم، سهولة التسجيل في المنصة).

- فئة الواجهة الجاذبة: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (مراعاة التبويب الجيد للمنصة، تناسق الألوان، وضوح الخط، استخدام عناصر مرئية محفزة، التوظيف الجيد للصور والرسومات، تصميم المنصة لجعلها مناسبة لذوي الهمم).

- فئة الإتاحة عبر أكثر من وسيلة: ويتحقق ذلك من خلال (إمكانية التصفح

- من خلال التطبيق أو الموقع، التوافق مع الأجهزة المختلفة، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة مثل (فيسبوك، تويتر، يوتيوب، انستغرام).
- فئة الفورية: ويتحقق ذلك من خلال (سرعة تحميل الصفحات، تحديث المحتوى، توافر محرك للبحث).
 - فئة التفاعل التقني: ويتحقق ذلك من خلال (أزرار "تطوع الآن" أو "التحميل الآن"، استخدام تقنيات الروبوت شات (Robert Chat)، توظيف التقنيات الحديثة في عرض المحتوى الرقمي (المونتاج، الإضاءة، التصوير، المؤثرات الصوتية).

➤ **ثانياً: وحدات المضمون (محتوي الرسالة) المستخدم في المحتوى الرقمي**

لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية للعمل التطوعي

- فئة وضوح الرسالة: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (استخدام لغة واضحة وسهلة والبعد عن المصطلحات المعقدة، استخدام استمالات عاطفية، استخدام استمالات منطقية، لغة عامية، لغة فصحي، اللغة العربية، اللغة الإنجليزية).
- فئة تفصيل وعرض المعلومات: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (شرح شامل للفرص التطوعية، توضيح حقوق ومسؤوليات المتطوعين، توضيح مجالات وفئة التطوع).
- فئة إضفاء الطابع الشخصي: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (خطابات تشجيعية أو رسائل وشهادات شكر، استخدام ضمير المخاطب، الاستعانة بالمتخصصين للتوعية بالقضايا الإنسانية، عرض قصص نجاح المتطوعين).
- فئة تخصيص الرسالة حسب الفئة: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من

المحددات (هل يتم تخصيص المحتوى حسب اهتمامات المتطوع، وجود أقسام مختلفة حسب الفئة العمرية للمتطوع (الأطفال، الشباب، الجمهور العام)، وجود قسم مخصص للأشخاص ذوي الهمم).

- فئة الردود والتفاعل مع المستخدم: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (وجود تغذية راجعة للرد علي المستخدم (رجع الصدي)، وجود أيقونة للاستشارة والمتكررة أو رابط للدعم التقني، إمكانية مشاركة المحتوى).

- فئة الاشباع المعلوماتي: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (هل المعلومات كافية أم يحتاج المستخدم البحث خارج المنصة، وجود معلومات عن المنصة).

- فئة الشفافية والمصادقية: ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من المحددات (وضوح الجهة المنظمة، وذكر رؤيتها ورسالتها وأهدافها، عرض مزايا المنصة، تعريف التطوع وأسباب التطوع، توثيق الفرص التطوعية).

مشكلة الدراسة:

في ظل توجه مصر لتحقيق أهداف رؤية 2030، والتي تهدف إلى تعزيز التنمية المستدامة والمساهمة في تحسين جودة الحياة عبر تضافر الجهود التنموية والتكنولوجية، ظهرت الحاجة الملحة إلى استغلال الوسائل الرقمية لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، وكذلك توظيف المحتوى الرقمي لتوعية الأفراد وتحفيزهم للمشاركة في دعم القضايا الإنسانية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة من قبل التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي من خلال منصاته للعمل التطوعي، إلا أن التحديات المتعلقة بكفاءة استخدام المحتوى الرقمي وتأثيره على الجمهور لا تزال قائمة، و على الرغم من الانتشار الواسع للمحتوى الرقمي وتأثيره الواضح على مختلف جوانب الحياة، إلا أن هناك نقصاً في فهم

كيفية الاستفادة المثلى منه لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، وخاصة العمل التطوعي، وتتجلى المشكلة في الحاجة لفهم أفضل للطرق والتقنيات التي يمكن استخدامها لتوجيه هذا المحتوى نحو تحقيق أهداف مجتمعية وإنسانية ملموسة، ولذا تبرز الحاجة إلى دراسة توظيف المحتوى الرقمي لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، التي يمكن أن تسهم في تطوير منصة "إنسان" كوسيلة فعّالة لتحقيق أهداف التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي وتعزيز رسالته بما يتماشى مع رؤية مصر 2030.

ومن ثم تتحدد المشكلة البحثية في رصد توظيف التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي للمحتوي الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية وذلك بالتطبيق علي "منصة إنسان" للعمل التطوعي، إلي جانب رصد الوسائط المتعددة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي (الصور، النص، الفيديو، الرسومات البيانية، الانفوجرافيك)، وكذلك التعرف علي الجهات المشاركة في العمل التطوعي والتابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، إلي جانب معرفة رؤية ورسالة وأهداف منصة إنسان للعمل التطوعي، ومدي تنوع فئات ومجالات التطوع المتاحة للمتطوعين، مع رصد مدي التفاعل مع الجمهور والرد علي استفساراتهم وتعليقاتهم عبر منصة إنسان، وكذلك التعرف علي حقوق ومسؤوليات المتطوعين، رصد اللغة المستخدمة للمحتوي الرقمي للمنصة، وكذلك الاستمالات المستخدمة في المحتوى الرقمي، إلي جانب التعرف علي مدي توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني، وكذلك مدي توافر تقنيات أو برامج مساعدة لذوي الهمم، والمساهمة في وضع مقترح بحثي لتطوير المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني وتعزيز دورها في الوعي بالقضايا الإنسانية.

أهمية الدراسة:

○ يعد هذا البحث هو الأول الذي يقدم عن منصة "إنسان للعمل التطوعي" التابعة

للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، ولذا فهو يسلط الضوء علي أول منصة للعمل التطوعي في الشرق الأوسط، وكذلك محاولة وضع مقترح بحثي لتطوير المنصة.

○ تستمد الدراسة أهميتها من الدور الذي يقوم به التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي فيما يتعلق بالقضايا الإنسانية، وكذلك حداثة التطبيق علي "منصة إنسان للعمل التطوعي" التابعة له، والذي لم يسبق للدراسات العربية أو الأجنبية أن تناوله.

○ تعد إضافة بحثية جديدة كما توفر رؤي للباحثين في مجال المحتوى الرقمي الإعلامي، والقضايا الإنسانية المتنوعة، وكذلك تسليط الضوء علي مفهوم القضايا الإنسانية، وخصوصاً أنه لم تركز عليه كثير من الأبحاث، علي الرغم من أهميته، وكذلك التركيز علي العمل التطوعي باعتباره قضية إنسانية مهمة.

○ قد تدفع المنظمات التطوعية إلي الشراكة مع مختلف الجهات الحكومية أو الخاصة وذلك لتوفير فرص لتمكين الشباب، وتوفير الدورات التدريبية المناسبة لهم فيما يتعلق بالعمل التطوعي.

○ قد تدفع الباحثين للتوجه نحو توظيف المنصات الرقمية في تعزيز الوعي لدي الجمهور بالقضايا الإنسانية المختلفة، وخصوصاً العمل التطوعي، إلي جانب التركيز علي التحول الرقمي ودوره في مساعدة المنظمات الإنسانية علي خدمة المجتمعات والأشخاص المتضررين، وكذلك المشاركة في صنع القرار فيما يتعلق بالقضايا الإنسانية.

○ تسليط الضوء علي التوظيف الفعال للمحتوي الرقمي للمنصات الرقمية التطوعية في تعزيز الوعي لدي الجمهور بالقضايا الإنسانية المتنوعة سواء المتعلقة بحقوق الإنسان، أو حقوق الطفل، أو حقوق المرأة، أو قضايا اللاجئين، أو

مكافحة الفقر والجوع، أو الصراعات والأزمات، أو الصحة والتعليم، أو المساواة، أو نبذ التمييز والعنف أو غيرها من القضايا التي تؤثر علي حياة الإنسان والمجتمع.

○ قد تدفع مؤسسات الدولة، وخاصةً الجامعات والمنظمات الإنسانية و التطوعية، للتعاون مع مختلف الجهات التطوعية، وتشجيع الشباب في التطوع رغبةً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ورؤية مصر 2030.

أهداف الدراسة

تسعي الدراسة إلي محاولة رصد توظيف التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي للمحتوي الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية وذلك بالتطبيق علي "منصة إنسان" للعمل التطوعي.

وينبثق من الهدف الرئيس عدة أهداف اجرائية أخرى تتمثل في

(1) رصد الوسائط المتعددة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي(الصور،النص، الفيديو،الرسومات البيانية،الانفوجرافيك).

(2) التعرف علي الجهات المشاركة في العمل التطوعي والتابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

(3) التركيز علي رؤية ورسالة وأهداف منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

(4) معرفة مدي تنوع فئات ومجالات التطوع المتاحة للمتطوعين عبر منصة إنسان التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

(5) رصد مدي التفاعل مع الجمهور والرد علي استفساراتهم وتعليقاتهم عبر منصة

- إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- (6) التعرف علي حقوق ومسؤوليات المتطوعين عبر منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- (7) رصد اللغة المستخدمة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، وكذلك الاستمالات المستخدمة في المحتوى الرقمي.
- (8) التعرف علي مدي توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني، وكذلك مدي توافر تقنيات أو برامج مساعدة لذوي الهمم.
- (9) المساهمة في وضع مقترح بحثي لتطوير المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني وتعزيز دورها في الوعي بالقضايا الإنسانية.

تساؤلات الدراسة

- (1) ما الوسائط المستخدمة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي(الصور،النص، الفيديو،الرسومات البيانية،الانفوجرافيك).
- (2) ما الجهات المشاركة في العمل التطوعي والتابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- (3) ما مدي تنوع فئات ومجالات التطوع المتاحة للمتطوعين عبر منصة إنسان التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- (4) ما مدي التفاعل مع الجمهور والرد علي استفساراتهم وتعليقاتهم عبر منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

- (5) ما هي حقوق ومسؤوليات المتطوعين عبر منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- (6) ما اللغة المستخدمة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، وكذلك الاستمالات المستخدمة في المحتوى الرقمي.
- (7) ما هي رؤية ورسالة وأهداف منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- (8) ما مدي توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني، وكذلك مدي توافر تقنيات أو برامج مساعدة لذوي الهمم.
- (9) ما هي عناصر المقترح البحثي لتطوير المحتوى الرقمي لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني وتعزيز دورها في الوعي بالقضايا الإنسانية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة: -تتتمي هذه الدراسة إلي نوعية الدراسات الوصفية التي تعني بدراسة وقائع الأحداث والظواهر والآراء وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلي استنتاجات معينة ،حيث تسعى إلي رصد وتحليل توظيف المحتوى الرقمي للمنظمات التطوعية في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية، وذلك بالتطبيق علي "منصة إنسان" للعمل التطوعي، التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

ثانياً: منهج الدراسة: -تعتمد الدراسة علي منهجية دراسة الحالة بالاعتماد علي الأدوات البحثية الكيفية لأنها الأنسب لدراسة الحالة مجال الدراسة،حيث تستهدف التعرف علي دور المحتوى الرقمي للمنظمات التطوعية في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية،

وذلك من خلال التحليل الكيفي "منصة إنسان للعمل التطوعي التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي".

ثالثاً: مجتمع الدراسة: يتحدد مجتمع الدراسة في المنصات التي تهتم بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي وفق أهداف الدراسة.

رابعاً: عينة الدراسة: تطبق علي "منصة إنسان للعمل التطوعي" التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.

خامساً: الدراسة الاستطلاعية: قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية للتعرف علي المنصات التي تهتم بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي وفق أهداف الدراسة، وتوصلت إلي اختيار منصة إنسان للعمل التطوعي "التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، ويرجع ذلك لحدثة منصة إنسان للعمل التطوعي، حيث لم يسبق للدراسات العربية أو الأجنبية التطبيق عليها، حيث تم إطلاقها في ديسمبر 2024، لتصبح أول وأكبر منصة رقمية تفاعلية في مصر مخصصة للعمل التطوعي.

مفاهيم الدراسة النظرية والإجرائية

المفهوم النظري	المفهوم الإجرائي
يشير المحتوى الرقمي إلي أنواع مختلفة من المعلومات وموارد الوسائط التي يتم تخزينها ونقلها في شكل رقمي، ويتضمن ذلك المحتوى النصي مثل منشورات المدونات والمقالات الإخبارية والكتب الإلكترونية، والمحتوي الصوتي مثل البودكاست وبرامج الراديو، ومحتوي الفيديو مثل الأفلام والبرامج التلفزيونية، ومقاطع فيديو يوتيوب والألعاب والوسائط التفاعلية مثل ألعاب الفيديو، وتجارب الواقع الافتراضي، والمحتوي التفاعلي عبر الإنترنت. ⁽²⁷⁾	تعرف الباحثة المحتوى الرقمي بأنه؛ كل ما يتم نشره من بيانات أو معلومات على الصفحات الرسمية للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، سواء في شكل صور أو فيديوهات أو انفوجرافيك أو مقالات أو بيانات إعلامية أو غيرها من أشكال المحتوى الرقمي.

وُتُعرف الباحثة الوعي بأنه؛ مدي إدراك الشخص لما يحدث حوله من أحداث أو قضايا إنسانية مختلفة وخاصةً العمل التطوعي، وكذلك مدي تفاعله معها بما يحقق منفعة للفرد والمجتمع.	يُعرف الوعي بأنه وعي الفرد بذاته وبيئته الخارجية، كما يُعرف قاموس كامبريدج الوعي بأنه؛ حالة فهم وإدراك شيء ما⁽²⁸⁾، كما يمكن القول بأن الوعي هو قدرة الإنسان علي فهم العالم والتصرف استجابةً للمحفزات الداخلية والخارجية.⁽²⁹⁾	الوعي
وُتُعرف الباحثة القضية الإنسانية بأنها مشكلة ما تؤثر علي المجتمع، وتتطلب تقديم الدعم التطوعي للاستجابة لها بفاعلية، وقد تتم من خلال الإستعانة بالأشخاص المتطوعون وذلك رغبةً منهم في تقديم المساعدة لتحسين مجتمعاتهم، وذلك رغبةً منهم في تقديم المساعدة لتحسين مجتمعاتهم، وتختلف هذه القضايا الإنسانية فقد تتعلق بحقوق الإنسان أو حقوق المرأة أو قضايا اللاجئين أو العنف أو الفقر أو التعليم أو الصحة أو غيرها من القضايا التي تؤثر علي الإنسان والمجتمع.	يُعرف قاموس كولنيز Collins الإنسانية علي أنها؛ إذا كان لدي شخص أو مجتمع أفكار أو سلوك إنساني فإنه يحاول تجنب جعل الناس يعانون، أو يساعد الأشخاص الذين يعانون.⁽³⁰⁾ أما ويكيبيديا تعرف الإنسانية علي أنها؛ اعتقاد نشط بقيمة الحياة البشرية، حيث يمارس البشر المعاملة الكريمة ويقدمون المساعدة للبشر الآخرين لتقليل المعاناة وتحسين ظروف الإنسانية لأسباب أخلاقية وإيثارية ومنطقية. تتمثل بعض الجوانب في تدخل مساعدات الطوارئ الطوعية مع مناصرة حقوق الإنسان، والإجراءات التي تتخذها الحكومات، والمساعدة الإنمائية، والعمل الخيري المحلي. تشمل القضايا الهامة الأخرى الارتباط بالمعتقدات الدينية، ودافع المساعدة بين الإيثار والرقابة الاجتماعية، والعلاقات بين الجنسين والطبقات، والوكالات الإنسانية.⁽³¹⁾	القضايا الإنسانية

أدوات جمع البيانات: تنوعت وفق الأهداف كما يأتي:

- (1) أداة تحليل المضمون الكيفي: حيث تم تحديد الأهداف البحثية والوحدات التحليلية وفقاً لمتطلبات الدراسة، ووفقاً لنظرية ثراء الوسيلة، تم وضع

مجموعة من المحددات لفئات التحليل الكيفي، وذلك للتطبيق علي الصفحة الرسمية لمنصة إنسان علي الموقع الإلكتروني، وكذلك التطبيق الإلكتروني الخاص بالمنصة ،وقد اشتملت عناصر تحليل المحتوى علي ما يلي:

■ وحدات شكل الوسيلة

- فئة الوسائط المستخدمة
- فئة سهولة التنقل والاستخدام
- فئة الواجهة الجاذبة
- فئة الإتاحة عبر أكثر من وسيلة
- فئة الفورية
- فئة التفاعل التقني

■ وحدات المضمون (محتوي الرسالة)

- فئة وضوح الرسالة
- فئة تفصيل المعلومات
- فئة إضفاء الطابع الشخصي
- فئة تخصيص الرسالة حسب الفئة
- فئة الردود والتفاعل مع المستخدم
- فئة الاشباع المعلوماتي
- فئة الشفافية والمصادقية

نتائج الدراسة الكيفية

(دراسة حالة "منصة إنسان للعمل التطوعي" التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي")

- ❖ يعد العمل التطوعي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، حيث يساهم في تعزيز المشاركة المجتمعية، وتوظيف الطاقات البشرية في خدمة الأهداف الوطنية، وفي إطار رؤية مصر 2030، التي تضع المواطن في قلب التنمية، تأتي فكرة إنشاء "منصة إنسان للعمل التطوعي" كمنصة إلكترونية شاملة، حيث تهدف إلى تنظيم وتيسير العمل التطوعي علي مستوى الجمهورية، وفي خطوة نوعية لدعم العمل التطوعي في مصر، أعلن التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي عن إطلاق منصة "إنسان" الرقمية، أول وأكبر منصة تفاعلية متخصصة في العمل التطوعي، وذلك بالتزامن مع اليوم العالمي للتطوع.
- ❖ وقد حددت الباحثة وحدات التحليل الإجرائية وفقاً لفروض نظرية ثراء الوسيلة، وبالتطبيق علي منصة "إنسان للعمل التطوعي" (الموقع والتطبيق الإلكتروني)، وقد تمثلت عناصر التحليل في وحدات الشكل والتي تتمثل في (فئة الوسائط المستخدمة، فئة سهولة التنقل والاستخدام، فئة الواجهة الجاذبة، فئة الإتاحة عبر أكثر من وسيلة، فئة الفورية، فئة التفاعل التقني)، ووحدات المضمون (محتوي الرسالة)، والتي تتمثل في (فئة وضوح الرسالة، فئة تفصيل المعلومات، فئة إضفاء الطابع الشخصي، فئة تخصيص الرسالة حسب الفئة، فئة الردود والتفاعل مع المستخدم، فئة الاشباع المعلوماتي، فئة الشفافية والمصادقية).

➤ أولاً الوحدات الشكلية (شكل الوسيلة) المستخدم في المحتوى الرقمي لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية للعمل التطوعي

(1) مدى تنوع الوسائط المستخدمة في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الوسائط المتعددة	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
نص	✓	✓
صور	✓	✗
فيديوهات	✗	✗
انفوجرافيك/فيديوغرافيك	✓	✗
رسومات بيانية أو توضيحية	✓	✗
أيقونات بصرية (لوجو/شعار)	✓	✓

جدول (1) "مدى تنوع الوسائط المستخدمة في المحتوى الرقمي"

❖ بالنسبة إلى الموقع الإلكتروني ركزت الوسائط المستخدمة في المحتوى الرقمي "المنصة إنسان"، بالاعتماد على النصوص بشكل كبير في ذكر المعلومات، أما بالنسبة للصور تم عرض بعض الصور المتعلقة للشخصيات المؤثرة في العمل التطوعي، ولم يتم العثور على أي فيديوهات، أو فيديوغرافيك على الموقع الإلكتروني، ولكن جاء انفوجرافيك واحد على الموقع الإلكتروني يشير إلى قيم وأهداف ميثاق التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي، وتمثلت قيم الميثاق في (المواطنة، الشفافية، الاحترام، المصداقية، روح الفريق، العمل بلامقابل)، أما أهداف الميثاق فتضمنت (ترسيخ فكرة العمل التطوعي، إلى جانب توجيه وتحفيز المتطوعين على أهمية الالتزام بقيم التطوع، وتوحيد مفهوم العمل التطوعي، وتشجيع الجهات التطوعية على التعاون فيما بينها، وتنظيم العمل التطوعي فيما يتعلق بحقوق وواجبات المتطوعين، إلى جانب تحديد الضوابط والقيم التي تحكم قواعد العمل التطوعي).



شكل (1) "الوسائط المستخدمة في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"

❖ أما الرسوم البيانية أو التوضيحية، فقد تم عرض بعض الرسومات التوضيحية بجانب النصوص الرئيسية مثل الرؤية والأهداف والرسالة.



شكل (2) "الرسوم التوضيحية لمنصة إنسان"

❖ أما بالنسبة للأيقونات البصرية فقد تمثلت في لوجو منصة إنسان، والذي يحتوي علي عبارة "منصة إنسان للعمل التطوعي"، وأسفلها عبارة "Ensan Volunteering Platform"، كما يشمل علي تصميم جذاب لكلمة إنسان، باللون الأخضر الذي يعبر عن العمل الجماعي والتطوع، وحرف (ن) باللون البرتقالي والذي قد يرمز إلي الإنسان أو لدوره المميز في المجتمع فيما يتعلق بالعمل التطوعي، وكذلك أيضاً تم عرض لوجو التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي والذي هو عبارة عن ثلاثة خطوط باللون الأخضر الفاتح وكأنها تشير للمجتمع، مدمج معها ثلاثة خطوط أخرى وكأنها تشير لمنظمات المجتمع المدني، ويتوسطهم دائرة صغيرة باللون البرتقالي وكأنها تشير إلي التفاعل أو

الآثر الإيجابي الذي تصنعه المنظمات التطوعية.



- شكل (3) "الأيقونات البصرية المستخدمة في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"
- ❖ أما بالنسبة **للتطبيق الإلكتروني**، فقد اعتمد بشكل كبير علي النصوص، وافتقر إلي استخدام الصور، والفيديوهات، والانفوجرافيك، والفيديوجرافيك، وكذلك الرسومات البيانية أو التوضيحية، وفيما يتعلق بالأيقونات البصرية (لوجو/شعار)، اشتمل شكل التطبيق علي لوجو منصة إنسان، أما بالدخول علي التطبيق نجد أنه لم يتم عرضه داخل المنصة الإلكترونية.
 - ❖ **وتري الباحثة** أن منصة إنسان بالموقع الإلكتروني قد ركزت علي النصوص بشكل أكبر، أما الصور فقد كانت قليلة جداً علي الموقع الإلكتروني، أما التطبيق لم يستخدم الصور بأي شكل من الأشكال، وكان يجب أن تركز المنصة علي ثراء الوسيلة في تنوع محتواها الرقمي المستخدم في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية من خلال الفيديوهات، والانفوجرافيك، والفيديوجرافيك، والأيقونات البصرية، وكذلك الإكثار من الصور لتوضيح الفكرة، مما يساهم في وضوح المحتوى وسهولة استيعاب المستخدم للمحتوي، وكذلك جعله أكثر تأثيراً.

(2) سهولة التنقل والاستخدام للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة سهولة التنقل والاستخدام	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
بساطة التصميم	✓	✓
تنظيم الأقسام	✓	✗
وضوح واجهة المستخدم	✓	✓
سهولة التسجيل في المنصة	✓	✓

جدول (2) "سهولة التنقل والاستخدام للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان"

❖ بالنسبة للموقع الإلكتروني للمنصة، فقد اتسم ببساطة التصميم، وكذلك تنظيم الأقسام، بالإضافة إلي أن واجهة المستخدم مرتبة بشكل منظم، ويمكن التسجيل في المنصة بكل يسر من خلال أيقونة تسجيل الدخول، حيث أنه بالضغط عليها يطلب منك إدخال البريد الإلكتروني وكلمة المرور إذا كان لديك حساب، أما إذا لم يكن لديك حساب فيمكنك إنشاء حساب، حيث يتطلب منك إدخال (الاسم، رقم الهاتف، الرقم القومي، المحافظة، والبريد الإلكتروني، وكلمة المرور الخاصة بك)، وبعد الانتهاء اضغط وحفظ ومتابعة، ثم يطلب منك بعد ذلك بعض المعلومات المتعلقة بالتعليم والعمل، وكذلك معلومات عن التطوع، كما يمكنك تحديد المحافظة، وكذلك تحديد فئات التطوع (الدعم البيئي، توزيع المساعدات، معارض الملابس، دعم ذوي الهمم، المشاركة في المؤتمرات، تسقيف المنازل، قوافل التعليم وتطوير الإنسان، مشاركات دولية، زيارات دور المسنين والأيتام، الورش التنموية وال Camps، القوافل الإغاثة والأزمات، توصيل وصلات المياه، القوافل الطبية والرعاية الصحية)، وكذلك اختيار مجال التطوع (هندسي، ديني، فني، الإسكان، صحي، تنظيمي، تقني، رياضي، الأمن والسلامة، إداري، اجتماعي، بيئي، تدريبي، تسويقي، قانوني، مالي، ترفيهي، اغاثي، ن

فسي، التربية والتعليم، عام، خدمي)، وأيضا يمكنك اختيار أيام وأوقات التطوع المناسبة لك، وبعد الانتهاء اضغط إنشاء حساب.

شكل (4) "الدخول علي المنصة بالبريد الإلكتروني وكلمة المرور إذا كان لدي حساب"

شكل (5) "طريقة التسجيل إذا لم يكن لديك حساب علي منصة إنسان"

❖ أما بالنسبة **للتطبيق الإلكتروني** فقد تميز ببساطة التصميم، ووضوح واجهة المستخدم، وكذلك سهولة التسجيل بالمنصة، كما يمكن تعديل ملف المستخدم وبياناته الشخصية، أما فيما يتعلق بتنظيم الأقسام، فكان بالدخول علي أيقونة المنصة نجد أن هناك خلط بين المنشورات، حيث لم يتم تقسيمها إلي قسم خاص بالمتطوعين لنشر المنشورات، وقسم خاص بالمؤسسات التطوعية لعرض

فرصهم التطوعية، ولكن بعد تحديث التطبيق لاحظت الباحثة أنه تم إضافة قسم "المنصة المميزة"، والذي يهتم بمنشورات المؤسسات التطوعية فقط.

❖ **وترى الباحثة أن الموقع الإلكتروني للمنصة قد نجح بشكل كبير في ثراء الوسيلة** فيما يتعلق بسهولة الاستخدام والتنقل داخل المنصة بكل يسر، وهو ما يساهم في تعزيز المحتوى الرقمي ودوره في الوعي بالقضايا الإنسانية المختلفة، كما تنوعت مجالات التطوع وفئاتها التي يمكن للمتطوع الاختيار منها فيما يناسبه، ولكن لم تشمل فئات التطوع علي الاهتمام بقضايا اللاجئين علي الرغم من أهمية الموضوع كقضية إنسانية مهمة يجب تسليط الضوء عليها من قبل منظمات المجتمع المدني، أما فيما يتعلق بالتطبيق الإلكتروني تدعو الباحثة بضرورة الاهتمام بتخصيص قسم للمتطوعين، وقسم للمؤسسات التطوعية، حيث يسهل علي المستخدم التعامل مع التطبيق.

(3) الاهتمام بالواجهة الجذابة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الواجهة الجذابة	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
مراعاة التتويب الجيد للمنصة	✓	✓
تناسق الألوان	✓	✓
وضوح الخط	✓	✓
استخدام عناصر مرئية محفزة	✓	✗
التوظيف الجيد للصور والرسومات	✓	✗
تصميم المنصة لجعلها مناسبة لذوي الهمم	✗	✗

جدول (3) "مدي الاهتمام بالواجهة الجذابة للمحتوي الرقمي"

❖ بالنسبة للموقع الإلكتروني فقد اهتم بالتتويب الجيد للمنصة وقد ظهر ذلك من خلال تقسم المنصة إلي ثماني أيقونات رئيسية وهي (الفعاليات، المنصة، الملف

الشخصي، الرئيسية، لماذا نتطوع، فرص التطوع، قصص النجاح، شركاء النجاح)، ولكن بعد تحديث الموقع تم إضافة أيقونة "المنصة المميزة".

الفعاليات المنصة الملف الشخصي الرئيسية لماذا نتطوع؟ فرص التطوع قصص النجاح شركاء النجاح



شكل (6) "التبويب الجيد للموقع الإلكتروني لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني"

❖ فالأيقونة الأولى "الفعاليات" وهي تشمل علي الفرص المتاحة للمتطوعين لتقديم بها، أما الأيقونة الثانية "المنصة" وهي كانت تضم منشورات المتطوعين والمؤسسات التطوعية، ولكن بعد تحديث المنصة تم إضافة الأيقونة الثالثة "المنصة المميزة" التي تهتم بمنشورات المؤسسات التطوعية، أما الأيقونة الرابعة وهي الملف الشخصي وتسمح بإمكانية تعديل بيانات المتطوع، كما تم إضافة قسم شهاداتي للملف الشخصي.



شكل (7) "أيقونة الملف الشخصي بالموقع الإلكتروني لمنصة إنسان التابعة للتحالف الوطني"

- ❖ أما الأيقونة الخامسة وتشمل الصفحة الرئيسية علي أهداف ورؤية ورسالة ومزايا المنصة، والأيقونة السادسة "لماذا نتطوع"، والأيقونة السابعة "فرص التطوع"، أما الأيقونة الثامنة "قصص النجاح" والتي يعرض بها الشخصيات المؤثرة في العمل التطوعي، وجاءت الأيقونة الأخيرة لتشمل "شركاء النجاح".
- ❖ وكذلك اهتم الموقع بتناسق الألوان واعتمد بشكل أكبر علي اللون الأبيض والأخضر، وكذلك وضوح الخط، بالإضافة إلي استخدام عناصر مرئية محفزة وظهر ذلك من خلال لوجو منصة إنسان، إلي جانب اهتمام المنصة بالتوظيف الجيد للصور والذي ظهر من خلال صور الشخصيات المؤثرة بالعمل التطوعي، وكذلك صورة شركاء النجاح والتي تم عرض بها مؤسسات التحالف الوطني المشاركة في العمل التطوعي ومنها جمعية رسالة، حياة كريمة، مؤسسة أهل مصر، مؤسسة بهية، مؤسسة مرسال، صندوق تحيا مصر، وغيرها من المؤسسات للعمل التطوعي.



شكل (8) "مؤسسات التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي"

❖ أما بالنسبة للتطبيق الإلكتروني فقد تم تقسيم التطبيق إلى أربع أيقونات وهي (المنصة، الفعاليات، الملف، عن إنسان)، ولكن بعد تحديث التطبيق تم إضافة أيقونة المنصة المميزة.



شكل (9) "التبويب الجيد للتطبيق الإلكتروني لمنصة إنسان للعمل التطوعي قبل وبعد التحديث"

❖ حيث جاءت الأيقونة الأولى "المنصة" عن المنشورات حيث توفر للمتطوع وكذلك لمؤسسات التحالف الوطني من نشر المنشورات، كما تتيح إرفاق الصور أو الفيديوهات مع محتوى المنشور، والأيقونة الثانية "المنصة المميزة" لتركز علي منشورات التحالف الوطني والمؤسسات التطوعية.



شكل (10) "إنشاء المنشورات بالتطبيق الإلكتروني لمنصة إنسان للعمل التطوعي"

❖ أما الأيقونة الثالثة "الفعاليات"، فقد اشتملت علي فرص التطوع التي يمكن للمتطوعين الاشتراك بها، كما تتيح اختيار المؤسسة والمحافظة وفئة التطوع،

كما تعرض المعلومات الخاصة بالتطوع.

- ❖ في حين تشمل الأيقونة الرابعة "الملف" علي بيانات المستخدم من حيث الاسم والبريد الإلكتروني والرقم القومي والهاتف والمحافظة والتعليم، وكذلك فئات وأيام التطوع التي اختارها المستخدم، كما تتيح إمكانية تعديل الملف الشخصي.
- ❖ أما الأيقونة الخامسة والأخيرة "عن إنسان"، فقد اشتملت علي نبذة تعريفية عن منصة إنسان للعمل التطوعي، إلي جانب نبذة تعريفية عن التحالف الوطني.



شكل (11) نبذة تعريفية عن منصة إنسان للعمل التطوعي والتحالف الوطني بالتطبيق الإلكتروني

- ❖ أما فيما يتعلق بتناسق الألوان ووضوح الخط فقد ظهر بشكل واضح في التطبيق الإلكتروني، ولكن لم يوظف التطبيق استخدام عناصر مرئية محفزة أو التوظيف الجيد للصور والرسومات.
- ❖ أما فيما يتعلق بتصميم المنصة بما يناسب استخدام لذوي الهمم، لم تركز

المنصة علي وجود تقنيات لذوي الهمم ، حيث لم يتم تصميم الموقع أو التطبيق الإلكتروني ليناسب هذه الفئة.

❖ وتري الباحثة أن الموقع الإلكتروني قد اهتم بالتبويب الجيد للمنصة، أما بالنسبة للتطبيق الإلكتروني، فكان بحاجة إلي إضافة بعض الأقسام الأخرى ذات الصلة بالتطوع وكذلك الأشخاص الناجحة في العمل التطوعي، وفي كل من الموقع والتطبيق الإلكتروني، كان هناك حاجة إلي تقسيم المنشورات إلي منشورات خاصة بالمتطوعين، وأخرى خاصة بمؤسسات التحالف الوطني، وكذلك كان يجب وجود أيقونة للدورات التدريبية تتيح للمتطوعين من تطوير مهاراتهم في مختلف المجالات، وكذلك اهتم كلاهما بتناسق الألوان ووضوح الخط ، أما فيما يتعلق باستخدام عناصر مرئية محفزة والتوظيف الجيد للصور والرسومات ظهر أن الموقع الإلكتروني قد اهتم بذلك علي عكس التطبيق الإلكتروني، ولذا تدعو الباحثة بضرورة توجه مؤسسات التحالف الوطني بتعزيز المحتوى الرقمي المستخدم عبر منصاتها من خلال الاهتمام بالتبويب الجيد لمنصاتها، بجانب الاستخدام الفعال للصور والرسومات والعناصر المرئية المحفزة، وكذلك تناسق الألوان ووضوح الخط، بما يساهم في تصميم منصة جذابة، تعمل بفاعلية علي جذب انتباه المستخدمين، كما تحفزهم علي التفاعل معها، كما تدعو الباحثة التحالف الوطني بأهمية التركيز علي توافر برامج أو تقنيات لمساعدة ذوي الهمم عبر منصاتها الرقمية، وإدماجهم في العمل التطوعي، باعتبارهم فئة مهمة في المجتمع، ولتحفيز دورهم للمشاركة المجتمعية.

(4) الإتاحة عبر أكثر من وسيلة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الإتاحة عبر أكثر من وسيلة	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
إمكانية التصفح من خلال التطبيق أو الموقع	✓	✓
التوافق مع الأجهزة المختلفة	✓	✓
استخدام وسائل التواصل الاجتماعية المختلفة مثل (فيسبوك، تويتر، يوتيوب، انستجرام)	✗	✗

جدول (4) "الإتاحة عبر أكثر من وسيلة للمحتوي الرقمي"

❖ بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني يمكن إمكانية تصفح المنصة من خلالهما، وكذلك التوافق مع الأجهزة المختلفة، حيث يتسم التطبيق بإمكانية تحميله لأجهزة الاندرويد أو الايفون من خلال App Store، أما بالنسبة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة مثل فيسبوك أو تويتر أو انستجرام أو لينكدان أو غيرها، لم تركز المنصة علي التنوع في وسائلها الرقمية.

❖ وتري الباحثة أن منصة إنسان لم تنجح في استخدام ثراء الوسيلة في محتواها الرقمي، فيما يتعلق بتنوع وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، حيث اكتفت فقط بالموقع والتطبيق الإلكتروني، ولذا تدعو بأهمية الاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي الأخرى، وخصوصاً الفيسبوك نظراً لدوره في نشر المحتوى ووصوله لأكبر عدد من الجمهور، بما يساهم في إيصال القضايا الإنسانية المختلفة، كما يسمح الفيسبوك بإنشاء مجتمعات افتراضية تركز علي مواضيع إنسانية محددة كالتطوع، مما يسهل تبادل المعرفة والدعم، كما تتيح خاصية الأحداث "Events"، من تنظيم حملات التطوع، كما يمكن استخدامه للترويج للمبادرات التطوعية ونشر قصص النجاح التي تحفز الآخرين علي الانخراط في العمل الخيري والمجتمعي.

(5) الفورية/الزمنية للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الفورية	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
سرعة تحميل الصفحات	✓	✓
تحديث المحتوى	✗	✗
محرك للبحث	✗	✗

جدول (5) "الفورية/الزمنية للمحتوي الرقمي"

❖ بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني لمنصة إنسان، كان هناك سرعة في تحميل الصفحات، ولكن فيما يتعلق بوجود محرك للبحث افتقر الموقع والتطبيق إلى وجود محرك للبحث، وفيما يتعلق بتحديث المحتوى لم يهتم المنصة بتحديث المحتوى بشكل مستمر.

❖ وتري الباحثة أن المنصة لم تتجح في ثراء الوسيلة فيما يتعلق بتحديث المحتوى أو وجود محرك للبحث، ولذا تدعو الباحثة بالاهتمام بتحديث المحتوى حيث أنه يساهم في جذب المتطوعين ويشجعهم علي التفاعل والمشاركة، كما أن وجود محرك للبحث داخل المنصة، يساعد علي الوصول للمعلومات بسرعة وسهولة، مما يعزز مصداقية المنصة لدي المستخدم.

(6) خصائص التفاعل التقني للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة التفاعل التقني	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
أزرار "تطوع الآن" أو "التحميل الآن"	✓	✗
استخدام تقنية الروبوت شات (Robert Chat)	✗	✗
توظيف التقنيات الحديثة في عرض المحتوى الرقمي (المونتاج، الإضاءة، التصوير، المؤثرات الصوتية)	✗	✗

جدول (6) "التفاعل التقني للمحتوي الرقمي"

❖ بالنسبة للموقع الإلكتروني قد اشتمل علي أزرار "تطوع الآن" وكذلك "التحميل الآن"، أما بالنسبة للتطبيق الإلكتروني لم يهتم بتوافر هذه التقنيات التفاعلية.



شكل(12) "أزرار تطوع الآن، والتحميل الآن المستخدمة في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"

❖ أما بالنسبة إلي توظيف التقنيات الحديثة في عرض المحتوى الرقمي مثل المونتاج والإضاءة والتصوير والمؤثرات الصوتية، واستخدام تقنية الروبوت شات (Robert Chat)، افتقر كل من الموقع والتطبيق الإلكتروني إلي توظيف هذه التقنيات في محتواها الرقمي.

❖ وتري الباحثة أهمية الاهتمام بأزرار التفاعل التقني التي تجذب انتباه المتطوع، كما تساهم في زيادة تفاعله، وكذلك ضرورة توظيف التقنيات الحديثة التي تلعب دوراً هاماً في جودة المحتوى الرقمي، وكذلك تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الروبوت شات في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان، بما يساهم في تيسير المعلومات، وكذلك توفر للمتطوعين الإجابات الكافية حول فرص التطوع المتاحة، كما توفر الوقت والجهد، بالإضافة أنها تساعدهم علي اختيار الفرصة المناسبة لهم بناءً علي اهتماماتهم ومهاراتهم، بما يزيد من كفاءة وفاعلية العمل التطوعي عبر المنصات التطوعية.

➤ ثانياً: وحدات المضمون (محتوي الرسالة) المستخدم في المحتوى الرقمي
لتعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية للعمل التطوعي
1) وضوح الرسالة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة وضوح الرسالة	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
استخدام لغة واضحة وسهلة والبعد عن المصطلحات المعقدة	✓	✓
استخدام استمالات عاطفية	✓	✗
استخدام استمالات منطقية	✓	✓
لغة عامية	✗	✗
لغة فصحي	✓	✓
اللغة العربية	✓	✓
اللغة الإنجليزية	✗	✗

جدول (7) "وضوح الرسالة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان"

❖ بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني اعتمد كلاهما علي اللغة العربية، ولم يتم استخدام اللغة الإنجليزية، كما اتسمت اللغة المستخدمة بأنها واضحة وسهلة الفهم، ولم يتم اللجوء للمصطلحات المعقدة، وكانت اللغة المستخدمة هي اللغة الفصحى، كما اعتمد التطبيق الإلكتروني علي الاستمالات المنطقية فقط والتي ظهرت من خلال النبذة التعريفية عن منصة إنسان للعمل التطوعي، وكذلك عن التحالف الوطني، بينما دمج الموقع الإلكتروني بين الإستمالات العاطفية التي ظهرت من خلال ذكر قصص الشخصيات المؤثرة بالعمل التطوعي، وكذلك الاستمالات المنطقية من خلال عدد ساعات التطوع، وعدد المتطوعين، وعدد الفرص المتاحة.

❖ وتري الباحثة أن منصة إنسان لم تركز علي استخدام ثراء الوسيلة في التنوع

بين اللغات واعتمدت فقط علي اللغة العربية، وخصوصاً أنها تمس قضية إنسانية مهمة كالتطوع، كما تدعو للدمج بين الاستمالات العاطفية والمنطقية، بما يساهم في جعل المحتوى الرقمي أكثر تأثيراً وفاعلية، إلي جانب الاهتمام بسهولة اللغة المستخدمة وبساطتها وابتعادها عن المصطلحات المعقدة، وهو ما يساعد علي فهم الرسالة وكذلك وصولها لأكبر عدد من الجمهور بمختلف فئاتهم.

(2) تفصيل وعرض المعلومات للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة تفصيل وعرض المعلومات	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
شرح شامل للفرص التطوعية	✓	✓
توضيح حقوق ومسؤوليات المتطوعين	✓	✗
توضيح مجالات وفئة التطوع	✓	✓

جدول (8) "تفصيل وعرض المعلومات في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"

❖ بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني تم عرض الفرص التطوعية المتاحة، ولكن يتضح أنها فرصة واحدة فقط التي يتم عرضها، ولم يتم التركيز علي تنوع الفرص التي يجب علي المتطوع الاختيار منها ما يناسبه، حيث عرضت المنصة "قافلة إيد واحدة"، وذكرت بعض المعلومات عنها، بأنها نموذجاً رائداً للتعاون الفعال بين مؤسسات المجتمع المدني والجهات الحكومية المعنية، تسهم هذه المبادرة المتميزة في تقديم مساعدات إنسانية وخدمات تنمية متكاملة، بهدف تحسين جودة حياة الأسر الأكثر احتياجاً في شمال سيناء، كما تم ذكر المحافظة، وعدد ساعات التطوع، وبداية ونهاية الفرصة التطوعية، ولكن بعد تحديث المنصة تم حذف هذه الفرص التطوعية، وإضافة الملتقي الوظيفي "فرصة حياة"، والذي عقد تحت رعاية السيد الدكتور مصطفى مدبولي رئيس

مجلس الوزراء، وكذلك تم توضيح الجهات المشاركة وهي مؤسسة حياة كريمة، مؤسسة كير مصر، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة الشباب والرياضة، "Education for Employment" EFE، حيث عقد في استاد القاهرة الدولي، وذلك في يوم 29 مايو 2025، كما ذكر عدد الشركات المشاركة وهي 82 شركة، كما تم توفير 7500 فرصة وظيفية.



الملتقى التوظيفي (فرصة حياة) استاد القاهرة الدولي

شكل (13) "شرح شامل للفرص التطوعية بمنصة إنسان للعمل التطوعي"

❖ أما بالنسبة لفئة التطوع قد تم عرضها ومنها (الدعم البيئي، توزيع المساعدات، معارض الملابس، ذوي الهمم، المشاركة في المؤتمرات، تسقيف المنازل، قوافل التعليم وتطوير الإنسان، مشاركات دولية، زيارات دور المسنين والأيتام، الورش التنموية والـ Camps، والقوافل الإغاثية والأزمات، توصيل وصلات المياه، القوافل الطبية والرعاية)، وكذلك تم ذكر مجالات التطوع والتي تتيج للمتطوع الاختيار من بينها عند التسجيل علي المنصة ومنها (هندسي، ديني، فني، الإسكان، صحي، تنظيمي، تقني، رياضي، الأمن والسلامة، إداري، اجتماعي، بيئي، تدريبي، تسويقي، قانوني، مالي، ترفيهي، اغاثي، نفسي، التربية والتعليم، عام، خدمي).

❖ وبالنسبة لحقوق ومسؤوليات المتطوعين فقد تم عرضها عبر الموقع الإلكتروني علي عكس التطبيق الإلكتروني الذي لم يركز علي عرضها، وقد اشتملت حقوق المتطوعين علي (الحصول علي وصف واضح للفرص التطوعية، إلي جانب العمل في بيئة مناسبة وأمنة، وكذلك الحفاظ علي سرية المعلومات الشخصية، والتعبير عن آرائه بوضوح، وكذلك توفير التوجيه اللازم له، وتوثيق مساهمة المتطوع، إلي جانب الحصول علي شهادة تقدير)، أما مسؤوليات المتطوعين فقد تضمنت (الالتزام بسياسات المنظمة واحترام خصوصية الآخرين، ودعم الزملاء والعمل بروح الفريق، إلي جانب حضور التدريبات والالتزام بالتوجيهات المطلوبة، واحترام حقوق الإنسان وقيم التنوع والمساواة، وتحمل المسؤولية وإكمال المهام المتفق عليها، إلي جانب الإبلاغ عن أي تعذر أو غياب مسبقاً.

❖ وتري الباحثة أن الموقع والتطبيق الإلكتروني قد نجح في ثراء الوسيلة للمحتوي الرقمي فيما يتعلق بشرح شامل للفرص التطوعية، ولكن اقتصرت المنصة علي عرض فرصة تطوعية واحدة وهي "قافلة إيد واحدة"، وبعد تحديث المنصة تم حذفها، حيث وضع غيرها الملتي التوظيفي "فرصة حياة"، ولذا تدعو الباحثة التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي بالاهتمام بتنوع الفرص المتاحة للتطوع، بما يساهم في توفير كافة الفرص المناسبة لكافة المتطوعين وفقاً لمهاراتهم وخبراتهم، وكذلك تم ذكر فرص ومجالات التطوع، التي تتيح للمتطوع الاختيار من بينها عند إنشاء الحساب علي المنصة، أما فيما يتعلق بتوضيح حقوق ومسؤوليات المتطوعين، فقد تم ذكرها عبر الموقع الإلكتروني للمنصة علي عكس التطبيق الإلكتروني، ولذا يجب توضيح حقوق ومسؤوليات المتطوع، بما يساهم في تحفيز المتطوع وجعله أكثر إلتراماً للاستمرار في العمل التطوعي،

إلي جانب رفع جودة العمل التطوعي، مما ينعكس إيجابياً علي المجتمع.
(3) الاهتمام بالطابع الإنساني للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الطابع الإنساني	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
خطابات تشجيعية أو رسائل وشهادات شكر	✓	✓
استخدام ضمير المخاطب	✓	✗
الاستعانة بالمتخصصين للتوعية بالقضايا الإنسانية	✗	✗
عرض قصص نجاح المتطوعين	✓	✗

جدول (9) "مدي الاهتمام بالطابع الإنساني في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"

❖ بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني يتيح تقديم شهادات تقدير إلكترونية للمتطوعة كنوع من أنواع التحفيز لهم في العمل التطوعي.



شكل (14) "شهادات إلكترونية تقدمها منصة إنسان للمتطوعين"

❖ أما بالنسبة للاستعانة بالمتخصصين أو الشخصيات المؤثرة للتوعية بالعمل التطوعي كقضية إنسانية مهمة، لم تهتم بها منصة إنسان سواء من خلال الموقع أو التطبيق الإلكتروني، أما بالنسبة لعرض قصص نجاح المتطوعين فقد اهتم الموقع الإلكتروني بذكر أمثلة علي قصص نجاح المتطوعين، علي عكس التطبيق الإلكتروني الذي لم يهتم بذلك، أما فيما يتعلق باستخدام ضمير

المخاطب في المحتوى الرقمي ظهر ذلك في الموقع الإلكتروني من خلال أيقونة "تطوع الآن"، أما فيما يتعلق بالتطبيق الإلكتروني فلم يهتم باستخدام صيغة المخاطب في الحديث مع المتطوعين.

❖ **وترى الباحثة أهمية الاستعانة بالخطابات التشجيعية أو شهادات التقدير وذلك لتحفيز المتطوع علي الاستمرار في العمل التطوعي، كما يعزز انتمائه للجهة التطوعية، وكذلك استخدام صيغة المخاطب للمتطوع، حيث أن الأسلوب الشخصي في الخطاب يؤثر في علاقة المتطوع بالمؤسسة التطوعية، كما يحفز في الاستمرار في العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية بشكل أكثر فاعلية، إلي جانب الاهتمام بالاستعانة بالمختصين أو الشخصيات المؤثرة للتوعية بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي، بما يزيد من وعي المتطوع تجاه القضايا الإنسانية المختلفة، وكذلك ضرورة الاهتمام بعرض قصص نجاح المتطوعين، وهو ما يحفز الآخرون علي المشاركة المجتمعية، ويزيد من تفاعلهم في العمل التطوعي.**

(4) الاهتمام بتخصيص الرسالة حسب الفئة للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة تخصيص الرسالة حسب الفئة	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
هل يتم تخصيص المحتوى حسب اهتمامات المتطوع	✓	✓
وجود أقسام مختلفة حسب الفئة العمرية للمتطوع (الأطفال، الشباب، الجمهور العام)	✗	✗
وجود قسم مخصص للأشخاص ذوي الهمم	✗	✗

جدول (10) "الاهتمام بتخصيص الرسالة حسب الفئة في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"

❖ بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني تم تخصيص المنصة لتكون مناسبة

باختلاف اهتمامات المتطوع، حيث تنوعت فئات ومجالات التطوع التي تتيج للمتطوع الاختيار من بينها، أما فيما يتعلق بوجود أقسام حسب الفئة العمرية، لم تركز المنصة علي تقسيمها لأقسام حسب الفئة العمرية، وكذلك لم تهتم بوجود قسم مخصص لذوي الإعاقة.

❖ **وترى الباحثة أهمية اهتمام المنصة بتخصيص المحتوى ليناسب كافة اهتمامات المتطوعين المختلفة، وكذلك ضرورة وجود أقسام متنوعة حسب الفئة العمرية للمتطوع، فيجب وجود قسم خاص للأطفال لتشجيعهم عن التطوع وغرس ثقافة العمل التطوعي لديهم، وكذلك وجود قسم مخصص للشباب، بالإضافة إلي قسم للجمهور العام، وفيما يتعلق بوجود قسم لذوي الهمم، افتقرت المنصة لوجود هذا القسم، ولذا تدعو الباحثة إلي أهمية تخصيص قسم مخصص لذوي الهمم، بتوفير فرص تطوعية مخصصة لهم، مما يزيد من ثقتهم بأنفسهم ويعزز الوعي لديهم بالمشاركة المجتمعية، وذلك للمساهمة في إدماج كافة فئات المجتمع في العمل التطوعي.**

(5) مدى الاهتمام بالردود والتفاعل مع المستخدم للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الردود والتفاعل مع المستخدم	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
وجود تغذية راجعة للرد علي المستخدم (رجع الصدي)	x	x
وجود أيقونة للأسئلة الشائعة والمتكررة أو رابط للدعم التقني	x	x
إمكانية مشاركة المحتوى	x	x

جدول (11) "مدى الاهتمام بالردود والتفاعل مع المستخدم في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان"

❖ **بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني لم يتم الاهتمام بالردود والتفاعل مع**

المستخدمين، كما لم تتوافر أيقونة للأسئلة الشائعة والمتكررة التي توفر للمتطوعين الإجابة علي كافة تساؤلاتهم، وكذلك لم تتوافر رابط للدعم التقني، يسمح للمتطوعين من تقديم شكاويهم أو استفساراتهم، بالإضافة إلي ذلك ليس هناك إمكانية لمشاركة المحتوى للمنشورات الخاصة بالمنصة.

❖ **وتري الباحثة** أن المنصة لم تركز علي الاستفادة من ثراء الوسيلة في المحتوى الرقمي لمنصة إنسان، فيما يتعلق برفع الصدي، الرد والتفاعل مع المتطوعين، ولذا تدعو الباحثة بضرورة الاستعانة بالقائم بالاتصال وذلك للتواصل مع المتطوعين والرد علي استفساراتهم بطريقة رسمية، إلي جانب توافر أيقونة للأسئلة الشائعة والمتكررة، حيث توفر الإجابة علي الأسئلة المتكررة للمتطوعين، فيما يتعلق بالعمل التطوعي، كما يجب التركيز علي وجود أيقونة أو رابط للدعم التقني، يتيح للمتطوعين تقديم كافة الاستفسارات أو الإقتراحات أو الشكاوي، وكذلك ضرورة إضافة أيقونة للمنشورات تسمح بإمكانية مشاركتها، وذلك لضمان وصول المحتوى لأكبر عدد من الجمهور.

(6) مدي إشباع المحتوى الرقمي لحاجة المستخدم عبر منصة إنسان للعمل التطوعي

فئة الإشباع المعلوماتي	الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني
هل المعلومات كافية أم يحتاج المستخدم البحث خارج المنصة	✓	✓
وجود معلومات عن المنصة	✓	✓

جدول (12) "مدي إشباع المحتوى الرقمي لحاجة المستخدم عبر منصة إنسان"

❖ **بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني** تعتبر المعلومات المتوافرة كافية للمتطوع، فهو ليس بحاجة للبحث خارج المنصة، كما أنه توافرت معلومات عن المنصة إنسان للعمل التطوعي عبر الموقع والتطبيق الإلكتروني.

❖ **وترى الباحثة أن منصة إنسان قد نجحت في توظيف ثراء الوسيلة للإشباع المعلوماتي للمحتوي الرقمي المقدم للمتطوعين، وهو ما يعزز وعي المتطوعين بالقضايا الإنسانية، كما يساهم في بناء الثقة بين الجمهور والمنصة التطوعية، إلي جانب زيادة التفاعل وتحقيق أثر إيجابي في المشاركة المجتمعية فيما يتعلق بالعمل التطوعي.**

(7) الشفافية والمصادقية للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان للعمل التطوعي

الموقع الإلكتروني	التطبيق الإلكتروني	فئة الشفافية والمصادقية
✓	✓	وضوح الجهة المنظمة، وذكر أهدافها ورسالتها ورؤيتها
✓	✓	عرض مزايا المنصة
✗	✓	تعريف التطوع وأسباب التطوع
✓	✓	توثيق الفرص التطوعية

جدول (13) "الشفافية والمصادقية للمحتوي الرقمي لمنصة إنسان"

❖ **بالنسبة للموقع والتطبيق الإلكتروني فقد ركز كلا منهما علي ذكر الجهة المنظمة للعمل التطوعي وكذلك أهداف ورسالة ورؤية ومزايا المنصة ، حيث تمثلت أهداف منصة إنسان للعمل التطوعي؛ في (تعزيز ثقافة التطوع،تنظيم الجهود التطوعية، بجانب إتاحة فرص عادلة، والتكامل مع الجمعيات، بالإضافة إلي الاعتراف بالجهود التطوعية من خلال تقدير وتوثيق مساهمات المتطوعين من خلال شهادات إلكترونية معتمدة بعدد ساعات التطوع) ،أما رؤية المنصة؛فقد ركزت رؤية المنصة علي تفعيل دور المواطن في التنمية، حيث تدمج بين الطموح الوطني والتقنيات الحديثة لتطوير منظومة العمل التطوعي لبناء مجتمع أكثر تكافلاً واستدامة، وركزت رسالة المنصة؛علي بناء مجتمع واعٍ ومتحفز، بما يساهم بفاعلية في تحقيق أهداف رؤية مصر 2030، إلي جانب تحقيق**

مفهوم التنمية المستدامة والتطوير للعناصر البشرية، وذلك عبر منصة وطنية موحدة تسهل عمليات التطوع، كما تعمل علي تنظيمها، أما مزايا المنصة؛ فكانت سهولة الوصول إلي الفرص التطوعية، وذلك من خلال واجهة مستخدم بسيطة وشاملة، توثيق أنشطة التطوع، إلي جانب تقديم شهادات إلكترونية معتمدة، وتدريب وتأهيل المتطوعين وذلك من خلال برامج متخصصة لتعزيز كفاءاتهم، إلي جانب تخصيص فرص التطوع وذلك بناءً علي الموقع الجغرافي والاهتمامات التخصصية.

❖ كما أضاف الموقع الإلكتروني نبذة تعريفية عن تاريخ تأسيس التحالف الوطني، وأعضاء التحالف الوطني، والرؤية والرسالة والقيم التحالف الوطني، وفيما يتعلق بتاريخ تأسيس التحالف؛ تم إطلاق التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي في 13 مارس 2022، استجابة لإعلان الرئيس عبد الفتاح السيسي عام 2022 عامًا للمجتمع المدني، حيث جاء هذا التحالف كأول استجابة من المجتمع المدني لإجراء حوار مجتمعي موسع، بهدف تنسيق الجهود بين كافة أطراف العمل الأهلي والتنموي تحت مظلة واحدة، حيث يهدف التحالف إلى تعزيز التعاون بين منظمات المجتمع المدني والحكومة والقطاع الخاص لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين، تبع ذلك إصدار قانون رقم 171 لسنة 2023 والخاص بإنشاء التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي وما تبعه من قرارات تأسيسية.

❖ وبالنسبة لأعضاء التحالف الوطني؛ وفقًا للقرار الجمهوري رقم 149 لسنة 2024، تشمل قائمة أعضاء الجمعية العامة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي 36 كيانًا ومؤسسة من مؤسسات المجتمع الأهلي المصرية والأشخاص

الاعتبارية العامة والخاصة كما يلي:

1. صندوق تحيا مصر
2. مكتبة الإسكندرية
3. الأكاديمية الوطنية للتدريب
4. الهيئة العامة للاستعلامات
5. جهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة
6. جامعة القاهرة
7. المعهد القومي للأورام
8. أسقفية الخدمات العامة والاجتماعية والمسكونية
9. الاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية
10. الجمعية المصرية لتنظيم الأسرة
11. الهيئة القبطية الإنجيلية للخدمات الاجتماعية
12. مؤسسة أهل مصر
13. بنك الشفاء المصري
14. بنك الطعام المصري
15. جمعية الأورمان
16. جمعية الباقيات الصالحات
17. جمعية رسالة للأعمال الخيرية
18. جمعية رعاية مرضى الكبد
19. جمعية مسجد دكتور مصطفى محمود
20. مؤسسة صناع الخير للتنمية
21. مؤسسة أبو العينين للنشاط الاجتماعي والخيري
22. مؤسسة جمال الجارحي للتنمية المجتمعية

23. مؤسسة الجود
 24. المؤسسة الصديقية
 25. مؤسسة العربي لتنمية المجتمع
 26. مؤسسة أبو هشيمة الخير
 27. مؤسسة بهية
 28. مؤسسة حياة كريمة
 29. مؤسسة راعي مصر للتنمية
 30. مؤسسة صناعات الحياة مصر
 31. مؤسسة كير مصر
 32. مؤسسة مجدي يعقوب
 33. مؤسسة مرسل للأعمال الخيرية والتنمية
 34. مؤسسة نبيل الكاتب الخيرية لتنمية المجتمع
 35. مؤسسة مصر الخير
 36. بيت الزكاة والصدقات المصري
- مجلس أمناء التحالف الوطني
- محمود فؤاد - جمعية الأورمان
 - عهود وافي - مؤسسة حياة كريمة
 - محمد الرفاعي - مؤسسة مصر الخير
 - محمد أبوالعينين - مؤسسة أبوالعينين
 - مارجريت صاروفيم - الهيئة الإنجيلية
 - نيفين الكاتب - مؤسسة نبيل الكاتب
 - محمد الخشت - جامعة القاهرة
 - زينة توكل - مؤسسة مجدي يعقوب

- أحمد أبوهشيمة - مؤسسة أبوهشيمة
- أحمد موسى - مؤسسة صناع الحياة
- مصطفى زمزم - مؤسسة صناع الخير
- ليلى سالم - مؤسسة بهية
- محمد الجارحي - مؤسسة الجارحي
- جمال شiche - مؤسسة الكبد
- هبة راشد - مؤسسة مرسل
- عماد شاش - معهد الأورام
- مروى ياسين - مؤسسة الباقيات الصالحات
- الدكتور أحمد الخربوطلي - جمعية مصطفى محمود
- محسن سرحان - بنك الطعام
- أيمن عباس - مؤسسة الجود
- محمد زراع - جمعية رسالة

■ **الأعضاء المعينين:**

- المهندس خالد عبدالعزيز - وزير الشباب والرياضة السابق.
 - الدكتور محمد فايز فرحات - رئيس مجلس إدارة مؤسسة الأهرام.
 - الدكتورة فاطمة سيد أحمد - عضو الهيئة الوطنية للصحافة.
 - الدكتورة مايا مرسى - وزير التضامن الاجتماعي.
- وتمثلت رؤية التحالف الوطني في؛ بناء مجتمع أهلي تنموي مستدام، يعتمد على التعاون والشراكة بين المنظمات الأهلية والجهات الحكومية، ويساهم بفاعلية في تحقيق رؤية مصر 2030 من خلال تعزيز القدرات المجتمعية وتوجيه الجهود التنموية بشكل سليم، أما الرسالة تضمنت السعي لتحسين الخدمات الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساهمة في

بناء الإنسان المصري من خلال: تحفيز الجهود التطوعية الفردية والجماعية نحو إحداث تأثير إيجابي في المجتمع، تعزيز دور المجتمع المدني في تحقيق التنمية المستدامة، دعم البرامج والمبادرات والمشروعات الحكومية التنموية، وتمكين الأفراد اجتماعياً واقتصادياً وتعزيز الشفافية والمساءلة.

■ أما بالنسبة لقيم التحالف الوطني؛ تبنى التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي مجموعة من القيم التي تسهم في توجيه أنشطة الكيانات المشاركة وتحقيق أهدافها، أبرزها: المسؤولية الاجتماعية؛ حيث يلتزم التحالف بتحمل المسؤولية تجاه المجتمع وتعزيز العدالة الاجتماعية والمساواة، الشفافية والنزاهة في جميع الأنشطة والقرارات، العدالة والمساواة في فرص الوصول للخدمات التنموية، التميز والابتكار، احترام حقوق الإنسان، التنوع والشمولية، التفاعل والمجتمعي والمشاركة المجتمعية في صنع القرار، التطوع والعطاء بدون مقابلة، التعاون والشراكة مع الجهات الأخرى، بما في ذلك الحكومة والمؤسسات الأكاديمية والقطاع الخاص والمجتمع المدني، لتعزيز جهود التنمية، الاستدامة؛ يدمج التحالف مبادئ الاستدامة في جميع أنشطته، والسعي لتحقيق التنمية بشكل يحافظ على الموارد الطبيعية والبيئة للأجيال الحالية والمستقبلية.

■ أما فيما يتعلق بتعريف العمل التطوعي وأسباب التطوع ، فقد ركز عليهما الموقع الإلكتروني علي عكس التطبيق الإلكتروني، وعرف الموقع الإلكتروني التطوع هو العطاء بإرادة حرة، ويتجسد في تقديم المساعدة والجهد بهدف تحقيق الخير للمجتمع وأفراده، ويطلق عليه عمل تطوعي لأنه ينبع من إرادة داخلية دون أي ضغط خارجي، كما يعكس قيم الخير والإيجابية ،مما يساهم في

ازدهار المجتمع ورقي أفراد، وتمثلت أسباب التطوع؛ توسيع دائرة المعارف وبناء علاقات جديدة حيث يمنح فرصة للتواصل مع أشخاص جدد، وتوسيع الأفاق المهنية والشخصية من خلال توفير خبرات عملية في مختلف المجالات، وتحسين الصحة العقلية والجسدية حيث يعزز الثقة بالنفس كما يساهم في تحسين الصحة العامة، وتقدير قيمة الحياة، والرضا الذاتي من خلال ترك أثرًا إيجابيًا في حياة الآخرين.

■ وبالنسبة لتوثيق الفرصة التطوعية فقد اهتم كلا من الموقع والتطبيق الإلكتروني، بتوثيق الفرص التطوع المتاحة، حيث تم عرض تفاصيل المشاركة في "قافلة إيد واحد"، والملتقي التوظيفي "فرصة حياة"، ولكن يتضح محدودية الفرص المتاحة للمتطوعين.

■ وتري الباحثة ضرورة التركيز علي عرض الجهة المنظمة للفرص التطوعية، إلي جانب ذكر أهدافها ورسالتها ورؤيتها ومزاياها، وهو ما نجحت منصة إنسان في تطبيقه بثناء الوسيلة في محتواها الرقمي من خلال الشفافية والمصادقية في عرض المعلومات الخاصة بالمؤسسة التطوعية، وكذلك توثيق الفرص التطوعية، ولكن يتضح محدودية وضعف الفرص المتاحة، ولذا تدعو الباحثة التحالف الوطني، بضرورة تنوع الفرص التطوعية لتتناسب كافة الفئات العمرية للمتطوعين، وكذلك لتتناسب مهاراتهم وميولهم، وكذلك تعريف العمل التطوعي وأسبابه، وهو ما ظهر خلال الموقع الإلكتروني عكس التطبيق الإلكتروني الذي لم يركز علي ذلك، ولذا يجب الاهتمام بتعريف المتطوعين بالعمل التطوعي وأسبابه، بما يساهم في زيادة الوعي والإدراك بالعمل التطوعي وأدواره، كما يحفز علي المشاركة المجتمعية، كما ينمي لدي المتطوع الشعور

بالانتماء للمؤسسة التطوعية.

❖ **مقترح بحثي لتطوير "منصة إنسان للعمل التطوعي" التابعة
للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي: إعداد الباحثة/ ليلى
رمضان رشوان**

• **الوسائط المتعددة:** ضرورة الاهتمام بالتركيز علي استخدام الوسائط المتعددة في المحتوى الرقمي للمنصات التطوعية، من خلال التنوع في الفيديوهات ،والانفوجرافيك،والفيديو جرافيك، والأيقونات البصرية (لوجو/شعار)، والصور المتنوعة، والرسومات البيانية أو التوضيحية، بجانب النصوص.

• **التصميم الجيد للمنصة:** مراعاة بساطة التصميم، ووضوح واجهة الاستخدام، وسهولة التسجيل في المنصة، إلي جانب تنظيم الأقسام، وتخصيص قسم للمتطوعين، وقسم للمؤسسات التطوعية بالتحالف الوطني، حتي لا يتم الخلط بين المنشورات، ويسهل علي المتطوع التعامل مع المنصة، وكذلك إضافة أقسام متنوعة حسب الفئة العمرية للمتطوع، بحيث يتم إضافة قسم مخصص للأطفال لتشجيعهم علي التطوع وغرس ثقافة التطوع لديهم، وكذلك إضافة قسم مخصص للشباب، وقسم للجمهور العام، وكذلك ضرورة وجود قسم مخصص لذوي الهمم، يعمل علي توفير فرص تطوعية مخصصة لهم، ويساهم في إدماجهم في العمل التطوعي، وكذلك مراعاة التبويب الجيد للمنصة، وتناسق الألوان، ووضوح الخط، والتوظيف الجيد للصور والرسومات، وإضافة أيقونات لإبراز الأشخاص الناجحة في العمل التطوعي بالتطبيق الإلكتروني، والاهتمام بتحديث المحتوى

باستمرار، وتوفير خاصية لإمكانية مشاركة المحتوى، وتوفير محرك للبحث لسهولة البحث داخل المنصة، إلي جانب توفير أيقونة للأسئلة الشائعة والمتكررة، وكذلك توفير رابط للدعم التقني، يفتح للمتطوع تقديم كافة الاقتراحات أو الشكاوي أو الاستفسارات.

- **توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي:** وذلك من خلال تصميم المنصة بما يناسب الأشخاص ذوي الهمم، وذلك من خلال توافر برامج أو تقنيات مساعدة لذوي الهمم، إلي جانب توظيف تقنية الروبوت شات "Robert Chat"، وذلك لسهولة الوصول للمعلومات، وكذلك توظيف التقنيات الحديثة في المحتوى الرقمي مثل المونتاج، الإضاءة، التصوير، المؤثرات الصوتية، إلي جانب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي للتعرف علي آراء الجمهور عبر المنصات التطوعية.
- **الدورات التدريبية للمتطوعين:** إضافة أيقونة للدورات التدريبية تتيح للمتطوعين تطوير مهاراتهم في مختلف المجالات، وكذلك من خلال الإستعانة بأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة والحكومية والأهلية، لتوفير ورش العمل والدورات التدريبية المتنوعة للمتطوعين في مختلف المجالات، إلي جانب تحفيز المتطوعين من خلال توفير شهادات التقدير كنوع من أنواع التشجيع والتحفيز لهم.
- **الاستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي المختلفة:** التنوع في وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنصة، مثل الفيسبوك والانستجرام واليوتيوب واللينكدان وتويتر، وذلك لزيادة نشر الوعي بالقضايا الإنسانية، وخاصةً العمل التطوعي.

- **التنوع في اللغات والاستمالات المستخدمة:** الاهتمام بتنوع اللغات المستخدمة عبر المنصات الرقمية للمؤسسات التطوعية، وذلك بالدمج بين اللغة العربية واللغة الإنجليزية في المحتوى الرقمي، وذلك لضمان وصولها مختلف فئات الجمهور، إلي جانب الدمج بين الاستمالات العاطفية والمنطقية، مما يزيد من تفاعل المتطوعين مع القضايا الإنسانية كالتطوع.
- **توفير المعلومات الكافية للمتطوعين:** توفير كافة المعلومات المتعلقة بالمنصة، والفرص التطوعية، وكذلك ذكر حقوق وواجبات المتطوعين، وكذلك تنوع فئات ومجالات التطوع، التي تتيح للمتطوع الاختيار من بينها وفقاً لمهاراته وخبراته.
- **الاستعانة بالمتخصصين أو الشخصيات المؤثرة للتوعية بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي:** أهمية الاستعانة بالمتخصصين لنشر الوعي لدى المتطوعين بأهمية التطوع، وتأثيره علي المجتمع، كما يساهم في تعزيز المشاركة المجتمعية.
- **الاهتمام بتعيين مسؤول للمنصة:** وذلك من خلال وجود متخصص مسؤول عن إدارة صفحات المنصة عبر مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك لإدارة الرد علي الجمهور والتفاعل معه بطريقة رسمية، والإجابة علي كافة استفساراته.

"مقترح بحثي لتطوير منصة إنسان التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي" إعداد الباحثة/ ليلي رمضان رشوان



توصيات الدراسة

توجه الباحثة توصيات الدراسة إلى مؤسسات التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي ومنظمات المجتمع المدني والجمعيات الأهلية والتطوعية وذلك للتركيز علي توظيف المحتوى الرقمي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية المختلفة وخاصةً العمل التطوعي:

- ضرورة الاستعانة بمختصين لإدارة صفحات المنصات التطوعية، وكذلك إدارة التفاعل مع الجمهور والرد علي تعليقاتهم واستفساراتهم الخاصة بالتطوع بشكل أكثر فاعلية.
- التعاون مع الجامعات والمنظمات الحكومية والخاصة، وذلك لتوفير ورش

عمل ودورات تدريبية للوعي بالتطوع لدي الشباب، إلي جانب عقد الندوات والمؤتمرات وحملات الوعي الخاصة بالعمل التطوعي، وكذلك الاستعانة بالمتخصصين في المجال التطوعي، والشخصيات المؤثرة لزيادة الوعي بالقضايا الإنسانية.

○ الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس لتقديم ورش عمل في مختلف المجالات، التي تؤهل المتطوع وتعزز مهاراته وخبراته، ليس فقط المتعلقة بالتطوع، بل في كافة المجالات الأخرى.

○ تنوع الفئات ومجالات التطوع وفرص التطوع، بما يناسب كافة فئات الجمهور باختلاف ميولهم ورغباتهم وفئاتهم العمرية، تنمية ثقافة المشاركة المجتمعية والتطوع لدي الطفل، وذلك من خلال تنفيذ الأنشطة التطوعية المناسبة لهذه الفئة، وكذلك إدماجهم في المجتمع التطوعي، من خلال توفير الفرص التطوعية التي تناسب ميولهم وفئاتهم العمرية، وتشجيعهم علي خدمة مجتمعاتهم.

○ إدماج ذوي الهمم في العمل التطوعي، باعتبارهم فئة مهم في المجتمع، وتخصيص فرص تطوعية لهم، بما يعزز ثقتهم في أنفسهم، وينمي مهارات التطوع لديهم.

○ توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحتوى الرقمي المستخدم عبر المنصات الرقمية التطوعية، وكذلك تقنيات الروبوت شات "Robert Chat"، وبرامج أو تقنيات مساعدة لذوي الهمم.

○ إنشاء صفحات للمؤسسات التطوعية علي مختلف منصات التواصل الاجتماعي، مثل الفيسبوك، تويتر، انستجرام، لينكدان، يوتيوب، وغيرها من

المنصات، وذلك لضمان وصولها لأكبر عدد من الجمهور، ولزيادة الوعي بالقضايا الإنسانية.

توصيات البحوث المستقبلية

- التركيز علي توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الوعي بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي عبر المنصات الرقمية لمنظمات المجتمع المدني.
- الحملات الإعلامية ودورها في القضايا الإنسانية وزيادة الوعي لدى الجمهور.
- التعاون بين منظمات المجتمع المدني والقطاع الحكومي والخاص في زيادة الوعي بالقضايا الإنسانية وخاصةً العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية.
- فاعلية التكنولوجيا في الاندماج الرقمي لذوي الهمم فيما يتعلق بالعمل التطوعي.
- التركيز علي توظيف الوسائط المتعددة في المنصات الرقمية لمؤسسات التحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.
- فاعلية المتخصصين والشخصيات المؤثرة في نشر الوعي بالقضايا الإنسانية عبر منصات الجهات التطوعية ومنظمات المجتمع المدني.
- توظيف القائم بالاتصال في إدارة صفحات مؤسسات التحالف الوطني، ودوره في التواصل مع الجمهور، ونشر الوعي بالعمل التطوعي.

المراجع

- 1) Özkan, C. (2025). "THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL MEDIA CAMPAIGNS IN RAISING AWARENESS ABOUT HUMAN RIGHTS ISSUES". In International Conference" Actual economy: local solutions for global challenges" . 141-143.
<https://conferaces.com/index.php/journal/article/view/403>
- 2) رضا فولي.(2023). "دور الحملات الإعلامية الرقمية في دعم استراتيجية حقوق الانسان في ضوء خطة مصر 2030:دراسة حالة علي الصفحة الرسمية للمنظمة الدولية للتنمية وحقوق الانسان".المجلة العربية لبحوث الاتصال والإعلام الرقمي،كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات، المجلد الثاني، العدد الرابع،39-70
<https://doi.org/10.21608/ajscd.2023.296845.70>
- 3) محمد رضا حبيب.(2023). "اتجاهات النخبة المصرية نحو توظيف غرف الدردشة الصوتية في تناول قضايا حقوق الإنسان تطبيق كلوب هاوس نموذجاً"المجلة العربية لبحوث الاتصال والإعلام الرقمي، كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات،المجلد الثاني، العدد الرابع، 261-291.
<https://doi.org/10.21608/ajscd.2023.295185>
- 4) هبة مجدي رفاعي.(2023). "دور وسائل الاتصال الحديثة في تنمية حقوق الإنسان الرقمية لدى طلاب جامعة طنطا".مجلة كلية التربية،جامعة طنطا،المجلد 89،العدد الثاني،308-326.
<https://doi.org/10.21608/mkmgmt.2023.145451.1268>
- 5) يارة عبد العزيز إبراهيم.(2025). "وسائل التواصل الاجتماعي وبناء الصورة الذهنية للمبادرات لتحفيز الشباب علي المشاركة التطوعية"المبادرات نموذجاً".المجلة العربية لبحوث الاتصال والإعلام الرقمي، كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات،المجلد الرابع،العدد السابع(الجزء الثاني)،230-264.
<https://doi.org/10.21608/ajscd.2025.409375>
- 6) Sha, Y., Wei, X., Niu, C., Zhang, Y., & He, L. (2025). "Digital volunteer services in emergency situations: Typological characteristics, advantages, and challenges". Data Science and Management, 8(1), 1-10.
<https://doi.org/10.1016/j.dsm.2024.08.003>
- 7) Riggita,P. (2025). "The Role Of Volunteers In Encouraging Youth Empowerment Through Social Media In Philanthropic Organizations". INFOKUM, 13(02), 521-527. <https://infor.seaninstitute.org/index.php/infokum/article/view/2816>
- 8) Yigitbas, C., & Karyagdi, D. (2025). "Approaches to children's rights by volunteer and professional workers responding to disasters: A quantitative research in

- Turkey". Children and Youth Services Review, 171. <https://081017jys-1106-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1016/j.chilyouth.2025.108173>
- 9) García-Orosa, B., Pérez-Seijo, S.(2020). "The Use of 360° Video by International Humanitarian Aid Organizations to Spread Social Messages and Increase Engagement".Voluntas, 31, 1311-1329 . <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00280-z>
- 10) Fatima, U., Ahmad, N., Angeliki, N. M., & Wang, H. (2025, March). "How do information and communication technologies (ICTs) empower women?". Women's Studies International Forum. 109, 103057. <https://081017pat-1106-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1016/j.wsif.2025.103057>
- 11) ليلى الضو سليمان الضو.(2025). "الصورة النمطية للمرأة العربية في مواقع التواصل الاجتماعي(دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق علي الفيس بوك)".مجلة ابتكارات للدراسات الإنسانية والاجتماعية،المجلد 3، العدد 1، 1-18 <https://doi.org/10.61856/1q5dv791.18>
- 12) محمد أحمد عبود.(2022). "اتجاهات الجمهور المصري نحو تمكين المرأة الخليجية في مواقع التواصل الاجتماعي وانعكاساتها علي الصورة الذهنية لديهم".المجلة العلمية لكلية التربية النوعية،جامعة المنوفية، المجلد التاسع، العدد التاسع والتاسعون، 699-814. <https://doi.org/10.21608/molag.2024.246187.1267>
- 13) سارة إسماعيل حسن علي.(2021). "دور الاتصالات التسويقية المتكاملة للمجلس القومي للمرأة في دعم قضايا المرأة (دراسة ميدانية)".مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،كلية البنات للآداب والعلوم والتربية،جامعة عين شمس، المجلد الأول، العدد الحادي عشر، 71-91. <https://doi.org/10.21608/buhuth.2021.107279.1251>
- 14) هدي إبراهيم الدسوقي.(2020). "الخطاب الإعلامي لمنظمة الأمم المتحدة عبر الإنترنت حول قضايا ومجالات تمكين المرأة الأفريقية والعربية:دراسة تحليلية".مجلة البحوث الإعلامية،كلية الإعلام،جامعة الأزهر،المجلد 54، الجزء الخامس، 3257-3300. <https://doi.org/10.21608/jsb.2020.109042.3300-3257>
- 15) Aldamen, Y. (2025). "Social Media, Digital Resilience, and Knowledge Sustainability: Syrian Refugees' Perspectives". Journal of Intercultural Communication, 25(1), 57-69. <https://doi.org/10.36923/jicc.v25i1.1010>
- 16) نجوي إبراهيم سيد.(2023). "خطاب الكراهية والتحريض ضد اللاجئين في مصر علي موقع تويتر دراسة تحليلية".المجلة العلمية لبحوث الصحافة،كلية الإعلام،جامعة القاهرة، العدد السادس والعشرون(الجزء

- (الأول)، 495-533. <https://doi.org/10.21608/sjsj.2023.328045>
- (17) أسماء أحمد مصطفى، وحنان محمد إسماعيل يوسف، ونفيسة صلاح الدين. (2021). "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات المراهقين نحو قضايا اللاجئين". مجلة دراسات الطفولة، جامعة عين شمس، المجلد 24، العدد 2021، 25-28. <https://dx.doi.org/10.21608/jsc.2021.186917>
- (18) جمال طابع. (2024). "إسهامات برامج منظمات المجتمع المدني في توفير حماية اللاجئين في مصر بالتطبيق على اللاجئين السودانيين في محافظة اسوان (الجمعيات الاهلية نموذجا)". مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، المجلد 82، العدد الرابع، 179-207. <https://doi.org/10.21608/egjsw.2024.331138.1396>
- (19) سليمان فرحان سليمان الخوالدة. (2022). "دور المواقع الإلكترونية للمنظمات الدولية في تناول قضايا اللاجئين السوريين في الأردن: دراسة تحليلية". المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، المجلد 2022، العدد 23، 653-682. <https://doi.org/10.21608/sjocs.2022.245685>
- (20) أحمد عبد العليم أحمد الاتربي. (2021). "آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، المجلد 22 (الجزء الثاني)، 401-454. <https://doi.org/10.21608/jfss.2021.144176>
- 21) Heggde, G.S., Patra, S.K., Panda, R. (eds) "Immersive Technology and Experiences". Palgrave Macmillan, Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-99-8834-1>
- 22) Kurbanoglu, S., et al. (2024). "Information Experience and Information Literacy. ECIL 2023. Communications in Computer and Information Science, vol 2042". Springer, Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-53001-2>
- 23) Li, J. "Promoting HPV vaccination: effectiveness of mobile short videos for shaping attitudes and influencing behaviors". Humanit Soc Sci Commun 11, 1092 (2024). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03644-8>
- 24) Kaye, L.K. (2024). "The Psychology of Emoji Processing. Palgrave Studies in Cyberpsychology". Palgrave Macmillan, Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-75113-4>
- 25) Adair, W.L., Buchan, N.R., Chen, X.P., Liu, L.A. (2024). "What Isn't Being Said". Springer Series in Emerging Cultural Perspectives in Work, Organizational, and

- Personnel Studies. Springer, Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-53645-8>
- 26) Sharma, S.K., Dwivedi, Y.K., Metri, B., Lal, B., Elbanna, A. (eds). (2024). "**Transfer, Diffusion and Adoption of Next-Generation Digital Technologies**". TDIT 2023. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol 699. Springer, Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-50204-0>
- 27) Ma, X. (2023). "**Social Influence on Digital Content Contribution and Consumption: Theories, Empirical Analyses, and Practices**". Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-981-99-6737-7>
- 28) Kar, S.K., Somani, A. (2021). Consciousness. In: Shackelford, T.K., Weekes-Shackelford, V.A. (eds) "**Encyclopedia of Evolutionary Psychological Science**". Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-19650-3_2904
- 29) Sifakis, J. (2022). "**Understanding and Changing the World**". Springer, Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-19-1932-9>
- 30) <https://www.collinsdictionary.com/us/dictionary/english/humanitarian-cause>
- 31) [https://ar.m.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9_\(%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A9\)](https://ar.m.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9_(%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A9))

الأدلة والوثائق التي تم الاستعانة بها في التحليل الكيفي للدراسة

- الموقع الإلكتروني لمنصة "إنسان للعمل التطوعي" التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي. [/https://ensan.nacdw.org](https://ensan.nacdw.org)
- التطبيق الإلكتروني لمنصة "إنسان للعمل التطوعي" التابعة للتحالف الوطني للعمل الأهلي التنموي.