



## كلية الخدمة الاجتماعية

### دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات الجمعيات الأهلية " دراسة من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية "

د. السيد على عثمان أحمد

المدرس بقسم التنمية والتخطيط - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

-ملخص :

هدفت الدراسة إلتحديد دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الموارد اللازمة لخدمات الجمعيات الأهلية ، في الترويج لخدمات الجمعيات الأهلية ، في تقديم خدمات الجمعيات الأهلية ، في تحقيق المشاركة بالجمعيات الأهلية ، تحديد المعوقات وآليات تفعيل دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات بالجمعيات الأهلية ، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد الباحث في جمع بيانات دراسته على أداة رئيسية هياستمارة قياس مطبقة على العاملين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة وتتكون من (٤٢) عبارة اضافة للبيانات الأولية وهي كالتالى : البيانات الأولية (٨) أسئلة ، تعبئة الموارد (٧) عبارات ، الترويج للخدمات (٧) عبارات ، تقديم الخدمات (٧) عبارات ، تحقيق المشاركة (٧) عبارات ، تحديد المعوقات (٧) عبارات ، آليات تفعيل دور شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات بالجمعيات الأهلية (٧) عبارات ، وتم القيام بالاجراءات اللازمة للتأكد من صدقها وثباتها وقد طبقت الأداة ميدانياً على عينة بلغت (١٠٤) مفردة يمثلون من لهم صلة بالتعامل مع عملاء الجمعيات الأهلية محل الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : أن دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الموارد اللازمة تمثل في : الحصول على دعم جمهور الشبكات الاجتماعية لأنشطة وبرامج الجمعية ، الابلاغ عن التبرع في حالات الطوارئ بالجمعية ، أما دورها في الترويج فقد كان : بناء صورة ذهنية ايجابية عن برامج ومشروعات الجمعية ، تعريف جمهور شبكات التواصل الاجتماعي بمشروعات وبرامج الجمعية ، في حين أن دورها في تقديم الخدمات فقد دار حول :توفير التبرعات والمساعدات العينية وغيرها للمحتاجين بالجمعية ، تعريف المجتمع المحلى بأنواع الخدمات المختلفة المقدمة ،أما عن دورها في تحقيق المشاركة فقد تمثل في بناء علاقات شراكة مع المؤسسات والأطراف المتعاملة مع الجمعية ، وتمثلت أهم المعوقات في :نقص مهارات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الترويج والتسويق ، الاقتصار على جمع التبرعات فقط ، وأخيراً فإن أهم آليات التفعيل فقد تمثلت

فى ؤضع ؤطة ؤسوقية واضعة للتواصل مع ؤمهور الجمعية من المستهدفين والمستفيدين معاً ،  
، ايجاد كوادر قادرة على ادارة حملات التسويق الاجتماعي لمشروعات وأنشطة العمل الأهلى .  
- الكلمات المفتاحية: دور ، النقابات المهنية ، سياسات الرعاية الاجتماعية.