

بسم الله الرحمن الرحيم



# دور شبكات النواصل الاجتماعية في خدمة العمل الإنساني

الباحث / سلطان مسفر مبارك الصاعدي الحربي  
باحث في مرحلة الدكتوراه تخصص تربية

بحث مقدم لملتقى العمل الإنساني  
بالمملكة العربية السعودية

تنظيم المركز الدولي للأبحاث و الدراسات (مداد)

١٤٣٥هـ

## السيرة الذاتية للباحث

المعلومات الشخصية:

الاسم: سلطان مسفر مبارك الصاعدي الحربي.

مكان وتاريخ الولادة: المملكة العربية السعودية-المدينة المنورة ١٣٩٨هـ—

البريد الإلكتروني [su-saadi@hotmail.com](mailto:su-saadi@hotmail.com) الجوال: ٥٠٤٣٤٩٧١٣.

المؤهلات العلمية:

بكالوريوس (١٤٢٢)، تقدير جيد، جامعة الملك عبد العزيز.

ماجستير (١٤٣٢)، تقدير ممتاز مع مرتبة الشرف الأولى، الجامعة الإسلامية.

باحث في مرحلة الدكتوراه، الجامعة الإسلامية.

المهام الوظيفية :

- معلم في وزارة التربية و التعليم من تاريخ ١٤٢٣هـ—.

- معلم مشارك في برنامج التطوير المهني العالمي للتعليم من تاريخ ١٤٢٨هـ—.

البحوث العلمية: (لدى الباحث أكثر من ١٥ بحثاً علمياً محكماً)، منها

بحث بعنوان : دور الحوار في تعزيز الأمن الفكري - مسابقة جائزة تعزيز الأمن الفكري.

بحث بعنوان: الدراسات التربوية للقرآن الكريم - المؤتمر الدولي لتطوير الدراسات القرآنية.

بحث بعنوان: بيئة التعلم الافتراضية في خدمة القرآن الكريم وعلومه - مركز أبحاث تقنية

المعلومات لخدمة القرآن الكريم (نور).

- حاصل على أكثر من ٥٠٠ ساعة تدريبية في الحاسب و مهارات التفكير و التدريب.

- حضر اللقاءات و المؤتمرات التالية:

الملتقى السادس لجمعيات الزواج و رعاية الأسرة بالمدينة (١٤٣٤هـ—).

المؤتمر الدولي الأول لتطوير الدراسات القرآنية (١٤٣٤هـ—).

اللقاء العلمي الثاني للجمعية السعودية العلمية للموهبة و الإبداع (١٤٣٥هـ—).

مؤتمر جامعة طيبة الدولي في توظيف تقنية المعلومات لخدمة القرآن الكريم وعلومه

(١٤٣٥هـ—).

- أنشأ و أشرف على عدد من المنتديات الالكترونية، منها: منتدى التربويون لطلاب مرحلة

الماجستير و الدكتوراه في التربية ١٤٣٠هـ—.

## ملخص البحث

عنوان البحث: دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني.

الباحث: سلطان بن مسفر الصاعدي

الأهداف: يهدف البحث للإجابة عن السؤال ما دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني؟.

و يتفرع عنه الأسئلة التالية:

- ما العمل الانساني و أهميته؟.

- ما شبكات التواصل الاجتماعي و أهميتها؟.

- ما الدور الايجابي لشبكات التواصل الاجتماعي في حالة السلم و الاستقرار و في حال الاضطرابات و النكبات.

المنهج: استخدم الباحث المنهج الوصفي القائم على جمع المعلومات و تنظيمها و ترتيبها للوصول للنتائج.  
خطة البحث:

الفصل الأول: عن الاطار العام للبحث و فيه: المقدمة و الأهمية و الأهداف و المصطلحات و خطة البحث.

الفصل الثاني: العمل الإنساني، و يشمل على المباحث التالية:

الفصل الثالث: شبكات التواصل الاجتماعي، و يجوي المباحث التالية:

الفصل الرابع: دور شبكات التواصل في العمل الانساني، و يشمل المباحث التالية:

الفصل الخامس: خاتمة البحث و بها ملخص النتائج و التوصيات و المقترحات.

أهم النتائج:

- العمل الإنساني شكل من أشكال التكافل الإنساني و المتمثل في تقديم الخير للغير.

- من مجالات العمل الإنساني: الدعوي و الإغاثي و الصحي و الإعلامي.

- من أدوار شبكات التواصل الاجتماعي في حال السلم و الأمن الأدوار التعليمية و الدعوية و الإخبارية.

١٠- تنقسم أدوار شبكات التواصل الاجتماعي في حال الاضطرابات و النكبات لقسمين: أدوار داخلية و أخرى خارجية.

١١- من أدوار شبكات التواصل الاجتماعي الداخلية حال الاضطرابات بيان الحقيقة و تسليط الضوء على الأضرار و الخسائر و توضيح طرق و أساليب الدعم و المساعدة.

١٢- من أدوار شبكات التواصل الاجتماعي الخارجية حال النكبات و الاضطرابات التوعية الدينية و الصحية و الأمنية بالإضافة للتنسيق الخيري للدعم و المساعدة.

أهم التوصيات:

- إنشاء أو تطوير المواقع المهمة بالعمل الإنساني.

- السعي في توحيد الجهود الإعلامية في جانب العمل الإنساني.

- توفير قاعدة بيانات لأهم مواقع التواصل الاجتماعي و طرق استخدامها.

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة:

العمل الانساني مطلب اجتماعي تتظافر فيه جهود الأفراد و الجماعات و الدول، و تسعى من خلاله لتحقيق الأمن الاجتماعي و الوطني، و تتفاعل معه جميع القوى البشرية و المادية لمواجهة الأزمات و الكوارث الطبيعية و البشرية.

و توسعت حاجات الناس و تنوعت و أصبح الكوارث و النكبات و الاضطرابات لا تغادر بلد حتى تستقر في غيره، فكانت حاجة الناس بمختلف أطيافهم و توجهاتهم للتكاتف و التعاون و التأزر أكثر بكثير من قبل.

و يتميز هذا العصر بدخول التقنية في جزئياته و مفاصله الكبيرة و الدقيقة، و أصبحت للتقنية دورها الريادي في التواصل و الترابط على نطاق واسع و بكلفة أقل، مع ضمان الدقة و الجودة.

و دخلت شبكات التواصل الاجتماعي حيز التنفيذ في خدمة المجال الإنساني من حين نشأتها و انطلاقها، فكان لها الموقف الريادي و كانت صوت الجميع الذي استطاع اختراق الفضاء ليصل لأرجاء المعمورة.

و يحاول هذا البحث تسليط الضوء على دور شبكات التواصل في خدمة العمل الانساني من خلال توضيح مفهوم العمل الإنساني و مفهوم شبكات التواصل و الوقوف على أهم أدوارها.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من النقاط التالية:

- حاجة المجتمعات للعمل الانساني و خاصة في حالة الكوارث و الازمات و الاضطرابات.
- فضل شبكات التواصل في تسهيل مهمة التواصل بين العاملين في مجال العمل الانساني.
- دور شبكات التواصل في تسليط الضوء على حاجات المناطق المنكوبة و طرق توصيل الخدمات.
- عظم أثر وسائل التواصل و خاصة شبكاتها على الانترنت في ابراز أعمال المؤسسات و المنظمات العاملة في مجال العمل الانساني.

أهداف البحث:

يهدف البحث للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني؟.

و يتفرع عنه الأسئلة التالية:

- ما العمل الانساني و أهميته؟.

- ما شبكات التواصل الاجتماعي و أهميتها؟.

- ما الدور الايجابي لشبكات التواصل الاجتماعي في حالة السلم و الاستقرار؟.

- ما الدور الايجابي لشبكات التواصل الاجتماعي في حالة الكوارث و الازمات و الاضطرابات؟.

مصطلحات البحث:

شبكات التواصل الاجتماعي: شبكات تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت و من أي مكان عبر وسائل تقنية<sup>(١)</sup> و برامج معينة.

العمل الانساني: شكل من أشكال التكافل الإنساني القائم على تقديم الخير للغير.

خطة البحث:

الفصل الأول: عن الاطار العام للبحث و فيه:

المقدمة و الأهمية و الأهداف و المصطلحات و خطة البحث.

الفصل الثاني: العمل الإنساني، و يشمل على المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم العمل الإنساني.

المبحث الثاني: أهمية العمل الإنساني.

المبحث الثالث: مجالات العمل الإنساني.

الفصل الثالث: شبكات التواصل الاجتماعي، و يجوي المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم مصطلح شبكات التواصل الاجتماعي.

المبحث الثاني: أنواع شبكات التواصل الاجتماعي.

---

(١) محمد المنصور: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، ص ٣٢.

المبحث الثالث: مميزات شبكات التواصل الاجتماعي.

الفصل الرابع: دور شبكات التواصل في العمل الانساني، و يشمل المباحث التالية:

المبحث الأول: دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال السلم و الأمن.

المبحث الثاني: دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال الاضطرابات و النكبات.

المبحث الثالث: نماذج من دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال الاضطرابات و النكبات.

الفصل الخامس:

خاتمة البحث و بها ملخص النتائج و التوصيات و المقترحات.

المنهج العلمي للبحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي القائم على جمع المعلومات و تنظيمها و ترتيبها للوصول

النتائج تخدم العمل الانساني من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

## الفصل الثاني العمل الإنساني

المبحث الأول: مفهوم العمل الإنساني:

أولاً: المفهوم اللغوي لمفردات المصطلح:

يتكون المصطلح من مفردتين، هما:

١- العمل: العين و الميم و اللام أصل واحد صحيح، و هو عام في كل فعل يُفعل<sup>(١)</sup>، يقال: استعمله طلب إليه العمل ... و رجل عمل أي مطبوع على العمل<sup>(٢)</sup>، و قال صلى الله عليه وسلم: (من عمل عملاً ليس عليه أمرنا فهو رد)<sup>(٣)</sup>، و قد رد بعض الصحابة رضوان الله عليهم بهذا الحديث بعض الأقوال المحدثه، فالعمل إذن إحداث فعل أو قول.

٢- الإنسان: من الإنس و هو ظهور الشئ، قال تعالى: ﴿وَابْتَلُوا الْيَتَامَىٰ حَتَّىٰ إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ ءَأَنْتُمْ مِّنْهُمْ رِّشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ﴾<sup>(٤)</sup>، و قال تعالى: ﴿إِذْ رَأَىٰ نَارًا فَقَالَ لِأَهْلِهِ امْكُثُوا إِنِّي ءَأَنْتُمْ نَارًا لَّعَلِّي ءَأَنِيكُمْ مِنْهَا يَقْبَسُونَ أَوْ أَجِدُ عَلَىٰ النَّارِ هُدًى﴾<sup>(٥)</sup> أي أبصرت و شاهدت ناراً.

و لذلك اصطلح على أن الأنس خلاف الجن لتستر الجن و ظهور الأنس، و تطلق لفظة الأنس على كل ما خالف طريقة التوحش<sup>(٦)</sup>، و منه قولهم لكل عمل مشين: عمل غير إنساني، و الإنسان يأنس و تذهب عنه الوحشة بأخيه الإنسان.

ثانياً: مفهوم مصطلح العمل الإنساني:

العمل الإنساني يمثل " قيم العطاء في سبيل الغير، و يرتبط بالشعور بالانتماء إلى الجماعة أو إلى المجتمع أو الوطن أو إلى الإنسانية جمعاء"<sup>(٧)</sup>، فهو و إن كان في ظاهره عطاء

(١) ابن فارس، أحمد بن فارس: معجم مقاييس اللغة، دار الفكر - دمشق، طبعة ١٣٩٩هـ، ٤/١٤٥.

(٢) الرازي، محمد بن أبي بكر: مختار الصحاح، المكتبة العصرية - بيروت، الطبعة الخامسة ١٤٢٠هـ، ص ٢١٨.

(٣) متفق عليه، أخرجه البخاري في كتاب الصلح، باب إذا اصطلحوا على صلح جور فالصلح مردود، حديث رقم (٢٥٥٠) - و مسلم في كتاب الأفضية، باب نقض الأحكام الباطلة و رد محدثات الأمور، حديث رقم (٤٥٩٠).

(٤) النساء: ٦.

(٥) طه: ١٠.

(٦) ابن فارس، أحمد بن فارس: معجم مقاييس اللغة، مرجع سابق، ١/١٤٥.

(٧) كامل مهنا: مفهوم العمل التطوعي في لبنان، جمعية المبرات الخيرية، ٢٠٠٥م، ص ٣.

للغير لكنه في الوقت نفسه دافعه شعور داخلي لحب الانتماء الاجتماعي و الإنساني. و العمل الإنساني يُعنى بالمعونة المتبادلة و مساعدة الناس الأقل حظاً، و تقديم الرعاية و الخدمات على المستويات المجتمعية المختلفة، فأشكاله متعددة بدءاً من المساعدة الذاتية إلى التجاوب الاجتماعي في أوقات الشدة و الكوارث من خلال مجهودات الإغاثة و تخفيف آثار الفقر<sup>(١)</sup>.

و يمكن النظر للعمل الإنساني على أنه أحد أشكال التكافل الاجتماعي، و يقصد به أن يكون آحاد الشعب في كفالة جماعتهم، و أن يكون كل قادر كفيلاً في مجتمعه يمدّه بالخير، و أن تكون كل القوى الإنسانية في المجتمع متلاقية في المحافظة على مصالح الآحاد، و دفع الأضرار، ثم المحافظة على دفع الأضرار عن البناء الاجتماعي و إقامته على أسس سليمة<sup>(٢)</sup>.

- من التعاريف السابقة يتضح أن للعمل الإنساني خصائصاً تميزه عن غيره، منها:
- إن العمل الإنساني يمثل قيم بذل الخير للغير، دافعه فعل الخير و حب العطاء.
- إن العمل الإنساني تكافل اجتماعي باعته شعور بالانتماء الجماعي.
- إن العمل الإنساني معونة متبادلة و مساعدة إنسانية بأشكال متعددة.
- إن العمل الإنساني يهدف لجلب النفع و دفع الضر عن النفس و الآخرين.

المبحث الثاني: أهمية العمل الإنساني.

الإنسان مدني بطبعه، يعيش مع الجماعة و لا يأنس بالوحدة و لا يستقل بذاته، و لا يعرف عن إنسان استقل بذاته أو عاش لوحده، بل إن الشريعة الإسلامية بنظامها الإسلامي المتكامل دعت للجماعة و الألفة، و شرعت من العبادات الجماعية ما تشبع حاجة للفرد للعيش الجماعي مثل الصلاة و الحج، و كان للوحدة في السفر تعرض للخطر و المهلك، و يد الله مع الجماعة.

و هو معرض للأمراض و النكبات و الاضطرابات التي لا يستطيع دفعها بنفسه،

---

(١) وجدي محمد بركات: تفعيل الجمعيات الخيرية التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعي بالمجتمع العربي المعاصر، المؤتمر العلمي الثامن عشر (الخدمة الاجتماعية و قضايا الإصلاح في المجتمع العربي المعاصر)، ٢٠٠٥، جامعة حلوان، ص ٣.

(٢) محمد أبو زهرة: التكافل الاجتماعي في الإسلام، الدار القومية للطباعة - القاهرة، ص ٧.

فالإنسان مهما بلغ من القوة و العتاد لا يستغني عن الآخرين و لا يستقل بذاته، بل يحتاج للعمل الإنساني الذي يدفع به عن نفسه الضرر و الخوف و يجلب به النفع و الأمان.

و تظهر أهمية العمل الإنساني في النقاط التالية:

- ١- إن العمل الإنساني يحقق الأمن و الاستقرار، و يدفع و يقلل من المخاطر و الأضرار.
- ٢- العمل الإنساني من شأنه أن يبني الإنسان فردياً و اجتماعياً، من خلال تبادل الأدوار في تنمية الفرد نفسه و مساعدته لغيره.
- ٣- إن العمل الإنساني حاجة فردية ترجع لحاجة الفرد للانتماء الجماعي و تحقيق و تقدير الذات.
- ٤- إن العمل الإنساني تظهر فيه القيم الإنسانية و الاجتماعية كالتعاون و التكاتف و حب الخير للغير.

المبحث الثالث: مجالات العمل الإنساني:

تتنوع مجالات العمل الإنساني بتنوع الحاجات و اختلاف الاضطرابات و النكبات، و يمكن تقسيمها على المجالات الرئيسة التالية:

- العمل الإنساني الدعوي و التعليمي، و غالب المناطق المنكوبة و خاصة إذا طالت فترة الأزمة تتكون لديها جهل و انفصال عن التربية و التعليم فتحتاج للعمل الإنساني الدعوي و التربوي و التعليمي على أن يراعي ظروفهم الأمنية و المعيشية و يحقق لهم الحد الأدنى من التعليم و الدعوة كالتعريف بفروض الدين و ما افترضه الله عليهم في حالتهم الراهنة مع نشر التوعية الدينية التي ترغبهم في الخير و تجنب لهم الاحتساب و الصبر.

و هذا المجال من مجالات العمل الإنساني يغيب كثيراً في حضم المعاناة و المصيبة و غالباً ما تغفله عن المؤسسات الدينية الإسلامية و تنشط فيه المؤسسات و الحركات التنصيرية فكان التنبيه هنا على هذا المجال لأهميته و خطورة تركه أو التساهل فيه.

- العمل الإنساني الإغاثي، و يقصد به تقديم المعونات المادية للمناطق المنكوبة التي تحفظ لهم البقاء الإنساني، كتقديم الطعام و الشراب و توفير المأوى و الملابس، و تختلف الحاجات المادية باختلاف المناطق و نوع الاضطرابات، و تتفق غالبها على توفير الحد الأدنى من مقومات الحياة.

- العمل الإنساني الصحي، و هو مجال مهم و حساس و يحتاج إلى جهد مؤسسي إلى جانب التطوع الفردي، و الأزمات و النكبات تكثر فيها الإصابات و تنتشر فيها الأمراض و تقل أو تنعدم الرعاية الصحية، فكانت حاجة الناس لها عظيم.

و العمل الإنساني الصحي يتطلب جهود مؤسسات و دول في توفير اللوازم الطبية و الأدوية و السعي في نقلها للمناطق المنكوبة و مع ذلك لا يمنع العمل التطوعي للمختصين في المجال الطبي.

- العمل الإنساني الإعلامي، و هو عمل مكمل للمجالات السابقة و داعم لها، و ما هذه الدراسة إلا لتسليط الضوء على هذا المجال مع بيان أهميته و وسائله و تجاربه.

## الفصل الثالث: شبكات التواصل الاجتماعي.

المبحث الأول: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي.

يمكن تعريف شبكات التواصل الاجتماعي على أنها المحتوى الذي يتم إنشاؤه باستخدام أدوات مواقع التواصل الاجتماعي، لا سيما "المحتوى الذي يقدمه المستخدم" والذي يتم إنشاؤه بواسطة الأفراد على المواقع الإلكترونية التي تشجع على إنشاء وتبادل المحتوى. ويتراوح المحتوى ما بين رسائل نصية، إلى صور يتم تبادلها، ومقاطع فيديو تحظى بمشاهدات عديدة<sup>(١)</sup>.

فشبكات التواصل الاجتماعي شبكات تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت و من أي مكان عبر وسائل تقنية<sup>(٢)</sup> و برامج معينة.

شبكات التواصل الاجتماعي - من التعاريف السابقة - تتميز بالتالي :

- تتيح التواصل خارج حدود المنطقة و الدولة، أو بما يعرف بكسر الحواجز المكانية في التواصل.
- تخلق عالم افتراضي تقني يحاكي الواقع بمعطيات العصر الحديث من التقنية المتقدمة.
- يعتمد على برامج و أنظمة لنقل المعلومات تتحكم فيها قوى دولية كبرى مما يكسر حاجز الرقابة الشخصية أو الجماعية و يحولها إلى دولية عالمية.
- تتم فيها عملية الاتصال يتم من خلال عناوين خاصة يتحكم فيها الفرد باسم و كلمة مرور خاصة، و تتم عبر أجهزة إلكترونية ثابتة أو محمولة.

المبحث الثاني: أنواع شبكات التواصل الاجتماعي.

يمكن تقسيم الشبكات حسب الاستخدام و الاهتمام إلى ثلاثة أنواع رئيسية ، هي :

- ١- شبكات شخصية لشخصيات محددة و أفراد و مجموعة أصدقاء تمكنهم من التعارف و انشاء صدقات بينهم ، مثل (Face book).
- ٢- شبكات ثقافية تختص بفن معين و تجمع المهتمين بموضوع أو علم معين ، مثل ( Library thing)
- ٣- شبكات مهنية تهتم و تجمع أصحاب المهن المتشابهة لخلق بيئة تعليمية و تدريبية فاعلة ، مثل ( linked in ) .

(١) <http://www.lahaonline.com/mobile/articles/view/43682.htm> ، تاريخ

التصفح: الاثنين الموافق ٦/٢/٢٠١٤ هـ، الساعة العاشرة مساءً.

(٢) محمد المنصور: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، ص ٣٢.

كما يمكن تقسيمها حسب الخدمات و طريقة التواصل إلى ثلاثة أنواع أيضاً ، هي :

١- شبكات تتيح التواصل الكتابي .

٢- شبكات تتيح التواصل الصوتي .

٣- شبكات تتيح التواصل المرئي .

و تتنافس الشبكات الاجتماعية اليوم في توفير أكثر من طريقة للتواصل حتى تلبى حاجات جميع شرائح المجتمع الافتراضي .

و هناك تقسيم ثالث ، يقسم الشبكات الاجتماعية إلى قسمين :

١- شبكات داخلية خاصة (Internal Social Networking) :

ويتكون هذه الشبكات من مجموعه من الناس تمثل مجتمع مغلق أو خاص يمثل الافراد داخل شركة أو تجمع ما او داخل مؤسسة تعليمية او منظمة ويتحكم في دعوة هؤلاء الاشخاص فقط وليس غيرهم من الناس للدخول للموقع والمشاركة في أنشطته من تدوين وتبادل اراء وملفات وحضور اجتماعات والدخول في مناقشات مباشرة وغيرها من الانشطة ، مثل شبكة (linked in) .

٢- شبكات خارجية عامة (External Social Networking) :

و هي شبكات متاحة لجميع مستخدمي الانترنت ، بل صممت خصيصاً لجذب المستخدمين للشبكة ويسمح فيها للعديد من المستخدمين بالمشاركة في أنشطته بمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع و تقديم نفسه للموقع ، مثل شبكة (Facebook) .

المبحث الثالث: مميزات شبكات التواصل الاجتماعي.

تتميز وسائل التواصل الاجتماعي بعدة مميزات منها، ما يلي :

١- العالمية: فتلغى الحواجز الجغرافية و المكانية، و تتجاوز الحدود المنطقية و الدولية.

٢- التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل و قارئ، فهو مرسل و كاتب و مشارك ، فهي تلغى السلبية المقيتة في الاعلام القديم - التلفاز و الصحف الورقية<sup>(١)</sup> .

٣- التنوع و تعدد الاستعمالات: فيستخدمها الطالب مثلاً للتعلم، و العالم لبحث علمه و تعليمي الناس.

٤- سهولة الاستخدام، فوسائل التواصل الاجتماعي تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز و الصور التي تسهل للمستخدم التفاعل .

٥- توفير و الاقتصادية، اقتصادية في الجهد و الوقت و المال، فهي مجانية الاشتراك و التسجيل.

المبحث الثالث: نموذج من الشبكات الاجتماعية .

(١) اتجهت كثير من القنوات و الصحف الورقية لشبكات التواصل الاجتماعي .

يكون الكلام في هذا المبحث على نموذج من وسائل التواصل الاجتماعي، و لا يدل هذا الاختيار على الأفضلية بقدر ما يشير إلى سعة الانتشار و التداول<sup>(١)</sup>، و خاصة على المستوى العربي، و من بين تلك الوسائل ما يلي :

- الفيس بوك (Face book) .

و هو موقع يساعد على تكوين علاقات بين المستخدمين، يمكنهم من تبادل المعلومات و الملفات و الصور الشخصية و مقاطع الفيديو و التعليقات، كل هذا يتم في عالم افتراضي ، يقطع حاجز الزمن و المكان .

و يعد موقع الفيس بوك واحداً من أشهر المواقع على الشبكة العالمية، و رائد التواصل و الاتصال الاجتماعي<sup>(٢)</sup>، و أصبح موقع الفيس بوك اليوم منبر افتراضي للتعبير و التواصل بين الناس في أغلب الدول و المناطق.

- واتس أب (WhatsApp) .

واتس اب ( WhatsApp ) هو تطبيق تراسل فوري، و متعدد المنصات للهواتف الذكية. و يمكن بالإضافة إلى الرسائل الأساسية للمستخدمين، إرسال الصور، الرسائل الصوتية، الفيديو و الوسائط<sup>(٣)</sup>.

---

(١) و قد رجع الباحث في ترتيب المواقع من حيث التداول و الانتشار و عدد المستخدمين إلى موقع : اليسكا.

<http://www.alexa.com/siteinfo/facebook.com>

(٢) جريدة العرب ، صفحة أسواق العرب ، عدد الاربعاء ١٨/٣/٢٠٠٩ .

(٣) [واتس\\_أب/ http://ar.wikipedia.org/wiki/](http://ar.wikipedia.org/wiki/واتس_أب)، تاريخ التصفح: الاثنين الموافق ١٤٣٥/٢/٦هـ،

الساعة العاشرة و النصف مساءً.

## الفصل الرابع دور شبكات التواصل في العمل الانساني.

المبحث الأول: دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال السلم و الأمن:

١- الاستخدامات الاتصالية الشخصية .

و هو الاستخدام الأكثر شيوعاً، و لعل الشرارة الأولى للشبكات الاجتماعية اليوم كانت بهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين، و هذا الهدف موجود حتى الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات و على مستوى التقنيات و البرمجيات، و برغم خروجها من حدود الدولة الى فسيح جو العالم . و يمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات و الملفات الخاصة و الصور و مقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف و الصداقة، و خلق جو مجتمع يتميز بوحدة الأفكار و الرغبات غالباً ، و إن اختلفت اعمارهم و أماكنهم و مستوياتهم العلمية.

٢- الاستخدامات التعليمية .

إن الدور الذى تلعبه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني وتعمل على اضافة الجانب الاجتماعي له، والمشاركة من كل الاطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم واولياء الامور وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب. فاستخدام الشبكات الاجتماعية مما يزيد فرص التواصل و الاتصال في خارج نطاق المدارس، و يكسر حاجز الوقت فيمكن التواصل خارج وقت الدراسة، و يقضي على كثير من الرسميات داخل المدارس ، و يمكن التواصل الفرد أو الجمعي مع المعلم ، مما يوفر جو من مراعاة الفروق الفردية.

كما أن التواصل يكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل و الاتصال و المناقشة و إبداء الرأي ، و هي مساحة ضيقة جداً داخل أسوار المدارس، في ظل تكديس الطلاب في الفصول و كثرة المواد، مع وجود الأنظمة و المساحات الضيقة للمناقشات و التداولات.

٣- الاستخدامات الحكومية .

اتجهت كثير من الدوائر الحكومية للتواصل مع الجمهور من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف قياس و تطوير الخدمات الحكومية لديها، و مساندة للتقنية الحديثة، بل

أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية و خدماتها المقدمة. و تتميز الخدمات القائمة على شبكات التواصل بقلّة التكلفة و الوصول المباشر للمستفيد الأول، و التغذية الراجعة المباشرة، مما يساعد في تفادي الأخطاء و الوصول بالخدمة المقدمة للإتقان و التميز.

و يمكن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في حجز المواعيد و تأكيدها، و نشر التعليمات و الاجراءات، و التواصل مع الرئيس مباشرة، و إبداء الملاحظات و المقترحات .  
٤- الاستخدامات الاخبارية .

أصبحت الشبكات الاجتماعية مصدر أصيل من مصادر الأخبار لكثير من روادها، و هي أخبار تتميز بأثما من مصدرها الأول و بصياغة فردية حرة غالباً ، لا احترافية لاستخدامات مختلفة سياسية أو دعائية .  
و قد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار، و مواقع الأخبار المتخصصة ، و قنوات إخبارية كبيرة، في أحداث مختلفة سابقة، و كان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام .

٥- الاستخدامات الدعوية .  
فتحت الشبكات الاجتماعية الباب للتواصل و الدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين باختلاف لغاتهم و اختلاف أجناسهم و بلدانهم، و أصبح لكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة و مواقعهم الثرية.

و هذا الانتقال ايجابي للتواصل العالمي في ظل الانغلاق للإعلامي الرسمي في كثير من الدول، و في ظل أنظمة تعيق التواصل المباشر و تقولب الداعية و العالم على قوالب جامدة.

و تتميز الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بالعالمية و الفورية و التحديث المستمر، مع كسر حاجز الوقت و الزمان، و السهولة في الاستخدام و التواصل، و التوفير في الجهد و التكاليف .

المبحث الثاني: دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال الاضطرابات و النكبات.

تختلف الاستخدامات في حال الاضطرابات و النكبات عنها في حال السلم و تتوزع الأدوار بين أدوار في الداخل و أخرى في الخارج على النحو التالي:

أولاً: دورها في داخل المناطق المنكوبة و المضطربة:

- بيان الحقيقة و ابرازها للعالم، فالعالم اليوم أصبح كالقريّة الصغرى و الإعلام هو السلاح التقني الجديد الذي يستطيع من خلاله الأفراد أو المؤسسات إيصال الصوت للجميع و ابراز الحقائق للمتلقى و المشاهد من خلال نقل الصوت و الصورة،

و لم تعد مهمة نقل الأخبار مهمة الحكومات فقط بل توسع الأمر و أصبح الفرد البسيط بإمكانه إنشاء قناة و صفحة انترنت و نقل ما يراه و يشاهد موثقاً بالصوت و الصورة، و أصبحت كبرى شركات الإعلام ترجع في موادها الإعلام لمواقع و حسابات الأفراد كوسيلة للحصول على المعلومة من مصدرها مباشرة.

- تسليط الضوء على الأضرار و الخسائر المادية و البشرية، كان في السابق الإعلام التقليدي القديم يتكتم على الأضرار المادية و البشرية، و يتلاعب في حجمها و نوعها، و لكن اليوم و مع التقدم الحديث للتقنية و وسائل التواصل لم تعد هذه المهمة حكراً على مؤسسات تحركها مصالح و أهدافه محددة لا تقصد من وراءها إلا كسب القضية و لو كان في مقابل التكتك على الأضرار و عدم بيانها، و المأمول من شبكات التواصل اليوم أن تسهم في نشر حجم الأضرار المادية و البشرية بالصورة.

- تحديد مناطق النكبات و الاضطرابات و النزاعات و ذلك من شأنه أن يسهم في تنظيم و سرعة الإغاثة المباشرة، مع تحديد حجم الاحتياجات و العقبات و المصاعب في سبيل إيصالها للمنكوبين و المتضررين، و أيضاً من جهة أخرى فيه تحذير للأفراد العاديين من الاتجاه لهذه المناطق المنكوبة و بيان الأضرار المترتبة على الدخول لهذه المناطق.

- توضيح طرق الدعم و المساعدة، الأفراد في الداخل هم أقدر الناس على تحديد نوعية الدعم و طرق توصيل الدعم مما يسهل على الجهات الداعمة أو الأفراد إيصال الدعم ببسر و سهولة مع ضمان الطريق و كمية الاحتياجات، فقد يكون اتجاه الجمعيات للدعم الغذائي بينما الحاجة الكبرى للدعم الديني و التوعوي بجانب الحاجة للدعم الغذائي.

ثانياً: دورها في خارج المناطق المنكوبة:

إن النظرة الخارجية هي خارطة عامة لحجم المشكلة و طرق علاجها و أساليب دعمها،

و من خلال التنسيق الداخلي و الخارجي تتضح الصورة أكثر و تقترب النظرة الخارجة من التفاصيل أكثر و تتوسع حجم معرفة المشكلة و الوقوف على أسبابها و طرق حلها، و تتحمل الجمعيات و المؤسسات و الأفراد مسؤولية كبيرة في التواصل بين طرف المشكلة و صاحب الحاجة من جهة و بين الطرف الداعم و المساند من جهة أخرى، و تتضح معالم مجالات الدعم في النقاط التالية:

- التوعية الدينية و بيان سبل التعامل الديني مع هذه النكبات و تلك الاضطرابات مما يخفف من حدتها و يضعها في مجالها الديني الصحيح و يقط على المتربصين طريقهم و يحفظ الدين و يقيم سنة الله على أرضه في جميع الحالات.

- نشر التوعية الأمنية، و هي من أهم الحاجات التوعية للمناطق المنكوبة و المتضررة إذ بها تحفظ الأرواح و الأعراس، و تزيد الأهمية في حال الحروب و النزاعات الأمنية المسلحة.

- بيان التوعية الصحية للجرحى و المصابين أو طرق الوقاية و الحماية من المخاطر و التهديدات.

- التحذير من المواطن المنكوبة أو الأشد ضرراً حتى لا يتجه لها الأفراد، و في المقابل يتم التوجيه للمواطن الآمنة أو الأكثر أمناً.

- بيان نقاط التوزيع و أماكن الإيواء و تنظيم العمل الخيري مما يساعد على وصولها للمستحقين بيسر و سهولة و يمنع تضارب الأعمال و المصالح و الذي يهدد كثير من مؤسسات العمل الإنساني و يحرمها من تقديم المعونات و المساعدات.

- التنسيق الخيري و الذي يضمن التعاون و التكاتف و لا يمنع التخصص لتحقيق أكبر قدر من الفائدة المرجوة.

المبحث الثالث: نماذج من دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الانساني في الاضطرابات و النكبات.

في هذا المبحث بيان بعض النماذج و الاستخدامات لشبكات التواصل الاجتماعي في مجال خدمة العمل الإنساني.



أولاً: حملة نصره أركان بورما:

التعريف: صفحة على موقع التواصل الشهير الفيس بوك للتعريف بحملة الإبادة على مسلمي أركان بورما.

أهدافها: يتضح من التعريف بالصفحة أن هدفها نصره مسلمي أركان من خلال التعريف بهم و بما يتعرضون له من إبادة و قتل و تشريد.

رابط الصفحة: <https://ar-ar.facebook.com/SbahAlkhyrYahrt>

وسائلها: تستخدم الصفحة الوسائل المتاحة على صفحات الفيس بوك من خلال نقل الصوت و الصورة و الدعاية للصفحة و الحصول على إعجابات المشاهدين حتى تصل الصفحة لأكبر عدد ممكن الناس.

ثانياً: أخبار أركان المنسية:



التعريف: حساب على موقع تويتر الشهير لنقل أخبار أركان عبر مراسلين من الداخل يتابعه أكثر من ٣٣ ألف متابع، و سجل حتى الآن ما يقارب من ١٨٠٠ تغريدة.

أهدافها: يهدف الحساب للتعريف بقضية أركان من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

وسائلها: يعتمد الحساب بعد الله سبحانه و تعالى على المراسلين المنتشرين داخل أركان و الذي تجاوز عددهم السبعين مراسلاً، و هذه ميزة جيدة للصفحة حيث يظهر فيها العمل الجماعي المنظم و الموسع على شريحة كبيرة من أركان.

ثالثاً: هيئة إغاثة سوريا.



التعريف: هيئة إغاثة سوريا هيئة مستقلة تعمل لإغاثة السوريين النازحين والمتضررين، تهدف لخلق عمل تطوعي مستمر ومستدام<sup>(١)</sup>، و

قد حوت الصفحة على أكثر ١٧٥ ألف تغريدة، و على عدد ١٨٦ ألف متابع.

الأهداف: تهدف الصفحة لإغاثة إخواننا في سوريا من خلال الدعم الإغاثي القائم على تبرعات المحسنين و أهل الخير، و تهدف بالإضافة لما سبق لتنظيم العمل التطوعي و الذي يساعد على استمراريته و عدم انقطاعه بإذن الله.

رابط الصفحة: <https://twitter.com/Yathalema>

الوسائل: بالإضافة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر)، فإن للشبكة حساب على الواتس أب (Whatsapp)، و هذه ميزة تحسب للهيئة حيث نوعية وسائل التواصل مع الأفراد و المؤسسات و الهيئات.

(١) <https://twitter.com/Yathalema>

الفصل الخامس : خاتمة البحث و بها ملخص النتائج و التوصيات و المقترحات.  
أولاً: نتائج البحث:

- ١- إن العمل الإنساني مطلب اجتماعي و فردي في القديم و الحديث.
- ٢- شبكات التواصل شبكات تفاعلية تتيح التواصل بين المستخدمين في أي وقت و من أي مكان.
- ٣- العمل الإنساني شكا من أشكال التكافل الإنساني و المتمثل في تقديم الخير للغير.
- ٤- من شأن العمل الإنساني أن يحقق الأمن و الاستقرار و يحفظ على المجتمعات ممتلكاته و مواردها المالية و البشرية.
- ٥- من مجالات العمل الإنساني: الدعوي و الإغاثي و الصحي و الإعلامي.
- ٦- تنقسم شبكات التواصل الاجتماعي بحسب الخدمات التي تقدمها، فمنها ما يتيح التواصل المرئي و منها الكتابي و منها التواصل الصوتي، و أفضلها التي تتيح جميع هذه الخدمات للمستخدمين.
- ٧- تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بالعالمية و التفاعلية بالإضافة لسهولة الاستخدام و توفير الوقت و الجهد و المال.
- ٨- من أنواع شبكات التواصل الاجتماعي الفيس بوك (Facebook) و الواتس أب (Whatsapp).
- ٩- من أدوار شبكات التواصل الاجتماعي في حال السلم و الأمن الأدوار التعليمية و الدعوية و الإخبارية.
- ١٠- تنقسم أدوار شبكات التواصل الاجتماعي في حال الاضطرابات و النكبات لقسمين: أدوار داخلية و أخرى خارجية.
- ١١- من أدوار شبكات التواصل الاجتماعي الداخلية حال الاضطرابات بيان الحقيقة و تسليط الضوء على الأضرار و الحسائر و توضيح طرق و أساليب الدعم و المساعدة.
- ١٢- من أدوار شبكات التواصل الاجتماعي الخارجية حال النكبات و الاضطرابات التوعية الدينية و الصحية و الأمنية بالإضافة للتنسيق الخيري للدعم و المساعدة.

ثانياً: التوصيات و المقترحات:

- ١- نشر ثقافة الاستخدامات الإيجابية لشبكات التواصل الاجتماعي.
- ٢- دعم الأبحاث و المشروعات العلمية التي تسهم في بناء منظومة اجتماعية تواصلية افتراضية تتسع حدودها لجميع أفراد العالم.
- ٣- إنشاء أو تطوير المواقع المهمة بالعمل الإنساني.
- ٤- السعي في توحيد الجهود الإعلامية في جانب العمل الإنساني.
- ٥- توفير قاعدة بيانات لأهم مواقع التواصل الاجتماعي و طرق استخدامها
- ٦- تبني حساب يجمع الحسابات في شبكات التواصل الاجتماعي و الخاصة بالعمل الانساني من أجل تسهيل التواصل.
- ٧- العمل المشترك و التعاون البناء من أجل الخروج بمنظومة عالمية تواصلية بين تلك الشبكات الاجتماعية.

## فهرس المصادر و المراجع

المراجع:

- ١- محمد المنصور: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، رسالة ماجستير غير منشورة (٢٠١٢) - الأكاديمية العربية في الدانمارك.
- ٢- ابن فارس، أحمد بن فارس: معجم مقاييس اللغة، دار الفكر - دمشق، طبعة ١٣٩٩هـ.
- ٣- الرازي، محمد بن أبي بكر: مختار الصحاح، المكتبة العصرية - بيروت، الطبعة الخامسة ١٤٢٠هـ.
- ٤- البخاري، محمد بن إسماعيل: الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه (صحيح البخاري)، دار ابن كثير، اليمامة - بيروت، الطبعة الثالثة، ١٤٠٧ - ١٩٨٧م. تحقيق: د. مصطفى ديب البغا.
- ٥- مسلم، مسلم بن الحجاج: الجامع الصحيح المسمى (صحيح مسلم)، دار إحياء التراث العربي - بيروت. تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي.
- ٦- كامل مهنا: مفهوم العمل التطوعي في لبنان، جمعية المبرات الخيرية، ٢٠٠٥م.
- ٧- وجدي محمد بركات: تفعيل الجمعيات الخيرية التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعي بالمجتمع العربي المعاصر، المؤتمر العلمي الثامن عشر (الخدمة الاجتماعية وقضايا الإصلاح في المجتمع العربي المعاصر)، ٢٠٠٥، جامعة حلوان.
- ٨- محمد أبو زهرة: التكافل الاجتماعي في الإسلام، الدار القومية للطباعة - القاهرة. المواقع الالكترونية.

- موقع لها أون لاين <http://www.lahaonline.com>

- موقع اليسكا [/http://www.alex.com](http://www.alex.com)

- جريدة العرب، صفحة أسواق العرب. [/http://www.alarab.qa](http://www.alarab.qa)

- ويكيبيديا: <http://ar.wikipedia.org>

- الفيس بوك [/https://www.facebook.com](https://www.facebook.com)

- تويتر <https://twitter.com>

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
١	صفحة العنوان
٢	السيرة الذاتية
٣	الملخص
٤	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٤	المقدمة
٤	أهمية البحث
٥	أهداف البحث
٥	مصطلحات البحث
٥	خطة البحث
٦	منهج البحث
٧	الفصل الثاني: العمل الإنساني
٧	المبحث الأول: مفهوم العمل الإنساني
٨	المبحث الثاني: أهمية العمل الإنساني
٩	المبحث الثالث: مجالات العمل الإنساني
١١	الفصل الثالث: شبكات التواصل الاجتماعي
١١	المبحث الأول: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي
١١	المبحث الثاني: أنواع شبكات التواصل الاجتماعي
١٢	المبحث الثالث: مميزات شبكات التواصل الاجتماعي
١٤	الفصل الرابع: دور شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإنساني
١٤	المبحث الأول: دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال السلم و الأمن
١٦	المبحث الثاني: دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال الاضطرابات و النكبات
١٨	المبحث الثالث: نماذج من دور شبكات التواصل الاجتماعي في حال

	الاضطرابات و النكبات
٢٠	الفصل الخامس: الخاتمة
٢٠	أولاً: نتائج البحث
٢١	ثانياً: التوصيات و المقترحات
٢٢	فهارس البحث
٢٢	أولاً: فهرس المصادر و المراجع
٢٣	ثانياً: فهرس المحتويات