

استمالات وأساليب خطاب جمعيات العمل الإنساني في المنصات الاجتماعية:

دراسة تحليلية للمنصات الإنسانية اليمنية

Discourse Methods of Humanitarian Aid Organisations on Social Platforms : An Analytical Study of Yemeni Humanitarian Platforms

سمية الحميدي¹، د. عبد الله محمود عدوي² *

¹الجامعة الإسلامية بمنيسوتا، hammamsadiq2011@gmail.com

²المدرسة العليا للصحافة (ESJ)، adawiedu@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/12/12

تاريخ الإستمالات: 2024/11/03 تاريخ قبول النشر: 2024/11/29

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الاستمالات والأساليب التي تستخدمها المنصات الاجتماعية في تغطيتها للأعمال الإنسانية اليمنية بغية فهم واقع الاستفادة من هذه الاستمالات والأساليب في خطاب مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني للجمهورهما. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب تحليل المضمون لعينة من منشورات صفحتي مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني على منصة فيس بوك التي نشرت في الفترة بين (1 يناير - 30 يونيو 2024). خلصت الدراسة إلى أن خلصت الدراسة إلى أن المؤسسات الخيرية ركزت اهتمامها بالاستمالات العاطفية في منشوراتها على المنصات الرقمية بنسبة وصلت إلى 34.5%، تليها الاستمالات العقلية بنسبة 26.9%، ثم استمالات التخويف بنسبة 21.8%، وأخيرا الاستمالات الإقناعية بنسبة وصلت إلى 16.8%، كما أن الأسلوب الأبرز المستخدم في تقديم المنشورات على منصات فيس بوك هو أسلوب النقاش والحوار والذي جاء بنسبة 31.6% من بين الأساليب الأخرى.

الكلمات المفتاحية: جمعيات العمل الإنساني؛ المنصات الاجتماعية؛ اليمن؛ الاستمالات الاتصالية.

Abstract:

This study aims to reveal the grooming and methods used by social platforms in their coverage of Yemeni Humanitarian Aid Organizations in order to understand the reality of benefiting from these grooming and methods in the speech of King Salman Humanitarian Aid and Relief Center and Humanitarian Access to their audience. The study used the descriptive approach and content analysis method for a sample of the publications of the King Salman Humanitarian Aid and Relief Center and the Humanitarian Access Organization on the Facebook platform published between January 1 to June 30, 2024. The study concluded that charities focused their attention on emotional grooming in their publications on digital platforms by 34.5%, followed by mental grooming by 26.9%, intimidation grooming by 21.8%, and finally persuasive grooming by 16.8%. The most prominent method used in

presenting posts on Facebook platforms is the method of discussion and dialogue, which came in at 31.6% among other methods.

Keywords: Humanitarian Aid Organisations; social platforms; Yemen; communication methods.

1. مقدمة

أخذ العمل وممارسة الأنشطة المختلفة عبر المنصات الرقمية ظاهرة لافتة، برزت كنتيجة للتحويلات التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية في العالم، خاصة مع تفشي وباء كورونا عام 2019. كما أن الجمهور أثناء جائحة كوفيد 19 وبعدها أصبح باحثاً نشطاً عن المعلومات، وزاد اتجاهه نحو استخدام المنصات الرقمية للحصول على المعلومات والبيانات والتواصل مع المؤسسات، ما فرض على تلك المؤسسات إيجادة التواصل مع الجمهور ومشاركته تقديم الدعم القيمي والمجتمعي، ولذلك فالمؤسسات بحاجة ماسة لوضع المنصات الرقمية على راس أولوياتها ومنح المزيد من الاهتمام لهذه المجتمعات الافتراضية (خليل، 2022)

لا يخفى ما تلعبه المنصات الرقمية عامةً والاجتماعية خاصةً من دور بارز في تشكيل الرأي العام وتوجيهه والتحكم في دينامية الجماعات والأفراد، وتوجيه سلوكها، حتى أصبح من يتحكم بهذه المنصات يملك القوة الكافية لتوجيه الجماهير والتحكم في سير الأحداث والتأثير في المجتمعات، إذ أثبتت الأحداث ومنها ثورات الربيع العربي، أن المنصات أصبحت روافد أساسية في تعزيز الديمقراطية أو في زعزعة الأمن والاستقرار، باعتبارها وسيلة هامة للغاية لمستخدميها الذين يتناقلون المعلومات ويتبادلون وجهات النظر ويتشاطرون الآراء والأفكار والاتجاهات.

يعد المجال الإنساني أحد المجالات التي استفادت من المنصات الرقمية في عملها الخيري، حيث سارعت الجمعيات والمؤسسات الخيرية إلى توفير منصات لها على مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع جمهورها وحثه على التبرع لها ودعمها، وقد تفاوتت في استخدامها للأساليب الاتصالية والاستمالات التي تمكنها من استقطاب الجمهور المتبرع لها.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الاستمالات والأساليب التي تستخدمها المنصات الاجتماعية في تغطيتها للأعمال الإنسانية اليمنية بغية فهم واقع الاستفادة من هذه الاستمالات والأساليب في خطاب مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني للجمهورهما.

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال التالي: ما الاستمالات والأساليب الاتصالية التي تستخدمها المنصات الاجتماعية في تغطية الأعمال الإنسانية للجمهورية اليمنية؟

2. الإطار النظري

1.2 المنصات الاجتماعية

تعرف المنصات الرقمية Platform بأنها عبارة عن مواقع إلكترونية يتم برمجتها بصورة تتيح للأفراد والمؤسسات التواصل فيما بينهم في بيئة افتراضية واحدة ومن خلال أشكال متعددة من التواصل

الكتابي والصوتي والمرئي، فضلا عن إمكانات متعددة للمشاركة والتفاعل وتتنوع وفقا لطبيعة المنصة وجمهورها. (Adway, 2023) (عدوي، 2024)

من المنصات الرقمية تعرف منصات التواصل الاجتماعي التي هي منظومة من شبكات إلكترونية تسمح لمستخدميها بإنشاء مواقع وصفحات خاصة بهم، ثم ربطها بواسطة نظام اجتماعي إلكتروني بأعضاء آخرين تجمعهم ميول واهتمامات وهوايات مشتركة. (راضي، 2003) ويعرفها محمود 2012م، بأنها مجموعة من المواقع الإلكترونية التي تتيح التواصل الاجتماعي لمستخدميها وتعمل على التأثير على القيم الاجتماعية لمستخدميها. (محمود، 2012) كما تعرف بأنها مجتمع وهمي دولي يستطيع فيه الأشخاص التفاعل عبر صفحاتهم الشخصية وعرض مواهبهم وقدراتهم وتأكيد شخصياتهم عليها (Gross, 2006) وهي الوسيلة الاجتماعية التي تساعد الأفراد على التواصل مع بعضهم البعض وتبادل المعلومات عبر صفحاتهم الخاصة (Serap, 2010) وهي الخدمات التي يؤسسها شركات وأفراد ويعملون على برمجتها وتقديمها للمستخدمين الذين يتفاعلون معها ويستخدمونها في التواصل والاتصال ومشاركة الآراء والأنشطة والاهتمامات وتكوين الصداقات والتأثير على الآخرين، كما أن منصات التواصل الاجتماعي هي مجتمع افتراضي عالمي يستطيع فيه الأشخاص التفاعل عبر صفحاتهم الشخصية وعرض مواهبهم وقدراتهم وتأكيد شخصياتهم عليها (Gross, 2006)

من خلال التعريفات السابقة يتضح عدم وجود تعريف موحد لمفهوم المنصات الاجتماعية، وإنما هناك تعريفات متعددة من زاوية كل باحث نظرا لحدثة المصطلح.

مزايا المنصات الاجتماعية

تلعب المنصات الاجتماعية دورًا مهمًا في حياتنا اليومية، حيث أصبحت جزءًا أساسيًا من التواصل الاجتماعي، ومشاركة المعلومات والأفكار، وتعزيز المشاركة المجتمعية. والمنصات الاجتماعية هي تطبيقات وبرامج تفاعلية على الإنترنت، تتيح للمستخدمين التواصل مع بعضهم البعض، ومشاركة المعلومات والأفكار والمحتوى المختلف. وتتميز المنصات الاجتماعية بالعديد من المزايا (الزبيدي، 2019)، منها:

1. سهولة الاستخدام: تتميز المنصات الاجتماعية بسهولة الاستخدام، حيث يمكن لأي شخص إنشاء حساب وبدء استخدامها دون الحاجة إلى أي مهارات فنية أو تقنية.
2. الوصول الواسع: تتمتع المنصات الاجتماعية بوصول واسع إلى المستخدمين من مختلف أنحاء العالم، مما يسهل التواصل بين الناس من مختلف الثقافات والخلفيات.
3. التفاعلية: تتميز المنصات الاجتماعية بالتفاعلية، حيث يمكن للمستخدمين التفاعل مع بعضهم البعض، ومشاركة التعليقات والأفكار.

2.2 جمعيات العمل الإنساني

تسعى الأعمال الإنسانية إلى تخفيف المعاناة التي يعاني منها المحتاجون في حالات الطوارئ، مثل الكوارث الطبيعية أو النزاعات المسلحة، كما تسعى إلى تخفيف المعاناة عن الفئات الضعيفة في المجتمع، مثل الفقراء والأيتام والمرضى.

تعود جذور الصراع في اليمن إلى عقود طويلة من العنف والاحترا ب جراء الفساد المالي والإداري والانقسام المنا طقي والطائفي بين أبناء الشعب اليمني، بدأ هذا الصراع منذ القضاء على المملكة المتوكلية التي كان آخر أئمتها الإمام أحمد يحي حميد الدين الذي تولى الحكم خلال 1948-1962م، وإعلان الجمهورية العربية اليمنية العام 1962م، واحتدام صراعات طويلة بين الجمهوريين والملكيين وتعاقب عدة رؤساء للجمهورية حتى إعلان دولة الوحدة بين الشطرين الشمالي والجنوبي عام 1990م، وصولاً إلى سيطرة جماعة عبد الملك الحوثي على الحكم عام 2014م، الأمر تسبب في حرب عمت الكثير من المحافظات اليمنية، إثر هذه الحروب توسعت دائرة الفقر والبطالة وزادت معدلات الجوع حتى صُنفت اليمن في التقارير الدولية من أفقر دول العالم، ولأجل ذلك نشطت العديد من المنظمات المحلية والإقليمية والدولية في المجال الإنساني للتخفيف من وطأة الحرب على السكان والنازحين.

تتنوع الأعمال الإنسانية في اليمن في المجالات الإغاثية والصحية والتنمية والاجتماعية، إذ يعيش أغلب السكان عليها بعد أن انقطعت الرواتب الحكومية منذ 7 سنوات عن كثير من المناطق اليمنية خاصة التي لا تخضع لسيطرة الحكومة، وتتسابق الدول والمنظمات الدولية والمراكز الإغاثية لتقديم الدعم والمساندة لليمنيين.

أطلق التحالف العربي خطة العمليات الإنسانية في اليمن بداية عام 2018م، والتي تم خلالها تمويل خطة الاستجابة الإنسانية لعام 2018م بمبلغ وقدره 1.25 مليار دولار مقدمة من السعودية والإمارات والكويت، وتضمنت الخطة إنشاء مركز إسناد العمليات الإنسانية الشاملة وتنسيق العمل الإنساني للوصول إلى المحتاجين والقدرة على تقديم الدعم للعاملين في المجال الإنساني، إضافة إلى تضمينها عدد من المبادرات لتحسين وضع عدد من المحافظات اليمنية من خلال عدد من مشاريع الطرق والموانئ والمشافي والمدارس والعون الغذائي، وإطلاق جسر إغاثي بحري وجوي وبري لدعم الجهود الإنسانية في محافظة الحديدة التي يعاني أبنائها ظروفاً صعبة للغاية وصلت إلى حد إعلان المجاعة في بعض مناطق المحافظة (واس، 2018).

نفذ مشروع الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية لوحده نحو 828 مشروعاً إنسانياً وإغاثياً في اليمن شملت العديد من المجالات والقطاعات مثل الصحة والأمن الغذائي والأمن الزراعي والمياه والتعليم والبيئة والحماية المجتمعية ودعم العمليات الإنسانية، وذلك بتكلفة إجمالية بلغت نحو 4 مليارات دولار أمريكي (مركز الملك سلمان، 2024)

كما حصلت اليمن على نحو 1.2 مليار دولار من المملكة العربية السعودية لرصد خزينة الدولة اليمنية ومساعدتها في القضاء على العجز الحاصل في الموازنة لدعم صرف بندا المرتبات والأجور والأمن الغذائي وإيقاف التدهور الحاصل في أسعار العملة المحلية (الشرق الأوسط، 2023).

بعد أن أطلقت اليمن نداء استغاثة لجمع نحو 3 مليارات دولار للوفاء بالمتطلبات الأساسية للسكان، قدمت السعودية والإمارات نحو مليار دولار أي ما يعادل ثلث المبلغ المطلوب (رابطة العالم الإسلامي، 2017م)، وشهد النصف الأول من العام الماضي 2023م فقط توفير مساعدات غذائية دولية لأكثر من 13.6 مليون نسمة، كما تم تزويد 4.7 مليون شخص بخدمات أخرى تشمل المياه والصحة والصرف الصحي، إلى جانب مساعدة أكثر من 3 ملايين شخص على الدعم الغذائي (الأمم المتحدة، 2023).

مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية

تأسس مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية في مايو 2015 كجهة تابعة للمملكة العربية السعودية، بهدف توحيد جهود الإغاثة والمساعدة الإنسانية التي تقدمها المملكة في الخارج. يعمل المركز على تقديم المساعدة والإغاثة للمجتمعات المتضررة والمحتاجة في مختلف القطاعات الإنسانية مثل الغذاء والصحة والإيواء والمياه والبيئة (مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، 2024).

يضع المركز تنوع المشاريع والبرامج في اعتباره، ويعمل على تحديد أولوياتها وتلبية احتياجات المستحقين وظروفهم الخاصة. كما يركز المركز على ضمان عدم وجود دوافع غير إنسانية في أعماله، وضمان وصول المساعدات إلى المستحقين بدون استغلالها لأغراض أخرى، كما يهتم بجودة المساعدات ومصادقية المصدر. يقوم المركز أيضًا بالتنسيق والتشاور مع المنظمات والهيئات العالمية والمحلية الموثوق بها. المركز يعتمد على جمع التبرعات وفقًا للأمر الملكي رقم 55871 الصادر في 9 نوفمبر 1436 هـ، الذي ينص على أن المركز هو الجهة الوحيدة المخولة بتلقي التبرعات الإغاثية والخيرية والإنسانية، سواء كانت من مصادر حكومية أو خاصة، وتوجيهها للمحتاجين في الخارج وفقًا للقوانين والأنظمة المعمول بها. (مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، 2024).

منصة "ساهم" هي المنصة الرسمية التي توفر فرصة للأفراد للتبرع إلكترونياً للبرامج التي يقدمها المركز حول العالم. يمكن استخدام البطاقات الائتمانية وآليات السداد الإلكتروني لإجراء التبرعات عبر هذه المنصة، وتتيح المنصة للمتبرعين إنشاء حساب شخصي يمكنهم من خلاله متابعة البرامج التي قاموا بدعمها، وتوفر أيضًا خيار ربط التبرعات بالدول والبرامج المحددة التي يرغبون في دعمها. (مركز الملك سلمان، 2024).

تُعد منصة "ساهم" الإلكترونية الرسمية الوحيدة التي تتيح للمستخدمين فرصة التبرع لبرامج المركز، وتصل برامج المركز للمستفيدين في أكثر من 79 دولة حول العالم.

منظمة الوصول الإنساني :

تأسست منظمة الوصول الإنساني (HUMAN ACCESS) في مارس عام 1990م على يد مجموعة من المتطوعين والشخصيات الاجتماعية، وهي تعمل كمنظمة طوعية غير حكومية تنفذ برامجها ومشاريعها وخدماتها وفقًا لخطط واستراتيجيات مدروسة ومتجددة، وتعتمد على المنهجية العلمية في أسلوب عملها. تهدف المنظمة إلى أن تكون وصلًا فعالاً بين المانحين والمستفيدين.

تتمحور رؤية الوصول الإنساني حول أن تكون مرجعية في العمل الخيري والتنموي على المستوى المحلي والإقليمي. وتتمثل رسالتها في المساهمة في تحقيق التنمية وتخفيف الفقر في المجتمع اليمني من خلال استثمار الجهود التطوعية والشراكة مع المجتمعات المحلية والمنظمات المانحة، مع إعطاء الأولوية للريف وفئات الشباب والمرأة والطفل، وتعمل الوصول الإنساني كمنظمة غير حكومية مستقلة وغير ربحية، تركز على العمل الإنساني والتنموي والخيري، وتعتمد قيمًا مثل المؤسسة والشفافية والشراكة والمساءلة والجودة والتطوير والمهنية (منظمة الوصول الإنساني، 2024)

تحدد الوصول الإنساني أهدافًا متعددة، بما في ذلك مكافحة الفقر والحد من انتشاره في اليمن، وتعزيز ودعم برامج ومشروعات التنمية المستدامة لتحقيق الاكتفاء الذاتي للأسر الفقيرة، ورعاية الطفولة وتمكين المرأة وتنمية مهاراتها، والاهتمام بالشباب وتنمية قدراتهم ومهاراتهم، ورعاية المجتمع صحيًا واجتماعيًا وتعليميًا، والمساهمة في تخفيف الأضرار الناجمة عن الكوارث الطبيعية والحروب، وإحياء روح التكافل وتعزيز ثقافة العمل التطوعي في المجتمع.

تعمل الوصول الإنساني في جميع مناطق اليمن، وتستند إلى شبكة واسعة من المتطوعين والعاملين في الفروع واللجان التابعة لها في المحافظات والمديريات، وتمتد أيضًا لتشمل عددًا من المندوبين والممثلين في مختلف الدول العربية والعالمية.

تعمل الوصول الإنساني في عدد من المجالات والقطاعات، بما في ذلك: (منظمة الوصول الإنساني، 2024)

1. المساعدات الغذائية: تقوم المنظمة بتوزيع السلال الغذائية وتوفير المساعدات الغذائية الضرورية للأسر المحتاجة، وتعمل على تحسين الوضع الغذائي للفئات الأكثر ضعفًا.
2. التعليم: تسعى المنظمة لتوفير فرص التعليم للأطفال والشباب في المناطق المحرومة، وتعمل على بناء وتأهيل المدارس وتوفير الموارد التعليمية اللازمة.
3. الصحة: تقدم الوصول الإنساني خدمات الرعاية الصحية الأساسية والعلاجية للمجتمع، وتسعى للحد من انتشار الأمراض وتوفير الرعاية الصحية للأفراد المحتاجين.
4. التنمية المجتمعية: تعمل المنظمة على تنفيذ مشاريع تنموية مستدامة، مثل تأسيس مشاريع زراعية وتربوية وتدريبية، بهدف تحقيق الاكتفاء الذاتي وتعزيز قدرات المجتمعات المحلية.

5. الحماية والتأهيل: تسعى المنظمة لحماية الأطفال والنساء والشباب المضطهدين والمهمشين، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي والتأهيل للضحايا والناجين من النزاعات والكوارث.

تعتمد الوصول الإنساني على التمويل من المؤسسات الدولية والمنظمات الإنسانية والأفراد المانحين، وتعمل بشكل وثيق مع الشركاء المحليين والدوليين لتحقيق أهدافها. (منظمة الوصول الإنساني، 2024)

3.2 المنصات الرقمية والأعمال الإنسانية

أصبح العمل عبر المنصات الرقمية في الآونة الأخيرة من الضروريات في كثير من جوانب الأعمال، ومنها الأعمال الإنسانية، وتؤكد منظمة العمل الدولية أن منصات العمل الرقمية حولت فهم الجميع نحو عالم العمل، وأصبحت تداعيات هذا التحول ملحوظة على أصحاب الأعمال والعمال، وأن منصات العمل الرقمية أصبحت تنقسم إلى نوعين رئيسيين، الأول منصات إلكترونية تعمل عبر شبكة الانترنت وتنفذ المهام المطلوبة منها عبر الشبكة العنكبوتية بواسطة العمال، ونوع ثاني من المنصات يعتبر ذات مواقع محدودة وتنفذ المهام المطلوبة منها في موقع محدد من خلال افراد محددين مثل السائقين وعمال التوصيل. (منظمة العمل الدولية، 2021م)

كما أن منصات العمل الرقمية أصبحت جزءاً من الحياة العصرية، حيث تسمح بالتعامل مع الكثير من الخدمات عبر الإنترنت، وتنجز للعمال الكثير من الأعمال، وقد شهد العقد السابق زيادة عالمية في عدد المنصات الرقمية مع نمو العمل الرقمي مثل "ديليوفيرو وراي" و "أوبر" و "غوجيك" وغيرها، وخلقت فرصاً لم يسبق لها مثيل لكل من الشركات والعمال والمجتمع على حدٍ سواء بإتاحة الفرصة للإبتكار على نطاق واسع في العالم، ومع ذلك فإنها تواجه تهديدات خطيرة للمنافسة العادلة والعمل اللائق، على الرغم أنه منذ العام 2010م-2021م ارتفع عدد المنصات الرقمية خمسة أضعاف على الصعيد العالمي. (منظمة العمل الدولية، 2021م)

تدعو المنظمة الدولية في تقريرها إلى حوار اجتماعي عالمي والمزيد من التعاون التنظيمي بين منصات العمل الرقمية من جهة وبين الحكومات والعمال من جهة أخرى. وذلك للوصول إلى نهج فعال ومتسق، حتى يتمتع العاملون بالحصول على مزايا الضمان الاجتماعي والحق في التفاوض وتوسيع السياسات القانونية. (منظمة العمل الدولية، 2021م)

من الواضح أن الأعمال الإنسانية شهدت تطوراً ملحوظاً بسبب المنصات الرقمية، وانتقلت الى مرحلة متقدمة قلصت من عوائق كثيرة تختص بالوقت والمسافات والجهد والوصول السريع لأصحاب الحاجات والربط بين الفاعلين والمستفيدين. وقد أصبح الترويج للأعمال الإنسانية عبر المنصات الرقمية في الآونة الأخيرة أكثر مما سبق، حيث تستخدم المنظمات تلك المنصات للترويج لأعمالها، كما أن بعضها تعمل على تقديم خدماتها للمستفيدين مباشرة عبر تلك المنصات، وخاصة فيس بوك، المنصة الأكثر استخداماً في اليمن من خلال المشاهدات اليومية، كما أن تلك المنصات أصبحت هي الوسيلة الأسهل والأسرع

لاعتلاء الجمعيات والمراكز لها ونشر فعاليتها وأنشطتها وأخبارها وصورها باعتبارها مجانية غير مدفوعة الثمن ومتاحة للجميع، وأكثر تصفحاً وانتشاراً على عكس غيرها. وتنشط المنظمات في المواسم مثل رمضان لتقديم المساعدات بشكل أكبر، كما تنشط في مراكز النزوح والإيواء، والتجمعات التي استقطبت الفارين من الحرب.

3. منهجية الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وتستخدم المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط (العساف، 1433هـ)، ويستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها من خلال عينة الدراسة، لتناسب ذلك مع طبيعة الدراسة وأهدافها.

كما أن هذه الدراسة استخدمت أسلوب تحليل المضمون، ويعرف تحليل المضمون بأنه أسلوب يقوم على وصف منظم ودقيق لنصوص مكتوبة أو مسموعة من خلال تحديد موضوع الدراسة وهدفها وتعريف مجتمع الدراسة الذي سيتم اختيار الحالات الخاصة منه لدراسة مضمونها وتحليله (المحمودي، 2019)، ومن أهم خصائص تحليل المضمون هو تصنيف البيانات وتبويبها، ويجب أن تتطابق نتائج تحليل المضمون مع أهداف الدراسة وأسئلتها، كما ينبغي أن تكون النتائج قابلة للتعميم (حسونة، 2014).

تم تصميم أداة تحليل المضمون لتشمل على فئات تحليل، وتعرف فئات تحليل المضمون بأنها مجموعة التصنيفات التي يقوم الباحث بإعدادها بما يتناسب مع أهداف البحث ويساعد في الإجابة على الإشكالية المطروحة. ويعتمد الباحث من خلالها إلى تصنيف المضمون محل الدراسة بشكل منظم من خلال تقسيمه إلى فئات تخدم الإشكالية المطروحة وتفضي إلى نتائج دقيقة (المشهداني، 2020).

اعتمد التحليل على فئتي تحليل هما: فئة الاستمالات، وفئة الأساليب المستخدمة في تقديم المعالجة الصحفية للموضوعات. وقد تضمنت فئة الاستمالات عدة وحدات تحليل هي: الاستمالات الإقناعية والعاطفية والعقلية والتخويف. فيما تضمنت فئة الأساليب وحدات التحليل التالي: أسلوب التقديم العاطفي، وأسلوب الحجج والأدلة والبراهين، وأسلوب التوجيه والإرشاد، وأسلوب النقاش والحوار، وأسلوب إثارة المخاوف، وأسلوب تقديم الحقائق، وأسلوب التضخيم والتهويل، وأسلوب التحليل والتفسير.

كما استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي Statistical Package for Social Sciences (Spss) (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، لتحليل بيانات ومعالجتها إحصائياً، حيث تم الاعتماد على أسلوب التحليل الوصفي القائم على استخراج التكرارات والنسب المئوية الخاصة بكل فئة ووحدة تحليل.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في صفحات فيس بوك للمؤسسات الإنسانية في اليمن العاملة في المجال الإنساني.

حيث اعتمدت الدراسة في تحديد الجمعيات العاملة في المجال الإنساني على الجهات الرسمية وهي وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل وتم تحديد 10 صفحات منصات اجتماعية تعمل في المجال الإنساني خاصة في توزيع الغذاء والدواء والمياه وإيواء النازحين وتوفير الرعاية الأولية والدعم النفسي والتدريب، وهي مهتمة بنشر أخبارها وصورها وتغطية أنشطتها المختلفة وهو ما تعمل عليه هذه الدراسة في تحليل البيانات والمعلومات شكلاً ومضموناً.

انحصرت عينة هذه الدراسة في صفحتين من صفحات منصة الفيس بوك، وهي: مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني، وقد تم اختيارها لتنوع مجالات عملها الإنساني حتى لا تكتفي الدراسة بمجال واحد فقط، وأيضاً لتنوع موقعها الجغرافي بين الدولي والمحلي، وكذلك لنشاطها في تغطية الأنشطة المختلفة ونشر البيانات والصور، إضافة إلى وجود صفحات لها على موقع الفيس بوك محل اختيار هذه الدراسة.

تم تحليل كافة المنشورات بما تحويه من بيانات ومعلومات وصور سواء تتصل مباشرة بالأعمال الإنسانية أو غير ذلك، وانحصرت فترة المنشورات التي تم رصدها وتحليلها في الفترة بين تاريخ 1 يناير 2024م – 30 يونيو 2024م.

4. نتائج الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال: ما الاستمالات والأساليب الاتصالية التي تستخدمها المنصات الاجتماعية في تغطية الأعمال الإنسانية للجمهورية اليمنية؟

الاستمالات الاتصالية المستخدمة

تتنوع الاستمالات التي استخدمتها المنصات الاجتماعية للجمعيات الخيرية اليمنية في خطابها لجمهورها، حيث برزت من بين هذه الاستمالات الإقناعية والعاطفية والعقلية والتخويف.

ويوضح الجدول التالي هذه الاستخدامات للاستمالات في منصتي مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني على فيس بوك.

جدول رقم (1) فئة الاستمالات المستخدمة في منشورات عينة الدراسة

موقع المحتوى	مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية		منظمة الوصول الإنساني		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاستمالات الإقناعية	19	%18.1	34	%16.1	53	%16.8
الاستمالات العاطفية	38	%36.2	71	%33.6	109	%34.5
الاستمالات العقلية	22	%21.0	63	%29.9	85	%26.9
استمالات التخويف	26	%24.8	43	%20.4	69	%21.8

يتضح من الجدول رقم (1) أن الاستمالات العاطفية حظيت بالاهتمام الأبرز في المنصات الرقمية بنسبة %34.5، حيث كانت نسبة الاستفادة من الاستمالات العاطفية مرتفعة في كلتا الصفحتين، مع فارق لصالح صفحة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية التي جاءت نسبة استخدامها للاستمالات العاطفية %36.2، فيما جاءت نسبة استخدام صفحة منظمة الوصول الإنساني %33.6.

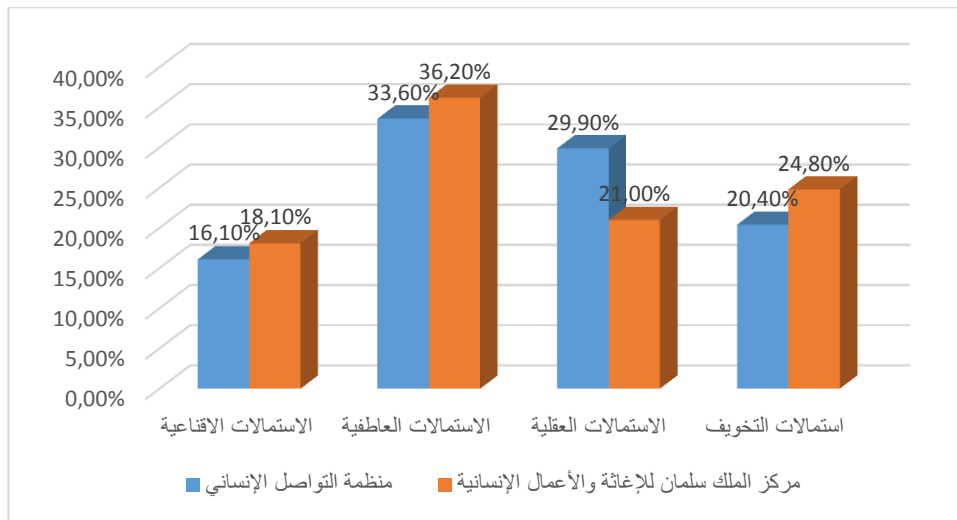
كشفت نتائج التحليل أن استخدام المنصات للاستمالات العقلية جاء في المرتبة الثانية %26.9، وقد كان اهتمام صفحة منظمة الوصول الإنساني أكبر في هذه الاستمالات بنسبة %29.9، فيما أم اهتمام صفحة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية جاء ثانياً بها بواقع %21.0.

جاء اهتمام الصفحتين عينة الدراسة باستمالات التخويف ثالثاً بواقع %21.8، حيث غلبت الاستفادة منها في صفحة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية التي جاءت نسبة استخدامها، فيما جاءت نسبة استخدام %24.8، فيما تلتها صفحة منظمة الوصول الإنساني بنسبة %20.4.

أما بخصوص الاستمالات الإقناعية التي تستخدمها المنصات فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة وصلت %16.8، ولوحظ أن صفحة مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية كان اهتمامها بها أكبر بنسبة %18.1، فيما أن صفحة منظمة الوصول الإنساني جاء اهتمامها بالاستمالات العقلية بنسبة %16.1.

يتضح من التحليل اهتمام مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية تركيزاً في الاستمالات العاطفية والتخويف ثم الإقناعية، فيما تركّز اهتمام صفحة منظمة الوصول الإنساني على الاستمالات العقلية.

شكل رقم (1) فئة الاستمالات المستخدمة في المنصات عينة الدراسة



يتضح من نتائج التحليل أن صفحتي المؤسستين عينة الدراسة استفادت من الاستمالات المختلفة ووظفتها في نشر محتواها للجمهور، وبرز من هذه الاستمالات العاطفية والتخويف والعقلية.

كشفت نتائج التحليل أن الاستمالات العاطفية كانت الأكثر استخدامًا، حيث سجلت نسبة (36.2%) في مركز الملك سلمان و(33.6%) في منظمة الوصول الإنساني، وهذه النتائج تتوافق مع دراسة (جبر وباكير، 2018) التي أظهرت أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمات، وبينت أن الاستمالات العاطفية تُعتبر عنصرًا أساسيًا لجذب انتباه الجمهور وتعزيز التفاعل، إذ تُعتبر هذه الاستمالات فعالة بشكل خاص في سياق الأعمال الإنسانية، حيث تُحدث استجابة عاطفية تعكس معاناة الناس وتحت المجتمع على الدعم والمشاركة.

تتوافق هذه النتيجة مع طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي وخطابها المعتمد على تحريك مشاعر وعواطف الجمهور، وبالتالي فإن الاستمالات العاطفية هي الأفضل والأكثر قدرة على تحريك الناس باتجاه مساندة الجمعيات الخيرية ودعمها في عملها، فضلًا عن خلق تفاعل مع قضايا المحتاجين يعتمد على إثارة العاطفة.

أوضحت النتائج أن الاستمالات العقلية حققت المرتبة الثانية من حيث الترتيب بنسبة قدرها 29.9% في منظمة الوصول الإنساني، و21% في مركز الملك سلمان، وهذا ما يتوافق مع ضرورة التنوع في الاستمالات نظرًا لكون جزء من الجمهور يحتاج مبررات منطقية وعقلية لمساندة الجمعيات الخيرية، خاصة أصحاب رؤوس الأموال.

كما بينت نتائج الدراسة أن استمالات التخويف جاءت في المرتبة الثالثة من بين الاستمالات التي تستخدمها عينة الدراسة لنشر محتواها على صفحاتها على فيس بوك، إذ سجلت النتائج نسبة 24.8% في مركز الملك سلمان، و20.4% في منظمة الوصول الإنساني، وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة (خوالده، 2020) التي أكدت أن دور العمل التطوعي هو الأخذ بيد الشباب وتوجيه طاقاتهم نحو أهداف

الأمن والطمأنينة، ولم تستخدم أي من وسائل التخويف لاستمالة عينة الدراسة وإنما عملت على تنمية اتجاهاتهم الإيجابية نحو العمل التطوعي كالدفاع والمرور ومراكز الإصلاح والتأهيل والمدارس. ويتضح أن استخدام استمالات التخويف نتيجة للأوضاع الاقتصادية المساوية التي وصل إليها أبناء الشعب اليمني في ظل ظروف الحرب المستمرة منذ عقد من الزمن.

من جهة أخرى، تمثل الاستمالات الإقناعية (18.1% لمركز الملك سلمان و16.1% لمنظمة الوصول الإنساني) أحد الأساليب المستخدمة للتأثير على آراء الجمهور. وتعكس هذه النتائج أهمية تقديم المعلومات بطريقة تدعم الاقتناع لدى المتلقين، كما تدل على الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة في نقل الرسائل الإنسانية بفاعلية. وتتفق النتيجة مع دراسة (فلاق، 2019) التي توصلت إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي تعتبر المصدر الأهم من مصادر الحصول على المعلومات الخاصة بالمنتج أو الخدمة، وأصبحت في الوقت الحاضر أكثر من باقي وسائل الاتصال الأخرى التي تخاطب عقول الجمهور وتستخدم في ذلك الأساليب الإقناعية، وقد استطاعت أن تسهم في تحسين الوضع المالي والأداء التشغيلي لكثير من المنظمات.

جاء هذا النوع من الاستمالات الأخير في الترتيب نظراً لما تتصف به وسائل التواصل الاجتماعي في كثير من الأحيان من قابلية نشر كثير من المعلومات دون التحقق من دقتها ما جعل الجمهور يتلقى المعلومات على وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها منشورات تمثل أصحابها أشخاصاً أو مؤسسات، وليس بالضرورة أن تكون معلومات مقنعة.

تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (نعمان، 2020م) التي توصلت إلى أن تغطية الأعمال الإنسانية في اليمن من خلال المواقع الإخبارية تعاني من عدم الدقة، ومن الواضح أن عدم الدقة في التغطية يؤدي إلى تشكيك الجمهور بالمعلومات والبيانات وبالتالي عدم اقتناعهم بها.

الأساليب الاتصالية المستخدمة

تتنوع الأساليب التي استخدمتها المنصات الاجتماعية للجمعيات الخيرية اليمنية في خطابها لجمهورها، حيث برزت من بين هذه الأساليب أسلوب التقديم العاطفي وأسلوب الحجج والأدلة والبراهين وأسلوب التوجيه والإرشاد وأسلوب النقاش والحوار وأسلوب إثارة المخاوف وأسلوب تقديم الحقائق وأسلوب التضخيم والتهويل وأسلوب التحليل والتفسير.

يوضح الجدول التالي هذه الاستخدامات للأساليب في منصتي مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني على فيس بوك.

جدول رقم (2) فئة الأساليب المستخدمة

الفئات الفرعية	مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية		منظمة الوصول الإنساني		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أسلوب التقديم العاطفي	7	%6.7	16	%7.6	23	%7.3
أسلوب الحجج والأدلة والبراهين	21	%20.0	41	%19.4	62	%19.6
أسلوب التوجيه والإرشاد	15	%14.3	30	%14.2	45	%14.2
أسلوب النقاش والحوار	30	%28.6	70	%33.2	100	%31.6
أسلوب إثارة المخاوف	9	%8.6	16	%7.6	25	%7.9
أسلوب تقديم الحقائق	12	%11.4	13	%6.2	25	%7.9
أسلوب التضخيم والتهويل	3	%2.9	7	%3.3	10	%3.2
أسلوب التحليل والتفسير	8	%7.6	18	%8.5	26	%8.2

يتضح من الجدول السابق أن الأسلوب الأبرز المستخدم في تقديم المنشورات على منصات فيس بوك لمركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني في تغطية الأعمال الإنسانية للجمهورية اليمنية هو أسلوب النقاش والحوار والذي جاء بنسبة %31.6 من بين الأساليب الأخرى، وقد تفوقت منظمة الوصول الإنساني في استخدامه بنسبة %33.2، ثم جاء مركز الملك سلمان ثانيا بنسبة %28.6.

جاء استخدام أسلوب الحجج والأدلة والبراهين في المرتبة الثانية بنسبة %19.6، حيث اقتربت عينة الدراسة من نفس النسبة بتفاوت بسيط لصالح مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية بنسبة قدرها %20 فيما كانت النسبة لمنظمة الوصول الإنساني نحو %19.4.

حصلت بقية الأساليب على نسب متقاربة حيث جاء في المرتبة الرابعة أسلوب التحليل والتفسير بنسبة قدرها %8.2، مالت قليلاً لصالح منظمة الوصول الإنساني بنسبة %8.5، ونحو %7.6 لمركز الملك سلمان.

جاء أسلوب إثارة المخاوف في المرتبة الخامسة بنسبة قدرها 7.9%، حيث استخدم هذه الأسلوب مركز الملك سلمان بنسبة 8.6% فيما استخدمته منظمة الوصول الإنساني بنسبة 7.6%.

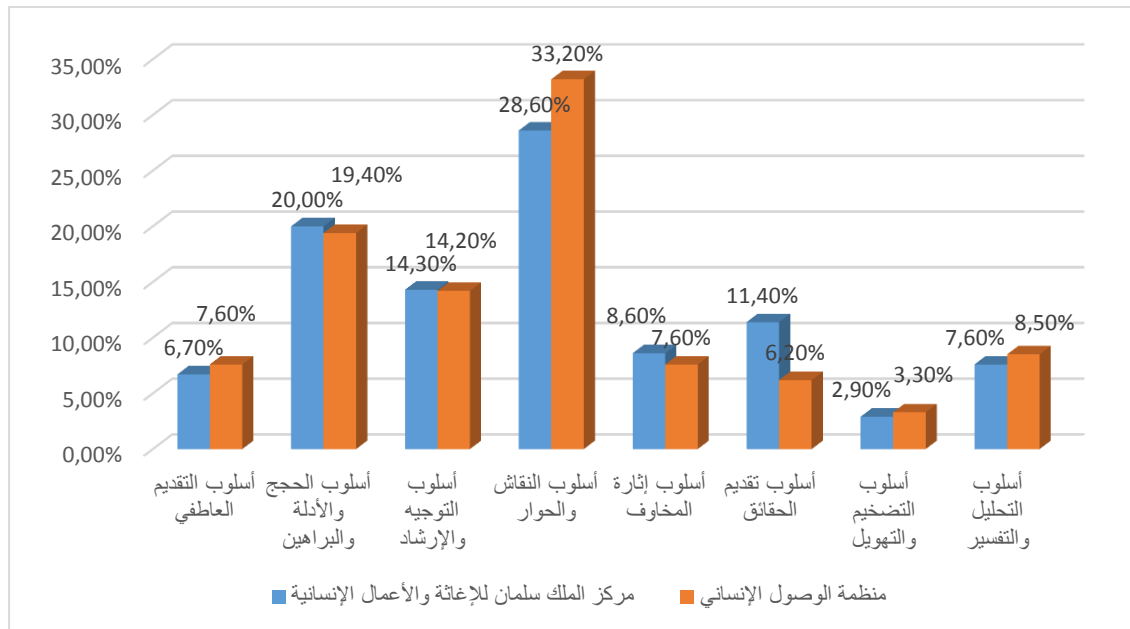
تساوى في المرتبة السادسة أسلوب تقديم الحقائق مع أسلوب إثارة المخاوف بنسبة قدرها 7.9% وبفارق بين عينة الدراسة بنحو 11.4% في مركز الملك سلمان و6.2% في منظمة الوصول الإنساني.

كما جاء في المرتبة السابعة أسلوب التقديم العاطفي بنسبة قدرها 7.3% حيث استخدمته منظمة الوصول الإنساني بنحو 7.6% ومركز الملك سلمان بنحو 6.7%.

أما في المرتبة الثامنة والأخيرة فكان أسلوب التضخيم والتهويل بنسبة 3.2%، استخدمته منظمة الوصول الإنساني بنسبة 3.3% ومركز الملك سلمان بنسبة 2.9%.

تبين من خلال تحليل النتائج أن الأساليب المستخدمة في تقديم المنشورات للموضوعات على منصات فيس بوك لمنظمة الوصول الإنساني في تغطية الأعمال الإنسانية للجمهورية اليمنية كان أكثرها هو أسلوب النقاش والحوار بنسبة (33.2%) وأسلوب الحجج والأدلة والبراهين بنسبة (19.4%).

شكل رقم (2) يوضح فئة الأساليب المستخدمة في النشر



يتضح من نتائج تحليل فئة الأساليب المستخدمة في صفحتي المؤسستين عينة الدراسة والتي وظفتها في نشر محتواها للجمهور من خلال صفحاتها على الفيس بوك، تصدر أسلوب الحوار والنقاش ثم أسلوب الحجج والأدلة والبراهين على بقية الأساليب، وقد أكدت نتائج التحليل أن الأسلوب الأبرز المستخدم في تقديم المنشورات على منصة فيس بوك لمنظمة الوصول الإنساني هو أسلوب النقاش والحوار بنسبة 33.2%، بينما في مركز الملك سلمان بنسبة 28.6%.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (موسى، 2016م) التي أكدت أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهم في تشكيل رأي عام بشأن الأحداث، والرأي العام يتشكل نتيجة الحوارات والنقاشات وتشكل وسائل التواصل الاجتماعي البيئة الأفضل لاستخدام أساليب الحوار والنقاش مع الجمهور.

بين تحليل النتائج أن أسلوب الحجج والأدلة والبراهين جاء في المرتبة الثانية من بين الأساليب الأخرى، حيث اقتربت عينة الدراسة من نفس النسبة بتفاوت بسيط لصالح مركز الملك سلمان للاغاثة والأعمال الإنسانية بنسبة قدرها 20% فيما كانت النسبة لمنظمة الوصول الإنساني نحو 19.4%، يُعزز هذه النتيجة ما توصلت إليها دراسة (فلاق، 2019) حول دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال، من خلال أهمية تقديم معلومات دقيقة وموثوقة لتشجيع الجمهور على المشاركة والدعم.

يتضح من تحليل الأساليب المستخدمة في تقديم المعالجة الصحفية للموضوعات أن أسلوب أسلوب التوجيه والإرشاد جاء في المرتبة الثالثة من بين الأساليب الإقناعية، بنسبة قدرها 14.3% في مركز الملك سلمان، ونسبة 14.2% في منظمة الوصول الإنساني، وهو ما يتوافق مع دراسة (خوالده، 2020) التي أكدت على ضرورة توجيه طاقات الشباب نحو أهداف الأمن، وتنمية الاتجاهات الإيجابية في العمل التطوعي.

كما اتضح من خلال تحليل النتائج أن أسلوب التحليل والتفسير الذي جاء في المرتبة الرابعة استخدمته منظمة الوصول الإنساني بنسبة 8.5% فيما استخدمه مركز الملك سلمان بنسبة 7.6% وهذه النتيجة لا تتوافق مع دراسة (نعمان، 2020م) التي أكدت أن تغطية الأعمال الإنسانية في المواقع الإخبارية تعاني من مجموعة مشكلات، وبالتأكيد فإن عدم استخدام التحليل والتفسير في تقديم الموضوعات من أبرز المشكلات التي تصاحب تقديم المعلومات للجمهور.

جاء استخدام أسلوب إثارة المخاوف بالنسبة لمركز الملك سلمان بنسبة 8.6% ونحو 7.6% لمنظمة الوصول الإنساني، وهو في المرتبة الخامسة من حيث استخدام الأساليب في تقديم المواد الصحفية على صفحات المنظمات الإنسانية عينة الدراسة على فيس بوك، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (الدوسري، 2020م) التي شددت على ضرورة ترسيخ قيم العمل الإسلامي وترسيخ سلوك المواطن والعدالة التنظيمية، وهذا بالطبع لا يثير المخاوف وإنما يزيلها.

من خلال تحليل نتائج الدراسة تبين أن أسلوب تقديم الحقائق استخدم في منشورات مركز الملك سلمان بنسبة 11.4% وفي منشورات منظمة الوصول الإنساني بنسبة 6.2% وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (زين الدين، 2017) حول أهمية توظيف العلاقات العامة في إدارة سمعة الشركات، حيث تلعب الحقائق دوراً محورياً في تعزيز صورة المؤسسات وبناء الثقة مع الجمهور.

اتضح أيضاً أن أسلوب التقديم العاطفي استخدم في منظمة الوصول الإنساني بنسبة 7.6% وفي مركز الملك سلمان بنسبة 6.7%، وهذه النتيجة تتوافق إلى حد كبير مع دراسة (جبر و باكير، 2018) التي

توصلت إلى أن استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي ساعد في تحسين الصورة الذهنية عنها، وهذا لا يكون إلا بالتقديم العاطفي للمعلومات، بغية رسم صورة جيدة لدى الجمهور وكسب ثقته.

يتبين أن استخدام المنظمات لأسلوب التضخيم والتهويل جاء في المرتبة الأخيرة، بنسبة قدرها 3.3% في منظمة الوصول الإنساني، ونحو 2.9% في مركز الملك سلمان، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة موسى (2016) التي أكدت أن قسم العلاقات العامة لا يتبع المنهجية العلمية في عملية التخطيط، ومن الواضح أن التهويل أو تضخيم الحقائق لا يمت للمنهجية العلمية بصلة.

5. خلاصة

خلصت الدراسة إلى أن المؤسسات الخيرية ركزت اهتمامها بالاستمالات العاطفية في منشوراتها على المنصات الرقمية بنسبة وصلت إلى 34.5%، تلتها الاستمالات العقلية بنسبة 26.9%، ثم استمالات التخويف بنسبة 21.8%، وأخيرا الاستمالات الإقناعية بنسبة وصلت إلى 16.8%.

كما كشفت النتائج أن اهتمام مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية تركز في الاستمالات العاطفية والتخويف ثم الإقناعية، فيما تركز اهتمام صفحة منظمة الوصول الإنساني على الاستمالات العقلية.

خلصت الدراسة أيضا إلى أن الأسلوب الأبرز المستخدم في تقديم المنشورات على منصات فيس بوك لمركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية ومنظمة الوصول الإنساني في تغطية الأعمال الإنسانية للجمهورية اليمنية هو أسلوب النقاش والحوار والذي جاء بنسبة 31.6% من بين الأساليب الأخرى، وقد تفوقت منظمة الوصول الإنساني في استخدامه بنسبة 33.2%، ثم جاء مركز الملك سلمان ثانيا بنسبة 28.6%. ثم يليه أسلوب الحجج والأدلة والبراهين في المرتبة الثانية بنسبة 19.6%، ثم أسلوب التحليل والتفسير بنسبة قدرها 8.2%.

6. المراجع

Adway, A. M. (2023). " Tik Tok" Digital Platform and its role in cultural Cultivation: An analytical study. *International Journal of Media and Mass Communication (IJMMC)* 5.2, 5(2), 1-19.

Gross, A. A. (2006). Imagined communities: Awareness, Information, Sharing and privacy on the Facebook. *Journal of privacy enhancing technologies*, 42(58), 38.

Serap, K. &. (2010). Technological convergence and social networks in information. *Second international symposium on information management in a changing world*. Ankara, Turkey.

أحمد بن زيدان الشمري؛ محمد بن عبدالله خوالده. (2020). دور العمل التطوعي في تحقيق الأمن وتعزيزه، دراسة تحليلية، ورقة عمل مقدمة للندوة الثامنة للمجتمع والأمن المنعقد بعنوان العمل التطوعي الأمني أهميته مجالاته وسبل استثماره في تحقيق الأمن وتعزيزه. مجلة البحوث الأمنية، 30(76).

أحمد بن عبدالله الزبيدي. (2019). مقدمة في علم الاجتماع الرقمي. عمان: دار وائل للنشر.
الأمم المتحدة. (2023). المجتمع الإنساني يؤكد دعمه لليمن في السعي نحو الانتقال إلى السلام الدائم. تم الاسترداد من <https://news.un.org/ar/story/2023/09/1123682>

الشرق الأوسط. (اغسطس، 2023). دعم سعودي جديد لليمن بـ1.2 مليار دولار. تم الاسترداد من جريدة الشرق الأوسط: <https://2u.pw/QnNWIDC>

إنجي محمد أبو سريع خليل. (2022). استخدام المنصات الرقمية الحكومية في تعزيز القيم المجتمعية أثناء أزمة كوفيد 19، دراسة تحليلية لمنصات مجلس الشارقة للتعليم. المجلة العربية للإعلام والاتصال (29)، 11 - 58.

خالد صالح محمود. (2012). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية لدى الشباب الجامعي، تصور مقترح من تطور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية (33)، 347.

رابطة العالم الإسلامي. (2017م). بالأرقام.. مساعدات التحالف العربي الإنسانية في اليمن. تم الاسترداد من موقع رابطة العالم الاسلامي: <https://themwl.org/mwn/node/1229>

زاهر راضي. (2003). استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي. مجلة التربية الصادرة عن جامعة عمان (15).

سعد المشهداني. (2020). منهجية البحث الاعلامي. القاهرة: دار الكتاب الجامعي.

سعد بن عميقان الدوسري. (2020م). مفهوم العمل التطوعي ودوره في المنظمات الأمنية من وجهة نظر إدارية، ورقة عمل مقدمة للندوة الثامنة للمجتمع والأمن المنعقد بعنوان العمل التطوعي الأمني أهميته مجالاته وسبل استثماره في تحقيق الأمن وتعزيزه. مجلة البحوث الأمنية، 30(76).

سما جبر، وزينة باكير. (2018). استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي. نابلس: جامعة النجاح الوطنية.

صالح بن حمد العساف. (1433هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان، ط1.

عبد الله عدوي. (2024). جمالية الإنتاج في المنصات الرقمية. اسطنبول: الملتقى للنشر.

عبدالله صالح نعمان. (2020م). المشكلات التي تواجه تغطية الأعمال الإنسانية في اليمن في المواقع الإخبارية. المجلة اليمنية للدراسات الإعلامية.

محمد جواد زين الدين. (2017). توظيف العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة سمعة الشركات، أجريت على العاملين في شركتي زين وآسيا سيل للهاتف النقال. مجلة آداب الفراهيدي، 28.

محمد سرحان علي المحمودي. (2019). مناهج البحث العلمي. صنعاء: دار الكتب.

محمد فلاق. (2019). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال وخلق القيمة المشتركة: منظور علائقي. مجلة رماح للبحوث والدراسات (38)، 233 - 254.
doi:10.33953/1371-000-038-008

مركز الملك سلمان. (30 مايو، 2024). منصة ساهم. تم الاسترداد من موقع المركز:
<https://sahem.ksrelief.org/Pages/AboutDetails/28f31785-187c-47d3-8a88-23f379be7d65>

مركز الملك سلمان للأغاثة والأعمال الإنسانية. (30 مايو، 2024). من نحن. تم الاسترداد من موقع المركز:
<https://www.ksrelief.org/Pages/WhoWeAre>

منظمة العمل الدولية. (2021م). دور منصات العمل الرقمية في تحويل عالم العمل. تم الاسترداد من
منظمة العمل الدولية: https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_772532/lang--ar/index.htm

منظمة العمل الدولية. (فبراير، 2021م). هل يمكن لمنصات العمل الرقمية توفير منافسة عادلة وفرص عمل لائقة. تم الاسترداد من موقع منظمة العمل الدولية:
<https://www.ilo.org/digitalguides/ar-ae/story/world-employment-social-outlook-2021#what-makes-digital-labour-platforms-so-different>

منظمة الوصول الإنساني. (18 مايو، 2024). عن الوصول الإنساني. تم الاسترداد من منظمة الوصول الإنساني: <https://humanaccess.org/a/about/%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B5%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A>

موسى محمد الخير موسى. (2016م). *استخدم العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية*. السودان: أطروحة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية

نسرين حسونة. (2014). *تحليل المضمون مفهومه محدداته استخداماته*. السعودية: شبكة الألوكة.

وكالة الأنباء السعودية واس. (2018). *مركز إسناد العمليات الإنسانية الشاملة في اليمن: استهداف*

الميليشيات الحوثية لـ"سوق السمك" و"مستشفى الثورة" في الحديدة هو انتهاك جسيم

للقانون الإنساني الدولي. تم الاسترداد من الموقع الرسمي لوكالة الأنباء السعودية:

<https://www.spa.gov.sa/w726423>