دور العلاقات العامة الرقمية في زيادة الوعي بحقوق الإنسان الرقمية في المنظمات غير الربحية

م.د. سعد عبدالقادر حميد

معهد التقني كركوك

saadhameed18@ntu.edu.iq

الملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات غير الربحية الحقوقية في توعية الجماهير في حقوقهم الرقمية، وقد اتخذت حالة مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان نموذجاً للدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة تحليل المحتوى لتحليل محتوى صفحة "الفيسبوك" للمؤسسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من أبريل ٢٠٢١م إلى يونيو ٢٠٢١م, وذلك لما شهدته تلك الفترة من حالات اختفاء القسري للمواطنين وعدم معرفة الأسباب بصورة واضحة، والتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة, والحقوق الرقمية. بينت النتائج أن المركز ركز على المحتوى التوعوي بنسبة ٤٤% من محتوى مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" كان توعوياً، في حين أخذ الجانب الإخباري ٨% فقط من مجموع التكرارات. وتمثلت المواضيع التي أبرزها مركز "حملة" بـ ٦ موضوعات، كان أهمها: خطاب العنف والتحريض العنصري التوعية بالحقوق الرقمية والحماية من التحايل الالكتروني والاستخدام الآمن للإنترنت؛ وفرص العمل؛ والعنف الرقمي على أساس النوع الاجتماعي؛ وأخرى (أخبار ومواضيع متفرقة)؛ حيث جاء موضوع التوعية بالحقوق الرقمية استحوذ على ١٩.٨% من مجموع المنشورات، حيث جاء موضوع التوعية بالحق في المساواة وعدم التمييز بالمرتبة الأولى من حيث التكرار و ٥٧% من الحقوق العشرة التي تم تحليلها. وجاء تركيز مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان " على التوعية بالحق في الوصول للإنترنت والحق في الخصوصية بالمرتبة الثانية من تكرار الموضوعات لكل منهما و ٢١.٥%من تكرار الحقوق الرقمية لكل منهما

الكلمات المفتاحية : (العلاقات العامة الرقمية،المنظمات غير الربحية، الحقوق الرقمية).

The role of digital public relations in raising awareness of digital human rights in non-profit organizations

dr. Saad Abdel Qader Hamid
Kirkuk Technical Institute

Abstracts:

This study aimed to identify the role of digital public relations in human rights non-profit organizations in educating the public about their digital rights. The case of the Maat Foundation for Peace, Development and Human Rights was taken as a model for the study. To achieve the goal of the study, the analytical descriptive approach was relied on, and the content analysis tool to analyze the content of the page " Facebook" of the Foundation during the period from April 2021 AD to June 2021 AD, due to the cases of enforced disappearance of citizens witnessed during that period, the lack of clear reasons, torture and other cruel, inhuman or degrading treatment or punishment, and digital rights. The results showed that the center focused on the educational content, with 44% of the content of "Maat for Peace, Development and Human Rights" being educational, while the news side took only 8% of the total iterations. The topics highlighted by the "7amleh" center consisted of 6 topics, the most important of which were: violent discourse and racist incitement, awareness of digital rights, protection against electronic fraud, and safe use of the Internet; job opportunities; digital gender-based violence; and others (separate news and topics); The topic of awareness of digital rights accounted for 19.8% of the total publications, where the topic of awareness of the right to equality and non-discrimination ranked first in terms of frequency and 57% of the ten analyzed rights. The focus of the "Maat Foundation for Peace, Development and Human Rights" on raising awareness of the right to access the Internet and the right to privacy ranked second in the frequency of topics for each of them, and 21.5% of the frequency of digital rights for each of them.

Keywords: (digital public relations, non-profit organizations, digital rights).

المقدمة:

لطالما حيرت قضايا حقوق الإنسان المفكرين والباحثين في مختلف التخصصات، لا سيما في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية والصراع وتعزيز السلام. تعتبر قضية حقوق الإنسان من أهم القضايا التي تواجهها الدول، انطلاقا من حقيقة أن حماية حقوق الإنسان هي أحد الأهداف الأساسية للدول في جميع أنحاء العالم، لذلك تلعب المنظمات غير الربحية دورًا مهمًا في المراقبة والحماية لحقوق الإنسان، لأن هذه المنظمات تعتبر مهمة في العلاقات الدولية المشاركين الرئيسيين. شهدت الساحتان الدولية والعربية زيادة مطردة في عدد المنظمات غير الحكومية وأنشطتها.

في التاريخ المعاصر، من منتصف القرن العشرين حتى يومنا هذا، لم يتصور واضعو القانون الدولي لحقوق الإنسان ظهور العديد من المنظمات غير الربحية التي تلعب دورًا مهمًا في مراقبة حقوق الإنسان ومتابعة انتهاكات حقوق الإنسان في جميع أنحاء العالم. وضعها القانوني الرسمي في غياب آلية فعالة لإنفاذ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان[١]. أهمية قضايا حقوق الإنسان هي الدافع لإنشاء منظمات غير ربحية لا تخضع لرقابة وحماية الجهات الحكومية.

ولعل من أهم الوظائف التي تؤديها العلاقات العامة، وخاصة في الهيئات غير الربحية والمجتمعية، هي زيادة الوعي ببعض الموضوعات في إطار عمل المؤسسة ومجال عملها. وهنا تبرز أهمية العلاقات العامة الرقمية في تشكيل الوعي العام من خلال الحملات المستهدفة.[٢]

وفي هذا الإطار، تبحث الدراسة الحالية في آلية توظيف العلاقات العامة لمؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان لمنصات التواصل الاجتماعي وتحديًدا

فيسبوك في تشكيل خطاب توعوي بمضامين الحقوق الرقمية من خلال صفحتها على "الفيسبوك.

مشكلة الدراسة:

تهدف أكثر من نصف رسائل وسائل التواصل الاجتماعي من المنظمات غير الربحية إلى الإعلام أو الإخبار، حيث تشمل الفئات ضمن هذه الوظيفة إبلاغ أصحاب المصلحة بحقوق الإنسان والتشريعات، لذلك تعمل بعض المؤسسات التعليمية وغير الهادفة للربح في البلاد على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل نشر الكلمة حول حقوق الإنسان والمعلومات المتعلقة بالتشريعات أكثر أهمية من أي وظيفة أخرى[٣], ومع ذلك فإن لوفجوي وتاكستون (Lovejoy and Saxton)[٤] يجادلان بأن الغرض الوحيد من الرسائل التي ترسلها هذه الوكالات هو إعلام أنه ليس لديهم أجندة ثانوية، أي أنهم لا تساهم في جدولة أولويات الجمهور.

لذلك، كان سؤال البحث هو تحديد دور العلاقات العامة الرقمية كمفهوم حديث مستخدم في المنظمات غير الربحية لتشكيل الوعي العام بالحقوق الرقمية من خلال تحديد الأولويات. في حين أظهرت العديد من الدراسات اهتمامًا متزايدًا باستخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة، وبالنظر إلى أن التطورات التكنولوجية والرقمية التي أحدثتها ثورة المعلومات والاتصالات قد أفادت مؤسسات مختلفة وأدت حتى إلى تغييرات جوهرية في العديد من وسائل الاتصال، بما في ذلك إدارة العلاقات العامة للمؤسسات المصرية للمنظمات غير الهادفة للربح والتوعية، بما في ذلك مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان. تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقات العامة الرقمية المستخدمة في توعية المجتمع المصري بحقوقه الرقمية.

لذلك، يمكن تلخيص أسئلة البحث في الأسئلة البحثية الرئيسية التالية: ما هو دور العلاقات العامة الرقمية لمؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان في توعية الجمهور بحقوقهم الرقمية؟

من هذا السؤال الرئيسي، يظهر الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما هي المواضيع التي تبرزها صفحة مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على "الفيسبوك"؟
٢. ما هي الحقوق الرقمية التي تركز عليها مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان في منشوراته على "الفيسبوك"؟
٣. إلى ماذا تهدف مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان من خلال منشوراتها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الرئيسي وهو التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في "مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" في تكوين خطاب توعوي حول قضايا الحقوق الرقمية، بالإضافة إلى الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد أهم المحاور التي ستسلط مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان الضوء عليها على صفحتها على "فيسبوك" في محاولة لإعطاء الأولوية للجمهور.
- الإشارة إلى أهم الحقوق الرقمية التي تركز عليها "مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" في منشوراتها على "فيسبوك" وإلى أي مدى يتم تناولها جميعًا.

- توضيح أهداف "مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" من خلال منشوراتها؛ وبعبارة أخرى، كيف تساهم المؤسسة في تحديد أولويات الجمهور.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث من الناحية النظرية والتطبيقية:

أولاً: أهمية النظرية:

- تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في التأكيد على دور العلاقات العامة الرقمية في تثقيف الجمهور من قبل المؤسسات المصرية غير الهادفة للربح، وخاصة تلك العاملة في مجال الحقوق الرقمية للجمهور المصري، مثل مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان.
- يستمد البحث الحالي أهمية أيضًا من حداثة العلاقات العامة الرقمية في المنظمات غير الربحية، والتي تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء عليها.
- تحتل الحقوق الرقمية مكانة بارزة في المناقشات بين نشطاء وسائل التواصل الاجتماعي والباحثين في هذا المجال بسبب سياسات هذه المنصات لتقييد المحتوى الرقمي في مصر. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى فهم مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان لتثقيف الجمهور المصري حول حقوقهم الرقمية. خاصة من خلال منصة "فيسبوك".
- هذه الدراسة هي الأولى – على حد علم الباحث – لمناقشة دور المؤسسات الأهلية غير الهادفة للربح في مصر في توعية الجمهور بحقوقهم الرقمية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية.

قدمت الدراسة سلسلة من التوصيات التي قد تساعد مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان بشكل خاص وكذلك المنظمات غير الربحية المصرية، على بناء محتوى رقمي أكثر ديناميكية وتأثيرًا.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يأتي:-

الحد المكاني: صفحة الفيس بوك مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان والتي يمكن الوصول إليها عبر الرابط الآتي https://www.facebook.com/MaatFoundation

وقد تم اختيار صفحة "الفيسبوك" تحديًدا، لأن "الفيسبوك" هو المنصة الاجتماعية الأشهر، والأكثر رواجا واستخداما في جمهورية مصر العربية، حيث تشير التقارير الصادرة عن المراكز المتخصصة أن ٩٨.٣% من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في مصر لديهم حسابات على "الفيسبوك"، ويتربع "الفيسبوك" على قمة المنصات الأكثر تفضيلاً لدى المصريين بنسبة ٩١.٢% مقارنة ببقية التطبيقات، حيث يأتي موقع يوتيوب فى المركز الثاني بنسبة ٨٩%، تلاه تطبيق المحادثة النصية (واتس آب) بنسبة ٧٩% (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٢١م.)

الحد الزماني: ستحلل الفترة الزمنية الواقعة في أيار/مايو ٢٠٢١م،. ويعود سبب اختيار هذه الفترة الزمنية لما شهدته من اختفاء القسري للمواطنين وعدم معرفة الأسباب بصورة واضحة، والتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة, والحقوق الرقمية والتي وصفتها تقارير صحافية وحقوقية أنه لم يسبق لها مثيل، حيث وصفتها ذكرت منظمة هيومان رايتس ووتش(HRW) (هيومان رايتس ووتش) أن

التعذيب كان ممارسة منهجية في البلاد. ووفقاً لتقارير منظمة هيومان رايتس ووتش (HRW)والمنظمات المحلية غير الحكومية، حيث توزعت هذه الانتهاهات على غالبية منصات التواصل الاجتماعي العالمية؛ فقد تصدر "فيسبوك" الانتهاكات، يليه إنستغرام، ثم"تيت توك", ثم "يوتيوب"، حيث توزعت هذه الانتهاكات بين الحظر الكامل وتعليق بعض الميزات، وإغلاق تام للحسابات، أو الصفحات.

هيكلية الدراسة:

تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة مباحث, يتناول المبحث الأول: العلاقات العامة الرقمية, بينما يتناول المبحث الثانى: الحقوق الرقمية:, ويتناول المبحث الثالث: المنظمات غيرالربحية:

الإطار النظري:

المبحث الأول: العلاقات العامة الرقمية:

مع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، أصبحت حملات العلاقات العامة بشكل متزايد شكلاً من أشكال الاتصال المباشر، وتجاوز الرقابة على وسائل الإعلام، وحراس البوابة، وجميع أشكال تدفق المحتوى[٥] لقد غيرت وسائل التواصل الاجتماعي العلاقات العامة في الطبيعة والممارسة. تنعكس أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في الممارسة العملية في ظهور أبحاث وسائل التواصل الاجتماعي على مدى العقود القليلة الماضية [٦] مع كل تقدم في صناعة وسائل التواصل الاجتماعي، تتكيف أبحاث العلاقات العامة, وتستكشف هذه التغييرات, وتناقش التأثير على المجال والمجتمع والممارسة بالكامل.

يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أحيانًا أن تجلب الألم والأزمات وأحيانًا البهجة للعلامات التجارية والمنظمات ومحترفي العلاقات العامة. على سبيل المثال ،

بدأت أزمة Samsung في عام ٢٠١٦ بمشاركة المحتوى وانتشاره كالنار في الهشيم في لحظة، حيث لعبت وسائل التواصل الاجتماعي دورًا كبيرًا في رد الفعل، بالإضافة إلى التصور العام للعلامة التجارية. تعد Samsung واحدة من أكثر العلامات التجارية المحبوبة في العالم، لكنها تمر بأزمة كبيرة أساسها وسائل التواصل الاجتماعي. عندما بدأ الإبلاغ عن أعطال بطارية Note 7، سرعان ما أصبحت شرارات انتشرت عبر الإنترنت وانتشرت على وسائل التواصل الاجتماعي. نتيجة لذلك، كان على Samsung إعادة جميع الوحدات المباعة على الفور والرد عبر الإنترنت والقنوات الأخرى. يسلط هذا الحدث الضوء على قوة وسيطرة وسائل التواصل الاجتماعي، التي أصبحت مركزًا قويًا للإنشاء السريع والمشاركة ونشر المجتمع والمعلومات ، وكسر حواجز الزمان والمكان.(٧)

لقد غيرت وسائل التواصل الاجتماعي أيضًا الطريقة التي يستهلك بها الجمهور الأخبار وأشكال المعلومات الأخرى في المجتمع. تتيح أدوات تكنولوجيا الاتصالات الجديدة هذه للمستخدمين الأفراد والشركات التفاعل بشكل أكثر فعالية والوصول إلى الجماهير الرئيسية وإقناعهم واستهدافهم عبر منصات متعددة.(٨)

نظرًا لرقمنة معظم مجالات الحياة وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، تتجاوز العلاقات العامة الرقمية أساليب العلاقات العامة التقليدية من خلال تسخير قوة الإنترنت للوصول إلى جمهور أوسع من قنوات الاتصال التقليدية.(٩) يمكن القول: أن وسائل التواصل الاجتماعي والعلاقات العامة أصبحت مرتبطة ارتباطا وثيقًا مرتبطة بشكل وثيق من خلال العلاقات العامة الرقمية. تحولت وسائل التواصل الاجتماعي من منصة بسيطة ومسلية (مثل MySpace) إلى قناة اتصال للعلماء والباحثين والشركات ومنظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الهادفة للربح والتوعية والكيانات الأخرى

لإنشاء قنوات اتصال وتوسيع وتوسيع عبر- العلاقة الحدودية,([١٠]) يمكن لمتخصصي العلاقات العامة الرقمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بطرق مختلفة. لإدارة أعمالهم وبناء العلاقات وتحقيق أهدافهم، تسمح أدوات ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي لمحترفي العلاقات العامة ببدء المحادثات والرد على الاستفسارات والتواصل مباشرة مع الجماهير في الوقت الفعلي في عملية تحويل العملاء من الجماهير السلبية إلى الجماهير النشطة.

بالإضافة إلى ذلك، أثرت وسائل التواصل الاجتماعي على خدمة العملاء - لدرجة أن هناك الآن وظيفة مخصصة تسمى الرعاية الاجتماعية.([١١])

وإضافة إلى ذلك، تسهل وسائل التواصل الاجتماعي أيضًا العلاقات العامة وكذلك جودة الوعي والإدارة العامة وفقًا لأهداف المؤسسة أو المنظمة. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى فهم دور العلاقات العامة الرقمية لمركز حقوق الإنسان في تشكيل النقاش التوعوي حول الحقوق الرقمية.

العلاقات العامة ودورها في نشر ثقافة حقوق الإنسان:

١. **بناء الصورة الذهنية:** سواء من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو إدارة السمعة الإلكترونية على مواقع الويب أو وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال تقديم رسالة المنظمة أو علامتها التجارية إلى الجماهير الداخلية والخارجية، تساعد المنظمات على تكوين شبكة مؤاتية من الآراء والانطباعات لمساعدتهم في المحافظة علي حقوقهم.
٢. **بناء العلاقات الإعلامية:** بناء علاقات وثيقة مع مختلف وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، وبناء علاقات وثيقة مع الإعلاميين والمؤثرين على مواقع التواصل

الاجتماعي. إن إنشاء قنوات اتصال مهم لتوضيح موقف الأزمات وتطورها ومحاولة حلها بالتواصل مع مختلف الاتجاهات وتوضيح الحقوق القانونية لهم.

٣. **إدارة الأزمات:** يلعب اختصاصي الاتصالات في العلاقات العامة دورًا في صياغة الرسائل التنظيمية أثناء الأزمات من خلال مساعدة الوكالات على التخفيف من آثار الرأي العام والأخبار السيئة. دور العلاقات العامة هنا هو إدارة الأزمات والتنبؤ بحدوثها والتعامل معها على أفضل وجه أثناء الأزمات وبعدها في محاولة لاحتوائها.

٤. **إقامة اتصالات:** العلاقات العامة هي الواجهة، ومسؤوليتها وإقامة علاقة جيدة مع الجمهور لحل المشكلات التي تواجههم وتشجيعهم علي المطالب بحقوقهم.

٥. **تطوير الإستراتيجية والحملات:** هذه هي مهمة أخصائي العلاقات العامة لتطوير إستراتيجية اتصال تتناسب مع الأهداف العليا، وكذلك تطوير وتنفيذ إستراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي. من مهام مسؤول العلاقات العامة تخطيط وتنفيذ ومتابعة وقياس أداء الحملات الإعلانية التي تشجع علي الحقوق والواجبات لجميع أفراد المجتمع.

٦. **التوعية والتثقيف:** تلعب العلاقات العامة دورًا مهمًا من خلال إنشاء محتوى إعلامي مثل تحرير المنشورات وتصميم الحملات الإلكترونية، فضلاً عن إدارة مواقع الويب والمدونات ووسائل التواصل الاجتماعي وإنشاء محتوى مرئي مثل مقاطع الفيديو والرسومات، لزيادة الوعي برسالة المنظمة ودورها والتثقيف حول القضايا المختلفة التي تواجهها.

المبحث الثانى: الحقوق الرقمية:

تُعرَّف الحقوق الرقمية بأنها الحقوق الإنسانية والقانونية التي تسمح للأفراد بالوصول إلى الوسائط الرقمية واستخدامها، وإنشاءها ونشرها، أو الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الإلكترونية الأخرى أو شبكات الاتصال واستخدامها، كما أنها مرتبطة

بالحق في حرية التعبير عبر منصات الإنترنت والاتصالات والضمان الاجتماعي والخصوصية والحماية من مراقبة الحكومة والشركات.(١٢)

تنتشر حقائق الحياة المعاصرة في الفضاء الإلكتروني بشكل متكرر أكثر من أي وقت مضى، وعلى الرغم من التقدم في رقمنة الحقوق الرقمية، بما في ذلك حرية التعبير والرأي، فقد أصبحت الدول أكثر فعالية في مراقبة المحتوى، وهي عملية لم تقتصر مرة أخرى على نطاق و المدة، حيث أن الدولة ممتلئة الآن وبعض المجموعات لديها القدرة على إجراء مراقبة متزامنة. بعبارة أخرى، المنصات التكنولوجية التي غزت الحياة والمجتمع واعتمدت بشكل متزايد على الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية العالمية لم تصبح فقط عرضة للمراقبة الجماعية، بل يمكنها في الواقع تسهيل هذه المراقبة، وتعريض حقوق الإنسان الرقمية للانتهاكات (مؤتمر مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة) الولايات المتحدة الأمريكية، ٢٠١٤.(١٣) تشمل الحقوق الرقمية ما يلي:

١- **الحق في حرية التعبير:** حرية الكلام حق أساسي من حقوق الإنسان، وتنص المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أن "لكل فرد الحق في حرية الرأي والتعبير، بما في ذلك اعتناق الآراء دون أي تدخل، و تلقي الأخبار. "يمكن تلقي الأفكار ونشرها من خلال أي وسيلة، بغض النظر عن الحدود الجغرافية (الأمم المتحدة، ٢٠٢١). تنص بعض الدساتير حول العالم، مثل الدستور الكوبي، على حق العمال والمثقفين والمزارعين والنساء والطلاب والطبقات الأخرى في ممارسة حقوق التجمع والتظاهر وتكوين الجمعيات. تتمتع المنظمة بكافة وسائل الراحة من الجمهور والفئات الاجتماعية للقيام بهذه الأنشطة، لأن أعضائها يتمتعون بأقصى قدر من حرية الكلام والرأي ، على أساس المبادرة المطلقة والحق في النقد.(١٤)

٢- **الحق في الوصول إلى الإنترنت:** الحق في الوصول إلى الإنترنت، المعروف أيضًا باسم الحق في النطاق العريض أو الحق في حرية الاتصال، يعني أنه يجب أن يكون لجميع الأشخاص إمكانية الوصول إلى الإنترنت من أجل ممارسة حقوقهم في حرية التعبير والرأي والتمتع بها، من بين حقوق الإنسان الأساسية الأخرى. تتحمل الدول مسؤولية ضمان إتاحة الإنترنت على نطاق واسع، كما أن الدول ملزمة بتقييد الوصول الشخصي إلى الإنترنت بشكل معقول.(١٥)

يعد الوصول إلى الإنترنت واستخدامه حقًا أساسيًا من حقوق الإنسان.في يوليو ٢٠١٦، أصدر مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة قرارًا غير ملزم يعلن أن الإنترنت هو حق أساسي من حقوق الإنسان. وجاء القرار برعاية مجموعة من الدول ممثلة في روسيا والصين والمملكة العربية السعودية والهند وجنوب إفريقيا، التي طالبت بإلغاء فقرة في القرار تدين صراحةً وقاطعًا الإجراءات التي تعمد إلى عرقلة وتعطيل وتعطيل الوصول. نشر المعلومات والحجب والتعطيل المتعمد للخدمات. الإنترنت. يقول القرار إن الشبكات العالمية والمفتوحة ضرورية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ م (يورونيوز ، ٢٠١٦AD). في حالات مماثلة، قضت بعض المحاكم الدستورية في بعض البلدان بأن الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت ضروري لممارسة حرية التعبير.(١٦)

٣- **الحق في الخصوصية:** يشير الحق في الخصوصية إلى حق المستخدمين في أن يقرروا بأنفسهم متى وكيف يحصل المستخدمون الآخرون على معلوماتهم؛ ولا يُسمح بالتدخل في الشؤون الشخصية، لذا فإن الخصوصية عبر الإنترنت،

وخاصة منصات الوسائط الاجتماعية، وضرورة الاحترام سرية خصوصية مستخدمي هذه المواقع ذات الصلة، سواء كانت هذه الخصوصية تتعلق بوقائع أو معلومات مخزنة على جهاز كمبيوتر شخصي أو هاتف ذكي، أو بواسطة مستخدم على أحد مواقع التواصل الاجتماعي؛ نظرًا لأن السرقة أو الهجوم يعد انتهاكًا للخصوصية، المادة ١٢ ينص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على ما يلي: "لا يجوز لأي شخص التدخل التعسفي في الخصوصية أو الأسرة أو المنزل أو المراسلات أو الحملات ضد شرفه وسمعته، ولكل شخص الحق في حماية القانون". التدخل أو الحملات اللاحقة. وفقًا للمادة ١٧ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، "لا يجوز تعريض أي شخص لتدخل تعسفي أو غير قانوني في خصوصيته أو أسرته أو منزله أو مراسلاته، ولا لأي هجمات غير قانونية على شرفه أو سمعته". بالإضافة إلى ذلك، كما تنص المادة أيضًا على أن "لكل فرد الحق في حماية القانون من مثل هذا التدخل أو الانتهاك". (مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة ، ٢٠١٤AD)

٤- **الحق في المساواة وعدم التمييز:** أي تفرقة أو استبعاد أو تفضيل على أساس العرق، أو اللون، أو الجنس، أو الدين، أو الرأي السياسي، أو الأصل القومي أو الاجتماعي، من شأنه إلغاء تكافؤ الفرص أو إضعافه. يشتمل الإطار القانوني الدولي لحقوق الإنسان على صكوك دولية لمكافحة أشكال محددة من التمييز، بما في ذلك التمييز ضد الشعوب الأصلية والمهاجرين والأقليات العرقية.[١٧]

٥- **الحق في التحرر من الرقابة على الإنترنت:** يستند الحق في التحرر من الرقابة على مبدأ أنه لا يمكن حظر أو مراقبة أي محتوى على الإنترنت، إلا إذا كانت المواد تتعارض مع الآداب العامة أو تهدد النظام العام (أي التحريض على

الكراهية والعنف والإرهاب وجميع أشكال التمييز والتعصب التي تنتهك الأمن والكرامة الإنسانية أو تضر الأطفال والمراهقين.(١٨)

٦- **الحق في حذف البيانات:** تتيح شبكة الإنترنت لمستخدميها إمكانية الاطلاع على البيانات أو المعلومات والتي قد تكون غير صحيحة أو قديمة أو خاطئة. ما يمكن أن يسبب ضررًا للشخص المعني؛ ومن هنا جاء مفهوم الحق الرقمي في النسيان؛ بهدف محو البيانات أو المعلومات ذات الطابع الشخصي من ذاكرة الإنترنت.(١٩)

٧- **الحق في التشفير:** التشفير هو ونيفة رياضية تقوم بتشفير البيانات بطريقة لا يمكن الوصول إليها إلا للمستخدمين المصرح لهم، إن الحكومات في مختلف أنحاء العالم تعتمد بشكل متزايد على اعتراض الرسائل عبر الإنترنت لرصد أنشطة المستخدمين. ولهذا جاء نظام التشفير لحماية المعلومات المتاحة في الإنترنت.(٢٠)

المبحث الثالث: المنظمات غير الربحية Non- Profit Organizations:

يتم النظر في المنظمات غير الربحية والتعبير عنها – واقع منظمات المجتمع المدني، لوجود العديد من الكتابات– حول مفهوم المجتمع المدني وتاريخه، لأن فكرة المجتمع المدني قديمة ويمكن إرجاعها إلى مفكرون يونانيون مثل: ارسطو وأفلاطون وغيرهم. كان هذا النوع من التفكير أكثر وضوحًا في مفكري عصر النهضة الأوروبية (لوك، هوبز، روسو، هيج، إلخ). الانتقال من العصور المظلمة إلى عصر الدولة الحديثة هو حقيقة أن الاتحادات والجماعات النسائية في فترة ما بين الحربين العالميتين، بالإضافة إلى الأثر الإيجابي المصاحب، ساهم بشكل ملحوظ في ظهور منظمات

المجتمع المدني بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، حيث كان هدف الأمم المتحدة التي تأسست عام ١٩٤٥م، هو تفعيل دور المجتمع المدني. المنظمات التي تم تأكيدها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام ١٩٤٨م والذي تضمن أحكامه القانونية التي تؤكد تشكيل المنظمات غير الحكومية وحرية التجمع.(٢١)

الجمعيات الخيرية أو المنظمات غير الربحية هي جزء من القطاع المجتمعي للمجتمع الحديث، بين القطاعين العام والخاص، وتعمل كحلقة وصل بين مختلف مكونات المجتمع. هذه المنظمات لها وظائف مماثلة في الدفاع عن الفقراء والمهمشين والضعفاء، والسعي إلى التغيير الاجتماعي، وتقديم الخدمات الاجتماعية، وفي بعض البلدان تمثل الوكالات الإدارية الرئيسية لتوزيع ونشر المنافع الاجتماعية. في العقدين الماضيين، أصبحت هذه المنظمات تدور حول التنمية، لتصبح قوة فاعلة، تلعب دورًا في الشؤون الوطنية والدولية الرئيسية، وتحرك هذه المنظمات، سواء في العدد أو القوة أو الهيكل. وتسعى بعض الدول النامية الآن إلى تمهيد الطريق أمام هذه المنظمات للعب دور أكثر فاعلية والمشاركة في عملية التنمية.(٢٢)

لذلك، فإن المنظمات غير الربحية هي إحدى مؤسسات المجتمع المدني، وتتألف من مختلف الجمعيات والمؤسسات المهتمة، طوعية وحرة، ومستقلة كليًا أو جزئيًا عن الحكومة. والغرض منه هو خدمة المجتمع، وتحسين ظروف المحتاجين، ومن ثم تنمية المجتمع من خلال توفير خدمات الصحة والرعاية والتوعية والدفاع والتنمية(٢٣)

وهذا يعني أن المنظمات غير الربحية تسعى إلى تحقيق الصالح العام, وأحيانًا لتحقيق مصالح أعضائها وحمايتها، لأنها تنشأ من مبادرة خاصة من المواطنين؛ فهي منظمات في مجال الأعمال الخيرية والأعمال الخيرية، إذا كانت تنبع من الأنشطة إذا

كانت الأرباح تتحقق منها، فإنهم يستثمرونها في الأشياء التي تحقق أهدافهم وتدعم أنشطتهم.

نستنتج مما سبق أن المنظمات غير الربحية تهدف إلى تحقيق أهدافها

١- تحديد الحاجة لبناء قدرات المجتمعات المحلية.

٢- التعاون مع الحكومات المحلية ذات الصلة.

٣- تمكين وتطوير المجتمعات المحلية.

٤- تقديم برنامج متميز وفعال لدعم التنمية.

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي(Descriptive Analytical Method) الذي تم من خلاله تحديد خصائص وأبعاد الظاهرة المدروسة ووصفها وصفاً موضوعياً عبر جمع الحقائق والبيانات وباستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي.

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية تحليل المحتوى النوعي، وهي إحدى طرق البحث العديدة المستخدمة لتحليل البيانات النصية. وبالتالي فإن تحليل المحتوى النوعي هو أكثر من مجرد عد عمليات التحقق من كلمة إلى لغة الضغط هو لتصنيف كميات كبيرة من النص إلى عدد فعال من الفئات التي تمثل معاني متشابهة. يمكن أن تمثل هذه الفئات الصلات الصريحة أو الصلات المستنبطة. كان الغرض من تحليل المحتوى هو توفير المعرفة والفهم للظواهر التي تم بحثها في هذه الدراسة. موضوع أو نمط. على Facebook عن طريق تصنيفها إلى فئات محددة.

١- استمارة تحليل المحتوى:

صمم الباحث نموذج تحليل المحتوى للإجابة على سؤال البحث حيث اشتمل على عدة عناصر وهي:

- **المواضيع:** هذه هي المواضيع والقضايا التي تم تسليط الضوء عليها على صفحة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على الفيسبوك. لتحديد هذه المواضيع ، استخدم الباحث تحليل المحتوى الاستنتاجي، والذي لا يعتمد على المدخلات السابقة ولكنه مبني بدلاً من ذلك من تكرار وتشابه الموضوعات.
- **الحقوق الرقمية:** هذه هي الحقوق الرقمية العشرة التي تمت مناقشتها في الإطار النظري، وهي: الحق في حرية التعبير، والحق في الوصول إلى الإنترنت، والحق في الخصوصية، والحق في المساواة وعدم التمييز، والحق في الحرية. من الرقابة على الإنترنت، والحق في حذف البيانات، والحق في تقييد المعالجة ، والحق في التشفير، والحق في المعرفة والحق في الاعتراض. يتم إجراء تحليل استقرائي بناءً على تعريفات هذه الحقوق المذكورة في الإطار النظري.
- **الغرض من النشر:** يشير إلى النية من وراء النشر. يهدف نموذج تحليل المحتوى إلى تضمين المدخلات التالية:

١- **التوعية:** أي أن المنشور يهدف إلى تثقيف أو تثقيف الجمهور حول موضوع معين.

٢- **إعلامي:** يعني أن المنشور يهدف إلى إعلام الجمهور بأنشطة معينة.

٣- **تفاعلية:** منشورات مصممة لإشراك الجمهور في موضوع أو قضية معينة.

٤- **أخرى:** هي مطبوعة غير موجهة إلى أي هدف سابق

صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المتخصصين الأكاديميين.

عرض النتائج:

المواضيع التي تبرزها صفحة "مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" على "الفيسبوك."

بينت نتائج تحليل المضمون أن "مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" ركزت في منشوارتها على مجموعة من المواضيع خلال الفترة الزمنية الممتدة من تاريخ أبريل ٢٠٢١م إلى يونيو ٢٠٢١م والتي تمثل موضوعًا، وهي: خطاب العنف والتحريض العنصري التوعية بالحقوق الرقمية والحماية من التحايل الالكتروني والاستخدام الآمن للإنترنت؛ وفرص العمل؛ والعنف الرقمي على أساس النوع الاجتماعي؛ وأخرى (أخبار ومواضيع متفرقة). أنظر جدول رقم (١)

جدول (١)

المواضيع التي تبرزها صفحة مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على "الفيسبوك

الموضوع	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
خطاب العنف والتحريض العنصري	٢٥	%٢٦.٥	١
التوعية بالحقوق الرقمية	١٨	%٢١.٢	٢
الحماية من التحايل الالكتروني والاستخدام الآمن للإنترنت	٢٠	%١٩.٨	٣

الموضوع	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
فرص العمل	١٦	%١٦.٩	٤
العنف الرقمي على أساس النوع الاجتماعي	١٤	%١٤.٨	٥
أخرى (اخبار ومواضيع متفرقة)	١١	%١١.٦	٦
المجموع	١٠٦	%١٠٠	

يبين الجدول السابق أن خطاب العنف والتحريض العنصري حظيت على المواضيع الأكثر تكراراً بنسبة تصل حوالي 26.5% من حجم المواضيع التي تم تداولها عبر صفحة مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على "الفيسبوك.

وقد تمثلت معظم منشورات المركز ضمن هذه الفئة بتقارير حول مؤشر العنصرية والكراهية والتحريض ضد بعض فئات المجتمع، وقد تضمنت هذه الفئة أيضاً مساهمة بعض المواقع الإلكترونية في ترسيخ صورة التمييز والعنصرية.

أما التوعية بالحقوق الرقمية فقد جاء بالمرتبة الثانية بنسبة ٢١.٢% فقط من تكرار الموضوعات. وتجدر الإشارة هنا أن التحليل اعتمد على الإشارة الصريحة لهذه الحقوق بغرض التوعية بها وليس على انتهاكها، فمثلاً هناك العديد من المنشورات التي تحدكت عن انتهاك حرية التعبير ولكن لم يتم تصنيفها ضمن فئة التوعية بالحقوق الرقمية.

أما فئة فرص العمل فقد جاءت بالمرتبة الرابعة بواقع تكرار ١٦.٩% لكل منهما. فقد استخدمت صفحة مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على

"الفيسبوك صفحتها للإعلان عن فرص العمل التي تتوفر لديها واستقطاب المهنيين الذين يحتاجهم المركز أو يحتاجهم سوق العمل لمؤسسات أخري.

أما فيما يتعلق بالعنف الرقمي على أساس النوع الاجتماعي والذي كان أيضا بنسبة 14% فقط، فقد تناولت مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على" كيفية تعرض النساء للتحايل والابتزاز من قبل الذكور، والتي تعد إحدى الجرائم الإلكترونية.

أما فئة (أخرى) والتي تضمنت نشاطات وأخبار متفرقة مختلفة فقد جاءتا بالمرتبة السادسة بواقع تكرار ١١.٦%. فقد استخدمت صفحة مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان على "الفيسبوك. وقد تنوعت مواضيع فئة (أخرى) بين أخبار متفرقة، واستعرض المركز مجموعة من نشاطاته من خلال فيديوهات متفرقة.

الحقوق الرقمية التي يركز عليها مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان في منشوراتها على "الفيسبوك":

ركز التحليل ضمن هذه الفئة على الإشارة الصريحة لهذه الحقوق بغرض التوعية بها وليس على انتهاكها، كما تم الإشارة سابقاً هناك العديد من المنشورات التي تحدثت عن انتهاك حرية التعبير مثلاً ولكن لم يتم تصنيفها ضمن فئة التوعية بالحقوق الرقمية. يبين الجدول رقم (٢) الحقوق الرقمية التي أشارت إليها المؤسسة بهدف التوعية بها

الجدول رقم (٢)

الحقوق الرقمية التي أشارت إليها مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان

م	الحقوق الرقمية	التكرار	النسبة المئوية
١	الحق في المساواة وعدم التمييز	٨	%٥٧

م	الحقوق الرقمية	التكرار	النسبة المئوية
٢	الحق في الوصول للإنترنت	٣	%٢١.٥
٣	الحق في الخصوصية	٣	%٢١.٥
٤	الحق في حرية التعبير عن الرأي	٠	%٠
٥	الحق في التحرر من الرقابة على الإنترنت	٠	%٠
٦	الحق في محو البيانات	٠	%٠
٧	الحق في تقييد المعالجة	٠	%٠
٨	الحق في التشفير	٠	%٠
٩	الحق في أن تكون على علم	٠	%٠
١٠	الحق في الاعتراض	٠	%٠

يبين الجدول السابق ان موضوع التوعية بالحقوق الرقمية استحوذ على ١٩.٨% من مجموع المنشورات، حيث جاء موضوع التوعية بالحق في المساواة وعدم التمييز بالمرتبة الأولى من حيث التكرار و ٥٧% من الحقوق العشرة التي تم تحليلها. وجاء تركيز مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان " على التوعية بالحق في الوصول للإنترنت والحق في الخصوصية بالمرتبة الثانية من تكرار الموضوعات لكل منهما و ٢١.٥%من تكرار الحقوق الرقمية لكل منهما. اما التوعية بالحقوق الآتية: الحق في حرية التعبير عن الرأي، الحق في التحرر من الرقابة على الإنترنت، والحق في محو البيانات، والحق في تقييد المعالجة، الحق في التشفير، والحق في أن تكون على علم،

وحق الاعتراض، وحق الوصول إلى الإنترنت؛ فلم تستحوذ على اهتمام المركز خلال فترة التحليل حيث لم يحصل أي حق من هذه الحقوق على أي تكرار.

الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الحقوقية غير الربحية في تشكيل وعي الجماهير في الحقوق الرقمية من خلال ترتيب الأولويات، وبالتحديد سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توعية العلاقات العامة الرقمية في توعية المجتمع المصري بحقوقه الرقمية، بالإضافة إلى رصد وتحليل الأشكال والقوالب الاتصالية التي تستخدمها مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" في صفحتها على "الفيسبوك" في تعزيز الحقوق الرقمية. وتمثل السؤال البحثي الرئيس بالآتي: ما دور العلاقات العامة الرقمية في مؤسسة ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان في تشكيل خطاب توعوي في قضايا الحقوق الرقمية؟

من خلال تحليل محتوى صفحة مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" على "الفيسبوك" بينت النتائج أن المركز ركز على المحتوى التوعوي بشكل رئيسي، على عكس ما أورده (Rodriguez٢٠١٦) أن أكثر من نصف ٥٥% من رسائل وسائل التواصل الاجتماعي تهدف إلى الإعلام أو الإخبار وليس التوعية حيث تشمل الفئات ضمن هذه الوظيفة إبلاغ أصحاب المصلحة بحقوق الإنسان والتشريعات، وبالتالي تضطلع وظيفة بعض المؤسسات غير الربحية والتوعوية باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات حول حقوق الإنسان والتشريعات أكثر من أي وظيفة أخرى، ولكن في الدراسة الحالية تبين أن 44% من محتوى مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" كان توعوياً، في حين أخذ الجانب الإخباري ٨% فقط من مجموع التكرارات. وفيما يتعلق بما جاء به (Lovejoy and Saxton٢٠١٢) أن الهدف الوحيد للرسائل التي تصدر عن المؤسسات الحقوقية كان لها هدف وحيد هو الإعلام وليس لها جدول أعمال ثانوي، أي أنها لا تساهم في ترتيب أولويات الجمهور، بينت الدراسة الحالية أن بينت نتائج الدراسة الحالية أن مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" ركز في منشوراته بالدرجة الأولى على خطاب العنف والتحريض العنصري حظيت على المواضيع الأكثر تكراراً بنسبة تصل حوالي ٢٦.٥% من حجم المواضيع التي تم تداولها عبر صفحة مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان"، وكذلك موضوع التوعية بالحقوق الرقمية فقد جاء بالمرتبة الثانية بنسبة ٢١.٢% فقط من تكرار الموضوعات، وبما أن نظرية ترتيب الأولويات تربط بين القضايا التي يبرزها القائم بالاتصال وتصنيف الجمهور لأهمية هذه القضايا، وبالتالي فإن عملية مناقشة قضايا معينة ستعني أن قطاعات كبيرة من الجمهور ستدرك أن هذه القضايا أكثر أهمية من غيرها، ومن هنا يتبين أن مؤسسة " ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان " من خلال

تركيزها بشكل أساسي على هذين الموضوعين كاولوية أولى لدى متابعي صفحته، وهذا يتماشى مع الافتراض المنطقي وراء ترتيب الأولويات هو أن عملية الإعلام بشكل متكرر ومناقشة قضايا معينة ستعني أن قطاعات كبيرة من الجمهور ستدرك أن هذه القضايا أكثر أهمية من غيرها.

التوصيات:

ضرورة إفراد مؤسسة "ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان" لحملة توعية مختصة بالحقوق الرقمية، وبخاصة الحق في حرية التعبير عن الرأي، الحق في التحرر من الرقابة على الإنترنت، والحق في محو البيانات، والحق في تقييد المعالجة، الحق في التشفير، والحق في أن تكون على علم، وحق الاعتراض، وحق الوصول إلى الإنترنت؛ والتي لم تستحوذ على اهتمام المركز خلال فترة التحليل حيث لم يحصل أي حق من هذه الحقوق على أي تكرار علي صفحة الفيسبوك الخاصة بالمؤسسة.

الهوامش والمصادر:

(١) المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان: التاريخ والمبادي والأدوار والمسؤليات, العدد ٤, ٢٠١٠، ص١٤٢.

(٢) نصر سالم موسى أبو مصطفى: وظيفة العلاقات العامة الدبلوماسية في المنظمات الطوعية، رسالة دكتوراه، قسم الفلسفة في العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ٢٠١٦م، ص١٦.

(3) Rodriguez, N. S. (2016). Communicating global inequalities: How LGBTI asylum-specific NGOs use social media as public relations. *Public Relations Review, 42*(2), 322-332.

(4) Lovejoy, K., & Saxton, G. D. (2012). Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media. *Journal of computer-mediated communication, 17* (3), 337-353

(5)Tench, R., & Waddington, S. (2021). *Exploring Public Relations and Management Communication*
(5th ed.). Harlow, England: Pearson, p4.

(6) Duhé, S. (2015). An overview of new media research in public relations journals from 1981 to 2014. *Public Relations Review, 41*(2), 153-169

(7) Freberg, K. (2019). Social Media and Emerging Media: Theoretical Foundations. In B. R. Brunner
(Ed.), *Public Relations Theory: Application and Understanding* (pp. 97-111). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, p 98.

(8) Freberg, K. (2019). Social Media and Emerging Media: Theoretical Foundations. In B. R. Brunner

(Ed.), *Public Relations Theory: Application and Understanding* (pp. 97-111). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, p99
(9) Gifford, J. (2010). Digital Public Relations: E-Marketing's Big Secret. *Continuing Higher Education*
Review, 74(Fall 2010), P72.
(10) Freberg, K. (2019). Social Media and Emerging Media: Theoretical Foundations. In B. R. Brunner (Ed.), *Public Relations Theory: Application and Understanding* (pp. 97-111). Hoboken, NJ:
John Wiley & Sons, p99
(11)Freberg, K. (2019). Social Media and Emerging Media: Theoretical Foundations. In B. R. Brunner (Ed.), *Public Relations Theory: Application and Understanding* (pp. 97-111). Hoboken, NJ:
John Wiley & Sons, p99
(12) Živković, D., Horvat, A., & Čučić, V. (2013). Digital Rights for Digitally Literate Citizens. In S. Kurbanoğlu, E. Grassian, D. Mizrachi, R. Catts, & S. Spiranec (Eds.), *Worldwide*
Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice: European Conference on Information Literacy (pp. 170-177). London, England: Springer.
(١٣)سام للحقوق والحريات: (٢٠٢١، تموز).**مجلس حقوق الإنسان يقرر أن الوصول إلى الإنترنت حق من حقوق الإنسان** .تم الاسترجاع من https://samrl.org/
(14) Barrios, R. F. P. (2019). Reflections on access to the Internet in Cuba as a human right. In B. Wagner, M. C. Kettemann, & K. Vieth (Eds.), *Research Handbook on Human Rights and Digital*
Technology (pp. 180-194). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
(15) Von Arnauld, A., von der Decken, K., & Susi, M. (2020). *The Cambridge Handbook of New Human Rights: Recognition, Novelty, Rhetoric*: Cambridge University Press
(16) Jasmontaite, L., & De Hert, P. (2019). Access to the Internet in the EU: a policy priority, a
fundamental, a human right or a concern for eGovernment? In B. Wagner, M. C. Kettemann, & K. Vieth (Eds.), *Research handbook on human rights and digital technology* (pp. 157-179). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing
(17) Third, A., Livingstone, S., & Lansdown, G. (2019). Recognizing children's rights in relation to digital technologies: Challenges of voice and evidence, principle and practice. In B. Wagner, M. C. Kettemann, & K. Vieth (Eds.), *Research handbook on human rights and digital technology* (pp. 376-410). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
(١٨) سلطان مسفر الحربي: دور شبكات التواصل في خدمة العمل الانساني, الدركز الدولي للأبحاث والدراسات, ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٣م, ص ١٠٣.
(١٩) حمايدية خولة, قاسم مريم: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي: دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفايسبوك لجمعية ناس الخيَ ورقلة, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, الجزائر, ٢٠١٥, ص ٥٩.
(٢٠) خيري مصطفى سعيد كتانة: الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص،" مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد١٧، الأردن: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية, ٢٠١٦, ص ٦٦.
(٢١) ديندار شيخاني: المنظمات غير الحكومية، ٢٠٠٣, ://http٢٠٠٨com.blogspot.dindar
(٢٢) عطية حسين فندي: شركاء التنمية الحكومية، القطاع الخاص، المنظمات غير الحكومية، مجلة النهضة، العدد الرابع، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة, ٢٠٠٦, ص ١١٣.

(23) David, Hulme, (1994). Social Development Research and the Third Sector, In: Booth, David (ed.) Rethinking Social Development: Theory, Research, and Practice, Longman Scientific & Technical, New York.