

## تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أنشطة التكيف الذاتي للأفراد خلال فترات الأزمات

دراسة كيفية

د. غادة صلاح الدين النشار

مدرس، قسم الإعلام المسموع والمرئي  
المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث

مُقدِّمة:

شكّل ظهور مواقع التواصل الاجتماعي نقلة كبيرة وتحولاً جذرياً في حياة المجتمعات البشرية الحالية، كما أنها تُعدُّ أسرع قطاعات الصناعة نموّاً في الوقت الرَّاهن، ويرجع هذا لما توفره هذه المواقع لمستخدميها من إمكانية الاتصال المباشر والدائم مع بعضهم البعض، ونقل الأفكار والمعلومات، فضلاً عن الاتصال التفاعلي فيما بينهم دون التقيد بحواجز الحدود الجغرافية، هذا بالإضافة إلى إتاحة القدرة على مشاركة الصور والآراء والأحداث وما إلى ذلك في الوقت الفعلي.

وتتنوع أسباب استخدام الأفراد وسائل التواصل الاجتماعي، كما تختلف باختلاف الظروف والسياسات؛ فالطالب الجامعي يمتلك دواعٍ شتى لاستخدام هذه المواقع قد تتباين مع تلك الدوافع التي تحرك رجل الأعمال والمال لاستخدامها، وكلاهما يختلف عن ربة المنزل ذات الاهتمام بمجالات منزلية بعينها وهكذا، وكما تختلف دواعي الاستخدام بحسب المستخدم، فإنها تختلف بحسب وقت الاستخدام، فاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأوقات العادية ليس هو بالضرورة نفس الاستخدام في أوقات الأزمات والطوارئ.

من الخصائص والإمكانات التي توفرها لهم مواقع التواصل الاجتماعي.

وفي هذا الإطار جاءت هذه الدراسة لتتناول بالوصف والتحليل تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أنشطة التكيف الذاتي خلال فترات الأزمات.

#### مشكلة الدراسة:

يستطيع المواطنون عادةً تحقيق التكيف الذاتي خلال فترات الأزمات وما بعدها من خلال التعامل المرن مع الموقف والاستجابة الفعالة للتغيير عن طريق مساعدة أنفسهم ومساعدة الآخرين، إلا أن استخدامهم المتزايد لوسائل التواصل الاجتماعي يعد ظاهرة جديدة نسبياً في هذا الصدد، فمن خلال مراجعة الدراسات السابقة يتبين لنا ما توصل إليه الباحثون من تأكيد دور وسائل التواصل الاجتماعي في مد المواطنين بأنشطة التكيف الذاتي خلال فترات الأزمات.

وتعمل هذه الوسائل على مد المواطنين خلال عملية البحث بمعلومات موثوقة وعاجلة عوضاً عن المعلومات غير الكافية التي قد تقدمها الجهات الرسمية، وقد تطورت قدرة المواطنين على جمع المعلومات من تلقاء أنفسهم من خلال دعم وتعزيز دورهم - وكذلك دور الجهات الرسمية - في نشر الأخبار التي يملكونها على نحو واسع وسريع، حيث استطاعت وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تحقيق التواصل بين المواطنين متخطية حاجزي الزمان والمكان أن تمكنهم من التعاون لوضع حلول للمشكلات التي يملكونها، بل والتعايش معها، ومن هنا تجد الجهات المسؤولة بشكل عام صعوبة في فهم هذا الواقع الجديد الذي فرضته وسائل الإعلام الجديدة.

من هنا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في محاولة فهم وتحليل الكيفية التي توفر بها وسائل التواصل الاجتماعي لمستخدميها القدرة على التكيف الذاتي في أوقات الأزمات، ومدى استفادتهم منها بالتطبيق على «أزمة السيول» التي شهدتها بعض مناطق مدينة القاهرة الجديدة في الأيام الأخيرة من شهر أبريل لعام 2018 باعتبارها مثالاً كاشفاً يأتي في صميم مشكلة الدراسة، وتشمل الدراسة أربع متغيرات مستقلة هي جمع الأخبار حول الأزمات، ونشرها، ثم التعاون من أجل وضع الحلول للمشكلات الناتجة عن هذه الأزمات، زمتغير تابع واحد هو تحقيق التكيف الذاتي معها.

وقد أثبتت وسائل التواصل الاجتماعي أنها يمكن أن تصبح وسائل هامة بديلة للاتصال التقليدي في أوقات الكوارث والأزمات، فعلى سبيل المثال يمتلك أكثر من 2.2 مليار مستخدم حسابات على موقع فيسبوك<sup>(1)</sup>، الأمر الذي جعله مفيداً في أوقات الهجمات الإرهابية مثلما حدث في باريس، وأحداث الربيع العربي، والانتخابات في الدول حول العالم، أو في حالة وقوع الكوارث الطبيعية.

وقد أطلقت شركة فيسبوك خدمة التحقق من السلامة (Safety Check) في أكتوبر 2014<sup>(2)</sup>، وكانت الخدمة نتيجة كارثة تسونامي في اليابان في عام 2011، حيث تمكّن المطورون اليابانيون من وضع نموذج يسمح للمستخدمين بسرعة إخبار أصدقائهم أنهم لم يصابوا بأذى، وكانت الخدمة تعتمد على رصد موقع المستخدم الجغرافي، وإذا تم التحقق من أنه على مقربة من الكارثة الطبيعية سيتمكن المستخدم من الإشارة إن كان في أمان أم لا، وقد استخدمت الخدمة للمرة الأولى لمواجهة الكوارث الطبيعية ثم فعلته شركة فيسبوك مرة أخرى أثناء هجمات باريس الأخيرة عام 2017. لم يقتصر أهمية دور مواقع التواصل الاجتماعي وقت الأزمات على موقع فيسبوك، حيث سبقتها شركة جوجل حين قامت بإطلاق خدمة تفاعلية باسم (Person Finder) في أعقاب الزلزال الذي ضرب جزر هايتي في عام 2010، كما أطلقت اللجنة الدولية للصليب الأحمر الأمريكي خدمة (Safe and Well) في عام 2013، ولكن خدمة فيسبوك لا زالت الأسهل استخداماً نظراً لشعبية فيسبوك الهائلة التي تصل إلى أكبر عدد من المستخدمين النشطين حول العالم. كثيرة هي الدراسات البحثية التي تصدت لفهم وتحليل طبيعة الأدوار التي قامت وتستطيع أن تقوم بها وسائل التواصل الاجتماعي في أوقات الأزمات، غير أن هذا التراث المعرفي في الموضوع يقابله نقص في الدراسات - على الأقل على الصعيد البحثي العربي - التي تناولت مفهوم التكيف الذاتي (Self Adaptation) وأنشطته من جهة قدرة مواقع التواصل الاجتماعي على التأثير فيها، ويُقصد بالتكيف الذاتي في هذه الدراسة مقدار ما يُدبره المستخدم من قدرة على التعامل بفاعلية وإيجابية مع الأزمات التي يمر بها في واقعهم الفعلي، سواء كانت هذه الأزمات مرحلية أو متجددة، بما يتيح لهم تجاوزها من خلال أنشطة يبدعون في ابتكارها بالاستفادة

### أهمية الدراسة:

الأزمات<sup>(3)</sup>، وانطلاقاً من هذه المراجعة نجد أن المواطنين يتمتعون بقدرة كبيرة على مواجهة الأزمات المفاجئة وغير الاعتيادية، بينما تواجه الجهات المسؤولة مشكلة في التعامل مع إمكانية التكيف الذاتي للمواطنين مع هذه الأزمات، أو الاعتراف بقدرتهم على العمل معاً من أجل مواجهة التحديات الناجمة عنها.

ظن بعض الباحثين في ستينيات القرن العشرين بأهمية دور الإذاعة في تنبيه الجمهور بأضرار الكوارث المحتمل وقوعها، ومعها تطورت البحوث لتفرض حيزاً مهماً لإدارة الأزمات في كافة مناحي الحياة ومؤسساتها، فإذا كان للاتصال دوراً بارزاً في الحياة اليومية للإنسان فإنه اليوم أكثر أهمية في حالات الأزمات والكوارث، وهو ما أكدته فطيمة بوهلي في اعتماد الاتصال على طرق وأساليب عدة في نقل المعلومات في الحياة اليومية للفرد والجماعة والتي تسمح بمواجهة وتسيير المخاطر والحوادث الطارئة، ما جعل بالمختصين في علم الإدارة يولون اهتماماً كبيراً بالاتصال ويشكلون رؤى واسعة حول كيفية استغلاله وإدارته<sup>(4)</sup>.

وقد أكدت العديد من البحوث والدراسات المنشورة منذ عام 2004 هذه النتائج الكلاسيكية، كما أشارت إلى ظاهرة جديدة بدأ المجتمع يشهدها منذ ذلك العام ألا وهي زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على نحو كبير، فقد أصبحت هذه الوسائل جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس اليومية، ولأنها وسائل تواصل تفاعلية بالدرجة الأولى، فقد زاد استخدام المواطنين لها أثناء فترات الأزمات، حيث تتطلب مواجهة الأزمة فتح قنوات للاتصال بين الأطراف المختلفة كأداة للحصول على المعلومات بما يحقق المتابعة الفورية لأحداث الأزمة والنتائج المترتبة عليها، وبالتالي تعد قنوات الاتصال المفتوحة من أفضل الأساليب الوقائية ضد حدوث الأزمة أو استفحالها، ومن هنا تركز هذه الدراسة على النتائج المترتبة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، من حيث دورها في طلب الإغاثة وتوفيرها، وكذلك دورها في دعم القدرة على التعافي من آثار هذه الأزمات.

ووفقاً (McFarlane & Norris) تُعتبر الأزمة حدثاً صادمًا للجميع، له بداية حادة، ويستمر لفترة محدودة، وقد ترجع هذه الأزمات إلى أسباب طبيعية أو تكنولوجية أو أخرى إنسانية، مما يجعل الأزمة حدثاً من شأنه أن يترتب عليه وفاة أو

تتبع أهمية دراسة تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أنشطة التكيف الذاتي خلال فترات الأزمات من عدة منطلقات بحثية ومعيشية يمكن إجمالها على النحو التالي:

1. الأهمية الكبيرة التي أصبحت تحظى بها وسائل التواصل الاجتماعي في مجتمع اليوم، وهي أهمية لا تنعكس فقط من الانتشار الكبير لها والوقت الذي يقضيه الأفراد في استخدامها، وإنما أيضاً مما يعلقه عليها المستخدمون من مهام وأدوار تتعاضد بمرور الوقت وتتداخل في مختلف مظاهر الحياة.

2. اعتماد الكثير من الأفراد على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات، ويرجع هذا إما لقلّة المعلومات المقدمة إليهم من خلال وسائل الإعلام التقليدية أو تأخرها أو عدم مواظمتها لاحتياجاتهم الفعلية ميدانياً.

3. قلة الدراسات البحثية العربية التي انتبهت إلى أهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي في أوقات الأزمات، ومن ثم يوجد فراغ بحثي في هذا الجانب يستوجب ملؤه.

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في تحليل تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أنشطة التكيف الذاتي خلال فترات الأزمات. ويتحقق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الأربعة التالية:

1. التعرف على كيفية استخدام الأفراد وسائل التواصل الاجتماعي لجمع الأخبار حول الأزمات.
2. تحديد آليات انتشار الأخبار وتداولها بشأن الأزمة بين المستخدمين.
3. استكشاف كيفية وضع الحلول للمشكلات الناتجة عن هذه الأزمات.
4. الوصول إلى فهم وافٍ بأنشطة التكيف الذاتي معها.

### استعراض الدراسات السابقة:

نشرت دورية Journal of Contingencies and Crisis Management منذ أكثر من عشرة سنوات مراجعة منهجية حول التأصيل العلمي لاستجابة المواطنين لمواقف

على المستوى العملي<sup>(8)</sup>، ففي هولندا على سبيل المثال قام وزير الشؤون الداخلية بتضمين مفهوم التكيف الذاتي في أحد خطاباته السياسية أمام البرلمان عام 2008<sup>(9)</sup>، لكن دون أن يكون لذلك جدوى، كما أشارت المنظمات الهولندية لإدارة الأزمات الإقليمية في بيان لها عام 2014 إلى المفهوم ذاته في رسم وتنظيم خطط عملها، إلا أنها لم تقم بتفعيل هذا المفهوم على نحو دائم نظراً لمخالفة الأمر للبيدهيات المتعارف عليها، ويبدو البحث المنهجي في هذا المجال نادراً. وتناولت مريم صلاح نصر استخدام الجمهور ورجال المرور وسائل الإعلام الجديد وتقنية GIS والمعروفة بنظم المعلومات الجغرافية في إدارة الأزمات المرورية التي يعاني منها سكان القاهرة، وطبقت الدراسة الميدانية على عينة من المواطنين المقيمين بشكل دائم في مدينة القاهرة والعاملين في إدارة مرور القاهرة من الضباط والأفراد، وممن يستعملون وسائل الإعلام الاجتماعي، إضافة لعينة من الضباط في إدارة المرور المسؤولين عن صفحة الفيسبوك لإدارة المرور أو إرسال رسائل تويتر للمواطنين<sup>(10)</sup>.

ويزعم (Chan) أنه من خلال تسخير الخصائص التي تتمتع بها وسائل التواصل الاجتماعي فإنه يتم تعزيز القدرة التنظيمية للأفراد على التعايش مع الأزمة وتحقيق التكيف الذاتي معها، وذلك من خلال خلق سبل جديدة للتعاون من أجل بناء مجتمعات قادرة على الصمود ضد الصدمات عبر الزمن<sup>(11)</sup>، وبصفة عامة فقد ثبت اتجاه الأفراد والجماعات نحو الترابط خلال أوقات الأزمات على نحو يفوق الأوقات العادية، وذلك من حيث العمل المشترك من أجل غاية تستهدف التغلب على التحديات الناجمة عن الأزمة<sup>(12)</sup>، وهكذا يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تكون أداة ثمينة في التعامل مع الأزمات.

وحتى الآن، تبدو النظرة التخطيطية التي تستقرى أحكام النتائج الكلاسيكية المتعلقة بالتكيف الذاتي غائبة، لذا تهتم الدراسة الحالية بتقديم رؤية حول الدور الظاهر لوسائل التواصل الاجتماعي، وأثره في إمكانية تحقيق التكيف الذاتي للأفراد والتعايش مع الأزمة، كما نقوم في السطور التالية بالتركيز على أربعة عناصر تتعلق بهذا التكيف الذاتي من أجل فهم كيفية تأثير الأفراد بوسائل التواصل الاجتماعي، وتشمل هذه العناصر أساليب جمع المعلومات ونشرها،

إصابة العديد من الأفراد في وقت واحد، ومن الممكن اعتبار الأزمة حالة مؤقتة من الاضطراب واختلال التنظيم ترتبط بصعوبة تعامل الأفراد معها، ومن ثم تبرز ضرورة البحث عن وسائل وطرق لإدارة الحدث بشكل يقلل من آثاره ونتائجه السلبية، حيث تبدأ مثل هذه الأحداث على نحو مفاجئ دون سابق إنذار، ورغم أنها تستغرق مدة قصيرة إلا أن لها عواقب وخيمة<sup>(5)</sup>.

وتشير دراسة سمر صبرى صادق لحادث ستاد بورسعيد كمثال للتماس الشباب المصري للمعلومات وإدراكهم للأزمات عبر موقع الفيسبوك، حيث تحولت مواقع الشبكات الاجتماعية في السنوات الأخيرة عن وظيفتها الأساسية المتمثلة في التواصل الاجتماعي، وأصبحت تضطلع بوظيفة إعلامية بمتابعة أحداث المجتمع والإمداد بالمعلومات حولها، واستهدفت الدراسة تحرى العلاقة بين التماس المعلومات عبر موقع الفيس بوك (بوصفه الشبكة الاجتماعية الأكثر استخداماً بين الشباب المصري) وبين إدراك الشباب لأزمة ستاد بورسعيد التي اندلعت عام 2012، بالإضافة للتعرف على مكانة الفيس بوك مقارنة بالاعلام التقليدي في وقت الأزمات، للوقوف على حدود المنافسة التي يشكلها الموقع مع الوسائل التقليدية<sup>(6)</sup>.

وفي تناقض صارخ مع هذه النتائج نجد التعامل النمطي من جانب الجهات المسؤولة مع محاولة التكيف الذاتي للمواطنين مع الأزمات، حيث تعتمد أغلب السلطات في هذا التعامل على ثلاث اعتقادات غير منطقية معروفة جيداً، ألا وهي: انتشار حالات الذعر بين المواطنين، وعجزهم عن الاعتماد على أنفسهم، إلى جانب الوقوع المتكرر لحالات النهب خلال فترات الأزمات وما بعدها، وبذلك لا تعترف غالبية السلطات بقدرة الأفراد على المقاومة، ولا تأخذ بعين الاعتبار إمكانية قيامهم برعاية أنفسهم ورعاية الآخرين، وهو ما ينتج عنه تعامل رسمي غير متوافق مع السلوك الفعلي للمواطنين، مما يعيق الإدارة السليمة للأزمة<sup>(7)</sup>.

وقد تم التنويه إلى مفهوم التكيف الذاتي مع الأزمة من جديد من خلال سياسات إدارة الأزمة في بلدان العالم الغربي منذ بداية هذا القرن، في حين لم تؤد الممارسة الفعلية لهذه السياسات رفيعة المستوى إلى إنتاج أسلوب مختلف في التعامل مع عملية التكيف الذاتي للمواطنين وقدرتهم على الصمود

على استعادة التوازن في مواجهة الأحداث السلبية من خلال الالتزام ببعض السلوكيات التي من شأنها أن تساعدهم على التعافي من آثار الأزمة، ومن ثم التغلب عليها، وهو ما يدل على مرونة الموقف في التعامل مع الأزمة حيث أن مواجهتها تتطلب أنماطاً تنظيمية غير مألوفة وأنشطة مبتكرة تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات المفاجئة.

فبعد وقوع الأزمة، يتجمع الأفراد في المنطقة الجغرافية المتضررة، كما يتم توفير الأجهزة والمعدات داخل هذه المنطقة، وهي الظاهرة التي اعتبرها كل من (Palen & Vieweg) عام 2008 شكلاً من أشكال السلوك الجماعي لوصف حالة التنظيم الذاتي للجمهور، حيث يتجمع الناس من أجل تقديم المساعدة إلى المحتاجين، مثل مساعدة اللاجئين، أو تقديم الدعم لمقدمي الإسعافات الأولية، أو إحياء ذكرى حدث معين، وغالباً ما يكون هؤلاء الأفراد متطوعين.<sup>(15)</sup> وقد نشر كل من (Fritz & Mathewson) عام 1957 سمات متعددة لهذه المشاركة المجتمعية الناتجة عن التقارب الحاصل بين الأفراد، منها كونها مثيرة للقلق وقابلة للتكرار وداعمة للموقف، وكذلك قابلة للاستثمار ومثيرة للفضول<sup>(16)</sup>، كما أضاف (Wachtendorf) سمة أخرى لهذه المشاركة توضح قدرتها على تقديم الإغاثة للمتضررين، وتعد هذه السمات انعكاساً لطبيعة الممارسات والسلوكيات التي يمارسها المشاركون في هذا التقارب الاجتماعي، ويظهر ذلك جلياً على نحو مواز في العالم الرقمي، حيث يتواصل المواطنون لدعم المتضررين جراء الأزمات<sup>(17)</sup>.

وعادة ما تكون الأزمات مواقف ملتبسة وحالات فوضوية، تتسم بشيء من الاضطراب واختلال التنظيم، ويرتبط التعامل مع موقف الأزمة بشعور المتضررين بدرجة عالية من الغموض حيث يؤدي التصاعد المفاجئ للأزمة إلى الشك في بدائل المواجهة المتاحة والمطروحة، كما يرتبط هذا التعامل بشعور الأفراد بتهديد شديد حيث تهدد الأزمة حالة الاستقرار المجتمعي، فيشعر المتضررون بعدم قدرتهم على المحافظة على القيم والموارد أو الأهداف التي تهمهم، كما تتهدد مقومات البيئة، ويتعلق هذا التهديد بكل من حجم وقيمة الخسارة المحتملة فضلاً عن احتمالية تحققها<sup>(18)</sup>، وفي مثل هذا الموقف تبدو هناك حاجة أساسية من جانب المتضررين

وكذلك أساليب التعاون بين الأفراد من أجل وضع حلول للمشكلات المرتبطة بالأزمة والتعامل معها.

## الإطار المعرفي

### أولاً: التكيف الذاتي

يبدو مفهوم التكيف الذاتي معقداً، ورغم أنه تمت مناقشته كثيراً إلا أن أصوله تبدو غير واضحة، وكذلك اتجاهه ومدلوله وفحواه، ويقدم (Manyena) عام 2006 رؤية متميزة لمجموعة من العناصر التي تمت مناقشتها في هذا الصدد، منها على سبيل المثال أصل هذا المفهوم الذي قد يرجع إلى علم البيئة أو علم الفيزياء، وكذلك تفسيرات هذا المفهوم التي قد تكون استندت إلى معالجة عملية، أو ارتكزت على نتائج علمية، هذا إلى جانب إمكانية تعرض المفهوم للهجوم أو النقد من عدمه، إضافة إلى أن هذا المفهوم قد يتعلق بالبشر، وقد يتعلق أيضاً بالبنى التحتية المادية.

كما قدم (Manyena) مجموعة متنوعة من التعريفات الخاصة بمفهوم التكيف الذاتي، كما هو الحال بالنسبة لمؤلفي تقرير الأزمات العالمية<sup>(13)</sup>، وترجع بنا هذه التعريفات المتعددة للمفهوم إلى المصدر اللاتيني له، والذي يعنى استجماع القوة أو استعادة التوازن، وإذا كانت أصول هذا المفهوم ترجع إلى علم البيئة أو علم الفيزياء فإنه قد تم توظيفه منذ عام 1970 كتعبير مجازي عن قدرة الأنظمة على التعافي من آثار الأزمات والرجوع إلى حالاتها الأصلية<sup>(14)</sup>.

وبالتالي يمكن اعتبار القدرة على التكيف الذاتي شرطاً مسبقاً لنجاة المجتمع عندما يكون في وضع سلبي، فبدونها تقل احتمالات قدرة المجتمع على العودة إلى الحالة الأصلية بعد وقوع الأزمة، وهنا يوضح (Manyena) القدرة الكبيرة للمجتمع على التكيف الذاتي مع أحداث الأزمة، معرّفًا هذا التكيف بالقدرة الذاتية التي تمكن المجتمع من تغيير عاداته أو سماته غير الأساسية وإعادة بناء نفسه، حيث تعتبر هذه القدرة مطلباً أساسياً من شأنه أن يحقق التكيف والنجاة.

كما يتضح من عرض (Manyena) لمجموعة التصورات المتعلقة بمفهوم التكيف الذاتي، أن المفهوم لا يرتبط فقط بالجماعات الكبيرة من البشر، إنما ينطبق أيضاً على أي نطاق يشمل عدداً محدوداً من الأفراد، وقد يبدو الأفراد قادرين

الركاب بالطعام أو الشراب، وقد بقي بعض الركاب لمدة تتراوح من ساعتين إلى خمس ساعات حتى تمكنوا من مغادرة الموقع والانتقال إلى المدينة<sup>(23)</sup>.

### ثانياً: وسائل التواصل الاجتماعي

عندما تقع الأزمة، يبدأ المواطنون في البحث عن الأخبار المتعلقة بالحدث، وفي الوقت الحالي أصبح المواطنون لا يستخدمون فقط وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو والتلفزيون بل يتطلعون أيضاً إلى مجتمع الإنترنت، حيث تقدم وسائل التواصل الاجتماعي منبراً لتبادل الأخبار في شكل النص، وكذلك الصور والفيديو، كما تتيح إمكانية التواصل المتبادل بين الأفراد والمنظمات والجماعات<sup>(24)</sup>.

وقد قدم كل من (Kaplan & Haenlein) تعريفاً لوسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها مجموعة من التطبيقات على شبكة الإنترنت، تقوم على الأسس التكنولوجية للويب، والتي تتيح إمكانية إنتاج وتبادل المحتوى الذي يقدمه المستخدم<sup>(25)</sup>. وقد ميز هذان المؤلفان بين ستة أنواع من وسائل التواصل الاجتماعي بناءً على خصائصها، وتشمل مشاريع الموسوعات الرقمية مثل (Wikipedia)، والمدونات (Blogs)، ومواقع إنتاج المحتوى مثل (You Tube)، وألعاب الواقع الافتراضي مثل (Warcraft)، وكذلك العالم الاجتماعي الافتراضي مثل (Second Life)، وشبكات التواصل الاجتماعي مثل (Facebook)، وقد رأوا في التواصل الاجتماعي منصة إعلامية قائمة على شبكة الإنترنت، قادرة على تسهيل عملية الاتصال والتفاعل الاجتماعي.

ويقدم (Howell) وصفاً أكثر واقعية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، يتعلق باستخدام تكنولوجيا الموبايل والإنترنت على نحو يخلق من عملية الاتصال حواراً تفاعلياً، وتعمل الخصائص الست لوسائل التواصل الاجتماعي (المذكورة سلفاً) على تمكين المستخدمين من التفاعل مع بعضهم البعض متى وأينما وجدوا، حيث يستطيع أي فرد على اتصال بشبكة الإنترنت أن يكون طرفاً في حوار يمكنه من تقديم وتبادل المحتوى، ومن هنا تتحقق مشاركة المعلومات بين عدد كبير من الأفراد<sup>(26)</sup>.

كما يقدم (Chan) خمس صفات لوسائل التواصل الاجتماعي تميزها عن وسائل الإعلام التقليدية، وتشمل

للحصول على الأخبار التي تمكنهم من استعادة الشعور بالحياة الطبيعية<sup>(19)</sup>، حيث يشعرون بالرغبة في معرفة ماذا حدث، وما آل إليه الموقف، وما إذا كانت هناك إغاثة في طريقها إليهم أم لا، وكثيراً ما يفتقر الناس إلى المعلومات اللازمة التي تمكنهم من فهم مغزى الأحداث المترتبة على الأزمة<sup>(20)</sup>، لذا فهم يعملون على الوصول إلى المصادر التي تمكنهم من تحقيق هذا الفهم سواء كانت وسائل الإعلام التقليدية أو وسائل التواصل الاجتماعي.

لا يوجد في هذه الدراسة فصل بين اتجاه الفرد نحو مساعدة نفسه أو مساعدة الآخرين، حيث الحديث بصفة عامة عن عملية التكيف الذاتي، سواء في حالة مساعدة المواطنين لأنفسهم أو لغيرهم، من أجل التكيف مع أحداث الأزمة والتعامل المرن معها، حيث أثبتت العلوم الاجتماعية أنه من الشائع قيام الأفراد بالتكيف الذاتي مع الموقف خلال فترات الأزمات وما بعدها<sup>(21)</sup>.

وبصرف النظر عن مهنية التعامل الرسمي مع أحداث الأزمة يتمتع المواطنون بالقدرة على إنقاذ أنفسهم من أي خطر مباشر، كما يتمتعون بالقدرة على تقديم يد العون والمساعدة للمحتاجين<sup>(22)</sup>، مثال على ذلك نجد ما حدث في أعقاب أزمة (Poldercrash)، حيث تحطمت طائرة ركاب تابعة للخطوط الجوية التركية في حقل يقع بالقرب من مطار (Schiphol) بأستردام، فنجاً معظم ركاب الطائرة، كما استطاعوا أن يساعدوا بعضهم البعض للخروج من الطائرة، حتى أولئك المصابين بجروح خطيرة، وقد سارع المارة الموجودين على الطريق السريع وكذلك السكان المقيمين بالموقع نحو الانتقال إلى موقع تحطم الطائرة لإغاثة من يزال على متنها ومن خرج منها، كما تعاون أحد المزارعين في محاولة إنقاذ الجرحى من الركاب وذلك من خلال نقل الجرحى لتلقي الإسعافات بواسطة عربته الخاصة، وبعد حوالي نصف ساعة من تحطم الطائرة كان مقدمو الإسعافات الأولية بالموقع لرعاية الجرحى، إلا أنهم لم يباشروا عملهم حتى وصلت سيارات الإطفاء وذلك من أجل ضمان سلامتهم، وعند بداية عملهم بالموقع تأثرت قدرة الركاب على التكيف الذاتي مع الموقف، ولم تعد بالقوة التي كانت عليها، كما حذر المسعفون على الركاب مغادرة موقع الحادث قبل الخضوع للفحص الطبي، وعلى الرغم من وجود المطار على مسافة قريبة منهم إلا أنه لم يتم مد



قدرتها على جمع الأفراد، وذلك من خلال تحقيق التواصل بين المستخدمين عبر الحدود الزمنية والمكانية، وكذلك قدرتها على تحقيق تواصل المستخدمين مع مختلف المصادر، إلى جانب إتاحتها لإمكانية دعم المحتوى المنشور من خلال حفظ مساهمات المستخدمين من أجل العرض والمشاركة، وتميزها بوضوح المضمون المنشور حيث تكون مساهمات ومشاركات المستخدمين واضحة إلى حد كبير، هذا بالإضافة إلى قدرتها على حث الفرد على الاشتراك في عملية الاتصال من خلال تشجيعه على التفاعل والمشاركة<sup>(27)</sup>.

وبالتالي تعد الميزة الرئيسية لوسائل التواصل الاجتماعي خلال فترات الأزمات هي مستوى الاتصال الذي تحققه بين أفراد الجمهور، حيث تتميز خطوط الاتصال التي تقدمها بأنها ممتدة ومتعددة المستويات والاتجاهات، ويتم تبادل المزيد من المعلومات والأخبار بواسطة عدد أكبر من المستخدمين على نطاق أوسع<sup>(28)</sup>.

فالمواقع الاجتماعية تمكن مستخدمي شبكة الإنترنت من الاتصال ببعضهم البعض، وتكوين المجموعات، وكذلك تحديد الوظائف والأدوار، في حين تساعد المواقع الوثائقية في تنظيم وجدولة الأحداث، وتخزين الوثائق من خلال أسلوب مركزي يجعل من السهل على المستخدمين مشاركتها وتحديثها على نحو منهجي، كما تتيح مواقع التواصل الاجتماعي فرصة للمستخدمين للاتصال بشبكة الإنترنت ونشر الصور ومقاطع الفيديو لتقديم تقارير حية عن الأزمات، ويمكن أيضاً للمدونات وأنظمة تحديد المواقع الجغرافية (GPS) أن توفر تحديثات للموقف أولاً بأول، كما تمكن المواطنين من تقديم مساعدة لا تُقدر بثمن لهؤلاء المتضررين وكذلك منظمات المجتمع المدني، وهي ظاهرة يُطلق عليها «العمل التطوعي الرقمي» نتجت عن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة إمكانيات توظيفها، والتفضيل بين الأساليب التطوعية التي يقدمها المواطنون خلال فترات الأزمات<sup>(33)</sup>، حيث مكن التقدم التكنولوجي الأفراد من الاستجابة لمواقف الأزمات والتكيف معها بطريقة تعاونية مشتركة، دون التقيد بموقع حدوث الأزمة، ودون قضاء مزيد من الوقت أو بذل مزيد من الجهد، حيث ترتبط قدرة المواطنين على التقارب والمشاركة بالخصائص الحيوية لوسائل التواصل الاجتماعي ووظائفها والتطبيقات الخاصة بها من أجل تقديم الدعم والأخبار التي

ملاحم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات يقدم العديد من الباحثين خصائص مختلفة تتعلق بدور وسائل التواصل الاجتماعي في التأثير على المواطنين عند تعاملهم مع الأزمة، وينسب لها كل من (Jung & Moro) عام 2014 خمسة اختصاصات تتمحور حول دور هذه الوسائل في تبادل المعلومات وتدفعها عبر مستويات متعددة من الاتصال، حيث توفر وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية الاتصال الشخصي بين المستخدمين، كما توفر قنوات للاتصال الجماعي، وقنوات أخرى للاتصال بوسائل الإعلام المختلفة، وتوفر أيضاً إمكانية جمع المعلومات وتبادلها، إلى جانب إتاحتها لقنوات الاتصال المباشر بين كل من المستخدمين ووسائل الإعلام والحكومة والجمهور العام<sup>(29)</sup>.

ويضيف (Chan) أربع مهام أساسية لوسائل التواصل الاجتماعي عند إدارة الأزمة، والتي لا تتضمن فقط عملية تبادل المعلومات، بل تشمل أيضاً إدارة الموقف والإعداد له، ويمكن تحديد هذه المهام في جمع المعلومات ونشرها، والتخطيط لإدارة الأزمات، وكذلك تقديم الحلول المشتركة للمشكلات واتخاذ القرار<sup>(30)</sup>.

وتتصل هذه الوظائف التي وصفها كل من (Jung & Moro) على نحو مباشر، بالخمس عشرة مهمة التي حددها

140 دولة وقت كتابة (Meier) لدراسته، وكانت إحدى هذه المناسبات بعد الزلزال المدمر الذي ضرب جزيرة هايتي عام 2010، حيث قدم طلاب جامعة (Tufts) في ماساتشوستس بالولايات المتحدة الأمريكية خريطة حية لتوثيق الضرر الواقع على المنطقة، والسماح لأي متضرر بأن يرسل رسالة يوضح بها مكانه وما يطلبه من مساعدة<sup>(39)</sup>.

كما اتضح ذلك أيضاً خلال الفترة التي قامت فيها قوات البحرية الأمريكية وخفر السواحل بإنقاذ مئات من الأرواح، في مثال نادر حول ثقة السلطات في الأخبار التي يقدمها المواطنون، وفي وقت لاحق من نفس العام استخدم نفس الأسلوب مرة أخرى في روسيا، عندما تدمرت البلاد بسبب مئات من حرائق الغابات، حيث قام النشطاء بتوفير خريطة حية للأزمة لمعرفة احتياجات المتضررين وتقديم الإغاثة لهم، وقد قدم منهج (Ushahidi) في التعامل مع الأزمات مثلاً رائداً لدور النظام الرقمي في تدعيم العالم الحقيقي، فمن خلال الاستعانة بمصادر جماهيرية متعددة، استطاع النظام الرقمي أن يوفر استعراضاً عاماً وفورياً عن تطورات الموقف لكل من المتضررين، ومن يستطيعون إغاقتهم، دون التقييد بالموقع الجغرافي لكل منهما<sup>(40)</sup>.

#### وسائل التواصل الاجتماعي وإزالة الغموض عن مواقف الأزمات

أثبتت وسائل التواصل الاجتماعي أنها أدوات هامة وجديدة لتلبية الحاجة إلى المعرفة وتقديم الأخبار المتعلقة بممارسات الأفراد وسلوكياتهم، ويتحقق هذا الاستخدام عندما يشعر المواطنون بعدم الرضا عن المعلومات التي يقدمها الإعلام الرسمي، فبعد حادثة مفاعل (Fukushima) النووي في اليابان، استطاع عدد كبير من مستخدمي الإنترنت تبادل الأخبار عبر وسائل التواصل الاجتماعي على نحو يفوق ما قدمته وسائل الإعلام التقليدية وحدها، ومن خلال موقع تويتر تمكن الأفراد من قراءة الأخبار العاجلة ومختلف رؤى الخبراء المتخصصين، كما تمكنوا من مناقشة هذه الأخبار والآراء مع الآخرين<sup>(41)</sup>.

ولا يقتصر تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الجانب الإيجابي المتعلق بإزالة الغموض عن مواقف الأزمات، بل يمتد هذا التأثير ليشمل جانباً سلبياً يتعلق بدورها في

من شأنها الحد من غموض الأزمة، ورغم أن هذه الظواهر، المتعلقة بالمشاركة المجتمعية والتقارب بين الأفراد من أجل التخفيف من غموض مواقف الأزمات، ليست بالجديدة حيث تسبق العالم الرقمي في الظهور، فقد خضعت إلى تغييرات هائلة بسبب توظيف استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال فترات الأزمات.

#### وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة المجتمعية

تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بتسهيل عملية التقارب والمشاركة بين الأفراد، حيث أن توافر هذه الوسائل يزيد من قدرة المواطنين على التواصل، طالما تتوفر بنية تحتية سليمة وذات جودة للاتصالات التكنولوجية بصرف النظر عن الحدود المكانية للأزمة، ورغم أن مواقف الأزمات غالباً ما ترتبط بخصائص جغرافية محددة، إلا أن إمكانية المشاركة الافتراضية حولها قد أصبحت أكثر اتساعاً وأكثر قدرة على تحقيق تقارب اجتماعي سريع بين الأفراد<sup>(34)</sup>.

ومن الجدير بالذكر أن هذه المشاركة لم تعد مرتبطة بالحدود الجغرافية لهؤلاء الذين يقدمون المساعدة خلال فترات الأزمات فعلى الرغم من إتاحة الفرصة للأفراد للاتصال بأقرانهم وأقاربهم من أجل التعرف على أوضاعهم وتقديم الدعم لهم<sup>(35)</sup>، توضح ممارسات وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية تقديم هذا الدعم ليس فقط من جانب الأطراف المحلية بل من جانب الأطراف الخارجية أيضاً، حيث يمكنهم تقديم الدعم والاستجابة الإنسانية المحترفة على نحو يفوق غيرهم في أكثر من مكان وفي ذات الوقت<sup>(36)</sup>، كما تتمتع شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي بالقدرة على ربط الشبكات الاجتماعية وتوسيع نطاقها<sup>(37)</sup>، مما أدى إلى تطوير إمكانيات تقديم المساعدات خاصة من جانب المجموعات الاجتماعية التي قد تنشأ خصيصاً لهذا الغرض، وذلك لأن الإنترنت وشبكة التواصل الاجتماعي لا تُستخدم من أجل تنشيط الروابط والعلاقات القوية فقط بل والعارضة أيضاً<sup>(38)</sup>.

وتعد منصة منظمة (Ushahidi) البرمجية غير الربحية من أشهر الأمثلة في هذا النطاق، حيث تم إطلاقها لأول مرة عام 2008 من أجل إبلاغ المواطنين بانتهاكات حقوق الإنسان خلال الفترة المضطربة التي أعقبت الانتخابات في كينيا، كما تم إطلاقها لأكثر من 20,000 مرة في أكثر من



المحمول الذي يتمتع بوسائل متعددة للاتصال بشبكة الإنترنت جزءاً أساسياً من التجهيزات اللازمة أثناء مواجهة الأزمات، لا يقل في أهميته عن أهمية توافر البطاريات والمياه المعبأة. كما قدم (Duffy) عام 2012 وصفاً لعدة أساليب ترتبط بدور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم وبناء قدرة المجتمع على الصمود كجزء من بناء القدرة على مواجهة الأزمات، حيث تعبر هذه الأساليب عن قدرة الفرد على التكيف الذاتي ومن بينها توفير المعلومات الاستباقية من خلال الاستعانة بالخبراء، وتنسيق الاستجابة الجماعية للأزمة للتعافي من آثارها، وكذلك تقديم الدعم للمواطنين أثناء فترة وقوع الأزمة وما بعدها، وهو ما يدل على التعاون بين الأفراد من خلال الوسائل الرقمية بدلاً من الوجود المادي سواء تعلق الأمر بمجتمعهم المحلي أو بمجتمع آخر<sup>(46)</sup>.

كما أكدت العديد من الدراسات تمتع المواطنين بدرجة عالية من القدرة على التكيف الذاتي، حيث يتمتعون بقدرات تمكنهم من مواجهة الأزمات والمخاطر وتشمل هذه القدرات مجموعة من المهارات والمعارف والموارد التي يلجؤون إليها في هذه المواجهة، ومنها اتجاههم نحو توظيف استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، وهنا يشير (Houston et al.) إلى أن الاتصال الفعال المتعلق بالأزمة قد يمنع حدوثها أو يخفف من آثارها واستفحالها، في حين قد يؤدي الاتصال غير الفعال خلال الأزمة إلى حدوث أزمة فعلية أو المضاعفة من آثارها السيئة، وبالتالي يصبح الاتصال عنصراً ضرورياً في التعامل مع مواقف الأزمات وذلك من خلال عدة عناصر رئيسية تتمثل في تبادل الأخبار للتخفيف من غموض الموقف، والتعامل مع المشكلات التابعة له، وكذلك تحقيق قدرة المواطنين على التعايش مع الحدث والتعامل معه<sup>(47)</sup>. ولتحقيق فهم أفضل حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على قدرة المواطنين على تحقيق التكيف الذاتي، سوف تبحث هذه الدراسة تأثير هذه الوسائل على أربعة عناصر رئيسية للتكيف الذاتي، ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية الاتصال، حيث تشكل مجالات رئيسية لتأثيراتها، وتشمل هذه العناصر جمع الأخبار، ونشرها، وكذلك التعاون من أجل وضع حلول للمشكلات على نحو جماعي مشترك، إلى جانب التصدي للأزمة والتعامل معها.

نشر الأخبار التي قد تزيد من مستوى هذا الغموض، حيث تنتشر الكثير من الشائعات خلال فترة الأزمة، لذا قد تكون الأخبار المتاحة من خلال هذه الوسائل غير دقيقة أو غير كاملة على نحو يؤدي إلى إثارة الشكوك من جانب المواطنين والسلطات أيضاً<sup>(42)</sup>.

فعندما يتلقى الفرد معلومة ما يرى أنها قد تكون غير مؤكدة أو غير موثوقة، فهو يلجأ إلى البحث عما يؤكد ما ويثبت صحتها، ويحدث ذلك بشكل خاص عندما يواجه الأفراد مستويات عالية من الغموض داخل بيئتهم الاجتماعية، حيث يحاولون العثور على أخبار أكثر مصداقية من خلال وسائل الإعلام، ورغم هذا الجانب السلبي لعملية نشر المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي فإنه يمكن بسهولة تصحيح الأخبار غير الحقيقية على يد أشخاص مطلعين<sup>(43)</sup>.

ويمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تؤدي دوراً مركزياً في تحقيق التكيف الذاتي للمواطنين خلال فترات الأزمات من خلال تحسين خطوط الاتصال فيما بينهم، وتشير تحليلات كل من (Seeger & Sellnow Ulmer) لأزمة فيضان النهر الأحمر عام 1997، في ولايتي (North Dakota & Minnesota) أن عملية الاتصال أثناء الأزمة كانت ضرورية لإعادة تشكيل الحياة الطبيعية وتشكيل العلاقات بين الأفراد، وتأكيد الشعور بالانتماء إلى المجتمع<sup>(44)</sup>.

كما أشاروا إلى أن الاتصال عبر الإنترنت يعد مجالاً هاماً للبحوث المستقبلية، وقد استجاب لهذه الدعوة كل من (Procopio & Procopio) وتوصلا في دراستهما لأزمة إعصار (Katrina)، الذي ضرب مدينة (New Orleans) الأمريكية وأغرق مبانيها وأسفر عن أضرار بشرية ومادية كارثية، إلى تأثير هذا الاتصال على أغلب عمليات دعم المجتمع المحلي في المدينة المتضررة، كما توصلا إلى ظهور أشكال جديدة من الاتصال ساعدت المجتمع المحلي على تحقيق الاستقرار مرة أخرى بعد وقوع الأزمة<sup>(45)</sup>.

وقد ثبت أن استخدام الإنترنت يتم بين الأفراد على نحو استثنائي ومثير للدهشة في نفس الوقت، حيث أن الإنترنت وسيط إعلامي يمكن للبعث الوصول إليه في حين قد لا يصل إليه آخرون، كما يمكن توظيفه كوسيلة لتحقيق الاتصال الفعال في حين يمكن توظيفه لجمع المعلومات السلبية وغير الفعالة، وقد دفع ذلك الباحثين نحو اعتبار جهاز الكمبيوتر

الأخبار بمنصات مفتوحة تتضمن معلومات وأنباء ذات صلة وثيقة بموضوع البحث، مُصممة خصيصاً لتلبية حاجاتهم المعرفية، فتكتسب وسائل التواصل الاجتماعي أهميتها الكبيرة باعتبارها قناة معلوماتية لها أعضاء من الجمهور يعتمدون على الأخبار التي ينشرها رفاقهم، والتي غالباً ما تكون دقيقة ومنشورة في حينها.

ولا تعد القيمة الإضافية لوسائل التواصل الاجتماعي مجرد مسألة ترتبط بوفرة وجودها، إنما ترتبط بأساليب توظيفها أيضاً، فقد أظهرت الأحداث على مدى العقد الماضي قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووسائل التواصل الاجتماعي الجديدة على توفير وسيلة بديلة مهمة للاتصال<sup>(51)</sup>، كما يمكن لشبكات التواصل الاجتماعي أن تصبح في الواقع مصدرًا بديلاً للأخبار عندما تنشأ حالات الارتباك بين أفراد الجمهور بسبب التعرض لأخبار متناقضة، ونجد مثلاً أن المعلومات والأنباء التي قدمها المسئولون الحكوميون حول كارثة (Tsunami) في اليابان عام 2011، والتي ضربت محطة الطاقة في (Fukushima) كانت غير كافية وغير موثوقة، كما كانت الأخبار التي تقدمها وسائل الإعلام التقليدية غامضة ومتناقضة إلى حد كبير مما أدى إلى شعور المواطنين بالارتباك ف لجأوا إلى شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر بديل للمعلومات<sup>(52)</sup>.

وقد لا تنحصر المشكلات الخاصة بوسائل الإعلام التقليدية في دقة الأخبار التي تقدمها فقط بل قد تكون أيضاً مشكلات ذات طابع أكثر تقنية، فعلى سبيل المثال يخضع عمل مكالمات التليفون المباشر لمدى الضغط الواقع على الشبكة، وفي حالة تشبعها يصبح من المستحيل للمواطنين أن يتواصلوا، وقد تشبعت هذه الشبكات بعد تفجيرات (Brussels) مباشرة وسط رغبة المواطنين في الحصول على الأخبار، وللتخفيف من هذا الضغط قامن السلطات بتوجيه الدعوة للجمهور نحو استخدام خدمات الإنترنت لتحقيق التواصل والتحقق من سلامة العائلة والأصدقاء<sup>(53)</sup>، وقد اتجه المواطنون نحو استخدام خدمة التحقق من السلامة (Safety Check) التي يقدمها الموقع الاجتماعي (Facebook)، والتي تم إطلاقها بعد هجمات باريس عام 2015 لطمأنة عائلاتهم وأصدقائهم على سلامتهم، كما كانت الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الأساسية

## العنصر الأول: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على عملية جمع الأخبار

في حالة وقوع الأزمة تزداد حاجة الأفراد إلى الوصول إلى الأخبار والمعلومات الدقيقة والسريعة، مثل المعلومات المتعلقة بالحدث أو خرائط رصد الفيضانات أو اللقطات الجوية أو صور الأحياء السكنية، ومع ذلك غالباً ما يكون العرض الفعلي للأخبار بطيئاً خلال فترة وقوع الأزمة وفورياً بعد حدوثها، وهكذا يقدم هذا الاتجاه نحو البحث عن الأخبار وتوفيرها، السياق الذي يتزايد فيه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على نحو مُجدي، حيث تقدم هذه الوسائل والتطورات الأخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سبلاً إضافية للتواصل والبحث عن الأخبار وإتاحتها<sup>(48)</sup>.

وهكذا تكون المنظمات والأفراد في حاجة دائمة إلى تلقي الأخبار المتعلقة بالموقف والاطلاع على سبل المشاركة في العملية الفعالة لصنع القرار وتحديد مسار العمل الملائم، وعلى سبيل المثال فقد أوضح كل من (Procopio & Procopio) أن المواطنين خلال كارثة إعصار (Katrina) قد استخدموا الإنترنت بشكل أساسي لتفعيل استخدام شبكاتهم الاجتماعية، والبحث عن أخبار توضح حقيقة ما يقع داخل أحيائهم السكنية من أحداث، حيث وجدوا أنه من الضروري معرفة الأضرار التي لحقت بمساكنهم وكذلك معرفة أحوال أسرهم وأصدقائهم<sup>(49)</sup>.

وفي عام 2004 توصل (Boyle et al.) من خلال تحليل العلاقة بين بحث المستخدمين عن الأخبار وردود أفعالهم العاطفية إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي قد أصبحت سائداً الآن على نحو يفوق الفترات الماضية، حيث كانت عملية جمع الأخبار وتلقيها تتم عبر مشاهدة وسائل الإعلام التقليدية والاستماع إليها، ورغم أن شبكة الإنترنت قد أصبحت الآن أكثر أهمية من وسائل الاتصال الأخرى، تظل قدرة المجتمع على التكيف الذاتي مرتبطة باستمرار عمل نظم الاتصالات، بصرف النظر عن دور هذه الاتصالات في التعامل مع الأزمة، ففي حين تحمل مواقف الأزمات تحديات لنظم عمليات الاتصال تبقى قدرة هذه النظم على أداء وظيفتها أساساً لقدرة وسائل التواصل الاجتماعي على إضافة بعد حيوي خاص بإمكانية جمع المعلومات والأخبار<sup>(50)</sup>.

كما يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تمد الباحثين عن

تمكنهم من سرعة نشر الصور ومقاطع الفيديو والتغريدات، كما تمكنهم من التدوين الإلكتروني على نحو فوري عن طريق الأجهزة المحمولة باليد<sup>(55)</sup>، تمامًا مثل هؤلاء الراغبين في التعرف على أوضاع أسرهم ومعارفهم، وكذلك الراغبين في الحصول على أخبار حول أحداث بيئتهم الاجتماعية، سواء تعلق الأمر بوضعهم الذاتي أو بأوضاع الآخرين من حولهم<sup>(56)</sup>.

فلقد أصبح من الشائع جدًا نشر الأنباء المتجددة حول العالم على شبكة الإنترنت، على نحو يسمح بترحيل ما يُطلق عليه (Daily Journals) تلك التي يقدمها المواطنون والمصورون الصحفيون، وكذلك المدونون والمراقبون، حيث تتضمن هذه اليوميات صورًا ونماذج يمكن أن تستخدمها وسائل الإعلام التقليدية، مثلما حدث بعد زلزال اليابان حيث اعتمدت محطات التلفزيون الكبرى على مقاطع فيديو قدمها مجموعة من الهواة لمدة عدة أيام بعد حدوث الأزمة<sup>(57)</sup>، وهكذا يزداد اليوم تقدير جهود المستخدمين في نشر الأخبار على شبكة الإنترنت حيث يعتبرها العامة دومًا أكثر دقة وفورية.

وعلى النقيض من قنوات الاتصال التقليدية المتاحة أمام الجمهور العادي تتيح وسائل التواصل الاجتماعي فرصة أوسع لنشر المعلومات، وفي ذات الوقت تقدم قنوات للاتصال مغايرة لتلك المنافذ التي تقدمها وسائل الإعلام التقليدية، كما يمكن استخدامها عمدًا لتوفير بيانات حول إمكانية التواصل مع مجموعات محددة، مثل المجموعات المعرضة للخطر كالمسنين أو المتضررين في منطقة جغرافية محددة، فوسائل التواصل الاجتماعي لا تحقق فقط النشر الواسع للأخبار، بل تحقق أيضًا إنتاجًا لهذه الأخبار، حيث يمكن للمواطنين تقديم معلوماتهم الخاصة على نحو يضيف قيمة إلى الأنباء التي يقرأونها ويناقشونها<sup>(58)</sup>.

فمع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من أوجه التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغير هيكل أنشطة تبادل المعلومات فضلًا عن أسلوب الاستجابة للطوارئ وإدارتها، ولم تعد أساليب الاتصال الحكومية شرطًا مسبقًا لنشر الأخبار<sup>(59)</sup>، وبالتالي لم تعد وسائل الإعلام هي وسيلة الجمهور للحصول على معلومات عن الوضع المتعلق بالأزمة، حيث يستطيع الآن كل فرد، من خلال شبكة

للاتصال بالآخرين بعد حادث إعصار (Katrina) الذي أدى إلى تدمير الهواتف الأرضية<sup>(54)</sup>.

بالتالي يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل تبادل المعلومات الهامة والآنية والمحدثة بين كل من السلطات والمتعاملين مع حالات الطوارئ وكذلك المواطنين، ولكن يشوه هذا الاستخدام مجموعة من الجوانب السلبية منها العيوب الفنية التقنية للبنية التحتية، والتوظيف السلبي للخدمات التي توفرها الشبكة، فوسائل التواصل الاجتماعية تمكن جميع الأفراد من المشاركة، وقد يسبب البعض توظيف هذه المشاركة، فحينما قامت شبكة (Facebook) بإطلاق خدمة التحقق من السلامة بعد الهجوم الإرهابي الأخير في لندن، على نحو مماثل لتلك الخدمة التي أطلقها الموقع بعد أحداث باريس وبروكسل، اتجه مستخدمو (Facebook) نحو تحديد حالاتهم كأمنيين من خلال استخدام هذه الخدمة لطمأنة أصدقائهم وعائلاتهم، إلا أن البعض قد أساء استخدام هذه الخدمة وذلك من خلال توظيفها في طلب إمدادهم بالملابس والطعام ومشروبات.

وعلى الرغم من أن الأخبار التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعية قد لا تكون محدثة أو موثوقة على نحو كامل، فإنه يتم فحصها باستمرار واتاحتها بسهولة أمام أي شخص يسعى إلى الحصول عليها، مما يمكن الأفراد من القدرة على التكيف الذاتي مع الأزمة، والتخفيف من حالات الارتباك، وزيادة قدرتهم على التعامل المرن مع حالاتهم وحالات الآخرين.

### العنصر الثاني: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على عملية نشر الأخبار

بعد نشر الأخبار شرطًا مسبقًا لتمكين المواطنين من جمعها في حالة وقوع الأزمة، فقبل ظهور الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعية كان الأفراد يعتمدون على الأشكال التقليدية لوسائل الإعلام، مثل التلفزيون لتلقي الأخبار عن الوضع القائم وشبكات الهاتف للاتصال بذويهم بهدف الاطمئنان عليهم، ومع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي أصبح هناك العديد من المصادر الإخبارية، حيث تسمح تلك الوسائل لأي شخص بالتواصل مع الآخر، كما تسمح للجميع بالعمل كمراسلين أثناء فترات الأزمات وبشكل عام أيضًا، نظرًا لأنها

إلى التنظيمية، وتقوم وسائل التواصل الاجتماعي، بشكل خاص، بالمساعدة في تحقيق هذا التنسيق من خلال إتاحة الفرصة لتشكيل الشبكات الاجتماعية، ورغم ذلك توجد بعض السلبيات في هذا الصدد تتمثل في قيام المشاركين بتقديم معلومات غير مطلوبة وغير دقيقة، فالأخبار التي تقدمها هذه الوسائل قد لا تكون مضمونة تمامًا بسبب طبيعة مصادرها المتحررة والمنفتحة، فمن خلال هذا التطور القائم على القدرة على المشاركة والاستعانة بمختلف المصادر، يمكن استقبال التقارير وتجميعها بواسطة أكثر من مستخدم، وبالتالي نشرها على نطاق واسع<sup>(63)</sup>.

وقد ثبت أنه خلال وقوع حدث غير متوقع كالأزمة مثلاً، يحشد المواطنون ويتبادلون المعلومات حول الأزمة، وهو ما أطلق عليه كل من (Palen & Vieweg) «التفاعل العريض»، وقد أكد الباحثون، من خلال دراسة حادثة إطلاق النار في ولاية (Virginia) الأمريكية عام 2007، قدرة المواطنين على التقارب والمشاركة في وضع حلول للمشكلات على مستوى نطاق اجتماعي جديد، حيث تؤدي عمليات نشر المعلومات وجمعها من مختلف المصادر إلى جمع المعلومات المتعلقة بحالة الأزمة<sup>(64)</sup>.

كما يوضح هذا الحادث دور شبكة الإنترنت في تجميع المستخدمين وبالتالي تحقيق كفاءة ودقة عمليات حل المشكلات على نطاق واسع، حيث قدم المواطنون في محاولة للاطمئنان على أصدقائهم وذويهم مجموعة من القوائم انتشرت عبر وسائل التواصل الاجتماعي تعلن عن أسماء ضحايا الحادث التي أعلنتها السلطات، ويعد هذا الأسلوب في التعامل مع المشكلة وفقاً (Palen)، نتيجة لأسلوب العمل الجماعي بروح الفريق الواحد، ذلك العمل القادم من أسفل إلى أعلى، حيث تقدم وسائل التواصل الاجتماعي تسهيلات لمشاركة شرائح أكبر من المستخدمين في وضع المعالجات الجماعية للمشكلة القائمة، وفي تنظيم أنفسهم وتحقيق المساهمة الفعلية دون الحاجة إلى تقاربهم جغرافياً أو معرفة بعضهم البعض على نحو مباشر<sup>(65)</sup>.

مثال آخر على الحل الجماعي المشترك للمشكلات نجد مشاركة أفراد الجمهور العام في عملية البحث عن إحدى الطائرات التابعة للخطوط الجوية الماليزية، وذلك عندما قامت منصة (Tomnod) بتوفير صور الأقمار الصناعية لتمكين

الإنترنت، أن يعثر على أخبار تتناسب مع حاجته الشخصية، وذلك لأنه بإمكان كل مستخدم أن ينشر ما يملكه من أخبار سواء كانت ذات صلة بموضوع الأزمة أو غير ذات صلة. وبالنسبة لمتخذي القرار بشأن مسار العمل حول الأزمة، تتمتع الأخبار المقدمة من هؤلاء الأفراد الموجودين في موقع الأزمة بقيمة إضافية أعلى من تلك التي تقدمها المصادر الإخبارية الرسمية، وينطبق ذلك بشكل خاص على حالات الطوارئ التي طال أمدها أو انتشرت في عدة مواقع مختلفة، حيث يمكن أن تختلف فائدة المعلومات حسب اختلاف المواقع والأوقات، وتوفر الأخبار الصادرة عن الموقع، بصرف النظر عن المكان والزمان، سياقاً أكثر محلية، وتقدم تحديثات سريعة، كما تتيح وسائل التواصل الاجتماعي نشر معلومات عن الموقف الحالي لمدى يتخطى الحدود المكانية لموقع الأزمة، على نحو يرتبط بالحدود التي تسمح بها البنية التحتية للاتصالات التكنولوجية<sup>(66)</sup>.

### العنصر الثالث: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التعاون بين الأفراد من أجل حل المشكلات

ينخرط الأفراد في ممارسات حل المشكلات خلال فترات الأزمات وما بعدها، حيث تتيح وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية القيام بذلك على نطاق أوسع، فتنشكّل الرأسمالية الاجتماعية القائمة على وجود شبكة دعم اجتماعي قوية، من خلال تحقيق التنمية الجماعية والتجمع على شبكة الإنترنت وكذلك تقديم الدعم والإغاثة<sup>(61)</sup>.

ويتمتع أعضاء الشبكات الاجتماعية نحو العمل معاً وتعبئة مجموعات متنوعة من المهارات ونظم الدعم وما إلى ذلك بهدف زيادة الإنتاجية وتقديم المزيد من النتائج ذات قيمة، فمن خلالها تستطيع جماعات المتطوعين أن تقدم المساعدة للمحتاجين، كما تعمل على إنقاذ الموقف الخطير المترتب على الأزمة بالتعاون مع وسائل التواصل الاجتماعي، تلك التي تقدم تسهيلات للاتصال والتنسيق بين المواطنين، بالإضافة إلى كميات هائلة من البيانات المتاحة على شبكة الإنترنت، والتي ترتبط بأنشطة التعامل مع حالات الأزمات والطوارئ<sup>(62)</sup>.

فعندما ينظم الأفراد أنفسهم من أجل تنسيق جهود الدعم والإغاثة وتعبئة قواهم بتغيير القوى المحركة من الحالة الفردية

### العنصر الرابع: تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التكيف مع الأزمة

بالإضافة إلى تبادل المعلومات وتقديم المساعدة كأساليب تمكن المواطن من استعادة قواه في أوقات الأزمات، تعد قدرة المواطن على التعايش مع الأزمة والتعامل معها عنصراً أساسياً لتحقيق التكيف الذاتي مع الحدث الفعلي، وقد قدم كل من (Lazarus & Folkman) تعريفاً لهذا التعايش باعتباره جهداً سلوكياً وإدراكياً لإدارة حاجات داخلية وخارجية محددة، ترهق موارد الشخص أو تفوقها<sup>(70)</sup>.

ولا يعد الأمر مجرد قدرة على التمكن والسيطرة إنما قدرة على تدبير الموقف من خلال قدرة الفرد الشخصية، ويشير مفهوم التعايش مع الأزمة وأسلوب التعامل معها إلى مجموعة المعتقدات والسلوكيات التي يوظفها المواطنون للتعامل مع متطلبات الوضع المرهق، كما يعبر هذا المفهوم عن قدرة الفرد على إدراك تداعيات الموقف ونتائج سواء كانت إيجابية أم سلبية، وتوضح الأدبيات الكلاسيكية حول آليات التعايش خلال الأزمات القدرة النسبية لغالبية الأفراد المتضررين من الأزمة على تخطي حالات الاضطراب النفسي والاجتماعي والحفاظ على المستويات الطبيعية للأداء<sup>(71)</sup>، وعلى سبيل المثال قد تكون إستراتيجيات التعايش هذه عبارة عن دعم عاطفي أو دعم مادي، وقد تكون تعبيراً عن مشاعر مكبوتة أو تفكيراً إيجابياً، كما يتضمن التعايش مع الأزمة مجموعة الأفكار والسلوكيات التي يتفاعل المواطنون من خلالها مع الظروف الضاغطة<sup>(72)</sup>.

وهكذا يلجأ الفرد إلى التكيف مع الموقف كأسلوب لإدارة الأحداث الضاغطة نفسياً، فيحاول التخلص من حالات التوتر النفسي الناتجة عن وجود الأزمة من جانب وعجزه عن مواجهتها من جانب آخر، كما تمتد قدرته على هذا إلى مدى أبعد من ذلك<sup>(73)</sup>، فالتكيف الذاتي يعد أسلوباً يستهدف تحقيق المرونة في التعامل مع الموقف واستعادة التوازن من أجل الرجوع إلى الحالة الأصلية أو تحقيق حالة من التوازن النفسي للفرد، بينما تتحدد القدرة على التعايش في الحد الأدنى من ذلك على نحو لا يكون متممًا داخل الموقف، وهنا يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تؤدي دوراً هاماً في زيادة قدرة المواطنين على التكيف خلال الأزمات، فقد توصل كل من (Tandoc & Takahashi) في بحث لهما عام 2016

الجمهور من المشاركة، حيث شارك حوالي 3.2 مليون متطوع في هذا العمل، كما قاموا بتدعيم جهود المنظمات الرسمية من خلال البحث عن آثار الحطام والانسكابات النفطية وغير ذلك من الدلالات التي تشير إلى حدوث تحطم الطائرة، فمن خلال تشكيل مجموعات العمل، استطاع المتطوعون تحليل كم هائل من الصور خلال وقت قصير، وهو ما لم يكن متوفراً في حالات مختلفة<sup>(66)</sup>.

وتشمل الأمثلة الأخرى مجموعة من الأنشطة المرتبطة بدور وسائل التواصل الاجتماعي بعد تفجيرات (Brussels) الأخيرة، والتي أوضحت قدرة هذه الوسائل على إتاحة الفرصة أمام أفراد الجمهور لعرض المساعدات وطلبها خلال فترات الأزمات، حيث استخدم الناس هاشتاج #OpenHouse (المنزل المفتوح)، و #PorteOuverte (الباب المفتوح)، وكذلك #jeveuxaider و #ikwilhelpen (أريد المساعدة) لتقديم المساعدة إلى كل من تقطعت بهم السبل بسبب إغلاق المطار وتوقف شبكات النقل والمواصلات في المدينة، كما تبادل المستخدمون مجموعة من المعلومات والأخبار حول الحدث من خلال مجموعة متفرقة من روابط الهاشتاج مثل #BrusselsAttack<sup>(67)</sup>.

من الجدير بالذكر أنه بعد تفجيرات (Boston) 2013 ومن خلال استخدام بيانات جوجل قام المواطنون الأمريكيون بتوفير مساكن لإيواء المتضررين، كما قدموا لهم خدمات النقل والمواصلات والطعام، ولم تقتصر مشاركة المواطنين في حل المشكلات الناجمة عن الأزمة على هذا الجانب الإيجابي فقط، بل امتدت لتشمل جوانب سلبية أخرى أبرزها تفاعل المستخدمين مع صور المشتبه بهم في الحادث، والتي نشرتها سلطات الاتحاد الفيدرالي، حيث قام المستخدمون على مواقع التواصل الاجتماعي بالتعرف الخاطئ على أحد المشتبه بهم، وهو طالب في (Brown University) جامعة يبلغ من العمر 22 عامًا، حيث ترتب على هذا الأمر أنه تم العثور على هذا الطالب ميتاً بعد مرور عشر أيام منذ الاشتباه به<sup>(68)</sup>، ورغم ذلك يشير كل من (Jong Duckers & Jong Duckers) إلى أن هناك اتجاهات قوية نحو إجراء عمليات التصحيح الذاتي في هذا المجتمع الإعلامي الجديد<sup>(69)</sup>.



مواجهة الأزمات على نحو يعزز من فاعليتهم وقدرتهم على التحرك، وذلك من خلال توفير مساحات واسعة للمواطنين للتعبير عن مشاعرهم، فعلى سبيل المثال يمكن للمتضررين التعبير عن مشاعر الغضب والخوف من خلال هذه الوسائل، كما يمكن لغيرهم التعبير عن مشاعرهم المتضامنة والداعمة، وهكذا يقدم مجتمع الإنترنت نوعين من الدعم لأعضائه، وهما الدعم المعلوماتي والدعم النفسي، فالشبكة تحقق الدعم المعلوماتي للمستخدم من خلال إمداده بالأنباء ووجهات نظر الآخرين، مما يربط الفرد بالجماعة ويساعده في فهم وضع الأزمة المضطرب، بينما تقدم له الدعم النفسي من خلال التفاعل العاطفي والتعبير عن المشاعر وردود الأفعال<sup>(79)</sup>.

وقد تأكدت قدرة وسائل التواصل الاجتماعي على تشكيل الإدراك الجماعي للأزمة من خلال دراسات كل من (Jung & Moro)، حيث لاحظنا اتجاه الأفراد نحو الاتصال بالجماعات الكبيرة من أجل تحقيق إدراك جماعي للموقف، فأصبحت هذه الوسائل من خلال وظائفها متعددة المستويات، ميداناً هاماً للأفراد والمنظمات والحكومات وغيرها من وسائل الإعلام للاتصال بالآخر والمشاركة في تشكيل الإدراك الجماعي للموقف، خاصة فيما يتعلق بالسياقات الاجتماعية الغامضة<sup>(80)</sup>، هذا الإدراك الجماعي الذي من شأنه أن يخفف من حدة الموقف وأن يحقق استعادة الشعور بالترابط والتوافق الاجتماعي، وبالتالي يتحقق التماسك الاجتماعي من خلال استخدام الاتصالات الرقمية لتخطي حاجزي الزمان والمكان وتبادل المعلومات وتقديم الدعم<sup>(81)</sup>.

على سبيل المثال نجد أن ردود الأفعال التي انتشرت عبر وسائل التواصل الاجتماعي في عدد كبير من المدن الأمريكية والأوروبية بعد وقوع هجمات (Brussels) قد ساعدت في تحقيق التكيف مع الأزمة، حيث شهدت هذه الردود على موقع تويتر تدفقاً لمجموعة من المشاعر المتضامنة مع المتضررين، فتشكلت مجموعة من روابط الهاشتاج مثل «#prayforbrussels» و«#jesuisbruxelles» و«#prayforbelgium» ردّاً على تلك الهجمات، كما استخدمت مثلها للتعبير عن مشاعر الحزن والأسى بعد الهجوم على صحيفة (Charlie Hebdo) في يناير 2015، وأيضاً بعد الهجمات التي شهدتها (Paris) في نوفمبر 2015<sup>(82)</sup>.

إلى أن هناك ثلاثة إستراتيجيات لهذا التكيف تدعمها وسائل التواصل الاجتماعي، ألا وهي تحقيق التواصل باعتباره من علامات الحياة، ومواجهة الحقيقة والكشف الجماعي عن وجوهها، إلى جانب تخليد الذكريات والدفع نحو المضي قدماً<sup>(74)</sup>.

وتشير الأبحاث التي أجراها (Jin) عام 2010 إلى أن هناك جانباً رئيسياً، حول أساليب الاتصال المتعلقة بالأزمة يستهدف الجمع بين الإستراتيجيات العامة والمؤسسية للتكيف مع الأزمة، فيكون على المنظمات أن تقوم بتحديد وفهم الاحتياجات العاطفية لأفراد الجمهور وإستراتيجياتهم المفضلة حول التعامل مع الموقف، ومن ثم تسهيل إستراتيجيات التكيف الملائمة، وهنا يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تساهم في فهم وتحديد هذه العملية، فمن خلالها يقدم أفراد الجمهور رؤية حول سبل تعایشهم وتكيفهم مع الأزمة على نحو واسع<sup>(75)</sup>.

وتعد محاولة الجمهور فهم الموقف وسيلة هامة للتكيف مع الأزمة، ففي الحياة اليومية يواجه الفرد ثغرات إدراكية كنتيجة لعدم قدرته على تتبع الواقع وما يشهده من تغييرات على نحو مستمر، ومن خلال الاتصال والتفاعل مع الآخرين يستطيع الفرد ملء هذه الثغرات لتحقيق فهم أفضل لما يجري حوله من أحداث.

تزداد أهمية هذه الاتصالات الفردية وكذلك الجماعية، خلال فترات الأزمات، حيث تحدث عملية التكيف مع الأزمة تحت حالات من العجلة والارتباك<sup>(76)</sup>، ويمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تكون قناة للاتصال خلال أوقات الأزمات، كما يمكن أن تساهم في تشكيل الإدراك الجماعي للأزمة، حيث تتمتع بالقدرة على إعادة الاتصال بين الأفراد والجماعات بعد تمزق وانقطاع الروابط فيما بينهم<sup>(77)</sup>.

يشكل مجتمع الإنترنت والذي نشأ من خلال منصات التواصل الاجتماعي تماسكاً اجتماعياً يمكن الأفراد من تبادل المعلومات ووجهات النظر والمشاعر، وبالتالي تحقيق التواصل مع الآخرين، فيزداد شعورهم بالدعم والتفاؤل، ومن هنا تمكن هذه المنصات الجمهور من التعامل مع الأزمة، بجانب جمع الأنباء والحل المشترك للمشكلات<sup>(78)</sup>.

وخلال مرحلتي اشتداد الأزمة والتعافي منها يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تعمل على تهيئة الأفراد نفسياً من أجل



ودراستها.

ويعتمد البحث الكيفي على استخدام الطريقة الاستقرائية (Inductive Method) في البحث، والتي تقوم على أساس البدء أو التفكير بالجزء والانتهاج إلى الكل، حيث يبدأ الباحث من البيانات التي جمعها أو المشاهدات التي لاحظها ليصل إلى نتائج معينة، ويعنى هذا أن الفرضيات والنظريات تظهر أو تشتق من مجموعة البيانات أثناء عملية جمع البيانات وبعد تحليلها، ويقوم الباحث هنا بفحص البيانات بغرض الوصف ومعرفة العلاقات الافتراضية بين الظواهر، ثم يعود بعد ذلك إلى مجتمع الدراسة أو مكان تطبيقها ليجمع البيانات لاختبار الفرضيات<sup>(86)</sup>.

يتم اللجوء إلى البحوث الكيفية عندما تكون هناك معرفة محدودة أو بسيطة عن مجال أو موضوع معين، وعندما يشك الباحث في المعرفة المتاحة في هذا المجال أو النظريات المتوفرة عنه، أو أن هذه النظريات يراها الباحث على أنها متحيزة، وعندما يكون سؤال البحث موجهاً أو يسعى لفهم أو وصف ظاهرة معينة أو حدث معين لا يعرف الباحث الكثير عنه أو تتوفر عنه معرفة محدودة.

وقد اختارت الباحثة **أزمة السيول** التي شهدتها بعض مناطق مصر في الأيام الأخيرة من شهر أبريل لعام 2018 كمثال للدراسة، حيث تسبب هطول الأمطار الغزيرة في التاريخ المذكور في الإضرار بمناطق جغرافية كانت تاريخياً بمنأى عن مثل هذه المخاطر وهي بعض مناطق مدينة القاهرة الجديدة والتي شهدت هطول الأمطار بكثافة فاقت القدرة الاستيعابية لمحطات الرفع، وما تلاها بارتفاع منسوب المياه بعدد من محطات الرفع وأدى لارتدادها وإحداث تجمعات مائية كبيرة أخذت طريقها لمحطة محولات كهرباء الحي الرابع بالقاهرة الجديدة فانقطع التيار الكهربائي وتوقفت معه بعض محطات الرفع بالمدينة لفترات طويلة تصل لعدة ساعات وأسفرت عن خلل جسيم بنظام الصرف في القاهرة الجديدة برمتها.

وقد حملت الواقعة بملاساتها وتداعياتها سمات الأزمة؛ حيث عانى منها قطاعاً كبيراً من المواطنين، وترتب على حدوثها اختلالاً في مسار حياتهم اليومية، كما استنفرت جهوداً عدة وعلى أصعدة مختلفة للتعامل معها، وقد لعبت وسائل التواصل الاجتماعي دوراً هاماً في هذه الأزمة، حيث

وقد قدم (Heverin & Zach) نموذجاً أولياً لوصف مشاركات المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي من أجل تشكيل الإدراك الجماعي، ففي بداية الأزمة تتشكل عمليات الإدراك الجماعي أساساً بواسطة تبادل الأخبار، وفي وقت لاحق يبدأ الأفراد في تبادل الآراء، وبعد ذلك تصبح روابط الهاشتاج أكثر أهمية لعملية تشكيل الفرد لإدراكه الشخصي، وكذلك لربط الآخرين بالخبرات المختلفة، ثم ينتج الإدراك الجماعي عن متابعة الحوارات الخاصة بروابط الهاشتاج والمشاركة فيها<sup>(83)</sup>.

وتقدم وسائل التواصل الاجتماعي منصات تقوم على نظام من الرموز المنظمة للتفاعل داخل المجتمع نفسه، وتوجد هناك العديد من الأمثلة الخاصة بالصور الرمزية التي يقدمها المستخدمون ويتبادلونها، كما يعيدون تغريدها، ويتم استخدامها أيضاً كصور شخصية، مثال على ذلك، نجد تطبيق موقع الفيسبوك الخاص بدمج صورة البروفايل مع صورة العلم الوطني للدولة التي تتعرض لهجوم ما، وهكذا نجد أنه من خلال هذه الوظائف التي تقوم بها وسائل التواصل الاجتماعي، يتمكن المستخدمون من الشعور بالتواصل مع جماعات أكبر، ولأن الاتصالات المستمرة عامل أساسي لتحقيق قدرة المجتمع على المقاومة والصمود، يمكن لشبكة الإنترنت أن تكون ميداناً هاماً لجمع مجموعات كبيرة من الأفراد وتحقيق التعاون فيما بينهم<sup>(84)</sup>.

#### الإجراءات المنهجية للدراسة:

تتنمى الدراسة الحالية إلى فئة الدراسات الكيفية التي تُعنى بدراسة وقراءة البيانات والأحداث بأسلوب غير كمي، حيث لا يتم تحويل البيانات إلى أرقام كما في حالة البحث الكمي، وإنما يتم الحصول على النتائج من واقع ملاحظة وتحليل الأحداث والمواقف والصور والوثائق والاتصالات اللفظية وغير اللفظية<sup>(85)</sup>.

ويتم القيام بالبحث الكيفي عادة في ظروف طبيعية، ومن ثم فإن الإطار أو السياق الذي تحدث فيه الظاهرة محل البحث يعتبر جزءاً من الظاهرة ذاتها، وهنا لا يقوم الباحث بأية محاولة لإدخال ضوابط تجريبية على الظاهرة محل الدراسة، أو أن يتحكم في المتغيرات الخارجية المحيطة بها، ومعنى هذا أن كل جوانب المشكلة محل الدراسة يتم فحصها

### جدول رقم (1) توزيع مجموعات النقاش المركزة وفق تاريخ إجرائها ومكانه ومدتها

رقم المجموعة	التاريخ	المكان	المدة
الأولى	الأحد 6 مايو 2018	قاعة مسأجرة بمبنى إداري بالتجمع الخامس	ساعة و21 دقيقة
الثانية	الاثنين 7 مايو 2018		ساعة و19 دقيقة
الثالثة	الأربعاء 9 مايو 2018		ساعة و28 دقيقة

واكتفت الباحثة بهذا العدد من المجموعات بعد وصولها إلى مرحلة التشبع بالمعلومات (Data Saturation)، وهي المرحلة التي لا يضيف فيها استقصاء المزيد من المعلومات مزيداً من فهم الباحث لموضوع دراسته<sup>(78)</sup>.

#### تساؤلات الدراسة:

في سبيل تحقيق أهداف الدراسة الحالية، تمت صياغة التساؤلات الثلاثة التالية لتعمل الدراسة على الإجابة عنها:

1. كيف استفاد ساكنو منطقة التجمع من مواقع التواصل الاجتماعي في استقاء المعلومات ونشرها خلال أزمة الأمطار الغزيرة في نهاية أبريل 2018؟
2. كيف قادت الأزمة المتضررين إلى محاولة توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في ابتكار حلول مناسبة لحالتهم؟
3. كيف أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي في وصول المتضررين إلى حالة التكيف الذاتي مع الأزمة لحين الوصول لحل رسمي لها؟

من خلالها خرج كثير من المتضررين ليبيثوا شكاوهم مباشرة ويعبروا عن غضبهم، ومن خلالها ذاع أمر الحادثة وانتقل صداها إلى وسائل الإعلام التقليدية.

لذا وانطلاقاً من المنظور الكيفي في دراسة الأزمات، فقد استخدمت الباحثة تقنية مجموعات المناقشة المركزة كأحد أدوات التحليل الكيفي، وقد قامت الباحثة بإجراء ثلاث مجموعات مناقشة مركزة مع عينة عمدية من سكان منطقة التجمع الخامس بالقاهرة الجديدة، وتم اختيار أفراد العينة بناءً على المعايير التالية:

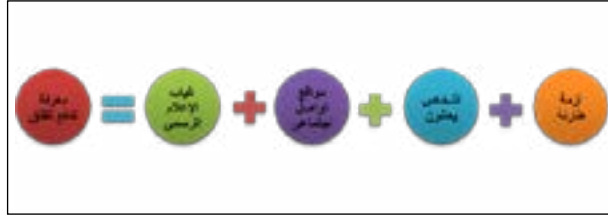
1. أن يكونوا من سكان منطقة الأزمة وعانوا منها.
2. امتلاكهم حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي.
3. قبولهم الاشتراك في دراسة علمية تتناول الأزمة التي مروا بها.

وقد وصلت الباحثة إلى هؤلاء الأفراد بطريقة كرة الثلج حتى اكتملت العينة، فمن خلال باحثة زميلة تسكن بمنطقة التجمع وعانت الأزمة استطاعت الباحثة أن تتواصل مع عدد من الأسر المتضررة من سكان المنطقة وتُجرى معهم محادثات هاتفية تم خلالها الاتفاق على مكان الجلسة العلمية وموعدها ومحوورها ومدتها، وقد تم إجراء النقاش مع 3 مجموعات، ضمت الأولى تسعة أفراد والثانية ثمانية أفراد والأخيرة تسعة أفراد بإجمالي 26 شخصاً، توزعوا بين الذكور والإناث، وبلغ سن أقلهم عمراً 26 سنة وأكبرهم سنّاً لم يزد عمره عن 59 سنة، وقد طلب أغلب أعضاء المجموعات الثلاثة عدم الإفصاح عن اسمائهم كتابة في متن الدراسة، وتعهدت لهم الباحثة بتجهيل هوياتهم. ويعرض الجدول التالي رقم (1) توزيع مجموعات النقاش المركزة

### نتائج الدراسة الكيفية<sup>(\*)</sup>:

حدّدت الباحثة للدراسة الكيفية عبر مجموعات المناقشة المركزة أربعة محاور أساسية، استفادت في تقريرها من نتائج الدراسات السابقة، ووفقاً لهذه المحاور الأربع توّزّع عرض النتائج، وهى: دور مواقع التواصل الاجتماعي في جمع الأخبار حول الأزمات، ونشرها، ثم التعاون من أجل وضع الحلول للمشكلات الناتجة عن هذه الأزمات، ومن ثم تحقيق التكيف الذاتي معها.

### المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر لجمع الأخبار حول الأزمة موضوع الدراسة



شكل رقم (1)

### المرحلة الأولى لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بالأزمات «جمع الأخبار»

صباح الثلاثاء 24 أبريل 2018 كانت حالة الجو مستقرة بعض الشيء، وسط توقعات بسقوط أمطار على بعض المناطق، «وسيادة حالة من عدم الاستقرار في نهاية اليوم، حيث تتكاثر السحب المنخفضة والمتوسطة، يصاحبها سقوط الأمطار على السواحل الشمالية، تمتد إلى مناطق من الوجه البحري والقاهرة وشمال الصعيد وسيناء، والرياح أغلبها شمالية غربية معتدلة» وفق البيان الصادر يومها عن هيئة الأرصاد الجوية.

كانت الحياة تسير بشكل طبيعي في مدينة القاهرة الجديدة، ولم يكن يخطر بعقل أحد أن المدينة الهادئة الشهيرة ببراعة تصميمها وحسن تخطيطها، وما فيها من خدمات تجارية وترفيهية، وكونها المدينة الأعلى في أسعار الأراضي، ستبيت على هطول أمطار شديدة تستمر حتى الساعات الأولى من صباح اليوم التالي (الأربعاء 25 أبريل 2018)، وسرعان ما

انتشرت صور غرق المدينة في ساعات قليلة على مواقع التواصل الاجتماعي.

«مدينة لم يمر على تأسيسها أكثر من 20 عاماً، وتعد من مدن الجيل الثالث تواجه شبح الغرق» هكذا وصف أحد أعضاء مجموعات النقاش الأزمة مدلاً على فداحتها أن سيارته وسيارة أخيه قد تعرضتا للغرق في جراح العمارة. وصف مباحث آخر ما جرى بـ«كارثة وليس أزمة»، مُضيفاً «كنا نسمع عن غرق القرى في الصعيد والمناطق النائية غير المرصودة إعلامياً، لكن أصبحنا نحن سكان التجمع في وضع أصعب وأشد فداحة».

وجهت عضوة أربعينية الحديث إلى أن «وقت أزمة سقوط الأمطار بغزارة وفي بدايتها كنا مذهولين نبحت عن تفسير قيل أن نفكر في الحل في مرحلة لاحقة» مختمة بسؤال «كنا نسأل أنفسنا ما الذي يجرى؟».

بعد هذا الاستهلال المفصح عن رؤية بعض أعضاء مجموعات النقاش للأزمة، وعند هذه النقطة الأخيرة تحديداً التقطت الباحثة الخيط، وسألت أصغر الأعضاء (26) سنة عن ما فعل وقت حدوث الأزمة، فكان جوابه «كنت وقتها في المنزل معي أمي وأخي الأصغر، وقمت بتصفح فيسبوك فوجدت كثيرين يكتبون بوستات وينشرون صوراً لغرق التجمع، فبدأت أشعر بالقلق».

استكملت العضوة الأربعينية حديث الشاب وأضافت «أولادي كانوا مع والدهم خارج التجمع، فاتصلت بهم على الفور، ووجدت أنهم عرفوا عبر تويتير بالموقف، وأنهم كرروا الاتصال أكثر من مرة لكن كانت ثمة مشكلة في الشبكة»، ثم استطرقت لتضيف أنها دخلت هي الأخرى على فيسبوك ووجدت أصدقائها يعلقون أن التجمع يغرق، وأن أهلها محاصرون في بيوتهم.

أضاف عضو آخر «كنا نعيش حدثاً لا نعرفه ولا نفهمه، كانت الأمطار تتجمع على شكل برك أمام مدخل العمارة مباشرة، زاد من مستوى الخوف شدة البرق والرعد ليلتها، وجيراني يتواصلون بالاحتماء إلي أن تهدأ الأمطار حتى نستطيع التصرف»، كما ذكر الرجل أن جاره في عمارة مجاورة تواصل معه عبر فيسبوك وطالبه باتخاذ الاحتياط الكافي حيث يسكن العضو بالدور الأرضي.

«فتحت التليفزيون وتنقلت بين القنوات حتى أجد من

الأزمة للمعلومات لكن ما حصلوا عليه من أخبار وصور عبر وسائل التواصل الاجتماعي قد ضاعف من قلقهم وجعلهم أكثر خوفاً.

وصلاً بما سبق فقد وصفت عضوة بالمجموعة شعورها حين تابعت الأزمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي «على فيسبوك انتشر أن التجمع تعاني أمطاراً غزيرة، وأن سكانها يواجهون أزمة لم يسبق لهم أن عاشوها، وقتها عرفت أن الأزمة حقيقة وكبيرة، وأن ما نعانيه أكبر مما توقعنا، وبدأ قلقي يتضاعف».

حديث هذه العضوة الأخيرة لفت الانتباه إلى ما رصده أعضاء آخرين من أن هذه الأزمة كشفت لهم أموراً عدة لم يكونوا يدركوها على اختلاف أعمارهم وخبراتهم، وهي أن ثمة مشكلات جسيمة قد يعانونها لكنها غير ظاهرة، وأنه حين تتفجر يمكن أن تكبدهم خسائر كبيرة مادية ومعنوية، فتهدد نظام الحياة اليومي لسكان التجمع، ومحاصرتهم داخل منازلهم وفيلاتهم، واضطرابهم لطلب النجدة من المسؤولين، كلها أمور لم يألّفها ساكنو التجمع، ولم يجول ببالهم أنهم سيواجهونها يوماً بعد أن دفعوا «مبالغ طائلة» لشراء منازلهم في هذا الموقع الذي اعتبروه متميزاً، وفي هذا الإطار جاءت التعليقات التالية:

«من مواقع التواصل الاجتماعي عرفت أن الجامعة الأمريكية بمنطقة التجمع الخامس التي تخرجت منها قد تعرضت لسيول كثيفة أدت إلى دخول المياه لغرف الطلبة السكنية، فضلاً عن المكتبة وانقطاع الكهرباء عن الجامعة، استغاث أحد الطلاب عبر صفحته على موقع التواصل الاجتماعي مشيراً إلى أن المياه تغلّغت داخل الغرف السكنية من الأسقف والحوائط، مؤكداً أنه تم انقطاع الكهرباء عن الجامعة فيما حُبس البعض داخل مصادد الجامعة».

«تناقل أصدقائي على فيسبوك صوراً لسقوط سور الغابة الحجرية، وذلك بعد تجمع المياه خلفها في منطقة التجمع الخامس، مما أدى إلى انهيارها»

«من مواقع التواصل الاجتماعي علمنا أن السيول أسفرت عن انهيار سقف المركز التجاري Point 90، أحدثت المراكز التجارية بالتجمع الخامس، وسقوط الأمطار داخله وانهيار الجدران نتيجة المياه المتدفقة».

من ذلك يمكن ملاحظة أن مواقع التواصل الاجتماعي -

يشرح ويفسر ما نعانيه لكن كانت أغلب القنوات مشغولة بأمور أخرى» هكذا قادتنا حديث عضوة بالمجموعة إلى الإعلام التقليدي ودوره في الأزمة، فشجع حديثها أغلب الأعضاء على صب جام الغضب على القنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة، فرأى أغلبهم أن معظم وسائل الإعلام لعبت أدواراً سلبية، فالقنوات العامة والخاصة والإذاعات لم تحاول متابعة الأحداث ومساعدة المواطنين، ولم يظهر مراسلون للقنوات في الشوارع أو بين الناس، لقد كان بإمكان هذه القنوات والمحطات الإذاعية أن تنقل للمواطنين أخباراً دقيقة وذات مصداقية عالية عن الطرق المفتوحة، وعن كيفية الاتصال بالمسؤولين لتلقى الخدمات، غير أن شيئاً من هذا لم يحدث، وجاءت التغطيات تقليدية ومتأخرة، الأمر الذي اختلفت معه مريم صلاح نصر في تناولها لدور وسائل الاتصال التفاعلية في إدارة الأزمات المرورية ضمن الدراسات السابقة.

هذا التأخر في تناول القنوات التليفزيونية المصرية لواقعة إغراق الأمطار الغزيرة لمنطقة التجمع جعل من وسائل التواصل الاجتماعي ما يمكن تسميته «وسيط الأزمة»؛ فأغلب الأعضاء ذكروا أنهم سارعوا إلى فيسبوك واتسأب ليفهموا حقيقة ما يجري، وفي مرحلة الفهم جرى البحث عن معلومات أو أخبار، وهنا كان حضور مواقع التواصل الاجتماعي أسرع وعن قرب، فالكثير من سكان التجمع بحسب ما ذكر وما إن بدأت الأمطار تزداد والشوارع تمتلئ سارعوا إلى هواتفهم المحمولة ليصوروا - بالصوت والصورة - ما يحدث، وينشرونه عبر حساباتهم، ويرسلونه للصفحات والمجموعات التي هم أعضاء بها.

كشفت عضو بالمجموعة أنه «انتشرت عبر فيسبوك واتسأب صور لفيلا تحاصرها الأمطار، وأمامها سيارتان مركوبتان والمياه تغطي نصفيهما، وبالتدقيق فيها وجدتها فيلا خالي الذي يسكن وحده في مكان آخر بالتجمع، فهرعت للاتصال به تليفونيا لخوفي الشديد عليه».

«كنت أجلس في بيتي قلقة أتابع ما ينشره أصدقائي على فيسبوك، لكن قلقي ازداد لأن أبنائي كانوا بالخارج ولا أعرف كيف سيعودون بسيارتهم في شوارع أرى بعيني وعبر فيسبوك غرقها بالمياه»، هذا الكلام لعضوة بالمجموعة أوضحت كيف أنه على الرغم من حاجة المكان بداية وقوع

كثيراً ما يُنظر إلى البعد المكاني للأخبار «كمكان الحدث» دون أي فهم للتركيبية الاجتماعية لمكان أو فضاء الحدث؛ فالأخبار لا تنتقل بين الأماكن بخفة فحسب، وإنما تصنع أيضاً فضاءات جديدة، سواء ضمن حدود المدن أو الدول القومية أو الانترنت، يمكن الإبحار في عالم الأخبار، ويمكن لمستخدمي الأخبار الإبحار في فضاء الخبر ليشكلوا شبكات جديدة<sup>(88)</sup>.

هكذا انتقل خبر أزمة الأمطار الغزيرة بالتجمع من الواقع الحقيقي وارتد ليعود إليه، أحياناً كثيرة على نفس هيئته، وأحياناً قليلة مُتَحَدِّداً هيئات أخرى مغايرة أو على الأقل ليست مطابقة للأصل، فانطلقت النقاشات وتفاعل المستخدمون من ساكني المدينة ومن غير ساكنيها، وانتقلت الأزمة من مستوى الخبر الذي لازم ساعتها الأولى إلى مستوى التدوين والتعليق في الساحات الافتراضية للتواصل الاجتماعي في مرحلة «استيعاب الصدمة»، وهي المرحلة التي أشار إليها (Chan) ضمن الدراسات السابقة.

«أصدقاء كثيرين من خارج التجمع بدأوا الاتصال بي تليفونياً والتواصل معي عبر الإنترنت للاطمئنان، وقتها بدأت أكتب على حسابي على فيسبوك انطباعاتي كشخص يعيش الحدث، كنت متأثراً بما يجري وأعبر عن انفعالاتي ومشاعري اللحظية» بهذه العبارات قدّم عضو بالمجموعة موقفه من التفاعل عبر فيسبوك بعد وقوع الأزمة، وهو تفاعل - كما يوضّح صاحبه - انفعالي وانطباعي يتفق مع حالة الشخص المصدوم.

ذكرت عضوة أخرى أنها تواصلت مع أغلب جيرانها عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومعارفها بالتجمع لتقف على حقيقة الوضع الميداني في الشوارع التي يقطنون بها، ثم بدأت تنشر بوستات تحذيرية بالأماكن الواجب تجنب السير فيها بالسيارات، «كان هدفي المباشر مساعدة غيري من سكان التجمع في تفادي مخاطر نراها تحيط بنا، مخاطر تهدد بيوتهم وسياراتهم بل وشخصهم إن لم يأخذوا الحذر الكافي خاصة المرضى والحوامل والأكبر سناً، وقد لاقت بوستاتي انتشاراً سريعاً بين سكان التجمع بل ومن جانب بعض الصفحات والمجموعات الخاصة بسكان القاهرة الجديدة على فيسبوك».

لاسيما (Facebook & WhatsApp) - قد لعبت دوراً هاماً على المستوى الإخباري في بداية الأزمة، من جهة كونها وسيلة لتواصل الأقرب للمتضررين والأسهل في الاستخدام للبحث عن المعارف والأخبار التي تساعدهم على فهم حقيقة الأزمة التي تمثلت في سقوط الأمطار بغزارة وغرق كثير من شوارع منطقة التجمع، يُضاف إلى هذا أن مواقع التواصل الاجتماعي كانت الأسرع في تلبية حاجة الأفراد للمعرفة ومتابعة الموقف، فالإنتاج الذاتي للأخبار من جانب مستخدمين آخرين كانوا قادرين على تسجيل الحدث بالكلام والصورة بل والبيت المباشر الذي ساعد غيرهم على أن يعرفوا ما يجري في مدينتهم وأن يبقوا على صلة مباشرة بالأحداث. أيضاً فلأن المعلومات المكتوبة والمصورة والمرئية التي أتاحتها مواقع التواصل الاجتماعي كانت تقف في بدايتها (تحديداً في الساعات الأولى للأزمة) عند حدود المستوى الإخباري، فقد ارتبط بها بشكل واضح زيادة في مستوى القلق لدى المتضررين الفعليين الذين وجدوا أنفسهم وممتلكاتهم محاصرين بين مياه غزيرة تدهم منازلهم ومواقع للتواصل الاجتماعي تتفرد بهم، الأمر الذي نوهت عنه سمر صبرى صادق عند تناولها لأزمة ستاد بورسعيد، ضمن الدراسات السابقة.

المحور الثاني: دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر أخبار الأزمة موضوع الدراسة  
شكل رقم (2)



المرحلة الثانية لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بالأزمات «انتشار الأخبار»



لنا» تضيف عضوة أخرى لمحة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي صارت تُعامل باعتبارها «ترموتر» للعلاقات بين المستخدمين، فقد تقوي علاقات حقيقية بينما تضعف أخرى كرد فعل لمثلثاتها على مواقع التواصل الاجتماعي.

تحدثت عضوة بالمجموعة عن تجربة متفردة لها مع حارس العقار الذي تسكن به، «لم أعرف أهميته معين لنا على الشارع سوى في هذا التوقيت، كان ناقلاً جيداً لأحدث الأخبار، وكل ما كان ينشره أو يشاركه أجد أصدقائي ينشرونه في نفس الوقت» (\*\*)، هذه الخبرة التي مرت بها العضوة تكشف في جانب منها كيف أوجدت مواقع التواصل الاجتماعي مفهوم «صحافة المواطن» التي بها أصبح امتلاك الشخص حساباً على أحد هذه المواقع سبيلاً ليصبح صحفياً خاصاً ينقل الأخبار ويشاركها في دائرة أصدقائه والمتفاعلين معه، وتزداد أهميته لأنه لا يستلزم تدريباً على المهنة الإخبارية، فيكفي أن يوجد الشخص في موقع الحدث، ليفتح أياً من مواقع التواصل الاجتماعي، وينقل بالصوت والصورة ما يجري أمامه، وقد ظهر هذا أوضح ما يكون في أزمة الأمطار الغزيرة بالتجمع التي كان الناقل والراصد الأول لها مواطنون عاديون، وأغلب الصور والفيديوهات الأولى لها من النقاط أشخاص عاديون لا صحفيون محترفون.

أدى انتشار أخبار الأزمة لانتقالها من الفضاء الرقمي إلى شاشات القنوات التلفزيونية، كما فرضت نفسها على أثير المحطات الإذاعية لاسيما الجديدة منها، بدأت رسائل الشكوى والاستغاثة تجد طريقها للبرامج التلفزيونية المسائية، كما بدأ مقدمو البرامج الإذاعية عبر بعض الإذاعات يعرضون رسائل مماثلة وصلتهم من سكان منطقة الأزمة، «أزمة أمطار التجمع فرضت نفسها على القنوات الخاصة والحكومية بعد أن ملئت أخبارها مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا (وجه إيجابي) من حسنات مواقع التواصل الاجتماعي في أزمتنا» هكذا علق عضوة بإحدى المجموعات، والتقط حديثها عضو آخر قائلاً «أجرينا عدة اتصالات هاتفية مع الجهات المسؤولة لكن أحداً في جهاز المدينة لم يجيبنا، لا أتخيل متى كانت ستحل أزمتنا لو لم يكن صوت ساكني التجمع عالياً وحضورهم قوياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي»، وهو ما اتفق مع دراسة (Helsloot & Ruitenber) والتي تم الإشارة لها في الدراسات السابقة.

«انقطع التيار الكهربائي، ومعه انقطعت المياه، فدخلت على فيسبوك لاستفسر من أصدقائي إن كان الأمر نفسه يعانيه الآخرون، وقد دلّني التعليقات إلى أن الأزمة عامة وأن أغلب التجمع خاصة طرقه الرئيسية تعاني انقطاعاً كاملاً للتيار الكهربائي والمياه» هكذا علق عضو بإحدى المجموعات.

أحد الأعضاء كان يستقل سيارته في طريق عودته إلى بيته وقت سقوط الأمطار وروى تجربته «كنت في مشهد يمكن أن يُطلق عليه درامي، فالمياه تحاصرني مع باقي ركاب السيارات، وارتفاعها يمنعني من النزول والهرب، وجدنا أنفسنا محبوسين داخل السيارات، وكافح لمنع انزلاق السيارات وتصادمها، أرسلت رسالة لزوجتي لكن لم أخبرها بالصورة كاملة حتى لا أثير فزعها».

«أسكن بالحي الأول بالتجمع الخامس، وكنا تقريباً الأكثر تضرراً مما جرى، فقد أدت الأمطار الغزيرة إلى تساقط الأشجار وبعض مخلفات أسطح المنازل، فتسببت في مزيد من إعاقة الطرق حتى التي لم تشهد تجمعات مائية، كتبت ما أشاهده على حسابي، وتفاعل معي أصدقائي وآخرين لا أعرفهم، ولفت انتباهي أن كثيرين لم يكونوا يعرفوا بما نحن فيه سوى من فيسبوك وتوتير» هكذا أفصحت عضوة بالمجموعة عن استنساخها أهمية مواقع التواصل الاجتماعي من حيث كونه النافذة التي أطل من خلالها سكان التجمع ينقلون للعالم وليس فقط المجتمع المصري.

عبرت عضوة بإحدى المجموعات عن معاناتها على النحو التالي «أسكن في الطابق الثالث، ومع ذلك فقد تأثرت بالأزمة، لأن الكهرباء والمياه وخطوط التليفون والإنترنت كلها قطعت»، لافتة إلى أن حركتها تعطلت أيضاً، إذ لم تستطع النزول من المنزل بسبب المياه التي أغرقت الطريق حول منزلها، وأضافت قائلة «تجمعت المياه في الجراج بسبب انخفاضه، وأغرقت كل السيارات، ووصلت إلى الموتور والسلندر فيها، ما يعني آلاف الجنيهات لصيانة كل هذا».

«اهتزت أطباق التقاط الأقمار الصناعية (الدش)، فلم يعد أمامنا من وسيلة معرفة واتصال بالعالم سوى مواقع التواصل الاجتماعي، نقلنا للناس ما نمر به أول بأول، لم نعش في وحدة بفعل مشاعر التضامن التي أظهرها كثيرين نحونا، وكانت الأزمة اختباراً حقيقياً لصداقات ومعارف

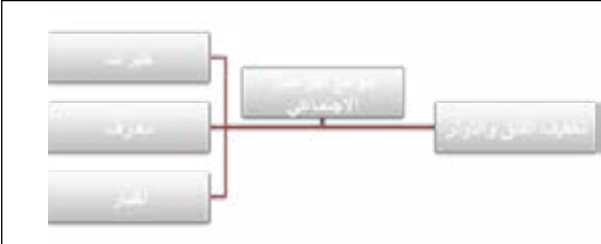


السفر السريعة كطريق العلمين وطريق طابا قد أغرقتهم السيول، وتسببت في إغلاقها، كما شاهدنا صور القرى السياحية بالعين السخنة تُغرقها الأمطار وتُفرغها من روادها، حينها أدركنا أننا لسنا وحدنا من ضربته الأزمة». بناءً على ما سبق يمكن القول أنه بمقدار ما أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بأزمة الأمطار الغزيرة التي عانتها منطقة القاهرة الجديدة، وأتاحت للمتضررين إيصال صوتهم ورسائلهم للمسؤولين، ومن ثم لفت انتباه الإعلام التقليدي لهم، فقد تسببت - في الجانب الآخر - في الحاق الأذى النفسي ببعضهم من شيوخ السخرية من أزمته، كذلك تلفت الأزمة الانتباه إلى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على أجندة وسائل الاعلام التقليدية التي لم تنتبه للأزمة مبكرًا، فسبقتها مواقع التواصل الاجتماعي إلى الرصد والمتابعة الفورية ووضعت تأخر وصول الإعلام التقليدي.

المحور الثالث: التعاون من أجل الوصول إلى حلول للأزمة موضوع الدراسة

شكل رقم (3)

المرحلة الثالثة لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بالأزمات



«التعاون في وضع الحلول»

حديث الحلول لا ينفصل عن حديث الأسباب، والأخير جوهر التشخيص وأساسه، هذا ما وجد أغلب أعضاء مجموعات النقاش المركزة الثلاثة أنفسهم منخرطين فيه بدرجة أو بأخرى، فبعد مرور ساعات من بداية أزمة غرق شوارع التجمع بالأمطار ومحاصرتها السكان والسيارات، ومن ثم استيعاب «صدمة المفاجأة»، بدأ الغالبية يتجه للتفكير في أسباب ما جرى حتى يمكن إيجاد حلول وافية لها. «عند بداية سقوط الأمطار لم يكن لدي اهتمامًا كبيرًا،

وفي موقف آخر أشار بعض أعضاء مجموعات النقاش المركزة إلى مرارة أن يروا أزمته مادة للسخرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وقد عكست هذا تعليقاتهم التي أوردوها على النحو التالي:

«نشرت بعض الصفحات كوميكس (تعليقات مصورة ساخرة) عن غرق التجمع، بالرغم من أنها كانت تجذب الإعجابات والمشاركات والضحكات والتعليقات الساخرة لكنها كانت قطعاً تؤذي» بضحكة تفصح عن نقيضها عبرت عضوة بالمجموعة عن استنكارها لموقف بعض المستخدمين من أزمة أمطار التجمع.

«أصبحت موضوعاً للفكاهة لدى بعض الفارغين (التعبير للعضو) الذين أظهروا حقدًا طبعيًا كنا نظنه انتهى من سنين انقضت، لكن اتضح أنه لا يزال يسرى في دماء البعض وتضج به تعليقاتهم على تويتر التي عكست شماتة في أصحاب الملايين وساكني الكمبوندات الذين يصارعون أمطارًا طالما عانى منها ساكنو عشوائيات القاهرة» وفقا لما ذكره عضو آخر.

«في اليوم التالي لبداية الأزمة قرأت بوستات على مواقع التواصل الاجتماعي سخر أصحابها من أن الشقة في التجمع الخامس صارت ثباع بمبالغ زهيدة، وأن أصحابها يعرضونها للبيع لدواعي السفر، فضلا عن البوستات المتهمكة التي تتحدث عن ضبط شابين خلال محاولة هجرة غير شرعية من التجمع إلى المعادي، وهي التعليقات والبوستات التي - بصرف النظر عن مجافاتها للذوق وأصول اللياقة - عكست صورة راجت في أذهان المصريين عن منطقة التجمع بعد أزمة الأمطار الغزيرة».

يتضح مما سبق أن ردود الأفعال التي تلقاها سكان التجمع عبر مواقع التواصل الاجتماعي لم تكن جميعها وفي كل مراحل الأزمة تضامنية كما عبرت عضوة بمجموعة أخرى من قبل، بل على النقيض استنكر أغلب الأعضاء أن تمتلئ مواقع فيسبوك وواتساب بصور كثيرة لا تقدر كم القلق الذي يعيشونه وتسخر من أزمته المفاجئة.

بعد مغاير أفضحت عنه نتائج مجموعات النقاش المركزة وهو كيف أن اكتشاف معاناة الآخرين يساعد على تخفيف وقع الأزمة، هكذا أوضحت تعليقات بعض أعضاء المجموعة «عرفنا عبر مواقع التواصل الاجتماعي أن بعض طرق

يحدث أن أصحاب العمارات يحولون بالفعل البدروم والدور الأرضي إلى فيلات مستقلة بحديقة»، وتستطرد العضوة قائلة أنها ذكرت لجيرانها «أن الملاك يؤجرون هذه الفيلات أو يبيعونها أو يسكنونها بأنفسهم، لكن شكل الفيلات ليس الوحيد أمام هؤلاء، إذ يحول بعضهم جراجات السيارات أيضاً إلى محال تجارية، وفي أضعف الأحوال يسكن البواب وأسرتة بالبدروم، والنتيجة أن هذه المناطق المنخفضة تكون عرضة أولى لتجمع المياه».

تفاعل أعضاء المجموعات مع النقاش ازداد عند الحديث عن الأسباب، فبخلاف ما سبق أضاف عضو آخر قائلاً «كان المخطط للمنطقة وقت إنشائها ان تستوعب ٢٠٠ ألف نسمة فقط، وتم تحديد هذا الرقم وفقاً للبنية التحتية لها، لكن الواقع حالياً يقول إن هناك ٤ ملايين نسمة على الأقل يسكنون المنطقة، أي ٢٠ ضعف المخطط» قالها العضو بأسف مضيفاً «هذا الضغط السكاني ظهر واضحاً في أزمة الطرق، ما دفع الدولة إلى إجراء عمليات تطوير وتوسيع لشوارع التسعين، لكنها لم تهتم بباقي المرافق بنفس الدرجة، ما كان سبباً في هذه المأساة» وأرجع العضو هذه الكثافة السكانية إلى «حمى الشراء في التجمع الخامس، بالإضافة إلى إقبال الشركات العقارية على الاستثمار في المنطقة نظراً للمستوى المادي المرتفع للسكان، ومن ثم الخدمات المقدمة لهم».

أضاف عضو آخر ما يلي من الأسباب «ال١٧ محطة الحالية لا تغطي الاحتياجات اليومية، ناهيك عن أوقات الكوارث الطبيعية، والقدرة الاستيعابية لكل محطة لا تزيد عن ١٥٠ ألف متر مكعب»، ثم يسهب قائلاً «بدلاً من صرف المليارات على تطوير الطرق كان الأولى الإتفاق على تغيير منظومة الصرف، فجزء من الأزمة يتمثل في أن المحطات تعتمد على روافع ترفع من محطة لأخرى، وإذا تعطلت واحدة تتعطل المنظومة بأكملها».

كان الحديث عن الأسباب ضرورياً لفهم تأثير وجود أصحاب النظرة الكلية للموقف على إيجابية التعامل معها، باعتبار ما ينشرونه بين باقي المتضررين من وعى يساهم في حلحلة الموقف نسبياً، كما مهد لاتجاه المناقشة نحو الحلول التي حاول المتضررون ابتداعها مجاراةً للأزمة. «في الثامنة من مساء الثلاثاء الأزمة كان حارس العقار

ولم يلفت انتباهي سوى غرابية التوقيت (أبريل)، لكن بمرور الوقت بدأت أدرك أن ثمة أمراً غير طبيعي بعد أن لاحظت بداية تجمع المياه في الشارع الذي أسكن به على الرغم من توافر بالوعات صرف» هكذا يقول عضو بأحد المجموعات، مضيفاً «عرفت من حارس العقار أن بالوعة الصرف قد انسدت وتوقفت عن استقبال المزيد من المياه، ووجدت خبر انسداد أغلب البالوعات قد انتشر عبر مجموعة خاصة بسكان التجمع على فيسبوك، حينها أيقنت أننا مقلون على أزمة تستوجب الحذر».

بالاتصالات الشخصية ومن خلال صفحات فيسبوك وواتساب بدأت تتضح لأعضاء مجموعات النقاش المركزة الكثير من أسباب الأزمة، وساعد على هذا الفهم أن نقاشات مواقع التواصل الاجتماعي بشأن الأزمة بدأ يشترك فيها متخصصون من السكان «بحكم كوني مهندساً أقول أن الأزمة لها شقان، الأول حكومي يتعلق بضعف البنية التحتية للمنطقة، فالتجمع الخامس زاد عدد سكانه خلال العشر سنوات الأخيرة إلى ثلاثة أضعاف، وساعد على ذلك وجود مساحات شاسعة فارغة وسط المنطقة أو على أطرافها، فالكثير من رجال الأعمال أخذوا يبنون كومباوندات بعد أن لمسوا الإقبال على الشراء والسكن باعتبارها منطقة الأغنياء» ويضيف العضو سبباً آخر هو «البناء في أماكن تعد مخرات سيول، مثل «الغابات المتحجرة» التي تتوسط العديد من المناطق السكنية كالنرجس أو عمارات الأهالي، وكانت النتيجة أن الأمطار تجمعت بالمناطق المرتفعة بالغابة وجرفت سورها وأغرقت المساكن حولها، وقد كتبت رأيي هذا على حسابي على فيسبوك فور تقادم الموقف».

عضوة أخرى تعمل في مجال التخطيط العمراني أضافت ما يلي «الأمطار لم تكن السبب الرئيسي في غرق منطقة شارع «التسعين»، وإنما انفجار الصرف الصحي في نفس الوقت، لأن التوسعات الأخيرة في الطرق بالمنطقة وجهود تطويرها أضرت بالبنية التحتية التي لم تظلمها عمليات التجديد».

عضوة بمجموعة أخرى قالت أنها أعادت عبر حسابها على فيسبوك نشر صورة لقرار صادر عن جهاز مدينة القاهرة الجديدة يشترط عدم توصيل مرافق لجراجات السيارات والبدرومات حتى لا يجرى استغلالها كسكن، وأضافت «ما

«كانت بداية الاطمئنان وصول أول فوج من سيارات شفط المياه» هكذا تقول عضوة مجموعة أخرى، مستطردة «بالرغم من أن عددها كان قليلاً لكن بدأنا نشعر أن أحداً في الدولة استجاب لنا ووصله صوتنا الصارخ»

ألتقط عضو آخر طرف الحديث وقال «كالعادة وصلت سيارات الشفط متأخرة وبعد أن بلغت معاناتنا أقصاها، لكن المهم أنها وصلت، وبدأت تنتشر أخبار على فيسبوك أن مزيداً من السيارات في طريقها إلى مدينتنا من أماكن مختلفة».

«وكان المسئولين استفاقوا فجأة، بدأ عدد كبير منهم يتابع بنفسه أعمال نزع المياه من الشوارع الرئيسية بغرض فتحها وتسيير الحركة المرورية، وقتها عرفنا أن الأمر سيستغرق بعض الوقت حتى تنتهي الأزمة تمامًا». هكذا يقول عضو المجموعة.

«كما فهمت من اتصالي بأكثر من مسئول أن العمل يسير على مسارين، الأول شفط أكبر كمية من المياه من شوارع المدينة، والثاني رفع كفاءة محطة الصرف حتى تستطيع استيعاب الضغط المفاجئ لمياه الأمطار، العمل الأول كان أسرع ولموس، بينما تأخر شعور السكان بالعمل الثاني لبعض الوقت» بحسب ما قاله المهندس عضو المجموعة.

من ذلك يمكن القول أن استشعار الخطر المشترك دفع المتضررين من أزمة سقوط الأمطار الغزيرة بالقاهرة الجديدة إلى التأزر والتضامن، فبدأوا يبحثون عن حلول سريعة وناجزة تخفف معاناتهم، وقد كان لمواقع التواصل الاجتماعي أهمية ملحوظة أوردها أعضاء مجموعات النقاش المركزة، فقد تداولت المعلومات بشكل مباشر وبشكل غير مباشر بشأن كيفية التعامل مع الموقف، كما كانت مواقع التواصل الاجتماعي ساحة جاذبة لتبادل الخبرات بين المستخدمين في أزمة فاجأتهم جميعاً.

الذي أقطن به مع أسرتي يعاني الأمرين بعد تساقط أمطار لم يرى مثلها من قبل في منطقة التجمع، فراح الرجل الأربعيني - بكل ما أوتى من قوة - يمنع وصول المياه إلى جراج العقار المنخفض كثيراً عن مستوى الشارع، غير أن طاقته راحت هدراً».

الحل الذي خطر لحارس العقار المُشار إليه وجد مثيلاً له لدى آخرون، فقد ذكر عضو مجموعة أخرى أن «بعض الأشخاص تطوعوا لوضع أحجار كبيرة عند مداخل الشوارع التي تعرضت للغرق حتى لا تدخله السيارات، كان الهدف تقليل حجم الخسائر التي نعانيها جميعاً في التجمع».

«انتشرت على فيسبوك تحذيرات بشوارع التجمع التي أغرقتها مياه الأمطار حتى يحذر منها باقي السكان» بحسب ما أوضح عضو آخر.

تطرق عضو آخر إلى شكل بديل من أشكال الحلول التي حاول من خلالها المتضررون استيعاب الأزمة «انتشر على مواقع التواصل الاجتماعي منشور يدعو ساكنيها إلى التخفيض للحد الأدنى من استهلاك المياه حتى يقل الضغط على شبكات الصرف الصحي وتجنباً لانتقال الأزمة إلى داخل المنازل والفيلات، وبالفعل تجاوب كثيرون أعرفهم مع هذا المنشور، على الأقل خوفاً من تفاقم الأوضاع».

«كان من الضروري فصل التيار الكهربائي عن البدروم والدور الأرضي والحديقة حتى لا يتسبب اجتياز المياه عتبة المنزل في كارثة كبرى» بهذه الطريقة تصرفت عضوة أخرى بالمجموعة.

أضافت عضوة أخرى «سكان القاهرة الجديدة أطلقوا استغايات عبر موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك، مصحوبة بصور وفيديوهات عديدة، ناشدين المسؤولين سرعة التحرك لحل تلك الأزمة التي قد تسبب كوارث خاصة بوجود غلب الكهرباء بالشارع، وتسرب مياه الأمطار من فتحات التكييفات بجانب تسربها داخل المنازل».

#### المحور الرابع: تحقيق التكيف الذاتي مع الأزمة موضوع الدراسة

«من خلال مواقع التواصل الاجتماعي تشكلت قوى ضغط مجتمعية استطاعت أن تكشف الفساد في جهاز المدينة، وأن تقود إلى عزل رئيس الجهاز وتكليف آخر محله وإلى إحالة بعض المسؤولين للنيابة الإدارية».

«رب ضارة نافعة، إطلاق صوتنا عاليًا عبر الفضاء الاجتماعي كشف المستور عن بعض مشكلات البنية التحتية في المدن الجديدة، وأدى إلى بدء اتخاذ خطوات لحلها، ولو لم نمر بالأزمة، وتنتشر الفضيحة على مواقع التواصل الاجتماعي لربما تأخر التدخل الحكومي والقضائي عقودًا». هذه التعليقات وغيرها مما أورده أعضاء مجموعات النقاش المركزة التي أجرتها الباحثة تفصح بجلاء عن المكانة التي صارت تشغلها مواقع التواصل الاجتماعي وعمق تداخلها في حياة المصريين، لاسيما في الأوقات التي تشهد اضطرابًا وخللاً مفاجئاً في نظام الحياة المعتاد، من قبيل أزمة الأمطار الغزيرة التي عاشتها منطقة القاهرة الجديدة.

فمن خلال نقاشات الأعضاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي تشكلت بينهم حالة من المعرفة المشتركة ومن ثم الفهم المشترك لحقيقة الأزمة، ما هيأ بدوره الفرصة للاشتراك في مجموعة من الأنشطة المتناسكة والمتسقة والمجمعة التي أتاحت لهم تحقيق هدف الجماعة في اجتياز الأزمة على النحو المناسب، فقد اتبع الأعضاء نفس القواعد وعملوا من أجل أهداف ومهام مشتركة متفق عليها، ساعدت مواقع التواصل الاجتماعي على وصولهم إليها، ومن ثم أوجدت أنشطة وآليات مشتركة بينهم للفكر والفعل، وبالتالي تجاوز دورها موقع الوسيط الاتصالي لتصبح «فاعلًا نابضًا بحياة» يدفعها فيه مساهمات الأعضاء الاختيارية.

مما تجدر الإشارة إليه إجمالاً أيضاً أن مواقع التواصل الاجتماعي لم تكن فقط ساحة للنقاش بشأن الأزمة وإنما أفسحت المجال لإدارتها وساعدت المستخدمين على إيجاد بدائل مختلفة للتعامل معها، وهو تعامل اختلف أوجهه باختلاف خبراتهم الذاتية ومستويات انخراطهم في الأزمة.



شكل رقم (4)

#### المرحلة الرابعة لعلاقة مواقع التواصل الاجتماعي بالأزمات «التكيف الذاتي»

«اكتشفنا أنفسنا في هذه الأزمة» هذه العبارة التي أوردتها عضوة بأحد المجموعات تقود مباشرة إلى مفهوم التكيف الذاتي (Self Adaptation)، فبعض صفات الأفراد تظل مختبئة حتى عن أنفسهم إلى أن يمروا بتجربة فردية فيعيدون اكتشاف ذاتهم، فإن كانت هذه التجربة مريرة وتشكل تهديداً للنظام اليومي للحياة، تكون هذه القدرة على التكيف الذاتي مطلباً أساسياً من شأنه أن يحقق السلامة والنجاة، وتعلو قيمة الوسائل التي من شأنها أن تتيح للأفراد أنشطة هذا التكيف الذاتي.

أشار أغلب أعضاء المجموعات بصور مختلفة إلى ما لمواقع التواصل الاجتماعي من قدرة على تزويدهم بالمعلومات ونقل الخبرات التي ساعدتهم على التعامل الإيجابي مع أزمة الأمطار الغزيرة التي مروا بها، فعند سؤال الأعضاء عن ماذا كان سيحدث لو لم تكن مواقع التواصل الاجتماعي موجودة في هذه الأزمة، جاءت تعليقاتهم كاشفة على النحو التالي: «على الأقل ما كنا استطعنا أن ننقل إلى المسؤولين الوضع المأساوي الذي كنا نعانيه بعد هطول امطار بغزارة». «أظن أن التدخل الرسمي كان سيتأخر كثيراً لو لم يكن لكل منا نافذة يطل من خلالها ويطلب الإغاثة».

### خاتمة

تعتبر القدرة على التكيف الذاتي هامة للمواطنين، وبالتالي للمجتمع ككل من أجل إدارة الأزمة وتخطيها، فهي تعتمد بصفة أساسية على تحقيق التواصل بين المواطنين حول موقف الأزمة، سواء ارتبط هذا التواصل بالوجود المادي للأفراد أو كان عبر شبكة الإنترنت والاتصالات الرقمية، فيتبادل المستخدمون الأنباء حول الموقف ويقدمون المساعدات لبعضهم البعض، كما يعملون على حل المشكلات سوياً، ومن ثم تتحقق القدرة على التعامل مع الموقف وبالتالي التكيف معه، وهنا تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على قدرة المواطن على تحقيق التكيف الذاتي، وذلك من خلال توفير شبكة واسعة النطاق تمكن المتضررين من الأزمة من التواصل والمشاركة، فالمشاركة المجتمعية القائمة على التقارب بين مجموعات الأفراد لم تعد ضرورية على المستوى الجغرافي فقط بل على المستوى الرقمي أيضاً.

لا تقتصر عملية دعم القدرة على التكيف الذاتي داخل المنطقة المتضررة على جهود الأفراد الموجودين بموقع الأزمة فقط بل تمتد لتشمل مشاركات كل فرد على اتصال بشبكة الإنترنت، وهو ما يقدم المزيد من الأساليب التي تمكن المواطنين المتضررين من تحقيق التكيف الذاتي، حيث يكون هؤلاء المتضررون أكثر ميلاً نحو الاتصال بالآخرين والحصول على المزيد من الأخبار، لذا فهم يتجهون نحو جمع الأنباء الهامة المتصلة بموقف الأزمة ونشرها، فيستطيعون حل المشكلات التي تواجههم من خلال القدرة المتزايدة على تبادل الأخبار، مما يقوي من موقف هؤلاء المواطنين، ويجعلهم أكثر قدرة على التعامل المرن مع موقفهم الذاتي.

### مراجع الدراسة:

8- Manyena, S. B. (2006). The concept of resilience revisited. *Disasters*, 30 (4), 433-450.

9- Ter Horst, G. (2008). Letter from the Minister of the Interior and Kingdom Relations, 2009-0000285982.

10 - مريم صلاح عبد المحسن نصر، وسائل الاتصال التفاعلية ودورها في ادارة الازمات المرورية: دراسة تطبيقية لمستخدمي تكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية GIS، رسالة ماجستير جامعة عين شمس، كلية البنات، قسم الاجتماع (شعبة اعلام)، 2018.

11- Chan, J. C. (2013). The Role of Social Media in Crisis Preparedness, Response and Recovery. Retrieved from: <http://www.oecd.org/governance/risk/The%20role%20of%20Social%20media%20in%20crisis%20preparedness,%20response%20and%20recovery.pdf> (accessed 10August 2017).

12- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358-368.

13- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2004). *World disasters report 2004: Focus on community resilience*. Bloomfield: Kumarian.

14- Klein, R. J., Nicholls, R. J., & Thomalla, F. (2003). Resilience to natural hazards: How

1 - <https://www.statista.com/statistics/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/>

2-<https://newsroom.fb.com/news/2014/10/introducing-safety-check/>

3- Helsloot, I., & Ruitenber, A. (2004). Citizen response to disasters: A survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12 (3), 98-111.

4 - فطيمة بوهلي، خلية الاتصال في مواجهة رهانات أزمة فيضانات غرداية 2008، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمّـة لخضر بالوادي، الجزائر، العدد 7، يونيو 2016، ص 104 - 114.

5- McFarlane, A., & Norris, F. (2006). Definitions and concepts in disaster research. In f.H. Norris, S. Galea, M.J. Friedman and P.J. Watson (Eds.), *Methods for disaster mental health research*, London: The Guilford Press (pp. 3-19).

6 - سمر صبرى صادق، العلاقة بين التماس الشباب المصرى للمعلومات عبر موقع الفيسبوك وقت الأزمات وإدراكهم للأزمة: دراسة ميدانية لأزمة ستاد بورسعيد، حوليات آداب عين شمس، المجلد 43، أكتوبر وديسمبر 2015، ص 516 - 536.

7- Helsloot, I., & Ruitenber, A. (2004). Previous reference.



- aftermath of the great east japan earthquake. *Disasters*, 38(s2), s123-s143.
- 2- Scanlon, J., Helsloot, I., & Groenendaal, J. (2014). Putting it all together: Integrating ordinary people into emergency response. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 32, 43-63.
- 22- Helsloot & Ruitenber, Previous reference
- 23- Scholtens, A., & Groenendaal, J. (2011). (Zelf) Redzaamheid Tijdens de Poldercrash: Een Onderzoek naar het Handelen van Burgers mede in Relatie tot de Professionele Hulpverlening. Den Haag: Boom Lemma.
- 24- Alexander, D. E. (2014). Social media in disaster risk reduction and crisis management. *Science and Engineering Ethics*, 20, 717-733.
- 25- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! the challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.
- 26- Howell, G. V. (2015). MH370 all lives lost: The 'Black Swan' disaster confirmed with a 26-word txt. *Asia Pacific Public Relations Journal*, 16(1), 8-21.
- 27- Chan, J. C. (2013). previous reference
- 28- St. Denis, L. A., Hughes, A. L., & Palen, L. (2012). Trial by Fire: The Deployment of Trusted Digital Volunteers in the 2011 useful is this concept? *Global Environmental Change Part B: Environmental Hazards*, 5(1), 35-45.
- 15- Palen, L., & Vieweg, S. (2008). The Emergence of Online Widescale Interaction in Unexpected Events: Assistance, Alliance & Retreat, Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work, pp. 117-126.
- 16- Fritz, E. Charles, Mathewson, H. John, Convergence behavior in disasters; a problem in social control, Washington, National Academy of Sciences-National Research Council, 1975, p. 93-100.
- 17- Hughes, A. L., Palen, L., Sutton, J., Liu, S. B., & Vieweg, S. (2008). "Site-Seeing" in Disaster: An Examination of On-Line Social Convergence, Proceedings of the 5th International ISCRAM Conference.
- 18- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10 (1), 43-55.
- 19- Lachlan, K. A., Spence, P. R., & Seeger, M. W. (2009). Terrorist attacks and uncertainty reduction: Media use after September 11. *Behavioral Sciences of Terrorism and Political Aggression*, 1(2), 101-110.
- 20- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). Multi-level functionality of social media in the

technologies and their impact on the humanitarian sector, *International Review of the Red Cross*, 93(884), 1239–1263.

37- Kavanaugh, A. L., Reese, D. D., Carroll, J. M., & Rosson, M. B. (2005). Weak ties in networked communities. *The Information Society*, 21(2), 119–131.

38- Procopio, C. H., & Procopio, S. T. (2007). Do you know what it means to miss new orleans? internet communication, geographic community and social capital in crisis. *Journal of Applied Communication Research*, 35(1), 67–87.

39- Meier, 2011, previous reference

40- ibid

41- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). previous reference

42- Boyle, M. P., Schmierbach, M., Armstrong, C. L., McLeod, D. M., Shah, D.V., & Pan, Z. (2004). Information seeking and emotional reactions to the September 11 terrorist attacks. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 81(1), 155–167.

43- Ball-Rokeach, S. J. (1973). From Pervasive Ambiguity to a Definition of the Situation, *Sociometry*, pp. 378–389.

44- Ulmer, R. Robert, Sellnow, L. Timothy, & Seeger W. Matthew. (2007), *Effective*

*Shadow Lake Fire*, In *Proceedings of the 9th International ISCRAM Conference*.

29- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). previous reference

30- Chan, J. C. (2013). previous reference

31- Houston, J. Brian, et al., (2015). social media and disasters: a functional framework for social media use in disaster planning, response, and research, *Disasters, Overseas Development Institute*, 39(1), 1–25

32- Kaewkitipong, L., Chen, C., Ractham, P., (2012). Lessons learned from the use of social media in combating a crisis: A case study of 2011 Thailand flooding disaster, *Thirty Third International Conference on Information Systems*, Orlando 2012.

33- Whittaker et al., 2015, previous reference

34- Palen, L., Vieweg, S., Liu, S. B., & Hughes, A. L. (2009). Crisis in a networked world: Features of computer-mediated communication in the April 16, 2007, virginia tech event. *Social Science Computer Review*, 27(4), 467–480.

35- Dynes, R. R. (1994b). *Situational Altruism: Toward an Explanation of Pathologies in Disaster Assistance*, Preliminary Paper #201.

36- Meier, P. (2011). *New information*

- Saturated. Please Contact through Data Messages: Facebook, WhatsApp, Twitter. Avoid Calls. Retrieved from <https://twitter.com/alexanderdecroo/status/>(accessed 10 August 2017).
- 54- Van Voorst, S. (2016). Belgisch Crisiscentrum Plaatst Oproep Om Niet Te Bellen Na Aanslagen in Brussel, Retrieved from <http://tweakers>
- Griffin, A. (2016). Brussels Attacks: Facebook Safety Check Activated Following Deadly Explosions at Airport and Metro Station, Independent, Retrieved from <http://independent.co.uk> (accessed 10 August 2017).
- 55- Centers for Disease Control and Prevention, 2012, previous reference
- 56- Procopio & Procopio, 2007, previous reference
- 57- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). previous reference
- 58- Linders, D. (2012). From E-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.
- 59- Alexander, 2014, previous reference
- 60- Palen et al.,2009, previous reference
- Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity, Thousand Oaks, CA: Sage, p. 290.
- 45- Procopio & Procopio, 2007, previous reference, p. 68
- 46- Dufty, N. (2012). Using social media to build community disaster resilience. *Australian Journal of Emergency Management*, 27(1), 40-45.
- 47- Houston, J. Brian, et al.,(2015, previous reference, p. 1
- 48- Shklovski, I., Burke, M., Kiesler, S., & Kraut, R. (2010). Technology adoption and use in the aftermath of hurricane katrina in new Orleans. *American Behavioral Scientist*, 53(8), 1228-1246.
- 49- Procopio&Procopio, 2007, previous reference, p. 68
- 50- Boyle, M. P., Schmierbach, M., Armstrong, C. L., McLeod, D. M., Shah, D.V., & Pan, Z. (2004). previous reference
- 51- Procopio & Procopio, 2007, previous reference
- 52- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). previous reference
- 53- De Croo, A. (2016). IMPORTANT: Brussels Mobile Networks are Getting

- 71- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59(1), 20.
- 72- Jin, Y. (2010). Making sense sensibly in crisis communication: How publics crisis appraisals influence their negative emotions, coping strategy preferences and crisis response acceptance. *Communication Research*, 37(4), 522-552.
- 73- Manyena, S. B. (2006). The concept of resilience revisited. *Disasters*, 30(4), 433-450.
- 74- Tandoc, E. C. Jr, & Takahashi, B. (2016). Log in if you survived: Collective coping on social media in the aftermath of typhoon haiyan in the Philippines (pp. 1-16). *New Media & Society*. <https://doi.org/10.1177/1461444816642755>
- 75- Jin, Y. (2010). previous reference
- 76- Heverin, T., & Zach, L. (2012). Use of microblogging for collective sense-making during violent crises: A study of three campus shootings. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 63(1), 34-47.
- 77- Taylor, M., Wells, G., Howell, G., & Raphael, B. (2012). The role of social media as psychological first aid as a support to community resilience building. *The Australian Journal of Emergency Management*, 27(1),
- 61- Dufty, N. (2012). previous reference
- 62- Scanlon et al., 2014, previous reference
- 63- Hammon, L. & Hippner, H. (2012). Crowdsourcing. *Business and Information Systems Engineering*, 4(3), 163-166.
- 64- Palen & Vieweg, 2008, previous reference
- 65- Palen, 2008, previous reference
- 66- Fishwick, C. (2014). Tomnod - The Online Search Party Looking for Malaysian Airlines Flight MH370, *The Guardian*, Retrieved from <https://www.theguardian.com> (accessed 6 June 2017).
- 67- Kraft, A. (2016). Hashtags Offer Help in Wake of Brussels Attack, *CBS News*, Retrieved from <http://cbsnews.com>
- 68- Stanglin, D. (2013). Student Wrongly Tied to Boston Bombings Found Dead, *USA Today*, Retrieved from <http://usatoday.com>.
- 69- Jong, W., & Deuckers, M. L. (2016). Self-correcting mechanisms and echoeffects in social media: An analysis of the "Gunman in the newsroom" crisis. *Computers in Human Behavior*, 59, 334-341.
- 70- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

- 85- Zikmund, W. (2000). Business Research Methods, The Dryden Press, Inc. New York 20-26.
- 86- Field and Morse (1985), Nursing Research, The Application of Qualitative Approaches. Aspen Publishers, Inc., Maryland.
- 87- David W. Stewart, Prem N. Shamdasani, Dennis W. Rook (2007). Focus Groups: Theory and Practice. Sage Publications, 2nd edition. p.165
- 88- Terhi Rantanen (2015). When News Was New. holder, John Wiley & Sons Limited. p 14
- (\*) لم تتدخل الباحثة في نص إجابات المبحوثين، فقط أعادت ضبط صياغتها بلغة عربية صحيحة حين كان يقتضى الأمر هذا الإجراء.
- (\*\*) لمزيد من الاستيضاح من جانب الباحثة، طلبت الباحثة -عقب انتهاء الجلسة- من العضوة أن تريها منشورات الشخص المذكور على فيسبوك، وبالفعل عرضت العضوة على الباحثة نماذجاً للبوستات والمشاركات التي قام بها، ودخلت الباحثة على حسابه لمراجعة بيانات التعريف بنفسه، ووجدت أنه شاب جامعي يبلغ من العمر 23 عاماً، وأنه يساعد والده كبير السن في أعمال حراسة العقار الذي تقطن به عضوة المجموعة.
- 78- See e.g., Taylor et al., 2012, previous reference)
- 79- See,e.g., Wright, K. (2002). Social support within an on-line cancer community: Anassessment of emotional support, perceptions of advantages and disadvantages, and motives, Journal of Applied Communication Research, 30(3), 195-09.
- 80- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). previous reference, p. 140
- 81- Shklovski et al., 2010, previous reference, p.1237-1238
- 82- Kraft, A. (2016). previous reference
- 83- Heverin& Zach, 2012, previous reference
- 84- Jung, J. Y., & Moro, M. (2014). previous reference