

استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمات والكوارث: زلزال الحوز بالمغرب نموذجا

The Uses of Social Media in Crisis and Disaster Communications: The Al Haouz Earthquake in Morocco as an Example

*Abderrahmane Kameli – عبد الرحمان كامل

ملخص:

تبحث الدراسة في استخدامات سكان المناطق المتضررة من كارثة زلزال الحوز بالمغرب لوسائل التواصل الاجتماعي، وترصد فعالية هذا الاستخدام في احتواء الموقف والحد من التداعيات السلبية للكارثة، والتعريف بالاحتياجات الإنسانية للمتضررين، وتحدد أيضا الإشباعات المتحققة من المنصات الاجتماعية وتلبيتها لاحتياجات أفراد العينة معرفيًا ونفسيًا واجتماعيًا وعمليًا. ولمقاربة المشكلة البحثية اعتمدت الدراسة إستراتيجية منهجية تقوم على المنهج الوصفي، والجمع بين التحليل الكمي والنوعي، وذلك من خلال مسح عينة عمدية قوامها 155 مبحوثًا من سكان بعض المناطق المتضررة من الزلزال باستخدام أداة الاستبيان. وبيّنت نتائج الدراسة تصدر منصة فيسبوك لوسائل التواصل الاجتماعي التي حرص أفراد العينة على متابعتها للاطلاع على أخبار ومعلومات كارثة زلزال الحوز، كما تصدرت صفحات الجهات الرسمية مجمل المصادر التي تابعتها العينة للحصول على أخبار ومعلومات الزلزال. وأظهرت الدراسة أيضًا أن التأثيرات الوجدانية لكارثة الزلزال كانت الأكثر بروزًا، وهو ما يعكس حجم التأثير النفسي الناتج عن متابعة المبحوثين لأخبار وتداعيات الكارثة. وتمثلت المعوقات الرئيسية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة الكارثة في المعوقات التقنية، لاسيما ضعف إمكانية الوصول إلى الإنترنت وشبكة الهاتف المحمول. لذلك تبدو هناك ضرورة لدمج وسائل التواصل الاجتماعي في الإستراتيجية الاتصالية الحكومية لإدارة اتصالات الأزمات والكوارث المماثلة مستقبلاً، خصوصاً من قبل وزارة الداخلية ووزارة الصحة والحماية الاجتماعية، نظراً لأهمية عمليات التواصل مع المواطنين في مثل هذه الفترات.

كلمات مفتاحية: زلزال الحوز، وسائل التواصل الاجتماعي، إدارة الأزمات والكوارث، الاتصال، المغرب

* د. عبد الرحمان كامل، باحث في الدراسات السياسية والأمنية، المغرب.

Dr. Abderrahmane Kameli, Researcher in Political and Security Studies, Morocco.

Abstract:

This study examines how residents of areas affected by the Al Haouz earthquake disaster in Morocco used social media and evaluates the effectiveness of this usage in managing the situation, mitigating the negative consequences of the disaster, highlighting the humanitarian needs of the affected individuals, and addressing the cognitive, psychological, social and practical needs of the sample participants. The study employed a methodological strategy based on a descriptive approach, combining both quantitative and qualitative analysis, through a survey of a purposive sample of 155 respondents from affected areas, using a questionnaire tool. The results revealed that Facebook was the most popular social media platform used by the sample group to access news and information about the Al Haouz earthquake disaster. Official government pages were the most followed sources for earthquake-related news and information. The study also showed that the emotional impacts of the earthquake were the most prominent, reflecting the significant psychological effects resulting from the participants' engagement with news and updates about the disaster. The main obstacles to using social media during the disaster period were technical, particularly the limited access to the internet and mobile networks. Therefore, there is a need to integrate social media into the government's communication strategy for managing crisis and disaster communications in the future, particularly by the Ministry of the Interior and the Ministry of Health and Social Protection, given the critical importance of communication with citizens during such times.

Keywords: Al Haouz Earthquake, Social Media, Crisis and Disaster Management, Communication, Morocco.

مقدمة

عرفت عدة مناطق وسط المغرب، في 8 سبتمبر/ أيلول 2023، زلزالاً بقوة 7.2 على مقياس ريختر، وكان مركزه قرية "إغيل" الجبلية بإقليم الحوز بمنطقة الأطلس الكبير. وقد نتج عن هذه الكارثة وفاة أكثر من 2960 شخصاً، وتدمير واسع للمباني السكنية والطرق والمدارس التعليمية ومختلف البنية التحتية في المنطقة. وشكل حجم الدمار تحدياً للجهات الحكومية وغير الحكومية من أجل التدخل لإسعاف المتضررين وتوفير المواد الأساسية للناجين من الكارثة. من هنا، برزت أهمية وسائل التواصل الاجتماعي مصادرً للأخبار والمعلومات عن حجم الكارثة، كما أتاحت للسكان المتضررين التواصل مع العالم الخارجي لطلب الإغاثة أو توجيهها نحو الأماكن الأكثر تضرراً.

وتُعد عمليات التواصل أمراً بالغ الأهمية في فترات الأزمات والكوارث للاستعداد للمخاطر، وتحذير الناس، والحد من التأثيرات والتداعيات الإنسانية والاجتماعية والمادية/الاقتصادية، وإنقاذ الأرواح، وزيادة القدرة على الصمود. وفي العصر الحالي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي ذات أهمية متزايدة في تحديد مصادر المعلومات ونشرها أثناء الأزمات والكوارث الطبيعية، وهذا ما ظهر في سياق كارثة زلزال الحوز؛ حيث مكن تحليل البيانات التي نتجت عن الأنشطة والآثار الرقمية لمستخدمي هذه الوسائل من معرفة الوعي الظرفي، والتأثيرات والتداعيات المختلفة، ومشاعر السكان أثناء فترة الكارثة.

إن الإمكانيات الكامنة لوسائل التواصل الاجتماعي للقيام بهذه الأدوار في المغرب لا تزال غير مفهومة جيداً، لذلك فإن هذه الدراسة تقدّم مراجعة وتحليلاً لاستخدام هذه الوسائل خلال فترة كارثة زلزال الحوز، من خلال الاستعانة بالبيانات التي تمّ جمعها عن طريق استبيان عبر الإنترنت استهدف 155 مبحوثاً.

1. الإطار المنهجي والنظري للدراسة

مشكلة الدراسة وتساولاتها

تُقارب الدراسة دور شبكات التواصل الاجتماعي في تلبية وإشباع الاحتياجات المعرفية والنفسية والاجتماعية للسكان المتضررين أثناء كارثة زلزال الحوز بالمغرب عبر الإجابة عن هذا السؤال المركب: إلى أي مدى أسهمت وسائل

التواصل الاجتماعي في استجابة السلطات الحكومية المختصة وهيئات المجتمع المدني والمؤثرين الاجتماعيين لكارثة زلزال الحوز من منظور عينة من سكان المناطق المتضررة؟ وإلى أي حدّ تمكنت هذه الوسائل من تلبية وإشباع احتياجات المستخدمين معرفيًا ونفسيًا واجتماعيًا وعمليًا؟

ويتفرع عن هذا السؤال الإشكالي المركب عدد من القضايا التي يُثيرها هذا الحقل الاستفهامي:

- ما المصادر التي حصلت منها عينة الدراسة على أخبار ومعلومات كارثة زلزال الحوز؟
- ما الكيفية التي استخدمت بها عينة الدراسة وسائل التواصل الاجتماعي من أجل جمع الأخبار والمعلومات عن كارثة زلزال الحوز؟
- ما الكيفية التي استخدمت بها عينة الدراسة وسائل التواصل الاجتماعي من أجل نشر الأخبار والمعلومات حول كارثة زلزال الحوز؟
- ما الإشباعات المتحققة عبر وسائل التواصل الاجتماعي لأفراد عينة الدراسة؟
- ما تأثيرات متابعة أفراد العينة لوسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة كارثة الزلزال؟
- ما الدور الذي قامت به وسائل التواصل الاجتماعي في دعم استجابة السلطات الحكومية المختصة وهيئات المجتمع المدني والمؤثرين الاجتماعيين لكارثة زلزال الحوز؟

أهمية الدراسة

تحاول الدراسة ملء فجوة معرفية حول دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الكوارث الطبيعية، وتُعد أول دراسة في مجال البحوث الإعلامية بالمغرب عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في كوارث الزلازل، وتُشكل نتائجها مرجعًا للمجتمع البحثي في فهم تأثيرات التواصل الإلكتروني في فترات الأزمات والكوارث. ومن الناحية التطبيقية، تُقدّم الدراسة إرشادات عملية للجهات المسؤولة عن إدارة الكوارث حول كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز سرعة الاستجابة وتوفير المعلومات المهمة للجمهور، مما قد يُسهم في تقليل الخسائر المادية والبشرية في الكوارث المماثلة مستقبلاً. وتُسهم الدراسة أيضًا في رفع مستوى وعي الجمهور

بشأن الاستخدام الأمثل لهذه الوسائل خلال الطوارئ؛ إذ تُمكن من استثمار سلوكيات الأفراد وتفاعلهم عبر المنصات الرقمية للتأثير الإيجابي في الأزمات والكوارث. كما تدعم نتائج الدراسة عملية اتخاذ القرار استناداً إلى بيانات حقيقية من السكان المتأثرين بالكارثة، وهو ما يزيد من فاعلية الاستجابة مستقبلاً. وتوفر الدراسة أساساً لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تأهيل الأفراد والمجتمع لاستخدام فعّال لوسائل التواصل الاجتماعي في فترات الأزمات والكوارث؛ مما يُسهم في بناء مجتمع واعٍ ومُدرَّب على التفاعل الصحيح مع الحالات الطارئة.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرّف على استخدامات سكان المناطق المتضررة من زلزال الحوز لوسائل التواصل الاجتماعي، ومدى فاعلية هذا الاستخدام في احتواء الموقف، والحدّ من تأثيراته وتداعياته النفسية والاجتماعية والمادية، والتعريف بالاحتياجات الإنسانية للمتضررين، في محاولة للخروج بمجموعة من الدروس المستفادة من الواقع العملي، التي يُمكن أن تُسهم في كفاءة وجودة الجهود الاتصالية أثناء الكوارث والأزمات المماثلة مستقبلاً.

ويتفرّع عن الهدف الرئيسي للدراسة مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد المصادر التي حصلت منها عينة الدراسة على الأخبار والمعلومات حول كارثة زلزال الحوز.
- التعرف على كيفية استخدام عينة الدراسة لوسائل التواصل الاجتماعي في جمع الأخبار والمعلومات عن كارثة زلزال الحوز.
- الوقوف على كيفية استخدام عينة الدراسة لوسائل التواصل الاجتماعي في نشر الأخبار والمعلومات حول كارثة زلزال الحوز.
- استكشاف الإشباعات التي حققتها وسائل التواصل الاجتماعي لأفراد العينة خلال فترة الكارثة.
- تحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم استجابة السلطات الحكومية المختصة وهيئات المجتمع المدني والمؤثرين الاجتماعيين لكارثة زلزال الحوز من منظور عينة الدراسة.

الدراسات السابقة

يرصد هذا الجزء من الدراسة الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في فترات الأزمات والكوارث، مثل الزلازل والأعاصير والفيضانات، وفق ما توافر من دراسات على المستوى العربي والدولي. وقد لاحظ الباحث ندرة في الدراسات السابقة التي عالجت موضوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث بالمغرب.

دراسات عربية

- هدفت دراسة الأكاديمي يحيى بن لعربي (1) إلى فهم آليات الاتصال الجديدة ودورها في استباق الأزمات وإدارتها في زمن الإنترنت، من خلال البحث في خصائص الشبكات الاجتماعية باعتبارها ظاهرة حديثة أسهمت في إنتاج علاقات جديدة أدت إلى ظهور اتجاهات جديدة انعكست على الملكية الفكرية للمعرفة التكنولوجية والسيطرة على الموارد وموازن القوة. وأشارت الدراسة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي أسهمت في ظهور بيئة اتصالية اجتماعية جديدة تتسم بالاتصال غير المتناسق؛ إذ وضعت حدًا لكل الجهات الأخرى التي تكون حاضرة في إدارة الأزمات، مثل السياسيين ووسائل الإعلام، في ظل تراجع وظيفة المصدر الرسمي وتنامي دور هذه الشبكات في صناعة الإعلام والدعاية في فترات الأزمات.

- حاولت الباحثة إنجي محمد أبو خليل سريع (2) رصد وتقييم الاتجاهات البحثية المعنية بقضية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، وذلك من خلال تتبع الدراسات التي أجريت خلال الفترة الممتدة بين عامي 2010 إلى 2017، بهدف تقديم رؤية تحليلية عميقة تكشف عن أهم القضايا التي تناولتها الدراسات، والمداخل الفكرية والأطر النظرية التي انطلقت منها، والأدوات المنهجية التي اعتمدت عليها.

- قدّمت دراسة الباحثة شيماء السيد سالم (3) رؤية نظرية عن اتصالات الأزمات والكوارث عبر وسائل الإعلام الاجتماعي، من خلال تناول المفهوم والأهمية والمراحل والوظائف. كما تمّ استعراض مجموعة من دراسات الحالة لأزمات مؤسسية وأخرى ناجمة عن الكوارث والمخاطر الصحية.

- هدفت دراسة الأكاديمي إدريس لكربني (4) إلى إبراز دور المعلومات في عملية إدارة الأزمات الدولية، من خلال تبني فرضية تتمثل في أن التمكن من المعلومات الكافية حول الأزمات وأطرافها يُعد مدخلاً مهماً لإنجاح عملية إدارة الأزمة. واعتمدت الدراسة المنهج التحليلي، وقاربت من خلاله مفهومي الأزمة وإدارة الأزمة، ثم أهمية المعلومات في إدارة الأزمات الدولية، بالإضافة لمنظومة الاتصال ودورها في إدارة الأزمات.

دراسات أجنبية

- ناقشت دراسة الباحثة تريشا فيشواناث (Trisha Vishwanath) وآخرين (5) أهمية عملية تقليل الأضرار الناجمة عن الأزمات والكوارث من خلال جمع المعلومات وتبادلها، والتخطيط لها وحل المشكلات واتخاذ القرار بإدارتها. وأظهرت الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي تُولد الكثير من المعلومات التي يُمكن استخدامها لتزويد منظمات الإغاثة في فترات الأزمات والكوارث بالمعلومات المهمة. وقدمت آلية للحصول على المعلومات من خلال منصة "إكس" (تويتر سابقاً) لتحديد وتوزيع المساعدات المطلوبة في حالات الطوارئ والكوارث.

- ركزت دراسة الأكاديميان، سيمون سبليندياني (Simone Splendiani)، وأنتونيلا كابرييلو (Antonella Capriello) (6)، على التشخيص المقارن لأنشطة منصة "إكس" في أربع هيئات حكومية إقليمية شاركت في زلزال إيطاليا عام 2016، واعتمدت على بيانات يدوية للتغريدات المتعلقة بالزلزال. وتوصلت الدراسة إلى أن المناطق الإيطالية المتضررة استخدمت شبكة "إكس" فقط للتغطية الإعلامية دون تقديم صورة كاملة ومُفصّلة عن الكارثة، وتعلّق معظم التغريدات بتصريحات يومية لسياسيين أو إداريين إقليميين منخرطين في إدارة كارثة الزلزال.

- هدفت دراسة الباحثة أنيتا ساروج (Anita Saroj) والأكاديمي سوكونال بال (Sukomal Pal) (7) إلى تحليل العلاقة بين حالات الطوارئ ووسائل التواصل الاجتماعي، وخاصة شبكات "إكس" و"فيسبوك" و"يوتيوب"، وذلك من خلال النظر إلى ثلاث قضايا: أولاً: معرفة تأثير حدوث حالات الطوارئ على وسائل التواصل الاجتماعي. وثانياً: عندما يكون هناك ارتفاع مفاجئ في المنشورات على هذه الوسائل

بسبب وقوع الكارثة، كيف يُمكن استخراج هذا الطوفان من البيانات ومعالجته بشكل فعّال لخلق الوعي الظرفي وتقليل الأضرار الناجمة عن الكارثة. وثالثاً: كيف يُمكن لمنشورات وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة أن تُساعد الهيئات الحكومية وغيرها من المؤسسات على الاستعداد واتخاذ الخطوات اللازمة لإدارة حالات الطوارئ من أجل تقليل الخسائر.

- درست الباحثة موميتا باسو (Moumita Basu) (8) حالة كارثة الزلزال الذي ضرب نيبال وأجزاء من الهند، في أبريل/نيسان 2015؛ إذ تمّ جمع وتحليل مجموعة كبيرة من رسائل "الواتساب" المتبادلة بين أعضاء المنظمة الطبية، الذين كانوا يعملون في المناطق المتضررة من الكارثة في نيبال لتحديد الاحتياجات المختلفة من الموارد والتأخير المقابل في تعيّلها. وانطلقت الدراسة من أن أي كارثة طبيعية كبرى، مثل الزلزال، تُصاحبها حاجة ملحة لمختلف أنواع الموارد في المناطق المتضررة، والتي تشمل في المقام الأول الموارد الطبية، والموارد البشرية، وموارد البنية التحتية. وتوصلت الدراسة إلى أن حجم السرعة في تلبية هذه الحاجة إلى الموارد قد يُحدّد بشكل حاسم حجم الضرر والخسائر البشرية في أعقاب الكارثة. ومن ثم، فإن معرفة نوع الموارد المطلوبة في أعقاب كل كارثة يُعدّ أمراً مهماً للمؤسسات المهمة بتخطيط الحلول لتكون مستعدة بشكل أفضل للتخفيف من أي كارثة قادمة. كما توصلت الدراسة إلى وجود فجوة كبيرة بين المتطلبات والتوافر الفعلي للعديد من الموارد المطلوبة.

ويُبيّن رصد هذه الأدبيات تنوع الإطار المكاني للدراسات السابقة (إيطاليا، نيبال، الهند) التي تناولت استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمات والكوارث، لكن لا توجد أي دراسة تناولت الحالة المغربية؛ مما يزيد من أهمية هذه الدراسة في ظل الخصوصية التي يعرفها المجتمع المغربي. وأظهرت نتائج الدراسات السابقة، مثل دراسة الباحث يحيى بن لعربي، أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات أسهم في ظهور بيئة اتصالية اجتماعية جديدة تتسم بالاتصال غير المتناسق. كما وضع هذا الاستخدام حدّاً لكل الجهات الأخرى التي تكون حاضرة في إدارة الأزمات، مثل القادة السياسيين ووسائل الإعلام. وأفادت الدراسات السابقة الباحث في الإسهام في بلورة المشكلة البحثية للدراسة وتحديد تساؤلاتها وعيّناتها، وضبط المتغيرات وأساليب قياسها.

منهج الدراسة

للإجابة عن المشكلة البحثية وتساؤلاتها الفرعية اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، من خلال مسح عينة من سكان بعض المناطق المتضررة من زلزال الحوز، لمعرفة حجم استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا للأخبار والمعلومات عن كارثة الزلزال، ومدى توظيفهم لهذه المنصات لنشر الأخبار والمعلومات عن الكارثة، بالإضافة إلى دراسة آرائهم حول دور استخدام هذه الوسائل في دعم الاستجابة لاحتياجات السكان المتضررين.

أدوات جمع البيانات والمعلومات

جمع الباحث بيانات ومعلومات الدراسة عبر أداة الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة في المناطق المتضررة من الزلزال. وقد صُمم الاستبيان لقياس المحاور الآتية:

- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إشباع الحاجة إلى جمع الأخبار والمعلومات حول زلزال الحوز.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تلبية الحاجة إلى نشر الأخبار والمعلومات حول زلزال الحوز.
- تأثيرات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم الاستجابة لاحتياجات المتضررين من الزلزال.

إجراءات الصدق والثبات والمقاييس الإحصائية

من أجل التأكد من صلاحية استمارة الاستبيان في تحقيق الأهداف التي صُممت من أجلها تم عرضها على ثلاثة محكمين متخصصين: الأول في قياس الرأي العام، والثاني في الدراسات الإعلامية، والثالث في الإحصاء التطبيقي، للحكم على مدى صلاحيتها في قياس متغيرات الدراسة تحقيقاً لأهدافها(9). وقام الباحث بإجراء اختبار قبلي للاستبيان؛ إذ وزَّعه على نسبة من العينة لمعرفة مدى وضوح الأسئلة والاطلاع على ملاحظاتهم، وأجريت بعض التعديلات بناء على تلك الملاحظات. وللتأكد من ثبات البيانات قام الباحث بأسلوب إعادة التطبيق على نسبة من عينة

الدراسة، وذلك بعد فترة من التوزيع التجريبي الأول، وبلغ معامل الثبات 91٪، مما يؤكد دقة المقياس وثباته. واعتمد الباحث في هذه الدراسة على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لمعالجة المعطيات الإحصائية التي حصل عليها من الاستبيان.

مجتمع الدراسة وعينته

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد المقيمين في بعض المناطق المتضررة من زلزال الحوز، وهي: إقليم الحوز، وعمالة مراكش، وإقليم تارودانت، ثم إقليم وارزازات. وقد اعتمد الباحث عينة قوامها 155 مستجوباً تم اختيارهم بطريقة العينة غير العشوائية العمدية (10) من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي؛ إذ لا يمكن قياس الرأي إلا من خلال فئة تستخدم هذه الوسائل وتتابع الأخبار والمعلومات التي نُشرت حول كارثة الزلزال.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على حدود معينة لفهم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة زلزال الحوز في المغرب، ويمكن أن نذكر منها:

- الحدود الموضوعية: تهتم الدراسة بتحديد مستوى وأنماط الاستخدامات والإشباع المتحققة من وسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة زلزال الحوز وتأثيراتها في أفراد العينة، واستكشاف مدى مساهمة المنشورات في الاستجابة للكارثة ودعم اتخاذ الخطوات اللازمة من قِبَل مختلف الهيئات للتدخل من أجل تقليل الخسائر.

- الحدود المكانية: تتمثل في بعض المناطق الجغرافية المتضررة من الزلزال، وهي إقليم الحوز الذي عرف أعلى عدد من الضحايا متبوعاً بإقليم تارودانت ثم إقليم وارزازات بالإضافة إلى عمالة مراكش. وتركز الدراسة على تأثير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في استجابة السلطات الحكومية المختصة وهيئات المجتمع المدني والمؤثرين الاجتماعيين لكارثة زلزال الحوز.

- الحدود الزمانية: تُعالج الدراسة أبعاد المشكلة البحثية منذ تاريخ حدوث الزلزال، في 8 سبتمبر/أيلول 2023، وتمتد فترة المقاربة إلى 31 أكتوبر/تشرين الأول 2023.

وتعكس هذه الفترة أهم الأحداث والتطورات المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء وبعد حدوث كارثة الزلزال في المغرب.

مفاهيم الدراسة

تشمل المفاهيم الأساسية التي تتناولها الدراسة مفهومي، وهما: وسائل التواصل الاجتماعي، واتصالات الأزمات والكوارث.

أولاً: وسائل التواصل الاجتماعي

تُعرّف وسائل التواصل الاجتماعي بأنها مجموعة من التطبيقات يتم استخدامها من قِبَل الأفراد بهدف التواصل والتعارف بينهم، وتُستخدم أيضاً للوصول للمعلومات الثقافية والعلمية، من خلال أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية المُوصّلة بشبكة الإنترنت العالمية(11). وعُرف المشرّع القانوني المغربي وسائل التواصل الاجتماعي بـ"المواقع الإلكترونية المتوافرة على منصة الإنترنت والمبنية على أسس معلوماتية معينة، والتي تُمكن مستعملها من إنشاء حسابات شخصية، ومن التواصل ونشر وتقاسم المحتويات الإلكترونية، وكذا من التفاعل مع منشورات باقي المستخدمين"(12).

وظائف وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات والكوارث

تُمارس وسائل التواصل الاجتماعي عدة وظائف خلال الأزمات والكوارث، فقد تناولتها مجموعة من الأدبيات البحثية، وتمّ التمييز فيها بين الوظائف التي تؤثر بشكل إيجابي في إدارة الأزمة أو الكارثة، والمساهمة في إيجاد حلول لها، وبين وظائف أخرى تؤثر سلبياً، مثل ترويج المعلومات والأخبار الزائفة الناتجة عن عدم القدرة على التحكم في المعلومات المتداولة(13). وإجمالاً، تُتيح هذه الشبكات تبادل المعلومات وتدفقها عبر مستويات متعددة من الاتصال؛ إذ توفر على سبيل المثال إمكانية الاتصال الشخصي بين المستخدمين، كما توفر قنوات للاتصال الجماعي، وقنوات أخرى للاتصال بوسائل الإعلام المختلفة، وتُتيح أيضاً إمكانية جمع المعلومات وتبادلها، إلى جانب إتاحتها لقنوات الاتصال المباشر بين كل من المستخدمين ووسائل الإعلام والمؤسسات الحكومية والجمهور العام. وسيتم التركيز في هذه الدراسة على ثلاث وظائف رئيسية:

وظيفة نشر المعلومات حول الأزمات والكوارث: وتتجلى من خلال هذه العناصر:

- تُعد وسائل التواصل الاجتماعي منصة لإرسال واستقبال طلبات الإغاثة الإنسانية.
- توفر وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية الاتصال الشخصي بين المستخدمين.
- توفر وسائل التواصل الاجتماعي قنوات للاتصال الجماعي.
- تُتيح وسائل التواصل الاجتماعي قنوات للاتصال بوسائل الإعلام المختلفة.

وظيفة إتاحة المعلومات حول الأزمات والكوارث: وتتجلى هذه الوظيفة من خلال الآتي:

- تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بتوثيق ما يحدث حول الأزمة.
 - توفر وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية جمع المعلومات وتبادلها.
 - تُتيح وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية الاتصال بين المستخدمين ووسائل الإعلام والمؤسسات الحكومية والجمهور خلال الأزمات والكوارث.
- وظيفة التعاون من أجل الوصول إلى حلول للأزمة أو الكارثة: تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في جوانب التعافي من الأزمات والكوارث؛ إذ توفر العديد من خيارات الدعم، على سبيل المثال (14):
- تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في العمل التطوعي الرقمي عبر دعم الحملات الطبية، مثل التبرع بالدم.
 - تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بتقوية التضامن والتماسك الاجتماعي من خلال الحملات التضامنية التي تتم من قِبَل المواطنين نحو المناطق المتضررة من الأزمات والكوارث، مثل توفير المواد الغذائية الأساسية والأغطية.
 - تُتيح وسائل التواصل الاجتماعي دعم إعادة إعمار المناطق المتضررة من الأزمات والكوارث وخدمات البنية التحتية من خلال دعم حملات جمع التبرعات المالية.
 - توفر وسائل التواصل الاجتماعي خدمات الدعم النفسي للمتضررين لتجاوز آثار الأزمة أو الكارثة.

معوقات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات والكوارث

يُواجه مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات والكوارث عدة معوقات يُمكن حصرها على سبيل المثال في:

- معوقات تتعلق بسهولة انتشار المعلومات المُضلّلة: تُعد من أبرز التحديات التي تظهر في فترات الأزمات والكوارث، والتي تؤدي إلى التأثير في الجماهير والتشكيك في مصداقية المعلومات الرسمية المتداولة على وسائل التواصل الاجتماعي. ويرجع سبب انتشار الشائعات بشكل واسع على المنصات الرقمية مقارنة بوسائل الاتصال الأخرى إلى سهولة الاستخدام من قِبل المواطنين؛ إذ لا تحتاج سوى لهاتف جوال أو حاسوب مع شبكة إنترنت. وهذا أصبح متاحًا لغالبية الأفراد (15).

- عدم القدرة على التحكم في السرديات حول الأزمة: من بين المعوقات التي قد تُواجه المؤسسات الحكومية خلال عملياتها التواصلية مع المواطنين في فترات الأزمات والكوارث، صعوبة التحكم في السرديات الإخبارية والمعلومات المتداولة على شبكات التواصل الاجتماعي بسبب كثرة المعلومات وتعدد مصادرها؛ مما يؤدي إلى الحدّ من تأثير الخطاب الرسمي في الجمهور المستهدف، سواء كان بيانات تحمل أرقامًا ومعلومات وإحصائيات حول الأزمة أو الكارثة، أو خططًا وبرامج توعوية رسمية من خلال هذه الشبكات (16).

- دمار البنية التحتية التقنية: يُعد من ضمن المعوقات التي تظهر خلال الأزمات والكوارث التي يُصاحبها دمار هائل في المباني السكنية والبنيات التحتية من طرق وجسور وأبراج اتصالات وإنترنت، وينتج عنه صعوبة في استخدام مختلف شبكات الاتصالات، ووسائل التواصل الاجتماعي، وبث المعلومات والأخبار، سواء من قِبل المواطنين أو الصحافة التي قد تصل إلى ميدان الحدث. وتعتمد فاعلية مواجهة الأزمات والكوارث على دور البنية التحتية التقنية بشكل كبير نظرًا للدور الذي تقوم به في إيصال المعلومات إلى من يحتاجها، وأيضًا تُستخدم في الاستشعار والإنذار ما قبل حدوث الكارثة وما بعدها (17).

ثانيًا: اتصالات الأزمات والكوارث

تُعد الأزمة موقفًا معقدًا يُواجه صانع القرار في الدولة أو المنظمة أو في مؤسسة ما، وينتج عنها فقدان السيطرة على الوضع (18). وتستوجب توقف الأحداث المنتظمة

واضطراب العادات والعُرف؛ مما يفرض ضرورة التغيير السريع بهدف إعادة التوازن والتأسيس لعادات جديدة تُلائم الواقع الجديد(19). كما أن الأزمة خلل طارئ يواجهه وضع أو نسق ما، وتنتج عنه حالة من الخوف والهلع مما هو قادم(20)، أما الكارثة فتمثل حادثة مأساوية تُربك الحياة اليومية للأفراد، وينتج عنها العديد من الخسائر المادية والبشرية، وتؤدي إلى تدمير الموارد المحلية للمنطقة الواقعة فيها، وتنتج عنها أزمات ومشكلات يُمكن أن تستمر لفترات زمنية طويلة تستدعي تدخل الجهات الحكومية والفاعلين غير الحكوميين، وتتميز الكارثة عمومًا بصعوبة التنبؤ بها(21)، كما أن لها سمات تُعرّف بها مثل:

- الشدة والقساوة التي تظهر من خلال حجم الخسائر البشرية والدمار الذي تُحدثه.
- اتساع نطاق الكارثة؛ حيث تمتد آثارها إلى مناطق جغرافية واسعة.
- الشيع؛ إذ تكون واضحة ويصعب جدًا تجاهلها من قِبل الجهات الحكومية أو الإعلام أو المواطنين.

وفي الواقع يصعب التفريق بين اتصالات الأزمات والكوارث؛ لأن هناك مخاطر ينتج عنها أزمات، وطوارئ تنتقل لتصبح أزمات، وكوارث تتسبب في مخاطر وينتج عنها أزمات. ولهذا فإن غالبية الاتجاهات البحثية تدمج بين الاتصال والعناصر الأخرى المستخدمة خلال الأزمات والكوارث.

ويُحدد نموذج إدارة اتصالات الأزمة أو الكارثة ثلاث فئات للجماهير المتفاعلة مع الرسائل الإعلامية للمؤسسات التي تُديرها، وهي(22):

- المؤثرون الاجتماعيون: وهم الأشخاص المعروفون عبر هذه الوسائل، وتكون لهم قدرة على التأثير في المستخدمين من خلال مستوى التفاعل مع ما ينشرونه من محتوى؛ إذ يقومون عادة بإثارة الأزمة رقميًا من خلال المنشورات والمعلومات التي تتم مشاركتها.

- المتابعون: وهم الفئة التي تستهلك المعلومات التي يتم نشرها من قِبل المؤثرين، ويُعيدون نشرها.

- غير النشطين: وهي الفئة التي تصلها المعلومات من خلال وسائل الإعلام التقليدية أو عبر التواصل الشخصي مع الآخرين.

يمنح هذا النموذج أهمية كبيرة للأدوار التي تقوم بها فئة المؤثرين الاجتماعيين من خلال نشر معلومات الأزمة أو الكارثة والمساهمة في إدارتها، دون إغفال التفاعلات التي تحدث بين هذه الفئة والمتابعين لها، والتي لها تأثيرات في باقي فئات الجمهور.

الإطار النظري للدراسة

اعتمدت الدراسة -في فهم المشكلة البحثية وتفسيرها أبعادها- نظرية الاستخدامات والإشباع، وهي إحدى النظريات الأساسية في مجال الإعلام والاتصال التي تركز على دور الجمهور النشط في استخدام وسائل الإعلام بدلاً من النظر إليه متلقيًا سلبيًا. وقد تطورت هذه النظرية في منتصف القرن العشرين؛ إذ عكست تحولاً في التفكير حول كيفية تأثير وسائل الإعلام، وجعلت التركيز على حاجات الأفراد وأهدافهم الذاتية محفزاً لاستخدام وسائل الإعلام المتنوعة (23).

وفي ظل الانتشار الكبير لوسائل الإعلام الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي أصبح لنظرية الاستخدامات والإشباع أهمية خاصة في فهم كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام الحديثة وأساليب تفاعلهم مع المحتوى الرقمي. كما توفر هذه النظرية إطاراً لفهم سلوكيات الجيل الرقمي، وتحديد الأسباب التي تجعل الأفراد يقضون وقتاً طويلاً على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. ويُحقق منظور الاستخدامات والإشباع ثلاثة أهداف رئيسية، وهي (24):

- السعي إلى فهم كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال؛ إذ يتم التركيز على الجمهور النشط الذي يتمتع بحرية اختيار واستخدام الوسائل التي تُلبّي احتياجاته وتوقعاته.

- تحديد دوافع تعرّض الأفراد لوسيلة معينة من وسائل الاتصال، وتفسير التفاعل الذي ينتج عن هذا التعرض.

- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف تعزيز فهم عملية الاتصال الجماهيري.

وتتجلى محاور تطبيق النظرية في هذه الدراسة على هذا النحو:

- دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي: يرتبط هذا المحور بالدوافع التي تجعل الأفراد يلجؤون إلى وسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة كارثة الزلزال، ومنها

دافع المعرفة للاطلاع على التحديثات المستمرة حول حجم الأضرار وجهود الإنقاذ والإغاثة. وثانيًا: دافع التواصل الاجتماعي بهدف الاطمئنان على الأهل والأصدقاء والتواصل مع المجتمع للحصول على الدعم والمساعدة. وثالثًا: الاستخدام للتعبير عن الذات عبر الحاجة إلى مشاركة التجارب الشخصية والتعبير عن مشاعر القلق والدعم.

- الإشباعات المحققة من الاستخدام: يركز هذا المحور على الإشباعات التي حققها الأفراد عبر استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة الكارثة، والتي تشمل ثلاثة أنواع، وهي الإشباع المعلوماتي عبر الوصول إلى المعلومات الموثوقة والمباشرة حول الأوضاع. وثانيًا الإشباع الاجتماعي والنفسي من خلال الشعور بالتضامن والانتماء، وتلقي الدعم العاطفي من الأصدقاء وأفراد المجتمع. وثالثًا إشباع الأمان عبر التأكد من سلامة الأقارب ومعرفة المأوى وطرق السلامة المتاحة.

- التأثيرات الناتجة عن الاستخدام: يُعنى هذا المحور بتحليل التأثيرات الإيجابية والسلبية التي نتجت عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الكارثة. ويمكن أن تشمل التأثيرات الإيجابية من خلال جعل التواصل فعالاً وتوفير المعلومات بسرعة وتسهيل جهود التنسيق والمساعدة. وثانيًا: التأثيرات السلبية التي تتمثل في احتمال انتشار الشائعات والمعلومات غير الدقيقة، وزيادة مشاعر الخوف والقلق المبالغ فيه بسبب بعض الأخبار غير الموثوقة.

2. التحليل الإحصائي والوصفي للدراسة

يستعرض الباحث، في هذا الجزء من الدراسة، النتائج التي توصل إليها بعد تحليل البيانات التي تمّ جمعها عن طريق الاستبيان، وذلك في أربعة محاور رئيسية. يتناول المحور الأول متغيرات المبحوثين، ويرصد المحور الثاني استخدامات المبحوثين لوسائل التواصل الاجتماعي لإشباع احتياجاتهم لجمع الأخبار والمعلومات حول زلزال الحوز، فيما يركز المحور الثالث على استخدامات المبحوثين لوسائل التواصل الاجتماعي لإشباع احتياجاتهم لنشر الأخبار والمعلومات عن الزلزال، أما المحور الرابع فيتناول تأثيرات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم الاستجابة لاحتياجات المتضررين من الزلزال.

أولاً: متغيرات المبحوثين

النوع الاجتماعي

تُظهر بيانات الجدول رقم (1) أن عدد المبحوثين من الذكور بلغ ضعف عدد فئة الإناث بمعدل 104 مبحوثين وبنسبة 67.10٪، وجاءت فئة الإناث بنسبة 32.90٪ وبمعدل 51 مبحوثاً. ويُعد هذا التوزيع طبعياً؛ إذ يعكس استجابة الذكور لتعبئة هذا الاستبيان أكثر من الإناث، ويُشير أيضاً إلى تحفظ هذه الفئة (الإناث) في التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات والكوارث.

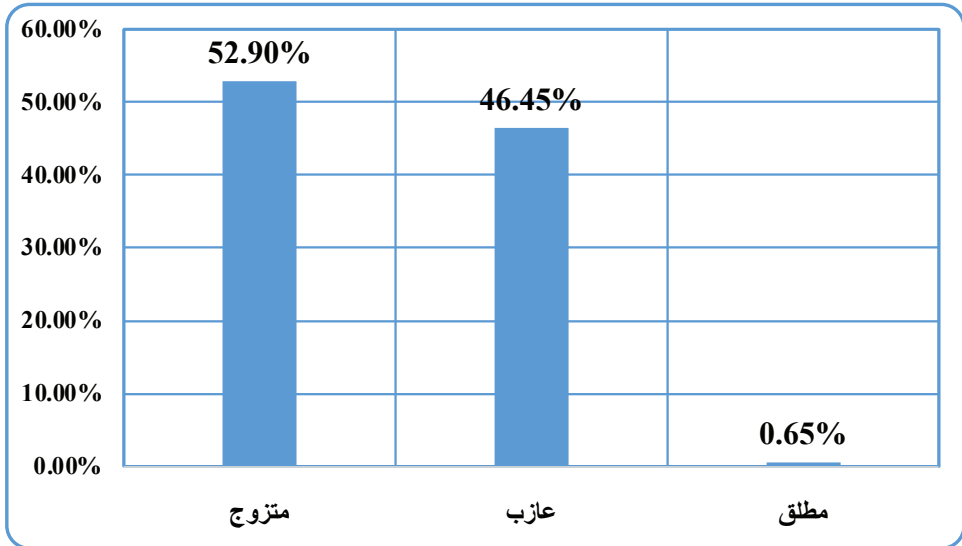
جدول (1): توزيع نسب أفراد العينة بحسب النوع الاجتماعي

النسبة (%)	التكرار	النوع الاجتماعي
67.10	104	ذكر
32.90	51	أنثى
100	155	المجموع

الحالة الاجتماعية

يُشير الشكل رقم (1) إلى أن نسبة المبحوثين المتزوجين بلغت حوالي 53٪ تقريباً، وهي النسبة الأعلى بين الحالات الاجتماعية لأفراد عينة الدراسة بمعدل تكرار 82 مبحوثاً، ثم جاءت حالة العازب في الترتيب الثاني، وبلغ عددها 72 مبحوثاً بنسبة 46.45٪، ثم حالة مطلق في الترتيب الثالث، وبلغ عددها مبحوثاً واحداً بنسبة أقل من 1٪.

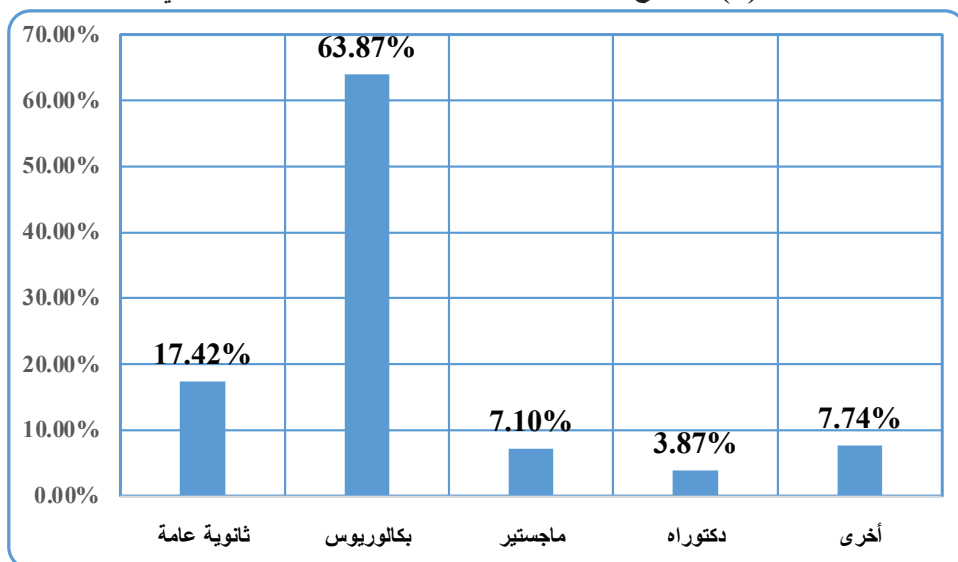
شكل (1): توزيع نسب أفراد العينة بحسب الحالة الاجتماعية



المستوى التعليمي

تُبيّن إحصائيات الشكل رقم (2) ارتفاع نسبة الحاصلين على شهادة الإجازة (وهي تعادل شهادة البكالوريوس)؛ إذ جاءت في الترتيب الأول، وبلغ عددهم 99 مبحوثاً بنسبة 63.87٪، ثم تلا ذلك الحاصلون على شهادة الثانوية العامة (بكالوريا) في الترتيب الثاني، وبلغ عددهم 27 مبحوثاً بنسبة 17.42٪، ثم جاء المبحوثون الحاصلون على شهادة الماجستير في الترتيب الثالث وبلغ عددهم 11 مبحوثاً بنسبة 7.10٪، ثم الحاصلون على شهادة الدكتوراه في الترتيب الرابع، وبلغ عددهم 6 مبحوثين بنسبة 3.87٪. ويُشير الارتفاع الكبير في نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس (63.87٪) إلى أن هذا المستوى من التعليم يُعتبر أساسياً للوصول إلى فرص وظيفية؛ إذ يُعد الحد الأدنى المطلوب للمشاركة في العديد من مباريات التوظيف في سوق العمل المغربي.

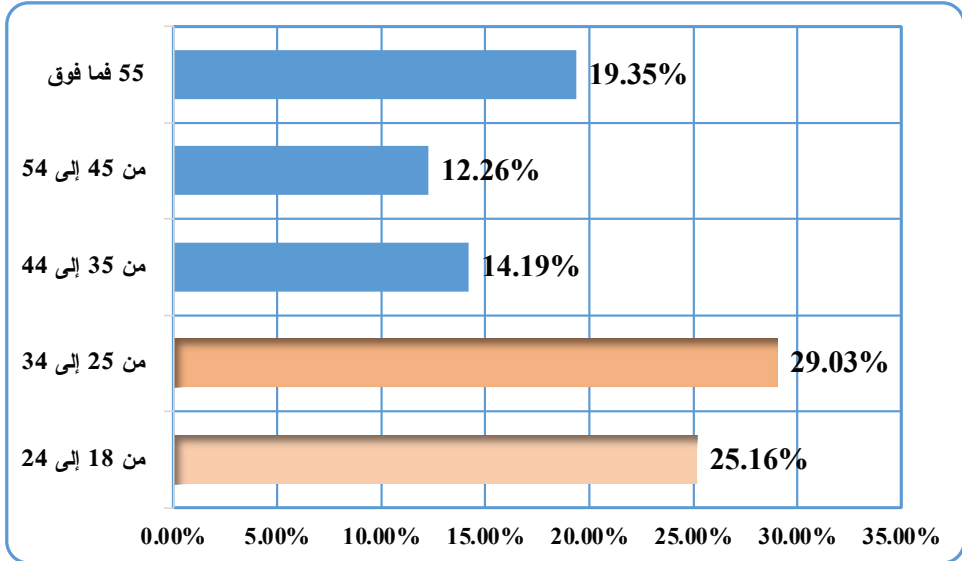
شكل (2): توزيع نسب أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي



الفئة العمرية

تُظهر إحصائيات الشكل رقم (3) أن الفئة العمرية من 25 إلى 34 هي الأعلى بين الفئات العمرية لعينة الدراسة، وبلغ عددها 45 مبحوثاً بنسبة 29.03٪، ثم تأتي الفئة العمرية من 18 إلى 24 في الترتيب الثاني، وبلغ عددها 39 مبحوثاً بنسبة 25.16٪، ثم الفئة العمرية 55 فما فوق في الترتيب الثالث، وبلغ عددها 30 مبحوثاً بنسبة 19.35٪، ثم الفئة العمرية من 35 إلى 44 في الترتيب الرابع، وبلغ عددها 22 مبحوثاً بنسبة 14.19٪، ثم خامساً الفئة العمرية من 45 إلى 54، وبلغ عددها 19 مبحوثاً بنسبة 12.26٪. ويلاحظ أن الفئة العمرية من 18 إلى أقل من 44 عاماً بلغت نسبتها 68٪ تقريباً؛ مما يُشير إلى ارتفاع نسبة فئة الشباب وفئة متوسطي العمر بين أفراد عينة الدراسة. وتعكس هذه النتائج أن التركيبة العمرية للعينة تركزت بشكل ملحوظ في الفئات الشابة ومن هم في مقتبل العمر.

شكل (3): توزيع نسب أفراد العينة بحسب الفئة العمرية



منطقة السكن

تُبيّن نتائج الجدول رقم (2) أن منطقة مراكش كانت الأعلى تمثيلاً لأفراد عينة الدراسة بين مناطق السكن، وبلغت نسبة المبحوثين فيها 38.71٪ بمعدل 60 مبحوثاً، ثم جاءت منطقة إقليم الحوز في الترتيب الثاني، وبلغ عدد المبحوثين فيها 39 مبحوثاً بنسبة 25.16٪، ثم منطقة إقليم تارودانت في الترتيب الثالث، وبلغ عدد المبحوثين 31 مبحوثاً بنسبة 20٪، فمِنْطقة إقليم ورزازات في الترتيب الأخير، وبلغ أفراد العينة 25 مبحوثاً بنسبة 16.13٪. ويُشير انخفاض النسبة في إقليمي تارودانت وورزازات مقارنة بعمالة مراكش إلى اختلاف التركيبة السكانية والتوزيع الجغرافي، حيث تتميز هذه المناطق بطابعها القروي وهشاشة بيئتها التحتية، وقلة الكثافة السكانية نسبياً، وبالرغم من ذلك فإنها ذات أهمية من حيث المجال الجغرافي المشمول بالدراسة، والذي تعرّض بشدة لأضرار نتيجة الزلزال.

جدول (2): توزيع نسب أفراد العينة بحسب منطقة السكن

م	منطقة السكن	التكرار	النسبة
1	مراكش	60	38.71
2	إقليم الحوز	39	25.16
3	إقليم تارودانت	31	20
4	إقليم ورزازات	25	16.13
	المجموع	155	100

ثانيًا: استخدام الشبكات الاجتماعية في جمع الأخبار والمعلومات حول زلزال الحوز
معدل ساعات استخدام الشبكات الاجتماعية قبل وبعد كارثة الزلزال

توضح نتائج الجدول رقم (3) معدل ساعات استخدام أفراد العينة لشبكات التواصل الاجتماعي قبل وبعد كارثة زلزال الحوز، وقد تبين أن المبحوثين الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أقل من ساعة يوميًا تراجع استخدامهم لهذه الوسائل بعد أزمة زلزال الحوز بنسبة بلغت 50٪، بينما ارتفع معدل مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي من ساعتين إلى أربع ساعات يوميًا بنسبة 5٪، وكذلك معدل الاستخدام أكثر من أربع ساعات يوميًا بنسبة 22٪. وتُحِيل هذه النتائج إلى أن حجم كارثة الزلزال دفع أفراد العينة إلى رفع اهتمامهم بأخبارها واستقصاء آثارها ونتائجها. كما أن السرعة في نقل الأخبار والمعلومات التي تعكس الواقع عبر منصات هذه الشبكات تُعد إحدى دوافع الزيادة في ساعات استخدامها.

جدول (3) يوضح توزيع معدل ساعات استخدام المبحوثين للشبكات الاجتماعية قبل وبعد كارثة زلزال الحوز

م	معدل الساعات	التكرار		مقدار التغير	نسبة التغير
		قبل	بعد		
1	أقل من ساعة يوميًا	42	28	-14	-50
2	من ساعتين إلى أربع ساعات	77	81	4	5
3	أكثر من أربع ساعات	36	46	10	20
	المجموع	155	155	-	-

مصادر حصول أفراد العينة على أخبار ومعلومات زلزال الحوز

تُظهر البيانات الواردة في الجدول رقم (4) أن وسائل التواصل الاجتماعي تصدرت المصادر التي يحصل منها أفراد العينة على أخبار ومعلومات زلزال الحوز بنسبة بلغت 88.39% بمعدل 137 مبحوثاً من مجموع أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 155، ثم جاءت المواقع الإخبارية بنسبة 60.65% وبمعدل 94 مبحوثاً، ثم الزملاء والأصدقاء والأقارب بنسبة 53% تقريباً وبمعدل 82 مبحوثاً، ثم مصادر الفضائيات، والإذاعات، والرسائل النصية، والصحف والمجلات. وتبرز وسائل التواصل الاجتماعي خياراً أول لدى أفراد العينة للحصول على الأخبار بفضل قدرتها على نقل المعلومات بشكل سريع وفوري في فترات الأزمات والكوارث، وهو ما يمنح الأفراد وسيلة مباشرة للحصول على تحديثات مستمرة حول الوضع. ويعكس هذا الترتيب أهمية وسائل التواصل الاجتماعي منصة إخبارية خلال الأحداث الطارئة؛ إذ أصبحت المصادر الأخرى أقل جاذبية لدى المستخدمين الذين يبحثون عن معلومات آنية.

جدول (4): توزيع نسب مصادر حصول عينة الدراسة على أخبار ومعلومات زلزال الحوز

م	مصادر الأخبار والمعلومات	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	وسائل التواصل الاجتماعي	137	18	155	88.39
2	المواقع الإخبارية	94	61	155	60.65
3	الزملاء والأصدقاء والأقارب	82	73	155	52.90
4	الفضائيات	57	98	155	36.77
5	الإذاعات	36	119	155	23.23
6	الرسائل النصية	16	139	155	10.32
7	الصحف والمجلات	7	148	155	4.52

الشبكات الاجتماعية الأكثر متابعة أثناء كارثة زلزال الحوز

تُظهر نتائج الجدول رقم (5) أن شبكة فيسبوك كانت الأكثر متابعة من قِبَل أفراد عينة الدراسة أثناء كارثة زلزال الحوز بنسبة بلغت 86% تقريباً وبمعدل 133 مبحوثاً

من إجمالي عدد أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 155. وجاءت شبكة يوتيوب بنسبة 35.48٪ بمعدل 55 مبحوثاً، ثم إنستغرام بنسبة 28.39٪ بمعدل 44 مبحوثاً، ثم تطبيق الواتساب، ومنصة "إكس" (تويتر سابقاً)، وتيك توك، ومنصات أخرى. وتعكس هذه النتائج واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المغرب؛ حيث يشير تقرير "وي آر سوشيال" (we are social)، بعنوان "الدليل الأساسي لأحدث السلوكيات المتصلة بالإنترنت"، إلى أن مستخدمي الشبكات الاجتماعية في المغرب بلغ عددهم 21.30 مليون، في مطلع العام 2023، منهم 17.30 مليون مستخدم لديه حساب في منصة فيسبوك، ويمكن أن يعزى ذلك إلى سهولة استخدام هذه المنصة (25).

جدول (5): توزيع نسب الشبكات الاجتماعية التي يحرص أفراد العينة على متابعتها أثناء كارثة زلزال الحوز

م	الشبكات الاجتماعية الأكثر متابعة	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	فيسبوك	133	22	155	85.81
2	يوتيوب	55	100	155	35.48
3	إنستغرام	44	111	155	28.39
4	الواتساب	7	148	155	4.52
5	تويتر	6	149	155	3.87
6	تيك توك	1	154	155	0.65
7	أخرى	7	148	155	4.52

أسباب استخدام الشبكات الاجتماعية مصدرًا للأخبار خلال زلزال الحوز

تبيّن نتائج الدراسة -بحسب الجدول رقم (6)- أن أفراد عينة الدراسة يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا للمعلومات خلال كارثة زلزال الحوز بسبب السرعة في نقل أخبار ومعلومات الزلزال، وذلك بنسبة 88.39٪ وبمعدل 137 مبحوثاً. ويعزو أفراد عينة الدراسة استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي إلى قدرتها على جمع أكثر من مصدر للأخبار والمعلومات بنسبة 60٪ وبمعدل 93 مبحوثاً، ثم نظراً لمصداقيتها في نقل الواقع الحقيقي للزلزال بنسبة 22.58٪ وبمعدل 35 مبحوثاً. ويُفسّر أفراد العينة استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي خلال كارثة

زلزال الحوز بتحررها من الرقابة والتحكم بنسبة 14.19٪ وبمعدل 22 مبحوثاً، ثم لعدم توافر التليفزيون أثناء فترة الزلزال نظراً لترك المنزل. وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الباحثة داليا عبد المنعم وزملائها؛ إذ أشارت إلى أن السرعة والآنية في نقل الأخبار والمستجدات التي تعكس واقع الأحداث تُعد أهم أسباب اعتماد المبحوثين على فيسبوك مصدرًا للمعلومات في فترات الأزمات (26).

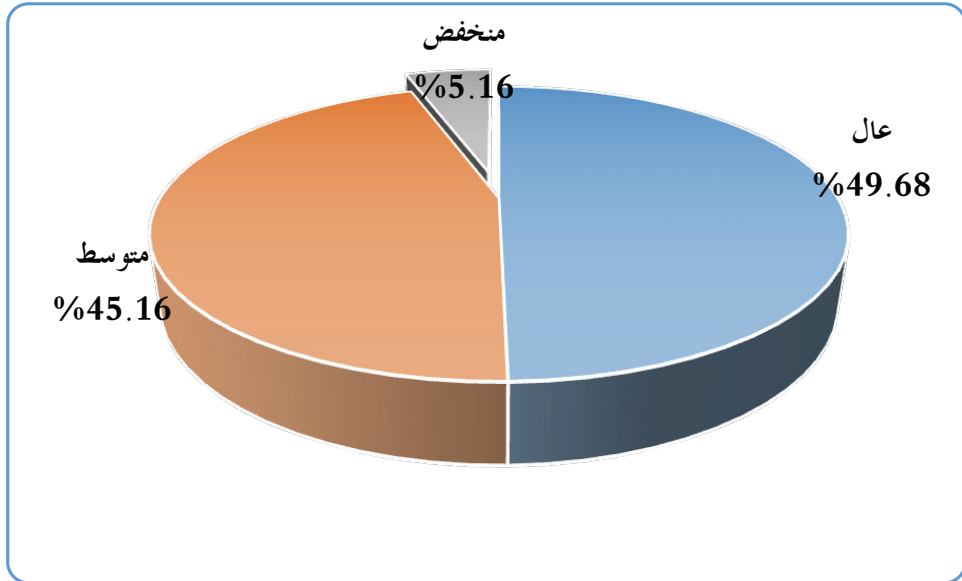
جدول (6): توزيع نسب أسباب استخدام أفراد العينة لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة زلزال الحوز

م	أسباب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	السرعة في نقل أخبار ومعلومات الزلزال	137	18	155	88.39
2	تجمع أكثر من مصدر للأخبار والمعلومات	93	62	155	60
3	نظراً لمصداقيتها في نقل الواقع الحقيقي للزلزال	35	120	155	22.58
4	لا تخضع للرقابة	22	133	155	14.19
5	لعدم توافر التليفزيون أثناء فترة الزلزال لترك المنزل	1	154	155	0.65

مستوى حرص المبحوثين على متابعة الشبكات الاجتماعية خلال الزلزال

توضح بيانات الشكل رقم (4) مدى حرص أفراد عينة الدراسة على متابعة وسائل التواصل الاجتماعي خلال كارثة زلزال الحوز؛ إذ إن 77 مبحوثاً وبنسبة 49.68٪ يحرصون على متابعتها بمستوى عالٍ، كما أن 70 مبحوثاً وبنسبة 45.16٪ كان حرصهم على متابعة الشبكات الاجتماعية متوسطاً، بينما 8 مبحوثين وبنسبة 5.16٪ كان حرصهم على متابعة وسائل التواصل الاجتماعي منخفضاً. ويعكس التباين في الحرص على متابعة هذه المنصات تفاوتاً في الاهتمامات لدى أفراد العينة، وبالرغم من أن أغلبهم كان حريصاً على متابعة وسائل التواصل الاجتماعي، فإن وجود نسبة متابعة منخفضة قد يُفسَّر بأن البعض يعتمد على مصادر أخرى أو أن لديه قلقاً أقل تجاه متابعة المستجدات لأسباب شخصية أو بسبب اعتمادهم على مصادر معلومات بديلة مثل الأصدقاء أو الأسرة.

شكل (4): توزيع نسب مستوى حرص أفراد العينة على متابعة وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة زلزال الحوز



نوع المحتوى الأكثر متابعة على الشبكات الاجتماعية أثناء كارثة الزلزال

يوضح الجدول رقم (7) نوع المحتوى الأكثر متابعة من قِبل أفراد عينة الدراسة على وسائل التواصل الاجتماعي لجمع أخبار ومعلومات كارثة الزلزال. ويُلاحظ أن الفيديوهات كانت الأكثر متابعة بنسبة 71٪ تقريبًا وبمعدل 110 مبحوثين، ثم جاءت التدوينات بنسبة 21.29٪ وبمعدل 33 مبحوثًا، ثم الصور بنسبة 7.10٪ بمعدل 11 مبحوثًا، ثم فئة أخرى بأقل من 1٪. وتتوافق نتيجة الفيديوهات التي تصدرت المحتوى الأكثر متابعة مع ما توصلت إليه دراسة سابقة كان أعدها الباحثان، عبد الرحمان كامل وسميحة معاد الراصفي، عن فاعلية المعالجة الأمنية للمحتوى الإلكتروني الزائف خلال أزمة كوفيد-19، وأرجعت ارتفاع متابعة الفيديوهات خلال الأزمات إلى طبيعة الفضاء الإلكتروني الذي تشكّل داخله عدة ممارسات، مثل سعي صانعي هذا النوع من المحتوى إلى الشهرة عبر تحقيق أكبر قدر من المشاهدات. ويرتبط هذا الوضع بنموذج اقتصادي مبتكر؛ إذ تمنح مختلف شبكات التواصل الاجتماعي عمولات لصانعي محتوى الفيديو من خلال الإعلان والإشهار الذي يُبث عبر هذا المحتوى (27).

جدول (7): توزيع نسب نوع المحتوى الأكثر متابعة أثناء كارثة زلزال الحوز

م	نوع المحتوى الأكثر متابعة	التكرار	النسبة
1	الفيديوهات	110	70.97
2	التدوينات	33	21.29
3	الصور	11	7.10
4	أخرى	1	0.65
	المجموع	155	100

الصفحات التي يتابعها أفراد العينة للحصول على أخبار الزلزال

يُظهر الجدول رقم (8) الصفحات التي يُتابعها أفراد عينة الدراسة على وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على أخبار ومعلومات الزلزال؛ إذ يُلاحظ تصدر الصفحات الرسمية التي يتابعها أفراد العينة بنسبة 58.71٪ وبمعدل 91 مبحوثاً، تليها صفحات وحسابات الأصدقاء والزملاء بنسبة 53.55٪ وبمعدل 83 مبحوثاً، ثم صفحات وحسابات المؤثرين، وصفحات وحسابات المواقع الإخبارية، التي يُتابعها أفراد عينة الدراسة بنسبة 48.39٪ وبمعدل 75 مبحوثاً لكل منهما، ثم قنوات على منصة يوتيوب بنسبة 18.71٪ وبمعدل 29 مبحوثاً. ويُمكن تفسير هذه النتيجة بأن المبحوثين لجؤوا للبحث عن المعلومات من مصادرها الرسمية بالنظر إلى مستواهم التعليمي والثقافي، وكذلك لخوفهم مما يتم تداوله في باقي الحسابات، والذي قد لا يكون دقيقاً، خصوصاً في ظل ما تمّ نشره من أخبار زائفة وشائعات مباشرة بعد حدوث الزلزال؛ مثل إمكانية هطول أمطار رعدية سوف تتسبب في فيضانات بالمناطق المتضررة أو غير ذلك من الشائعات، وهو ما تمّ تداوله بشكل سريع وواسع خلال فترة كارثة الزلزال.

جدول (8): توزيع نسب الصفحات التي يتابعها أفراد العينة عبر صفحات رقمية أثناء كارثة الزلزال

م	صفحات يتابعها أفراد العينة	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	صفحات رسمية	91	64	155	58.71
2	صفحات وحسابات الأصدقاء والزملاء	83	72	155	53.55
3	صفحات وحسابات المؤثرين	75	80	155	48.39
4	صفحات وحسابات المواقع الإخبارية	75	80	155	48.39
5	قنوات على يوتيوب	29	126	155	18.71

الموضوعات التي يتابعها أفراد العينة عن الزلزال

تُبرز نتائج الجدول رقم (9) الموضوعات التي يُتابعها أفراد عينة الدراسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على أخبار ومعلومات الزلزال، ويُلاحظ تصدر موضوعات الاحتياجات الإنسانية للمتضررين بنسبة 87.74٪ وبمعدل 136 مبحوثاً، يليها حجم الإصابات والخسائر البشرية بنسبة 80٪ وبمعدل 124 مبحوثاً. وجاءت موضوعات تعليمات الجهات الرسمية وقصص الضحايا والمصابين التي يُتابعها أفراد عينة الدراسة ثالثاً بنسبة 41.94٪ وبمعدل 65 مبحوثاً، ثم رابعاً موضوعات تجاوب المجتمع المدني مع احتياجات المنكوبين بنسبة أقل من 1٪. ويمكن تفسير الاهتمام الكبير لأفراد العينة بمتابعة موضوع الاحتياجات الإنسانية للمتضررين بالشعور بالمسؤولية الاجتماعية، والرغبة في الاطلاع على الوضع المعيشي الصعب للسكان والآثار الإنسانية الوخيمة التي خلفها الزلزال؛ حيث دفعهم هذا الوضع للتركيز على معرفة نوع الاحتياجات التي تنقص المتضررين. وهذا ما يُفسّر حملات التضامن الواسعة التي شهدتها أغلب جهات المغرب؛ حيث جُمعت كميات كبيرة من التبرعات الغذائية والطبية لصالح المناطق المتضررة.

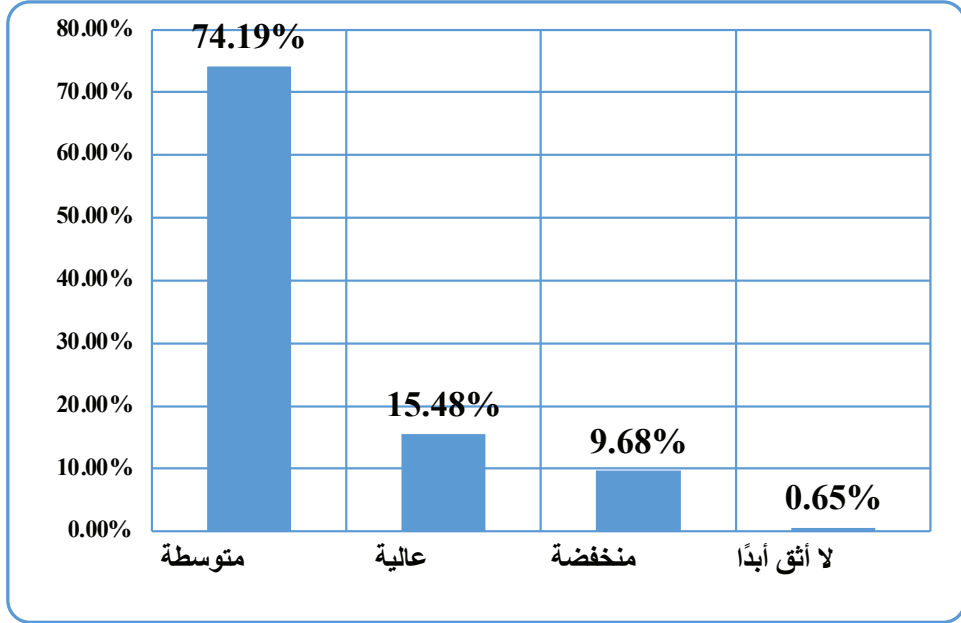
**جدول (9): توزيع نسب الموضوعات التي يتابعها أفراد
العينة عبر وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة الزلزال**

م	الموضوعات التي يتابعها أفراد العينة	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	الاحتياجات الإنسانية للمتضررين	136	19	155	87.74
2	حجم الإصابات والخسائر البشرية	124	31	155	80
3	تعليمات الجهات الرسمية	65	90	155	41.94
4	قصص الضحايا والمصابين	65	90	155	41.94
5	تجاوب المجتمع المدني مع احتياجات المنكوبين	1	154	155	0.65

درجة ثقة أفراد العينة فيما تنشره وسائل التواصل الاجتماعي

تبيّن نتائج الشكل رقم (5) درجة ثقة أفراد عينة الدراسة فيما تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار ومعلومات عن الزلزال. فقد بلغت نسبة المبحوثين الذين كانت درجة ثقتهم متوسطة في هذه المنصات 74.19٪ وبمعدل 115 مبحوثاً، أما أفراد العينة الذين كانت درجة ثقتهم عالية فيما تنشره وسائل التواصل الاجتماعي عن كارثة الزلزال فبلغت 15.48٪ وبمعدل 24 مبحوثاً، وبلغت درجة الثقة المنخفضة فيما تنشره وسائل التواصل الاجتماعي نسبة 9.68٪ بمعدل 15 مبحوثاً. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة الأكاديمي خالد صالح العموش وزملائه، التي أشارت إلى أن تناقضات المعلومات المتداولة على وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر سلباً على درجة الثقة حول ما يُنشر على هذه الشبكات (28). كما يُشير انخفاض الثقة العالية إلى أن المستخدمين رغم اعتمادهم على وسائل التواصل الاجتماعي فإنهم لا يعدونها دائماً بديلاً عن المصادر الرسمية؛ إذ يلجأ إليها الكثير من المستخدمين خلال فترات الأزمات والكوارث للحصول على الأخبار والمعلومات؛ مما يجعل شبكات التواصل مصدراً للمعلومات التمهيدية التي تحتاج إلى تأكيد رسمي.

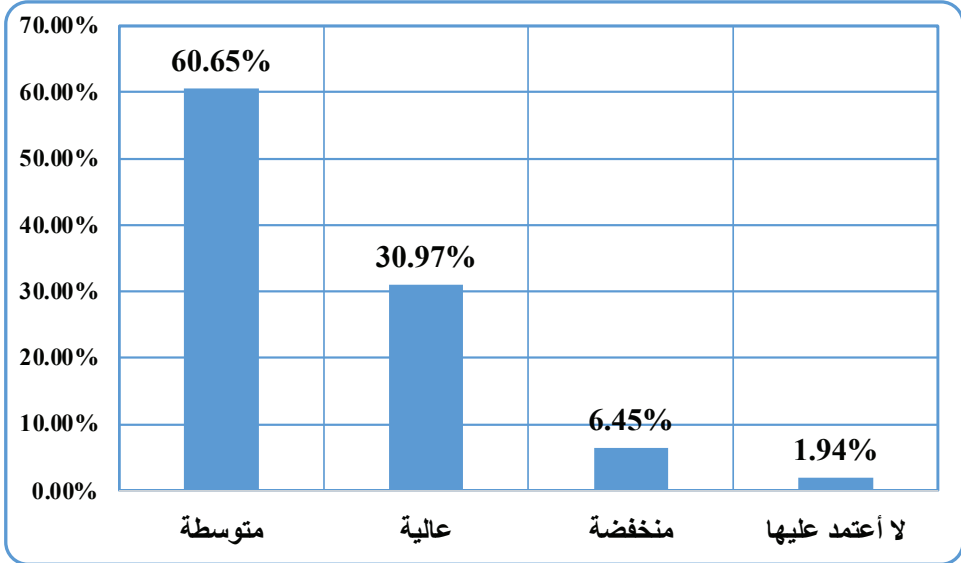
شكل (5): توزيع نسب درجة الثقة في وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة زلزال الحوز



درجة الاعتماد على الشبكات الاجتماعية مصدرًا للأخبار عن الزلزال

من خلال الشكل (6) الذي يوضح درجة اعتماد أفراد عينة الدراسة على وسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا للأخبار والمعلومات عن الزلزال، يُلاحظ أن 94 مبحوثًا كانت درجة اعتمادهم متوسطة على الشبكات الاجتماعية بنسبة 60.65٪، وكانت درجة اعتماد أفراد العينة عالية على هذه المنصات بنسبة 31٪ تقريبًا وبمعدل 48 مبحوثًا، ثم درجة اعتماد منخفضة بنسبة 6.45٪ وبمعدل 10 مبحوثين، بينما لا يعتمد 3 مبحوثين على وسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا لأخبار الزلزال بنسبة 2٪ تقريبًا. ويعكس ارتفاع نسبة الاعتماد المتوسطة سلوكًا معلوماتيًا واعيًا لدى أفراد العينة؛ إذ لا يقتصرون على وسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا واحدًا للمعلومات، وهو ما يُشير إلى أن عينة الدراسة تُفضل تنويع مصادر الأخبار والمعلومات خلال فترة الكارثة؛ إذ يتم الاطلاع على وسائل إعلام تقليدية ومصادر رسمية إلى جانب وسائل التواصل الاجتماعي لضمان دقة وشمولية المعلومات.

شكل (6): توزيع نسب درجة اعتماد أفراد العينة على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة زلزال الحوز



ثالثاً: استخدام الشبكات الاجتماعية في إشباع احتياجات نشر الأخبار حول الزلزال
أسباب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في نشر الأخبار

يوضح الجدول (10) أسباب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات والأخبار عن كارثة زلزال الحوز؛ إذ يُلاحظ أن 140 مبحوثاً، أي ما نسبته 90.32% من أفراد العينة، يرون أن أسباب استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات والأخبار عن كارثة زلزال الحوز تعود لسهولة استخدامها. وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الباحث فلاح بن عامر الدهمشي؛ إذ أشار إلى أن 46% من الشباب السعودي يُتابعون حرب "عاصفة الحزم" من خلال مواقع التواصل الاجتماعي لأسباب تتجلى في سرعة بث الأخبار وآنيّتها، ولأنّها تُتيح أيضاً تقديم معلومات شاملة وكاملة (29).

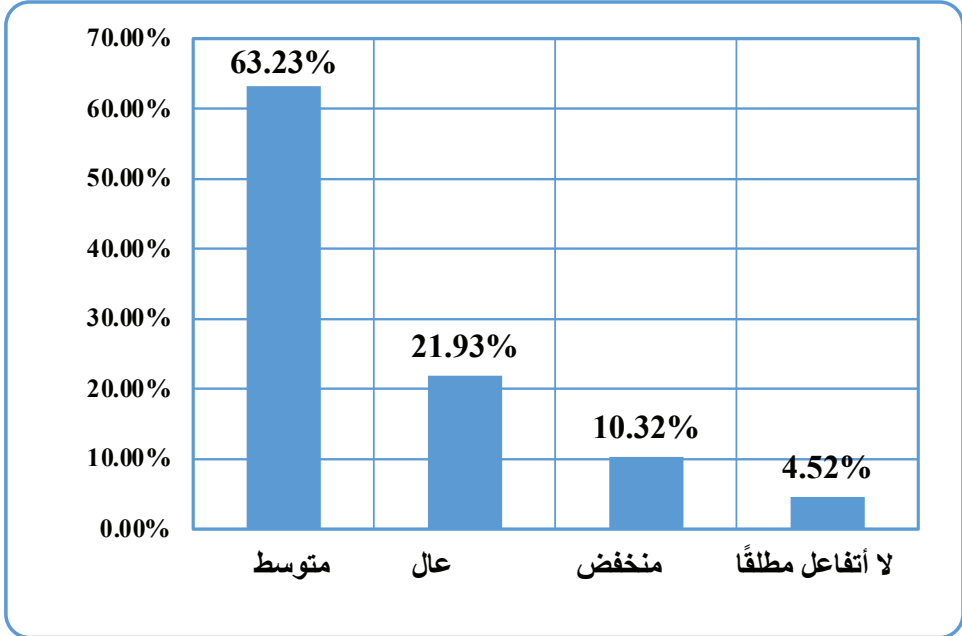
**جدول (10): توزيع نسب أسباب استخدام عينة الدراسة
لوسائل التواصل الاجتماعي في نشر أخبار زلزال الحوز**

م	أسباب استخدام الشبكات الاجتماعية	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	لسهولة استخدامها	140	15	155	90.32
2	مساعدة السلطات الحكومية من أجل معرفة احتياجات المتضررين	36	119	155	23.22
3	فضاء للتأثير في إدارة الأزمة	35	120	155	22.58
4	من أجل جمع المساعدات	30	125	155	19.35
5	لمعرفة حجم الأضرار البشرية والمادية الناتجة عن الكارثة	17	138	155	10.96
6	متابعة المستجدات وكيفية استخدام الناس لوسائل التواصل الاجتماعي إما سلبياً أو إيجابياً	1	154	155	0.64

تفاعل أفراد العينة مع ما ينشر عبر الشبكات الاجتماعية حول الزلزال

يتبين من الشكل رقم (7)، الذي يوضح مدى تفاعل أفراد عينة الدراسة مع ما يُنشر على وسائل التواصل الاجتماعي حول الزلزال، أن 98 مبحوثاً وبنسبة 63.23٪ كان مستوى تفاعلهم متوسطاً مع ما يُنشر عبر الشبكات الاجتماعية، و34 مبحوثاً وبنسبة 21.93٪ مستوى تفاعلهم عال، و16 مبحوثاً وبنسبة 10.32٪ كان مستوى تفاعلهم منخفضاً، بينما 7 مبحوثين وبنسبة 4.52٪ لا يتفاعلون مطلقاً مع ما يُنشر على وسائل التواصل الاجتماعي عن الزلزال. ويعكس ارتفاع التفاعل المتوسط لدى الأغلبية رغبة في متابعة الأخبار والمعلومات والتعليق عليها دون الانخراط الكامل في النقاشات أو المشاركة النشطة؛ إذ يُتابع أفراد العينة الأحداث عن كثب لكن يظل هؤلاء حذرين في التفاعل، ربما بسبب التخوف من الشائعات أو الأخبار الزائفة التي قد تنتشر في وسائل التواصل الاجتماعي. كما تُشكل نسبة التفاعل العالي مؤشراً على روح التضامن والالتزام المجتمعي لدى جزء من عينة الدراسة.

شكل (7): توزيع نسب تفاعل عينة الدراسة مع ما ينشر على وسائل التواصل الاجتماعي حول الزلزال



أشكال التفاعل مع ما تنشره الشبكات الاجتماعية من أخبار عن الزلزال

يُظهر الجدول رقم (11) نتائج أشكال تفاعل أفراد عينة الدراسة مع ما تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار عن الزلزال؛ إذ جاءت "قراءة التفاصيل" باعتبارها شكلاً من أشكال التفاعل في المرتبة الأولى بنسبة 69.67٪ وبمعدل 108 مبحوثين، يليها "الاكتفاء بقراءة العناوين" في المرتبة الثانية بنسبة 29.03٪ وبمعدل 45 مبحوثاً، ثم وردت أشكال "الضغط على الرابط الإلكتروني لمزيد من التفاصيل"، و"محادثات كتابية"، و"محادثات صوتية" و"محادثات عبر الفيديو". ويعكس تفضيل أفراد العينة لقراءة التفاصيل حرصهم على الحصول على معلومات دقيقة وكاملة حول الزلزال لفهم الوضع الحقيقي للكارثة، كما يرتبط هذا بسعي المبحوثين لتجنب الشائعات والاعتماد على المعلومات التي تعطي صورة شاملة؛ مما يُعزّز وعيهم بأهمية المحتوى الموثوق والمفصّل. في حين تُشير نسبة الذين اكتفوا بقراءة العناوين إلى وجود شريحة من العينة تُتابع الأخبار بشكل سريع ربما لضيق الوقت أو بسبب وجود مصادر متعددة للخبر ذاته.

جدول (11): توزيع نسب أشكال التفاعل مع ما تنشره وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار عن زلزال الحوز

م	أشكال التفاعل مع محتوى الشبكات الاجتماعية	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	أقرأ التفاصيل	108	47	155	69.67
2	أكتفي بقراءة العناوين	45	110	155	29.03
3	أضغط على الرابط الإلكتروني لمزيد من التفاصيل	43	112	155	27.74
4	محادثات كتابية	19	136	155	12.25
5	محادثات صوتية	14	141	155	9.03
6	محادثات عبر الفيديو	9	146	155	5.80

الموضوعات التي ينشرها أفراد العينة عن الزلزال عبر الشبكات الاجتماعية

يُبرز الجدول رقم (12) الموضوعات التي يقوم أفراد عينة الدراسة بنشرها عن الزلزال عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛ إذ يُلاحظ تصدر موضوعات الاحتياجات الإنسانية للمتضررين التي يقوم المبحوثون بنشرها بنسبة 68.39٪، وبمعدل 106 مبحوثين، تليها حجم الإصابات والخسائر البشرية بنسبة 52.26٪ وبمعدل 81 مبحوثًا، ثم موضوعات تعليمات الجهات الرسمية بنسبة 31.61٪ وبمعدل 49 مبحوثًا. وجاءت موضوعات قصص الضحايا والمصابين التي ينشرها المبحوثون رابعًا بنسبة 9.68٪ وبمعدل 15 مبحوثًا. ويمكن تفسير تصدر الاحتياجات الإنسانية للمتضررين بأن المبحوثين يتفاعلون مع ما يُعرف بالتطوع الإلكتروني لدعم جمع التبرعات، وقد لوحظ ذلك بشكل واضح في العديد من صفحات فيسبوك وإنستغرام خلال فترة الكارثة؛ إذ يتم حصر المواد الأساسية المتوفرة لمنطقة متضررة معينة، ودعوة المتبرعين لتوفير المواد غير المتوفرة. فقد شهدت على سبيل المثال المناطق المتضررة في الأيام الأولى للزلزال تبرعات وفيرة من المواد الغذائية، بينما تمَّ إغفال احتياجات أخرى مثل الخيام والأغطية والملابس.

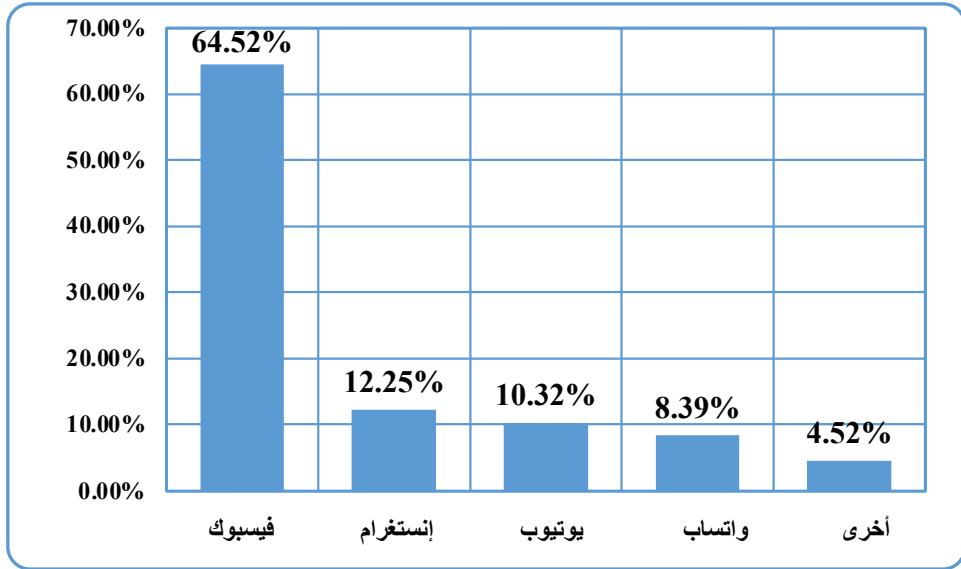
جدول (12): توزيع نسب الموضوعات التي ينشرها أفراد العينة عن الزلزال عبر وسائل التواصل الاجتماعي

م	الموضوعات التي ينشرها أفراد العينة	نعم	لا	المجموع	النسبة
1	الاحتياجات الإنسانية للمتضررين	106	49	155	68.39
2	حجم الإصابات والخسائر البشرية	81	74	155	52.26
3	تعليمات الجهات الرسمية	49	106	155	31.61
4	قصص الضحايا والمصابين	15	140	155	9.68
5	أخرى	9	146	155	5.81

وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا لنشر ومشاركة الأخبار

تُظهر نتائج الشكل (8) تصدرُ فيسبوك وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا لدى أفراد عينة الدراسة لنشر ومشاركة المعلومات عن كارثة زلزال الحوز بنسبة بلغت 64.52٪ وبمعدل 100 مبحوث، يلي ذلك منصة إنستغرام بنسبة 12.25٪ وبمعدل 19 مبحوثًا، ثم منصة يوتيوب بمعدل 16 مبحوثًا ونسبة 10.32٪، ثم واتساب بنسبة 8.39٪ وبمعدل 13 مبحوثًا. وتتوافق هذه النتيجة مع ما ورد في المحور السابق من أن شبكة فيسبوك تُعد الأكثر استخدامًا أيضًا في جمع المعلومات والأخبار حول كارثة الزلزال. ويمكن تفسير ارتفاع نسب استخدام فيسبوك إلى تميزه بسهولة الاستخدام؛ إذ يسمح للمستخدمين بمشاركة الأخبار والصور والفيديوهات إلى جانب إمكانية البث المباشر، وهو ما يجعل منه منصة شاملة لعرض التطورات والأخبار العاجلة وتفاعل الجمهور حول الكارثة من زوايا مختلفة.

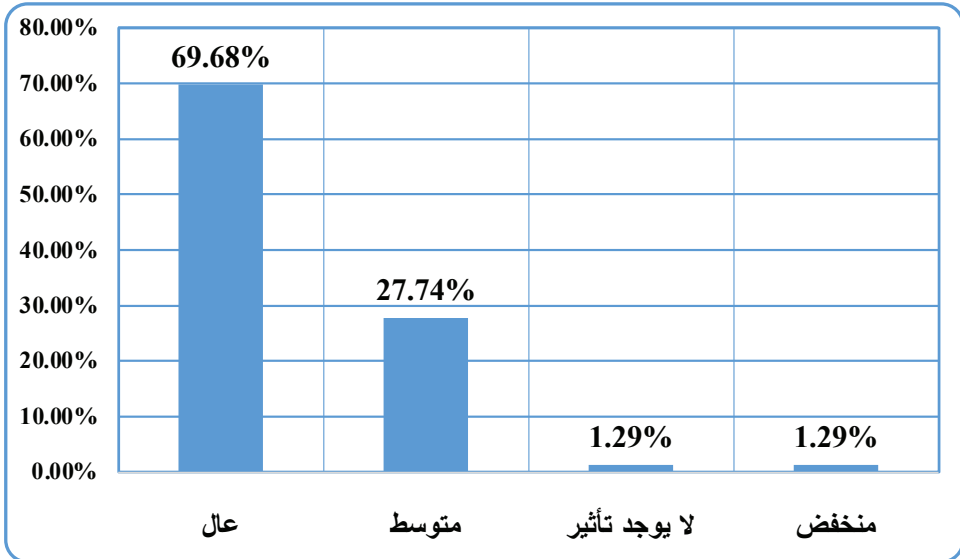
شكل (8): توزيع نسب وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا لنشر ومشاركة المعلومات عن زلزال الحوز



رابعًا: تأثيرات الشبكات الاجتماعية ودورها في دعم الاستجابة لاحتياجات المتضررين تأثير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة كارثة الزلزال

تُظهر بيانات الشكل رقم (9) بشأن تأثير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة كارثة الزلزال، بحسب آراء عينة الدراسة، أن 108 مبحوثين بنسبة 69.67٪ يرون أن الشبكات الاجتماعية لها تأثير عالٍ في دعم الاستجابة لاحتياجات المتضررين أثناء كارثة الزلزال، و43 مبحوثًا بنسبة 27.74٪ يعتقدون أن تأثيرها متوسط، بينما يرى مبحوثان بنسبة 1.29٪ أن تأثيرها منخفض، أو "لا يوجد تأثير". وتتوافق هذه النتيجة مع ما ذهبت إليه الأكاديمية، يوناي يو (Eunae Yoo)، التي أكدت أن وسائل التواصل الاجتماعي فعالة في نقل المعلومات أثناء الأزمات الإنسانية التي تتطلب نشر المعلومات بشكل عاجل (30). ويمكن تفسير ارتفاع نسبة تأثير هذه الوسائل في إدارة الكارثة، بحسب منظور العينة، إلى دورها في توفير فضاء للتنسيق المجتمعي والمساعدة الميدانية؛ حيث كان لصفحات ومجموعات فيسبوك دور محوري في تنسيق جهود المجتمع المدني لجمع التبرعات، وتحديد احتياجات المتضررين، وتنظيم فرق تطوعية للمساعدة. وهو ما أتاح الفرصة لباقي أفراد المجتمع لتنظيم وتوجيه الموارد والتبرعات وتنسيق المساعدات بشكل مباشر.

شكل (9): توزيع نسب تأثير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة كارثة الزلزال من منظور أفراد عينة الدراسة



تأثيرات متابعة أفراد العينة لأخبار الزلزال عبر الشبكات الاجتماعية

يُبرز الجدول (13)، الذي يوضح تأثيرات متابعة أفراد عينة الدراسة لأخبار الزلزال عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أن التأثيرات الوجدانية للمنصات الاجتماعية كانت الأعلى بمتوسط موافقة 2.71، تليها التأثيرات المعرفية لمتابعة أفراد العينة أخبار الزلزال بمتوسط موافقة 2.48، ثم التأثيرات السلوكية بمتوسط موافقة 2.45. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ما نُشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي من معلومات حول كارثة زلزال الحوز أدى إلى تشكيل آراء أفراد عينة الدراسة والتأثير في مواقفهم. وتتوافق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة للأكاديمي، معتصم بابكر مصطفى، الذي أكد أن الاتصال وما يصدر عنه من معلومات يستقبلها الفرد، يؤدي إلى تشكيل آراء ومواقف الجمهور (31). ويعزو الباحث تصدُّر التأثيرات الوجدانية إلى طبيعة فترات الكوارث والأزمات التي تمثل فيها هذه التأثيرات الاستجابة الأولية؛ إذ إن مشاهد الدمار في المباني وصور المتضررين تترك أثراً وجدانياً قوياً لدى المتابعين، مما يجعلهم يشعرون بالحزن والقلق والتعاطف. وتُعزِّز هذه التأثيرات من التضامن المجتمعي وتجعل الأفراد يشعرون بالانتماء إلى قضية إنسانية تتجاوزهم، وهو ما

يعكس الدور العميق لوسائل التواصل الاجتماعي في تحريك العواطف وتفعيل الاستجابة الوجدانية لدى الجمهور.

جدول (13): توزيع نسب تأثيرات متابعة أخبار الزلزال في أفراد عينة الدراسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي

نوع التأثيرات	موافق		محايد		غير موافق		المجموع	المتوسط الحسابي	الاتجاه
	التركرار	%	التركرار	%	التركرار	%			
تأثيرات معرفية أدت لمعرفة تامة بتفاصيل الأزمة	91	58.71	48	30.97	16	10.32	155	2.48	موافق
تأثيرات وجدانية أدت لرغبة في النزول للميدان	117	75.48	31	20	7	4.52	155	2.71	موافق
تأثيرات سلوكية أدت للنزول للميدان وتقديم المساعدة للمتضررين	86	55.48	52	33.55	17	10.97	155	2.45	موافق

دور الشبكات الاجتماعية في دعم الاستجابة لكارثة زلزال الحوز

تُظهر بيانات الجدول رقم (14)، بشأن الدور الذي قامت به وسائل التواصل الاجتماعي في دعم استجابة السلطات الحكومية المختصة وهيئات المجتمع المدني والمؤثرين الاجتماعيين لكارثة زلزال الحوز، أن زيارة مؤثري وسائل التواصل الاجتماعي للمناطق المتضررة ومساهمتهم في وصول المساعدات الإنسانية إليها كان لها الدور الأكبر من وجهة نظر الباحثين بمتوسط موافقة 2.60، يليها استجابة

السلطات الحكومية بالسرعة والفعالية لحاجيات المتضررين من الزلزال بمتوسط موافقة 2.34، بينما اتخذ المبحوثون موقف الحياد إزاء دور الشبكات الاجتماعية في دعم استجابة هيئات المجتمع المدني لحاجيات المتضررين من الزلزال واتسام هذه الاستجابة بالفوضى وعدم التنظيم، وعدم توفير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي بيانات كافية عن أزمة الزلزال وعن حاجيات المتضررين بمتوسط 2.19 و1.95 على التوالي. وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الأكاديمي مجدي الداغر، التي أشارت إلى ارتفاع معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في التطوع الإلكتروني، وتأييد المبحوثين للدور الذي تقوم به للتأثير في المتابعين وكمصدر للمعلومات في فترات الأزمات والكوارث(32). ورغم الدور الذي قام به المؤثرون، فقد وُجِّهت إلى بعضهم انتقادات واسعة بسبب ما قاموا به أثناء زياراتهم للمناطق المتضررة، لاسيما تصوير الأطفال والنساء أثناء توزيع المساعدات الإنسانية عليهم.

جدول (14): توزيع نسب دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم استجابة الفاعلين الرسميين والمدنيين أثناء كارثة زلزال الحوز

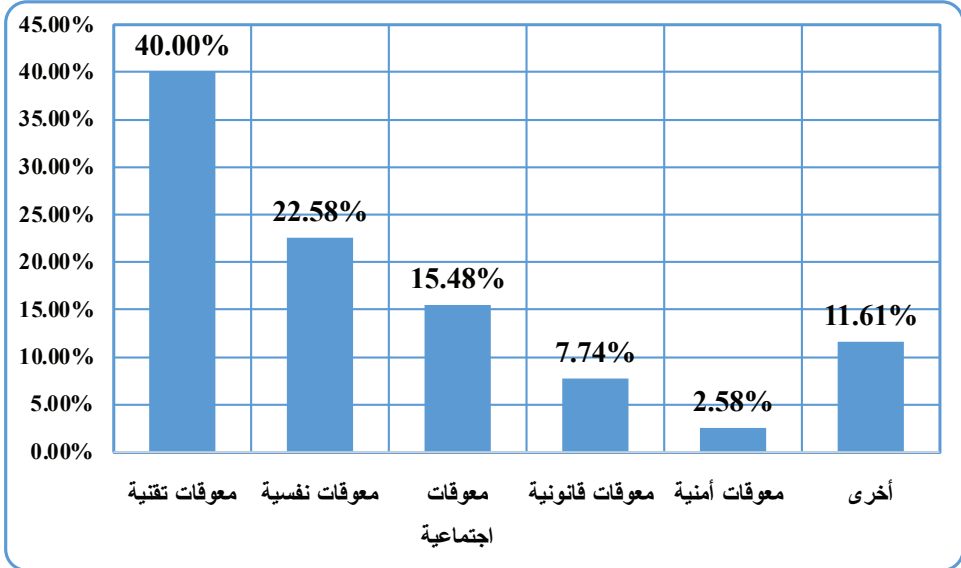
الاتجاه	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق		محايد		موافق		دور الشبكات الاجتماعية في دعم الاستجابة للزلزال
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
محايد	1.95	155	34.84	54	35.48	55	29.68	46	لم توفر منشورات وسائل التواصل الاجتماعي بيانات كافية عن كارثة الزلزال وعن حاجيات المتضررين
موافق	2.34	155	16.13	25	33.55	52	50.32	78	استجابت السلطات الحكومية بسرعة وفعالية لاحتياجات المتضررين من الزلزال

اتسمت استجابة هيئات المجتمع المدني لحاجيات المتضررين من الزلزال بالفوضى وعدم التنظيم	64	41.29	56	36.13	35	22.58	155	2.19	محايد
زيارة مؤثري وسائل التواصل الاجتماعي للمناطق المتضررة أسهمت في قدوم المساعدات الإنسانية إليها	108	69.67	32	20.65	15	9.68	155	2.60	موافق

معوقات استخدام المبحوثين للشبكات الاجتماعية أثناء كارثة زلزال الحوز

يُبرز الشكل رقم (10) بشأن المعوقات التي واجهت أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة زلزال الحوز أن المعوقات التقنية كانت أكثر العقبات التي واجهت المبحوثين في استخدام الشبكات الاجتماعية خلال الزلزال بنسبة 40٪ وبمعدل 62 مبحوثاً، تليها المعوقات النفسية بنسبة 22.58٪ وبمعدل 35 مبحوثاً، ثم المعوقات الاجتماعية، والقانونية، والأمنية بنسب 15.48٪، 7.74٪، 2.58٪ على التوالي. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن زلزال الحوز أدى إلى تضرر البنية التحتية للاتصالات في عدة مناطق مما تسبب في انقطاع خدمات الإنترنت وشبكات الهاتف، وقد حدَّ هذا الانقطاع من قدرة السكان على التواصل مع العالم الخارجي والحصول على المعلومات أو طلب المساعدة مما جعلهم في حالة من العزلة عن بقية المجتمع. وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الأكاديمية كيرستين زاندر (Kerstin Zander) بشأن معوقات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الكوارث الطبيعية في أستراليا التي حددتها في معوقات تقنية بالأساس، وصعوبة التحكم في انتشار المعلومات المضللة والشائعات (33). ويعكس تصدر المعوقات التقنية في الدراسة تحدياً كبيراً للمؤسسات الحكومية المختصة في توفير بنية تحتية قادرة على الصمود أمام الكوارث، خاصة في المناطق القروية والجبلية مثل الأطلس الكبير.

شكل (10): توزيع نسب معوقات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة الزلزال



استنتاجات

- أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع معدل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بعد كارثة زلزال الحوز أكثر من أربع ساعات مقارنة بما كان عليه الاستخدام قبل الزلزال وذلك بنسبة 22.%. وتصدّرت وسائل التواصل الاجتماعي المصادر التي حصل منها أفراد عينة الدراسة على أخبار ومعلومات كارثة زلزال الحوز بنسبة بلغت 88.39% وبمعدل 137 مبحوثاً من إجمالي عدد أفراد العينة البالغ عددهم 155.

- تصدّرت منصة فيسبوك المصادر الرقمية التي حرص أفراد عينة الدراسة على متابعتها أثناء كارثة زلزال الحوز بنسبة بلغت 86.%. تقريباً وبمعدل 133 مبحوثاً من إجمالي عدد أفراد العينة. ويرى 137 من المبحوثين، أي ما نسبته 88.39%، أن السرعة في نقل أخبار ومعلومات الزلزال تُعد أهم أسباب استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء كارثة الزلزال. وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة كان حرصهم على متابعة الشبكات الاجتماعية عالياً بنسبة 49.68% وبمعدل 77 مبحوثاً.

- كان محتوى الفيديوهات الأكثر متابعة من قِبل أفراد العينة لجمع أخبار ومعلومات كارثة الزلزال بنسبة 70.97% وبمعدل 110 مبحوثين. وتصدّرت الصفحات الرسمية

مجمل الصفحات التي يتابعها أفراد عينة الدراسة للحصول على أخبار ومعلومات كارثة الزلزال وذلك بنسبة 58.71٪، وبمعدل 91 مبحوثاً.

- في الموضوعات التي يتابعها أفراد عينة الدراسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على أخبار ومعلومات الزلزال، جاءت الاحتياجات الإنسانية للمتضررين بنسبة 87.74٪ وبمعدل 136 مبحوثاً، وعبر 115 مبحوثاً بنسبة 74.19٪ عن ثقة بدرجة متوسطة فيما يُنشر على وسائل التواصل الاجتماعي من أخبار ومعلومات عن الزلزال. وعبر 94 مبحوثاً بنسبة 60.65٪ عن ثقة بدرجة متوسطة بشأن اعتمادهم على وسائل التواصل الاجتماعي مصدرًا للأخبار والمعلومات عن الزلزال.

- توصلت الدراسة إلى أن 140 مبحوثاً أي ما نسبته 90.32٪ من عينة الدراسة ترى أن أسباب استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات والأخبار عن كارثة زلزال الحوز تعود لسهولة استخدامها، وأن 98 مبحوثاً وبنسبة 63.23٪ كان مستوى تفاعلهم حول ما يُنشر على وسائل التواصل الاجتماعي عن الزلزال متوسطاً. وجاءت "قراءة التفاصيل" كشكل من أشكال التفاعل حول ما يُنشر حول الزلزال في المرتبة الأولى بنسبة 69.67٪ وبمعدل 108 مبحوثين.

- توصلت الدراسة إلى أن 108 مبحوثين بنسبة 69.67٪ يرون أن مستوى تأثير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة كارثة الزلزال كان عالياً. وفي الموضوعات التي يقوم المبحوثين بنشرها عن كارثة الزلزال على وسائل التواصل الاجتماعي، خلصت الدراسة أيضاً إلى تصدر موضوعات الاحتياجات الإنسانية للمتضررين بنسبة 69.67٪ وبمعدل 108 مبحوثين.

- يُعد فيسبوك وسيلة التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً لدى أفراد عينة الدراسة لنشر ومشاركة المعلومات عن كارثة زلزال الحوز بنسبة بلغت 64.52٪ وبمعدل 100 مبحوث.

- توصلت الدراسة إلى أن التأثيرات الوجدانية كانت الأعلى تأثيراً لدى العينة بمتوسط موافقة 2.71، وذلك ضمن مجمل تأثيرات متابعة المبحوثين لأخبار الزلزال.

- تُعد المعوقات التقنية أكثر ما واجهته عينة الدراسة أثناء استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي خلال أزمة زلزال الحوز بنسبة بلغت 40٪ ومعدل 60 مبحوثاً.

وبالاستئناس بالممارسات الدولية الفضلى الواردة في مختلف الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع اتصالات الأزمات والكوارث، يرى الباحث أن هناك ضرورة لدمج وسائل التواصل الاجتماعي في الإستراتيجية الاتصالية الحكومية لإدارة الأزمات والكوارث المماثلة مستقبلاً، وبالأخص من قِبَل وزارة الداخلية ووزارة الصحة والحماية الاجتماعية لأهمية عمليات التواصل مع المواطنين من قبلهما في مثل هذه الفترات. كما أن هناك حاجة إلى تطوير آليات مؤسسية لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات والكوارث.

ونظراً لأهمية العملية التواصلية بين المواطنين والجهات الحكومية في فترات الأزمات والكوارث، فإن هناك ضرورة لتقوية شبكة الاتصالات الوطنية في المناطق القروية والجبليّة، وتمكين سكان المناطق التي قد تعرف أزمات وكوارث طبيعية مُماثلة مستقبلاً من شبكة إنترنت مجانية، وتشكيل هيئة رسمية تحت اسم "اللجنة الوطنية لإدارة الأزمات والكوارث"، تضم كل الجهات الحكومية ذات العلاقة، خصوصاً وزارة الداخلية ووزارة الصحة والحماية الاجتماعية، وحصر مهامها في إدارة الأزمات والكوارث المُماثلة مستقبلاً. ومن شأن هذا المقترح توحيد جهود العمليات التواصلية لكل المتدخلين في إدارة الأزمة أو الكارثة من خلال منصة إلكترونية موحدة، وناطق رسمي واحد باللجنة يُمثل كل أعضائها.

المراجع

- (1) يحيى بن لعربي، "إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية: تحولات نظرية ونماذج عملية"، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر، العدد 20، سبتمبر/أيلول 2018)، 49-74.
- (2) إنجي محمد أبو سريع، "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: دراسة في تحليل المستوى الثاني"، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان (كلية الإعلام بجامعة القاهرة، مصر، العدد 11، سبتمبر/أيلول 2017)، ص 305-358.
- (3) شيماء السيد سالم، "دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث"، المجلة المصرية لبحوث الإعلام (كلية الإعلام بجامعة القاهرة، مصر، العدد 56، سبتمبر/أيلول 2016)، ص 313-386.

(4) إدريس لكريني، "دور المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات الدولية"، مجلة رؤية استراتيجية (مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الإمارات، المجلد 2، العدد 5، يناير/كانون الثاني 2014)، ص 8-31.

(5) Trisha Vishwanath et al., "Social Media Data Extraction for Disaster Management aid Using Deep Learning Techniques," Remote Sensing Applications: Society and Environment, Vol. 30, (April 2023): 100961.

(6) Simone Splendiani, Antonella Capriello, "Crisis Communication, Social Media and Natural Disasters: The Use of Twitter by local Governments During the 2016 Italian Earthquake," Corporate Communications: An International Journal, Vol. 27, No. 3, (2021): 509-526.

(7) Anita Saroj, Sukomal Pal, "Use of Social Media in Crisis Management: A Survey," International Journal of Disaster Risk Reduction, Vol. 48, (September 2020): 101584.

(8) Moumita Basu et al., "Resource Mapping During a Natural Disaster: A Case Study on the 2015 Nepal earthquake," International Journal of Disaster Risk Reduction, Vol. 24, (2017): 24-31.

(9) أسماء المحكمين: الدكتور معتصم بابكر مصطفى، عميد كلية الإعلام سابقاً بجامعة أم درمان الإسلامية، السودان. الدكتورة ياسمين إدريسي، أستاذة الإحصاء التطبيقي ورئيسة مركز الدراسات الاجتماعية، المملكة المغربية.

(10) يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حُرٍّ من قِبَل الباحث وحسب طبيعة بحثه، ويحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة. للاستزادة، انظر: محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط 3 (صنعاء، دار الكتب، 2019)، ص 175.

(11) يسرية بنت علي آل جميل، "تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة على مؤسسة الأسرة في القرن الحادي والعشرين: دراسة وصفية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (المركز القومي للبحوث غزة، فلسطين، المجلد 7، العدد 9، سبتمبر/أيلول 2023)، ص 79.

(12) "مشروع قانون استعمال شبكات التواصل الاجتماعي وشبكات البث المفتوح والشبكات المماثلة رقم 20-22"، الأمانة العامة للحكومة، المملكة المغربية، 18 مارس/آذار 2020، ص 1.

(13) سالم، "دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث"، مرجع سابق، ص 319.

(14) R.I Ogie et al., "Social Media Use in Disaster Recovery: A Systematic Literature Review," International Journal of Disaster Risk Reduction, Vol. 70, (2022): 15.

(15) عبد القادر النور بابكر صالح، "مواجهة العلاقات العامة بالمستشفيات للشائعات في ظروف الأزمة: دراسة حالة على مستشفى مكة لطب العيون بالسودان 2020"، مجلة علوم الاتصال (جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، المجلد 2، العدد 7، 2021)، ص 339.

(16) عبد الرحمان كامل، سميحة معاد الراصفي، "فاعلية المعالجة الأمنية للمحتوى الإلكتروني الزائف خلال أزمة كوفيد-19: دراسة تحليلية"، مجلة القانون والمجتمع (معهد الدراسات الاجتماعية والإعلامية، المغرب، العدد 10، 2023)، ص 90.

(17) انظر في هذا الشأن التقرير النهائي: "استعمال الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التأهب للكوارث والتخفيف من آثارها والتصدي لها"، الاتحاد الدولي للاتصالات، سويسرا، (2017).

(18) سالم، "دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث"، مرجع سابق، ص 315.

(19) حكيمة جاب الله، "إستراتيجيات الاتصال ودورها في تفعيل الأزمات"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2019)، ص 100.

(20) إدريس لكريني، إدارة الأزمات العابرة للحدود: مداخل إستراتيجية لتحويل المخاطر إلى فرص، ط 1 (مركز تريندز للبحوث والاستشارات، 2021)، ص 18.

(21) سالم، "دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث"، مرجع سابق، ص 315-316.

(22) سريع، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات"، مرجع سابق، ص 312-313.

(23) حسن عماد مكاي، عاطف عدلي العبد، نظريات الإعلام، (مصر، سلسلة التعليم المفتوح، كلية الإعلام بجامعة القاهرة، 2007)، ص 362-363.

(24) المرجع السابق، ص 364.

(25) "Digital 2023 Global Overview Report: Social Media Statistics for Morocco in 2023," datareportal.com, February 13, 2023, "accessed January 18, 2024". <http://bit.ly/3vM8rYc>.

(26) داليا عبد المنعم صالح وآخرون، "دور شبكات التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أوقات الأزمات"، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام بجامعة الأزهر، مصر، العدد 55، الجزء 5، أكتوبر/تشرين الأول 2020، ص 3200.

(27) كامل، الراصفي، "فاعلية المعالجة الأمنية للمحتوى الإلكتروني الزائف خلال أزمة كوفيد-19"، مرجع سابق، ص 104.

(28) Khaled Saleh Al-Omoush et al., "The Impact of Government Use of Social Media and Social Media Contradictions on Trust in Government and Citizens' Attitudes in Times of Crisis," Journal of Business Research, Vol. 159, (April 2023): 95.

(29) فلاح بن عامر الدهمشي، "اعتماد الشباب السعودي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات حول عاصفة الحزم"، مجلة البحوث الإعلامية (جامعة الأزهر، مصر، العدد 52، 2019)، ص 216-217.

(30) Eunae Yoo et al., "Evaluating Information Diffusion Speed and its Determinants in Social Media Networks During Humanitarian Crises," Journal of Operations Management, Vol. 45, (July 2016): 123.

(31) معتصم بابكر مصطفى، أيديولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي وتشكيل الرأي العام، (الخرطوم، مركز التنوير، 2014)، ص 306.

(32) مجدي الداغر، "دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم العمل التطوعي لدى الشباب الجامعي في أوقات الأزمات في المملكة العربية السعودية في ضوء نظرية رأس المال الاجتماعي"، مجلة الإعلام العربي والمجتمع، الجامعة الأمريكية بالقاهرة، مصر، العدد 26، 2018، ص 32.

(33) Kerstin Zander et al., "How Do Australians Use Social Media During Natural Hazards? A survey," International Journal of Disaster Risk Reduction, Vol. 81, October 2022): 11.