



NETWORK

communicating with disaster-affected communities

# تحليل للنظام البيئي "للاتصالات والمشاركة" في شمال غرب سوريا المتضرر من الزلزال

سبتمبر 2023





# شكر وتقدير

تم إجراء هذا البحث من قبل شبكة CDAC كجزء من مشروع الاستجابة للزلازل بين تركيا وسوريا "المخطط الإيكولوجي للاتصال والمشاركة على مستوى الاستجابة وتحليله لتحسين الحوار والكفاءة والسلامة والمساءلة". تم تمويل المشروع من قبل شبكة العمل الإنساني (H2H) وتم تنفيذه بالشراكة مع CLEAR Global and Insecurity Insight.

تود شبكة CDAC أن تقدم رسالة شكر خاصة للأشخاص من المجتمع المتضرر والمستجيبين الإنسانيين المتنوعين في تركيا وسوريا لمنحهم وقتهم لتبادل وجهات النظر والخبرات. شكرًا للباحثة الرئيسية Xiomara Hurni-Cranston، وهي عضو في مجموعة خبراء CDAC التي تضم أكثر من 70 متخصصًا يدعمون تنفيذ استراتيجية CDAC المتعددة السنوات، وكذلك زيلان زارا مصطفى ومحمود الباشا لدعمهما في جمع البيانات ومراجعة النشرة.

شكرنا الصادق للزملاء داخل البلاد من أعضاء شبكة CDAC والشركاء الذين سهلوا التنسيق والتعاون السلس: زملاء مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وفريق عمل AAP لشمال غرب سوريا؛ الزملاء في المفوضية وفريق عمل AAP في تركيا؛ وكارولين ديفيس وزملاؤها (اليونيسف) في الاستجابة لشمال غرب سوريا لاستضافة الدعم في غازي عنتاب.

تود CDAC أن تشكر العديد من الأفراد الذين راجعوا أو علقوا على المسودات السابقة لهذه الورقة. شكرًا لشركائنا في المشروع Aga Macura و Alyssa Boulares و Anca Soldubanu و Christine Fricke و Jason Symons من فريق CLEAR Global، وأندريا أكيسا وكريستينا ويلي من Insecurity Insight لدعمهم في تصميم البحث وتحليل البيانات.

تم دعم المنشور من قبل أليسا ثورستون و ليز هندري و روزي جاكسون من أمانة شبكة CDAC، مع التحرير والتصميم بواسطة هانا باس من CDAC.

**h——h**  
**H2H Network**  
Humanitarian  
Action Support

تم تمويل هذا المشروع من قبل صندوق H2H التابع لشبكة H2H، والذي تدعمه لجنة طوارئ الكوارث (DEC).

**الاقتباس المقترح:** شبكة CDAC (2023) تحليل للنظام البيئي للاتصالات والمشاركة في شمال غرب سوريا المتضرر بالزلازل ([www.cdacnetwork.org/case-studies/an-analysis-of-the-communication-and-engagement-ecosystem-\(in-earthquake-affected-northwest-syria\)](http://www.cdacnetwork.org/case-studies/an-analysis-of-the-communication-and-engagement-ecosystem-(in-earthquake-affected-northwest-syria))).

تم إعداد ملف PDF هذا وفقًا للممارسات الجيدة المتعلقة بإمكانية الوصول.

صورة الغلاف: طبيب تخدير محلي ينظر إلى منزله المدمر في حارم، سوريا، حيث قتلت زوجته وابنته بسبب الزلزال. المصدر: مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية/بلال الحمود

# المحتويات

شكر وتقدير

2

قائمة الاختصارات

5

الملخص التنفيذي

6

النتائج الرئيسية

7

استفادات عامة

7

القنوات ومصادر المعلومات المفضلة

7

الوصول إلى المعلومات

7

الثقة والتأثير والموثوقية

8

التواصل في الاستجابة الإنسانية

8

نظم التواصل والمشاركة للأشخاص ذوي الإعاقة

8

مقدمة

9

منهجية التحليل

10

النتائج

12

الاحتياجات المعلوماتية

12

بيئة الاتصال والمشاركة

13

وسائل الإعلام

13

القنوات المفضلة للحصول على مصادر المعلومات وتبادلها

14

مصادر المعلومات وآليات التحقق

16

الوصول إلى المعلومات: البنية التحتية واللغة والثقافة والأعراف الاجتماعية والثقافية

16

الثقة والتأثير والموثوقية ونضال وسائل الإعلام من أجل المصداقية

17

التواصل في الاستجابة الإنسانية

20

آليات تقديم الشكاوى والملاحظات

20

وجهات نظر الأشخاص والمجتمعات المتضررة

21

وجهات نظر الجهات الفاعلة الإنسانية

21

نظم التواصل والمشاركة للأشخاص ذوي الإعاقة

23

تدفق الاتصالات

23

عوائق التواصل والمشاركة

23

الاستنتاج

25

المراجع

26

## قائمة الجداول والمربعات والأشكال

11	المشاركون في المقابلة الجماعية (العدد = 53)	<b>الجدول 1:</b>
19	استكشاف ثقة المجتمع: حالة التصورات السلبية عبر الإنترنت حول الاستجابة للمساعدات في شمال غرب سوريا	<b>المربع 1:</b>
13	فجوات المعلومات الأكثر شيوعاً	<b>الشكل 1:</b>
14	قنوات الاتصال التي يستخدمها الناس في شمال غرب سوريا	<b>الشكل 2:</b>
15	قنوات الاتصال المفضلة، شمال غرب سوريا	<b>الشكل 3:</b>
24	تسليط الضوء على وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات في شمال غرب سوريا	<b>الشكل 4:</b>

## قائمة الاختصارات

مساءلة AAP	أمام السكان المتضررين
AFAD	هيئة إدارة الكوارث والطوارئ (تركيا)
AFNS	صندوق المساعدات لشمال غرب سوريا
ALNAP	شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء
CBO	منظمة مجتمعية
CCEA	التواصل والمشاركة المجتمعية والمساءلة
CCCM	تنسيق المخيم وإدارته
CDAC	التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث
CFM	آلية تقديم الشكاوى والملاحظات
GI	مقابلة جماعية
GoS	حكومة سوريا
HNO	نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية
HTS	هيئة تحرير الشام
ICT	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
KII	مقابلة المبلّغ الرئيسي
NGO	منظمة غير حكومية
NWS	شمال غرب سوريا
OCHA	مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية
UNHCR	وكالة الأمم المتحدة للاجئين
UNICEF	صندوق الأمم المتحدة للطفولة
WHO	منظمة الصحة العالمية
WASH	المياه والصرف الصحي والنظافة

## الملخص التنفيذي

في فبراير 2023، ضربت زلازل كارثية تركيا وشمال غرب سوريا، مما تسبب في أضرار جسيمة وأثر على المساعدات الإنسانية والاتصالات. يعرض هذا التقرير نتائج دراسة أجريت بين يونيو وأغسطس 2023، بهدف فهم تدفق المعلومات والنظام البيئي للاتصالات في شمال غرب سوريا. وتهدف النتائج إلى تسهيل الاستجابة المستنيرة والشاملة والمسؤولة والتخطيط للتعافي لتلبية احتياجات الأشخاص المتضررين.

ويشارك السوريون من جميع الفئات السكانية بنشاط في تبادل المعلومات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الرسائل والتفاعلات وجهًا لوجه. وظل هذا الأمر ثابتًا قبل الزلازل وبعدها، وقد اكتسب التواصل وجهًا لوجه أهمية متزايدة بعد وقوع الكارثة. ومع ذلك، يؤثر كل من النوع الاجتماعي والإعاقة على كيفية حصول الأشخاص على المعلومات ومشاركتها والقنوات التي يستخدمونها للقيام بذلك. بشكل عام، يميل الرجال إلى تفضيل منصة التواصل الاجتماعي Telegram، بينما تفضل النساء المشاركة وجهًا لوجه، وذلك عادةً لأن الوصول إلى التكنولوجيا يمنح الرجال امتيازًا في هذا السياق. ومن ناحية أخرى، يعتمد الأشخاص ذوو الإعاقة على مصادر معلومات متنوعة- من وسائل التواصل الاجتماعي والمدارس إلى مراكز إعادة التأهيل وفرق الدعم النفسي- حسب إعاقاتهم المحددة وشبكات الدعم الخاصة بهم.

كان معظم السوريين الذين تحدثوا مع CDAC راضين عن قنوات تبادل المعلومات أثناء الزلازل وفي أعقابها. وقاموا بتقييم مشاركتهم مع العاملين في مجال الاستجابة الإنسانية بشكل إيجابي. ومع ذلك، أعربت المجتمعات عن عدم رضاها عن التأخير الكبير بين إرسال الاستفسارات والمخاوف وتلقي الردود. ودعوا إلى المزيد من قنوات الاتصال الثنائية الاتجاه- المشاركة والتفاعل بدلا من الاستقبال السلبي للرسائل- وخاصة فيما يتعلق بالقضايا الحساسة. وقال معظم الناس أيضًا إنهم لا يعرفون كيفية تقديم شكوى بعد وقوع الزلازل.

ومن المهم أن نلاحظ أن التأثير لا يعني الثقة؛ العلاقة بينهما معقدة ومحددة بالسياق. تختلف الثقة في المعلومات حسب نوع الأزمة وسمعة المصدر. خلال جائحة كوفيد-19، على سبيل المثال، كان العاملون في مجال الصحة والمجتمع المدني المحلي موضع ثقة كبيرة. بعد الزلازل، شملت المصادر الموثوقة الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء)، وإدارة الكوارث والطوارئ (AFAD)، والمنظمات غير الحكومية ذات السجلات الإيجابية والقادة المحليين. كانت مصادر المعلومات الموثوقة مختلفة أثناء الوباء مقارنة بالزلازل، حيث تطلبت هذه الأزمات خبرة متميزة وتجربة راسخة في المجتمعات. ومع ذلك، يجب التأكيد على أن الثقة تتأثر دائمًا بالسجل الحافل في المجتمع، والخبرة الفنية، والمشاركة المجتمعية، والتفاني في تحقيق رفاهية المجتمع. ويتغير الأفراد والمنظمات الذين يتمتعون بهذه الخصائص مع تغير السياق ومتطلبات الاستجابة له.

ونظرًا للتفضيل الموثق لتكنولوجيا الهاتف المحمول والاعتماد عليها، فمن المغري إعطاء الأولوية للقنوات الرقمية في استراتيجيات اتصالات الاستجابة الإنسانية. ومع ذلك، كان ضعف الاتصال بالإنترنت ونقص الكهرباء وعوائق النقل يمثل تحديات كبيرة في شمال غرب سوريا قبل وقوع الزلازل، والتي أدت أثارها إلى تفاقم الأضرار التي لحقت بالبنية التحتية الناتجة عن أكثر من عقد من الحرب. علاوة على ذلك، فإن الاعتماد المفرط على تكنولوجيا الهاتف المحمول يهدد باستبعاد الفئات المهمشة اجتماعيا واقتصاديا من الوصول إلى المعلومات. وبالتالي، على الرغم من أن تكنولوجيا الهاتف المحمول هي أداة قيمة في الاستجابة الإنسانية ولديها إمكانات غير مستغلة لتكون بمثابة آلية للتعليقات، إلا أنها يجب أن تقترن بقنوات اتصال ونشر معلومات إضافية بديلة لضمان وصول الفئات الأكثر ضعفاً إلى المعلومات والمساعدة المنقذة للحياة.

بعد التواصل والمشاركة الفعالان من الركائز الأساسية للاستجابة الإنسانية والمساءلة. من خلال الخوض في ديناميكيات التواصل المجتمعي والتفضيلات والتحديات في شمال غرب سوريا، يزود هذا التقرير المستجيبين بالأدلة اللازمة لتكييف وتوسيع جهود التواصل والمشاركة المجتمعية والمساءلة (CCEA). إن ضمان نشر المعلومات بشكل شفاف وإمكانية الوصول إليها من شأنه تمكين المجتمعات وتعزيز الثقة، وتعزيز التعافي الذي يقوده المجتمع وبالتالي تحسين النتائج الإنسانية للجميع.

## النتائج الرئيسية

### استفادات عامة

- حدثت الزلازل في شمال غرب سوريا في ظل أزمات متزامنة متعددة. بالنسبة للعديد من المتضررين، كانت الكارثة الأحدث في سلسلة من الأحداث التي عطلت حياتهم وشردهم وزادت من تفاقم الظروف الصعبة.
- تتم الاتصالات والمعلومات والمشاركة في بيئة حساسة ومسيبة للغاية. يُنظر إلى وسائل الإعلام والحكومة بقدر كبير من الشك. لا تعتبر وسائل الإعلام، بما في ذلك المصادر الرقمية، بشكل عام مصادر معلومات جديرة بالثقة. ولم يتغير هذا منذ وقوع الزلازل.
- يستفيد الأشخاص المختلفون من قنوات مختلفة للوصول إلى أنواع مختلفة من المعلومات، مما يستلزم مناهج CCEA متعددة. تظل وسائل التواصل الاجتماعي (WhatsApp و Telegram) والتواصل وجهًا لوجه هي القنوات المفضلة في الغالب. تختلف الثقة في المعلومات حسب نوع الأزمة وسمعة المصدر.

### القنوات ومصادر المعلومات المفضلة

- ظلت القنوات المفضلة على حالها إلى حد كبير بعد الزلازل، حيث أصبح الاتصال وجهًا لوجه أكثر شيوعًا للحصول على معلومات معينة. تؤثر ديناميكيات النوع الاجتماعي على كيفية تلقي الأشخاص للمعلومات واستخدامها ومشاركتها.
- يتلقى السوريون المعلومات من مصادر متنوعة. تهيمن منصات المراسلة، وخاصة WhatsApp و Telegram. وفي إطار هذه المجموعات، يتم تشكيل مجموعات الآباء والأحياء لتبادل المعلومات والعمل كقنوات لإعلام المجتمع الأوسع بالأحداث الجارية والمساعدات الإنسانية. وتشمل مصادر المعلومات الأخرى السلطات المحلية والمستجيبين الأوائل والعاملين في المجال الإنساني وجلسات التوعية المجتمعية.
- كان الافتقار إلى آليات منظمة لنشر المعلومات في المجتمعات عائقًا أمام الحصول على المعلومات بالنسبة للبعض.

### الوصول إلى المعلومات

- إن الاعتماد المفرط على تكنولوجيا الهاتف المحمول يستبعد الفئات الضعيفة مثل النساء والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي المعرفة المحدودة بالقراءة والكتابة والأشخاص المهمشين اقتصاديًا.
- تم تحديد ضعف الاتصال بالإنترنت ونقص الكهرباء وتحديات النقل كعوائق أمام الوصول إلى المعلومات، وخاصة بالنسبة للنساء والفتيات.
- تشكل المعايير الاجتماعية والثقافية تحديًا أمام CCEA الفعال. تؤثر المعايير الجنسانية على كيفية تعامل العاملين في المجال الإنساني الذين يقومون بجمع المعلومات ومشاركتها مع النساء، خاصة وأن معظم العاملين الميدانيين هم من الرجال، نظرًا للصعوبات المحيطة بعمل النساء في الميدان ومتطلبات المحرم (وصي ذك).

### الثقة والتأثير والموثوقية

- تختلف الثقة بمصادر المعلومات حسب نوع الأزمة وسمعة المصدر داخل المجتمع. وتتأثر الثقة بسجل أداء الفرد أو المنظمة في المجتمع، والمعرفة التقنية، والمشاركة النشطة والتفاني في تحقيق رفاهية المجتمع.
- وسلط تحليل المشاعر على وسائل التواصل الاجتماعي الضوء على المخاوف بشأن الفساد في نظام المساعدات وانعدام الثقة في دوافع وكالات الإغاثة.

- غالبًا ما تعتمد المنظمات الإنسانية على اللجان المحلية وقادة المجتمع لجمع التعليقات من المجتمعات المتضررة. تعتمد جودة واتساق هذه التعليقات على مستوى الثقة بين المجتمعات وأولئك الذين يقومون بجمع المعلومات. تختلف الثقة في قادة المجتمع بناءً على سجلهم في المجتمع.

## التواصل في الاستجابة الإنسانية

- كان عدم الرضا عن CCEA يميل إلى التواصل في الاتجاهين بدلاً من تبادل المعلومات ونشرها. لم يكن الأشخاص قادرين على مشاركة التعليقات، ولم يثقوا في قنوات الاتصال بالنسبة للتعليقات الحساسة، ولم يكونوا على علم بالردود على مشكلاتهم.
- تتعاون الجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية مع القائمين على التعبئة الاجتماعية والعاملين في مجال الصحة المجتمعية والزعماء الدينيين، باستخدام الخطوط الساخنة والرسائل المباشرة. كما أنهم يتبنون مناهج مجتمعية، مثل تعيين موظفين من المجتمعات المتضررة، وتوظيف نقاط اتصال على الأرض، وتنظيم اجتماعات وجهاً لوجه، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي للمشاركة- وخاصة المنظمات غير الحكومية السورية. يعتبر القادة المحليون والمتطوعين والمنظمات المجتمعية شركاء مهمين.
- في حين أن بعض الجهات الفاعلة في الاستجابة الإنسانية تستخدم رسائل بلغات متعددة، فإن التفضيلات اللغوية للسكان المتضررين معقدة ويصعب التنقل فيها ودمجها في البرمجة، لا سيما فيما يتعلق بتفضيلات اللغة التفاضلية للتواصل الكتابي مقابل التواصل الشفهي. هناك نقص كبير في البيانات حول استخدام اللغة والتفضيلات في المنطقة المتضررة- ومن الأهمية بمكان أن تقوم الجهات الفاعلة الإنسانية بسد هذه الفجوة من خلال جمع هذه البيانات ومراقبتها وإتاحتها.

## نظم التواصل والمشاركة للأشخاص ذوي الإعاقة

- يميل الأشخاص ذوو الإعاقة إلى أن يكونوا أكثر انحصاراً اجتماعياً ويعتمدون على أفراد الأسرة ووسائل التواصل الاجتماعي ومراكز إعادة التأهيل وفرق الدعم النفسي والمدارس للحصول على المعلومات.
- تعتمد طرق التواصل المفضلة للأشخاص ذوي الإعاقة على نوع الإعاقة وشدها. يقوم الأشخاص ذوو الإعاقة بمشاركة المعلومات بشكل نشط عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل وجهاً لوجه.
- تتمثل العوائق الرئيسية التي تحول دون وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات في البيئات المادية غير المناسبة، ونقص المتخصصين المدربين، وغياب الأجهزة المساعدة، والتحديات المتعلقة بالتصفح عبر الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- غالبًا ما يتأخر الأشخاص ذوو الإعاقة في تلقي المعلومات ويواجهون صعوبة في الوصول إلى المعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب، مما يدفعهم إلى الاعتماد على أفراد الأسرة.



## مقدمة

كما تسبب الزلزالان اللذان ضربا تركيا في 6 فبراير 2023 في أضرار جسيمة في شمال غرب سوريا، مما أسفر عن مقتل أكثر من 4500 شخص وإصابة أكثر من 8700 آخرين. وتأثر ما لا يقل عن 148 مجتمعاً في إدلب وحلب، أو ما يقدر بنحو 1.5 مليون شخص (DEEP وآخرون، 2023؛ مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2023). أدى التأثير الكارثي لهذه الزلازل إلى تفاقم الأزمات المعقدة والمتداخلة التي واجهتها سوريا بالفعل نتيجة للآثار الاجتماعية والاقتصادية للحرب الأهلية التي اندلعت في عام 2011، والأزمات الاقتصادية الإقليمية، وجائحة كوفيد-19.

في أعقاب الكارثة، يحتاج السكان المتضررون إلى معرفة كيفية الوصول إلى خدمات الإغاثة، وفهم معايير استهداف المساعدة الإنسانية، وأن يكون لديهم آليات لمساءلة العاملين في مجال الإغاثة. تعد المعلومات والتواصل باللغات والأشكال التي يمكن للمجتمعات المتضررة الوصول إليها أمراً بالغ الأهمية لضمان أن يكون المتضررون من الأزمة في قلب العمل الإنساني. تتيح المعلومات الدقيقة والتي يمكن الوصول إليها للأشخاص اتخاذ أفضل القرارات لأنفسهم ولمجتمعاتهم وتسمح لهم بالبقاء آمنين (شبكة CDAC، 2023). كما أن آليات الاتصال والشكاوى والملاحظات الفعالة (CFMs) تجعل الجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية مسؤولة أمام السكان الذين تخدمهم (شبكة CDAC، 2014).

وكانت المناطق الأكثر تضرراً من الزلازل من بين المناطق الأكثر تضرراً من النزاع والتي اتسمت بعدم كفاية إمكانية الوصول إليها. وقد أدت الأضرار الناجمة عن الزلازل إلى تفاقم الظروف الاجتماعية والاقتصادية السيئة بالفعل، وزيادة تقييد الوصول إلى الخدمات الأساسية، بما في ذلك المعلومات. ونتيجة للأزمات المعقدة المستمرة، تعرض العديد من الأشخاص المتضررين من الزلازل والذين يعيشون في شمال غرب سوريا إلى عمليات نزوح طويلة الأمد ومتعددة.

ينقسم شمال غرب سوريا إلى أربع مناطق سيطرة متميزة، تحكم كل منها كيانات مختلفة:

1. وتخضع **إدلب** لسيطرة هيئة تحرير الشام وجناحها الحاكم، حكومة الإنقاذ السورية. كانت لهيئة تحرير الشام في السابق علاقات مع تنظيم القاعدة وتطورت لتصبح قوة محافظة للغاية. يحتفظ الناس في إدلب بشكل عام بموقف انتقادي تجاه كل من هيئة تحرير الشام والحكومة السورية.
2. **تخضع مناطق درع الفرات وغصن الزيتون** لسيطرة الجيش الوطني السوري وجناحه الحاكم، الحكومة السورية المؤقتة.
3. **تخضع حلب** تحت لسيطرة الحكومة السورية. لا يدعم جميع الأشخاص الذين يعيشون هنا حكومة سوريا، بل وجدوا طرقاً للعيش والبقاء على قيد الحياة.
4. **ويخضع حيا تل رفعت/الشيخ مقصود والأشرفية في حلب** لسيطرة قوات سوريا الديمقراطية وجناحها الحاكم، الإدارة الذاتية لشمال شرق سوريا.

استجابة للزلازل التي أدت إلى تفاقم أزمة سوريا المعقدة والاستجابة الإنسانية اللاحقة، تم تكليف شبكة CDAC بإعداد تحليل لرسم خرائط النظام البيئي للاتصالات والمشاركة في المناطق المتضررة من الزلازل لدعم المساءلة الفعالة للسكان المتضررين (AAP) في برامج الاستجابة المستمرة والمخططة والجمع بين التحليل النقدي حول اللغة ووسائل الإعلام والثقافة والوصول والتفضيلات<sup>1</sup>.

وفي حالة شمال غرب سوريا - التي تميزت بأكثر من عقد من الأزمات المتداخلة - فإن إنتاج المعلومات ذات الصلة والشفافية ونشرها في الوقت المناسب أثناء حالات الطوارئ أمر أساسي لتنمية الثقة والمصداقية مع المجتمعات المتضررة. تعتبر استراتيجيات الاتصال الفعالة ضرورية للعاملين في المجال الإنساني لتقديم المساعدات التي تستجيب لاحتياجات المجتمعات في أعقاب الزلازل التي ضربت شمال غرب سوريا، لا تزال CCEA الفعالة تمثل تحديًا خاصًا بسبب الفجوات في فهم لغات الأقليات، والتأخير في الوصول، وبطء الخدمات اللوجستية، وقضايا التنسيق، وتسييس السياق، والمستويات العالية من المشاعر السلبية الحالية وانعدام الثقة حول استجابة المساعدات الدولية وكذلك المعلومات المضللة والطبيعة المركبة لهذه الأزمة على الأزمات الموجودة من قبل. إن فهم مدى تعقيد هذا السياق أمر ضروري لتصميم وتنفيذ تدابير الاستجابة الفعالة؛ ويهدف هذا التقرير إلى تحسين هذا الفهم وبالتالي المساهمة في الجهود الإنسانية الحالية والمستقبلية ذات التأثير المتزايد.

## منهجية التحليل

هذا التقرير هو واحد من تقريرين أصدرتهما CDAC بشأن تأثير الزلازل في تركيا وشمال غرب سوريا. يستفيد كلا التقريرين من الأدبيات الموجودة والبيانات الأولية النوعية لاستكشاف أبعاد عرض المعلومات والطلب عليها من حيث التواصل والمشاركة المجتمعية والوصول والتفضيل وسهولة الاستخدام والحاجة.

وفي المجمل، بالنسبة لكلا التقريرين، تمت مراجعة أكثر من 85 وثيقة وتم عقد 56 مشاوره مع 139 فردًا. بالنسبة لشمال غرب سوريا، تمت مراجعة 47 وثيقة (بما في ذلك الوثائق العامة حول CCEA والوثائق ذات الصلة بكل من سوريا وتركيا)؛ تم إجراء 10 مقابلات جماعية مع 53 من أفراد المجتمع، بما في ذلك المسؤولين الميدانيين في المجال الإنساني والمستجيبين إنسانيين من المجتمعات المتضررة (انظر الجدول 1)؛ تم إجراء 14 مقابلة مع مصادر رئيسية مع الأشخاص المشاركين في الاستجابة الإنسانية؛ تم عقد خمسة لقاءات مع ممثلي وسائل الإعلام مع جهات إعلامية مستهدفة أو نشطة في شمال غرب سوريا؛ وتم إجراء لقاء مزود معلومات رئيسي مع ممثل من منظمة للأشخاص ذوي الإعاقة.

تم جمع البيانات مع المجتمعات المحلية في جميع أنحاء سوريا في عفرين، والباب، والدانا، ومخيم أطمه، وأعزاز، وحارم، وإدلب، وجنديرس، ومعرفة مصرين، وسلقين؛ وفي غازي عنتاب وهاتاي في تركيا. تم إجراء جميع المقابلات الفردية والجماعية باللغة التي كان المشاركون يتحدثون بها بشكل مريح، سواء كانت الإنجليزية أو العربية. أجرى ثلاثة باحثين المقابلات: اثنان من المناطق المتضررة في شمال غرب سوريا وقيمان حاليًا في تركيا، وباحث أجنبي يعمل عن بعد. تم جمع البيانات في الفترة ما بين 6 يونيو 2023 و31 يوليو 2023.

1 تعتمد هذه الدراسة على عناصر نهج تقييم النظام البيئي للمعلومات الذي تتبعه Internews، وهي عضو في شبكة CDAC. وفقًا لـ Internews، فإن النظام البيئي للمعلومات هو "التنظيم المعقد للعلاقات الديناميكية والاجتماعية التي تتحرك من خلالها المعلومات وتتحوّل وتتدفق". [النظم البيئية للمعلومات] هي أنظمة تكيفية معقدة تشمل البنية التحتية للمعلومات، والأدوات، ووسائل الإعلام، والمنتجين، والمستهلكين، والقيمين، والمشاركين (Internews, 2015).

## الجدول 1 المشاركون في المقابلة الجماعية (العدد = 53)

عدد المشاركين	الجنس	الموقع	المجموعة المشاركة
11	أنثى	الباب، حارم، ادلب، جنديرس، سلقين	نساء سوريات
4	أنثى	سوريا: عفرين، أعزاز، معرة مصرين تركيا: غازي عنتاب، هاتاي	نساء في أدوار قيادية (اللاجئون السوريون في تركيا والسوريون في شمال غرب سوريا)
15	ذكر	عفرين، الباب، حارم، جنديرس، معرة مصرين، سلقين	رجال سوريون
11	ذكر	عفرين، اعزاز، ادلب، جنديرس	شباب سوريون
6	أنثى	عفرين، الباب، الدانا، إدلب، سلقين	شابات سوريات
6	ذكر	الدانا، مخيم أطمة، اعزاز، ادلب	مسؤولون ميدانيون إنسانيون

كانت هذه الدراسة بمثابة جهد تعاوني، بدعم من فريق عمل AAP لشمال غرب سوريا. تم عقد ثلاث جلسات تعاونية مع فريق عمل AAP أثناء الدراسة: جلسة رسم خرائط مشتركة لتحديد ما تم إنجازه بالفعل بشأن AAP/CCEA؛ جلسة واحدة مشتركة للتعليقات لمراجعة أدوات جمع البيانات الأولية؛ و جلسة واحدة للتحقق من النتائج الأولية قبل صياغة هذا التقرير. قامت Insecurity Insight بمراقبة المناقشات حول الاستجابة للمساعدات على وسائل التواصل الاجتماعي<sup>2</sup> وقدمت رؤى لهذا التقرير. أجرت CLEAR Global مراجعة وتحليل للبيانات الثانوية حول تفضيلات اللغة والتواصل.

**القيود:** يستخدم هذا التقرير البيانات الكمية بشكل محدود حيث تم تقييد الوصول إلى مجموعات البيانات الكمية الموجودة. خلال فترة البحث، فشل مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة في إعادة تفويض آلية عبور الحدود. ونتيجة لذلك، كان العاملون في المجال الإنساني في تركيا وشمال غرب سوريا مرهقين للغاية، مما أدى إلى تعقيد عملية جمع البيانات لهذه الدراسة. في حين أن الدراسة تشمل المنظمات المحلية والوطنية المشاركة في الاستجابة الإنسانية، إلا أنها لا تشمل المتطوعين أو منظمات المجتمع المدني التي من المرجح أن تكون هيكل CCEA الخاصة بها أكثر محلية. ومن ثم فإن هذا المنظور مفقود من التقرير. البحث عن الأشخاص ذوي الإعاقة محدود حيث تم إجراء لقاء مع مصدر معلومات رئيسي واحد فقط. حيثما أمكن، يتم استكمال ذلك بالأدبيات الموجودة، والتي من المسلم به أنها تقدم رؤى متفرقة حول الاحتياجات المعلوماتية المحددة وتفضيلات الأشخاص ذوي الإعاقة. هذا الموضوع يتطلب مزيداً من التحقيق.

2 يحاول تحليل مشاعر على وسائل التواصل الاجتماعي فهم كيفية النظرة إلى قطاع المساعدات بين مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. وهو يتضمن "الاستماع" إلى المحادثات حول برامج المساعدة كما تتم مناقشتها في منشورات وسائل التواصل الاجتماعي أو التعليقات على المقالات الصحفية السائدة. تقوم مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي بتصنيف وجهات النظر والآراء حسب المشاعر السلبية أو الإيجابية تجاه قطاع المساعدات. ويستخدم الأساليب الإثنوغرافية النوعية لفهم الآراء المعبر عنها. إن مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي لها أهداف مماثلة لتحليل مجموعة التركيز ولكنها تقتصر على "الاستماع" ولا يمكنها طرح الأسئلة. للمزيد، راجع: رؤية "انعدام الأمن" (2023 أ).

## النتائج

إن نظرة عامة على CCEA والمشهد الإعلامي أمر ضروري لفهم كيفية تحسين CCEA في هذا السياق. تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح مسارات لتحسين المشاركة من خلال تحليل تدفقات الاتصالات والمعلومات. وفي هذا السياق، تأخذ في الاعتبار أولاً احتياجات المجتمعات المتضررة من المعلومات، ثم تدرس القنوات ومصادر المعلومات المفضلة لديهم؛ تحديات الوصول؛ وأخيراً، محددات الثقة في مصادر المعلومات. تنتقل المناقشة بعد ذلك إلى التواصل في الاستجابة الإنسانية، وتنتهي بدراسة حالة CCEA للأشخاص ذوي الإعاقة، وهي فئة ديموغرافية ممثلة تمثيلاً ناقصاً في كثير من الأحيان في برامج الاستجابة.

### الاحتياجات المعلوماتية

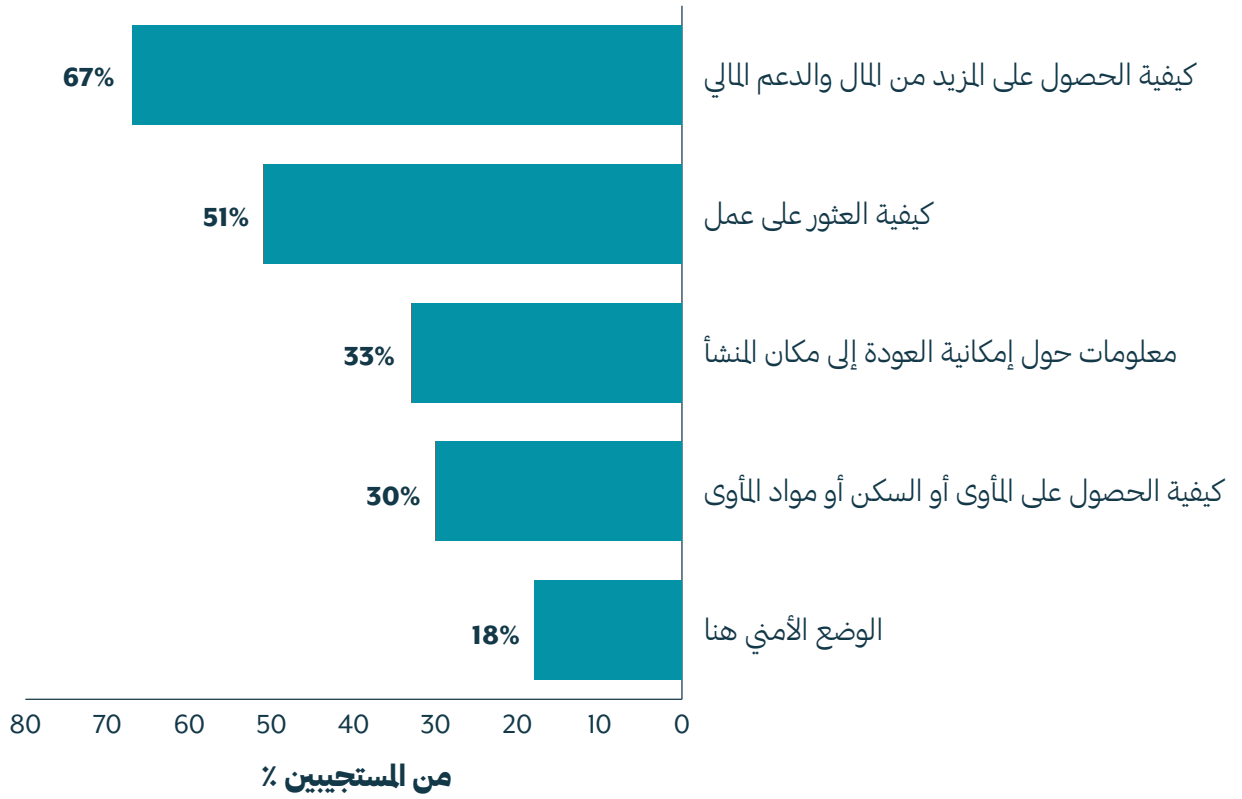
مباشرة بعد وقوع الزلزل، احتاج الناس إلى معلومات حول خدمات المأوى والغذاء والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH)، بالإضافة إلى معلومات حول الرعاية الصحية والتعليم والأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على المساعدة (شبكة CDAC، 2023؛ الرؤية العالمية، 2023). يحتاج الناس أيضاً إلى التواصل بشأن المخاطر العامة ورسائل المشاركة المجتمعية لمنع تفشي الأوبئة (AFNS، 2023). تحتاج النساء والفتيات بشكل خاص إلى معلومات مخصصة وقنوات آمنة ويمكن الوصول إليها لإثارة المخاوف بشأن القضايا الحساسة مثل الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش (شبكة CDAC، 2023).

وتعكس الاحتياجات من المعلومات الأولويات والاهتمامات المباشرة. كانت احتياجات السوريين من المعلومات في أعقاب الزلزل مباشرة مرتبطة بالكارثة والبقاء على قيد الحياة والسلامة. ونظراً لتعقيد الأزمات القائمة التي تفاقمت بسبب الزلزل، فإن احتياجات السوريين من المعلومات ليست ثابتة: فهي كبيرة وتتطور باستمرار كرد فعل على السياق المتقلب. في عام 2020، على سبيل المثال، كانت المواضيع الأكثر طلباً للمعلومات تتعلق بالسياسة والأمن والاحتياجات الأساسية (الغذاء والماء والمأوى). بحلول عام 2023، تغيرت احتياجات المعلومات وأعطت الأولوية للأخبار المحلية والصحة والتعليم والخدمات الأساسية والاقتصاد (FPU، 2023).

فيما يتعلق بالمعلومات الإنسانية، وفقاً لنظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية لعام 2023 (المسح الذي تم إجراؤه في عام 2022)، أفاد 76٪ من الأسر في إدلب و61٪ من الأسر في حلب أن لديهم معلومات كافية حول المساعدة (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2022). ومع ذلك، من غير المرجح أن تحصل الفئات الضعيفة على إمكانية الوصول الكافي إلى المعلومات، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والأسر التي تعيّلها نساء (المرجع نفسه). وبحسب ما ورد يحتاج الناس أيضاً إلى معلومات حول كيفية تقديم الشكاوى والتعليقات (المرجع نفسه). وبالتالي فإن الاحتياجات من المعلومات تختلف ليس فقط حسب السياق ولكن أيضاً وفقاً للخصائص الشخصية أو الجماعية.



## الشكل 1 فجوات المعلومات الأكثر شيوعاً



مصدر: بيانات من نظرة عامة على الوضع الإنساني في سوريا، 2023.

## مشهد التواصل والمشاركة

## الإعلام

تكشف نظرة سريعة للمشهد الإعلامي في شمال غرب سوريا عن مجموعة متنوعة من المؤسسات والمنافذ التي يمكن للناس الحصول على المعلومات منها. اعتباراً من نوفمبر 2019، كان هناك 162 مؤسسة ووسيلة إعلامية نشطة تغطي سوريا، 107 منها تعمل داخل البلاد، وأربعة منها فقط تعمل من مناطق المعارضة المسلحة في شمال غرب سوريا (SCM، 2020). جميع هذه المؤسسات الأربع مملوكة للقطاع الخاص. وهناك وسائل إعلام أخرى تقودها المعارضة تبث برامجها في شمال غرب سوريا ولكنها تعمل من أماكن أخرى، مثل أورينت نيوز وعنب بلدي.

لا يثق معظم المقيمين في شمال غرب سوريا في المصادر الرسمية من حكومات مناطقهم. ومع ذلك، سيظلون يراجعون المعلومات التي تشاركها حكوماتهم، حتى لو كان ذلك فقط لمواكلة الرسائل والمواقف السياسية الرسمية. ونظرًا لأن المشهد السياسي والمعلوماتي مجزأ، فإن انعدام الثقة في الروايات الرسمية منتشر في جميع مناطق الحكم الأربع. إن فهم تعقيدات ديناميكيات المعلومات داخل المناطق وعبرها - بما في ذلك كيفية تلقي الأشخاص للمعلومات ومشاركتها وتفضيلات القنوات الخاصة بهم - يعد أمرًا حيويًا للجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية.

إن استخدام الأدوات الرقمية يفوق بكثير استخدام الإعلام التقليدي. وفقاً لدراسة أبحاث الجمهور السوري لعام 2023، قال 60% من المشاركين في الاستطلاع إنهم يستخدمون منصات التواصل الاجتماعي أكثر من ثلاث مرات يوميًا للوصول إلى الأخبار. وقال أكثر من 74% إنهم يثقون بالأخبار التي يتلقونها عبر وسائل التواصل الاجتماعي من الأصدقاء والعائلة أكثر من ثقتهم بالأخبار التقليدية. وهذا على النقيض من مستوى الثقة "المتوسط" في مصادر المعلومات المختلفة بشكل عام (FPU).

(2023). يدرك الفاعلون في مجال الإعلام الذين تحدثت إليهم CDAC جيداً شعبية الأدوات الرقمية وجميعهم يستفيدون من وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات المراسلة لمشاركة المعلومات والتفاعل مع جماهيرهم. وشملت المنصات الأكثر شعبية مجموعات واتساب، وقنوات تيليجرام، وفيسبوك، وتويتر، وإنستغرام، بالإضافة إلى مواقعها الإلكترونية الفردية.

## القنوات المفضلة للحصول على مصادر المعلومات وتبادلها

يقوم السوريون من جميع الفئات السكانية بمشاركة ومناقشة الأخبار والمعلومات مع بعضهم البعض بشكل نشط، وذلك في المقام الأول عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الرسائل والتفاعلات وجهًا لوجه (FPU, 2023). ووفقاً للسوريين من المجتمعات المتضررة الذين تحدثوا مع CDAC – الرجال والنساء والشباب، والعاملين في المجال الإنساني السوري – كانت هذه قنوات المعلومات المفضلة قبل الزلزال وظلت كذلك في أعقابها.

تم الاستشهاد بـ WhatsApp و Telegram باعتبارهما قنوات الاتصال الأكثر فعالية نظراً لسهولة الوصول إليهما ولأنهما راسختان. ومع ذلك، فإن الوصول إلى هذه المنصات، وبالتالي تفضيلات استخدامها، يعتمد إلى حد كبير على النوع الاجتماعي. أوضحت إحدى المشاركات في مقابلة جماعية مع العاملات في المجال الإنساني ما يلي:

لا يمكن لجميع الأشخاص استخدام Telegram لأنه لا يمكن لجميع الأشخاص شراء أرقام الهواتف. يفضل بعض الأشخاص تطبيق WhatsApp لأنه من الأسهل الحصول على رقم أجنبي. لذا، يجب إرسال الأخبار التي تستهدف النساء على وجه التحديد عبر تطبيق WhatsApp، ولكن إذا كانت الأخبار مخصصة للمجتمع بأكمله، فيمكن مشاركتها عبر Telegram.

## الشكل 2 قنوات الاتصال التي يستخدمها الناس في شمال غرب سوريا



القنوات الأكثر استخداماً

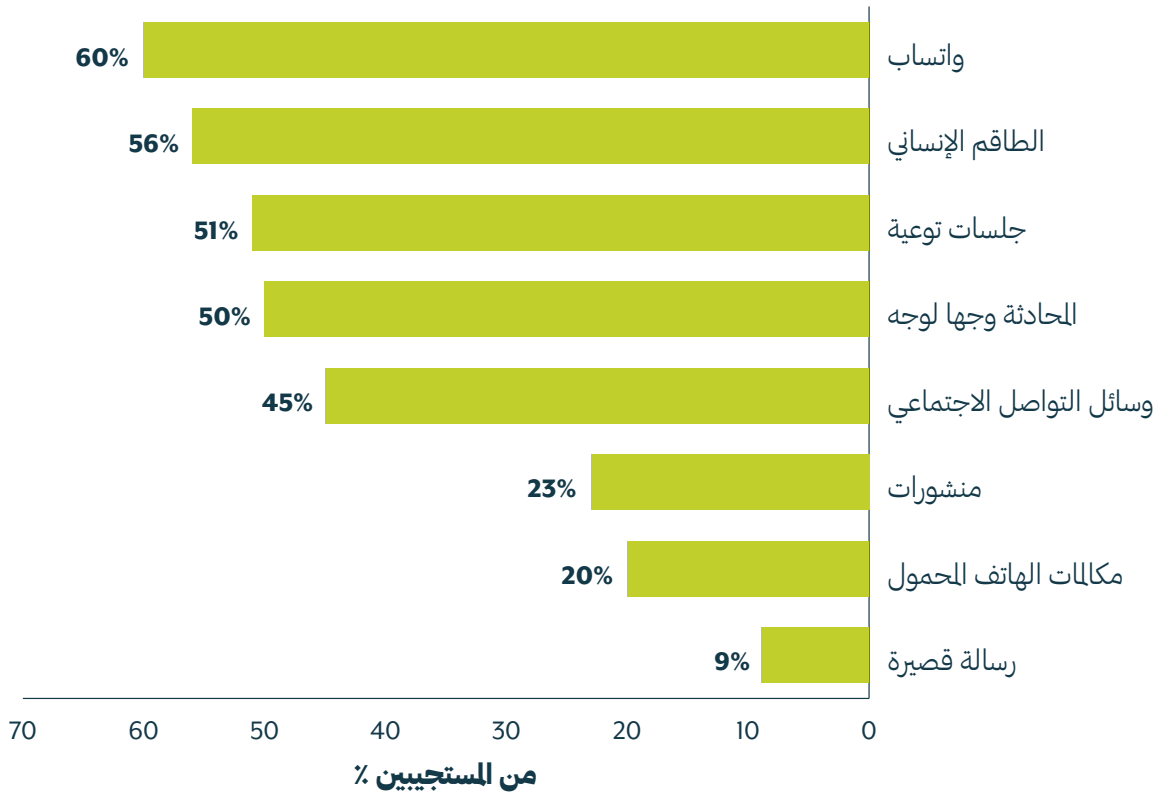
القنوات الأقل استخداماً

ولأن الحصول على رقم محلي أمر صعب ومكلف، فإن الرجال أكثر عرضة لاستخدام المنصة من النساء، اللاتي يلجأن إلى واتساب. ويؤثر التفضيل الجنساني لهذه المنصات على كيفية استفادة الجهات الفاعلة في الإستجابة الإنسانية لكل منها. علاوة على ذلك، فإنه يوضح سبب ميل النساء أكثر من الرجال إلى تفضيل التواصل وجهاً لوجه. ويفضل أولئك الذين يمكنهم الوصول إليها الهواتف، ولكن وصول النساء إلى الهواتف محدود (مقابلة مصادر المعلومات الرئيسية؛ مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2022؛ مجموعة الحماية، 2023؛ الرؤية العالمية، 2023).

غالبًا ما يتم التواصل على WhatsApp و Telegram من خلال مجموعات مجتمعية متعددة، بدءًا من مجموعات الأحياء وأولياء أمور الطلاب إلى القنوات المخصصة لمشاركة أخبار أو معلومات محددة حول توصيل المساعدات الإنسانية. وأكد أولئك الذين تحدثوا مع CDAC أن الشكل الأكثر سهولة لتلقي المعلومات عبر هذه القنوات هو الفيديو.

عندما تعتبر المعلومات حساسة أو قد تشكل تهديدًا للأمن الجسدي، كان التواصل وجهاً لوجه والمكالمات الهاتفية المباشرة هي القنوات المفضلة (لقاءات مصادر المعلومات الرئيسية؛ مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2022؛ مجموعة الحماية، 2023؛ الرؤية العالمية، 2023). ذكرت العديد من النساء السوريات أن تبادل المعلومات وجهاً لوجه أصبح أكثر أهمية بعد الزلزال. ومع ذلك، افتقرت النساء إلى الوقت للتجمع بشكل جماعي، وبسبب الأعراف الثقافية، لم يتمكن من الاستفادة بشكل فعال من التواصل الشخصي مع قادة المجتمع أو الأئمة أو مديري المخيمات. وظل هذا من اختصاص أزواجهن، الذين أصبح أكثر اعتمادًا عليهم للحصول على المعلومات بعد الزلزال. وقالت امرأة في جنديرس: "أتوجه إلى زوجي للحصول على معلومات لأنه يستطيع التحدث مباشرة مع مدير المخيم".

### الشكل 3 قنوات الاتصال المفضلة شمال غرب سوريا



المصدر: لوحة معلومات التقييم السريع للحماية، 2023.

## مصادر المعلومات وآليات التحقق

تبحث التركيبات السكانية المختلفة عن معلومات مختلفة من مصادر مختلفة لمجموعة من الأسباب. ومع ذلك، كان من الأرجح استخدام مجموعات وسائل التواصل الاجتماعي أو التفاعلات المحلية وجهًا لوجه لمشاركة التحديثات حول توزيع المساعدات في أعقاب الزلازل. وشملت مصادر المعلومات الأخرى المجالس المحلية، والسلطات المحلية أو مديري المخيمات، والعاملين في المجال الإنساني والمتطوعين، وجلسات التوعية المجتمعية، وبالنسبة للأقليات، وسائل الإعلام المحلية أو الدولية والناشطين الإعلاميين. وظلت هذه مصادر مهمة للمعلومات حتى بعد وقوع الزلازل، مع التركيز بشكل إضافي على الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء)، والعاملين في المجال الإنساني، ومديري المخيمات، والمجالس المحلية، وفرق التطوعين. يمكن أيضًا أن تكون اللجان التطوعية والمنظمات المجتمعية (CBOs) مصدرًا للمعلومات، كما هو الحال مع الأصدقاء والمجتمعات والأقران المحترمين.

ووسط حالة الفوضى والارتباك التي اتسمت بها الزلازل، طلب السكان المتضررون المعلومات من جميع القنوات المتاحة. ومع ذلك، فقد أشير إلى الكم الهائل من المعلومات المتداولة كعائق أمام الوصول إلى المعلومات الجيدة. وناقش السوريون الذين تحدثوا مع CDAC عدم وجود آليات منظمة لنشر المعلومات كعائق أمام البقاء على اطلاع. كانت الآليات المعتادة للنهج الثلاثي والمراقبة المستخدمة للتحقق من المعلومات مثقلة بالأعباء: فالكم الهائل من المعلومات الواردة، إلى جانب انقطاع الكهرباء والإنترنت، جعل من الصعب للغاية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو مجموعات الرسائل أو مواقع الويب للتحقق من المعلومات. خلال هذه الفترة، اعتمد الناس بشكل كبير على من يثقون بهم – سواء مديري المخيمات أو ممثلي المجالس المحلية أو أفراد الأسرة – لتمييز الأخبار الكاذبة عن الحقيقة. وعلى الرغم من السياق الفوضوي، بذل الناس قصارى جهدهم للتأكد من أن ما شاركوه كان حقيقة. وأوضح أحد المشاركين في مقابلة جماعية مع رجال سوريين:

عندما أتلقي معلومات، أشاركها داخل الدائرة أو مع الأصدقاء والأقارب بعد التأكد مما إذا كانت من مصدر غير عادي. إنه من مصدر مستخدم أو موثوق به، ولا أحتاج إلى التحقق منه.

## الوصول إلى المعلومات: البنية التحتية واللغة والثقافة والأعراف الاجتماعية والثقافية

تؤثر مجموعة اللغات المستخدمة في شمال غرب سوريا، والاختلافات في فهم الأشخاص الشفهي والكتابي لهذه اللغات، وتفاوت معدلات معرفة القراءة والكتابة على الوصول إلى المعلومات. اللغات الأكثر انتشارًا في شمال غرب سوريا هي العربية الشامية والكردية (الكرمانجي). ويشكل الأكراد أكبر أقلية في سوريا، حيث يبلغ عددهم حوالي 10٪ من سكان البلاد. في حين أن ليس كل المتحدثين الأكراد ثنائيي اللغة، فإن بعضهم يعرف القراءة والكتابة باللغة العربية. تُكتب الكرمانجي في المقام الأول باستخدام الأبجدية اللاتينية. قد يفضل بعض المتحدثين باللغة المهمشة المعلومات المنطوقة بلغتهم الأساسية ولكن المعلومات المكتوبة باللغة العربية (CLEAR Global, 2023). وقد أوضحت إحدى النساء العاملات في المجال الإنساني، خلال إحدى المقابلات، التحديات التي يواجهها هذا السياق:

هناك الكثير من الأشخاص الذين لا يستطيعون القراءة، لذا لا يمكنهم قراءة المعلومات المكتوبة [التي تمت مشاركتها معهم]. كما أن هناك نساء ليس لديهن هواتف، لذا عليهن سؤال أزواجهن أو مدير المخيم، أو زوجة مدير المخيم، أو امرأة لديها كهرباء يمكنها القراءة. نحن بحاجة إلى استخدام المزيد من الملاحظات الصوتية.

يغلب على النساء وكبار السن والأطفال في المناطق المتضررة من الزلازل انخفاض معدلات معرفة القراءة والكتابة. هناك أيضًا نقص في البيانات حول عدد مستخدمي لغة الإشارة العربية الشامية ولغات الأقليات الأخرى في المناطق المتضررة (CLEAR Global, 2023). جميع الجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية التي تحدثت مع CDAC تقوم بإرسال الرسائل باللغة العربية، وأكثر من النصف بقليل يقومون أيضًا بأنشطة باللغة الكردية. اثنان فقط يقومان بإرسال الرسائل باللغة التركية. قد يكون من الصعب الخوض في تعقيد تفضيلات اللغة ودمجها في البرمجة دون الفروق الدقيقة الإضافية في تفضيلات اللغة التفاضلية للتواصل الكتابي مقابل الاتصال الشفهي.



وبالنظر إلى السياق، فليس من المستغرب أن يكون التحدي الكبير في البرمجة والبحوث الإنسانية (بما في ذلك التقييمات) هو اللغة. ويتفاقم هذا بسبب التوفر غير المتسق لخدمات الترجمة. يعد العمل بشكل وثيق مع الشركاء المحليين والجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية أمرًا ضروريًا. في حين يُنظر إلى المشاركة المحلية في بعض الأحيان على أنها ممارسة أخرى لإرضاء البيروقراطية الإدارية بدلاً من جهد هادف للإدماج (كلية لندن للاقتصاد، 2022)، إلا أنها يمكن أن تلعب دورًا مهمًا في معالجة هذا التحدي.

بالإضافة إلى ذلك، لا تقوم الجهات الإنسانية العاملة في الاستجابة بجمع أو مراقبة أو إتاحة البيانات بشكل مستمر حول لغات الأشخاص المحتاجين. وتتفاقم هذه الفجوة المعلوماتية بشكل خاص بسبب عدم وجود مصادر أخرى للبيانات والمعلومات حول استخدام اللغة في سوريا بشكل عام والمناطق المتضررة بشكل خاص. وبدون هذه البيانات المهمة، تفتقر الاستجابة إلى الفهم الصحيح لتعقيدات استخدام اللغة وتفضيلات السكان المتضررين، وكيف تشكل اللغة عائق أمام الوصول إلى المعلومات وآليات الاتصال. ولذلك لا تستطيع الجهات الفاعلة الإنسانية تصميم استراتيجيات اتصال مناسبة للوصول إلى الفئات المهمشة.

وتشكل الديناميكيات الاجتماعية والثقافية، وخاصة فيما يتعلق بالتفاعل المناسب ثقافيًا مع النساء، عائقًا أمام الوصول إلى المعلومات. وأشار أحد الفاعلين المشاركين في الاستجابة الإنسانية إلى أن معظم القائمين على التعبئة الاجتماعية هم من الرجال، لكن الرجال لا يستطيعون دخول المنازل ويجب عليهم البقاء خارج المنزل للتحدث مع النساء. ومع ذلك، تحتاج الناشطات الاجتماعيات إلى محرم للسفر، لذلك تبحث منظماتهم في إمكانية توظيف الأزواج للعمل معًا.

وأشار العاملون في المجال الإنساني أيضًا إلى أنهم يفتقرون إلى المعلومات حول وسائل الإعلام المحلية ومبادرات الاتصال المحلية، فضلًا عن انتشار أشكال وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو. كان أحد الاقتراحات هو أن تقوم المجتمعات بمشاركة تقويم الأحداث مع العاملين في المجال الإنساني حتى يتمكن المستجيبون من استخدام الأحداث المجتمعية كمنصة للنشر. وعلى الرغم من أن هذا النهج مبتكر، فإنه قد يكون أيضًا معقدًا بسبب الأعراف الاجتماعية والثقافية التي قد تعيق حضور المرأة.

تتفاقم التحديات اللغوية ومحو الأمية والتحديات الاجتماعية والثقافية بسبب تلف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، لا سيما بالنظر إلى الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات ومشاركتها. تختلف تغطية الهاتف المحمول والإنترنت عبر شمال غرب سوريا. يعتمد الأشخاص الذين يعيشون بالقرب من الحدود الشمالية على مزودي خدمة الإنترنت الأتراك أو اتصالات الأقمار الصناعية باهظة الثمن، وكثيرًا ما تقوم السلطات بإغلاق الوصول إلى الإنترنت، خاصة أثناء العمليات العسكرية. وقد توسع استخدام خطوط الإنترنت التركية في ريف حلب، ولكن تم حظرها من قبل السلطات في المناطق التي يسيطر عليها الأكراد منذ أبريل 2019 (EJC، 2023).

بعد ضعف الإنترنت ونقص الكهرباء ونقص وسائل النقل من العوائق الرئيسية أمام الجميع. أشارت النساء إلى أن فرصهن أقل من الرجال لجمع المعلومات وتبادلها، وذلك بسبب عدم إمكانية الوصول إلى الهواتف المحمولة. وأوضحت النساء في جنديرس أيضًا أنه في الأسر التي لا يوجد فيها سوى هاتف واحد أو هاتفين، فإن الشخص الذي يغادر المنزل (عادةً ما يكون ذكرًا) سيأخذ الهاتف معه، ويترك من في المنزل بدونه. إن الاعتماد المفرط على تكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية يضمن تخلف بعض الناس عن الركب.

## الثقة والتأثير والموثوقية ونضال وسائل الإعلام من أجل المصداقية

قال معظم الأشخاص الذين تحدث إليهم CDAC إنهم حصلوا على معلوماتهم من مصادر يتقنون بها. وفي حين اختلفت هذه المصادر حسب نوع الأزمة أو الحاجة إلى المعلومات، إلا أنها شملت بشكل عام الزعماء الدينيين وقادة المجتمع والمجالس المحلية والعاملين في مجال الصحة والمنظمات غير الحكومية المحلية والشركاء المنفذين والمنظمات المجتمعية والمتطوعين.

تشمل المصادر الموثوقة والجديرة بالاعتماد عليها أيضاً الأفراد الذين يعتبرون على دراية ويحظون بالاحترام في مجال معين، مثل العلماء والقبائل والمدرسين والأطباء والعاملين في مجال الصحة وموظفي المنظمات غير الحكومية - أولئك الذين لديهم خبرة مثبتة للمساعدة في الأزمات. والجدير بالذكر أن مصادر المعلومات الموثوقة خلال جائحة كوفيد-19 لم تكن هي نفسها التي فُصدت أثناء الزلازل. ويتم استدعاؤهم تبعاً لمواءمة قدراتهم مع متطلبات الاستجابة الفعالة للأزمة المطروحة. يمكن لمصادر المعلومات الموثوقة هذه أن تتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك باستخدام مجموعات WhatsApp مخصصة للآباء أو قنوات Telegram لنشر المعلومات حول المساعدة الإنسانية.

وعلى وسائل التواصل الاجتماعي، أعربت بعض المجموعات عن عدم ثقتها الصريحة في وكالات الأمم المتحدة، خوفاً من وجود علاقة وثيقة جداً بين الأمم المتحدة والنظام في دمشق. بل إن بعض مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي أشاروا إلى أن مؤسسات الأمم المتحدة تشكل خطراً على سلامتهم الشخصية (Insecurity Insight, 2023c؛ انظر الإطار 1). كما أعرب العديد من المستخدمين عن مخاوفهم بشأن الممارسات الفاسدة في بعض وكالات الإغاثة والاعتقاد بأن الأشخاص المحتاجين لن يحصلوا على المساعدات المخصصة لهم. لم تثق العديد من المجتمعات في وسائل التواصل الاجتماعي بالهلال الأحمر العربي السوري، حيث رأت أنها مرتبطة بشكل وثيق بالحكومة في دمشق، واعتقدت أن المسؤولين سيستولون استخدام مناصبهم لتحقيق مكاسب شخصية (Insecurity Insight, 2023b). ولم يتم نشر أي ادعاءات ملموسة على وسائل التواصل الاجتماعي، ولا يزال من غير الواضح ما هي التجارب أو المعلومات التي شكلت هذه المشاعر السلبية الشديدة.

غالباً ما يُفترض أن التأثير هو أحد مكونات الثقة. في الواقع، قام السوريون من المجتمعات المتضررة الذين تحدثوا مع CDAC بتسمية العديد من الفئات المختلفة من الأشخاص الذين يعتبرون مؤثرين وموثوقين كمصادر موثوقة للمعلومات. أحد هذه الكيانات هو الدفاع المدني السوري، أو الخوذ البيضاء، الذين تم تسميتهم بالإجماع تقريباً كمصدر موثوق به، خاصة أثناء الكوارث. تُعزى الثقة في الخوذ البيضاء إلى حد كبير إلى مشاركتهم النشطة وتفانيهم في المجتمعات التي يعملون فيها. ومن بين الجهات الفاعلة الموثوقة الأخرى التي ذكرها أفراد المجتمع في أعقاب الزلازل هيئة إدارة الكوارث والطوارئ للمجتمعات القريبة من الحدود التركية والمنظمات غير الحكومية العاملة في مجتمعاتهم والتي تتمتع بتاريخ طويل وسجل إيجابي. ولوحظ أن هؤلاء الفاعلين جديرون بالثقة ومؤثرون.

وكان الرجال أكثر ميلاً من النساء إلى الاستشهاد بقيادة المجتمع المحلي باعتبارهم مصدراً مؤثراً وموثوقاً. وتشمل المصادر الأخرى التي لا يتم ذكرها كثيراً على أنها موثوقة المجتمع المدني والعاملين في المجال الإنساني والزعماء الدينيين. ولم يتم ذكر رؤساء القبائل أو العائلات الكبيرة إلا من قبل العاملين في المجال الإنساني السوريين، وليس من قبل أفراد المجتمعات المتضررة. وبالتالي فإن الاعتماد عليهم كمحاورين أو جهات تنسيق للاتصالات قد يؤدي إلى تقويض الاستجابة الإنسانية؛ إذا كان أفراد المجتمع لا يثقون بمصدر المعلومات، فسوف يترددون في التصرف بناءً عليه.

الأشخاص الموثوق بهم هم عموماً أشخاص معروفون لدى المجتمع ويُنظر إليهم على أنهم صادقون. كما يثق السوريون من المجتمعات المتضررة في شهود العيان والأشخاص المتضررين من الأزمة. يشمل هذا إلى النشطاء والمؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن بعض المشاركين الذين تحدثوا مع CDAC أعربوا عن شكوكهم بشأن المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي.

في حين أن النفوذ والثقة مرتبطان في كثير من الأحيان، إلا أنه لا يمكن الوثوق بجميع المصادر المؤثرة. وفي إحدى المقابلات الجماعية، أشار الرجال إلى أن القوة العسكرية التي تسيطر على المنطقة التي يعيشون فيها متنفذة، لكنها غير موثوقة. يعكس التقييم المختلط للمصادر المفصلة أعلاه نفس التناقض بين النفوذ والثقة، والذي يتم قياسه بشكل مختلف في بعض الأحيان حسب التركيبة السكانية المختلفة. يجب أن تؤخذ تعقيدات العلاقة بين النفوذ والثقة في الاعتبار عند برمجة الاستجابة الإنسانية.

تقدم الجهات الفاعلة الإعلامية في شمال غرب سوريا مثالاً حاداً للتفاعل بين النفوذ والثقة. فقط أقلية من الشباب السوري الذين تحدثوا مع CDAC حددوا وكالات الإعلام - المحلية والدولية - كمصادر موثوقة للمعلومات. تؤثر السياسة وتسييس وسائل الإعلام على تصورات مصداقيتها. فضلاً عن كونها مؤثرة، فإن وسائل الإعلام نفسها تتأثر بالسياسيين وتعتمد عليهم.

وفقاً لدراسة بحثية حول الجمهور السوري، فإن القدرة على تحديد الشراكة الإعلامية مع الجمعيات السياسية تؤثر سلباً على الثقة في وسائل الإعلام (الارتباط الأعلى يؤدي إلى انخفاض الثقة)، مع الأخبار التلفزيونية الأقل تفضيلاً لأنها تخضع إلى حد كبير لسيطرة الحكومة وبالتالي يُنظر إليها على أنها متحيزة بطبيعتها (FPU، 2023).

## المربع 1 التعامل مع ثقة المجتمع: حالة التصورات السلبية عبر الإنترنت حول الاستجابة للمساعدات في شمال غرب سوريا

في بيئة تتمتع فيها وسائل التواصل الاجتماعي بنفوذ كبير، يمكن أن تؤدي التصورات السلبية عبر الإنترنت إلى تآكل الثقة في الجهود الإنسانية. كشفت مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي في أعقاب الزلازل عن تعليقات ومزاعم عن الفساد في الاستجابة للمساعدات. وفي حين لم تتم مناقشة حالات فساد ملموسة، أعرب مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي عن شكوكهم بشأن توزيع المساعدات، خوفاً من تحويلها من قبل من يسيطرون. وفي نيسان/أبريل وأيار/مايو 2023، نُشرت سلسلة منشورات على موقع X اتهم فيها موظفوا الأمم المتحدة والأمم المتحدة نفسها بالتعاون مع النظام السوري وتسليم اللاجئين السوريين. وقد تم تداول التغريدات على نطاق واسع وتفاعلت معها المجتمعات المحلية بشكل نشط، مما أثار الغضب وتعميق عدم الثقة الحالي في الأمم المتحدة. وتجسد الرسائل التالية المتداولة عبر الإنترنت هذه التصورات والشائعات السلبية:

يا ترى هل المواطن السوري الفقير سيحصل على شيء من [المساعدات]. بالطبع، بالتأكيد لا. الله ينتقم من كل شخص يسرق لقمة المواطن الفقير.

تذهب المساعدات إلى دمشق وتأخذها المنظمات الخيرية التي [من ثم] تبيعها.

معظم موظفي الأمم المتحدة الذين يعملون في سوريا مرتبطون بالنظام السوري، وأولئك المستقلون لم يحصلوا على الوظيفة أبداً.

تسلط التصورات السلبية عبر الإنترنت حول الاستجابة للزلازل الضوء على هشاشة الثقة في الجهود الإنسانية، مما يؤكد الحاجة إلى استراتيجيات اتصال شفافة توفر الحقائق وتخفف الشكوك القائمة منذ فترة طويلة وتحافظ على سلامة توزيع المساعدات.

أولاً، يتعين على وكالات المعونة أن تتبنى تدابير قوية لمكافحة الفساد للحفاظ على الثقة. ومع الاعتراف بأن التصورات قد تنبع من معتقدات راسخة وليس من الأحداث الحالية، يجب على الوكالات أن تبين التغييرات في تخصيص المساعدات مع مراعاة التفسيرات الخاطئة المحتملة. ثانياً، يتمتع المؤثرون على وسائل التواصل الاجتماعي بقوة كبيرة في تشكيل التصورات: فهم قادرون على تعزيز الشكوك القائمة وتعميق عدم الثقة، وخاصة داخل المجتمعات التي تؤوي بالفعل مثل هذه المشاعر. يعد اتباع نهج مستهدف لإشراك المؤثرين ونشر المعلومات الدقيقة أمراً ضرورياً. وأخيراً، فإن معالجة المفاهيم المسبقة التي لا علاقة لها بحالات طوارئ محددة أمر بالغ الأهمية. ويجب أن تعالج الاتصالات الإنسانية بشكل استباقي انعدام الثقة، مع التأكيد على الحياد والالتزام بالمبادئ الإنسانية. ومن خلال فهم هذه الديناميكيات المعقدة والتعامل معها، يمكن لوكالات الإغاثة أن تمهد الطريق لاستجابات إنسانية أكثر فعالية وشفافية وتأثيراً.

للمزيد، راجع: رؤية انعدام الأمن (2023؛ ب؛ ج).

ويكافح الممثلون الإعلاميون للتغلب على هذه السمعة وإقامة المصداقية لدى جمهورهم. أكدت جميع وسائل الإعلام التي تحدثت معها CDAC على استقلاليتها عن الحكومات السورية وترددتها في التعامل رسمياً مع الجهات الحكومية. قالت إحدى المنظمات الإعلامية إن لديها شراكات رسمية مع منظمات غير حكومية سورية موثوقة، في حين أشارت منظمات أخرى إلى أنها تتعامل مع المنظمات غير الحكومية ولكن ليس لديها شراكات رسمية. تركز معظم المشاركة على الحصول على معلومات دقيقة من العاملين في المجال الإنساني حتى يتمكنوا من توفير تغطية قائمة على الحقائق بشأن الأزمة. بعد الزلزل، عملت بعض الجهات الإعلامية بشكل وثيق مع المنظمات غير الحكومية لتكون بمثابة قنوات مجتمعية للمعلومات، في حين أنشأ آخرون شراكات جديدة مع المجالس المحلية والنقابات العمالية ومنظمات المجتمع المدني السورية. قال بعض الإعلاميين إنهم واجهوا تحديات عرضية في العمل مع العاملين في المجال الإنساني، بما في ذلك عدم التعاون والتأخير في الرد على أسئلة وسائل الإعلام. وبهذه الطريقة، سعى الإعلاميون إلى ترسيخ استقلاليتهم وجدارة الثقة من خلال التعاون مع المنظمات التي تثق بها المجتمعات بالفعل.

## التواصل في الاستجابة الإنسانية

وقد عززت الاستجابة الإنسانية قنوات الاتصال الموجودة مسبقاً ووسعتها، وأظهرت في بعض الأحيان الابتكار والإبداع. وفي الوقت نفسه، لم يتم إيلاء اهتمام كافٍ لآليات الشكاوى والملاحظات، مما أدى إلى تقويض الاستجابة لاحتياجات المجتمع واهتماماته. ويساعد هذا التناقض في تفسير التقييمات المتباينة للمجتمعات المتضررة والجهات الفاعلة الإنسانية فيما يتعلق بالتواصل في الاستجابة.

## آليات تقديم الشكاوى والملاحظات

تجدد الإشارة إلى أنه بعد وقوع الزلزال مباشرة، قال 20٪ من الأشخاص الذين تمت مقابلتهم في تقييم الحماية السريع إنهم لا يعرفون كيفية تقديم شكوى، وقال 15٪ إنهم لا يثقون في آليات الشكاوى المتاحة لأنهم عندما حاولوا تقديم شكوى شكوى، إما أنهم لم يتمكنوا من الوصول إلى أي شخص أو لم يتم حل مشكلتهم (قطاع الحماية، 2023).

أصبح العديد من العاملين في المجال الإنساني في سوريا يعتمدون على اللجان المحلية التي تعمل مع قادة المجتمع كوسيلة لجمع التعليقات من المجتمعات المتضررة. تعتمد الشراكة مع اللجان المحلية والمنظمات غير الحكومية على الهياكل المجتمعية القائمة، ولكن جودة التعليقات واتساقها تعتمد على الثقة الموجودة مسبقاً بين المجتمعات وأولئك الذين يجمعون المعلومات - في هذه الحالة، اللجان المحلية وقادة المجتمع (كلية لندن للاقتصاد، 2022). ومن خلال المشاورات مع المجتمعات المتضررة، وجدت CDAC أن ما إذا كان القائد المحلي أو زعيم المجتمع موضع ثقة أم لا يعتمد بشكل كبير على سجل أداء القائد داخل المجتمع. يجب أن يكون العاملون في المجال الإنساني أكثر وعياً بالديناميكيات المحلية قبل الاعتماد على المجالس المحلية ومديري المخيمات والسلطات المحلية الأخرى لجمع المعلومات ونشرها. تلعب المنظمات غير الحكومية المحلية أيضاً دوراً مهماً في عملية جمع البيانات، حيث تقوم بالتنسيق مع اللجان المحلية وسد الفجوة بين المجتمعات المتضررة والجهات الفاعلة الدولية، ولكن فعاليتها مشاركتها تعتمد أيضاً على العلاقات والثقة الموجودة مسبقاً. روت امرأة في الخدمة الإنسانية:

عندما سألت النساء عن آليات تقديم الشكاوى والملاحظات المفضلة لديهن وأفضل طريقة لتقديم الشكاوى، أجبن "شخص مثلك" - وجهًا لوجه. لا تسمح تطبيقات WhatsApp وTelegram بالخصوصية عند تقديم الشكاوى. إنهم جيدون في مشاركة المعلومات، ولكن ليس في تلقيها.



## وجهات نظر الأشخاص والمجتمعات المتضررة

قال العديد من السوريين من المجتمعات المتضررة الذين تحدثوا مع CDAC أنهم راضون إلى حد ما عن قنوات الاتصال الموجودة. وفي إحدى المقابلات مع النساء، قال المشاركون إنهم غير راضين عن الآليات الحالية للتواصل مع العاملين في المجال الإنساني، وأنه سيكون من الأفضل لو كانت هناك مؤسسات أو مجموعات متخصصة فقط في توفير المعلومات الدقيقة. وقد ردد العاملون في المجال الإنساني من المجتمعات المتضررة هذا الاستياء، حيث قالوا أيضًا إن الخطوط الساخنة لا يتم الرد عليها في كثير من الأحيان أو لا تكون مفيدة، وأن الناس يريدون مراقبة أكثر نشاطًا للمجالس المحلية والعمل معها.

قال بعض الرجال من المجتمعات المتضررة إن التواصل مع المستجيبين الإنسانيين يعتمد في المقام الأول على العلاقات الشخصية، ثم يتم التواصل عبر تطبيق واتساب. وقال آخرون إن المجتمعات لا تعرف كيفية التواصل مع الجهات الفاعلة في مجال الإغاثة، كما تستخدم حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية للتواصل في اتجاه واحد مع المجتمعات، بدلاً من تلقي المعلومات منها.

وأشار الناس إلى الحاجة إلى تصميم التواصل وفقاً للوضع، على سبيل المثال عندما يكون الأمر حساسًا. في هذه الحالات، لا توفر قنوات Telegram ومجموعات WhatsApp الخصوصية لتقديم الملاحظات أو الشكاوى حول المشكلات الحساسة، ويفضل إجراء المكالمات الهاتفية أو التفاعل وجهًا لوجه. وشملت الطرق الأخرى للتواصل مع العاملين في المجال الإنساني زيارة المكاتب المحلية، والاتصال بالخطوط الساخنة والتفاعل وجهًا لوجه مع العاملين في المجال الإنساني على الأرض.

ومع ذلك، قال بعض المشاركين إن المشكلة لا تكمن في التواصل، بل في حقيقة أن الاستجابة للمجتمعات المتضررة بطيئة وضعيفة. وأشاروا إلى أن الخطوط الساخنة بطيئة أو يصعب قراءتها، وقال الكثيرون إنهم لا يعرفون أي بدائل للأنظمة الحالية. ويبدو أن الناس في المجتمعات المتضررة لا يعرفون جيدًا آليات الاتصال، وأولئك الذين تمكنوا من التعامل معها وجدوها غير فعالة وأحادية الاتجاه. واجه الناس صعوبة في توصيل تعليقاتهم، وعندما تمت معالجة مخاوفهم، حدث تأخير كبير. علاوة على ذلك، لا توفر آليات إدارة المخاطر الحالية دائمًا سبيلًا للكشف الآمن عن المعلومات الحساسة، مما يؤثر سلبيًا على الفئات الضعيفة بالفعل مثل النساء والفتيات. وتجدر الإشارة أيضًا إلى عدم الاهتمام بالاحتياجات المحددة للأشخاص ذوي الإعاقة.

## وجهات نظر الجهات الفاعلة الإنسانية

كان الفاعلون الإنسانيون الذين تحدثوا مع CDAC يدركون في الغالب أهمية وسائل التواصل الاجتماعي، وخاصة WhatsApp وTelegram، بين المجتمعات المتضررة. وأشار البعض إلى أنه على الرغم من أن وسائل التواصل الاجتماعي هي القناة المفضلة لتلقي المعلومات، إلا أنها مليئة أيضًا بالمعلومات الخاطئة والمضللة. تحدث معظم العاملين في المجال الإنساني عن الجهود المبذولة لتنوع آليات CCEA. بالنسبة للمستجيبين الدوليين، شملت الآليات العمل مع القائمين على التعبئة الاجتماعية والعاملين في مجال الصحة المجتمعية والزعماء الدينيين والخطوط الساخنة والرسائل المباشرة. وصفت المنظمات غير الحكومية السورية المزيد من آليات المشاركة المجتمعية، بما في ذلك تعيين موظفين من المجتمعات المحلية، ونقاط اتصال مخصصة على الأرض، وعقد اجتماعات عامة وطرق أخرى للمشاركة وجهًا لوجه وعبر وسائل التواصل الاجتماعي. على الرغم من الجهود المبذولة لاستخدام مجموعة من استراتيجيات CCEA، فمن غير المؤكد ما إذا كانت ديناميكيات الثقة والتأثير قد تم أخذها في الاعتبار في البرمجة.

ولم يتصور سوى بعض الجهات الفاعلة الإنسانية التي تمت مقابلتها وجود قيود على الاستجابة الشاملة. قالت جميع الجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية التي تحدثت مع CDAC إنهم لا يتواصلون مع وسائل الإعلام من أجل الرسائل. وأشار البعض إلى التعامل مع وسائل الإعلام لجمع الأموال ولكن ليس للتواصل مباشرة مع المجتمعات المحلية، في حين أشار آخرون إلى أن السكان لا يسعون للحصول على معلومات من وسائل الإعلام، وبالتالي فإن الشراكة لن تكون فعالة بالضرورة. على الرغم من أنه لم يُشر لوسائل الإعلام بانتظام كمصدر موثوق، إلا أن الشراكات بين الجهات الفاعلة الإنسانية والإعلامية يمكن أن تعزز نشر المعلومات الإنسانية ويمكن بناء الثقة إذا أعقبت المعلومات نتائج.

في أعقاب الزلازل، ذكرت الجهات الفاعلة الإنسانية أنها عززت آليات الاتصال القائمة وعززتها ونشرت المعلومات عبر جلسات الحوار المجتمعي والملصقات والنشرات وجلسات التعليم الترفيهي والزيارات من الباب إلى الباب (مزودي المعلومات الرئيسيين؛ اليونيسف، 2023أ). توسعت فرقة عمل AAP لتشمل مجموعة أوسع من المنظمات التي لديها نقطة اتصال AAP، لتصبح مجتمع ممارسة. أنشأت بعض المنظمات المحلية لجاناً للموظفين في مواقع مختلفة للتحقق من المعلومات والمتابعة مع المجالس المحلية، بينما قامت منظمات أخرى بتوسيع مبادرات التواصل وجهاً لوجه، وأطلقت مبادرات تواصل جديدة وعقدت مناقشات مجتمعية أو قامت بالاستماع إلى وسائل التواصل الاجتماعي لجمع المعلومات (اليونيسف، 2023ب). وقد حددت المنظمات غير الحكومية السورية العمل مع القادة المحليين والمتطوعين والمنظمات المجتمعية باعتباره أفضل الممارسات.

# دراسة حالة: النظم البيئية للتواصل والمشاركة للأشخاص ذوي الإعاقة

حتى قبل وقوع الزلازل، كان أكثر من ربع سكان شمال غرب سوريا يعانون من إعاقة (مجموعة الحماية، 2021). يعاني معظم الأشخاص في سوريا الذين تزيد أعمارهم عن 56 عامًا من إعاقة، وهو أمر مهم فيما يتعلق بتقاطع الجنس والعمر والإعاقة في الأزمات الإنسانية (المرجع نفسه). يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة تحديات في الوصول إلى المعلومات بشكل عام وخاصة أثناء الأزمات (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2022؛ مجموعة الحماية، 2023). يتناول هذا القسم تدفقات الاتصال وكذلك العوائق التي تحول دون التواصل والمشاركة التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في شمال غرب سوريا.

## تدفق الاتصالات

تعتمد كيفية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على المعلومات على نوع إعاقاتهم وشدها. على سبيل المثال، يتلقى الأشخاص الذين يعانون من إعاقات فكرية أو تعليمية أو نفسية اجتماعية عمومًا معلومات من المتخصصين أو مقدمي الرعاية، مع تكييف طريقة التنفيذ مع مستوى إدراكهم. قد يعتمد الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية بشكل أكبر على وسائل التواصل الاجتماعي ومراكز إعادة التأهيل وأفراد الأسرة، بينما يعتمد الأشخاص الذين يعانون من إعاقات سمعية أو بصرية على تنسيقات اتصال مختلفة مثل لغة الإشارة أو الأوصاف الصوتية.

الأشخاص ذوو الإعاقة ليسوا مجرد متلقين سلبيين للمعلومات: فهم يشاركون المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي ووجهًا لوجه. كما هو الحال مع عامة السكان، خلال حالات الطوارئ، يصبح الأشخاص ذوو الإعاقة أكثر اعتمادًا على الأشخاص الذين يثقون بهم، ويصبح تبادل المعلومات أكثر تركيزًا وتحديداً.

## عوائق التواصل والمشاركة

تشمل التحديات الرئيسية التي تواجه الوصول إلى المعلومات البيئات المادية غير المناسبة التي تقيد الحركة؛ وغياب المتخصصين المدربين لتقديم المعلومات بطرق تلبي احتياجات محددة؛ نقص الأجهزة المساعدة. وعدم القدرة أو نقص المعرفة حول كيفية استخدام الهاتف الذي أو التنقل عبر منصات التواصل الاجتماعي. وجدت دراسة أجرتها الجمعية الطبية السورية الأمريكية أن الطريقة التي يتم بها تقديم المعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة تفتقر إلى التكيف مع احتياجاتهم الخاصة. في الوقت الحالي، يتم تقديم المعلومات باستخدام لغة أو مصطلحات معقدة، ومعظمها مصمم للأشخاص من دون إعاقات. ومن المفترض أن أفراد الأسرة أو النظام نفسه سوف يلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة (SAMS، 2023). ومع ذلك، هناك القليل من الأدلة على وجود هذه أماكن الإقامة في الأماكن الرئيسية، مثل المرافق الصحية (المرجع نفسه). ويواجه مقدمو الرعاية، الذين يشكلون مصدرًا رئيسيًا آخر للمعلومات، تحدياتهم الخاصة في الوصول إلى المعلومات، بما في ذلك محدودية الوصول إلى الهواتف الذكية، وعدم الإلمام بمراكز إعادة التأهيل، وغياب محطات التلفزيون أو الراديو المحلية وانخفاض مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة.

عندما يتلقى الأشخاص ذوو الإعاقة المعلومات، نادرًا ما تكون في الوقت المناسب أو ذات صلة. في كثير من الأحيان، تتأخر المعلومات التي تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة بسبب الجهل بقنوات الاتصال الفعالة. يكافح الأشخاص ذوو الإعاقة

للوصول إلى المعلومات حول كيفية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية وتنسيق المخيمات وإدارتها (CCCM). إنهم بحاجة إلى معلومات حول الخدمات المتاحة والخدمات المجانية والخدمات الإنسانية المصممة خصيصًا لتلبية احتياجاتهم الخاصة؛ تم تحديد المعلومات كأحد العوائق الرئيسية التي تحول دون الوصول المناسب إلى الرعاية الصحية (مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، 2022؛ SAMS، وقد طلب من الناس إيجاد استراتيجيات للتغلب على هذه العوائق، مثل الاعتماد على أفراد الأسرة لفهم المعلومات أو مشاركتها (SAMS، 2023).

ويواجه الأشخاص ذوو الإعاقة أيضًا عوائق مادية إضافية أمام المشاركة في جلسات المعلومات المجتمعية، وهي طريقة شائعة لنشر المعلومات، إلى جانب التهديد المتزايد بالاستغلال وسوء المعاملة في المجتمع (مجموعة الحماية، 2021). هناك أيضًا نقص عام في الترتيبات التيسيرية المعقولة ومسارات الإحالة للأشخاص ذوي الإعاقة، إلى جانب المشاركة المحدودة في المشاورات المجتمعية وصنع القرار (المرجع نفسه).

## الشكل 4 تسليط الضوء على وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات في شمال غرب سوريا



## الاستنتاج

تسلط هذه الدراسة الضوء على التحديات التي يواجهها السوريون في الوصول إلى المعلومات. وينطبق هذا بشكل خاص على النساء اللاتي يواجهن قيودًا على الموارد والأعراف الاجتماعية والثقافية، وكذلك الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يواجهون حواجز إضافية. لا تزال الأدلة على كيفية تأثير نقاط الضعف المتقاطعة، على سبيل المثال، النوع الاجتماعي والإعاقة، على الوصول إلى المعلومات غير مكتملة وتتطلب المزيد من الاستكشاف.

وتظهر النتائج أن اعتماد السوريين على مصادر المعلومات ظل ثابتاً أثناء وبعد الزلازل. تعد التفاعلات وجهًا لوجه ومنصات ومجموعات وسائل التواصل الاجتماعي قنوات اتصال مفضلة بشكل عام نظرًا لسهولة الوصول إليها والتاريخ الراسخ في توفير المعلومات والحصول عليها بطريقة التثليث. وكانت المجالس المحلية ومديرو المخيمات والعاملون في المجال الإنساني والتجمعات المجتمعية وجلسات التوعية مصادر موثوقة قبل وبعد الزلازل. على الرغم من أن السوريين يتبادلون المعلومات بشكل نشط عبر منصات وسائل التواصل الاجتماعي، إلا أن التفاعلات وجهًا لوجه اكتسبت أهمية بعد الزلازل، وخاصة بالنسبة للنساء. تحولت احتياجات المعلومات بعد الزلازل إلى المأوى والغذاء والمياه والصرف الصحي والحصول على المساعدة. وتحتاج النساء والفتيات أيضًا إلى معلومات مخصصة فيما يتعلق بالقنوات المتاحة التي يمكن من خلالها إثارة القضايا الحساسة مثل الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش.

وترتبط الثقة في المصادر بالمشاركة المجتمعية النشطة والخبرة في قضايا محددة. يعد التعامل مع مجموعة متنوعة من المصادر أمرًا بالغ الأهمية لبناء الثقة بين الجهات الفاعلة الإنسانية والمجتمعات المحلية، حيث لا تحظى جميع المصادر بالثقة بالتساوي عبر السياقات. يتعين على الجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية أن تأخذ في الاعتبار هذه الفروق الدقيقة حول الثقة عند إقامة شراكات مع المحاورين والمنظمات المجتمعية. يمكن أن يوفر رصد سمعة الاستجابة للمساعدات على وسائل التواصل الاجتماعي رؤى مفيدة لتصميم استراتيجيات اتصال شفافة للتخفيف من التفسيرات الخاطئة.

يعد إنشاء آليات الشكاوى والملاحظات الفعالة وسهولة الوصول إليها أمرًا حيويًا. وفي حين يتم تفضيل وسائل التواصل الاجتماعي، فإن الاعتماد المفرط على وسائل التواصل الاجتماعي يهدد باستبعاد أولئك الذين لا يستطيعون الوصول إلى هذه المنصات، وأولئك الذين يحتاجون إلى أساليب اتصال مخصصة بسبب الإعاقة وأولئك الذين ليس لديهم معرفة تكنولوجية كافية للخوض فيها.

ينبغي للجهات الفاعلة المشاركة في الاستجابة الإنسانية أن تعزز أنشطة CCEA الخاصة بها من خلال تنويع قنوات الاتصال؛ والاستفادة من الأدوات التقليدية مثل البث الإذاعي؛ وفهم محددات الثقة في مصادر المعلومات. ولن يكفي تنويع قنوات الاتصال وحده إذا لم تتماشى الرسائل مع تفضيلات الجمهور ولغاته. يجب أن تكون استراتيجيات الاتصال حساسة للغة والثقافة والسياق، الأمر الذي يستلزم جمع البيانات ومراقبتها وإتاحتها بشكل مستمر حول اللغات والتفضيلات. يتطلب التخطيط الفعال للاستجابة الإنسانية مشاركة متنوعة مع مصادر موثوقة داخل المجتمعات، إلى جانب الحساسية تجاه احتياجات الفئات المهمشة. ويعزز هذا النهج تبني الاستجابة والتعافي، وبالتالي تضخيم التأثير الإجمالي.



# المراجع






- AFNS – صندوق المعونة لشمال سوريا (2023) الدروس المستفادة: تقييم زلزال شمال سوريا وتحليل الاستجابة له، 21 مارس.
- شبكة CDAC (2014) التواصل مع المجتمعات خلال الأسابيع الستة الأولى من حالة الطوارئ.
- شبكة CDAC (2023) دروس حول التواصل والمشاركة المجتمعية والمساءلة عن الاستجابة لزلزال تركيا وسوريا، 15 فبراير.
- CLEAR Global (2023) زلازل تركيا وسوريا: نظرة عامة سريعة على قضايا اللغة، فبراير.
- ديب وآخرون. (2023) زلزال شمال غرب سوريا آذار/مارس 2023، أبرز الأحداث التي تصدر كل أسبوعين، 7 آذار/مارس.
- EJC – مركز الصحافة الأوروبي (2023) تغطية متنقلة، في سوريا، المشاهد الإعلامية، تم الدخول في 12 أغسطس.
- FPU – Free Press Unlimited (2023) دراسة بحثية لجمهور سوريا.
- Insecurity Insight (2023a) رصد وسائل التواصل الاجتماعي: المواقف تجاه فتح المعابر الحدودية في سوريا لقوافل المساعدات، أغسطس.
- Insecurity Insight (2023b) مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي: السكان المتضررون من الزلزال في سوريا يشعرون بالقلق من الفساد والمحسوبية في توزيع المساعدات، يونيو.
- Insecurity Insight (2023c) مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي: الأمم المتحدة مستهدفة بمزاعم التواطؤ مع نظام الأسد، يونيو.
- Internews (2015) رسم خرائط النظم البيئية للمعلومات لدعم المرونة.
- LSE - كلية لندن للاقتصاد والعلوم السياسية (2022) المساءلة أمام الأشخاص المتضررين: تقييم مشاركة المنظمات غير الحكومية في إطار عمل AAP الجماعي.
- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (2022) الجمهورية العربية السورية: نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية لعام 2023.
- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (2023) الزلازل: تقرير الوضع في شمال غرب سوريا رقم. 1، 7 مارس.
- مجموعة الحماية (2021) مذكرة توجيهية بشأن إدراج الأشخاص ذوي الإعاقة في الاستجابة لكوفيد-19 وتنسيق شؤون المخيمات.
- مجموعة الحماية (2023) الزلزال: شمال غرب سوريا. لوحة معلومات التقييم السريع للحماية، قاعدة البيانات، تم الوصول إليها في 12 أغسطس.
- قطاع الحماية (2023) نتائج التقييم السريع للحماية: زلزال سوريا، 21 فبراير.
- SAMS – مؤسسة الجمعية الطبية السورية الأمريكية (2023) نحو الوصول الشامل حقًا: العوائق التي تحول دون وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الصحية في شمال غرب سوريا.
- SCM – المركز السوري للإعلام وحرية التعبير (2020) رسم خارطة الإعلام السوري: تقييم للمنافذ والمؤسسات الناشئة النشطة بعد عام 2011.
- اليونيسف (2023أ) الاستجابة للزلزال في سوريا: تقرير الوضع الإنساني رقم. 4، 6 مارس.
- اليونيسف (2023ب) تقرير الوضع الإنساني في تركيا رقم. 8 (زلزال)، 17 أبريل.
- الرؤية العالمية (2023) الاستجابة السريعة لزلزال سوريا وتركيا (STER) التقييم السريع للاحتياجات - شمال غرب سوريا، 9 فبراير.

(CDAC) هي شبكة تضم أكثر من 35 من أكبر الجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني والتطوير الإعلامي والابتكار الاجتماعي - بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة ، الصليب الأحمر والهلال الأحمر (RCRC) ، المنظمات غير الحكومية والجهات الفاعلة في مجال الإعلام والاتصالات - الذين يعملون معًا لتحويل البوصلة نحو صنع القرار الإنساني والإنمائي - والانتقال من العالمية إلى المحلية.

© CDAC Network 2023

### CDAC Network

Sayer Vincent–Invicta House  
108–114 Golden Lane  
London EC1V 8BR  
المملكة المتحدة

cdacnetwork.org   
@CDACN   
@CDACN   
CDAC Network   
CDAC Network 

رقم تسجيل مجلس الشركات: 10571501  
رقم الجمعية الخيرية المسجلة: 1178168