

التواصل والمشاركة المجتمعية في الاستجابة لفيضانات ليبيا

تقرير موجز عن متابعة وسائل التواصل
الاجتماعي، والتحليلات الإعلامية والمصادر

فبراير 2024



في 11 سبتمبر 2023، ضرب إعصار «دانيال» الساحل الشمالي الشرقي لليبيا، فتسببت الفيضانات التي أعقبت وقوعه في إحداث دمار كارثي وخسائر في الأرواح.¹ وفي أزمة بهذه الأبعاد الهائلة، لا غنى عن المعلومات القابلة للتنفيذ والحوار المستمر الذي يساعد الناس على اتخاذ قرارات حاسمة والحصول على المساعدات والتعامل مع الحقائق الصعبة، باعتبارهما عاملين قادرين على إحداث فرق هائل كفيل بإنقاذ الأرواح. ومع ذلك، فإن التحديات المتعلقة بتنسيق جهود التواصل المتبادل بين المنكوبين ومقدمي المساعدات وسبل الوصول إلى وسائل التواصل لا تزال محفوفة بالتحديات.² وقد أسهم الافتقار إلى الشفافية بشأن تقديم المساعدات والإنتاج المؤثر للمعلومات الخاطئة والمضللة في نشوء التصورات السلبية والارتباك حول دور وكالات الإغاثة.

ومع انتقال الجهات الفاعلة في مجال المساعدات إلى الاستجابة الهادفة إلى تحقيق الإنعاش المبكر، سيكون من الهام للغاية إيلاء الأولوية للتواصل الواضح مع المجتمعات. توفر هذه النشرة رؤى تحليلية من واقع متابعة وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليلات الوسائط والإرشادات ذات الصلة لدعم جهود التواصل المستمر والمشاركة المجتمعية.

1 مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (2023) تقارير الوضع في ليبيا.
2 شبكة سيداك (2023) نداء عاجل لقيادة جهود الاستجابة: تعزيز التواصل والحوار في ليبيا ، 13 أكتوبر



1. مكّنت شبكات الصحة المجتمعية الموجودة مسبقاً من التواصل السريع بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية

لقد كانت مسارات المشاركة المجتمعية القوية التي تأسست خلال الاستجابة لجائحة كوفيد-19 (كورونا) بمثابة قناة اتصال رئيسية لنشر مواد التوعية والتدريب لتعزيز السلوكيات الصحية الإيجابية في المناطق المتضررة من الفيضانات، وخاصة للوقاية من الأمراض المنقولة بالمياه. وساعد رجال الدين المنوطين بأدوار قيادية في ما يقرب من 100 مسجد في نشر الرسائل الجوهرية حول طرق الوقاية لأكثر من 10 آلاف شخص خلال صلاة الجمعة. كما أدت المدارس وجلسات التوعية المتنقلة من شارع إلى شارع التي استهدفت العمال والمواقع الأخرى بما في ذلك محطات الوقود والمخابز وصالونات الحلاقة والمصارف إلى توسيع نطاق وصول الحملة إلى أقصى حد.

قراءة المزيد: تقرير الوضع الإنساني في ليبيا رقم 7 - اليونيسيف



ما قيمة الاستفادة من الشبكات الحالية لتحقيق التواصل والمشاركة الفعالة؟

- ← النشر السريع للمعلومات وحشد الموارد: أسست الشبكات الحالية قنوات اتصال تلتقي بجمهور المستمعين، مما يسمح بتبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة. كما أن ذلك يوفر الوقت والموارد اللازمة لتأسيس نظام جديد.
- ← الحساسية الثقافية والمعرفة المحلية: فغالباً ما تتمتع الشبكات القائمة بفهم عميق للثقافات والتفضيلات واللغات المحلية. وهذه المعرفة ضرورية لضمان التواصل الذي يراعي الجوانب الثقافية.
- ← الثقة والمصداقية: إن العلاقات الموجودة مسبقاً والمبنية داخل المجتمعات تعزز الثقة والمصداقية. وعندما يصدر التواصل من مصادر مألوفة وموثوقة، فمن الأرجح أن يستمع الأشخاص ويشاركوا بنشاط.
- ← المشاركة المجتمعية: إن استخدام الشبكات المألوفة والموثوقة يشجع المشاركة المجتمعية النشطة في عمليات صنع القرار وتقديم التعقيبات.
- ← زيادة الاستدامة: يساهم الاعتماد على الشبكات القائمة في تعزيز قدرة المجتمع على الصمود على المدى الطويل.

قراءة المزيد: دور المنصات والخدمات والأدوات الجماعية لدعم التواصل والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني - شبكة سيداك (باللغتين العربية والإنجليزية)

2. يسهم التبادل المحدود للمعلومات في الارتباك والمواقف السلبية تجاه الجهات الفاعلة الإنسانية الدولية

وفي أعقاب الفيضانات مباشرة، كان هناك طلب كبير على تلقي المعلومات في الوقت المناسب بشأن الرعاية الصحية وتوافر الغذاء والمياه. في الكوارث السابقة، لم يكن أكثر من ربع السكان المنكوبين في ليبيا على علم بتوفر المساعدة الإنسانية، مما يشير إلى أن الوصول إلى المعلومات لا يزال يمثل فجوة مزمنة. ويمكن أن يسهم تبادل المعلومات بشكل غير فعال أو في نطاق محدود في تآكل الثقة ونشوء التصورات السلبية حول حملة الاستجابة. ويشير رصد وسائل التواصل الاجتماعي الذي أجرته مؤسسة Insecurity Insight المعنية برصد التهديدات التي تحيق بالبشر في نوفمبر 2023 إلى أن العديد من الليبيين ينظرون إلى المجتمع الإنساني الدولي على أنه غير مبال بمعاناة الشعب الليبي مع وجود عدد قليل فقط من المنظمات غير الحكومية المحلية المرئية التي تلقى قبولاً إيجابياً.

ما المقصود برصد وسائل التواصل الاجتماعي؟

يسعى رصد وسائل التواصل الاجتماعي إلى فهم النظرة إلى قطاع المساعدات بين مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. وهو يتضمن "الإنصات" إلى المحادثات الجارية حول برامج المساعدة كما تتم مناقشتها في منشورات وسائل التواصل الاجتماعي أو التعليقات على المقالات المنشورة في الصحف السائدة. ويقوم رصد وسائل التواصل الاجتماعي بتصنيف وجهات النظر والآراء حسب المشاعر السلبية أو الإيجابية تجاه قطاع المساعدات. ويمكنه اتباع أساليب منهجية كمية ونوعية لفهم الآراء والمعتقدات التي يجري التعبير عنها.

لمزيد من التحليل حول ليبيا، انظر:

رصد وسائل التواصل الاجتماعي وتقديم المساعدات في سياق كارثة الفيضانات الليبية
جهود إعادة الإعمار في ليبيا: فهم التصورات العامة من خلال رصد وسائل التواصل الاجتماعي - مؤسسة Insecurity Insight

كيف يمكن للتواصل أن يساعد في بناء الثقة؟

يتم بناء الثقة ورعايتها عندما يتسنى للناس الاطلاع على معلومات واضحة ويشعرون بأن صوتهم مسموع من خلال الحوار المستمر ويمكن أن يسهم تبادل المعلومات نطاق محدود في تآكل الثقة في الاستجابة، فضلاً عن انتشار المعلومات الخاطئة والشائعات الضارة، مما قد يضر بتقديم الخدمات ويؤثر على التعاون المستقبلي مع المجتمعات. كما أن التواصل والمشاركة السليمين يمكّنان المجتمعات من المشاركة في صنع القرار، كما أن رؤية المجتمعات لكيفية توظيف المعطيات التي تقدمها تغرس المزيد من الثقة في العملية.

ينبغي للجهات الفاعلة الإنسانية التي تتعامل مع المجتمعات أن تتذكر ما يلي:

- ← مراجعة وفهم قنوات الاتصال التي يستخدمها الأشخاص المتأثرون وينفقون بها. كما أن عليها التعامل مع المجموعة الكاملة من هذه القنوات، بما في ذلك وسائل الإعلام العامة وال جماهيرية والأشكال غير الرقمية للمعلومات العامة، باللغات والأشكال المناسبة.
- ← العمل مع جهات فاعلة متنوعة وموثوقة لتبادل المعلومات، بما في ذلك المؤثرون في المجتمع ورجال الدين المنوطين بأدوار قيادية ومنظمات المواطنين المقيمين في المهجر، والشبكات المجتمعية الأخرى لنشر الرسائل على نطاق واسع بما في ذلك المجتمعات التي يصعب الوصول إليها.
- ← المشاركة المستمرة مع الجهات الإعلامية ودعمها لبناء استراتيجيات تواصل ومشاركة قادرة على الصمود.

قراءة المزيد: دليل إرشادي حول التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني - شبكة سيداك (باللغة العربية والإنجليزية وست لغات أخرى)



3. تمثل وسائل الإعلام موردًا لا يتم الانتفاع به بالقدر الكافي في الحوار المتبادل بين المواطنين وصناع القرار

وقد أدت عقود من الحكم الاستبدادي وانعدام الأمن المستمر إلى تقليص الحريات المدنية والإعلامية، ولا تزال وسائل الإعلام موردًا غير مستغل للتواصل مع المجتمعات. تشير لوحة المعلومات الخاصة بدليل المشهد الإعلامي في ليبيا إلى أن 84% من المواطنين يعتقدون أن وسائل الإعلام يجب أن توفر منصة للجمهور لتوصيل اهتماماتهم واحتياجاتهم، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الحوار المتبادل بين المواطنين وصناع القرار.

يمكن أن تمثل وسائل التواصل الاجتماعي على وجه الخصوص قناة حيوية للتواصل بين المواطنين والجهات الفاعلة في مجال الإغاثة، حيث أفاد ما يقرب من 95% من السكان بإمكانية الوصول إلى الهواتف الذكية، في حين أشار 86% إلى أنهم لا يطلعون مطلقًا على وسائل الإعلام المطبوعة، وأكثر من نصفهم لا يصلون مطلقًا إلى الراديو وربعهم لا يشاهدون التلفاز مطلقًا. ما يقدر بنحو 88% من المحتوى عبر الإنترنت المتعلق بالأزمة الإنسانية يتم نشره بالفعل على منصات التواصل الاجتماعي.

اكتشف لوحة التحكم هنا: دليل المشهد الإعلامي في ليبيا - بي بي سي ميديا أكشن (باللغة الإنجليزية)



ما دور الجهات الإعلامية في الاستجابة الإنسانية وتجاوز آثار الكوارث؟

يمكن للجهات الإعلامية تمكين الاستجابات الإنسانية الفعالة؛ فليدورها فهم فريد وحاسم للقنوات التي يتم استخدامها والتي تحظى بالثقة، ويمكنها الوصول بسرعة إلى ملايين الأشخاص والمناطق التي يصعب الوصول إليها بمعلومات كفيلة بأنفاذ الأرواح والاتصالات التبادلية قد يواجه المستجيبون في الحالات الإنسانية صعوبة في الوصول إليها في سياق الطوارئ. يمكن للجهات الفاعلة الإعلامية أيضًا الكشف عن قضايا حساسة مثل وقائع الاعتداء الجنسي وسوء السلوك التي يتم ارتكابها في إطار جهود الاستجابة، حيث تعمل كآلية مهمة لتقديم التعقيبات. كما أن وجود وسائل الإعلام المستقلة والأنظمة البيئية للمعلوماتية المرنة بمثابة درع وقائي للمساحات المدنية وحقوق الإنسان.

قراءة المزيد:

دليل إنتاج برامج «شربان الحياة» للصحفيين - بي بي سي ميديا أكشن (باللغتين العربية والإنجليزية)

دليل العاملين في المجال الإنساني حول العمل مع وسائل الإعلام - بي بي سي ميديا أكشن (باللغتين العربية والإنجليزية)



مترجمون بالحدود

المصادر والدورات التدريبية الرئيسية لتعزيز التواصل والمشاركة المصادر

- ← التواصل هو المساعدة (Two-way communication is aid) – شبكة سيداك (باللغة العربية)
- ← دليل إرشادي حول التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني – شبكة سيداك (باللغة العربية والإنجليزية وست لغات أخرى)
- ← دليل «تقول الشائعات»: دليل عملي للتعامل مع الشائعات – شبكة سيداك (باللغتين العربية والإنجليزية)
- ← دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة - الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر (باللغة العربية والإنجليزية وسبع لغات أخرى)
- ← دور مناهج العمل والخدمات والأدوار الموحدة في دعم الاتصال وإشراك المجتمعات المحلية في الأعمال الإنسانية – شبكة سيداك (باللغتين العربية والإنجليزية)
- ← دليل المشهد الإعلامي في ليبيا – بي بي سي ميديا أكشن (باللغة الإنجليزية)
- ← دليل إنتاج برامج «شريان الحياة» للصحفيين – بي بي سي ميديا أكشن (باللغتين العربية والإنجليزية)
- ← دليل العاملين في المجال الإنساني حول العمل مع وسائل الإعلام – بي بي سي ميديا أكشن (باللغتين العربية والإنجليزية)
- ← إطار قرار القدرات للتواصل والمشاركة المجتمعية/المسؤولية تجاه المنكوبين – شبكة سيداك (باللغة الإنجليزية)
- ← إرشادات إدارة المعلومات للتواصل والمشاركة المجتمعية/المسؤولية تجاه المنكوبين – شبكة سيداك (باللغة الإنجليزية)
- ← مسرد يضم 208 مصطلحًا رئيسيًا لمنع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية - CLEAR Global (باللغة العربية والإنجليزية و27 لغة أخرى)

التدريب

- ← القادم: تدير RedR أربع حلقات عمل تدريبية حول التواصل والمشاركة المجتمعية في أوائل عام 2024. هذا التدريب مجاني ويستهدف الجهات الفاعلة في مجال الإغاثة العاملة في مجال الاستجابة للفيضانات. **التسجيل من هنا**
- ← دورة سيداك للتدريب على التواصل كوسيلة لتقديم المساعدة: **دورة تمهيدية مجانية ذاتية التوجيه** (باللغة الإنجليزية) حول كيفية تعزيز التواصل والمشاركة المجتمعية للعمل الإنساني والتنموي

الشبكة المعنية بالتواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (سيداك، 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 والصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية والجهات الفاعلة في مجال الإعلام والاتصالات - الذين يعملون معًا لتحويل الاتصال بصنع القرار الإنساني والإنمائي - والانتقال من العالمية إلى المحلية.

© CDAC Network 2024

CDAC Network

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

cdacnetwork.org 

@CDACN 

@CDACN 

شبكة سيداك 

@CDACNetwork 

رقم التسجيل لدى الهيئة البريطانية لسجل الشركات: 10571501
رقم تسجيل المؤسسة الخيرية: 1178168

شبكة سيداك (2024) «التواصل والمشاركة المجتمعية في الاستجابة لفيضانات ليبيا: ملخص لمتابعة وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليلات وسائل الإعلام والمصادر للمشتغلين بالمجال» (www.cdacnetwork.org/policy-briefs/) (communication-and-community-engagement-in-the-libya-flood-response).

صورة الغلاف: درنة، ليبيا، سبتمبر 2023. المصدر: SN/اللجنة الدولية للصليب الأحمر