

## استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الاماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات: سيول الفجيرة نموذجاً

راشد سعيد الحساني (\*)

إشراف: أ.د. محمود يوسف\*\*

إشراف مشارك: أ.د. احمد خطاب\*\*\*

### الملخص:

سعت الدراسة إلى رصد اتجاهات المستخدمين لموقع X (تويتر سابقاً) من المواطنين الإماراتيين والمقيمين نحو أداء القائم بالاتصال، ومدى توافر شروط ومعايير الاتصال الحواري ذي الاتجاهين من وجهة نظر الباحثين أثناء تلك الأزمة (أزمة سيول الفجيرة)، بالإضافة إلى التعرف على أبرز المقترحات التي تسهم في ترشيد أداء القائمين بالاتصال وضبط استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات. وظفت منهج المسح لاستطلاع آراء عينة من المستخدمين للصفحات الرسمية الإماراتية. تضمنت الدراسة مسحاً إلكترونياً على عينة متاحة من جمهور مستخدمي تويتر من المواطنين الإماراتيين والمقيمين قوامها 200 مفردة. أظهرت نتائج الدراسة مدى فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات وسبل توظيفها.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، إدارة الأزمات، اتصالات الأزمة.

---

(\*) باحث دكتوراة بقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الاعلام - جامعة القاهرة

\*\* الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الاعلام جامعة القاهرة

\*\*\* الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الاعلام جامعة القاهرة ورئيس قسم العلاقات العامة والإعلان .

## **The use of social networking sites by communicators in UAE government institutions in crisis management: Fujairah flood as an example**

**Mr. Rashed Saed El Hassany\***

### **Abstract:**

The study sought to monitor the attitudes of Emirati citizens and residents of the website in rationalizing the performance of communicators and controlling their use of social media during crises. The study employed a survey approach to survey the opinions of a sample of users of official Emirati pages. The study included an electronic survey on a sample of 200 Twitter users, including Emirati citizens and residents. The results of the study showed the effectiveness of social networking sites during crises and ways to employ them.

**Key words:** Public relations, crisis management, crisis communications.

---

\* PHD Researcher at the faculty of mass communication, Cairo University

## مقدمة:

تمثل مواقع وصفحات التواصل الاجتماعي قنوات تفاعلية تتوافر فيها شروط المرونة والسرعة في نقل الرسائل المؤسسية ذات العلاقة بالمهام والأهداف الطارئة في الظروف المتغيرة وأبرزها أوقات الأزمات<sup>(1)</sup>. وقد تم اعتماد منصات التواصل الاجتماعي، مثل Facebook و X (تويتر سابقاً)، كقنوات اتصال جديدة من قبل العديد من المنظمات، وبدأ التركيز من جانب العديد من كبار التنفيذيين والمسؤولين لتوظيف تلك القنوات لنقل رسائل تم إعدادها بدقة لتحقيق أهداف بعينها لدى أصحاب المصلحة المرتبطين بالمؤسسة أو الدولة المعنية.

وبالاستناد إلى مستويات مختلفة من تفاعل الوسائط عبر الإنترنت، هناك فئتان عريضتان رئيسيتان وهما: وسائل التواصل الاجتماعي ذات التفاعل العالي مع الوسائط عبر الإنترنت (مثل المدونات الصغيرة وتويتر) والوسائط التقليدية ذات التفاعل المنخفض مع الوسائط عبر الإنترنت (مثل صفحة الويب التقليدية)<sup>(2)</sup>. وتستخدم بكثافة وسائل التواصل الاجتماعي (وخاصة تويتر) لمواجهة الأزمات والتصدي لها عبر الحسابات الرسمية لقدرتها الفائقة التي تتعلق بتوظيف الوسائط والتنوع في الحوار التفاعلي مع المستخدمين وإتاحة فرص مناسبة لمزيد من المعلومات عبر الروابط الإلكترونية.

وتعكس العديد من الأسئلة ذات الصلة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المرحلة الحادة من الأزمة، الدروس التي يمكن استخلاصها لاحقاً من الاستخدام المحتمل من أجل تحسين تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في الاستعداد لحالات الطوارئ الممتلة، دون الإكتفاء بالترقب والبحث وذلك بتوفير سيناريوهات مختلفة للتعامل مع كل أزمة محتملة، وبالتالي فإن الهدف هو إلقاء الضوء على كيف يمكن أن يؤدي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي إلى تعزيز دور القائمين على التواصل في الأزمات لتحقيق أقصى استفادة ممكنة في التعامل مع المراحل المختلفة للأزمة<sup>(3)</sup>.

وقد كان لأزمة سيول الفجيرة التي حدثت في شهر يونيو من عام 2022م وما خلفته من أثار نفسية واجتماعية داخل الإمارات العربية المتحدة بالغ الأثر حيث تضررت مناطق واسعة إثر هطول أمطار غزيرة نتيجة حالة مناخية إستثنائية ناجمة عن منخفض جوى نادر في منتصف الصيف بحسب مركز الإمارات للدراسات والإعلام "إيماسك". ومن هنا برزت أهمية تقييم ومراجعة أساليب توظيف القائم بالاتصال لوسائل التواصل الاجتماعي للتعامل مع الأزمات والحد من أثارها الضارة من خلال

الحوار التفاعلي مع المواطنين وفئات الجمهور من المستخدمين للتعرف على آرائهم واتجاهاتهم، وكذلك مقترحاتهم في هذا الشأن، ومدى توافر شروط ومعايير الاتصال الحواري أثناء الأزمات.

#### الاستدلال على المشكلة البحثية:

- من خلال استعراض الاتجاهات البحثية الحديثة في مجال إدارة الأزمات، اتضح بشكل ملحوظ أهمية بحث دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات المختلفة التي تمر بها البلاد، ومنها ما يتعلق بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

- أطلقت دولة الإمارات العربية المتحدة العديد من المبادرات في مجال إدارة الأزمات والتعامل معها قبل حدوثها من خلال تبني مداخل وقائية لحفظ بيئة الاستثمار وتشجيع فرص النمو بعيداً عن الأزمات والأحداث الطارئة التي قد تحد من تلك الفرص. وحرصاً على سلامة أرواح المواطنين والمقيمين على أرض الدولة وحفاظاً على المكتسبات والممتلكات، تم إنشاء "الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث" ضمن منظومة الهيكل التنظيمي للمجلس الأعلى للأمن الوطني. وتعتبر الهيئة الجهة الوطنية الرئيسية المسؤولة عن تنسيق ووضع المعايير، والأنظمة، واللوائح المتعلقة بإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، ووضع خطة وطنية موحدة للاستجابة لحالات الطوارئ. تقوم الهيئة بتنسيق أدوار الجهات المعنية بالدولة عند وقوع الطوارئ أو الأزمات أو الكوارث، والمشاركة في إعداد وتنسيق خطط الطوارئ اللازمة للمنشآت الحيوية والبنية التحتية في الدولة ومتابعة تنفيذها بالتعاون والتنسيق مع الجهات المختصة بالدولة.

- محاولة تقييم التجارب الرائدة في مجال إدارة الأزمات داخل العديد من القطاعات في الإمارات العربية المتحدة للوقوف على نقاط القوة التي يمكن استثمارها في هذا الشأن والبناء عليها.

- الرغبة الواضحة في تجنب الأزمات والحد من فرص وقوعها داخل العديد من القطاعات العاملة في الإمارات العربية المتحدة، وإطلاق العديد من الأجهزة الوقائية التي توظف أساليب الإستشعار المسبق الحديثة وتستفيد من تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في التنبؤ والتحكم. وكمثال لتلك الجهود الرائدة فقد أطلقت دولة الإمارات "المنظومة الوطنية للإنذار المبكر" سنة 2017 لضمان سلامة وحماية جميع الأفراد المواطنين والمقيمين والزوار - على أراضي دولة الإمارات. وتهدف المنظومة إلى الحفاظ على الأرواح والممتلكات، وذلك بالوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور

لتحذيرهم من احتمال وقوع خطر وتوجيههم نحو الإجراءات المتبعة عند وقوع حدث طارئ أو أحوال جوية سيئة تستدعي التواصل مع الجمهور لتحذيرهم، تقوم الجهة المعنية بإرسال الرسائل التحذيرية اللازمة من خلال النظام الإلكتروني للإنذار المبكر.

- الاتجاه الحديث نحو خلق فرص من الأزمات التي يمكن أن تحدث من خلال توافر شروط جودة الإدارة وهو النهج الذي تسعى دولة الإمارات العربية المتحدة إلى اتباعه، كما هو واضح في تغريدات المسؤولين إبان الأزمة العالمية التي واجهتها المجتمعات فترة تفشى وباء كوفيد 19. وقد سعت الإمارات إلى سرعة التعافي الصحي والمجتمعي وتحقيق مؤشرات غير مسبوقة بالنظر لجهود الوقاية والسيطرة على معدلات الانتشار وسرعة عزل الحالات المصابة واتباع بروتوكولات صارمة بالاستفادة من تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والتجارب الرائدة، وحسن توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في بث الوعي ونشر الشعور بالطمأنينة والأمن وبناء الثقة.

- مما سبق، بالإضافة إلى تخصص الباحث، أمكن الاستدلال على مشكلة الدراسة والتي تتمثل في محاولة تقييم استخدام القائم بالاتصال داخل الإمارات العربية المتحدة لوسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات من وجهة نظر المستخدمين للصفحات الرسمية للأجهزة الحكومية.

#### مشكلة الدراسة:

بالنظر لما تعرضت له مدينة الفجيرة في يونيو من عام 2022م من سيول، فقد سجلت رقمًا قياسيًا جديدًا لكميات الهطول المطري بواقع 228.8 ملم؛ أي ما يعادل ما يهطل على الرياض في أكثر من 3 سنوات. وقد تعرضت مدينة الفجيرة في الإمارات لسيول وفيضانات، نتيجة حالة مناخية استثنائية. وحثت وزارة الداخلية في الإمارات سكان المناطق التي شهدت أمطارًا غزيرة، على عدم مغادرة منازلهم إلا للضرورة. وعملت فرق الشرطة الإماراتية على تأمين انسيابية المرور في المناطق المتضررة من السيول. وكان لوسائل التواصل الاجتماعي دوراً بارزاً في عمليات التوعية والإنقاذ من خلال سرعة التواصل بين المسؤولين والمواطنين والمقيمين من الجنسيات المختلفة.

ورغبة في تقييم استخدام القائم بالاتصال لوسائل التواصل الاجتماعي من وجهة نظر المستخدمين، من المواطنين والمقيمين داخل الإمارات العربية المتحدة إبان أزمة سيول الفجيرة، فتمثل مشكلة الدراسة في السعي لرصد اتجاهات المستخدمين لموقع

X (تويتر سابقاً) من المواطنين الإماراتيين والمقيمين نحو أداء القائم بالاتصال، ومدى توافر شروط ومعايير الاتصال الحواري ذي الاتجاهين من وجهة نظر المبحوثين أثناء تلك الأزمة (أزمة سيول الفجيرة)، بالإضافة إلى التعرف على أبرز المقترحات التي تسهم في ترشيد أداء القائمين بالاتصال وضبط استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات.

#### أهداف الدراسة:

(1) رصد اتجاهات المستخدمين (مواطنون ومقيمون) لموقع X (تويتر سابقاً) نحو استخدام القائم بالاتصال للصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية لإدارة أزمة سيول مدينة الفجيرة.

(2) التعرف على أبرز نقاط القوة في التعامل مع الأزمة وكذلك نقاط الضعف من وجهة نظر المستخدمين.

(3) الخروج بمؤشرات تفيد في تخطيط برامج التصدي للأزمات الناجمة عن حوادث طبيعية لرسم سيناريوهات مستقبلية للتصدي للأزمات.

(4) رصد مدى مراعاة القائم بالاتصال لشروط ومعايير الاتصال الحواري أثناء أزمة سيول الفجيرة.

(5) إلقاء الضوء على الجهود الحكومية، من جانب الهيئات الرسمية، للتصدي لأزمة سيول الفجيرة.

(6) التعرف على مقترحات المستخدمين بشأن الأساليب الأنسب للتصدي لهذه الأزمات.

مما سبق نتضح الأهمية العلمية للدراسة والتي تتمثل في سبل الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في التصدي للأزمات الناشئة عن حوادث طبيعية، وكيفية تحقيق نتائج إيجابية في هذا الشأن. كما تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقييم أداء الأجهزة الرسمية داخل دولة الإمارات عبر استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي وأبرز المقترحات التي تحسن من الأداء الاتصالي داخل بيئة رقمية تفاعلية متطورة توظف وسائل ذات انتشار كبير أوقات الأزمات.

#### الدراسات السابقة:

تركز الدراسات السابقة على دور شبكات التواصل الاجتماعي في التصدي للأزمات وإدارتها وتحويلها من تهديد إلى فرصة للتفاعل والتعاون للخروج بأفضل النتائج في هذا الشأن.

سعت دراسة هنج وآخرون<sup>(4)</sup> Huang et al (2023) إلى بحث أثر استمرار اتصالات الأزمة إلى ما بعد زوالها وأوضحت أنه يعد التواصل الفعال بعد الكوارث أمراً ضرورياً لمؤسسات تسويق الوجهات السياحية لتشجيع الزائرين بعد الكوارث الطبيعية. واستهدفت الدراسة تحليل تأثير نموذجيين من رسائل الاتصال بعد الكارثة - رسائل التضامن ورسائل الشهادات - على نية الزيارة بعد الكارثة، وقد اقترحت الدراسة استراتيجيات اتصال فعالة لتسويق وجهة ما بعد الكوارث. ركزت الدراسة على تحليل تداعيات أزمة الزلزال الذي ضرب وادي جيوتشاي بالصين، التي شهدت انتعاش السوق بعد عامين من إعادة البناء في أعقاب زلزال عام 2017. صممت هذه الدراسة ثلاث تجارب تعتمد على سيناريوهات الاتصال بعد الكارثة على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لاختبار العلاقات السببية بين رسائل التعافي وأنواع الزيارة ونواياها بعد وقوع الكارثة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام تحليل التباين، واختبارات t للعينات المستقلة. أشارت نتائج الدراسة إلى أن كلاً من رسائل التضامن ورسائل الشهادات أثارت نية زيارة أعلى. وكان لرسائل التضامن مفعول أكبر عند مشاركتها على الحساب الرسمي للمنظمة مقارنة بمشاركتها على حساب أحد الأشخاص المؤثرين نظراً للقيمة الرمزية للحساب الرسمي للوجهة السياحية. واستهدفت دراسة لي وآخرون<sup>(5)</sup> Lee at al (2022) تقييم أثر التواصل الرقمي الحواري حيث أوضحت أنه في ظل ظروف طارئة وحالات عدم التيقن، يتم اعتبار التقنيات بمثابة عوامل تمكين للتحويل الرقمي وقوى دافعة للتكامل مع البحوث الطبية والرعاية الصحية وإدارة الطوارئ للوقاية من الأوبئة ومكافحتها بشكل فعال. استهدفت الدراسة بحث التكامل بين الأنظمة المعقدة في إدارة الطوارئ وتم اقتراح إطار عمل قائم على التحويل الرقمي والتداول المنهجي في هذه الدراسة والذي يمكنه الاستفادة من مزايا التقنيات الرقمية لتوليد حوكمة مبتكرة ومنهجية. تم اقتراح إطار منهجي يعتمد على البحث التفسيري في هذه الدراسة والذي يمكنه الاستفادة من مزايا التقنيات الرقمية، يتكون هذا الإطار من أربع مراحل: (1) تحليل مراحل إدارة الطوارئ، (2) تحديد المخاطر في مراحل إدارة الطوارئ، (3) تصميم نموذج الاستجابة الرقمي لإدارة الطوارئ، و(4) وضع استراتيجية رقمية لإدارة الطوارئ. تناولت الدراسة الدور الذي يمكن أن تلعبه تلك التقنيات الرقمية في الاستجابة للأوبئة. وتم اقتراح إطار إدارة الطوارئ يعتمد على التكنولوجيا الرقمية، بعنوان "إطار إدارة الطوارئ المتوقع المعتمد على التكنولوجيا الرقمية، كما تم تحديد المخاطر الاجتماعية لمراحل إدارة الطوارئ. أنتجت الدراسة ثلاث استراتيجيات لحوكمة الطوارئ

والحوكمة الرقمية وهي: "تعزيز نقاط الضعف في الاستجابة لحالات الطوارئ"، و"تعزيز التكامل من أجل الحوكمة التعاونية"، و"إشراك جهات إدارة الطوارئ" التي يمكن للحكومة اعتمادها في المستقبل لمواجهة الأزمات الصحية. واهتمت دراسة ما واكسو<sup>(6)</sup> Ma & Xue (2023) ببحث أعمال المسؤولية الاجتماعية للشركات وأوضحت أنه قد تم تشويه عالم الأعمال اليوم بالعديد من السلوكيات غير المسؤولة للشركات، وبالتالي، فمن الأهمية بمكان أن تقوم الشركات بإدارة الأزمات من منظور المسؤولية الاجتماعية من خلال اتباع منظور إدارة أزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي. استهدفت الدراسة التحقيق في العلاقة بين CSI وقيمة الشركة مع فحص التأثيرات المحتملة للشهرة في وسائل التواصل الاجتماعي والتفضيل العام على هذه العلاقة. استند التحليل التجريبي، الذي أجري على عينة مكونة من عدد من الأحداث حدثت داخل الشركات المدرجة في البورصة في الصين بين عامي 2011 و2015، تم الاستناد إلى الأحداث المعلنة لعدد من الشركات المدرجة في البورصة الصينية من خلال مراجعة التقارير الواردة من مصادر حسنة السمعة. بعد ذلك، قام الباحثان بجمع المعلومات المتعلقة بالتغطية الإعلامية لأحداث CSI من قاعدة بيانات للصحف الصينية وحصلوا على البيانات الأخرى من مصادر موثوقة مثل جوبا، وقاعدة بيانات أبحاث سوق الأوراق المالية والمحاسبة الصينية (CSMAR) وقاعدة بيانات تحليلات الأخبار الصينية (CNAD) لاختبار الفرضيات. وتم تزطيف دراسة الحالة واستخدام أساليب تحليل الانحدار المتعدد. أظهرت نتائج الدراسة أن الأزمات لها تأثير سلبي على قيمة الشركة، وأن كون الشركة معروفة في وسائل التواصل الاجتماعي يعزز العلاقة السلبية بين الأزمات التي تتعرض لها وقيمتها، نظراً للتفضيل العام في وسائل التواصل الاجتماعي.

واهتمت دراسة ستينسن وآخرون<sup>(7)</sup> Steensen et al (2018) ببحث حالة حول نشاط وسائل التواصل الاجتماعي خلال الهجمات الإرهابية التي وقعت في النرويج في 22 يوليو 2011. قدمت الدراسة سبع توصيات، وردت على النحو التالي: (1) الاعتراف بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في مراقبة الميزات وإدارتها، (2) مزامنة الاتصالات ووضع إجراءات التشغيل القياسية (SOP)، (3) إنشاء حساب طوارئ مشترك لوسائل التواصل الاجتماعي والإعلان عنه، (4) المشاركة والتفاعل وأخذ زمام المبادرة، (5) الوعي بالمحتوى غير الموسوم، (6) تنفيذ أدوات وممارسات التحقق، و(7) التفاعل مع المشاهير والتعلم منهم.



وسعت دراسة ساكل وآخرون<sup>(8)</sup> Sackl et al (2018) إلى بحث دور وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات الناجمة عن كوارث طبيعية كالفيضانات. فلم تكن فيضانات أوروبا الوسطى عام 2013 واحدة من أخطر الكوارث الطبيعية التي شهدتها النمسا في العقود الماضية فحسب، بل شكلت أيضاً علامة بارزة في التواصل أثناء الأزمات. ولأول مرة، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي والصحف الإلكترونية بمثابة قنوات إخبارية مهمة، مما خلق الحاجة إلى استراتيجيات جديدة للاتصالات في الأزمات. واستناداً إلى 20 مقابلة شبه منظمة وتحليل البيانات عبر الإنترنت، قدمت الدراسة، المنشورة في أحد الفصول للمؤلفات ذات الصلة وأظهرت النتائج أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كان نقطة ضعف في الاتصال الرسمي للأزمات. ومن خلال التحليلات التفصيلية لتدفقات المعلومات ومتطلبات مختلف أصحاب المصلحة، كشفت الدراسة عن تحديات وإمكانيات جديدة للاتصالات أثناء الأزمات في العصر الرقمي. وقد سبق أن تعرضت النمسا في عام 2002، بالفعل لفيضان "مائة عام" الأوروبي، والذي ضرب كحدث غير متوقع وسبب العديد من الخسائر الفادحة، ومع ذلك، كان ربيع عام 2013 واحداً من أكثر الفصول المطيرة في ألمانيا والنمسا منذ بدء تسجيلات الطقس، ومع تشعب الأرض في النمسا وألمانيا والمناطق المجاورة، لم تتمكن المياه من التصريف، مما أدى إلى حدوث فيضان كبير وواسع النطاق في النمسا وكان من الواجب بحث وتجهيز سيناريو متكامل للتعامل مع هذه الأزمة يشمل التوظيف المناسب لوسائل التواصل الاجتماعي لمزيد من الضبط والتوجيه.

#### الإطار النظري للدراسة:

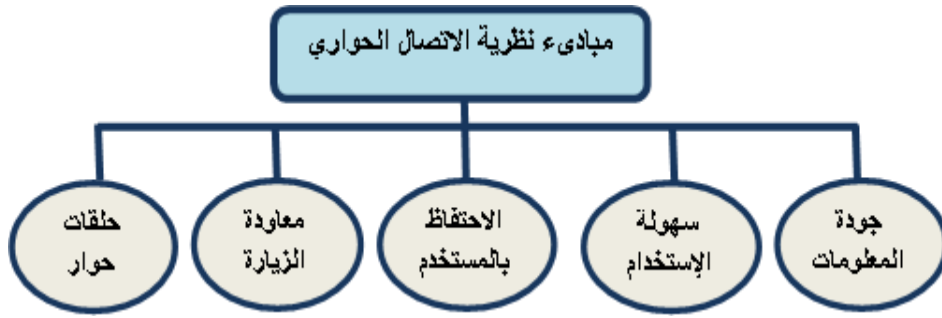
توظف الدراسة نظرية الاتصال الحوارية الإلكترونية التي تدعم الاتصال الحوارية التفاعلي ذي الاتجاهين الذي تعتمده نماذج العلاقات العامة الحديثة، وتناسب العمل داخل البيئات الرقمية والتفاعلية. وتعتبر نظرية الاتصال الحوارية مناسبة لموضوع الدراسة لأنها تناسب طبيعة التواصل واستراتيجيات ومداخل التأثير عبر الوسائل التفاعلية<sup>(9)</sup>.

وفي هذا السياق فقد أوضح كينت وتايلور أن المنصة الإلكترونية الفعالة يجب أن تتسم بالديناميكية الكافية لتشجيع المستخدمين على التفاعل، فضلاً عن ضرورة تضمين الصفحة الرسمية بالمعلومات الغنية المتنوعة التي تلبي احتياجات المستخدمين المختلفة مما يزيد من التفاعلية التي تسمح بمتابعة القضايا المختلفة وإقامة علاقات حوارية متبادلة حتى بين المستخدمين للمنصة الإلكترونية أنفسهم. وقد أشارت البحوث والدراسات إلى وجود علاقة بين استخدام المؤسسات الحكومية لوسائل الاتصال الحديثة وبين تحقيق اتصال حوارية مع جمهورها من المستخدمين،

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الاماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

كما ثبت وجود علاقة بين استخدام المؤسسات الحكومية لوسائل الاتصال الحديثة لتحقيق اتصال حواري مع جمهورها من المستخدمين واتجاهات هذا الجمهور نحو هذه المؤسسات، أي كلما استخدمت هذه المؤسسات وسائل الاتصال الحديثة لتحقيق اتصال حواري مع جمهورها الخارجي كلما كانت اتجاهات هذا الجمهور إيجابية نحو هذه المؤسسات<sup>(10)</sup>.

ولتحقيق الاتصال الحواري يجب على القائم بالاتصال فتح نافذة حوارية تتيح للمستخدمين الإستفسار وطرح الأسئلة وتلقى الاجابات في الوقت ذاته. كما أن المعلومات التي يتم توفيرها ينبغي أن تقدم محتوى مفيداً للمستخدم. وربما من المناسب أن يتم تشجيع المستخدمين على الزيارات المتكررة للموقع من خلال تعظيم فرص التواصل وتحقيق الاستفادة للجمهور. ومن المهم التأكيد على سهولة التواصل واستخدام لغة يفهمها المستخدم<sup>(11)</sup>. وقد لخصت نظرية الاتصال الحواري الإلكتروني شروط ومبادئ عملية الاتصال التفاعلي مع المستخدمين في المبادئ الخمسة التالية<sup>(12)</sup>:



### شكل (1) المبادئ الخمسة لنظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت

(1) **جودة المعلومات:** هي تلك المعلومات التي تضمن احتواء صفحة التواصل على ما يجيب عن التساؤلات ويلبي احتياجات المستخدمين، على أن يتم تقديمها في قالب بسيط ومناسب يتضمن أيضاً المعلومات المفيدة لوسائل الإعلام بأن تقدم الصفحة الرسمية المعلومات الخاصة بالتقارير، البيانات، وقابلية تحميل الصور والرسومات، واحتواء الصفحة على المؤثرات السمعية والبصرية، هذا بالإضافة إلى المعلومات المفيدة للمتطوعين. وفي هذا السياق يمكن استخدام أكثر من لغة مع مراعاة التواصل باللغة الأساسية للبلد وتوظيف المعلومات ذات المصدقية العالية والدقيقة في إطار من الشفافية.

(2) **سهولة الاستخدام:** وتتعلق بالإنطباع الأول على الصفحة من حيث ترتيبها وسهولة استعراضها وفهم رسائلها، بالإضافة ديناميكيتها مما يعكس احترام المستخدمين للصفحة. ومن هذا المنطلق من المفيد أن تتضمن صفحة التواصل

تفاصيل وخرائط وكذلك روابط للانتقال لصفحات أخرى أو مواقع للإطلاع على مزيد من التفاصيل. ومن المفيد أيضاً احتواء الصفحة على رسومات وأشكال توضيحية مبسطة للمعلومات وسهولة التحميل، فضلاً عن تنظيم الصفحة وتنسيق أجزاءها كأحد معايير سهولة الاستخدام. وقد أضاف البعض سهولة إجراء المعاملات الإلكترونية المختلفة من خلال الصفحة كالنسخ والطباعة وإرسال التعليقات ورسائل البريد الإلكتروني والحجز والتسجيل في الأحداث والفعاليات المختلفة. كما أن شهرة الصفحة والاعتراف بها من قبل المواقع الأخرى وسرعة الوصول إليها عبر متصفحات الإنترنت المختلفة، بالإضافة إلى الأمن وسرية المعلومات من الجوانب ذات الأهمية في هذا الاتجاه<sup>(13)</sup>.

**(3) الاحتفاظ بالمستخدمين:** ومن خصائص صفحة التواصل التي تحافظ على المستخدمين أنها تقدم معلومات مهمة مع عرض المعلومات عالية الطلب وكذلك الأخبار التي تهتم المستخدمين والتي يتم تحديثها بصفة مستمرة وعلى فترات متقاربة، بالإضافة إلى إحتواء الصفحة أيضاً على وصلات للمواقع ذات الصلة للاستزادة. كما تحتفظ الصفحة بالمستخدمين من خلال خلق جو من المتعة والإثارة والتشويق لديهم لكسر الملل من خلال عناصر إبداعية وأدوات تفاعلية ذات التصميم المبتكر، وهي الأدوات التي تجذب المستخدم وتبقى لأطول فترة ممكنة على الصفحة<sup>(14)</sup>. هذا بالإضافة إلى الخدمات المتنوعة التي تتيحها الصفحة، مع مراعاة المظهر الجمالي وجودة التصميم، مع تضمين الصور والرسوم الجذابة الثابتة والمتحركة، بالإضافة إلى الوسائط الإعلامية.

**(4) التشجيع على معاودة الزيارة:** فصفحة التواصل لكي تبني علاقات طويلة الأمد مع المستخدمين وتشجعهم على تكرار زيارتها، يجب أن تتضمن مجموعة من الخصائص الحوارية منها: التعرف على خصائص المستخدمين ومعدلات زيارتهم ونمط تفضيلاتهم، بالإضافة إلى التحديث المستمر لمعلومات الصفحة<sup>(15)</sup>.

**(5) إنشاء حلقة حوارية:** تقوم على رجع الصدى واعطاء المستخدم حرية توجيه أسئلته والرد عليها. ومن المفيد أيضاً سرعة التواصل والرد من جانب مدير الصفحة وتوفير مختلف بيانات الاتصال بجهات الإختصاص (تليفون أرضي، فاكس، جوال، بريد إلكتروني، صندوق بريد، عناوين مباشرة للوزارة التي تتبع الصفحة). كما يفيد منح المستخدم فرصة للتصويت والتعبير عن آرائه تجاه القضايا المختلفة من خلال الاستقصاءات ومسوح الرأي الإلكترونية، مع أخذ هذه الآراء موضع اعتبار لتحقيق أقصى معدلات الرضا لدى المستخدمين. وقد تضيف الصفحة الرسمية على موقع

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

التواصل الإجتماعي قنوات اتصالية أخرى من شأنها تدعيم التفاعل بين المستخدمين أنفسهم ممثلة في إتاحة فرص الدردشة وخلق نوافذ حوارية ومناقشات حول موضوع الحدث.

#### تساؤلات الدراسة:

- 1) ما مستويات اهتمام/متابعة المستخدمين لصفحات الحكومة الإماراتية الرسمية على شبكات التواصل الإجتماعي أثناء أزمة سيول الفجيرة؟
- 2) ما هي اتجاهات المستخدمين نحو أداء القائم بالاتصال الذي استخدم صفحات الحكومة الإماراتية الرسمية أثناء إدارة أزمة سيول الفجيرة؟
- 3) ما مدى تحقق مبادئ الاتصال الحواري في أنشطة الاتصال التفاعلي مع جمهور المستخدمين (المواطنون والمقيمون) أثناء الأزمة؟
- 4) ما هو تقييم جمهور المستخدمين لجهود الاتصال عبر الصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية للتصدي لأزمة سيول الفجيرة؟، وما هي أبرز المقترحات في هذا الشأن؟

#### الإطار المنهجي للدراسة:

الدراسة من نوعية البحوث الوصفية، وقد وظفت منهج المسح لاستطلاع آراء عينة من المستخدمين للصفحات الرسمية الإماراتية ممثلة في الصفحة الرسمية لوزارة الداخلية ووزارة الدفاع ووزارة الصحة ووقاية المجتمع ووزارة التغيير المناخى والبيئة و صفحة الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث على موقع تويتر. تضمنت الدراسة مسحاً إلكترونياً على عينة متاحة من جمهور مستخدمي تويتر من المواطنين الإماراتيين والمقيمين قوامها 200 مفردة من الجنسين (ذكور/ إناث)، يمثلون مختلف الفئات العمرية (20 عام فأكثر) والمستويات الاجتماعية/ الاقتصادية المختلفة كما يوضحها الجدول رقم (1) الذى يلخص خصائص وسمات العينة.

#### جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة الميدانية

النوع	المتغيرات الديموجرافية	ك	%
الجنسية	ذكر	104	52%
	أنثى	96	48%
الفئات العمرية	مواطن إماراتي	110	55%
	مقيم (عربي/ أجنبي)	90	45%
	30-20	70	35%
مستوى التعليم	40-30	90	45%
	40 فما فوق	40	20%
	مؤهل متوسط	20	10%
	مؤهل جامعي	170	85%
الحالة الاجتماعية	مؤهل فوق جامعي	10	5%
	متزوج	97	48,5%
	غير متزوج	103	51,5%

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الاماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

		المتغيرات الديموجرافية	
%	ك	مستوى مرتفع	المستوى الإقتصادي
12,5%	25	مستوى متوسط	
50%	100	مستوى أقل من المتوسط	
37,5%	75	الإجمالي	
100%	200		

وعلى مستوى مسح آراء عينة الدراسة، فقد تم توجيه عدد من الأسئلة للعينة لرصد مؤشرات تتعلق بمستويات وملامح وعيهم وعمق وتأثير أزمة سيول مدينة الفجيرة وما يرتبط بها والجهود المبذولة لمواجهة تلك الأزمة والتصدى لها. كما تم توجيه عدد من الأسئلة لمعرفة اتجاهات المستخدمين حول أداء القائم بالاتصال والذي يمثله مدير الصفحات الرسمية محل الدراسة ورصد آراء عينة الدراسة حول جوانب الأداء ومدى توافر شروط ومبادئ الاتصال الحواري من وجهة نظرهم.

وقد تم جمع بيانات الدراسة في ظل اعتماد مستويات عالية من انغماس الباحثين في موضوع الأزمة بالنظر لمستوى اهتمامهم بالشأن العام وعلاقتهم بأطراف الأزمة وحضور معلومات الأزمة في أذهانهم بالنظر نتيجة الإهتمام الشخصي لديهم وذلك حتى يمكن الخروج بمعلومات دقيقة وموثوقة فيما يتعلق بتقييمهم لأداء القائم بالاتصال عبر شبكات التواصل الاجتماعي أثناء الأزمة.

#### أزمة سيول الفجيرة:

اتخذت دولة الإمارات سلسلة إجراءات عاجلة على أكثر من صعيد لمواجهة تداعيات الأمطار والسيول التي شهدتها عدد من مناطق البلاد، حيث شهدت عدد من مناطق الإمارات، الأربعاء 2022/7/27م سقوط أمطار غزيرة ومتوسطة أدت إلى جريان الأودية وتجمع المياه في المناطق المنخفضة في إمارة الفجيرة والمناطق الشرقية بالدولة. وقد بذلت وزارة الداخلية جهود مكثفة لحماية الأرواح والممتلكات، وعقب سقوط الأمطار والسيول بدأ التحرك لمواجهة تداعياتها عبر عمليات إنقاذ فورية لتيسير المرور وإجلاء العالقين، بالتوازي مع جهود توعوية.

وكان للتحرك السريع للحكومة الإماراتية أثره في الحد من التداعيات والتقليل من الأضرار، عبر سلسلة توجيهات شملت تحريك فرق الطوارئ والإنقاذ من كافة الإمارات القريبة والتابعة لوزارة الداخلية الإماراتية، ونقل وإيواء كافة الأسر المتضررة، وتشكيل لجنة لحصر الأضرار، واتخاذ قرار بالعمل عن بعد ليومي الخميس والجمعة التاليين لسقوط السيول في المناطق المتضررة لموظفي الحكومة والقطاع الخاص.

أيضاً أطلقت وزارة الدفاع عملية "الأيدي الوافية" لدعم عمليات الإنقاذ، وتم رصد 7 إجراءات عاجلة اتخذتها الإمارات لمواجهة تداعيات الأمطار والسيول يمكن عرضها على النحو التالي:

(1) **إنقاذ فوري:** بدأت الجهات المعنية في إمارة الفجيرة والمناطق الشرقية بدولة الإمارات التحرك لمواجهة تداعيات الأمطار والسيول.

(2) **دعم عمليات الإنقاذ:** وعلى الفور وجه الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وزارة الداخلية الإماراتية بتحريك فرق الطوارئ والإنقاذ من كافة الإمارات القريبة والتابعة لوزارة الداخلية لدعم عمليات الإنقاذ في إمارة الفجيرة والمناطق الشرقية بدولة الإمارات والتي تعرضت لأمطار شديدة.

(3) **نقل الأسر المتضررة:** أعقب هذا التوجيه، توجيه آخر، لوزارة تنمية المجتمع الإماراتية بنقل كافة الأسر المتضررة من الأمطار والسيول في المناطق الشرقية بالدولة لمواقع إيواء مؤقتة وذلك بالتعاون مع الجهات المحلية. وتم توجيه بحجز الفنادق القريبة لإيواء كافة الأسر المتضررة وللأسر التي تعيش في مناطق قد تشكل خطورة على ساكنيها خلال فترة الأمطار الشديدة.

(4) **لجنة لحصار الأضرار:** أيضاً وجه مجلس الوزراء في الإمارات بتشكيل لجنة عاجلة برئاسة سهيل بن محمد فرج فارس المزروعى وزير الطاقة والبنية التحتية، والجهات المعنية الاتحادية للعمل على حصر أضرار السيول والأمطار التي شهدتها مناطق الدولة المختلفة بالتنسيق مع الجهات المحلية في مختلف إمارات الدولة. كما وجه المجلس اللجنة برفع تقرير مفصل حول الأضرار والبدء الفوري باتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بحماية الممتلكات والأرواح بالتنسيق مع الجهات الأمنية والشرطية والبلديات في كافة إمارات الدولة. وناشدت اللجنة التي تم تشكيلها كافة المواطنين والمقيمين خاصة في المناطق الجبلية اتخاذ الحيطة والحذر والابتعاد عن مجاري الأودية والسيول والإبلاغ الفوري عن أية حوادث عبر أرقام الطوارئ وغرف العمليات في الجهات الشرطية وأجهزة الدفاع المدني التي تعمل على مدار الساعة للاستجابة لأي طارئ. وشددت على أهمية استجابة كافة الأفراد لإرشادات وتوجيهات الجهات المعنية وذلك حفاظاً على الأرواح والممتلكات ومرافق البنية التحتية.

(5) **العمل عن بعد:** حرصاً على أرواح المواطنين والمقيمين من العاملين في الدولة، وجه مجلس الوزراء كافة الجهات الاتحادية العاملة في المناطق المتضررة من الأمطار والسيول القوية خاصة في إمارات الشارقة ورأس الخيمة والفجيرة بأن يكون

دوام موظفيها غير الضروريين عن بعد ليومي الخميس والجمعة. واستثنى القرار كافة الجهات الاتحادية المعنية بالدفاع المدني والجهات الشرطة والأمنية التي تتعامل مع الكوارث والأزمات والحالات الطارئة بالإضافة للجهات المعنية بالدعم المجتمعي، والتي تتعامل مع البلاغات الخاصة بأضرار المزارع والممتلكات الخاصة بالمواطنين. بدورها وجهت وزارة الموارد البشرية والتوطين في الإمارات منشآت القطاع الخاص التي تقع مزارعها في المناطق المتضررة من الأمطار والسيول القوية، خاصة في إمارات الشارقة ورأس الخيمة والفجيرة بأن يكون دوام العاملين لديها غير الضروريين وفق نظام العمل عن بعد ليومي الخميس والجمعة. وأكدت الوزارة ضرورة احتساب الفترة الزمنية التي يقضيها العامل في الانتقال بين محل سكنه ومكان عمله ضمن ساعات العمل العادية في حالة العامل الذي يعد دوامه خلال اليومين المشار إليهما ضرورياً في المنشآت المذكورة. يأتي ذلك مراعاة لمصلحة كافة أطراف العلاقة العمالية في مثل هذه الحالات الطارئة الاستثنائية وبما ينسجم مع نص المادتين 15 و36 من المرسوم بقانون اتحادي رقم 33 لسنة 2021 في شأن تنظيم علاقات العمل.

6) **توعية وإنقاذ:** على أرض الواقع، قامت وزارة الداخلية والقيادات العامة للشرطة بجهود حثيثة للحد من تداعي الأحوال الجوية السائدة وذلك وفق توجيهات حكومة دولة الإمارات الساعية لتعزيز حماية الأرواح والممتلكات. وقالت "الداخلية" إن سلامة الأشخاص والممتلكات "على رأس الأولويات"، وهي تعمل مع الفرق الشرطة المختصة وأجهزة الدفاع المدني بالتنسيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث للاستجابة لأي طارئ نتيجة السيول والأمطار التي تشهدها عدد من المناطق في دولة الإمارات. وكانت وزارة الداخلية والقيادات العامة للشرطة وجهت تحذيرات وإرشادات توعوية بالتنسيق مع الجهات المعنية لتخفيف الأضرار التي قد تنشأ عن تقلب الحالة الجوية خاصة مع توقع اشتداد الأمطار والرياح. وقامت الفرق الشرطة بكافة الإجراءات اللازمة لتأمين وحماية الأفراد والممتلكات من خلال فرق عملها المنتشرة في جميع مناطق الدولة، كما تواصل عملها في تأمين انسيابية المرور من خلال الدوريات الميدانية. وحثت الجمهور على ضرورة الالتزام بتعليمات وإرشادات الجهات المعنية وتوخي الحيطة والحذر والتزام اشتراطات السلامة وعدم مغادرة المنازل خاصة في المناطق التي تشهد أمطاراً شديدة إلا للضرورة، كما دعت إلى القيادة بحذر شديد مشددة على أهمية الاستجابة لتعليمات

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الاماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

وإرشادات وتوجيهات الجهات المعنية، حفاظاً على الأرواح والممتلكات وتعزيزاً  
لأمن المجتمع.

(7) الأيدي الوافية: بدورها، أعلنت قيادة العمليات المشتركة في وزارة الدفاع عن تنفيذها عملية "الأيدي الوافية" دعماً للسلطات المدنية في إمارة الفجيرة التي تعرضت ليلة البارحة الأربعاء لمنخفض جوي. وتركزت العملية على إنقاذ العالقين في المناطق المغمورة بالمياه وإنقاذ المحاصرين داخل بيوتهم، حيث تم إجلاؤهم لمناطق الإيواء دون خسائر.

مستويات اهتمام/ متابعة المستخدمين لصفحات التواصل الاجتماعي على الصفحات  
الإماراتية الرسمية أثناء أزمة سيول الفجيرة:

اتضح من الوهلة الأولى مستويات مرتفعة من حرص المبحوثين على متابعة أزمة  
سيول الفجيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، كما توضح بيانات الجدول التالي:

جدول رقم (2) يوضح مستوى الحرص على متابعة المبحوثين لأخبار

سيول الفجيرة على مواقع التواصل الاجتماعي

متابعة المبحوثين للأزمة من بدايتها عبر مواقع التواصل	التكرار	النسبة
حرصت بشدة على متابعة الأزمة على مواقع التواصل.	90	38%
حرصت على متابعة الأزمة على مواقع التواصل.	70	40%
لا أذكر/ لم يجب.	35	18%
لم أحرص على متابعة الأزمة على مواقع التواصل.	5	4%
تجنبت بشدة متابعة الأزمة على مواقع التواصل.	0	0%
الإجمالي	200	100%

ويلاحظ عدم وجود من تجنب بشدة متابعة الأزمة على مواقع التواصل الاجتماعي،  
ويعكس الجدول أيضاً معلومة مهمة تتعلق باستخدام جميع المبحوثين لوسائل التواصل  
الاجتماعي وإن كان بنسب متباينة.

وفيما يتعلق بمستويات اهتمام المبحوثين بمتابعة أخبار أزمة سيول الفجيرة على  
مواقع أو وسائل إعلام أخرى بخلاف مواقع التواصل الاجتماعي فيلخصها الجدول  
رقم (3) الذي يعرض لدرجات الاهتمام بمتابعة الأزمة عبر وسائل إعلام أخرى  
بخلاف مواقع التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (3) يوضح درجة اهتمام المبحوثين بأخبار سيول مدينة الفجيرة عبر

وسائل الإعلام التقليدية (تلفزيون، راديو، صحف)

اهتمام المبحوثين بمتابعة الأزمة عبر الاعلام التقليدي	التكرار	النسبة
كنت أهتم بشدة بمتابعة الأزمة عبر الإعلام التقليدي.	70	35%
كنت أهتم إلى حد ما بمتابعة الأزمة عبر الإعلام التقليدي.	88	44%
لا أذكر/ لم يجب.	28	14%
لم أحرص على متابعة الأزمة عبر الإعلام التقليدي.	14	7%



استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الاماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

النسبة	التكرار	اهتمام المبحوثين بمتابعة الأزمة عبر الاعلام التقليدي
0%	0	تجنببت بشدة متابعة الأزمة عبر الإعلام التقليدي.
100%	200	الإجمالي

ومرة أخرى يلاحظ عدم وجود من تجنب بشدة متابعة الأزمة عبر وسائل الإعلام التقليدي (تلفزيون، راديو، صحف)، ويعكس الجدول أيضاً مستويات مرتفعة من اهتمام المبحوثين بمتابعة أخبار أزمة سيول مدينة الفجيرة. وفيما يتعلق بكثافة التعرض لأخبار أزمة سيول الفجيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي فيلخص الجدول التالي عدد مرات التعرض أثناء الأزمة:

#### جدول رقم (4) يوضح كثافة تعرض المبحوثين لأخبار أزمة سيول مدينة الفجيرة على مواقع التواصل الاجتماعي

النسبة	التكرار	عدد مرات تعرض المبحوثين لأخبار الأزمة عالمياً
17,5%	35	تعرضت بوتيرة متقطعة (ليس يومياً).
27,5%	55	أقل من ساعة يومياً.
52%	104	من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات يومياً.
3%	6	ثلاث ساعات يومياً فأكثر.
100%	200	الإجمالي

وكان معظم المبحوثين قد تعرض يومياً لأخبار أزمة سيول الفجيرة على مواقع التواصل الاجتماعي وكانت نسبة من تعرضوا يومياً لتلك الأخبار على مدار أكثر من ساعة يومياً أثناء الأزمة 55% من لمبحوثين محل الدراسة. ويلخص الجدول التالي استخدام المبحوثين للصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية على موقع تويتر:

#### جدول رقم (5) يوضح استخدام المبحوثين للصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة

النسبة	التكرار	استخدام المبحوثين للصفحات الحكومية
100%	200	نعم استخدمت الصفحات الحكومية على تويتر أثناء الأزمة.
0%	0	لم استخدم الصفحات الحكومية على تويتر أثناء الأزمة.
100%	200	الإجمالي

ويلاحظ استخدام جميع مفردات العينة للصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية على موقع تويتر للتواصل الاجتماعي أثناء أزمة سيول الفجيرة. وقد كان ترتيب الصفحات الحكومية الإماراتية التي تم استخدامها أثناء الأزمة تبعاً لكثافة الاستخدام: الصفحة الرسمية لوزارة الداخلية، الصفحة الرسمية لوزارة الدفاع، الصفحة الرسمية لوزارة الصحة ووقاية المجتمع، الصفحة الرسمية لوزارة التغير المناخي والبيئة، وأخيراً الصفحة الرسمية للهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث.

#### اتجاهات المستخدمين نحو أداء القائم بالاتصال أثناء إدارة أزمة سيول الفجيرة:

فيما يتعلق باتجاه الجمهور نحو أداء القائم بالاتصال عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي استخدمتها الحكومة الإماراتية أثناء أزمة سيول الفجيرة، فقد تمت صياغة مقياس

للإتجاه يتكون من 10 عبارات تعكس التوجهات الموضوعية للإتجاه نحو أداء القائم بالاتصال على موقع تويتر بالنظر للمعايير المهنية، وقد تحددت هذه العبارات على النحو التالي:

- 1) فريق محترف في إدارة صفحة التواصل الإجتماعي.
  - 2) اعضاء ينقصهم التدريب والتأهيل لتحسين أدائهم.
  - 3) كانوا يراعون مصالح المستخدمين في المقام الأول.
  - 4) كانوا يديرون حوار منفتح دون تحيز.
  - 5) كانوا يتميزون بالتسامح والصبر على تعليقات المستخدمين.
  - 6) كانوا يردون بسرعة على الاستفسارات ويجيبون على الأسئلة.
  - 7) كانوا متواجدون على مدار الساعة وبشكل مستمر.
  - 8) استخدموا لغة منضبطة وسليمة ومفهومة للتواصل.
  - 9) كانت معلوماتهم دقيقة وموثقة وبالأدلة والبراهين.
  - 10) أداروا حواراً جذاباً وشيقاً يشجع على المتابعة والتواصل.
- ومن واقع الدراسة الميدانية وجد أن اتجاهات المبحوثين نحو أداء القائم بالاتصال على الصفحات الرسمية للحكومة الاماراتية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة من واقع درجاتهم على مقياس الإتجاه تتوزع على النحو التالي:

**جدول رقم (6) درجات عينة الدراسة على مقياس الاتجاهات نحو أداء القائم بالاتصال على صفحات الحكومة الإماراتية على تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة**

الاتجاه	التكرار	%
إيجابي بشدة.	77	38,5%
إيجابي.	88	44%
محايد.	31	15,5%
سلبي.	4	2%
سلبي بشدة.	0	0%
المجموع	200	100%

ويعكس الجدول السابق مستويات مرتفعة لرضا الجمهور عن أداء القائم بالاتصال على الصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية عبر موقع تويتر للتواصل الاجتماعي أثناء أزمة سيول الفجيرة. وقد تحققت هذه الدرجات للاتجاهات المختلفة في ظل استخدام الجمهور عينة البحث للصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية على موقع تويتر يوضحه جدول رقم (5).

**إدراك المستخدمين لمدى تحقق شروط ومبادئ الاتصال الحواري في الصفحات الحكومية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة:**

ويتعلق هذا المحور بإدراك المبحوثين لمدى تحقق شروط الاتصال الحواري الإلكتروني التي لخصتها نظرية الاتصال الحواري التي وظفتها الدراسة، ويخلص

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

الجدول التالي تلك المبادئ ومستويات تقدير المبحوثين لمدى الالتزام بها في عمليات تواصل الحكومة الإماراتية مع المستخدمين عبر صفحاتها الرسمية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة على مقياس يبدأ من 1 درجة (تمثل أقصى درجة في الاتجاه السلبي) إلى 5 درجات (تمثل أقصى درجة في الاتجاه الإيجابي) وتعقب عملية الرصد والحصر حساب المتوسط الذي حصلت عليه كل عبارة.

**جدول رقم (7) إدراك المبحوثين لمدى التزام صفحات الحكومة الإماراتية بمبادئ الاتصال الحواري في اتصالاتها أثناء أزمة سيول الفجيرة**

المتوسط	مبادئ الاتصال الحواري عبر صفحات التواصل الرسمية
4,22	1. أمدتني صفحات التواصل الرسمية أثناء الأزمة بالمعلومات المفيدة.
4,0	2. استجابت الصفحات الرسمية سريعاً للملاحظات وأجابت على الاستفسارات.
4,4	3. تمتعت الرسائل الإلكترونية للجهات الحكومية الإماراتية بالمصداقية والدقة.
4,5	4. التزمات الجهود الاتصالية التفاعلية للحكومة الإماراتية بالمسئولية المجتمعية.
4,7	5. راعت الجهود الاتصالية التفاعلية أثناء الأزمة مصلحة المواطن الإماراتي.
4,8	6. اتسمت الرسائل الإلكترونية الإماراتية أثناء الأزمة بالكثافة والتركيز.
4,01	7. كانت الصفحات الرسمية قنوات حقيقية للحوار والتفاعل مع المستخدمين.
3,7	8. تضمنت الصفحات الرسمية روابط وأخبار ومضامين زادت درجة التفاعل.
4	9. تمتعت الجهود الاتصالية عبر الصفحات الرسمية بالإستمرار والإستدامة.
4	10. حققت الصفحات الرسمية على موقع تويتر الشهرة والإنتشار المناسب.
4,1	11. تضمنت الصفحات الرسمية وسائل بديلة للتواصل مع المستخدمين.
4,3	12. تضمنت الصفحات الرسمية ما كان يشجع على إعادة زيارتها.

ويلاحظ أن تقديرات المبحوثين للالتزام بصفحات الحكومة الإماراتية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة بمبادئ نظرية الاتصال الحواري الإلكتروني كانت عالية خاصة باتصاف الرسائل بالكثافة والتركيز الذي يناسب عمق الأزمة وتأثيرها في المجتمع الإماراتي حيث كانت متوسط التقديرات لهذه العبارة 4,8 تليها العبارة الخاصة بمراعاة الاتصالات مصلحة المواطن الإماراتي ممن تضرروا بالسيول أو ذويهم أو من له علاقة بهم حيث حصلت تلك العبارة على متوسط تقدير وصل إلى 4,7. وفي المركز الثالث كانت تقديرات المبحوثين للالتزام بالاتصالات الحكومية أثناء الأزمة باعتبارها المسئولية المجتمعية حيث انطلقت تلك الاتصالات من ثوابت حفظ المجتمع ودعم استقراره. وبالرغم من ارتفاع مستويات تقييم المبحوثين للالتزام بمبادئ التواصل الحواري إلا أن أقل تقدير كان للالتزام بالصفحات الرسمية بتضمين اتصالاتها روابط وأخبار ومضامين تزيد من درجة التفاعل (3,7).

وبالنظر لبيانات الجدول السابق فقد اتضح مراعاة الصفحات الحكومية لمبادئ الحوارية خاصة فيما يتعلق بجودة المعلومات، سهولة الاستخدام، الاحتفاظ بالمستخدم، تشجيع معاودة الزيارة، وإنشاء حلقات حوارية.

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

### تقييم جمهور المستخدمين لجهود الاتصال عبر صفحات الحكومة الإماراتية الرسمية للتصدي لأزمة سيول الفجيرة:

اتضح مما سبق حرص الباحثين الملحوظ على متابعة الصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية على موقع تويتر للتواصل الاجتماعي أثناء أزمة سيول الفجيرة، وفيما يتعلق بأسباب تفضيل عينة الدراسة لاستخدام الصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية على موقع تويتر للتواصل الاجتماعي أثناء تلك الأزمة فيلخصها الجدول التالي:

#### جدول رقم (8) أسباب تفضيل استخدام الصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية أثناء أزمة سيول الفجيرة

المتوسط	أسباب التفضيل
4,67	موضوعية وحيادية وتهتم بتحقيق المصلحة.
4,77	واسعة الانتشار وتمتلك إمكانيات خاصة.
4,1	تشبع ميولي ورغباتي الذاتية.
3,87	التفاعل مع آخرين للمعرفة والإطمئنان.
4,6	الإسهام في خدمة المجتمع الإماراتي.
4,0	تحقق شروط المصادقية والدقة والثقة.

يتضح من الجدول السابق أن أبرز أسباب تفضيل استخدام الصفحات الحكومية الرسمية على موقع تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة كانت بالنظر لانتشار تلك الصفحات وامتلاكها للإمكانيات (4,77)، تليها إدراك موضوعية وحيادية تلك الصفحات بالنظر لاهتمامها بالمصلحة العامة (4,67)، ثم إسهام هذه الصفحات في خدمة المجتمع الإماراتي (4,6)، وكانت أضعف الأسباب الواردة من واقع تقييم الباحثين عينة الدراسة التفاعل مع آخرين للمعرفة والإطمئنان (3,87). وقد تحققت تلك النسب التي تتعلق بمستويات وأسباب تفضيل استخدام الصفحات الرسمية للحكومة الإماراتية أثناء أزمة سيول الفجيرة في ظل دوافع لاعتماد الجمهور على صفحات الحكومة الإماراتية الرسمية على موقع تويتر للتواصل الاجتماعي أثناء الأزمة يلخصها الجدول رقم (9).

#### جدول رقم (9) دوافع اعتماد الجمهور على الصفحات الرسمية على تويتر أثناء أزمة سيول الفجيرة

مستوى الأهمية	معدل الأهمية	المتوسط	دوافع الاعتماد على صفحات الحكومة على تويتر
مرتفع	0,888	4,6	الحصول على المعلومات والمتابعة السريعة للأخبار.
متوسط	0,596	4,1	الاستفادة من النصائح والإرشاد.
متوسط - مرتفع	0,712	4,0	المشاركة والتعبير عن آرائي وتعاطفي.
مرتفع	0,788	4,7	متابعة أحجام التدمير وجهود التصدي والإغاثة.
مرتفع	0,862	4,3	معرفة فرص المساعدة والمشاركة في جهود التطوع

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

دوافع الإعتماد على صفحات الحكومة على تويتر	المتوسط	معدل الأهمية	مستوى الأهمية
متابعة طرق الوقاية وسبل التحوط من الأزمات.	3,9	0,555	متوسط
البحث عن تغطيات مهنية ذات طابع تحاوري تفاعلي.	4,5	0,801	مرتفع

كان دافع الحصول على المعلومات والمتابعة السريعة لأخبار سيول الفجيرة الدافع الأبرز للإعتماد على صفحات الحكومة الإماراتية على تويتر أثناء الأزمة بمتوسط 4,6 ودرجة أهمية مرتفعة 0,888، يليه دافع معرفة فرص المساعدة والمشاركة في جهود التطوع (4,3 - 0,862)، ثم دافع البحث عن تغطية مهنية ذات طابع تحاوري تفاعلي (4,5 - 0,801). والملاحظ أن تلك الدوافع الثلاثة تعبر عن توجه إيجابي من جانب الجمهور الإماراتي ورغبة في المشاركة والدعم والإنخراط في خدمة المجتمع. ويأتي بعد الدوافع السابقة من حيث الأهمية التي منحها المبحوثون للإعتماد على الصفحات الحكومية الرسمية متابعة أحجام التدمير وجهود التصدي والإغاثة (4,7 - 0,788)، يليه دافع المشاركة والتعبير عن الآراء والتعاطف، ثم الاستفادة من النصح والإرشاد، وأخيراً متابعة طرق الوقاية وسبل التحوط من الأزمات المشابهة لأزمة سيول الفجيرة.

وفيما يتعلق باتجاه الجمهور نحو جهود الاتصال عبر صفحات الحكومة الإماراتية الرسمية للتصدي لأزمة سيول الفجيرة فيلخصها الجدول التالي:

#### جدول رقم (10) اتجاه المبحوثين نحو جهود الاتصال عبر صفحات الحكومة الإماراتية الرسمية على موقع تويتر للتصدي لأزمة سيول الفجيرة

البيانات التي تصف جهود الاتصال الحكومي عبر الصفحات الرسمية على تويتر	المتوسط
1. كانت صفحات الحكومة الإماراتية على تويتر أثناء الأزمة منظمة ومفيدة.	4,4
2. اتسمت الجهود الحكومية بالواقعية والاحتراف للتصدي للأزمة.	4,22
3. لم تختلف الصورة الموجودة على الصفحات الرسمية عما يحدث في الواقع.	3,89
4. أتاحت الصفحات الرسمية إمكانية التواصل مع المسؤولين والمتخصصين.	3,97
5. قدمت الحكومة الإماراتية إعلامية متوازنة عبر صفحاتها الرسمية.	4,6
6. فتحت الحكومة نافذة للاستفادة من التجارب العالمية لمعالجة الأزمة.	4,12
7. أكدت الجهود الإعلامية عبر الصفحات الرسمية على الجوانب الإيجابية.	4,8
8. ظهرت من خلال الجهود الإعلامية صورة مشرفة للمجتمع الإماراتي.	4,7

ويلاحظ من خلال قراءة بيانات الجدول السابق غلبة الاتجاه الإيجابي للمبحوثين نحو الجهود الاتصالية الرسمية لأجهزة الحكومة الإماراتية عبر صفحاتها على موقع تويتر أثناء التصدي لأزمة سيول الفجيرة خاصة فيما يتعلق بالتأكيد على الجوانب الإيجابية (4,8)، وظهور صورة مشرفة للمجتمع الإماراتي أثناء الأزمات (4,7) قوامها التعاون والإحساس المشترك والتعاطف والمبادرة لتقديم الدعم والمساعدة. كما يرى الجمهور أن الصفحات الحكومية الرسمية على موقع تويتر أثناء الأزمة قدمت تغطية متوازنة (4,6) وكانت منظمة ومفيدة (4,4)، وفتحت نافذة للاستفادة من

استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية الإماراتية مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات:  
سيول الفجيرة نموذجاً

التجارب العالمية لمعالجة الأزمة (4,22) وكلها تقييمات من 5 درجات تمثل الحد الأقصى للاتجاه الإيجابي.

**مقترحات المستخدمين بشأن توظيف مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات:**

وفيما يتعلق بمقترحات المبحوثين عينة الدراسة بشأن تطوير برامج التواصل التفاعلي التي تطلقها الحكومة الإماراتية أثناء الأزمات المستقبلية المماثلة لأزمة سيول الفجيرة فيلخصها الجدول التالي:

**جدول رقم (11) مقترحات تطوير الأداء الاتصالي الحكومي للتصدي للأزمات**

مقترحات التطوير	المتوسط
1. مزيد من الدعم المالي لزيادة كفاءة الاتصال التفاعلي.	3,12
2. إضفاء مزيد من الجذب للمستخدمين للمنصات الإلكترونية.	3,45
3. الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لدعم عمليات التواصل التفاعلي.	4,89
4. المزيد من البحوث والإستطلاعات لدعم رضا المستخدمين.	4,11
5. زيادة مستويات التزام المنصات الإلكترونية بتيسير التفاعل.	3,6
6. التطوير والتحديث المستمر للصفحات ومنصات التواصل الإلكتروني.	3,02
7. تحقيق معايير سهولة وسرعة الاستخدام لصفحات التواصل الرسمية.	3,8
8. تنوع الوسائط على صفحة التواصل الاجتماعي الرسمية.	3
9. مزيد من الإهتمام بالمظهر الجمالي لصفحة التواصل الاجتماعي.	2,5
10. تنوع أشكال الاستجابة لتعليقات ورسائل جمهور المستخدمين.	4,5
11. تحقيق قدر أكبر من منفعة المستخدمين لصفحة التواصل الرسمية.	4,2
12. وضوح أهداف الرسائل الإلكترونية والالتزام بالشرح والتفسير.	2,1

وبرز من خلال مقترحات المستخدمين لتطوير الأداء الاتصالي للحكومة الإماراتية على موقع تويتر للتواصل الاجتماعي أثناء الأزمات المحتملة المشابهة لأزمة سيول الفجيرة ضرورة الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لدعم عمليات التواصل التفاعلي (4,89) بالنظر لما حققته دولة الإمارات في هذا الفرع من فروع التكنولوجيا التطبيقية وبرامج الاستشعار والاستهداف عالية الدقة والكفاءة. كما برزت أهمية تنوع أشكال الاستجابة لتعليقات ورسائل المستخدمين من اتصالات هاتفية والإمداد بمزيد من المعلومات بطرق تناسب المستخدم وفتح نوافذ للحوار والاستماع للمستخدمين. أما ما يتعلق بمقترح تحقيق قدر أكبر من منفعة المستخدمين للصفحة (4,2) فيرتبط جزئياً بالمقترح السابق والمعنى أيضاً بتفصيل رسائل اتصال تناسب احتياجات كل مستخدم. وورد مقترح خاص بالمزيد من البحوث والإستطلاعات لدعم رضا المستخدمين في المرتبة الثالثة بمتوسط (4,11) وبخلاف ذلك لم يتم التأكيد على مقترحات أخرى بدرجة كبيرة.

- (1) Firoozi, M. and Ku, C.H. (2023), "Corporate accountability during crisis in the digitized era", **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, Vol. 36 No. 3, pp. 933-964.
- (2) Li, Y., Yang, K., Chen, J., Gupta, S. and Ning, F. (2019), "Can an apology change after-crisis user attitude? The role of social media in online crisis management", **Information Technology & People**, Vol. 32 No. 4, pp. 802-827.
- (3) Hornmoen, H. and Måseide, P.H. (2018), "Social Media in Management of the Terror Crisis in Norway: Experiences and Lessons Learned", Hornmoen, H. and Backholm, K. (Ed.) **Social Media Use in Crisis and Risk Communication**, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 85-112.
- (4) Huang, M., Wang, K., Liu, Y. and Xu, S. (2023), "The impact of post-disaster communication on destination visiting intention", **Journal of Hospitality and Tourism Insights**, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- (5) Lee, C.-H., Wang, D., Lyu, S., Evans, R.D. and Li, L. (2023), "A digital transformation-enabled framework and strategies for public health risk response and governance: China's experience", **Industrial Management & Data Systems**, Vol. 123 No. 1, pp. 133-154..
- (6) Ma, Y. and Xue, L. (2023), "Corporate social irresponsibility: a contingent social media crisis management perspective", **Management Decision**, Vol. 61 No. 12, pp. 3717-3738.
- (7) Steensen, S., Frey, E., Hornmoen, H., Ottosen, R. and Konow-Lund, M.T. (2018), "Social Media and Situation Awareness during Terrorist Attacks: Recommendations for Crisis Communication", Hornmoen, H. and Backholm, K. (Ed.) **Social Media Use in Crisis and Risk Communication**, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 277-295.
- (8) Sackl-Sharif, S., Goldgruber, E., Ausserhofer, J., Gutounig, R. and Reimerth, G. (2018), "Flows of Water and Information: Reconstructing Online Communication During the 2013 European Floods in Austria", Hornmoen, H. and Backholm, K. (Ed.) **Social Media Use in Crisis and**

**Risk Communication, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 155-181.**

- (9) معصم بلال جمعة عبد الله، دور وسائل الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقة مع الجمهور الخارجي: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، 2016
- (10) سارة محمد محمد، تأثير سهولة استخدام الموقع الإلكتروني على رضا العميل وانعكاسه على ولاءه والتوصية الإلكترونية بالمنتج بين العملاء: نموذج مقترح بالتطبيق على الخدمات الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بني سويف: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2015.
- (11) Sallot, L.M., Porter, L.V. and Acosta-Alzuru, C. (2004), "Practitioners' web use and perceptions of their own roles and power: a qualitative study", **Public Relations Review**, Vol. 30, pp. 269-78.
- (12) Justin E. Petitgrew E, The new dynamic of corporate media relations : Engaging the press through dialogic components of world web sites , **partial fulfillment of the requirements for the degree master of arts** , 2008, pp17-19.
- (13) Aleksandrov, E. and Mauro, S.G. (2023), "Searching for dialogue in public sector budgeting research: the case study of the JPBAFM", **Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management**, Vol. 35 No. 2, pp. 141-171.
- (14) Pieczka, M. (2011), "Public relations as dialogic expertise?", **Journal of Communication Management**, Vol. 15 No. 2, pp. 108-124.
- (15) Ting Lee, S. and Hemant Desai, M. (2014), "Dialogic communication and media relations in non-governmental organizations", **Journal of Communication Management**, Vol. 18 No. 1, pp. 80-100.