



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Internews
Local voices. Global change.

ROOTED IN / مشروع المعلومات القائمة على الثقة

TRUST



التحقيق الشامل:
جائحة المعلومات المتعددة
المستويات وأثارها على ثقة
اللاجئين السوريين بلبنان

تقييم النظام البيئي للمعلومات بإنترنيوز

مارس / آذار ٢٠٢١

الإعلام التقليدي؛ حيث بثت بانتظام العديد من القنوات الإخبارية التلفزيونية - الأكثر اعتمادًا على مصدر الأخبار للاجئين واللبنانيين على حد سواء - برامج تنتقد وتتساءل فيها عن لقاح كوفيد-١٩ وعن جوانب أخرى للاستجابة الوبائية.

من ناحية أخرى، يغطي الفضاء الرقمي اللبناني المسائل ذات الصلة تغطية معتدلة أكثر، حيث برز العديد من المنظمات الإعلامية المحلية في السنوات الأخيرة خصوصًا في أعقاب ثورة تشرين الأول (أكتوبر) ٢٠١٩ اللبنانية، ويعرض كثير منها عمومًا مسائل المجتمعات المهمشة على نحو أكثر مقارنة بوسائل الإعلام الأكثر تقليدية واتصالًا بالسياسة. ويوجد قليل من الإذاعات التي يقوم عليها السوريون في لبنان، لكنها تواجه مشاكل مالية وتنازل متابعين أقل من الإذاعات السائدة ووسائل الإعلام الرقمية الشهيرة، وكذلك ترتفع حاليًا تكلفة توفير الاتصال بالإنترنت بالنسبة للمجتمعات منخفضة الدخل في ظل الكارثة الاقتصادية التي تواجهها الدولة، ما يجعل الأخبار من مواقع التواصل الاجتماعي ومن الإنترنت أبعد منالاً من المجتمعات المهمشة اقتصاديًا في لبنان.

محتكرو المعلومات

تلعب الوكالات الإنسانية والحكومة اللبنانية دورًا أساسيًا في تزويد المعلومات للاجئين السوريين، لكن في حين أن

إنترنتيوز بشكل أساسي بنظام المعلومات البيئي للاجئين السوريين المقيمين في لبنان للتعرف على التجارب الفريدة للسوريين و كشفها في وقت تتأثر فيه المعلومات بشكل كبير بالأزمات المتفاقمة المختلفة في لبنان، وقد جرى تقييم النظام البيئي للمعلومات المتاحة للسوريين في هذه الدراسة ضمن النظام المعلوماتي اللبناني الأوسع الذي يلبي احتياجات شريحة كبيرة من فئات المجتمع اللبناني.

حالة إقصاء: المعلومات التي تنشرها وسائل الإعلام

نشأ المشهد الإعلامي التقليدي في لبنان على أعقاب الحرب الأهلية المستمرة منذ عقود في البلاد، عاكسة بذلك الوضع السياسي الراهن في لبنان اليوم، حيث تغلب المحاباة و التحيز في تغطية وسائل الإعلام الأكبر للقضايا الخلافية السياسية التي تستقطب نسبة كبيرة من المتابعين على التلفزيون والراديو، وقلما تغطي أغلبية وسائل الإعلام قضايا تهم المجتمعات المهمشة سياسيًا مثل اللاجئين السوريين. وباعتبار هذه الإذاعات و القنوات في هذه الحالة جزءً من القطاع اللبناني التقليدي، وبالنظر إلى أسماء الملاك يتجلى أن هذه الإذاعات و القنوات مرتبطة ماليًا واجتماعيًا بالنخبة السياسية في لبنان. ومع تفشي الجائحة في عام ٢٠٢٠، أمست جائحة الكورونا أيضًا موضوع استقطاب سياسي داخل عالم



●●● الوكالات الإنسانية تساعد في سد فجوة المعلومات لدى السوريين، إلا أن المعلومات التي تقدمها لهم تتوافق بطبيعة الحال مع برامجها وتحفظاتها، وقلما تغطي مواضيع أخرى ذات صلة للاجئين. وتتواصل الوكالات الإنسانية مع اللاجئين عبر منصات مختلفة مثل جلسات التوعية الشخصية والرسائل النصية وتطبيق واتساب ومواقع التواصل الاجتماعي، لكن مع أن الوكالات تنشر هذه المعلومات بالتساوي، إلا أن طبيعة محتوياتها عامة ولا تستخدم إلا كوسيلة لفتح المحادثات أو لتتيح فرص مستمرة للحوار بين الوكالات والمجتمعات.

إن ما تزوده الحكومة من معلومات قانونية أو إجرائية أو إدارية للاجئين غير كافية في معظم الأحوال ويعود ذلك أحياناً إلى أسباب سياسية، وقد ذكر السوريون الذين قابلتهم إنترنت أن المعلومات القادمة من مكاتب الحكومة كانت معقدة وصعبة الفهم، ما دفع الناس إلى الاعتماد أكثر على مصادرهم الخاصة والأشخاص الذين عاشوا بأنفسهم تجربة الواقعة محل المعلومات والأخبار.

وكانت فجوة المعلومات واضحة ما بين هذين المصدرين، في المعلومات القانونية والإجراءات الإدارية وقوانين السفر بين سوريا ولبنان والوصول إلى الخدمات الإنسانية وإعادة التوطين.

تم إنشاء المشهد الإعلامي التقليدي في لبنان في أعقاب الحرب الأهلية التي استمرت عقوداً في البلاد ولا تزال تعكس الوضع السياسي الراهن في لبنان اليوم.

تبادل المعلومات حول فيروس كوفيد-١٩

بذل العديد من الجهات الحكومية والإنسانية جهوداً لتزويد الشعب اللبناني بالمعلومات حول فيروس كوفيد-١٩ منذ بداية الجائحة، إلا أن طريقة توزيع تلك المبادرات للمعلومات لم يكن ملائماً، ومع أن الدراسات تُظهر أن معظم اللبنانيين واللاجئين على حد سواء سمعوا نصائح التباعد ولزوم المنزل للحد من انتشار كوفيد-١٩، إلا أن استراتيجيات التواصل لم تراعي التباين الاقتصادي لذلك بين عدد ضخم من السكان اللبنانيين. لقد وُصف نظام تبادل المعلومات الاستبدادي بأنه متناقض وصریح النفاق أحياناً، ما يستدعي سخرية كل من اللبنانيين والسوريين من حض وزير الصحة والكثير من مشاهير الإعلام الناس على لزوم منازلهم ومشاهدتهم وهم يختلطون بالنخبة السياسية والاجتماعية اللبنانية.

في ذات الوقت، قلما تدرك الاتصالات بين الوكالات الإنسانية واللاجئين حدود التباعد الاجتماعي وسلوكيات النظافة العامة في بيئة المخيمات، وهكذا أضعف أسلوب الاتصالات استجابة لبنان لكوفيد-١٩ بشكل عام: فبدلاً من التواصل مع الناس بشأن قلقهم حيال الفيروس وتوعيتهم في الأوقات التي يغفلون فيها، بقيت الاستجابة منعزلة عن المجتمعات التي كان تستهدف الاستجابة حمايتها.

رغم هذه المساوئ يبدو أن المعلومات الأساسية بشأن كوفيد-١٩ وصلت معظم الناس في لبنان، واستطاع السوريون الذي تحدثوا مع إنترنت تذكر طريقتين صائبين للوقاية من الفيروس. تظهر بيانات الأبحاث والاستقصاءات في نفس الوقت أن الناس القاطنين في أماكن أقرب من برامج المنظمات غير الحكومية تمكنوا من الوصول إلى معلومات أكثر من تلك التي لدى القاطنين خارج مناطق نشاط العمل الإنساني، فمن الواضح أن الوكالات الإنسانية نجحت في نشر المعلومات الأساسية بين المجتمعات التي تعمل معها، لكن يمكن فعل المزيد وضم المجتمعات المهمشة الواقعة خارج مناطق تركيز العمل. بالمثل، كانت إمكانية الوصول إلى المعلومات بخصوص كوفيد-١٩ أقل في المناطق النائية والمخيمات الصغيرة حيث يعيش اللاجئون السوريون منها في المناطق والمخيمات كثيفة السكان. ●●●

حيث كانت قنوات واتساب ومجموعات فيسبوك في البداية بوابات لنشر الشائعات المتعلقة بكوفيد-١٩، والتي جمعت من خلال مشروع المعلومات القائمة على الثقة التابع لإنترنتيوز في أواخر عام ٢٠٢٠ وبدايات عام ٢٠٢١. وكانت

والأصدقاء، وتستخدم هذه المجموعات للتواصل الاجتماعي بقدر ما تستخدم لتبادل المعلومات بشأن كوفيد-١٩. وفي حين أن تلك الشبيل غير الرسمية تسد ثغرات مهمة متعلقة بالمعلومات، فهي تُسهل أيضاً الانتشار السريع للشائعات،

●●● تسلط إدارة معلومات كوفيد-١٩ الضوء على الديناميات الأوسع في نظام لبنان البيئي للمعلومات؛ فبينما تبتعث الحكومة المعلومات عشوائياً وتبذل الوكالات الإنسانية جهداً منظماً لإيصال هذه المعلومات إلى أكثر الفئات اللبنانية تهمةً، يخطر جميع مزودي المعلومات أولئك بالمجتمعات بأسلوب استعلائي يأجج نيران الريبة والحقْد في ظل أزمة لبنان الحالية.

حلول محلية

اتخذ السوريون منهجاً عملياً في سد فجوات المعلومات التي يواجهونها عن طريق إنشاء صفحات الفيسبوك ومجموعات الواتساب التي جعلت شغلها الشاغل مشاركة المعلومات، ويملك بعضها آلاف المتابعين وأشير إليها كمراجع في كثير من الأحيان خلال الأعمال الميدانية كمصادر أساسية للمعلومات، وذكر الناس أنهم يعتمدون على هذه الصفحات للتأكد من المعلومات التي يحصلون عليها من مصادر أخرى حكومية ومن الوكالات الإنسانية لتوسيع رؤيتهم لظروف سير الأحداث.

يعتمد السوريون واللبنانيون اعتماداً قوياً على المعلومات التي يتلقونها من وسائل التواصل الاجتماعي، ومن الفيسبوك والواتساب أساساً، وتعكس وسائل التواصل الاجتماعي اللبنانية بعدة طرق التماسك العائلي في المجتمع اللبناني، فمجموعات الواتساب شائعة بين العائلات

امرأة سورية تمشي خارج مجموعة من الخيام
نصبت للاجئين السوريين الذين فروا إلى لبنان،
الجمعة ١٥ يونيو / حزيران ٢٠١٢.



●●● الشائعات متناسقة في مختلف مجموعات التواصل الاجتماعي التي بدت غير مرتبطة ببعضها، مثل المجموعات السورية واللبنانية، وفي حالات كثيرة، أكد المستجيبون ملاحظتهم للمعلومات المتعلقة بكوفيد-19 الصادرة عن منظمة الصحة العالمية أو وزارة الصحة العامة، لكن الشائعات المهمة عن كوفيد-19 كانت تصل الناس أسرع من المعلومات الصادرة عن الجهات الرسمية.

وبالمثل، بدأ السوريون يرمون بشبكة واسعة لتلقي المعلومات التي يحتاجونها، وأدخلوا في مراجعهم لاتخاذ القرارات عدداً من المصادر المتنوعة، الموثوقة منها وغير الموثوقة، وهكذا، أخذت المعلومات الرسمية الصادرة عن جهات مثل منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة، مقترنة مع مصادر غير رسمية مثل العائلة والأصدقاء والمعلومات المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي.

الاعتماد مقابل الثقة

بينما ذكر كثير من السوريين الذين أجرت معهم إنترنيوز المقابلات رؤيتهم معلومات عن كوفيد-19 وفرتها منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة، لم يكن الاعتماد على مصادر معلوماتية يعينها دليلاً على الثقة بذلك المصدر دائماً. يبدو أن الثقة تتفاوت في أنحاء المجتمع السوري، لكن التقارب يلعب دوراً إما في تقويض الثقة أو توطيدها، حيث

ذكر كثير من المجيبين على الاستقصاء أو الذين أجروا المقابلات شعورهم باستخفاف أكبر تجاه المصادر التي لم يكن لها وجود مادي في مجتمعاتهم، في حين كانت المنظمات السورية غير الحكومية والعائلات والأصدقاء والعاملين في المجال الطبي ممن لهم وجود مباشر في المجتمعات السورية مصادر موثوقة لتلقي المعلومات عن كوفيد-19، أكثر من الجهات الرسمية مثل منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة.

وبالمثل، لم تكن إمكانية الوصول إلى معلومات دقيقة سبباً في التغيير الإيجابي في السلوك دائماً، فبينما كانت تدابير الحماية الأكثر شيوعاً ضد كوفيد-19 وفقاً للسوريين الذين أجروا المقابلات هي ارتداء الكمامات والتباعد الاجتماعي، إلا أن كثير من السوريين المقيمين في المخيمات ذكروا أنهم يرتدون الكمامات ويمارسون التباعد الاجتماعي أثناء تواجدهم في الأماكن العامة وفي المجتمعات اللبنانية، لكنهم لا يلتزمون بتلك التدابير في منازلهم أو في مجتمعاتهم الخاصة. كما أكد بعض المجيبين على الاستقصاء معرفتهم بوسائل الوقاية لكنهم ذكروا شعورهم بثقة أكبر في تعزيز مناعتهم بمكملات الفيتامينات ومشروبات الأعشاب للوقاية من كوفيد-19، وفي حين أنهم التزموا بارتداء الكمامات والتباعد الاجتماعي، لم تمنحهم تلك التدابير نفس شعور الأمان الذي منحه أساليب تعزيز المناعة.

المشاركة الإنسانية

يستثمر العاملون في المجال الإنساني في بناء الثقة، ولكن في إطار محدود، وفي حين يمكن للمنظمات السورية غير الحكومية الانخراط أكثر بشكل طبيعي في المجتمعات السورية التي تخدمها، يعمل عدد أكبر من العاملين في المجال الإنساني على تدريب مجموعات من المتطوعين المحليين والتعاون مع قادة المجتمعات المحلية في المناطق التي يعملون بها لإنشاء شبكات متضامنة. ومع أن أولئك الممثلين يعتبرون رابطاً مهماً بين المستفيدين والعاملين في المجال الإنساني، إلا أنهم لا يُعتمد عليهم بنفس القوة مثل مصادر المعلومات الواردة في الفقرة السابقة.

بُنيت الثقة في المجتمعات السورية وتدهورت على مدار الأعوام على يد المؤسسات المختلفة التي تعمل معها، ففي حين يبدو أن السوريين يثقون في المنظمات الإنسانية أكثر مما يثقون في الحكومة اللبنانية، لا يزال الكثيرون يتعاملون مع الأولى بتردد، وقد شاعت الشكاوى من الإحالات الإنسانية وصعوبة الوصول إلى الخدمات بين اللاجئين السوريين في لبنان لسنوات وكانت حاضرة كذلك خلال العمل الميداني. وفي حين يحاول العاملون في المجال الإنساني تأسيس العلاقات وتعزيز الثقة مع المجتمعات التي يعملون معها، فهم بالتزامن مع ذلك يقوضون الثقة من خلال عملياتهم المبهمة، إذ قلما تشرح المنظمات غير الحكومية ●●●

●●● معايير الاستحقاق لتلقي المساعدة، وعندما تُقدم المعونة إلى عائلة دون غيرها، تبقى أسباب ذلك غامضة. وبالمثل، يحتاج السوريون إلى الاعتماد على العاملين في المنظمات غير الحكومية لإحالتهم إلى مقدمي الخدمات الأنسب، ذلك أنه لا تتوفر خدمة شمولية لتحديد مصادر المعلومات حتى الآن إلا من خلال العاملين في المجال الإنساني أنفسهم، أما الطابع الخاص الذي تتسم به المعلومات المتصلة بالخدمات ومتابعة الحالات، فهو لا يُفسر الطبيعة العلنية لنشر المعلومات في مجتمعات اللاجئين.

وبالمثل، أثبتت الجائحة أن الطريقة التي يتبعها العاملون في المجال الإنساني للانخراط في أحد نطاقات برامجهم يمكن أن تؤثر على مبادرات أخرى، إذ اعتُبرت المنظمات السورية غير الحكومية والمؤسسات الخيرية المحلية مصدراً للمعلومات، حتى في الموضوعات التي لا تدخل في إطار عملها. ويمكن أن يكون العكس صحيح بالنسبة إلى المشاركة الضعيفة، فانقطاع التواصل فيما يخص كوفيد-19 يمكن أن يُقوّض إيمان الناس بأن العاملين في المجال الإنساني يهتمون بمصلحتهم الفضلى.

الطريق قدماً

بالنسبة إلى مجتمعات لبنانية كثيرة، وصلت الثقة إلى أدنى مستوى لها، وبينما ينصب أغلب هذا الارتياح على الحكومة اللبنانية، إلا أنه يمتد أيضاً ليصل إلى المجتمع الدولي وقطاع

الصحة العامة اللبناني ولقاح كوفيد-19 نفسه. وفي حين يسهل الشعور بأن الثقة منعدمة في أنحاء لبنان، يهدف هذا البحث إلى تحديد المساحات التي تتحلّى بالثقة، والأماكن التي يمكن إعادة بث الثقة فيها، تُشير تحليلاتنا إلى إمكانية تحقيق ذلك بالأساس من خلال المشاركة في المجتمعات المحلية ومنها المجتمعات الأشد تهميشاً في لبنان، وأيضاً من خلال المنصات والآليات التي ابتكروها هم أنفسهم.

فيما يلي نموذج لأهم التوصيات إلى العاملين في المجال الإنساني ووسائل الإعلام والمجتمعات والمتبرعين، بناءً على النتائج التي توصلنا إليها وتحليلاتنا. ترد الاستنتاجات والتوصيات المفصلة في الفصل السابع من هذا التقرير:

بينما يحاول العاملون في المجال الإنساني بناء علاقات وتعزيز الثقة مع المجتمعات التي يعملون معها، فإنهم في نفس الوقت يقوضون الثقة بالاجراءات المبهمة

الاستنتاجات والتوصيات الرئيسية - للوصول إلى نظام معلوماتي أكثر سلامة

للعاملين في المجال الإنساني:

■ **تعزيز الثقة:** كلما أمكن، اعمل على زيادة الشفافية فيما يخص عمليات الإحالة والجدول الزمني، ومعايير الاختيار لتلقي المعونة، والغرض من جمع المعلومات من المجتمعات، وعند جمع المعلومات من المتبرعين أو الشركاء، ضع مواداً تفيد هؤلاء الذين قدموا المعلومات. ويمكن تسهيل هذه المشاركة أيضاً من خلال المنصات السورية لمشاركة المعلومات على فيسبوك وواتساب، والتي تتحلّى بثقة المجتمعات المحلية.

■ **تواصل بدلاً من أن تنقل المعلومات نقلاً:** استثمر في نشاطات الاستماع التي تُخبر بمواد التواصل وإعداد البرامج من القاعدة إلى القمة. إن التغيير السريع في المشهد في لبنان يعني أن جلسات الاستماع ينبغي أن تُعقد بشكل دوري وبأشكال متعددة لمعرفة مواطن الثغرات في المعلومات والخدمات الجديدة، وبالمثل، من شأن المتابعة السريعة من جانب العاملين في المجال الإنساني للمشاركين لتبيين مدى تأثير جلسات الاستماع على وضع البرامج أن يُشجع على المشاركة مستقبلاً.



للجهات المانحة:

■ الاستثمار لتحصيل الثقة: تحفيز المشاركة الثنائية بين العاملين في المجال الإنساني ووسائل الإعلام والشبكات المجتمعية التي يعملون معها، وبالمثل، يمكن تحديد المجالات التي يمكن فيها جعل المعلومات المتعلقة بآليات الإحالة ومعايير اختيار المعونة وعملية جمع المعلومات مجد ذاتها أكثر شفافية بطريقة آمنة وحساسة بالنسبة للمستفيدين.

■ التشجيع على بناء القدرات (من أجل وسائل وقنوات الإعلام التي يقودها المجتمع على وجه الخصوص) والاتصال ثنائي الاتجاه بين العاملين في المجال الإنساني والاتصال: ويمكن للعاملين في المجال الإنساني والصحة العامة تقديم دعم أفضل لوسائل الإعلام والعموم عن طريق ربط الصحفيين بخبراء من مؤسساتهم، ما يساعد الصحفيين على فهم المفاهيم بشكل أفضل بدلاً من مجرد ترجمة السياسة التنظيمية، ويتضح هذا بشكل خاص في بدء اللقاح الحالي في لبنان. ●●●

■ إيصال المستجدات لعدد أكبر من المتابعين: إيجاد سبل للوصول إلى الجماهير المستيسة تقليدياً والمجموعات المهمشة التي قد لا تصلها التقارير والأخبار، وذلك عن طريق تحديد أفراد رئيسيين من مختلف المجموعات المستهدفة لمناقشة التحديات والشغرات في المعلومات التي تعاني منها مجتمعاتهم المحلية.

■ الاستثمار في محو الأمية الإعلامية: لموظفيك ومتابعيك أيضاً.

المجتمع المدني:

■ التوعية: حول مخاطر انتشار الشائعات في المجتمعات التي تعمل فيها، والاستثمار في محو الأمية الإعلامية لموظفيك وشبكاتك أيضاً لتزويد الناس بالأدوات اللازمة لتحديد الشائعات عند ظهورها. وهناك عدة منظمات غير حكومية لبنانية في وضع يسمح لها بدعم بناء قدرات أفرقة هذه المنظمات والمستفيدين من هذه الموضوعات.

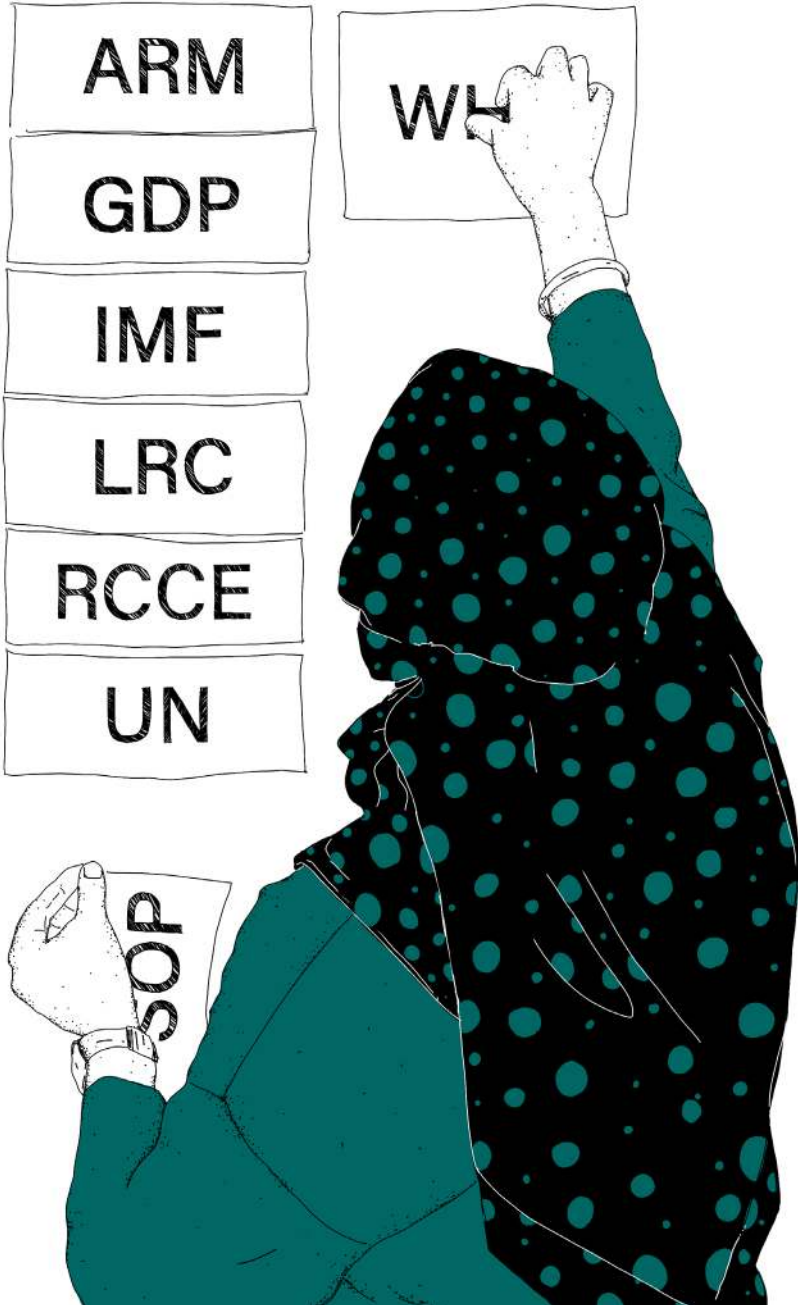
■ افهم بشكل أفضل: اشترك مع المجتمعات المحلية التي تعمل معها لفهم تصورها عن كوفيد-١٩ والعوامل الكامنة التي تُأجج تلك التصورات، وأنشئ مواداً للمجتمعات المحلية تُقر بتلك العوامل الكامنة ولا تتجاهلها. تذكر أيضاً أن تتحلل بالشفافية فيما يتعلق بما لا تعرفه حتى هذه اللحظة عن الجائحة واللقاح. سوف يتلقى الناس معلومات خاطئة وشائعات عن هذه المواضيع باستمرار، سواءً أكانت معترف بها من مصادر رسمية أم لا.

لوسائل الإعلام:

■ تحمّل المسؤولية: على وسائل الإعلام أن تبي ضخامة كمية المعلومات المغلوطة في لبنان وضرورة حسن التثبيت من الحقائق والحرص على اختيار "وجهات نظر الخبراء" بدقة، ومن ثم الاعتراف بالدور الضار لبعض المؤثرين في وسائل الإعلام الاجتماعية والمهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية في نشر المعلومات المضللة والمغلوطة، بالإضافة إلى إدراج مصادر من لجنة كوفيد-١٩ الطبية المعنية باللقاحات والاستجابة العامة في تقارير كوفيد-١٩.

٦,٤	تتبع الشائعات وملاحظات المجتمع المحلي	٢٣	٣,٧ آليات تنسيق المعلومات حول كوفيد-١٩	٢	ملخص تنفيذي
٦,٥	الثغرات المعلومة في الاحتياجات المعلوماتية وعملية	٢٧	١.٧. احتياجات المعلومات	٩	قائمة الاختصارات
٥٣	وضع البرامج	٢٧	٤,١ احتياجات المعلومات وفجواتها	١٠	١. نطاق البحث ومنهجيته
	٧.٧. استنتاجات رئيسية وتوصيات - نحو نظام	٣٢	٤,٢ مصادر الحصول على المواد وقنواتها	١٠	١,١ نطاق البحث وكتل البناء الرئيسية للنظام البيئي للمعلومات
٥٥	معلوماتي أكثر سلامة	٣٤	٤,٣ العوائق التي تحول دون الحصول إلى المعلومات	١١	١,٢ الفلسفة والمبادئ المنهجية
٧,١	استنتاجات رئيسية بشأن المشهد الإعلامي	٣٧	٤,٤ التركيز على الفئات الضعيفة	١٢	١,٣ جمع البيانات والعينة
٥٥	الممارسات الإعلامية للمجتمعات المحلية	٣٨	٧. ديناميات المعلومات	١٣	١.١. نبذة عن البلد
٧,٢	استنتاجات رئيسية بشأن الاستجابة الإنسانية	٣٨	٥,١ الثقة	١٣	٢,١ الفلسفة والمبادئ المنهجية
٥٨	وديناميات المعلومات	٤١	٥,٢ النشر	١٥	١.١.١. المعلومات وقائمة بموقفيها
٥٩	ملخص التوصيات	٤٢	٥,٣ التأثير	١٥	٣,١ موقرو المعلومات الإعلامية
٦٣	شكر وتقدير	٤٤	٥,٤ التأثير على المعارف والمواقف والممارسات	١٨	٣,٢ الوسائط الرقمية المتاحة
٦٥	الملاحق	٤٦	٧.١. الاستجابة الإنسانية والمعلومات	١٩	٣,٣ وسائط الإعلام والصحفيون
٦٦	ملاحظات ختامية	٤٦	٦,١ خطة الطوارئ والاستجابة لفيروس كوفيد-١٩	٢١	٣,٤ مقدمو المعلومات غير الرسميين
		٤٨	٦,٢ الجهات الإنسانية الفاعلة الناشطة في الاستجابة لكوفيد-١٩	٢٢	٣,٥ جدوى المعلومات محلياً
		٥٠	٦,٣ الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية	٢٢	٣,٦ إمكانات وسائط الإعلام ونوعية المعلومات

قائمة الاختصارات والرموز



- ROV
متطوع توعية للاجئين
- SKeys
عيون سمير قصير مركز الدفاع عن الحريات الاعلامية والثقافية
- SOP
إجراءات تشغيل موحدة
- UN
الأمم المتحدة
- UNDP
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
- UNHCR
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
- UNIC
مركز الأمم المتحدة للإعلام
- UNICEF
منظمة الأمم المتحدة للطفولة
- UNRWA
وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى
- USEK
جامعة الروح القدس الكسليك
- USJ
جامعة القديس يوسف
- WHO
منظمة الصحة العالمية
- IHR
اللوائح الصحية العالمية
- IMC
الهيئة الطبية العالمية
- IMF
صندوق النقد الدولي
- JEE
التقييم الخارجي المشترك
- KII
مقابلة مزود معلومات رئيسي
- LAU
الجامعة اللبنانية الأميركية
- LRC
الهلال الأحمر اللبناني
- LU
الجامعة اللبنانية
- MSF
منظمة أطباء بلا حدود
- NDU
جامعة نوتردام - اللوزيرة
- NGO
منظمة غير ربحية
- NRC
المجلس النرويجي للاجئين
- PHC
مركز الرعاية الصحية الأساسية
- PPE
معدات الوقاية الشخصية
- RCCE
الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية
- ARM
حركة مناهضة العنصرية
- ATI Law
قانون الوصول إلى المعلومات
- AUB
الجامعة الأميركية في بيروت
- COVID-19
كوفيد-19
- CSO
منظمة مجتمع مدني
- DRM
وحدة إدارة الأزمات
- EPI-WIN
شبكة المعلومات المتعلقة بالأوبئة التابعة لمنظمة الصحة العالمية
- FGD
مناقشة مجموعة مركزية
- GDP
إجمالي الناتج المحلي
- ICRC
اللجنة الدولية للصليب الأحمر
- IFRC
الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
- ICU
وحدة العناية المركزة
- IEA
تقييم النظام البيئي للمعلومات
- IEC
المعرفة والتعلم والاتصال

١. نطاق البحث ومنهجيته

١.١. نطاق البحث وكتل البناء الرئيسية للنظام البيئي للمعلومات

أسطورة

● مغطى

● مغطى جزئياً

○ غير مغطى

النطاق الديموغرافي والجغرافي

التركيز على فئات محددة (اللاجئون السوريين)

جميع السكان

المنطقة (أو المناطق) الجغرافية المستهدفة

كامل أنحاء البلاد

نطاق البحث المواضيعي

الحاجة للمعلومات

احتياجات المعلومات وتغيراتها

قنوات التواصل والمصادر المفضلة

الحوافز التي تحول دون الوصول للمعلومات

الاحتياجات التي حددتها الحكومات وحددها أصحاب المصلحة الآخرون

الديناميات والتفاعلات

الثقافة (العقود الوثوقية...)

المشاركة وحماية المعلومات الرقمية

تأثير المعلومات

العلاقات بين مختلف الجهات الفاعلة في نظام المعلومات البيئي

موفرو المعلومات

الإعلام الوطني

وسائل الإعلام المجتمعية

وسائل ومنصات الإعلام الرقمية

موفرو المعلومات من غير وسائل الإعلام

طاقة وسائل الإعلام

البيئة

تقييم النظام البيئي للمعلومات

يوثق تقييم النظام البيئي للمعلومات كيفية إنتاج المعلومات واستهلاكها وتقسيمها مع اللاجئين السوريين في لبنان في عام ٢٠٢٠ وسط جائحة عالمية وأزمات اقتصادية وسياسية متفاقمة أخرى، ويحدد كيفية ارتباط اللاجئين السوريين في مختلف أنحاء لبنان ببيئتهم الإعلامية، ويستند في المقام الأول إلى المقابلات والمناقشات الجماعية المركزة مع أعضاء المجتمع السوري والممارسين في مجال الإعلام ووسائل الإعلام اللبنانية والمنظمات المحلية والدولية التي تعمل بشكل وثيق مع المجتمعات المحلية السورية. تعززت هذه التقييمات النوعية وجرى التأكد من جودها عن طريق دراسة استقصائية قصيرة شملت ٧٨ لاجئاً سورياً يقيمون في أنحاء مختلفة من لبنان بشأن فهمهم واحتياجاتهم للمعلومات حول كوفيد-١٩.

مناهج البحث

نشر النتائج والتقييمات من المجتمعات المحلية.

التقييمات المستمرة من فرق الخبراء والمجتمع المحلي طوال فترة البحث.

البحوث التي يقودها المجتمع (المساعدون في البحوث والمسجلون من المجتمع المحلي).

المسح الكمي (عينة تتجاوز ١٠٠).

مجموعات النقاش المركزة.

المقابلات مع الخبراء الرئيسيين وأفراد المجتمع.

البحوث المكتتبية المتعلقة بتوريد المعلومات والبحوث الجارية والسابقة.

١.٢ الفلسفة والمبادئ المنهجية

كثيراً

ما يعيش الناس الذين نسعى إلى الوصول إليهم في بيئات متنوعة ومزعجة وخطرة ومربكة للأخبار والمعلومات التي تشكل بالنسبة لهم تحديات - وخيارات يجب اتخاذها - بالاتصال بالمعلومات التي يحصلون عليها، وما يثقون به ويتصرفون نحوه، ولهذا تجري إنترنيوز تقييمات نظم المعلومات البيئية من أجل تكوين فهم أفضل للاحتياجات الفريدة والمحلية من المعلومات والثغرات والمصادر وأنماط الوصول والاستخدام. توفر لنا تقييمات النظام البيئي للمعلومات إطاراً تحليلياً للتعرف على جميع أبعاد العلاقة بين مستهلكي المعلومات وإمدادات المعلومات، ويتيح لنا اكتسابنا لمعلومات عالية الدقة ورؤية متعمقة لهذه التفاعلات بأن نصمم مشاريع فريدة حقاً تقدم المعلومات للناس حيثما كانوا، من خلال القنوات والمنصات والاستمارات والأشخاص الذين يفضلونهم ويثقون بهم.

تعتمد أبحاثنا القائمة على تقييمات النظام البيئي للمعلومات على أربعة مبادئ رئيسية:

١- وضع المجتمع في صميم البحث: تسعى إنترنيوز إلى أن تكون في صميم المجتمعات التي نخدمها، ونطمح، من خلال تقييماتنا للنظام البيئي للمعلومات، أن يكون المجتمع

نفسه مشاركاً بجزء كبير في الأبحاث، فنعمل على تعيين الباحثين وموظفي التعداد من المجتمع، ونعتمد على أعضاء المجتمع لنشر النتائج وتجميع التعقيبات. لكن عندما يكون السياق الحقيقي يحد من قدرتنا على فعل ذلك (كما حدث أثناء جائحة كوفيد-١٩)، فنحن نسعى جاهدين لتصميم طرق عديدة لتجميع الملاحظات من أعضاء المجتمع وممثليهم كأحسن بديل ثانٍ.

٢- تصميم الأبحاث التي تركز على الاحتياجات الإنسانية: نبحث عن تطوير الفهم الشامل لممارسات الأفراد، ونفهم العرض والطلب بمفهومه الواسع، فلا نركز بشكل ضيق على المنافذ الإعلامية أو جهات وسائط الإعلام التقليدية. إن مجالنا التحليلي معروف بطريقة وصول الأشخاص للمعلومات واستهلاكهم لها وليس بالتصنيفات المحددة

مسبقاً، ونسعى جاهدين لأن نفهم أي الممارسات مُتَّبعة على نطاق واسع ونوع الاحتياجات الخاصة وسلوك المجموعات، خاصة المجموعات الأكثر ضعفاً.

٣- دمج البيانات النوعية والكمية: نسعى أن ندمج الأنواع المختلفة من المعلومات للوصول لفهم أفضل للعرض والطلب على المعلومات وطريقة تفاعلها معاً لتهيئة بيئة دينامية للنظام البيئي للمعلومات، ولا يقتصر ذلك على التخطيط التقليدي و الدراسات الاستقصائية للجمهور، بل نعتمد في تقييماتنا للنظام البيئي للمعلومات بشكل كبير على النهج النوعي، حيث يتطلب فهم أساليب المعلومات الاقتراب شخصياً للأشخاص لمعرفة أفضل الطرق للوصول إليهم بالمعلومات الجيدة.



"في السعي الدائم للإنسان، للوصول للمعلومات والطرق التي يستهلكها بها وينتجها ويساهم فيها ويتفاعل معها ويتصرف حيالها، فهو يصنع نظام معلومات بيئي دينامي متنوع وغريب أحياناً بحيث لا يمكن التنبؤ به."

١,٣ جمع البيانات والعينة

المخبرون	أداة التجميع	عينة	تفاصيل
	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٩	السوريون في المخيمات والمناطق الحضرية في لبنان
الأفراد والمجتمعات المحلية	مجموعات التركيز	١٥	مناقشات مجموعة التركيز الخاصة والمختلطة من اللاجئين السوريين والفلسطينيين في مخيم سهل البقاع ومخيم عين الحلوة في صيدا.
	استبيان	٧٨	عينة متزايدة للاجئين السوريين في عالية وعكار وطرابلس وبيروت ومخيمات سهل البقاع.
	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	١٠	ممثلون من منظمات المجتمع المدني بقيادات سورية
قادة وممثلون غير رسميين	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	١	الشاويش (قادة المخيمات السورية المعينون محلياً)
	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٢	ممثلون من منظمات المجتمع المدني اللبناني
	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٣	ممثلو الإعلام المحليون للسوريين
	مجموعات التركيز	٤	ممثلو وزارة الداخلية لمجتمع اللاجئين اللبناني (في عكار وجنوب لبنان والنيطية والهزمل في البقاع وشمال لبنان)
السلطات الحكومية	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	١	المدير العام لوزارة الإعلام
	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	١٢	العاملون خسايبهم الخاص والصحفيون العاملون بدوام كامل والمستشارون الإعلاميون
وسائل الإعلام	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٢	وسائل الإعلام والمنظمات اللبنانية التي تدافع عن حرية التعبير
	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٣	استراتيجيات التواصل من أجل التنمية في اليونيسيف استراتيجيات التواصل مع المجتمعات المحلية في مفوضية شؤون اللاجئين
الوكالات الدولية والعاملون في المجال الإنساني	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٢	الموظفون السابقون التابعون للمنظمات غير الحكومية الدولية والمتطوعون فيها
موظفو برنامج المعلومات القائمة على الثقة في إنترنيوز	المقابلات مع المخبرين الرئيسيين	٢	محلل البيانات مدير المعلومات
الخبراء (الأكاديميون والباحثون المفكرون...)	لا يوجد	٠	

●●● ٤- الدمج بين البحوث والإجراءات: نحن لا نرى تقييمات النظام البيئي للمعلومات كمثال للمنتج النهائي، بل غالباً ما تكون المرحلة الأولى من تصميم مشروعنا، تعييننا في تهئية سياق مواتٍ وطريقة لبناء علاقة ثقة مع المجتمع الذي نأمل أن نعمل معه. ودائمًا ما تكون هذه المرحلة متصلة دائمًا بالإجراءات الموصى بها، سواءً أكانت خاصة بنا أم بالمجتمعات أم شركائنا أم بالجهات المعنية المهمة الأخرى. ●

١١. نبذة عن البلد

٢,١ مؤشرات الملامح القطرية

العوامل الديموغرافية والاجتماعية والسياسية الرئيسية	مجموع السكان (بالملايين)	٦,٩
السكان الذين يعيشون في فقر متعدد الأبعاد (نسبة عدد السكان)	لا توجد بيانات متاحة	
مؤشر التنمية البشرية (الترتيب)	٧٣٠, (٩٣)	
السكان الريفيون (نسبة)	١١,٤%	
معدل الأمية* +	٨,٨%	
اللاجئون حسب بلد المنشأ (بالآلاف)	٦	
الانتخابات	٢٠٢٢	

* المصدر: تقارير الأمم المتحدة عن التنمية البشرية
* + يُعرف عدم الأمية بالقراءة والكتابة عن أبسط جوانب الحياة اليومية

كوفيد-١٩	الحالات المؤكدة	٥٥٨٦٩
	الوفيات	٤٧٩

* المصدر: منظمة الصحة العالمية <https://covid19.who.int>

أسطورة
● غير حر
● حر جزئيًا

المؤشرات المتصلة بالصحافة	الحرية المدنية (بما في ذلك حرية التعبير)	٦٠/٣٠
مؤشرات حرية الصحافة ٢٠١٩ (من ١٨٠ دولة)	١٠١	
مؤشرات حرية الصحافة ٢٠٢٠ (من ١٨٠ دولة)	١٠٢ ↓	

* مصدر الحقوق المدنية: تقييم حالة الحرية العالمية من منظمة فريدوم هاوس
** مصدر تصنيف المؤشر: منظمة مراسلون بلا حدود

الحرية على شبكة الإنترنت	العقبات التي تعترض الوصول (- = الأسوأ، ٣٥ = الأفضل)	١٢
القيود على المحتوى (- = الأسوأ، ٣٥ = الأفضل)	٢٢	
انتهاك حقوق المستخدم (- = الأسوأ، ٣٠ = الأفضل)	١٨	
علامة الحرية على شبكة الإنترنت ٢٠١٩	٥٢	
علامة الحرية على شبكة الإنترنت ٢٠٢٠	٥٢	

* المصدر: فريدوم هاوس، الحرية في شبكة الإنترنت

تكنولوجيات المعلومات والاتصالات	معدل اختراق الإنترنت	٧٨,٢%
مدى انتشار الهواتف المحمولة <td></td> <th>٦٤,٥%</th>		٦٤,٥%

* المصدر: تقارير الأمم المتحدة عن التنمية البشرية

وصل

كوفيد-١٩ إلى لبنان في وقت مضطرب من تاريخ لبنان: تعاني الدولة من أسوأ أزمة اقتصادية منذ عقود، حيث استقالت حكومتان منذ أكتوبر ٢٠١٩، وتأخرت مفاوضات الإنقاذ الحاسمة مع صندوق النقد الدولي والإصلاحات الاقتصادية التي توجد لها حاجة ماسة. منذ تشرين الأول ٢٠١٩، انهارت العملة باطراد، وأغلق عدد كبير من الأعمال التجارية، وارتفعت أسعار السلع الأساسية بصورة مذهلة، واليوم يلوح في الأفق التهديد بالمجاعة للطبقات متوسطة الدخل سابقًا.

ترتبط هذه الأزمة الاقتصادية ارتباطًا وثيقًا مع الأزمة السياسية والجارية أيضًا منذ تشرين الأول ٢٠١٩، ويلقي الكثيرون اللوم في الفساد المنهجي للحكومة اللبنانية على الانهيار الاقتصادي نفسه، حتى أنه في تشرين الأول ٢٠١٩، خرج اللبنانيون إلى الشوارع لاستنكار هذا الفساد من خلال موجة غير مسبوقه من الاحتجاجات على نطاق البلاد ضد النخبة الحاكمة والوضع الراهن.

ولم يشهد عام ٢٠٢٠ سوى تعميق هذه الأزمات، بداية بمجائحة كوفيد-١٩، وليس انتهاءً بانفجار ميناء بيروت في الرابع من

آب، والذي نتج عنه وفاة ١٩٠ شخص. وفي استجابة النخبة الحاكمة في وقت لاحق لكلي الحداث لم تثبت سوى عدم رغبتها في الإصلاح أو التقدم لتغيير وضعها القائم في لبنان منذ زمن بعيد، وبالتالي أدت هذه الأزمات المتفاقمة إلى دفع المجتمعات الضعيفة وكذلك المجتمعات ذات الدخل المتوسط سابقًا نحو المزيد من الصعوبات الاقتصادية.

إن الأزمة السورية حاليًا في عامها التاسع، وقد كان لها آثار إنسانية واجتماعية واقتصادية وسياسية عميقة على لبنان، ولبنان لديها أكبر عدد من اللاجئين في العالم للفرد ●●●

●●● بما يقدر بنحو ١,٥ مليون سوري فروا من الصراع (أقل من مليون منهم مسجلون) يعيشون في بلد يبلغ عدد سكانه ٤ ملايين نسمة، هذا بالإضافة إلى ما يقدر بنحو ١ مليون لبناني يعيشون أوضاعًا صعبة، و٣٠٠ ألف لاجئ فلسطيني. وبهذا يكون التدفق الجماعي للاجئين السوريين قد فرض ضغوطًا على اقتصاد البلد والبنية التحتية للخدمات، فضلًا عن فتح البلاد لملايين الدولارات من المساعدات الإنسانية سنويًا كجزء من خطة لبنان للاستجابة للأزمة، كما تشير مشاركة الحكومة اللبنانية في خطة الاستجابة للأزمة اللبنانية إلى دعمها للاجئين في لبنان، ولكنها تترافق أيضًا مع سياسات وخطابات تمييزية ضد اللاجئين السوريين من مختلف أعضاء النخبة السياسية استمرت على مدى سنوات عديدة.

وبالمثل فقد سلّطت الجائحة الضوء على أكبر الديناميات التي تفرضها الظروف على العلاقة بين اللاجئين السوريين والحكومة والعاملين في المجال الإنساني في لبنان؛ حيث

يعيش آلاف من اللاجئين في لبنان في مناطق مكتظة سيئة الخدمات تزيد خطر الإصابة بفيروس كورونا!. وبالمثل، فإن مجتمعات اللاجئين أكثر عُرضة للوصم خلال فحص الإصابة بفيروس كورونا، وقد فرضت البلديات في لبنان تدابير على اللاجئين أكثر قسوة من تلك التي فُرضت على المواطنين اللبنانيين و تتضمن فترة حظر تجول أطول وتقييد للحركة وإغلاقات دون استثناءات، ما جعل الوصول إلى الخدمات الصحية و غيرها أمرًا صعبًا. وفي حين أن فحص وعلاج فيروس كورونا مجاني للحالات التي وافقت عليها وزارة الصحة العامة، فقد تركت الحكومة للأوتروا (وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى) والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مسؤولية تغطية تكاليف الرعاية الصحية للاجئين الفلسطينيين والسوريين وتزويدهم أيضًا بمواد النظافة العامة و الحماية.

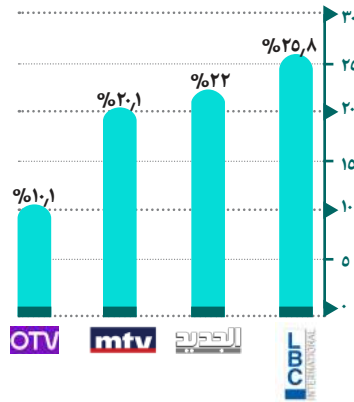
وَمُنذ بداية فيروس كورونا، انثقت الحكومة اللبنانية من

أجل استجابتها المتهورة غير المدروسة للجائحة، بدلاً من أن تتبع إستراتيجية ثابتة متوسطة المدى أو طويلة المدى لمكافحة الفيروس أو تركز أكثر على التخفيف من الأضرار والاستجابة للازديادات المفاجئة في أعداد الحالات. في المراحل الأولية للجائحة، استجابت الحكومة اللبنانية بشكل سريع حيث أغلقت الطيران وفرضت عمليات الإغلاق على مستوى البلاد، لكنها في نهاية عام ٢٠٢٠، بعد تصاعد الضغط من نقابات المطاعم و الشركات التي تأذت من الآثار الاقتصادية لعمليات الإغلاق، أعادت فتح الدولة من أجل احتفالات رأس السنة الجديدة، ما أدى لتزايد عدد الحالات في الأسابيع الأولى من ٢٠٢١، حتى أن العديد من المستشفيات اللبنانية استنفدت إمكانياتها في علاج المصابين بفيروس كورونا وغيرها من الحالات، وقد أدت الأزمات الاقتصادية الناجمة عن الفيروس إلى انهيار البنية التحتية الطبية للدولة بحلول وقت إعلانها عن هذا الوضع. ●

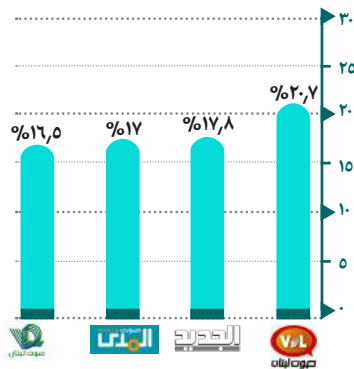
III. المعلومات وقائمة بموفرها

الشكل ١. تركيز عالٍ من الجمهور

تستقطب أكبر ٤ شركات في قطاع التلفزيون ٧٨,١% من الجمهور



تستقطب أكبر أربع شركات في القطاع الإذاعي ٧٢% من المستمعين.



يركز الكثير من التغطيات الإخبارية في لبنان على التقييمات و جذب شريحة واسعة من الجمهور بدلاً من الصحافة المتعمقة أو الاستقصائية، وحسب إفادة أحد الصحفيين اللبنانيين في حوار مع إنترنيوز "إذا تحدثت سياسي عن أمر فسوف يسلم به الجميع... لم تعد المسألة متعلقة بضبط الجودة".

لقد خلقت جائحة كوفيد-١٩ مجالاً لانتشار المعلومات المغلوطة والمضللة لكي تتسرب للبنانيين و اللاجئين على حد سواء من خلال البث التلفزيوني، ولهذا تولت إنترنيوز بالتعاون مع مؤسسة مهارات (وهي مؤسسة لبنانية غير حكومية تعمل على تطوير الإعلام و الحوار الحر في لبنان) على إدارة مجموعات استماع مع اللاجئين والمجتمعات ●●●

٣,١ موفرو المعلومات الإعلامية

على

مر الزمان استضافت لبنان قطاعاً إعلامياً متعدد الجوانب مع مجموعة متنوعة من المجالات والبرامج الإذاعية ومحطات التلفاز التي تُوفّر الأخبار و المعلومات حتى في أوقات الصراع^٢، لكن اضطرت العديد من الشركات في القطاع الإعلامي التقليدي لتخفيض العملة بسبب تزايد التحديات المالية في أعقاب الأزمة الاقتصادية المستمرة في لبنان. على الرغم من هذه التحديات، لا يزال التلفاز يحتل الصدارة باعتباره الوسيلة الإعلامية المفضلة للأخبار في لبنان في حين أن جماهيرية الراديو والمجلات قد انخفضت على مرور السنين

●●● اللبنانية المهمة لمناقشة طرق الوصول لمعلومات عن فيروس كورونا. وقد أشار المشاركون إلى برامج بث تليفزيوني شهيرة تستضيفها شخصيات تليفزيونية مثل طوني خليفة ومارسيل غام كمصدر معلومات للبنانيين و اللاجئين، و قد استضافت هذه البرامج حاملي شهادات دكتوراة ومعلقين شاركوا معلومات مغلوبة عن فيروس كورونا انتشرت فيما بعد على مواقع التواصل الاجتماعي اللبنانية و بشكل فردي على الواتساب.

وخلال شهري تشرين الأول ٢٠٢٠ وكانون الأول ٢٠٢١، سجلت إنترنت ومؤسسة مهارات ٣٢٠ إشاعة متداولة على مواقع التواصل الاجتماعي اللبنانية شاركتها مباشرة منافذ إعلامية تتضمن: المؤسسة اللبنانية للإرسال إنترناسيونال (LBCI) وموقع لبنان ٢٤ وقناة الجديد ووسائل إعلامية لبنانية كبرى أخرى.

نظرياً، يُعطي تعدد القطاع الإعلامي في لبنان الفرصة للمشاهدين لاختيار أخبار موثوق بها وذات صلة باحتياجاتهم وأيضاً يخلق مجالاً لمنافسة صحية بين المنافذ الإعلامية المختلفة، لكن في الكثير من الأحيان تكون هذه المعلومات متصلة مادياً واجتماعياً بالثخبة السياسية في

لبنان، ما يؤثر في مصداقية التغطية. وقد ذكر مندوب من مؤسسة مهارات أن "المشهد الإعلامي نشأ بعد الحرب الأهلية كي يعكس النظام السياسي"، لذا فإن بقايا الوضع الراهن للحرب الأهلية أصبح بيئة للاقتتال السياسي وحملات التشهير التي تجعل القطاع الإعلامي سبيلاً للتضليل، وهذه إستراتيجية تستخدمها الثخبة السياسية اللبنانية بانتظام.

نحن هنا نضيف الوسائل الإعلامية الكبيرة التي تلي احتياجات الجماهير الهائلة في التلفاز والإذاعة، ومعظمها أيضاً متصلة سياسياً واجتماعياً بالطبقة الحاكمة في لبنان على أنها القطاع الإعلامي التقليدي في لبنان.

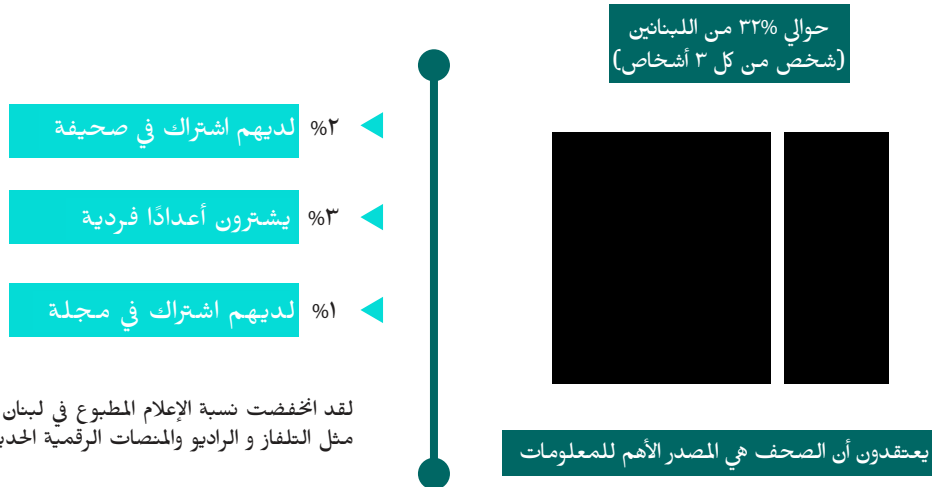
تتبع كل قناة ضمن القنوات اللبنانية التسع التي تبث لما نسبته ٩٧% من السكان في لبنان لحزب سياسي ما، ولو بشكل جزئي، علاوة على ذلك، تتبع تسعة من منافذ الطباعة اللبنانية العشر وسبعة من ثماني محطات إذاعية لحزب سياسي بشكل مباشر^٧. وقد وصف مؤسس إحدى المنظمات اللبنانية غير الحكومية التي تدافع عن الحقوق الرقمية تسييس وسائل الإعلام الرئيسية في لبنان لتجعل ما تبثه للناس "معرفة عامة"، وهو الوصف ذاته الذي استخدمه العديد من اللبنانيين واللاجئين السوريين الذين قابلتهم إنترنت خلال عملها الميداني.

وقد ظهر منهج التسييس نفسه في المطبوعات والراديو، حيث إن أشهر أربع برامج إذاعية في لبنان هي: صوت لبنان ١٠٠,٣، صوت لبنان ٩٣,٣، صوت المدى وإذاعة لبنان الحر، هي إما تابعة لحزب سياسي بشكل مباشر أو تملكها عائلة سياسية.

تؤثر الأجدات المسيسة للوكالات الإعلامية على تغطية المواضيع المثيرة للجدل سياسياً مثل دور لبنان في استضافة ملايين اللاجئين السوريين منذ ٢٠١١، وبالنسبة للعديد من الوسائل الإعلامية الرائدة، تكون تغطية قضايا اللاجئين والأقليات غير ذات أولوية، حيث أنه وفقاً لدراسة أجرتها مؤسسة مهارات عام ٢٠١٥ ظهر أن الصفحة الأولى من الصحف التي حلتها الدراسة استبعدت أي إشارة لقصص السوريين والفلسطينيين وأن ٨٨% من هذه التقارير اقتصر على الصفحات الداخلية للصحف^٨. في حالات أخرى، تُغطي مواضيع اللاجئين من وجهة النظر السياسية أو الاقتصادية، فأثناء الفترة التحليلية الخاصة بمهارات، كانت قناة OTV هي المحطة الرائدة في الإبلاغ عن تداعيات الأخطاء السياسية لأزمة اللاجئين السوريين في لبنان ودعت علناً إلى إيجاد حل لأزمة اللاجئين من خلال الوساطة مع الحكومة السورية^٩ والسبب وراء ذلك هو أن قناة OTV ترتبط مالياً وسياسياً بحزب التيار الوطني الحر، ومن المعروف أن زعيم الحزب، الرئيس ميشيل عون، له صلات سياسية مع أسرة الأسد في سوريا^{٧-٩}. أيضاً، شكّلت الانعكاسات الاقتصادية ●●●

"تعد الحواجز سياسية أكثر منها ثقافية، وهناك أمور مثل المعلومات بشأن الإقامات وتصاريح العمل لا يبثها التلفاز مطلقًا؛ أي أن هناك تعتيمًا إعلاميًا. ومن المنظور الإنساني، من المفترض تضمين الجميع [في التغطية]، لكن الحال ليس كذلك".
وصف عامل في منظمة غير حكومية سورية آثار هذه الظاهرة

الشكل ٢. تصور ووصول وسائل الإعلام المطبوعة



لقد انخفضت نسبة الإعلام المطبوع في لبنان عن أشكال الإعلام الأخرى مثل التلفاز و الراديو والمنصات الرقمية الحديثة.

●●● لوجود اللاجئين السوريين في لبنان ما نسبته ١٣% من التغطية الكلية من محطات التلفاز الرئيسية بشأن القضايا المرتبطة باللاجئين في الفترة بين كانون الأول ٢٠١٥ إلى شباط ٢٠١٦.

بالنسبة إلى العديد من السوريين، يعني هذا ببساطة أنهم لا يستطيعون الاعتماد على تغطية التلفاز ووسائل الإعلام السائدة بشأن معلومات محددة تخص تجاربهم في لبنان، وقد وصف أحد العاملين في منظمة سورية غير حكومية آثار هذه الظاهرة قائلاً: "تعد الحواجز سياسية أكثر منها ثقافية، وهناك أمور مثل المعلومات بشأن الإقامات وتصاريح العمل لا يبثها التلفاز مطلقًا؛ أي أن هناك تعتيمًا إعلاميًا. ومن المنظور الإنساني، من المفترض تضمين الجميع [في التغطية]، لكن الحال ليس كذلك". ●

٣,٢ الوسائط الرقمية المتاحة

بالنظر

إلى تسييس قطاع الإعلام التقليدي في لبنان، أتاحت المساحة الرقمية الفرصة لتقديم تقارير أكثر توازنًا وتمثيلاً في السنوات الأخيرة، ولدى لبنان معدل تشعب إنترنت مرتفع بشكل خاص مقارنة مع الدول الأخرى في العالم العربي. وفقاً لمنصة داتا بورتال، كان هناك ٥,٣٥ مليون مستخدم للإنترنت في لبنان في شهر كانون الثاني ٢٠٢٠، ووصلت نسبة انتشار الإنترنت إلى ٧٨%، واستقطبت وسائل الإعلام اللبنانية أيضاً ٤ مليون مستخدم في عام ٢٠٢٠. كما تستخدم مجموعات الواتساب والفيسبوك بين جماعات اللاجئين لتعميم المعلومات وتستضيف بعض المجموعات الآلاف من المتابعين، فيحسب ما أخبره أحد السوريين المقيمين في بيروت لإنترنتوز "يرسل السوريون المعلومات في أعداد ضخمة عبر واتساب". "وحالما يرى الجميع المعلومات بشأن كوفيد-١٩، فإنهم يرسلونها من خلال الواتساب، بما في ذلك مجموعات الطلبة والمجموعات الاجتماعية ومجموعات العائلات."

تشمل منافذ وسائل الإعلام الرقمية ذات الصلة ميغافون، وهي منصة إعلامية إلكترونية مستقلة عممتها الانتفاضة، تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي ولديها متابعين من الشباب بشكل خاص، كما تشمل المنافذ الأخرى صفحة

أخبار الساحة التي تصب تركيزها على قضايا اللاجئين وتعتمد بشكل مكثف على صحافة المواطن، ومنصة درج الإعلامية المستقلة، ومنصة مصدر عام وهي منظمة إعلامية مستقلة، ومنصة بيروت اليوم وهي منصة مستقلة قائمة على المجتمع المحلي. وتنقل كل هذه المنافذ الأخبار باللغتين العربية والإنجليزية، وهي مستقلة مالياً بشكل عام وتعتمد على المنح الدولية.

وقد راجت أيضاً شعبية المدونات على مدى السنوات القليلة الماضية، لا سيما تلك المرتكزة على صحافة المواطنين وآرائهم، وفقاً للموقع الإلكتروني فيدسبوت، الذي يركز على التواصل مع أصحاب المدونات والتسويق للمؤثرين، شملت المدونات

بالنظر إلى تسييس قطاع الإعلام التقليدي في لبنان، أتاحت المساحة الرقمية الفرصة لتقديم تقارير أكثر توازنًا وتمثيلاً في السنوات الأخيرة

اللبنانية الكبرى في تشرين الأول ٢٠٢٠ مدونة ذا ٩٦١١ ومدونة بلدي ومدونة جينو وغيرها من المدونات التي تنقل الأخبار السياسية والاقتصادية والثقافية في لبنان. لقد أتاحت هذه المساحة الرقمية فرصة للمزيد من التعليقات الاجتماعية الدقيقة وتغطية القضايا التي تواجه المجتمعات المهمشة في لبنان، فبدلاً من الضغط لإصلاح قطاع الإعلام التقليدي، استطاع الناشطون الشباب والصحفيون والباحثون إيجاد المساحة في المجال الرقمي في السنوات الأخيرة. وقد ثبت هذا التركيز الجديد على القضايا التقليدية غير المغطاة إعلامياً في أعقاب انفجار ميناء بيروت في الرابع من آب ٢٠٢٠؛ حيث لعبت وسائل الإعلام الرقمية الشعبية والجهات المستقلة دوراً جوهرياً في تسليط الضوء على الآثار الضارة للانفجار على اللاجئين السوريين والعمال المهاجرين الذين يعيشون بالقرب من مكان الانفجار.

تتمتع منافذ وسائل الإعلام التقليدية بحضور قوي في وسائل التواصل الاجتماعي اللبناني، وقد ذكر العديد من المشاركين في استطلاعات الرأي والمقابلات مشاهدتهم لأخبار التلفاز من خلال المقاطع المصورة المشتركة عبر تطبيق الواتساب ومنافذ صفحات الفيسبوك بشكل مباشر، ولهذا فإن المساحة الرقمية عُرضة لخطر التسييس على غرار الراديو والتلفاز إلى حد ما.

كما أن المساحة الرقمية في لبنان ليست مجانية سوى بالاسم، حيث تقف العقبات البيروقراطية والقانونية ●●●

٣,٣ وسائل الإعلام والصحفيون

على

مدى عقودٍ من الزمن، وقعت الهيئات التنظيمية ضحية لذات نوع التسييس الموجود داخل قطاع الإعلام التقليدي في لبنان، حيث تشكّلت نقابة الصحافة اللبنانية (النقابة اللبنانية) في عام ١٩٦٢، وفي وقتٍ لاحقٍ شكّل طلبة الصحافة في بيروت نادي الصحافة، لكن وفقاً لمؤسسة ميديا لاندسكيبس، وعلى مدى عقودٍ من الزمن، رأى الصحفيون تلك المؤسسات بصفتهما غير فعالتين وليستا قائمتين سوى لإعطاء الطابع بأن لبنان يحترم معايير الصحافة العالمية^٤. في العديد من الحالات، اعتبرت هذه الهيئات بأنها تتمتع بنفس المحاباة والطائفية كوسائل الإعلام المكلفة بتنظيمها.

جلبت أوائل سنوات الألفية الثانية اهتماماً متجدداً في تنظيم الصحافة المستقلة ودعمها، ورافق الكثير من هذا معالم وسائل الإعلام اللبنانية عبر جماعات البحث والدعم المشاركة بشكل أساسي القنوات الإخبارية الرقمية الناشئة والصحفيين المستقلين. وقد ركزت المنظمات غير الحكومية على حرية التعبير والنزاهة الصحفية بهذا الشأن بما فيها المنظمات مثل مؤسسة سمير قصير وسوشال ميديا إكستشينج ومؤسسة مهارات.

●●●



عصور

انفجار بيروت

بقلم زهرة حنكبير

"لم أكن أخطط للعودة إلى غانا قبل وقوع الانفجار، لكن الانفجار غير كل شيء."
بيروت، لبنان. ٣١ آب ٢٠٢٠.
(لين شيا/مصدر عام)

النجاة في كرتينا: الطريق الطويل إلى الوطن

جرى التحقيق معهم بتهم القذف والتشهير منذ ثورة تشرين الأول ٢٠١٩^٤. فالقوانين التي سنّت لتسهيل تدفق المعلومات بين الحكومة وعامة الناس قد نفذت بشكل هامشي في السنوات الأخيرة فقط^٥، لهذا يعتبر بعض مناصري وسائل الإعلام أن الحريات الإعلامية في تراجع في لبنان. ●

●●● والسياسية في طريق الصحفيين لممارسة الصحافة التحقيقية بعمق وبشكل كامل، هذا عدا عن استخدام تهم القذف والتشهير لعدة سنوات للضغط على الصحفيين الذين يحققون مع شخصيات سياسية أو الذين ينقلون أخبار ملفقة عن شخصيات لبنانية ذات نفوذ؛ حيث وثقت منظمة مراقبة حقوق الإنسان ٢٩ شخصاً على الأقل



Excel ال
@OmarTamo19

نقابة المحررين طلبت من الصحفيين الراغبين بتلقي اللقاح تزويدها بمعلومات عنهم في مهلة أقصاها 28 الحالي.

This is unbelievable and unacceptable, I really cannot believe they're doing it

وطنية - صدر عن نقابة محرري الصحافة اللبنانية البيان الآتي:

"بناء على الاجتماع الذي عقد اليوم بين وزيرة الاعلام الدكتورة منال عبد الصمد نجد ونقيبى الصحافة والمحررين عوني الكعكي وجوزف القصيفي ورئيس المجلس الوطني للاعلام عبد الهادي محفوظ، في شأن حملة التطعيم الخاصة بالاعلاميين والصحافيين، ضد وباء كورونا، تطلب نقابة المحررين الى الصحفيين الذين يرغبون بتلقي اللقاحات ضد فايروس كورونا، تزويدها بالمعلومات الآتية:

الأسم:

الصفة: محرر - مراسل - مصور

العمر:

5:31 PM - Jan 25, 2021 - Twitter for iPhone

13 Retweets 35 Quote Tweets 90 Likes

تفريده من صحفي لبناني حول قرار نقابة الصحفيين المستقلين بتقديم اللقاح مبكراً للصحفيين المسجلين. أثار القرار الإحباط بين العديد من الصحفيين في لبنان، الذين شعروا بضرورة إعطاء الأولوية للفئات الضعيفة الأخرى بشكل مباشر.

نظرًا لأن وسائل الإعلام السائدة نادرًا ما تغطي جهات نظر اللاجئين، فقد تدخل آخرون كمُخبرين، لسد الفجوات، وبحسب العمل الميداني

في كانون الثاني ٢٠٢٠، صرحت نقابة الصحفيين المستقلين في لبنان أنها ستكفل تطعيم الصحفيين المسجلين لدى النقابة، وكانت النتيجة أن أثار القرار ضجة على تويتر بين الصحفيين وأشعرهم بأن النقابة تخدم نفسها لصالح من يعملون معها وليس خدمة للمبادئ الصحفية. كما ذكرت صحفية في حديث لها مع إنترنيوز أنها لن تأخذ اللقاح على الرغم من امتلاكها لبطاقة انتساب للنقابة، حيث أفادت: "ثمة أشخاص أكثر حاجة للتطعيم، سأذهب وآخذه في دبي أو في أي مكان آخر بدلاً من أن أحرم منه شخصاً آخر هنا".

بالإضافة إلى الضغط من أجل الإصلاح داخل المجتمع المدني، هناك العديد من الهيئات التنظيمية لوسائل الإعلام التقليدية الموجودة اليوم في لبنان، بما في ذلك محرري نقابة الصحافة اللبنانية والمجلس الوطني لوسائل الإعلام ووزارة الإعلام ونقابة الصحافة الحرة. ومع ذلك، يعتقد البعض أن تلك الهيئات قد أصبحت بدورها مُسيّسة على غرار أسلافها من القرن الماضي، ويتردد الصحفيون والمنظمات غير الحكومية التنظيمية في التعامل معها؛ حيث صرح أحد الصحفيين لإنترنيوز "يحدّ قانون الصحافة من الصحفيين الذين يمكنهم الانضمام إلى النقابة، فقد أصبحت قوانين النقابة قديمة ولا صلة لها بالعصر الرقمي".

٣,٤ مقدمو المعلومات غير الرسميين

نظرًا

لأن وسائل الإعلام السائدة نادرًا ما تغطي وجهات نظر اللاجئين، فقد تدخل آخرون كمخبرين، لسد الفجوات، وبحسب العمل الميداني، يعتمد السوريون على مجموعة من المخبرين للتعرف على الخدمات وطرق المساعدة والإجراءات القانونية والتوثيق والأخبار. تشمل المصادر منافذ الإعلام التقليدية والهيئات الإنسانية والإنمائية والحكومة اللبنانية وكذلك الشبكات الاجتماعية بين السوريين في لبنان وأماكن أخرى في العالم، وبحسب القضية المطروحة، يستفيد السوريون من واحدة أو أكثر من هذه الشبكات للحصول على المعلومات ذات الصلة.

فضلاً عن ذلك، يتخذ العاملون في المجال الإنساني دورًا قويًا كمخبرين للسوريين في لبنان، فهم يقدمون جلسات توعية منتظمة حول موضوعات مثل الصحة والنظافة وموضوعات أخرى ذات صلة مباشرة بنطاق برامجهم. وتمثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين المصدر الرئيسي للمعلومات للاجئين السوريين في لبنان، على الرغم من أن العديد من المنظمات الدولية والمحلية تلعب أيضًا دورًا في مشاركة المعلومات، حيث توزع هذه المنظمات المعلومات من خلال الاتصالات الرقمية وعبر أعمدة اتصالات الواتساب

ومجموعات فيسبوك المخصصة، بالإضافة إلى جلسات التوعية وفرق المتطوعين السوريين المقيمين في المخيمات في جميع أنحاء لبنان.

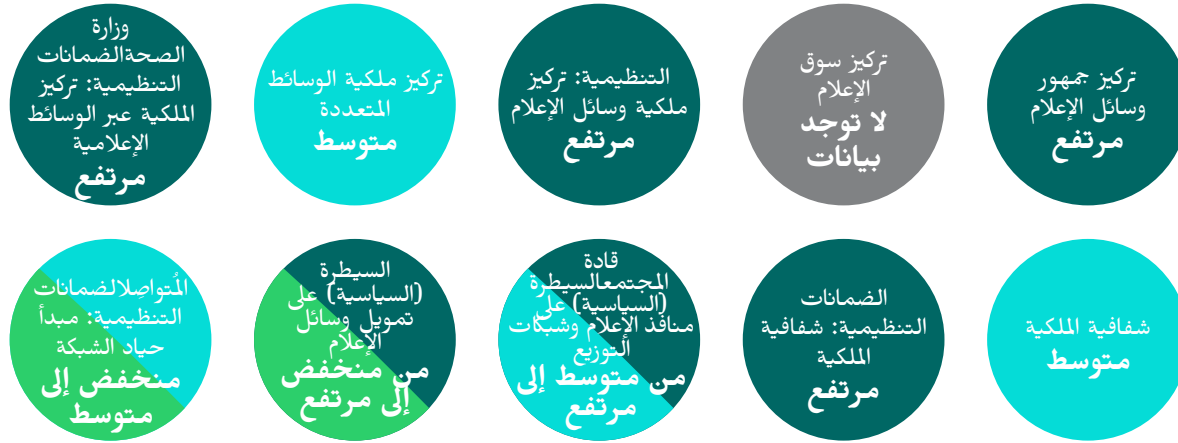
توجد عدة هيئات داخل الحكومة اللبنانية مسؤولة عن المعلومات الإجرائية للاجئين مثل تجديد الإقامات أو أوراق الكفالة وتوثيق المواليد والوفيات ومتطلبات الدخول إلى لبنان والخروج منه، وتدار شؤون اللاجئين السوريين بشكل عام تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية اللبنانية، على الرغم من أن الإجراءات الأمنية والمهام الأخرى مثل سياسات الدخول والخروج عبر الحدود والحصول على الإقامة القانونية في لبنان وعمليات أخرى تقع ضمن مهام وحدة الأمن العام التابعة لوزارة الأمن الداخلي.

كما يعمل قادة المجتمع المحلي مثل الشاويش والمتطوعون والموظفون في المنظمات الإنسانية كناقلين مهمين للمعلومات بين المنظمات غير الحكومية والحكومة إلى المجتمعات المحلية، خاصةً في أماكن المخيمات، يستضيف فيسبوك أيضًا العديد من الصفحات التي يديرها السوريون لصالح اللاجئين للاستعلام والمناقشة لمواضيع مثل الإجراءات الحكومية وفرص إعادة التوطين وتخصيص المساعدات،

وهذه الشبكات والفجوات التي تملؤها موضحة بمزيد من التفصيل في القسم الرابع: الطلب على المعلومات.



الشكل ٣. مؤشرات الخطر على التعددية الإعلامية



■ عالي الخطورة ■ متوسط الخطورة ■ منخفض الخطورة

٣,٥ جدوى المعلومات محلياً:

الموضوعات المحلية ذات الاهتمام وحالة الإعلام المجتمعي.

قيدت منافذ الإعلام السائدة، كالتلفزيون والراديو ووسائل الإعلام المطبوعة إجمالاً، بواسطة الأجنحة السياسية لمؤيديها، وهي عادةً ما توفر معلومات أكثر صلة بالمجتمعات اللبنانية بشكل مباشر، ومع ذلك، هناك أيضاً عدد قليل من المؤسسات الإعلامية التي تديرها مجتمعات اللاجئين بنفسها مباشرة، مثل كامبجي والمركز الصحفي السوري، ويشمل الأخير مجموعة من المتطوعين السوريين الذين يديرون مهام إعداد التقارير حسب ما تسمح به الموارد المالية. يتمتع كامبجي بحضور واضح على فيسبوك وبرز من بين المبادرات الإعلامية الأخرى منذ ظهور جائحة كوفيد-١٩ من خلال تغطيته للتجارب الشخصية للاجئين الفلسطينيين الذين أصيبوا بالفيروس، والمرضى في مراكز العزل، والتأثيرات الاقتصادية للجائحة على لاجئي المخيمات.

وعلى الرغم من تواجد بعض الشواهد، إلا أن نطاق الإعلام الشعبي الذي يلبي احتياجات اللاجئين بشكل مباشر يمثل جزءاً صغيراً، حيث صرح جميع السوريين في حديث خلال العمل الميداني اعتمادهم بشكل أساسي على مصادر وسائل

له مع منظمة إنترنيوز، تقدم هذه البرامج تطبيقات عملية على مهارات العمل الصحفي مثل إدارة غرفة الأخبار وتغطية الانتخابات، ولكن من نواح كثيرة تتجه تلك البرامج لأسلوب الصحافة المذاعة للتغطية الإعلامية في المنطقة.

ونظراً لضيق الوقت، اختارت منظمة إنترنيوز التركيز على العمل الميداني وتحليل جانب الطلب في المعلومات، وبالتالي لم تتمكن من أن تولي الاهتمام الكامل بالمشهد التعليمي لوسائل الإعلام في لبنان. للمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، انظر التقرير: [تحديات تعليم أخلاق مهنة الإعلام في لبنان وسط الضغوط السياسية والاقتصادية \(كانون الأول ٢٠١٩\)](#).

الإعلام التقليدية ومصادر المنظمات غير الحكومية ومصادر المعلومات غير الرسمية عبر الإنترنت أكثر من هذه المصادر الأكثر محلية.

٣,٦ إمكانات وسائط الإعلام ونوعية المعلومات

استضافت العديد من أفضل الجامعات اللبنانية برامج صحفية منذ التسعينيات، بما في ذلك الجامعات الخاصة مثل الجامعة الأمريكية في بيروت (AUB) وجامعة سيدة اللويزة وجامعة القديس يوسف، بالإضافة إلى الجامعة اللبنانية الحكومية^{١١}. وفقاً لتصريحات أحد الصحفيين في حديث

٣,٧ آليات تنسيق المعلومات حول كوفيد-١٩ منذ

البداية، لم يكن هناك توجه موحد لتغطية مستجدات جائحة كورونا في لبنان، وفي الأشهر الأولى من الجائحة، أنشئت عدة قنوات اتصال بين إدارة مخاطر الكوارث في الصليب الأحمر اللبناني ووزارة الإعلام ووزارة الصحة العامة نفسها، وبالمثل فإن قسم التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية في استجابة كوفيد-١٩ يشمل هيئات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية المسؤولة عن إنشاء مواد الاتصال لعامة الناس. ولهذا أيضًا فمنذ البداية، وضعت هذه المسارات المتشابهة للمعلومات أساس الالتباس بشأن المصدر الأساسي للمعلومات بشأن كوفيد-١٩ في لبنان.

أدى ذلك إلى أن نقلت العديد من المنافذ الرئيسية في قطاع الإعلام في لبنان معلومات خاطئة حول الفيروس مع تفشي الجائحة في عام ٢٠٢٠، وفي أواخر عام ٢٠٢٠، استضافت منافذ الإعلام الرئيسية أطباء من تخصصات مختلفة بانتظام لبرامجها شاركوا معلومات خاطئة حول فيروس كورونا المستجد وانتشاره في لبنان واحتمالية ظهور لقاح.

إنها إحدى البيئات التي شكلت تحديًا للصحفيين وأصحاب

“هذه حرب بيولوجية عالمية! ما أخشاه أكثر من غيره هو الرد بفيروس جديد أكثر شراسة من كورونا، وسيكون الناس ضحايا!”
نشره طبيب لبناني على صفحته على فيسبوك 6.793 متابعًا.

المصدر: نشرة الشائعات الإنسانية الصادرة في ١٦ تشرين الثاني، مشروع المعلومات القائمة على الثقة (Rooted in Trust)، إنترنيوز.^{٣٤}

العمل الحر ممن يسعون إلى إعداد تقارير بشأن الجائحة، كما سلّطت الجائحة كذلك الضوء على الثغرات المنطوية على المهارات والاستعانة بالمصادر الخارجية التي يواجهها الصحفيين في لبنان. وفي إحدى فعاليات الدائرة المستديرة للصحفيين التي استضافتها مؤسسة مهارات، ذكر مجموعة من الصحفيين التحديات التي واجهتهم في ٢٠٢٠ والتي تتمثل في فحص الحقائق والاتصال بالمصادر الرسمية وثغرات المهارات في الصحافة الصحية باعتبارها من التحديات الرئيسية في إعداد التقارير الخاصة بالجائحة.

كان الوصول للسلطات وتحديد مواعيد للقاءات أمرًا شاقًا أيضًا، وفقًا لما ذكره العديد من الصحفيين، إذ استخدم السياسيون الجائحة ذريعةً لتجنب إعطاء تصاريح ●●●



أصدقاء الدكتور مارون الخوري
@mdmarounelkhoury · Medical & Health

Send Message

Home Reviews Photos Videos More ▾

Like

Q

...

المصدر: صفحة معجبين لطبيب لبناني على فيسبوك يقدم شروحات منتظمة بخصوص جائحة كوفيد-١٩ وللحاق على وسائل الإعلام الرئيسية في لبنان.



لقد خلق هذا النهج اللامركزي العشوائي للبيانات عن كوفيد-١٩ حالة إرباك للصحفيين الذين يسعون لإعداد تقارير بشأن الجائحة. وفي أوائل عام ٢٠٢١، كان من الواضح أيضًا أن هذه البيئة قد تسببت في عدم ثقة العديد من الصحفيين اللبنانيين أنفسهم في لقاح كوفيد-١٩، ودون تقديم تدريب ودعم كافيين للصحفيين حول المعلومات الأساسية حول اللقاح، بالإضافة إلى طريقة إعداد التقارير الخاصة به، سيستمر هذا النهج اللامركزي في إحداث ●●●

في أواخر عام ٢٠٢٠، استضافت وسائل الإعلام الرئيسية بانتظام أطباء من تخصصات مختلفة لبرامجها الذين شاركوا بمعلومات خاطئة حول كوفيد-١٩

●●● لوسائل الإعلام، وجعل ذلك الأمر الصحفيين الذين لا يتفقون بالفعل أكثر تشككًا في البيانات الرسمية الصادرة عن الحكومة اللبنانية، وذكر عدد منهم وجود تضاربات في أعداد المصابين والوفيات الصادرة عن الحكومة، كما ذكر أحد الصحفيين أنه قد عثر في تحقيقاته الاستقصائية على إخفاء بعض العائلات تفاصيل تخص أقارب لهم لقوا حتفهم بسبب كوفيد-١٩.

ومنظمة الصحة العالمية للمستفيدين، وكان إجراء تقرير بشأن الآثار المترتبة على الجائحة بين مجتمعات اللاجئين مقتصرًا على نحو واسع على التنسيق والتغطية التي تقوم بها المنظمات غير المحلية المستجيبة والمبادرة الإعلامية للحركات الشعبية كامبجي.

الواتساب والفيديو والمجموعات التي أنشأتها المنظمات المحلية والدولية، وطبقًا لما ذكره سوري يعمل في إحدى المؤسسات السورية غير الحكومية البارزة في سهل البقاع أن منظمته عملت على إضفاء الطابع المحلي على المعلومات الواردة من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

●●● آثار سلبية على التغطية الإعلامية لكوفيد-19 في لبنان.

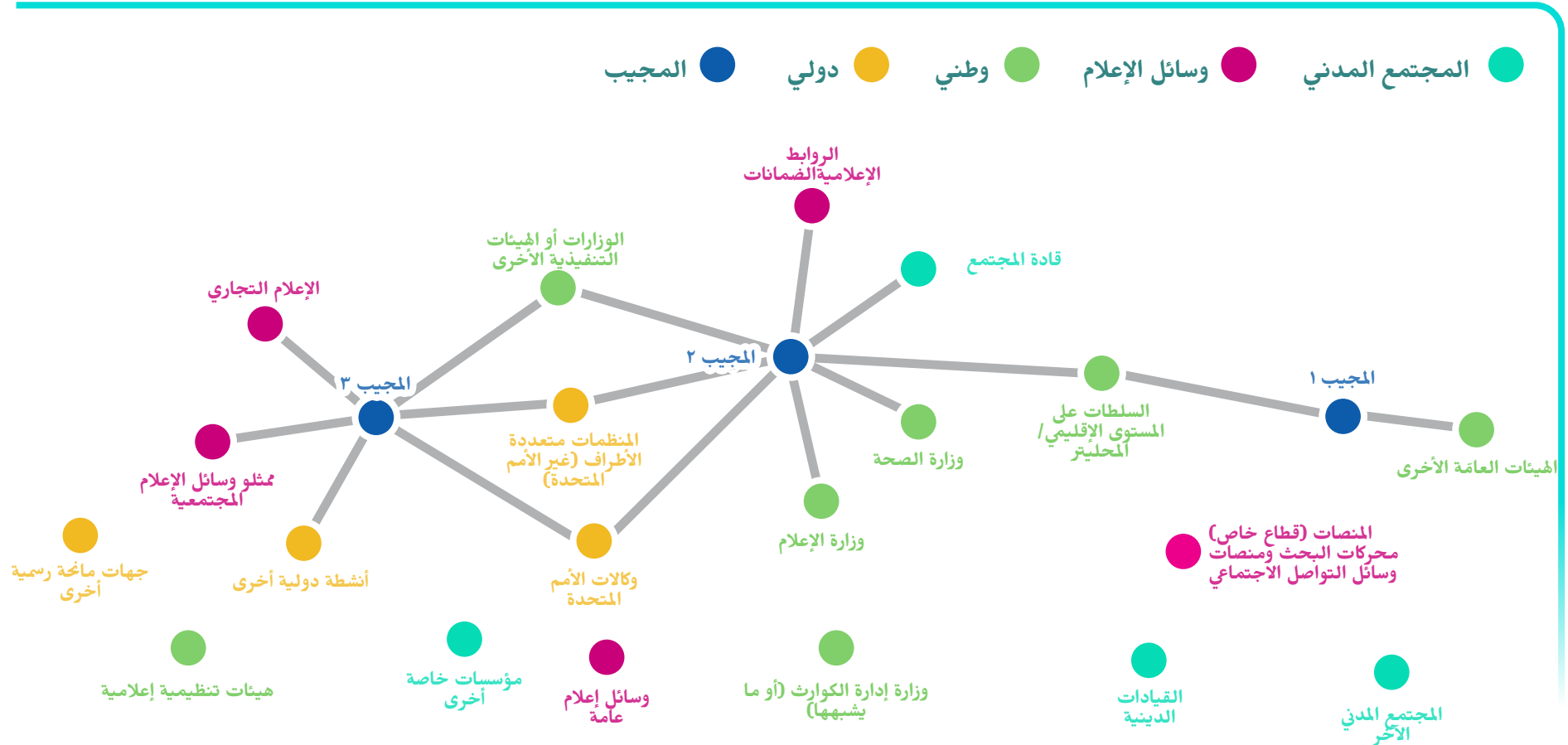
حصل اللاجئون في لبنان في المقام الأول على معلومات بشأن الجائحة عبر الكلام المنقول والمجموعات الشخصية على



طاقم طبي في أحد مستشفيات الضواحي الشرقية لبيروت يرفع شعارات للاحتفاء بعيد الأم ورسائل أخرى أثناء استراحة في قسم مرض كوفيد في المرفق الصحي. (AFP)

المصدر: صفحة كامبجي على فيسبوك؛ كانت كامبجي أحد المصادر النادرة التي كانت تنقل الأخبار من داخل مراكز العزل في عام 2020، جنبًا إلى جنب مع التغطية المنتظمة لعمليات الإغلاق والمستجدات المتعلقة بكوفيد-19 التي عثروا عليها في العديد من مخيمات اللاجئين الفلسطينيين في لبنان.

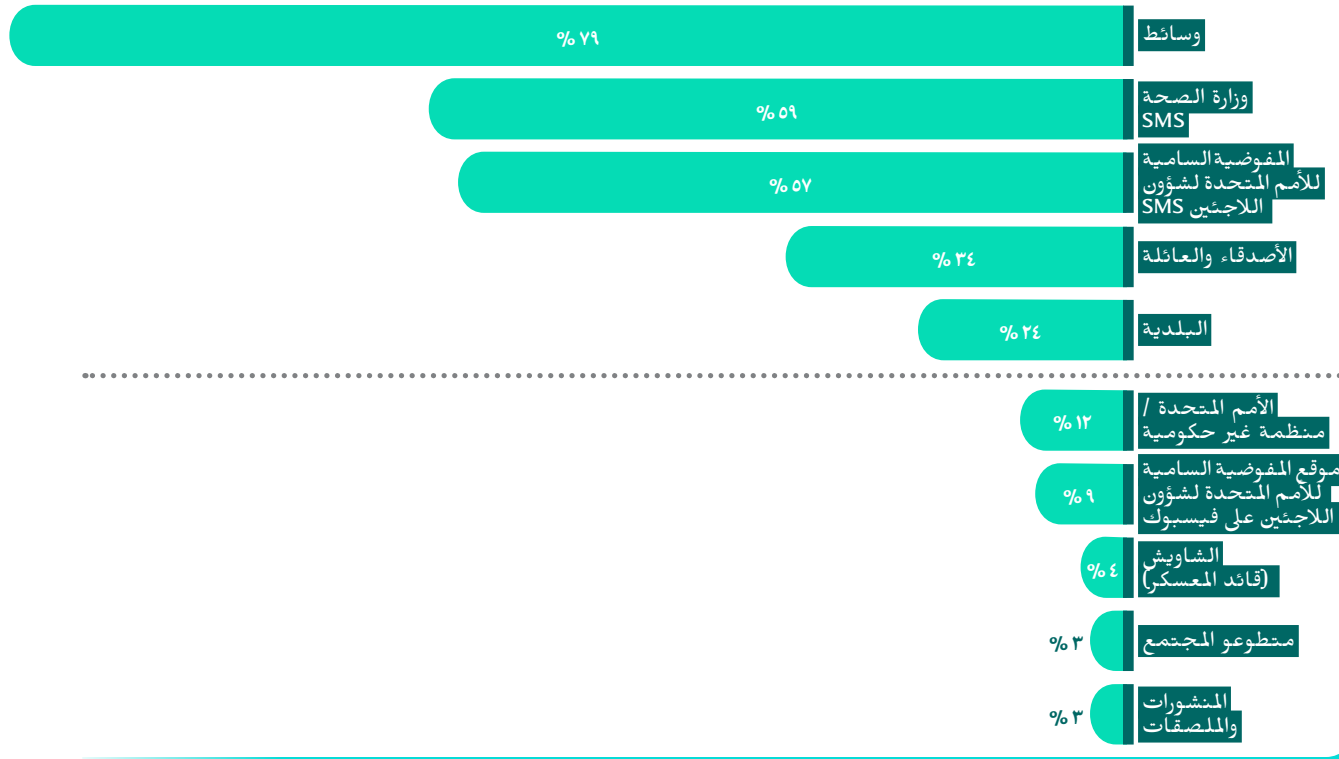
الشكل ٤. مخطط وسائل الإعلام المرئية لأصحاب المصلحة في التعامل مع جائحة كوفيد-١٩
(المراكز ذات التفاعل الأعلى تتجاوز ٣ في مقياس من ١ إلى ٥)



المصدر: البيانات الأسرية الصادرة عن المفوضية في تموز ٢٠٢٠ التي يمكن الدخول عليها باستخدام تابلو ريدير وملخصة على كانبافا¹³

الشكل ٦. قناة المعلومات المفضلة

النسبة المئوية للمشاركين (اللاجئين السوريين) الذين يستخدمون أشهر ٥ مصادر للوصول إلى معلومات كوفيد-١٩ والمصادر المختارة من بين المصادر الأقل استخدامًا.



●●● تماثل الاستطلاعات التي أجراها مختبر تسريع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في أواخر ٢٠٢٠ مع المجموعات اللبنانية الاستطلاعات ولقاءات مقدمي المعلومات الرئيسيين التي عقدتها إنترنيوز في أوائل عام ٢٠٢١، ويبدو أن المجتمعين اللبناني والسوري يعتمدان على قنوات عديدة للحصول على المعلومات الخاصة بكوفيد-١٩، منها الأخبار المتناقلة والتلفزيون المحلي ووزارة الصحة العامة التي تنهض بدور هام بشكل خاص.

وعلى نفس المنوال، يعتمد السوريون على مجموعة متنوعة من المصادر للحصول على معلومات بشأن الموضوعات الهامشية، مثل الخدمات الإنسانية والإجراءات الحدودية والأخبار المحلية، وفي الوقت الذي أشار فيه العديد من السوريين ممن قابلتهم إنترنيوز إلى المؤسسات الخيرية المحلية والمنظمات غير الحكومية باعتبارهما مقدمين أساسيين للمعلومات في مجتمعاتهم المحلية، فإن البيانات الضخمة التي جمعتها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في صيف ٢٠٢٠ تشير إلى عدم الاعتماد على تلك المصادر مقارنة بالمصادر الأخرى، ولكن الأخيرة يمكن أن تجسد حقيقة أن المعلومات الإنسانية تميل إلى التركيز على بيئات المخيمات وعدد كبير من السوريين الذين يعيشون خارج تلك المناطق في لبنان.

تشير الاستطلاعات الأسرية الصادرة عن المفوضية أيضًا إلى اعتماد كبير على خدمات الرسائل القصيرة بدلاً من مشاركة

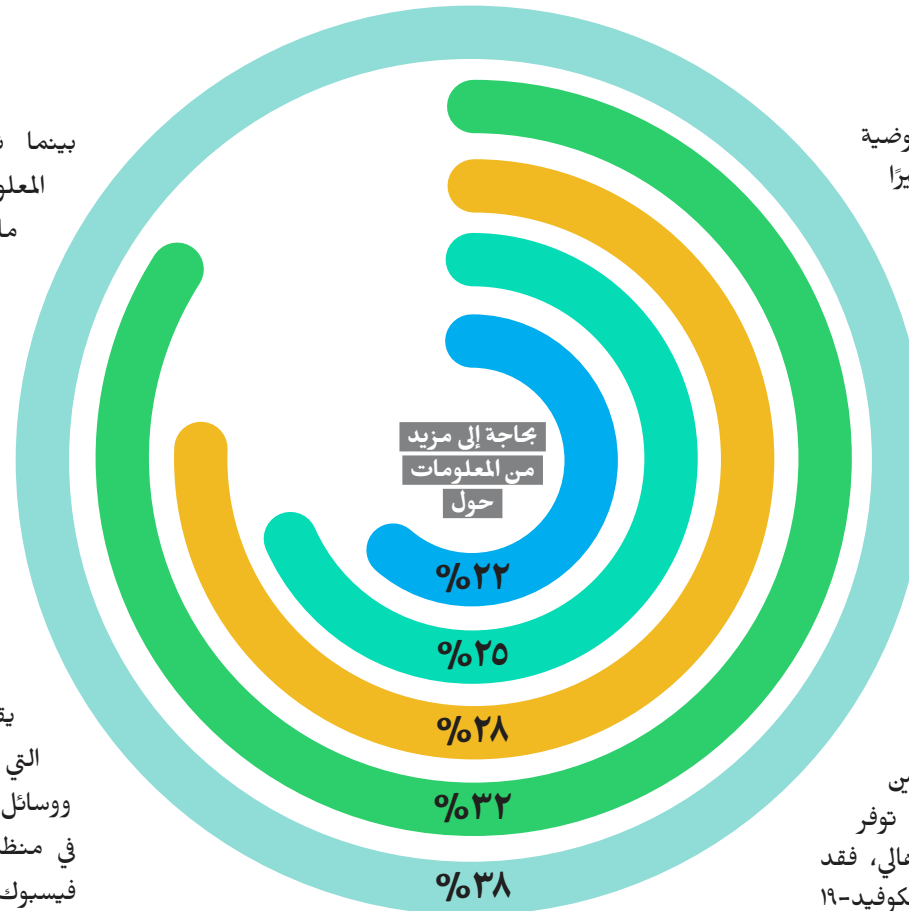
مصدرًا رئيسيًا لما نسبته ٥٩% من المستجيبين، وكان الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة مصدرًا رئيسيًا لما نسبته ١% من الناس. كما كانت رسائل الواتساب الصادرة عن المفوضية مرجعًا لما نسبته ٥% من المستجيبين، ورسائل الخدمة القصيرة مصدرًا أساسيًا لما نسبته ٥٧% من الناس. ●●●

المعلومات عبر الواتساب أو على الإنترنت، وخدمات الرسائل القصيرة مجانية لمستقبلها ولا تعتمد على التجديد المنتظم للإنترنت وباقات البيانات، وكذلك تبدو أنها آلية أكثر فعالية للحصول على المعلومات مقارنة بوسائل التواصل الاجتماعي. وكانت الرسائل القصيرة المرسله من وزارة الصحة العامة

الشكل ٧.

احتياجات معلومات كوفيد-١٩

أهم ٥ ردود على مزيد من المعلومات المطلوبة المتعلقة بكوفيد-١٩



●●● ذكر اللاجئون الذين شملهم استطلاع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين دخولاً كبيراً في العموم على المعلومات المتعلقة بكوفيد-١٩، مع وجود أعلى نسبة من الأشخاص الذين يحتاجون إلى مزيد من المعلومات حول أعراض كوفيد-١٩ (٣٨%) وخدمات المفوضية المتعلقة بالخاصة (٣٢%). قرابة ثلاثة أرباع المستطلعة آراؤهم من السوريين الذين قابلتهم مؤسسة إنترنيوز خلال كانون الثاني وشباط ٢٠٢١ استطاعوا استذكار ما لا يقل عن معلومتين واقعتين عن كوفيد-١٩، وفي الاستطلاعات ذكر الجميع ما لا يقل عن إجراءين مُثبتين للوقاية من كوفيد-١٩.

الجزء السابق ٣/٤: مقدمي المعلومات غير الرسميين بالإضافة إلى أن الرسوم البيانية أعلاه والتي تشير إلى مختلف مقدمي المعلومات الذين يستقي منهم السوريون تلك المعلومات، بينما توفر هذه المجموعة من المصادر خيارات وبدائل للأهالي، فقد وجد السوريون ثغرات في المعلومات المتعلقة بكوفيد-١٩ والوثائق القانونية والإدارية وفي الخدمات الإنسانية. كما ذكر بعض السوريون من الذين استطلعت إنترنيوز آراؤهم أنه

بينما تعطي المنظمات غير الحكومية، بشكل طوعي، المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يوفرها، فإنهم نادراً ما يفصحون عن المعلومات القانونية أو الإجرائية أو المعلومات حول إعادة التوطين في بلد ثالث.

ظهرت بجلاء هذه الثغرات في المعلومات من خلال العمل الميداني والتعليقات المنشورة على صفحات فيسبوك للمجموعات السورية المنشأة مثل دوبارة و (أنا سوري في لبنان) والتي تشكل مصدرًا حيويًا، وإن كان غير رسمي، للمعلومات للسوريين في لبنان، وغالبًا ما تنشر هذه الصفحات أسئلة حول الإجراءات الحدودية و إعادة التوطين و توافر المعونات^٤. في معظم الحالات يقصد السوريون هذه الصفحات للحصول على المعلومات التي لا تستطيع أو لا تكثرث المنظمات غير الحكومية ووسائل الإعلام والحكومة بتوفيرها، حيث ذكر أحد العاملين في منظمة غير حكومية سورية "إن الكثير من صفحات فيسبوك الإعلامية تُطلع الناس حول كيفية الهجرة إلى أوروبا أو كندا، لذا أصبحت إعادة التوطين مصطلحًا رنانًا لدى السوريين".

الشكل ٨. فجوات المعلومات

ذكر السوريون المستطلعة آرائهم، باستخدام تطبيق واتساب، العبارات الرئيسية التالية الأكثر شيوعًا عند سؤالهم عن الثغرات التي وجدوها في مجال الأخبار والخدمات:



الأخبار والتحقق من الحقائق - ٩% تعليم - ٢% غير مهم - ٦% المواد الغذائية - ١% وثائق قانونية - ١٤%
 الصحة و كوفيد-١٩ - ١٧-١٩% وكالة الأمم المتحدة أو منظمة غير حكومية - ١٨% إعادة التوطين - ٧%



المنظمات غير الحكومية:

"هناك الكثير من السوريين الذين يقطنون هنا غير أنه لا يتوفر موقع مركزي للحصول على الخدمات أو للإجابة على الاستفسارات، فالخدمات الصحية للسوريين في عالية تعاني من نقص شديد، وإذا احتججت إلى الرعاية الصحية في المستشفى، سيرسلونني إلى مستشفى إما في بيروت أو في وادي البقاع. ينطبق ذلك أيضًا على خدمات مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين.... سيتطلب مني الأمر الذهاب إلى بيروت أو زحلة أو البقاع".

وقد أشار ناشط سوري يعمل ضمن فريق الخبراء التابع لإنترنيوز إلى أن الثغرات في تخصيص الخدمات والمشاركة بالمعلومات ليس بأمر جديد، حيث قال: "بعد مضي تسعة سنوات لا يزال اللاجئون لا يعلمون إلى أين عليهم أن يتوجهوا للحصول على الرعاية الصحية". وأشار العامل في المنظمة غير الحكومية السورية إلى أن الحل ينبغي أن يبدأ أولاً بوضع مخططات أكثر تفصيلاً للخدمات ليسهل الوصول إليها، مفيداً: "ينبغي أن يستطيع اللاجئ استخدام مخطط للخدمات ليتمكن من اختيار الخدمات التي يحتاجها بدلاً من أن نقوم نحن كعاملين في المنظمات غير الحكومية بتحديد الوجهة التي عليه اتخاذها". ●

●●● حتى تلك المعلومات التي توفرها بنحو منتظم المنظمات غير الحكومية يمكن توفيرها بشكل متاح بشكل أفضل للسوريين، ففي العادة تعمل مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والمنظمات غير الحكومية على إيصال المعلومات بواسطة الرسائل النصية القصيرة والكتيبات الإعلامية ومواقعها على الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وندوات التوعية. غير إن الخرائط المحلية أو الإقليمية لمختلف مقدمي خدمات الأنترنت في منطقة معينة تتوفر لدى المنظمات غير الحكومية ولكنها لا تتوفر للمستفيدين النهائيين، ما يترك اللاجئين تحت رحمة مقدم الخدمات للحصول على معلومات هم بأمر الحاجة إليها. وقد ذكر أخصائي اجتماعي في إحدى المنظمات غير الحكومية السورية المرموقة في وادي البقاع بأن المعلومات التي تصل المجتمعات المحلية المستهدفة تعتمد كذلك على فاعلية قائد المجتمع المحلي لتبادل هذه المعلومات مع شبكاتهم.

في المناطق التي يكون فيها حضور المنظمات غير الحكومية ملموساً بدرجة أقل، يصعب الحصول على المعلومات المتعلقة بالعون والمساعدة، وقد أفادت سيدة سورية تقطن في عالية في سفوح جبل لبنان لإنترنيوز في كانون الثاني ٢٠٢١ أنه بالنظر لكون السوريين والعاملين في المجال الإنساني على حدٍ سواء متمركزين في مناطق أخرى من البلاد، فإن السوريين ضمن شبكتها قلما تصلهم هذه المعلومات من

٤,٢ مصادر الحصول على المواد وقنواتها

بالإضافة

إلى مصادر المعلومات الرئيسية المذكورة في الفقرة السابقة، فإن

مقدمي المعلومات غير الرسميين يلعبون دوراً أساسياً في إيصال المعلومات الرسمية إلى المجتمعات التي يخدمونها، كما يتوسط بين القيمين على المعلومات والمجتمعات السورية المقيمة في المخيمات كل من الشاويش والمتطوعون المجتمعيون الذين عيّنتهم ودرّبتهم المنظمات غير الحكومية. ويتولى الشاويش دور محور الاتصال بين المنظمات غير الحكومية التي توفر الخدمات في المخيم والبلدية المحلية والسكان،¹⁹ حيث أشار الشاويش المقيم في بار إلياس في وادي البقاع بأنه يعمل على تعميم المعلومات التي يستلمها من مجموعة واتساب تضم ممثلين للإدارة المحلية في بار إلياس، كما أشار إلى دوره في حماية مجتمعه من أثر معلومات قد تكون زائفة، قائلاً:

"لا يمكننا أن نثق بمصادر مثل منشورات فيسبوك ورسائل واتساب المرسله من أناس عاديين، فنحن لا نعلم كيفية التحقق من المعلومات المضللة وعليه لا نعمم أموراً نحن غير متأكدين منها."

إن هذا الأسلوب الأكثر تخصصاً في تبادل المعلومات يشمل بالدرجة الأساسية المعلومات الإنسانية والإجرائية التي يجري تعميمها بشكل مباشر إلى ممثلي المجتمعات السورية، وفي خارج هذا النطاق، يجري تعميم المعلومات الواردة من الحكومة عن طريق التغطية الإعلامية ومواقع التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة الحكومية المعنية.

لقد أصبح التبادل الإلكتروني للمعلومات الوسيلة الرئيسية لتبادل المعلومات المتعلقة بالتصدي لكوفيد-١٩، وفي كانون الثاني ٢٠٢١، أعلنت الحكومة اللبنانية عن إطلاق تطبيق يمكن المواطنين من التسجيل للحصول على اللقاح المضاد لكوفيد-١٩، أما المواطنين الذين لا يمتلكون هواتف ذكية عليهم التسجيل من خلال مركز الاتصالات الخاص باللقاح والذي يكلف المتصل، في تاريخ نشر هذه التعليمات، أجور المكالمات القياسية والتي قد تكون باهظة لمعظم اللبنانيين.²¹

إن خدمات الهواتف المحمولة والإنترنت شائعة ومتاحة في لبنان مقارنة بدول أخرى في المنطقة مع إنها ضعيفة من نواحي معدل نقل البيانات والتغطية، ومن المرجح إن الوصول إلى الإنترنت سيعاني تدهوراً في الأشهر والسنتين القادمة نتيجة للأزمة المالية اللبنانية إذ تصبح حزم خدمات الإنترنت أكثر تكلفة بينما ينخفض مستوى الإنترنت ومعدلات نقل البيانات بشكل أكبر. الأحوال الجوية السيئة بدورها ستؤدي إلى انقطاعات في خدمات الإنترنت والكهرباء،

ما سيجعل الاتصالات الإلكترونية أكثر صعوبة في أشهر الشتاء في المناطق الجبلية التي يقطنها العديد من اللاجئين السوريين، وكما ذكر الشاويش في بر إلياس لإنترنتيوز: "الإنترنت ليس رخيصاً، لكن معظم معسكرنا متصل من خلال مجموعة واتساب للحصول على معلومات محدثة".

السوريون براجماتيون في العثور على المعلومات التي يحتاجون إليها مباشرة من خلال مجموعات الفيسبوك وجهات الاتصال في شبكتهم المباشرة والأقارب في الوطن وفي الشتات، وأحد الأمثلة على ذلك مجموعات فيسبوك مثل "دوارة لبنان" التي أسسها السوريون ليكون بمثابة نقطة اتصال لمجتمعهم. غالباً ما يقدم النشطاء والأخصائيون الاجتماعيون السوريون معلومات ذات صلة على هذه المنصات، وربما الأهم من ذلك، أن الناس يتبادلون في كثير من الأحيان الخبرات الشخصية حول العمليات البيروقراطية والقانونية المبهمة، وقد تحدث أخصائي اجتماعي سوري في بيروت عن منهجه بهذا الصدد:

أنا لا أنظر إلى الإجراءات من خلال الأمن العام لفهم السياسة، بل أبحث عن مجموعات على الفيسبوك وعلى الإنترنت. معظم الأشخاص الموجودين على هذه الصفحات التي توفر المعلومات هم نشطاء مثقفون، لذلك تشعر أن المعلومات ذات صلة".

مرحباً

#اليوم_عنا_استطلاع_رأي

الهدف من استطلاع الرأي نقل المخاوف والهواجس التي تواجهكم بطريقة شفافة.....

#السؤال بالنسبة للعام الدراسي شو اهم مشكلة واجهتكم من بين الخيارات التالية.....

النقطة الثانية بتمنى منكم شرح المشكلة بشفافية بالتعليقات.... الهدف نضوي عالمشاكل....

<input type="checkbox"/>	التعليم عن بعد**	208 Votes
<input type="checkbox"/>	صعوبات اخرى كاللغة...*** والانترنت... اداء المعلمين... الدروس غير كافية	143 Votes
<input type="checkbox"/>	الدوام المسائي غير آمن*** بالنسبة للتنقل بسبب الوضع الامنى	119 Votes
<input type="checkbox"/>	عندي اربع ولاد والبيت كلو هاتف واحد ونت مافي شو بدنا نلحق لنلحق وكملت معنا غيرنا السكن والمنطقة كلا الحمد لله كلو خير	12 Votes
<input type="checkbox"/>	ماعندى ولاد ولا متزوج 😊	8 Votes

2 More...

78

221 Comments

منشور على فيسبوك من شباط ٢٠٢١ حول تحديات التعلم على صفحة فيسبوك للسوريين في لبنان، وكانت الاستجابة الأكثر شيوعاً هي التعلم عن بعد.

كانت مشاركة المعلومات الرقمية طريقة أساسية لمشاركة المعلومات المتعلقة باستجابة كوفيد-١٩.

السياسية اللبنانية على وسائل التواصل الاجتماعي على مر السنين، وجرى التعرف على العديد من الروبوتات المرتبطة بالسياسة من خلال مشروع المعلومات القائمة على الثقة التابع لإنترنت؛ هذه الأدوات الخبيثة، إذا كانت تستهدف السوريين، يمكن أن تشكل مخاطر لأولئك الذين يسعون للحصول على معلومات عبر الإنترنت حول قضايا قد تكون حساسة مثل الإقامة والتوظيف. كما جرى تحديد الأشكال غير الخبيثة للمعلومات المضللة بشكل شائع من خلال مقابلات المخبرين الرئيسيين، ومناقشات مجموعات التركيز، وجمع بيانات الشائعات من الصفحات الخاصة بالسوريين في لبنان على فيسبوك.

بينما يجد السوريون أنفسهم إجابات لأسئلتهم وطرقاً عملية لربط الآخرين بالمعلومات التي يحتاجون إليها، فإن مثل هذه البيئة تترك مساحة للمعلومات المضللة والمعلومات المضللة للـ الفجوات، فقد كانت المعلومات المضللة أسلوباً تستخدمه الأحزاب





أليشيا ميدينا (٨ تموز ٢٠٢٠). يأخذ الحمام قسطاً من الراحة بعد رحلة طيرانه اليومية في سماء بيروت

فكانوا يعودون إلى للتنسيق المباشر معها، لكن في النهاية جرى إجلاؤها".

بالإضافة إلى الاعتماد المفرط على الاتصالات الرقمية، يبدو أن العاملين في المجال الإنساني يركزون جهودهم بشكل أساسي على المخيمات ومجتمعات اللاجئين الأكبر التي يسهل الوصول إليها. في تشرين الثاني ٢٠٢٠، ذكر سكان يعيشون في مخيم صغير غير رسمي في المرج في سهل البقاع لإنترنتهم أنهم لم يتلقوا أي معلومات أو دعم مادي يتعلق بكوفيد-١٩ حتى الآن، وأكدت إنترنتهم مع أحد السكان المحليين وممثل البلدية أن المنظمات غير الحكومية كانت موجودة في ●●●

قادرين على إجراء جلسات توعية ودورات تدريبية شخصية، حتى فيما يتعلق بالخدمات الإنسانية التي تبدو ضرورية، ومع ذلك، فإن الاتصالات الرقمية لا تأخذ في الحسبان زيادة تكاليف الإنترنت أو الاتصال المتقطع بشكل متزايد، لا سيما في المناطق النائية من لبنان. وقد ذكرت صحفية إسبانية تغطي قضايا اللاجئين في لبنان تجربتها في محاولة ربط امرأة سورية معرضة لخطر الإخلاء بخدمات المنظمات غير الحكومية ذات الصلة، قائلة:

لم تتمكن المنظمات غير الحكومية من الاتصال بها لأنها لم تكن لديها بيانات، أو عندما يتصلون بها كان اتصالها سيئاً،

٤,٣ العوائق التي تحول دون الحصول إلى المعلومات

أكثر

من أي وقت مضى، يسهل الاتصال الرقمي أو يعيق قدرة الفرد على الاتصال مباشرة بالخدمات ذات الصلة، لا سيما من العاملين في المجال الإنساني، وقد حولت العديد من المنظمات غير الحكومية اتصالاتها عبر الإنترنت في عام ٢٠٢٠ بسبب الجائحة. ذكر أحد العاملين في منظمة غير حكومية سورية ومدير مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين كلاهما أن عمليات الإغلاق المتعلقة بكوفيد-١٩ جعلتهم غير

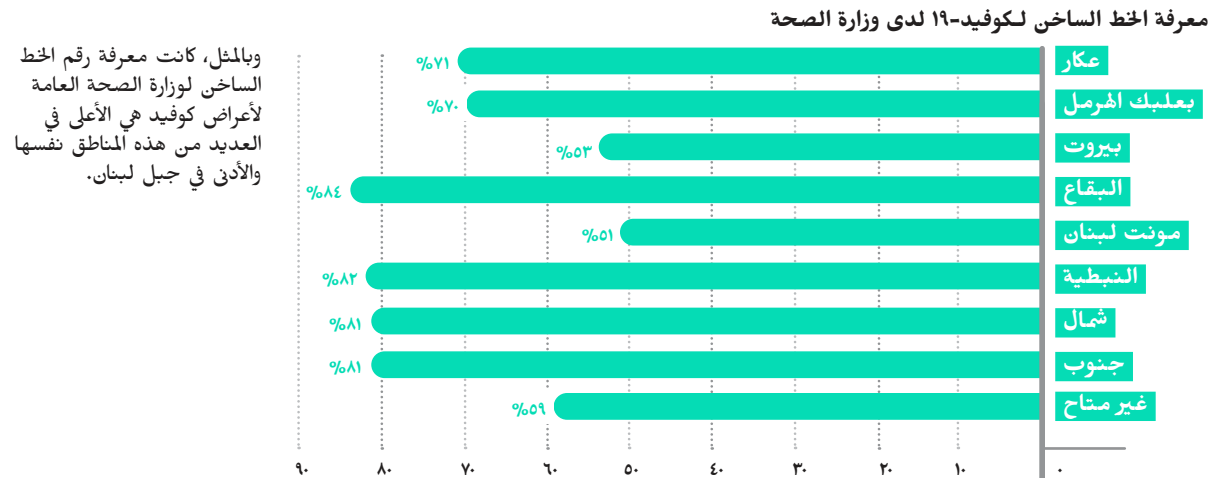
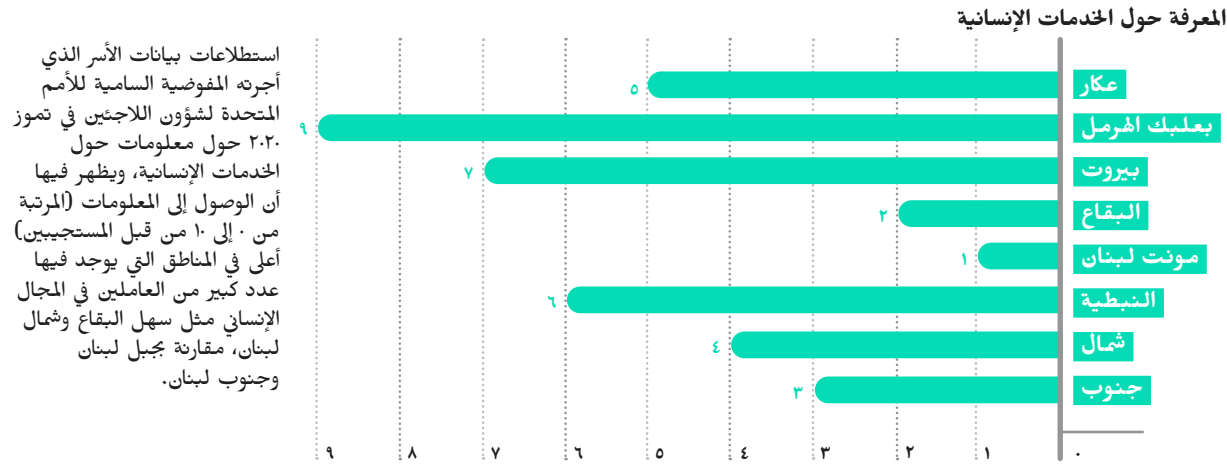
مخيم عشوائى في سهل البقاع،
٢٠١٣.



●●● مخيمات أكبر في المنطقة، كما أن المستجيبين السوريين الذين أجرت هيومن رايتس ووتش مقابلات معهم في كانون الأول ٢٠٢٠ في عرسال، إحدى أكثر المناطق النائية في لبنان، لم يتلقوا أيضًا معدات الحماية الشخصية (PPE) أو معلومات عن كوفيد، باستثناء بعض عمليات التوزيع الصغيرة وجلسات التوعية في بداية الجائحة.^{١٧}

كما أن العيش في "النقاط الساخنة" الإنسانية يربط الناس بشكل غير مباشر بمزيد من المعلومات: ذكر اللاجئون السوريون والفلسطينيون الذين يعيشون في مخيم عين الحلوة للاجئين لإنترنيز أنهم يتلقون معلومات من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين (الأونروا) وإن كان ذلك من خلال مدارس أطفالهم، وبالمثل، أظهر مسح الأسر المعيشية على مستوى الدولة الذي أجرته مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أن نسبة أعلى من المستجيبين في جبل لبنان - وهي منطقة يعيش فيها السوريون بشكل أساسي في القرى والمناطق الحضرية بين اللبنانيين - شعروا أن وصولهم إلى المعلومات حول الخدمات أقل مقارنة بالمحافظات المشمولة بالبرامج الإنسانية في لبنان ●●●

الشكل ٩. التوعية بالخدمات الإنسانية والحكومية



بشكل أكثر شيوعًا¹⁸.

يشير هذا التوزيع غير المتكافئ للمعلومات الإنسانية أيضًا إلى الحاجة إلى خرائط خدمة إقليمية أو وطنية يمكن للجمهور الوصول إليها، حيث يمكن لمثل هذه الخدمات أن تساعد السوريين الذين يعيشون على أطراف "النقاط الساخنة الإنسانية" على اتخاذ قرارات أكثر استنارة بشأن خيارات خدماتهم. وبالمثل، إذا كان السوريون أكثر اطلاعًا على فرص الخدمة من حولهم، فسيكونون قادرين بدورهم على تعزيز شبكات مشاركة المعلومات التي أنشأوها عبر وسائل التواصل الاجتماعي وواتساب في السنوات الأخيرة. ●



٤,٤ التركيز على الفئات الضعيفة

جلب

عام ٢٠٢٠ مستويات جديدة من الضعف للمواطنين اللبنانيين واللاجئين والمهاجرين على حد سواء، فوفقًا لتقييم أولي لحالات الضعف أجرته المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الغذاء العالمي، يعاني نصف السوريون في لبنان الآن من انعدام الأمن الغذائي، ومع استمرار تدهور الوضع الاقتصادي في لبنان، ستستمر المجتمعات المهمشة تتحمل وطأة الأزمات المتفاقمة في لبنان.

تواجه المجتمعات السورية الأمية تحديات غير متناسبة في الوصول إلى النظام البيئي للمعلومات في لبنان ويجب أن تعتمد بشكل أكبر على الأشكال التقليدية للمعلومات مثل التلفزيون وتناقل الأخبار وجلسات التوعية التي يجري تقديمها بشكل أساسي في المخيمات. وقد ذكر الشاويش في بر إلباس أن المجتمعات الأمية في المخيم الذي يقيم فيه تعتمد على تسجيل الوصول الشخصي من عيادة طبية محلية للحصول على المعلومات، بينما يمكن أن تخفف إعدادات المخيم من بعض الحواجز التي تحول دون الحصول

المجتمعات التي تواجه أوضاع إنسانية متفاقمة (...)
تستحق تقييم ودراسة مستمرة لاحتياجاتهم الانسانية لضمان عدم انعزالهم.

على المعلومات، حيث يتعرض السكان الأميون في المناطق المذكورة أعلاه خارج "النقاط الساخنة الإنسانية" لخطر عزهم عن المعلومات المنشورة رقميًا.

بينما تتنامى مكامن الضعف خلال سنة ٢٠٢١ فإن المجتمعات التي تتفاقم فيها مكامن الضعف هذه، مثل اللاجئين الأميين، تستحق تقييم احتياجات أكثر تركيزًا لضمان عدم انعزالهم، بشكل أكبر، عن منظومة المعلومات البيئية اللبنانية.

١٥ الثقة

ترابط

العديد من السوريين واللبنانيين علاقة معقدة بموضوع الثقة، فقد عانت كلتا الطائفتين من صراعات انبثقت من معلومات مضللة وروايات مختلقة بقدر ما انبثقت من الاعتداء المسلح والأيدولوجيات التمييزية. أحد التعبيرات الدارجة لدى السوريين هو "الجدران لها آذان"، كونهم ترعرعوا تحت ظل الرقابة المستشرية والمتكررة للسلطات السورية، والآن، قد تقوض الإحساس بالثقة لدى السوريين القاطنين في لبنان نتيجة للتدهور الذي ألمّ بمجال البلاد والسياسات القانونية والإجرائية والأمنية التي غالبًا ما تناقض بعضها البعض.

أما بالنسبة لللبنانيين، فإن هذه العلاقة تؤدي بهم إلى النظر إلى المعلومات بمنظور يتسم بالتمحيص، فلطالما كان لبنان مرتعًا للمصالح الأجنبية من سوريا وإسرائيل وفيما ورائهما في سنين الحرب الأهلية التي أمت بالبلاد لعدة عقود. وكما وصف صحفي لبناني مقيم في شمالي لبنان كيف توقد هذه الديناميات إشاعات علاوة على خلقها لحالة من التقلب المستمر:

"خلال ثورة ٢٠١٩، كان الناس يبثون الإشاعات: "وليد جنبلاط يتهيئ للمغادرة لأن الحرب آتية، طوابق المستشفيات تخلى لتملاً بالأسلحة..." يرغب الناس في جعل التكهن وكأنه حقيقة واقعة، سيقولون "الحرب آتية".

خلال الأشهر الأولى من مواجهة كوفيد-١٩ في لبنان، قوبل الجائحة بنوع من عدم التصديق واللامبالاة، جملة معتقدات الناس حول كوفيد-١٩، كانت منطلقة من ريبهم بقدرات الحكومة وتحمسها في التصدي للفيروس: "إنهم فقط يحاولون أن يبقونا في بيوتنا لكي نهلك من الجوع"، هذا شعور عام عبر عنه اللبنانيون والسوريون الأكثر تأثرًا بتدهور الاقتصاد اللبناني. كمت ذكر أحد السوريين الذين جرت مقابلتهم في بيروت: "ليست هناك عبارة تنتشر بسرعة أكبر من عبارة "كوفيد كذبة"."

غير أنه لما وصل لبنان إلى مرحلة التفشي المستفحل للجائحة في المجتمع في أواخر ٢٠٢٠، أصبح للخوف تأثيرًا أكبر في تصعيد هذه الريبة، فأجدي أكثر الإشاعات التي توصلت إليها إنترنت انتشارًا في أواخر ٢٠٢٠ أفادت بأن المستشفيات كانت تسيء معاملة المرضى وتقتلهم من أجل تضخم معدلات الإصابة بكوفيد-١٩ وذلك في سبيل الحصول على تمويل أجنبي أكبر، وهذه الإشاعات وما يشبهها تجدها إنترنت بمواقع التواصل الاجتماعي ووجدتها أيضًا مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في بيئات مخيمات اللاجئين في أواخر ٢٠٢٠.

ومن خلال الاستطلاعات والمقابلات التي أجرتها إنترنت مع اللبنانيين والسوريين، يبدو بأن مستوى الثقة مرتبط تمامًا بمدى تعزيز التقارب والعلاقات، فالنسبة لكلا المجتمعين، تنبني العلاقات القوية على المستويين المجتمعي والعائلي، ويتعاظم الاعتماد على هذه العلاقات كلما تضاءلت الثقة

بالحكومة اللبنانية والمجتمع الدولي. وقد أشار الصحفي اللبناني المقيم في شمالي لبنان إلى كيفية تأثير هذه الدينامية في تحويل اعتماد الناس صوب القاعدة الشعبية و شبكات العلاقات الشخصية بدلاً من الطرق الأكثر نظامية للحصول على الدعم، حيث قال:

"إننا نثق ببعضنا البعض ضمن مجتمعنا، فإمكان شخص ما في القرية أن يساعدك أو أن يوصلك إلى شخص بإمكانه مساعدتك. مثلاً، صديقي يرأس إحدى المستشفيات الحكومية، وأنا أثق بالمستشفى لأنني أعرفه وأثق به وسأحيل الأهالي، الذين يحتاجون العون، إليه مباشرة".

إن التقارب، على وجه الخصوص، هو عامل جوهري لتعزيز الثقة في مجال الأنشطة الإنسانية، إذ تنامي الإحباط لدى السوريين بسبب تعثر توفير الخدمات الإنسانية على مر السنوات. كما أن المنظمات الخيرية المحلية والدولية، والتي لها حضور فعلي حيث يقطن الأشخاص الذين قابلتهم إنترنت، كانت تتسم بأنها مصادر للمعلومات أكثر أهلاً بالثقة من المصادر الرسمية التي لم يكن لديها حضور فعلي في المجتمع. عندما سألت سيدتين سوريين-فلسطينيتين عن تقييمهما لأكثر المصادر ثقة للحصول على المعلومات بشأن كوفيد-١٩، ذكرتا بأنهما لا تثقان بأي شخص غير حاضر فعليًا ضمن مجتمعهما، وذكر رجل سوري جرى استطلاع آرائه في بار إلياس بأنه لا يثق بأي أحد يزوده بالمعلومات عن طريق الهاتف، معقبًا: "تتصل بنا مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أو أية واحدة ●●●"

●●● من المنظمات غير الحكومية لتبلغنا عن كيفية غسل أيادينا وضرورة التعقيم، بينما نحن لا نملك أي شيء لاستخدامه في التعقيم".

هذا الاعتماد على التقارب أدى كذلك إلى خلق حالة من عدم الثقة بالمصادر الرسمية للمعلومات عن كوفيد-١٩، فقد ذكرت سيدة سورية تقيم في ضاحية كرم زيتون في بيروت أنه "لفترة ما، كان الناس ضمن شبكات معارفي يستقون المعلومات [عن كوفيد-١٩] من مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن عندما بدأ عدد المصابين يتزايد صرنا أكثر اعتماداً عليهم. لقد تفاجأت عندما علمت كم كان عدد المصابين والذين قضاوا حتفهم من جراء كوفيد-١٩، فلا يبدو أن هناك أي أحد في منطقتنا قد توفي أمام أنظارنا حتى الآن".

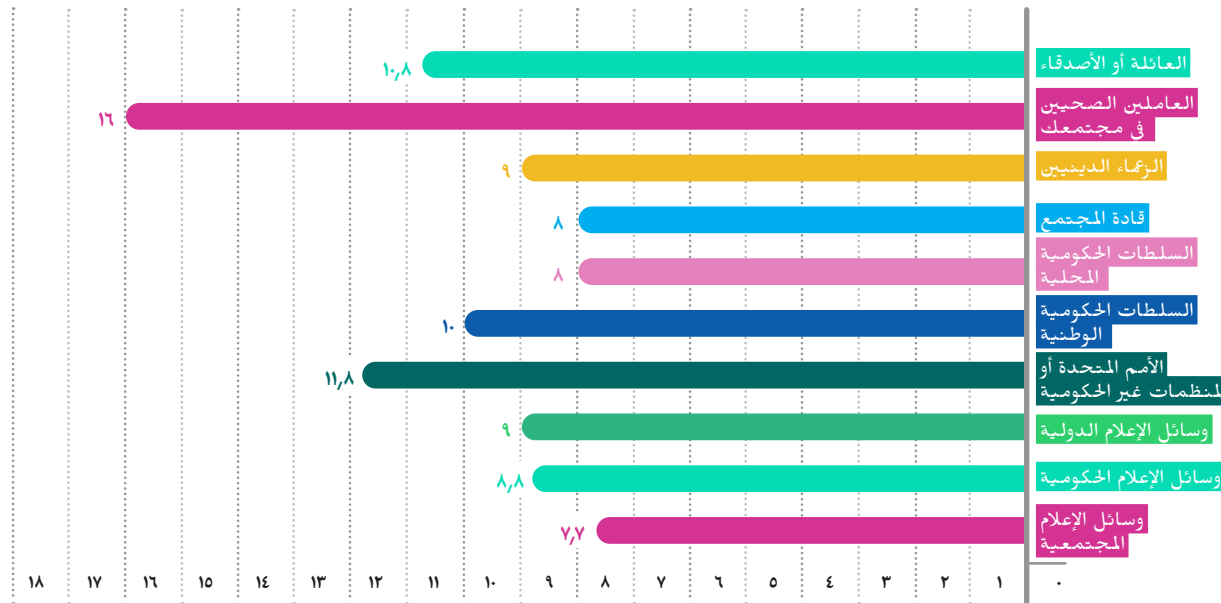
وبينما يلعب التقارب دوراً، أشارت كذلك الردود من ٧٨ سوري استطلعت إنترنيوز آراءهم إلى الثقة بطائفة متنوعة من مقدمي المعلومات:

أشارت بيانات الاستطلاعات والمقابلات المجراة مع ما يزيد على اثني عشر سورياً إلى أن الأهالي يعتمدون بدرجة أقل على المصادر المنفردة أو مصادر المعلومات التي تحظى بثقة أكبر، ويعتمدون أكثر إلى توسيع نطاق بحثهم عن المعلومات ليختاروا ما يناسبهم في النهاية. "لنرى ما سيجلبه الغد"، هو الشعور العام الذي عبر عنه المشتركون الذي قابلتهم إنترنيوز.

أن انعدام الثقة في أعلى مستوياته في لبنان وهو بالفعل يتسرب إلى انطباعات الناس حول اللقاح المضاد لكوفيد-١٩، علاوة على انعدام الثقة بالإصلاح في أعقاب أزمات لبنان الاقتصادية والسياسية، وفي نفس الوقت، يلاحظ بأن الثقة موجودة وفي الواقع تتنامى في البيئات الأكثر تمركزاً محلياً

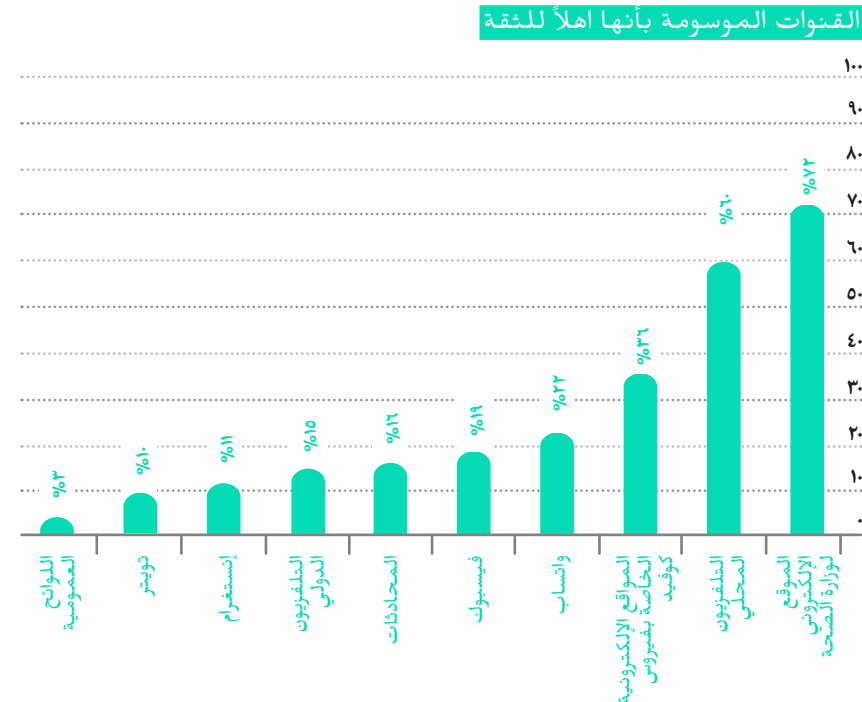
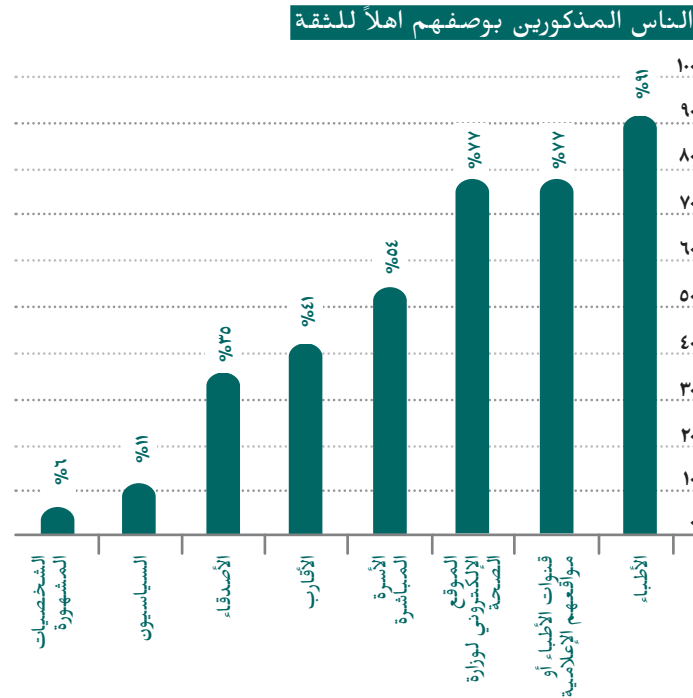
والأكثر خصوصية في عموم لبنان. وسيكون من المفيد لأولئك الذين يرومون إعانة المجتمعات المهمشة من خلال سبر أغوار أزمات لبنان المتفاقمة أن يستثمروا في بناء الثقة من خلال هذه الديناميات المحلية. ●●●

الشكل ١١. مصادر معلومات موثوقة



المصدر: إجابات استبيان مصادر المعلومات الأكثر ثقة

الشكل ١٢. القنوات والمصادر التي يثق بها الناس للحصول على المعلومات حول كوفيد-١٩



وذكر المستجيبون اللبنانيون كذلك طائفة متنوعة من المصادر الموثوقة للمعلومات عن كوفيد-١٩، منهم العاملون الصحيون المحليون، تمامًا كما أشار المستجيبون السوريون. المصدر: استطلاع مختبر التسريع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول كوفيد-١٩ في لبنان



٥,٢ النشر

بالنظر

للطبيعة المتماسكة التي تمتاز بها المجتمعات اللبنانية والسورية على حد سواء، فإن تناقل المعلومات يجري شفهيًا وإلكترونيًا ضمن دائرة المجتمع المباشرة للشخص المعني، وكثيراً ما تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة لمشاركة المعلومات، خاصة عبر مجموعات واتساب الخاصة، ومجموعات فيسبوك المحلية. وقد لخص صحفي لبناني يعيش في منطقة جبال الشوف دور الشبكات الاجتماعية في مشاركة المعلومات في منطقتة قائلاً: "إن تأثير الكلمة المنطوقة بالغ القوة هنا، فعندما أراد ميشيل خوري القيام بمجملّة سياسية، أنشأها عبر واتساب".

يستخدم السوريون منتديات النقاش العامة لمشاركة المعلومات حول المزيد من الإجراءات الدولية واستقبالها، وفي هذه الحالات، يعتمد السوريون اعتماداً كبيراً على المجموعات مثل "دوبارة" و "أنا سوري في لبنان"، ومجموعات محلية أخرى.

ويعتبر تبادل المعلومات بين المجتمعات آلية للدعم الاجتماعي في حين تطبيق السياسات الحكومية و دعم المساعدات بشكل متقطع أو تغييرها من شهر لآخر، وهذا يمنح فرصة لمقدمي المعلومات الذين يريدون بناء الوعي حول قضية معينة، حيث إنه من المرجح انتشار المعلومات المحددة والموثوقة التي تجري مشاركتها محلياً أسرع من المتلقين المباشرين.

ولكن هذه الطرق تعطي مجالاً لانتشار الشائعات، فمن خلال تتبع إنترنيوز للشائعات وارتباطها بمنظمات غير حكومية عملت في مخيمات اللاجئين في أواخر عام ٢٠٢٠ و أوائل عام ٢٠٢١، تبين لها أن الشائعات متسقة بشكل كبير في المجتمعات السورية واللبنانية والفلسطينية في مختلف أجزاء لبنان، وقد كان فيسبوك وواتساب الوسيلتان الأساسيتان لنشرها. ●

٥,٣ التأثير

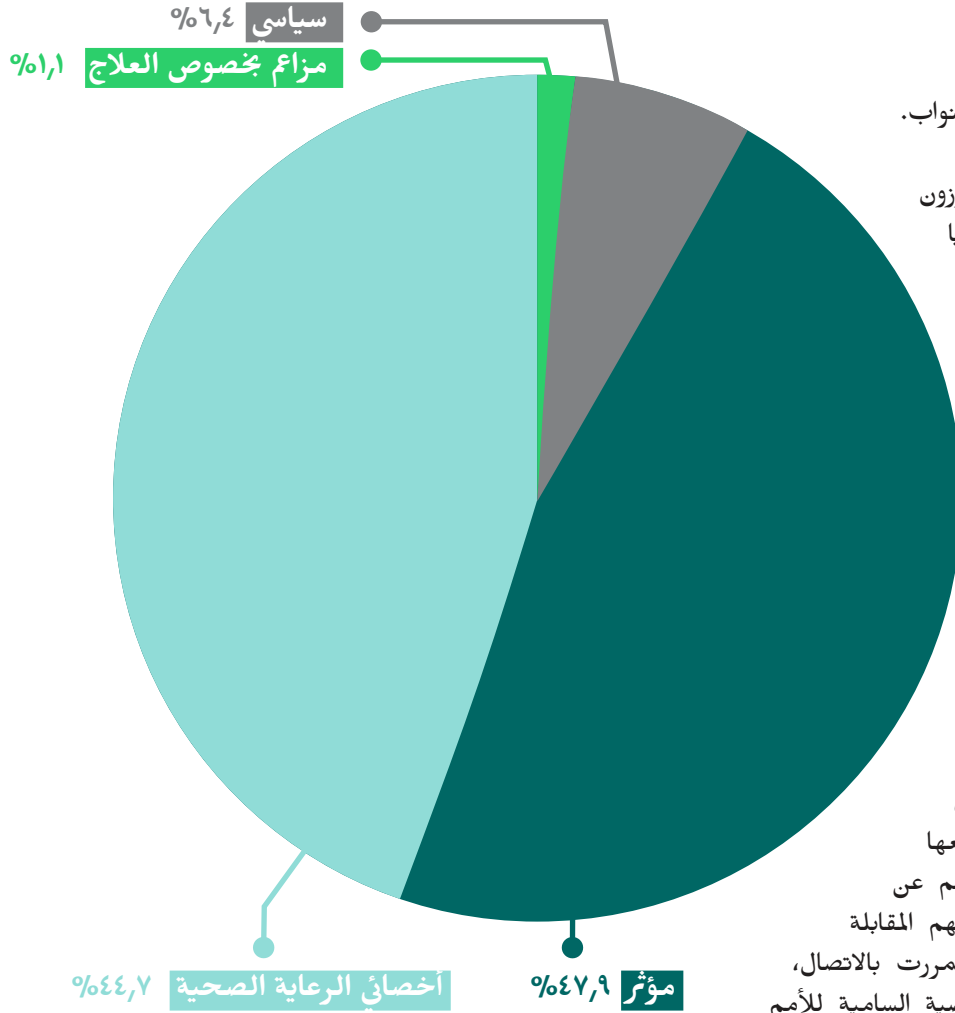
المعرفة المكتسبة من المعلومات والسمات الأساسية للتأثير

أظهرت

الجائحة كيف يلعب المؤثرون الاجتماعيون، كالمطربين والفنانين ومعلقي وسائل التواصل الاجتماعي، دوراً أساسياً في نشر المعلومات بين اللبنانيين، حيث عقدت منظمة يونيسيف شراكة مع بعض المؤثرين لزيادة الثقة في لقاح كوفيد-١٩ ونشر معلومات عن الفيروس. وقد أبرزت بداية كوفيد-١٩ "مؤثري الرعاية الصحية"، حيث أصبح بعض الأطباء وأخصائيي الرعاية الصحية في لبنان بمثابة المشاهير بسبب الدعاية منذ بداية الجائحة، كما تستضيف وسائل الإعلام التقليدية في لبنان الكثير من هؤلاء الأطباء حديثي الشهرة بانتظام للتعليق على مستجدات كوفيد-١٩، وقد استخدم بعض المؤثرين والأطباء هذه المنصات لترويج شائعات بخصوص كوفيد-١٩ واللقاح في الآونة الأخيرة.

لا يتمتع المؤثرون بذات القدر من التأثير على المجتمعات السورية، إلا أنه جرى تداول الشائعات التي نشرها عموماً السوريين في لبنان، عوضاً عن ذلك، أظهر العمل الميداني اعتماد السوريين بشكل أساسي على أخصائيي الرعاية الصحية في شبكتهم المباشرة للحصول على معلومات بشأن كوفيد-١٩، لذا تقل ثقتهم نسبياً بقيادة المجتمع المحلي مثل الشاويش أو المختار النائبين عن الحي أو المجتمع المحلي، حيث يشيع طرحهم للسؤال "ما علاقتهم؟" في العديد من

الشكل ١٣. مصدر الشائعات



الاستطلاعات والمقابلات بشأن أولئك النواب.

واعثّر الصحفيون السوريون البارزون ووسائل الإعلام التي تغطي قضايا اللاجئين السوريين بانتظام مصادر موثوقة أيضاً في مقابلات مع أشخاص بارزين مطلعين على الأمور، وتغطي هذه المصادر بمتابعة السوريين في لبنان والمنطقة مثل برنامج الاتجاه المعاكس المعروض على قناة الجزيرة.

تتمتع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بدور مؤثر بالنسبة للسوريين، وبالرغم من انتقاد المجتمعات السورية في لبنان للمنظمة وعملها الميداني كذلك، ما زال اللاجئين يحاولون بانتظام التواصل معها والتقدم للحصول على دعمها. وبسؤالهم عن السبب، ذكر العديد ممن أجريت معهم المقابلة نسخاً مختلفة للفكرة ذاتها: إذا استمرت بالاتصال، سيردون في النهاية، "إذا أرادت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أن تفعل شيئاً، ستفعله في نهاية المطاف" بحسب أحد العاملين الاجتماعيين السوريين الذي سبق أن واجه تحديات هو الآخر في التواصل مع المنظمة منذ وصوله إلى لبنان.

الشائعات المرتبطة باللقاح التي جرى تداولها على وسائل التواصل الاجتماعي عن طريق مشروع المعلومات القائمة على الثقة التابع لإنترنت في الفترة ما بين تشرين الأول ٢٠٢٠ و كانون الثاني ٢٠٢١، حيث شارك المؤثرون وأخصائيو الرعاية الصحية في لبنان أكثر من ٢٠% من الشائعات المتعلقة باللقاح.



٢٤ أليشيا ميدينا: يلتقي فريق ذا إنديس ميديكال أدفانتج عائلة سورية شفيث حديثاً من كوفيد-١٩ في حي عشوائي بسهل البقاع.

٥,٤ التأثير على المعارف والمواقف والممارسات

يتوسع السوريون في البحث لتفسير الثغرات في المعلومات في ظل مشهد المعلومات غير المترابطة في لبنان، وذكر كل من السوريين الذين أجرت معهم إنترنيوز مقابلات اعتمادهم على مصادر متعددة لجمع المعلومات وليس مصدراً واحداً في حين اعتمادهم بشكل مباشر على المصادر القريبة من بيوتهم. بيد أن هذه الطريقة قد تزيد ميل الناس لتصديق الشائعات، فقد ألمح عامل اجتماعي سوري أجرت معه إنترنيوز مقابلة إلى هذه المعاني الضمنية، قائلاً:

"سواء أكان الشيء حقيقياً أم مزيفاً، سيجرب السوري ليعرف ما إذا كان سينجح الأمر أم لا، سيقولون لنجرب كل شيء، لنحاول مع الأمم المتحدة، لنجرب صفحات فيسبوك المزيفة، أو أيّاً كان".

بعض هذه التصرفات تتأثر أيضاً باحتمالية المخاطر الأمنية أو عدم الثقة عند التفاعل مع مقدمي المعلومات، حيث ذكر باحث سوري مقيم في لبنان لإنترنيوز "سيشعر السوري بالخوف إذا احتاج للتواصل مع الأمن العام، حتى إذا كان

الأمر سهلاً يمكن إتمامه عبر الهاتف، سيجدون محامياً ذو علاقات أولاً للتأكد من عدم وقوعهم في المشاكل".

بالرغم من أنه جرت الإشارة إلى العديد من المصادر ضمن العمل الميداني، إلا أن الاعتماد على مصدر معين غير مرتبط بالثقة، فبحسب ما ذكره محلل بيانات تابع لإنترنيوز "يقول الناس أنهم لا يثقون بالحكومة، ثم عندما تسألهم من أين يحصلون على المعلومات، يجيبون أنها من وزارة الصحة". قد يشير هذا أيضاً إلى شبكة المصادر المتعددة المذكورة بوصفها "الأكثر موثوقة" من قبل المجيبين على الاستطلاع السوري.

يبدو أن الامتثال والثقة في تدابير الوقاية والعلاج لكوفيد-١٩ تستضيف تناقضات مماثلة مثل الانفصال بين المصادر الموثوقة والمصادر المعتمدة.

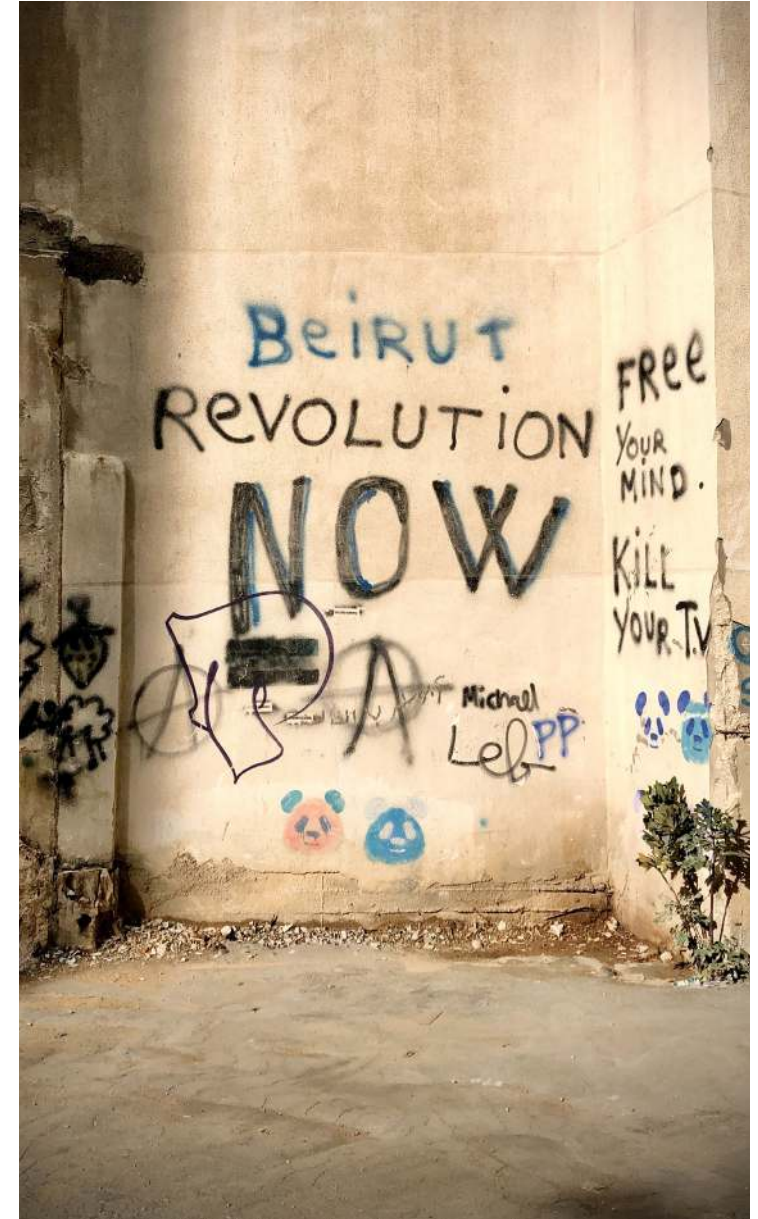
لقد غيرت جائحة كوفيد-١٩ تصرفات العديد في لبنان بالفعل، وبالرغم من أن الالتزام بقوانين ارتداء الكمامة والتباعد كان متفاوتاً، كان هذا التغيير شديد الوضوح خلال العمل الميداني، وبالرغم من ذلك، بدا أن الالتزام والثقة بإجراءات الوقاية والعلاج الخاصة بكوفيد-١٩ تشوبها تناقضات متماثلة، في ظل انعدام الترابط بين ما يوثق به وما يعتمد عليه من المصادر. استطاع جميع المشاركين في الاستبيان البالغ عددهم ٧٨ وصف طريقتين على الأقل للحماية من كوفيد-١٩ بنجاح، حيث ذكر ارتداء الكمامة والتباعد الاجتماعي في أغلب الأحيان، ولكن العديد ممن أجريت معهم المقابلة ذكروا شعورهم بمزيد من الثقة في تناول جرعات الفيتامين وشرب الشاي لمنع كوفيد-١٩ أكثر من ارتداء الكمامة. ومع أنهم يعلمون أن الأخيرة أوصت بها الجهات الرسمية مثل منظمة الصحة العالمية، وهم يلتزمون بهذه التوصيات أيضاً، إلا أنهم لا يشعرون بالاطمئنان تجاهها مثل بعض الشائعات.

وكما أفاد عامل بالرعاية الصحية تابع لمنظمة طبية سورية غير حكومية "يملك المقيمين في المخيمات معلومات عن كوفيد-١٩ في العموم، لكنهم لا يعلمون لماذا تنفع بعض إجراءات الحماية". هذا النوع من الأدلة يشير أيضاً إلى واقع تقصير الجهات الرسمية في الاتصال مع الناس لإطلاعهم على الأدلة العلمية على التوصيات الإنسانية. ●●●

مثل كل شيء في لبنان ، أصبح كوفيد-١٩ أيديولوجية.

إن السلوكيات حول كوفيد-١٩ مرتبطة أيضًا بانعدام الثقة في دوافع الحكومة والتدخل الأجنبي في البلاد، فكما ذكر الصحفي المذكور آنفًا: "على المستوى العاطفي، هناك نوع من الثورة ضد التدخل الخارجي في لبنان"، وقد أصبح هذا النوع من التفكير جزءًا من كل سلوك حتى أبسط السلوكيات كارتداء كمامة. ●

كما كان للوصم تأثيرًا على السلوكيات خلال فترة الجائحة، فبالنسبة للجاليات السورية، كانت الرقابة الإضافية من السلطات ومن المجتمعات اللبنانية تعني أن عليهم الانتباه لارتداء الكمامات والحفاظ على التباعد أثناء تواجدهم بين اللبنانيين. وقد ذكر العديد من السوريين استعدادهم للالتزام بارتداء الكمامة والحفاظ على التباعد أثناء تواجدهم في الأماكن العامة ولكن ليس في مخيماتهم، وهذا يعني في هذه الحالة أن منظور الوصمة قد يكون أكثر فعالية من ثقة حقيقية في وسائل الوقاية الموصى بها. كما عبر بعض السوريين عن ترددهم عن إجراء فحص PCR الذي توفره المفوضية في حالك وجود شكوك بإصابتهم بكوفيد-١٩، خوفًا من إثارة المخاوف في تجمعاتهم وتعزيز الاعتقادات بأن السوريين ينشرون الفيروس^{٢٤}. هذه الوصمة أيضًا تمتد لبعض التجمعات اللبنانية، فبحسب ما ذكره الصحفي اللبناني في جبل الشوف: "كما هو الحال بالنسبة لكل شيء في لبنان، أصبح فيروس كوفيد-١٩ أيديولوجية بحد ذاته، فقد شعر بعض أصدقائي بالخجل من ارتداء الكمامات لأن الجميع سيعرف بأنهم يؤمنون بوجود الفيروس".



المصدر: أليثيا مدينة سوريا على طول.
محمود كانو يمشي عبر الركام على
مدخل مسكن عائلته المدمر في بيروت
ضمن المبنى الذي يعمل فيه والده أيضاً
حارساً، ٢٠٢٠/٠٨/١٠ (سوريا على طول)



٦١ خطة الطوارئ والاستجابة لفيروس كوفيد ١٩

شهدت لبنان إجراء ٣ خطط استجابة إنسانية للأزمات في عام ٢٠٢٠، أما خطة الاستجابة للأزمة في لبنان، التي بدأ تطبيقها منذ عام ٢٠١٥، فهي تستجيب بشكل مباشر لاحتياجات اللاجئين السوريين في لبنان الذي فزوا من الأزمة في سوريا. وبالنسبة لخطة الاستجابة الوطنية لكوفيد-١٩ وخطة انفجار ميناء بيروت، فقد جرت إضافتهما إلى إطار العمل الإنساني الموجود أصلاً في لبنان بعد انتشار الجائحة وانفجار ميناء بيروت في ٤ آب. وقد شملت هذه الاستجابات الأخيرة العديد من ذات الجهات الإنسانية في خطة الاستجابة للأزمة في لبنان خلال الأعوام بما فيها منظمات سورية محلية ومنظمات غير حكومية دولية وجهات من الأمم المتحدة مثل يونيسف ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

●●● لقد كانت خطة الاستجابة للأزمة في لبنان من الاستجابات الإنسانية التي تلقت أفضل تمويل في العالم لكنها واجهت ثغرات تمويلية خلال الأعوام حيث أدى إرهاب الممولين والتحول في الأولويات السياسية إلى نقل الاهتمام بعيداً عن الاستجابة للاجئين السوريين. وبدءاً من تشرين الثاني ٢٠٢٠، غطت خطة الاستجابة للأزمة في لبنان المحدثة ١٧% فقط من احتياجاتها التمويلية،^{١١} كما لاقت خطة الاستجابة متعددة الجوانب لكوفيد-١٩ ثغرات تمويلية أقل لكن كبيرة في عام ٢٠٢٠، بسد ٧٢% من الاحتياجات التمويلية.^{١٢}

في بدايات الاستجابة لكوفيد-١٩، نشر العاملون في المجال الإنساني مواد معلوماتية وأجروا أنشطة توعوية حول المخاطر والإجراءات الوقائية المعروفة لكوفيد-١٩، وعلى ذات الصعيد شهد بدء الجائحة إنشاء وزارة الصحة العامة لخطة الاستجابة والجاهزية الاستراتيجية للصحة في آذار ٢٠٢٠، التي تلعب فيها وكالات الأمم المتحدة مثل يونيسيف والمفوضية دوراً استشارياً، حيث تلعب وزارة الصحة العامة وغيرها من الوكالات الصحية دوراً أساسياً بتوفير المساعدة الطبية ورسائل الصحة العامة، والإبلاغ عن الاستجابة لكوفيد-١٩. وقد جرى أيضاً تأسيس مستشفى جامعة رفيق الحريري كمستشفى حكومي

رائد في الاستجابة لكوفيد-١٩ وكان رائداً في الاستجابة منذ الأشهر الأولى من الجائحة؛ بشكل عام، ركزت الاستجابة لكوفيد-١٩ على البرمجة المتعلقة بالصحة والإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع كي تستجيب بشكل موسع للاحتياجات المرتبطة بالجائحة، في حين أصبح دعم سبل العيش الناتجة عن التأثيرات الاقتصادية للجائحة أقل منهجية.

ومن خلال الاستبيانات التي أجرتها إنترنيوز وغيرها من المنظمات غير الحكومية منذ بداية الجائحة، من الواضح أن لدى تجمعات اللاجئين السوريين معلومات حول مخاطر كوفيد-١٩ وإجراءات الحماية الأساسية، إذ أجرى العديد من العاملين في المجال الإنساني جلسات توعية في بداية الجائحة حول هذه المواضيع وغيرها. وقد كانت المنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة المشاركة في خطة الاستجابة للأزمة في لبنان مسؤولة بشكل أساسي عن إضفاء الطابع المحلي لمواد الاتصالات التي أسست على المستوى الوطني لتجمعات اللاجئين. في أواخر ٢٠٢٠، ذكرت منظمات غير حكومية التحديات في إضفاء الطابع المحلي للمعلومات حتى التحديات الصاعدة التي يواجهها اللاجئون السوريون، خاصة هؤلاء الذين يقيمون في مخيمات، وفي نفس الوقت،

ذكر العديد من السوريين أنهم تلقوا معلومات حول كوفيد-١٩ مباشرة من التلفاز والمذياع في لبنان حيث تُبث معلومات من خطة الاستجابة الوطنية لكوفيد-١٩ بشكل منظم.

لقد ركزت المنظمات غير الحكومية على إجراء جلسات توعية ونشر المعلومات حول كوفيد-١٩ في بداية الجائحة، كما قامت العديد من الجهات بجمع البيانات والملاحظات من اللاجئين لقياس مستوى فهمهم لكوفيد-١٩، لكن مثل هذه المبادرات كانت أقل شيوعاً في أواخر ٢٠٢٠. ومع أن اللاجئين الذي قابلتهم إنترنيوز أبدوا فهماً أساسياً لكوفيد-١٩ في الأشهر الأخيرة من العام، فقد بدا أن لديهم معلومات محدثة، فعلى سبيل المثال اعتقد البعض منهم أن كوفيد-١٩ هو مجرد زكام وأنه لا يمكن للأشخاص أن يصابوا بالعدوى مرة أخرى. كما أدت الإغلاقات في أواخر ٢٠٢٠ وبداية ٢٠٢١ إلى الحد من المشاركة على مستوى المجتمع لتقتصر على الخدمات الإنسانية الأكثر أهمية، ما اضطر العديد من المنظمات إلى نقل مشاريعها الإنسانية إلى المساحة الرقمية أو تأجيلها، وعملت المجموعة الفرعية للإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع على تحديد مؤشراتنا الخاصة بها وخطة أنشطتها في نهاية عام ٢٠٢٠. ●



قدم المتطوعون والموظفون من منظمة بسملة وزيتونة غير الحكومية التي يقودها السوريون المساعدة في جهود التنظيف وإعادة الإعمار في بعض المناطق الأكثر تضرراً في بيروت بعد انفجار الميناء في ٤ آب²³.

٦,٢ الجهات الإنسانية الفاعلة الناشطة في الاستجابة لكوفيد-١٩

إن الفاعلين الإنسانيين الدوليين الرائدین في لبنان معروفون على مستوى واسع ومنهم مفوضية الأمم المتحدة للاجئين ومنظمة الصحة العالمية واللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وجمعية الصليب الأحمر والهلال الأحمر اللبنانيين وأطباء بلا حدود والمجلس النرويجي للاجئين وأوكسفام وأطباء العالم. كما لعبت منظمات المجتمع المدني اللبنانية والسورية والسلطات المحلية والقطاع الخاص دورًا هامًا في تسهيل البرمجة الدولية على المستوى المحلي، خاصةً في المناطق الريفية والنائية في لبنان.

تتخذ كل من خطة الاستجابة للأزمة في لبنان وكوفيد-١٩ هذا النهج المتشعب خلال تنفيذ برامجهما، إلا أن المؤسسات الدولية والمنظمات غير الحكومية تتبع نهجًا إنسانيًا مختلفًا عن استجابات الجماهير الشعبية وقيادة منظمات المجتمع المدني الأزماتين، وذلك ينطبق أيضًا على الطريقة التي تستهلك وتوفر بها المعلومات للمستفيدين.

حتى رسائل كوفيد-١٩ والوعي الاحترازي. وبينما يعمل هذا الأسلوب بفاعلية على خلق شبكة موثوقة لمصادر المعلومات وتواجد ممثلي المنظمات غير الحكومية في المجتمع، فإنه أسلوب محدود فيما يتعلق ببناء علاقة ثقة وشراكة طويلة الأمد بين المؤسسات الإنسانية و المستفيدين، ولا ●●●

تعمل المؤسسات الإنسانية الدولية، وخاصةً المنظمات غير الحكومية الدولية ووكالات الأمم المتحدة، على بناء الثقة على المستوى المحلي من خلال تجنيد وتدريب متطوعين مقيمين في مجتمع المستفيدين المستهدف، ويساعد المتطوعون في كل شيء بدءاً من ترويج الصحة والنظافة و

●●● يمكن للمؤسسات الحكومية في لبنان أن توظف اللاجئين السوريين بشكل قانوني، وبالتالي فإن عليها أن تعتمد دفعات صغيرة و غالباً رمزية للمتطوعين؛ وهذا يحدّ أيضاً من القدرة على تدريب فوج من الخبراء اللاجئين وتوظيفهم للخدمة والاستجابة على المستوى المحلي. وبغض النظر عن التمويل، تشير موظفة لدى إنترنيوز عملت لعدة سنوات في قطاع المنظمات غير الحكومية في لبنان إلى أن هذه المؤسسات قادرة على تقديم المزيد في مجال التدريب والمتابعة لمجتمع اللاجئين، حيث أفادت: "نعمل منظمنا على إجراء تدريب واحد في السنة، ثم يصبح الأمر منوطاً بمشرف على المتطوعين وحس المبادرة لديه لدعم و متابعة المتطوعين" على النقيض من أي برنامج إرشادي منظم.

وتتمتع منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية السورية المحلية بشكل حتمي بميزة في بناء الثقة والعلاقات مع المستفيدين السوريين الذين تخدمهم من خلال اعتبارهم جزءاً من المجتمع السوري الأكبر في لبنان، حيث يسمح التكوين الشعبي لهذه المنظمات بالتكيف مع الاحتياجات لأنها تتغير على أرض الواقع بشكل أسرع من المنظمات الدولية الأكبر حجماً والأكثر بيروقراطية.

وقد أظهرت العديد من المنظمات غير الحكومية السورية هذه القدرة على التكيف في أعقاب انفجار ميناء بيروت في ٤ آب، إذ أرسل العديد منها فرقاً إلى بيروت لدعم جهود الإغاثة وجمعوا آلاف الدولارات من الأموال في الخارج من خلال منصات جمع التبرعات مثل GoFundMe.

من جهة أخرى، وبرغم قدرة هذه البنية على التكيف، تواجه المنظمات غير الحكومية السورية العديد من نفس التحديات القانونية والبيروقراطية التي يواجهها اللاجئون السوريون أنفسهم في لبنان، فبالنسبة للموظفين السوريين، هذا يعني التحفظ حول مشاركتهم في قطاع المنظمات غير الحكومية، أما على المستوى التنظيمي فهذا يعني العمل في منطقة قانونية رمادية يمكن للسلطات دائماً اتخاذ إجراءات صارمة ضدها.

سلطت الجائحة الضوء على القيود المفروضة على كلا النوعين من العاملين في المجال الإنساني في الوصول المستمر والأمن إلى مجتمعات المستفيدين البعيدة، إذ تتمتع المنظمات غير الحكومية المحلية وحتى بعض برامج المفوضية بوصول محدود إلى المجتمعات التي تخدمها في عام ٢٠٢٠، وكان عليها تحويل اتصالاتها للإنترنت وعبر الهاتف في ٢٠٢٠.^{٢٤}

في بعض الحالات، حوّل الجائحة انتباه اللاجئين إلى مصادر المعلومات الموثوقة عبر الإنترنت، إذ ذكرت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين اكتساب ٩٠ ألف متابع لصفحات الاتصالات اللبنانية في عام ٢٠٢٠ وحده، لكن هذا التحول لم يأخذ في الحسبان سوى القليل عن الاتصال الرقمي المتقطع للاجئين الذين تأثروا مالياً بارتفاع أسعار المواد الغذائية وتقييد فرص العمل، وارتفاع تكاليف حزم الإنترنت في عام ٢٠٢٠.

يتمتع كل من العاملين في المجال الإنساني المحليين والدوليين بحضور كبير في المخيمات والمناطق الحضرية التي تستضيف عدداً كبيراً من اللاجئين في لبنان، مثل المخيمات في سهل البقاع ومدينة طرابلس الشمالية، وكما ذكر في القسم الرابع، ٤٣: غالباً ما يجري التغاضي عن المسببات والعوائق الرئيسية التي تحول دون الوصول إلى تجمعات الخيام العشوائية والمناطق الحضرية عند نشر المعلومات خارج المناطق النشطة لمنظمات العمل الإنساني، ويمكن أن يعمل الاعتماد المتواصل لمنظمات العمل الإنساني على الاتصالات الرقمية في ٢٠٢١ وما بعد على توسيع الهوة بينها وبين المجتمعات الأكثر فقراً وبعداً. ●



عمال يفرغون حمولة المساعدات الغذائية التي يقدمها برنامج الأغذية العالمي في مركز كاراجوسيان في بيروت، لبنان.

عملت الأمم المتحدة ومنظمات طبية عالمية كمنظمة الصحة العالمية بقيادة عملية الاستجابة لكوفيد-19 وبالتحديد عنصر الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع المحلي ضمن هذه الاستجابة بالتنسيق مع وزارة الصحة العامة والمستشفيات المحلية في لبنان. وقد كانت المنظمات غير الحكومية المحلية أقل نشاطاً ضمن عنصر الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع المحلي في عملية الاستجابة لكوفيد-19، وهي التي غالباً ما كانت شريكاً منقداً لمشاريع المؤسسات الإنسانية الأكبر ●●●

الكوارث الوطنية ووحدة إدارة مخاطر الكوارث والبلديات ومنظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية والمجموعات متعددة الأديان والمؤسسات الأكاديمية، وعلى الشركاء المنفذين بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والمنظمات غير الحكومية المحلية التي تخدم المجتمعات السورية العمل على توطين محتوى المنشورات التي يقدمها فريق الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع على المستوى المحلي.^{٢١}

٦,٣ الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية

تعمل

منظمة يونيسيف بقيادة عنصر الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع المحلي ضمن الاستجابة لكوفيد-19، ويتضمن الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع المحلي ٤٠ عضواً ومنسقاً بالإضافة إلى وزارات حكومية من بينها وزارة الصحة العامة ووزارة الإعلام وإدارة مخاطر

●●● في هذا النوع من المشاريع، ما زاد من الفصل بين المجتمعات المهتمشة و محتوى منشورات الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع من خلال قلة الانخراط؛ حيث ذكرت بعض المؤسسات غير الحكومية لإنترنت أنها لم تحضر اجتماعات كهذه لأنها بدت غير ذات صلة أو فائدة لبرامجها الخاصة. هذا الاختلاف في أسلوب التواصل والمشاركة أدى أيضاً لخلق مسافة بين المؤسسات الإنسانية الكبيرة والصغيرة الناشطة في استجابة كوفيد-١٩.

بين تشرين الأول ٢٠٢٠ وشباط ٢٠٢١، عملت إنترنت مباشرة مع فرق الإبلاغ عن المخاطر والشركاء المنفذين كجزء من مشروع تتبع الشائعات ضمن برنامج المعلومات القائمة على الثقة، خلال ذلك الوقت، صممت يونيسيف معظم مواد المنشورات الخاصة بالإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع ونشرها بين شركاء المنظمات غير الحكومية المنفذة والشركاء الإعلاميين اللبنانيين المحليين، وكانت هذه المعلومات ضرورية لنشر الوعي حول أهمية التباعد الاجتماعي وممارسات الحماية الأساسية وعرض نماذج عمل الأطباء والمرضات الذين يستجيبون لكوفيد-١٩. إن الكثير من المعلومات التي صممتها فرق الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع انتشرت للجمهور من خلال الشبكات

يميل العاملون في المجال الإنساني إلى توصيل المعلومات إلى وسائل الإعلام والشركاء المحليين بطرق تحد من مساحة الشركاء للتعبير عن الأسئلة والمخاوف والتردد.

الطبية والوكالات الإعلامية والمؤثرين وشركاء المنظمات غير الحكومية.

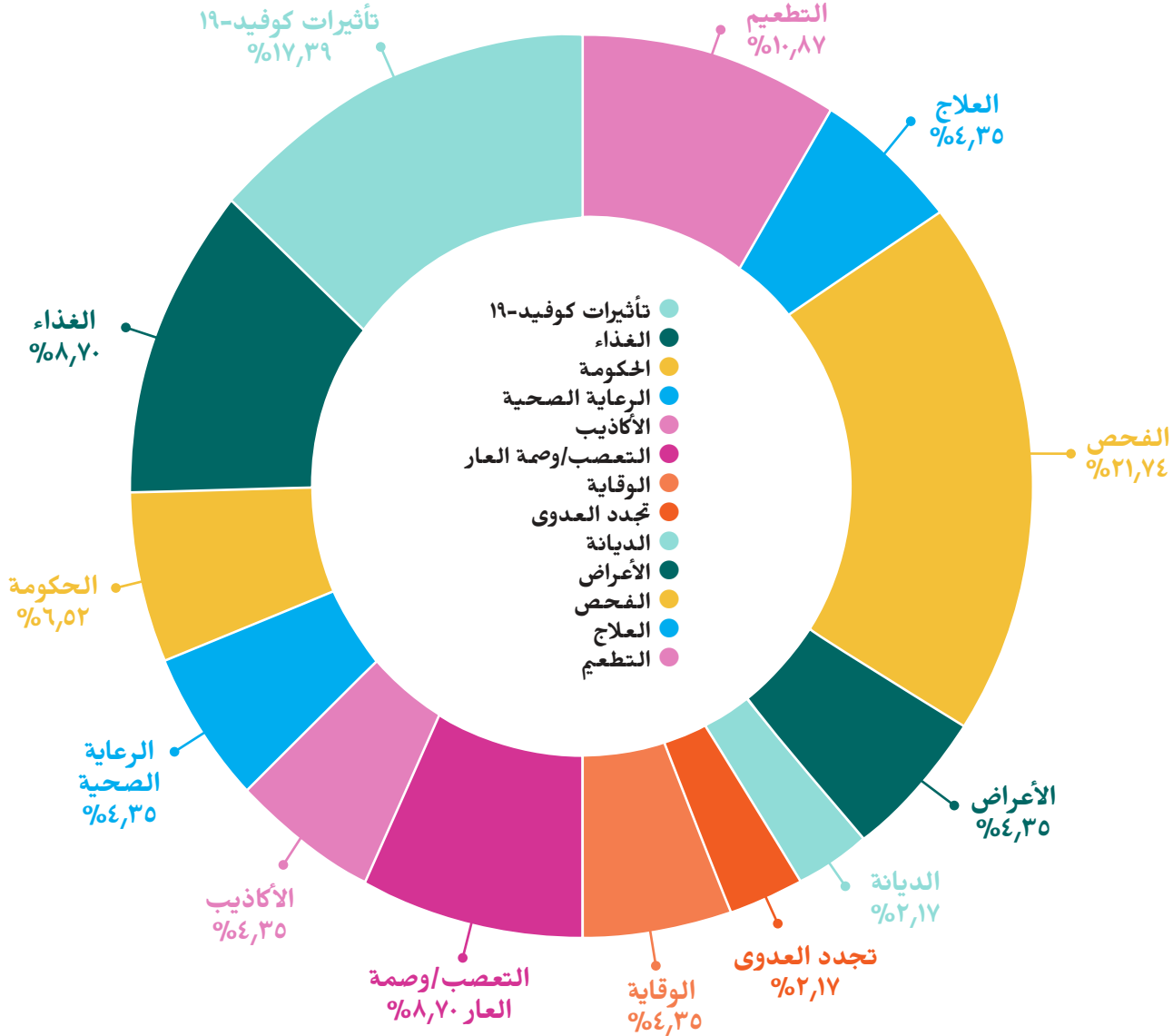
وعلى الرغم من الارتباط الوثيق بين قطاع الإعلام التقليدي وغير التقليدي وفرق الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع، كان المؤثرون والمتخصصون في الرعاية الصحية ووسائل الإعلام أنفسهم مساهماً أساسياً في انتشار الشائعات حول كوفيد-١٩

في عام ٢٠٢٠؛ هذا الانفصال بين الجهود الإنسانية والشبكات التي يعملون معها ينبئ عن طبيعة أسلوب مشاركتهم، إذ يميل العاملون في المجال الإنساني إلى توصيل المعلومات إلى وسائل الإعلام والشركاء المحليين بطرق تحد من مساحة الشركاء للتعبير عن الأسئلة والمخاوف وأسباب التردد. قد يكون هذا التواصل غير الرسمي مفيداً في الكشف المبكر عن ميل بعض الشركاء لنشر الشائعات والتأكد من أن مخاوفهم قد جرت معالجتها علناً وبدون إطلاق أحكام، وهو عنصر مهم لمساعدة الناس في الابتعاد عن الشائعات.

كان الشركاء المنفذون مسؤولين بالمثل عن توطين المحتوى الذي أنشأته أداة الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع للمجتمعات التي يعملون معها، وقد ذكر بعض العاملين في المجال الإنساني التحديات المتمثلة في تبادل المعلومات باستمرار حول أهمية غسل اليدين، على سبيل المثال، مع المجتمعات التي لم يكن لديها وصول منتظم إلى المياه النظيفة. وليس هذا العائق بجديد في جائحة كوفيد-١٩، فقد واجهت البرامج الإنسانية فجوات في قطاع المياه والصحة العامة لسنوات وأدت إلى ظروف مأساوية في الوصول إلى المياه في مخيمات اللاجئين^{١٧}.

الشكل ١٤. الموضوعات الرئيسية للشائعات

تم جمع البيانات من صفحات وسائل التواصل الاجتماعي التي يقودها اللاجئون والتي يتردد عليها السوريون والفلسطينيون في لبنان.



٦,٤ تتبّع الشائعات وملاحظات المجتمع المحلي

وضع
 عددٌ من أعضاء مبادرة الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع وخطة الاستجابة للأزمة اللبنانية آليات للحد من انتشار المعلومات المغلوطة حول كوفيد-١٩، وكانت آليات تعقب الشائعات التي تطرق إليها هذا البحث هي التالية:

■ جرى إنشاء تعاون بين منظمة الصحة العالمية واليونيسف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ووزارة الإعلام اللبنانية في الشهور المبكرة من الاستجابة الوبائية لجمع الشائعات المتعلقة بكوفيد-١٩ والاستجابة لها.

■ إنشاء وزارة المعلومات اللبنانية موقعًا إلكترونيًا للتحقق من المعلومات والتحذير من المعلومات المغلوطة التي تنقلها المواقع الإخبارية اللبنانية.

■ يعمل مركز استعلامات الأمم المتحدة في بيروت على جمع الشائعات كجزء من حملته الدولية الموثوقة ويشارك استنتاجاته أسبوعيًا على مواقع التواصل الاجتماعي. ●●●

●●● ■ تجمع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الشائعات عبر رواية الناس لها بالاستعانة بأنشطة الحماية بالمشاركة مع المجتمع والمتطوعين القاطنين في مخيمات اللاجئين السورية، ثم تشارك هذه القضايا داخلياً مع شركاء مفوضية الأمم المتحدة للاجئين ومبادرة الإبلاغ عن المخاطر ومشاركة المجتمع ومتبرعيهما.

■ بدأت إنترنيوز جمع الشائعات والمعلومات المغلوطة على شبكات التواصل الاجتماعي البارزة في لبنان في أيلول ٢٠٢٠.

تُظهر آليات تعقب الشائعات المختلفة هذه الأثر العميق للشائعات على فضاء المعلومات اللبناني، لكن غالباً ما تُجمع هذه المعلومات ويردُّ عليها بنقاشات ثنائية أو على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة الجامعة لتلك المعلومات، ما يعني أن بعض الموظفين الميدانيين وأعيان المجتمع المحليين وكذلك المستفيدين لا يملكون نفس القدرة على الوصول إلى المعلومات نفسها. تقضي الخطة بأن يستمر تعقب الشائعات في ٢٠٢١ وهو وقت مناسب للعملية نظراً لتغلغل الشائعات حول اللقاح في بداية ٢٠٢١، لكن في ضوء غياب مصدر يملك الجميع فرصاً متساوية في الوصول إليه، تبقى الجهات المستجيبة المعنية، وكذلك عامة الناس، عرضة للمعلومات المغلوطة.

توجد نفس آليات ردود الفعل القائمة بين المستفيدين والوكالات الإنسانية وبين الوكالات الإنسانية والإدارة العليا للتأثير على عملية وضع البرامج،^{٢٤} إلا أن متابعة المستفيدين على مستوى الجماعات أو الأفراد أقل شيوعاً إلا إذا كانت الخدمات مقدمة مباشرة. وقد ذكر العديد من السوريين الذين شاركوا في حلقات نقاش جماعية نظمها إنترنيوز أنهم يرفعون شكاوى لمفوضية الأمم المتحدة للاجئين ويطالبونها بخدمات منذ سنوات دون أن ترسل لهم أي متابعة، حيث قال لاجئ سوري مقيم في بيروت: "أُتصل بمفوضية الأمم المتحدة للاجئين مرة كل ١٠ أيام تقريباً، ويردون قائلين أنهم سيقدمون طلي، ويقولون نفس الشيء للجميع لكننا لا نتلقى أي متابعة بعد ذلك". كما ذكر سوري مقيم في لبنان منذ ٢٠١٥ مشكلات مشابهة مع شركاء الأمم المتحدة التنفيذيين، حيث قال:

"عند بداية تسجيلي لدى مفوضية الأمم المتحدة للاجئين أخبروني أن الدعم الطبي سيصل من خلال منظمة غير حكومية شريكة، وأخبرتني المنظمة غير الحكومية أنني لا أحتاج للتسجيل لديهم معلين ذلك بأنهم سيتصلون ليأخذوا المعلومات مني ولم يتصلوا مطلقاً، واتصلت بعد ذلك بسنة مستفسراً عن قضيتي، فقالوا لي "لا تتصل بنا، نحن سننتصل بك"."

حتى الإحالات الداخلية بين الوكالات الإنسانية تتطلب متابعة مستمرة من الجهة المحلية، فبحسب أحد موظفي إنترنيوز الذي عمل من قبل في إحالات المنظمات غير الحكومية: "إن المنظمات محقة في قولها للمستفيدين أنها حتى إن لم تستطيع مساعدتهم، تستطيع إيجاد منظمة غير حكومية أخرى تساعدهم، لكن الكثير من المنظمات غير الحكومية لا ترد ولا تثبت أنها تلقت إحالة، لذا قد تكون القضية ملحة جداً لكن المحليين لا يعرفون ما حصل لها".

في حالات الإحالات والنشاطات الأخرى المتعلقة بجمع المعلومات التي تديرها الوكالات الإنسانية، تُجمع المعلومات غالباً دون مزود معلومات يدرك الاستفادة المباشرة من مساهمته، حيث ذكر ممثل مفوضية الأمم المتحدة للاجئين الذي قابلته إنترنيوز أن الشكاوى المتكررة التي جُمعت من شبكات التواصل الاجتماعي تُشارك في أغلب الأحيان مع الإدارة العليا أو تُذكر في بعض الحالات لمديري الصفحات التي نشرت الشكاوى، إلا أنه نادراً ما تجيب المفوضية على الشكاوى علناً. وهكذا وفي غياب المتابعة، يزيد نظام ردود فعل للمجتمع المحلي وللإحالات الإنسانية من عدد الشكاوى بدلاً من إيجاد حل لها. ●

اختي ام نضال انا صرلي سنتين عندي البطاقة
وماستفدت شي غير الشتوي
واتصلت على الامم اكثر من مره واخر مره عن
طريق الرابط وبعثولي رح تجيك رساله بي
شباط او آذار
ممك تشرحيلي على هي
وشكرن

المصدر: صفحة الفيسبوك "أنا سوري في لبنان". أحد أعضاء المجموعة يطلب من أعضاء المجموعة الآخرين المساعدة في فهم نوع الدعم والمتابعة اللذان توفرهما الأمم المتحدة.

تحمي المنظمات الأصغر منها بأن تتخذ موقفًا أقوى في معاملاتها المصرفية وبالارتباط مع السلطات الحكومية.

بالمثل، يواجه نظام المعلومات البيئي اللبناني خطر التهاقم إلى جانب الوضعين الاقتصادي والصحي المتفاقمين في البلاد إن لم يتم ملء فجوات التواصل، وكما ذكرنا هنا، تضع الوكالات الإنسانية مسبقًا إطار عملها بحيث تنخرط بالمجتمعات وتبني الثقة على أرض الواقع. ولا بد من تدعيم هذه الآليات أكثر وإدراك الفجوات بشفافية لتستمر الوكالات الإنسانية بوجودها كمصدر ثقة لدى المجتمعات المهمشة في لبنان في الشهور والسنوات القادمة. ●

وتتوسع هذه الفجوة بكل تأكيد بسبب الفجوات في التمويل التي تستمر فترات طويلة وبيئة العمل ذات الخطر المتزايد، وبينما تزيد الاحتياجات الإنسانية في ٢٠٢١، ستضطلع خطة الاستجابة للأزمة اللبنانية بمهمة طليعية في الدعم الإنساني بصفتها إحدى استجابات الأزمة الأطول أمداً. لكن بينما تتوسع عملية وضع البرامج الإنسانية لدعم المجتمعات الضعيفة مؤخرًا في لبنان، تزداد أيضًا العوائق في طريق الخطة، وستزداد المشاكل طويلة المدى المتعلقة بالتواصل والتماس تعليقات المجتمع والمساءلة إن لم تستثمر الوكالات الإنسانية جهودها في ملء هذه الفجوات عما قريب.

تتأثر المنظمات الشعبية الصغيرة على نحو غير متساوٍ بالقيود المالية التي تفرضها البنوك في ظل الأزمة الاقتصادية اللبنانية الحالية، فقد تتعرض هذه المنظمات للضغط لتوظيف مصادرها المحدودة أصلًا في العمليات الإدارية والمالية في ظل تفاقم الأزمة المالية اللبنانية، ما يترك فجوات في وضع البرامج على أرض الواقع. ويمكن للوكالات الإنسانية الأكبر أن

٦,٥ الثغرات المعلوم في الاحتياجات المعلوماتية وعملية وضع البرامج

إن الوكالات الإنسانية ماهرة في مشاركة المعلومات على المستوى الداخلي والخارجي وفي الإحالات ذات الطرفين، لكن يبدو أن مهارتها محدودة في المتابعة العامة وتخطيط الخدمات للمستفيدين أنفسهم، بالمثل، كان القطاع الإنساني فعالاً في تغطية احتياجات بعض من أكبر الفئات السورية وأكثرها تهميشًا في لبنان، إلا أن سوء توزيع الخدمات بين السكان أدى إلى فجوة في المعلومات التي تحتاجها الوكالات لخدمة السوريين الذين يعيشون في الضواحي، أي من يعيشون في مجتمعات أصغر في مناطق نائية من البلاد وفي أماكن مثل بيروت أو جبل لبنان.

VII. استنتاجات رئيسية وتوصيات - نحو نظام معلوماتي أكثر سلامة



الثقة، كما تدفع مثل هذه الأساليب الناس إلى الاعتماد بشكل أكبر على شبكاتهم الأسرع في الحصول على المعلومات والدعم.

■ ويتعين على السوريين أن يعتمدوا على مجموعة متنوعة من المصادر للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها، حيث يغطي عدد قليل للغاية من وسائل الإعلام الاحتياجات الإعلامية الخاصة باللاجئين. وتعتبر المعلومات التي تقدمها الحكومة نفسها معقدة وغير كافية، في حين يعطي العاملون في المجال الإنساني الأولوية للمعلومات المتعلقة مباشرة ببرامجهم.

■ وعلى الرغم من وجود سهولة أكبر في الوصول للمعلومات حول خدمات المنظمات غير الحكومية، فقد أبلغ اللاجئون عن وجود فجوات في المعلومات حول إعادة التوطين والإجراءات القانونية والإدارية (تسجيل المواليد والوفيات أو تحديث الملفات مع الحكومة اللبنانية أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، ومؤخراً فيما يتعلق بلقاح كوفيد-19.

■ لتغطية هذه الفجوات في المعلومات، يتجه السوريون إلى الاعتماد على مصادر متعددة بدلاً من مصدر واحد للمعلومات.

٧.١ استنتاجات رئيسية بشأن المشهد الإعلامي والممارسات الإعلامية للمجتمعات المحلية التحديات الرئيسية عبر النظام البيئي للمعلومات

■ يسبب التسييس ذي الطابع المؤسسي لقطاع الإعلام في لبنان تقديم قضايا الاستقطاب السياسي في وسائط الإعلام اللبنانية بتحيز، والتعامل مع أزمة اللاجئين وحتى مع أزمة كوفيد-19 خير مثال على ذلك، وهذا أمر شائع بشكل خاص في مصادر الإعلام التي تعمل من خلال التلفزيون والإذاعة وتعتبر عموماً ذات توجه سياسي معين ولكنها تجذب أعداداً كبيرة من المشاهدين من اللبنانيين كافة ومجتمعات اللاجئين، وتقدم وسائط الإعلام الرقمية تغطية أكثر توازناً ولكنها تصل إلى جمهور أصغر من رواد الوسائط التقليدية لقطاع الإعلام في لبنان.

■ أبعدت الحكومة اللبنانية نفسها تدريجياً عن اللاجئين السوريين على مر السنين في حين كافح العاملون في المجال الإنساني في تلبية احتياجات اللاجئين بسبب التمويل المتقطع والناقص، وينظر السوريون اليوم إلى هاتين المؤسستين بتخوف وإدراك واقعي لدوافعهما وقيدوهما ويصل الأمر بهم في بعض الأحيان إلى مشاعر صريحة بعدم

■ تنتشر المعلومات المضللة في جميع المجتمعات المحلية عبر قنوات متنوعة، وقد نشرت وسائل الإعلام التقليدية أخباراً كاذبة حول الوقاية من كوفيد-19 وعلاجه ولقاحه منذ بداية الجائحة. ومن النادر أن يجري فحص الحقائق ومتابعتها على قنوات تبادل المعلومات غير الرسمية، وبالتالي تبين من خلال أنشطة تتبع الشائعات التي أجرتها إنترنيوز في أواخر عام 2020 وأوائل عام 2021 أن تلك القنوات تشكل مصدرًا للشائعات أيضًا.

■ بسبب انخفاض الثقافة الإعلامية في المجتمعات اللبنانية والسورية، يفتقر الناس إلى الأدوات اللازمة للتدقيق في المعلومات التي يتلقونها، وعلى الرغم من أن الطبيعة السياسية لوسائل الإعلام اللبنانية التقليدية معروفة على نطاق واسع، فإن نطاق التضليل الإعلامي وسوء تفسير المعلومات في المشهد الإعلامي اللبناني أكثر غموضًا. ●●●

قواعد متينة لنظام بيئة إعلامية أكثر سلامة

■ تطبيق المصادر الإعلامية الرقمية والشعبية معايير عالمية لإعداد التقارير مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية والمسيّسة غالباً والتي تعمل من خلال التلفزيون والإذاعة، وقد اكتسبت هذه المصادر الرقمية مكانة بارزة في السنوات الأخيرة، خاصة بعد ثورة تشرين الأول (أكتوبر) ٢٠١٩.

■ تدير المعلومات حول كوفيد-١٩ مجموعة متنوعة من المنصات ولها وصول كبير إلى المجتمعات المختلفة في لبنان، بما في ذلك مجتمعات اللاجئين والمهمشين، وقد كان لدى جميع السوريين الذين شملهم استطلاع إنترنت معرفة أساسية على الأقل بكوفيد-١٩ وتدابير الحماية الخاصة به.

■ أنشأ السوريون نظاماً قوياً وفعالاً لتبادل المعلومات في لبنان ومع جميع الخاليات، وتربط صفحات فيسبوك ومجموعات واتساب الأشخاص بالمعلومات والخبرات المباشرة حول الإجراءات الحكومية وفرص إعادة التوطين والخدمات الإنسانية، حيث أشار المشاركون في هذه المجموعات إلى ثقتهم العالية بها واعتمادهم عليها نظراً لطبيعة الدعم المتبادل فيها.



●●● تميل المجتمعات اللبنانية إلى الاعتماد على أصحاب التأثير المشهورين بدرجة أعلى من السوريين، حيث تتابع المجتمعات اللبنانية عن كثب تعليقات المطربين والفنانين المشهورين وقد قام الكثير منهم بنشر شائعات وأخبار محيرة حول لقاح كوفيد-١٩. ومن ناحية أخرى، يميل السوريون إلى التأثر بالمصادر الطبية التقليدية الموجودة والداعمة لمجتمعاتهم، ولا يزال التردد حول اللقاح واضحاً بين معظم السوريين الذين ساهموا في هذا البحث. ويبدو أن الحيرة حول اللقاح قد أثارها الشائعات ومقاطع الفيديو التي تظهر له آثاراً جانبية في بلدان أخرى، وقد انتشرت هذه الشائعات بكثافة عبر وسائل التواصل الاجتماعي اللبنانية في أوائل عام ٢٠٢١ في الفترة التي سبقت إطلاق اللقاح في لبنان.

■ على الرغم من أن المعلومات الرسمية حول الوقاية من كوفيد-١٩ وعلاجه معروفة بشكل عام، يضع بعض الناس ثقتهم أكثر في أساليب ليست مثبتة حتى الآن مثل شرب شاي الأعشاب والفيتامينات والأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية، وتبين هذه الظاهرة أن الوعي بالبروتوكولات التي يوصي بها خبراء الصحة العامة لا يؤثر على السلوكيات بقدر تأثير بعض الشائعات المنتشرة على نطاق واسع.

المخاطر التي يجب تخفيفها و الاتجاهات السلبية التي يجب أخذها بعين الاعتبار ضمن الجهود المبذولة لتحسين البيئة الإعلامية

■ كانت المعلومات المضللة والمعلومات التي يساء تفسيرها أحد مكونات البيئة الإعلامية في لبنان منذ الحرب الأهلية التي استمرت عقودًا، وكان أن أسفرت العوامل المجتمعة الناشئة عن ثورة لبنان ٢٠١٩ والأزمة المالية، وجائحة كوفيد-١٩ عن ازدياد هذه الديناميات تأثيرًا. وبالتالي، فإن الانحراط في النظام البيئي للمعلومات في لبنان يعني التعرف على التكتيكات التاريخية والمتأصلة لبناء السرد.

■ يتعرض النظام البيئي للمعلومات لخطر المزيد من التدهور بالتوازي مع الأزمات المتفاقمة المختلفة في لبنان إذ تتراجع الحريات الإعلامية بالتزامن مع الأزمة السياسية في لبنان. وبالمثل، فإن الأزمة الاقتصادية لها آثار سلبية على المجتمعات ذات الدخل المنخفض حيث تستمر تكاليف الإنترنت في الزيادة وترداد جودة عرض النطاق الترددي سوءًا، لذا لا بد من تقديم الدعم المنظم للنظام البيئي للمعلومات في لبنان جنبًا إلى جنب مع دعم مكافحة الأزمات الأخرى في لبنان. ●

هذا القبيل بتدريب لمحو الأمية الإعلامية لمسؤولي الصفحات وأعضاء المجموعات، وبالمثل يجب ألا يقلل أي دعم لهذه الشبكات من طبيعة الدعم المتبادل بينها كما يجب على العاملين في المجال الإنساني بناء مهارات وقدرات مسؤولي المجموعة بدلاً من الانحراط المباشر في هذه المنصات.

■ مع أن مساحة الإعلام الرقمي تقدم فرصًا لتغطية أكثر دقة وانتظامًا لقضايا المجتمعات المهمشة واللاجئين، إلا أنه لا بد أن يقترن الدعم المالي لوسائل الإعلام الرقمية بتدريب الموظفين والمجتمعات المهمشة في مجال محو الأمية الإعلامية لضمان تمكن المزيد من المجتمعات من التدقيق والتشكيك في المعلومات التي يتلقونها.

■ يمكن أن يؤدي نقل مقدمي المعلومات المحليين الموثوق بهم للحقائق العلمية التي تدعم التوصيات الصحية التي يقدمونها إلى زيادة الثقة وتحسين التمييز بين الحقائق المثبتة والشائعات.

●●● ■ تُبنى الثقة في المجتمعين السوري واللبناني على مستوى المجتمع والأسرة، ويلعب القرب دورًا مهمًا في بناء الثقة وخاصة بالنسبة للمجتمعات السورية، وبالتالي فإنهم يثقون أكثر بمقدمي المعلومات الذين ينسقون بشكل مباشر مع المجتمع المحلي من ثقتهم بمصادر المعلومات الرسمية البعيدة. وتشمل الأمثلة الجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية الحاضرة فعلياً في المجتمعات السورية والأطباء السوريين وشبكات العائلة والأصدقاء.

الفرص والإمكانيات لتحسين سلامة البيئة الإعلامية

■ تعد آليات مشاركة المعلومات التي أنشأها السوريون مكونًا سلبياً لنظام المعلومات في لبنان، ويمكن أن يساعد دعم هذه الشبكات وإضفاء الطابع المهني عليها في تقليل مخاطر انتشار الشائعات وبالتالي ضمان دقة وفعاليت المعلومات التي يجري نشرها. يمكن للمنظمات غير الحكومية على سبيل المثال التعاقد مع متطوعين من المجتمع للرد مباشرة على الاستفسارات والأسئلة والشكاوى المقدمة على هذه المنصات، ويجب أن يقترن أي دعم من

٧,٢ استنتاجات رئيسية بشأن الاستجابة الإنسانية وديناميات المعلومات التحديات الرئيسية التي تواجه البيئة الإعلامية

■ يوجد وصولٌ محدود للمعلومات حول كوفيد-١٩ والخدمات ذات الصلة بشكلٍ عام في المخيمات الصغيرة النائية حيث يقطن اللاجئون السوريون المقيمون خارج "النقاط الساخنة" للبرامج الإنسانية.

■ لقد تواصل العاملون في المجال الإنساني والممارسون الصحيون مع المجتمعات باتجاه واحدٍ من الأعلى للأسفل منذ بداية الجائحة، وكان هناك فصلٌ واضح للعديد من المعلومات المفيدة حول كوفيد-١٩ عن تبعات الأزمة الاقتصادية في لبنان على قدرة الناس على الابتعاد والبقاء في منازلهم. وهذا النهج ذاته كان السبب في الحد من وصول المعلومات الصحية المهمة ووسائل الإعلام والحكومة للمجتمعات التي تخدمها، وبما أن الهيئات التي قدمت توصياتها لم تستطع نفسها الالتزام بها، فقد كانت السبب في

إثارة التردد حول الجائحة، فضلاً عن أنها تسببت لنفسها بالتعرض للانتقاد العام.

■ يتعامل العديد من العاملين في المجال الإنساني مع وسائل الإعلام بنفس الطريقة التي يتواصلون بها مع المستفيدين، أي إرسال مواد إعلامية مسبقة الصنع للنشر السريع مع القليل من الاتصالات الثنائية أو المساهمة الإبداعية من وسائل الإعلام إلى العاملين في المجال الإنساني، وفي هذا مخاطرة بإنشاء رسائل لا تتناسب مع أسلوب مزود الوسائط وتشعر الجمهور بأنها غير أصلية.

■ يُحتفظ بالشكاوى وطلبات الخدمة إلى حد كبير داخل المنظمات أو تضيع في وسط الاستجابة الإنسانية الأكبر، ما يترك مساحة صغيرة للمساءلة العامة والمتابعة، وهذا الافتقار إلى الشفافية يعقد الثقة بالمنظمات الإنسانية.

■ في حين أن المعلومات حول الخدمات متاحة على مواقع المنظمات غير الحكومية وتصل للجمهور من خلال النشرات الإعلامية وجلسات التوعية، يعتمد الناس بشكل كبير على المنظمات غير الحكومية لإحالتهم إلى مزود الخدمة ذي الصلة بدلاً من الوصول المباشر لخرائط توزيع الخدمات على المستوى الإقليمي أو الوطني.

قواعد متينة لنظام بيئة إعلامية أكثر سلامة

■ يلعب العاملون في المجال الإنساني دورًا رائدًا في توفير المعلومات وجمعها من مجتمع اللاجئين السوريين حول موضوعات مثل تقديم الخدمات والصحة والنظافة وفيروس كوفيد-١٩، ولطالما اعتُبرت المنظمات غير الحكومية والجمعيات الخيرية مصادر أولية وموثوقة حول هذه الموضوعات.

■ تعتمد المنظمات غير الحكومية الدولية وهيئات الأمم المتحدة على مجموعة من المتطوعين من مجتمع اللاجئين السوريين لتقديم المعلومات وتشجيع الاستجابة واستثمار الوقت والموارد في بناء علاقات مع المجتمعات التي تخدمها.

■ تتمتع المنظمات السورية غير الحكومية بميزة إضافية في بناء الثقة وإقامة علاقات قوية مع السوريين، حيث يُنظر إليها على أنها عنصر داعم للمجتمع السوري الأكبر في لبنان، وبالمثل، فإن الوجود المستمر والدعم المادي من المنظمات غير الحكومية السورية في ضوء برامج التوقف والانطلاق من المنظمات الإنسانية الكبيرة يخلق علاقات أقوى بين المجتمعات المستفيدة والمنظمات السورية غير الحكومية.

•• الفرص والإمكانيات لتحسين سلامة البيئة الإعلامية

■ يمكن أن يؤدي إنشاء خرائط الخدمات المتاحة للمجتمع إلى توفير الموارد والوقت في إحالة الخدمات، وبالمثل، سيتيح ذلك هذه المعلومات بأن تكون أحد مكونات ممارسات مشاركة المعلومات الخاصة بالسوريين في مجتمعاتهم.

■ سيساعد إضفاء الطابع المؤسسي على دور المتطوعين المجتمعيين على تعزيز الثقة التي ربما تآكلت في السنوات الأخيرة ومساعدة الناس في أن يعرفوا أن العاملين في المجال الإنساني يفكرون في مصالح المجتمعات في المقام الأول، ويمكن أن يبدأ هذا من خلال تأهب المتطوعين ليس فقط لجمع ونشر المعلومات ذات الصلة بخدمة معينة، ولكن بمساعدتهم على اكتساب المهارات والمعرفة ليكونوا مصادر أكثر عمومية للمعلومات والدعم لمجتمعهم.

■ يمكن للمنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المدني أن تلعب دورًا رئيسيًا في جمع التصورات

والأسئلة حول كوفيد-19 التي يمكن أن توفر معلومات عن مواد الاتصال وتساعد في الحد من انتشار الشائعات المتعلقة بالجائحة والاستجابة للقاحات.

المخاطر التي يجب تخفيفها والاتجاهات السلبية التي يجب أخذها بعين الاعتبار ضمن الجهود المبذولة لتحسين النظام البيئي

■ نظرًا لأن البرامج الإنسانية أصبحت تشمل المجتمعات الجديدة المتأثرة بالأزمة الاقتصادية في لبنان، فمن المرجح أن تزداد فجوات المعلومات والشكاوى التي يطال أمدها ما لم يجر سد فجوات الاتصالات.

■ سوف ترتبط هذه الفجوات بشكل متزايد بالتوترات الاجتماعية بين السوريين والمجتمعات اللبنانية بطرق جديدة بسبب التدهور السريع للأفاق الاقتصادية للمجتمعات اللبنانية ذات الدخل المتوسط سابقًا. ●

٧,٣ ملخص التوصيات لكل:

■ اخلق مساحة للاستماع إلى الأسئلة والمخاوف والشائعات الموجودة في المجتمعات المختلفة. إن الوضع المتدهور بسرعة في لبنان يعني أن الاحتياجات والمعلومات تتغير بسرعة ويجب مكافحتها بمجسبات استماع منتظمة ومنسقة في أماكن المخيمات، والمجتمعات الحضرية والريفية، وعبر الإنترنت، حيث يمكن أن تساعد مثل هذه المشاركة من الصحفيين في جعل التغطية الإعلامية أكثر صلة محليًا، ويمكن للعاملين في المجال الإنساني تحسين مواد الاتصال وبناء الثقة بين المجتمعات ومقدمي المعلومات.

■ استثمر في محو الأمية الإعلامية: تغمر المعلومات معظم المجتمعات في لبنان اليوم، إلا أن تلك المجتمعات تفتقر إلى الأدوات اللازمة للتشكيك في تلك المعلومات أو التثبت من حقيقتها، وهذا المزيج من الوفرة المفرطة وانخفاض مستوى معرفة القراءة والكتابة له آثار سلبية على استهلاك الأخبار وكذلك البرامج الإنسانية، ويجب معالجته من عدة قطاعات للتعرف على الآثار الجانبية المتنوعة. لكن تتمتع العديد من المنظمات غير الحكومية اللبنانية والسورية بمكانة ●●●



جيدة لتوفير التدريب في مجال التثقيف الإعلامي ويمكنها تدريب موظفي المنظمات غير الحكومية ومنتطوعي المجتمعات والصحفيين وأفراد المجتمع على حد سواء على أساسيات محو الأمية الإعلامية، وبالمثل، يمكن أن تشارك وسائل الإعلام والعاملين في المجال الإنساني في تنفيذ هذه الجهود معاً من أجل سد الفجوات بين هذين القطاعين وخلق مساحة للتواصل والمشاركة بين العاملين في المجال الإنساني ووسائل الإعلام والمجتمع في مكان واحد.

للعاملين في المجال الإنساني: الاستفادة من الشبكات والقنوات الموثوقة الموجودة مسبقاً

■ ادعم المتطوعين المجتمعيين والمسؤولين الميدانيين ليصبحوا مصادر رئيسية للمعلومات وتبادل الملاحظات البتاءة بين العاملين في المجال الإنساني والمجتمع، واستثمر في بناء القدرات وتوفير الدعم المالي المستمر لهذه الشبكات لكي تضمن أن تستطيع دعم مجتمعاتها بطرق متنوعة وعلى المدى الطويل.

تواصل مع مجتمعات اللاجئين بدلاً من أن تنقل المعلومات إليها نقلاً

■ عليك إدراك القيود المفروضة على بعض مجتمعات اللاجئين والمهمشين أثناء تقديم التوصيات إليهم، حتى لا تقترح عليهم مثلاً أشياء مستحيلة على المستوى المحلي لن تؤدي إلا إلى إحباطهم وفقدان ثقتهم بك. ينطبق هذا على معلومات الصحة والنظافة، ولكنه يتضمن أيضاً توصيات صعبة في ضوء الأزمة الاقتصادية في لبنان مثل توصيات الابتعاد والبقاء في المنزل.

■ لا توجد طريقة واحدة لتوصيل المعلومات لجميع المستجيبين، لذا عليك أن تحاول أن تساعد المنظمات المحلية ومقدمي المعلومات في إنتاج مواد ذات صلة محلياً قدر الإمكان. ويمكن البدء في ذلك بإيجاد آليات أكثر مرونة لتبادل المعلومات، كربط المنظمات غير الحكومية الصغيرة المحلية ووسائل الإعلام الشعبية بجزء الصحة لمناقشة موضوعات مثل استخدام اللقاح أو البحوث ذات الصلة، والتي يمكن أن تساعد في بناء المهارات وتحسين بث المعلومات أكثر من المواد الإعلامية المجهزة مسبقاً. يمكنك كذلك صياغة محتوى موثوق مع مخرين موثوقين مثل الصحفيين السوريين •••



●●● والمنظمات غير الحكومية السورية والشبكات التي ترأسها النساء ومجموعات الشباب لضمان أن تكون المعلومات أكثر فاعلية للوضع على صعيد المجتمع المحلي.

التصدي للتضليل والإشاعات على نحو نشط من خلال المزج بين الإجراءات قصيرة الأجل وطويلة الأجل

■ يمكنك العمل على إنشاء مساحة للتواصل المحلي المباشر ونظام تعاوني لتتبع الشائعات يُمكن لموظفي المنظمات غير الحكومية والباحثين المحليين والإعلام والعامة الوصول إليه.

■ كما يمكنك العمل على تعزيز آليات تبادل المعلومات التي يستخدمها اللاجئون والمجتمعات المهمشة من خلال بناء المهارات ودعم مديري صفحات الويب ومقدمي المعلومات الموثوقين، ومن ثم ربط أولئك المديرين بالخبراء في منظماتك لتعزيز إدراك أهمية القضايا ذات الصلة باللاجئين وإيجاد مجال لهم لطرح الأسئلة ونقل مخاوفهم النابعة من المجتمع.

احرص على توطيد الثقة في العاملين في المجال الإنساني

يشكل ارتفاع مستوى الثقة نسبيًا في العديد من المنظمات غير الحكومية أحد أهم الأصول لديها، لكن من الضروري

الاستفادة منه بشكل مناسب لضمان حصول اللاجئين على معلومات موثوقة عن مواضيع خارج نطاق برمجة المنظمات غير الحكومية.

■ ساعد المجتمع في تكوين فهم أفضل لإجراءات الإحالة والجدول الزمني للمتابعة ومعايير اختيار من يستحقون المساعدة ولم تُجمع منهم المعلومات. عندما تجمع المعلومات للمناخين أو الشركاء، اعمل أيضًا على إنشاء محتوى يلخص استنتاجاتك للأشخاص الذين قدموا المعلومات، فهذا سيساعد على مكافحة "إرهاق الدراسات الاستقصائية" وإتاحة الفرصة للمجتمعات المحلية لاستخدام المعلومات في إيجاد حلول للمشاكل بقيادة المجتمع المحلي. ويمكن إتاحة ذلك أيضًا من خلال المنصات السورية لتبادل المعلومات على فيسبوك وواتساب والتي تحظى بثقة المجتمع المحلي.

■ اعمل على تخطيط خارطة لتوزيع الخدمات يستطيع المجتمع المحلي الوصول إليها بشتى الطرق المكتوبة والمرئية والسمعية، فإذا أتاحت هذه المعلومات على كل من الصعيد الإقليمي والوطني فإنها ستساعد السوريين على العمل على نحو أفضل كمصادر معلومات لشبكاتهم الموسعة في جميع أنحاء لبنان، ما سيجب تغطية المعلومات نطاقًا أوسع من الجمهور.

لوسائل الإعلام:

■ على وسائل الإعلام الإقرار بحجم المعلومات المضللة في لبنان وضرورة توخي الحرص في اختيار "آراء الخبراء"، والاعتراف بأهمية الدور الذي ربما يكون ضارًا لبعض وسائل الإعلام الاجتماعية المؤثرة وخبراء الرعاية الصحية في نشر المعلومات المغلوطة والمضللة. كما يجب عليها الاستعانة بمصادر طبية ذات صلة مباشرة ببلدية كوفيد-19 المعنية باللقاحات ومواجهة الجائحة على نطاق أوسع.

■ أما المؤسسات الإعلامية الناشئة فلا بد لها من إيجاد سبل للوصول إلى الجماهير والمجتمعات المهمشة التي جرى تسييسها بالوسائل التقليدية والتي يمكن ألا تتمكن من الوصول إلى تقارير تلك المؤسسات بسهولة. ويمكن البدء في ذلك بجلسات الاستماع بين الصحفيين والأعضاء البارزين في المجتمعات المهمشة لتبادل الأفكار حول كيفية تمثيل هذه المجتمعات تمثيلًا وافيًا في إعداد التقارير وتحديد سبل تقديم محتواها على المنصات المفضلة لتلك الفئات. ويُعد هذا التعاون أيضًا خطوة مهمة في مجال التوعية الإعلامية الوقائية للتأكيد على النظر في خطورة تعرض المجتمعات المهمشة للتوترات الاجتماعية عند إعداد التقارير عن مواضيع مثل نشر اللقاح والأزمة الاقتصادية. ●●●



■ استثمر في تقصي الحقائق وممارسات محو الأمية الإعلامية لموظفيكم وإيجاد السبل الكفيلة بتعميم هذه المهارات على المشاهدين من خلال المواد الإعلامية والنشرات الصحفية.

للمجتمع المدني السوري واللبناني:

■ يمكنكم الاستثمار في التدريب على محو الأمية الإعلامية للمجتمعات المحلية التي تعملون معها، والاستعانة بجهود شبّاب ونساء من المجتمع يمثلون آليات دعم هامة لكبار السن، والنساء اللاتي يرأسن أسرهن، وأجزاء أخرى لا تتجزأ من المجتمع المحلي.

■ تعاونوا مع القطاع الإعلامي متى سمحت الحساسيات الأمنية بذلك وشجعوا على التمثيل الذي يتسم بالدقة والاحترام للمجتمعات المهمشة.

■ عززوا الثقة التي تتمتعون بها على مستوى المجتمع المحلي لرفع الوعي بانتشار الشائعات ومخاطرها، وعلى الرغم من أن الشائعات حول كوفيد-19 قد لا تؤثر مباشرة على برنامجكم الراهن، ولكنها تشير إلى معلومات وانهيار في الثقة قد يؤثر سلبيًا على مجالات أخرى من البرنامج مستقبلاً مثل المساعدات النقدية وحملات التطعيم.

■ اعملوا على إنشاء نظم اتصالات مع منظمات إنسانية أكبر

تساعدكم في الوصول للخبرات على نحو أفضل وتيسير استقاء الآراء لتشجيع هذه الهيئات لتكون أكثر استجابة للاحتياجات والمفاهيم المحلية.

للجهات المناحة:

■ ساهموا في تحفيز تبادل المعلومات الثنائية بين العاملين في المجال الإنساني والإعلام والمجتمعات المحلية، وتعرفوا على مجالات التعاون مع الشركاء لإضافة المزيد من الشفافية وبالتالي تعزيز التدخلات النقدية وتكييف البرامج بناءً على ملاحظات أفراد المجتمع المحلي.

■ تتأثر بعض مصادر المعلومات والدعم الأكثر ثقة للمجتمعات المهمشة، وتحديدًا القاعدة الشعبية والمجتمعية

والمنظمات غير الحكومية السورية، بشكل غير متناسب بضوابط العملة وتحديات السيولة النقدية الناجمة عن الأزمة المالية الحالية في لبنان، لذا من المفيد أن تحاولوا تقليل الحواجز التي تعترض سبيل تمويل هذه المنظمات الشعبية الصغيرة ومنحها الصلاحيات المالية والإدارية اللازمة لمعالجة الأزمة الاقتصادية في الفترة متوسطة الأجل.

■ قدموا التمويل لمشاريع إعداد التقارير الموجهة لقضايا المجتمعات المهمشة التي تواجه أزمات لبنان المتفاقمة، وقد تصبح هذه التقارير أشد تأثيرًا إذا ما عززت الطاقات الإعلامية التي يقودها اللاجئون والمنظمات غير الحكومية السورية للقيام بهذا الدور لمجتمعها على المدى الطويل. •



- 1 <https://www.hrw.org/news/2020/04/02/lebanon-refugees-risk-covid-19-response>
- 2 (2017، 27 مارس). لبنان المشهد الإعلامي: نظرة عامة. [Fanack.com](http://fanack.com) <https://fanack.com/lebanon/society-media-culture/lebanon-media/>
- 3 <http://lebanon.mom-rsf.org/en/findings/political-affiliations>
- 4 مؤسسة مهارات الشبكة العربية لمعلومات حقوق الإنسان. (2016). وسائط تغطية قضايا اللاجئين في لبنان، الأردن، مصر، المغرب. مؤسسة مهارات. <http://maharatfoundation.org/media/1487/media-coverage-of-refugees-final.pdf>
- 5 Ibid. [Page 22](#)
- 6-7 مؤسسة سمير قصير. (2018، 30 نوفمبر). OTV: مراقب ملكية الوسائط. <https://Lebanon.Mom-Rsf.Org/> <https://lebanon.mom-rsf.org/en/media/detail/outlet/otv/>
- بيري، تي.إل.ب. (2016، 31 أكتوبر). أعداء قدامى لانتخاب عون رئيساً للبنان. <https://www.reuters.com/article/us-lebanon-presidency-idUSKBN12UOM3>
- 8 هيومن رايتس ووتش. (2020، 12 مارس). لبنان: موجة من ملاحقات حرية التعبير. <https://www.hrw.org/news/2020/03/12/lebanon-spate-free-speech-prosecutions#>
- 9 هيومن رايتس ووتش. (2019، سبتمبر 27). لبنان: توقف قانون الوصول إلى المعلومات. <https://www.hrw.org/news/2019/09/27/lebanon-access-information-law-stalled>
- 10 ميديا لاندسكيب. (اختصار الثاني). لبنان: ميديا لاندسكيب. تم الاسترجاع 12 ديسمبر، 2020، من عند <https://medialandscapes.org/country/lebanon/organisations/trade-unions>
- 11 ميديا لاندسكيب. (بدون تاريخ ب). الجامعات، المدارس: المناظر الطبيعية لوسائل الإعلام. تم الاسترجاع ديسمبر 12، 2020، من <https://medialandscapes.org/country/lebanon/education/universities-schools>
- 12 انترنيوز. (2020، 16 نوفمبر). نشرة الشائعات الإنسانية. https://internews.org/sites/default/files/2020-11/2020-11-16_Humanitarian_Bulletin_ENG.pdf
- 13 المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (نيليو 2020) كوفيد 19 لاجئ مراقبة الأسرة، 2020. الوصول إليها من خلال قارئ Tableau. <https://microdata.unhcr.org/index.php/catalog/238>
- 14 مقابلات المخبرين الرئيسية مع اللاجئين السوريين ومسؤول صفحة فيسبوك يقودها سوريون، وتحليل محتوى ثلاث صفحات ذات صلة <https://reliefweb.int/report/lebanon/syrian-refugee-challenges-traditions-community-leader-role>
- 16 لورينت اليوم. (2021، 27 يناير). جيش القمع في طرابلس، تسجيل وفيات COVID-19، الميزانية يذهب إلى الخزانة: كل ما تحتاج إلى معرفته اليوم. <https://today.lorientlejour.com>
- 17 هيومن رايتس ووتش. (2021، 19 يناير). لبنان: أوضاع مروعة للاجئين السوريين في مدينة حدودية. [Humanrightswatch.org](https://www.hrw.org/Humanrightswatch.org) <https://www.hrw.org/news/2021/01/19/lebanon-dire-conditions-syrian-refugees-border-town>
- 18 المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (نيليو 2020) كوفيد 19 لاجئ مراقبة الأسرة، 2020. الوصول إليها من خلال قارئ Tableau. <https://microdata.unhcr.org/index.php/catalog/238>

- 19 المدينة المنورة ، أ. (2020 ، 22 نوفمبر). ال يجتمع فريق شركة (EMA Endless Medical Advantage) مع عائلة سورية تعيش في منطقة عشوائية في وادي البقاع بلبنان الذي فعل ذلك مؤخرًا تعافى من COVID-19 ، 16/11/2020 (سوريا مباشر) [صورة فوتوغرافية].
<https://syriadirect.org/news/the-muffled-advance-of-covid-19-in-syrian-refugee-camps-in-lebanon/>
- 20 المدينة المنورة ، أ. (2020 ، 22 نوفمبر). التقدم المكتوم لـ COVID-19 في سوريا مخيمات اللاجئين في لبنان. سوريا مباشر.
<https://syriadirect.org/news/the-muffled-advance-of-covid-19-in-syrian-refugee-camps-in-lebanon/>
- 21 هيومن رايتس ووتش. (2021 ، يناير 19). لبنان: أحوال مروعة لسوريين لاجئون في بلدة بوردو.
<https://www.hrw.org/news/2021/01/19/lebanon-dire-conditions-syrian-refugees-border-town> <https://reliefweb.int/report/lebanon/lebanon-crisis-response-plan-annual-report-2019#:~:text=With%2055%20percent%20coverage%2C%20the,partners'%20capacities%20to%20meet%20needs.>
- 22 UN-OCHA. (اختصار الثاني). لبنان بين القطاعات خطة الاستجابة لـ COVID 2020 | التتبع المالي .Fts.Unocha.Org. تم الاسترجاع 7 فبراير ، 2021 ، من <https://fts.unocha.org/appeals/988/summary>
- 23 بسمة وزيتونة. (2020). بيروت الاستجابة للانفجار - تنظيف المنازل و الشوارع [صورة].
<https://www.basmeh-zeitooneh.org/> <https://www.basmeh-zeitooneh.org/beirut-explosion-bz-response-day-2>
- 24 مقابلة مع اتصالات المفوضية مع المجتمعات ، فبراير 2021
- 25 مقابلة مع ممثل اليونيسف ، 22 أكتوبر 2020.
- 26 مقابلة مع ممثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. 5 فبراير 2021
- 27 اليونيسف. (اختصار الثاني). المياه والصرف الصحي و برنامج النظافة. يونيسف لبنان. تم الاسترجاع 12 فبراير 2021 ، من <https://www.unicef.org/lebanon/water-sanitation-and-hygiene-program>
- 28 مقابلات مع ممثل المفوضية وموظفو إنترنيوز من ذوي الخبرة في المجال الاحالات الانسانية

نختص بالشكر الخاص للمشاركين السوريين الذي أجريت معهم المقابلات والمشاركين في مجموعات التركيز الذين شاركوهم تجاربهم وتحليلاتهم الشخصية حول النظام البيئي للمعلومات في لبنان مع شبكة إنترنيوز من أجل صنع هذا التقرير. نأمل أن يقدم هذا التحليل والتوصيات التي طرحت هنا تلخيصاً أميناً لتجاربكم الشخصية وأن يدعمكم في مساعيكم المستقبلية للعثور على المعلومات التي تحتاجونها.

ونود أيضاً أن نُشيد بمساهمات رولا ميخائيل من مؤسسة مهارات، التي عملت كخبيرة في المشهد الإعلامي في لبنان لأجل هذا التقرير. كما نشكر لينا جوتوك، وهي ناشطة وخبيرة سورية في قضايا اللاجئين السوريين في لبنان. وقد قدمت كلتا الخبيرتين ملاحظات لا تقدر بثمن خلال كل مرحلة من مراحل البحث والكتابة.

نشكر كذلك كلاً من ريان أبو جودة (منسقة الأبحاث في إنترنيوز) قائدة الأبحاث في هذا المشروع وهالي شولر ماكويين (منسقة مشاريع في إنترنيوز) التي دعمت في الإشراف والتحليل والعمل الميداني الإضافي، وعمر مقصاصي (مدير المعلومات لإنترنيوز في لبنان) ونادية أسندورف (محللة بيانات عالمية في إنترنيوز)، التي دعمت تحليل وتصوير البيانات الكمية، وكيرني نيومان الذي ساهم في مراجعة وتدقيق التقرير. كان كلا الفريقين في مؤسسة مهارات ومشروع المعلومات القائمة على الثقة مصدرًا لا

يقدر بثمن لمشاركة البيانات والسياق على مشهد الشائعات والمعلومات المضللة حول كوفيد-19 وعلى نطاق أوسع في لبنان.

نشكر كلاً من خواكين دي لا كونشا (مدير الرصد العالمي والتقييم البحث والتعلم في إنترنيوز) الذي أشرف على البحث الأولي وكتابة المسودتين الأوليين لهذا التقرير، وبيريك جودو (مدير الرصد العالمي والتقييم البحث والتعلم في إنترنيوز) الذي أشرف على آخر مرحلة من العمل الميداني والكتابة والتحرير.

نشكر أيضاً جاناييل تيلي التي أشرفت على التصميم الجرافيكي والرسومات التخطيطية لهذا التقرير وتنسيقه.

SOURCE AND COPYRIGHT PHOTOGRAPHY

- p. 4 & 7 نيكول تونج ملكية اعلامية لمؤسسة سمير قصير
p. 16 <http://lebanon.mom-rsf.org/en/media/tv/>
p. 20 : <https://thepublicsource.org/surviving-karantina-long-way-home>
p. 21 : <https://thepublicsource.org/surviving-karantina-long-way-home>
p. 26 : المصدر: صفحة Campji Facebook
<https://www.arabnews.com/node/1672856/middle-east>
p. 27 : المصدر: انترنيوز ٢٠٢٠
p. 28 : المصدر: مسح عن مرض كوفيد -١٩ في لبنان: التصورات والاتجاهات السلوكية ، ٢٠٢٠ ، PowerBI لوحة المعلومات
p. 29 : المصدر: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بيانات الأسرة ، يوليو ٢٠٢٠ الوصول إليها عبر Tableau Reader وتلخيصها في كانفا ١٣.
p. 30 : بيانات مسح الأسر المعيشية التابع للمفوضية
p. 31 : صفحة أنا سورية في لبنان على الفيسبوك.
p. 35 : [صورة]. <https://syriadirect.org>
p. 36 : راسل واتكينز / قسم الشؤون الدولية للتنمية ، من ويكيبيديا كومنز
p. 37 : جمع بيانات مسح الأسر المعيشية التابع للمفوضية من اللاجئين السوريين في صيف ٢٠٢٠.
p. 38 : تم جمع بيانات مسح الأسر المعيشية التابع للمفوضية من اللاجئين السوريين في صيف ٢٠٢٠.
p. 40 : مسح انترنيوز ٢٠٢١
p. 46 : <https://www.pexels.com/photo/white-and-black-graffiti-wall-5191803/>
p. 47 : (سوريا مباشر)
<https://syriadirect.org:4433/from-sidra-to-rawan-beirut-blast-shatters-syrian-dreams/>
p. 51 : برنامج الأغذية العالمي / زياد رزق الله
p. 53 : تم جمع بيانات شائعات انترنيوز بين أكتوبر ٢٠٢٠ - فبراير ٢٠٢١.
p. 55 : تحالف الصورة. dpa / M. نعماني

المراجع

بسمة وزيتونة. (٢٠٢٠). بيروت الاستجابة للانفجار - تنظيف المنازل والشوارع [صورة].

<https://www.basmeh-zeitooneh.org/beirut-explosion-bz-response-day-2>

Fanack.com. (٢٠١٧، ٢٧ مارس). لبنان المشهد الإعلامي: نظرة عامة.

<https://fanack.com/lebanon/society-media-culture/lebanon-media/>

هيومن رايتس ووتش. (٢٠٢٠، ١٢ مارس). لبنان: فيض من حرية التعبير النيابية.

<https://www.hrw.org/news/2020/03/12/lebanon-spate-free-speech-prosecutions#>

هيومن رايتس ووتش. (٢٠١٩، سبتمبر ٢٧). لبنان: الوصول إلى المعلومات القانون معطل.

<https://www.hrw.org/news/2019/09/27/lebanon-access-information-law-stalled>

هيومن رايتس ووتش. (٢٠٢٠، ٢ أبريل). لبنان: اللاجئين في خطر في استجابة كوفيد-١٩

<https://www.hrw.org/news/2020/04/02/lebanon-refugees-risk-covid-19-response>

هيومن رايتس ووتش. (٢٠٢١، ١٩ يناير). لبنان: ظروف رهينة ل لاجئون سوريون في بلدة حدودية.

<https://www.hrw.org/news/2021/01/19/lebanon-dire-conditions-syrian-refugees-border-town>

انترنيوز. (٢٠٢٠، ١٦ نوفمبر). نشرة الشائعات الإنسانية. انترنيوز. منظمة

https://internews.org/sites/default/files/2020-11/2020-11-16_Humanitarian_Bulletin_ENG.pdf

لورينت اليوم. (٢٠٢١، ٢٧ يناير). جيش حملة قمع في طرابلس، سجل COVID-١٩ الوفيات، الميزانية تذهب إلى مجلس الوزراء: كل ما تريد معرفته اليوم.

<https://today.lorientlejour.com>

المراجع المذكورة

مؤسسة مهارات الشبكة العربية لمعلومات حقوق الإنسان. (٢٠١٦). التغطية الإعلامية للاجئين القضايا لبنان، الأردن، مصر، المغرب. مؤسسة مهارات. منظمة.

<http://maharatfoundation.org/media/1487/media-coverage-of-refugees-final.pdf>

معوض د. (٢٠١٨، ٤ يونيو). لاجئ سوري يتحدى التقاليد في المجتمع يقوم بدور القائد - لبنان. ReliefWeb. <https://reliefweb.int/report/lebanon/syrian-refugee-challenges-traditions-community-leader-role>

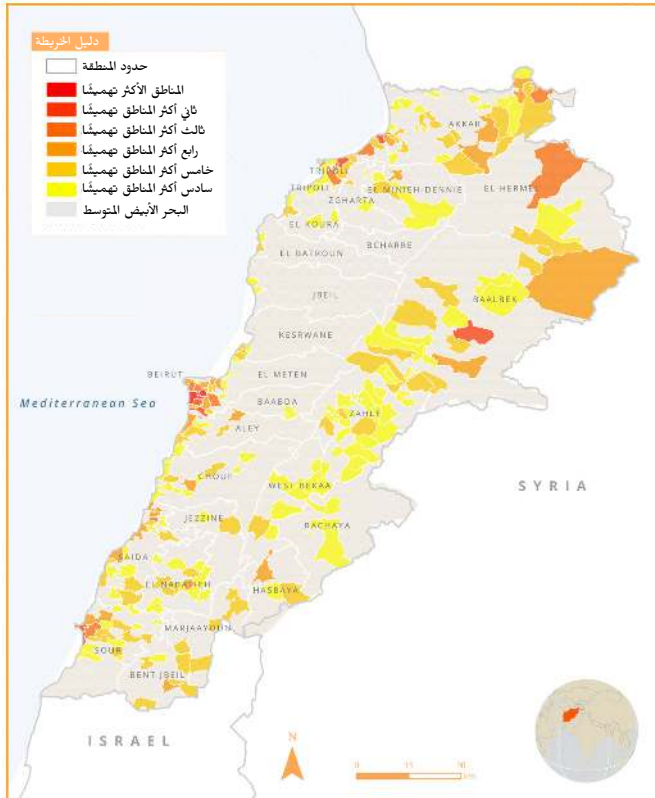
ميديا لاندسكيب. (اختصار الثاني). لبنان: ميديا لاندسكيب. تم الاسترجاع ديسمبر ١٢، ٢٠٢٠، من <https://medialandscapes.org/country/lebanon/organisations/trade-unions>

ميديا لاندسكيب. الجامعات، المدارس، وسائط الإعلام. تم الاسترجاع ١٢ ديسمبر ٢٠٢٠ من

<https://medialandscapes.org/country/lebanon/education/universities-schools>



إنترنيوز
المناطق الأكثر تهميشًا في لبنان
آخر تحديث كان بتاريخ ٢٧ آب ٢٠٢٠



يحدد عوامل التهميش المؤشر المركب للحرمان المتعدد التابع لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، استنادًا إلى تسجيل مستوى الحرمان في
(١) الوصول إلى الخدمات
(٢) مستويات الدخل
(٣) الوصول إلى الخدمات
(٤) الوصول إلى خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة العامة
(٥) ظروف الإسكان

إن الحدود والأسماء المستخدمة في هذه الخريطة لا تعني الموافقة أو العكس الراسي من طرف إنترنيوز
nrso@internews.org | أنشئت بتاريخ ٢٧/٨/٢٠٢٠ | المصادر: إنترنيوز ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وبرامج تبادل المعلومات الإنسانية
لمكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (يوليو ٢٠٢٠) كوفيد ١٩ لاجئ مراقبة الأسرة ، ٢٠٢٠. تم الوصول إليه من خلال تابلو ريدر

<https://microdata.unhcr.org/index.php/catalog/238>

UN-OCHA. (اختصار الثاني). لبنان بين القطاعات خطة الاستجابة لـ COVID ٢٠٢٠ | الأمور المالية خدمة المتبع.

Fts.Unocha.Org. تم الاسترجاع في ٧ فبراير ٢٠٢١ من

<https://fts.unocha.org/appeals/988/summary>

اليونيسف. المياه والصرف الصحي و برنامج النظافة.

يونيسف لبنان. تم الاسترجاع في ١٢ فبراير ٢٠٢١ من

<https://www.unicef.org/lebanon/water-sanitation-and-hygiene-program>

مراقبة ملكية الوسائط. (و.). سياسي الانتماءات.

<http://lebanon.mom-rsf.org/en/findings/political-affiliations/>

المدينة المنورة ، أ. (٢٠٢٠ ، ٢٢ نوفمبر). ال تقدم مكتوم لـ COVID-١٩ في سوريا مخيمات اللاجئين في لبنان. سوريا مباشر.

<https://syriadirect.org/news/the-muffled-advance-of-covid-19-in-syrian-refugee-camps-in-lebanon/>

بيري ، تي.إل.ب (٢٠١٦ ، ٣١ أكتوبر). قديم أعداء ينتخبون عون على أنه لبنان رئيس.

<https://www.reuters.com/article/us-lebanon-presidency-idUSKBN12UOM3>

مؤسسة سمير قصير. (٢٠١٨ ، ٣٠ نوفمبر). OTV: ملكية الوسائط مراقب.

<https://Lebanon.Mom-Rsf.Org/>. <https://lebanon.mom-rsf.org/en/media/detail/outlet/otv/>

مشروع المعلومات القائمة على الثقة
ROOTED IN TRUST /

التحقيق الشامل:

الجاهة المعلوماتي متعدد
المستويات وآثاره على ثقة
السوريين في لبنان

تقييم النظام البيئي للمعلومات إلكتروني

مارس / آذار ٢٠٢١