واقع استخدام المنظمات غير الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات (أزمة كورونا في دولة قطر نموذجاً)

The Reality of NGOs' Use of Social Media during Crises (The Corona Crisis in the State of Qatar as a Model)

* الباحثة/ نوف جعفر عبد الله حسين الصفار

ماجستير في الإدارة العامة، مسار المنظمات غير الحكومية، كلية الإدارة العامة واقتصاديات التنمية، معهد
الدوحة للدراسات العليا، دولة قطر

Email: noofalsaffar@hotmail.com

ملخص البحث:

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي ضرورية للمنظمات غير الحكومية في دولة قطر خاصة في وقت الأزمات والتي ترغب في تقديم مستوى عالي من الخدمات؛ حيث أثبتت المنظمات غير الحكومية دورها الفعال في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الاستمرار في تقديم خدماتها خاصة خلال أزمة كورونا وهذا ما لمسناه من تنوع الخدمات التي تم تقديمها عبر وسائل التواصل الاجتماعي من خلال المنظمات غير الحكومية سواء كانت في المجال التعليمي، المجال الرياضي، المجال الخيري، المجال التوعوي، والمجال الصحي. واجهت هذه المنظمات العديد من التحديات خلال أزمة كورونا منها كيفية التواصل وتقديم الخدمات للجمهور، وهنا برز دور وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمة، وعليه تهدف هذه الدراسة على إلى التعرف على واقع استخدام المنظمات لوسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات (أزمة كورونا)، وذلك من خلال معرفة أهمية المنظمات غير الحكومية وواقعها في دولة قطر، هذا بالإضافة إلى بيان دور المنظمات غير الحكومية وحجم أزمة كورونا في قطر. تم استخدام المقابلات والاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية الخاصة بهذه الدراسة، إضافة للأدبيات السابقة، والمواقع الخاصة بالمنظمات غير الحكومية في دولة قطر، ومواقع الشبكة العنكبوتية المتنوعة كوسيلة لجمع البيانات الثانوية. قامت الباحثة بإجراء المقابلات مع عدد من الموظفين من مختلف المنظمات غير الحكومية في دولة قطر وفي قطاعات متنوعة، هذا بالإضافة إلى الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد المجتمع القطري عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما تم استخدام المنهج الكيفي في تحليل البيانات. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: تنوع نطاق عمل المنظمات غير الحكومية في قطر في مجالات عديدة.

استخدام المنظمات غير الحكومية الطرق البديلة لتقديم خدماتها وأهمها وسائل التواصل الاجتماعي. توضيح دور وأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات غير الحكومية في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية. بيان مدى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي التي تساعد على تحقيق التواصل المستمر بين الأفراد أثناء الأزمات. متابعة سير العمل ومساعدته الفئات المحتاجة. سهولة الوصول إلى تطبيقات التواصل الاجتماعي لتوفرها في أغلب الأجهزة الذكية. معرفة أكثر برامج التواصل الاجتماعي استخداما خلال أزمة كورونا في المنظمات غير الحكومية لتقديم الخدمات. تعاون الأفراد في المنظمات غير الحكومية في مختلف المستويات الإدارية خلال الأزمات. ومن أهم توصيات الدراسة العمل على إنشاء إدارة تُعنى بالتعامل مع الأزمات في المنظمات غير الحكومية. وضع الخطط والأهداف مسبقا في حال حدوث أي أزمة. ضرورة الاهتمام بجانب التطوير والتدريب للعاملين في المنظمات غير الحكومية وكيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة. العمل على إنشاء مراكز تدريبية لمختلف الفئات في المجتمع. ضرورة العمل والتركيز على الجانب التوعوي لعمل المنظمات غير الحكومية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. التركيز على التحول الرقمي في المنظمات غير الحكومية. العمل على إنشاء تطبيق إلكتروني خاص بالمنظمات غير حكومية في دولة قطر باعتبارها دليل للمنظمات الأخرى ولأفراد المجتمع والباحثين. وضع خطة إستراتيجية شاملة وفعالة بين المنظمات غير الحكومية المتشابهة في مجال العمل وتقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، المنظمات غير الحكومية، الأزمة.

The Reality of NGOs' Use of Social Media during Crises (The Corona Crisis in the State of Qatar as a Model)

Abstract:

Social media has become essential for NGOs in the State of Qatar especially in times of crises which want to provide a high level of services. NGOs in Qatar have proven their effective role in using social media platforms in continuing to provide their services, especially during the Corona crisis. The services provided through social media in the non-governmental organizations was a lot and in many different fields. For example, the educational field, sports field, charitable field, awareness field, and the health field. These organizations faced many challenges during the Corona crisis. This study aims to identify the reality of NGOs use of social media during crises (the Corona crisis in Qatar as a model). By knowing the importance of NGOs and their reality Qatar. In addition, to explaining the role of NGOs during Corona crisis in Qatar. Interviews and a questionnaire were used as a main tool for collecting primary data for this study, in addition to previous literature, websites related to NGOs, and internet sites as a means of collecting secondary data. The researcher conducted interviews with employees from various NGOs in Qatar. In addition to, questionnaire that was distributed to Qatar community members through social media. While using qualitative approach to analyze the data. The study concluded with several results, like the diversification of the scope of work of NGOs in Qatar in many fields, and the use of alternative methods for non-governmental organizations to provide their services throw social media. clarify the role and importance of social media in NGOs in the internal and external environment. Explaining the importance of social media to help achieve continuous communication between individuals during crises. Follow up the progress of work and help the needy groups. Easy access to social media applications in most smart devices. Knowing the most used social media programs during the Corona crisis in NGOs to provide services.

Individual cooperation in NGOs at various administrative levels during crises. The recommendations of this study are the establishment crises department in NGOs. Develop plans and goals in advance in the event of any crisis. Focus on the development and training NGOs employees. Also, work to establish training centers for different groups in society. Focusing on the awareness aspect of the work of NGOs through social media. Work to create an online application for NGOs in the State of Qatar, for other organizations, community members, and researchers. Finally, developing strategic plan between similar NGOs in the field of work.

Keywords: Social Media, NGOs, Crisis.

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى من منحتني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب،
إلى من علمتني الصبر والاجتهاد، إلى أعلى إنسانة في حياتي
أمي
وإلى من كان داعماً لي طوال الطريق
أبي
إلى أشقائي نايف وطلال..
إلى عائلتي الغالية..
إلى الدكتور العزيز موسى علاية..
ولكل من ساندني طوال رحلتي الدراسية
وإلى نفسي..
وأخيراً..
إلى وطني الغالي قطر.

المقدمة:

شكلت أزمة كورونا للعالم مشاكل حقيقية في التواصل بين المؤسسات وكان أثرها الكبير على الأداء والإنجاز الاقتصادي والعملي المتمثل في مجال العمل في المؤسسات المختلفة وكذلك في جميع مجالات الحياة حيث برزت أهمية مواقع التواصل الاجتماعي واستخدامها خلال هذه الأزمة بشكل كبير وذلك بسبب حالات الحظر التي شملت توقف الموظفون عن الذهاب إلى مكاتبهم وإنجاز أعمالهم والطلاب وأصحاب المصالح، فقد أظهرت الإحصاءات الحديثة ارتفاع مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 89% وبحوالي 4.66 مليار مستخدم حول العالم، مما رفع من نسبة انتشار استخدام مختلف شبكات التواصل الاجتماعي مقارنة بعدد سكان العالم حوالي 53%؛ الأمر الذي عزز من مفهوم التواصل الاجتماعي عن بعد لدى أفراد المجتمع الدولي بشكل عام وبشكل أكبر وذلك لدفع عجلة الاقتصاد والحياة واستمراريتها، حيث نلاحظ توقف وتضرر الاقتصاديات العالمية وتدني الأوضاع الاجتماعية سواء للأفراد أو المنظمات حيث أظهر تقرير منظمة العمل الدولية أنه تم تقليص الوظائف بشكل كبير لنحو 200 مليون موظف حول العالم فقط مع بداية الأزمة. جاءت الدول العربية وأوروبا من أكثر مناطق العالم المتأثرة اقتصادياً بسبب جائحة كورونا، إذ أن تداعيات الجائحة على القطاع الاقتصادي فاقت في سوتها أزمة 2008-2009 المالية (منظمة العمل الدولية، 2020). ولذلك كانت وسائل التواصل الاجتماعي الجسر الوحيد للتواصل بين الأفراد والمنظمات لإتمام الأعمال والحاجات الأخرى للأفراد دون الحاجة لمقابلة العاملين بعضهم البعض على أرض الواقع، وذلك للحد من انتشار الفيروس والتقليل من تداعيات من الأزمة، كما أن وسائل التواصل الاجتماعي لها أهمية في التوعية ولها تأثير في الجانب الإعلامي، والتوعوي، والخدمي، والتنقيفي.

نقلت المنظمات بصفة عامة والمنظمات غير الحكومية بصفة خاصة معظم أعمالها وخدماتها عن طريق الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك لتسهيل العمل والاستمرار في تحقيق أهدافها، فقامت بتدريب موظفيها على استخدام البرامج الخاصة بها بهدف ضمان أفضل وأسرع إنتاجية للموظفين. (Kouzy et al, 2020)؛ وعليه يمكن القول بأن المنظمات غير الحكومية في دولة قطر - بشكل خاص - قد مرت في ظروف صعبة خلال الأزمة التي شكلت تحدياً حقيقياً والأول من نوعه للمنظمات التي لم تكن تستعد لمثل هذه الأزمات، وبذلك شكلت مواقع التواصل الاجتماعي طوق النجاة لهذه المنظمات ووفرت طرقاً بديلة لها لتقديم خدماتها مما نتج عنه نجاح المنظمات غير الحكومية في دولة قطر في التعامل والتأقلم مع أزمة كورونا وتجاوز تداعياتها بفضل اللجوء إلى الطرق البديلة لتقديم الخدمات والمتمثلة في وسائل التواصل الاجتماعي.

سوف يتم تناول هذا الموضوع في الورقة البحثية كونه جديداً من نوعه ولم يتم طرحه مسبقاً ولما له من أهمية علمية كبيرة، حيث إن المنظمات غير الحكومية لديها وسائل مختلفة من خلالها تستطيع تقديم الخدمات والمساهمة في إدارة الأزمات ومنها الجانب الإعلامي، والتوعوي، والخدمي، والتنقيفي ولأجل تفعيل هذا الإطار يأتي دور وسائل التواصل الاجتماعي الذي يعتبر قناة من القنوات المتاحة للاستفادة منها في الأزمات.

ومن هنا جاءت صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى استطاعت المنظمات غير الحكومية في دولة قطر في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في كيفية التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا في قطر نموذجاً)؟

برز دور وعمل المنظمات غير الحكومية خلال الأزمات من خلال وسائل التواصل من خلال أزمة كورونا الحالية في دولة قطر وما قبلها من أزمات وذلك بتسليط الضوء على جميع المنظمات غير الحكومية التي لم تكن تمتلك بنية تحتية للتواصل الاجتماعي من خلال المنصات والأنظمة الإلكترونية، ولم تكن تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي كأداة للتواصل وتقديم الخدمات بشكل كبير. ولكن بعد أزمة كورونا تم التركيز بشكل كبير على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في عمل العديد من المنظمات غير الحكومية في الدولة. علاوة على ذلك، تم الاستفادة من إستراتيجية التنمية الوطنية الأولى والثانية لاحتوائها على مشروعات كاملة لإدارة الأزمات. (العمل الدولية تؤكد جهود قطر، 2020).

تبدأ الدراسة بإلقاء نظرة عامة على دور المنظمات غير الحكومية ووسائل التواصل الاجتماعي في التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا في دولة قطر)، وصولاً إلى بيان السؤال الرئيس الذي تسعى الدراسة للإجابة عنه، حيث يتناول الجزء الأول شرح مصطلحات الدراسة وما استعانت به من مؤلفات ودراسات سابقة تناولت في نفس الموضوع. في الجزء الثاني سوف يتم عرض نبذة عن المنظمات غير الحكومية وواقعها في دولة قطر. يشرح الجزء الثالث المنهجية التي تتبعها الدراسة، والعينة المستخدمة لدعم التحليل والنتائج، في الجزء الرابع سوف يبين مدى مساهمة النتائج للتوصل إلى إجابة للسؤال. في الجزء الأخير سوف يتم استعراض أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.

أولاً: التعريف بالمفاهيم والإطار النظري.

تعرف المنظمات غير الحكومية على أنها كيان تنظيمي يتكون من مجموعة من الأفراد يعملون معاً لتحقيق هدف معين وهي منظمات غير تابعة لحكومات الدول التي نشأت فيها. ويطلق على المنظمات غير الحكومية باللغة الإنجليزية Nongovernmental organizations وتختصر بالرمز NGO ولها دور كبير في التأثير على أعمال الحكومة، والسياسات والاتفاقيات والمعاهدات، والرقابة، ويطلق عليها منظمات الحكم الذاتي أي هي منظمات مستقلة وغير هادفة للربح. تتميز المنظمات غير الحكومية بخمس خصائص رئيسية هي: الخصائص الرسمية وتتمثل في الهيكل التنظيمي واجتماعات العمل الرسمية، والخصائص غير الحكومية أي أنها منفصلة ومستقلة عن الدولة، وخصائص الحكم الذاتي أي أنها تتميز بالمرونة وتتحكم بشؤونها وإدارتها، والخصائص غير الربحية حيث إنها لا تهدف للربح أو توزيع الأرباح، والخصائص التطوعية حيث إنها تهتم بالجانب التطوعي. (Elayah & Verkoren, 2019). ويعرف السالم المنظمات غير الحكومية على أنها: "مجموعة عمل غير ربحية تعمل بشكل مستقل عن أي حكومة ويطلق عليها منظمات غير حكومية ويتم تنظيمها على المستويات المجتمعية والوطنية والدولية لخدمة هدف اجتماعي أو سياسي".

وهي جزء أساسي من المجتمع المدني تعتمد في عملها على مجموعة من برامج التطوير الاجتماعية والثقافية والتنمية التي تهتم بقضايا المجتمع وعلى تقديم التقارير التي توضح الوضع السائد فيه وكيفية تطويره وحل مشكلاته حيث تعتمد على المشاريع الممولة بشكل رئيسي من بلدان العالم المتعددة. (السالم، 2019).

علاوة على ذلك، تصنف المنظمات غير الحكومية على حسب التوجه، حيث سوف تغطي هذه الورقة جميع التوجهات المتمثلة في المنظمات غير الحكومية المختارة. أولاً: التوجه الخيري ويكون من أعلى إلى أسفل كجهد أبوي في تقديم المساعدة والحماية بعدد قليل من المستفيدين وتتمثل في المنظمات غير الحكومية الخيرية التي تقدم المساعدات المادية والمالية للمحتاجين. ثانياً: التوجه الخدمي ويتمثل في المنظمات غير الحكومية التي تقدم الخدمات والأنشطة المتنوعة للأفراد في المجتمعات مثل التعليم والصحة. ثالثاً: التوجه التشاركي يتمثل بالمنظمات غير الحكومية التي تهتم بمشاركة الأفراد المحليين في تنفيذ أنشطة المنظمة مثل تنفيذ المشاريع، وتوفير الأدوات، والمواد، والعمالة. رابعاً: التوجه التمكيني يتكون في المنظمات التي تهتم بشكل كبير في مساعدة الفقراء وتعمل على فهم وتحليل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحيطة بهم وعلى أساسها تعمل على توفير المساعدة والخدمات للأفراد. (علاية، 2020).

من جهة أخرى يقصد بوسائل التواصل الاجتماعي أنها: مجموعة المواقع والتطبيقات الحديثة التي تستخدم عبر شبكة الإنترنت وهدفها تسهيل عملية التواصل بين الأفراد في العالم ككل. هذا التواصل يكون عن طريق محادثات، منشورات، أعمال، ومكالمات صوتية أو مرئية، حيث إن كل هذا يؤدي إلى مشاركة الأفراد اهتماماتهم، نشاطاتهم، آرائهم، وأعمالهم عبر تلك البرامج والتطبيقات الموجودة على الإنترنت. ومن برامج التواصل الاجتماعي على سبيل المثال: تويتر Twitter، لينكد إن LinkedIn، يوتيوب YouTube، إنستغرام Instagram، البريد الإلكتروني Email، وتطبيقات العمل المختلفة (Wu et al, 2015). وتعرف دراسة Jadhav وسائل التواصل الاجتماعي على أنها: "شكل من أشكال التواصل الإلكتروني مثل تطبيقات التواصل الاجتماعي والمدونات الصغيرة التي ينشئ المستخدمون من خلالها مجتمعات افتراضية يستطيعون من خلالها تبادل الخبرات والمعلومات والخدمات والأفكار والمحتويات الأخرى. (Jadhav, 2020). حيث إن استخدام منصات التواصل الاجتماعي المختلفة لها دور كبير في التعامل مع الأزمات المتمثلة في الحالات الطارئة والقضايا المختلفة مثل التعليم والصحة باعتبارها واحدة من البروتوكولات المهمة في تقديم الخدمات وهذا ما تم تأكيده ودعمه في دراسة (Ekwueme & Asogwa, 2021). حيث وضحت وأكدت هذه الدراسة دور وأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات ودورها في تقديم الخدمات ودورها خلال الأزمات في أزمة انتشار حمى لاسا في نيجيريا.

من جهة أخرى تعرف الأزمة بأنها تحول فجائي عن السلوك المعتاد وتداعى سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة، الذي يستلزم ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة، وهي تغيير إما أن يكون مفاجئاً أو أن يكون متطوراً ويؤدي إلى مشكلة ملحة يجب معالجتها فوراً.

وتؤثر على نظام العمل والحياة بشكل كامل في المجالات المختلفة إما أن تكون اجتماعية، أو سياسية، أو اقتصادية. (Boin et al, 2020). فالأزمة تعتبر فترة انتقالية مصيرية تحدد وتحول مسار الفرد أو الجماعة أو المنظمة في المجتمع أو في مجال العمل. بالمقابل تعرف إدارة الأزمات على أنها طريقة وكيفية التغلب على الأزمة عن طريق الأساليب العملية والإدارية الحديثة والمختلفة والاستفادة من إيجابيات الأزمة والابتعاد عن سلبياتها. (Canyon, 2020). وعرف بركاني إدارة الأزمات بأنها " ضرورة اتخاذ القرارات السريعة في مواجهة موقف طارئ تحت ثلاثة ضغوط حادة وهي ضيق الوقت، والتهديد باستخدام القوة والعنف، وعدم توفر المعلومات الكافية للتوصل إلى حل أو التوصل إلى تسوية" (بركاني، 2020). أيضا إدارة الأزمات هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم برصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات واستخدام الإمكانيات والموارد المتاحة للتعامل مع الأزمات والخروج منها بأقل الأضرار والعودة للوضع الطبيعي بأسرع وقت وبأقل تكلفة. (بركاني، 2020).

هناك أنواع كثيرة من الأزمات فهناك الأزمات والحروب التي تكون من صنع الإنسان مثل الحروب في البلاد كحرب اليمن وحرب العراق ومشاكل وأزمات البورصة. والأزمات والكوارث الطبيعية التي لا يكون للإنسان دخل فيها مثل الكوارث الطبيعية والأزمات الصحية مثل أزمة كورونا. والأزمات الإدارية والتنظيمية التي تكون على صعيد المنظمات والمستويات الإدارية فيها. (علاية، 2019). ويتضح لنا أن أزمة كورونا في العالم هي من نوع الأزمات والكوارث الطبيعية حيث لا دخل للإنسان فيها؛ ونتيجة لذلك حاول الأفراد في المجتمعات والمنظمات غير الحكومية بالعمل واللجوء للحلول للمساعدة في استكمال الأنشطة المتوقفة بهدف التواصل فيما بينهم وكان ذلك عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي. حيث تم وضع إستراتيجية للتواصل مع الأفراد وتقديم الخدمات وتمثل ذلك في زيادة تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي.

هذا بالإضافة إلى السيطرة على وسائل التواصل الاجتماعي من خلال نقل المعلومات وتقديم الخدمات من قبل الدولة والمنظمات غير الحكومية. (علاية، 2019). للمنظمات غير الحكومية دور مهم في مجالات التعليم والصحة والتوعية ومجالات عديدة من خلال تقديم الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، حيث إن المنظمات الحكومية توجهت نحو التكنولوجيا في تقديم خدماتها متمثلة في وسائل التواصل الاجتماعي. لما للتكنولوجيا الحديثة من مزايا عديدة، إذ يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان وكل ما يحتاجه الفرد هو شبكة الإنترنت وأي نوع من الأجهزة الإلكترونية كالحاسب الآلي أو جهاز المحمول وغيره الكثير من الأجهزة الحديثة، حيث أكدت دراسة (Zare, 2018). أهمية التكنولوجيا الحديثة في حل المشاكل واستمرار العمل. وحتى تستطيع المنظمات غير حكومية في دولة قطر من مواكبة التطورات خلال أزمة كورونا يجب أن تكون ملمة بطريقة عمل وسائل التواصل الاجتماعي، وتدريب العاملين عليها، بل وجعلها جزء أساسي من عمل المنظمة، لذلك يجب أن تكون هناك خطط مستقبلية وإستراتيجية للمنظمات غير الحكومية في دولة قطر تشمل على كيفية التعامل مع الأزمات المختلفة وجعل منصات التواصل الاجتماعي جزءا كبيرا من طريقة عملها. (المطيري، 2021).

ومن هنا يتوجب على المنظمات غير الحكومية في دولة قطر مواكبة التغيرات التي حدثت بسبب أزمة كورونا والتوجه نحو وسائل التواصل الاجتماعي وهذا ما أكدته الاستبيان الذي بين أيدينا: إن للمنظمات غير الحكومية دورا فعالا من خلال تقديم خدماتها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة واستخدام التكنولوجيا بنسبة كبيرة وصلت إلى 79.49%.

ثانيا: نبذة عن المنظمات غير الحكومية وواقعها في دولة قطر.

المنظمات غير الحكومية هي المنظمات ذات المصلحة العامة ولا تخضع للحكومة ويمكن أن تتلقى مساعدة وتمويل من الحكومة ولها خصائص أساسية منها: هدفها غير ربحي، تتمتع بالاستقلالية المادية، ذات أصل في تأسيسها، وذات مصلحة عامة. (الكمالي وموسى، 2020). تنتشر ملايين المنظمات غير الحكومية في العالم وتوجد في دولة قطر بعدد تقريبي حوالي أكثر 245 منظمة غير حكومية تقدم خدمات في مختلف النشاطات منها الرياضي، التعليمي، الصحي، الخيري، التنموي، وغيرها الكثير. (منظمات غير حكومية، د.ت).

جدول (1) أعداد المنظمات غير الحكومية في بعض دول العالم.

الدولة	العدد
الهند	3.3 مليون منظمة
الولايات المتحدة الأمريكية	11.4 مليون منظمة
أستراليا	600 ألف منظمة
الصين	440 ألف منظمة
كينيا	290 ألف منظمة
الاتحاد الأوروبي	129 ألف منظمة
قطر	أكثر من 240 منظمة

المصدر: ما أهمية المنظمات غير الحكومية في حياتنا. (2018، 19 أغسطس). موقع بورتال 365. تم

الاسترجاع من: <https://cutt.us/sJQ61>

ظهرت أول منظمة غير حكومية في العالم في عام 1835 وكان نشاطها يركز في مكافحة ظاهرة الرق في ذلك الوقت. وفي عام 1863 تأسست منظمة الصليب الأحمر والتي ساعدت ضحايا الحروب والأسر المتضررة أيضا في ذلك الوقت. (عالية، 2020). بدأ استخدام مصطلح منظمات غير حكومية في عام 1945 عندما رأت الأمم المتحدة ضرورة التمييز في ميثاقها بين المؤسسات المتخصصة الدولية الحكومية والمنظمات الدولية غير الحكومية. (ريحي، 2016). تأسست أول منظمة غير حكومية في دولة قطر في عام 1978 وهي الهلال الأحمر القطري وكانت أول منظمة خيرية غير حكومية تطوعية في دولة قطر في ذلك الوقت.

يهدف الهلال الأحمر القطري إلى مساعدة الأفراد في المجتمع، كما أن الهلال الأحمر القطري عضو فعال في الحركة الإنسانية الدولية والتي تتضمن اللجنة الدولية للصليب الأحمر، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر، والهلال الأحمر، وشبكة من الجمعيات الوطنية في 190 بلداً حول العالم. (عن الهلال الأحمر القطري، 2021). صدر في دولة قطر العديد من التشريعات والقوانين الخاصة بتنظيم عمل المنظمات غير الحكومية ومنها قانون رقم (15) الخاص بتنظيم الأعمال الخيرية، وقانون رقم (12) الخالص بتنظيم الجمعيات والمؤسسات الخاصة. وتخضع المنظمات غير الحكومية في دولة قطر للرقابة من قبل هيئة تنظيم الأعمال الخيرية متابعه وتنمية وتشجيعاً ودعماً للمشاريع الخيرية والإنسانية وتضم قائمة بأسماء المنظمات غير الحكومية في دولة قطر ومجالات عملها. (الكماي وموسى، 2020). ويوضح الجدول رقم (2) مجالات عمل المنظمات غير الحكومية في دولة قطر، وعددها التقريبي، وأمثلة عليها.

جدول (2) مجالات عمل المنظمات غير الحكومية في دولة قطر.

المجال	العدد التقريبي	أمثلة من المنظمات غير الحكومية في دولة قطر
مجال الاهتمام بالبيئة والطبيعة	2	مركز أصدقاء البيئة
مجال الاهتمام بالحيوانات	2	مركز أصدقاء البيئة
مجال التعليم	13	مكتبة قطر، مؤسسة صلتك، التعليم فوق الجميع
مجال توفير المواد الغذائية	4	أيادي الخير نحو آسيا، مركز أصدقاء البيئة
المجال الخيري	7	جمعية قطر الخيرية، عفيف الخيرية.
مجال الصحة وتقديم الأدوات الطبية	11	الفصل بلا حدود - الجمعية القطرية للسكري.
مجال التطوير التجاري	34	منظمة الخليج للبحث والتطوير - مركز التنمية الاجتماعية.
مجال تقديم الدعم	14	مركز الاستشارات الأسرية - جمعية الهلال الأحمر.
مجال التمويل	6	صندوق قطر للتنمية - أيادي الخير نحو آسيا.
مجال تقديم الإغاثة	9	قطر الخيرية - الفصل بلا حدود.
تقديم الخدمات للأفراد المجتمع	24	مركز الاستشارات العائلية - المركز الثقافي للطفولة - إحسان.

"NGO Directory of Qatar," Arab.org, accessed on 13/5/2020, at:

<https://bit.ly/2WvxqLx> المصدر:

تم تصنيف المنظمات غير الحكومية في دولة قطر طبقاً للأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وهي كالتالي: النوع الأول: المؤسسات الثقافية: وهي المؤسسات التي تقدم الدعم الثقافي والفني في الدولة ولجنة الشباب، وتعمل على نشر التوعية الثقافية والمعرفية بين أفراد المجتمع. النوع الثاني: المؤسسات الخيرية وهي المؤسسات التي تسعى إلى تقديم خدمات خيرية وإنسانية عامة متمثلة في الجمعيات الخيرية في الدولة مثل:

(عيد الخيرية، عفيف الخيرية)، وهدفها هو تقديم الخدمات الخيرية للأفراد المحتاجين سواء داخل الدولة أو خارجها وتحظى باهتمام ودعم كبير من الحكومة والدولة. النوع الثالث: مؤسسات تخدم فئة معينة: وهي المؤسسات التي تعمل على تقديم خدمات متعددة ومتنوعة لمختلف أفراد المجتمع من الأطفال، ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن والنساء وتعمل على تطويرهم وتأهيلهم في المجتمع القطري. مثال على هذه المؤسسات: مؤسسة إحسان، الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، التعليم فوق الجميع. النوع الرابع: مؤسسات أخرى، تعمل هذه المؤسسات على نشر الوعي باستغلال وقت الفراغ لأفراد المجتمع في أشياء مفيدة ونافعة وتعمل على نشر الوعي والتثقيف مثال عليها: مركز أصدقاء البيئة، مركز قطر للعمل التطوعي، أيادي الخير. (عالية، 2020).

للمنظمات غير الحكومية في دولة قطر دور مهم في مجال التنمية وذلك بسبب تنوع اختصاصاتها التي قد تكون قانونية، أو اقتصادية، أو وظيفية. حيث إن المنظمات غير الحكومية تتمتع بخصائص كثيرة والتي تساعدها على التحكم والنجاح في مجال التنمية في المجتمعات والدول. من خصائص المنظمات غير الحكومية هي: الخصائص الرسمية، والخصائص غير الربحية، الخصائص التطوعية، والخصائص غير الحكومية أي أنها مستقلة ومنفصلة عن الحكومة، ولها خصائص الحكم الذاتي. علاوة على ذلك، منذ بدء ظهور المنظمات غير الحكومية ظهرت العديد من هذه المنظمات في مجالات متعددة ومختلفة حيث كانت تسعى لتحقيق نفس الهدف وهو تقديم الخدمات التي تفيد أفراد المجتمع المدني، ويلاحظ أن دولة قطر تبذل جهود قصوى في مجال تمكين المنظمات غير الحكومية في الدولة وخارجها وتسعى لبيان مدى دورها الفعال في مجالات التنمية؛ حيث نظمت الدولة في عام 2006 ملتقى منظمات المجتمع وبين هذا المؤتمر الدور التنموي للمنظمات في الدولة ودورها المهم في عملية التنمية حتى وقتنا هذا. (مؤسسات المجتمع المدني في قطر، 2006). كان ذلك من خلال مساهمات المنظمات غير الحكومية في دولة قطر في التنمية في مختلف المجالات منها: التدريب، والحرف التقليدية والحديثة، ومختلف برامج الرعاية الاجتماعية والبرامج التعليمية والصحية والثقافية والشبابية والرياضية، والمشاريع الخيرية والتنموية. وسوف يتم توضيح دور المنظمات غير الحكومية في التنمية في دولة قطر في مجالات مختلفة ألا وهي: المجال الاجتماعي، والمجال الرياضي، والمجال الثقافي، وأخيرا المجال السياحي.

في المجال الاجتماعي تلعب المنظمات غير الحكومية في دولة قطر دورا مهما وفعالا حيث إن المؤسسات غير الحكومية في الدولة تعمل على تطوير وتقوية المجالات المتعلقة بالتنمية من خلال تنفيذ هذه المنظمات لمجموعة من الأنشطة والبرامج التي تفيد الفئات الاجتماعية المختلفة في الدولة من المنظمات غير الحكومية التي تقوم بذلك- على سبيل المثال- هي الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة حيث إنها توفر الخدمات المتنوعة لذوي الاحتياجات في الدولة وتقدم لهم الرعاية الصحية في مستشفيات ومراكز الدولة المختلفة ومن المؤسسات التي تساهم في مساعدتهم هي مؤسسة حمد الطبية باعتبارها واحدة من أكبر وأنجح المنظمات الطبية في دولة قطر. (مؤسسات المجتمع المدني في قطر، 2006).

كما أن إطلاق المؤتمر السنوي الأول للجمعيات والمنظمات غير الحكومية في دولة قطر هو ثمرة الشراكة بين وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، ممثلة بإدارة الجمعيات والمؤسسات الخاصة، وجمعية قطر الخيرية، وجهات أخرى، حيث إن هذه الشراكات تهدف إلى تفعيل دور المنظمات غير الحكومية في دولة قطر وتقديم الخدمات لأفراد المجتمع المدني. ويلاحظ أيضاً أن معظم دول العالم ترغب في أن تكون لديها منظمات غير حكومية تقوم بعمل شراكات وتسعى لخدمة أفراد المجتمع في حين أن دولة قطر بادرت بعمل هذه الشراكات لما لها من أهمية للأفراد في المجتمع من الناحية الاجتماعية وهذا ما يساعد منظمات المجتمع المدني في قطر على تقديم خدماتها على أكمل وجه. (مختار، 2019). علاوة على ذلك، قامت المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي والتي تعتبر واحدة من أهم المنظمات غير الحكومية في مجال التنمية الاجتماعية في دولة قطر بالقيام بالعديد من الأنشطة والمبادرات في مجال التنمية الاجتماعية مثل: استضافتها لأول مؤتمر إقليمي عربي يضم مجموعة من المنظمات غير الحكومية من جميع الدول العربية حول "دور المجتمع المدني في المنطقة العربية في تنفيذ أجندة التنمية المستدامة 2030". (القطرية للعمل الاجتماعي، 2016). كل هذه الأمور والمبادرات تبين جهود دولة قطر في إبراز دور المنظمات غير الحكومية في التنمية خاصة في المجال الاجتماعي.

أما في المجال الرياضي لا شك أن دولة قطر لها مكانتها العالمية فيما يتعلق في مجال الرياضة خاصة بعد حصولها على حق استضافة كأس العالم لعام 2022 حيث توجد العديد من المنظمات غير الحكومية المتخصصة في المجال الرياضي منها: أكاديمية أسباير واللجنة العليا للإرث والمشاريع. وأكبر دليل هو جهود أكاديمية أسباير للتفوق الرياضي كونها من أكبر وأشهر المنظمات غير الحكومية في المجال الرياضي في دولة قطر بتوفير التطوير، والتدريب، والأدوات والمعدات الطبية، والخدمات الرياضية لأفراد المجتمع لتنمية وتطوير مهاراتهم. علاوة على ذلك، الاعتراف بها عالمياً كونها أكاديمية رياضية وطنية لتطوير الفتيان الموهوبين رياضياً في دولة قطر. وهذا يدل على اهتمام هذه المنظمة بخدمة أفراد المجتمع. أضف إلى ذلك امتلاك أكاديمية أسباير صفات المنظمات الحكومية من ناحية الإبداع، والمرونة، والتمويل، والتنوع، والقدرة على توظيف العاملين، وتوفير العمل التطوعي في الفعاليات الرياضية. (أكاديمية أسباير، 2020). أما على المستوى العالمي قامت دولة قطر بجهود متعددة لبيان دور وأهمية المنظمات غير الحكومية المتعلقة في تنمية المجال الرياضي ولأن الرياضة تعتبر جسراً هاماً لتحقيق السلام والتنمية. نتيجة لذلك، تم توقيع اتفاقية بين صندوق قطر للتنمية، وقطر الخيرية، والمركز الدولي للأمن الرياضي (ICSS) كمبادرة لتعزيز السلام والتنمية من خلال الرياضة لصالح النازحين في أقاليم دارفور بعنوان: الرياضة من أجل السلام والتنمية. كما أكد السيد خليفة الكواري المدير العام لصندوق قطر للتنمية على قائلاً: "تلعب هذه الشراكة مع قطر الخيرية والمركز الدولي الرياضي دوراً جوهرياً في التغيير الإيجابي كون المبادرة تهتم بفكرة التعايش السلمي وتحقيق السلام بعيداً عن المنازعات". (توقيع مبادرة الرياضة من أجل السلام والتنمية، 2018).

ويلاحظ أيضا نتيجة لنجاح المنظمات غير الحكومية المختصة بمجال الرياضة في مجال التنمية في قطر تم إنشاء أول إستراتيجية وطنية تختص بالرياضة في الدولة. حيث تطلب إعداد هذه الإستراتيجية أطراف عدة ممثلين من الحكومة، والقطاع الخاص، والمنظمات غير الحكومية، والمؤسسات الأكاديمية ومن ضمنها أكاديمية أسباير واللجنة العليا للإرث والمشاريع. وتعتبر إستراتيجية قطاع الرياضة واحدة من 14 إستراتيجية قطاعية تم إعدادها، وتشكل عند دمجها مع إستراتيجية التنمية الوطنية الأولى لدولة قطر 2011-2016. علاوة على ذلك، مشاركة المنظمات غير الحكومية المختصة بالمجال الرياضي في قطر بالتعاون مع العديد من المنظمات غير الحكومية العالمية بهدف الترويج للرياضة، والعمل على التطوير والتنمية في المجال الرياضي. (إستراتيجية قطاع الرياضة، 2011).

من جهة أخرى في المجال الثقافي تقوم المنظمات غير الحكومية في دولة قطر بالتطور في التنمية في المجال الثقافي حيث تعمل المؤسسات غير الحكومية في قطر على تغيير الثقافة في العمل، وشغل المناصب الكبيرة، وتعمل على تشجيع عمل المرأة في المنظمات غير الحكومية من خلال وضع برامج وآليات لتنمية مهاراتها وقدراتها مما يساعدها على العمل، والارتقاء، والاندماج في الحياة العملية. حيث إن اتجاه المنظمات غير الحكومية في دولة قطر يساعد على تغيير ثقافة المجتمع السائدة بأن المرأة تعمل في مجالات أو قطاعات محددة وتعمل على تغيير هذا الثقافة وهذا ما نراه متمثلا في الأدوار القيادية التي تتولها المرأة القطرية في العديد من المجالات.

وفي المجال السياحي تسعى دولة قطر إلى التطور في مجال السياحة واجتذاب السياح ومن هنا يأتي دور المنظمات غير الحكومية في الدولة لجذبهم ذلك عن طريق قيام المنظمات غير الحكومية المتخصصة في مجالات معينة بالتعاون مع بعضها البعض والقيام بأعمالها والترويج لها حتى تستطيع جذب السواح للأماكن الترفيهية والتراثية والرياضية والثقافية وغيرها في الدولة كونها مشروعات ستساهم في تحقيق وتنمية سياحة مستدامة في الدولة. (مؤسسات المجتمع المدني في قطر، 2006).

ثالثا: المنهجية وأدوات جمع المعلومات.

عند إجراء الأبحاث العلمية يتم الاختيار بين ثلاث طرق لجمع المعلومات ألا وهي: المنهج الكيفي، والمنهج الكمي، والمنهج الذي يجمع بين الإثنين ويُطلق عليه البعض المنهج الهجين. سوف أركز في جمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة عن طريق استخدام (الأسلوب الهجين) وذلك عن طريق عمل المقابلات في المنظمات غير الحكومية وكذلك سوف أستخدم المواطنين والمقيمين والجهات ذات العلاقة عن طريق الاستبيان. وبالتالي هذه المنهجية تزيد من صلاحية البحث الداخلية كونها تركز على جمع المعلومات من مصادر مختلفة وكذلك سوف يتم عمل المقابلات مع الموظفين في بعض المنظمات غير الحكومية المختارة التي تعمل في مختلف المجالات. أما الاستبيان سوف يتم توزيعه عبر وسائل التواصل الاجتماعي لكافة شرائح المجتمع لمعرفة رأيهم. اعتمدت الدراسة في الحصول على البيانات الأولية على المقابلات التي كانت مباشرة،

عبر المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، والاستبيان عن طريق توزيعه عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما تم الاعتماد أيضا على البيانات الثانوية من خلال الأدبيات السابقة، الكتب الإلكترونية، المواقع الإلكترونية. بالنسبة للاستبيان الموزع والخاص بالدراسة فقد كان عدد العينة 52 عينة، تم استهداف أفراد المجتمع القطري من قطريين ومقيمين عن طريق إرسال الاستبيان لهم عبر أحد برامج التواصل الاجتماعي (الواتساب). وركزت محاور الاستبيان على: معرفة البيانات الديموغرافية للمشاركين. التركيز على ثلاثة محاور رئيسة ألا وهي: العلاقة بين التواصل الاجتماعي والمنظمات غير الحكومية، دور التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، دور المنظمات غير الحكومية خلال الأزمات. كم تم إصدار استمارات السرية من أجل الحصول على الموافقة من الجهات لإجراء البحث العلمي من مجلس أخلاقيات البحوث بمعهد الدوحة للدراسات العليا حيث تم إدراجها في الاستبيان وتم الحصول على موافقة المشاركين قبل البدء فيه.

ركزت المقابلات الخاصة بالدراسة على معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي والمنظمات غير الحكومية خلال الأزمات وخاصة أزمة كورونا في دولة قطر. وتم اختيار 5 منظمات غير حكومية لعمل المقابلات فيها مع مراعاة التنوع في مجالات عملها فتم اختيار منظمة من القطاعات التالية: القطاع الرياضي (أسباير لجستيك)، والقطاع التعليمي والرياضي (أكاديمية أسباير)، والقطاع الخيري (عفيف الخيرية)، والقطاع الصحي (الجمعية القطرية للسكري)، والقطاع التوعوي (مركز النور للمكفوفين). وركزت أسئلة المقابلات على ثلاث محاور رئيسية: أولا: مدى قدرة المنظمات غير الحكومية في التعامل مع الأزمات المختلفة - وبالأخص - أزمة كورونا من خلال مواقع التواصل الاجتماعي. ثانيا: أهمية منصات التواصل الاجتماعي في إطار توجهات وسياسات المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات. ثالثا: الآليات التي تعتمد عليها المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات. هذا بالإضافة إلى مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع الدراسة والتي تم طرحها على المقابلين. ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين من بعض المنظمات غير الحكومية المختارة في دولة قطر في الإدارات العليا، وموظفي أقسام التسويق وتقديم الخدمات، هذا بالإضافة إلى بقية الموظفين من مختلف الأقسام والإدارات باختلاف درجاتهم الوظيفية والإدارية.

وشملت عينة الدراسة المتعلقة بالمقابلات الشخصية عدد 15 موظفا وموظفة في مختلف المستويات الإدارية (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والإدارة الدنيا) في بعض المنظمات غير الحكومية في دولة قطر. وقد تم إجراء المقابلات مع كل المشاركين، وتم إبلاغهم بالطبيعة السرية للبحث، وعدم ذكر أسمائهم في البحث. كما تم إصدار استمارات السرية من أجل الحصول على الموافقة من الجهات لإجراء البحث العلمي من مجلس أخلاقيات البحوث بمعهد الدوحة للدراسات العليا؛ علاوة على ذلك، تم إصدار كتب رسمية بأسماء الجهات المختارة وإرسالها لهم للحصول على موافقتهم وتسهيل مهمة جمع البيانات للباحث. وبالتالي تم الحصول على الموافقات من الجهات المعنية بالبريد الإلكتروني قبل البدء بجمع المعلومات وتحليلها لهذه الدراسة.

ويوضح لنا جدول (3) أدناه أسماء المنظمات غير الحكومية التي تم اختيارها للمقابلات الشخصية لهذه الدراسة، ومناصب المقابلين، ومكان المقابلة، وطريقة المقابلة، وتاريخ المقابلة.

جدول (3) خصائص العينة الخاصة بالمقابلات الشخصية

رقم المقابلة	اسم المنظمة غير الحكومية	المستوى الإداري	مكان المقابلة	أداة المقابلة	تاريخ المقابلة
1	مركز النور للمكفوفين	الإدارة العليا (رئيس قسم التنفيذ والتوعية المجتمعية)	دولة قطر	مقابلة شخصية - مكالمات هاتفية - البريد الإلكتروني	2021/3/2
2	الجمعية القطرية للسكري	الإدارة العليا (الرئيس التنفيذي)	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/1
3	الجمعية القطرية للسكري	الإدارة الوسطى (رئيس قسم الرعاية والتغذية)	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/9
4	الجمعية القطرية للسكري	الإدارة الوسطى رئيس قسم الرعاية الصحية	دولة قطر	مكالمة هاتفية	2021/3/8
5	أسباير لوجستيك	الإدارة الوسطى (أخصائي التسويق الإلكتروني)	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/8
6	أسباير لوجستيك	الإدارة الدنيا - إدارة التسويق	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/8
7	عفيف الخيرية	الإدارة الوسطى	دولة قطر	مقابلة شخصية	2021/2/28
8	عفيف الخيرية	الإدارة العليا	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/2/28
9	عفيف الخيرية	الإدارة الوسطى	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/2/28
10	عفيف الخيرية	الإدارة الدنيا	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/1
11	أكاديمية أسباير	الإدارة الوسطى	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/1
12	أكاديمية أسباير	الإدارة الوسطى	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/1
13	أكاديمية أسباير	الإدارة الوسطى	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/1
14	أكاديمية أسباير	الإدارة الدنيا	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/1
15	أكاديمية أسباير	الإدارة العليا (الرئيس التنفيذي للخدمات المشتركة)	دولة قطر	البريد الإلكتروني	2021/3/3

المصدر: من إعداد الباحثة.

تم طرح عدد من الأسئلة على المقابلين من مختلف المنظمات غير الحكومية المختارة لهذه الدراسة حيث كانت أسئلة المقابلات تتضمن 3 أسئلة رئيسة ألا وهي معرفة إلى أي مدى المنظمات غير الحكومية قادرة على إدارة والتعامل مع الأزمات المختلفة وبالأخص أزمة كورونا من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، ثانيا معرفة لماذا تعد هذه منصات التواصل الاجتماعي مهمة في إطار توجهات وسياسات المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات. وثالثا: معرفة ما هي الآليات التي تعتمد عليها المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات في دولة قطر.

بعد ذلك تضمنت المقابلات أسئلة فرعية تتعلق بموضوع الدراسة وكانت تتعلق في معرفة مدى تطبيق واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وأكثر برامج التواصل الاجتماعي استخداما، وأهم الخدمات التي يتم تقديمها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، ودور حملات التوعية وتقديم الخدمات في المنظمات غير الحكومية. هذا بالإضافة إلى، معرفة قدرة المنظمات غير الحكومية على التعامل مع مختلف الأزمات وبالأخص أزمة كورونا، ومدى الاستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي، وما أهم التغييرات التي طبقت في المنظمات غير الحكومية وساعدت في التعامل مع الأزمة.

أيضا شملت الأسئلة الفرعية معرفة أهم مشاكل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والأدوات المستخدمة في تقييم نجاح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ومعرفة أهم النتائج التي تم الحصول عليها بعد استخدام التواصل الاجتماعي في المنظمة المختارة، وأخيرا السؤال عن أي اقتراحات أو خطط مستقبلية للمنظمة متعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مواجهه الأزمات المستقبلية. وكانت جميع الأسئلة الرئيسية والفرعية مطروحة على العاملين بمختلف المستويات في المنظمات غير الحكومية المختارة لهذه الدراسة في دولة قطر. ومعرفة كيفية استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات واختيار أزمة كورونا كنموذج لهذه الدراسة.

فيما يتعلق بالاستبانة الداعمة لهذه الدراسة والذي تم طرحها على أفراد المجتمع القطري من قطريين ومقيمين كانت منقسمة إلى جزئين، الجزء الأول: يتعلق بمعرفة البيانات الديموغرافية الخاصة بالشخص الذي يقوم بحل الاستبيان، والجزء الثاني: يتعلق بثلاثة محاور: ألا وهي العلاقة بين التواصل الاجتماعي والمنظمات غير الحكومية، والتواصل الاجتماعي خلال الأزمات، المنظمات غير الحكومية خلال الأزمات.

أما بالنسبة للتحيز عند طرح الأسئلة، في البداية تم شرح بعض المصطلحات العلمية للمستهدفين قبل البدء بطرح الأسئلة كالمفاهيم الخاصة بالمنظمات غير الحكومية، وسائل التواصل الاجتماعي، الأزمة، وإدارة الأزمات. من جهة أخرى عندما كان يتم طرح السؤال بشكل مباشر في بعض من المقابلات كان يتم شرح السؤال عند طرحه وجعل المستهدف يجاب عنه بكل أريحية ويأخذ الوقت الذي يحتاجه للشرح، أيضا لم يتم ممارسة أي ضغط مع أي مستهدف للتسرع في الإجابة عن الأسئلة، بل إعطاء المستهدفين الوقت الكافي للتفكير والتعبير عن رأيهم والإجابة عن الأسئلة، علاوة على ذلك،

لم يتم فرض الرأي الشخصي للمستهدف للحصول على النتائج التي أريد الحصول عليها، بل تم إعطاء كل من تم مقابلته الفرصة للتعبير عن رأيه الشخصي والإجابة عن الأسئلة بطريقته الخاصة. علاوة على ذلك، تم طرح سؤال مفتوح للمستهدفين للتعبير عن آرائهم عن دور المنظمات غير الحكومية التي يعملون بها ودور وسائل التواصل الاجتماعي خلال أزمة كورونا. وإضافة ما إذا كان لديهم أية اقتراحات أو توصيات أو خطط المنظمة المستقبلية التي تتعلق بهذا الشأن سواء كان في أسئلة المقابلة أو الاستبيان.

تم مواجهه بعض الصعوبات عند جمع البيانات، بداية كانت في المقابلات حيث إنه معظم المنظمات غير الحكومية المختارة لا تستقبل الزوار ولا تقيم الاجتماعات المباشرة لأن أغلبية المنظمات المختارة تطبق وتستخدم تقنيات العمل عن بعد نظرا للإجراءات الاحترازية التي فرضت بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد في البلاد، كل هذا صعب عملية عمل المقابلات المباشرة معهم. حيث تم الاستعانة في بعض الجهات إلى المقابلات المباشرة، برامج التواصل الاجتماعي لعمل المقابلات، أو عبر المكالمات الهاتفية. بالمقابل كان هناك استجابة سريعة من الجهات المختارة، وتعاون كبير من الموظفين، واهتمام بالموضوع المطروح نظرا لحدثه. أما الصعوبات المتعلقة بالاستبيان فهي صعوبة الحصول على عدد كبير من العينات على الرغم من إرساله إلى عدد كبير من أفراد المجتمع عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

رابعاً: عرض النتائج وتحليلها.

من المتعارف عليه في دول العالم أن كل دولة تتكون من ثلاثة قطاعات رئيسية ألا وهي: القطاع الأول والمتمثل في الحكومة وما يمثلها من مؤسسات حكومية، والقطاع الثاني: وهو القطاع الخاص، والقطاع الثالث: وهو قطاع المنظمات غير الحكومية وهو الذي يخدم المجتمع المدني بمنظماته، ومؤسساته، ومبادراته، وجمعياته سواء كانت على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي. ويلاحظ دور المنظمات غير الحكومية وإسهاماتها في الدول حيث توجد أكثر من 10 مليون منظمة غير حكومية في العالم. حيث تساهم هذه المنظمات بما يعادل من 5 – 10 من الناتج القومي الإجمالي لمعظم الدول. ويلاحظ أن قطاع المنظمات غير الحكومية أصبح من أهم القطاعات حالياً في العالم حيث أصبح يوازي في الأهمية في معظم الدول القطاعيين الأول والثاني. والمنظمات غير الحكومية تتنوع نشاطاتها في العديد من المجالات مثل: الصحة، والتعليم، والرياضة، والعمل الإنساني والاجتماعي، والتمويل، وغيرها الكثير. (أهمية المنظمات غير الحكومية، 2018).

تختلف المنظمات غير الحكومية في دولة قطر في مجالات عملها، ولكن بغض النظر عن ذلك سعت المنظمات غير الحكومية المختارة إلى استمرار تقديم أفضل الخدمات للأفراد أثناء أزمة كورونا عبر وسائل التواصل الاجتماعي. حيث كانت من أهم أولويات مركز النور للمكفوفين هو استمرار تقديم الخدمات للمتسبين أثناء أزمة كورونا. حيث تم اعتماد وسائل التواصل الاجتماعي كأداة رئيسة للعمل في المركز ابتداء من انتشار الفايروس في دولة قطر في مارس في عام 2019 وحتى يومنا هذا. وتم اعتماد منصات التواصل الاجتماعي في مركز النور في العمل خاصة التويتر والإنستغرام لتقديم الخدمات. وهذا ما يتعارض من نتائج الاستبيان حيث رأى الأفراد أن أكثر برامج التواصل الاجتماعي استخداماً كانت الواتس أب والسناب شات بنسبة 39%.

وتم اعتماد وسائل التواصل الاجتماعي في مركز النور لتقديم الخدمات لعدة أسباب منها: اعتبار منصات التواصل الاجتماعي وسيلة أسرع لتقديم الخدمة وتوصيل المعلومة في وقت الأزمة، وساعدت على تطبيق نظام العمل عن بعد للموظفين في المركز. كما أن من أهم أولويات مركز النور للمكفوفين كان التركيز على التوعية في الجانب الوقائي والصحي لجميع المنتسبين والمتابعين عبر وسائل التواصل الاجتماعي. حيث يسعى مركز النور للمكفوفين لتقديم خدمات للأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية في مجالات التعليم والتأهيل والعمل على تأهيلهم ودمجهم في المجتمع. وكان من أهم طرق التوعية هي نشر الفيديوهات التعليمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي عن كيفية اتخاذ الإجراءات الاحترازية للوقاية من فايروس كورونا، ونشر ثقافة الرياضة، وتقديم نصائح رياضية وغذائية بشكل مستمر عبر الإنستغرام. حيث ساعدت هذه الحملات عبر منصات التواصل الاجتماعي على زيادة الوعي في المجتمع وتقديم الخدمات لذوي الإعاقة البصرية وأفراد المجتمع في نفس الوقت. وهذا ما يتوافق مع رؤية ورسالة المركز ألا وهي "مؤسسة رائدة في تمكين وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في دولة قطر". ورسالة المركز هي "اتساقاً مع رسالة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي فإننا نساهم في توفير خدمات نموذجية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في مجالات التعليم والتأهيل والتوعية المجتمعية بقضاياهم، والدعم الحقوقي، للحصول على حياة أكثر استقلالية، وتعظيم إدماجهم في المجتمع". (مراكز المؤسسة، 2021). حيث نستنتج أن هذه المنظمة غير الحكومية تسعى لتمكين المنتسبين والارتقاء بهم وتطويرهم مهما اختلفت الطرق وفي هذه الحالة هي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

وبما يختص بالتدريب والتعليم من التغييرات التي تم اتخاذها وتطبيقها كإستراتيجية في المركز هي التحول من العمل الميداني إلى العمل التكنولوجي من خلال العمل والتعليم عن بعد لمنتسبي المركز ونشر التوعية من خلال برامج مايكروسوفت تيمز وبرنامج زوم. وتؤكد ذلك دراسة (Martin J Weller, 2000) في أن الدراسة عبر الإنترنت من أفضل الوسائل التي تساعد على وصول المعلومات والتدريب والاستفادة وذلك عن طريق خلق بيئة افتراضية للمعلمين والمتلقين تتناسب مع الوضع الراهن. ومن أهم النتائج التي تم الحصول عليها نتيجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي هي ردود الفعل الإيجابية من المنتسبين والأفراد والدليل زيادة عدد المتابعين في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمركز. حيث تم تقييم نجاح أو فشل استخدام وسائل التواصل كمنصات لتقديم الخدمات ومتابعة العمل عن طريق الاستبيانات المقدمة من المركز وردود الفعل المباشرة من قبل المنتسبين. من جهة أخرى كانت من أهم مشاكل وتحديات استخدام منصات التواصل هي أن بعض المنتسبين لا يمكنهم استخدام التكنولوجيا والمواقع الخاصة بالتدريب والتعليم بمفردهم وضرورة وجود شخص معهم عند القيام بذلك لعدة أسباب صحية أو تعليمية.

ويتضح لنا دور التوعية باستخدام برامج ومنصات التواصل الاجتماعي حيث قامت حكومة دولة قطر الرشيدة بقيادة الشيخ تميم بن حمد آل ثاني على العمل على مواجهة واحتواء أزمة كورونا واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لاحتواء هذه الأزمة ابتداء من تحول العمل إلى العمل عن بعد في أغلب المنظمات في الدولة،

ثم البدء باستخدام تطبيق احتراز في شهر أبريل من عام 2020 وهو تطبيق إلكتروني من تطبيقات الويب تم عمله وتطويره للحفاظ على سلامة سكان قطر ومتابعتهم ومتابعة وضعهم الصحي فيما يتعلق بفيروس كورونا حيث يرتبط البرنامج بحالة الفرد الصحية ويوضح 4 فئات تتعلق بحالة الشخص سواء خلوه ، أو الشك فيه، أو اختلاطه، أو إصابته بفيروس كورونا حيث ترتبط كل فئة بلون معين. وقد تم اعتماد هذا التطبيق وجعله إجباريا لكل سكان قطر في جميع الأماكن كإجراء أساسي للتوعية والوقاية عند الدخول سواء في العمل، المحلات التجارية، السفر، وكل الأماكن في دولة قطر. (خبراء الصحة، 2020).

من جهة أخرى وخاصة فيما يتعلق بالجانب الصحي والتوعوي للمنظمات غير الحكومية أثناء أزمة كورونا في دولة قطر كان للجمعية القطرية للسكري دور كبير في هذا الجانب في التعامل مع الأزمة وتقديم خدماتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي. حيث يتبين لنا مدى اهتمام الجمعية بالأفراد المصابين بالسكري، ومساعدتهم، ونشر الوعي بينهم وهذا ما يتضح تماما في رسالتها ألا وهي " رفع وتحسين مستوى الحياة لدى سكان دولة قطر وذلك عن طريق زيادة الوعي بأهمية اتباع نمط حياة صحي وبالتالي التحكم والوقاية من السكري". ورؤيتها: "مساعدة المشخصين بالسكري والمعرضين للإصابة به من خلال توفير الرعاية والتثقيف الصحي والخدمات ذات الصلة وذلك بهدف تحسين نوعية حياتهم". (عن الجمعية القطرية للسكري، 2020).

حيث تهدف الجمعية القطرية للسكري إلى دعم المصابين الذين يتعايشون مع مرض السكري ومساعدتهم على التحكم بهذا المرض، وممارسة نمط حياة صحي، وتعلم المعاشية مع هذا المرض من خلال زيارة الجمعية، ولكن ما حدث في أرض الواقع المتمثل في أزمة كورونا في دولة قطر غير استراتيجية المؤسسة إلى الاتجاه نحو تقديم خدماتها ومتابعة منتسبيها عبر وسائل التواصل الاجتماعي. حيث أكد ذلك الاستبيان الموزع على مجموعة من أفراد المجتمع على أن المنظمات غير الحكومية توجهت إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتقديم خدماتها خلال أزمة كورونا بنسبة 54.35% واهتمام المنظمات غير الحكومية بوسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 58.70%. كما يتضح لنا اهتمام الإدارة العليا بالجمعية بهذا الموضوع ووضع ضمن أولويات واستراتيجية المنظمة المستقبلية حيث إن الأفراد تزداد رغبتهم في تلقي الخدمات والمعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات وهذا ما أكدته دراسة (Jadhav, 2020). حيث وضحت هذه الدراسة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يلعب دورا كبيرا خلال أزمة كورونا وذلك بسبب بقاء الناس في المنزل وقضاء وقت أطول في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وتبين الدراسة أيضا أن أكثر من 70% يفضلون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من محادثات أو مكالمات فيديو للحصول على المعلومات والخدمات الصحية والتوعوية وتلقي إرشاداتهم الطبية. حيث تم تطبيق هذا في الجمعية القطرية للسكري حيث قامت في عام 2020 بعقد جلسة تدريب إلكترونية بالتعاون مع مستشفى سدره لأولياء أمور الأطفال المصابين بالسكري لحوالي 100 ولي أمر حيث تم تثقيفهم ونشر الوعي بينهم وإرشادهم بكيفية العناية بالأطفال المصابين بالسكري في ظل جائحة كورونا، وكيفية التعامل مع مضخة الأنسولين، وتعزيز الصحة النفسية،

والإجراءات الواجب اتخاذها في حال ذهاب الأطفال الى المدرسة. (الجمعية القطرية للسكري، 2020). كما تم تقديم خدمات التوعية الصحية لداء السكري، وبيع مستلزمات فحص السكري، والخط الساخن للإجابة عن الاستفسارات الطارئة، وتسهيل توصيل أدوات السكري للمرضى، وعمل الاجتماعات الدورية مع مرضى السكري وأخصائي التغذية في الجمعية عبر برنامج تيمز وزوم وذلك لمتابعتهم. أيضا تم تسهيل مواعيد مرضى السكري المنتسبين للجمعية مع مستشفى حمد وتحويلها إلى مواعيد إلكترونية، والعمل على سهولة تلقي مرضى السكري للخدمة في المراكز الصحية في الدولة حيث كانت الأولوية للحالات الطارئة ول كبار السن. كما تم استخدام الهاشتاغ في منصات التواصل الاجتماعي مما سهل عملية تجميع المعلومات وبالتالي تقديم الخدمات.

كما قامت الجمعية خلال هذه الأزمة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل ملحوظ وقامت بتغييرات جذرية، وتأثيرات نوعية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي بمختلف أدواتها ومنصاتها المختلفة وتقديم الخدمات عن طريقها. وقد تم اعتبار المنصات الاجتماعية خاصة الإنستغرام، تويتر، فيسبوك، مايكروسوفت تيمز مهمة جدا في إطار توجهات وإستراتيجيات وسياسات الجمعية باعتبارها منظمة غير حكومية خلال أزمة كورونا وذلك لسهولة التواصل مع الجمهور. هذا بالإضافة إلى الفورية والتزامن في نشر وتبادل المعلومات والتعليمات وأيضا القدرة على الوصول إلى الجماهير الواسعة والفئات المختلفة، حيث زاد إقبال المنتسبين للجمعية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وهذا ما تم تأكيده وبيانه في الاستبيان حيث إنه أثناء الأزمات يزداد إقبال الناس على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير وهذا ما أكدته 59.52% من المشاركين، كما تم استخدام التغذية الراجعة لمعرفة آراء متلقي الخدمات في تقييم نجاح تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات في الجمعية القطرية للسكري كانت الاستبيانات الإلكترونية وذلك لمعرفة مدى تجاوب الجمهور وقياس مدى استفادتهم.

حيث تم إثبات مدى تأثير المنظمات غير الحكومية في قطر وفي العالم حيث أعلنت منظمة الصحة العالمية أن المنظمات غير الحكومية في دول العالم لها دور كبير في مواجهة الوضع الراهن، حيث إنها قادرة على المساهمة في بناء المعرفة الضرورية لمواجهة المرض، وتقديم الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتقديم الدعم المالي، ونشر المعلومات، وتشكيل مجموعات عمل تطوعية لدعم عمل الأجهزة الحكومية، وعمل برامج الوقاية والتتقيف الصحي، وخير مثال على ذلك قيام المنظمات غير الحكومية في الصين بتقديم المساعدات والتوعية للمصابين وذلك عن طريق قيام منظمة Direct Relief بتقديم 572 ألف قناع تنفس، و 340 ألف قفاز. وقيام منظمة Save the Children China بتقديم ألف قناع للمحتاجين والمتضررين. (أبو رمان، 2020).

اهتمت مؤسسة أسباير زون والتي يندرج تحتها الوحدات الآتية مكتب الرئيس، أسباير لوجستيك، أكاديمية أسباير، ومستشفى أسبيتار منذ البداية بتقديم الخدمات المتنوعة للأفراد الرياضيين وأفراد المجتمع في دولة قطر بما يتعلق بالجانب الرياضي. وكانت من أولى المنظمات في دولة قطر التي اعتمدت على وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها،

حيث اتبعت أسباير بشكل عام في استراتيجيتها للتعامل مع جائحة كورونا في العمل إلى التحول تماما إلى نظام العمل عن بعد لجميع الموظفين في المؤسسة حيث تم استخدام برامج التواصل الاجتماعي التالية للعمل عن بعد ألا وهي الإنستغرام، الواتساب، السناپ شات، تويتر، ومايكروسوفت تيمز. والتي كانت قريبة للنتائج الخاصة ببرامج التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما في الاستبيان الذي تم توزيعه. ويوضح لنا الشكل (1) أدناه ذلك.

الشكل (1) برامج التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما

المصدر: الاستبيان

حيث تم تطبيق نظام العمل عن بعد لجميع العاملين في المؤسسة واعتماد برنامج مايكروسوفت تيمز كبرنامج أساسي للموظفين للتعامل ولعقد الاجتماعات الداخلية والخارجية أثناء حدوث الأزمة وحتى وقتنا الحالي. كما كان يتم إرسال رسائل إلكترونية بشكل دوري تتضمن نصائح وسبل الوقاية والاحتراز في العمل وفي الحياة للوقاية من فايروس كورونا. ووفقا للعاملين في المؤسسة تم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل دوري وفعال بنسبة 100% في العمل واستمرار تقديم الخدمات. حيث تم استمرار العمل بالتركيز على استخدام التكنولوجيا عن طريق استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي وتفضيلهم لها، وبيان مدى التزام الأفراد وتميزهم بالعمل وارتباطهم به، وانعكاس عملهم بما يتوافق مع رؤية المؤسسة ألا وهي " بحلول عام 2020 سوف نصبح المرجع في التميز الرياضي على مستوى العالم." (عن المؤسسة، 2020). ووفقا لدراسة (Nsmisango et al., 2021). قامت هذه الدراسة بعمل مسح على 73 منظمة غير حكومية عبر وسائل التواصل الاجتماعي في عام 2020 بينت نتائجها تفضيل الأفراد على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل وتقديم الخدمات وارتباطها برؤية المنظمات ومشاركة المعلومات. وبينت الدراسة أيضا مدى أهمية إنشاء العمل والخدمة المشتركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات غير الحكومية باستخدام التكنولوجيا. كما تتوافق هذه الدراسة أيضا مع ما تم تقديمه من قبل أسباير لوجستيك متمثل في قسم الفعاليات لتقديم الخدمة المشترك بين الموظفين والجمهور.

حيث تم إطلاق أول فعالية افتراضية خلال أزمة كورونا في عام 2020 وهو برنامج أسبائير الصيفي الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي (الفيديو - إنستغرام - يوتيوب - سناب شات). حيث تضمن البرنامج الافتراضي ثلاث فعاليات متنوعة وكان البرنامج الأول لفئة الأطفال حيث يتم مشاركة تحدي توفره المؤسسة مع المشتركين ويقوم المشتركين بإرسال تمارينهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي عبر الهاشتاغ #AspireKids2020. والبرنامج الثاني للناشئين وهو تحدي اللياقة مكون من عدة تمارين ويقوم أحد المدربين المؤهلين بتنفيذ جميع التمارين وشرحها في فيديو مصور يعرض على منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة (الإنستغرام - يوتيوب) ومن ثم يتم مشاركتها أيضا عبر وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة عبر هاشتاغ #AspireJuniors2020. والبرنامج الثالث كان بالتعاون مع قسم التغذية من مستشفى اسبيتار حيث يتم تقديم جلسات تثبت ثلاث مرات بالأسبوع عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتتضمن وصفات غذائية صحية ومعلومات تغذية مفيدة وصحية للأفراد خاصة في فترة الحجر وفترة أزمة كورونا. حيث كان الإقبال كبيرا جدا على هذا النوع من الفعاليات الافتراضية حيث تعمل المؤسسة على إدراجها بشكل دائم في جدول الفعاليات السنوي الخاصة بها. (مؤسسة أسبائير زون، 2020). إذ تعد من أهم الخدمات التي تم تقديمها من خلال المنظمة في مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمة، كما تم التأكيد على أن منصات التواصل الاجتماعي المختلفة مهمة جدا في إطار توجهات وسياسيات مؤسسة أسبائير زون وذلك بسبب سرعة الوصول وتنوع المتابعين وتوجه الناس إلى التعامل الإلكتروني. حيث تسعى أسبائير لوجستيك إلى مواكبة جميع مؤسسات ووزارات الدولة التي تعمل جاهدة في مواكبة التطور الذي حدث في الدولة بين الأفراد والذي جعل الجميع - دائما - في سباق دائم لاستخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة، كما يتم متابعة التغذية الراجعة وذلك عن طريق بيان مدى الإقبال على استخدام المنصات، ومدى تلقي واستجابة الأفراد، رصد عدد المشاهدات والمتابعات لتطبيقات التواصل الاجتماعي، والتواصل مع الموظفين والأقسام المعنية لمعرفة آرائهم واقتراحاتهم.

لم تدخر دولة قطر جهدا في دعم المؤسسات غير الحكومية وخاصة الخيرية منها حيث قامت في عام 2014 بعقد تدريب "صقر" المعني بإشراف وتدريب المنظمات غير الحكومية في دولة قطر للتصدي لأي كوارث طبيعية أو بشرية. كما قامت منظمة عفيف الخيرية في الفترة الأخيرة في بناء بنيتها التحتية من خلال دراسة الواقع وتحديد المخاطر والتحديات ووضع الطرق والآليات والوسائل لمجابهة كل خطر أو أزمة، كما قامت بالتحويل للعمل عن بعد خلال أزمة كورونا، ومساعدة المتضررين من الأزمة حيث تم إطلاق حملة "لأجل قطر" من خلال وسائل التواصل الاجتماعي للتخفيف من آثار جائحة كورونا على أفراد المجتمع. كما تضع مؤسسة عفيف الخيرية خدمة المحتاجين والأفراد في المجتمع في قائمة أولوياتها حيث تعتبر عفيف الخيرية واحدة من أشهر وأهم المنظمات الخيرية والإنسانية في دولة قطر. وتهدف إلى تقديم الخدمات الخيرية والإنسانية في المجتمع القطري، وتعمل على تنمية المجتمعات الفقيرة ومساعدة المحتاجين داخل وخارج دولة قطر. ويتضح لنا هذا في رسالة المنظمات ألا وهي "تنمية المجتمع وخدمة الإنسان أينما كان". (عفيف الخيرية، 2021) إذ يتم تحديد المسؤوليات والأولويات في عفيف الخيرية ابتداء من الإدارة العليا ومن ثم إشراك جميع الموظفين والعاملين في المنظمة.

وعندما حدثت أزمة كورونا التي أثرت على العمل الميداني في المنظمة تم العمل على تقديم الخدمات على أكمل وجه، وكان لابد من التعامل معها بشكل مختلف حيث توجهت عفيف الخيرية إلى العمل بشكل كبير عبر منصات التواصل الاجتماعي كجزء أساسي من عملها، حيث استطاعت مواكبة التغيرات التي طرأت فجأة خلال هذه الأزمة من أجل تقديم خدماتها المتنوعة، فتمكنت من التحول من النظام التقليدي في العمل إلى النظام الرقمي في تقديم خدماتها بنسبة 85%. وقد تم اعتبار منصات التواصل الاجتماعي يحدى أهم أدوات الإعلام والاتصال في المنظمة في فترة الكورونا حيث كان لها تأثير قوى وفعال، كما تم اعتبار وسائل التواصل الاجتماعي مهمة جدا لأنها البديل المتاح في وقت تعذر فيه القيام بأمر كانت هامة فأصبحت هي حلقة الوصل بين الأفراد والمنظمة.

تتبع عفيف الخيرية مجموعة من الآليات والطرق التي تم اعتمادها واتخاذها للعمل وتقديم الخدمات عبرها عندما حدثت أزمة كورونا، حيث ركزت أولاً: على التوجه نحو وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة وهي الفيسبوك، الإنستغرام، الواتس أب، التويتر، مايكروسوفت تيمز، البريد والموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة وذلك للتواصل مع الجمهور واستمرار تقديم الخدمات والمساعدات. ولكن كان التركيز أكثر على الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة من قبل الجمهور، ثانياً: تم اعتماد العمل عن بعد لجميع العاملين في المنظمة واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة أساسية لمتابعة العمل عن بعد بما يخص الاجتماعات أمور العمل. ثالثاً: تم تفعيل الموقع الإلكتروني الرسمي للمنظمة، وتحويل استلام طلبات المساعدات والخدمات، والتسجيل في الأنشطة والبرامج عن طريقة، حيث تم تفعيل عدة وسائل وطرق لتقديم الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إذ أطلقت عفيف الخيرية حملة لأجل قطر وعمل هاشتاغ "خلك في البيت" وهي مبادرة أطلقت لدعم جهود دولة قطر للتصدي لجائحة كورونا ولتقديم خدماتها للمحتاجين في نفس الوقت خاصة مع الأزمة وازدياد احتياجاتهم. تقوم هذه المبادرة على تقديم المساعدات للأسر المتعففة والفقيرة للدولة خلال أزمة كورونا عن طريق إرسال الهاشتاغ عبر وسائل التواصل الاجتماعي ويتم التواصل مع الأشخاص وتقديم المساعدات لهم ولقد تم تقديم 1700 كيلو من التمر للأسر المتعففة داخل قطر عن طريق هذه الحملة. هذا بالإضافة على عمل بطاقات تموينية إلكترونية مسبقة الدفع وتوزيعها للمحتاجين دون الحاجة لذهابهم لمراكز التموين الغذائية والمخاطرة حيث يتم إرسالها لمنازلهم. كما تم تحويل طريقة طرح برنامج واعد 2022 وبرنامج خيوط ملونة بما يتناسب مع الإجراءات الاحترازية والتعليمات الصادرة من الدولة والقيام بطرحهم عن بعد من خلال منصات التواصل الاجتماعي المختلفة. (عفيف الخيرية، 2021). ولقد لاقت هذه الخدمات إقبالا كبير من الأفراد المنتسبين والأسر المحتاجة حيث أيدوا تلقي الخدمة بهذه الطريقة وهذا ما يتفق مع نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه والذي أكد إقبال الناس على طلب خدمات المنظمات غير الحكومية أثناء الأزمات وبالذات أزمة كورونا كان بنسبة كبيرة بالموافقة من قبل المشاركين في الاستبيان بنسبة 89.49% ونسبة الرفض قليلة بنسبة 10.53%. حيث بين لنا هذا مدى اهتمام الناس بتلقي الخدمات التي توفرها المنظمات غير الحكومية في دولة قطر عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ومن جهة أخرى اجتهد، واستمرار،

وأقبال المنظمات غير الحكومية على تقديم الخدمات بطرق متنوعة حتى تستمر وتوصل خدماتها إلى أكبر شريحة من المستفيدين في المجتمع القطري. ويبين لنا الشكل (2) أدناه نتيجة مدى إقبال الناس على طلب خدمات المنظمات غير الحكومية أثناء الأزمات.

الشكل (2) مدى إقبال الناس على طلب خدمات المنظمات غير الحكومية أثناء الأزمات.

المصدر: الاستبيان

رابعاً: تم نشر الوعي باتخاذ التدابير الاحترازية، وتثقيف الموظفين، والبحث عن البدائل المناسبة للعمل، ونشر المنشورات التوعوية بمقر المنظمة وبمنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، وأخيراً وضع البرامج والأنشطة المناسبة للأفراد، والمنتسبين، والموظفين التي تتوافق مع أهداف وقيم منظمة عفيف الخيرية للعمل ألا وهي " الإنسانية، الاستقلالية، الشفافية، الحيادية". (عفيف الخيرية، 2021). وأخيراً تم التعامل والتنسيق مع المؤسسات والجمعيات الأخرى للوصول إلى أفضل الممارسات مثال على ذلك، التعاون مع الهلال الأحمر القطري في إدارة محجر مكينس لمنسوبي عفيف الخيرية وتقديم الخدمات الإلكترونية لهم. وكذلك تم التعاون والحصول على الدعم من وزارة التربية والتعليم، وتم توزيع 1500 جهاز حاسوب إلكتروني للمحتاجين وذلك لمساعدتهم للتعلم عن بعد في وقت الأزمة.

ولتعزيز واقع الحوكمة قامت مؤسسة عفيف الخيرية بنشر هيكلها التنظيمي في الموقع الرسمي لها وجعلته متاحاً للجميع للاستفادة والاطلاع حيث يبدأ بمجلس الإدارة الذي يرأسه رئيس مجلس الإدارة ويليه الرئيس التنفيذي. ثم ينقسم الهيكل العام لمؤسسة عفيف الخيرية إلى قسمين أساسيين أولهما: إدارة الأنشطة المحلية والتي يندرج تحتها الإعلام والإنتاج الفني ووسائل التواصل الاجتماعي، والبرامج والتخطيط، والمساعدات الاجتماعية. والقسم الثاني يُعنى بإدارة الشؤون المالية والإدارية ويندرج تحتها الشؤون الإدارية، والحسابات، والعلاقات العامة. (عفيف الخيرية، 2021). كما أن الهيكل التنظيمي الحالي يتوافق على نحو كبير مع نشاطات المنظمة الخدمية والخيرية والاستراتيجية، ولعفيف الخيرية خطط مستقبلية لتوسعة الهيكل التنظيمي بإضافة إدارات وأقسام أخرى. ويوضح الشكل (3) أدناه الهيكل التنظيمي لمؤسسة عفيف الخيرية.

الشكل (3) الهيكل التنظيمي لمؤسسة عفيف الخيرية

المصدر:

الهيكل التنظيمي. (2021) الموقع الرسمي لمؤسسة عفيف الخيرية. تم الاسترجاع من الرابط التالي:

<https://cutt.us/C3LSk>

وعلى الرغم من وجود نقاط قوة تتمتع بها عفيف الخيرية منها: استمرار تقديم الخدمات والمساعدات خلال أزمة كورونا والاستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي، وغياب التدخلات الشخصية، واستخدام التكنولوجيا بشكل أكبر، وتوفير الوقت والجهد في مقابلة المستفيدين وجها لوجه؛ إلا أن هناك بعض المشاكل التي واجهت المنظمة منها صعوبة تقبل الأفراد لفكرة التحول من العمل الورقي إلى الإلكتروني مما شكلا عائق لدى بعض الموظفين الذين كان لديهم ضعف في مهارات التعامل مع الحاسب والبرامج، ومشكلة أخرى كانت في محاولة قيام بعض الأفراد بتقديم معلومات مغلوطة معتمدا على عدم اللقاء المباشر ومحاولة التستر خلف شخصيات وهمية للحصول على المساعدات. حيث تم التغلب على المشكلة الأولى عن طريق التدريب والتطوير بشكل خاص للموظفين. وتم التغلب على المشكلة الثانية عن طريق التأكد من صحة المعلومات المقدمة من قبل الأشخاص والتحري في الموضوع والبيانات قبل تقديم المساعدة لأي شخص أو لأي أسرة.

كما تقوم عفيف الخيرية بعملية التغذية الراجعة لمعرفة وتقييم أداء العاملين، وآراء المنتسبين، والخدمات المقدمة لهم. حيث يكون ذلك عن طريق قياس ومعرفة حجم الطلبات التي يتم استقبالها،

وحجم التساؤلات والاستفسارات الواردة للمنظمة، وقياس مدى رضا متلقي الخدمات عن طريق الاستبيانات الدورية، ومراجعة التقارير المقدمة بعد كل فعالية ونشاط، وقياس آراء وردود أفعال وتجارب المستفيدين والأفراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة. كما توصلت إلى أن المنظمات في القطاع الخيري لها دور كبير خلال أزمة كورونا وهذا ما توافق مع نتيجة الاستبيان حيث إن من أهداف هذه الدراسة هو معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي وقت الأزمات وبالأخص أزمة كورونا في قطر وقد ساعد الاستبيان في معرفة آراء شريحة كبيرة من المجتمع القطري حيث كان رأي الأغلبية أن لوسائل التواصل الاجتماعي دور كبيرا في الأزمات بنسبة 47.62%. حيث أثرت أزمة كورونا في قطر بشكل كبير وخاصة في عمل المنظمات سواء العامة أو الخاصة أو المنظمات غير الحكومية. أثرت هذه الأزمة حينما بدأت بالتفاقم إلى تعطيل عمل المنظمات في دولة قطر، وتعطيل تقديم الخدمات للعملاء ولأفراد المجتمع بالطريقة المعتادة، وإغلاق المطاعم والمحلات التجارية، وجعل العمل عن بعد، وتحويل الدراسة إلى النظام الإلكتروني، وإلغاء جميع الفعاليات والأنشطة بمختلف أنواعها. حيث لجأت أغلب المنظمات وبالأخص المنظمات غير الحكومية إلى برامج التواصل الاجتماعي لتقديم خدماتها كبديل عن التقديم في أرض الواقع. هذا الأمر ساعد في استمرار العمل وتقديم الخدمات، وتقديم خدمات جديدة من نوعها في بعض المنظمات، وتعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات. حيث قامت المنظمات غير الحكومية بتحويل مجال عملها خلال هذه الأزمة وتقديم الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة وحقق نجاحا كبيرا من هذا المنطلق.

استطاعت أكاديمية أسباير للتعليم والتفوق الرياضي أن تثبت من قدراتها في العمل سواء كان قبل أزمة كورونا أو بعد أزمة كورونا في المجال التعليمي والرياضي. حيث إنها كانت قادرة على التعامل وتقديم الخدمات خلال الأزمات المختلفة وخاصة أزمة كورونا في قطر. حيث قامت الأكاديمية باستخدام الطرق البديلة المتمثلة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات نظرا للقيود التي فرضت من الدولة والحجز المنزلي. حيث كانت قادرة بامتياز على التعامل مع الأزمة وذلك لتوافر البنية التحتية والموارد اللازمة وتم التعامل مع الأزمة بأسلوب متطور. حيث أثبتت قدراتها عن طريق الإدارة التامة للأكاديمية وخدماتها بكفاءة وفعالية. حيث كانت الأكاديمية على استعداد تام خاصة بوجود طلاب رياضيين وتم تحويل التعليم عن بعد للطلاب، أما على صعيد الموظفين تم تحويل العمل لهم عن بعد. وكان من أهم برامج التواصل الاجتماعي التي استخدمتها أكاديمية أسباير في عملها أثناء الأزمة كانت مايكروسوفت تيم، الإنستغرام، تويتر، والبريد الإلكتروني.

كانت أهم الآليات التي اعتمدتها أكاديمية أسباير عندما حدثت جائحة كورونا هو توفير البيئة الآمنة وسلامة الموظفين التي كانت على رأس الأولويات. حيث عملت أكاديمية أسباير على وضع خطة إستراتيجية بما يتعلق بنظام عمل الموظفين خلال أزمة كورونا متمثلة في العمل عن بعد باستخدام برامج التواصل الاجتماعي،

بالإضافة إلى توفير كافة الوسائل التكنولوجية والتقنية للموظفين لضمان سير العمل من المنزل باستخدام برامج التواصل الاجتماعي منها تفعيل نظام المؤسسة والبريد الإلكتروني في المنزل، ونقل الاجتماعات المباشرة إلى الإلكترونية عبر برنامج مايكروسوفت تيمز وبرنامج زوم. كما تم إنشاء لجنة مركزية لإدارة الأزمات في أكاديمية أسباير تتضمن موظفين مختصين من أجل الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وإنشاء كتيب خاص في كيفية التعامل مع الأزمة وتوزيعه في كل قسم، وإطلاق حملة إعلانية داخلية دورية للتوعية بإجراءات السلامة، إنشاء فريق يعمل على التعامل السريع مع جميع المواقف التي قد تحدث أثناء الأزمة. علاوة على ذلك، تم عمل دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام برامج التواصل الجديدة مثل مايكروسوفت تيمز. كل هذا ساعد على ضمان سير العمل بالطريقة الصحيحة وفي نفس الوقت استمرار تقديم الخدمات والتعليم للطلاب.

من ناحية أخرى بما يتعلق بالطلاب والتعليم فقد تم نقل التعليم للطلاب عن بعد باستخدام برنامج مايكروسوفت تيمز ومتابعه الدروس عن طريق برنامج البلاك بورد. وبينت (الجرف، 2006) في دراستها مدى أهمية استخدام برنامج البلاك بورد للطلاب عندما أكدت على أهمية برنامج البلاك بورد كأحد التطبيقات الإلكترونية لمتابعة الطلاب في كل وقت وباستمرار. حيث ذكرت أن أكثر من 35,000 معلم، و250,000 طالب في المدارس والجامعات يستخدمون المقررات الإلكترونية عبر برنامج البلاك بورد في الولايات المتحدة الأمريكية في ذلك الوقت ومع التطور ومرور السنوات زاد هذا الاستخدام. أما بالنسبة لتقديم الخدمات لطلاب الأكاديمية خلال أزمة كورونا كانت بداية أكاديمية أسباير في تقديم الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي منذ عام 2013 عندما تمت المحاولة للتواصل مع الطلاب الرياضيين المتواجدين خارج البلاد للبطولات العالمية أو المعسكرات التدريبية للتعلم عن بعد ومواكبة حصصهم. كما وضع السيد جاسم محمد الجابر مدير أكاديمية أسباير أن خلال أزمة كورونا تم الاستعانة بثلاث برامج تعليمية مخصصة لطلاب الأكاديمية للدراسة عن بعد وهم: برنامج بلاك بورد ألترا، وبرنامج مايكروسوفت تيمز، وبرنامج اسيسكو وقد شهدت هذه التجربة مع الطلاب نجاحا كبيرا. (النصيري، 2020).

ونظرا لقيود التعليم التي فرضتها الدولة أثناء أزمة كورونا وتحويل الدراسة إلى النظام الإلكتروني تم اللجوء إلى منصات التعليم الإلكتروني والتي ساعدت على استمرار العملية التعليمية وإلقاء الدروس واستفادة الطلاب. حيث حرص المدربون في أكاديمية أسباير على متابعة طلاب الاختصاصات الرياضية بصفة يومية عن طريق إرسال الفيديوهات التدريبية من قبل المدرب للطلاب من أجل القيام بها في المنزل بالمقابل يقوم الطالب بتصوير الحصة الرياضية وأرسالها للمدرب. وتتوافق دراسة (Jadhav, 2020) مع ذلك حيث أكد الكاتب أن وسائل التواصل الاجتماعي فتحت الباب للأكاديميين لاستمرار عملهم ونقل الدروس والمحاضرات للطلاب عبر برامج التواصل الاجتماعي المختلفة مثل سكايب، ومايكروسوفت تيمز، ووقول، وبرامج التعليم الإلكترونية المختلفة الأخرى التي ساعدت على استمرار العملية الدراسية من المنزل بين المدرسين والطلاب.

وبيّن أن منصة التعليم SWAYAM وهو اختصار Study Webs of Active-Learning for Young "Aspiring Minds" والذي يرمز إلى "شبكات الدراسة للتعليم النشط للعقول الشابة الطموحة"، وهو عبارة عن منصة هندية تعليمية ضخمة مفتوحة عبر الإنترنت (SWAYAM, 2021). وهو من المواقع الإلكترونية التي طرحت دورات تعليمية وتدريبية إلكترونية مجانية للطلاب في مختلف المجالات كالهندسة والتعليم الإلكتروني وغيرها الكثير من الدورات التدريبية. ساعدت الكثير من المدرسين والطلاب في عملية التعليم الإلكتروني خلال أزمة كورونا.

ويتبين لنا هنا دور أكاديمية أسباير كمنظمة غير حكومية خلال أزمة كورونا واستمرار تقديم خدماتها للعاملين وللطلاب الرياضيين باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لضمان استمرار العمل، والتعليم، ونشر الوعي، والتطوير وهذا ما يتوافق مع رسالة أكاديمية أسباير ألا وهي: "تعمل أكاديمية أسباير على تطوير أبطال رياضيين مثقفين". وأهدافها رفع مستوى الأداء الرياضي بالطرق المختلفة، وتقديم مستوى عالي و متميز من التعليم، وتقديم الرعاية الكاملة والشاملة للطلاب. (التعليم والرياضة، 2021). كما إن طرق التقييم والأدوات المستخدمة في تقييم أعمال أكاديمية أسباير أثناء أزمة كورونا تمثلت في معرفة ردود الأفعال من العاملين والطلاب عن طريق الاستبيانات الموزعة والتغذية الراجعة، وعدد المتابعين في منصات التواصل الاجتماعي التابعة للأكاديمية، وتحقيق الأهداف المنشودة. وكما كان لأكاديمية أسباير العديد من الإيجابيات والنجاحات خلال أزمة كورونا واجهت الأكاديمية أيضا عدد من المشاكل عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي للعمل منها جهل الموظفين باستخدام برامج التواصل الاجتماعي البديلة للعمل، انتشار الأخبار الشائعة والمفبركة التي نشرت في منصات التواصل الاجتماعي. ولكن تم العمل على حلها من خلال طرح دورات تدريبية للموظفين وتكذيب الشائعات المفبركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتصريحات والبيانات الرسمية عبر منصات التواصل الرسمية للأكاديمية. وهذا ما تم تأكيده في الاستبيان حيث أكدت العينة أن المنظمات غير حكومية تستعين بوسائل التواصل الاجتماعي لرد الشائعات أثناء الأزمات.

نماذج أخرى على المنظمات غير الحكومية في دولة قطر والتي واجهت أزمة كورونا واستخدمت وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لتقديم خدماتها على سبيل المثال الجمعية القطرية لمكافحة السرطان: تقديم المواعيد الإلكترونية للمرضى وتوفير خدمة توصيل الأدوية لهم، ولجنة رياضة المرأة القطرية: عمل الفعاليات الرياضية الخاصة بالمرأة عن بعد والقيام بالفعاليات الرياضية عن بعد مثل: اليوم الوطني واليوم الرياضي، والمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات: نشر الأبحاث والمقالات عبر المواقع الإلكترونية. (المنظمات غير الهادفة للربح، 2021). أيضا قامت منظمة الهلال الأحمر بتقديم العديد من الخدمات خلال أزمة كورونا أولها كان فتح مجال التطوع والتسجيل الإلكتروني للمتطوعين في مختلف الأماكن خلال أزمة كورونا، كما قام الهلال الأحمر القطري - مؤخرا - بتفعيل غرفة عمليات الطوارئ في مركز إدارة الكوارث وذلك عبر التواصل الاجتماعي من أجل متابعة مستجدات جائحة فيروس كورونا وتطوراتها الأخيرة وتنسيق العمل ما بين قطاعات المؤسسة المختلفة،

قد تم تصنيف الهلال الأحمر القطري كأول منظمة غير حكومية وفوزها بالمركز الأول من بين عشرة مؤسسات قطرية الأكثر تأثيراً في مواجهة جائحة كورونا طبقاً للتقييم الذي أجرته شركة إيسوس. (الأحمر القطري، 2021).

الخاتمة: النتائج والتوصيات.

يتضح لنا هنا دور المنظمات غير الحكومية وقدرتها في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في دولة قطر أثناء أزمة كورونا. حيث بدأت هذه المنظمات وسعت ولازالت تتبنى الطرق البديلة لاستمرار عملها وتقديم الخدمات على أكمل وجه مهما اختلف نشاطها وتوجهها أثناء الأزمات وبالأخص أزمة كورونا. حيث شملت قطاعات المنظمات غير حكومية في قطر القطاع التعليمي، الرياضي، التوعوي، الصحي، الخيري، والديني وغيرها من القطاعات. ونلاحظ أنه تم تغيير توجه المنظمات غير الحكومية في دولة قطر بالكامل فيما يتعلق بتقديم الخدمات خاصة في وقت الأزمات وبالتحديد أزمة كورونا (كوفيد 19) التي أثرت على العالم بأسره ودولة قطر بشكل خاص في عام 2019 وحتى يومنا هذا. حيث تم التحول والاعتماد على منصات التواصل الاجتماعي بشكل كبير لاستمرار العمل وتقديم الخدمات الأساسية للمنظمات خلال الأزمة. وتم التعامل مع مختلف البرامج والتطبيقات عبر شبكة الإنترنت لضمان استمرار العمل وتقديم الخدمات بالطرق الصحيحة. واجهت المنظمات غير الحكومية العديد من العراقيل والمشاكل بما يتعلق باستخدام منصات الويب، ولكن في النهاية تغلبت عليها بطرق عديدة منها التدريب والتوعية والتطوير وحولتها إلى نتائج إيجابية. حيث بينت لنا الدراسة أهمية المنظمات غير الحكومية في قطر ودورها الفعال في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات المختلفة ومنها أزمة كورونا ويعتبر هذا إجابة على السؤال الرئيس للدراسة. إذ يتبين لنا توافقها مع العديد من الدراسات منها دراسة (Sulistyaningyas et al., 2020) التي بينت دور وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات غير الحكومية في نشر المعلومات الخاصة بها أو أعمالها أو معلومات عن الفايروس. سواء كانت تطبيقات التواصل الاجتماعي، أو وسائل الإعلام الرئيسية، أو وسائل الإعلام البديلة. من جهة أخرى يجب عدم إغفال ناحية مهمة جداً ألا وهي صعوبة استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي لبعض الأفراد سواء العاملين في المنظمات غير الحكومية أو أفراد المجتمع متلقيين الخدمة. ترجع هذه الصعوبة إلى اختلاف الأعمار والخلفيات الثقافية والتعليمية، وصعوبة بعض إعدادات البرامج، والمصطلحات أيضاً. وهذا قد يسبب عائق خلال أزمة كورونا في الوقت الحالي وفي الأزمات المستقبلية التي قد تتعرض لها دولة قطر. لذلك يجب التركيز على التدريب والتطوير والتعليم المكثف لاستخدام هذه المنصات. وهذا أيضاً ما أكدته الدراسة أن عملية التنقيف والتعليم مهمة جداً خصوصاً لبعض الأفراد الذين يصعب عليهم التعامل مع التكنولوجيا، حيث رجح كاتب الدراسة طرح الخدمات والمعلومات على شكل صور أو فيديوهات أو نصوص لبعض مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي ومقدمي الخدمات المختلفة من المنظمات غير الحكومية والتي سوف تساعدهم خصوصاً وقت الأزمات وعند طلب الخدمات. (Sulistyaningyas et al., 2020)

ومن هنا وبعد هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة مهمة من النتائج هي كالتالي: تتنوع نشاطات المنظمات غير الحكومية في دولة قطر فمنها المنظمات التي تُعنى بالصحة، والرياضة، والأعمال الخيرية، والتعليم، والتوعية وغيرها الكثير. توجه المنظمات غير الحكومية لاستخدام الطرق البديلة لتقديم خدماتها خلال الأزمات ومنها وسائل التواصل الاجتماعي وبرامج الأنترنت.

بيان دور وأهمية وسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات غير الحكومية سواء في البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية. وتطوير العمل ووسائل تقديم الخدمات المختلفة عبر منصات التواصل الاجتماعي. بيان مدى أهمية وسائل التواصل الاجتماعي التي تساعد على تحقيق التواصل المستمر بين الأفراد أثناء الأزمات. عقد الاجتماعات، وإرسال رسائل البريد الإلكتروني، وإقامة نشاطات التوعية والفعاليات، إذ تمت مساعدة العديد من الفئات المحتاجة عن طريق المنظمات غير الحكومية مثل: غفيف الخيرية، وعيد الخيرية، والهلال الأحمر القطري. سهولة الوصول إلى تطبيقات التواصل الاجتماعي لتوافرها في أغلب الأجهزة الذكية من هواتف، والألواح الذكية، وأجهزة الحاسب الآلي. أكثر برامج التواصل الاجتماعي استخداما في المنظمات غير الحكومية في دولة قطر أثناء أزمة كورونا هي: الإنستغرام، مايكروسوفت تيمز، الفيسبوك، السناب شات، والبريد الإلكتروني. وأخيرا تعاون الموظفين من قيادات عليا، ووسطى، ودنيا في المنظمات غير حكومية في دولة قطر خلال أزمة كورونا لاستمرار العمل على أكمل وجه وتقديم الخدمات للموظفين، والأفراد، وللمجتمع.

بناءً على هذه النتائج وعلى محاور الدراسة ككل تم اقتراح عدة توصيات، أهمها: إنشاء إدارة تعنى بالتعامل مع الأزمات في المنظمات غير الحكومية المختلفة في دولة قطر. وضع الخطط والأهداف مسبقا في حال حدوث أي أزمة وكيفية التعامل معها عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ضرورة الاهتمام بجانب التطوير والتدريب للعاملين في المنظمات غير الحكومية وكيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة. العمل على إنشاء مراكز تدريبية خاصة لبعض الفئات في المجتمع القطري مثل: كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة لتدريبهم على استخدام برامج التواصل الاجتماعي. ضرورة العمل والتركيز على الجانب التوعوي لعمل المنظمات غير الحكومية عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. تطوير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتشمل خدمات أكثر من تقديم معلومات فقط. التركيز على التحول الرقمي بنسبة 75% في كافة الأنشطة والخدمات والبرامج التي تقدمها المنظمات غير الحكومية في دولة قطر. العمل على إنشاء تطبيق إلكتروني خاص بالمنظمات غير حكومية في دولة قطر، ويتعبر كدليل للمنظمات الأخرى، ولأفراد المجتمع والباحثين. وأخيرا العمل على وضع خطة إستراتيجية شاملة وفعالة بين المنظمات غير الحكومية المتشابهة في مجال العمل وتقديم الخدمات.

وعلى صعيد المقترحات البحثية في المستقبل يوصى هذا البحث بالبحث والدراسة بشكل أكبر في دور وسائل التواصل الاجتماعي ودور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات خلال الأزمات في دولة قطر على النطاق المحلي، وفي الخليج على النطاق الإقليمي، وفي العالم على النطاق العالمي.

هذا بالإضافة إلى دراسة التحديات التي تواجه هذه المنظمات غير الحكومية أثناء أداء عملها خلال الأزمات والوصول إلى نتائج تساعد على تطوير المنظمات غير الحكومية، والوصول إلى المعرفة والاحترافية في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

المراجع.

المراجع العربية.

- أبو رمان، سامر. (2020، 27 فبراير). فيروس كورونا وهل للمنظمات الإنسانية دور؟ جريدة السبيل. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/P1Fui>
- الكمالي، أحمد وعلاية، موسى. (2020). تحديات تنفيذ التخطيط الاستراتيجي في المنظمات غير الحكومية في دولة قطر. حكامه: مجلة الإدارة العامة والسياسة العامة. العدد 1، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات: 40-61.
- أسباير زون. (2021). عن المؤسسة. موقع أسباير زون. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/78n4m>
- إستراتيجية قطاع الرياضة تدرج ضمن التنمية الوطنية. (2011، 9 أغسطس). جريدة العرب. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/OPhof>
- أكاديمية أسباير للتفوق الرياضي. (2020). بوابة المنظمات غير الحكومية. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/Cqzd6>
- البيومي، رضا (2019). مواجهة نشر الشائعات عبر شبكات التواصل الاجتماعي في الفقه الإسلامي والقانون الوضع. المؤتمر العلمي السادس لكلية الحقوق جامعة طنطا، مصر.
- التعليم والرياضة. (2020). مؤسسة أسباير زون. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/ZDqmx>
- الجرف، ريماء سعد. (2006). مدى فعالية التعليم الإلكتروني في تعليم اللغة الإنجليزية في المرحلة الجامعية في المملكة العربية السعودية، رسالة التربية وعلم النفس، العدد (26). تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/T4EpJ>
- الجمعية القطرية للسكري تنظم جلسة نقاشية لأولياء أمور الأطفال المتعاشين مع السكري. (2020، 14 يونيو). موقع الجمعية القطرية للسكري. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/SYkn1>
- السالم، محمد. (2019، 10 يوليو). تعريف المنظمات غير الحكومية. موقع سطور الإلكتروني. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/aAcr6>
- العمل الدولية تؤكد دعمها لجهود دولة قطر. (2020، 8 مايو) جريدة الوطن. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/ETuv3>

- القطرية للعمل الاجتماعي تنظم مؤتمر: دور المجتمع المدني في التنمية المستدامة. (2016، 6 أبريل).
جريدة الشرق. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/JefcV>
- المطيري، بدر. (2021، فبراير). فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل انتشار جائحة كورونا من وجهة نظر طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الفروانية بدولة الكويت. المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط. 37 (2).
- النصيري، محمود. (2020، 1 أبريل). أسباير تواصل صناعة الأبطال. جريدة الشرق. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/nVTWO>
- المنظمات غير الهادفة للربح. (2021). موقع هيئة تنظيم الأعمال الخيرية. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/RCpmg>
- الهلال الأحمر القطري يفعل غرفة عمليات الطوارئ لمتابعة مستجدات جائحة فيروس كورونا. (2021، 7 فبراير). موقع الهلال الأحمر القطري. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/RDqIX>
- بركاني، منير. (2020، 4 يونيو). تعريف الأزمة، أسبابها وأنواعها وكيفية إدارة الأزمات. موقع تدوينة. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/GonJ1>
- توقيع مبادرة "الرياضة من أجل السلام والتنمية" مع قطر الخيرية والمركز الدولي للأمن الرياضي. (2018، 3 يونيو). موقع صندوق قطر للتنمية. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/x2alp>
- حقوق الإنسان تطلع على الإجراءات الاحترازية المتبعة في عدد من أماكن سكن العمال والحجر الصحي. (2020، 25 أبريل). جريدة الشرق. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/GW1jV>
- خبراء الصحة: تطبيق احتراز يسهم في حماية الأفراد والأسر والمجتمع. (2020، 8 سبتمبر). جريدة الشرق. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/1jKOT>
- ريحي، إسماء. (2016، 28 أغسطس). مفهوم الجمعيات والمنظمات غير الحكومية. موقع موضوع الإلكتروني. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/styhY>
- عفيف الخيرية. (2021). موقع عفيف الخيرية الإلكتروني. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/n0JNc>
- علاية، موسى. (2019، أكتوبر). التفكير فيما لا يمكن تصوره: مسارات إدارة الأزمات في الإدارة العامة وضرورة اتباع نهج جديد. [شرائح بوربوينت].
- علاية، موسى. (2020، مارس). ماذا تعني منظمات غير حكومية. [شرائح بوربوينت]. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/psy09>
- عن الجمعية القطرية للسكري. (2021). موقع الجمعية القطرية للسكري. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/WCFHC>

- عن الهلال الأحمر القطري. (2021). موقع الهلال الأحمر القطري الإلكتروني. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/oJ8tE>
- لأجل قطر. (2020). موقع مؤسسة عفيف الخيرية. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/jiIn>
- ما أهمية المنظمات غير الحكومية في حياتنا. (2018، 19 أغسطس). موقع بورتال 365. تم الاسترجاع من: <https://cutt.us/sJQ61>
- ماهي وسائل التواصل الاجتماعي. د.ت. موقع أراجيك. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/CCALe>
- مختار، محمود. (2019، 20 فبراير). «التنمية الإدارية»: تفعيل دور الجمعيات الخاصة لخدمة المجتمع. جريدة العرب. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/X4wS7>
- مراكز المؤسسة. (2021). مؤسسة قطر للعمل الاجتماعي. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/TU9h>
- منظمات غير حكومية. (2021). موقع معرفة الإلكتروني. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/ijbcn>
- منظمة العمل الدولية: بسبب جائحة كورونا، سيخسر العالم ما يعادل 195 مليون وظيفة بدوام كامل. (2020، 8 أبريل). موقع أخبار الأمم المتحدة. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/hyqbK>
- مؤسسات المجتمع المدني في قطر تلعب دوراً مهماً في عملية التنمية. (2006، 23 مايو). جريدة الراية الإلكترونية. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/Luk0g>
- مؤسسة أسباير زون تطلق برنامجها الصيفي عن بعد. (2020، 1 يوليو). جريدة الراية الإلكترونية. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/DhLi8>
- وزارة الصحة. (2021). موقع وزارة الصحة. تم الاسترجاع من الرابط التالي: <https://cutt.us/E6Ep6>

المراجع الأجنبية.

- Boin, A., Ekengren, M., & Rhinard, M. (2020). Hiding in plain sight: Conceptualizing the creeping crisis. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, 11(2), 116-138.
- Canyon, Deon. (2020). DEFINITIONS IN CRISIS MANAGEMENT AND CRISIS LEADERSHIP, Security Nexus: Daniel K. Inouye Asia-Pacific Center for Security Studies.

- Ekwueme, A. C., & Asogwa, F. N. (2021). Social Media and Health Mobilization During Emergencies: The Case of Lassa Fever Outbreak in Ebonyi, Nigeria. *Covenant Journal of Communication*, 7(2). Retrieved from <https://cutt.us/NXHgF>
- Elayah, M. & Verkoren.W. (2019). "Civil Society During War: The Case of Yemen," Peacebuilding, pp. 1-23, accessed on 13/5/2020, at: <https://bit.ly/2COS9TD>
- Jadhav, V. V. (2020). Role of social media during lockdown on various health aspects. *Int J Applied Res*, 6(4), 236-8. Retrieved from [Role of Social Media during Lockdown published20200417-59710-17ipk2w.pdf](https://www.researchgate.net/publication/351759710_Role_of_Social_Media_during_Lockdown_published20200417-59710-17ipk2w.pdf) (d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net)
- Kouzy, R., Abi Jaoude, J., Kraitem, A., El Alam, M. B., Karam, B., Adib, E., ... & Baddour, K. (2020). Coronavirus goes viral: quantifying the COVID-19 misinformation epidemic on Twitter. *Cureus*, 12(3).
- Martin J. Weller. (2000). the use of Narrative to provide a Cohesive structure for media-based computing, *Journal of interactive Media in Education*.
- Namisango, F., Kang, K., & Beydoun, G. (2021). How the Structures Provided by social media Enable Collaborative Outcomes: A Study of Service Co-creation in Nonprofits. *Information Systems Frontiers*, 1-19. Retrieved from <https://cutt.us/A1pJ4>
- "NGO Directory of Qatar". (2020, 13 May). *Arab.org*. Retrieved from: <https://bit.ly/2WvxqLx>
- Sulistyaningtyas, T., Jaelani, J., & Suryani, Y. (2020). Power of knowledge and community social class above Covid-19 pandemic information on social media. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 5(1), 52-62. Retrieved from <https://cutt.us/BNvkD>
- SWAYAM. (2021). Wikipedia. Retrieved from: <https://cutt.us/VcTeA>

- Wu, L., Morstatter, F., Carley, K. M., & Liu, H. (2019). Misinformation in social media: definition, manipulation, and detection. *ACM SIGKDD Explorations Newsletter*, 21(2), 80-90. & Obar, J. A., & Wildman, S. S. (2015). Social media definition and the governance challenge-an introduction to the special issue. *Obar, JA and Wildman, S. (2015). Social media definition and the governance challenge: An introduction to the special issue. Telecommunications policy*, 39(9), 745-750.
- Zare, M. (2018). Contibutory Role of Critical Thinking in Enhancing Reading Comprehension Ability of Iranian Esp Students, *International Journal of Research in English Education*, 3(3), 21-28. Retrieved from research gate at: <https://cutt.us/7UVI3>

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v2.24.5