

به نام خدا

نقش و تاثیر شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران شهری

مولفان :

رضوان آقاجانی درباغشاهی
مهدي كیخایی

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۴)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه: آقاجانی درباغشاهی، رضوان، ۱۳۵۶
عنوان و نام پدیدآور: نقش و تاثیر شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران شهری / مولفان رضوان آقاجانی درباغشاهی، مهدی کیخایی.
مشخصات نشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۴.
مشخصات ظاهری: ۱۱۱ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۵۵-۱۳۲-۰
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: شبکه های اجتماعی - مدیریت بحران شهری
شناسه افزوده: کیخایی، مهدی، ۱۳۶۷
رده بندی کنگره: Q۳۴۴
رده بندی دیویی: ۰۱۲/۴
شماره کتابشناسی ملی: ۹۷۲۷۸۲۴
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

نام کتاب: نقش و تاثیر شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران شهری
مولفان: رضوان آقاجانی درباغشاهی - مهدی کیخایی
ناشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)
صفحه آرایی، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۴
چاپ: زبرجد
قیمت: ۱۱۱۰۰۰ تومان
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان:

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۵۵-۱۳۲-۰

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

www.chaponashr.ir



انتشارات ارسطو



فهرست

مقدمه:	۹
بخش اول: مبانی نظری و مفهومی	۱۱
فصل اول: تعریف مدیریت بحران شهری و چالش‌های آن	۱۱
نقش پنهان پیوندها: چالش‌های ساختاری در مدیریت بحران شهری و شبکه‌های اجتماعی	۱۱
نقشه ریسک شهری: نقش شبکه‌های اجتماعی در ارزیابی آسیب‌پذیری	۱۳
نقش دوگانه شبکه‌های اجتماعی در آشکارسازی و مدیریت بحران شهری	۱۵
نقش شفاف شبکه‌های اجتماعی در توفان‌های شهری: راهبردهایی برای اطلاع‌رسانی به‌موقع و مؤثر	۱۷
ابزارهای مجازی، همپیمانان نامرئی مدیریت بحران شهری	۱۸
ابزارهای نوین اجتماعی: نقشه‌برداری بحران در دنیای مجازی	۲۰
نقش سیم‌ناگستر اجتماعی در رقص مدیریت بحران شهری	۲۲
دیجیتال‌شهر، پناهگاه مجازی: ملاحظات امنیتی و حریم خصوصی در بحران‌های شهری	۲۴
فصل دوم: نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت بحران	۲۷
نقش شبکه‌های اجتماعی در پیش‌بینی و شناسایی زود هنگام ریسک‌های بحران شهری: چشم‌اندازی نوین	۲۷
نقش شفاف‌ساز شبکه‌ها در مدیریت بحران شهری: نگاهی به اعتبارسنجی اطلاعات	۲۸
نقش پُل ارتباطی: رسانه‌های اجتماعی در اکوسیستم مدیریت بحران شهری	۳۰

نقش شنود مجازی: بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی در پیشگیری از بحران‌های شهری	۳۲
چالش‌های سایبری در مدیریت بحران شهری: خطوط قرمز حریم خصوصی و امنیت در عصر شبکه‌های اجتماعی	۳۴
ارتباطات بحران‌مدار: شبکه‌های اجتماعی و نقش آگاهی‌بخشی در شهرها	۳۵
نقش هم‌افزایی شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران شهری: ضرورت همکاری سازمانی	۳۷
نقش پویای شبکه‌های اجتماعی در رزم شهری بحران: سنجش تاثیر تصمیم‌گیری کلان	۳۹
فصل سوم: بررسی تاریخی و تحولات شبکه‌های اجتماعی	۴۱
پیکره نوین مدیریت بحران شهری و نقش شگرف شبکه‌های اجتماعی	۴۱
انفجار اطلاعات در کانون بحران؛ شبکه‌های اجتماعی و تغییر نقشه اطلاع‌رسانی شهری	۴۳
نقش سایه‌دار و درخشان شبکه‌های اجتماعی در آینه بحران‌های شهری	۴۴
انعکاس بحران در آینه مجازی: شبکه‌های اجتماعی و مدیریت بحران شهری	۴۶
انعکاس بحران در آینه شبکه‌های اجتماعی: تفاوت‌های سنی در طرز استفاده	۴۸
ارتباطات دوطرفه و تعاملات اجتماعی در شبکه‌های مجازی: بازخوانی نقش نوظهور در مدیریت بحران شهری	۴۹
نقش شگرف الگوریتم‌ها در نقشه راه مدیریت بحران شهری	۵۱
نقش سنجش اعتبار در شبکه‌های اجتماعی: رهیافت‌های ارزیابی اطلاعات در بحران شهری	۵۳
بخش دوم: نقش شبکه‌های اجتماعی در مراحل مختلف مدیریت بحران	۵۵

فصل چهارم :ویژگی های شبکه های اجتماعی و کاربردهای آن در حوزه

اجتماعی ۵۵

بسترهای دیجیتال، آینه ای از واکنش شهری: نقش شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران ۵۵

نقش آفرینی مجازی در میدان عمل: شبکه های اجتماعی و مدیریت بحران شهری. ۵۶

نقشه برداری بحران شهری: نگاهی نو از دریچه شبکه های اجتماعی ۵۸

نقش دوگانه شبکه های اجتماعی در اکوسیستم مدیریت بحران شهری: مقایسه ای نوین با سنتی ۶۰

نقش شگرف محتوای مجازی در افزایش آگاهی بحران مدار شهروندی ۶۲

ارتباطات بحران مدار: نقش شبکه های اجتماعی در بازتاب صدای شهروندان ۶۳

سکوی مجازی، سنگ بنای بحران؟ موانع بهره گیری بهینه از شبکه های اجتماعی در مدیریت بحران شهری ۶۵

نقش رسانه های اجتماعی در رصد و ارزیابی بحران های شهری ۶۷

فصل پنجم :نقش شبکه های اجتماعی در پیشگیری و آمادگی برای بحران ۶۹

نقش آفرینی شبکه های اجتماعی در ارکستر مدیریت بحران شهری ۶۹

هم نوایی مجازی: نقش شبکه های اجتماعی در رصد و ارزیابی بحران شهری ۷۰

نقش شبکه های اجتماعی در مهندسی بحران شهری: پل ارتباطی نیروهای امداد .. ۷۲

نقش آینه های مجازی: شبکه های اجتماعی و تصمیم گیری در بحران های شهری .. ۷۴

نقش شگرف شبکه های اجتماعی در آینه ی مدیریت بحران شهری: چشم اندازی بر ارتقای آگاهی عمومی ۷۶

هم افزایی همدلی شهری در عصر دیجیتال: نقش شبکه های اجتماعی در بحران ... ۷۸

نقش شبکه های اجتماعی در ارتقای آمادگی شهری برای رویدادهای بحرانی ۷۹

نقشه راه تعامل هوشمند: ارزیابی و نظارت بر شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران
شهری ۸۱

**فصل ششم: بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی در مرحله هشدار و اطلاع
رسانی ۸۳**

نقشه‌ی پویای هشدار: هدفمند کردن پیام در شبکه‌های اجتماعی شهری ۸۳
بستر مجازی، نقش آفرینی واقعی: شبکه‌های اجتماعی و مشارکت شهروندی در
مدیریت بحران شهری ۸۴

نقشه‌های مجازی بحران: بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی در پیشگیری و پاسخ‌دهی
به بحران‌های شهری ۸۶

نقش آینه‌ها: بازتاب شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران شهری ۸۸
نقش رسانه‌های اجتماعی در نقشه راه ایمنی شهری: گشودن دریچه‌ای به سوی
همبستگی در بحران ۹۰

آتش سوزی اطلاعات: نقش شبکه‌های اجتماعی در انتشار شایعات بحران‌زا ۹۱

نقش آینه‌های مجازی: بازتاب هشدارها در شبکه‌های اجتماعی شهری ۹۳

نقشه راهی برای ارزیابی عملکرد شبکه‌های اجتماعی در هشدار بحران‌های شهری ۹۵

فصل هفتم: استفاده از شبکه‌های اجتماعی در زمان وقوع بحران ۹۷

نقش آینه‌ها: شناسایی نیازهای فوری شهروندان در بحران‌های شهری از طریق
شبکه‌های اجتماعی ۹۷

نقش ابر شبکه‌ها در تسهیل مدیریت بحران شهری ۹۸

نقش تحلیل داده‌های اجتماعی در مدیریت هوشمند بحران شهری ۱۰۰

نقش ابر شهروندان در مدیریت بحران شهری: نقش شبکه‌های اجتماعی در ایجاد شهر
مقاوم ۱۰۲

نقش شبکه‌های اجتماعی در بسیج داوطلبان بحران شهری: فراخوانی قدرت جمعی	۱۰۴
نقش پویشگرانه شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران شهری: ارزیابی اثربخشی	۱۰۶
ابزارهای شفافیت و آگاهی در مواجهه با بحران شهری: مدیریت خطرات شبکه‌های اجتماعی	۱۰۷
نقش شگفت‌انگیز شبکه‌های اجتماعی در بازسازی روح و جسم شهر پس از بحران	۱۰۹
منابع	۱۱۱

مقدمه:

امروزه، شهرها با چالش‌های بی‌شماری در مدیریت بحران روبه‌رو هستند. از حوادث طبیعی گرفته تا بحران‌های اجتماعی، همه نیازمند پاسخ‌های سریع و مؤثر هستند. در این میان، شبکه‌های اجتماعی به ابزار قدرتمندی تبدیل شده‌اند که می‌توانند نقش کلیدی در بهبود مدیریت بحران ایفا کنند. این شبکه‌ها با قابلیت ارتباط گسترده و به‌روزرسانی فوری اطلاعات، می‌توانند به سرعت به مردم اطلاع‌رسانی کنند، نیازهای آنان را شناسایی کنند و هماهنگی بین نهادهای مختلف را تسهیل کنند. از سوی دیگر، قابلیت تعاملی این شبکه‌ها، امکان مشارکت فعال مردم را در برنامه‌ریزی و اقدامات پیشگیرانه و مقابله‌ای فراهم می‌کند. اما این ابزار نوین، با تمام مزایای خود، دارای چالش‌هایی نیز هستند. نهادهای مدیریت بحران با چالش‌هایی همچون تشخیص اطلاعات درست از نادرست، مقابله با شایعات و حمله‌های آنلاین، و توزیع مناسب اطلاعات در شرایط بحرانی روبه‌رو هستند. این کتاب به بررسی نقش و تأثیر شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران شهری می‌پردازد و سعی دارد تا با تحلیل دقیق، ضمن اشاره به مزایا و محدودیت‌های این ابزار، راهکارهایی برای بهینه‌سازی استفاده از شبکه‌های اجتماعی در این حوزه ارائه کند. مطالعه این کتاب، نگاهی جامع و کاربردی به این مسأله‌ی مهم ارائه می‌کند و می‌تواند به مدیران و مسئولین شهری کمک کند تا از این ابزار در جهت مدیریت بهتر بحران‌ها بهره‌برند.

بخش اول:

مبانی نظری و مفهومی

فصل اول:

تعریف مدیریت بحران شهری و چالش های آن

نقش پنهان پیوندها: چالش های ساختاری در مدیریت بحران شهری و شبکه های

اجتماعی

شبکه های اجتماعی، با سرعت و گستردگی بی سابقه ای، در زندگی روزمره ما نفوذ کرده اند و به ابزاری قدرتمند در ارتباطات و اطلاع رسانی مبدل شده اند. این نفوذ گسترده، آن ها را به ابزاری کلیدی در مواجهه با بحران های شهری، از بلایای طبیعی تا بحران های اجتماعی، تبدیل می کند. با این حال، استفاده از این پلتفرم ها در مدیریت بحران شهری با چالش های ساختاری و نهادی متعددی همراه است.

یکی از مهمترین چالش ها، فقدان هماهنگی و یکپارچگی بین نهادهای مختلف درگیر در مدیریت بحران است. هر سازمان، با مأموریت و ساختار خاص خود، ممکن است رویکردی متفاوت نسبت به استفاده از شبکه های اجتماعی در بحران داشته باشد. عدم تعامل و تبادل اطلاعات بین سازمان های مسئول امداد رسانی، مدیریت شهری، یا حتی رسانه ها، منجر به تداخل، تضاد و گاهی انتشار اطلاعات نادرست در فضای مجازی می شود. این عدم هماهنگی می تواند باعث سردرگمی شهروندان و تأخیر در واکنش به بحران گردد. این چالش، نیازمند ایجاد مکانیسم های ارتباطی و همکاری قوی تر بین نهادهای مسئول است.

علاوه بر این، چالش های مرتبط با اعتبارسنجی اطلاعات و مقابله با انتشار شایعات در شبکه های اجتماعی، بسیار حائز اهمیت هستند. در بحران، حجم بالای اطلاعات منتشر شده، تشخیص حقیقت از دروغ را دشوار می سازد. رسانه های اجتماعی، به واسطه ویژگی

پویایی و سرعت انتشار، به فضایی برای شایعه‌پراکنی و انتشار اخبار نادرست تبدیل می‌شوند. این مسئله نیازمند راهکارهایی برای مقابله با اخبار کذب و اطلاعات نادرست است که در عین احترام به آزادی بیان، بتواند به طور مؤثر در فضای مجازی عمل کند.

مدیریت بحران، فراتر از امداد رسانی، نیازمند برنامه‌ریزی پیشگیرانه و اطلاع‌رسانی قبل از وقوع حادثه است. اما این برنامه‌ریزی باید با توجه به ماهیت پویای شبکه‌های اجتماعی صورت پذیرد. در واقع، تسهیل و آموزش استفاده مؤثر از شبکه‌های اجتماعی برای شهروندان در زمان بحران، بخش مهمی از این برنامه‌ریزی پیشگیرانه است. این آموزش باید به نحوی باشد که شهروندان را در به کارگیری مؤثر این ابزار در حوادث مختلف آموزش دهد و آنان را قادر به شناسایی شایعات و اطلاعات نادرست سازد.

همچنین، چالش دسترسی به اطلاعات و تکنولوژی مناسب برای استفاده بهینه از شبکه‌های اجتماعی در مناطق مختلف شهری وجود دارد. در برخی از مناطق شهری، دسترسی به اینترنت و یا ابزارهای ارتباطی مناسب محدود است. این عدم توزیع یکسان منابع تکنولوژیکی، می‌تواند بر توانایی نهادهای شهری برای استفاده مؤثر از شبکه‌های اجتماعی در زمان بحران تأثیر منفی بگذارد. به عبارت دیگر، استفاده از شبکه‌های اجتماعی نیازمند توجه ویژه به عدالت توزیعی و در نظر گرفتن تمام نقاط ضعف و قوت مناطق شهری است.

پیچیدگی و سرعت بالای انتشار اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی، نیازمند ایجاد تیم‌های متخصص و آموزش‌دیده در زمینه نظارت و مدیریت اطلاعات در فضای مجازی است. این تیم‌ها، باید بتوانند به طور مؤثر و با سرعت کافی، به انتشار شایعات و اطلاعات نادرست پاسخ دهند و اطلاعات معتبر را در دسترس شهروندان قرار دهند.

به علاوه، چگونگی حفظ حریم خصوصی شهروندان در جریان بحران و رعایت قوانین و مقررات در رابطه با استفاده از اطلاعات شخصی، حائز اهمیت است. استفاده از داده‌های

شخصی باید با احتیاط و در چارچوب قوانین و مقررات صورت گیرد تا از سوء استفاده از اطلاعات شخصی شهروندان جلوگیری شود.

با توجه به این چالش‌ها، به نظر می‌رسد که برای بهره‌برداری موثر از پتانسیل شبکه‌های اجتماعی در مدیریت بحران شهری، نیازمند استراتژی‌های پیچیده‌ای هستیم که به بررسی و هماهنگی مستمر بین نهادهای مختلف و تجهیز تیم‌های متخصص پرداخته و به طور همزمان با توجه به بستر اجتماعی و فرهنگی به طراحی راهبردهای آموزشی و اطلاع‌رسانی می‌پردازد.

نقشه ریسک شهری: نقش شبکه‌های اجتماعی در ارزیابی آسیب‌پذیری

شبکه‌های اجتماعی، امروزه به بخشی جدانشدنی از زندگی روزمره شهروندان تبدیل شده‌اند. این پلتفرم‌ها، علاوه بر تعاملات اجتماعی، منابع غنی از اطلاعات درباره‌ی رفتار، نگرش و نیازهای جمعیتی را ارائه می‌دهند. با توجه به اهمیت این داده‌ها، می‌توان از آن‌ها برای ارزیابی آسیب‌پذیری شهرها در برابر بحران‌های گوناگون بهره برد. این فرایند، که به عنوان «نقشه ریسک شهری» شناخته می‌شود، چالش‌ها و راهکارهای منحصر به فردی را پیش روی ما قرار می‌دهد.

یکی از نخستین گام‌ها در این مسیر، شناسایی و طبقه‌بندی انواع بحران‌ها است. از بلایای طبیعی همچون زلزله و سیل گرفته تا حوادث غیرمترقبه‌ای مانند شورش‌ها و بحران‌های اقتصادی، هر بحران با الگوهای رفتاری خاصی در شبکه‌های اجتماعی همراه است. بررسی دقیق این الگوها، می‌تواند به شناسایی گروه‌های آسیب‌پذیر و نقاط ضعف زیرساخت‌های شهری کمک شایانی نماید. مثلاً، در یک زلزله، حجم توییت‌ها و پست‌های مربوط به جستجوی کمک، موقعیت مکانی این پیام‌ها و سرعت انتشار آن‌ها، می‌تواند به امدادگران کمک کند تا مناطق با نیاز فوری را سریع‌تر شناسایی کنند.

با استفاده از روش‌های تحلیل داده‌های شبکه‌های اجتماعی، می‌توان میزان شدت و وسعت اثرات یک بحران را بررسی کرد. تحلیل شبکه‌ای، میزان ارتباط بین کاربران و

میزان انتشار اطلاعات را سنجیده و نقشه جامعی از گستردگی بحران ارائه می‌دهد. این تحلیل‌ها با بررسی کلمات کلیدی، هشتک‌ها و عواطف موجود در متن پیام‌ها، می‌تواند شدت عواقب و مخاطبان آسیب دیده را مشخص کند. مثلاً، بررسی هشتک‌ها مرتبط با یک سیل می‌تواند نشان دهنده میزان تخریب و میزان مردم آسیب دیده در مناطق مختلف شهر باشد.

فراتر از این، می‌توان از شبکه‌های اجتماعی برای پیش‌بینی احتمال وقوع بحران‌ها استفاده کرد. با تجزیه و تحلیل روندهای رفتاری و اطلاعات انتشار یافته در سطوح مختلف اجتماعی، می‌توان تغییرات در میزان بروز احساسات منفی و یا نگرانی‌های جمعی را به عنوان یک شاخص برای ارزیابی میزان آسیب‌پذیری به بحران‌ها استفاده کرد. مثلاً، افزایش بحث و جدل‌ها و نگرانی‌های مرتبط با مسائل اقتصادی در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند پیش‌بینی کننده‌ی احتمال بحران‌های اقتصادی در آینده باشد.

استفاده از این ابزارهای تحلیلی، نیازمند توجه به نقاط ضعف و محدودیت‌های مربوط به داده‌های شبکه‌های اجتماعی است. مثلاً، صحت و اعتبار اطلاعات، محدودیت دسترسی به داده‌ها و تضادهای اجتماعی در تعاملات شبکه‌ای از عواملی هستند که در دقت ارزیابی تاثیر می‌گذارند. لذا، نیازمند تحلیل‌های پیچیده و چند متغیره برای به حداقل رساندن این عوامل هستیم.

اهمیت استفاده از داده‌های شبکه‌های اجتماعی در ارزیابی ریسک، در ایجاد یک سیستم هشدار سریع و مؤثر نمایان می‌شود. با ارائه داده‌های قابل فهم و دسته‌بندی شده به نهادهای مربوطه، به تصمیم‌گیری‌های به موقع و بهینه در مدیریت بحران شهری کمک می‌کند. این سیستم‌ها، با تجمیع داده‌های متنوع از منابع مختلف، تصویری واضح‌تر و دقیق‌تر از شرایط حاکم بر شهر ارائه می‌دهد.

همچنین، تحلیل‌های مربوط به شبکه‌های اجتماعی، می‌تواند به ما در درک بهتر مکانیسم‌های انتقال اطلاعات در خلال بحران‌ها کمک نماید. این امر، به بهبود

استراتژی‌های ارتباطی میان نهادهای مختلف دخیل در بحران، از جمله نهادهای امدادی و مردم، منجر می‌شود.

در نهایت، باید به این نکته توجه کرد که این فرایند، فرایندی پویا و در حال تکامل است. به‌روزرسانی مداوم روش‌های تحلیل، توسعه ابزارهای پیشرفته و توجه به مسائل مربوط به حریم خصوصی، از جنبه‌های کلیدی در بهبود ارزیابی‌های ریسک شهری هستند.

نقش دوگانه شبکه‌های اجتماعی در آشکارسازی و مدیریت بحران شهری

شبکه‌های اجتماعی، با گسترش سریع و نفوذ روزافزون خود در حیات روزمره شهروندان، در مواجهه با بحران‌های شهری، به ابزاری قدرتمند و در عین حال دوپهلوی تبدیل شده‌اند. این فضاهای مجازی، در بحران‌ها، می‌توانند نقش بسزایی در جمع‌آوری اطلاعات اولیه و به موقع ایفا کنند و در عین حال، خطرات و چالش‌های خاص خود را به همراه داشته باشند.

به‌طور کلی، در لحظات بحرانی، سرعت عمل در جمع‌آوری داده‌ها بسیار حیاتی است. شبکه‌های اجتماعی، با قابلیت ارتباطات همگانی و فوری، می‌توانند در این فرآیند نقش کلیدی ایفا کنند. شهروندان، در محل وقوع حوادث، می‌توانند با به‌اشتراک گذاری تصاویر، ویدئوها و اطلاعات اولیه خود، به سرعت اطلاعاتی ارزشمند را در اختیار نهادهای امداد رسانی قرار دهند. این اطلاعات، که از طریق کانال‌های ارتباطی مستقیم و مبتنی بر تجربه میدانی تأمین می‌شوند، می‌توانند در تسهیل ارزیابی وضعیت، تصمیم‌گیری سریع و بهینه‌سازی پاسخ امدادی تأثیر بسزایی داشته باشند. به‌ویژه در حوادثی که دسترسی به اطلاعات از طریق کانال‌های رسمی محدود است، گزارش‌های لحظه‌ای از سوی شهروندان، می‌توانند نقشه راهی اساسی برای واکنش سریع و هدفمند ایجاد کنند.

اما، این پتانسیل بالقوه، با چالش‌ها و خطرات خاص خود نیز همراه است. درست همان‌طور که شبکه‌های اجتماعی می‌توانند منبعی ارزشمند برای اطلاعات اولیه باشند، می‌توانند به توزیع شایعات و اطلاعات نادرست نیز دامن بزنند. اطلاعاتِ درهم‌تنیده، گاه