

دور موقع التواصل الاجتماعي في الاستجابة للأزمات والكوارث حالة دراسية: "مستخدمو الفيسبوك من طلبة جامعة تشرين"

غيداء راضي صبح^{1*}، يسرى علي زريقه^{2*}

1- طالبة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة تشرين.

gheadaa.subh@damascusuniversity.edu.sy-*

2: أستاذ مساعد في قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة تشرين.

yusra_zureika@damascusuniversity.edu.sy-*

الملخص:

هدف هذا البحث إلى تحديد دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات _يفضل القول: دور الفيسبوك بوصفه وسيلة للتواصل في أثناء الأزمات، وأثر متغيرات (الجنس، مكان الإقامة، الدرجة العلمية، عدد سنوات استخدام الفيسبوك)، في ذلك، ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبيانه وتوزيعها على عينة من "مستخدمو الفيسبوك من طلبة جامعة تشرين بلغت (768) طالباً وطالبة، وقد توصل البحث

إلى النتائج الآتية:

- جاءت موافقة أفراد عينة البحث على دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث متوسطة، وكمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث مرتفعة.

- جاءت موافقة أفراد عينة البحث على الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث متوسطة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغيري الجنس، والدرجة العلمية، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية باستثناء محور (الدور السلبي للفيس بوك) وفق متغير مكان الإقامة لصالح الطلبة الساكنين في المدينة، ووفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك (لصالح الطلبة الذين يستخدمون الفيسبوك منذ أكثر من خمس سنوات).

الكلمات مفتاحية: موقع التواصل الاجتماعي الأزمات والكوارث، الفيسبوك، طلبة جامعة

تاريخ الإيداع: 2024/06/23

تاريخ القبول: 2024/08/11



حقوق النشر: جامعة دمشق -
سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق
النشر بموجب الترخيص
CC BY-NC-SA 04

"تشرين"

The role of social networking sites in responding to crises and disasters

Case study: “facebook users among tishreen university students”

Ghaida Radi Sobh^{1*}, Yusra Ali Zureika^{2*}

1-Master's student, Department of Sociology, Faculty of Arts, Tishreen University.

*-gheadaa.subh@damascusuniversity.edu.sy

2- Assistant Professor in the Department of Sociology, Faculty of Arts, Tishreen University.

*-yusra_zureika@damascusuniversity.edu.sy

Abstract:

The aim of this research is to determine the role of Facebook in responding to crises and disasters, and the effect of variables (gender, place of residence, academic degree, number of years of using Facebook), in that. In order to achieve the research objectives, the descriptive analytical method was used by designing a questionnaire and distributing it to a sample of “Facebook users among Tishreen University students amounted to (768) male and female students, and the research reached the following results:

The research sample members' agreement on the role of Facebook as a means of communication during crises and disasters was moderate, and as a source of information during crises and disasters was high.

The agreement of the research sample members on the negative role of Facebook during crises and disasters was moderate.

There are no statistically significant differences between the average scores of the research sample's responses to the questionnaire on the role of Facebook “in responding to crises and disasters according to the variables of gender and academic degree, while statistically significant differences were found with the exception of the axis (the negative role of Facebook) according to the variable of place of residence in favor of the students.” Residents of the city, and according to the variable number of years of using Facebook (in favor of students who have been using Facebook for more than five years).

Keywords: Social Networking Sites, Crises and Disasters, Facebook, Tishreen University Students.

Received: 23/06/2024
Accepted: 11/08/2024



Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a

CC BY- NC-SA

المقدمة:

يعد مفهوم الأزمة أو الكارثة من المفاهيم الواسعة الانتشار في العصر الراهن، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات والكوارث التي تواجه الفرد ثم الحكومات والمؤسسات وانتهاء بالأزمات والكوارث الطبيعية والدولية. وتؤثر الأزمات والكوارث بشكل مباشر وغير مباشر على كافة فئات المجتمع، ولذلك يلاحظ وجود أهمية متزايدة بإدارة الأزمات والكوارث فهي تعمل على المحافظة على الأصول وممتلكات أي مؤسسة، وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات، كذلك يمكن من خلال إدارة الأزمات والكوارث المحافظة على الأفراد والعاملين ضد المخاطر المختلفة، والعمل على تجنب المخاطر المحتملة أو تخفيف أثرها على المنظمات والأفراد.

وكغيرها من الاتجاهات الإدارية المعاصرة، فقد تأثرت إدارة الأزمات بالتطورات التي شهدتها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي كان أبرزها التطورات في وسائل التواصل الاجتماعي، ونمو تلك الوسائل بشكل متسرع من حيث الكم والنوع؛ إذ تم توظيف العديد من تلك الوسائل في إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية، والتخفيف من آثارها الحالية والمستقبلية.

فقد أطلقت أشهر منصات التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشاراً الفيسبوك (Facebook) - شركة ميتا حالياً - ميزة "الاستجابة للأزمات" وهي خيار في الفيسبوك يمكن المستخدم من العثور على معلومات عن أحدث الأزمات، كما تم إطلاق خدمة "التحقق من السلامة" للتواصل مع الأصدقاء والأعزاء في كل مكان في العالم.

وسعـت العـدـيد من الجـهـات الرـسـميـة وغـير الرـسـميـة إـلـى تـوظـيف وسـائـل التـواـصـل الـاجـتمـاعـي في التـخـفـيف مـن آثار الكـوارـث الطـبـيعـية، كـما تـناـولـتـ العـدـيد من الـدـرـاسـات الـعـرـبـيـة وـالـأـجـنبـيـة هـذـا المـوـضـوـع.

فقد هدفت دراسة عثمان (2019) في مصر إلى تحديد دور شبكات التواصل الاجتماعي "الفيسبوك" في الوعي المعلوماتي بإدارة الأزمات والكوارث، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الاستكشافي الوصفي التحليلي، إذ شملت عينة البحث تحليلاً للأزمات والكوارث التي تعرضها الخدمة الجديدة (الاستجابة للأزمات) على الفيسبوك على مستوى العالم، ومن أبرز نتائج الدراسة نجد أن الفيسبوك قدم خدمة جديدة تسمى (الاستجابة للأزمات) منذ 2018م حتى الأن، هدفها إتاحة ميزة الاستجابة للأزمات للأشخاص المتأثرين بالأزمات، وعرض تقديم مساعدة، والتعرف على أحدث الأخبار والمعلومات الخاصة بالأزمات والكوارث على مستوى العالم. وأن (خدمة الاستجابة للأزمات) تحرص على التغطية الشاملة لكل المعلومات عن الأزمات أو الكوارث التي تعطضها، لكن تحقيق الانتشار على مستوى كبير وحذب المزيد من المساعدات والتبرعات من كل مكان.

وفي الجزائر هدفت دراسة بلبلي (2020) إلى تسليط الضوء على مدى اهتمام الصفحة الرسمية لمديرية الحماية المدنية بالمواضيع الصحية والوقائية، وقد تم اختيار موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك من أجل الكشف على معالجتها الإعلامية خاصة في مجال الوقاية من الأمراض والأوبئة، وتكونت عينة الدراسة من منشورات الصفحة الرسمية لمديرية الحماية المدنية والتي تمثل عددها في 130 منشور هي العينة الخاضعة للتحليل واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتمثلت أداة الدراسة في استماراة تحليل محتوى. ومن خلال التحليل اتضح لنا بأن موقع التواصل الاجتماعي وعلى رأسها الصفحة الرسمية لمديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة أعطت اهتمام كبير للمواضيع الوقائية والصحية.

وهدفت دراسة الشامي (2020) إلى رصد مظاهر الاتصال والتواصل في عصر المعلومات اللحظية، والتأثيرات المتبادلة بين وسائل الاتصال الجديدة والقديمة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي؛ إذ بلغ عدد أفراد العينة البحثية 400 مستجيب ومستحبة

من الجمهور العربي، وقد استخدمت الاستبانة أداة رئيسية للدراسة ، وكان من أهم نتائج الدراسة ارتفاع معدل وكثافة استخدام وتس آب، وفيس بوك على نحو منتظم، كما ارتفعت نسبة قراءة المواد المنشورة على فيس بوك، كما عبر أفراد عينة الدراسة عن اتجاهات إيجابية نحو هذه الشبكات، وخاصة الفيسبوك.

وفي ليبيا هدفت دراسة عبد الوهاب وشناوي (2022) إلى التعرف على درجة اعتماد الجمهور الليبي على وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في التعرف على جائحة كورونا، وإدراك مخاطرها، والوعي بطرق الوقاية منها، والكشف عن مدى ثقة الجمهور الليبي في كل من وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات عن جائحة كورونا وطرق الوقاية منها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبيان كأدلة للدراسة، وشملت عينة البحث (65) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار، وكان من أهم نتائج الدراسة تفوق وسائل التواصل الاجتماعي على غيرها من الوسائل التي عرف الجمهور من خلالها بمخاطر جائحة كورونا، وسجل الفيسبوك درجة عالية من الاعتمادية.

وفي مصر اتخذت دراسة (خطاب، 2022) من الصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية على موقع التواصل الاجتماعي فيس بوك مجالاً لدراسة وتحليل سمات الأنشطة والممارسات الاتصالية لهذه الصفحات في تعاملها مع الكارثة التي واجهتها وزارة الصحة، وذلك من خلال دراسة وتحليل عدة متغيرات تشمل الموضوعات التي تناولتها بالتعطية والتحليل وأشكال عرض المحتوى المقدم ودلائلها وخصائص وأنماط المصادر التي اعتمدت عليها الصفحات واتجاهاتها وأنماط التفاعل بين الصفحات والجمهور بما يوضح ويحلل ويفسر الكيفية التي تناولت بها الصفحات مجريات الأمور وتطوراتها وقدر الاهتمام الذي أولته الصفحات للحدث وأهم توصلت إليه الدراسة من نتائج حيث أن دراسة الأداء الاتصالي للصفحات الرسمية الناطقة باسم مؤسسات الدولة في تعاملها مع الكوارث يمكن أن يفيد في بحوث ودراسات وخطط وبرامج إدارة الكوارث والأزمات خاصة في ظل ما يمثله الان إعلام الكوارث والأزمات من أهمية كبيرة في هذه البحوث في إطار التعدد والتوعي الكبير لوسائل الإعلام التي تعمل في ظل التطورات التكنولوجية المتتسارعة.

وعلى صعيد الدراسات الأجنبية فقد هدفت دراسة (Apuke, & Tunca. 2018) إلى تحليل دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، إذ تم إجراء مراجعة لمجموعة من الأبحاث التي تناول دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات، في عامي 2017 و2018، وقد بينت نتائج هذه الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن تقوم بدور إيجابي في التخفيف من حدة الأزمة من خلال تقديم معلومات دقيقة ودحض الشائعات والأخبار الكاذبة، توضيح كيفية التصرف في حالات الأزمات والكوارث. وهدفت دراسة (Jayasekara, 2019) تحديد أنواع المحتويات التي تمت مشاركتها عبر الفيسبوك خلال المراحل المختلفة لإدارة الكوارث، إذ تم جمع البيانات الأولية لهذه الدراسة باستخدام الطريقة النوعية. من خلال اختيار 50 مستخدماً على الفيسبوك وتم استخدام التحليل الموضوعي لتحليل منشورات الفيسبوك، بینت نتائج الدراسة أن الأشخاص استخدمو الفيسبوك لمشاركة المنشورات المتعلقة بالتحذير من الكوارث، وطلب المساعدة أو الإنقاذ، ومشاركة المعلومات حول مهام الإنقاذ، ومشاركة أرقام الاتصال بفرق الإنقاذ، وطلب عناصر التبرع، وتسيير توزيع المساعدات، وطلب العمل التطوعي ولتقديم ملاحظات حول برامج التمويل الجارية. في مرحلة ما بعد الكارثة، وطلب المساعدة التطوعية وتقديم ملاحظات حول التقدم المحقق والسؤال عن التبرع.

كما هدفت دراسة (Huang, & DiStaso 2020) إلى تبيان آثار التقويت وجاذبية الرسائل للاستجابة للأزمات على التصورات التنظيمية والنوايا السلوكية على وسائل التواصل الاجتماعي. باستخدام سيناريو الأزمة الصحية، وقد بينت نتائج هذه الدراسة أن

ميزة الاستجابة للأزمة تقوم بدور مهم في الأزمات الصحية، وتحقق ثقة المستخدمين، كما بينت نتائج الدراسة أن وجود لتأثير توقيت النشر على المصداقية وكذلك فإن النداء العقلاني أثارة أكبر للمشاركة والتعليق على المنشورات المتعلقة بالأزمات.

يتبيّن من الدراسات السابقة أن وسائل التواصل الاجتماعي تقوم بدور مهم في التخفيف من آثار الأزمات والكوارث؛ من خلال توعية الجمهور وتعرّيفه بالإجراءات التي يجب أن يتذمّرها، ولاسيما بعد الكارثة، كما يتبيّن أن الفيسبوك قد تصدر قائمة تلك الوسائل، ويعد ذلك لأسباب عديدة أبرزها اتساع انتشاره، وسهولة استخدامه، وإمكانية التواصل عبره من خلال العام أو الخاص، وكذلك تقديمها لميزة "الاستجابة للأزمات" والتي بينت نتائج الدراسات السابقة أن هذه الميزة استُخدِمت على نحو كبير في أثناء الأزمات والكوارث.

1- مشكلة البحث:

واجهت الجمهورية العربية السورية عدد من الأزمات أدت إلى أعباء كثيرة على المواطنين، فلم تكن تنهض البلاد من الحرب التي شهدتها مؤخراً حتى جاءت جائحة كورونا عام 2019 لتؤدي إلى آثار سلبية على مجمل قطاعات المجتمع ولاسيما الصحة والاقتصادية والتعليمية، وفي العام التالي تعرضت مساحات شاسعة من الغابات والأراضي الزراعية إلى حرائق لازالت أضرارها حتى الوقت الراهن، وفي 6 شباط من العام 2022 تعرضت عدد من المحافظات السورية إلى زلزال أدى إلى أضرار مادية وبشرية جسيمة في تلك المحافظات، ومن المنطقى أن يسعى الأفراد في مثل هكذا ظروف إلى تعرّف الأخبار من خلال وسائل الإعلام والتي تعد وسائل التواصل الاجتماعي أحدّها وأكثرها انتشاراً، فقد قامت تلك الوسائل بالدور الرئيسي في تعريف المواطنين بأخر الأخبار ولاسيما المحلية المتعلقة بالأزمات والكوارث التي تعرضت لها البلاد، والاعتماد الكبير على تلك الوسائل لا يعني بالضرورة صحة ودقة الأخبار المنشورة عبرها، بعضها صحيح وبعضها منقوص أو مضلل أو منافق للواقع، وكثير من المنتصات تبثّ أخبار مثيرة للخوف بهدف جمع التعليقات والانتشار لا أكثر.

ومن خلال عمل الباحثة في المجال التربوي والتعليمي فقد لاحظت اعتماد الطلبة ولاسيما في جامعة تشرين بشكل كبير على موقع التواصل الاجتماعي في تعرّف الأخبار المحلية ولاسيما في الفترة التي تلت حدوث الزلزال في محافظة اللاذقية، وأصبحت الأخبار المنشورة على موقع التواصل الاجتماعي ولاسيما الفيسبوك متداولة لدرجة أثرت على سلوك الأفراد وعلى مشاعرهم.

ونتيجة لذلك أجرت الباحثة دراسة استطلاعية شملت مقابلات مع (20) طالباً وطالبة من طلبة جامعة تشرين في مدينة اللاذقية بینت نتائجها ما يأتي :

- أكثر موقع التواصل الاجتماعي استخداماً هي منصة الفيسبوك؛ إذ يستخدمها 90% من الطلبة التي شملتهم الدراسة الاستطلاعية في التواصل مع الآخرين من الأصدقاء والأقرباء وتعرف الأخبار، وكمصدر للمعلومات.
- أدت الأخبار المنشورة على الفيسبوك والمتعلقة بالزلزال والهزات الارتدادية إلى بث الرعب والخوف لدى 50% من الطلبة التي شملتهم الدراسة الاستطلاعية.
- يعتقد 80% من الطلبة التي شملتهم الدراسة الاستطلاعية أن الفيسبوك يمكن أن يقوم بدور إيجابي عندما يتم الاعتماد على الصفحات الرسمية.
- قلة استخدام خدمتي الاستجابة للأزمات، و"التحقق من السلامة" من قبل 60% من الطلبة التي شملتهم الدراسة الاستطلاعية.

بناء على ما سبق فقد تحددت مشكلة البحث بالسؤال الآتي: ما دور الفيسبوك بوصفه وسيلة للتواصل في أثناء الأزمات من وجهة نظر عينة من طلبة جامعة تشرين؟

1- أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

- يأتي البحث مواكباً للأحداث التي مرت بها البلاد؛ إذ يسلط الضوء على دور موقع التواصل الاجتماعي في تلك الأزمات، والنفاط الإيجابية والسلبية لذلك الدور.
- يتناول البحث أحد أهم منصات التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشاراً، وهي منصة الفيسبوك والتي تقدم خدمات عديدة تلبى مختلف احتياجات المستخدمين وتجعلها من المنصات الأكثر انتشاراً ولاسيما في أثناء الأزمات والكوارث.
- يتناول البحث آراء فئة مهمة من المجتمع وهو طلبة الجامعة، والتي يعول عليهم دور مهم في أثناء تعرض البلاد لأزمات أو كوارث طبيعية، وبالتالي يمكن أن يسهم الفيسبوك في تعزيز هذا الدور أو إحباطه.

الأهمية التطبيقية:

- يمكن أن يستفيد من نتائج البحث أصحاب القرار في وزارة الإعلام والوزارات الأخرى، من خلال الإفاده من موقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات ونشر المعلومات والأخبار الصادقة والمفيدة التي تساعده في التخفيف من حدة الأزمة ومواجهتها.
- التوصل إلى مقترنات عملية يستفيد منها أصحاب الشأن والقرار في تعزيز دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث.

2- أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين.
- تحديد دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين.
- تحديد دلالة الفروق في دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغيرات (الجنس، مكان الإقامة الدرجة العلمية، عدد سنوات استخدام الفيسبوك).

3- أسئلة البحث:

يسعى البحث إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين؟
- ما دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين؟
- ما الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين؟

4- متغيرات البحث:

- المتغيرات المستقلة:
- الجنس(ذكور، إناث).

- مكان الإقامة (مدينة، ريف).
- الدرجة العلمية (معهد متوسط، إجازة جامعية، دراسات عليا).
- عدد سنوات استخدام الفيسبوك (أقل من سنة، من سنة إلى خمس سنوات، أكثر من خمس سنوات).
- المتغير التابع: استجابات أفراد عينة البحث على أبعاد الاستبانة.

5- فرضيات البحث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الجنس (ذكور، إناث)."
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير مكان الإقامة (مدينة، ريف)."
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الدرجة العلمية (معهد متوسط، إجازة جامعية، دراسات عليا)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك (منذ أقل من سنة، من سنة إلى خمس سنوات، أكثر من خمس سنوات).

6- حدود البحث:

- الحدود العلمية: دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث.
- الحدود المكانية: جامعة تشرين.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول للعام 2023 – 2024.
- الحدود البشرية: طلبة جامعة تشرين.

7- منهج البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي؛ إذ يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع والتعبير عنها كييفياً بوصفها وصفاً دقيقاً وتوضيح خصائصها، وكيفياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال جمع بيانات وتحويلها إلى أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها بالظواهر والمتغيرات الأخرى (درويش، 2018، 118)، وتم استخدام هذا المنهج من خلال تصميم استبانة وتطبيقاتها على عينة من طلبة جامعة تشرين بهدف تحديد دور موقع التواصل الاجتماعي في الاستجابة للأزمات والكوارث.

8- مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

- الأزمة: حالة تتضمن حصول تغييرات في الأسباب وهذه التغييرات تؤدي إلى حدوث تغييرات حادة ومفاجئة في النتائج وينجم عنها مجموعة متراكمة من الأحداث والعوامل التي تتفاعل مع بعضها ويغذي كل منها الآخر وصولاً إلى حالة من الاحتقان والتوتر والانفجار (أبو فار، 2020، ص 25).

- وتعزف إجرائياً في البحث الحالي بأنها ظروف غير اعتيادية تصيب البلد أو منطقة منها وتؤثر على كافة أفراد المجتمع وتكون ناتجة عن عوامل طبيعية مثل الحرائق والفيضانات والزلزال أو أحداث أمنية مثل الحروب أو الأعمال الإرهابية.
- وسائل التواصل الاجتماعي: كل الأجهزة والمواقع التي تسمح لمستخدميها بمشاركة المعلومات عالمياً، وتستخدم الموقع في إزالة المسافات الافتراضية بين المشاركين للتجمع وطرح ومشاركة المعلومات، أما الأجهزة فهي التكنولوجيا التي تستخدم للدخول إلى تلك الموقع. كما تعرف بأنها مجموعة من الموقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب تتيح التواصل بين الأفراد ومنظمات الأعمال في بيئه مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمامهم أو شبكات انتماء هم (بلد، جامعة، مدرسة، منظمة ...) ويتم عن طريقها خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الإطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم المتاحة للعرض، وتسمح لكل من الأفراد ومنظمات الأعمال بإنشاء صفحات إلكترونية يمكن إدارتها وتعديلها من قبل مؤسسيها (فلاق، 2017: 17).
- وتعزف إجرائياً بأنها موقع إلكترونية تقدم خدمات تواصل متعددة ومجانية للأفراد والمؤسسات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية وتسمح بمشاركة الملفات وفق قوانين تحدها الشركات القائمة على تلك الموقع.
- الفيس بوك: موقع إلكتروني يتيح للأفراد التعرف على بعضهم عن قرب أكثر عن طريق نشر الصور الملقطة لهم في المناسبات ونشر ما يدور في الخاطر من أفكار وتحتاج لهم نشر مقاطع الفيديو كما ويستطيع المستخدم التفاعل مع ما ينشر عن طريق الأيقونات المتاحة، ويستطيع مشاهدة الصورة أو المنشور وإعادة نشره على صفحته الخاصة به ليتيح لمن هم في قائمة أصدقائه أن يشاهدو ما تم نشره، إضافة إلى ذلك يتيح الفيس بوك للمستخدمين إنشاء المجموعات الخاصة لزيادة التفاعل بين المستخدمين (السويدى، 2020، 24).
- ويعزف إجرائياً بأنه موقع إلكتروني مجاني عبر الإنترن特 خاص بالتواصل الاجتماعي، حيث يتمكن المستخدم من خلاله من التواصل والتفاعل مع الأصدقاء، والعائلة، والزملاء، أو أي مستخدم آخر للموقع، ويسمح هذا الموقع للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية تحمل من خلالها الصور ومقاطع الفيديو ومشاركة الفيديو عبر الموقع، وإرسال الرسائل واستقبالها، بالإضافة إلى التحدث عمما يفعله المستخدم، وغيرها العديد من الخدمات الأخرى التي يوفرها هذا الموقع.
- ميزة الاستجابة للأزمات في الفيس بوك: ميزة على منصة الفيس بوك تهدف إلى ضمان التواصل مع الناس في أعقاب الأزمات، ومعرفة المزيد عن تلك الأزمات والوصول إلى أدوات مختلفة لدعم جهود الإغاثة، بما في ذلك التحقق من السلامة والمساعدات المجتمعية وجمع التبرعات.
- الكارثة: تعرف وفق الاتحاد الدولي لمنظمات الهلال والصليب الأحمر بأنها كل حدث يقع لأسباب طبيعية أو بشرية، مقصودة أو غير مقصودة، ينتج عنه مصرع عشرة أشخاص أو أكثر، أو تضرر أو إصابة مائة شخص أو أكثر، وردة الأفعال المؤلمة التي تظهر لدى الأفراد بشكل فوري أو بعد فترة زمنية لعدة شهور (الشرييني، 2018، ص 31).
- ويقصد بها في البحث الحالي الكوارث الطبيعية من حرائق وهزات أرضية حدثت في عدد من المحافظات السورية.
- جامعة تشرين: جامعة حكومية في مدينة اللاذقية في الجمهورية العربية السورية، تضم كليات ومعاهد عليا لمختلف التخصصات العلمية ومراكز بحث ومدينة جامعية كبيرة ومختلف أنواع الخدمات الجامعية. كما يتبع للجامعة مجموعة من المنشآت كالمشافي التخصصية مثل مشفى الأسد والمشفى الجامعي، ومدرسة التمريض.

9- الإطار النظري:**1- نشأة موقع الفيسبوك:**

نشأت شبكة الفيسبوك Facebook على يد "مارك زوكربيرغ" في عام 2004 في جامعة هارفارد، حيث كانت فكرته اجتماعية، أي اقتصر الموقع في البداية على الأفراد الذين لديهم حسابات بريد إلكتروني في الجامعة (الدليمي، 2011، 185). وسرعان ما حقق الموقع رواجاً كبيراً بين طلبة جامعة "هارفارد" ما دفع بـ"مارك" إلى السماح لطلبة الجامعات الأخرى وتلاميذ المدارس بالولوج إلى الموقع (سلطان، 2012، 360)، وبقي الموقع مقتصر على الطلبة إلى غاية سنة 2006، لكن الدور الكبير الذي لعبته الشبكة في تعزيز المشاركة السياسية جعلها تنمو وتنسخ بسرعة لتحقيق شعبية كبيرة خصوصاً بين الأجيال الشبابية وطلاب الجامعات (الفطاطة، 2011، 21). مما جعل الموقع في البداية محدوداً ومقصوراً على فئةٍ ومجتمعٍ محدودٍ وصغيرٍ نسبياً (Boyd&Ellison, 2007).

لقد قدم الفيسبوك ولازال يقدم الكثير من المزايا والخدمات التي تلبى مختلف احتياجات المستخدمين، فهو يتتجاوز موضوع الاتصال والتواصل إلى إمكانية نشر الصور ومقاطع الفيديو ومشاركتها مع الأصدقاء.

2- ميزات شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك:

تتميز منصة الفيسبوك عن باقي مواقع التواصل الاجتماعي بميزات عديدة، يُذكر منها:

- موقع للتواصل الاجتماعي واسع الانتشار عبر الدول المختلفة.
- سهولة الاشتراك به والانضمام إليه.
- سهولة التحكم فيه حيث متاح به أدوات للخصوصية تستطيع أن تحكم فيمن يرى نشاطاتك ومن لا يراها، كما يمكن التحكم أيضاً بالمجموعات التي يتم إنشاؤها.
- يمكن ربطه بالكثير من الواقع، فيمكنك وضع روابط من موقع الفيديو واليوتيوب مضافاً إليه موقع آخر مثل flikr و yahoo... إلخ.
- إمكانية فتح شبكات الفيسبوك من خلال الهواتف النقالة، فليس شرطاً أن يكون هناك جهاز حاسوب (نصيف، 2011، 8).
- التوفير والاقتصادية: اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليس ذلك حكراً على أصحاب الأموال، أو حكراً على جماعة دون أخرى (الحمداني، 2012، 139).
- تعدد على المحادثة باتجاهين، بعكس وسائل الأعلام التقليدية التي تعتمد مبدأ بث المعلومات، ونشرها باتجاه واحد لجميع المتلقين (الفيصل، 2014، 68).

إن تلك الميزات والخدمات التي يقدمها الفيسبوك جعلت منه منصة إعلامية وإعلانية بامتياز، تتسم بإيجابيات وسلبيات في ذات الوقت؛ وذلك وفقاً لعدد من المتغيرات أبرزها الهدف من استخدام الفيسبوك.

3- إيجابيات الفيس بوك:

إن الميزات والخدمات العديدة التي قدمتها وتقدمها منصة الفيس بوك جعلته يتسم بالكثير من الإيجابيات أبرزها:

- وجد مجتمع الشباب في فيس بوك نافذةً مطلعةً على العالم وساحةً للتعبير، وإبداءً للرأي في التواصل، ومشاركة الأصدقاء تفاصيل حياتهم، وهذا كان له أقوى الأسباب بارتباط مستخدمي الإنترنت بالفيسبوك.
- الناس يسعون دائمًا لإقامة علاقاتٍ جديدة، والتواصل مع العلاقات القديمة، فجاء فيس بوك كحلٍ سحريٍ في ذلك العالم الافتراضي الذي اكتسب بالرغم من أهميته دوره.
- ساهم فيس بوك كثيراً وتلقائياً في عملية النشر الإلكتروني، فأيُّ مستخدمٍ للإنترنت يجد نفسه أنه في فيس بوك قد ازداد معدل كتابته وبالتالي قراءته.
- تطور سرعة الكتابة على لوحة المفاتيح والهاتف الجوال.
- المشاركة في دعم الحملات، والنشاطات الخيرية عبر الانضمام لمجموعة معينة تمثلك أنت وأصدقاؤك بنسبة مقدرة في قياس قبول الرأي العام لتلك الفكرة.
- فيس بوك فرصة للاتصال بالدعاة، وطلبة العلم والأدباء والإعلاميين والمؤثرين في المجتمع مباشرةً دون وسائل، وتكثر صفحاته عدداً هائلاً من المجموعات الدعوية والقورويات الثقافية والإعلامية.
- تتيح فرصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجالٌ رحبٌ للتعارف والصداقة، وخلق جوًّا مجتمعيًّا يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم التعليمية.
- أصبح مصدراً أصيلاً من مصادر الأخبار لكثيرٍ من رواده، وهي أخبارٌ تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغةٍ فرديةٍ حيةٍ غالباً لاحترافه لاستخداماتٍ مختلفةٍ سياسية أو دعائية (الورفي، 2017).
- وهنا تجدر الإشارة أن الإيجابيات التي يتسنم بها الفيس بوك؛ إلا أنه وكغيره من الاختراعات والتقنيات التي أثرت في حياة الإنسان، فإنه هناك الكثير من السلبيات أو الآثار السلبية على مستخدميه، منها:

 - إضاعة الوقت: بمجرد دخول المستخدم للموقع حتى يبدأ بالتنقل من صفحةٍ لأخرى، ومن ملفٍ لآخر ولا يدرك الساعات التي أضاعها في التعليق على صور أصدقائه دون أن يزيد أيٍّ فائدة له أو لغيره، فالفيسبوك يهدى أكثر من وقت الشباب دون فائدة، فهناك أعداد كبيرة من طلاب الجامعات تقضي أكثر من 10 ساعات في تصفُّح الفيسبوك فقط.
 - الإدمان وإضعاف مهارة التواصل: من أهم الآثار التي قد تشكّل خطراً على مستخدمي الشبكة الاجتماعية خصوصاً للشباب والمرأهقين، فإنَّ قضاء الوقت الطويل أمام شاشة الحاسوب وهدره في تصفُّح الواقع الذي يؤدي إلى عزلتهم عن واقعهم الأسري، وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع، وبما أنَّ التواصل بين الناس بشكلٍ مباشر يؤدي إلى تطوير المهارات التي تساعد الشباب في مجالات الاتصال الإنساني، حيث تتميَّز عندهم الحس بالمسؤولية، فإنَّ إدمان الشباب على التواصل الإلكتروني يؤدي بهم إلى العزلة الاجتماعية وقد انعدام مهارة التواصل المباشر مع المجتمع.
 - انتقال الشخصيات: ما زالت عمليات انتقال شخصيات المشاهير تضرب أطنانها بقوةٍ في الشبكة العنكبوتية، متّخذةً منها مكاناً خاصاً للتشويه والابتزاز وترويج الشائعات، وكسب المال، وتحريف الحقائق عن مسارها (الشهري، 2012 ، 26).

5- الأزمات والكوارث التي تأثر بها محافظة اللاذقية:

تأثرت الجمهورية العربية السورية بعدد من الأزمات المتالية لم تكن الأحداث الإرهابية آخرها، فقد حدث حريق شاسع في محافظات عديدة ومها اللاذقية كان أبرزها في عامي 2020 و2023م، وفي 9 شباط من عام 2023 تعرض عدد من المحافظات السورية ومنها حماه واللاذقية وحلب إلى زلزال مدمر أدى إلى مئات الضحايا وألاف الجرحى، فقد تضرر 27641 مبني بالكامل أو بشكل جزئي في محافظة اللاذقية، فقد بلغ جمالي عدد الأبنية التي تهدمت بفعل الزلزال بلغ 105، بالإضافة إلى 6 مبان تمت إزالتها بعد الزلزال، و967 مبني غير آمن للسكن يجب إزالتهم، و3833 مبني تمت معاينته ويحتاج للتدريم. فيما بلغ عدد الضحايا الذين تم انتشالهم من تحت الأنقاض 805، إضافة لوجود 17 طفلاً من دون ذويهم، كما أدى الزلزال إلى إخلاء نحو 2267 عائلة من منازلهم، بوقت وصلت المساعدات الغذائية والمستلزمات الأساسية إلى 574823 شخصاً بالإضافة لسبعة مطابخ ميدانية تم تجهيزها وإمدادها بالمواد المطلوبة (موقع الوكالة السورية للأنباء، سانا، 2023).

10- الإجراءات المنهجية:

- مجتمع البحث وعينته:

يتحدد مجتمع البحث بالطلبة المسجلين في مختلف السنوات والمراحل الدراسية في جامعة تشرين. وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، من عدد من كليات الجامعة من مختلف المعاهد والكليات (معهد متوسط، الإجازة، الدراسات العليا)؛ إذ تم الحرص على اختيار كليات متعددة تضم مختلف الاختصاصات؛ قد جرى توزيع الاستبانة بشكل إلكتروني من خلال تطبيق غوغل فورم (Google Forms)، وقد بلغت العينة النهائية للبحث (768) طالباً وطالبة، ويبين الجدول (1) خصائص أفراد عينة البحث.

الجدول (1) خصائص أفراد عينة البحث

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
42.97	330	ذكور	الجنس
57.03	438	إناث	
% 100	768	المجموع	
%49.48	380	مدينة	مكان الإقامة
%50.52	388	ريف	
% 100	768	المجموع	
%19.79	152	معهد متوسط	الدرجة العلمية
%72.53	557	إجازة جامعية	
%7.68	59	دراسات عليا	
% 100	768	المجموع	عدد سنوات استخدام الفيسبوك
% 16.15	124	أقل من سنة	
% 67.06	515	من سنة إلى 5 سنوات	
% 16.80	129	أكثر من 5 سنوات	
% 100	768	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

- أداة البحث:

تكونت أداة البحث من استبانة جرى تصميمها من خلال الاستناد إلى عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وقد تكونت أداة البحث من (23) عبارة موزعة على (3) محاور يوضحها الجدول (2).

الجدول (2) توزع عبارات الاستبانة على أبعادها

المجموع	أرقام العبارات	المحور	م
8	8-1	دور الفيسوبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث	1
9	17-9	دور الفيسوبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث	2
6	23-18	الدور السلبي للفيسوبوك في أثناء الأزمات والكوارث	3

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تقييم النتائج من خلال المعيار الآتي:

الجدول (3) مقياس استجابات أفراد العينة

الدرجة	التدبر	منخفضة جداً	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
الدرجة	التقدير	منخفضة جداً	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة.

ويهدف تحديد درجة اكتساب المحور تم استخدام قانون طول الفئة؛ إذ تم حساب طول الفئة على النحو الآتي: تقسيم المدى (أكبر قيمة في المقياس - أصغر قيمة في المقياس) على عدد الفئات $(1-5) \div 5 = 0.8$ (وهو طول الفئة)، وبعد إضافة طول الفئة إلى أصغر قيمة في المقياس تم تحديد خمس مستويات للتعامل مع متوسطات الدرجات والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (4) فئات قيم المتوسط الحسابي والقيم الموافقة لها

الموافقة	منخفضة جداً	متوسطة	مرتفعة	من 1.8 إلى 2.59	من 3.4 إلى 4.19	من 4.2 إلى 5
الموافقة	منخفضة جداً	متوسطة	مرتفعة	منخفضة جداً	متوسطة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة.

- التحقق من صدق الاستبانة وثباتها:

- صدق المحكمين (صدق المحتوى): جرى التتحقق من صدق المحتوى من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المسادة المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية علم الاجتماع في جامعة دمشق وتشرين، بهدف التتحقق من وضوح عبارات الاستبانة وارتباطها بموضوع البحث، وسلامة صياغتها.

- صدق الاتساق الداخلي: جرى تطبيق الاستبانة على (40) طالباً وطالبة من خارج العينة النهائية للبحث بهدف التتحقق من صدقها وثباتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، فتم التتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال استخراج قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ومجموع الدرجات الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، وكانت جميع القيم دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبانة. والجدول (5) يبين نتائج ذلك:

الجدول (5) صدق الاتساق الداخلي للاستبانة

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط
13	**0.739	1	**0.752
14	**0.637	2	**0.801
15	**0.852	3	**0.777

**0.743	16	**0.839	4
**0.844	17	**0.830	5
**0.739	18	**0.739	6
**0.736	19	**0.782	7
**0.6998	20	**0.875	8
**0.705	21	**0.855	9
**0.898	22	**0.711	10
**0.771	23	**0.739	11
		**0.785	12

* : دال عند مستوى (0.01).

المصدر : من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

- ثبات الاستبانة: جرى التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ والجدول (6) يوضح نتائج ذلك:

الجدول (6) ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ

م	المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
1	دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث	8	0.798
2	دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث	9	0.808
3	الدور السلبي للفيسبوك في أثناء الأزمات والكوارث	6	0.658

المصدر : من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبين من الجدول (6) أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من (0.600) مما يدل على ثبات جيد للاستبانة، وصلاحيتها للتطبيق في البحث الحالي.

نتائج البحث ومناقشتها:

- الإجابة عن السؤال الأول: ما دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر عينة من طلبة جامعة تشرين؟ بهدف الإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على المحور الأول من الاستبانة والجدول (7) يبين نتائج ذلك:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على المحور الأول من الاستبانة

الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسي	درجة الموافقة
1) استخدمت تطبيق المحادثة في الفيسبوك بهدف الاطمئنان على الأصدقاء والأقارب في أثناء الأزمات والكوارث.	4.15	0.35	% 83.0	مرتفعة
2) استخدمت ميزة التحقق من السلامة "طمأنة الآخرين عن نفسي في أثناء الأزمات والكوارث.	3.21	0.85	% 64.2	متوسطة
3) استخدمت خدمة المكالمات الصوتية في الفيسبوك في أثناء الأزمات والكوارث.	3.58	0.33	% 71.6	مرتفعة
4) استخدمت الفيسبوك لطلب المساعدة في أثناء الأزمات والكوارث.	2.55	0.35	% 51.0	منخفضة

متوسطة	% 62.2	0.82	3.11	(5) استخدمت الفيسبوك لمعرفة الأشخاص المتضررين لتقديم المساعدة لهم في أثناء الأزمات والكوارث.
منخفضة	% 48.8	0.62	2.44	(6) استخدمت الفيسبوك في التواصل مع الجهات الرسمية في أثناء الأزمات والكوارث.
منخفضة	% 50.2	0.93	2.51	(7) استخدمت الفيسبوك في التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني في أثناء الأزمات والكوارث.
منخفضة	% 51.6	0.63	2.58	(8) استخدمت الفيسبوك في إنشاء فرق تطوعية أثناء الأزمات والكوارث.
متوسطة	% 60.4	0.61	3.02	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss

يتبيّن من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي العام لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على محور دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث قد بلغ (3.02)، وهي قيمة تدل على درجة موافقة متوسطة، ويتبين أن قيمة الانحراف المعياري على هذا المحور قد بلغت (0.61)، وهي قيمة منخفضة نسبياً تدل على قلة التباين بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا المحور وبين قيمة المتوسط الحسابي، وقد تراوحت درجات الموافقة على عبارات هذا المحور بين المرتفعة، والمتوسطة، والمنخفضة، إذ يتبيّن أن أكثر استخدامات أفراد عينة البحث من طلبة الجامعة للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث هو التواصل مع أصدقائهم أو أقاربهم من خلال تطبيق المسنجر الملقى بمنصة الفيسبوك، ويستخدم الأفراد عادة هذا التطبيق لأنّه يتيح مميزات المحادثة النصية أو بالصوت والصورة وهو مجاني وسري وسهل الاستخدام، كما تبيّن النتائج السابقة قلة استخدام الفيسبوك كمنصة للتواصل مع الجهات الرسمية أو غير الرسمية في أثناء الأزمات والكوارث، وتعزّز الباحثة هذا الأمر لكثرّة الصفحات والمنصات التي تدعى تقديم المساعدة ولاسيما في أثناء الأزمات والكوارث وبعض تلك المنصات غير موثوقة أو افتراضية ولس لها أي وجود في الواقع.

- الإجابة عن السؤال الثاني: ما دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر عينة من طلبة جامعة تشرين؟

بهدف الإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على المحور الثاني من الاستبانة والجدول (8) يبيّن نتائج ذلك:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على المحور الثاني من الاستبانة

درجة الموافقة	الوزن النسي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث
مرتفعة	% 77.8	0.93	3.89	(9) استخدمت الفيسبوك لمعرفة طرق الوقاية والعلاج منجائحة كورونا
مرتفعة	% 79.8	0.84	3.99	(10) زودني الفيسبوك بمعلومات حول كيفية التصرف في حال حدوث كارثة طبيعية مثل الزلازل
مرتفعة	% 71.0	0.91	3.55	(11) زودني الفيسبوك بمعلومات حول كيفية التصرف في حال حدوث حرب أو أحداث أمنية

مرتفعة	% 68.2	0.84	3.41	(12) تعرفت من خلال الفيسبوك على الجهات التي يمكن أن تقدم المساعدة في أثناء الأزمات والكوارث
مرتفعة	% 68.8	0.98	3.44	(13) تعرفت من خلال الفيسبوك على كيفية تقديم الدعم النفسي للأطفال وكبار السن في أثناء الأزمات والكوارث
مرتفعة	% 74.0	0.63	3.70	(14) أكسبني الفيسبوك ثقافة عامة فيما يتعلق بالكوارث والأزمات
متوسطة	% 64.2	0.63	3.21	(15) لدى ثقة بالمعلومات التي يقدمها الفيسبوك في أثناء الأزمات والكوارث
مرتفعة	% 77.0	0.66	3.85	(16) تزداد متابعي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	% 61.0	0.85	3.05	(17) أرى أن الفيسبوك هو المصدر الأهم للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث
مرتفعة	% 71.4	0.81	3.57	المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبيّن من الجدول (8) أن المتوسط الحسابي العام لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على محور دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث قد بلغ (3.57)، وهي قيمة تدل على درجة موافقة مرتفعة، ويتبين أن قيمة الانحراف المعياري على هذا المحور قد بلغت (0.81)، وهي قيمة منخفضة نسبياً تدل على قلة التباين بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا المحور وبين قيمة المتوسط الحسابي، وقد جاءت درجات الموافقة على عبارات هذا المحور مرتفعة، على معظم العبارات، ومتوسطة بالنسبة لعباراتتين تتعلقان بالثقة بالمعلومات المنشورة على الفيس بوك، وبأن الفيس بوك هو المصدر الاهم للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث، وبشكل عام تشير النتائج السابقة إلى اعتماد الكثير من أفراد عينة البحث على الفيسبوك كمصدر للمعلومات والأخبار ولاسيما في أثناء الأزمات والكوارث، وتعزو الباحثة هذا الأمر لأسباب عديدة، منها أن معظم موقع الويب وموقع الإعلام الرسمي وشبكة الرسمية لها صفحات على الفيسبوك تنشر من خلالها معلومات موثوقة، كما أن الكثير من المنصات غير الرسمية أصبحت تتمتع بالمصداقية ولاسيما تلك التي تم إنشاؤها من قبل طلبة الجامعة أنفسهم، كما يمكن تفسير الاعتماد الكبير لأفراد عينة البحث على الفيسبوك كمصدر للمعلومات هو أن هؤلاء الأفراد من طلبة الجامعة معظمهم إن لم نقل جميعهم لديهم جهاز هواتف محمولة يستخدمونها في الكثير من الأمور ومنها تعرف الأخبار والمعلومات من خلال شبكة الإنترنيت ولاسيما الفيس بوك؛ إذ أن هؤلاء الطلبة قلما يعتمدون على الأخبار التي تبث من خلال وسائل الإعلام المرئية أو المسموعة.

- الإجابة عن السؤال الثالث: ما الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر عينة من طلبة جامعة تشرين؟ بهدف الإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على المحور الثالث من الاستبانة والجدول (9) يبيّن نتائج ذلك:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على المحور الثالث من الاستبانة

درجة الموافقة	الوزن النسي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدور السلبي للفيسبوك في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	% 59.0	0.65	2.95	(18) تعرض بعض منصات الفيس بوك للأحداث على نحو مبالغ به في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	% 56.2	0.35	2.81	(19) تساهم بعض منصات الفيسبوك في بث الرعب في أثناء الأزمات والكوارث

متوسطة	% 53.0	0.85	2.65	(20) تعمل بعض منصات الفيسبوك على إثارة الشغب في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	% 56.8	0.63	2.84	(21) تعالج بعض منصات الفيسبوك الموضوعات بشكل سطحي في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	% 54.6	0.83	2.73	(22) تنشر بعض منصات الفيسبوك أخبار كاذبة في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	% 57.6	0.93	2.88	(23) تعمد بعض منصات الفيسبوك تصليل الرأي العام في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	56.2	0.71	2.81	المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبيّن من الجدول (9) أن المتوسط الحسابي العام لدرجات استجابات أفراد عينة البحث على محور الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث قد بلغ (2.81)، وهي قيمة تدل على درجة موافقة متوسطة، ويتبين أن قيمة الانحراف المعياري على هذا المحور قد بلغت (0.71)، وهي قيمة منخفضة نسبياً تدل على قلة التباين بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا المحور وبين قيمة المتوسط الحسابي، وقد جاءت درجة الموافقة على عبارات هذا المحور متوسطة، ويمكن تفسير النتائج السابقة بوجود منصات وصفحات على الفيسبوك تتبع لجهات عامة أو أفراد تهدف إلى جمع التعليقات والمشاهدات لأسباب مالية وتجارية بشتى الوسائل، وبالتالي تقوم تلك الصفحات باستغلال الأزمات والكوارث من خلال بث أخبار تشد انتباه المستخدمين، ذلك من خلال نشر معلومات مغلوطة أو غير دقيقة أو حتى مثيرة للخوف، كما أن بعض تلك المواقع والصفحات تتبع لجهات معادية هدفها إثارة البلبلة والفوبي والمستغل الظروف الداخلية للبلاد في تحقيق أهداف لجهات معادية، ويمكن تفسير الدرجة المتوسطة بالنسبة لهذا المحور بوجود منصات موثوقة على الفيس بوك ومنصات مضللة وغير موثوقة، وبالتالي فإن الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث يعتمد على درجة توفر المهارة لدى الفرد الذي يستخدم الفيسبوك في التمييز بين تلك المنصات.

نتائج اختبار فرضيات البحث:

-نتائج اختبار الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متواسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استثناء دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخراج المتواسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على محاور الاستثناء وتم استخدام الاختبار الإحصائي (ت ستيفونز) وفق متغير الجنس، والجدول (10) يوضح نتائج ذلك.

الجدول (10) المتواسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت ستيفونز) وفق متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيم (ت) ستيفونز	الدلاله الإحصائية	القرار
فيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث	ذكور	330	24.00	2.46	766	-0.644	0.520	غير دالة
	إناث	438	24.12	2.56				
فيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث	ذكور	330	32.13	3.71	766	-0.074	0.941	غير دالة
	إناث	438	32.15	4.06				
الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث	ذكور	330	16.85	4.14	766	0.043	0.966	غير دالة
	إناث	438	16.84	4.10				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبيّن من الجدول (10) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (ت ستيفونت) بالنسبة لمحاور الاستبانة وفق متغير الجنس أكبر من (0.05) وبالتالي هي غير دالة إحصائيًا، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيس بوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الجنس، ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأنّ موقع التواصل الاجتماعي ولاسيما الفيس بوك، أصبحت منتشرة بكثرة ويتم استخدامها من قبل الجنسين، وفي أثناء الأزمات والكوارث يتم استخدامها للتواصل وتبادل المعلومات ومشاركتها، ويتم ذلك بشكل متكافئ تقريباً من قبل الذكور والإإناث، كما أنّ هذه المواقف ولاسيما الفيس بوك أتاحت فرصاً للتعرّف وكسر والحواجز المجتمعية وتجاوز حدود الزمان والمكان بين الجنسين، ولذلك جاءت آراء أفراد عينة البحث من الجنسين متقاربة حول دور الفيس بوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الجنس.

- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيس بوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير مكان الإقامة.

لاختبار الفرضية الثانية جرى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة وتم استخدام الاختبار الإحصائي (ت ستيفونت) وفق متغير مكان الإقامة؛ والجدول (11) يوضح نتائج ذلك.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت ستيفونت) وفق متغير مكان الإقامة

المحور	مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيم (ت) ستيفونت	الدلالة الإحصائية	القرار
في أثناء الأزمات والكوارث	مدينة	380	24.26	2.50	766	2.080	0.038	دالة
ريف	388	23.88	2.51					
في أثناء الأزمات والكوارث	مدينة	380	32.45	3.62	766	2.184	0.029	دالة
ريف	388	31.84	4.16					
الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث	مدينة	380	16.83	4.10	766	-.081	0.766	غير دالة
ريف	388	16.85	4.13					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبيّن من الجدول (11) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (ت ستيفونت) بالنسبة لمحاور الاستبانة وفق متغير مكان الإقامة أصغر من (0.05) بالنسبة للمحورين (الفيس بوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث، الفيس بوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث)، وبالتالي هي دالة إحصائيًا، وأكبر من (0.05) بالنسبة لمحور (الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث) وبالتالي هي غير دالة إحصائيًا، ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيس بوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير مكان الإقامة، باستثناء محور الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث، وهذه الفروق لصالح الفتاة ذات المتوسط الحسابي الأعلى وهم الطلبة في المدينة، ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأنه على الرغم من أن شبكة الأنترنت قد قلّلت المسافات وجعلت من الكون قرية صغيرة وبالتالي فقد تلاشت الحدود بين المدينة والريف ولاسيما بعد وصول شبكة الإنترت إلى جميع المناطق في المدينة والريف، إلا أن دور الفيس بوك يكون أوضح في المدينة لسبعين الأولى أن أفراد المدينة أكثر استخداماً لموقع التواصل الاجتماعي نتيجة وجود

معوقات تقنية في الريف ولاسيما المشكلات المتعلقة بشبكة الإنترنيت، والسبب الثاني أن سكان الريف يتشاركون الأخبار والمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث من خلال التواصل المباشر نتيجة ضيق المساحة وصغر القرية مقارنة مع المدينة.

- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متواسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الدرجة العلمية.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخراج المتواسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة، وتم استخدام الاختبار الإحصائي "تحليل التباين الأحادي الجانب (أنوفا) للمقارنات المتعددة وفق متغير الدرجة العلمية، والجدول (12) يوضح ذلك.

الجدول (12) المتواسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج الاختبار (أنوفا) وفق متغير الدرجة العلمية

المحور	الدرجة العلمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متواسط المربعات	F قيم	القيمة الاحتمالية
الأول	معهد متوسط	152	24.20	2.17	بين لمجموعات	4.82	2	2.41	0.381	0.683
	إجازة جامعية	557	24.02	2.63	داخل لمجموعات	4841.38	765	6.33		
	دراسات عليا	59	24.20	2.22	المجموع	4846.20	767			
الثاني	معهد متوسط	152	32.59	3.19	بين لمجموعات	75.76	2	37.88	2.487	0.084
	إجازة جامعية	557	31.95	4.15	داخل لمجموعات	11652.34	765	15.23		
	دراسات عليا	59	32.78	3.06	المجموع	11728.09	767			
الثالث	معهد متوسط	152	16.86	4.39	بين لمجموعات	.09	2	.04	0.003	0.997
	إجازة جامعية	557	16.83	4.04	داخل لمجموعات	12968.53	765	16.95		
	دراسات عليا	59	16.85	4.10	المجموع	12968.62	767			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss

يتبيّن من الجدول(12) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (أنوفا) بالنسبة لمحاور الاستبانة جاءت أكبر من (0.05)، وبالتالي هي غير دلالة إحصائية، ما يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متواسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الدرجة العلمية، وتعكس هذه النتيجة اتفاق أفراد عينة البحث من مختلف الدرجات العلمية على دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث.

- نتائج اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متواسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخراج المتواسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة ودرجتها الكلية، وتم استخدام الاختبار الإحصائي "تحليل التباين الأحادي الجانب (أنوفا) للمقارنات المتعددة وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك، والجدول الآتي يوضح ذلك.

الجدول (13) المنشآت الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج الاختبار (أنوفا) وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك

القيمة الاحتمالية	F قيم	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات استخدام الفيسبوك	المحور
0.00	320.405	1104.52	2	2209.04	بين المجموعات	2.00	23.31	124	أقل من سنة	الأول
		3.45	765	2637.16	داخل المجموعات	2.01	23.31	515	من سنة إلى 5 سنوات	
		767		4846.20	المجموع	0.74	27.84	129	أكثر من 5 سنوات	
0.00	110.961	1318.61	2	2637.21	بين المجموعات	3.79	31.29	124	أقل من سنة	الثاني
		11.88	765	9090.88	داخل المجموعات	3.76	31.31	515	من سنة إلى 5 سنوات	
		767		11728.09	المجموع	0.68	36.26	129	أكثر من 5 سنوات	
0.458	0.763	13.24	2	26.48	بين المجموعات	4.73	17.22	124	أقل من سنة	الثالث
		16.92	765	12942.14	داخل المجموعات	3.94	16.72	515	من سنة إلى 5 سنوات	
		767		12968.62	المجموع	4.16	16.95	129	أكثر من 5 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبيّن من الجدول (13) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار أنوفا بالنسبة للمحورين الأول والثاني أصغر من (0.05) ما يعني رفض الفرضية الصفرية بشكل جزئي، وبالتالي هي دالة إحصائية، وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك، ومن أجل معرفة مصدر هذه الفروق جرى استخدام اختبار شيفيه الموضحة نتائجه في الجدول (14).

الجدول (14) نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) وفق عدد سنوات استخدام الفيسبوك

القرار	القيمة الاحتمالية	اختلاف المتوسط بين (I) و (J)	المتغير (J)	المتغير (I)	المحور
غير دالة	0.999	.00772	من سنة إلى 5 سنوات	أقل من سنة	الأول
دالة	0.000	-4.53045-*	أكثر من 5 سنوات		
غير دالة	0.999	-.00772	أقل من سنة		
دالة	0.000	-4.53817-*	أكثر من 5 سنوات		
دالة	0.000	4.53045*	أقل من سنة		
دالة	0.000	4.53817*	من سنة إلى 5 سنوات		
غير دالة	0.998	-.02036	من سنة إلى 5 سنوات	أقل من سنة	الثاني
دالة	0.000	-4.97324-*	أكثر من 5 سنوات		
غير دالة	0.998	.02036	أقل من سنة		

دالة	0.000	-4.95289-*	أكثر من 5 سنوات	من سنة إلى 5 سنوات	
دالة	0.000	4.97324*	أقل من سنة	أكثر من 5 سنوات	
دالة	0.000	4.95289*	من سنة إلى 5 سنوات		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبيّن من الجدول (14) أن مصدر الفروق بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك، هو بين المستخدمين أكثر من خمس سنوات من جهة، والمستخدمين (أقل من سنة، من سنة إلى 5 سنوات)، من جهة ثانية، ومن خلال مقارنة المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول (12) يتبيّن من الجدول أن هذه الفروق لصالح مستخدمي الفيسبوك منذ أكثر من خمس سنوات، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مستخدمي الفيسبوك منذ فترة طويلة أكثر خبرة ودرأية بالمميزات والخدمات التي يمكن أن يقدمها الفيسبوك وكيفية الإفاده منها ولاسيما في أثناء الأزمات والكوارث.

11- نتائج البحث:

- جاءت موافقة أفراد عينة البحث على دور الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين متوسطة.
- جاءت موافقة أفراد عينة البحث على دور الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين مرتفعة.
- جاءت موافقة أفراد عينة البحث على الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين متوسطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغيري الجنس، والدرجة العلمية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك " في الاستجابة للأزمات والكوارث باستثناء محور (الدور السلبي للفيس بوك) وفق متغير مكان الإقامة لصالح الطلبة الساكنين في المدينة، ووفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك (صالح الطلبة الذين يستخدمون الفيسبوك منذ أكثر من خمس سنوات).

12- مقترنات البحث:

- إنشاء منصة رسمية على الفيسبوك بالتنسيق مع الجهات الحكومية تتولى الاستجابة للأزمات ونشر الأخبار الدقيقة حولها وتقديم المساعدة والتواصل مع الأفراد والجهات الرسمية وغير الرسمية.
- تنفيذ محاضرات توعية باستخدام مختلف وسائل الإعلام تكسب أفراد المجتمع ولاسيما طلبة الجامعة مهارات التمييز بين المعلومات الدقيقة والمعلومات المضللة أو الخاطئة التي تنشر على موقع التواصل الاجتماعي.
- تكليف الطلبة في الجامعات بإعداد أبحاث حول دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات في مجالات محددة مثل الأزمات التعليمية أو الصحية أو الاقتصادية وذلك حسب اختصاصات الطلبة.

المراجع:**المراجع العربية:**

1. أبو فار، يوسف.(2020). إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة، عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
2. بلبای، حمزة.(2020). دور الإعلام الوقائي عبر الميديا الاجتماعية في الوقاية من فيروس كورونا كوفيد 19. رسالة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
3. الحمداني، بشري حسين.(2012). القرصنة الإلكترونية أسلحة الحرب الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
4. خطاب،أمل محمد.(2022). لأداء الاتصالي للصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية على فيس بوك ابان أزمة فيروس كورونا المستجد (كوفيد19). المجلة العلمية لبحوث الصحافة، المجلد (24).
5. درويش، محمود احمد.(2018). مناهج البحث في العلوم الإنسانية. القاهرة، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
6. الدليمي، عبد الرزاق محمد.(2011). الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
7. السويفي، جمال سند.(2020). وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية من القبيلة إلى الفيس بوك. عمان، الأردن: زاوية المعرفة للنشر والتوزيع.
8. الشامي، عبد الرحمن محمد سعيد.(2020). استخدامات وسائل الاتصال الحديثة والتقاليدية وتأثيراتها المحتملة: دراسة استكشافية على عينة عمدية من الجمهور العربي. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (48) العدد (2).
9. الشريبي، زكريا.(2018). مقتطفات من علم النفس في الكوارث والصدامات والأزمات. القاهرة، مصر : مكتبة الأنكلو مصرية.
10. الشهري، حنان. (2013). أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية (الفيس بوك وتويتر نموذجاً). رسالة ماجستير، كلية الآداب جامعة الملك عبد العزيز، السعودية).
11. عبد الوهاب، عبد الله دخيل، شناني، سعيد مفتاح حمد. (2022) بعنوان: قياس مدى اعتماد الجمهور الليبي على وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في إدراك مخاطر انتشار جائحة كورونا ومعرفة طرق الوقاية منها دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار. المجلة الليبية لبحوث الإعلام. العدد (2).
12. عثمان، نها محمد أحمد. (2019) بعنوان: دور شبكات التواصل الاجتماعي "الفيس بوك" في الوعي المعلوماتي بإدارة الأزمات والكوارث: دراسة استكشافية تحليلية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. المجلد (6)، العدد (3).
13. الفارس، مجدي.(2021). الحاجة إلى المساندة الاجتماعية وعلاقتها بكثافة التعرض لموقع التواصل الاجتماعي لدى عينة من طلبة جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد (37)، العدد (1).
14. فلاق، محمد، (2017). دور شبكات التواصل الاجتماعي في التسويق المعاصر من منظور تحليلي، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، ص 25-16.
15. الفيصل، عبد الأمير.(2014). دراسات في الإعلام الإلكتروني، دار الكتاب الجامعي، الإمارات.
16. اللاذقاني، لينا. (2022). درجة استخدام موقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية من وجهة نظر طلبة المناهج وتقنيات التعليم في كلية التربية بجامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد (38)، العدد (4).

17. موقع الوكالة السورية للأنباء سانا /<https://www.sana.sy>
18. نصيف، بسمة. (2011). موقع الفيسبوك ودوره في تطوير مجال النحت والتعليم عبر الإنترن特 في ضوء متطلبات عصر المعرفة. المؤتمر السنوي السادس الدولي لتطوير برامج التعليم العالي في مصر والوطن العربي في ضوء متطلبات عصر المعرفة في جامعة المنصورة، المنصورة.
19. الورفلي، عبد الحكيم علي محمد. (2017) . دور موقع التواصل الاجتماعي في تغير بعض القيم الاجتماعية لدى الطالب الجامعي. لفيس بوك أنمونجاً دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بكلية الصحة العامة بالجميل. مجلة أنتروبولوجيا العدد الخامس.

المراجع الأجنبية:

1. Apuke, O. D., & Tunca, E. A. (2018). Social media and crisis management: a review and analysis of existing studies. LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 9(2), 199-215.
2. Boyd, d.& Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. Journal of Computer Mediated communication. Available on: <http://jcm.indiana.edu/voll3/issuel/boyd.ellison.html>
3. Huang, Y., & DiStaso, M. (2020). Responding to a health crisis on Facebook: The effects of response timing and message appeal. Public Relations Review, 46(3), 101909.
4. Jayasekara, P. K. (2019). Role of Facebook as a disaster communication media. International Journal of Emergency Services, 8(2), 191-204.