

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

غيداء راضي صبح^{1*}، يسرى علي زريقة^{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 استبانة 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، وكصدر 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: مواقع التواصل الاجتماعي، الأزمات والكوارث، الفيسبوك، طلبة جامعة

تشرين"

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

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

Received: 23/06/2024

Accepted: 11/08/2024



Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

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.

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 متسارع 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. وسعت العديد من الجهات الرسمية وغير الرسمية إلى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في التخفيف من آثار الكوارث الطبيعية، كما تناول العديد من الدراسات العربية والأجنبية هذا الموضوع.

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 تحليل 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 الآن، 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 تغطيها، لكي تحقق الانتشار على مستوى كبير وجذب المزيد من المساعدات والتبرعات من كل مكان.

وفي الجزائر هدفت دراسة بلباي (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 استمارة تحليل محتوى. ومن خلال التحليل اتضح لنا بأن مواقع التواصل الاجتماعي وعلى رأسها الصفحة الرسمية لمديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة أعطت اهتمام كبير للمواضيع الوقائية والصحية.

وهدف 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 ومستجيبة

من الجمهور العربي، وقد استخدمت الاستبانة أداة رئيسية للدراسة، وكان من أهم نتائج الدراسة ارتفاع معدل وكثافة استخدام وتساب، 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 وشناني (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 كأداة 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 بالتغطية 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 يمثلته الآن إعلام الكوارث والأزمات من أهمية كبيرة في هذه البحوث في إطار التعدد والتنوع الكبير لوسائل الإعلام التي تعمل في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.

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.

وهدف 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 مستخدمًا على الفيسبوك وتم استخدام التحليل الموضوعي لتحليل منشورات الفيسبوك، بينت نتائج الدراسة أن الأشخاص استخدموا الفيسبوك لمشاركة المنشورات المتعلقة بالتحذير من الكوارث، وطلب المساعدة أو الإنقاذ، ومشاركة المعلومات حول مهام الإنقاذ، ومشاركة أرقام الاتصال بفرق الإنقاذ، وطلب عناصر التبرع، وتنسيق 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 التوقيت 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 أثار نية أكبر للمشاركة والتعليق على المنشورات المتعلقة بالأزمات. يتبين من الدراسات السابقة أن وسائل التواصل الاجتماعي تقوم بدور مهم في التخفيف من آثار الأزمات والكوارث؛ من خلال توعية الجمهور وتعريفه بالإجراءات التي يجب أن يتخذها، ولاسيما بعد الكارثة، كما يتبين أن الفيسبوك قد تصدر قائمة تلك الوسائل، ويعود ذلك لأسباب عديدة أبرزها اتساع انتشاره، وسهولة استخدامه، وإمكانية التواصل عبره من خلال العام أو الخاص، وكذلك تقديمه لميزة "الاستجابة للأزمات" والتي بينت نتائج الدراسات السابقة أن هذه الميزة استخدمت على نحو كبير في أثناء الأزمات والكوارث.

1- مشكلة البحث:

واجهت الجمهورية العربية السورية عدد من الأزمات أدت إلى أعباء كثيرة على المواطنين، فلم تكد تنهض البلاد من الحرب التي شهدتها مؤخراً حتى جاءت جائحة كورونا عام 2019 لتؤدي إلى آثار سلبية على مجمل قطاعات المجتمع ولاسيما الصحية والاقتصادية والتعليمية، وفي العام التالي تعرضت مساحات شاسعة من الغابات والأراضي الزراعية إلى حرائق لا تزال 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 المنطقي أن يسعى الأفراد في مثل هكذا ظروف إلى تعرف الأخبار من خلال وسائل الإعلام والتي تعد وسائل التواصل الاجتماعي أحدثها وأكثرها انتشاراً، فقد قامت تلك الوسائل بالدور الرئيس في تعريف المواطنين بآخر 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 والبعض الآخر منقوص أو مضلل أو مناقض للواقع، وكثير من المنصات تبث 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 مواقع التواصل الاجتماعي في تعرف الأخبار المحلية ولاسيما في الفترة التي تلت حدوث الزلزال في محافظة اللاذقية، وأصبحت الأخبار المنشورة على مواقع 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 بينت نتائجها ما يأتي:

- أكثر مواقع 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 مواقع التواصل الاجتماعي في تلك الأزمات، والنقاط الإيجابية والسلبية لذلك الدور.
- يتناول البحث أحد أهم منصات التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشاراً، وهي منصة الفيسبوك والتي تقدم خدمات عديدة تلبي مختلف احتياجات المستخدمين وتجعلها من المنصات الأكثر انتشاراً ولاسيما في أثناء الأزمات والكوارث.
- يتناول البحث آراء فئة مهمة من المجتمع وهم طلبة الجامعة، والتي يعول عليهم دور مهم في أثناء تعرض البلاد لأزمات أو كوارث طبيعية، وبالتالي يمكن أن يسهم الفيسبوك في تفعيل هذا الدور أو إحباطه.

الأهمية التطبيقية:

- يمكن أن يستفيد من نتائج البحث أصحاب القرار في وزارة الإعلام والوزارات الأخرى، من خلال الإفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات ونشر المعلومات والأخبار الصادقة والمفيدة التي تساعد في التخفيف من حدة الأزمة ومواجهتها.
- التوصل إلى مقترحات عملية يستفيد منها أصحاب الشأن والقرار في تفعيل 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 كيفياً بوصفها وصفاً دقيقاً وتوضيح خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال جمع بيانات وتحويلها إلى أرقام وجدول توضيح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها بالظواهر والمتغيرات الأخرى (درويش، 2018، 118)، وتم استخدام هذا المنهج من خلال تصميم استبانة وتطبيقها على عينة من طلبة جامعة تشرين بهدف تحديد دور مواقع 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 مترابطة من الأحداث والعوامل التي تتفاعل مع بعضها ويغذي كل منهما الآخر وصولاً إلى حالة من الاحتقان والتوتر والانفجار (أبو فار، 2020، ص 25).

- وتعرّف إجرائياً في البحث الحالي بأنها ظروف غير اعتيادية تصيب البلاد أو منطقة منها وتؤثر على كافة أفراد المجتمع وتكون ناتجة عن عوامل طبيعية مثل الحرائق والفيضانات والزلازل أو أحداث أمنية مثل الحروب أو الأعمال الإرهابية.
- وسائل التواصل الاجتماعي: كل الأجهزة والمواقع التي تسمح لمستخدميها بمشاركة المعلومات عالمياً، وتستخدم المواقع في إزالة المسافات الافتراضية بين المشاركين للتجمع وطرح ومشاركة المعلومات، أما الأجهزة فهي التكنولوجيا التي تستخدم للدخول إلى تلك المواقع. كما تعرّف بأنها مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب تتيح التواصل بين الأفراد ومنظمات الأعمال في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمامهم أو شبكات انتماءهم (بلد، جامعة، مدرسة، منظمة ...) ويتم عن طريقها خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع 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).
- وتعرف إجرائياً بأنها مواقع إلكترونية تقدم خدمات تواصل متنوعة ومجانية للأفراد والمؤسسات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية وتسمح بتشارك الملفات وفق قوانين تحددها الشركات القائمة على تلك المواقع.
- الفيسبوك Facebook: موقع إلكتروني يتيح للأفراد التعرف على بعضهم عن قرب أكثر عن طريق نشر الصور الملتقطة لهم في المناسبات ونشر ما يدور في خاطر من أفكار وتتيح 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 يشاهدوا ما تم نشره، إضافة إلى ذلك يتيح الفيس بوك للمستخدمين إنشاء المجموعات الخاصة لزيادة التفاعل بين المستخدمين (السويدي، 2020، 24).
- ويعرف إجرائياً بأنه موقع إلكتروني مجاني عبر الإنترنت خاص بالتواصل الاجتماعي، حيث يتمكن المستخدم من خلاله من التواصل والتفاعل مع الأصدقاء، والعائلة، والزملاء، أو أي مُستخدم آخر للموقع، ويسمح هذا الموقع للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية تُحمل من خلالها الصور ومقاطع الفيديو وتُشارك عبر الموقع، وإرسال الرسائل واستقبالها، بالإضافة إلى التحدث عما يفعله المُستخدم، وغيرها العديد من الخدمات الأخرى التي يوفرها هذا الموقع.
- ميزة الاستجابة للأزمات في الفيسبوك: ميزة على منصة الفيسبوك 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 والصليبي 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، وردود الأفعال المؤلمة التي تظهر لدى الأفراد بشكل فوري أو بعد فترة زمنية لعدة شهور (الشربيني، 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 زكوريبرغ" 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 و تلاميذ 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 وتتسع بسرعة لتحقيق شعبية كبيرة خصوصاً بين الأجيال الشبابية وطلاب الجامعات (الطفاطة، 2011، 21). ما جعل الموقع في البداية محدوداً ومقصوراً على فئة ومجتمع محدّد وصغير نسبياً (Boyd&Ellison, 2007).

لقد قدم الفيسبوك ولازال يقدم الكثير من الميزات والخدمات التي تلبي مختلف احتياجات المستخدمين، فهو يتجاوز موضوع الاتصال والتواصل إلى إتاحة إمكانية نشر الصور ومقاطع الفيديو ومشاركتها مع الأصدقاء.

2- مميزات 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 تتحكم فيمن يرى نشاطاتك ومن لا يراها، كما يمكن التحكم أيضاً بالمجموعات التي يتم إنشاؤها.
- يمكن ربطه بالكثير من المواقع، فيمكنك وضع روابط من موقع الفيديو واليوتيوب مضافاً إليه مواقع أخرى مثل flickr 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، وليست ذلك حكراً على أصحاب الأموال، أو حكراً على جماعة دون أخرى (الحمادي، 2012، 139).

- تعتمد على المحادثة باتجاهين، بعكس وسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد مبدأ بث المعلومات، ونشرها باتجاه واحد لجميع المتلقين (الفصل، 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 الايجابيات أبرزها:

- وجد مجتمع الشباب في فيس بوك نافذة مغلقة على العالم وساحة للتعبير، وإبداء للرأي في التواصل، ومشاركة الأصدقاء تفاصيل حياتهم، وهذا كان له أقوى الأسباب بارتباط مستخدمي الإنترنت بالفيس بوك.
- الناس يسعون دائماً لإقامة علاقات جديدة، والتواصل مع العلاقات القديمة، فجاء فيس بوك كحلٍ سحريٍّ في ذلك العالم الافتراضي الذي اكتسب بالزمن أهميته ودوره.
- ساهم فيس بوك كثيراً وتلقائياً في عملية النشر الإلكتروني، فأى مستخدم للإنترنت يجد نفسه أنه في فيس بوك قد ازداد معدل كتابته وبالتالي قراءته.
- تطوّر سرعة الكتابة على لوحة المفاتيح والهاتف الجوال.
- المشاركة في دعم الحملات، والنشاطات الخيرية عبر الانضمام لمجموعة معينة تمثلك أنت وأصدقائك بنسبة مقدرة في قياس قبول الرأي العام لتلك الفكرة.
- فيس بوك فرصة للاتصال بالدعاة، وطلبة العلم والأدباء والإعلاميين والمؤثرين في المجتمع مباشرة دون وسائط، وتكثر صفحاته عدداً هائلاً من المجموعات الدعوية والقرويات الثقافية والإعلامية.
- تتيح فرصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق جوٍّ ومجتمعٍ يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم التعليمية.
- أصبح مصدراً أصيلاً من مصادر الأخبار لكثير من رواده، وهي أخبارٌ تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغةٍ فريدةٍ حرةٍ غالباً لاحترافه لاستخداماتٍ مختلفةٍ سياسيةٍ أو دعائيةٍ (الورفلي، 2017).
- وهنا تجدر الإشارة أن الإفادة من إيجابيات الفيس بوك ترتبط بشكل كبير بكيفية استخدامه، والهدف من هذا الاستخدام؛ إذ إن الاستخدام الخاطئ أو المغرض أو المفرط سوف يؤدي إلى مخاطر وسلبات عديدة.

4- سلبات الفيس بوك:

- على الرغم من الإيجابيات التي يتسم بها الفيس بوك؛ إلا أنه وكغيره من الاختراعات والتقنيات التي أثرت في حياة الإنسان، فإنه هناك الكثير من السلبات 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 أي فائدة له أو لغيره، فالفيس بوك يهدر أكثر من وقت الشباب دون فائدة تُجنى، فهناك أعدادٌ كبيرةٌ من طلاب الجامعات تقضي أكثر من 10 ساعات في تصفُّح الفيسبوك فقط.
- الإدمان وإضعاف مهارة التواصل: من أهم الآثار التي قد تُشكّل خطراً على مستخدمي الشبكة الاجتماعية خصوصاً للشباب والمراهقين، فإن قضاء الوقت الطويل أمام شاشة الحاسوب وهدره في تصفُّح المواقع الذي يؤدي إلى عزلهم عن واقعهم الأسري، وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع، وبما أن التواصل بين الناس بشكلٍ مباشرٍ يؤدي إلى تطوير المهارات التي تساعد الشباب في مجالات الاتصال الإنساني، حيث تنمي عندهم الحس بالمسؤولية، فإن إدمان الشباب على التواصل الإلكتروني يؤدي بهم إلى العزلة الاجتماعية وفقدان مهارة التواصل المباشر مع المجتمع.
- انتحال الشخصيات: ما زالت عمليات انتحال شخصيات المشاهير تضرب أطنانها بقوة في الشبكة العنكبوتية، متخذةً منها مكاناً خصباً 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 المتتالية لم تكن الأحداث الإرهابية آخرها، فقد حدثت حرائق شاسعة في محافظات عديدة ومنها 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 وآلاف الجرحى، فقد تضرر 27641 مبنى 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 مبنى غير آمن للسكن يجب إزالتهم، و3833 مبنى تمت معاينته ويحتاج للتدعيم. 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 وعينه:

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 متنوعة 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

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	330
	إناث	438
	المجموع	768
مكان الإقامة	مدينة	380
	ريف	388
	المجموع	768
الدرجة العلمية	معهد متوسط	152
	إجازة جامعية	557
	دراسات عليا	59
	المجموع	768
عدد سنوات استخدام الفيسبوك	أقل من سنة	124
	من سنة إلى 5 سنوات	515
	أكثر من 5 سنوات	129
	المجموع	768

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

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

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

الجدول (3) مقياس استجابات أفراد العينة

التقدير	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثة.

وبهدف 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 $(5-1) \div 5 = 0.8$ (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

فئات القيم	من 1 إلى 1.79	من 1.8 إلى 2.59	من 2.6 إلى 3.39	من 3.4 إلى 4.19	من 4.2 إلى 5
الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة.

- التحقق من صدق الاستبانة وثباتها:

- صدق المحكمين (صدق المحتوى): جرى التحقق من صدق المحتوى من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من السادة المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية علم الاجتماع في جامعتي دمشق وتشرين، بهدف التحقق 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 التحقق من صدقها وثباتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، فتم التَّحَقُّق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال استخراج قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ومجموع الدرجات الكلية للمحور الذي تنتمي 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
1	**0.752	13	**0.739
2	**0.801	14	**0.637
3	**0.777	15	**0.852

**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	قيم 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 قيم ألفا كرونباخ أكبر من (0.600) مما يدل على ثبات جيد للاستبانة، وصلاحيته 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 النسبي	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 "لطمأنة 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.

يتبين 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 يتبين 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 الملق بمنصة الفيسبوك، ويستخدم الأفراد عادة هذا التطبيق لأنه يتيح مميزات المحادثة النصية أو بالصوت والصورة وهو مجاني وسري وسهل الاستخدام، كما تبين النتائج السابقة قلة استخدام الفيسبوك كمنصة للتواصل مع الجهات الرسمية أو غير الرسمية في أثناء الأزمات والكوارث، وتعزو الباحثة هذا الأمر لكثرة الصفحات والمنصات التي تدعي تقديم المساعدة ولا سيما 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؟

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

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

درجة الموافقة	الوزن النسبي	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 من جائحة كورونا
مرتفعة	79.8 %	0.84	3.99	10) زودني الفيسبوك بمعلومات حول كيفية التصرف في حال حدوث كارثة طبيعية مثل الزلزال
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) لدي ثقة بالمعلومات التي يقدمها الفيسبوك في أثناء الأزمات والكوارث
مرتفعة	77.0 %	0.66	3.85	16) تزداد متابعتي 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.

يتبين 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 لعبارتين تتعلقان بالثقة بالمعلومات المنشورة على الفيس بوك، وبأن الفيس بوك هو المصدر الأهم 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 مواقع الويب ومواقع الإعلام الرسمية وشبه الرسمية لها صفحات على الفيسبوك تنشر من خلالها معلومات موثوقة، كما أن الكثير من المنصات غير الرسمية أصبحت تتمتع بالمصداقية ولاسيما تلك التي تم إنشائها 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 أجهزة هواتف محمولة يستخدمونها في الكثير من الأمور ومنها تعرف الأخبار والمعلومات من خلال شبكة الإنترنت 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) يبين نتائج ذلك:

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

الدرجة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدور السلبي للفيسبوك في أثناء الأزمات والكوارث
متوسطة	59.0 %	0.65	2.95	18) تعرض بعض منصات الفيسبوك الأحداث 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) تعتمد بعض منصات الفيسبوك تضليل 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.

يتبين 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 والفوضى واستغلال 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 متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الجنس.

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

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت ستيودنت) وفق متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيم (ت) ستيودنت	الدلالة الإحصائية	القرار
الفيسبوك 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				
الفيسبوك 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.

يتبين من الجدول (10) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (ت ستيندنت) بالنسبة لمحاول الاستبانة وفق متغير الجنس أكبر من (0.05) وبالتالي هي غير دالة إحصائياً، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الجنس، ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأن مواقع التواصل الاجتماعي ولا سيما الفيسبوك، 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 والإناث، كما أن هذه المواقع ولا سيما الفيسبوك أتاحت فرصاً للتعارف وكسر الحواجز المجتمعية وتجاوز حدود الزمان والمكان بين الجنسين، ولذلك جاءت آراء أفراد عينة البحث من الجنسين متقاربة حول دور الفيسبوك 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 الفيسبوك 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 ستيندنت) وفق متغير مكان الإقامة؛ والجدول (11) يوضح نتائج ذلك.

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

المحور	مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيم (ت) ستيندنت	الدلالة الإحصائية	القرار
الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث	مدينة	380	24.26	2.50	766	2.080	0.038	دالة
	ريف	388	23.88	2.51				
الفيسبوك كمصدر للمعلومات 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	-0.081	0.766	غير دالة
	ريف	388	16.85	4.13				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبين من الجدول (11) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (ت ستيندنت) بالنسبة لمحاول الاستبانة وفق متغير مكان الإقامة أصغر من (0.05) بالنسبة للمحورين (الفيسبوك كوسيلة للتواصل في أثناء الأزمات والكوارث، الفيسبوك كمصدر للمعلومات في أثناء الأزمات والكوارث)، وبالتالي هي دالة إحصائياً، وأكبر من (0.05) بالنسبة لمحور (الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث) وبالتالي هي غير دالة إحصائياً، ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير مكان الإقامة، باستثناء محور الدور السلبي للفيس بوك في أثناء الأزمات والكوارث، وهذه الفروق لصالح الفئة ذات المتوسط الحسابي الأعلى وهم الطلبة في المدينة، ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأنه على الرغم من أن شبكة الإنترنت قد قلصت المسافات وجعلت من الكون قرية صغيرة وبالتالي فقد تلاشت الحدود بين المدينة والريف ولا سيما بعد وصول شبكة الإنترنت إلى جميع المناطق في المدينة والريف، إلا أن دور الفيسبوك يكون أوضح في المدينة لسببين رئيسيين الأول أن أفراد المدينة أكثر استخداماً لمواقع التواصل الاجتماعي نتيجة وجود

معوقات تقنية في الريف ولاسيما المشكلات المتعلقة بشبكة الإنترنت، 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 متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير الدرجة العلمية.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخراج المتوسطات 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) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج الاختبار (أنوفا) وفق متغير الدرجة العلمية

المحور	الدرجة العلمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم F	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

يتبين من الجدول (12) أن قيم الدلالة الإحصائية لاختبار (أنوفا) بالنسبة لمحاور الاستبانة جاءت أكبر من (0.05)، وبالتالي هي غير دالة إحصائياً، ما يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات 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 متوسطات درجات استجابات أفراد عينة البحث على استبانة دور الفيسبوك في الاستجابة للأزمات والكوارث وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخراج المتوسطات 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) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج الاختبار (أنوفا) وفق متغير عدد سنوات استخدام الفيسبوك

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

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نتائج برنامج spss.

يتبين 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 إحصائياً، 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 (Scheffe) (الجدول (14)).

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

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

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.

يتبين 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) يتبين 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 ودراية بالميزات والخدمات التي يمكن أن يقدمها الفيسبوك وكيفية الاستفادة 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 (لصالح الطلبة الذين يستخدمون الفيسبوك منذ أكثر من خمس سنوات).

12- مقترحات 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 تنتشر على مواقع 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. بلباي، 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، بشرى حسين. (2012). القرصنة الالكترونية 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 الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
7. السويدي، جمال سند. (2020). وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية من القبيلة إلى الفيسبوك. عمان، الأردن: زاوية المعرفة للنشر والتوزيع.
8. الشامي، عبدالرحمن محمد سعيد. (2020). استخدامات وسائل الاتصال الحديثة والتقليدية وتأثيراتها المحتملة: دراسة استكشافية على عينة عمدية من الجمهور العربي. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (48) العدد (2).
9. الشربيني، زكريا. (2018). مقتطفات من علم النفس في الكوارث والصدمات والازمات. القاهرة، مصر: مكتبة الأنكلو مصرية.
10. الشهري، حنان. (2013). أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية (الفيسبوك وتويتر نموذجاً). رسالة ماجستير، كلية الآداب جامعة الملك عبد العزيز، السعودية).
11. عبد الوهاب، عبد الله دخیل، 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 "الفيسبوك" 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 لمواقع 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 16-25.
15. الفصيل، عبد الأمير. (2014). دراسات في الإعلام الالكتروني، دار الكتاب الجامعي، الامارات.
16. اللاذقاني، لينا. (2022). درجة استخدام مواقع 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](https://www.sana.sy)

18. نصيف، بسمة. (2011). موقع الفيسبوك ودوره في تطوير مجال النحت والتعليم عبر الإنترنت 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 مواقع التواصل الاجتماعي في تغير بعض القيم الاجتماعية لدى الطالب الجامعي. لفتيس بوك أنموذجاً" دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بكلية الصحة العامة بالجميل. مجلة أنثروبولوجيا 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.