

"استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهه فيروس كورونا واسهاماتها في جوانب الحياة المختلفة"

إعداد الباحثة:

د. نجلاء غشام حمود العازمي

دكتوراه في فلسفة التربية .كلية التربية . جامعة جنوب الوادي ، مصر . 2020

وزارة التربية - الكويت

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تعرف آراء مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من أفراد المجتمع الكويتي في دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهه فيروس كورونا واسهاماتها كل من الجانب التوعوي و الاجتماعي و الاقتصادي و التعليمي ، متبعة في ذلك المنهج الوصفي التحليلي ، و لتحقيق ذلك الغرض تم بناء استبانة تكونت من (20) فقرة ، موزعة على أربعة محاور هي : المحور الأول : التوعوي و المحور الثاني : التعليمي و المحور الثالث : الاجتماعي و المحور الرابع : الاقتصادي و طبقت على عينة عشوائية (ن = 558) فرد من أفراد المجتمع الكويتي . أظهرت النتائج إن تصورات عينة الدراسة عن مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في المجالات الأربعة كانت عالية ، و جاءت نتائج مجالات الدراسة مرتبة تنازليا كما يلي : جاء المجال الأول (الجانب التوعوي) بالمرتبة الأولى ، و جاء المجال الثالث (الجانب الاجتماعي) بالمرتبة الثانية ، و حل المجال الرابع (الجانب الاقتصادي) في المرتبة الثالثة و جاء المجال لثاني (الجانب التعليمي) حل في المرتبة الرابعة والأخيرة . و أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين نوع الجنس (ذكور /إناث) بالمجالات (الجانب التوعوي ، الجانب الاجتماعي ، الدرجة الكلية) لصالح الإناث . فيما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة بين النوع بمجالين (الجانب التعليمي ، الجانب الاقتصادي) . و أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير العمر بالمجالين (الأول : الجانب التوعوي ، والرابع : الجانب الاقتصادي) والدرجة الكلية ، أيضا أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعمار (18 - 29 سنة) وأعمار (40 - 49 سنة) لصالح أعمار (18 - 29 سنة) بمجال الجانب التوعوي ، و وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعمار (30 - 39) وأعمار (50 سنة فأكثر) لصالح أعمار (30 - 39) بمجال الجانب الاقتصادي ، أيضا أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الحالة الاجتماعية بالمجال الأول (الجانب التوعوي) ، و وجود فروق ذات دلالة احصائية بين حالة اجتماعية (أعزب) وحالة اجتماعية (متزوج) لصالح حالة اجتماعية (أعزب) بمجال الجانب التوعوي ، و لم تظهر فروق في النتائج بالنسبة لمتغير جهة العمل ، و كذلك بالنسبة لمتغير المحافظة.

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي، فيروس كورونا.

المقدمة

أثبتت وسائل التواصل الاجتماعي انها باتت سمة واضحة، لا ينكرها أحد في عالمنا المعاصر ، فقد أحدثت تغييرات جذرية و تأثيرات نوعية بأدواتها و منصاتنا المختلفة ، التي مكنتها من تغيير معالم المشهد الاعلامي في العالم ككل ، نظرا لما تتمتع به من مزايا و خصائص تؤهلها للقيادة و التوجيه .

و قد أعادت وسائل التواصل الاجتماعي تعريف التواصل في عالم اليوم الحديث، حيث جعلت من الممكن التواصل مع عدد كبير من الناس في أي مكان على وجه الأرض، و بذلك كانت طريقة فعالة وسهلة للحفاظ على اتصال ونقل المعلومات، لا سيما في وقت الأزمات، و بالتالي أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي شبكة اتصالات أساسية خلال الأزمات و الكوارث، حيث أظهرت دراسة أجراها الصليب الأحمر الأمريكي أن المزيد من الناس يتجهون إلى مواقع مثل فيسبوك و تويتر للتعرف على ما يحدث في حالات الطوارئ وللحصول على المعلومات والاطمئنان على الأصدقاء والعائلة. (Gorey, 2012) .

و تلعب مواقع التواصل الاجتماعي دوراً هاماً في الانتشار السريع للمعلومات عند وقوع الكوارث، فبالإضافة الى كونها منصة الاتصال الفعالة ، هي أداة مفيدة كبيرة لوكالات إدارة الطوارئ (الكوارث) خلال جميع مراحل دورة حياة إدارة الكوارث بدءاً من الوقاية (التخفيف) ، ومن ثم التأهب ، والاستجابة ، وأخيراً مرحلة التعافي ، يتجلى ذلك في دور كل من الفيسبوك، يوتيوب، ماي سبيس وتويتر و التي كانت مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر شعبية عندما تعرضت الكثير من دول العالم للآزمات و الكوارث الطبيعية، وقد حددت الأبحاث والمراجعات أربع طرق رئيسية يستخدم من خلالها الأفراد تقنيات مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الكوارث الطبيعية ، حيث تستخدم بهدف التواصل مع العائلة والأصدقاء ، أو للتواصل مع أفراد الأسرة بين المجتمعات والمناطق المتضررة وغير المتأثرة ، أو داخل المجتمعات المتضررة ، أو لتحديث الأوضاع والتخطيط للاستجابات. (Badger,2011) .

و على الصعيد الحالي يتجلى ذلك فيما أفرزته أزمة نقشي وباء كورونا في أنحاء العالم، حيث كان الاختبار القوي لمواقع التواصل الاجتماعي وبقر ما أسهمت تلك الوسائل الجديدة، في تخفيف وطأة أزمة التواصل المباشر بين البشر، بفعل المخاوف من نقشي الفيروس، بقدر ما بدا من وجهة نظر الكثيرين أنها فشلت في اختبار المصادقية ، حيث أصبحت بيئة خصبة لنشر الشائعات و الأخبار المفبركة ، مما سعي لبث الخوف والذعر في نفوس البشر ، مما وضع المستفيدين في حالة من القلق، يدفعهم للتشبث بأية معلومة ربما تكون في أساسها غير صحيحة ، الا أن ذلك قوبل بخطوة جديدة اتخذتها منصات التواصل الاجتماعي و الكثير من المواقع الأكثر استخداماً على مستوى العالم ، حيث أصدرت شركات التكنولوجيا في 17/مارس 2020 م بياناً مشتركاً حول جهودها المتضافرة لمعالجة نشر المعلومات الخاطئة أثناء أزمة فيروس كورونا Covid-19. (الخليج اون لاين ،2020). وبالتالي أظهرت الأزمة الحالية دعم مواقع التواصل الاجتماعي للعمل الجماعي و تضافر جهود مواقع التواصل الاجتماعي في تخطي الأوضاع الصعبة و تحقيق هدف مشترك .(برنامج إنسياد للمعرفة ،2017)، ولأن آفة الأخبار هم رواتها، فإن جمهور وسائل التواصل الاجتماعي يتحمل جانباً كبيراً من المسؤولية فيما يجري الحديث عنه من جوانب سلبية، أفرزها استخدام ذلك الجمهور لتلك الوسائل خلال الأزمة .

مشكلة الدراسة

منذ أن بدأت أزمة فيروس كورونا بالانتشار في أواخر العام الماضي و تحديداً من جمهورية الصين ثم انتقله لدول أخرى، بدا واضحاً على العديد من منصات التواصل الاجتماعي، أن هناك ما يشبه حالة من الذعر والهلع الجماعي، التي يروج لها قطاع كبير من رواد تلك المنصات، حيث بدا واضحاً كيف تحرك موقع تويتر الأكثر تداولاً في العديد من الدول العربية ، ليعلن حظر "المحتوى المضلل" حول الوباء وليقول إنه سيزيل أي محتوى، يروج لمزاعم غير محددة ومضللة بشأن فيروس كورونا.

وقال موقع التواصل الاجتماعي إن التغريدات، التي يمكن أن تعرض الناس لخطر الإصابة بكوفيد ١٩، سيتم حظرها وفقاً لقواعد الأمان المراجعة ووفقاً لتويتر، فإن ذلك يتضمن أية مزاعم غير موثوقة، بأن جماعات بعينها هي الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس . (الخليج اون لاين، 2020).

و هنا نستنبط أن منظومة الاعلام تطورت من كونها تقليدية الى اعلام المواطن الكوني من خلال الفضاءات الافتراضية ، فالأفراد اليوم اقدر على خلق قنوات تواصل ذات حيوية تفاعلية عالمياً ، و لم يعد الاعلام الافتراضي اليوم فضاء الفرد ، بل يتم الاستثمار فيه من قبل مؤسسات و هيئات سيادية و مدنية و حتى دولية ، و للفضاءات الافتراضية توظيفات مزدوجة أما في ادارة الآزمات الاجتماعية و السياسية أو تحفيزها .

و تبرز مشكلة الدراسة في الدور الذي تمارسه مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة جائحة كورونا ، و مدى اسهامها في كل من الجانب التوعوي و التعليمي و الاجتماعي و الاقتصادي ، فالنشاط في الفضاء الافتراضي يكون لهم السبق على مؤسسات الدول في

التحذير من الأزمات و الكوارث يعود ذلك كون ديناميكية التعامل الرسمي لمؤسسات الدولة مع الحدث بطيئة مقارنة بديناميكية الفضاء الافتراضي. (الجنيدي ، 2017) .

حيث تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية :

- 1- ما مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة جائحة كورونا في كل من الجوانب التوعوية و التعليمية و الاجتماعية والاقتصادية ؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في كل من الجوانب التوعوية و التعليمية و الاجتماعية والاقتصادية تبعا لمتغيرات الدراسة (النوع ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، جهة العمل ، المحافظة ، المستوى التعليمي) ؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات النوع ؛ الحالة الاجتماعية ؛ الوظيفة ؛ المستوى التعليمي ؛ المحافظة ؟

أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على آراء مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من أفراد المجتمع الكويتي في دورها في مواجهة فيروس كورونا وإسهاماتها كل من الجانب التوعوي و الاقتصادي .
- 2 - الوقوف على الجانب الأكثر استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي من قبل أفراد المجتمع الكويت أثناء أزمة فيروس كورونا.
- 3 - تحديد درجة أو مدى استخدام أفراد العينة لتلك المواقع وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية.
- 4- إبراز أهمية مواقع التواصل الاجتماعي والوقوف على كيفية الاستغلال الأمثل له من خلال ما تقدمه الباحثة من توصيات في الجانب الاجتماعي والتعليمي.

أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة الى نظرية وتطبيقية ، فعلى الصعيد النظري تتبع أهمية الدراسة من كونها من أولى الدراسات التي تناولت محاولة الكشف عن آراء مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من أفراد المجتمع الكويتي في دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا وإسهاماتها كل من الجانب التوعوي و الاجتماعي و الاقتصادي و التعليمي ، كذلك تشكل سدا للنقص الكمي في هذا النوع من الأبحاث في الدراسات العربية ، حيث تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها حسب معرفة الباحثة . وعلى الصعيد التطبيقي تتوقع الباحثة بأنه من خلال استطلاع آراء أفراد عينة الدراسة ، يمكن أن تقدم هذه الدراسة المشورة إلى صانع القرار في إمكانية الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي لمواجهة الأزمات و الكوارث و التخطيط لها مستقبلا .

مصطلحات الدراسة

مواقع التواصل الاجتماعي : مواقع و تطبيقات مصممة لتسهيل عملية التواصل بين البشر في جميع أنحاء العالم ، و ذلك عبر التفاعل من خلال أما منشورات أو محادثات أو المكالمات الصوتية و المرئية . (<https://www.arageek.com>)
و تعرفه الباحثة بأنه : مجموعة من التطبيقات والبرامج المختلفة المطروحة على شبكة الإنترنت، والتي تتيح للمستخدمين التواصل، إلى جانب التفاعل مع الأحداث الجارية وإبداء آرائهم وعرض ما يرغبون به من وسائل متعددة، إلى جانب تقديم مجموعة من الخدمات المتطورة والدائمة التطوير والتحديث " . (العازمي ، 2020) .

فيروس كورونا :

يُعرف الفيروس الآن باسم فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2 (سارز كوف 2). ويسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا 2019 (COVID-19)، وفي مارس 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية أنها صنفت مرض فيروس كورونا 2019 (COVID-19) كجائحة . (<https://www.mayoclinic.org>)
حدود الدراسة : اقتصرَت الدراسة على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من أفراد المجتمع الكويتي في الفترة ما بين 2020/2/28 الى 2020/4/30 .

الإطار النظري للدراسة

أصبحت الأزمات جزء من حياتنا ، بغض النظر عن مكانها ، فقد أصبحنا نشعر بها من خلال الصور و الفيديوها و الأخبار المكتوبة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، مما يخلق شعورا بالتضامن الامر الذي يترتب عليه الكثير من الفوائد ، و لمواقع التواصل الاجتماعي دور فعال ومحوري في التواصل و نقل الخبر حيث انها تعتبر المصدر الأول للأخبار والتسويق والمعرفة في يومنا هذا ، و قد تصدرت شبكات التواصل الاجتماعي بمختلف تطبيقاتها الساحة الاعلامية في المجتمع من خلال اطلاق المواطنين والمقيمين في الدول المختلفة على الأخبار المحلية والعالمية ، وشكلت جسرا للتواصل ، مكن العديد من الأفراد من التواصل من قبلهم مع الدوائر المحلية والهيئات العالمية للاستفسار ، بالإضافة إلى تبادل الأفكار والمعلومات بطرق مختصرة مع مختلف الأطياف سواء داخل الدولة أو خارجها، الى جانب التواصل مع ذويهم و أقاربهم في مختلف أنحاء العالم .
و تشير الدراسات أنه كلما زادت الأحداث المحيطة بالأفراد غموضاً وتعقيداً وتوتراً وتأزماً زاد اعتمادهم على مواقع التواصل الاجتماعي من أجل توضيح هذا الغموض ، ولمعرفة كيفية التعامل معها ، ومن هنا نجد أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات والكوارث أصبح ضرورة ، كونها ترفع من مستوى الوعي العام حول المخاطر الواقعة من الأزمات والكوارث قبل وأثناء وبعد حدوثها.(المعلا، 2019) .

أهمية مواقع التواصل الاجتماعي عند حدوث الأزمات والكوارث

ليس هناك من ينكر الدور الكبير لمواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة و التعامل مع الازمات و الكوارث ، و التجارب البشرية مع تلك الازمات و الكوارث تثبت ذلك و بشدة ، الا أنه هناك تسلسل أو فلسفة ضرورية للتعامل مع الازمات و توظيف مواقع التواصل الاجتماعي توظيفا صحيحا يتجلى ذلك من خلال ما يلي :

1. عدم تقادي او تجنب مواقع التواصل الاجتماعي عند حدوث الكوارث او الازمات بل توظيفها لتكون من بين أهم القنوات لنقل الخبر .

2. السرعة والمصادقية في نقل الخبر، و تجنب الشائعات و المعلومات الخاطئة في الحسابات المختلفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي كفيلة لتكون مصدرا موثوقا مما يساهم في تحسين سمعة الموقع ، و في ظل ما تواجهه البشرية من مأس بسبب جائحة كورونا ، اتخذت مواقع التواصل الاجتماعي خطوات للعمل على مواجهه انتشار الشائعات و المعلومات الخاطئة عن الفيروس (الخليج أون لاين ، 2020) .

3. إدارة الأزمة بشفافية ومصادقية عبر مواقع التواصل يمكن أن يكون له عوائد إيجابية على المدى الطويل من ناحية توطيد العلاقة مع العملاء..

4. بناء استراتيجية وسياسة لإدارة الأزمات وكيفية الاستفادة من مواقع التواصل على المدى البعيد (حماد ، 2019) .
و يأتي دور وسائل التواصل الاجتماعي في الأزمات والكوارث بمرحلة ما قبل الأزمة أو الكارثة من خلال استعانة فريق إدارة الأزمات والكوارث بها لنشر ثقافة طرق التعامل مع حالات الأزمات والكوارث حين وقوعها لأفراد المجتمع. حيث تعمل في مرحلة الأزمة من خلال مساهمتها في خفض تكلفة الأزمة أو الكارثة بالاستناد إلى المعلومات الواردة من مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لأفراد المجتمع الموجودين في موقع الحدث والمستندة إلى تحديد الموقع الجغرافي للحدث وصور ومقاطع فيديو لحجم الأضرار بالمكان. ثم يتم تحديد الخطط المناسبة لمواجهة الأزمة أو الكارثة والاحتياجات اللازمة من عتاد مادي وبشري للتعافي منها بسرعة وفعالية بأقل كلفة مادية ومعنوية ، إضافة إلى أنه من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بالإمكان إرشاد والتقاط استغاثة المنكوبين في موقع الأزمة أو الكارثة بالتزامن مع نشر الوعي الظرفي للحدث لأفراد المجتمع للمحافظة على استقراره وتماسكه.
و أخيرا في مرحلة التعافي من خلال طلب فريق إدارة الأزمات والكوارث متطوعين لمساندة جهود الإغاثة وإعادة البناء وتزويد المعونات، وأماكن الإيواء حين تتطلب المرحلة ذلك، ونشر برامج قصيرة وطويلة الأجل تتضمن استعادة المعنويات المفقودة لدى أفراد المجتمع. و عليه فإن إمكانات الاتصالات ثنائية الاتجاه التي توفرها شبكات التواصل الاجتماعي بين أفراد المجتمع عند حالات الأزمات أو الكوارث وفريق إدارة الأزمات والكوارث تزيد من قدراتهم على التعامل مع تلك الحالات. واتخاذ القرار الصائب في الوقت المناسب للحفاظ على الأرواح والممتلكات والمكتسبات الوطنية. (المعلا ، 2019) .

فيروس كورونا

فيروسات كورونا هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضًا مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد (السارس) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرز)، و قد تم اكتشاف نوع جديد من فيروسات كورونا بعد أن تم التعرف عليه كمسبب لانتشار أحد الأمراض التي بدأت في الصين في 2019، و تقوم المجموعات المختصة بالصحة العامة، مثل مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة (CDC) ومنظمة الصحة العالمية (WHO)، بمراقبة الجائحة ونشر التحديثات على مواقعها على الإنترنت، كما أصدرت هذه المجموعات توصيات حول الوقاية من المرض وعلاجه.

أعراض فيروس كورونا

يعتبر فيروس كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تصيب الحيوانات بشكل رئيسي، ويمكن أن يصيب الإنسان بالعدوى في بعض الأحيان .

وتنتقل هذه الفيروسات بين البشر عن طريق الجو أو الإفرازات أو ملامسة الأجسام الملوثة، وخاصة في فصل الشتاء ، وأبرز أعراض هذا الفيروس الحمى والتهابات الجهاز التنفسي والسعال وآلام الصدر وضيق التنفس في بعض الأحيان واضطرابات في الجهاز الهضمي. وتتسبب نوعان من فيروسات كورونا بأوبئة خطيرة وأحيانا مميتة للبشر، أولهما فيروس السارس وتسبب في وباء عالمي انتشر في 2002-2003، وكانت الخفافيش هي المصدر، أما الثاني فهو متلازمة الشرق الأوسط التنفسية أو ما عرف بفيروس ميرس، واكتشف للمرة الأولى عام 2012 في الشرق الأوسط. في عام 2020 تم تحديد فيروس كورونا مستجد في الصين. ويفترض أن يكون "المضيف" لفيروس كورونا هو حيوانا حيا بيع داخل سوق الحيوانات في ووهان التي يقطنها 11 مليون نسمة ، ثم تحول الفيروس و انتقل إلى البشر، وقد تكيف وأصبح قادرا على الانتقال من شخص إلى آخر، و يعتقد أن مدة حضانة الفيروس هي سبعة أيام وقد تصل إلى 14 يوما، وحتى الآن لا يوجد دواء محدد لمحاربة هذه الفيروسات، ولا لقاح ضدها . ولوقف انتشار هذا الفيروس وضعت مطارات دولية عديدة كاميرات حرارية لقياس درجة حرارة القادمين من الصين، مع فرض الحجر الصحي على الأشخاص المصابين بالحمى . <https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/1/25>

بدأ نقشي فيروس كورونا في الصين ، قبل أن ينتشر في 203 دولة حول العالم ، ويتسبب بوفاة أكثر من 42 ألف شخص، بينما لامست أعداد الإصابات المثبتة 860 ألفا .

ما هي أعراض فيروس كورونا

يؤكد العلماء أن فيروس كورونا يحتاج إلى خمسة أيام في المتوسط لتظهر أعراضه التي تبدأ بحمى، متبوعة بسعال جاف، وبعد نحو أسبوع، يشعر المصاب بضيق في التنفس، ما يستدعي العلاج في المستشفى، ونادراً ما تأتي الأعراض في صورة عطس أو سيلان مخاط من الأنف، كما أن ظهور هذه الأعراض لا تعني بالضرورة أنك مصاب بالمرض، لأنها تشبه أعراض أنواع أخرى من الفيروسات مثل نزلات البرد والإنفلونزا.

ويمكن أن يسبب فيروس كورونا، في حالات الإصابة الشديدة، الالتهاب الرئوي، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد، وقصور وظائف عدد من أعضاء الجسم وحتى الوفاة ، ويعد كبار السن، والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة مثل الربو والسكري وأمراض القلب، هم الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس . (<https://www.bbc.com>) .

ثانيا : الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (دشتي والشواف و العجمي و الدولية و الرشيدى ،2018) و التي كانت بعنوان (استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث الطبيعية) ، إلى الكشف عن طبيعة دور الاعلام الاجتماعي خلال الكوارث الطبيعية ، و كيفية الاستفادة من الادوات التي يقدمها الاعلام الاجتماعي في الاستعداد للكوارث الطبيعية و مدى تفاعل الناس مع تلك الأدوات ، وما أهم مصادر المعلومات الجديدة و التقليدية التي يستخدمها الافراد وقت الازمات ، و ما تأثيرها في سلوكيات الأفراد و الكوارث الطبيعية، واستخدمت الدراسة عدة مناهج تتناسب و طبيعة الدراسة : المنهجية الأولى من خلال تحليل المضمون عبر التركيز على تحليل التغريدات تحت هاشتاق {#عصار - مكونو} ، و قد تم تجميع 313 تغريده و تم تحليلها ، أما بالنسبة للمنهجية الثانية المنهج الوصفي التحليلي ، حيث طبقت أداة الدراسة و هي الاستبيان على عينة من 211 مستخدماً لتطبيق تويتر من سلطنة عمان ، وكشفت الدراسة عن عدة نتائج أهمها : اهتمام الحكومة و الهيئات الرسمية بإيصال آخر الاخبار و المستجدات للشعب عن طريق وسائل الاعلام الجديد و التقليدي ، و أنه عند حدوث الكوارث يلجأ الافراد الى المصادر الموثقة و المضمونة التي تصدر من الجهات الحكومية ، و تتبع أهم التحذيرات و التوصيات ، و قد أوصت الدراسة بضرورة تنظيم عملية التبادل المعلوماتي أثناء الكوارث من خلال تعيين منظمين من كل الهيئات و الجهات الحكومية المعنية بإدارة الأزمات لضمان فاعلية الجانب الاعلامي الجديد في مواجهه التحديات والمخاطر . قام (Zlateva,2012&Velev) بدراسة بعنوان (استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الكوارث الطبيعية) ، هدفت الدراسة الى التعرف على إمكانيات استخدام وسائط التواصل الاجتماعي في إدارة الكوارث الطبيعية ، مع استعراض موجز للكوارث الطبيعية ، و التعريف بمصطلح وسائل الإعلام الاجتماعية و وصف وظائفها ومكوناتها الأساسية، اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري حيث تم تحليل عدة دراسات تتعلق بالموضوع ، كذلك تم تحليل أنواع الاتصالات ووسائل تنفيذها بين المشاركين في أحداث الكوارث الطبيعية ، أظهرت نتائج الدراسة أن العديد من الناس لجأت إلى مواقع التواصل الاجتماعي للاتصال بالأصدقاء ونشر الصور ومشاركة القصص، و أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت وسيلة قيمة للاتصال في العديد من الأماكن المتضررة من الكوارث الطبيعية ، مما يسمح للناس بالبقاء على اتصال مع العائلة والأصدقاء والوصول إلى المعلومات الهامة ، أيضا وضحت الدراسة أنه لا يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي و لا ينبغي لها، أن تحل محل النهج الحالية للاتصال بإدارة الكوارث أو أن تحل محل البنية التحتية القائمة، ولكن إذا أديرت استراتيجيا، يمكن استخدامها لتعزيز النظم الحالية. وقد حان الوقت الآن للبدء في نشر هذه التكنولوجيات المبتكرة مع وضع مقاييس ذات مغزى لفعاليتها ودقة وفائدة المعلومات التي تقدمها مما قد يعزز وسائل التواصل

الاجتماعي وأنظمة الاتصال، وبالتالي تزيد بشكل كبير من القدرة على الاستعداد للأحداث التي تهدد الناس والبنية التحتية والاستجابة لها والتعافي منها ، و تقترح الدراسة وضع مبادئ توجيهية أساسية لتنظيم تبادل المعلومات من جانب وسائل التواصل الاجتماعي ، وتوفير معلومات قيمة لأولئك الذين هم في منطقة الكوارث قبل وبعد الكارثة و توعية من هم خارج المناطق المتضررة، وتوليد متطوعين للربط بين العائلات والأصدقاء النازحين وتوفير معلومات حول الممتلكات لتقديم معلومات عن المساعدات والمراكز والموارد الأخرى المتاحة للمتضررين.

أجرى (Elsamni,2018) دراسة بعنوان (تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات للكوارث الطبيعية: دروس للمنطقة العربية)، هدفت الدراسة للتعرف دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية على كل من الحكومات والمواطنين والأفراد، كذلك هدفت إلى تحديد ما إذا كانت تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي قادرة على إعادة تأطير إدارة الكوارث الطبيعية وتقديم قيمة مضافة بالمقارنة مع وسائل الإعلام التقليدية، وكيف و ماذا وماهي حدودها بذلك ، اعتمدت الدراسة على منهج المنظور الوصفي التحليلي النظري استناداً إلى مراجعة الأدبيات و المؤلفات المتعلقة بالمقالات العلمية ذات الصلة، واختيارها لمناقشتها في وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها في سياق إدارة الأزمات أثناء الكوارث الطبيعية ، أظهرت نتائج الدراسة أن نقاط القوة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات في جميع أنحاء العالم تشمل تقديم منصة لجميع المواطنين ، وتعزيز التواصل الحكومي، فضلاً عن المساعدة في تحديد الناجين، وتبادل الخبرات المفيدة، وطلب الدعم، ورسم الخرائط، وجمع الأموال. وتشمل نقاط الضعف عدم إمكانية الوصول، ونشر الشائعات، وانتهاك الخصوصية، والتعامل مع الكم الهائل من البيانات. وبينت الدراسة أنه يمكن التخفيف من حدة كل نقاط الضعف هذه من خلال الفرص المتاحة، في حين أن التهديدات الناشئة عن عوامل داخلية، مثل الإدارة، والعوامل الخارجية، مثل الثقافة البارزة، سيكون من السهل نسبياً في كثير من الحالات التغلب عليها ، أيضاً أظهر تحليل تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث الطبيعية أن نقاط قوتها ستفوق نقاط الضعف، وأن فرصها يمكن أن تتجاوز التهديدات المتوقعة، مما يعني ميزة واضحة على الوسائل الأخرى لوسائل الإعلام التقليدية، مما يشير إلى وجود دور فعال محتمل لتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المنطقة العربية، مما يسمح بإدارة فعالة للأزمات في الكوارث الطبيعية .

أجرى (Abedin & Babar & and Abbasi, 2014) دراسة بعنوان (توصيف استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث الطبيعية : مراجعة منهجية) ، تهدف الدراسة الى التعرف على دور أصحاب الحسابات غير المؤسسية وغير الرسمية على تويتر في نشر المعلومات المتعلقة بالكوارث ، و كيفية مشاركة مهمة نشر المعلومات بين المنظمات الأسترالية للاستجابة لحالات الطوارئ (EROS) ، و دور المتطوعين الرقميين وأصحاب حسابات تويتر الفردية النشطة خلال خطر الحريق الفيكتوري في عام 2014. و قام الباحثون باستعراض منهجي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في أدبيات إدارة الكوارث لتحديد كيفية استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي خلال هذه المراحل الأربع الحرجة من دورة حياة إدارة الكوارث من أجل التوصية باستراتيجيات للمسؤولين الحكوميين، وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي النظري ، حيث تم تحليل 40 دراسة في أربع قواعد بيانات أكاديمية رئيسية. ووضحت الدراسة الى أهمية تصنيف النتائج في ستة مواضيع رئيسية هي : الوعي بالحالة، وأساليب جمع البيانات، ونظم الاستشعار الموزعة، والأخبار والشائعات، وتحليل المشاعر، والعمل التطوعي الرقمي.

أجرى (Tunca & Apuke, 2018) دراسة بعنوان (وسائل التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمات : مراجعة وتحليل الدراسات المتعلقة بها) ، سعت الدراسة الى التعرف على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات و تحليل البنية المعرفية المتنامية للبحوث الصادرة في هذا الموضوع ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النظري، حيث حلت 60 دراسة صدرت ما بين أكتوبر 2017 إلى يناير 2018 ، والتي تبحث في وسائل الإعلام الاجتماعية مثل المدونات، ويكيبيديا، الفيس بوك، يوتيوب، انستغرام وفليك

. والعلاقات العامة ووسائل التواصل الاجتماعي، إدارة الأزمات، العلاقات العامة على فيسبوك ، وقد أثبتت الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي لها آثار سلبية وإيجابية على إدارة الأزمات، إلا أن أهمية وسائل التواصل الاجتماعي ودورها كأداة لاتخاذ القرار خلال الأزمات لا جدال فيه ، و أن لديها القدرة على إثبات بيان، و لتبديد شائعات غير صحيحة أو لإظهار الحقيقة، وبالتالي يجب تشجيع الممارسين على معرفة كيف تعمل وسائل التواصل الاجتماعي بدقة . و قد أوصت الدراسة بأهمية إجراء دراسات مستقبلية لتعزيز وفهم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات ، كذلك أوصت بضرورة اعتماد أساليب مختلطة من قبل المحققين من أجل توفير فهم شامل لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي في الإدارة والتواصل أثناء الأزمات.

قام (Nagar&Seth &Joshi, 2012) بدراسة بعنوان (تشخيص استجابة وسائل التواصل الاجتماعي للكوارث الطبيعية) ، هدفت الدراسة الى التعرف علي كيفية انتشار الأخبار حول الكوارث الطبيعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، و استخدم الباحثون المنهج التحليلي النظري ، حيث تم مراجعة و فحص بلدان مستخدمين سجلات تويتر الخاصة بأحداث إعصار الفلبين 2010، فيضانات البرازيل 2011 ، وزلزال اليابان 2011 ، و متابعة التغريدات المرتبطة بتلك الأحداث و تتبعها و تحليلها ، لدراسة كيفية انتشار الأخبار حول الكوارث الطبيعية على مواقع التواصل الاجتماعي ، و أظهرت نتائج الدراسة أنه على الرغم من أن الأخبار حول الكارثة قد تبدأ في أماكن متعددة في مواقع التواصل الاجتماعي ، إلا أنها سرعان ما تجد مجتمعاً أساسياً مهتماً بالكارثة ، ولديه فرصة ضئيلة للهروب من المجتمع عبر روابط مواقع التواصل الاجتماعي وحدها. ونجد أيضاً أدلة على أن العالم بأسره يعرب عن قلقه إزاء هذه الكوارث الواسعة النطاق، وليس فقط البلدان القريبة جغرافياً من مركز الكارثة.

(قامت سالم، 2016) بدراسة بعنوان (دور وسائل الاعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث) ، تهدف الدراسة الى تقديم اطار نظري برؤية متكاملة عن اتصالات الأزمات والكوارث عبر وسائل الاعلام الاجتماعي من حيث المفهوم والأهمية، والوظائف، والسلبيات مع دراسة مداخلها النظرية، استخدمت الباحثة المنهج التحليلي النظري ، و لهذا الغرض استعرضت الباحثة مجموعة من دراسات الحالة لأزمات مؤسسية و أخرى ناجمة عن مخاطر صحية وكوارث طبيعية، و تعكس هذه الحالات ممارسات إيجابية وأخرى مرتبكة في مجال استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث، للتعلم من خبرات وممارسات الآخرين عبر كشف نقاط القوة والضعف فيها KnowledgePractical، و التعرف على استراتيجياتهم الاتصالية في الاستجابة ومدى فاعليتها في احتواء الموقف والحد من التداعيات السلبية للأزمة أو الكارثة ، و ذلك في محاولة للخروج بمجموعة من الدروس المستفادة من الواقع العملي، وتقديم بعض المعايير أو الارشادات التي تساعد المنظمات على تحسين كفاءة وجودة جهودها الاتصالية لإدارة الأزمات و الكوارث عبر وسائل الاعلام الاجتماعي ، نتج عن الدراسة قيام الباحثة بوضع نموذجاً يوضح المعايير و النقاط الارشادية التي يمكن أن تساعد منظمات الأعمال والجهات المعنية على تحسين كفاءة وجودة جهودها الاتصالية لإدارة اتصالات الأزمات والكوارث عبر وسائل الاعلام الاجتماعي، في إطار المراحل المختلفة لدورة حياة الازمة، وذلك على النحو التالي: (قبل الازمة؛ تشكيل فريق الادارة اتصالات الازمة، استهداف مجموعات المصالح المؤثرة، إنشاء نظام للرصد والاستشعار الاجتماعي، و الاستماع للجمهور والحوار معه ، أثناء الازمة، الاستجابة الفورية، اختيار الاستراتيجية الاتصالية المناسبة، الرصد والمراقبة، و إدارة الشائعات- بعد الازمة؛ تقييم الاستجابة الاتصالية، استمرار التواصل مع الجمهور ، والتصحيح والبناء .

قام (Goldfine, 2011) بدراسة بعنوان (استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي خلال الطوارئ و الكوارث) ، تسعى هذه الدراسة الى التعرف على كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث وحالات الطوارئ ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و طبقت أداة الدراسة و هي المقابلة ، بحيث أجريت مقابلات هاتفية متعمقة مع ستة خبراء في مجالات الاتصالات و وسائل التواصل الاجتماعي في مجال الإغاثة لحالات الكوارث ، أجريت جميع المقابلات عبر الهاتف خلال فترة استغرقت خمسة أسابيع ، و استغرقت

كل مقابلة ما يقرب من 20 دقيقة ، و تم أخذ ملاحظات على كل مقابلة و من ثم تحليل البيانات عن طريق رسم أوجه التشابه بين كل مقابلة ، و أظهرت النتائج أن لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل المنظمات العالمية في المشاركة في الإغاثة في حالات الكوارث ، و أظهرت نجاح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي طوال فترة الكارثة ، و ضرورة تحسين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل جمع و نشر المعلومات بشكل أفضل ، و اقترحت الدراسة إجراء المزيد من البحوث المستقبلية على أنواع رسائل وسائل التواصل الاجتماعي التي ينبغي نشرها أثناء الكوارث و الأزمات و الطرق التي يستخدم بها الجمهور غير المشارك في الإغاثة في حالات الكوارث و وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الكوارث ، و أيضا إجراء بحوث حول سبب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث و الأزمات .

تعليق على الدراسات السابقة

تنوعت مجالات الدراسات والأبحاث السابقة وتعددت إجراءاتها وأدواتها واختلفت أهدافها وبالتالي نتائجها ، مما يؤكد الأهمية التي يحظى بها موضوع " دور مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات و الكوارث " ، لاسيما أنه موضوع جديد وأخذ يسيطر على حيز لا بأس به من حياتنا اليومية. و أتت هذه الدراسة لتبحث في دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا واستخدام أفراد المجتمع الكويت لمواقع التواصل الاجتماعي ، و في الجوانب التي من أجلها استخدمت تلك المواقع من قبل أفراد العينة سواء أكان هذا الجانب توعوياً أو اجتماعياً أو تعليمياً ، أو اقتصادياً ، تلك المواقع الذي كانت بمثابة العصا السحرية التي سخرت للأفراد و قدمت لعم الدعم و العون في مواجهة جائحة كورونا ، بحيث أصبحت جزء لا يتجزأ من يوميات أفراد المجتمع و شاركتهم لحظات الترقب لما حدث و ما سوف يحدث .

و من خلال استعراض الباحثة لتلك الدراسات و الأبحاث وجدت أن الدراسات معظمها حديثة جداً حيث انحصرت ما بين عامي 2011-2018 ، تنوعت المناهج و الأدوات التي استخدمت من قبل تلك الدراسات ، فقد استخدمت دراسة (دشتي و الشواف و العجمي و الدولية و الرشدي ، 2018) منهج تحليل المضمون و منهج الوصفي التحليلي ، استخدمت دراسة (Goldfine,2011) المنهج الوصفي التحليلي ، في حين اعتمدت دراسة (Zlateva,2012&Velev) و دراسة (Elsamni,2018) و دراسة (Abedin & Babar & andAbbasi, 2014) و دراسة (Tunca,2018 &Apuke) و دراسة (Joshi, 2012) و دراسة (Nagar&Seth) و دراسة (سالم ، 2016) المنهج التحليلي النظري ، هدفت الدراسات السابقة الى التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة الأزمات و الكوارث التي تتعرض لها البشرية و تنوعت الأماكن التي طبقت عليها الدراسات و بحثت فيها ، و أثبتت الدراسات كلها الدور الكبير الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في تذليل الصعوبات و حيث تشكل قوة مساندة تضيف للقوة البشرية في تنظيم عملية مواجهة الأزمات و الكوارث و الجوائح.

الطريقة و الإجراءات

أولاً - منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الميدانية باعتبار أن المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، بحيث يعبر عنها كمياً من خلال تحليل النتائج وتفسيرها، لمعرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا و إسهاماتها في كل من الجوانب التوعوية و الاجتماعية والاقتصادية و التعليمية وفقاً لبعض المتغيرات المستقلة (النوع ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، جهة العمل ، المحافظة ، المستوى التعليمي) ، لجمع وتحليل ومن ثم استنتاج أهم النتائج المتعلقة دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في المجتمع الكويتي .

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من المواطنين الكويتيين من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في الفترة من فبراير الى مايو 2020 ، و تم اختيار عينة الدراسة وفقاً لأسلوب العينة العشوائية المتاحة ولمن يرغب عبر استبانة إلكترونية حيث بلغت (ن=558). مفردة أي ما يعادل 4.1488 % من المجتمع الدراسي الكلي والبالغ عددهم (1.344.951) مواطن كويتي حسب إحصائية وزارة التخطيط في دولة الكويت للعام 2020 (موقع الهيئة العامة للمعلومات المدنية، 0202) والجدول رقم (1) يبين خصائص أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

جدول (1)

وصف العينة

المتغير	الوصف	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	155	27.7
	انثى	404	72.3
العمر	18 - 29 سنة	298	53.3
	30 - 39 سنة	114	20.4
	40 - 49 سنة	113	20.2
	50 سنة فأكثر	34	6.1
الحالة الاجتماعية	أعزب	258	46.2
	متزوج	271	48.5
	مطلق	30	5.4
جهة العمل	طالب	232	41.5
	موظف قطاع حكومي	250	44.7
	موظف قطاع خاص	35	6.3
	أعمال حرة	18	3.2
	متقاعد	24	4.3
المحافظة	العاصمة	134	24.0
	الأحمدي	133	23.8
	الفروانية	99	17.7
	الجهراء	73	13.1
	حولي	70	12.5
	مبارك الكبير	50	8.9
	ثانوي فأقل	85	15.2
المستوى التعليمي	دبلوم	94	16.8
	جامعي فأعلى	380	68.0

ثالثاً: أداة الدراسة

صممت أداة الدراسة لقياس (دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا وإسهاماتها في كل من الجوانب التوعوية و الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية) من وجهة نظر أفراد المجتمع الكويتي ، حيث تم إعداد وتصميم أداة الدراسة بالخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد الأداة وفقاً للأدبيات النظرية والدراسات السابقة المثبتة علمياً .

الخطوة الثانية: صياغة الفقرات أداة الاستبانة.

الخطوة الثالثة: تم إعادة صياغة الفقرات لأداة الاستبانة التزاماً بأراء المحكمين.

تتكون أداة الدراسة من جزأين يتضمن الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية للعينة والتي تضمنت المتغيرات (النوع ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، جهة العمل ، المحافظة ، المستوى التعليمي)، أما الجزء الثاني من الاستبانة (دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا وإسهاماتها في كل من الجوانب التوعوية و الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية) والتي تضمنت (20) فقرة، موزعة بحيث تتضمن أربعة مجالات هي: المجال الأول (الجانب التوعوي) الفقرات من (1-5)، المجال الثاني (الجانب التعليمي) الفقرات من (6-11) ، المجال الثالث (الجانب الاجتماعي) الفقرات من (12-16) ، المجال الرابع (الجانب الاقتصادي) الفقرات من (17-20) ، و تتم الإجابة على الأبعاد وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، وهي تندرج تحت خمس فئات، و هي: (موافق بشدة = 5 ، موافق = 4 ، محايد = 3 ، غير موافق = 2 ، غير موافق بشدة = 1)، ولأغراض تحليل وتحديد تقديرات استجابات العينة، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة، تم تحديد درجة تقدير عينة الدراسة ، بمستويات ثلاثة عالية، ومتوسطة، ومنخفضة القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة على عدد المستويات الثلاثة (عالية، ومتوسطة، ومنخفضة) أي: (5-1) - 3 = 1,33 وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المستويات الثلاثة (عالية، ومتوسطة، ومنخفضة) .

كما يلي : $1,33 + 1,00 = 2,33$ ، $2,33 + 1,33 = 3,66$ ، $3,66 + 1,33 = 5,00$ ، وبالتالي تعد قيم المتوسطات الحسابية لدرجة توافر تتراوح ما بين :

- (من 1,00 - 2,33) قيمة منخفضة.

- (من 2,34 - 3,66) قيمة متوسطة.

- (من 3,67 - 5,00) قيمة عالية.

رابعا : صدق وثبات الاستبانة

1- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

للتحقق من صدق الاستبانة ، قامت الباحثة بتوزيع الأداة على عدد (10) محكمين و جميعهم من الأكاديميين المختصين في جامعة الكويت، و ذلك للحكم على درجة مناسبة الفقرات من حيث صياغتها ، و ملائمتها للمجال و درجة تحقيقها للهدف الذي وضعت من أجله.

قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية عبر استبانة إلكترونية قوامها (50) مفردة ، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة ، والدرجة الكلية للمجال التابع له وأشارت نتائج معاملات الارتباط إلى وجود درجة ارتباط موجبة دالة بين كل بند، والدرجة الكلية للمجال التابع له عند مستوى 0.01 والبند والدرجة الكلية للمحور الثاني كما هو موضح في الجدول رقم (2).

جدول (2)

يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابع له $n = 50$

الفقرة	درجة الارتباط	الفقرة	درجة الارتباط	الفقرة	درجة الارتباط	الفقرة	درجة الارتباط
1	.726**	6	.753**	12	.767**	17	.884**
2	.769**	7	.596**	13	.799**	18	.926**
3	.841**	8	.787**	14	.866**	19	.950**
4	.522**	9	.895**	15	.742**	20	.669**
5	.630**	10	.812**	16	.791**		
		11	.868**				

****دال عند 0.01**

كما قامت الباحثة بالتأكد من صدق التكوين (Construct Validity) للأداة بفحص درجة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال والدرجة الكلية للاستبانة ، والجدول التالي يظهر النتائج:

جدول (3)

معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية وكل مجال من مجالات الاستبانة $n = 50$

دور مواقع التواصل الاجتماعي (الدرجة الكلية)	الجانب التوعوي	الجانب التعليمي	الجانب الاجتماعي
الجانب التوعوي	.731**		
الجانب التعليمي	.798**	.392**	
الجانب الاجتماعي	.860**	.573**	.506**
الجانب الاقتصادي	.771**	.486**	.377**
			.747**

****دال عند 0.01**

يوضح جدول (3) قيم معاملات الارتباط بين الدرجة على كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة ككل، عند مستوى دلالة أقل من (0.01)، وقد بلغ أقل ارتباط (0.731) بمجال الجانب التوعوي والدرجة الكلية للاستبانة، بينما بلغ أكبر ارتباط (0.860) بين مجال الجانب الاجتماعي و الدرجة الكلية للاستبانة ، كما يوجد ارتباط دال موجب بين المجالات عند مستوى (0.0).وبذلك يمكن اعتبار أن الاستبانة صالحة للتطبيق.

وأخيرًا قامت الباحثة بحساب الثبات من خلال استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا للمجالات ولأداة الدراسة ككل على العينة الاستطلاعية ، والتي جاءت مرتفعة، حيث بلغت قيمته 0.897، للأداة ككل وداخل المجالات الأربعة ما بين (0.760 - 0.853) وهي مناسبة لأغراض الدراسة، والجدول رقم (4) يوضح ذلك:

جدول (4)

قيم معامل الثبات للاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المجال الأول : الجانب التوعوي	5	0.760
المجال الثاني : الجانب التعليمي	6	0.844
المجال الثالث : الجانب الاجتماعي	5	0.793
المجال الرابع : الجانب الاقتصادي	4	0.853
الأداة ككل	20	0.890

المعالجة الإحصائية:

استخدمت الباحثة برنامج spss في إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً، فقد تم اختيار الاختبارات الإحصائية التي تتناسب مع أدوات القياس المستخدمة ومتغيرات الدراسة وفروضها وهي:

- 1- مقاييس النزعة المركزية من متوسطات (Means) وانحرافات معيارية (Standrdiviation).
- 2- الإحصاء الاستنتاجي الدلالة الإحصائية (T - Test) للمقارنة بين متغيرات الدراسة، كما استخدمت أيضاً التكرارات والنسب المئوية لتكرارات العينة (Frequency - Percent).
- 3- الارتباطات (Correlation).
- 4- تحليل التباين الأحادي (one Way ANOVA)، واختبار توكي .

5- نتائج الدراسة ومناقشتها :

يشتمل هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة مع مناقشة استجابات أفراد مجتمع الدراسة لبند الدراسة الموزعة على أربع مجالات رئيسية : (1) الجانب التوعوي، (2) الجانب التعليمي ، (3) الجانب الاجتماعي (4) الجانب الاقتصادي ، وتم عرض نتائج الدراسة حسب نوع الإحصاء المستخدم على النحو الآتي: (1) الإحصاء الوصفي الذي يشمل مقاييس النزعة المركزية تم استخدامه للإجابة عن السؤال الأول ؛ (2) الإحصاء الاستدلالي والذي تم استخدامه للإجابة عن السؤال الثاني .

الإحصاءات الوصفية لإجابات الاستبانة :

السؤال الأول : ما مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في كل من الجوانب التوعوية و التعليمية و الاجتماعية والاقتصادية ؟

و للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية ودرجة التقدير كما هو مبين في الجداول (5) ، (6) .

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ودرجة التقدير لتصورات عينة الدراسة عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التقدير	المجال
4.06	0.70	81.2	1	عالية	الجانب التوعوي
3.64	0.79	72.8	4	متوسطة تميل الى الارتفاع	الجانب التعليمي
4.16	0.69	83.2	2	عالية	الجانب الاجتماعي
3.85	0.78	77.1	3	عالية	الجانب الاقتصادي
3.92	0.57	78.3		عالية	الدرجة الكلية

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لتصورات عينة الدراسة عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا و إسهاماتها في كل من الجوانب التوعوية و الاجتماعية والاقتصادية و التعليمية مرتبة تنازلياً.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التقدير	المجال	الفقرة
4.12	0.93	82.5	عالية	الجانب التوعوي	3- تحيطني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة نقشي الفايروس و عدد الحالات المصابة.
4.10	0.92	82.0	عالية		4- تسهم مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدة الناس على الالتزام بالتعليمات الصادرة من الجهات الرسمية.
4.07	0.98	81.3	عالية		1- تعرفت على أخبار فايروس كورونا عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.
4.04	1.03	80.9	عالية		5- تسهم مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات و المعلومات الخاطئة عن نقشي الوباء.
3.97	1.01	79.5	عالية		2- توفر لي مواقع التواصل الاجتماعي معلومات كافية وشاملة عن مخاطر الإصابة بالفايروس و سبل الوقاية.
4.35	0.80	87.0	عالية	الجانب التعليمي	7- تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من التواصل مع زملائي.
3.77	1.05	75.5	عالية		8- تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع أساتذتي.
3.63	1.01	72.6	متوسطة		6- تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي في متابعة ما يتعلق بالتعليم بمنصاتها المختلفة.

متوسطة	68.9	1.11	3.44	11- تتيح مواقع التواصل الاجتماعي لي التواصل مع الجامعة	
متوسطة	67.0	1.18	3.35	9- تسهم مواقع التواصل الاجتماعي في تجاوز معوقات الفترة الحالية و مواصلة التعلم.	
متوسطة	65.5	1.16	3.28	10- تعزز مواقع التواصل الاجتماعي التعليم في ظل الظروف الراهنة	
عالية	87.5	0.79	4.37	14- تبقيني مواقع التواصل الاجتماعي على تواصل مع الأهل خارج البلاد	
عالية	84.6	0.88	4.23	12- تساعدني مواقع التواصل الاجتماعي على استمرار علاقاتي الاجتماعية مع الأهل و الأصدقاء.	الجانب الاجتماعي
عالية	84.2	0.83	4.21	16- تسهم مواقع التواصل الاجتماعي على تناقل الأخبار و المستجدات بين أفراد المجتمع.	
عالية	84.1	0.90	4.21	13- تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي على تفقد أقرائي و جيراني.	
عالية	75.4	1.18	3.77	15- تغنيني مواقع التواصل الاجتماعي عن الزيارات بعد تطبيق حظر التجول.	
عالية	78.8	0.91	3.94	19- تطلعنني مواقع التواصل الاجتماعي على أهم التطورات الاقتصادية و القرارات المترتبة على أزمة فيروس كورونا.	الجانب الاقتصادي
عالية	78.2	0.93	3.91	18- تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة الأحداث الاقتصادية العالمية.	
عالية	77.5	0.92	3.87	17- تحقق لي مواقع التواصل الاجتماعي نافذه للأخبار الاقتصادية المحلية خلال أزمة فيروس كورونا.	
عالية	73.7	1.00	3.69	20- تسهل مواقع التواصل الاجتماعي معاملاتي الاقتصادية و المالية.	

ملاحظة: 1- 32.3 قيم منخفضة، 42.3- 3.66 قيم متوسطة، 3.67- 5 قيم عالية)

النتائج الواردة في جدول (5) و (6)، يتبين الآتي:

1. قيم الانحرافات المعيارية لكل العبارات منخفضة نسبياً، وهذا الأمر يشير إلى تجانس مجتمع الدراسة، وهذا التجانس يؤكد أن نتائج تصورات عينة الدراسة عن مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة بصورته الكلية.
2. إن تصورات عينة الدراسة عن مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في المجالات الأربعة كانت عالية، وبمتوسط حسابي كلي بلغ (3.92) وانحراف معياري بلغ (0.57) وبوزن نسبي بلغ (78.3%) .
3. بالنظر إلى مجالات الدراسة من حيث ترتيبها تنازلياً وفي ضوء قيم المتوسطات الحسابية، نلاحظ الآتي:

1. المجال الأول (الجانب التوعوي) كان الأكثر توافراً، حيث كانت جميع العبارات عالية التقدير. تراوحت المتوسطات الحسابية لكل الفقرات ما بين (3.97-4.12)، بدرجات تقدير (عالية). وهذا يدل على أن لمواقع التواصل الاجتماعي دور في التوعية ومن أبرز فقراتها الفقرة (3) والتي نصت على (تحيطني مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة نقشي الفايروس و عدد الحالات المصابة) .
 2. المجال الثالث (الجانب الاجتماعي) حل بالمرتبة الثانية حيث كانت جميع العبارات عالية التقدير . تراوحت المتوسطات الحسابية لكل الفقرات ما بين (3.69-3.94)، بدرجات تقدير (عالية) وهذا يدل على أن لمواقع التواصل الاجتماعي دور في اجتماعي ومن أبرز فقراتها الفقرة (14) والتي نصت على (تبيطني مواقع التواصل الاجتماعي على تواصل مع الأهل خارج البلاد) .
 3. المجال الرابع (الجانب الاقتصادي) حل في المرتبة الثالثة حيث كانت جميع العبارات عالية التقدير تراوحت المتوسطات الحسابية لكل الفقرات ما بين (3.77-4.37)، بدرجات تقدير (عالية) وهذا يدل على أن لمواقع التواصل الاجتماعي دور في الجانب الاقتصادي ومن أبرز فقراتها الفقرة (19) والتي نصت على (تطلعني مواقع التواصل الاجتماعي على أهم التطورات الاقتصادية و القرارات المترتبة على أزمة فيروس كورونا).
 4. المجال لثاني (الجانب التعليمي) حل في المرتبة الرابعة والأخيرة وعلى أن درجات تقديرهم كانت متوسطة تراوحت المتوسطات الحسابية لكل الفقرات ما بين (3.28-4.35)، بدرجات تقدير (متوسطة)، في غالب فقراتها ومن أبرز فقراتها الفقرة (7) والتي نصت على (تمكنني مواقع التواصل الاجتماعي من التواصل مع زملائي) . و قد اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كل من (دشتي والشواف والعجمي و الدولية و الرشدي ،2018) ، و دراسة (Zlateva,2012&Velev) و دراسة (Elsamni,2018) و دراسة (Nagar&Seth &Joshi,2012) ، و التي توضح الدور الكبير و العميق الذي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي في شتى مجالات الحياة البشرية فهي تعتبر المصدر الرئيسي لتلقي الأخبار حيث تسود بين الأفراد في بداية الازمات و الكوارث حالة من الذعر و الخوف و الرغبة في الاستفهام حول ما يجري و تحري الدقة في معرفة ما يحدث حولهم من أحداث، ففي الازمات و الكوارث تتصدر الموقف وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل و تسد ثغرات التباعد الاجتماعي ، و تعزز التواصل بين الأفراد ، بالإضافة الى تذليل و تسخير سبل الحياة لهم باستخدام منصاتها المختلفة في التعليم بالإضافة الى استخدامها في الجانب الاقتصادي كالبيع و الشراء و توجيه الطلبات و البضائع المختلفة ، و ذلك ما حدث فعلا بعد اقرار الحظر الكلي و اصبح اعتماد الافراد على مواقع التواصل الاجتماعي في توفير طلباتهم و احتياجاتهم .
- السؤال الثاني : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في كل من الجوانب التوعوية و التعليمية و الاجتماعية والاقتصادية تبعا لمتغيرات الدراسة (النوع ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، جهة العمل ، المحافظة ، المستوى التعليمي) .**
- للإجابة عن السؤال الثاني فقد استخدمت الباحثة الإحصاء الاستدلالي من تحليل التباين الأحادي ANOVA للمتغيرات (العمر ، الحالة الاجتماعية ، جهة العمل ، المحافظة ، المستوى التعليمي)، أما بالنسبة لمتغير (النوع) استخدمت الباحثة T.Test وجاءت النتائج كالتالي:

أولا : الفروق بين النوع

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (ت) بين النوع

المجالات	النوع	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
الجانب التوعوي	ذكر	155	3.93	0.74	557	-2.76	0.006
	انثى	404	4.11	0.68			
الجانب التعليمي	ذكر	155	3.61	0.76	557	-0.46	0.643
	انثى	404	3.65	0.81			
الجانب الاجتماعي	ذكر	155	4.02	0.68	557	-2.92	0.004
	انثى	404	4.21	0.68			
الجانب الاقتصادي	ذكر	155	3.84	0.74	557	-0.30	0.768
	انثى	404	3.86	0.80			
الدرجة الكلية	ذكر	155	3.84	0.56	557	-1.98	0.048
	انثى	404	3.95	0.58			

النتائج الواردة في الجدول رقم (7) توضح وجود فروق دالة إحصائية بين نوع الجنس (ذكور / إناث)، فقد جاءت قيم (ت) بالمجالات (الجانب التوعوي ، الجانب الاجتماعي ، الدرجة الكلية) عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لصالح الإناث . فيما يظهر الجدول كذلك بعدم وجود فروق ذات دلالة بين النوع بمجالين (الجانب التعليمي ، الجانب الاقتصادي) فقد جاءت قيمة (ت) عند مستوى أكبر من 0.05 ، و تعزو الباحثة تلك النتيجة كون الإناث أكثر اعتمادا على مواقع التواصل الاجتماعي في معرفة ما يحدث من اخبار ، و أنهن أكثر استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع الأهل و الأصدقاء كونهن ملازمات للمنازل في أغلب الوقت في حين الذكور لديهم حرية أكبر في التنقل أثناء الازمات و الكوارث و يعود ذلك أحيانا لطبيعة عملهم في السلك العسكري وغيرها من الوظائف الشاقة .

ثانيا : الفروق بين العمر

جدول (8)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الجانب التوعوي	بين المجموعات	6.15	3	2.05	4.30	0.005
	داخل المجموعات	264.47	555	0.48		
	المجموع	270.62	558			
الجانب التعليمي	بين المجموعات	4.80	3	1.60	2.56	0.054
	داخل المجموعات	346.69	555	0.62		
	المجموع	351.49	558			
الجانب الاجتماعي	بين المجموعات	1.87	3	0.62	1.33	0.265
	داخل المجموعات	260.50	555	0.47		
	المجموع	262.36	558			
الجانب الاقتصادي	بين المجموعات	5.77	3	1.92	3.18	0.024
	داخل المجموعات	335.44	555	0.60		
	المجموع	341.21	558			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.57	3	0.86	2.65	0.048
	داخل المجموعات	179.93	555	0.32		
	المجموع	182.51	558			

النتائج الواردة في الجدول (8) يتضح وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير العمر بالمجاليين (الأول : الجانب التوعوي ، والرابع : الجانب الاقتصادي) والدرجة الكلية فقد جاءت قيم (ف) عند مستوى دلالة أقل من (0.05) ولتحديد مصادر الفروق البعدية، تم استخدام اختبار (Tukey) للمقارنات البعدية (أنظر جدول رقم 9). وكشف اختبار **Tukey** أنه عند مقارنة المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة تبعا لمتغير العمر بالمجاليين والدرجة الكلية بوجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعمار (18 - 29 سنة) وأعمار (40 - 49 سنة) لصالح أعمار (18 - 29 سنة) بمجال الجانب التوعوي ، و من المرجح أن هذه النتيجة تعود الى أن الأشخاص في عمر 18 الى 29 سنة يكونون أكثر استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي و أكثر اعتمادا في

الحصول على المعلومات و الأخبار في حين أن الأفراد من الفئات العمرية الأكبر يعتمدون على أدوات أخرى كالراديو و الصحف اليومية و الأخبار في استسقاء المعلومات و الأخبار حول ما يحدث .
وبوجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعمار (30 - 39) وأعمار (50 سنة فأكثر) لصالح أعمار (30 - 39) بمجال الجانب الاقتصادي ، أما بالدرجة الكلية بوجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعمار (39 - 40 سنة) وأعمار (40 - 49 سنة) لصالح أعمار (30 - 39 سنة) .

جدول (9)

نتائج اختبار **Tukey** للمقارنات البعدية لتحديد مصادر الفروق الإحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول مجالي الجانب التوعوي والاقتصادي وبالدرجة الكلية حسب متغير العمر

المجال	العمر	المتوسط الحسابي	العمر	المتوسط الحسابي	الفرق	الدلالة
الجانب التوعوي	من 18 - 29	4.12	من 40 - 49	3.90	.225*	.018
الجانب الاقتصادي	من 30 - 39	4.03	50 فأكثر	3.63	.406*	.039
الدرجة الكلية	39 - 40	4.01	40 - 49	3.81	.199*	0.024

ثالثا : الفروق بين الحالة الاجتماعية

جدول (10)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الجانب التوعوي	بين المجموعات	4.37	2	2.19	4.57	0.011
	داخل المجموعات	266.25	556	0.48		
	المجموع	270.62	558			
الجانب التعليمي	بين المجموعات	2.51	2	1.26	2.00	0.136
	داخل المجموعات	348.97	556	0.63		
	المجموع	351.49	558			
الجانب الاجتماعي	بين المجموعات	1.76	2	0.88	1.88	0.154
	داخل المجموعات	260.60	556	0.47		
	المجموع	262.36	558			
الجانب الاقتصادي	بين المجموعات	0.96	2	0.48	0.78	0.458

		0.61	556	340.25	داخل المجموعات	
			558	341.21	المجموع	
0.203	1.60	0.52	2	1.05	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.33	556	181.46	داخل المجموعات	
			558	182.51	المجموع	

النتائج الواردة في الجدول (10) توضح وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الحالة الاجتماعية بالمجال الأول (الجانب التوعوي)، فقد جاءت قيم (ف) عند مستوى دلالة أقل من (0.05) ولتحديد مصادر الفروق البعدية، تم استخدام اختبار (Tukey) للمقارنات البعدية (أنظر جدول رقم 11). وكشف اختبار **Tukey** أنه عند مقارنة المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية بالمجال الأول بوجود فروق ذات دلالة احصائية بين حالة اجتماعية (أعزب) وحالة اجتماعية (متزوج) لصالح حالة اجتماعية (أعزب) بمجال الجانب التوعوي ، و ترجع الباحثة تلك النتيجة لظروف الشخص الأعزب لأنه يمتلك وقت فراغ أكبر لمتابعة ما يستجد من أحداث ، و أيضا لكونه أقل مسؤوليات من الشخص المتزوج .

جدول (11)

نتائج اختبار **Tukey** للمقارنات البعدية لتحديد مصادر الفروق الإحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول مجال الجانب التوعوي حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الفرق	الدلالة
الجانب التوعوي	أعزب	4.16	متزوج	3.98	0.179	0.009

رابعا : الفروق بين جهة العمل

جدول(12)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير جهة العمل

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الجانب التوعوي	بين المجموعات	3.38	4	0.85	1.75	0.137
	داخل المجموعات	267.23	554	0.48		
	المجموع	270.62	558			
الجانب التعليمي	بين المجموعات	1.63	4	0.41	0.65	0.630

		0.63	554	349.85	داخل المجموعات	
			558	351.49	المجموع	
0.832	0.37	0.17	4	0.69	بين المجموعات	الجانِب الاجتماعي
		0.47	554	261.67	داخل المجموعات	
			558	262.36	المجموع	
0.335	1.14	0.70	4	2.80	بين المجموعات	الجانِب الاقتصادي
		0.61	554	338.41	داخل المجموعات	
			558	341.21	المجموع	
0.846	0.35	0.11	4	0.46	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.33	554	182.05	داخل المجموعات	
			558	182.51	المجموع	

النتائج الواردة في الجدول رقم (12)، توضح أن قيم (ف) غير دال بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أكبر من 0.05 تبعاً لمتغير جهة العمل.

خامساً : الفروق بين المحافظة

جدول (13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير المحافظة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الجانِب التوعوي	بين المجموعات	3.16	5	0.63	1.30	0.260
	داخل المجموعات	267.46	553	0.48		
	المجموع	270.62	558			
الجانِب التعليمي	بين المجموعات	6.74	5	1.35	2.16	0.057
	داخل المجموعات	344.75	553	0.62		
	المجموع	351.49	558			

0.537	0.82	0.38	5	1.92	بين المجموعات	الجانب الاجتماعي
		0.47	553	260.44	داخل المجموعات	
			558	262.36	المجموع	
0.249	1.33	0.81	5	4.06	بين المجموعات	الجانب الاقتصادي
		0.61	553	337.15	داخل المجموعات	
			558	341.21	المجموع	
0.300	1.22	0.40	5	1.98	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.33	553	180.52	داخل المجموعات	
			558	182.51	المجموع	

النتائج الواردة في الجدول رقم (13)، توضح أن قيم (ف) غير دال بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أكبر من 0.05 تبعا لمتغير المحافظة.

سادسا : الفروق بين المستوى التعليمي

جدول (14)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الجانب التوعوي	بين المجموعات	7.84	2	3.92	8.29	0.000
	داخل المجموعات	262.78	556	0.47		
	المجموع	270.62	558			
الجانب التعليمي	بين المجموعات	4.91	2	2.45	3.94	0.020
	داخل المجموعات	346.58	556	0.62		
	المجموع	351.49	558			
الجانب الاجتماعي	بين المجموعات	4.28	2	2.14	4.61	0.010
	داخل المجموعات	258.09	556	0.46		

			558	262.36	المجموع	
0.032	3.46	2.10	2	4.19	بين المجموعات	الجانب الاقتصادي
		0.61	556	337.02	داخل المجموعات	
			558	341.21	المجموع	
0.000	7.75	2.47	2	4.95	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.32	556	177.56	داخل المجموعات	
			558	182.51	المجموع	

النتائج الواردة في الجدول (14) توضح وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير المستوى التعليمي بالمجالات الأربعة والدرجة الكلية فقد جاءت قيم (ف) عند مستوى دلالة أقل من (0.05) ولتحديد مصادر الفروق البعدية، تم استخدام اختبار (Tukey) للمقارنات البعدية (أنظر جدول رقم 15). وكشف اختبار **Tukey** أنه عند مقارنة المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي بالمجالات الأربعة والدرجة الكلية بوجود فروق ذات دلالة احصائية بين كل من المستوى التعليمي (دبلوم - جامعي فأعلى) والمستوى التعليمي (ثانوي فأقل) لصالح المستوى التعليمي (دبلوم - جامعي فأعلى) بمجالات (التوعوي والاجتماعي والتعليمي) والدرجة الكلية، كما يظهر الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى تعليمي (دبلوم) ومستوى تعليمي (ثانوي فأقل) لصالح مستوى تعليمي (دبلوم) بالمال الرابع (الجانب الاقتصادي) ، و تعزو الباحثة تلك النتائج الى أن الأفراد في المستويات التعليمية يكونون أكثر وعيا و اهتماما في التوعية بما يدور حولهم من كوارث و أزمات و تتبع ما يطرأ عليها ، أيضا هم أكثر استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي في متابعة أمورهم التعليمية و تواصلهم الاجتماعي أسرع من خلال تلك المواقع ، بالإضافة الى استخدامهم لتلك المواقع في توفير احتياجاتهم الاقتصادية و تعاملاتهم المصرفية .

جدول (15)

نتائج اختبار **Tukey** للمقارنات البعدية لتحديد مصادر الفروق الإحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول مجالات الدراسة الأربعة وبالدرجة الكلية حسب متغير المستوى التعليمي

المجالات	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	الفرق	الدلالة
الجانب التوعوي	دبلوم	4.09	ثانوي فأقل	3.78	.304*	0.009
	جامعي فأعلى	4.12	ثانوي فأقل	378	.334*	0.000
الجانب التعليمي	دبلوم	3.75	ثانوي فأقل	3.43	.317*	0.021
	جامعي فأعلى	3.66	ثانوي فأقل	3.43	.226*	0.046
الجانب الاجتماعي	دبلوم	3.95	ثانوي فأقل	3.95	.266*	0.025
	جامعي فأعلى	4.22	ثانوي فأقل	3.95	.235*	0.011

0.025	.305*	3.86	ثانوي فأقل	3.98	دبلوم	الجانب الاقتصادي
0.001	.298*	3.7	ثانوي فأقل	4.00	دبلوم	الدرجة الكلية
0.001	.246*	3.7	ثانوي فأقل	3.95	جامعي فأعلى	

التوصيات و المقترحات :

في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الباحثة بما يلي :

- العمل بجدية في استغلال منصات و مواقع التواصل الاجتماعي فيما يلي :
- 1- ضرورة توظيف منصات مخصصة للكوارث و الأزمات تستخدم عند حدوث الكوارث و الأزمات، حيث يتم تجهيزها و ترتيبها لتكون على أهبة الاستعداد لكل طارئ .
- 2- وجود جهات خاصة لمتابعة مواقع التواصل الاجتماعي و تنفيذ ما يعرض من خلالها من أخبار تفنيد علمي سليم للجمهور ، لغلبة الأخبار من الشائعات و الأكاذيب لبث روح الطمأنينة للجمهور .
- 3- عمل دورات في كيفية الاستفادة من مواقع التواصل كمنصات و قنوات للتعليم في حالة الكوارث و الأزمات طويلة المدى مثل جائحة كورونا ، حتى لا تتعطل أو تتعثر عملية التعليم.
- 4- ضرورة العمل الجاد في المنصات الالكترونية في اتمام المعاملات الحكومية للمواطنين ، مما يساعد في تخفيف الضغط ، و ازدحام الشوارع و عدم تعطيل أمور المواطنين و المقيمين .

المصادر و المراجع

- برنامج انسياد للمعرفة (2017). استرجع بتاريخ 2020/4/2 بواسطة <https://Knowledge-arabia.insead.edu>.
- الجنيد، عبدالله (2017). إدارة الازمات. استرجع بتاريخ 2020/3/29 بواسطة <https://www.skynewsarabia.com>.
- الخليج أون لاين (2020). استرجع بتاريخ 2020/3/21 بواسطة <https://alkhaleejonline.net>.
- دشتي ، ببيي و الشواف ، هاجر و العجمي ، الشقحاء و الدولية ، صالح و الرشيد ، عبدالله (2018) ، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الكوارث الطبيعية ، كلية العلوم الاجتماعية . جامعة الكويت . استرجع في 1 أبريل 2020 ، بواسطة [http:// alqabas.com/article/609096](http://alqabas.com/article/609096).
- سالم ، شيماء السيد (2016). دور وسائل الاعلام الاجتماعي في ادارة اتصالات الازمات و الكوارث .المجلة المصرية لبحوث الاعلام . كلية الاعلام . جامعة القاهرة . العدد 56 .
- حماد ، عادل(2019). دور الاعلام الاجتماعي في ادارة العلاقات العامة عند حدوث الكوارث و الازمات <https://www.meltwater.com> .
- الغازمي ، نجلاء غشام (2020) . تطوير مواقع التواصل الاجتماعي بجامعة الكويت لتنمية الوعي السياسي لدى الطلاب " تصور مقترح " . رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه غير منشورة ز كلية التربية . جامعة جنوب الوادي . مصر .
- المعلا، ماجد (2019). مجلة الامن . <https://dr.almualla.com>.
- موقع الهيئة العامة للمعلومات المدنية لدولة الكويت Paci.gov.kw

Abedin,Babak & Abdal, Babar & Abbasi,Alireza.(2014). Characterization of the Use of Social Media in Natural Disasters: A Systematic Review" . IEEE Fourth International Conference on Big Data and Cloud Computing, Sydney, NSW, 2014, pp. 449-454.

- APUKE, Oberiri Destiny & TUNCA, Elif Asude (2018). SOCIAL MEDIA AND CRISIS MANAGEMENT: A REVIEW AND ANALYSIS OF EXISTING STUDIES. LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi (IX-II): 199-215.
- Elsamni, Abdulrahman (2018). Social Media Applications in Crisis Management of Natural Disasters: Lessons for the Arab Region. Arab Media & Society .(25). . Retrieved on March 17, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/323515648_Social_Media_Applications_in_Crisis_Management_of_Natural_Disasters_Lessons_for_the_Arab_Region.
- Goldfine, Erica (2011). Best Practices: The Use of Social Media Throughout Emergency & Disaster Relief. In Candidacy for the Degree of Master of Arts. SCHOOL OF COMMUNICATION AMERICAN UNIVERSITY WASHINGTON, D.C. Retrieved March 17, 2020, from: <https://www.unapcict.org/sites/default/files/2019-01/The%20use%20of%20social%20media%20throughout%20emergency%20and%20disaster%20relief.pdf>.
- M. Badger, (2011) Social Media Use in Crises Situations, <http://www.mediabadger.com/2011/07/social-media-use-in-crises-situa>.
- M. Gorey, (2012). Social Media & Natural Disasters In 2011, <http://www.wcyb.com/news/29018202/detail.html>
- Nagar, Seema & Seth, Aaditeshwar & Joshi, Anupam (2012) . of Social Media Response to Natural Disasters. Retrieved March 17, 2020, from : <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/2187980.2188177>.
- Velev, Dimiter & Zlateva, Plamena (June 2012). Use of Social Media in Disaster Management . **conference Paper** .Conference: ICITE 2012, At Hong Kong : IPEDR, vol.39. Retrieved on March 17, 2020 from https://www.researchgate.net/publication/271585520_Use_of_Social_Media_in_Natural_Disaster_Management
- <https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/1/25>.
- <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-204799638>
- <https://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-51501472>
- <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>
- <https://www.arageek.com>.

"The Use of Social Media Sites in the Face of the Coronavirus and its Contributions to Different Aspects of Life"

Submitted by:
Dr. Najla Ghasham Hammoud Al-Azmi

Ministry of Education – Kuwait

Kuwait
APRIL - 2020

Abstract

This study aims to identify the opinions of social media users from members of the Kuwaiti society in the role of social networking sites in the face of the coronavirus and its contributions both the educational, social, economic and educational aspect, followed in that descriptive analytical approach, and to achieve that purpose was built The resolution consisted of (20) paragraphs, divided into four axes: the first axis: awareness and the second axis: educational and the third axis: social and the fourth axis: economic and applied to a random sample (n = 558) members of the Kuwaiti society. The results showed that the perceptions of the study sample on the contribution of social networking sites in the face of the coronavirus in the four areas were high, and the results of the fields of study ranked downwards as follows: the first area (awareness aspect) came in first place, and the third area (social aspect) came in second place, and the solution of the fourth area (economic aspect) in third place and the field for the second (educational side) came in fourth and last place.

The results showed statistically significant differences between gender (male/female) in areas (awareness, social aspect, overall grade) in favor of females. The results showed that there were no significant differences between the type in two areas (educational aspect, economic aspect). The results showed statistically significant differences between the variable of age in the two areas (first: the awareness aspect, the fourth: the economic aspect) and the overall degree, the results also showed statistically significant differences between the ages of 18-29 and the ages (40-49 years) in favor of the ages (18-29 years) in the field of the educational aspect, and the existence of statistically significant differences between the ages of 30-39 and The results also showed statistically significant differences between the variable social status in the first area (the awareness aspect), the statistically significant differences between a social situation (single) and a social situation (married) in favor of a social situation (single) in the area of the educational aspect, and there were no differences in the results for the variable of the employer, and also for the variable of the province.