

سياسيولوجيا ادارة الازمات ومنصات التواصل الاجتماعي

دراسة ميدانية علي عينة من مرتادي منصات التواصل الاجتماعي الليبية علي فيس بوك

أ.مريم مصباح اطيقة

عضو هيئة تدريس /كلية الآداب - جامعة سرت

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف علي مدي مساهمة منصات التواصل الاجتماعي الليبية علي فيس بوك في مواجهة ازمة كورونا ،استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بحيث طبقت الدراسة علي عينة عشوائية من الليبيين اللذين يرتادون اشهر الصفحات الليبية علي فيس بوك ،و تم جمع البيانات عن طريق استمارة الكترونية وقد توصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها ،ان فيس بوك يعتبر المنصة الاجتماعية الاكثر تفضيلا للحصول علي المعلومات حول ازمة كورونا الا ان انتشار الشائعات وانعدام الشفافية حول اتساع نطاق الازمة ادي الي عدم الثقة في مصداقية تلك المنصات الامر الذي ترتب عليه اثاره القلق والرعب في نفوس الافراد والفشل في استغلال جماهيرية تلك المنصات في ادارة الازمة بشكل موضوعي ومفيد للفرد والمجتمع .توصي الدراسة بإنشاء خلايا ازمات علي منصات التواصل علي فيس بوك يحوي افراد مدربين علي التعاطي مع الازمات قبل حدوثها واثناءها وعلاج ما يترتب عنها .

الكلمات المفتاحية : الشائعات ،جائحة ، شفافية ،خلايا ازمة ،التعاطي مع الازمات .

Abstract

The study aimed to identify the extent of the contribution of Libyan social media platforms to Facebook in the face of the Corona crisis, I used the descriptive analytical method so that the study was applied to a random sample of Libyans who visit the most famous Libyan pages on Facebook, and the data was collected through an electronic form and the study reached Several results, the most important of which is that Facebook is the social platform most preferred to obtain information about the Corona crisis, but the spread of rumours and the lack of transparency about the breadth of the crisis has led to a lack of confidence in the credibility of these platforms, which has caused concern and terror among individuals and the failure to exploit the masses of these platforms In crisis management objectively and beneficial to the individual and society. The study recommends the creation of crisis cells on Facebook communication platforms that contain individuals trained to deal with crises before and during their occurrence and to address their consequences.

Key words: rumours, epidemic, transparency, crisis cells, dealing with crises

المقدمة

اصبح الاتصال الجمعي بسبب انتشار وسائله وسهولة اقتنائها ذا تأثير كبير علي الافراد فيمدهم بخبرات حول القضايا اليومية والطارئة وقت الازمات باعتبارها ميكانزماً اجتماعياً يوحد الجهود بقصد حماية النسق الاجتماعي من الانهيار ، وليبيا كغيرها من المجتمعات الانسانية تتأثر بكل ما يحدث من حولها خاصا في فترة انتشار جائحة كورونا سواء من الكم الهائل من المعلومات المتدفقة عبر وسائل التواصل المختلفة الصادقة منها او الشائعات ، وهي مهددة كغيرها من الدول بالإصابة به ، فأصبحت منصات التواصل الاجتماعي احد عناصر التعاطي مع الازمة و مواجهتها.

ان مفهوم ادارة الازمات من المفاهيم الحديثة في علم الاجتماع تتميز بموضوعاتها متعدد التوظيفات المعرفية ، التي تشير الي نزاع او توتر قد يدمر المجتمع ، مدخل الي تجديد الحقل الاجتماعي المتأزم و محطة في المسار الاجتماعي قد تغدو في حال استمرارها مساراً مستقلاً كمشكلة مزمنة يعاني منها البناء الاجتماعي ، فتتحلي احد اشكالها في الازمات البيئية عند انتشار الاوبئة (1).

مشكلة الدراسة :

حينما نتعرض للأبعاد السوسيولوجية للاتصال الجمعي عبر منصات التواصل الاجتماعي نعني وقع هذا التواصل علي الافراد وعلاقاتهم الاجتماعية وكيفية تعاطيهم مع مشكلات واقعهم ، ويعتبر فيس بوك المنصة الاجتماعية الاكثر استخداما حول العالم ، فقد اكدت احصائيات فيس بوك وجود 2 مليار و 250 مليون مستخدم . (2)

، ووفق آخر تقديرات إدارة فيسبوك تجاوز اعداد المستخدمين في ليبيا 2 مليون مستخدم حتى عام 2017م ، بنسبة تمثيل 49% من مجموع السكان، كما ان 23.7% من المستخدمين نشطون يوميا علي شبكات التواصل الاجتماعي في الاحوال الاعتيادية .(3)

نصات التواصل الاجتماعي لها طابع تفاعلي بين الافراد علي اختلاف اعمارهم وخلفياتهم الثقافية والحضرية ومستوياتهم التعليمية وطبيعة الادوار التي يقومون بها ، خاصاً في فترات الازمات التي يتعرض لها المجتمع مثل ازمة انتشار وباء كورونا 2020م ومن هنا تتلخص مشكلة الدراسة في الاجابة على السؤال الاتي :ما مدي مساهمة منصات التواصل الاجتماعي المحلية علي فيس بوك ذات الاقبال الجماهيري الكبير علي التأثير في المستخدمين لمواجهة ازمة انتشار فيروس كورونا ؟

اهمية الدراسة :

تستمد الدراسة اهميتها من اهمية محاورها ، فمنصات التواصل الاجتماعي ومواجهة الازمات في المجتمعات من موضوعات الساعة المثيرة للاهتمام في فروع عديدة من العلوم الانسانية وخاصة علم الاجتماع ، انما الملتقي الذي يشكل البناء الإدراكي والمعرفي و رؤية الفرد والمجتمع للازمات ومواجهتها ، ومن هنا تكتسب الدراسة اهمية كبيرة من الناحيتين العلمية والعملية :

1.الاهمية النظرية : تعتبر الدراسة من الدراسات الاولية التي تتناول مدي اسهام منصات التواصل الاجتماعي في ادارة ومواجهه الازمات وخصوصا جائحة كورونا وهي تحاول الخروج بنتائج او تفسيرات علمية تساهم في فتح افاق جديدة للمزيد من الدراسات حول موضوع يشغل الباحثين والمسؤولين لخطورة تأثيراته في ظل الازمات المحلية والحد من اضرارها واتساع مساحتها واكتساب خبرة علمية في كيفية تسخير كافة الامكانيات من بينها منصات التواصل الاجتماعي للاستعداد الدائم لمواجهة الازمات التي يتعرض لها المجتمع وتلافي عنصر المفاجأة وانعداد الاستعداد والخبرة في مواجهة اي طارئ خاصاً وان المجتمع لم يألف التعرض لهذا النوع من الازمات وبالتالي يجهل كيفية التعاطي الموضوعي والسليم مع الازمات فترة يعاني المجتمع من عدم توازن في النسق السياسي .

2.الاهمية العملية : دور منصات التواصل الاجتماعي في فترات الازمات من الموضوعات المهمة علي الصعيدين الفردي والمجتمعي فتعمل الدراسة علي فتح افاق جديدة للبحث السوسيولوجي في موضوعات مواجهة الازمات و التي رغم اهميتها

لا تلقي اهتماما من قبل الباحثين خاصة وانه مجال حديث النشأة في علم الاجتماع وللخروج بنتائج علمية وتوصيات تساهم في صنع القرار لمواجهة الازمات .

أهداف الدراسة : تهدف الدراسة للتعرف علي :

1. مدى ثقة الباحثين في منصات التواصل الاجتماعي في الحصول علي المعلومات التي يثقون بصحتها وبالتالي اتباع الارشادات لمواجهة ازمة كورونا في المجتمع الليبي .
3. التداعيات الاجتماعية الناتجة عن عدم قدرة منصات التواصل الاجتماعي الليبية علي فيس بوك القيام بدورها لمواجهة ازمة كورونا في المجتمع الليبي .
4. اهم المعوقات التي تعوق الاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي علي فيس بوك من وجهة نظر افراد العينة لمواجهة ازمة كورونا في ليبيا .
5. التعرف علي كيفية الاستفادة من مزايا منصات التواصل الاجتماعي فيس بوك في مواجهة ازمة كورونا من وجهة نظر افراد العينة

تساؤلات الدراسة : تحاول الدراسة الاجابة عن الاسئلة الاتية :

- 1..مامدي اعتماد افراد العينة علي فيس بوك للحصول علي المعلومات حول ازمة كورونا ؟
- 2.ماهي مدى ثقة افراد العينة في كل ما تقدمه منصات فيس بوك فيما يتعلق بأزمة كورونا ؟
- 3.مامدي ايجابية افراد العينة في التعاطي مع ازمة كورونا عبر منصات التواصل الاجتماعي ؟
- 4.ما هي اراء افراد العينة حول دور منصات فيس بوك في مواجهة ازمة كورونا في ليبيا ؟
- 5.ماهي اسباب عدم قدرة منصات فيس بوك علي مواجهة ازمة كورونا في ليبيا من وجهة نظر افراد العينة ؟

6. ماهي التداعيات المترتبة علي عدم قدرة المنصات الليبية علي فيس بوك في التعامل ازمة كورونا من وجهة نظر افراد العينة

؟

7. ماهي اراء افراد العينة حول كيفية قيام منصات التواصل بدورها في مواجهة جائحة ازمة كورونا ؟

مبررات الدراسة: تضافرت عدة مسببات لاختيار هذا الموضوع منها:

1. تزويد المكتبة المحلية والعربية بموضوعات اجتماعية حول سياسيولوجيا الازمات وطرق التعاطي معها باعتبارها مجال حديث النشأة.

2. يقع الموضوع ضمن اهتمامات الباحثة حيث ان ازمة جائحة كورونا وتعاطي منصات التواصل الاجتماعي معها من موضوعات الساعة التي اثارته الكثير من التساؤلات التي لا بد من الاجابة عنها موضوعيا .

3. الحصول علي بيانات تستند علي الواقع الامبريقي مما يجعل من عملية اتخاذ أي قرارات محلية ذات صلة بالموضوع تستند علي اسس علمية موضوعية خاصا بالتعاطي الموضوعي والعلمي مع الازمات .

المفاهيم :

1 . ادارة الازمات : تعرف بشكل عام علي انها "كيفية التغلب علي الازمة بالأدوات العلمية .⁽⁴⁾

كما تعرف اجتماعيا بأنها "مجموعة من الافعال المرتبطة ببعضها تتعلق بردود افعال الناس عندما يواجهون معاناة جديدة غير مألوفة ، قد تكون كارثة طبيعية او اي شيء ذو اهمية او تغير في الحالة الاجتماعية او تغيرات في دورة الحياة".⁽⁵⁾

كما عرفت بانها "سلسلة الاجراءات الهادفة للسيطرة علي الازمات والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها ، وبذلك تكون الادارة الرشيدة للازمة هي تلك التي تضمن الحفاظ علي المصالح الحيوية للدولة وحماتها ".⁽⁶⁾

وتعرفها الدراسة اجرائيا بانها مجموعة الاجراءات التي تقوم بها منصات التواصل الاجتماعي المحلية في ليبيا علي فيس بوك لمواجهة تفاقم جائحة كورونا للسيطرة عليها وضمان التفاعل الايجابي مع الافراد وتبادل المعلومات بين الجهات المسؤولة والتي

تملك المعلومات والاحصائيات واطر التطورات والافراد داخل المجتمع فتحد من الشائعات التي قد تزيد من تفاقم الازمة وامتلاك الخبرة الزمة للتعاطي مع الازمات مستقبلا .

2-منصات التواصل الاجتماعي : تعرف بانها: شبكات اجتماعية بنيت بطريقة تجعل الافراد قادرين علي التعبير عن انفسهم والتعرف علي اشخاص اخرين قادرين ان يشاركوهم اهتماماتهم ، انها مجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من مشاركة الافكار والاهتمامات وتكوين الصداقات ، ولم تعد مجرد وسيلة للتعرف فقط بل وسيلة سهلة للوصول لأكبر عدد من الاشخاص سواء لتبادل الافكار او المصالح . (7)

كما تعرف بانها شبكة مواقع فعالة تسهيل تبادل المعلومات وتقوية العلاقات بين الافراد على اختلاف شكل تلك العلاقات سواء كانت صداقة او قرابة ويتم من خلالها تواصل كتابي او صوتي او مرئي . (8)

وتعرفها الدراسة اجرائيا بانها منصات مختلفة تقوم علي التفاعل المستمر بين الافراد والقضايا الحياتية اليومية والمشاكل والازمات التي قد يتعرض لها المجتمع مثل مواجهة جائحة كورونا

2-فيس بوك هو احد مواقع منصات التواصل الذي الاجتماعي الذي تأسس 2004م يُمكن المستخدمين من مشاركة الصور، ونشر التعليقات، وروابط الأخبار أو أي محتوى آخر مثير للاهتمام ، كما يُمكنهم من لعب الألعاب، والدرشة، وبث الفيديو المباشر ، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضاً تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم . (9)

كما يعرف بانه : احد شبكات التواصل الاجتماعي التي على رغم ان عمرها لا يزيد عن عشر سنوات إلا انه اصبح الأشهر والأكثر استخداماً وتأثيراً على مستوى العالم وان الهدف منه هو جعل العالم أكثر انفتاحاً حيث يوصف بكونه دليل سكان العالم عن كل القضايا التي تثير اهتمامهم . (10)

ويعرف اجرائيا بأنه احد منصات التواصل الاجتماعية الأكثر شيوعا من حيث الاستخدام والتفاعل في المجتمع الليبي ويعبره البعض المصدر الاول للمعلومات والتفاعل الاجتماعي اثناء جائحة كورونا .

الدراسات السابقة :

اعتمدت الدراسة خلال مرحلة البحث والتقصي في ادبيات العلم علي دراسات تناولت موضوع الدراسة بطريقة غير مباشرة لانعدام الدراسات العربية التي تناولته بشكل مباشر ومن تلك الدراسات الاتي :

-دراسة مير وتوبي بعنوان " استخدام مصدر المعلومات في أوقات الأزمات ،هدفت الدراسة للتعرف علي قدرة الافراد علي تكوين افكار عامة عن الازمة اثناء حدوثها ،والتعرف علي الظروف التي تؤثر علي اختيار الافراد لمصادر معلوماتهم اثناء الازمات ،اعتمدت الدراسة علي منهج " التثليث البحثي " الذي يعتمد علي جمع البيانات بأكثر من طريقة لنتائج أكثر دقة واقل تحيزا ، وقد استخدمت الدراسة مصدرين للمعلومات اولهما : تحليل المضمون للمنشورات علي الانترنت اثناء الازمات والتي بلغت 252.711 منشور ، واختيار عينة قوامها 772 مفردة وقد توصلت الدراسة الي ان وسائل الإعلام الجديدة(الانترنت) تعزز قدرة الجمهور على التأثير في رسم صورة عامة لقضية ما في اوقات الأزمات واطهرت وجود عوامل تؤثر علي اختيار مصدر الجمهور أثناء الأزمات منها يخضع لعوامل خارجية مثل نوع الأزمة وحجمها بالإضافة إلى عوامل داخلية مثل المشاركة في الأزمة واستخدام المصادر التقليدية للمعلومات .(11)

-دراسة بيبي جواد دشتي (2018) ، بعنوان "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي اثناء الكوارث والازمات الطبيعية "وقد طبقت الدراسة علي المجتمع العماني وهدفت الي التعرف اهم مصادر المعلومات في المجتمع عند حدوث كوارث طبيعية والدور الاجتماعي لهذه المنصات الازمات الطبيعية ، استخدمت الدراسة منهج تحليل المضمون بتحليل 313 تغريده اثناء حدوث الازمة وقد تم جمع البيانات عن طريقة توزيع 211 استبيان علي عينة عشوائية من مرتادي منصات التواصل الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة الي عدة نتائج تشير الي ان لمواقع التواصل الاجتماعي دور ايجابي في ادارة الازمات رغم عدم وجود

الوعي الكافي من الجمهور لكيفية الاستفادة المثلي من هذه المنصات ، كما تلعب الشخصيات العامة دور مهم في تكوين توجه عام للأفراد في كيفية التعامل مع الازمات . (12)

-دراسة دايدن و اوزدل(2017) ، بعنوان "اهمية وسائل الاعلام الاجتماعية في مواجهة الازمات " هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية تغطية وسائل الإعلام الإخبارية للأزمات التنظيمية واستراتيجيات الاستجابة للأزمات ، وكيف تختلف تلك التغطيات باختلاف أنواع الأزمات ، استخدمت الدراسة منهج تحليل مضمون المحتوى لمستوى المسؤولية (الفردية في مقابل المستوى التنظيمي) واستراتيجيات الاستجابة التنظيمية في التغطية الإخبارية لأحداث الأزمات الكبرى خلال عام 2006 في ثلاث صحف الكترونية ، تقتصر الدراسة على عينة من ثلاث صحف الكترونية ذات اقبال جماهيري ، وقد توصلت الدراسة الي نتائج تفيد الي وجود الاختلاف بين ازمات عرضية واخري تنظيمية الامر الذي يتطلب من مديري الأزمات التحقق من تغطية أخبار الأزمة والتزام الموضوعية ، ومحاولة إقامة علاقات جيدة بين الجهات التنظيمية ووسائل الإعلام لإيصال الرسالة الصحيحة إلى الجمهور أثناء الأزمات. (13)

-دراسة سلوي سليمان الجندي (2014) بعنوان " دور صفحات الجيش والشرطة علي فيس بوك في ادارة ازمة احداث يونيو 2013" ، وقد هدفت الدراسة الي التعرف علي المضامين والاستراتيجيات التي تتضمنها الصفحات ومدى ملائمتها لإدارة الازمة في تلك الفترة ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد قامت الدراسة علي عينة قوامها 400 مفردة من المقيمين بالقاهرة ، و تم جمع البيانات عن طريق استمارة استبيان وتحليل مضمون ما تقدمه تلك الصفحات وقد توصلت الدراسة الي ان الافراد يميلون الي التعرض للصفحات التي تتخصص بالمعلومات حول الازمة التي يتعرض لها المجتمع ، وعند وجود شرح في العلاقة بين الافراد والدولة غالبا ما يميلون الي اقامة حوارات شفوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي حول الازمة وان ذلك يؤدي الي زياد التأثيرات المعرفية والسلوكية والوجدانية علي الافراد ، وكما ان ارتفاع عدد ساعات التعرض لفيس بوك يؤدي الي تغيير وان كان طفيف علي الصورة النمطية اللازمة في اذهان الناس. (14)

-دراسة ارين و ستريك (2011) بعنوان " اثر الشبكات والمواقع الاجتماعية علي ادارة المعلومات " وطبقت الدراسة في الولايات المتحدة الامريكية علي عينة من الموظفين في قطاعات الاعمال والتقنية والحاماة / وقد هدفت الدراسة الي مناقشة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي علي الموظفين في التنظيمات الاجتماعية ومدى اهتمام اصحاب القرار للتعامل مع هذه المعلومات وقت الازمات ، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي ، و اعتمدت الدراسة علي استمارة استبيان للوصول الي نتائج الدراسة التي منها ، ان لهذه المنصات تأثير كبير علي الافراد خصوصا فيس بوك وتويتر لذلك يجب التدريب علي كيفية التعامل الايجابي مع كم المعلومات وتوظيفها في خدمة التنظيم الاجتماعي . (15)

النظريات المفسرة لتأثير منصات التواصل الاجتماعي :

يميل العقل البشري الي التعميم فيكتشف التشابهات وخواص الظواهر ثم تصنيفاتها فنتج عنها قدرة تفسيرية اكثر واقعية للظواهر الاجتماعية المرتبطة بعمليات التواصل وتتخذ الدراسة الاطر النظرية كأساس متين من ادبيات العلم لتوجيه الدراسة في ظل انعدام دراسات اجتماعية تتناول سياسيولوجيا الازمات بشكل مباشر ومن تلك الاطر النظرية المفسرة :

1.الاصول الاجتماعية والنفسية للاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي :تستند ماتيلدا رايلي علي فكرة مؤداها ان الافراد لا يتعاملون مع وسائل الاتصال معزولين عن دوافعهم انما هم ينتظمون في جماعات وتتداخل مجموعة عوامل ديموغرافية مثل السن والنوع ومستوي التعليم والمهنة في التأثير علي استخدام الجمهور لوسائل الاتصال وتفاوت تأثيرهم بمضامينها .(16)

يرتبط استخدام وسائل الاتصال الاجتماعي بالعوامل النفسية للمتابعين من حيث الحاجة الي اشباع بعض الحاجات فيختار الفرد المضامين الاعلامية وفقا لظروفهم النفسية فيقبل الافراد علي المضامين تحت ظروف نفسية غير مستقرة فتصبح وكأنها علاج له .

الامر الذي يقترب كثيرا من اوضاع الافراد اثناء جائحة كورونا 2020 فيزداد الاقبال علي الاخبار والمنصات الاجتماعية التي يشعر الافراد من خلالها بإشباع للحاجة للمعرفة والتواصل مع الاصدقاء وغير الاصدقاء والحديث حول موضوع يراه الافراد

مهتدا للحياة مما يجعلهم تحت وطأة ضغوط نفسية هم في امس الحاجة للتنفيس عنها والشعور بالمساهمة في ايجاد الحلول لمشكلة ترهقهم عن طريق عدة خيارات مثل الاجماع علي ضرورة شراء اكبر قدر من المؤن او اتخاذ قرارات جماعية نحو الحجر الصحي مثلا كاحتراز وقائي للمرض او الدعوة لمعاقبة كل من يمشي في الشارع .

2. نظريات التأثير القوي لوسائل الاتصال : يعتقد مؤدي هذا الاتجاه النظري ان وسائل الاتصال تتمتع بنفوذ قوي ومباشر وفوري علي المجتمع ولديها قدرة علي تغيير اتجاهات وميول وارااء الافراد وفق خطط موضوعه من قبل المؤثرين علي الراي العام في المجتمع ، وتستند النظرية علي مجموعة من النظريات الاجتماعية والنفسية التي تري انه يمكن توجيه افكار الافراد عن طريق تعريضهم لمضامين ومعلومات تستثير غرائزهم وسوف يتأثرون بها .

تري النظرية ان الافراد مخلوقات معزولين عن بعضهم نفسيا واجتماعيا ، لذلك هم فريسة سهلة لا يوجد من يحميها من شراسة وسائل الاتصال . (17)

انها محاولة للمقاربة بين ما حدث في بعض المناسبات وكيفية اشتعال منصات التواصل الاجتماعي بخبر او صورة او مقطع مرئي فيصبح حقيقة لا يحاول احدا التحقق منها ويتم تبادلها فتصبح تلك المادة موجودة علي اجهزة غالبية الافراد وتتقارب وجهات نظرهم بحيث تصبح فيما بعد اتجاه واحد وراي واحد يصل الي حد اليقين رغم ان احدا لم يكلف نفسه التحقق من صدق المعلومات او حتي الاكتفاء بالمشاهدة دون التفاعل والنشر ، رغم الكثير من الانتقادات التي وجهت لهذا المنظور ولكن لا يمكن انكار ان منصات التواصل الاجتماعي اصبحت تصنع الخبر وتداوله وتشكل الحقيقة للأفراد دون ان يهتم الجمهور كثيرا بمدى صدق او كذب المعلومات حتي في اشد الازمات فتكا مثل جائحة كورونا .

ان التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي هو صيغة رئيسية من صيغ التفاعل الاجتماعي يؤدي الي احداث تأثيرات متبادلة بين المتصلين علي شبكة الانترنت من خلال ما يتبادلونه من معلومات تعمل علي التأثير في المواقف والقيم والمعايير للأفراد وانماط السلوك و التفكير وبناء تصور اجتماعي عن المواقف في الواقع الاجتماعي.

ادارة الازمات :

تعمل إدارة الازمات للحد من تفاقم الازمات ومحاكاة تجارب مجتمعات اخرى نجحت في وضع استراتيجيات مواجهة لها ، ورغم تداعياتها المختلفة فأثما احيانا تعتبر حراكا اجتماعيا قد يجلب بعض التغيير المرغوب في المجتمع ،ويمكن ان نقف على بعض السمات العامة للالزمات :

1. المفاجأة: فالأزمات تحدث دون سابق انذار احيانا ،رغم ان ردود الافعال على شبكات التواصل الاجتماعي قد تشير الى اندلاع ازمة .

2. جسامة التهديد :حيث ان الازمات تؤدي احيانا الى خسائر مادية او بشرية هائلة تهدد الاستقرار وتصل الى حد القضاء على كيان المنظمة .

3. مربكة :اثما تخلق حالة من القلق والتوتر خاصة في ظل عدم وجود منظومة بيانات حول حجم الازمة مما يصعب عمليات اتخاذ القرار .

4. ضيق الوقت المتاح : غالبا ما تتصاعد الازمات بوتيرة سريعة تتناقض مع الامكانيات المتاحة ووجود ايجابية من المجتمع للتعاون في إيجاد الحلول.

5. تعدد الاطراف والقوي المؤثرة في حدوث الازمة وتطورها وتعارض مصالحها مما يصب عملية السيطرة عليها والتي منها شبكات التواصل الاجتماعي وما تلعبه من دور في تأليب الراي العام وقت الازمات او الهاء الجماهير في قضايا ثانوية .⁽¹⁸⁾

ابعاد ادارة الازمات واثارها :

يتكامل البناء الاجتماعي في المجتمع لذلك لا يمكن دراسة موضوع ادارة الازمات دون ان نأخذ في الاعتبار جميع الابعاد التي تتكون منها الازمة والتي منها :

1. الابعاد الاجتماعية - النفسية: ترتبط بأسباب ومراحل الازمة والنتائج المترتبة عليها وينعكس ذلك علي السلوك الجمعي والرأي العام والادارة الاعلامية للازمة .
 2. البعد السياسي :تظهر ازمات داخلية اقتصادية واجتماعية ولكن غالبا ما يكون لها بعد سياسي داخلي او خارجي
 3. البعد الثقافي : تؤدي الازمات الكبيرة والتي تستمر فترات طويلة الي تأثيرات عميقة علي النسق القيمي في المجتمع.
 4. البعد الاعلامي :ا تحتاج الازمات بالضرورة الي ممارسة انشطة وبرامج الاعلام او الاتصال الجماهيري كما تفرض علي الافراد و متابعتها وتلعب هنا مواقع التواصل الاجتماعي دور كبير في ادارة الازمات حيث يتفاعل الافراد مع الاحداث بشكل يومي ويترتب علي ذلك اما ان تنصدر العناوين والمنشورات والتعليقات فتصبح قضية رأي عام او يتم تجاهلها وتحل محلها قضايا سطحية فتظهر الازمات المتتالية .(19)
- تختلف الازمات استنادا الي عدة معايير منها :نوع الازمة ومكان حدوثها وحجم الازمة وعمرها فهناك ازمات تحدث فجأة وبسرعة واخري بطيئة وطويلة ،اضافة لطبيعة التهديدات التي تخلق الازمة واسبابها وكل منها يحتاج لخطط خاصة وخطة اعلامية لمواجهة الازمات .

مراحل إدارة الازمة:

ظهرت عدة تقسيمات لمراحل ادارة الازمة منها:

- 1.مرحلة اكتشاف اشارات الانذار :عادة ما تظهر مؤشرات واعراض تنذر باحتمال وقوع ازمة وتعكس وسائل التواصل الاجتماعي ما يحدث في المجتمع من خلال التفاعلات اليومية ومن خلالها يمكن استشعار مؤشرات حدوث ازمة معينة .
- 2.الاستعداد والوقاية :عند استشعار بوادر مشكلة قد تؤدي الي وجود ازمة او تفاقم الاوضاع نتيجة كارثة طبيعية مثلا يجب علي خبراء التعامل مع الازمات الاسراع في وضع الخطط للوقاية واكتشاف نواحي الضعف ومعالجتها قبل وقوع الازمة.
- 3.احتواء الاضرار والحد منها : وذلك بمحاولة الحد من انتشار الازمة في الاجزاء السليمة من المجتمع

4. استعادة النشاط: وتمثل هذه المرحلة اعداد وتنفيذ برامج معدة مسبقا وتم اختبارها من قبل .

5. التعلم: وهي التعلم المستمر واعادة التقييم لتحسين ما تم انجازه في الماضي وضمان عدم الوقوع في اخطاء مكررة . (20)

مراحل ادارة الازمة مراحل متكاملة تحتاج تكافل الجهود من فئات المجتمع المختلفة وتلعب شبكات التواصل الاجتماعي دور كبير في الانذار بوجود ازمة ويمكن القول ان الازمات المختلفة لا بد وان تلقي اهتمام واسع من جمهور شبكات التواصل فيصبح افراد المجتمع جزء من ادارة الازمة .

الاثار الايجابية والاثار السلبية لمنصات التواصل الاجتماعي في اوقات الازمات :

التواصل عبر منصات التواصل الاجتماعي احد اهم نجاحات المعرفة البشرية وقد برزت لها بعض المزايا والعيوب نذكر منها:-

اولا : الاثار الايجابية لشبكات التواصل الاجتماعي :-

شبكات التواصل الاجتماعي لها جاذبية لمستخدميها وقد ظهرت لها العديد من المزايا منها :

1. الشفافية في الحصول علي المعلومات من غير تدخل جهات قد تتعارض مصالحها مع مصالح الافراد او المجتمع فتتكم عن بعض الحقائق مما يترتب عليه تداعيات غير مرغوبة احيانا كالتكتم علي بعض الاخبار التي سرعان ما تجد من يتكلم عنها بتفاصيلها كأقارب حالات اصببت بفيروس كورونا ولم يعلن عنها رسميا مثلا .
2. التأثير علي الراي العام من خلال الوصول الي غالبية شرائح المجتمع وايجاد الحلول المناسبة .
3. امكانية الحصول علي معلومات من الاشخاص المتضررين اثناء الازمات وتحديد اماكن تواجدهم وتقييم الاوضاع في ظل ما يجمع من بيانات وتحديد مدي امكانية تقديم نوع من المساعدة لهم او توجيه جهود الحكومة لذلك .
4. تشجيع الافراد للمشاركة في عمليات التطوع والعمل الخيري للمساعدة وقت الازمات .
5. سهولة الحصول علي تجارب مجتمعات لها خبرات سابقة في التعامل مع الازمات اختصارا للوقت وتعقيدات التعاملات الرسمية والمصالح علي مستوي الحكومات .

6.التواصل الاجتماعي مع الاصدقاء او رفاق العمل او العملاء في فترات عدم القدرة للخروج من المنزل كما يحدث في فترات

الحروب او الوبئة كما حدث من حجر صحي للأفراد في العالم خوفاً من تفشي وباء كورونا

منصات التواصل الاجتماعي لها فوائد كثيرة اثناء الازمات وقد اثبتت تجارب بعض المجتمعات فاعليتها في خلق بيئة تعمل

معا لتفادي الاضرار في اوقات الازمات كما حدث عند انتشار جائحة كورونا .

ثانيا :الاثار السلبية لشبكات التواصل الاجتماعي في ادارة الازمات :-

رغم المزايا العديدة لمنصات التواصل الاجتماعي تظهر لها بعض السلبيات منها الاتي :-

1.انعدام الرقابة يجعل الفرد عرضة لمشكلات الانتحال والتزوير والكذب والاحتيال وما يترتب عليها من مخاطر.

2.سهولة انتشار الشائعات والمعلومات الغير صحيحة لغرض الحصول نسب مشاهدة عالية مما يطيل من عمر الازمات .

3.هدر الوقت في امور غير ذات فائدة وقضايا سطحية علي حساب قضايا وازمات تهدد استقرار النسق الاجتماعي.

4.الادمان علي حساب نشاطات والتزامات وواجبات حياتية أكثر اهمية ،خاصة عندما يواجه المجتمع ازمات متتالية تحتاج

تضافر جهود الافراد والتعامل مع مشكلات المجتمع.

5.العزلة الاجتماعية عن المحيط الاسري والعائلي الامر الذي يؤدي الي وجود مشكلات اسرية تزيد من تعقد مشكلات البناء

الاجتماعي وتؤدي الي تشتيت الجهود لمواجهة ازمات اكثر فتكا بالمجتمع ورغم تفضيل الانعزال والتباعد الجسدي اثناء انتشار

جائحة كورونا الا انه يفضل التواصل الاجتماعي عبر المنصات المختلفة للتخفيف من الضغوط النفسية التي قد يعاني منها

الاصحاء والمرضي علي حد سواء

6.الانحراف وراء ثقافات اباحية تهدد منظومة القيم الاجتماعية والدينية خاصة في الفئات العمرية الاصغر سننا والتي لم

يكتمل فيها بناء الشخصية والهوية الجنسية والاجتماعية مما يجعلهم عرضة لاضطرابات في الشخصية والهوية الجنسية بسبب

التواجد داخل المنزل لأيام طوال دون الانشغال بأنشطة ذات فائدة كممارسة الرياضة او العمل عبر منصات التواصل

الاجتماعي عندما للمجتمع

8. نشر الافكار الهدامة والداعية للإرهاب ونشر الكراهية من تسخير امور دينية اثناء مرحلة حساسة يتأثر فيها الافراد بالأقوال والتفسيرات الدينية والتشفي في الشعوب التي تعتنق ديانات سماوية احري او التعصب ضد ثقافات او اعراق مختلفة. ان المعرفة الواعية بسلبات شبكات التواصل الاجتماعي في فترات الازمات تجعل بالإمكان تلافي الكثير من الازمات ووضع الخطط الموضوعية لتلافي اتساع نطاق الازمة او طول مدة بقائها .

الاجراءات المنهجية للدراسة :

اعتمدت الدراسة في شقها الميداني علي الاجراءات المنهجية الاتية :

اولا : نوع الدراسة ومنهجها : تندرج هذه الدراسة تحت اطار الدراسات الوصفية التفسيرية وهي الانسب لموضوع الدراسة ، وعلي اعتبار ان المنهج هو الوسيلة التي يستعملها الباحث بهدف الوصول الي المعلومات التي يريد الحصول عليها بطرق علمية وموضوعية مناسبة .(21)

وقد اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي باستخدام منهج المسح بالعينة للوصول الي بعض الحقائق والاجابة عن الاسئلة التي يثيرها موضوع البحث .

ثانيا تحديد مجالات الدراسة : تتضمن الدراسة المجالات الاتية :

1.المجال المكاني : ليبيا هي مكان الدراسة وهي احدى الدول العربية في شمال افريقيا يحدها من الشمال البحر المتوسط والجنوب كلا من السودان والنيجر وتشاد اما من الشرق فتجاورها جمهورية مصر العربية ومن الغرب جمهوريتي تونس والجزائر ذات امتداد جغرافي كبير وتنوع ديمغرافي .

2.المجال البشري : وقد تمثل في عينة من الليبيين الذين يرتادون منصات التواصل الاجتماعي فيس بوك اثناء جائحة كورونا .

3.المجال الزمني للدراسة الميدانية : استغرقت الدراسة الميدانية المدة من 23-3-2020م الي 5-4-2020م .

ثالثا : اجراءات المعاينة :

1. تحديد وحدة المعاينة : تتمثل وحدة المعاينة علي جميع الليبيين الذين يرتادون منصات فيس بوك اثناء انتشار جائحة كورونا

دون مراعا للتماثل او الاختلاف في الخصائص الديموغرافية للعينة

2. مجتمع الدراسة : جميع الليبيين الذين يرتادون منصات فيس بوك مع مراعاة نشر اداة جمع البيانات في صفحات ذات اعداد

مرتادين كبير وفي مناطق جغرافية مختلفة

رابعا : العينة : تم اختيار عينة عشوائية قوامها 384 مفردة من الليبيين والليبيات مرتادي اشهر الصفحات الليبية علي فيس

بوك ومن مدن ليبية مختلفة مثل طرابلس وسرت وبنغازي ومصراته وسبها وبعض الليبيين المقيمين خارج الوطن ، تم تطبيق

معادلة ستيفن ثامبسون لتحديد حجم العينة وبعد ادخال اخر تعداد للسكان في المجتمع الليبي البالغ 6.330.159 مليون

نسمة وبعد تطبيق المعادلة علي برنامج اكسل كانت النتيجة ان حجم العينة المنسب هو 384 مفردة .

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left\lceil \left[N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right\rceil}$$

N - حجم العينة

Z - الدرجة المعيارية المقابلة لمستوي دلالة 0.95 = 1.96

P - نسبة توفر الخاصية المحايدة = 0.50

D - نسبة الخطأ = 0.05

اداة جمع البيانات : تم تصميم استمارة الكترونية للإجابة علي تساؤلات الدراسة ، وتم نشرها الكترونيا علي اكثر

الصفحات الليبية ارتيادا علي فيس بوك .

الدراسة الاستطلاعية : طبقت علي 30 مفردة من مرتادي منصات التواصل الاجتماعي وقد اتسمت الاجابات بالجدية

والحماس ، لما للموضوع من اهمية عند جمهور مرتادي المنصات في فترة انتشار جائحة كورونا .

ثبات المقياس : تم استخدام معامل الفا كرنباخ القائم علي اساس الانشقاق النصفي ، بان تتجزأ البيانات الي نصفين

متساويين تحسب بينهما درجة الارتباط ، وقد بلغ معامل الفا كرنباخ 0.75 وهي درجة مقبولة للثقة في الاداة.

صدق اداة جمع البيانات : بعد اعداد الاستمارة الالكترونية بشكلها الاولي تم اعتماد الاتي :

1. **الصدق الظاهري :** تم التأكد من صدق الاداة عن طريق استفتاء اراء مجموعة من المتخصصين في مجال الدراسة الكترونيًا من خلال وضعها علي صفحة الباحثة الشخصية علي فيسبوك وارسال بعض الاستمارات عبر الايميل نتيجة ظروف الحجر الصحي اثناء جائحة كورونا ، وبعد الاخذ بملاحظات المحكمين تم الاطمئنان الي صدق الاداة الظاهري .

2. **الصدق الذاتي** وهو صدق الدرجات الترتيبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من الشوائب وهو يحتسب بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات اداة جمع البيانات الذي كان 0.75، اما الجذر التربيعي فهو 0.86 وبالتالي يمكن اعتماد الاداة كوسيلة امنة لجمع البيانات .

الاساليب الاحصائية المستخدمة : بعد الحصول علي حجم العينة المناسب تم تحويل البيانات الي جدول اكسل ثم نسخها الي البرنامج الاحصائي SPSS بعد اعداد دليل الترميز وهو برنامج احصائي خاص بالعلوم الاجتماعية ، وقد تم التحقق من ثبات الاستمارة عن طريق استخراج معامل الفا كرونباخ ، ثم وصف مجتمع الدراسة باستخدام الجداول التكرارية والنسب المئوية .

عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1. وصف خصائص العينة

- جدول رقم (1) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
انثي	200	52%
ذكر	184	48%
مجموع	384	100%

يلاحظ من الجدول رقم (1) تتقارب العينة من توزيعها بين الذكور والاناث وان كان غالبية افراد العينة كانوا من الاناث بنسبة تمثيل 52% من اجمالي افراد العينة ، في مقابل بلغت نسبة الذكور 48% من اجمالي افراد العينة ولكن الفرق في نسبة التمثيل ليس كبيرا بين الجنسين في هذه الدراسة

-جدول رقم (2) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
15%	58	اقل من 15 - 20 سنة
32%	123	من 21-26 سنة
16%	62	من 27-32 سنة
12%	45	من 33-38 سنة
25%	96	39 سنة فما فوق
100%	384	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (2) ان غالبية افراد العينة كانوا ضمن الفئة العمرية من 21 - 26 سنة، بنسبة تمثيل 32% من مجموع افراد العينة ،بينما سجلت الفئة العمرية من 33-38 سنة اقل نسبة تمثيل من اجمالي افراد العينة .

الجدول رقم (3) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوي التعليمي
2%	7	اعدادي
18%	70	متوسط والثانوي
50%	191	جامعي
30%	116	ما فوق الجامعي
100%	384	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (3) ان غالبية افراد العينة من ذوي تعليم جامعي فما فوق فبلغت نسبتهم 50% واقل نسبة تمثيل كانت من حملة الشهادة الاعدادية بلغت نسبة التمثيل حوالي 7% من مجموع افراد العينة ، ويعود ذلك لاعتقاد هذه الفئة

التعامل مع ادوات جمع البيانات ويشعرون بأهميتها فيتوقفون للإجابة عليها ، اضافة الي ان فئة كبيرة من ذوى التعليم العالي يرتادون منصات التواصل الاجتماعي لأسباب كثيرة منها اغراض البحث العلمي

الجدول رقم (4) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير مكان الإقامة

م	مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
1	مدينة سرت وما يجاورها	74	19.3%
2	مدينة طرابلس وما يجاورها	70	18.2%
3	مدينة سبها وما يجاورها	68	17.7%
4	مدينة بنغازي ويجاورها	70	18.2%
5	مدينة مصراته وضواحيها	56	14.6%
6	مقيم خارج ليبيا	46	12%
	المجموع	384	100%

يلاحظ من الجدول رقم (4) ان غالبية افراد العينة من مدينة سرت وضواحيها بنسبة تمثيل 19.3% من مجموع العينة ، ثم تليها مدينتي طرابلس وبنغازي وما يجاورها من مدن بنسبة تمثيل 18.2% ، تأتي في المرتبة التي تليهما مدينة سبها وما يجاورها بنسبة تمثيل 17.7% ، تليها مدينة مصراته وضواحيها بنسبة تمثيل 14.6% من مجموع العينة ، وجاء في اخر الترتيب الليبيين المقيمين بخارج الوطن بنسبة تمثيل 12% من مجموع افراد العينة .

- الجدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب عدد ساعات التعرض لمنصات التواصل الاجتماعي

م	عدد الساعات	التكرار	النسبة المئوية
1	اقل من 3-4 ساعات	143	37%
2	من 5-7 ساعات	135	35%
3	من 8-10 ساعات	68	17%
4	11 ساعة فما فوق	38	10%
	المجموع	384	100%

الجدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب عدد ساعات التعرض لمنصات التواصل الاجتماعي وقد جاء في المرتبة الاولى ممن يتعرضون لمنصات التواصل الاجتماعي لأقل من 3 - 4 ساعات يوميا بنسبة تمثيل 37% من مجموع افراد العينة ، ثم من يتعرضون لمنصات التواصل الاجتماعي من 5-7 ساعات يوميا ، ثم من كان معدل تعرضهم من 8-10 ساعات يوميا

،وجاءت في المرتبة الاخيرة من كان معدل تعرضهم لمنصات التواصل الاجتماعي 11 ساعة فما فوق بنسبة تمثل 10% من مجموع العينة .

يلاحظ ان عدد ساعات تعرض الباحثين كانت ضمن معدلات المشاهدة المتوسطة الي المرتفعة ولكنها لا ترقا الي معدلات المشاهدات الكثيفة المؤدية الاي الادمان وهنا يمكن القول ان هذه المعدلات تؤدي تغيير وان كان طفيف علي الصورة النمطية اللازمة في اذهان الناس كما اكدت دراسة سلوي الجندي .

ثانيا: استجابات الباحثين نحو منصات التواصل الاجتماعي المحلية (فيس بوك) وادارة الازمات .

-الجدول رقم (6) يوضح استجابات الباحثين حول متابعة اخبار جائحة كورونا علي منصات التواصل الاجتماعي

م	هل تتابع اخبار ازمة جائحة كورونا علي منصات التواصل الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
1	نعم	332	87%
2	لا	52	13%
	المجموع	384	100

يوضح الجدول رقم (6) ان غالبية استجابات الباحثين تمثلت بالإجابة (نعم) حول مدي متابعتهم لأخبار جائحة كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة تمثل 87% من مجموع استجابات الباحثين، في مقابل 13% من مجموع استجابات الباحثين الذين اختاروا الاجابة (لا) . الامر الذي يشير الي الانتشار والشيع الذي تمتاز به هذه المنصات في الحصول علي الاخبار حول القضايا التي تثير اهتمام افراد المجتمع مثل اخبار جائحة كورونا .

الجدول رقم (7) يوضح استجابات الباحثين نحو مصادر الاخبار عبر منصات التواصل الاجتماعي

م	ماهي مصادر الاخبار المفضلة لديك لمتابعة جائحة كورونا	التكرار	النسبة المئوية
1	فيس بوك	271	70.6%
2	انستا قرام	6	1.6%
3	توتير	9	2.3%
4	التلفزيون	71	18.5%
5	راديو	2	0.5%

6	مصادر اخري (موقع منظمة الصحة العالمية)	25	%6.5
	المجموع		%100

يلاحظ من الجدول رقم (7) ان غالبية الباحثين يجعلون فيس بوك مصدر معلوماتهم الاول حول جائحة كورونا بنسبة تمثيل 70.6% من مجموع استجابات الباحثين، يليها التلفزيون بنسبة تمثيل 18.5% من مجموع استجابات الباحثين، ثم موقع منظمة الصحة العالمية بنسبة تمثيل 6.6% من مجموع استجابات الباحثين ثم جاءت كلا من تويتر بنسبة تمثيل 2.3% من مجموع العينة ثم انستقرام بنسبة تمثيل 1.6% من مجموع العينة ، ويأتي في المرتبة الاخيرة الراديو بنسبة تمثيل 0.5% من مجموع استجابات الباحثين، يلاحظ ان الباحثين يميلون الي مصادر الاخبار الاكثر جاذبية والاكثر اشباعاً للحاجة للمشاركة والتفاعل للشعور بالمساهمة في حل مشكلة تثير القلق والارتباك كما اشارت الي ذلك نظرية الاصول الاجتماعية والنفسية للاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، دون الاهتمام بدقة ومصداقية الخبر بدليل عدم الرجوع الى مواقع منظمة الصحة العالمية مثلاً.

-الجدول رقم (8) يوضح اراء الباحثين حول تفاعلهم مع جائحة كورونا علي فيس بوك

رقم	كيف تتفاعل مع ازمة جائحة كورونا علي فيس بوك	التكرار	النسبة المئوية
1	اتابع الاخبار باهتمام دون تفاعل	38	%9.9
2	ابحث عن الاخبار التي اراها مهمة واعيد نشرها	168	%43.8
3	احاول تجميع الاخبار من مصادرها الاصلية واتداولها	166	%43.2
4	اخبري تذكروني	12	%3.1
	المجموع	384	100

يلاحظ من الجدول رقم (8) ان اعلي استجابات للباحثين كانت للفقرة (ابحث عن الاخبار التي اراها مهمة واعيد نشرها) بنسبة تمثيل 43.8% من مجموع افراد العينة ، تليها عبارة (احاول تجميع الاخبار من مصادرها الاصلية واتداولها) بنسبة تمثيل

43.2% من مجموع استجابات المبحوثين ، وتأتي اجابات (اخرى تذكر في اخر الترتيب بنسبة تمثيل 3.1% من مجموع استجابات المبحوثين .

يلاحظ مدي حرص الافراد علي الحصول علي المعلومات المتباينة حول الازمة ،ولكن ينقصهم المهارة الازمة في كيفية التعاطي مع الازمات للاستفادة من خصائص تلك المنصات كما اشارت دراسة بيبي دشتي .

-الجدول رقم (9) يوضح استجابات المبحوثين نحو قدرة فيس بوك علي مواجهة ازمة جائحة كورونا.

م	هل استطاعت منصات فيس بوك المحلية العمل علي مواجهة ازمة كورونا	التكرار	النسبة المئوية
1	نعم	196	51%
2	لا	188	49%
	المجموع	100	

يتضح من الجدول رقم (9) ان النسبة الاكبر لاستجابات المبحوثين كانت للإجابة (نعم) بنسبة تمثيل 51% من مجموع العينة ، في مقابل 49% من مجموع استجابات المبحوثين الذين أجابوا ب(لا)

-الجدول رقم (10) يوضح استجابات المبحوثين نحو اسباب عدم قدرة الصفحات المحلية علي ادارة ازمة كورونا

م	لماذا لم تستطع الصفحات المحلية علي فيس بوك	التكرارات	النسب المئوية
1	اثارت الرعب في نفوس افراد المجتمع	90	23.4%
2	لم تستطع توظيف شعبيتها في مواجهة الازمات في المجتمع	28	7.3%
3	استمرت في نشر موضوعات ثانوية بدل الاهتمام بمعلومات حول الازمة	69	18.1%
4	كانت مصدرا للشائعات	103	26.8%
5	يظهر جليا غياب الخبراء في مجال الازمات علي تلك الصفحات	17	4.4%
6	لم تنجح في ايجاد راي عام موحد في مواجهة الازمة	35	9.1%
7	كل ما سبق	42	10.9%
	المجموع	384	100

يتضح من الجدول رقم (10) ان اعلى استجابة للمبحوثين كانت للعبارة (كانت مصدرا للشائعات) بنسبة تمثيل 23.4% من مجموع استجابات المبحوثين ، يليها عبارة (اثارت الرعب في نفوس افراد المجتمع) بنسبة تمثيل 23.4% من مجموع استجابات افراد العينة ، ثم عبارة (استمرت في نشر موضوعات ثانوية بدل الاهتمام بمعلومات الازمة) بنسبة تمثيل 18.1% من مجموع استجابات المبحوثين ، بينما راي حوالي 10.9% من مجموع المبحوثين انهم يؤيدون كل العبارات السابقة (كل ما سبق) ، وجاءت في المرتبة الاخيرة عبارة (لم تستطع توظيف شعبيتها في مواجهة الازمات في المجتمع) بنسبة تمثيل 7.3% من مجموع استجابات المبحوثين .

وهنا يمكن المقاربة مع دراسة سلوي سليمان الجندي التي تؤكدت علي حدوث تأثيرات معرفية وسلوكية ووجدانية علي الافراد اثناء حدوث مناقشات كتابية بين الافراد التي تتطور الي حوارات كلامية حول موضوع يشغل الراي العام كثيرا ما تحمل مغالطات تثير خوفا وعدم ارتياح تجاه الازمة ونتائجها .

الجدول رقم (11) يوضح استجابات المبحوثين نحو تداعيات عدم قدرة الصفحات المحلية علي مواجهة ازمة كورونا.

م	تداعيات عدم قدرة الصفحات المحلية علي فيس بوك علي مواجهة ازمة كورونا	التكرارات	النسب المئوية
1	اثار نفسية سيئة نتيجة اثارة الرعب في نفوس الافراد	121	31.5%
2	القلق والارتباك بين الافراد نتيجة عدم توفير المعلومات التي يثق في مصداقيتها الفرد	81	21.1%
3	انعدام الثقة في مصداقية صفحات فيس بوك	71	18.5%
4	انعدام التعاطف مع اي مصاب بالمرض من قبل افراد المجتمع .	35	9.1%
5	حساسيات اجتماعية نتيجة التباعد الاجتماعي	28	7.3%
6	شعور عام بعدم وجود دعم من الدولة للأفراد في اوقات الازمة	11	2.9%
7	كل ما سبق ذكره	37	9.6%
	المجموع	384	100

يلاحظ من الجدول رقم (11) ان اعلي استجابات سجلت من قبل افراد العينة كان لعبارة (اثر نفسية سيئة نتيجة اثاره الرعب في نفوس الافراد) بنسبة تمثيل 31.5% من مجموع افراد العينة ، تليها عبارة (القلق والارتباك بين الافراد نتيجة عدم توفير المعلومات التي يثق في مصداقيتها الفرد) بنسبة تمثيل 21.1% من مجموع استجابات افراد العينة ، تليها عبارة (انعدام الثقة في مصداقية صفحات فيس بوك) بنسبة تمثيل 18.5% من مجموع استجابات افراد العينة ، وجاء في اخر ترتيب استجابات المبحوثين لعبارة (شعور عام بعدم وجود دعم من الدولة للأفراد في اوقات الازمة) بنسبة تمثيل لم تتجاوز 2.9% من مجموع استجابات المبحوثين

يلاحظ ان اهم تداعيات الازمة نفسية بسبب ما تتناقله الصفحات وعدم وضوح وشفافية في وصف الصورة العامة للازمة في المجتمع مما ادي الي وجود انعدام في الثقة نحو مصادر المعلومات التي منها منصات التواصل الاجتماعي وهو ما يتعارض مع دراسة بيبي دشتي التي اكدت علي الدور الايجابي الذي تلعبه منصات التواصل الاجتماعي اوقات الازمات الامر الذي يشير الي تداخل بعض العوامل تجع الامر نسبيا مثل الخبرة في التعاطي مع الازمات .

جدول رقم (12) يوضح استجابات المبحوثين نحو الكيفية التي تستطيع من خلالها الصفحات المحلية علي فيس بوك مواجهة ازمة كورونا .

م	كيف تستطيع الصفحات المحلية علي فيس بوك مواجهة ازمة كورونا	التكرارات	النسب المئوية
1	العمل علي تهدئة الناس والتخفيف من مشاعر الذعر	72	18.8%
2	الحرص علي تجميع و نشر المعلومات الدقيقة التي تتعلق بأزمة كورونا	166	43.2%
3	التحديث المستمر لأخر المستجدات بشفافية	68	17.7%
4	تقييم مدى تطور الازمة او انحسارها	23	6.0%
5	تشكيل غرف عمليات علي فيس بوك للاستفادة من خبرات مجتمعات اخري	41	10.7%
6	توحيد جهود عمليات التطوعية	3	0.8%
7	كل ما تم ذكره	11	2.9%
	المجموع	384	100

يلاحظ من الجدول رقم (12) ان اعلي استجابات لدي افراد العينة سجلت لعبارة(الحرص علي تجميع و نشر المعلومات الدقيقة التي تتعلق بأزمة كورونا) بنسبة تمثيل 43.2% من مجموع استجابات افراد العينة ،تليها عبارة (العمل علي تهدئة الناس والتخفيف من مشاعر الذعر)بنسبة تمثيل 18.8% من مجموع استجابات افراد العينة ، ثم عبارة (التحديث المستمر لأخر المستجدات بشفاافية) بنسبة تمثيل 17.7% من مجموع استجابات افراد العينة ، وجاءت في اخر الترتيب عبارة(توحيد وتنظيم الجهود التطوعية) بنسبة تمثيل 0.8% من مجموع استجابات افراد العينة ، يظهر رغبة الباحثين في الحصول علي المعلومات الصادقة دون اخفاء اي تفاصيل اضافة لمحاولة تهدئة نفوس الافراد من الخوف ،وهنا تتقارب هذه النتائج مع دراسة داين و اوزدل التي اكدت علي ضرورة التزام الدقة والموضوعية في التعامل مع المعلومات والاختبار التي ترسل للأفراد اوقات الازمات .

النتائج :اولا : النتائج المتعلقة بتوصيف مجتمع الدراسة .

- 1- غالبية افراد العينة كانوا من الاناث بنسبة تمثيل 52% من مجموع افراد العينة .
- 2- يندرج غالبية الباحثين ضمن الفئة العمرية 21-26 سنة بنسبة تمثيل 32% من مجموع افراد العينة
- 3- جاءت نسب تمثيل الباحثين من حيث مكان الاقامة متقاربة في مدن ثلاث هي :مدينة سرت وما يجاورها بنسبة تمثيل 19.3%، تليها مدينتي طرابلس وبنغازي وما يجاورهما بنسبة تمثيل 18.2% لكل مدينة من مجموع العينة، وجاء في المرتبة الاخيرة الليبيين الذين يقيمون في الخارج بنسبة تمثيل 12% من مجموع افراد العينة
- 4- سجلت اعلي معدلات تعرض لمنصات التواصل الاجتماعي فيس بوك اثناء جائحة كورونا بين 3- 4 ساعات يوميا بنسبة تمثيل 37% من مجموع افراد العينة .

ثانيا : النتائج المتعلقة باستجابات الباحثين نحو منصات التواصل الاجتماعي وادارة الازمات .

- 1- غالبية افراد العينة يتابعون اخبار جائحة كورونا علي منصات التواصل الاجتماعي بنسبة 87% من مجموع افراد العينة .

- 2- يحتل فيس بوك صدارة منصات التواصل الاجتماعي عند الباحثين لمتابعة اخبار كورونا بنسبة تمثيل 70.6% من مجموع افراد العينة .
- 3- يظهر تفاعل الباحثين مع الجائحة من خلال البحث والتقصي عن الاخبار التي يرونها مهمة ويقومون بإعادة نشرها بنسبة تمثيل 43.8% من مجموع افراد العينة .
- 4- يري الباحثون ان المنصات المحلية علي فيس بوك لم تستطع تغطية اخبار ازمة جائحة كورونا بشكل يفيد المجتمع بنسبة تمثيل 49% ممن مجموع اراء افراد العينة .
- 5- يري افراد العينة بنسبة تمثيل 26.8% من مجموع افراد العينة ان عدم قدرة المنصات المحلية علي النجاح في إدارة ازمة كورونا الي انها كانت فريسة للشائعات وعدم توخي الدقة في الحصول علي معلوماتها التي تنشرها لجمهورها .
- 6- يري الباحثون ان من الآثار السلبية للتعاطي غير الموضوعي مع ازمة جائحة كورونا من قبل الصفحات المحلية علي فيس بوك اثاره الرعب في نفوس الافراد خاصا ممن يعانون امراضا مزمنة وكبار السن.
- 7- يري الباحثون ان الحرص علي تجميع المعلومات الدقيقة من مصادرها الرئيسية ، والرقابة علي ما ينشر علي تلك الصفحات بحيث لا تكون مصدر لمعلومات غير دقيقة او مثيرة للمخاوف والرعب لدي الافراد بنسبة تمثيل 43.2% من مجموع اراء افراد العينة

التوصيات:

- 1- نشر الوعي داخل المؤسسات المختلفة لإدارة صفحات خاصة بها علي فيس بوك لتحري الدقة والصدق فتبني جسور الثقة مع الافراد داخل المجتمع لتكون جاهزة للتعامل مع اي ازمات قد تتعرض لها المؤسسة او المجتمع .
- 2- استحداث مواقع خاصة بإدارة الازمات والكوارث ، وتدريب كوادر فعالة للعمل ضمن فريق ادارة الازمات لتفادي الكثير من الازمات قبل حدوثها او الحد من اتساع نطاقها .

- 3- الاهتمام بأبحاث الازمات وكيفية استغلال منصات التواصل الاجتماعي للوصول الي غالبية شرائح المجتمع واشراكهم ليكونوا جزء من خطط ادارة الازمات .
- 4- حث وسائل الاعلام المحلية للقيام بدور اكثر فاعلية وشفافية للتعاطي مع ازمة كورونا لرسم صورة عامة تتحلي بالمصداقية وتبعد الأفراد داخل المجتمع عن الشائعات وما يترتب عليها من اثاره الرعب والفرع واتخاذ اساليب غير صحيحة قد تطيل من عمر الازمة او تضخمها فينتج عنها اثار كارثية للفرد والمجتمع .

المراجع

- 1- خليل احمد خليل. (1996). معجم مفاهيم علم الاجتماع. بيروت: معهد الانماء العربي.
- 2- احمد الخطيب . (2014). ساسا pste .sasa تاريخ الاسترداد 25 2, 2020، من [/https://www.sasapost.com/facebook-mood-study](https://www.sasapost.com/facebook-mood-study)
- 3- بوابة الوسط. (8 11, 2019). بوابة الوسط. تاريخ الاسترداد 22 3, 2020، من بوابة الوسط: <http://alwasat.ly/news/libya/263307>
- 4- السيد عليوة . (2004). ادارة الازمات والكوارث مخاطر العولمة والارهاب الدولي. القاهرة: دار الامين للنشر.
- 5- اشواق المانع. (2018). نظرية الازمة. تاريخ الاسترداد 24 2, 2019، من FAC: <http://fac.ksu.edu.sa>
- 6- محمود جاد الله. (2010). ادارة الازمات. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.ص22
- 7- مادلين عبادي. (26 8, 2018). تاريخ الاسترداد 4 فبراير, 2020، من موضوع: [/https://www.mawdoo3.com](https://www.mawdoo3.com)
- 8- حنان الشهري. (2010). اثر مواقع التواصل الاجتماعي علي العلاقات الاجتماعية رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الملك عبد العزيز - قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.، جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
- 9- ويكيبيديا. (بلا تاريخ). Wikipedia. تاريخ الاسترداد 20 فبراير , 2020، من ويكيبيديا : [/https://ar.wikipedia.org/wiki](https://ar.wikipedia.org/wiki)
- 10- صادق عباس . (2008). الاعلام الجديد. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 11- Van der Meer, Toni G.L.A. (2018, 1 August). Public Frame Building: The Role of Source Usage in Times of Crisis. Communication Research, pp. 956-981.
- 12- بيبي جواد دشقي . (الجمعة 30 نوفمبر, 2018). مجلة القبس الكويتية. تاريخ الاسترداد 1 مايو, 2020، من موقع مجلة القبس: [/https://alqabas.com](https://alqabas.com)

13-Diyadin, A., & Ozdil, T. (2017). Retrieved 5 5, 2020, from Ege Akademik Bakis/Ege Academic Reviewge Academic Review:

<http://onlinedergi.com/eab/arsiv/arsiv.aspx>

14- سلوي سليمان الجندي . (20 نوفمبر, 2014). المركز العربي للبحوث والدراسات. تاريخ الاسترداد 4 6 , 2020

15-streak, & Aran. (2010). Facebook and the technology revolution. new York: Spectrum Publications

16- عماد مكاوي. (2000). نظريات الاعلام. القاهرة: مركز جامعة القاهرة.

17- حلمي ساري . (2005). تأثير الاتصال عبر الانترنت في العلاقات الاجتماعية. مجلة دمشق، عدد1، صفحة 39.

18- سامي عبد الله ابو عزيز. (2010). معوقات ادارة الازمات في وزارة الصحة الفلسطينية رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة -قسم الدارة الاعلام ، غزة : الجامعة الاسلامية.

19- محمد شومان. (2006). الاعلام والازمات. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر.

20- محسن احمد الحضيبي . (ب . ت). ادارة الازمات. القاهرة: مكتبة مدبولي.

21- عبد القادر القصير. (1993). احياء الصفيح. بيروت. دار النهضة العربية .