دور شبكات التواصل الاجتماعي في زيادة الوعي الصحي للسكان أثناء الأوبئة: جائحة كورونا نموذجا
دراسة من منظور الخدمة الاجتماعية

اد. عماد فاروق صالح
أستاذ الخدمة الاجتماعية بجامعة الفيوم – جامعة السلطان قابوس
emadf@squ.edu.om

د. مجدي محمد مصطفى عبد ربه
الأستاذ المشارك بجامعة الفيوم وجامعة السلطان قابوس
magdym@squ.edu.om

ا. محمد بن رغموش الدرعي
حاصل على الماجستير في العمل الاجتماعي من جامعة السلطان قابوس
mohammed@aldaraai.com

الملخص العربي

تعرض العالم في الفترة الأخيرة للعديد من الأوبئة التي أثرت سلبيا على كافة مناشط الحياة الإنسانية، شملت القطاعات الصحية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية وغيرها، ولمواجهة هذه الموجات المتتالية من الأوبئة كان لابد من الاعتماد على تقنيات غير تقليدية، فسرعة انتشار الفيروسات المسببة لهذه الأوبئة كانت أكبر من قدرة معظم دول العالم على التحرك لمواجهتها. وكان من بين أدوات المواجهة الاعتماد على بعض منتجات التقنية الحديثة Information& Communication Technology.

وبالنسبة للوباء الذي انتشر مؤخرًا، والمسمى بـ Coronavirus disease (COVID-19)، برزت شبكات التواصل الاجتماعي لتؤدي دورا محوريا في رفع مستوى الوعي الصحي لمواجهة الوباء. وقد تمثلت مشكلة البحث الراهن في التعرف على الدور الواقعي لشبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي لسكان المجتمع في سلطنة عمان أثناء فترة انتشار الوباء. وسعى البحث إلى التعرف على أنماط تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة، ودورها كمصدر مهم للمعلومات عن الفيروس، ودور هذه التطبيقات في رفع مستوى الوعي الصحي تجاه الوباء. وقد اعتمد البحث على نظرية الاستخدامات والاشباعات، ونظرية الاعتماد على وسائل الإعلام كموجهات نظرية، وتبنى المنهج الوصفي التحليلي الذي تم تطبيقه من خلال استخدام طريقة المسح الاجتماعي بالعينة لعينة من الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان، وتم الاعتماد على تصميم استبانة إلكترونية وإرسالهاعبر البريد الالكتروني للجامعة لمجتمع البحث خلال الفترة من 2020/4/22إلى 2020/5/16 وهي فترة تعليق الدراسة بالمدارس والجامعات. وقد بلغ عدد المستجيبين على الاستبانة 538 مشارك. وقد خلص البحث إلى نتائج عديدة أهمها ارتفاع مستوى ثقة المشاركين في المعلومات المستقاة من المصادر الحكومية بدرجة أكبر من غيرها من المصادر، وأن أكثر التطبيقات والشبكات استخداما كانت الـ WhatsApp والـ YouTube وأقلها استخدما كان الـ Facebook، كذلك خلص البحث إلى أن تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي لعبت دورا مهما خلال بدايات انتشار المرض في رفع مستوى الوعي الصحي بالوباء المنتشر. كما قدم البحث بعض التوصيات أهمها تطوير برامج تعليم الخدمة الاجتماعية بحيث تتضمن دراسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين من استخدام التقنيات الحديثة لمساعدة العملاء وتقديم الخدمات الاجتماعية بصورة أفضل وأكثر سهولة.

The role of social networks in increasing population health awareness during pandemics: the Coronaviruses as a model

A study from the social work perspective

English abstract

Recently, the world has been rattled by numerous pandemics with wide-ranging ramifications for aspects of life across the globe, including the health, social, economic, and educational aspects. Therefore, using innovative, unconventional technologies was essential to combat subsequent waves of these pandemics. The spread of the viruses that cause these pandemics was faster than most countries' ability to respond. Therefore, one of the tools of confrontation was using modern technology products, such as information and communication technology (ICT). Among these technological means, social networks emerged to play a pivotal role in some confrontation operations through their use in raising the population's level of health awareness about the recently spread pandemic known as "coronavirus disease." (COVID-19). The problem of the current research was to determine the realistic role of social networks in increasing people's health awareness during the pandemic's spread. The research then sought to identify the patterns of social media applications and networks, their role as a significant source of information about the virus, and their role in raising health awareness about the pandemic. The study used the uses and gratifications theory as a theoretical approach as well as the descriptive and analytical approach through the sampling social survey of staff and students at Sultan Qaboos University (SQU) to collect data via an online questionnaire. The questionnaire link was sent to respondents through SQU's official emails from 22/04/2020 – 16/05/2020 (The suspension period of studies in schools and universities in the Sultanate of Oman). The number of respondents was 538 cases. After receiving responses, the data were processed using the statistical package for social sciences (SPSS) to draw conclusions and write proposals. The research confirmed several results, the most important of which is that participants have a higher level of trust in information obtained from government sources than other sources; additionally, WhatsApp and YouTube networks were the most widely used, while Facebook was the lowest. The research also found that social applications and networks played an important role in raising health awareness of the widespread The research made pandemic during the early stages of its spread. some recommendations, the most important of which is developing social work education programs that include the study of electronic social work so that social workers can use modern technologies to help clients and provide social services more efficiently and effectively.

مقدمة

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أحد عناصر الحياة اليومية المعاصرة للفرد والأسرة؛ كما تشير البحوث والدراسات إلى أن قطاعات كبيرة من السكان يستخدمونها بشكل متنامي في معظم المجتمعات. وغدت هذه الوسائل مصدرًا مهمًا للحصول على المعارف العامة والمتخصصة، وأداة أساسية للتواصل بين البشر عبر حدود المكان والزمان، ووسطًا لتبادل الأفكار والتصورات والمبادئ والقيم، ومصدرًا للمعلومات ذات الصلة بالحياة اليومية، بل وساحة للترفيه والترويح عن النفس. وبسبب الجاذبية الشديدة التي تتمتع بها وسائل التواصل الاجتماعي فقد أشارت العديد من البحوث والدراسات إلى التأثيرات المتعددة والقوية لهذه الوسائل على المجتمع الإنساني بمكوناته المختلفة. وأنها أصبحت عاملًا مؤثرًا وفاعلًا في الظواهر والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في أي مجتمع، كما صارت وسيلة أساسية من وسائل التنشئة الاجتماعية، والإسهام في صياغة وتشكيل الوعي الإنساني بمختلف أنماطه ومستوياته، والتي من بينها الوعي الصحي، وقد ظهرت الحاجة الماسة إلى الاهتمام برفع مستويات الوعي الصحي في الآونة الأخيرة عندما ظهرت جائحة كورونا لتؤثر على جميع قطاعات الحياة في المجتمع الإنساني بأكمله.

مشكلة البحث

أصبح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي "Social media" ظاهرة عامة، وأحد المعالم الأساسية للحياة اليومية في مجتمعاتنا المعاصرة؛ حيث يستخدمها الباحثون والخبراء والمهنيون وطلبة الجامعات والمدارس، بل وعامة الناس وبشكل يومي. وتستخدم هذه الوسائل لأسباب ودواعي مختلفة؛ فالبعض يستخدمها للحصول على معلومات تتعلق بالمهنة والتخصص، والبعض الآخر يستخدمها لدواعي اجتماعية وثقافية ودينية وترويحية. وتشير بعض الإحصائيات عن عام 2022أن هناك نحو 4.74 مليار مستخدم نشط لوسائل وشبكات التواصل الاجتماعي النشطين على مستوى العالم، وأن أكثر من 59.3 % من سكان العالم يستخدمون منصة تواصل اجتماعي واحدة على الأقل، وأن وسائل التواصل الاجتماعي قد كسبت نحو190 مليون مستخدم جديد في العام الماضي (2022)، وأن الشخص العادي ينفق نحو ساعتين ونصف في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يوميًا، وأن قناة "فيسبوك" هي أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخدامًا، مع 2.96 مليار مستخدم نشط (ألغرين، 2023). أما في العالم العربي فتشير بعض التقديرات غير الرسمية إلى أن عدد المستخدمين يصل إلى 274 مليون نسمة يمثلون نسبة تصل إلى 74% من السكان (صلاح الدين، 2021).

وتكتسب شبكات ووسائل التواصل الاجتماعي هذا الاستخدام الواسع الذي يمثل نحو 60% من سكان العالم البالغ عددهم نحو ثمانية مليارات نسمة (World Population., 2023). بالنظر لما تتمتع به من خصائص ومميزات أهمها وفرة المعلومات وسهولة تبادلها والحصول عليها، وسهولة التواصل مع الآخرين، والمشاركة في المعلومات والبيانات، واستخدام هذه الوسائل في العمليات التعليمية، وتكوين فرق العمل والعمل من المنزل، والحصول على الخدمات التي تتيحها هذه المواقع، والمشاركة في الحصول على تقنيات المعلومات (Martina & Balco, 2017).

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى التأثير القوي والمتعدد لشبكات ووسائل التواصل الاجتماعي على فئات مختلفة من المبحوثين؛ وبخاصة الأطفال والمراهقين والشباب. وقد أكدت الدراسة الوصفية التي قام بها (الرواس وآخرون) على مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان، بهدف التعرف على أثر وسائل الإعلام الجديدة (بما فيها وسائل التواصل الاجتماعي) على التنشئة الاجتماعية والقيم والعادات والتقاليد والعلاقات الاجتماعية وأنماط التفاعل الإنساني، وكذلك تأثيرها على الهوية الوطنية. واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة؛ حيث تم اختيار عينة احتمالية طبقية متعددة المراحل مكونة من طلبة المدارس (الصفوف من الأول إلى الثاني عشر) بلغ عددهم 7840 طالبًا، وعينة أخرى من أولياء الأمور والمعلمين بلغت 1710 مبحوثًا. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن وسائل الإعلام الجديدة وشبكات ومواقع التواصل الاجتماعي لها آثار متعددة، إيجابية وسلبية، على الأطفال والمراهقين من طلبة المدارس في المجتمع العماني، وبخاصة على التنشئة الاجتماعية، وأن استعمال الطلبة لوسائل التواصل قد أسهم في عملية تنشئة الطلبة لأنفسهم من خلال خلق المحتوى الاتصالي الذي يتبادلونه فيما بينهم، فينتجوا أطرًا معرفية، وقيمية من خلال تواصلهم عبر شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، وأن مواقع التواصل قد أسهمت في صياغة وتشكيل وعي وثقافة الطلبة والآباء المستخدمين وأثرت في اللغة والرموز الثقافية وأوضحت الدراسة أن هناك جوانب من التنشئة الاجتماعية للطلبة والأبناء تتم في معزل عن الأسرة والمدرسة والمجتمع. كما أكدت نتائج الدراسة أن وسائل التواصل لم يعد دورها في التنشئة الاجتماعية يلي دور الأسرة أو المدرسة؛ بل تبين أن دورها يأتي متزامنًا ومصاحبًا لدور الأسرة؛ ومن ثم، فإن على الأسر أن تنتبه لطبيعة هذا الدور، وأن تشارك الأبناء اهتماماتهم وتتفاعل مع وسائل الإعلام الجديدة وأن تتفاعل مع الأبناء والطلبة من خلال هذه الوسائل، وأن تتابع الأسر والمعنيين بالتنشئة الاجتماعية للأبناء ما تقدمه وسائل الاتصال الجديدة من محتوى وتعالج سلبياته التي لا تتسق وثقافة المجتمع (الرواس، الشقصي، جودة، صالح، و مصطفى، 2015).

من جهة أخرى، فقد أكدت عشرات الدراسات على التأثير القوي لشبكات ووسائل التواصل الاجتماعي على الوعي الاجتماعي ودورها في تنمية أشكال وأنماط الوعي الاجتماعي لفئات مختلفة في المجتمع كالوعي السياسي والوعي الديني والوعي السياحي والوعي الصحي. ومن هذه الدراسات دراسة "مرزوق 2022"، والتي استهدفت التعرف على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقته بالارتقاء بالوعي السياحي وتنميته. ومن خلال دراسة وصفية تحليلية، وباستخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة أجريت هذه الدراسة على عينة من طلبة المرحلة الثانوية قدرها 350 طالبًا في إحدى محافظات جمهورية مصر العربية، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن وسائل التواصل الاجتماعي تقوم بدور مهم في الارتقاء بمستوى الوعي السياحي عمومًا وبين الطلبة بنحو خاص، وأن الجهات المعنية بالسياحة في مصر لم تستخدم حتى الآن إمكانيات هذه الوسائل بصورة أمثل، وأنها يمكن أن تستفيد من تأثير هذه الوسائل بصورة أفضل بما يحقق مزيد من التنمية السياحية. كما أوضحت الدراسة أن "فيس بوك Facebook" هو أكثر شبكات التواصل انتشارًا واستخدامًا في المجتمع المصري. وقد قدمت الدراسة عددًا من التوصيات ركزت معظمها على تصميم خطط عملية للاستفادة من إمكانيات هذه الوسائل في التأثير على اتجاهات وسلوكيات المستخدمين لهذه الوسائل فيما يتعلق بالتعامل بتنمية القطاع السياحي، وتحسين تعامل جمهور المواطنين مع السائحين وتعظيم الاستفادة من السياحة كمورد مهم للدخل القومي (مرزوقي، 2022).

ومع بداية جائحة كورونا، في أواخر عام 2019، واستمرار هذه الجائحة وتوابعها إلى بدايات 2023، ظهر جليًا أهمية الوعي الصحي "العلمي"، إذا صح التعبير، في مقابل البيانات الخاطئة والشائعات والتي شكلت في المقابل وعيًا زائفًا، فيه كثير من المعلومات غير الصحيحة، والتي أدت بدورها إلى سلوكيات خاطئة أضرت بالأفراد والأسر والمجتمعات. كما ظهر جليًا دور شبكات ووسائل التواصل الاجتماعي في صياغة وتشكيل وتنمية الوعي الصحي "العلمي". وقد حظي هذا الدور باهتمام العلماء والباحثين والمتخصصين من مهن مختلفة: كعلماء البيولوجيا والكائنات الدقيقة، والأطباء، والصيادلة، وعلماء النفس، والاجتماع، والخدمة الاجتماعية... وغيرهم.

وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية، أجريت دراسات متعددة في الأعوام الثلاثة التي شهدت ظهور الجائحة وتطورها (2019 – 2022). وقد ركزت هذه الدراسات على جهود الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة الجائحة، وما يمكن أن تقوم به المهنة في مواجهتها. والحقيقة أن الدراسات الخاصة بهذه الجائحة لا تزال في مرحلة مبكرة حتى الآن، بالنظر إلى حجم المشكلات الناتجة عن الجائحة، والحاجة على المواجهة المتكاملة لها. ويرى الباحثون أن

البحث الراهن قد يسلط الضوء على ما يجب أن تقوم به المهنة في استخدام وتوظيف شبكات أو مواقع التواصل الاجتماعي بشكل دقيق ومخطط في مواجهة الجائحة والمشكلات التي نجمت عنها، والخروج بدروس مستفادة لمواجهة أية كوارث أو أزمات مستقبليه.

وانطلاقًا من أن مهنة الخدمة الاجتماعية لها دور أساسي في مواجهة الكوارث والأزمات، وترتكز ممارساتها على المستويات العلاجية والوقائية والتنموية، وأن لها دورًا أساسيًا في الجهود الوقائية والتوعية؛ فإن هذا البحث يعد خطوة أولية للتعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في زيادة الوعي الصحي للسكان أثناء جائحة كورونا، من منظور الخدمة الاجتماعية، ومحاولة الخروج بمقترحات قد تفيد في وضع خطة عمل لاستخدام الأخصائيين الاجتماعيين لهذه الشبكات بشكل أكثر فعالية في مواجهة هذه الجائحة وما نتج عنها، أو مواجهة الأزمات والكوارث المشابهة مستقبلا. وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة البحث الحالي في التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي للسكان بغرض مساعدتهم على التعامل السليم مع فيروس كورونا (Coronaviruses (Covid-19) بوصفه أحد الكوارث الطبيعية والأوبئة.

أهداف البحث

سعى البحث لتحقيق هدفا رئيسا تمثل في التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي للسكان للتعامل السليم مع فيروس كورونا، ولتحقيق هذا الهدف تم تجزئته للأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أهم شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في فترة انتشار (COVID-19).
2. التعرف على مصادر المعلومات التي يعتمد عليها السكان عن الوباء (COVID-19) ومستوى ثقتهم في هذه المصادر
3. التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي المتعلق بـ (COVID-19)
4. التوصل لمقترحات لتيسير الاستفادة من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي وتطوير الخدمات الالكترونية للمهنة.

تساؤلات البحث

انطلق البحث للإجابة على تساؤل رئيسي تمثل في: ما طبيعة الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي لرفع مستوى الوعي الصحي للسكان بما يمكنهم من التعامل السليم مع فيروس كورونا؟، وقد انبثق من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهم شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في فترة انتشار (COVID-19).
2. ما مصادر معلومات السكان عن الوباء (COVID-19) وما مستوى ثقتهم في هذه المصادر؟
3. ما الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي للسكان عن (COVID-19)؟
4. ما المقترحات التي يمكن أن تيسر الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي وتطوير الخدمات الالكترونية للمهنة؟

أهمية البحث

1. الأهمية النظرية: تمثلت في تسليط البحث الراهن الضوء على العلاقة بين شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تنمية الوعي الصحي كأحد صور الوعي الاجتماعي والوقوف على أهم هذه الشبكات من جهة، وبين الخدمة الاجتماعية كمهنة تعمل على المستوى العلاجي لمواجهة الآثار السلبية لجائحة كورونا، والتخفيف من آثارها كواحدة من الكوارث والأزمات الكبرى، والدور الوقائي للمهنة مستقبلًا من جهة اخرى. وهو ما يمكن أن يحسن من قدرة المجتمع الإنساني ومؤسساته المختلفة على مواجهة الكوارث والأزمات مستقبلًا.
2. الأهمية العملية: تمثلت في بعض النتائج الإمبريقية المهمة لهذا البحث والتي توضح ما تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي من دور مهم في تحسين الوعي الصحي عمومًا والوعي بجائحة كورونا بنحو خاص، وأهم هذه الشبكات وأكثرها تأثيرًا، والوصول إلى مقترحات لتحسين دور الخدمة الاجتماعية في تنمية الوعي الصحي لسكان المجتمع في حالات انتشار الأوبئة وغيرها من الكوارث والأزمات عمومًا، وجائحة كورونا بنحو خاص. ويزيد من أهمية هذه المقترحات أن الجائحة وتوابعها ما تزال مستمرة على الرغم مما يقال عن السيطرة عليها وإنتاج اللقاحات الفعالة للتعامل معها بإيجابية.

المنطلقات النظرية للبحث Theoretical Framework

حظيت شبكات التواصل الاجتماعي باهتمام كثير من الباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية والتكنولوجية على كافة المستويات العالمية والمحلية. وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن أكثر من 60% من سكان العالم يستخدمون هذه الشبكات وبشكل يومي ولفترات طويلة في كثير من الأحيان؛ بالإضافة إلى آثارها القوية على ثقافة المجتمعات بما تتضمنه من أيديولوجيات وأفكار وقيم وعادات وتقاليد وموروثات وسلوكيات فردية وجمعية مادية ولامادية. ويلاحظ أن جانبًا كبيرًا من الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال شبكات التواصل الاجتماعي قد ركزت على الوعي الاجتماعي بأشكاله وأنماطه المختلفة، وبخاصة الوعي السياسي، وكيفية الاستفادة من هذه الشبكات في تنمية هذا الوعي، والإسهام في تشكيله على المستوى الفردي والجمعي وإعادة صياغته والارتقاء به، والانتقال به من المستوى العام Public Consciousness"، الذي يتسم بالبساطة وعدم الدقة والعمومية أحيانًا، إلى مستوى علمي "Scientific Consciousness" يستند على معارف موثوقة، ومعلومات دقيقة، وخبرات واقعية.

ومن الدراسات التي اهتمت بالوعي السياسي في المجتمعات العربية، دراسة (العوفي، 2021) (العوفي، 2021) والتي اهتمت بتأثير مواقع التواصل الاجتماعي على قيم المواطنة والانتماء لدى الشباب العماني، ودراسة (صابر، 2021) عن التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية وعي مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بالمواطنة الرقمية كمدخل للوقاية من التطرف الفكري، ودراسة (الجميلي، 2021) التي ركزت على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز وتنمية الوعي السياسي، ودراسة (بوعافية و إيدر، 2021) التي تناولت دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي في الجزائر، ودراسة (إبراهيم، 2018) عن فاعلية برنامج قائم على شبكات التواصل الاجتماعي لتدريس التاريخ لتنمية الوعي السياسي وقيم المواطنة الرقمية لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية.

من جهة أخرى، فقد اهتم الباحثون في الخدمة الاجتماعية بدراسة شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها على العلاقات الاجتماعية، وإيجابيات وسلبيات هذه الشبكات، وتأثيراتها المختلفة على الفرد والأسرة والمجتمع، وتأثيراتها على السلوكيات والقيم. غير أن الدراسات والبحوث التي اهتمت بتأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الوعي الصحي، وبخاصة أثناء جائحة كورونا، والتي تعد إحدى الكوارث الكبرى في الألفية الجديدة، تعد محدودة للغاية في حدود علم الباحثين. ومن هذه الدراسات دراسة (عزوز، 2020) وعنوانها: "اعتماد الجمهور على مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي أثناء جائحة كورونا"، وأوضحت نتائج هذه الدراسة

أن تحقيق الصحة للجميع يرتكز على التثقيف الصحي قبل اعتماده على الإنجاز الطبي، وذلك بالضرورة يزيد من أهمية البرامج الوقائية في الرعاية الصحية. وأشارت إلى أن وسائل الإعلام مسؤولة عن نشر المعلومات الصحية وأنماط الحياة السليمة التي تسهم في الوقاية من الأمراض بشكل عام وفيروس كورونا بنحو خاص. كما أشارت الدراسة إلى تعاظم الدور الذي تؤديه وسائل وشبكات التواصل في تنمية الوعي الصحي، وخاصة أثناء الأزمات أيًا كان نوعها. وكذلك دراسة (الشريف، 2021). وهي دراسة وصفية عن دور الجمعيات الأهلية في التعامل مع جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19"، وهدفت الدراسة لتحديد الآليات التي تبنتها الجمعيات في التعامل مع جائحة فيروس كورونا سواء في مجال الدعم النقدي والعيني، أو في مجال التوعية والدعم المعنوي، أو في مجال تقديم الخدمات، وكذلك الوقوف على المعوقات التي واجهت تلك الجمعيات وأعاقتها عن القيام بدورها في التعامل مع جائحة فيروس كورونا ومقترحات التغلب على هذه المعوقات. ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين المشاركين في التعامل مع جائحة كورونا في الجمعيات الأهلية الكبرى النشطة في هذا المجال على مستوى إقليم شمال الصعيد بمصر والذي يشمل محافظات الفيوم وبنى سويف والمنيا وأسيوط، وتحليل المحتوى الإلكتروني لمواقع التواصل الاجتماعي: Facebook &Twitter، ومواقع مؤسسات أهلية مصرية وعربية ومواقع إخبارية على شبكة الإنترنت تتصل بتجارب جمعيات أهلية تعاملت مع جائحة كورونا في الوطن العربي. ويلاحظ أن هذه الدراسة لم تركز على الوعي الصحي بصورة مباشرة.

ويرى الباحثون أن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لشبكات التواصل الاجتماعي لتنمية أو زيادة الوعي الصحي عمومًا يحتاج إلى مزيد من الاهتمام والدراسات في الوقت الراهن، كما أن جائحة كورونا يجب أن تحظى بمزيد من الاهتمام أيضًا، وذلك انطلاقًا من الحقائق والمنطلقات الآتية:

1. الأهمية الكبرى لتنمية الوعي الصحي: فقد أكدت منظمة الصحة العالمية على أهمية تنمية الوعي الصحي للأفراد والأسر بخصائص وطريقة انتشار الفيروس، وأهمية أخذ التدابير الاحتياطية لحماية النفس والآخرين من العدوى، وأهمية أخذ اللقاح واتباع تعليمات السلطات الصحية والتنفيذية، وأشارت بشكل واضح إلى أن الوعي الصحيح للأفراد هو "الوسيلة الأفضل لمكافحة انتقال عدوى كوفيد-19" (منظمة الصحة العالمية: "فيروس كورونا، كوفيد-19). وقد أشار Midgley & Livermore إلى أن تنمية الوعي الإنساني وبناءه بصورة صحيحة هو نصف الطريق لبلوغ الأهداف (Midgley & Livermore , 1997, p. 120).

2. الجائحة ما تزال جاثمة وتبعاتها ما تزال مستمرة: تشير الإحصائيات إلى استمرار نزيف الأرواح والتداعيات الخطيرة لفيروس "كورونا" وأنماطه المتحورة في مختلف أرجاء العالم، وإلى يومنا هذا. فقد خلف هذا الوباء أعدادًا كبيرة من الضحايا، وملايين من الأرامل والأيتام والمشردين والمرضى. كما أفضى إلى خسائر مادية جسيمة، وتدهور اقتصادي واجتماعي وسياسي ونقص في كثير من الخدمات، وارتفاع كبير في أعداد الفقراء. كما شملت، ولا تزال، آثاره المدمرة مختلف دول العالم، حيث تشير الإحصاءات إلى أن الجائحة قد خلفت نحو سبعة ملايين ضحية، وأصابت نحو 650 مليون من البشر (إحصائية صحتي لرصد الحالات الموثقة عالميًا، 2023). وما تزال توابع الجائحة مستمرة؛ حيث تشير الإحصائيات الخاصة بالوباء في شهر يناير 2023، إلى استمرار الإصابة بالمرض، وإن كان بوتيرة محدودة نسبيا كما يوضح جدول رقم (1)، حيث يوضح الجدول أن هناك وفيات يومية ناتجة عن الإصابة بالمرض وصلت إلى نحو 7 في كل 1000 مريض، ويحدث هذا رغم اللقاحات المضادة والإجراءات الاحترازية المتخذة. أمام الخسائر الاقتصادية، رغم فداحتها، فلا توجد دراسة تمكنت من تحديد الخسائر الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة للجائحة بشكل دقيق.

جدول 1 بيان بعدد الحالات المصابة بفيروس كورونا وحالات الشفاء والوفاة خلال أسبوع

اليوم	التاريخ	الاصابات	الشفاء	الوفيات
الثلاثاء	2023/1/31	118988	136965	406
الاثنين	2023/1/30	91628	287791	909
الأحد	2023/1/29	132870	220071	712
السبت	2023/1/28	151829	229793	693
الجمعة	2023/1/27	183196	203325	1100
الخميس	2023/1/26	202926	320027	1407
الأربعاء	2023/1/25	220297	374975	1582

- المصدر : https://sehhty.com

3. التنبؤ بتعاظم دور شبكات التواصل في تنمية الوعي الإنساني بمختلف أشكاله: تؤكد نظريات الاتصال من أهمية مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي في تغيير الأفكار والقيم والسلوكيات، وتأثيرها القوي فيما يتعلق بتشكيل الوعي الإنساني، والوعي الصحي كأحد أشكال الوعي الإنساني، وإعادة صياغته، ليصبح ذا طبيعة علمية، يمكن أن يسهم في الحد من انتشار الوباء ومكافحته بصورة فعالة. وكما تشير نظريات الاتصال كنظرية الاستخدامات والاشباعات "Uses and Gratifications" أن رغبة مستخدمي شبكات

الاتصال في إشباع حاجتهم للتزود بالمعارف والتواصل مع الآخرين والاستفادة من الخدمات التي تقدمها تلك الشبكات والاطلاع على الأنماط الثقافية التي يمثلها المستخدمين والتفاعل الإنساني سوف يؤدي لمزيد من الاعتماد على هذه الوسائل؛ ومن ثم زيادة تأثيرها نتيجة لكثرة التعرض لها واستخدامها. كما تؤكد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على تنامي دور شبكات التواصل الاجتماعي وتعاظم تأثيرها على المستخدمين نظرًا للاعتماد المتزايد عليها كمصدر أساسي للمعلومات والخدمات التي توفرها، وبما تتمتع به من مميزات تدفع المستخدمين للاعتماد عليها بشكل متزايد (الرواس، الشقصي، جودة، صالح، و مصطفى، 2015) . ومن ثم، يمكن الوصول إلى نتيجة مؤداها أن الدور المستقبلي لشبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الإنساني وبخاصة الوعي الصحي سيكون دورًا محوريًا في التعامل مع جائحة "كورونا" وآثارها الجانبية، وكذلك مختلف الكوارث والأزمات الصحية على المستوى المحلي أو العالمي.

4. أهمية الممارسة المهنية المتكاملة للخدمة الاجتماعية في مواجهة المشكلات والأزمات الكبرى: فقد ظهرت مهنة الخدمة الاجتماعية في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية كمهنة إنسانية لعلاج المشكلات التي انتجها النظام الرأسمالي في القرنين التاسع عشر والعشرين. وخلال المائة سنة الأخيرة تكاملت مستويات الممارسة لتشمل الجوانب العلاجية والوقائية والتنموية، وعلى المستويات الصغرى والمتوسطة والكبرى، كما أصبحت تمارس في مجالات متعددة وتخدم أعدادًا كبيرة من البشر، كذلك تطورت تقنياتها في التعامل مع مختلف الوحدات الإنسانية؛ حيث بدأت الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجالات محدودة على رأسها: المجال الطبي والمدرسي والأسري. واليوم، تمارس المهنة في عشرات المجالات: كالأحداث والمعاقين والمسنين والشباب والعمال والدفاع الاجتماعي والتنمية الاجتماعية والكوارث والأزمات وعلى المستوى الدولي ... إلى غير ذلك. من جهة أخرى فقد تطورت تقنيات الممارسة المهنية لتشتمل على قاعدة واسعة من المعارف العلمية النفسية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية، وأصبح لها نماذج وأساليب تدخل فعالة مع مختلف الوحدات الإنسانية. كما تطورت المهارات المهنية التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي في ممارساته، وتكورت القيم والمعايير الأخلاقية العالمية التي تصلح نسبيا لكل زمان ومكان (Farley, Smith, & Boyle, 2003, pp. 4-11). ولا شك أن جائحة كورونا تعد واحدة من أخطر الأوبئة التي واجهت البشرية في القرن الحادي والعشرين، وأنها تحتاج إلى المواجهة الشاملة والتعاون

بين كافة المهن المجتمعية ومن بينها مهنة الخدمة الاجتماعية التي تمتلك مقومات مهنية متميزة بغرض تحقيق المواجهة المتكاملة للجائحة.

5. الدور الرئيس للخدمة الاجتماعية في نسق الرعاية الاجتماعية: لقد صارت المهنة نسقا أساسيا في منظومة الرعاية الاجتماعية في المجتمع المعاصر، وشريكًا مهمًا في البرامج التنموية في كثير من المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء. ولعل "Farley and his colleagues"، أصابوا الحقيقة عندما أشاروا إلى أن المجتمع الإنساني قد انتدب مهنة الخدمة الاجتماعية وأوكلها وظيفة رعاية الفئات المحرومة والضعيفة، أو تلك التي تعاني من الصعوبات والمشكلات، وتحتاج إلى الدعم والمساندة والرعاية؛ حيث أصبحت المهنة مسؤولة عن إدارة نظام للرعاية الاجتماعية يتكلف مئات المليارات من الدولارات (Farley, Smith, & Boyle, 2003, p. 3) لقد أصبحت خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية إحدى المسؤوليات الأساسية للخدمة الاجتماعية في كثير من المجتمعات المعاصرة في الألفية الجديدة.

6. الكوارث والأزمات كأحد مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: يمارس الأخصائيون الاجتماعيون عملهم في الظروف الاعتيادية في أغلب الأحوال، ولأن المهنة تستجيب لاحتياجات المجتمع ومشكلاته، والمواقف الاستثنائية التي يتعرض لها، فقد ظهر مجال متخصص للممارسة المهنية في الكوارث والأزمات "Disasters and Crisis Intervention". وتبرز أهمية هذا المجال عند حدوث الكوارث والأزمات الكبرى، والتي قد تحدث للأفراد أو الأسر أو الجماعات أو المجتمعات، وسواء على فترات قصيرة أو متباعدة. ويشمل التدخل في الكوارث والأزمات تقديم خدمات علاجية تهدف إلى مساعدة العملاء والضحايا لتحسين قدرتهم على مواجهة الأزمة أو الكارثة، وتقديم الخدمات المباشرة التي يحتاج إليها سكان المجتمع، وحشد إمكانيات المجتمع لمواجهة الكارثة، والمشاركة في تنظيم الجهود المبذولة لإحداث التقدم الإيجابي في الموقف المتأزم، وتعلم سلوكيات جديدة أكثر فعالية في مواجهة الأزمة التي تعرض لها الفرد أو المجتمع بما يمكن من التعامل مع الأزمات المشابهة في المستقبل (Johnson & Yanca, 2007, pp. 257–259). ومن ثم، فإن مهنة الخدمة الاجتماعية مؤهلة لكي تقوم بدور أكثر فعالية في المستقبل القريب المنظور أو المستقبل البعيد عند حدوث كوارث أو أزمات من قبيل وباء أو جائحة كورونا، وهو ما يدعوا إلى دراسة الدور الفعلي الذي قامت به شبكات التواصل الاجتماعي، والتفكير بعمق في استفادة مهنة الخدمة

الاجتماعية من هذه الشبكات في مواجهة أكثر فعالية للجائحة الحالية أو لما يشبهها مستقبلًا.

المفاهيم الرئيسة للبحث

شبكات التواصل الاجتماعي Social Media Networks

هي عبارة عن تطبيقات تكنولوجية مستندة إلى الويب تتيح التفاعل بين الناس وتسمح بنقل البيانات الالكترونية وتبادلها بسهولة، وتوفر للمستخدمين إمكانية العثور على أشخاص آخرين يشتركون في نفس المصالح، وبناء ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية؛ حيث يستطيع المستخدمون التجمع في كيانات اجتماعية تشبه الكيانات الواقعية. ومن أهم هذه الشبكات: Hi–Five, Twitter, YouTube, Instagram, Facebook, Myspace, LinkedIn, and TikTok(بنسليمان، 2022). كما تعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: شبكات افتراضية تجمع بين مجموعة هائلة من الشبكات، وتقتضي من الفرد الدخول في الشبكة، إذ هي شبكات مفتوحة تتيح التواصل في بيئة مجتمع افتراضي تجمعهم عدة عوامل، وتقدم خدمات للمشاركين من قبيل: المحادثات الفورية، والرسائل الخاصة والبريد الالكتروني، وأفلام ومقاطع الفيديو، والتدوين، ومشاركة الملفات، وتحميلها (القندلجي، 2013).

وعرفها (صالح) بأنها مواقع أو تطبيقات الكترونية مصممة من قبل شركات متخصصة تعتمد على شبكة الانترنت، تسمح للمستخدمين بالتسجيل من خلالها؛ ليشكلوا معا مجتمعا افتراضيا يضم العديد من الجماعات الافتراضية، يجمع بينها اهتمامات مشتركة (جماعات سياسية أو دينية – كروية أو رياضية – مدرسة أو جامعة – وظيفة أو مهنة – اهتمامات حياتية – مرحلة عمرية.... الخ) ويتم التواصل بين هؤلاء البشر من خلال غرف الحوار والدردشة الالكترونية وغيرها. ومن ثم يتم تبادل المعلومات والآراء والأخبار والأفكار والمعاني والصور والملفات الصوتية والمصورة (Audio– Video)، في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والدينية والسياسية والرياضية ومختلف الأمور الحياتية؛ ومن ثم يمكن توقع حدوث تعديل أو تغيير – إيجابي أو سلبي– في الأفكار والآراء والمعلومات والأخبار وكذلك الاتجاهات والسلوكيات (Saleh, 2018).

فيروس كورنا (Coronaviruses (Covid-19

ظهر فيروس (COVID–19) في يوهان بالصين في ديسمبر 2019، وسمى "فيروس كورونا 2"، أو "كورونا فيروس"، ثم انتشر بعد ذلك في عدد من المقاطعات الصينية، ومن ثم إلى بقية دول العالم. وقد صنفته منظمة الصحة العالمية كمرض عالمي في اجتماعها في 11

مارس على أنه "جائحة Pandemic"، ثم أخذ في الانتشار بعد ذلك ليصيب أكثر من 1.16 مليون إنسان في نحو شهر واحد (Verma, Gunjawate, Kumar, Bharath , & Ravi, 2021).

الوعي الصحي Health awareness

يُعد الوعي أحد المفاهيم الأساسية المطروحة في العديد من العلوم الإنسانية، ويعرفه مجمع اللغة العربية لغوياً "بأنه الإدراك والإحاطة، ووعاه توعية، أكسبه القدرة على الفهم والإدراك، ووعى الحديث: حفظه وفهمه وقبله، ووعى الأمر أدركه على حقيقته، ويعنى أيضاً الفهم وسلامة الإدراك (مجمع اللغة العربية، 1980). كما يعرفه "بدوي" بأنه إدراك المرء لذاته ولما يحيط به إدراكاً مباشراً، وهو أساس كل معرفة ويمكن إرجاع مظاهر الشعور إلى: الإدراك والمعرفة والوجدان والنزوع والإرادة (بدوي، 1977، صفحة 81). كما يمكن وصفه بأنه العملية التي تساعد الفرد والجماعة لكي يصبحا على وعى وأكثر فهمًا لواقعهم الاجتماعي وأسبابه وفكرتهم حول اهتماماتهم الخاصة (Barker R. l., 1987). إن وعى الأفراد لأنفسهم ومجتمعهم ليس له مستوى واحد وإنما يدرك كل فرد ذاته وما حوله بدرجات متفاوتة من الوضوح والتعقيد، ويمكن تصور أن هناك متصلاً بدايته أدنى درجة للفرد للوعي الناضج، ونهايته هي الإدراك لذاته ولمجتمعه والقوى المؤثرة فيه ثم المبادرة والمشاركة الفاعلة في تقرير مصيره وفى ضوء إدراك الفرد لنفسه ومجتمعه تتحدد مكانته على هذا المتصل. لذا فإن تنمية الوعي وتطويره بين سكان المجتمع أمراً ضرورياً، وذلك بهدف إيجاد الرغبة في العمل المشترك لمواجهة مشكلات مجتمعهم، وزيادة حجم المعرفة والفهم والقدرة على مواجهة الحقائق المرتبطة بالمشكلات التي يعيشونها، ويتعلق ذلك الهدف في معظم الأحيان بتكوين اتجاهات جديدة أو تعديل بعض الاتجاهات السائدة، وحث أفراد المجتمع وجماعاته على مواجهة السلبية واللامبالاة التي تصبح مناخًا نسعى إلى تحقيقه بين السكان، كما أنه أيضاً أداة ووسيلة تمكننا من إنجاز التغيير المنشود (خليفة، 1992، الصفحات 132–133). ويقصد بزيادة الوعي تلك العملية التي يتم من خلالها مساعدة فرد أو جماعة ليصبح أكثر وعيًا وأكثر إحساسًا بموضوع أو قضية أو فكرة معينة وزيادة الاهتمام بها أكثر من ذي قبل (Barker R. l., 2003, p. 92). ومن ثم، يمكن تعريف زيادة الوعي الصحي في هذا البحث بأنه الأنشطة والتفاعلات والمحتوى الذي يتم عرضه وتبادله عبر شبكات التواصل الاجتماعي ويؤدي إلى رفع مستوى الوعي الصحي للسكان بأعراض جائحة كورونا وأسبابها وسبل لوقاية منها بصورة علمية صحيحة بعيدًا عن المعلومات الخاطئة أو الشائعات أو التضليل أو التشويش.

الإجراءات المنهجية للبحث

اعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي تم تطبيقه من خلال طريقة المسح الاجتماعي بالعينة من المنتسبين إلى جامعة السلطان قابوس (طلبة – موظفين – أعضاء هيئة التدريس) وقد تم تطبيقه من خلال استبانة الالكترونية تم تعميمها من خلال البريد الإلكتروني الجامعي الرسمي لهم في الفترة من 2020/4/22إلى 2020/5/16 (فترة فرض الحظر الصحي الأول بالسلطنة). وقد بلغ عدد المستجيبين على الاستبانة 538 مستجيبا وهم يمثلون عينة البحث طبقا لقانون "Steven Thompson" لحساب الحجم الأمثل للعينات (Thomson, 2012).

تحليل البيانات الميدانية

يتناول الجزء التالي من التحليل تقديم وصفا مفصلا للبيانات الديموغرافية لعينة البحث، حيث تكونت العينة من 538 مفردة، بلغت نسبة الذكور بها 45.7% ونسبة الإناث 54.3%، كما مثل الطلاب نسبة 34.8% في حين بلغت نسبة الموظفين (أعضاء هيئة التدريس والموظفين)65.2%. اما عن متوسط عمر المشاركين فقد بلغ 34.23 سنة، وكان أعلى عمر 67 وأقل عمر 18 سنة والجدول اللاحق يوضح التوزيع النوعي والوضع الوظيفي للمشاركين في البحث.

جدول 2 التوزيع النوعي والوضع الوظيفي للمشاركين في البحث

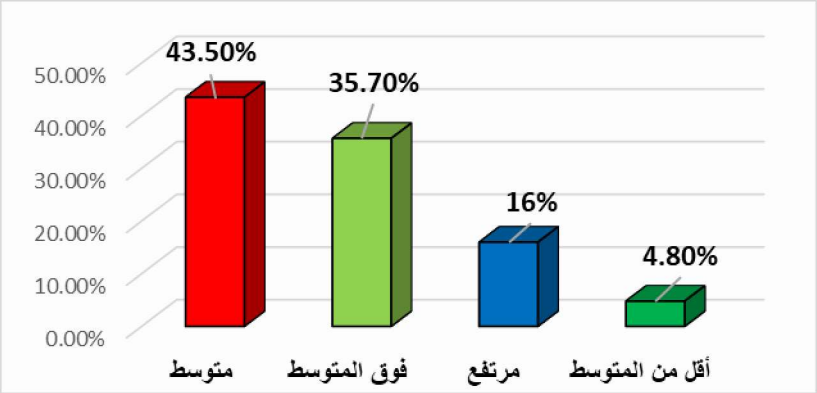
النوع		الوضع الوظيفي		المجموع
		طالب	موظف	
ذكر	العدد	80	166	246
	النسبة	14.9%	30.9%	45.7%
أنثي	العدد	107	185	292
	النسبة	19.9%	34.4%	54.3%
المجموع	العدد	187	351	538
	النسبة	34.8%	65.2%	100.0%

أما بخصوص منطقة الإقامة فقد خلت العينة من أي مشاركين من المناطق البدوية حيث تضمنت العينة مشاركين من المناطق الحضرية بنسبة 77.7% في مقابل 22.3% من المناطق الريفية. وهذا التوزيع يتوافق تماما مع توزيع السكان في سلطنة عمان، حيث بينت نتائج أخر التعدادات أن سكان الحضر يشكلون 79.5% بينما يشكل سكان الريفي 20.5% فقط (صحيفة الأثير الإلكترونية، 2022). ومن ثم فانه يمكن القول إن عينة البحث الحالي تمثل المجتمع العماني بشكل أمثل في هذا الجانب. أما بخصوص توزيع لعينة على محافظات السلطنة، فقد

شملت العينة مشاركين من كل محافظات السلطنة باستثناء محافظتي البريمي والوسطى وهي محافظات ذات كثافة سكانية منخفضة مقارنة بباقي المحافظات ومن ثم فأعداد الطلبة والموظفين بالجامعة من هذه المحافظات قد تكون محدودة جدا وتوقع عدم تضمينهم في عينة البحث يعد أمرا منطقيا. والجدول اللاحق يوضع توزيع المشاركين على محافظات السلطنة.

جدول 3 يوضع توزيع المشاركين على محافظات السلطنة

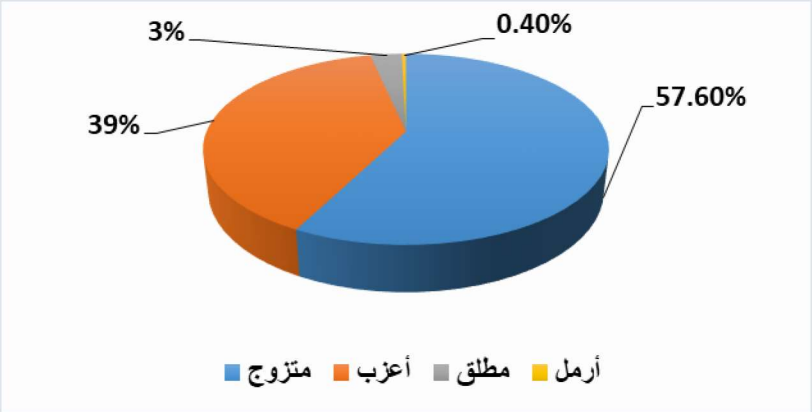
المحافظة	التكرار	النسبة المئوية
مسقط	320	59.5
الداخلية	64	11.9
شمال الباطنة	56	10.4
جنوب الباطنة	44	8.2
الظاهرة	26	4.8
شمال الشرقية	10	1.9
ظفار	8	1.5
جنوب الشرقية	8	1.5
مسندم	2	.4
المجموع	538	100.0



شكل 1 توزيع عينة البحث طبقا لمستوى الدخل الشهري للأسرة

أما بخصوص مستوى الدخل الشهري لأسر المشاركين في البحث، فقد أوضحت نتائج تحليل البيانات الميدانية أن النسبة الأكبر من المشاركين من ذوي الدخل المتوسط حيث بلغت 43.5%، تلا ذلك من هم من ذوي الدخل فوق المتوسط بنسبة 35.7%، في حين أن ذوي الدخل المرتفع شكلوا نسبة 16.0% وذي الدخل الذي يقل عن المتوسط كانت نسبتهم 4.8% فقط، ويرى فريق البحث أن هذا التوزيع في مستويات الدخول قد يختلف بدرجة محدودة جدا مع توزيع الدخل الشهري للأسر على مستوى السلطنة. والشكل البياني رقم 1 يوضح توزيع عينة البحث طبقا للدخل الشهري للأسرة.

بينما يوضح الشكل البياني رقم 2 الحالة الزواجية للمشاركين في البحث، حيث تمثلت النسبة الأكبر في المتزوجين وبلغت نسبتهم 57.6% (نسبة المشاركين من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس 65.2%)، بينما جاءت نسبة العزب (غير المتزوجين) 39.0% (نسبة الطلاب المشاركون 34.8%)، في حين مثلت نسبة المطلقين 3.0%، وأخيرا نسبة الأرامل 0.04%



شكل 2 توزيع المشاركين في البحث طبقا للحالة الزواجية

وكما هو معروف فقد سارعت معظم دول العالم لاتخاذ الإجراءات الاحترازية التي تمكنها من الحد من سرعة انتشار فيروس كورونا (Covid-19)، لذا قررت اللجنة العليا التي تتولى بحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار فيروس كورونا تعليق الدراسة في كافة المؤسسات التعليمية بالسلطنة بمختلف مستوياتها لمدة شهر واحد ابتداء من اليوم الأحد 15 مارس 2020م (اللجنة العليا للتعامل مع التطورات الناتجة عن فيروس كورونا، 2020). لذا سارعت كافة المؤسسات التعليمة إلى الانتقال إلى نمط التعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد؛ للتغلب على أثار هذا التعليق الطارئ، ومن ثم بدأت تظهر الحاجة إلى المنصات الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي المنتشرة في المجتمع العماني، وبرزت أهمية شبكات التواصل الاجتماعي بكافة أنماطها لتسهيل عملية التواصل بين الطلاب والأساتذة لاستكمال المتطلبات الدراسية وكذلك بين الأساتذة والموظفين لتسيير كافة المعاملات الإدارية، وكل ذلك حتى لا تتأثر العملية التعليمية بهذا التعليق المفاجئ وغير المتوقع هذا من جانب، ومن جانب آخر أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي هي المحور الأساسي ليس في العملية التعليمية فحسب بل وفى التواصل بين الناس لتبادل المعلومات المتعلقة بالطارئ الجديد (Covid-19). لذا كان من المتوقع زيادة معدل استخدام المواطنين لهذه الشبكات في فترة تعليق الدراسة وما بعدها، وهذا ما دفع فريق البحث لدراسة دور شبكات التواصل الاجتماعي في تلك الفترة. وفي هذا الإطار بين تحليل البيانات الميدانية أن متوسط ساعات استخدام المشاركين لشبكات التواصل الاجتماعي أثناء فتة تعليق الدراسة 5.91 ساعة يوميا. كما بينت نتائج التحليل أن المشاركين يعتمدون على استخدام أنماط متعددة من الوسائط والأجهزة الإلكترونية "Electronic Devices" للولوج إلى تطبيقات وشبكات

التواصل الاجتماعي المتعددة، والجدول اللاحق يوضح أهم الوسائط والأجهزة الإلكترونية التي شاع استخدامها من قبل المشاركين أثناء فترة تعليق الدراسة. حيث جاء في مقدمة الأجهزة الإلكترونية الهواتف الذكية Smartphones بنسبة 90.1%، وهذه النتيجة تتوافق تماما مع دراسة "صالح والرواس 2015" التي أكدت على أن أكثر الأجهزة استخداما للولوج إلى شبكات التواصل الاجتماعي كانت الهواتف الذكية. ثم أجهزة الكمبيوترات المحمولة laptops بنسبة 6.3% بينما الكمبيوترات المكتبية في مؤخرة الترتيب حيث بلغت نسبتها 0.04% (Saleh & Al-Rawas, 2015). ويرى فريق البحث إن هذا الترتيب لاستخدام هذه الأجهزة يعد امرا طبيعيا؛ حيث ان اغلب الهواتف المحمولة الآن هي هواتف ذكية وهي أجهزة خفيفة الوزن وسهلة الاستخدام بالإضافة إلى أنها مفتوحة بشكل دائم ومتصلة بالإنترنت دون انقطاع وتوفر تطبيقات ووسائل تواصل اجتماعي سهلة وسريعة الاستخدام هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن الكمبيوترات المكتبية لا تتوفر إلا في المؤسسات الحكومية وقلما يعمد الناس إلى شرائها واستخدامها في منازلهم (إلا قليلا من الذين يعملون بمهن تتطلب هذه النوعية من الأجهزة مثل المهندسين ومبرمجي الكمبيوتر ومن في حكمهم).

جدول 4 يوضح أهم الوسائط والأجهزة الإلكترونية التي شاع استخدامها من قبل المشاركين أثناء فترة تعليق الدراسة.

	الوسائط والأجهزة الإلكترونية	التكرار	النسبة المئوية
	الهاتف الذكي	485	90.1
	اللاب توب	34	6.3
	التلفزيون الذكي	10	1.9
	أجهزة متعددة	5	.9
	أي باد/ تابلت	2	.4
	حاسوب مكتبي	2	.4
	المجموع	538	100.0

المحور الأول: شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة أثناء بدايات انتشار وباء كورونا (COVID-19)

تكشف البيانات الواردة بالجدول اللاحق عن شبكات وتطبيقات التواصل الاجتماعي المستخدمة في بدايات فترة انتشار الوباء ودرجة الاعتماد عليها، حيث تبين أن أكثر التطبيقات استخداما كان تطبيق الـ WhatsApp وجاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط النسبي للاستخدام 87.0% وهذه النتيجة تتوافق مع ما أشار إليه تقرير مؤشرات رقمية لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات بسلطنة عمان حيث أكد التقرير على أن الـ WhatsApp يتصدر استخدام الأفراد في سلطنة عمان (ذكور 91% & إناث 96%) ثم حل الـ YouTube في المرتبة الثانية بمتوسط استخدام 68.0%، وهذه النتيجة تتوافق أيضا مع نتائج التقرير السابق

حيث حل مستخدم الـ YouTube في المركز الثاني(ذكور 80% & إناث 82%) (وزارة التقنية والاتصالات، 2020).وفى المرتبة الثالثة Instagram بمتوسط نسبي بلغ 63.0%، وبعده Twitter بمتوسط نسبي 57.0%، ثم Snap Chat بمتوسط 46.0%، وفى المرتبة الأخيرة حل Facebook بمتوسط استخدام 37.0%فقط.

جدول 5 يوضح شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة أثناء بدايات انتشار وباء كورونا (COVID-19)

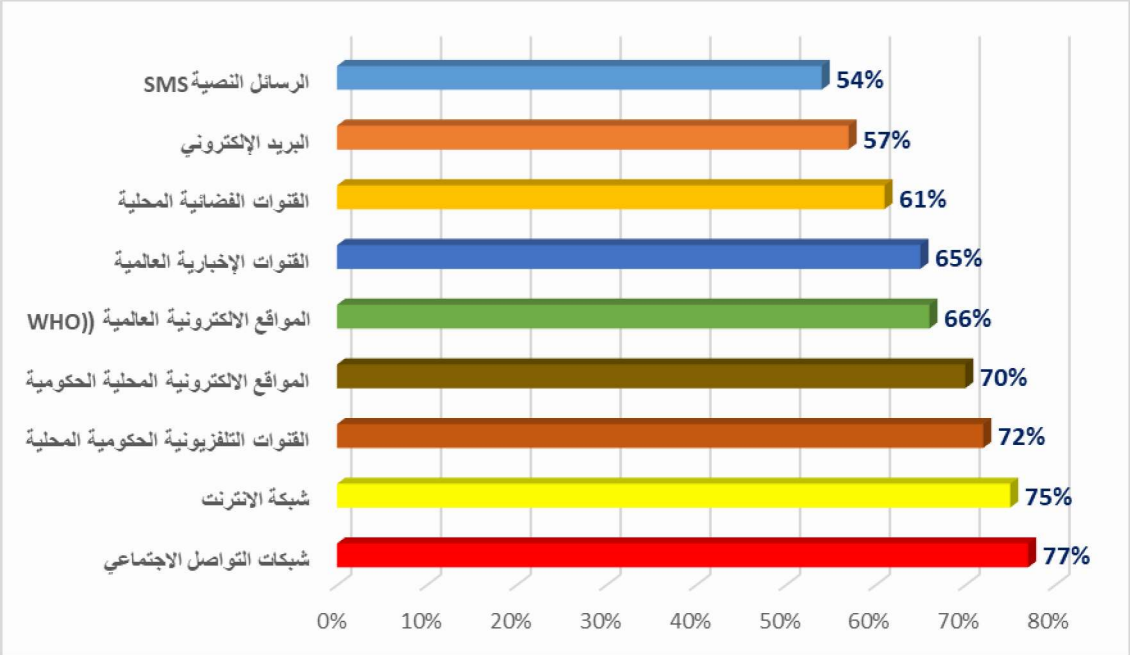
الشبكات والتطبيقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	الترتيب
الواتس آب	3.48	0.70	0.87	1
يوتيوب	2.71	0.91	0.68	2
انستجرام	2.51	1.12	0.63	3
تويتر	2.27	1.05	0.57	4
سناب شات	1.83	1.04	0.46	5
الفيس بووك	1.48	0.76	0.37	6
أخرى....	0.82	2.11	0.20	7

وبجانب الشبكات والتطبيقات المستخدمة المبينة في الجدول السابق، أوضح المشاركون أنهم يستخدمون تطبيقات أخرى للحصول على المعلومات ولكن بدرجات استخدام أقل مثل شبكات" On, Nothing, LinkedIn, zoom, Painters, Google, Tik Tok ,and "others

المحور الثاني: مصادر المعلومات التي تم الاعتماد عليها أثناء بدايات انتشار الوباء (COVID-19)

أما عن مصادر الحصول على المعلومات، فتؤكد نتائج تحليل البيانات أن وشبكات التواصل الاجتماعي لعبت دورا كبيرا في حصول المشاركين في البحث على المعلومات المتعلقة بانتشار الوفاء، حيث جاء الاعتماد على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المرتبة الأولى بمتوسط استخدام بلغ 77.0%، ثم تلها في الترتيب الاعتماد على تصفح الانترنت بمتوسط نسبي 75.0%، ثم القنوات التلفزيونية الحكومية المحلية بنسبة 72.0% وهكذا يمكن تتبع ترتيب مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بالوباء وصولا إلى البريد الإلكتروني بمتوسط نسبي 57.0% وفي المرتبة الأخيرة جاءت الرسائل النصية المرسلة عبر الهواتف النقالة "SMS" بمتوسط نسبي 54.0% فقط. ومن خلال قراءة هذه النتائج يمكن القول إن شبكات التواصل الاجتماعي لعبت دورا محوريا في تبادل المعلومات المتعلقة بانتشار الوباء في فترته الأولى؛ لكن لا يمكن التوقع باستمراريتها في أداء نفس الدور في المراحل اللاحقة من تطور انتشار الوباء وارتفاع عدد الحالات المصابة بهذا الوباء في المستقبل وحتى تنتهى الازمات المتعلقة بهذه الكارثة الطبيعية (اعتبار Covid-19 كارثة طبيعية أو مختلقة من صنع الإنسان مازال محل

خلاف كبير بين الدول والمنظمات المعنية بالتعامل معه). والشكل التالي يوضح ترتيب مصادر الاعتماد على المعلومات من وجهة نظر المشاركين في البحث.



شكل 3 يوضح مصادر معلومات المشاركين في البحث أثناء بدايات انتشار الوباء (COVID-19)

المحور الثالث: ثقة المشاركين في مصادر المعلومات عن الوباء (COVID-19)

تفيد البيانات الواردة بالجدول اللاحق أن المواطنين كانوا يتلقون معلوماتهم عن الوباء في الفترة الأولى من انتشاره من مصادر متعددة، على كافة المستويات المحلية والعالمية؛ إلا أن مستويات الثقة في هذه المصادر لم تكن على نفس الدرجة، حيث ارتفعت مستويات الثقة لدى المشاركين في المصادر الحكومية المحلية بدرجات ملحوظة عن غيرها من المصادر، حيث كشف تحليل البيانات أن مستويات الثقة في مصادر المعلومات عن الوباء تراوحت بين المستويات القوية جدا والقوية(*). إذ تبين أن ثقة المشاركين في القنوات التلفزيونية الحكومية جاءت في الترتيب الأول بمتوسط نسبي 92.0%، تلها في الترتيب الثاني مباشرة الثقة في المواقع الالكترونية الحكومية بمتوسط نسبي 89.0%. ثم في الترتيب الثالث الثقة في المواقع الالكترونية العالمية مثل منظمة الصحة العالمية (World Health Organization) بمتوسط نسبي 87.0%. وهكذا يمكن تتبع ترتيب مستويات ثقة المشاركين في مصادر المعلومات وصولا إلى أقل مستويات الثقة في المصادر والتي تمثلت في شبكات التواصل الاجتماعي؛ على الرغم

(*) To determine the levels of relative strength or relative averages that will result from the analysis of field data for the current research, the researchers will use the following criterion: weak (less than 50%), average (from 50% to less than 65%), strong (from 65% to less than 80%), and very strong (more than 80%) (Saleh & Al-Rawas, 2015).

من أن الشكل البياني السابق رقم 3، أوضح أنها أكثر مصادر للمعلومات؛ إلا أننا يجب أن نفرق بين مصدر المعلومات ومستوى الثقة فيه، فبالرغم من احتلال الثقة في شبكات التواصل الاجتماعي المرتبة الأخيرة إلا أن مستوى ثقة المشاركين بها كان قويا، وفي حقيقة الأمر أن هذا التناقض بين مصدر المعلومات ومستوى الثقة فيه إنما يعكس درجة عالية من وعي المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي؛ حيث يتم استخدامها في كثير من الأحيان لاختلاق وتمرير الشائعات وترويجها بغرض تحقيق أهداف شخصية أو ربحية على المستوى المحلي أو أهداف خارجية على المستوى الدولي من خلال الترويج لسلعة أو دواء أو لقاح متعلق بالوباء أو للإضرار بسمعة بعض الحكومات والدول. ولمزيد من النتائج يمكن قراءة البيانات الواردة بالجدول اللاحق.

جدول 6 يوضح مستويات الثقة في مصدر المعلومات عن الوباء

الثقة في مصدر المعلومات عن الوباء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	مستوى الثقة	الترتيب
القنوات التلفزيونية الحكومية	3.67	0.63	0.92	قوي	1
المواقع الالكترونية الحكومية	3.57	0.71	0.89		2
المواقع الالكترونية العالمية (WHO)	3.49	0.77	0.87		3
القنوات الفضائية المحلية	3.21	0.78	0.80		4
القنوات الإخبارية العالمية.	3.16	0.75	0.79	قوي	5
الرسائل النصية(SMS)	2.90	0.91	0.73		6
مواقع الويب	2.77	0.76	0.69		7
شبكات التواصل الاجتماعي	2.59	0.80	0.65		8

المحور الرابع: دور شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي بوباء (COVID-19)

لقد تمثل السؤال المحوري للدراسة الحالية في البحث عن الدور الذي تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي المتعلق بوباء كورونا (Covid-19)، لذا خصص فريق البحث الجزء التالي للإجابة عنه، مع الأخذ في الاعتبار أن النتائج الواردة بالجدول رقم 5. كشفت عن مستوى قوي لثقة المشاركين في هذه الشبكات كمصدر للمعلومات المتعلقة بالوباء، ومن ثم يتوقع أن يكون لها تأثيرا قويا في رفع مستوى الوعي الصحي لهم فيما يتعلق بهذا الوباء.

جدول7 يوضح دور شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي بالوباء

شبكات التواصل الاجتماعي و رفع مستوى الوعي الصحي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	الترتيب
معرفة القواعد الصحية الواجب اتباعها كغسل اليدين والتباعد الاجتماعي	3.62	0.63	0.91	1
معرفة طرق انتقال الوباء من المرضى إلى الأصحاء	3.56	0.65	0.89	2
إدراك لخطورة الوباء	3.56	0.65	0.89	3
الاطلاع على الإجراءات التي اتخذتها الحكومة لمكافحة بالوباء	3.56	0.64	0.89	4
متابعة حركة انتشار الفيروس على المستوى المحلي	3.54	0.71	0.88	5
زيادة درجة الوعي الصحي لدي بالوباء بشكل عام.	3.53	0.64	0.88	6
تفهم لطرق الوقاية من الوباء	3.52	0.64	0.88	7
معرفة الأعراض الحقيقية للإصابة بالوباء	3.48	0.67	0.87	8
معرفة مصادر تقديم الخدمات الصحية وقت الضرورة	3.40	0.76	0.85	9
متابعة انتشار الفيروس على المستوى العالمي	3.32	0.81	0.83	10
تصحيح بعض المعلومات الخاطئة عن الوباء.	3.27	0.77	0.82	11
تشويش معلوماتي ببعض المعلومات غير الدقيقة عن الوباء	1.98	0.88	0.49	12
القوة النسبية للبعد = 84.0%	المتوسط العام للبعد = 40.34		الانحراف المعياري= 5.71	

تتعلق النتائج الواردة بالجدول الحالي، والتي اختصت بالتعرف على رؤية المشاركين بالبحث حول دور شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي المتعلق بالتعامل مع وباء كورونا (Covid-19)، حيث تبين أن مستوى هذا الدور كان قويا جدا، أذا أكدوا على اسهام هذه الشبكات بدرجة قوية جدا في رفع مستوى وعيهم بالوباء وطرق انتشاره وأعراضه وطرق تجنب الإصابة به، ويمكن الاستدلال على ذلك من درجة المتوسط الحسابي لإجمالي البعد الذي بلغ 40.34 من مجموع درجات 48 درجة، كذلك من قياس درجة القوة النسبية له والتي بلغت 84.0% ومن ثم يتأكد لنا أن هذا الدور كان قويا جدا (وفقا لمعيار القياس المستخدم الذي سبق الإشارة إليه 80% فأكثر تعني مستوى قوي جدا). بالإضافة إلى النتائج السابقة، فمن خلال قراءة تفصيلية للنتائج المتضمنة بالجدول الحالي، تمكنا من استنتاج مزيدا من النتائج المهمة وبترتيب واضح، تلك النتائج التي تشير إلى أن هذا الدور قد تضمن مساعدة المشاركين في تعريفهم على كافة الجوانب المتعلقة بالوباء، بداية من التعرف على طبيعة هذا الوباء وطرق انتشاره وكيفية تجنب الإصابة منه وطرق نقل العدوي والإجراءات الاحترازية التي تتخذها الدولة والخدمات الصحية المتوفرة وطرق الحصول عليها، ومتابعة حركة انتشار الفيروس على المستوى المحلى والعالمي، والتصحيح المستمر للمعلومات الخاطئة حول الوباء. وكل هذه الجوانب قد تحققت بمستوى قوي جدا من وجهة نظر المشاركين في البحث. لكن لا يمكن اغفال تأكيد المشاركين في البحث على أن شبكات التواصل الاجتماعي فقد لعبت دورا سلبيا في تشويش بعض المعلومات المتعلقة بالوباء حيث بلغ متوسط هذا التشويش 1.98 درجة من إجمالي 4 درجات ومتوسطه النسبي بلغ 49% أي مستوى ضعيف وفقا للمعيار المستخدم في هذا البحث (أقل من 50.0%

يعني مستوى ضعيف). ويفسر الباحثون ذلك بأن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت في متناول كل الأفراد في المجتمع يتبادلون من خلالها الرسائل المكتوبة والصوتية والمصورة وفي كثير من الأحيان يتم التبادل بدون التحقق من صحة مضمون تلك الرسائل الأمر الذي يتسبب في حدوث تشويش في المعلومات المتعلقة بكثير من الموضوعات ومن بينها المعلومات المتعلقة بهذا الوباء.

الخاتمة

على مدار الصفحات السابقة تم تحليل البيانات الميدانية من أجل الوصول إلى حقيقة الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في رفع مستوى الوعي الصحي للسكان بغرض مساعدتهم على التعامل السليم مع فيروس كورونا (Covid-19) بوصفه أحد الكوارث الطبيعية والأوبئة، ومن خلال القراءة الاجتماعية للنتائج السابقة تبين لنا أن المستهدفين بالبحث مثلوا فئات وظيفية وعمرية واجتماعية متعددة ومناطق جغرافية (ريف – حضر) ومحافظات عدة شملت أغلب محافظات السلطنة؛ إن هذا التنوع يؤدي تعزيز إمكانية تعميم النتائج على المجتمع العُماني بأكمله.

كذلك بينت النتائج تنوع شبكات التواصل الاجتماعي التي تم الاعتماد عليها أثناء بدايات انتشار الجائحة وازادت معدلات استخدام هذه الشبكات بصفة خاصة بعد صدور قرار تعليق الدراسة بالمدارس والجامعات وكافة المؤسسات الأكاديمية على مستوى السلطنة كخطوة أولية للحد من معدلات سرعة انتشارها. وقد أوضحت النتائج كذلك استخدام أنماط متعددة من الوسائط والأجهزة الإلكترونية للولوج إلى تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي المتعددة، كان في مقدمتها الهواتف الذكية ومن وجهة نظرنا إن هذه النتيجة منطقية؛ لأن الهواتف الذكية لها من الميزات ما يؤهلها لذلك حيث أنها: خفيفة الوزن، صغيرة الحجم، أيسر في الاستعمال بجانب سرعة الولوج إلى مواقع الانترنت من خلال شبكات وتطبيقات التواصل الاجتماعي المتعددة. أما عن التطبيقات والشبكات الأكثر استخداما في بدايات انتشار الجائحة، فقد أتى الـ WhatsApp في المرتبة الأولى، تلاه مباشرة الـ YouTube، وهذه النتيجة تعد طبيعية ومتوافقة لما أشار إليه نتائج تقرير مؤشرات رقمية لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات بسلطنة عمان لسنة 2020. وبالرغم من معدلات استخدام الـ Facebook المرتفعة عالميا؛ إلا أن استخدامه من قبل المشاركين في بدايات انتشار الجائحة كان هو الأقل بين شبكات التواصل الاجتماعي المحددة أمامهم.

وكان الحصول على معلومات عن الجائحة في بدايات انتشارها هدفا رئيسيا يسعى إليه كل الناس في كافة المجتمعات والدول، ومن ثم توافرت أمامهم العديد من المصادر، إلا أن النتائج

كشفت أن شبكات التواصل الاجتماعي لعبت الدور الأكبر في حصول المشاركين على هذه المعلومات، حيث حلت في المركز الأول تلاها مباشرة المواقع الالكترونية، ثم القنوات التلفزيونية الحكومية المحلية في المركز الثالث. وبالرغم من هذه النتيجة إلا إننا لا نتوقع استمراريتها في أداء نفس الدور في المراحل اللاحقة من تطور انتشار الوباء. أما عن مستويات الثقة في هذه المصادر فقد تراوحت بين المستويات القوية جدا والقوية. إلا أن المشاركين أكدوا على منح ثقتهم للمصادر الحكومية حيث جاءت القنوات التلفزيونية الحكومية في الترتيب الأول، ثم المواقع الالكترونية الحكومية في الترتيب الثاني، ثم المواقع الالكترونية العالمية في الترتيب الثالث. بينما مثلت تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي المصدر الأخير من حيث الثقة في استقاء المعلومات المتعلقة بالوباء ومع ذلك كانت مستويات ثقة المشاركين بها قوية. إن ذلك يضعنا أمام مفارقة أو سؤال يثير الانتباه، كيف تكون شبكات التواصل الاجتماعي المصدر الأول لاستقاء المعلومات المتعلقة بالوباء إلا أنها تأتي متأخرة من حيث الثقة فيما تقدمه من معلومات مقارنة بغيرها من المصادر الأخرى؟ والتفسير الذي يمكن أن نتبناه هنا يتمثل في ارتفاع مستويات ثقة الموطنين والمقيمين في المصادر الحكومية للمعلومات حيث قامت الأجهزة الحكومية بالسلطنة بأداء دورا مهمًا شعر به القاصي والداني، حيث تمثل هذا الدور في تقديم المعلومات والخدمات التوعوية والصحية أثناء فترة انتشار الوباء هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فقد أدى انتشار شائعات متعلقة بالوباء على تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي إلى تحسس المستخدمين وتخوفهم من كل ما يروج له أ يتم نشره عبر هذه الشبكات.

وختاما فقد تبين أن دور تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي كان مهما في بدايات انتشار الجائحة، حيث أكد المشاركون على دورها المؤثر في رفع مستوى الوعي الصحي المتعلق بالتعامل مع الوباء. فقد مكنتهم هذه الشبكات من معرفة كافة الجوانب المتعلقة بالوباء، بداية من التعرف على طبيعته وطرق انتشاره وكيفية تجنب الإصابة منه وطرق نقل العدوي والإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الدولة والخدمات الصحية المتوفرة وطرق الحصول عليها، ومتابعة حركة انتشار الفيروس على المستوى المحلى والعالمي، والتصحيح المستمر للمعلومات الخاطئة حول الوباء. وكل هذه الجوانب قد تحققت بمستوى قوي جدا من وجهة نظر المشاركين.

وفي المقابل حرص المشاركون على الإشارة إلى وجود دور سلبي من قبل المستخدمين لهذه الوسائل في نشر رسائل سلبية أدت إلى تشويش بعض المعلومات المتعلقة بالوباء. ومن جهة نظرنا إننا لا نجد القصور في تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي نفسها. إنما القصور يعود إلى سوء الاستخدام السلبي (المقصود أو غير المقصود) من بعض المستخدمين مثل أولئك الأشخاص غير متحملي المسؤولية الاجتماعية تجاه أنفسهم وأسرهم ومجتمعاتهم. إن توافر

الوسائط الالكترونية المتعددة في متناول أيدي معظم الأفراد وتمكنهم من الولوج إلى هذه الشبكات والتطبيقات يتوقع معه انتشار وتبادل المحتويات الإيجابية أو السلبية والشائعات، دون وعي أو رقيب أو ضوابط قانونية وتشريعية رصينة تحكم عمليات الاستخدام. فعدم وجود الضمير وتراخي الضوابط الأخلاقية الدينية والذاتية يُعد أحد أسباب سوء استخدام هذه الوسائل المهمة وعدم الانتفاع بها خاصة في حال وجود الكوارث والأزمات. إن ارتفاع معدل انتشار الشائعات وترويجها عبر تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي كان دافعا قويا لسرعة سن وإصدار العديد من التشريعات القانونية بالسلطنة بغرض تنظيم عملية الاستخدام اثناء فترة انتشار الوباء وما بعدها.

وما يمكن استخلاصه من مناقشة هذه النتائج أنها سلطت الضوء على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي بوصفها أدوات أو وسائل إلكترونية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات المهنية لكافة المهن والتخصصات بما فيها ممارسات مهنة الخدمة الاجتماعية؛ إذ إن تمكين الاخصائيين الاجتماعيين من الاستخدام الفعال لهذه التطبيقات والشبكات يُمكنهم من رفع مستوى وعي المواطنين بمختلف القضايا والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والصحية، وتزداد هذه الأهمية وقت وقوع الكوارث والأزمات.

توصيات البحث

- تطوير برامج تعليم الخدمة الاجتماعية بحيث تتضمن دراسة ما يعرف بالخدمة الاجتماعية الالكترونية لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين من استخدام التقنيات الحديثة لمساعدة العملاء وتقديم الخدمات الاجتماعية بصورة أفضل وأكثر سهولة.
- تحسين قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الاستخدام الفعال لوسائل وشبكات التواصل الاجتماعي في مختلف المجالات؛ وذلك من خلال الدورات التدريبية وورش العمل. حيث أوضحت نتائج البحث الحالي جدوى استخدام هذه الشبكات وفعاليتها فيرفع الوعي الصحي وخاصة وقت الكوارث والأزمات. ومن ثم يمكن الاستفادة منها في مجالات متعددة كالمجال: المدرسي، والأسري، والطبي والتنموي، ورعاية الشباب، ومكافحة التدخين والإدمان، ورعاية الأسرة والطفولة وغيرها..
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث عن الدور الذي قام به الأخصائيون الاجتماعيون في مواجهة جائحة كورونا، وتقييم هذا الدور، والخروج بمقترحات عملية تساعد على تطوير الممارسات المهنية على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع والمؤسسات.

- الاطلاع على تجارب الدول التي حققت سبقًا في الممارسات الإلكترونية المهنية للخدمة الاجتماعية، والعمل على تهيئة هذه التجارب وتشكيلها بما يناسب المنظومة الثقافية العربية؛ بغرض تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجتمعات العربية.

المراجع

Barker, R. (2003). *The Social Work Dictionary* (Fifth ed.). Washington, DC: NASW Press.

Barker, R. I. (1987). *The Social Work Dictionary.* NY: NASW, Silver Spring, MD.

Farley, O. W., Smith, L. L., & Boyle, S. W. (2003). *Introduction to social Work* (9th ed.). Boston: Pearson Education Inc.

Johnson, L., & Yanca, S. (2007). *Social Work Practice: A Generalist Approach* (9th ed.). (J. Louise, & S. Yanca, Trans.) Boston: Pearson Education Inc.

Martina, D., & Balco, P. (2017). The analysis of advantages and disadvantages of use of social media in European Union,. *The 7th International Symposium on Frontiers in Ambient and Mobile Systems (FAMS 2017)* (pp. 1005–1009). Procedia Computer Science.

Midgley, J., & Livermore , M. (1997, Feb 1). The Developmental Perspective in Social Work. *33*, pp. 573–585. doi:DOI: 10.1080/10437797.1997.10778895

Saleh, E. F. (2018). Adolescents and Internet: Effect and Interaction, Applied research on a sample of post-basic education students Oman Sultanate. *International Journal of Social Science and Technology, 3*(6), pp. 21–50. Retrieved January 28, 2023, from http://www.ijsstr.com/Home-364

Saleh, E. F., & Al-Rawas, A. M. (2015, September). The Impact of New Media on Child Socialization" Applied Search on Basic Education Schools in Muscat Governorate–Sultanate of Oman. *International Journal of Health Sciences, 3*(3), pp. 55–72. doi: DOI: 10.15640/ijhs.v3n3a6

Thomson, S. K. (2012). *Sampling* (Third ed.). Hoboken: A John Wiley & Sons. INC. Publications.

Verma, A., Gunjawate, R. D., Kumar, S. B., Bharath , C. S., & Ravi, R. (2021, June 15). COVID-19 – what do we know and how are we dealing with it? A quick online cross-sectional study in India. *Journal of Health Research, 35*(4), pp. 298-306. Retrieved from https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2586-940X/vol/35/iss/4

World Population. (2023). *WorlOmeter*. Retrieved from https://www.worldometers.info/: https://www.worldometers.info/

الجميلي، احسان جميل. (2021). مواقع التواصل الاجتماعي ودوزرها فى تعزيز الوعي السياسي. *مجلة الدراسات المستدامة*، الصفحات 308-327.

بدوي، أحمد زكي. (1977). معجم *مصطلحات العلوم الاجتماعية*. بيروت: مكتبة لبنان.

اللجنة العليا للتعامل مع التطورات الناتجة عن فيروس كورونا. (14 مارس, 2020). تعليق الدراسة في كافة المؤسسات التعليمية بالسلطنة لمدة شهر . *صحيفة عُمان*. تاريخ الاسترداد 27 يناير , 2023، من https://www.omandaily.om/

الرواس، أنور ، الشقصي، عبيد، جودة، عبد الوهاب، صالح، عماد، و مصطفى، مجدي. (2015). *أثر وسائل الإعلام الجديدة على التنشئة الاجتماعية: دراسة بينية على عينة من طلاب المدارس في سلطنة عمان*. مسقط – سلطنة عمان: جامعة السلطان قابوس.

مرزوقي،.صابر يحيى (يونيو, 2022). أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في الارتقاء بالوعي السياحي لطلاب المرحلة الثانوية . *مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)*، *22*(2)، الصفحات 292-315.

صحيفة الأثير الإلكترونية. (28 مايو, 2022). إحصائية جديدة عن عدد سكان سلطنة عمان. *صحيفة الأثير الألكترونية*. تم الاسترداد من https://www.atheer.om/archives/592645/

القندلجي، عامر إبراهيم. (2013). *الإعلام والمعلومات والإنترنت* (الإصدار الأول). عمان: دار اليازوري.

صابر، على محمد. (2021). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية وعي مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بالمواطنة الرقمية كمدخل للوقاية من التطرف الفكري. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، البحوث والدراسات التطبيقية، 15*(2)، الصفحات 89-123.

إبراهيم،.فاطمة عبد الفتاح (2018). فاعلية برنامج قائم على شبكات التواصل الاجتماعى لتدريس التاريخ لتنمية الوعى السياسى وقيم المواطنة الرقمية لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية. *مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية*، الصفحات 115-172.

بنسليمان، كنزة. (2022). شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الافتراضية: دراسة في النزريات. *مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 2*(14)، الصفحات 442-464. تم الاسترداد من http://search.mandumah.com/record1331101

ألغرين، مات. (2023). إحصائيات وحقائق واتجاهات لوسائل التواصل الاجتماعي لعام 2023. تم الاسترداد من https://www.websiterating.com/ar/research/social-media

مجمع اللغة العربية. (1980). *المعجم الوسيط* (الإصدار الأول). القاهرة: دار المعارف.

خليفة، محروس محمود. (1992). *ممارسة الخدمة الاجتماعية: دراسات فى التغيير المخطط* (الإصدار الثاني). الأسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

الشريف، محمد أبو العلا. (2021). دور الجمعيات الأهلية في التعامل مع جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19". *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 56*(1)، الصفحات 37 – 82.

بوعافية، محمد الصالح و عائشة إيدر. (2021). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي في الجزائر. *دراسات فى السياسة والقانون، 13*(1)، الصفحات 499 – 515.

صلاح الدين، معتز. (2021). دور الإعلام فى الأمن القومى العربى. *المركز الديمقراطي لدراسات الشرق الأوسط*. تم الاسترداد من https://www.almasryalyoum.com/news/details/2345875

العوفي، ناصر محمد. (2021). تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على قيم المواطنة والانتماء لدى الشباب العماني: دراسة ميدانية،. *مجلة كلية الاداب، 56*(4)، الصفحات 75 – 124.

عزوز، هويد السيد. (2020). اعتماد الجمهور على مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي أثناء جائحة كورونا، 21. *مجلة البحوث البيئية والطاقة، 9*(15)، الصفحات 1-21.

وزارة التقنية والاتصالات. (2020). *تقرير لنتائج النفاذواستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في قطاع الأسر والأفراد*. مسقط: وزارة التقنية والاتصالات. تاريخ الاسترداد 28 يناير, 2023، من https://www.mtcit.gov.om/ITAPortal_AR/MediaCenter/Document_Library.aspx