اعتماد الشباب المصرى على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات خلال المرحلة الانتقالية

د. أمل السيد أحمد متولى دراز

استاذ الصحافة المساعد بكلية الإعلام
جامعة القاهرة

تمثل الأزمات تهديدا متوقعا أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد كما انها تعكس حالة ارتباك واضطراب وقلق يتطلب العلاج السريع لاستعادة التوازن.

ولأن الأزمة دائما تمثل نقطة تحول تتميز بضغط الوقت والشعور بالضبابية فإنها تتطلب قرارات سريعة فى إطار نظام إنذار مبكر يمثل مجموعة من القدرات اللازمة لإعداد ونشر معلومات تحذيرية مفهومة وواضحة وفى الوقت المناسب لتمكين الأفراد والمجتمعات والمنظمات من الاستعداد والمواجهة بشكل مناسب للحد من الأضرار والخسائر.

غير أن مصطلح " الأزمة " صار الأكثر انتشارا فى مصر خلال المرحلة الانتقالية حيث كثرت الأزمات بكافة أشكالها وأنواعها، وتعددت الأسباب المؤدية إلى تفجرها مما انعكس بشكل حاد على مختلف جوانب الحياة فكثرت الاتهامات للحكومات المتعاقبة بأنها لم تنجح فى ادارة هذه الأزمات بل أنها تنتهج منهج الادارة بالأزمة الأمر الذى يتطلب تخطيطا علمياً ومنظماً واستخداما هادفا ومحددا لكل الأدوات والإمكانات من أجل الخروج من هذه المرحلة المتأزمة.

فى السياق نفسه كثرت الاتهامات لشبكات ومواقع التواصل الاجتماعى بتحولها إلى وسائط لإثارة الفتنة والتهويل والتضخيم ونشر وترويج الأكاذيب والشائعات وتأجيج الصراعات وزيادة حدة الانقسامات والاستقطاب والتحيز فى المجتمع الأمر الذى يتطلب مزيدا من التأمل والرصد لطبيعة الدور الذى يمكن أن تلعبه هذه الشبكات فى أوقات الأزمات خاصة وانها ساهمت فى السنوات القليلة الماضية فى النقل المباشر للأحداث والوقائع فى سباق إعلامى مع الوسائل التقليدية، كما عملت على التأسيس والترويج لثقافة الاحتجاج وعززت من تواجد قطاعات كبيرة ومختلفة من البشر فى هذا الفضاء الإلكترونى والذى سمح بمساحة أكثر عمقا لتبادل الآراء والأفكار فى شفافية وحرية الأمر الذى جعل هذه الشبكات الاجتماعية " قاسما مشتركا وحاضرا فى كل الأحداث والفاعليات والأزمات فى هذا العصر" [1]غير أن التواصل عبر هذه الشبكات لا يتم بمعزل عن التواصل عبر الوسائل التقليدية الأخرى مما يتطلب مزيدا من الدراسة والبحث حول سبل تكامل الأدوار بين هذه الشبكات والوسائل التقليدية.

واذا كانت أهمية شبكات التواصل الاجتماعى تكمن فى دورها فى عملية التحول الديمقراطى نظرا لتزايد أعداد مستخدميها وارتفاع مستوى المشاركة الالكترونية فإن هذه الشبكات يمكنها القيام بدور أكبر فى نشر الوعى، "وتدعيم دور المعارضة واشراك فئات عديدة كانت مستبعدة من المشاركة المجتمعية فضلاً عن قدرتها على التأسيس لعالم متعدد اجتماعيا ورمزيا يتشكل فيه نمط جديد من العلاقات والهويات"[2]الأمر الذى يتطلب اهتماما أكبر بدراسة الأدوار

النوعية لهذه الشبكات خاصة فى أوقات الأزمات فضلاً عن القاء الضوء على التحديات التى تواجه هذه الشبكات كأداة مجتمعية وإيجابية فى مجال ادارة الأزمات فى ظل ما تتيحه من سرعة وتفاعلية وقدرة على دعم القرارات الجماعية، ومواجهة الشائعات والحرب النفسية والتى كثيرا ما ترتبط بنجاح الأزمة.

فى الوقت نفسه هناك من يشير إلى قدرة هذه الشبكات فى تقديم المعلومات الارشادية للجمهور فى وقت الأزمات واحاطته علماً بكيفية التعامل معها من خلال قدرة هذه الشبكات على تبادل الخبرات والمعلومات وتقديم أفضل الممارسات للتعامل مع الأزمة فضلاً عن امكانية استخدامها كوسيلة اقناع وكذلك كوسيلة ضغط على صناع القرار لاتخاذ إجراءات فعلية لمواجهة الأزمة[٣]

الدراسات السابقة:

تكشف مراجعة الدراسات السابقة فى مجال الدراسة عن زخم واهتمام كبير من قبل الباحثين بدراسة وسائل الإعلام الاجتماعى وشبكاته سواء على المستوى المحلى أو الدولى، وقد ازداد هذا الاهتمام فى أعقاب ما سمى بثورات الربيع العربى حيث أكدت الكثير من الدراسات على دور مهم لهذا الإعلام الاجتماعى فى زيادة الوعى لدى الشعوب، وفى تأجيج مشاعر الاحتجاج بالإضافة إلى دور فاعل على مستوى التنظيم فى الأرض فى أثناء هذه الثورات مما أثر بشكل كبير على ازدياد معدلات استخدام وسائل الإعلام الاجتماعى وشبكاته فى أعقاب ثورات الربيع العربى، وكذلك زيادة اهتمام الباحثين برصد آليات استخدام وتفاعل الجمهور معه والقضايا التى يتم تداولها من خلاله.

فى هذا السياق يمكن تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين يعنى المحور الأول باستخدامات شبكات التواصل الاجتماعى وتأثيراته وعلاقة الشباب بهذه الشبكات، بينما يعنى المحور الثانى بدور هذه الشبكات فى مجال ادارة الأزمات أو التعامل معها .

فى إطار المحور الأول يمكن رصد العديد من الدراسات التى عنيت باستخدامات وتأثيرات شبكات ومواقع التواصل الاجتماعى حيث يتركز الاهتمام الأكبر للباحثين فى هذا المجال مؤكدين على أن الشباب يمثلون الجمهور الأكبر لهذه الشبكات حيث تمثل مصدرا مهما من المصادر التى يعتمد عليها الشباب فى استقاء الأخبار والمعلومات وهو ما أكدته دراسات كل من على محمد مثنى 2013[٤]وأسامة محمد مكية 2013[٥]ونرمين السيد(2012[٦]وخالد صلاح2011[٧]و Johnson,Philipand, Yang Sung-un 2009[٨]كما انها تمارس دورا مهما فى مجالات الدعاية السياسية والتأثير على اهتمامات الناخبين وحشد الأصوات كما فى دراسات اكرام محمود 2013[٩]

و Groshek. Jacob and Dim-Kim, Daekyung 2011[١٠] itrova,Daniela 2010[١١] و Vassia Gueorguieva 2008[١٢] و Rebecca Hayes2008[١٣]

فى الوقت نفسه تكشف نتائج الدراسات عن أن هناك العديد من الدوافع التى تحرك استخدام الشباب لهذه الشبكات ومواقع التواصل الاجتماعى حيث تظهر هذه الدراسات أن الحصول على المعلومات المتنوعة عن القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية على الصعيد العربى والدولى تمثل دافعا رئيسياً لاستخدام الشباب لهذه الشبكات كما فى دراسة اسامة محمد مكية،2013[١٤]وعبدالكريم صالح،2013[١٥]ومنال عبده، 2011[١٦]وKim, Daekyung 2011[١٧]

كما تظهر النتائج أن الرغبة فى قضاء الوقت والحصول على مزيد من الأصدقاء تمثل أيضا دوافع مهمة لاستخدام الشباب لهذه الشبكات كما فى دراسات كل من أحمد يونس محمد، 2013[١٨] وعبدالكريم صالح، 2013[١٩] وغالب على ومحمود يوسف محمد،2011[٢٠] وآمال كمال،2011[٢١]وSheldon,Pavica and Honeyycutt 2009[٢٢].

وتشير نتائج الدراسات السابقة إلى تأثير مهم لهذه الشبكات فى زيادة الوعى والادراك للقضايا السياسية والاجتماعية وممارسة دور ملموس فى تنمية الشعور بالاحتجاج والاندماج فى التظاهرات والأفعال الاحتجاجية الأخرى، وكذلك فى تفعيل العلاقة مع الناخبين والجمهور فى أوقات الانتخابات كما فى دراسات كل من اكرام محمود، 2013[٢٣] وSebastian Valenzuela 2013[٢٤] ونرمين السيد، 2012[٢٥] وممدوح عبدالواحد،2012[٢٦] وحمزة السيد،2012[٢٧]وأشرف جلال،2009[٢٨]وزهير عابد، 2012[٢٩]وWuitingsi 2009[٣٠] وVassia Gueorguieva 2008[٣١] وRebecca Hayes2008[٣٢]

كما ترصد العديد من الدراسات مدى ثقة الشباب فيما يتم تداوله من معلومات وأخبار عبر مواقع وشبكات التواصل

الاجتماعى حيث تكشف النتائج عن مستوى متوسط من الثقة فى هذه الشبكات لأسباب كثيرة بعضها يتعلق بافتقادها لممارسات إعلامية مهنية، وبعضها يرتبط بانتشار الشائعات وتلون المعلومات المتداولة عبر هذه الشبكات كما فى دراسات كل من أحمد يونس،2013[٣٣]ومدوح عبدالواحد، 2012[٣٤] وKynka,Andrew 2011[٣٥]وHeflin,Kristen 2011[٣٦]

فى الوقت نفسه تشير نتائج بعض الدراسات إلى دور مهم تمارسه شبكات التواصل الاجتماعى فى التأثير سلباً أو إيجابا على قيم ومعتقدات وسلوكيات الشباب فهناك من يرى أن استخدام هذه الشبكات يزيد من الشعور بالوحدة والعزوف عن المشاركة الاجتماعية على أرض الواقع كما فى دراسة Pena, Jorge andSandlin, Anu 2010[٣٧] أشرف جلال، 2009[٣٨]و Sheldon, Pavica and Hon-eycutt, James 2009[٣٩] أو أن التعامل مع هذه الشبكات يزيد من الخبرات الحياتية ويدعم المهارات الشخصية ويجدد العلاقات الاجتماعية غير أنه يؤدى فى بعض الأحيان إلى تداول بعض الأفكار والسلوكيات الاباحية كما فى دراسة نرمين خضر،2009[٤٠]وعمرو أسعد، 2009[٤١]

وبالنظر إلى دراسات المحور الأول نجد أن أغلب الدراسات العربية والأجنبية قد اعتمدت على أطر نظرية محدودة هى نظريتى الاستخدامات والاشباعات والاعتماد على وسائل الإعلام.

واجمعت الدراسات على ارتفاع معدل استخدام الشباب لمواقع التواصل الاجتماعى، وكانت الدوافع النفعية هى الدوافع الأكثر ارتباطا باستخدام مواقع التواصل الاجتماعى تلتها الدوافع الطقوسية على الرغم من الاعتقاد السائد بأن استخدام الفيس بوك يأتى كوسيلة للتواصل الاجتماعى فإن الحصول على الأخبار والمعلومات كانت الدافع الأول لاستخدام الفيس بوك كأحد أدوات الشبكات الاجتماعية، وربما يأتى ذلك كنتيجة للأحداث والتطورات السياسية التى شهدها العالم فى السنوات الأخيرة.

واختلفت الدراسات فى درجة الثقة فيما تقدمه مواقع التواصل الاجتماعى من معلومات إلا أنها اجمعت على نجاح تلك المواقع كوسيلة للتعبير بحرية عن الآراء وتبادل الحوارات حول القضايا المختلفة.

فى إطار المحور الثانى للدراسات السابقة يمكن رصد العديد من الدراسات التى تناولت دور وتأثير وسائل وأهمية شبكات ومواقع التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات حيث أكدت هذه الدراسات فى مجملها على الدور الإيجابى لهذه الشبكات والمواقع فى أوقات الأزمات والكوارث حيث يمكنها أن تلعب دور الوسيط الكفء بين المواطنين والادارة خاصة اذا ما تم توظيفها فى سياق تكاملى مع الأدوات الأخرى مثل دراسة Adam Crowe2010[٤٢] فى السياق نفسه أكدت نتائج الدراسات على أن العلاقة بين وسائل الإعلام التقليدية ووسائل الإعلام الجديدة وشبكات التواصل الاجتماعى ينبغى أن تكون علاقة تكاملية وليست تنافسية فى ادارة الأزمات والكوارث خاصة وأن لكل منها مميزاته بالنسبة للجمهور فى موقف الأزمة كما فى دراسة Lucinda Austin, Brook Fisher Liu and Yan Jin 2012 [٤٣]

غير أن هناك من يحذر من خطورة استخدام هذه الشبكات فى أوقات الأزمات على اطلاقه حيث أنها سلاح ذو حدين فيمكن من خلال ما توفره من ملعومات أن تساعد المنظمة أو المؤسسة فى ادارة ما يواجهها من أزمات غير انها فى الوقت نفسه قد تسهم فى تصعيد الأزمات كما حدث فى أزمات كتناكى فى الولايات المتحدة 2007 وفصيحة أديسون فى هونج كونج 2008 وأزمة الخطوط الجوية جيت بلو 2007 كما فى دراسة Joanna Siah Ann Mei and others2010[٤٤] ودراسة Onook Oh,Manish Agrawal and Raghav Rao 2013[٤٥] والتى حذرت من تلون المعلومات المقدمة عن الأزمات على تويتر بالعديد من الشائعات خاصة وأن ارتفاع مستوى القلق وغموض الموقف كثيرا ما يؤدى إلى الترويج لهذه الشائعات فى أوقات الأزمات والكوارث، كما أكدت نتائج الدراسات على أن الطابع الشخصى لهذه الشبكات قد يمثل أيضا أحد الاشكاليات المهمة التى تواجه هذه الشبكات فى علاقتها بادارة الأزمات والكوارث فلكل شخص توجهه الخاص الذى ينعكس على رؤيته للأحداث مما يؤدى إلى تشويه أو تحريف بعض المعلومات المقدمة عبر هذه الشبكات كما أشارت دراسة Chiara Valentini and Ste-fania Romenti 2011[٤٦]

غير أن هذه السلبيات التى تؤكد عليها نتائج بعض الدراسات التى تناولت دور هذه الشبكات الاجتماعية فى التعامل مع الأزمات لا تنفى دور هذه الشبكات فى تعبئة الرأى العام أثناء الأزمات سواء عن طريق تقديم كل ما هو جديد عن جوانب الأزمة وتداعياتها واتجاهات تطويرها أو عن طريق فتح أبواب للحوار حول الأزمة مع الآخرين أو عن طريق توفير

فرص لتبادل الرأى مع الآخرين حول الأزمة وحلولها كما أشارت دراسة (محمود أحمد لطفى السيد وهاجر شعبان 2013[٤٧] ودراسة ChristinaM.Jackson 2011[٤٨] ودراسة Lucinda Austin,Brook Fisher Liu and Yan Jin (2 (12)[٤٩]

وبالنظر إلى دراسات المحور الثانى نجد اهتماما أقل بدور شبكات ومواقع التواصل الاجتماعى فى ادارة الأزمات والكوارث مقارنة بما منحته الدراسات لاستخدامات وتأثيرات هذه الشبكات، غير أن الاهتمام بدور هذه الشبكات فى ادارة الأزمات يبدو أكثر محدودية على مستوى الدراسات العربية عنها فى الدراسات الأجنبية، كما أن الأخيرة قد اهتمت بالمقارنة بين أداء وسائل الإعلام التقليدية والشبكات الاجتماعية فى مجال ادارة الأزمات والكوارث ولم يبدو هذا واضحا فى الدراسات العربية.

غير أن دراسات المحورين سيتم الاسترشاد بنتائجها عند تطبيق الدراسة الحالية للكشف عن الدور الذى تلعبه شبكات التواصل الاجتماعى فى مجال ادارة الأزمات والكوارث التى شهدتها مصر خلال المرحلة الانتقالية للوقوف على آليات اعتماد الشباب على هذه الشبكات فى هذه الأوقات والتأثيرات الناتجة عن ذلك وتقييم الشباب لأبعاد وإشكاليات هذا الدور الذى تمارسه الشبكات الاجتماعية مقارنة بدور وسائل الإعلام التقليدية فى هذا المجال.

مشكلة الدراسة:

فى وقت تمر فيه مصر بتحولات جذرية يتعاظم فيها منطق الصراع، وتختفى فيها الحدود بين الحقوق والمطامع، وتختلط فيها الأوراق بين السياسات المعلنة والنوايا الخفية، تنتشر الأزمات بمختلف أنواعها وأشكالها مع ارتباك واضح فى ادارة هذه الأزمات فى ظل افتقاد للشفافية وغياب للمعلومات والحقائق.

وفى ظروف يسودها التعتيم والتضليل والتشويه والأفكار المسبقة والصور النمطية وثقافة اقصاء الآخر، وفى سياق تتهم فيه وسائل الإعلام تقليدية وحديثة بإثارة الفتن واذكاء مشاعر الحقد والكراهية والتلاعب بالرأى العام تصبح ثقافة ادارة الأزمات ثقافة حتمية ومسئولية مجتمعية.

وفى ظل ثورة اتصالات أدت إلى تلاشى حدود الزمان والمكان بين مواقع الأحداث وبين متابعيها عبر مواقع وشبكات زادت من تأثير وفاعلية الفعل ورد الفعل وشكلت عامل ضغط مهم على كل الأطراف تصبح ادارة وصياغة نقاشا عام تجاه قضايا المجتمع ومشكلاته وأزماته من أجل خلق التفاهم والتواصل والاتفاق ضمانة أساسية للحفاظ على استقرار المجتمع واستمرار العملية الديمقراطية.

واذا كان "الوقت" يمثل عنصرا حاسماً فى التعامل الصحيح مع ظروف " الأزمة" فإن الشبكات الاجتماعية يمكنها أن توفر القدرة على الاتصال فى وقت الأزمة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، كما أنها يمكنها أن توفر للمواطن العادى الفرصة للمشاركة والاسهام والتفاعل فى وقت الأزمة بآرائه وأفكاره ومعلوماته وخبراته ومن ثم يمكن أن يتشكل فى هذا السياق حوارا مجتمعيا حول الأزمة بمجرياتها ومكوناتها ومنهج ادارتها وتطوراتها وسبل مواجهتها.

واذا كان الشباب يمثلون النسبة الأكبر فى هذا المجتمع، والمستخدم الأكثر لشبكات التواصل الاجتماعى، والعنصر الفاعل فى الحراك السياسى والاجتماعى الذى تشهده مصر فى الآونة الأخيرة فإن مستقبل هذا الحراك مرهون بدور أكبر للشباب فى التخطيط والبناء فى مجتمع لم يعد فيه مجالا للقرارات الاعتيادية.

فى هذا السياق تتحدد مشكلة الدراسة فى تساؤل رئيسى هو إلى أى مدى يعتمد الشباب على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات ؟ وما طبيعة الدور الذى تلعبه هذه الشبكات فى ظروف الأزمة؟ وما العوامل المؤثرة على هذا الدور؟

أهمية الدراسة:

تبدو أهمية هذه الدراسة فيما يلى:

١- ندرة الدراسات التى عنيت بدور الشبكات الاجتماعية فى ادارة الازمات وكذلك تلك التى عنيت بتقييم مدى الاعتماد عليها فى هذه الأوقات ومن ثم يمكن للدراسة أن توفر رصيدا معرفيا فى هذا المجال.

٢- كثرة الأزمات التى تواجه مصر فى هذه المرحلة الحرجة الأمر الذى يتطلب الاستفادة من كل الأدوات التى يمكن توظيفها فى التعامل مع الأزمات ومنها الشبكات الاجتماعية ومن ثم يمكن للدراسة الاضافة فى هذا المجال.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسى وهو الكشف عن آليات اعتماد الشباب على ما تتداوله شبكات التواصل

الاجتماعى فى أوقات الأزمات مع تحديد العوامل المؤثرة على ذلك وتقييم طبيعة الدور الذى تمارسه هذه الشبكات بالنسبة للشباب فى أوقات الأزمات.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على مجموعة من التساؤلات على النحو التالى:

١- ما مدى اعتماد الشباب على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات؟

٢- ما دوافع الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات؟

٣- كيف يقيم الشباب أدوار هذه الشبكات فى أوقات الأزمات؟

٤- ما أهم التأثيرات المترتبة على اعتماد الشباب على هذه الشبكات معرفيا ووجدانيا وسلوكيا؟

٥- ما العوامل المؤثرة على اعتماد الشباب على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات؟

فروض الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار مجوعة من الفروض على النحو التالى:

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سمات الثراء التى تتوافر فى شبكات التواصل الاجتماعى واعتماد الشباب عليها فى أوقات الأزمات.

٢- توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات و متابعة وسائل الاعلام التقليدية فى هذه الأزمات.

٣- توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات و طبيعة الأدوار التى تمارسها هذه الشبكات فى هذه الأزمات.

٤- توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتمادعلى شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات ومستوى مصداقية هذه الشبكات لدى مفردات العينة.

٥- توجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتمادعلى شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات والتأثيرات المترتبة على هذا الاعتماد.

٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين فى كثافة اعتمادهم على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات وفقا للنوع والسن والمستوى الاجتماعى والاقتصادى.

الإطار النظرى للدراسة:

تستفيد الدراسة من نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام والتى تهتم بدراسة العلاقة بين ثلاثة جوانب تتبادل التأثير والتأثر وهى : وسائل الإعلام والجمهور والنظام الاجتماعى[٥٠]فى هذا الإطار تحاول الدراسة الاستفادة من هذه النظرية فى تفسير نمط اعتماد الشباب على الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات والآثار المترتبة على هذا الاعتماد سواء كانت آثارا معرفية أم وجدانية أم سلوكية، فضلا عن اختبار مدى صلاحية فروض هذه النظرية فى ظروف الأزمة بالاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى.

كما تستخدم الدراسة نظرية ثراء الوسيلة والتى تبحث فى العلاقة بين مدى ثراء الوسيلة أو الوسيط الاتصالى وما تقدمه من معلومات وإمكانات ومزايا لاستخدامها وعلاقة ذلك بتفضيل الجمهور لها[٥١]بالتطبيق على " ظرف الأزمة".

وسوف تحاول الدراسة الاستفادة من هذه النظرية فى تفسير أسباب اعتماد الشباب على الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات وإلى أى مدى ترتبط هذه الأسباب بالسمات الاتصالية للشبكات الاجتماعية وعناصر الثراء الذى يتوفر فيها خاصة فى" ظروف الأزمة" والذى ترتفع فيه مستويات الغموض، ومن ثم فهل تسهم الشبكات الاجتماعية بما توفره من مقومات الثراء سواء كان ثراء معلوماتى أو ثراء على مستوى رجع الصدى أو تعدد للرموز المستخدمة أو سرعة فى الحصول على المعلومات أو قدرة على حمل العواطف والمشاعر أو امكانية للوصول إلى عدد لا نهائى من المستخدمين فى نفس الوقت، وهل تسهم كل هذه المقومات فى ازالة هذا الغموض المرتبط بظروف الأزمة بما يؤدى إلى ازدياد التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية.

فى إطار نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام ونظرية ثراء الوسيلة سوف تختبر الدراسة عدة متغيرات مرتبطة بالنظريتين هى:

١- **المتغيرات الديموجرافية** المتعلقة بالشباب المستخدم لهذه الشبكات فى علاقتها بالاعتماد على هذه الشبكات وقت الأزمات.

٢- **متغير الأهمية:** على اعتبار أنه كلما لعبت الوسيلة دورا مهماً فى حياة الأفراد زاد تأثيرها.

٣- **مدى تميز المعلومات المقدمة فى هذه الشبكات** : على اعتبار أنه كلما وفرت الوسيلة الإعلامية خدمات معلوماتية متميزة - خاصة فى حالات الصراع والتغير- كلما زادت التأثيرات الخاصة بالوسيلة.

٤- **الأهداف الشخصية** من الاعتماد -المصالح -الحاجات الفردية- حيث تختلف درجة الاعتماد على الوسائل الإعلامية باختلاف هذه المتغيرات.

٥- **متغير المصداقية** : على اعتبار أنه كلما كانت البدائل الإعلامية متوفرة وذات مصداقية كلما زاد الاعتماد عليها.

٦- **المميزات التى توفرها الوسيلة** : مع اعتبار أنه كلما كانت للوسيلة مميزات أكبر لا تتاح للوسائل الأخرى كلما كانت أكثر تأثيرا.

٧- **الموقف الاتصالى**: باعتباره أحد المتغيرات المؤثرة، فموقف الأزمة يعكس احتياجاً للمعلومات والرؤى والتوجيه والحشد وتوضيح الصورة وفرز المواقف وغيرها ومن ثم إلى أى مدى يعكس هذا الموقف " الأزمة" احتياجا أكبر لما توفره شبكات التواصل الاجتماعى من معلومات ورؤى واتجاهات ومواقف.

نوع الدراسة ومناهجها:

تنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية حيث تسعى إلى رصد وتحليل آليات اعتماد الشباب على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات خلال المرحلة الانتقالية ولم تتوقف الدراسة عند حد الرصد والتحليل بل امتدت إلى تفسير العوامل المؤثرة على هذا الاعتماد سواء كانت عوامل تتعلق بالمستخدمين من عينة الدراسة أو عوامل متعلقة بسمات الثراء فى هذه الشبكات أو عوامل متعلقة بالسياق المجتمعى خلال المرحلة الانتقالية .

فى هذا الإطار اعتمدت الدراسة على منهج المسح الإعلامى وذلك لمسح ممارسات عينة الدراسة فى اعتمادها على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات، ومسح التأثيرات المترتبة على هذا الاعتماد (معرفيا ووجدانيا وسلوكياً) بالإضافة إلى استخدام المنهج المقارن للمقارنة بين أنماط الاعتماد وعوامل التأثير ومستوياته

أدوات جمع البيانات:

١- استمارة الاستقصاء

حيث تم تصميم استمارة استقصاء تضمنت عدة محاور كل منها يرتبط بأحد أهداف الدراسة وقد تم جمع بيانات هذا الاستقصاء بطريقتين : الأولى وهى مقابلة المبحوثين والثانية من خلال تطبيق الاستقصاء الكترونيا على مستخدمى هذه الشبكات الاجتماعية

٢- مجموعات النقاش المركزة Focus Group

وهى من أساليب البحوث الكيفية حيث تم التطبيق على 4 مجموعات من الشباب مستخدمى شبكات التواصل الاجتماعى تراوح العدد فى المجموعة بين ٤-٦ مفردات حيث تم مناقشة موضوع الدراسة مناقشة حرة فى إطار مجموعة من الأسئلة المفتوحة والنقاط الرئيسية (قامت الباحثة بإعداد دليل موجه لإدارة المناقشات)، وقد تم تسجيل المناقشات صوتيا واستهدفت المناقشات الكشف عن بعض الجوانب التى يصعب على الاستقصاء الكشف عنها وتفسيرها خاصة ما يتعلق بالتأثيرات الوجدانية والمعرفية والسلوكية الناتجة عن الاعتماد على هذه الشبكات بالتطبيق على أزمات محددة خلال المرحلة الانتقالية وبلغ إجمالى المفردات فى هذه المجموعات (24مفردة).

مجتمع وعينة الدراسة :

يتحدد مجتمع الدراسة فى مجتمع الشباب المصرى فى الفئة العمرية من 35-18سنة وقد اعتمدت الدراسة على نمط العينات غير الاحتمالية والتى تنحصر نتائجها على مفرداتها دون امكانية تعميمها على مجتمعها الأصلى بالثقة المناسبة (٥٢) غير أن هذه النوعية من العينات ملائمة لمجتمع الدراسة نظرا لعدم توفر الاطار الواضح لمستخدمى شبكات التواصل الاجتماعى لسحب عينة ممثلة منه وبالتالى لجأت الباحثة إلى تحديد سمتين أساسيتين لمفردات العينة وهما أن يكون من مستخدمى هذه الشبكات فى أوقات الأزمات خاصة، وأن ينتمى إلى الفئة العمرية الشابة من 35-18سنة، ومن ثم تصبح العينة عمدية، كما تم استخدام أسلوب "كرة الثلج" للوصول إلى المفردات المطلوبة بالخصائص المطلوبة حيث تم وضع سؤال فى نهاية الاستقصاء حول ما اذا كان المبحوث يمكنه اقتراح أسماء شباب آخرين يستخدمون هذه الشبكات فى وقت الأزمات ويمكنهم الإجابة على استمارة الاستقصاء.

وقد بلغ إجمالى مفردات العينة بعد استبعاد الاستمارات غير المكتملة الاجابات (200مفردة) وقد تم تجميع بيانات الاستبيان ومعلوماته خلال الفترة من يناير حتى نهاية ابريل 2012.

كما تم تطبيق أسلوب مجموعات النقاش المركزة باختيار عدد 24مفردة لتطبيق النقاش عليهم لتحليل وتفسير بعض الجوانب الخاصة بالدراسة والحصول على معلومات تفصيلية تخدم أهدافها.

توضح الجداول التالية توصيف مفردات العينة التى أجريت عليها الدراسة:

جدول (1) يوضح توزيع مفردات العينة حسب النوع

النوع	ك	%
ذكور	119	59.5
الاناث	81	40.5
الاجمالى	200	100

جدول (2) يوضح توزيع مفردات العينة حسب فئات السن

فئات السن	ك	%
24-18	97	48.5
29-25	54	27
35-30	49	24.5
الاجمالى	200	100

جدول (3) يوضح توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمى

المستوى التعليمى	ك	%
جامعى فاكثر	162	81
متوسط فاكثر	37	18.5
اقل من المتوسط	1	0.5
الاجمالى	200	100

قد تم تصميم مقياس للمستوى الاجتماعى الاقتصادى لمفردات العينة تشتمل على المستوى التعليمى -المهنة - متوسط الدخل الشهرى -التيسيرات التى يمتلكها الفرد ويمكن تصنيف مفردات العينة حسب هذا المقياس كالآتى:

المستوى الاقتصادى الاجتماعى المرتفع - من 14إلى 19 درجة على المقياس)

ويبلغ عدد هؤلاء فى العينة 77بنسبة 39%

المستوى الاقتصادى الاجتماعى المتوسط من 8 الى 13درجة على المقياس)

ويبلغ عدد هؤلاء فى العينة 109بنسبة 54%

المستوى الاقتصادى الاجتماعى المنخفض من 2الى 7درجات على المقياس)

ويبلغ عدد هؤلاء فى العينة 14مفردة بنسبة 7%

كما تم تصميم مقياس لكثافة الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى ضم ثلاثة أسئلة من أسئلة الاستبيان تراوحت درجاته بين 2 الى 9 درجات ويمكن تصنيف مفردات العينة حسب هذا المقياس إلى :

معدل منخفض ويبلغ عدد المفردات فى هذا المستوى 19 بنسبة 9.5%معدل متوسط للاعتماد ويبلغ عدد المفردات فيه 129بنسبة 64.5 أما معدل الاعتماد المرتفع فيبلغ عدد المفردات فيه 52مفردة بنسبة .26%

كذلك تم تصميم مقياس للمصداقية تراوحت درجاته بين 4 12-درجة ويمكن توزيع مفردات العينة وفقاً لمستويات المصداقية على النحو التالى:

منخفض المصداقية ويضم 18مفردة بنسبة 9%

متوسط المصداقية ويضم 154مفردة بنسبة 77%

مرتفع المصداقية ويضم 28مفردة بنسبة 14%

إجراءات الصدق والثبات

للتحقق من صدق استمارة الاستقصاء تم عرضها على مجموعة من المحكمين ?لتحديد مدى صلاحيتها لقياس ما هو مستهدف منها، وتم إجراء التعديلات المطلوبة فى ضوء ما أشار به المحكمون، كما تم إجراء اختبار قبلى لاستمارة الاستقصاء للتأكد من صلاحيتها .

وفيما يتعلق بقياس الثبات استخدمت الباحثة أسلوب إعادة القياس وذلك بعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول على 10% من حجم العينة الأصلى وجرى استخراج معامل الارتباط بين

إجابات المبحوثين فى المرتين لتحديد معامل الثبات من خلال المعادلة التالية:

نسبة الثبات: عدد الإجابات المطابقة من جملة أسئلة الاستمارة / مجموع الأسئلة، حيث كانت نسبة الثبات 94% وهى دالة إحصائيا عند مستوى معنوية . 05مما يؤكد دقة البيانات وثباتها.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم الاعتماد على استخراج المعاملات الإحصائية للدراسة على برنامج (Spss وذلك من خلال حساب المعاملات التالية:

١- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

٢- المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى.

٣- اختبار كا2 لدراسة معنوية العلاقة فى الجداول المركبة.

٤- معامل ارتباط بيرسون لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين.

وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95%فأكثر ومستوى معنوية. 05 فأقل.

نتائج الدراسة:

المدى الزمنى لاستخدام شبكات التواصل بين مفردات العينة

تكشف النتائج عن أن النسبة الأكبر من مفردات العينة 58% تستخدم هذه الشبكات منذ فترة طويلة تتراوح بين 3إلى 6 سنوات، كما أن هناك 33.5%من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكات منذ فترة تتراوح من سنة إلى ثلاث سنوات، بينما يقل نسبة حديث الاستخدام (أقل من سنة) بين مفردات العينة إلى8.5%

كما تظهر الأرقام أن 41.5% من مفردات العينة لا يحددون فترة معينة لاستخدام هذه الشبكات فكلما كانت هناك أحداث مهمة زادت فترة التعرض والعكس صحيح، فى الوقت نفسه يشير 27.5%من مفردات العينة إلى أنهم يستخدمون هذه الشبكات لفترة تتراوح بين ساعة وثلاث ساعات، كما أن هناك 18.5يستخدمون هذه الشبكات لفترة تتراوح بين 6-4 ساعات، أما النسبة التى تستخدم هذه الشبكات لأقل من ساعة فتبلغ 12.5%

فى هذا الإطار ينبغى الاشارة إلى أن نتائج مجموعات النقاش المركزة قد كشفت عن أن السبب فى ازدياد معدل الاستخدام لهذه الشبكات بين مفردات العينة هو أنهم يتعاملون مع هذه الشبكات عبر الهاتف المحمول ومن ثم فهناك اتاحة للاستخدام لوقت أكبر خاصة مع انتشار أجهزة المحمول الحديثة التى تسمح بذلك وانخفاض تعريفة استخدام الأنترنت عبر الهاتف المحمول.

أما أهم وسائل الإعلام التى يستخدمها المبحوث بانتظام فهى على الترتيب كما تبدو فى الجدول التالى

جدول(1) يوضح وسائل الإعلام التى يحرص المبحوثون على متابعتها

وسائل الإعلام المستخدمة	ك	%
مواقع الصحف الالكترونية	108	38
التليفزيون	100	36
الصحف المطبوعة	49	18
الراديو	11	4
لم أعد أهتم بهذه الوسائل	9	3
إجمالى البدائل	277	100

تكشف النتائج عن أن مواقع الصحف الالكترونية تتصدر قائمة وسائل الإعلام التى يحرص المبحوثون على متابعتها يلى ذلك التليفزيون بينما تتراجع الصحف المطبوعة إلى المرتبة الثالثة والراديو فى المرتبة الرابعة، فى الوقت نفسه تنخفض بين مفردات العينة نسبة الذين لم يعد لديهم اهتمام بمتابعة الأحداث عبر وسائل الإعلام التقليدية الأمر الذى يظهر أن هذه الوسائل مازلت محل اهتمام الجمهور حتى وإن كان من الشباب، ويلاحظ أن النسبة الأكبر من الذين يفضلون متابعة الأحداث عبر المواقع الالكترونية هم من الفئات العمرية التى تتراوح بين 29-18سنة.

مدى اعتماد العينة على مواقع التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات:

تشير نتائج الدراسة إلى أن النسبة الأكبر70.5%تعتمد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات، بينما يظهر أن هناك29.5%من مفردات العينة لا يعتمدون على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات.

ويظهر الجدول التالى أكثر مواقع شبكات التواصل الاجتماعى التى يعتمد عليها مفردات العينة

جدول(٢) يوضح مواقع الشبكات الاجتماعى التى يعتمد عليها المبحوثون فى أوقات الأزمات

مواقع الشبكات الاجتماعية	ك	%
الفيس بوك	111	36.5
يوتيوب	97	32
تويتر	69	23
المدونات	27	8.5
جملة الاختيارات	304	100

تظهر الأرقام أن "الفيس بوك" هو الموقع الأكثر تفضيلا لدى مفردات العينة للاعتماد عليه فى أوقات الأزمات بينما يأتى اليوتيوب فى المرتبة الثانية، ثم تويتر فى المرتبة الثالثة وأخيرا المدونات فى المرتبة الرابعة.

وتعكس هذه النتائج مدى أهمية الفيس بوك باعتباره الأكثر انتشارا واستخداما بين الشباب، كما تعكس هذه النتائج اختلاف تقدير المبحوثين للإمكانات التى يتيحها كل موقع من مواقع التواصل على الشبكات الاجتماعية.

ويفسر المبحوثون ذلك بأن الفيس بوك يمكنهم ليس فقط من متابعة الأحداث ولكن كذلك ردود الفعل عليها وتداعياتها، ونقل مواقف الأطراف المختلفة (رسمية وغير رسمية)، بالإضافة إلى جملة المشاعر التى يمكن أن يحملها هذا الموقع والتى ترتبط إلى حد كبير بالموقف من الأزمة والأطراف الفاعلة فيها.

ويرى المبحوثون أن اليوتيوب من المواقع المهمة فى أوقات الأزمات لأنه يمكن أن يجسد من خلال ما يحمله من مقاطع فيديو ما يكشف بعض الجوانب الخفية المرتبطة بالأزمة صوتا وصورة، كما أنه يتيح الفرصة لتقديم الوجه الآخر من الحقيقة (كما يشير المبحوثون) والتى قد لا تستطيع وسائل الإعلام التقليدية تقديمها سواء كان ذلك فى صورة رؤى أو شخصيات لا يسمح لها بالظهور فى الإعلام التقليدى أو حتى مشاهد فيديو لا يسمح السياق بعرضها.

أهم الأزمات التى يتابعها المبحوثون:

وتتصدر الأزمات السياسية الداخلية قائمة أهم الأزمات التى تابعها المبحوثون عبر شبكات التواصل الاجتماعى وذلك بنسبة 76% ويأتى فى مقدمة هذه الأزمات أحداث ثورة يناير 2011 وما تلاها من صدامات مع القوى السياسية والمجلس العسكرى وجماعة الإخوان وتنظيمات الإسلام السياسى.

أما على مستوى الأزمات السياسية الخارجية فإن الأزمة السورية كانت فى المقدمة، ثم تلاها أحداث الثورة فى ليبيا واليمن.

وتأتى أزمات الحياة اليومية فى المرتبة الثانية بالنسبة للأزمات الأكثر متابعة من قبل المبحوثين على مواقع الشبكات الاجتماعية مثل أزمة البنزين والسولار، وأزمة انقطاع الكهرباء، وارتفاع الأسعار واضراب الأطباء والمعلمين وسائقى النقل العام، وتلوث المياه والأزمات الطائفية فى الوقت نفسه تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى أن الاعتماد على مواقع الشبكات الاجتماعية بالنسبة لهم يزداد فى أوقات الأزمات المفاجئة أكثر من الأزمات المتكررة ويفسرون ذلك بأن الأزمات المتكررة كالأزمات الحياتية اليومية يسهل التنبؤ فيها باتجاه الأزمة ومسار تطورها بل وطرق الحل التى غالبا ما تكون تقليدية، بينما فى الأوقات المفاجئة فانهم يحتاجون إلى التعرف على عناصر الخلل التى خلقت هذه الأزمة وجوانب التشابك والتعقيد فيها، وكذلك الوقت يمثل بالنسبة لهذه الأزمات المفاجئة قيمة حاسمة لتقييم جودة القرارات المطلوب اتخاذها للتعامل مع الأزمة.

فى الإطار نفسه يشير المبحوثون إلى أنه فى الأزمات المتكررة عادة ما يكتفون فيها بمتابعة عناوين الموضوعات المتضمنة فى المراسلات، وقد يستعرضون تعليقات المستخدمين على هذه الموضوعات، وعادة لا يكون رد الفعل أكثر من التعليق الساخر أو التهكم، وفى معظم الأحيان قد لا يخرج رد الفعل عن توجيه السباب للمسئولين فى دولة " تصحو وتنام على الأزمات" كما يقول المبحوثون.

أما عن نمط تعامل المبحوثين مع الأزمات المفاجئة فهم غالبا ما يبدأون بالتواصل مع صفحات أصدقائهم الذين يشاركونهم نفس الاهتمامات والأفكار والمعتقدات السياسية وذلك للتعرف على ما حدث والتأكد من بعض جوانب الموضوع، ثم يبدأون فى اختبار مصداقية المعلومات التى يتم تداولها عبر الدخول على صفحات أصدقاء أو مشاركين لديهم معرفة ووعى وفى الوقت نفسه يمثلون مصدر ثقة لهؤلاء المبحوثين وذلك للتأكد من صحة بعض المعلومات وبعض التفسيرات المتداولة حول الأزمة، وهناك البعض (وهى نسبة قليلة) تضيف إلى ما سبق مصدرا آخر وهو الوصول إلى صفحات شخصيات تتبنى رؤى مختلفة

عنهم للتعرف على تصوراتهم حول الأزمة.

والملاحظ أن كل مفردات العينة لا يهتمون بالدخول إلى الصفحات الرسمية أو المواقع الرسمية حتى للوزارات والهيئات والجهات التى تمثل طرفا أساسيا فى الأزمة، ويشيرون إلى أن ذلك يرجع إلى عدم ثقتهم فى كل ما هو رسمى خاصة وأن هذه الرؤى الرسمية غالبا ما يتم تداولها عبر صفحات الأصدقاء ويتم استهلاكها فى وسائل الإعلام التقليدية.

وتكشف هذه النتائج عن أن الاعتماد على مواقع هذه الشبكات فى أوقات الأزمات لا يتم بشكل عشوائى بل يتم وفق استراتيجية محددة من قبل مستخدمى هذه المواقع خاصة من لهم خبرة طويلة فى التفاعل مع هذه المواقع وأن أهم محددات هذه الاستراتيجية هى:

١- التعرف على ما حدث (يحدث) .

٢- استكشاف المعلومات والتوجهات والمواقف والرؤى .

٣- تقييم كل ما سبق فى ضوء هوية الصفحات التى يتم التعامل معها فى وقت الأزمة.

٤- البدء فى تحديد الموقف أو التوجه أو التصور المتشكل عن الأزمة بكل مكوناتها وأبعادها، و تلعب شبكة العلاقات الشخصية للمبحوث دورا مهما فى كل مرحلة من هذه المراحل.

أسباب الاعتماد على الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات:

تظهر بيانات الجدول التالى أسباب اعتماد مفردات العينة على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات

جدول(٣) يوضح أسباب الاعتماد على مواقع الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات

الأسباب	ك	%
تسمح بتبادل الرأى والتعبير عن تصوراتى بحرية	75	24
تساعدنى على اتخاذ الموقف المناسب فى الوقت المناسب	65	20
تتابع الأحداث والمواقف وتقدم الخلفيات التى تكشف التضليل	60	19
تساعد على فهم ما يحدث وتكوين اتجاه نحوه	44	14
تقدم التفاصيل التى لا تهتم بها الوسائل التقليدية	39	12
تساعد على معرفة آراء الآخرين ومواقفهم ومدى توافقها مع موقفى ورأيى نحو الأزمة	35	11
جملة البدائل	318	100

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن قدرة هذه الشبكات الاجتماعية على تبادل الآراء والنقاشات ووجهات النظر والتعبير عن ذلك بحرية تأتى فى مقدمة الأسباب التى تدفع المبحوثين إلى الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات خاصة و أن كل مفردات العينة لا ينتمون فى أحزاب سياسية محددة ولا يملكون وسيلة أخرى لتوصيل والتعبير عن وجهة نظرهم سوى ما يطرحونه على صفحاتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعى وهو ما أكدته نتائج مجموعات النقاش المركزة.

ويؤكد المبحوثون على أن ما توفره هذه الشبكات من معلومات وأفكار ورؤى تساعدهم على اتخاذ الموقف المناسب فى الوقت المناسب حيث يحتل ذلك المرتبة الثانية فى قائمة الأسباب التى تدفعهم للاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات، وتشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى أن ما تقدمه هذه الشبكات يساعدهم على التكيف السريع مع شتى المواقف والاستعداد للمواجهة أو التعامل مع الأزمة خاصة وأن الوقت يمثل عامل ضغط مهم فى أوقات الأزمات.

فى الوقت نفسه يرى المبحوثون أن قدرة هذه الشبكات على كشف التزييف والتزوير والمواقف الملتبسة من خلال تقديم الخلفيات ومتابعة الأحداث كل ذلك يساعد فى كشف التضليل الذى قد تمارسه فئات عدة فى مقدمتها وسائل الإعلام (الرسمية خاصة) فى ضوء مالها من مصالح وأهداف، فى هذا الإطار تؤكد نتائج مجموعات النقاش المركزة على أن الثراء المعلوماتى الذى توفره هذه الشبكات فضلا عن سرعة رد الفعل كل ذلك يساعد على كشف التناقض بين الأقوال والأفعال وهو أمر مهم فى أوقات الأزمات لأنه يساعد على الفرز.

أما قدرة هذه الشبكات على زيادة الفهم للأحداث وتكوين اتجاهات نحو الأزمة فتتراجع إلى المرتبة الرابعة بين الأسباب التى تدفع المبحوثين للاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات، وتفسر نتائج مجموعات النقاش المركزة ذلك بأن الاتجاهات نحو الأزمة لا تتشكل بالاعتماد على هذه الشبكات وحدها خاصة فى ظل حالة الاستقطاب الشديدة التى يعكسها حوار هذه الشبكات فى المرحلة الراهنة، ومن ثم يلجأ المبحوثون إلى وسائل عدة لتشكيل اتجاهاتهم نحو الأزمة منها الاحتكاك المباشر ومتابعة الموقف الفعلى على أرض الواقع، وكذلك ما يقدم فى وسائل الإعلام التقليدية لاستكمال الصورة.

أما الاعتماد على هذه الشبكات باعتبارها تقدم تفاصيل لا

تهتم بها وسائل الإعلام الأخرى فيتراجع إلى المرتبة الخامسة، وكذلك الاعتماد عليها باعتبارها وسيلة توفر الدعم للمبحوثين فى تأييد موقفهم من الأزمة يتراجع إلى المرتبة السادسة، ويفسر المبحوثون ذلك بأن ما توفره هذه الشبكات من معلومات ورجع صدى فورى وقدرة على الفرز أهم كثيرا من تلك الأسباب الأخرى خاصة فى ظرف الأزمة بما يكتنفها من غموض وتشابك فى الأطراف والأحداث وتناقض فى المواقف وصراع فى المصالح والاهتمامات.

أسباب عدم الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات:

تشير نتائج الدراسة إلى أن29.5%من مفردات العينة لا يعتمدون على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات وذلك لعدة أسباب يوضحها الجدول التالى

جدول(4) يوضح أسباب عدم الاعتماد على مواقع الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات

أسباب عدم الاعتماد	ك	%
تحمل الكثير من المعلومات المتضاربة	38	34
تعتمد على نشر الشائعات والإثارة	35	31
توظف الأحداث لخدمة أطراف معينة	21	19
تفتقر إلى القواعد المهنية والأخلاقية فيما تقدمه من معلومات	17	16
جملة البدائل	111	100

تكشف الأرقام السابقة عن الأسباب التى تحول دون اعتماد بعض مفردات العينة على مواقع الشبكات الاجتماعية، حيث يشير هؤلاء أن تضارب المعلومات المقدمة عبر هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يعد السبب الأول لعدم الاعتماد عليها فى هذه الأوقات، ويفسر المبحوثون هذا التضارب فى إطار الطبيعة الشخصية لما يقدم عبر هذه الشبكات الأمر الذى لا يجعل هناك قواعد موضوعية للتعامل مع معطيات الأزمة بل كل طرف ينظر لها من وجهة نظره فضلاً عن التضارب فى الحقائق نفسها بين ما يقدم على المواقع الشخصية وما يقدم عبر المواقع الرسمية ضاربين مثلا بما حدث فى أزمة ماسبيرو وأزمة فض اعتصام مجلس الوزراء وأحداث محمد محمود. وربما يرجع ذلك إلى صعوبة التحكم فى حركة المعلومات المتعلقة بالأزمات خاصة الأزمات المفاجئة الأمر الذى يؤدى إلى كثرة الشائعات المتداولة فى هذه الأوقات خاصة مع ما تمارسه وسائل الإعلام التقليدية من تعتيم إعلامى وارتباك فى إدارة الأزمة مما يؤدى إلى مزيد من الانتشار لهذه الشائعات وقد يكسبها مظهر الحقيقة.

كما تشير النتائج إلى ادراك البعض لما تمارسه هذه الشبكات من توظيف للمعلومات والحقائق وأحداث الأزمة فى سياقات معينة لخدمة مصالح الأطراف المستفيدة من الأزمة حيث يأتى هذا السبب فى المرتبة الثالثة بين الأسباب التى تمنع المبحوثون من الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات، فى هذا السياق يؤكد المبحوثون أن الطابع الشخصى لهذه الشبكات وما يمارسه الإعلام التقليدى من تعتيم فى أوقات الأزمات يسمح لكثير من " الكتائب الالكترونية" بهذا التوظيف حسبما أشارت نتائج مجموعات النقاش المركزة. أما افتقار الممارسة المقدمة عبر هذه الشبكات للقواعد الأخلاقية والمهنية فيأتى فى نهاية قائمة الأسباب فيشير المبحوثون إلى أن انتشار السباب علانية بدون رادع وتوجيه الاتهامات بغير دليل قد يدفع الكثيرين منهم إلى عدم الاهتمام بما ينقل عبرها فى أوقات الأزمات، أو عدم المشاركة خوفا من الدخول فى سجالات قد تكون ذات عواقب وخيمة فى ظل سيطرة النعرات ومشاعر الكراهية وحالة الاستقطاب الحالية كما تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة.

أهم الأدوار التى تمارسها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات:

تكشف نتائج الجدول التالى عن أهم الأدوار التى تمارسها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات حسبما يشير مفردات العينة*

جدول(5) يوضح الأدوار التى تمارسها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات

الأدوار التى تمارسها الشبكات	ك	%
دور إعلامى ومعلوماتى	127	25
دور وقائى ونقدى	116	22
دور تحريضى ودعائى	97	19
دور فى تقديم الخبرة السابقة	93	18
دور فى الحشد والتعبئة	70	13
أدوار أخرى	12	3
جملة البدائل	515	100

تشير النتائج إلى أن الدور الأكبر الذى تمارسه شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات هو الدور الإعلامى بنسبة 25%حيث يتحقق ذلك من خلال نشر أكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بالأزمة ونطاقها وأطرافها واحتمالات توسعها وامكانيات الحل، فى هذا الإطار تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى دور مهم لهذه الشبكات فى التنقيب عن المعلومات والأحداث المرتبطة بالأزمة والأطراف الفاعلة فيها،وإثارة حوار ونقاش عام حول الأزمة بكل فاعلياتها وتوظيف كل امكانيات التفاعل (صورة- كلمة-رموز- فيديو...إلخ) من أجل إثراء هذا الحوار.

فى الوقت نفسه يشير هؤلاء المبحوثين إلى أن توفير المعلومات قد يستهدف توظيفها من قبل كل طرف من أطراف الأزمة بهدف إحداث تأثير مقصود خاصة وأن الوقت فى ظروف الأزمة قد لا يسمح بالتأكد من كثير من هذه المعلومات وتحديد المسئوليات فى ظل تضارب فى التصريحات من قبل أطراف الأزمة، وعدم الثقة فى البيانات الرسمية الأمر الذى قد يسهم فى تشكيل صور ذهنية معينة عن الأزمة لدى مستخدمى هذه الشبكات، كما تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة أن هذا الكم من المعلومات قد يعاد انتاجه مرة أخرى وتوظيفه فى سياقات مختلفة من قبل وسائل الإعلام التقليدية وبشكل لا يعتد كثيرا بالمبادىء الأخلاقية والمهنية للممارسة الإعلامية الأمر الذى يؤدى فى كثير من الأحيان -كما يشير هؤلاء -إلى استهلاك الأزمة أكثر من ادارتها، وكثيرا ما يتحول الأمر إلى افتعال أزمات أو تصعيد مشكلات صغيرة تصل إلى حد الأزمة بهدف "أكل العيش" كما يقول المبحوثون.

فى المرتبة الثانية يأتى الدور الرقابى والنقدى لشبكات التواصل الاجتماعى بنسبة 22%فى هذا السياق يشير مفردات العينة إلى أن هذه الشبكات تعزز من حضور القوى والاتجاهات والأصوات المعارضة للتوجهات الرسمية والحكومية فى أوقات الأزمات، ومن ثم فهى بما لدى مستخدميها من قدرة على التنقيب عن المعلومات تستطيع أن تقدم تصورات نقدية للممارسات الرسمية وغير الرسمية فى مواجهة الأزمات خاصة وأن أهم إيجابيات هذه الشبكات كما يشير المبحوثون أنها نجحت فى اسقاط كل الحصانات التقليدية عن الحكومات والرموز السياسية والاجتماعية بل والدينية.

وتشير نتائج مجموعات النقاش أن أهم مكونات هذا الدور الرقابى هو قيام مستخدمى هذه الشبكات بكشف التناقض بين الأقوال والأفعال واسقاط الأقنعة ومواجهة محاولات التزييف والتجمل من قبل البعض، ويشير هؤلاء إلى أن هناك توظيف لكل إمكانات هذه الشبكات لممارسة هذا الدور الرقابى النقدى الذى قد يتراوح من مواجهة الأزمة " بالنكتة" إلى نقد آليات التعامل معها إلى تقديم آليات بديلة لمواجهة الأزمة.

غير أن كل ذلك -كما يشير المبحوثون فى مجموعات النقاش- قد لا يتجاوز فى معظمه نطاق الفضاء الالكترونى، وقليل منه هو ما يطبق على أرض الواقع.

أما الدور الرابع التحريضى والدعائى للشبكات الاجتماعية فيحتل المرتبة الثالثة بنسبة19%حيث يشير المبحوثون إلى أن العنف اللفظى والتنميط والقولبة والعزل والتخوين وتوجيه الأزمات والتلاعب بالحقائق لتأجيج مشاعر الكراهية والحقد كل ذلك يمثل معالم رئيسية لما تحمله شبكات التواصل الاجتماعى من ممارسات فى أوقات الأزمات خاصة فى أعقاب ثورة يناير.

فى هذا الإطار تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى أن هناك مجموعات محترفة تعمل على هذه الشبكات خاصة فى أوقات الأزمات وهدفها فى المقام الأول هو تفعيل الصراع القائم بين أطراف الأزمة مستغلة فى ذلك طبيعة هذه الشبكات ودورها المدعم للاتجاهات القائمة بالفعل حيث أن كل فرد على هذه الشبكة غالبا يبحث عمن لديهم سمات مشتركة معه، وتوجهات متشابهة ومن ثم فإن هذه الطبيعة الداعمة لهذه الشبكات تجعل منها وسيلة قوية فى مجال التحريض والشحن مستخدمة فى ذلك كل الأدوات لتحقيق الإثارة وتغييب الوعى وتشويه الصورة.

أما دور هذه الشبكات كوسيلة لتقديم الخبرة السابقة فى مجال ادارة الأزمات فيأتى فى المرتبة الرابعة بنسبة 18%حيث يشير المبحوثون إلى أن هذا الدور تتم ممارسته من خلال التعرف على مصادر التهديد المحتملة وتحديد دور الأجهزة المعنية والاستعداد للمواجهة والسيطرة على المواقف المتصاعدة فى الأزمة، والتعامل الفورى مع الأحداث لتحليل نقاط الضعف والقوة فيها، وتشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى أن هذا الدور لا يأتى منفصلا عن الأدوار الأخرى خاصة دور هذه الشبكات فى تقديم المعلومات، فمن خلال هذه المعلومات يصبح مستخدمى هذه الشبكات على صلة بحقائق الأزمة، وكذلك

الكشف عن مواقف الفئات والقوى المختلفة ذات الصلة بالأزمة ورصد الفئات التى لديها مشاعر عدائية ومراقبة تصرفاتها وفضح أساليبها وتحديد طرق التعامل معها وكذلك طرح البدائل غير التقليدية لمواجهة الأزمة، وتؤكد نتائج مجموعات النقاش المركزة -ومعظمهم من الذين شاركوا فى ثورة يناير وما تلاها من فاعليات- أن هذا الدور كان شديد الفاعلية فى أحداث الثورة وكذلك فى كل الصدامات التى حدثت بعدها ومثلت أزمات سياسية متصاعدة، فى الوقت نفسه يشير هؤلاء إلى أن هذا الدور بدا بارزا فى التعامل مع كثير من الأزمات اليومية ويؤكد هؤلاء أن حدود تقديم الخبرة السابقة لا تقف عند حد احتواء الأضرار والحد منها فقط، ولكنه يتجاوز ذلك إلى فكرة استعادة النشاط وتوعية المواطنين بالدور المطلوب منهم فى وقت الأزمة، وكذلك رفع الروح المعنوية وإعداد السيناريوهات (الأفضل والأسوأ) لتسهيل اتخاذ القرار ويأتى دور هذه الشبكات فى الحشد والتعبئة فى مرحلة متراجعة إلى المرتبة الخامسة بنسبة 13%وربما يمكن تفسير ذلك فى ضوء الفترة التى طبق فيها الاستبيان والتى شهدت تراجعا فى قوة الحشد التى كانت تمارسها هذه الشبكات فى أعقاب حالات الصدام والاحباط التى طالت الكثيرين فى أعقاب انكسار المد الثورى وهو ما يؤكده مفردات العينة.

فى هذا الإطار تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى أن هذا الدور بدا أكثر بروزا فى ثورة يناير وما تلاها من اعتصامات وفاعليات غير أنه بمرور الوقت وتضارب المصالح وتعدد الانقسامات وعدم وجود أهداف مشتركة أصبح من الصعب إيجاد أرضية مشتركة تحقق الحد الأدنى من التفاهم، ولهذا لم تنجح كثير من دعوات الحشد السياسى التى شهدتها المرحلة التى سبقت تطبيق الاستبيان.

أما على مستوى الأزمات اليومية فتشير نتائج مجموعات النقاش المركزة أن التعامل معها يتم عبر الأدوات التى يملكها كل فرد (كل يتصرف بطريقته فى مواجهتها)، فقط قد تقدم هذه الشبكات بعض الارشادات المتصلة بالأزمة والتى تحمل فى بعض الأحيان رسائل تعاطف إنسانى أو وسائل طمأنة فى إطار الدعم المعنوى والمادى أحيانا، كما أن هذا الدور فى الحشد والتعبئة يتضمن اتاحة فرص العمل التطوعى فى إطار جهود مواجهة الأزمة.

فى هذا الإطار كان لهذه الشبكات دور فى عرض وتقريب وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الاقناع من قبل كل طرف للحفاظ على مصالحه فى مواجهة الطرف الآخر، كما ساهمت أيضا فى عرض احتمالات النجاح والفشل، وأحيانا نجح الحشد من خلالها فى اجبار أحد أطراف الأزمة على القيام بعمل أو الامتناع عن عمل.

مدى مشاركة مفردات العينة فى فعاليات تدعو لها شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات:

تشير النتائج إلى أن 53%من مفردات العينة قد شاركوا فى فاعليات دعت لها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات، وتكشف نتائج مجموعات النقاش المركزة عن أن نمط المشاركة بالنسبة لمفردات العينة فى هذه الفاعليات يتمثل فيما يلى على الترتيب: النزول الفعلى إلى الشارع للمشاركة فى الاضرابات أو الاعتصامات أو تقديم المساعدة فى وقت الأزمة فى المرتبة الأولى، ويلى ذلك تكوين أو الانضمام لجروب على الفيس بوك، ثم مقاطعة حدث أو نشاط، ثم المشاركة فى حملة أو مبادرة مرتبطة بالأزمة.

غير أن النسبة الأكبر من مفردات العينة فى مجموعات النقاش تشير إلى أن المشاركة الفعلية على أرض الواقع قد تراجعت فى المرحلة الأخيرة عما كانت عليه فى أعقاب ثورة يناير.

فى الوقت نفسه يشير 47%من مفردات العينة إلى أنهم لم يشاركوا فى أى فاعليات دعت إليها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات وذلك لعدم إيمانهم بقدرة هذه الفاعليات على التأثير والتغيير على أرض الواقع فضلاً عن الاعتبارات الأمنية.

مدى المشاركة فى تغطية بعض الأزمات عبر شبكات التواصل الاجتماعى:

تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من مفردات العينة 56% لم تشارك فى تغطية أى أزمات عبر شبكات ومواقع التواصل الاجتماعى، بينما يؤكد 44% أنهم قد شاركوا فى تغطية أحداث لها علاقة بالأزمات على شبكات التواصل الاجتماعى.

فى هذا الإطار تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة إلى أنه لا توجد أى اعتبارات يتم مراعاتها عند تغطية هذه الأزمات على أرض الواقع فلا اعتبارات أمنية أو اجتماعية أو أخلاقية أو قانونية " فكل ينقل الحقيقة كما يدركها على أرض الواقع من وجهة نظره" حسبما يقول هؤلاء وكذلك " لا مكان لحسابات المكسب والخسارة".أما أكثر ما يركز عليه هؤلاء عند تغطيتهم للأزمات فهو محاولة الكشف عن ماذا حدث والجوانب الخفية فى الأزمة،

والأدوار التى تلعب من وراء الستار، والمستفيدون من هذه الأزمة أو تحويل الاهتمام بها، ولماذا حظيت هذه الأزمة بقدر كبير من النشر والشهرة والتداول، والسلبيات والإيجابيات فى المواجهة.

مصداقية هذه الشبكات فى أوقات الأزمات:

يظهر الجدول التالى مدى مصداقية الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات كما يشير مفردات العينة:

جدول(6) يوضح مدى مصداقية الشبكات لدى مفردات العينة

مدى المصداقية	ك	%
تختلف مصداقيتها من وقت للآخر	158	79
مصداقيتها مرتفعة دائما بالنسبة لى	23	12
مصداقيتها منخفضة دائما بالنسبة لى	17	8
ليس لها أى مصداقية على الاطلاق	2	1
الإجمالى	200	100

تظهر الأرقام أن 79%من مفردات العينة يرون أن مصداقية هذه الشبكات فى أوقات الأزمات تختلف من موقف لآخر بحسب طبيعة الأزمة وموقف النظام منها وطبيعة الأطراف المشاركة فيها، وقدرة هذه الأطراف على إدارة الأزمة عبر هذه الشبكات وتوفير الآليات اللازمة لتشكيل اتجاهات معينة تخدم مصالح الأطراف المعنية بالأزمة.

بينما تنخفض نسبة من يسلمون بمصداقية هذه الشبكات لتصل إلى 12%بين مفردات العينة، كما يشير 8% أن مصداقية هذه الشبكات منخفضة بالنسبة لهم، وتتضاءل نسبة من لا يرون أية مصداقية لهذه الشبكات لتصل إلى 1%

فى هذا الإطار تتعدد آليات اختبار مصداقية ما تتداوله شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات لتأتى المقارنة بين ما يتم تداوله لتحتل المرتبة الأولى بين هذه الآليات بنسبة 53%بينما يأتى الحوار والنقاش حول ما يتم تداوله فى المرتبة الثانية بنسبة 26% أما خبرة التعامل مع مصادر المعلومات فتأتى فى المرتبة الثالثة بنسبة 21% كأحد آليات اختبار مدى مصداقية ما يتم تداوله عبر هذه الشبكات فى أوقات الأزمات.

أهم المميزات التى يتيحها متابعة الأزمات عبر هذه الشبكات

يظهر الجدول التالى أهم المميزات التى يتيحها متابعة الأزمات عبر هذه الشبكات

جدول(7) يوضح مميزات هذه الشبكات فى وقت الأزمات

المميزات	ك	%
السرعة فى نقل الحدث	134	38
تحررها من كل القيود والاعتبارات	108	30
الاهتمام بالتفاصيل والزوايا والخلفيات	57	16
مصادرها متنوعة ومن قلب الحدث	47	13
أخرى	5	3
جملة البدائل	351	100

تكشف الأرقام السابقة عن أن السرعة فى نقل وتحديث المعلومات الواردة عن الأزمات تأتى فى مقدمة المميزات التى توفرها هذه الشبكات فى وقت الأزمات مما يؤكد ارتفاع معدل الثراء فى هذه الوسيلة وقدرتها على أن تلبى لمستخدميها احتياجهم إلى معلومات ثرية وسريعة خاصة وأن الوقت عامل مهم فى أوقات الأزمات.

فى المرتبة الثانية يأتى قدرة هذه الشبكات على التحرر من كل القيود والاعتبارات التى تمثل قيدا على ممارسات الوسائل الأخرى مما يعنى عظم مساحة حرية التعبير عن الرأى وتبادل النقاش حول الأزمات لدى مستخدمى هذه الشبكات مما يضيف لها بعدا آخر فى الثراء متمثل فى قدرتها على توظيف إمكانات هذه الشبكات فى التواصل بين مستخدميها لإيجاد حد أدنى من التفاهم حول الأفكار والمعلومات والاتجاهات التى يتم تبادلها عبر هذه الشبكات.

أما الاهتمام بالتفاصيل والزوايا الخفية والخلفيات فيأتى فى المرتبة الثالثة كأحد مميزات هذه الشبكات مما يضيف لها بعدا ثالثامن أبعاد الثراء وهو قدرتها على ازالة الغموض

وكشف المستور وتوضيح الصورة حسبما يتراءى لكل طرف من الأطراف الفاعلة فى الأزمة، فى المرتبة الرابعة تأتى قدرة هذه الشبكات على التفاعل المباشر من الحدث بالصوت والصورة مما يزيد من مصداقيتها ويوفر لها بعدا آخر من أبعاد الثراء وهو تعدد الرموز ودور هذا التعدد فى ازالة الغموض المرتبط دائما بموقف الأزمة.

أما أهم السلبيات التى يرى المبحوثون انها تواجههم عند تعاملهم مع هذه الشبكات فى أوقات الأزمات فتظهر فى الجدول التالى*

جدول(8) يوضح أهم سلبيات الاعتماد على الشبكات الاجتماعية فى أوقات الأزمات

أهم السلبيات	ك	%
تشكيل اتجاهات مغلوطة	129	30
اتخاذ مواقف قد تؤدى إلى تفاقم الأزمات	98	23
تكريس حالة الانقسام فى المجتمع	98	23
تدعيم المشاعر السلبية	89	21
ليس لها أى تأثير	10	3
إجمالى البدائل	424	100

تظهر نتائج الدراسة أن أهم السلبيات التى يرى مفردات العينة انها تحدث نتيجة الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات هى تشكيل اتجاهات مغلوطة نحو الأزمات بنسبة 30% ثم اتخاذ مواقف قد تؤدى إلى تفاقم هذه الأزمات بنسبة 23% ويتساوى فى النسبة نفسها 23%دور هذه الشبكات فى تكريس حالة الانقسام فى المجتمع، أما تدعيم المشاعر السلبية فيمثل 21% وهناك نسبة ضئية لا تتجاوز 3% لا ترى أى تأثير سلبى لهذه الشبكات فى أوقات الأزمات.

وتكشف نتائج مجموعات النقاش المركزة عن أن السبب الرئيسى الذى يدعم كل هذه التأثيرات السلبية يتمثل فى انتشار الشائعات فى أوقات الأزمات مع ضخامة كم المعلومات والتفاصيل والشهادات التى توفرها هذه الشبكات الأمر الذى يؤدى فى أحيان كثيرة إلى سوء الفهم المبنى على المعلومات المبتورة والتسرع فى إصدار الأحكام قبل تبين الحقيقة، كما يحدث أيضا سوء الادراك حيث يقرر كل فرد أن يفسر المعلومات من وجهة نظره أو يتجاهل المعلومات والتفاصيل والروايات المخالفة لرغباته الأمر الذى يؤدى فى النهاية إلى انفجار الكثير من الأزمات وتصعيدها بلا مبرر نتيجة سوء التقدير والتقييم، سواء سوء تقدير قوة الأطراف الفاعلة فى الأزمة وتقدير ردود أفعالها، أو سوء تقدير الموقف، أو الافراط فى الثقة بالنفس أو بالآخرين (كما كان يحدث فى كثير من الأزمات السياسية والمواجهات التى تمت مع السلطة خلال الفترة الماضية حسبما تشير نتائج مجموعات النقاش المركزة.

وحتى فى الأزمات الحياتية فإن سوء الفهم وسوء الادراك وسوء التقييم يؤدى أيضا إلى تفاقم هذه الأزمات، ويضرب المبحوثون مثلا بأزمة السولار والبنزين التى تكررت كثيرا خلال السنوات الماضية .

فى الوقت نفسه يؤكد المبحوثون فى مجموعات النقاش أنه اذا كانت شبكات التواصل الاجتماعى تتحمل جزء من المسئولية فى تفاقم وتصاعد العديد من الأزمات ووصولا إلى حد الصدامات والقتل والمواجهات المسلحة فإن الادارة العشوائية لكل الحكومات التى تولت بعد الثورة كانت سببا رئيسيا وداعما فى تصاعد وتفاقهم هذه الأزمات خاصة حينما يتبارى كل طرف من أطراف الأزمة فى استعراض قوته غير مقدرين لعواقب التصعيد على كل الأطراف ضاربين أمثلة عديدة كان تيار الإسلام السياسى بكل تنويعاته حاضرا رئيسيا فيها حسبما تشير نتائج مجموعات النقاش.

دور هذه الشبكات مقارنة بدور الصحف فى أوقات الأزمات:

تكشف الأرقام التالية عن طبيعة الدور الذى تلعبه هذه الشبكات فى أوقات الأزمات مقارنة بدور الصحف فى هذه الأوقات.

جدول(9) يوضح دور هذه الشبكات مقارنة بدور الصحف فى أوقات الأزمات

طبيعة العلاقة مع الصحف	ك	%
مكمل لدور الصحف	135	67
بديل عما تقوم به الصحف	30	15
أهم من الدور الذى تلعبه الصحف	20	10
مماثل للدور الذى تلعبه الصحف	15	8
الإجمالى	200	100

توضح أرقام الجدول السابق أن النسبة الأكبر من مفردات العينة 67% ترى أن دور هذه الشبكات فى أوقات الأزمات مكمل لدور الصحف ووسائل الإعلام الأخرى، وتؤكد ذلك نتائج مجموعات النقاش المركزة، وتكشف هذه النتيجة عن ارتفاع معدلات الوعى لدى مفردات العينة بطبيعة دور هذه الشبكات خاصة وأن النسبة الأكبر من مفردات العينة لها خبرة طويلة فى التعامل مع هذه الشبكات قبل قيام ثورة 25يناير .

فى الوقت نفسه هناك نسبة محدودة (15%ترى أن هذه الشبكات يمكن أن تقوم بدور بديل عن دور الصحف فى أوقات الأزمات خاصة وأنها يمكنها توفير المعلومات والرؤى والاتجاهات ونقد الممارسات والسلوكيات ومعرفة جوانب القصور وكلها أدوات يرى هؤلاء أن هذه الشبكات أكثر قدرة على أدائها من الصحف ووسائل الإعلام الأخرى.

كما أن هناك 10%من مفردات العينة يرون أن هذه الشبكات تؤدى فى أوقات الأزمات دورا أكثر أهمية من دور الصحف مبررين ذلك بأن هذه الشبكات لا تخضع للحسابات المهنية والأخلاقية والضغوط التى قد تعوق ممارسة الصحف ووسائل الإعلام الأخرى عن أداء دورها أو على الأقل تحدد لها مسارات معينة لممارسة هذه الأدوار، فى الوقت نفسه قدرة هذه الشبكات من خلال مستخدميها على النقل المباشر من الشارع يرفع من مصداقيتها بالنسبة لهم، وكذلك قدرتها على فضح المصالح الخفية التى تلعب دور فى تحديد المواقف من الأطراف المختلفة من الأزمة.

ويأتى فى نهاية القائمة نسبة ضئيلة ترى أن دور هذه الشبكات مماثل لدور الصحف خاصة مع اعتماد وسائل الإعلام على هذه الشبكات فى بناء أجندة اهتماماتها ونقل الكثير من المعلومات والتفاصيل عبر حسابات أشخاص على هذه الشبكات .

فى كل الحالات أشار المبحوثون إلى أن اعتمادهم على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات لا يمنعهم من استخدام الصحف ووسائل الإعلام الأخرى فى أوقات الأزمات خاصة وأن التعرض لهذه الوسائل الإعلامية قد يكون أحد الآليات التى يعتمد عليها مفردات العينة للتأكد من مصداقية هذه الشبكات وكذلك مصداقية وسائل الإعلام عن طريق مقارنة ما يتم تداوله فى كليهما وقت الأزمة.

فى هذا الإطار يشير 73% من مفردات العينة إلى أن هذه الشبكات تثرى ما لديهم من معلومات ومعارف وتصورات حول قضايا ومشاكل وأزمات المجتمع بشكل عام، كما يؤكد 67% من العينة أنها كثيرا ما تسهم فى تشكيل اتجاهاتهم نحو هذه القضايا والمشكلات والأزمات، بينما تنخفض نسبة المبحوثين الذين تدفعهم هذه الشبكات بما يتم تداوله عبرها إلى المشاركة الفعلية بسلوك محدد على أرض الواقع لتصل هذه النسبة إلى 33%ويمكن تفسير ذلك فى ضوء حالة الاحباط والارتباك التى يعيشها المجتمع المصرى والتى تزامنت مع تطبيق الاستمارة على الفترة الحرجة فيها والتى شهدت العديد من الصدامات وأدت إلى مزيد من الفرز للكثير من القوى والتوجهات كما أدت إلى انسحاب البعض من المشهد سياسيا واجتماعيا ومن ثم انخفضت نسبة المشاركين بفعل مقارنة بالمشاركين كمتفرجين ومناقشين

التأثيرات المعرفية التى يحققها الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات :

يكشف الجدول التالى عن اتجاهات مفردات العينة نحو أهم التأثيرات التى تنتج عن الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات:

جدول(10) يوضح اتجاهات المبحوثين نحو أهم التأثيرات المعرفية لهذه الشبكات

العبارة	مؤيد	محايد	معارض
الشبكات الاجتماعية تساعدنى على فهم الأزمات وكشف الغموض المحيط بجوانبها	192	-	8
	%96	-	%4
توفر هذه الشبكات المعلومات والتفاصيل بسرعة وكفاءة بما يسمح بتكوين تصورات معينة نحو الأزمات	183	2	15
	%92	%1	%7
تسهم الشبكات الاجتماعية فى تحديد حجم وأهمية كل أزمة بالنسبة لى	165	20	15
	%83	%10	%7
تساعدنى هذه الشبكات فى استيعاب دروس الأزمات الحالية والسابقة ومن ثم توفر خبرة للتعامل مع أزمات المستقبل	143	18	39
	%71	%9	%20

تكشف الأرقام السابقة أن 96%من مفردات العينة يرون أن لهذه الشبكات تأثير كبير عليهم فى مجال توفير المعلومات حول الأزمات المختلفة بما يكفل ازالة الغموض المرتبط دائما بظروف الأزمة، فى الوقت نفسه يرى 92%من مفردات العينة أن هذه الشبكات تسهم بما توفره من معلومات وتفاصيل فى تكوين تصورات معينة نحو الأزمات التى يواجهونها بما يعنى قدرتها على تشكيل صور ذهنية تعكس اتجاهات معينة لدى هؤلاء المبحوثين نحو الأزمات التى يتابعونها، ويرى 83%من مفردات

العينة أن هذه الشبكات تلعب دورا مهما فى ترتيب أولوياتهم نحو الأزمات من خلال تحديد حجم وأهمية هذه الأزمات بالنسبة لهم ومن ثم بالنسبة للمجتمع كما يشيرون إلى أن قدرة هذه الشبكات على ترتيب أولويات اهتمامهم بالأزمات يعكس أيضا فهما أكبر بالأسباب التى جعلت كل أزمة تحظى بقدر معين من النشر والشهرة والتداول.

كما يؤكد 71%من مفردات العينة أن لهذه الشبكات تأثيرا فى استيعاب الخبرة و دروس الأزمات السابقة بما يفيد فى التعامل مع الأزمات المختلفة حاليا ومستقبلا بما يساهم فى خلق توجهات عامة نحو هذه الأزمات والقيم المتداولة فى إطارها مثل قيم التعاون، التسامح، العنف، الحرية ... إلخ . وتعكس هذه النتائج تأثيرا ملموسا للاعتماد على هذه الشبكات فى المجال المعرفى سواء على مستوى كشف الغموض أو تشكيل الاتجاهات، أو ترتيب الأولويات، أو تشكيل القيم والمعتقدات، وتؤكد نتائج مجموعات النقاش هذا التأثير.

التأثيرات الوجدانية التى يحققها الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات :

تكشف أرقام الجدول التالى عن اتجاهات المبحوثين نحو أهم التأثيرات الوجدانية الناتجة عن الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات.

جدول(11) يوضح اتجاهات المبحوثين نحو أهم التأثيرات الوجدانية لهذه الشبكات

العبارة	مؤيد	محايد	معارض
الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يزيد من احساسى بالعجز	188	2	10
	%94	%1	%5
الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يولد لدى مشاعر التشاؤم والقلق على المستقبل	175	-	25
	%88	-	%12
الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يشعرنى بمزيد من الثقة والإيجابية فى مواجهة الأزمات	73	10	117
	%36	%5	%59
الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يدعم لدى الاحساس بأن الوضع فى مصر يتجه إلى الأسوأ	186	3	11
	%93	%1	%6
الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يزيد من قدرتى على مساعدة الآخرين	75	4	121
	%37	%2	%61

توضح الأرقام السابقة كم المشاعر والتأثيرات الوجدانية السلبية التى يعكسها الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات، حيث يشير 94%من مفردات العينة إلى أن اعتمادهم على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات يزيد من احساسهم بالعجز، حيث أن ما ينقل عبر هذه الشبكات فى أوقات الأزمات سواء كان معلومات أو توجهات أو سلوكيات انما يشعرهم بالاحباط واللامبالاة وعدم القدرة على الفعل أو تحقيق التغيير المطلوب وهو ما أكدت عليه نتائج مجموعات النقاش.

فى الوقت نفسه تظهر الأرقام أن 88% من مفردات العينة يرون أن كثرة الاعتماد على هذه الشبكات يولد لديهم مشاعر التشاؤم والقلق من المستقبل، وتؤكد نتائج مجموعات النقاش هذه النتيجة حيث يضيف هؤلاء المبحوثين أن تكرار الممارسات السلبية فى التعامل مع الأزمات بما فى ذلك تكرار الأخطاء انما يثير لديهم الاحساس بأن الوضع لم يتغير حتى بعد الثورة فلا محاسبة ولا مساءلة ولا عقاب للمخطىء مما يؤدى إلى تكرار الفعل ورد الفعل. وربما يفسر ذلك ارتفاع نسبة مفردات العينة 93%الذين يرون أن ما يتم تداوله عبر هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يشعرهم بأن الوضع فى مصر يتجه نحو الأسوأ، ومن ثم يتعاظم الاحساس لدى مفردات العينة بأنه لا فائدة ولا اصلاح ولا تغيير، من ثم تنخفض نسبة من يرون أن ما يقدم عبر هذه الشبكات فى أوقات الأزمات تستثير لديهم الشعور بالرغبة فى مساعدة الآخرين إلى37% بينما ترتفع نسبة من يرفضون ذلك إلى 61% بين مفردات العينة، وتؤكد نتائج مجموعات النقاش هذا الأمر مما يدعم النتيجة القائلة بأن الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يزيد من توليد المشاعر السلبية لدى مستخدمى هذه الشبكات ويدعم ليهم الاحساس بالقلق والاغتراب واللامبالاة وعدم الرغبة فى تقديم العون للآخرين، فى مقابل تراجع الشعور بالتوحد والاندماج والقدرة على الفعل وتقديم العون للآخرين.

ويمكن تفسير هذه النتيجة فى ضوء نتائج مجموعات النقاش المركزة والتى أشارت إلى أن تكرار الصدام والعنف فى الأزمات المختلفة التى مر بها المجتمع المصرى منذ ثورة يناير وحتى الآن وعدم وجود رد فعل حقيقى تجاه ما يحدث، وعدم معاقبة المسئولين عن اندلاع العنف وتصاعد الأزمات كل ذلك قد يكون هو السبب فى عدم الاهتمام وعدم الرغبة لدى معظم

مفردات العينة فى هذه المشاعر السلبية التى تعكس حالة الاحباط واليأس واللامبالاة التى يعانى منها الكثيرون والتى تعبر عن نفسها من خلال النكتة السياسية والتعليقات الساخرة اللاذعة التى تمتلىء بها مواقع هذه الشبكات والتى تصور عدة أفكار- حسبما يشير مفردات العينة فى مجموعات النقاش- تسعى لمواجهة المواقف الخطيرة والصعبة "بالنكتة" سواء فى بداية الأزمة أو حتى فى مرحلة انحسارها.

التأثيرات السلوكية الناتجة عن الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات :

توضح أرقام الجدول التالى اتجاهات المبحوثين نحو أهم التأثيرات السلوكية التى يلمسونها نتيجة اعتمادهم على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات:

جدول(12) يوضح التأثيرات السلوكية الناتجة عن الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات

العبارة	مؤيد	محايد	معارض
فى أوقات الأزمات اكتفى بالتفاعل الالكترونى وتبادل الرأى عبر شبكات التواصل الاجتماعى	123	9	60
	%61	%3	%34
اعتمادى على شبكات التواصل الاجتماعى يزيد من قدرتى على مساعدة الآخرين فعليا فى أوقات الأزمات	75	7	118
	%37	%4	%59
اعتمادى على شبكات التواصل الاجتماعى يزيد من عزوفى على المشاركة واكتفى بدور المتفرج	97	7	96
	%49	%3	%48
اعتمادى على شبكات التواصل الاجتماعى لا يترتب بقيامى بسلوك معين فى مواجهة الأزمات	128	9	63
	%64	%5	%31

تعكس الأرقام السابقة فى مجملها حالة من السلبية بين مفردات العينة تجاه ما يعيشه المجتمع من أزمات، تبدو هذه السلبية فى الاكتفاء وتفضيل فى أحيان كثيرة السجال والحوار والنقاش الالكترونى عن المشاركة الحقيقية على أرض الواقع فى مواجهة الأزمات وهو ما يؤكده 61%من مفردات العينة، فى الوقت نفسه تنخفض نسبة من يشاركون فعليا فى تقديم الدعم للآخرين فى أوقات الأزمات إلى 37%بين مفردات العينة، بل ان 49%من مفردات العينة يرون أن الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يزيد من رغبتهم فى العزوف عن المشاركة الفعلية والاكتفاء بدور "المتفرج"، كما يشير 64% من مفردات العينة أن الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات لا يترتب باتخاذ سلوك معين فى مواجهة الأزمة.

غير أن نتائج مجموعات النقاش تشير إلى أن الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات كثيرا ما دفعهم إلى دعم موقف معين على أرض الواقع (أو رفضها) عن طريق المشاركة فى الاعتصامات والاضرابات والتظاهرات غير أن حسم الصراع فى هذه الأزمات لصالح القوى القديمة التى ترفض التغيير وتدعو للحفاظ على الوضع القائم ربما هو الذى دفع الكثيرين-حسبما يشير المبحوثون- إلى الاكتفاء بالمشاركة الالكترونية ودور المتفرج كانعكاس لحالة الملل، وعدم الاحساس بوجود فرق، وتصدير العديد من الأفكار السلبية التى حملت البعض مسئولية الفوضى وعدم الاستقرار وضياع الأمن وتدهور الاقتصاد، إضافة إلى تزايد حالة الاستقطاب كل هذه عوامل دفعت بالكثيرين إلى الانسحاب من مشهد التغيير -كما يشير مجموعات النقاش المركزة -والاكتفاء بدور المتفرج، وأحيانا المهرج الأراجوز الذى يوجه كلمات موجعة تضحك وتبكى فى آن واحد حسبما يؤكد المبحوثون.

نتائج اختبارات الفروض

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سمات الثراء التى تتوافر فى شبكات التواصل الاجتماعى واعتماد الشباب عليها فى أوقات الأزمات

وقد أثبتت نتائج الدراسة صحة هذا الفرض ?حيث أن ما توفره هذه الشبكات من رد فعل فورى وقدرة على التحديث المستمر و السرعة فى نقل الأحداث و ردود الأفعال، بالإضافة الى قدرتها على تقديم المعلومات فى صور متعددة تتنوع بين الكلمات و الصور و الرموز الصوتية و المرئية مما يسهم فى تسهيل فهم المتعاملين فيها للأحداث خاصة فى أوقات الأزمات إلى جانب استخدامها لمفردات لغوية شائعة الاستخدام بين الشباب فى أثناء تفاعلهم الاجتماعى مما يضمن سياقا مشتركا بين المستخدمين.أضف إلى ذلك الطابع الشخصى لهذه الشبكات و الذى يوفر خصوصية لهذه الشبكات تنتج من قدراتها على حمل العواطف و المشاعر و هو أمر مهم فى أوقات الأزمات لأنه يسهم فى دعم الاتجاهات و التصورات التى تتشكل لدى الأفراد فى هذه الأوقات الحرجة.

ومما يؤكد هذه العلاقة أن نتائج مجموعات النقاش المركزة قد أوضحت انهم فى أوقات الأزمات غالبا ما يبحثون عن كل ما يدعم وجهات نظرهم فى هذه الأزمات أكثر من البحث عن

المعلومات التى تتناقض مع ما لديهم من قناعات خاصة خلال المرحلة الانتقالية.

أضف إلى ذلك ان قدرة هذه الشبكات على الأرشفة الالكترونية و إمكانية استدعاء ذلك فى وقت الضرورة عبر استخدام (الروابط) يساعد فى الكشف عن خلفيات الأطراف الفاعلة و المشاركة فى أوقات الأزمات سلبا و إيجابا، و إمكانية توظيف ذلك لتدعيم التصورات التى يشكلها الأفراد نحو الأزمات.

الفرض الثانى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الازمات و متابعة وسائل الاعلام الأخرى فى هذه الأوقات.

لم تثبت النتائج صحة هذا الفرض رغم ان النسبة الأكبر من مفردات العينة يشير الى ان اعتمادهم على هذه الشبكات فى أوقات الازمات لا يمنعهم من متابعة وسائل الاعلام التقليدية

حيث يشير النسبة الأكبر من المبحوثين إلى أن العلاقة بينهما هى علاقة تكاملية و ليست علاقة تنافسية كما أن جزءا من أجندة اهتمامات هذه الوسائل التقليدية إنما تتشكل بالاعتماد على ما تطرحه شبكات التواصل الاجتماعى خاصة فى أوقات الأزمات .

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى و طبيعة الأدوار التى تمارسها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات.

حيث اثبتت الدراسة صحة هذا الفرض ويمكن تفسير هذه العلاقة فى ضوء ما كشفت عنه نتائج الدراسة من أن أهم الأدوار التى تمارسها هذه الشبكات فى أوقات الأزمات هو الدور المعلوماتى، ويليه الدور الرقابى النقدى من ثم فالاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات إنما يأتى نتيجة ما توفره من معلومات ورؤى وتصورات حول الأزمات والأطراف الفاعلة فيها مع تقييم الممارسات المختلفة سواء فى مواجهة الأزمة أو ادارتها خلال مراحلها المختلفة خاصة وان الوقت يلعب دورا حاسما فى الادارة الناجحة للأزمات.

فى السياق نفسه تشير نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ?بين نمط اعتماد الشباب (مفردات العينة) على شبكات التواصل الاجتماعى فى الأوقات العادية حيث تظهر النتائج أن اعتماد مفردات العينة فى الأوقات العادية يأتى وفقا لاعتبارات وأهداف اجتماعية تتمثل فى التواصل مع الأصدقاء والمشاركة وغيرها،بينما يرتكز الاعتماد فى أوقات الأزمات على اعتبارات ترتبط بالحاجة إلى الفهم والمعرفة واتخاذ القرار المناسب فى الوقت المناسب .

الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى و مستوى مصداقية هذه الشبكات لدى مفردات العينة.

حيث اثبتت نتائج الدراسة صحة هذا الفرض وبحساب معامل ارتباط بيرسون تبين وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كثافة الاعتماد على هذه الشبكات و مستوى مصداقيتها فى أوقات الأزمات الأمر الذى يشير إلى أهمية دور هذه الشبكات فى وما توفره من مميزات فى هذه الأوقات الحرجة سواء على مستوى الثراء المعلوماتى أو على مستوى الثراء الاجتماعى أو على مستوى رجع الصدى.

الفرض الخامس: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على هذه الشبكات والتأثيرات المترية على ذلك فى أوقات الأزمات .

أثبتت النتائج صحة هذا الفرض وبحساب معامل ارتباط بيرسون تبين وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كثافة الاعتماد والتأثيرات المعرفية حيث كشفت النتائج عن أن هذه الشبكات لها دور شديد الخصوصية فى المجال المعلوماتى والمعرفى نظرا لقدرتها على توفير المعلومات والرؤى والمواقف بما يكفل للمبحوثين فهم أبعاد الأزمة وكشف الغموض المحيط بجوانبها وتقييم الممارسات التى تتخذ بشأنها ومن ثم بلورة تصور محدد تجاه كل هذا، مما يعكس خطورة الدور الذى تمارسه هذه الشبكات خاصة وان الأزمات كثيرا ماترتبط بنقص المعلومات وتناقضها واختلاف التفسيرات للموقف الواحد، فى الوقت نفسه تكشف هذه العلاقة خطورة ما تموج به هذه الشبكات من شائعات تزيد الازمات اشتعالا .

لم تثبت الدراسة صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة الاعتماد على هذه الشبكات والتأثيرات الوجدانية المترتبة على ذلك فى أوقات الأزمات??? وهو مايمكن تفسيره فى ضوء أن هذه التأثيرات سواء كانت سلبية أم إيجابية انما ترتبط بطبيعة كل أزمة وموقع الفرد منها ومدى تأثيرها على حياته ودائرته القريبة الأمر الذى يشير الى تأثير اهتمامات الفرد ومصالحه الشخصية فى تحديد درجة ونمط اعتماده على هذه الشبكات خاصة فى الأزمات،

كما ان ذلك ايضا مرتبط بالسياق العام للمجتمع والذى قد يدعم لدى الفرد احساس الثقة والقدرة على الفعل وقد يدعم لديه الاحساس بالقهر والتهميش، ومن ثم يمكن اعتبار أن حالة الارتباك التى تعيشها مصر فى أعقاب ثورة يناير تزيد من المشاعر السلبية وتدعمها وبالتالى قد تعكس هذه الشبكات حالة عامة أكثر مما تمارس تأثيرا فى إحداث هذه الحالة.

كما لم تثبت نتائج الدراسة صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كثافة الاعتماد على هذه الشبكات والتأثيرات السلوكية المترتبة على ذلك فى أوقات الأزمات

ورغم ان هذه النتيجة تبدو متناقضة مع نتائج العديد من الدراسات التى أجريت على شبكات التواصل الاجتماعى مثل دراسات نرمين السيد 2012 وشريف درويش 2009 ونرمين زكريا 2009 وآمال كمال 2011والتى أشارت إلى وجود علاقة بين استخدام هذه الشبكات وارتفاع مستوى المشاركة على أرض الواقع غير انه فى الدراسة الحالية يمكن تفسير عدم الارتباط بين الاعتاد على هذه الشبكات والقيام بفعل على أرض الواقع فى ضوء أن هناك حالة عامة من الاحباط والتشاؤم والقلق من المستقبل تسيطر على معظم مفردات العينة لدرجة تجعلهم يكتفون بالمشاركة الالكترونية والتى تأخذ فى احيان كثيرة شكلا ساخرا ومتهكما على مايحدث .

الفرض السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين فى كثافة اعتمادهم على شبكات التواصل الاجتماعى وفقا للنوع والسن والمستوى الاقتصادى الاجتماعى . لم تثبت الدراسة صحة هذا الفرض ?وهو مايمكن تفسيره فى ضوء أن الاعتماد فى الأزمات له طبيعة خاصة لانه يرتبط أثر بطبيعة الأزمة وتأثيرها على حياة الفرد .

خاتمة الدراسة :

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اعتماد الشباب عى شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات والتأثيرات الناتجة عن هذا الاعتماد والعوامل المؤثرة عليه وفى ضوء تساؤلات الدراسة وفروضها يمكن بلورة مجموعة من النتائج العامة على النحو التالى :

١- ان اختيار مفردات العينة لشبكات التواصل الاجتماعى كوسيلة للاعتماد عليها فى أوقات الازمات إنما يحكمه عوامل ثلاثة هى :مميزات هذه الشبكات، والهدف من استخدامها، وطبيعة الموقف الاتصالى (موقف الازمة) بحيث تصبح هذه الشبكات الوسيلة الملائمة للدور المنوط بها فى هذه الأوقات والتى يواجه فيها الفرد (تهديد-غموض-تناقض-بطء فى الإجراءات والقرارات- ارتباك فى المشهد .....) فى هذا السياق تقدم الشبكات الاجتماعية (المعلومات-التفسيرات-المناقشات-وحتى المفاوضات) لتوفير قاعدة للاتفاق على إطار مرجعى مشترك يكفل إيجاد مساحة من المعانى المشتركة، والفهم المشترك، وربما القرار المشترك بين مستخدمى هذه الشبكات

٢- يعكس اعتماد مفردات العينة على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات ابعادا اجتماعية وشخصية للعلاقة بينهم وبين هذه الشبكات، حيث تتنوع هذه العلاقة بين تحقيق الفهم الذاتى والذى يشمل تقدير الذات والمعتقدات والقيم والاتجاهات الخاصة بهؤلاء الأفراد مرورا بتحديد أنماط السلوك التى تعكس كيفية تفاعلهم مع الآخرين ومع الأحداث المحيطة بهم وصولا إلى التسلية والمتعة والسخرية حتى وان كانت وسيلة للهروب من المشكلات والأزمات .

٣- رغم ان نتائج الدراسة كشفت عن اعتماد مكثف لمفردات العينة على هذه الشبكات فانها كشفت أيضاعن ادراك واضح لهؤلاء المبحوثين لطبيعة هذه الشبكات، ووظيفتها الأساسية والعلاقة التكاملية بينها وبين وسائل الاعلام التقليدية، ومن ثم فهم لا ينظرون إليها باعتبارها بديل لهذه الوسائل بل باعتبارها وسيلة أكثر ملائمة لأداء وظائف محددة بعيدا عن منطق الممارسة المهنية والأخلاقية والقواعد والضوابط التى تحكم أداء وسائل الإعلام التقليدية.

٤- تكشف الدراسة عن اشكالية تتعلق بصعوبة تقييم طبيعة الأدوار التى تمارسها شبكات التواصل الاجتماعى وطبيعة التأثير الذى تمارسه فى حياة الأفراد، خاصة بعد أن أظهرت النتائج اختلاف هذه الأدوار باختلاف السياق والتوقيت وطبيعة القضايا وأهميتها الأمر الذى يتطلب ضرورة تقييم أدوار هذه الشبكات وتأثيراتها فى ضوء متغيرات وعوامل مختلفة تعكس دورها كمواقع للتواصل الاجتماعى، ودورها كأدوات فاعلة سياسيا واجتماعيا، ودورها كأدوات إعلامية إلى غير ذلك.

٥- تظهر النتائج أن هذه البيئة الرقمية التى خلقها الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعى فتحت مجالا واسعا للتزييف

والتشويه والتضليل خاصة فى أوقات الأزمات حيث يكون التزييف ممنهجا فى بيئة تعصف بها الصراعات، ويحكمها منطق الشك والريبة الأمر الذى يجعل استخدام هذه الشبكات فى أوقات الأزمات سلاحا ذو حدين الأمر الذى قد يحولها من أداة لتحقيق الفهم المشترك (عبر حوار يسمح بتبادل الرأى قد يتحول إلى فعل على أرض الواقع فى إطار استراتيجية التمكين) إلى أداة لإثارة الصراعات واعادة انتاجها، وقد يستخدمها البعض فى ملء الفراغ الإعلامى وفق ارادات من لهم مصالح فى استمرار الصراع أو ممن لايقدرون عواقب تأجيج هذا الصراع .

٦- تتنوع التأثيرات المعرفية المترتبة على اعتماد مفردات العينة على شبكات التواصل الاجتماعى فى أوقات الأزمات غير انه يبدو من نتائج الدراسة أن هذه الشبكات تتحكم فى ثلاث مستويات من المعلومات : الأول هو جمع المعلومات عن الأزمة بشكل أسرع من وسائل الإعلام التقليدية، والثانى يتمثل فى اعادة هيكلة هذه المعلومات كل من وجهة نظره فى إطار الطبيعة الاجتماعية لهذه الشبكات وسيطرة الأيدولوجية الشخصية على مستخدمى هذه الشبكات، والثالث هو نشر وتوزيع هذه المعلومات على نطاق واسع لا يصعب فيه السيطرة على حركة المعلومات فى كل مرحة من هذه المراحل الامر الذى يعظم من خطورة التأثيرات التى تمارسها هذه الشبكات ويزيد من صعوبة رصدها. فى الوقت نفسه يمكن أن نلمس ثلاث فئات من المتعاملين مع هذه الشبكات :الأول يجمع ويوزع هذه المعلومات، والثانى يستهلك هذه المعلومات ويعيد توزيعها على مستوى آخر، والثالث "متفرج "يراقب ويتابع مدركا أن لكل فرد أهدافه، وان الجميع يهدف إلى التأثير عليه، ولكن لانه يخشى الاستقطاب فهو يكتفى بدور المراقب، ومع هذا فانه فى كل المستويات ورغم كل المحاذير فإن مستخدمى هذه الشبكات فى أوقات الأزمات يوظفون ماتقدمه لهم من معلومات ورؤى ومواقف فى اعادة فهم انفسهم واعادة فهم المواقف المختلفة، واعادة تقييم تفاعلاتهم مع الآخرين، واكتساب الخبرات المختلفة التى تكفل لهم التعايش فى الحاضر والاستعداد للمستقبل .

٧- تكشف النتائج عن أن الاعتماد على هذه الشبكات فى أوقات الأزمات انما يزود مستخدميها بشحنة من التأثيرات الوجدانية خاصة وان السياق السياسى فى مصر يدعم هذه التأثيرات السلبية فى ظل أداء حكومى متدنى المستوى، وعدم تلبية لاحتياجات المجتمع، ووجود الكثير من المعوقات التى تحول دون تحقق أهداف الثورة،أو تحقيق تحول حقيقى وجذرى عى مستوى القيم والأفكاروالطموحات وأساليب المواجهة، وكذلك فى ضوء أداء إعلامى متخبط يتهم كثيرا بافتقاده للمهنية والاحترافية والشخصنة وسيطرة الانتماءات الأيدولوجية على مايقدمه من معالجات فى أوقات الأزمات الأمر الذى يخشى معه أن تتحول هذه الشبكات إلى ساحات للتنفيس أو ساحات لتصدير الاحساس بالعجز والاحباط والقهر والسلبية واللامبالاة وصناعة الكراهية ودعم المشاعر العدائية .

٨- تظهر نتائج الدراسة أن التفاعل الالكترونى وتبادل الرأى عبر هذه الشبكات فى أوقات الأزمات لايرتبط باتخاذ رد فعل محدد على أرض الواقع فى التعامل مع الأزمة الأمر الذى يكرس حالة السلبية والانسحاب التى يؤكد عليها أفراد العينة خاصة مع استمرار الارتباك وطول المرحلة الانتقالية وتعقد المشهد السياسى فى مصر وتصاعد حدة الصراعات والاتهامات والتصنيف والاستقطاب .

٩- تمثل طبيعة موقف الأزمة ومصداقية هذه الشبكات وماتمارسه من أدوار فضلا عن تأثير السياق المجتمعى عوامل رئيسية تؤثر على اعتماد الشباب على هذه الشبكات فى الأزمات .

توصيات الدراسة

فى ضوء نتائج الدراسة يمكن بلورة مجموعة من التوصيات على النحو التالى:

١- التسليم بقيمة وأهمية هذه الشبكات فى مجال ادارة الأزمات ومن ثم ينبغى على كل المؤسسات والهيئات فى الدولة الاهتمام بها لتصبح وسيلة حقيقية للتواصل مع المواطنين يمكنهم من خلالها التعبير بشكل حر عن ارائهم وتصوراتهم لمواجهة الأزمات والمشكلات وطرح البدائل رغبة فى الوصول إلى مشاركة جماعية فى اتخاذ القرار تضمن مواجهة ناجحة للأزمات .

٢- توفير التدريب المتخصص للشباب على استخدام وادارة هذه الشبكات فى الأحداث الطارئة وذلك من خلال المدارس والجامعات ومؤسسات المجتمع المدنى بحيث يصبح لدينا مواطنين قادرين على التعامل مع هذه الشبكات بشكل كفء

بعيدا عن نشر الشائعات والمعلومات المضللة

٣- تفعيل قيم المساءلة والمحاسبة والشفافية خاصة فى أوقات الأزمات، وتفعيل الممارسة الإعلامية المهنية والتقاط الإنذارات المبكرة للأزمات والأخذ بسياسة الاستعداد والمواجهة بدلا من البقاء فى دائرة رد الفعل فى انتظار تراكم المشكلات وتحولها إلى كوارث وأزمات.

المصادر والمراجع

1-Gerald,lewis, The role of social media in crisis communication, http://geraldlewis.com/publications/Role_of_Social_Media_in_Crisis_Communication_Jan_2012_Gitanjali_Laad.pdf ,seen at:2-3-2014

٢- لمزيد من التفاصيل حول دور هذه الشبكات راجع، شريف درويش، الفيس بوك والإعلام البديل: ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر: الفيس بوك والشباب مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام،7يوليو 2009ص40-38

3- Gerald,lewis, op.,cit

٤-على محمد مثنى، دور مواقع الشبكات الاجتماعية فى المشاركة السياسية للشباب اليمنى،،ماجستير غير منشورة جامعة القاهرة: كلية الإعلام، .(2013

٥- اسامة محمد مكية، دور الانترنت فى تنمية الوعى السياسى لدى الشباب السورى (دراسة تطبيقية على مواقع التواصل الاجتماعى)،ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، .(2013

٦- نرمين السيد، الإعلام الجديد وفرص التحول الديمقراطى فى الأنظمة السلطوية دراسة فى رؤى وممارسات الشباب الناشط سياسيا بالتطبيق على مصر نموذجا : الثورة المصرية الدوافع والاتجاهات والتحديات، ط) 1بيروت:المركز العربى للأبحاث ودراسات السياسات، (2012ص310-529

٧- خالد صلاح، اتجاهات الشباب المصرى نحو شبكات التواصل الاجتماعى على الشبكة العنكبوتية فى إطار نظرية الثراء الإعلامى، المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، المجلد العاشر، العدد ((4يوليو-ديسمبر?2011ص54-1

8- Johnson, Philip. and Yang, Sung-Un. "Uses and Gratifications of Twitter: An Examination of User Motives and Satisfaction of Twitter Use" Paper presented at the annual meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Sheraton Boston, Boston, MA, Aug 05, 2009 Available at: http://citation.allacademic.com/meta/p376367_index.html

٩- اكرام محمود سيد، معالجة المدونات ومجموعات الفيس بوك لحملتى الانتخابات البرلمانية والرئاسية المصرية: دراسة تحليلية مقارنة على عينة من المدونات السياسية ومجموعات الفيس بوك خلال عامى(2012-2011 ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، (2013

10- Kim, Daekyung. "Tweeting Politics: Examining the Motivations for Twitter Use and the Impact on Political Participation" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Boston, U.S.A. May 2011 Available at: □http://citation.allacademic.com/meta/p497750_index.html

11- Groshek, Jacob. and Dimitrova, Daniela. "Assessing Political Outcomes of New Media Use in the 2008 Presidential Election" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Singapore, Jun 22, 2010 http://citation.allacademic.com/meta/p403653_index.html Available at:

12- Gueorguieva, Vassia, Voters, My Space and YouTube: the Impact of Alternative Communication Channels on the 2006 Election Cycle and Beyond, Social Science Computer Review, 2008

13- Hayes, Rebecca, "Providing What they Want and Need on their Own Turf: Social Networking, the Web, and Young Voters" Paper presented at the annual meeting of the NCA 94th Annual Convention, TBA, San Diego, CA, Nov 20, 2008 Available at http://citation.allacademic.com/meta/p260797_index.html

١٤- اسامة محمد مكية، مرجع سابق.

١٥- عبدالكريم صالح، استخدام الشباب العربى لمواقع التواصل الاجتماعى، ماجستير غير منشورة (جامعة الدول العربية : معهد البحوث والدراسات العربية، (2013

١٦- منال عبده، التأثيرات المترتبة على استخدام الشباب الجامعى لموقع الفيس بوك، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، يناير -يونيه 2011ص ص 175-228

17- Kim, Daekyung. "Tweeting Politics: Examining the Motivations for Twitter Use and the Impact on Political Participation" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Boston, U.S.A. May 2011 Available at: □http://citation.allacademic.com/meta/p497750_index.html

١٨- أحمد يونس محمد، دور شبكات التواصل الاجتماعى فى تنمية مشاركة الشباب الفلسطينى فى القضايا المجتمعية، ماجستير غير منشورة (جامعة الدول العربية : معهد البحوث والدراسات العربية، (2013

١٩- عبدالكريم صالح، مرجع سابق

٢٠- غالب على ومحمود يوسف محمد، استخدامات الشباب الجامعى الأردنى للمواقع الاجتماعية على الانترنت وتأثيراته الفيس بوك نموذجا،

المجلة المصرية لبحوث الإعلام يوليو-ديسمبر 2011ص من 263-315.

٢١- آمال كمال، استخدامات طلاب الجامعات المصرية لمواقع الشبكات الاجتماعية وعلاقته برأس المال الاجتماعى بالتطبيق على موقع فيس بوك، المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، المجلد العاشر، العدد الرابع، يوليو- ديسمبر 2011ص 143-103

22- Sheldon, Pavica. And Honeycutt, James. "Unwillingness to Communicate Impact on Motives for Face book Use" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Chicago, May 21, 2009
Available at: http://citation.allacademic.com/meta/p297301_index.html

٢٣- اكرام محمود، مرجع سابق .

24- Valenzuela, Sebastián, A trend study of social media and protest behavior:Face book, Twitter and youth mobilization in Chile (2009-2012), Paper submitted to the International Journal of Communication, January, 2013

٢٥- نرمين السيد، مرجع سابق .

٢٦- ممدوح عبدالواحد، شبكات التواصل الاجتماعى والتحولات السياسية فى المجتمع المصرى دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعى، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمى الدولى الثامن عشر : الإعلام وبناء الدولة الحديثة ، يوليو 2012كلية الإعلام : جامعة القاهرة ، ص .114-61

٢٧- حمزة السيد، استخدام الشباب لمواقع الشبكات الاجتماعية لإطلاق ثورة 25يناير المصرية والاشباعات المتحققة منها، ماجستير غير منشورة (كلية التربية النوعية : جامعة طنطا،(2012

٢٨- أشرف جلال، دور الشبكات الاجتماعية فى تكوين الرأى العام فى المجتمع العربى نحو الثورات العربية دراسة ميدانية مقارنة على الجمهور العربى فى (مصر –تونس –ليبيا –سوريا –اليمن)، المؤتمر العلمى الدولى الثامن عشر " الإعلام وبناء الدولة الحديثة "، يوليو ? 2012كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ص436-387

٢٩- زهير عابد، دور شبكات التواصل الاجتماعى فى تعبئة الرأى العام الفلسطينى نحو التغيير الاجتماعى والسياسى، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الانسانية، مجلد ? 26العدد(?2012,(6ص .1428-1388

30- Wu, Jingsi. "Face book Politics: An Exploratory Study of American Youth? Political Engagement During the 2008 Presidential Election" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Chicago, 2009
Available at: http://citation.allacademic.com/meta/p299117_index.html

31- - Gueorguieva, Vassia,op.,cit

32- Hayes, Rebecca, op., cit

٣٣- أحمد يونس، مرجع سابق.

٣٤- ممدوح عبدالواحد، مرجع سابق.

35- Nynka, Andrew. And McCaffrey, Raymond. "Perceived Credibility of Mainstream Newspapers and Face book" Paper presented at the annual meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, St. Louis, MO, Aug 10, 2011
Available at: http://citation.allacademic.com/meta/p520713_index.html

36-Heflin, Kristen. "I Tweet, You Tweet: Journalists' Use of Twitter and the Individualization of Participation" Paper presented at the annual meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication St. Louis, MO, Aug 10, 2011
Available at: http://citation.allacademic.com/meta/p518899_index.html

37- Pena, Jorge. and Sandlin, Anu. "The Face book Paradox: A Comparison of the Cultural Beliefs of Face book Users" Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Singapore, Jun 21, 2010
Available at: http://citation.allacademic.com/meta/p403293_index.html

٣٨- أشرف جلال، أثر شبكات العلاقات الاجتماعية التفاعلية بالانترنت ورسائل الفضائيات على العلاقات الاجتماعية والاتصالية للأسرة المصرية والقطرية: دراسة تشخيصية مقارنة على الشباب وأولياء الأمور فى ضوء مدخل الإعلام البديل، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمى : الأسرة والإعلام وتحديات العصر، فبراير 2009كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ص.568-475

39-- Sheldon, Pavica, , op., cit

٤٠- نرمين خضر، الآثار النفسية والاجتماعية لاستخدامات الشباب المصرى لمواقع الشبكات الاجتماعية : دراسة على مستخدمى موقع الفيس بوك، المؤتمر العلمى : الأسرة وتحديات العصر، مرجع سابق، ص -953 1036.

٤١- عمرو أسعد، العلاقة بين استخدام الشباب المصرى لمواقع الشبكات الاجتماعية وقيمهم المجتمعية : دراسة على موقعى يوتيوب –فيس بوك، دكتوراه غير منشورة (كلية الإعلام: جامعة القاهرة،(2011

42-Adam crowe, The social media manifesto: A comprehensive review of The impact of social on emergency management, journal of Business continuity and Emergency Planning, Vol.5, No,1,2010,pp409-420.

43- Lucinda Austin, Brooke Fisher Liu And Yan Jin, How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model, Journal of Applied Communication Research ,Vol. 40, No. 2, May 2012, pp. 188-207.

44- Jonnasiah Ann Mei,Namrata Bansal and Augustine Pang,

New media in escalating crises, corporate communication, An International Journal,Vol.15,No.2,2010,PP143-155
Available at: www.emeraldinsight.com/1356-3289.htm
45-Onook Oh,Manish Agrawal and H,Raghav Rao, Community Intelligence and social Media Services :A Rumor Theoretical Analysis of tweets during social crisis ,Miss Quarterly,Vol.37,No.2,2013,pp407-426.
46- Chiara Valentini, Stefania Romenti , Blogging about crises: The role of online conversations in framing Alitalia's performance during its crisis, Journal of Communication Management,vol.15,2011,pp. 298 – 313
٤٧- محمود أحمد لطفى السيد، هاجر شعبان، استخدامات الشبكات الاجتماعية فى تعبئة الرأى العام أثناء الأزمات السياسية الطارئة : ازمة الدستور المصرى نموذجا، الكجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، العدد ? 2السنة الأولى، يوليو –سبتمبر ? 2013ص .295-280
48- Christina M. Jackson, USING SOCIAL MEDIA TO REACH STUDENTS DURING A CAMPUS CRISIS: PERCEPTIONS OF UNIVERSITY RELATIONS PROFESSIONALS, PhD,□UNIVERSITY OF SOUTH DAKOTA, 2011
49-- Lucinda Austin, Brooke Fisher Liu and Yan Jin, op., cit
٥٠- لمزيد من التفاصيل حول نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام راجع:
- حسن عماد مكاوى وليلى حسين، نظريات الاتصال
محمد عبدالحميد، نظريات الإعلان واتجاهات التأثير،ط 3القاهرة:عالم الكتب، (2010ص -307-297
٥١- لمزيد من التفاصيل حول نظرية ثراء الوسيلة راجع:
فاطمة الزهراء عبدالفتاح، العلاقة بين المدونات الالكترونية والمشاركة السياسية فى مصر، ماجستير (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، (2010ص 89-104.
شيماء حسن على محمد، دور الصحافة العلمية فى امداد الشباب الجامعى بالمعلومات الصحية فى إطار نظرية ثراء الوسيلة،ماجستير غير منشورة جامعة المنيا: كلية الآداب، (2013ص 112-72
٥٢- عاطف العبد وذكى أحمد، الأسلوب الإحصائى واستخداماته فى الرأى العام والإعلام القاهرة:دار الفكر العربى، 2001ص142