

## اعتماد الشباب الكويتي على معلومات حساب وزارة الصحة

### أثناء أزمة كورونا وتقييمهم لمدى مصداقيتها

د. ثامر عزيز الديحاني\*

#### مقدمة:

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد19) كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفايروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي. كما أن جائحة فيروس كوفيد 19 -لا تمثل أزمة صحية كبرى فحسب، بل تداعيتها ولدت أزمات اجتماعية واقتصادية وسياسية ستترك آثار سلبية في كل دول العالم.

ولاشك أن وسائل التوعية بفيروس كورونا قد تطورت في ظل تطور الاتصال ودوره في التوعية وتبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة يستطيع الأفراد الاتصال في كل الأوقات، فالتكنولوجيا تسمح بتزويدنا بالعديد من المعارف الإنسانية من خلال إمكانيات غير محدودة في التعامل مع المعلومات وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر، خاصة في التواصل بين الأفراد على اختلاف الأماكن والثقافات، والتعبير عن الآراء، وذلك في نفس اللحظة، وسرعة نقل الخبر والمعلومة سواء كانت كلمة أو صورة أو فيديو.

تناولت مواقع التواصل الاجتماعي فيروس كورونا المستجد COVID "19 حيث أصبحت تطبيقات التواصل الاجتماعي في كثير من الأحيان، بديلاً عن شاشات التلفزيون والراديو وغيرها من الوسائل الإعلامية. لذلك، قامت كبرى وسائل الإعلام المحلية والعالمية بالتعويل كثيراً على هذه المنصات لإيصال المحتوى الذي تقدمه لجمهور أوسع، خاصة في ما يتعلق بأخبار فيروس كورونا وعدد الإصابات وكيفية الانتشار.

كما أثبتت مواقع التواصل الاجتماعي، وخصوصاً (تويتر)، انتشارها في الساحة السياسية والاجتماعية والإعلامية الكويتية، فشهدت الساحة السياسية والاجتماعية والإعلامية الكويتية نشاطاً بارزاً وضحماً حول القضايا الاجتماعية في ميادين شبكات التواصل الاجتماعي؛ فأصبحت الصفحات الخاصة بالشخصيات الاجتماعية الفاعلة والإعلاميين على مواقع التواصل الاجتماعي منبراً للتواصل المباشر بين (الجمهور)

\* أخصائي إعداد برامج بقطاع الإذاعة بوزارة الإعلام – دولة الكويت

من جهة، والسياسيين وصناع القرار من جهة أخرى؛ إذ إن هذه الصفحات تعدّ بمثابة مصدرًا مهمًا للمعلومات حول قضايا الرأي العام بما فيها القضايا الاجتماعية.

#### أولاً: مشكلة الدراسة:

تعيش البشرية على وقع أزمة صحية هي الأكثر حدة في تاريخها، وعملية التوعية الصحية ليست سهلة كما يتصورها البعض وأنها عبارة عن عملية تستهدف فقط نشر المعلومات الصحية من خلال وسائل الإعلام. أدى انتشار فيروس كورونا في دول العالم إلى قيامها بالعمل على مكافحته، وحيث أنه لا يوجد أي علاج لمواجهة جائحة فيروس كورونا حتى الآن إلا التوعية الصحية فإن الإسهام في بناء الوعي الصحي لدى الأفراد حول فيروس كورونا.

في ظل عصر الأزمات الذي يعيشه العالم الآن، تضاعفت مسؤولية الإعلام وأصبح أهم الأطراف الفاعلة والمؤثرة في إدارة هذه الأزمات، مهما كانت طبيعتها وخطورتها، فالإعلام الجاد والمسؤول يسهم في دعم الإدارة الحكومية والمؤسسية لأي أزمة، واحتواء الآثار الناجمة عنها، بينما قد يؤدي تقاعس الإعلام عن القيام بدوره إلى تعثر الجهود الحكومية، ولعل أزمة انتشار فيروس كورونا (كوفيد- 19) كانت كاشفة لهذا الأمر .

كما أن الإعلام بات أهم أدوات إدارة الأزمات في عالمنا المعاصر، وليس بخاف على أحد أن مسؤولية الإعلام في مواجهة الأزمات باتت تشكل أولوية متقدمة في دائرة اهتمامات الجهات والمؤسسات المعنية، خاصة في وقتنا الراهن الذي لا يقتصر فيه تأثير الأزمات على دولة أو منطقة بعينها، وإنما يشمل العالم أجمع كما هو الحال في فيروس كورونا المتجدد الذي لم تعد دولة في العالم بمأمن منه.

ويمثل تويتر شبكة معلومات آنية مدعومة من الناس في جميع أنحاء العالم تسمح بمشاركة واكتشاف "ماذا يحدث الآن" حيث يطرح الموقع في واجهته السؤال : ماذا يحدث الآن What's happening now ويجعل الإجابة تنتشر إلى الملايين عبر العالم على الفور.

(Jeffrey,2012,P:331)

ولقد أصبح موقع تويتر "من بين التكنولوجيات الجديدة للإعلام الاجتماعي التي تسمح بنشر عدد من المعلومات على الأنترنت من مصادر رسمية وغير رسمية ويعتبر " تويتر" موقع تدوين مصغر برز في نشر وتنظيم المعلومات حول الأحداث الكبرى مثل حرائق كاليفورنيا 2008 والانتخابات الرئاسية الأمريكية في نفس العام واحتجاجات الانتخابات الإيرانية عام 2009.

(Alfred, 2010, PP. 297-308)

كما يأتي تويتر ضمن أكثر المواقع شعبية بدول مجلس التعاون الخليجي وفق مؤشرات موقع ألكسا العالمي في 30 ديسمبر 2016. ففيما يحتل المركز الـ11 بين أكثر المواقع التي يزورها الكويتيون، يأتي في المرتبة 12 بالسعودية، و20 بقطر، و24 بالإمارات، و26 بعُمان، و27 بالبحرين.

تزداد أهمية مصداقية وسائل الإعلام المختلفة، خاصة في وقت حدوث الأزمات والتي تساهم في حاجتها إلى أداء من نوع خاص، سواء كان ذلك مهنيًا أو أخلاقياً أو حتى وطنياً، يتسم بالدقة والأمانة والوضوح والمسؤولية والثقة والجديّة والموضوعية.

وتتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على مدى اعتماد الشباب الكويتي على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا وتقييمه لمصداقية هذا الحساب.

### ثانياً: أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على مصداقية الحسابات الحكومية في الكويت أثناء أزمة كورونا.

وتتمثل الأهداف الفرعية في الآتي:

1. مدى اسهام الرسائل الإعلامية التي قدمتها وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا
2. تحليل النقاشات التي تدور في حساب وزارة الصحة في الكويت عن أزمة كورونا من خلال تحليل شكل ومضمون عينة من التغريدات.
3. الكشف عن مدى اعتماد الجمهور الكويتي على حساب وزارة الصحة ( تويتر ) كمصدر للمعلومات المتعلقة عن أزمة كورونا.
4. تقييم مدى مصداقية المضامين المتعلقة بأزمة كورونا على حساب وزارة الصحة ( تويتر ) خلال فترة الدراسة من قبل المبحوثين.
5. وضع تصور يساعد على الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع فيما يتعلق بالتعامل مع الأزمات.

### ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

- 1) ما استخدامات وتفضيلات الشباب لموقع وزارة الصحة الكويتية (تويتر) في متابعة وباء كورونا؟
- 2) ما الآثار المعرفية والوجدانية السلوكية لحساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا؟

(3) ما مدى مصداقية معلومات حساب وزارة الصحة أثناء أزمة كورونا؟

(4) ما أساليب تفعيل الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع تجاه وباء كورونا؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة :

### 1) مواقع التواصل الاجتماعي:

يشير مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي إلى منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الهويات أو الاهتمامات نفسها أو جمعه مع أصدقاء المدرسة أو الجامعة. (راضي زاهر، 2003، ص23)

وتعرف بأنها مواقع إلكترونية يلتقي الأفراد ذوو الاهتمامات المشتركة، للقيام بالدراسة والاتصال ونشر الأخبار والمعلومات والأفكار ذات الاهتمام المشترك، أو التي تهتم المجتمع وتنفق مع طبيعته الدينية أو الطائفية. (صادق، 2008، ص100)

تتمثل وسائل التواصل الاجتماعي بأنها تنطوي على مستخدمين يتعاونوا من خلال المشاركة وعرض ملفاتهم الشخصية كأصدقاء أو جهات اتصال عبر شبكة الويب العالمية، وقدرة المستخدمين على الاطلاع على ملفات الأصدقاء وما يعرضونه على صفحاتهم، ومشاهدة تعليقات الآخرين على هذه الصفحات. (Eikenberry, 2012,p450)

ويعرف الباحث وسائل التواصل الاجتماعي بأنها " مجموعة من المواقع الإلكترونية المتاحة شبكة الإنترنت العالمية تسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي يتم إنشائه بواسطة الأفراد وتتيح التواصل بين الأفراد والجماعات الرسمية وغير الرسمية بين أفراد من جميع أنحاء العالم وتوفر لهم فرصة التعبير عن الآراء والأفكار.

### 2) الوعي:

جاء في لسان العرب أن كلمة وعي حفظ القلب الشيء ووعيه ووعياً ووعاه حفظه وفهمه وقبله فهو واع وفلان أوعي من فلان أي أحفظ وأفهم والواعي أي الحافظ الكيس والفقير (ابن منظور، 1990، ص396).

كما يعرفه كوان Cowan بأنه: " طريقة تصور الناس للطرق الطبيعية والعادية للقيام بالأشياء، وأنماط كلامهم وتصرفهم الاعتيادية، وفهمهم البديهي أو المنطقي للعالم"

(Cowan, Dave, 2004. Pp.931)

يرى شليتز Schlitz وآخرون أن " النظرة إلى العالم هي أحد جوانب الوعي... وهي تشمل المعتقدات والافتراضات والمواقف والقيم والأفكار التي تشكل نموذجاً شاملاً للواقع، وهي تشمل أيضاً صياغات وتفسيرات الماضي والحاضر والمستقبل. (Chlitz, 2010. P.18-21).

ويرى سكوت Scott أن " الوعي هو استيعاب أو الانتباه إلى الظواهر المتصورة أو التي يتم تجربتها. ويرتبط وعى الشخص بالعالم من خلال توسط الحواس باعتبارها الوسيلة التي يتم من خلالها بناء التوجهات ودورات العمل . (Scott, John, 2011. P.219)

ويمكن تعريف الوعي إجرائياً بأنه تصور ومعرفة أعضاء هيئة التدريس بدور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر المعرفة الإيجابية والسلبية والتأثيرات الاجتماعية فيما يتعلق بفيروس كورونا المستجد.

### (3) فيروس كورونا المستجد (كوفيد19)

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس). ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض كوفيد19.

مرض كوفيد-19 هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019. وقد تحوّل كوفيد-19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم. (موقع منظمة الصحة العالمية ، أكتوبر 2020 )

### (4) مفهوم المصداقية:

عرفت المصداقية بأنها (المدى الذي يتم فيه رؤية المصدر على أنه يعرف الجواب الصحيح كخبير والمدى الذي يتم فيه الحكم عليه بناء على انه يتصل مع الآخرين بدون تحيز كموضع ثقة كواحدة من ثلاث عوامل (المصداقية، الجاذبية، السلطة) تجعل المصدر / المتصل مؤثراً في اقتناع الجمهور حيث تؤدي مصداقية المصدر الى تفاعلنا الداخلي مع الافكار الجديدة وتؤدي جاذبية المصدر الى التقمص وتؤدي القوة (السلطة/ النفوذ) الى الإذعان. (صالح، 2006، ص227)

يحدد الباحثون ميريل وبلاك وبريانت العوامل التي أدت الى تناقص مصداقية وسائل الاعلام وهي مايلي : (صالح ، 2007 ، ص146)

- (1) عدم حساسية الصحفيين وغرورهم وسلوكهم السيء أحياناً.
- (2) عدم الدقة وعدم الشمول في تغطيتهم للأحداث والممارسات المهنية السيئة.
- (3) اعتماد الصحفيين بشكل مكثف على المصادر المجهولة، غير المحدد.
- (4) عدم رضاء الجمهور عن انتهاك وسائل الاعلام لحق المواطنين في الخصوصية.
- (5) عدم حساسية وسائل الاعلام لآراء الجمهور وشكاواهم.
- (6) إحساس الجمهور بأن الصحفيين أصبحوا جزءاً من طبقة النخبة الليبرالية.

ويمكن تعريف مصداقية الإعلام إجرائياً بأنه يتمثل في؛ الدقة والشمول في تغطية الأحداث، وعرض المعلومات والبيانات بدقة وأمانة دون اعتماد الصحفيين على المصادر الرسمية والبيانات الدقيقة والأمانة والوضوح والمسؤولية والثقة والجديّة والموضوعية.

#### خامساً: استخدامات ومصداقية تويتر ونماذج من حساب وزارة الصحة:

تويتر هو أحد مواقع الشبكات الاجتماعية تم تأسيسه عام 2006 من طرف الشاب جاك دورسي ، والذي يقدم خدمة التدوين المصغر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال تحديثات ( ويسمونها تغريدات - جمع تغريدة Tweets) عن حالتهم بحد أقصى 140 حرفاً للرسالة الواحدة. وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق رسالة نصية قصيرة (SMS) أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل الفيسبوك (إطميري ، ج.أ. 2013، ص145).

يبلغ عدد مستخدمي الإنترنت في الكويت حوالي 4.1 مليون مستخدم، بنسبة انتشار تبلغ 98% تقريباً، وهي من أعلى نسب الانتشار في العالم، كما تعد الكويت من أكثر الدول استخداماً لمواقع التواصل الاجتماعي، ويأتي موقع فيسبوك على رأس المواقع التي تحظى بشعبية كبيرة في البلاد حيث يبلغ عدد مستخدمي موقع فيسبوك نحو 3 ملايين مشترك، ويأتي تطبيق انستجرام في الترتيب الثاني من حيث عدد المستخدمين في الكويت حيث يبلغ عدد المشتركين نحو 1.8 مليون، بينما بائت الملاحقة العنيفة للمغردين إلى تراجع عدد المشتركين في موقع تويتر عام 2020 ليصل إلى نحو 1.7 مليون مستخدم.

#### يستخدم تويتر عموماً للأغراض التالية (Jane Kinninmont, 2013) :

- (1) **الحديث عن الحياة الخاصة :** حيث نجد أن نسبة كبيرة مما ينشر عبره هي عبارة عن يوميات للمستخدمين بكل تفاصيلها فالكثيرون يستخدمون كمذكرات يومية.

- (2) **قوة الهاشتاغ:** يستخدم تويتر الهاشتاغ (hashtag) أو علامات التصنيف لفهرسة الكلمات الرئيسية والمواضيع مما يسهل العثور على المواضيع التي تُهم كل فرد.
- (3) **نشر العلامة التجارية:** يُساعد التواجد على تويتر على نشر العلامة التجارية الخاصة بالمستخدم وجذب الجمهور لها.
- (4) **التعبير عن الرأي:** يُعدّ تويتر أداة للتعبير عن الرأي والمُساهمة بالمناقشات حول مواضيع مُعيّنة (Usluel, & Mazman, 2011, 133-139)
- (5) **نشاط التغريد:** وهم من يسمون بالمستخدمين المؤثرين Influencers الذين تحظى حساباتهم بأعداد كبيرة من المتابعين ومعدل نشط من التفاعل عبر التعليق والإعجاب وإعادة النشر، سواء كان هؤلاء "المؤثرون" من الشخصيات العامة المعروفة بالفعل والتي تستخدم الموقع للتواصل مع الجمهور مثل رجال الدين والفنانين والسياسيين، أو ممن وجدوا ذلك الذبوع والانتشار عبر تويتر.
- (6) **التواصل مع الآخرين:** وذلك باستخدامه كخدمة للإرسال بين الأعضاء تحت أنظار الجميع ودون سرية.
- (7) **إرسال رسائل قصيرة SMS مجانية:** وذلك بتشغيل خدمة الإخطار الآلي عبر الرسائل القصيرة، بمجرد ما يرسل أحد المستخدمين رسالة لموقع يحولها الموقع للهاتف المحمول للشخص المعني برسالة مجاناً، غير أن الخدمة غير متاحة حالياً إلا لبعض الدول.
- (8) **المتابعة المباشرة للمتلقيات والأحداث المختلفة:** مع تطور التدوين وانتشار شبكات الواي فاي أصبح الكثيرون يستغلون الموقع لتغطية المتلقيات والمعارض وبعض الأحداث الأخرى عن طريق التدوين المصغر خاصة الأخبار والمعلومات التي لاتحتاج الكثير من التفاصيل.
- (9) **استخدامه كملحق للمدونات:** يستخدم هنا كإضافة على المدونات الشخصية (في حالة استخدامه تطبيقات مضافة Widget) وذلك لكتابة مواضيع سريعة أو أخبار عاجلة وحصريّة Scoops.
- (10) **استخدامه لنشر الروابط:** حيث يضع المستخدمون عادة عنواناً لما يحدث عنه الرابط الذي غالباً ما يتم تقليص طوله حتى يتسع له حجم التحديث (140 حرفاً) وذلك عبر تطبيقات تتقدمها مواقع مثل bit.ly tinyurl.com هذه الطريقة تستخدمها أيضاً كبريات القنوات والوسائل الإعلامية العالمية لعرض آخر أخبارها حيث تضع العنوان ورابطاً نحو الخبر الكامل على موقعها.

(11) استجواب ومناقشة الأصدقاء: حيث يُستخدم الموقع كأداة سريعة لطرح الأسئلة والحصول على الإجابات والمناقشات بطريقة أنية كما أصبح بالإمكان إضافة الصور لتويتر عن طريق خدمات مضافة أبرزها خدمة Twitpic.

في ظل هذه النوعية من الأزمات يشارك الإعلام الجهات الحكومية والمعنية بدور رئيسي في إدارتها من خلال عدة مهام رئيسية، تتمثل في:

(1) حلقة الوصل: القيام بدور حلقة الوصل بين الجهات المعنية بإدارة الأزمة وبين أفراد المجتمع، حيث يقوم الإعلام في هذا السياق بنشر المعلومات الخاصة بأية أزمة أو كارثة بكل شفافية ودقة، ونقلها إلى أفراد المجتمع في رسالة واضحة وبسيطة ومفهومة، تمكنهم من معرفة الأزمة بأبعادها المختلفة، وإدراك ما تشكله من مخاطر وتحديات وكيفية التعامل معها.

(2) الدور التوعوي: قيام مؤسسات الإعلام بدورها في توعية أفراد المجتمع ينطوي على أهمية كبيرة، لا تقتصر فقط على تثقيفهم بأساليب مواجهة الأزمات وكيفية العمل على احتواء آثارها وتداعياتها المختلفة، وإنما أيضاً، وربما الأهم، إشراكهم في عملية إدارة الأزمات.

(3) الدور الوقائي: لم تعد فاعلية دور الإعلام تقاس بدوره التوعوي والتنويري فحسب، وإنما أيضاً بما يقوم به من مبادرات وحملات تستهدف تعزيز وقاية المجتمع في أوقات الأزمات، فالإعلام، بما يتحده من منصات وفعاليات متنوعة، كالبرامج التي تستضيف الخبراء والمتخصصين، وتسليط الضوء على خبرات الدول في التعامل مع الأزمات، يسهم في وقاية أفراد المجتمع.

(4) التصدي للشائعات: والتي تستهدف إثارة الفوضى في الداخل وتهديد التماسك المجتمعي، أن الشائعات تشهد رواجاً وانتشاراً سريعين في أوقات الأزمات، ويلجأ الناس إلى تصديقها، وفي الغالب يكون مصدر هذه الشائعات منصات ووسائل التواصل الاجتماعي.

( الحداد، 2020/4/2م)

### مصداقية الإعلام :

إن الإعلام مهنة أساسها تحري الصدق في نقل الأخبار وكشف الحقائق، وإلا فقد مصداقيته، لذلك يعمل جاهداً على كسب ثقة الناس من خلال تقريب الواقع منهم ونقله إليهم كما هو دون زيادة أو نقصان.

### ضوابط مصداقية الإعلام في إدارة الأزمات :

(1) الفورية: ويقصد بها الفورية في نقل الأزمات وضرورة التعريف بها، كذلك إمداد الجمهور بكافة الحقائق التفصيلية عن الأزمة أول بأول



- (2) العمق والشمول في تغطية الأزمات: مع أهمية التركيز على ضبط النفس والتعامل بموضوعية مع كافة أجهزة الرأي العام
- (3) ضرورة وجود قانون المعلومات: حيث يرتب الحصول عليها وتبادلها بتحقيق إعلام يواجه الأزمات وليس إعلاماً يقوم باختلاق أزمات أو التهويل بها.

ومن نماذج تناول توعية وزارة الصحة الكويتية بفيروس كورونا من خلال تويتر :

- وزارة الصحة - الكويت ، ١٨ أكتوبر " إن تفشي الأمراض التنفسية المعدية خلال فترة الشتاء مع تفشي وباء كوفيد-19 لن يؤدي إلى زيادة أعباء المنظومة الصحية في البلاد خلال فصل الخريف والشتاء فحسب، بل قد يؤثر على صحة الفرد الذي قد يصاب بكليهما في وقت واحد".
- وزارة الصحة الكويتية تدعو المواطنين والمقيمين إلى عدم السفر خارج البلاد في الوقت الحالي مع استمرار انتقال العدوى بفيروس كورونا رغم التدابير والإرشادات الوقائية الصارمة المتبعة في مختلف دول العالم.

#### سادساً: الدراسات السابقة:

يمثل عرض الدراسات أهمية حيث توضح ماتم دراسته، وكيف تم، والمناهج التي تم استخدامها، وطبيعة المجتمعات التي درست ، والأبعاد التي لم يتم دراستها، وذلك باعتبار العلم تراكمي.

#### أ) دراسات تناولت استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي وتنمية الوعي:

(1) الجار الله، سليمان بن ناصر(2020) استدامة نظام التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل آراء المستفيدين في منصة تويتر في ظل جائحة كورونا كوفيد-19

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأبعاد الاجتماعية والتعليمية لاستدامة التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية، إذ تمثل جائحة كورونا فرصة لفهم هذه الأبعاد من خلال تحليل تغريدات المستفيدين من التعلم الإلكتروني في منصة تويتر. قامت الدراسة أولاً بجمع (13975) تغريدة، وفرزها وتصنيفها باستخدام بعض الحزم البرمجية الخاصة بلغة آر (R) ومن ثم تحليل المحتوى النصي لها كميًا عن طريق لغة (R) ونوعياً عن طريق برنامج ماكس كودا (MAXQDA) من خلال تحليل المحتوى النصي، تم تحديد تسعة أبعاد فرعية للبعد الاجتماعي، وستة أبعاد فرعية للبعد التعليمي لاستدامة نظم التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية. الأبعاد الاجتماعية هي: التعلم الذاتي، والثقة المجتمعية بمخرجات التعلم الإلكتروني، والتكيف المجتمعي، والعدالة الاجتماعية، والحالة والظروف الأسرية، والتعليم

مسؤولية البيت، وإعاقة التفاعل الاجتماعي، والفجوة الرقمية، والعادات والتقاليد الاجتماعية. أما الأبعاد التعليمية فتشمل التشريعات التنظيمية القانونية للتعليم الإلكتروني، واستيعاب احتياجات المجتمع التعليمي، وإدارة التعلم الإلكتروني، ومفهوم التعلم الإلكتروني وآلياته وتطبيقاته، وجودة التعلم الإلكتروني، وجاهزية البنية الرقمية التعليمية. ومن المؤمل أن تساعد نتائج هذه الدراسة المسؤولين عن السياسات التعليمية في المملكة العربية السعودية وغيرها من الدول في معرفة الفرص الممكنة لتطوير استدامة نظام التعلم الإلكتروني بما يعود بالفائدة على القطاع التعليمي بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام.

## 2) السيد، نجلاء رجب أحمد منشور: (2020) شبكات التواصل الاجتماعي وتنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على إسهامات شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19. وتوصلت إلى أن الشبكات الاجتماعية بصفة عامة والفيس بوك بصفة خاصة هي البديل الأمثل لوسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد عليها المرأة بدرجة كبيرة للحصول على معلومات حول الفيروس، كما توصلت إلى أن لشبكات التواصل الاجتماعي ساهمت بشكل قوي في تشكيل وعي المرأة بفيروس كورونا المستجد معرفياً وجدانياً وسلوكياً. وأوصت الدراسة بضرورة وضع شبكات التواصل الاجتماعي في الاعتبار عند التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.

## 3) الجراف، أنور عبدالوهاب مساعد (2020) دور الحسابات الوهمية لتطبيق تويتر في عملية تشكيل الرأي العام في المجتمع الكويتي: دراسة ميدانية.

تعرف دور الحسابات الوهمية لتطبيق "تويتر" في عملية تشكيل الرأي العام في المجتمع الكويتي، والقضايا التي تحظى باهتمام أفراد المجتمع الكويتي فيه، ومدى ثقة المواطن الكويتي بالمعلومات التي تقدمها الحسابات الوهمية في هذا التطبيق "تويتر"، وسلبيات الحسابات الوهمية وإيجابياتها، وتعرف دلالة إحصائية لدور الحسابات الوهمية في تشكيل الرأي العام في المجتمع الكويتي، تعزى لمتغيرات (الجنس، قطاع العمل، العمر، المستوى التعليمي). منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة منهج المسح. بيانات الدراسة وعينتها: تكونت عينة الدراسة من (300) مفردة من الجمهور الكويتي موزعين على (243) من العاملين بالقطاع الحكومي و(57) من العاملين بالقطاع الخاص. نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن دور الحسابات الوهمية في تشكيل الرأي العام الكويتي في تطبيق "تويتر" جاء بدرجة متوسطة، وأن أكثر دور للحسابات الوهمية أنها تعزز المطالب بالحقوق والواجبات والمساواة بين أفراد المجتمع، ثم جراءة النقد والطرح للقضايا الداخلية. وتظهر النتائج أيضاً، أن نسبة موافقة عينة الدراسة على دعم الحكومات لحسابات وهمية؛ ذلك لتسويق الأجندة السياسية حيث

بلغت (38.6%) الخاتمة: أوضحت الدراسة أنه لا بد من تفعيل دور الناطق الرسمي لدولة الكويت؛ لمواجهة الشائعات المتعلقة بالأمن القومي. كذلك تنمية دور الإعلام الحقيقي في تبني توجهات الرأي العام، ثم دعم المطالبات الشعبية المستحقة.

**(4) الجاسر، شعاع عبد الرحمن محمد(2020) الإعلام الجديد والوعي السياسي: دور حسابات الشبكات الإخبارية على وسيلة التواصل الاجتماعي تويتر في تشكيل الوعي السياسي للطلبة السعوديين في المرحلة الجامعية .**

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف دور وسائل الإعلام الجديد وتحديد وسيلة التواصل الاجتماعي تويتر في تشكيل وعي الشباب السعودي الجامعي تجاه القضايا السياسية، وتعد هذه الدراسة إحدى الدراسات الوصفية التي استخدمت المنهج المسحي، وذلك بتطبيق الاستبانات على عينة بلغ قوامها 497 من طلاب المرحلة الجامعية وطالبتها، وكان من أهم نتائجها: أن أهم المميزات التي دفعتهم للاعتماد على هذه الحسابات هي سرعة الحصول على الأخبار وسهولته، في حين كانت تنمية الثقافة السياسية وفهم الأحداث هي أهم الأهداف التي من أجلها يعتمد أفراد العينة على الحسابات الإخبارية على تويتر، وكان من أهم نتائج متابعة هذه الحسابات على تشكيل الوعي السياسي لديهم، وأتاحت لهم حرية التعبير عن هذه الآراء، كما أظهرت الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من درجة وأهداف اعتماد أفراد العينة على هذه الحسابات الإخبارية وتشكيل الوعي السياسي لديهم، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الدور الذي تؤديه الحسابات الإخبارية في تشكيل الوعي السياسي لدى أفراد العينة وفقا لاختلاف بعض متغيراتهم الديموغرافية.

**(5) بخاري، ماجد عبدالفتاح محمد(2018) أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي: تويتر أنموذجا.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تويتر كأنموذج حديث لوسائل التواصل الاجتماعي، ولتحقيق ذلك اختيرت عينة عشوائية مكونة من (160) طالب ممثلين 40% من مجتمع البحث، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم تصميم استبيان لمعرفة أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر Twitter أنموذجا) ومعوقات الاستخدام الأمثل، ومقترحات الحد من سوء استخدام تلك الوسيلة، ثم استخدم الباحث المعالجات الإحصائية بعد تحليل الاستمارات عبر البرنامج الإحصائي SPSS v.23 ، وأسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن: معرفة أهم أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر) Twitter ، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في وجهة نظر الطلاب تجاه أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر) Twitter من حيث الجنس (ذكر – أنثى)، أيضا عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في وجهة نظر الطلاب تجاه أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر) Twitter من حيث العمر، معرفة أهم معوقات الاستخدام الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي (تويتر) Twitter، معرفة أهم المقترحات المساهمة في الحد من سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر) Twitter وقد خرج الباحث بمجموعة من التوصيات منها: ربط حسابات (تويتر) Twitter بأرقام السجل المدني أو الهوية دون كشف المعلومات لغير العاملين في المنظومة الرقابية، وضرورة تفعيل (تويتر) Twitter عبر مكاتب التربية والتعليم والمدارس والمعاهد والجامعات وجميع المؤسسات الإدارية، وأهمية إنشاء لجان إلكترونية متخصصة دينية وعلمية ونفسية وقانونية للتوعية في كافة المجالات.

#### 6) الفرغ، خالد بن فيصل (2016) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض "كورونا" من خلال "دراسة تطبيقية" على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة "الرياض" السعودية. واعتمدت الدراسة على منهج المسح. وتكونت عينة الدراسة من (5) مدن طبية ومستشفياتها الكبرى المعروفة في مدينة "الرياض"، والتي تمثل قطاعات كبرى في المنظومة الإدارية/ الصحية، والتي تناولت الرسائل التوعوية حول فيروس "كورونا". وتمثلت أداة الدراسة في تحليل مضمون الرسائل التوعوية المنشورة عبر الحسابات الرسمية للمدن الطبية الخمس ومستشفياتها محل الدراسة، في الشبكات الاجتماعية الثلاث (يوتيوب، فيسبوك، تويتر). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه برغم انتشار شبكات التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، فإن (73%) من المدن الطبية بمدينة "الرياض" ومستشفياتها الحكومية لا تمتلك منصات على شبكات التواصل الاجتماعي (يوتيوب - فيسبوك-تويتر) لاستخدامها في برامج التوعية الصحية. كما أوضحت النتائج أن (60%) من المدن الطبية بمدينة "الرياض" لم تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي المتاحة في التوعية حيال مرض "كورونا"، ما يعني عدم وجود استراتيجية صحية وطنية متماسكة، تسهم من خلالها كافة المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية في الانخراط في الجهد الوطني الصحي.

#### 7) دراسة حسن قديم (2013) بعنوان: "الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي تويتر من قبل الشباب الكويتي".

هدفت الدراسة للكشف عن طبيعة الاستخدامات السياسية لموقع تويتر، وأغراضها، ومضامينها المختلفة من قبل الشباب الكويتي، واستخدم المنهج الوصفي المسحي في الدراسة وأداة الاستبانة، التي طبقت على عينة من (404) أفراد، وجرى اختيارهم

بطريقة عشوائية بسيطة من شرائح متنوعة من الشباب الكويتي، واستخلصت الدراسة عددا من النتائج؛ أهمها ما يلي :

- أن 90% من أفراد العينة يستخدمون تويتر بدرجات متفاوتة، إذ إن (39.1%) منهم يستخدمون تويتر استخداما دائما، و(31.2%) استخداما غالبا، أي أن (70%) من أفراد العينة يستخدمون تويتر استخداما مكثفا، بينما يستخدم الباقون تويتر أحيانا بنسبة (28%).
- في محور الاستخدامات المتنوعة لتويتر، تبين أن الاستخدامات التي تتعلق بطبيعة العمل الذي أقوم به حلت في المرتبة الأولى، وجاءت في المرتبة الثانية الاستخدامات التي تتعلق بصداقات جديدة من الجنسين، بينما جاء (الاستخدام من أجل الترفيه والتسلية وقضاء الوقت) في المرتبة الأخيرة من تلك الاستخدامات.
- في محور تأثير استخدام موقع التواصل الاجتماعي تويتر نحو استخدامات وسائل إعلام أخرى، أظهرت النتائج متوسطات حسابية منخفضة؛ مما يدل على ضعف فرضية استخدامات تويتر كبديل لوسائل الإعلام التقليدية من مطبوع ومرئي ومسموع وإلكتروني.

#### (8) دراسة (AI- Khalifa, 2012)

استهدفت التعرف على طبيعة المناقشات التي تتم بين السعوديين في تويتر حول الموضوعات السياسية، واستخدمت الدراسة مقاييس تحليل الشبكات الاجتماعية (SNA) social network analysis لتحليل التغريدات الصادرة خلال شهر يونيو 2012 ممن خلال برنامج NodeXL المستخدم في دراسات علم المعلومات والشبكات.

وأوضحت النتائج وجود اختلافات واضحة في أساليب التواصل وفي مستوى كثافة النقاش والارتباط بين الموضوعات السياسية المختلفة، من خلال تحليل التغريدات الواردة ضمن ثلاثة أوسام هي:

- وفاة\_ الأمير\_ نايف\_ بن\_ عبدالعزيز
- الأمير\_ سلمان\_ بن\_ عبدالعزيز
- اعتقال

(9) دراسة: (2013) Jane Kinninmont بعنوان: " إلى أي مدى يحدث تويتر تحولات في المجتمعات الخليجية" بينت الدراسة أن قطاع الشباب في دول الخليج العربي من أكثر المستخدمين شغفا بمواقع التواصل الاجتماعي في العالم وإن الاستخدام المتزايد للإنترنت والهاتف المحمول سيؤثر بشكل كبير على مجتمعات الخليج ولا سيما في ضوء صعوبة التحكم التقليدي للدول في مواقع الإعلام، وهو

الأمر الذي سبق وحدث من خلال المحطات الفضائية مثل الجزيرة والعربية وغيرها، إلا أن مواقع التواصل الاجتماعي تقدم للحكومات الفرص للتواصل الاجتماعي مع المواطنين.

(ب) دراسات تناولت مصداقية الإعلام:

(1) فاطمة سعود عبد العزيز السالم (2020) مصداقية الإعلام الكويتي الرسمي أثناء الأزمات: جائحة كورونا (كوفيد-19) نموذجاً.

ناقشت هذه الدراسة مصداقية وسائل الإعلام في الكويت من خلال تطبيق "نموذج مصداقية الإعلام" فعلى الرغم من الاستخدام المتزايد لوسائل الإعلام خلال الأزمات إلا أن مصداقيتها وتقييم أدائها غير معروف. اشتملت عينة الدراسة على 676 من المواطنين الكويتيين (43,6% من الذكور و56,4% من الإناث) و أشارت النتائج قبول الفرض الأول القائل: أن متغير "العمر" مرتبط بشكل عكسي مع معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وقبول الفرض الثاني القائل: أن "معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي" يؤثر على درجة الرضا عن أدائها. كما أشارت النتائج قبول الفرض الثالث بأن "مقياس تقييم وسائل الإعلام" مرتبط بمعدل تصور المصداقية، إذ تبين أن بعض مقاييس تقييم وسائل الإعلام مثل السلوك العام والوعي مرتبطة بشكل قوي مع المصداقية. وفي نتيجة الاختبار الرابع لم تكن المتغيرات الديموغرافية مؤثرة في تصور المصداقية. وأظهرت النتائج أن معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد ارتفع خلال أزمة كورونا وأن الإعلام الرسمي حصل على أعلى معدل رضا عن الأداء العام خلال الأزمة بين وسائل الإعلام الأخرى وحصول الصحافة على أعلى معدل مصداقية.

(2) السويد، محمد بن علي بن محمد (2016) اعتماد المغردين الإعلاميين على معلومات تويتر وتقييمهم لمدى مصداقيتها : دراسة ميدانية على عينة من الإعلاميين السعوديين المغردين في تويتر.

تركزت اهتمامات الدراسة في التعرف على تعامل المغردين الإعلاميين السعوديين مع تويتر، ومدى وثوقهم بمعلوماته، وتقييمهم لمصداقيتها، وشارك فيها (429) إعلامياً ممن لهم تعامل معروف مع تويتر، ولهم في ساحته حضور، يمثلون التخصصات الإعلامية المختلفة: الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بنوعها الورقي والإلكتروني والعلاقات العامة، شكل فيها الإعلاميون الذكور 81%، والإعلاميات 19%، ممن يتولون وظائف تنفيذية وإشرافية، ويرتبطون بالعمل الإعلامي بصفة متفرغين أو متعاونين بتوازن نسبي بينهما مقبول. ومن أهم ملامح نتائج الدراسة المرتبطة باستخدامات المغردين الإعلاميين لتويتر واعتمادهم عليه، ما يلي: كثافة استخدام المغردين الإعلاميين لتويتر يومياً، بمعدل يتراوح بين (2-4) ساعات فأكثر، لدى حوالي 75% من العينة. وجود حالة من تفاعل المبحوثين مع تويتر، فمن متوسط

تغريداتهم الأسبوعية بمعدل (30-وأكثر من 41) تغريدة، يشمل حوالي 75% من الإعلاميين إجمالي عدد تغريدات أفراد العينة بين من تقل عن (5000) تغريدة 43%، أما من يفوقون ذلك فهم يمثلون 57% إجمالي عدد من يتبعهم أقل من (5000) متابع بحدود 55%، ومن لديهم ما يفوق ذلك من التابعين فنسبتهم 45%. كما تضمنت نتائج الدراسة الإجابة عن تساؤلات الدراسة العامة كما تعبر عنها المحاور التالية: تعامل المغردين الإعلاميين مع معلومات تويتر، التعامل مع عموم المصادر، مصادر (حسابات) معلومات تويتر، مميزات معلومات تويتر - رأي المغردين الإعلاميين في مصداقية معلومات تويتر.

### 3) الغامدي، سعيد بن صالح(2015) مصداقية تويتر لدى طلاب وطالبات الجامعات الحكومية في مدينة الرياض: دراسة مسحية.

اكتسب تويتر شهرة واسعة كأحد أهم وسائل التواصل الاجتماعي، وتشكل مصداقية (Credibility) ما ينشره هذا الموقع من أخبار ومعلومات أهمية كبرى حاولت هذه الدراسة التوصل إلى معرفتها من خلال استقصاء آراء طلبة الجامعات السعودية في مدينة الرياض. وقد بينت نتائج الدراسة التي تم دعمها من مركز البحوث بكلية الآداب بجامعة الملك سعود أن غالبية الباحثين يرون أن مصداقية تويتر متدنية إلى حد ما، ولكنها ترتفع عندما يغرد أو يعيد التغريد بها أحد قادة الرأي المفضلين لديهم، وهذا يشير إلى المسؤولية التي تقع على قادة الرأي في تناولهم لقضايا المجتمع السعودي كونها تنسم بالعقلانية وتبتعد عن الإثارة والجدل خاصة، في تويتر والذي يعجّ بالمعلومات الغزيرة والمتناقضة في أحيان كثيرة. كما أوضحت النتائج أيضاً أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة أعطت أهمية عالية لوجود المعارف والأصدقاء في تويتر كمصدر آخر من مصادر تلك المصداقية. وتوصلت الدراسة إلى أن مصداقية تويتر ترتفع بين مستخدميه متى ما تم تأكدهم مما يرد فيه من معلومات، من خلال بحثهم في وسائل الإعلام التقليدية الرسمية من صحافة وإذاعة وتلفزيون. وهذه النتيجة تؤكد على الدور المحوري الذي تؤديه تلك الوسائل الجماهيرية في وقت قد يرى البعض أن وسائل الإعلام الجديد، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعي، قد زاحمت وبقوة تلك الوسائل التقليدية وأخرجتها من اهتمامات القراء أو المشاهدين.

#### - أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها:

- تعتمد الدراسة الحالية على مدخل نظري يستند إلى نظرية الاستخدامات والإشباع، نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام لتفسير قضايا الدراسة.
- تتناول الدراسة الحالية قضايا كورونا التي يتناولها حساب وزارة الصحة الكويتية وإسهامه في تشكيل وعي الجمهور الكويتي، وهو ما لم يتم دراسته من قبل في حدود علم الباحث.



### سابعاً: المدخل النظري للدراسة:

تعتمد الدراسة على مدخل نظري يستند إلى نظريتي؛ الاستخدامات والإشباع، ونظرية الاعتماد على وسائل الإعلام.

#### 1) نظرية الاستخدامات والإشباع:

نظرية الاستخدامات والإشباع هي النظرية التي تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة وتتنحصر رؤيتها للجماهير على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل ومضمون وسائل الإعلام خلافاً للنظريات المبكرة مثل: نظرية الآثار الموحدة أو الرصاصة السحرية التي ترى الجماهير عبارة عن كائنات سلبية ومنفصلة وتتصرف بناءً على نسق واحد، فأسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية (حجاب ، 2004، ص584)

تحاول نظرية "الاستخدامات والإشباع" التعرف على الإشباع التي تتحقق من خلال التعرض لوسائل الإعلام بالنسبة للجمهور وبذلك تم تحويل اهتمام الباحثين الإعلاميين من الاهتمام بما تفعله الرسالة بالجمهور إلى ما يفعله الجمهور في الرسالة ومن هنا اختلف هذا المدخل عن المداخل التي سبقت حيث ركز على المتلقين وخصائصهم ودوافعهم (Warren K.,1994,P. 36)

وقد صمم هذا المدخل للبحث عن الطرق التي يستخدمها الجمهور وسائل الإعلام لمواجهة احتياجاتهم، ويركز المدخل بشدة على دوافع الأفراد لاستخدام وسائل الإعلام (Glenn G.Sparks, 2002,p.58)

تستند نظرية الاستخدامات والإشباع على الطرق التي يختارها المستهلكون بنشاط لتلبية حاجاتهم الخاصة فهذه النظرية ترى المستخدمين مسئولون عن اختيارهم لأي إعلام يستخدمون وكيف يستخدمونه (George Rodman, 2009,P.55) فالجمهور لم يعد متلقياً سلبياً لما تبثه وسائل الإعلام من مضامين مختلفة بل يختار المضامين التي تشبع حاجاته (Kevin, 2012,P. 9)

وقد أحصى كاتز وزملاؤه (1973) دوافع التعرض فيما يلي:

1-حاجات معرفية cognitive needs تتعلق باكتساب معلومات، معرفة البيئة وفهمها والسيطرة عليها وإشباع الفضول والميول الاستكشافية.

2-حاجات عاطفية affective needs وهي احتياجات لها صلة بتعزيز الخبرة الجمالية، والخبرات العاطفية، والسرور أو البهجة، والتسلية.

3-حاجات التكامل الشخصي personal integrative needs وتتعلق بالهروب بتعزيز المصداقية، والثقة، والاستقرار، ووضع الفرد فهي تتبع من رغبة الفرد في تقدير الذات.



4- حاجات التكامل الاجتماعي social integrative needs وتتصل بتعزيز العلاقات مع الأسرة والأصدقاء والعالم، أنها تقوم على رغبة الفرد في الانسحاب إلى جماعة.

1- حاجات هروبية escapist needs وتتعلق بالهروب والرغبة في التخلص من التوتر، والرغبة والتحول. (Hewitt, 1988, pp21-22)

من ناحية أخرى قام بعض الباحثين بتقسيم إشباعات وسائل الإعلام إلى نوعين.

1- إشباعات المحتوى: وترتبط بالرسالة أكثر من ارتباطها بالوسيلة وتنقسم إلى:

أ- إشباعات توجيهية: وتتضمن الحصول على المعلومات أو المعارف أو المهارات.

ب- إشباعات اجتماعية: ويقصد بها الربط بين المعلومات التي يحصل عليها الفرد وشبكة علاقاته الاجتماعية، مثل إدراك الواقع الاجتماعي، والقدرة على حل المشكلات.

2- إشباعات عملية الاتصال: وتتحقق نتيجة عملية الاتصال واختيار الفرد للوسيلة، وتنقسم إلى:

أ- إشباعات شبه توجيهية: وتتمثل في الشعور بالراحة والاسترخاء والمتعة، وتجدد النشاط.

ب- إشباعات شبه اجتماعية: وتتمثل في استخدام وسائل الإعلام للتخلص من العزلة والإحساس بالملل والضيق، والإحساس بالتححرر العاطفي (دليو فضيل، 2003)

(2) نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام:

تهتم نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام بالتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية التي يحدثها اعتماد أفراد الجمهور على وسائل الإعلام (ملفين ل - ديفلير، 1993)

وتتلخص الفكرة الرئيسية لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في أنه كلما زاد اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام للتزود بالمعلومات، فإن أهمية هذه الوسائل تزداد بالنسبة لهم، ومن ثم فإن قدرة وسائل الإعلام على التأثير تزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظيفة نقل المعلومات بشكل مستمر ومكثف (Baranas, S, J & Davis, 1995, P.226)، ويعتمد الأفراد على وسائل الإعلام باعتبارها مصدرًا من مصادر تحقيق أهدافهم، حيث يهدف الفرد إلى تأييد حقه في المعرفة لاتخاذ القرارات الشخصية والاجتماعية المختلفة (عبد الحميد، 2004، ص29)، وتعتبر درجة اعتماد الأفراد على معلومات وسائل الإعلام الأساس لفهم المتغيرات الخاصة بزمان ومكان تأثير الوسائل الإعلامية على المعتقدات والمشاعر والسلوك.

ويتراوح تأثير وسائل الإعلام بين القوة والضعف تبعاً للظروف المحيطة، والخبرات السابقة، كما أن نظام وسائل الإعلام جزء من النسق الاجتماعي للمجتمع، ولهذا النظام علاقة بالأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية الأخرى، واستخدام وسائل الإعلام لا يحدث بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي الذي يكون فيه الجمهور ووسائل الاتصال، كما أن استخدام الجمهور لوسائل الإعلام وتفاعله معها يتأثران بما يتعلمه الفرد من المجتمع ومن وسائل الاتصال، وبما يحدث نتيجة تعرضه لوسائل الاتصال (القليبي، 1998 ، ص35).

وتتعدد الآثار المحتملة نتيجة اعتماد الفرد على وسائل الإعلام من خلال ثلاث فئات أساسية هي: الآثار المعرفية، والآثار الوجدانية، والآثار السلوكية (Defleur M, 1982)

**أولاً: الآثار المعرفية:** تشتمل الآثار المعرفية أربعة أمور هي:

أ. **كشف الغموض:** من خلال تقديم التفسير الواضح للحدث أو زيادة المعلومات في هذه الحادثة .

ب. **تكوين الاتجاه:** تكوّن وسائل الإعلام الاتجاه لدى الجمهور.

ج. **ترتيب الأولويات:** ويشكل أهمية لدى الجمهور نتيجة تسليط الضوء على قضية دون أخرى.

د. **اتساع الاهتمامات:** تعلم الجمهور أشياء ومعارف لا يدركونها من قبل.

**ثانياً: الآثار الوجدانية:** تشمل هذه الآثار:

أ. **الفتور العاطفي:** كثرة التعرض لوسائل الإعلام يؤدي بالفرد إلى الشعور بالفتور العاطفي والتبليد.

ب. **الخوف والقلق:** يفترض أن التعرض لبعض المشاهد يصيب الفرد المتلقي بالخوف، والقلق، والرعب من الوقوع في هذه الأعمال، أو أن يكون ضحية لها.

ج. **الدعم المعنوي:** تقوم وسائل الإعلام بأدوار اتصال رئيسة ترفع الروح المعنوية لدى الجمهور.

**ثالثاً: الآثار السلوكية:** وتتمثل هذه الآثار في:

1- **التنشيط:** ويعني به قيام الفرد بنشاط ما نتيجة التعرض لوسائل الإعلام.

2- **الخمول:** ويعني هذا العزوف عن العمل، ويحدث العزوف نتيجة التغطية المبالغ فيها.

وتستند الدراسة الحالية إلى نظريتي (الاستخدامات والإشباع، والاعتماد على وسائل الإعلام) في تفسير قضية الدراسة، حيث تبرز أهمية ومدى استخدامات ومتابعة وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر) والتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية لمواقع التواصل الاجتماعي.

#### ثامنا: الإجراءات المنهجية للبحث:

1- **نوع الدراسة:** تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، التي تستهدف معرفة دور (تويتر) في توعية الشباب بقضايا كورونا ودرجة اعتماد الجمهور على حساب وزارة الصحة في فهم القضايا المطروحة حول وباء كورونا، ومدى تحقق الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية.

2- **منهج الدراسة:** تستخدم هذه الدراسة على منهج المسح الإعلامي، حيث يتم التطبيق على عينة من الجمهور لقياس درجة اعتماد الجمهور على تويتر ومدى وعيهم بالقضايا المطروحة حول وباء كورونا وتقييم مدى مصداقية هذه حساب وزارة الصحة من قبل عينة الدراسة.

#### 3- أداة جمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبانة بهدف الحصول على المعلومات والبيانات من الشباب الكويتي.

#### 4- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الشباب الكويتي والتي تقع أعمارهم من 15-30 سنة.

5- **عينة الدراسة الميدانية:** تم اختيار عينه مكونه من 400 شاب كويتي بطريقة غرضية.

#### 6- إجراءات الصدق والثبات :

يعدّ الصدق والثبات من ضرورات تصميم المقاييس والأدوات المنهجية أن يتأكد الباحث من أن هذه المقاييس والأدوات صالحة لتحقيق الأهداف التي أعدت من أجلها، وأنها ستنتقل بدقة وموضوعية صورة الواقع البحثي والتجريبي أمام الباحث(عبدالحميد،2004،ص417).

تم استخدام الصدق الظاهري، حيث تم اتفاق المحكمين على أن الأداة صالحة فعلا لتحقيق الهدف الذي أعدت من أجله، حيث وصل الاتفاق بين المحكمين إلى 78%.

اختبار الثبات لأداة الدراسة: هو الوصول إلى نفس النتائج بتكرار تطبيق الأداة على نفس الأفراد في نفس المواقف أو الظروف.

### جدول (1)

ثبات المقاييس بطريقة إعادة التطبيق باستخدام مقياس سبيرمان (ن=25)

| م  | المتغيرات  | معامل الارتباط | مستوي الدلالة |
|----|--|----------------|---------------|
| 1  | استخدامات الشباب لموقع وزارة الصحة الكويتية (تويتر)  | 0.822          | 0.01          |
| 2  | أسباب استخدام حساب وزارة الصحة الكويتية  | 0.754          | 0.05          |
| 3  | مدى اعتمادك على حساب وزارة الصحة الكويتية في التوعية بكورونا   | 0.824          | 0.01          |
| 4  | القضايا التي تناولتها التغريدات على حساب وزارة الصحة الكويتية في التوعية بكورونا                                   | 0.804          | 0.01          |
| 5  | اتجاه عينة الدراسة إزاء مضمون القضايا التي تطرحها التغريدات على حساب وزارة الصحة الكويتية في التوعية بفيروس كورونا | 0.812          | 0.01          |
| 6  | الأثار المعرفية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة  | 0.801          | 0.01          |
| 7  | الأثار الوجدانية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا                          | 0.814          | 0.01          |
| 8  | الأثار السلوكية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا                           | 0.756          | 0.05          |
| 9  | مدى موضوعية معلومات حساب وزارة الصحة أثناء أزمة كورونا   | 0.821          | 0.01          |
| 10 | مدى دقة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة   | 0.802          | 0.01          |
| 11 | مدى سرعة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة  | 0.824          | 0.01          |
| 12 | مدى تنوع المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة  | 0.852          | 0.01          |
| 13 | مدى جودة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة  | 0.788          | 0.01          |
| 14 | أساليب تفعيل الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع تجاه وباء كورونا   | 0.757          | 0.05          |

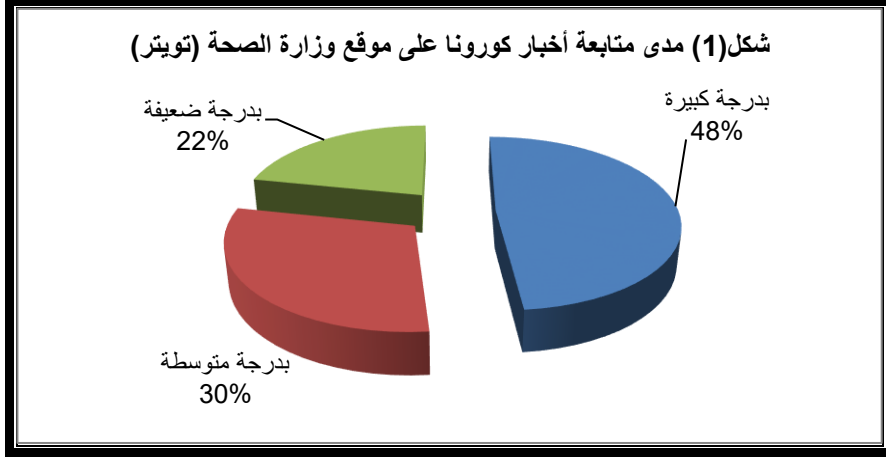
وقد بلغ معامل الارتباط بين التطبيقين القبلي والبعدي على عينة واحدة بفصل أسبوعين بلغت (0.82) وهو معامل ثبات مرتفع مما يدل على ثبات قوى.

7- المعالجة الإحصائية: تم إدخال البيانات على البرنامج الإحصائي spss لاستخراج:

- التكرارات، والنسب المئوية،.
- اختبار درجة الثبات لإيجاد معامل الاتساق الداخلي.
- اختبار (T. test) لمعرفة المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.

### تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: استخدامات وتفضيلات الشباب لموقع وزارة الصحة الكويتية (تويتر):



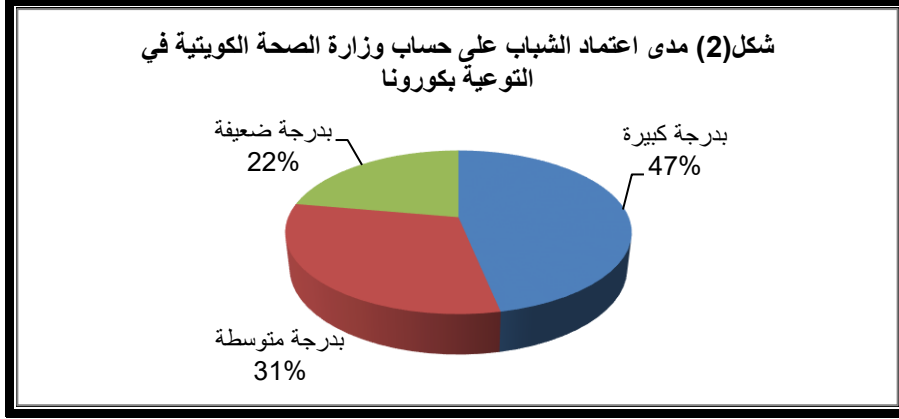
فيما يتعلق بمتابعة أخبار كورونا على حساب وزارة الصحة الكويتية تشير البيانات إلى ارتفاع نسبة المتابعة بدرجة كبيرة لتصل إلى 48.5% يليها المتابعة بدرجة متوسطة بنسبة 29.8%، والمتابعة بدرجة ضعيفة بنسبة 21.75%. وهو ما يؤكد على استخدام الشباب الكويتي لحساب وزارة الصحة في التعرف على أخبار وقضايا كورونا.

### جدول (2)

#### أسباب استخدام حساب وزارة الصحة الكويتية

| الترتيب | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | لماذا تستخدم حساب وزارة الصحة؟      |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 5       | 59           | 0.728             | 1.77            | التثقيف                             |
| 3       | 85.7         | 0.896             | 2.57            | زيادة المعلومات والمعارف            |
| 1       | 99.3         | 0.756             | 2.98            | التعرف على الأخبار والأحداث الجارية |
| 4       | 62           | 0.719             | 1.86            | النشر وسرعة الاستخدام سهولة         |
| 2       | 91           | 0.935             | 2.73            | أكثر مصداقية                        |

فيما يتعلق بأسباب استخدام حساب وزارة الصحة الكويتية تشير التحليلات الإحصائية إلى تنوع هذه الأسباب ما بين؛ التعرف على الأخبار والأحداث الجارية بمتوسط 2.98، أكثر مصداقية بمتوسط 2.73 وهو ما يؤكد على أهمية المصداقية في الثقة والاعتماد على حساب وزارة الصحة الكويتية، زيادة المعلومات والمعارف بمتوسط 2.57 وهو ما يساعد على تحقيق الحاجات المعرفية للشباب، سهولة الاستخدام وسرعة النشر بمتوسط 1.86، التثقيف بمتوسط 1.77.



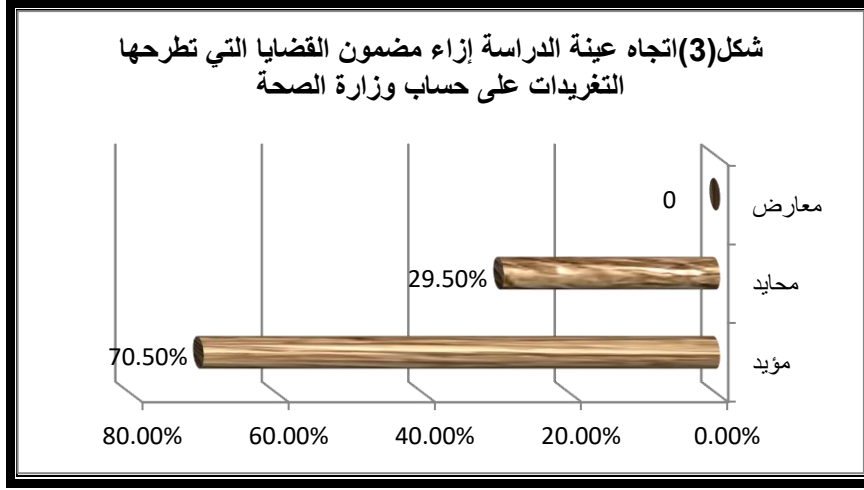
فيما يتعلق بمدى اعتماد الباحثين على حساب وزارة الصحة في التوعية بكورونا فقد ارتفعت نسبة من يرى انه يعتمد عليها بدرجة كبيرة بنسبة 46.8% من عينة الدراسة يليها من يرى أنه يعتمد عليها بدرجة متوسطة بنسبة 31%، ثم من يعتمد عليها بدرجة ضعيفة بنسبة 22.3%. وهو ما يؤكد على أهمية اعتماد الشباب الكويتي على المعلومات والأخبار التي تعرض على حساب وزارة الصحة.

### جدول (3)

#### ما القضايا التي تناولتها التغريدات على حساب وزارة الصحة الكويتية في التوعية بكورونا

| الترتيب | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ما القضايا التي تناولتها التغريدات ؟          |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|---|
| 2       | 92           | 1.146             | 2.76            | التوعية بأساليب انتشار الفيروس                |
| 3       | 91.3         | 0.757             | 2.74            | التوعية بأساليب الوقاية                       |
| 5       | 65.7         | 0.743             | 1.97            | عرض عدد المصابين والوفيات وحالات الشفاء       |
| 6       | 54.3         | 0.749             | 1.63            | عرض الجهود المبذولة لمواجهة انتشار الفيروس    |
| 1       | 98           | 0.814             | 2.94            | عرض الجهود الحكومية لعلاج المصابين            |
| 4       | 85.3         | 0.555             | 2.56            | التوعية بكيفية التعامل في حالة انتشار الفيروس |

تتنوع القضايا التي تناولتها التغريدات على حساب وزارة الصحة في التوعية بكورونا وتتمثل في؛ عرض الجهود الحكومية لعلاج المصابين بمتوسط 2.94، التوعية بأساليب انتشار الفيروس بمتوسط 2.76، التوعية بأساليب الوقاية بمتوسط 2.74، التوعية بكيفية التعامل في حالة انتشار الفيروس بمتوسط 2.56، عرض عدد المصابين والوفيات وحالات الشفاء بمتوسط 1.97، عرض الجهود المبذولة لمواجهة انتشار الفيروس بمتوسط 1.63. وتكشف هذه التغريدات عن شمول تناول حساب وزارة الصحة للقضايا والأخبار والإجراءات المتعلقة بكورونا.



فيما يتعلق باتجاه عينة الدراسة إزاء مضمون القضايا التي تطرحها التغريدات على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا تؤكد نتائج الدراسة على ارتفاع نسبة المؤيدين بنسبة 70.5% يليها من كانت رؤيتهم محايدة بنسبة 29.5% ، في حين لا يوجد أحد معارض. وهو ما يؤكد على أهمية هذه القضايا، وتأثيرها الإيجابي على اتجاهات العينة. حيث تؤكد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على أهمية وسائل الإعلام في تكوين الاتجاه لدى الجمهور.

ثانياً: الآثار المعرفية والوجدانية السلوكية لحساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا:

#### جدول (4)

الآثار المعرفية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا

| الترتيب | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ما الآثار المعرفية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا؟ |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|--|
| 6       | 76.3         | 0.677             | 2.29            | الحصول على المعلومات والمعارف  |
| 2       | 93           | 0.778             | 2.79            | إدراك ابعاد المشكلة.   |
| 4       | 83           | 0.877             | 2.49            | تساعد على تنمية افكاري حول وباء كورونا   |
| 3       | 88           | 0.786             | 2.64            | تكوين الاتجاهات إزاء وباء كورونا   |
| 5       | 80.7         | 0.795             | 2.42            | تؤثر على قراراتي   |
| 1       | 98           | 0.844.            | 2.94            | اكتساب مرونة ثقافية تسمح بمتابعة مختلف الآراء  |

تتعدد الآثار المعرفية على الشباب الكويتي من متابعة حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا وكانت كلها آثار قوية تراوحت بين متوسطات (2.42-

2.94) وجاء اكتساب مرونة ثقافية تسمح بمتابعة مختلف الآراء في المرتبة الأولى بمتوسط 2.94 ، يليه إدراك أبعاد المشكلة بمتوسط 2.79، ويأتي في المرتبة الثالثة تكوين الاتجاهات إزاء وباء كورونا بمتوسط 2.64، ثم مساعدة المعلومات التي يعرضها حساب وزارة الصحة على تنمية أفكار الشباب حول فيروس كورونا بمتوسط 2.49، والتأثير على القرارات بمتوسط 2.42، ويأتي في المرتبة الأخيرة الحصول على المعلومات والمعارف بمتوسط 2.29. **وتؤكد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على دور وسائل الإعلام في كشف الغموض من خلال تقديم التفسير الواضح للحدث أو زيادة المعلومات في هذه الحادثة ( وباء كورونا). ويعتمد الأفراد على وسائل الإعلام باعتبارها مصدرًا من مصادر تحقيق أهدافهم. كما تؤكد نظرية الاستخدامات والإشباع على أهمية دور وسائل الإعلام على تحقيق الإشباع التوجيهية وذلك للحصول على المعلومات أو المعارف أو المهارات، إضافة إلى تحقيق حاجات معرفية.**

#### جدول (5)

#### الآثار الوجدانية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا

| الترتيب | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ما الآثار الوجدانية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|--|
| 2       | 78           | 0.670.            | 2.34            | الخبرات العاطفية تجاه تأثيرات كورونا   |
| 1       | 98           | 0.778             | 2.94            | الحزن على المصابين والموتى نتيجة وباء كورونا   |
| 3       | 75           | 0.642.            | 2.25            | الخوف والقلق تجاه بعض الأحداث التي تؤثر على صحة الانسان                                      |
| 4       | 76.3         | 0.725.            | 2.29            | تنمية الثقة بالنفس في مواجهة وباء كورونا   |

تعددت الآثار الوجدانية لمتابعة حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا على الشباب الكويتي وتتمثل في؛ الحزن على المصابين والموتى نتيجة وباء كورونا بمتوسط 2.94، يليها الخبرات العاطفية تجاه تأثيرات كورونا بمتوسط 2.34، ثم تنمية الثقة بالنفس في مواجهة وباء كورونا بمتوسط 2.29، ثم الخوف والقلق تجاه بعض الأحداث التي تؤثر على صحة الانسان بمتوسط 2.25. **وتؤكد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على الخوف والقلق حيث يفترض أن التعرض لبعض المشاهد ( مصابي كورونا أو طرق انتقال العدوى) يصيب الفرد المتلقي بالخوف، والقلق، والرعب من الوقوع في هذه الأعمال، أو أن يكون ضحية لها.**



## جدول (6)

### الآثار السلوكية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا

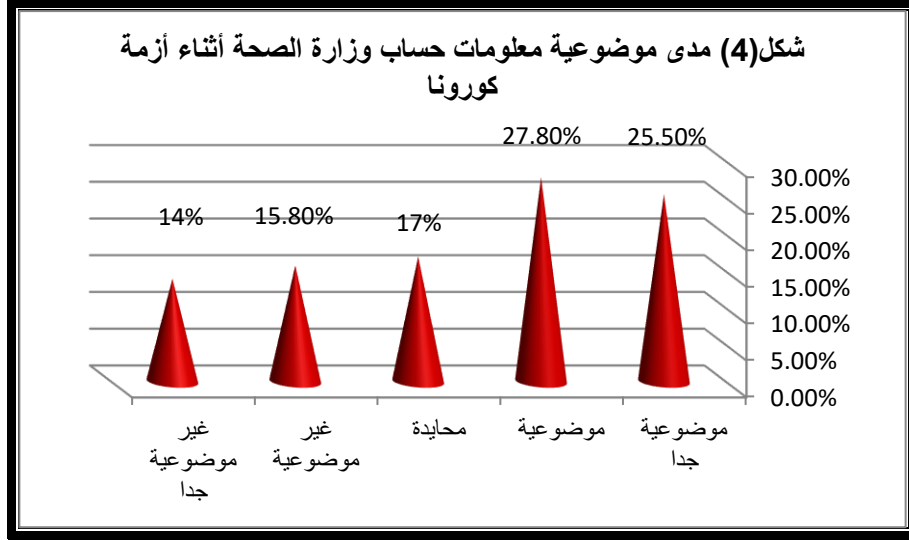
| الترتيب | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ما الآثار السلوكية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|---|
| 3       | 98           | 0.786.            | 2.94            | القدرة على حل المشكلات  |
| 1       | 99.7         | 2.290             | 2.99            | اتخاذ الإجراءات الاحترازية  |
| 4       | 97.3         | 0.709.            | 2.92            | مناقشة القضايا بدرجة كبيرة من الحرية  |
| 2       | 98.3         | 0.732.            | 2.95            | تنمية السلوك بما يحمي من العدوى   |
| 5       | 95           | 0.754.            | 2.85            | مساعدة المرضى والمصابين دون التعرض للإصابة  |

تشير نتائج الدراسة إلى تعدد الآثار السلوكية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا وجاءت العبارات قوية تراوحت بين متوسطي (2.85- 2.99) .

ويأتي اتخاذ الإجراءات الاحترازية في المرتبة الأولى بمتوسط 2.99، يليها تنمية السلوك بما يحمي من العدوى بمتوسط 2.95، ويأتي في المرتبة الثالثة القدرة على حل المشكلات الصحية بمتوسط 2.94، ثم مناقشة القضايا بدرجة كبيرة من الحرية بمتوسط 2.92، مساعدة المرضى والمصابين دون التعرض للإصابة بمتوسط 2.85. وتوضح هذه البيانات تأثير متابعة حساب وزارة الصحة خلال فترة وباء كورونا على سلوكيات الشباب، حيث يؤدي الوعي بأساليب الوقاية والعلاج وأساليب انتشار الوباء إلى التأثير على سلوكيات الشباب. **حيث تؤكد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على التأثيرات السلوكية مثل التنشيط:** ويعني به قيام الفرد بنشاط ما مثل اتخاذ الإجراءات الاحترازية أو مساعدة المرضى نتيجة التعرض لوسائل الإعلام. **والخمول:** ويعني هذا العزوف عن العمل مثل العزل الصحي، أو الابتعاد عن أماكن التجمعات.

### ثالثاً: مدى مصداقية معلومات حساب وزارة الصحة أثناء أزمة كورونا:

تمثل مصداقية وسائل الإعلام أهمية حيث تؤدي إلى الاعتماد على هذه الوسائل في الحصول على المعلومات والأخبار، وتتمثل المصداقية في؛ الموضوعية، ودقة وسرعة وتنوع وجودة المعلومات.



فيما يتعلق بموضوعية المعلومات المعروضة على حساب وزارة الصحة حول وباء كورونا تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة من يرى أن هذه المعلومات موضوعية بنسبة 27.8% وموضوعية جدا بنسبة 25.5%، ومحايدة بنسبة 17%، وغير موضوعية بنسبة 15.8%، وغير موضوعية جدا بنسبة 14%. وتنعكس الموضوعية في عرض الحقائق والأخبار مصداقية حساب وزارة الصحة.

#### جدول (7)

#### مدى دقة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة

| العدد | النسبة المئوية (%) | مدى دقة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة |
|-------|--------------------|--|
| 98    | 24.5               | دقيقة جدا                                      |
| 106   | 26.5               | دقيقة  |
| 124   | 31                 | دقيقة إلى حد ما                                |
| 72    | 18                 | غير دقيقة                                      |
| 400   | 100                | الإجمالي                                       |

فيما يتعلق بمدى دقة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة تشير البيانات إلى ارتفاع نسبة من يرى أنها دقيقة إلى حد ما بنسبة 31%، ثم من يرى أنها دقيقة بنسبة 26.5%، يليها من يرى أنها دقيقة جدا بنسبة 24.5%، ثم من يرى أنها غير دقيقة بنسبة 18%. ويتضح من توزيع هذه البيانات أن ما يزيد عن نصف العينة يرى أنها دقيقة ودقيقة جداً، وما يقرب من ثلثها يرى أنها دقيقة إلى حد ما وهو ما يؤكد على ثقة ومصداقية غالبية عينة البحث لهذه المعلومات.

### جدول (8)

#### مدى سرعة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة

| %    | العدد | مدى سرعة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة |
|------|-------|---|
| 32.3 | 129   | سريعة جداً                                      |
| 36.3 | 145   | سريعة   |
| 16.8 | 67    | سريعة إلى حد ما                                 |
| 14.8 | 59    | غير سريعة                                       |
| 100  | 400   | الإجمالي  |

فما يتعلق بمدى سرعة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة ويرى حوالي ثلثي العينة في المستوى (سريعة بنسبة 36.3% وسريعة جدا بنسبة 32.3%) وكان حوالي ثلث العينة في فئتي (سريعة إلى حد ما ، غير سريعة). وتكشف هذه البيانات عن سرعة المعلومات التي يعرضها حساب وزارة الصحة حول وباء كورونا.

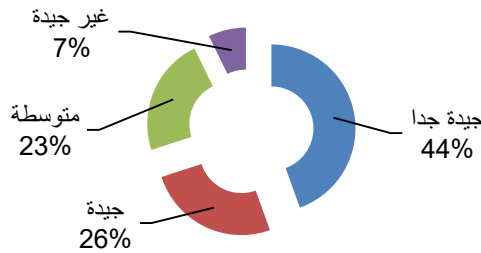
### جدول (9)

#### مدى تنوع المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة

| %    | العدد | مدى تنوع المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة |
|------|-------|---|
| 24.3 | 97    | متنوعة جداً                                     |
| 27   | 108   | متنوعة  |
| 40.5 | 162   | متنوعة إلى حد ما                                |
| 8.3  | 33    | غير متنوعة                                      |
| 100  | 400   | الإجمالي  |

فما يتعلق بمدى تنوع المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة وتؤكد البيانات على أن مايزيد عن نصف العينة بقليل أكدوا على أن المعلومات حول كورونا ( متنوعة جدا ومتنوعة) كما ان حوالي نصف العينة كانت (متنوعة إلى حد ما ، وغير متنوعة).

#### شكل (5) مدى جودة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة



فيما يتعلق بمدى جودة المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة تشير البيانات الميدانية إلى ارتفاع نسبة من يرى انها جيدة جدا بنسبة 44.5%، وجيدة بنسبة 25.5%، وانخفضت نسبة من يرى أنها مستوى الجودة متوسط بنسبة 22.8%، وغير جيدة بنسبة 7.3%. ولاشك أن جودة المعلومات يبرز مصداقية حساب وزارة الصحة، وتميز دورها في عرض المعلومات.

### جدول (10)

#### أساليب تفعيل الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع تجاه وباء كورونا

| الترتيب | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ما أساليب تفعيل الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع تجاه وباء كورونا |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|---|
| 5       | 74.7         | 0.944.            | 2.24            | الاعتماد على مواقع معتمدة في الحصول على المعلومات                   |
| 4       | 81.7         | 0.814.            | 2.45            | عرض البيانات والتصريحات الرسمية                                     |
| 2       | 95.3         | 0.794.            | 2.86            | الاستفادة من الحسابات الرسمية                                       |
| 1       | 95.7         | 0.863.            | 2.87            | الاستعانة بصور حية للقضايا الاجتماعية                               |
| 3       | 82.3         | 0.731.            | 2.47            | الاستعانة بفيديوهات تتوضح القضايا الاجتماعية                        |

تتعدد أساليب تفعيل الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع تجاه وباء كورونا وتتمثل في؛ الاستعانة بصور حية للقضايا الاجتماعية بمتوسط 2.87، الاستفادة من الحسابات الرسمية بمتوسط 2.86، الاستعانة بفيديوهات تتوضح القضايا الاجتماعية بمتوسط 2.47، عرض البيانات والتصريحات الرسمية بمتوسط 2.45، الاعتماد على مواقع معتمدة في الحصول على المعلومات بمتوسط 2.24. وتساعد هذه الأساليب على زيادة المصداقية والتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية للمعلومات التي تعرض على حساب وزارة الصحة.

#### عاشراً: النتائج العامة للدراسة:

فيما يتعلق بالسؤال الأول: ما استخدامات وتفضيلات الشباب لموقع وزارة الصحة الكويتية (تويتر) في متابعة وباء كورونا؟

- ارتفاع نسبة المتابعة أخبار كورونا على حساب وزارة الصحة الكويتية. وتؤكد نتائج دراسة السالم (2020) أن معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد ارتفع خلال أزمة كورونا. كما أكدت دراسة قطيم (2013) أن 90% من أفراد العينة يستخدمون تويتر بدرجات متفاوتة.
- تنوع أسباب استخدام حساب وزارة الصحة الكويتية ما بين؛ التعرف على الأخبار والأحداث الجارية، أكثر مصداقية، زيادة المعلومات والمعارف، سهولة الاستخدام وسرعة النشر، التثقيف.

- ارتفعت نسبة من يرى انه يعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بكورونا بدرجة كبيرة ثم بدرجة متوسطة بما يصل إلى 77.8% .

- تتنوع القضايا التي تناولتها التغريدات على حساب وزارة الصحة في التوعية بكورونا وتتمثل في؛ عرض الجهود الحكومية لعلاج المصابين، التوعية بأساليب انتشار الفيروس، التوعية بأساليب الوقاية ، التوعية بكيفية التعامل في حالة انتشار الفيروس، عرض عدد المصابين والوفيات وحالات الشفاء ، عرض الجهود المبذولة لمواجهة انتشار الفيروس.

- ارتفاع نسبة المؤيدين مضمون القضايا التي تطرحها التغريدات على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا .

### فيما يتعلق بالتساؤل الثاني: ما الآثار المعرفية والوجدانية السلوكية لحساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا؟

- تعددت الآثار المعرفية على الشباب الكويتي من متابعة حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا وكانت كلها آثار قوية تراوحت بين متوسطات (2.42-2.94) وجاء اكتساب مرونة ثقافية تسمح بمتابعة مختلف الآراء في المرتبة الأولى ، يليه إدراك أبعاد المشكلة ، ويأتي في المرتبة الثالثة تكوين الاتجاهات إزاء وباء كورونا، ثم مساعدة المعلومات التي يعرضها حساب وزارة الصحة على تنمية أفكار الشباب حول فيروس كورونا.

- تعددت الآثار الوجدانية لمتابعة حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا على الشباب الكويتي وتتمثل في؛ الحزن على المصابين والموتى نتيجة وباء كورونا ، يليها الخبرات العاطفية تجاه تأثيرات كورونا ، ثم تنمية الثقة بالنفس في مواجهة وباء كورونا ، ثم الخوف والقلق تجاه بعض الأحداث التي تؤثر على صحة الانسان.

- تعدد الآثار السلوكية على الشباب الكويتي المعتمد على حساب وزارة الصحة في التوعية بفيروس كورونا وجاءت العبارات قوية تراوحت بين متوسطي (2.85-2.99) . ويأتي اتخاذ الإجراءات الاحترازية في المرتبة الأولى ، يليها تنمية السلوك بما يحمي من العدوى ، ويأتي في المرتبة الثالثة القدرة على حل المشكلات الصحية ، ثم مناقشة القضايا بدرجة كبيرة من الحرية ، مساعدة المرضى والمصابين دون التعرض للإصابة.

- وأكدت دراسة السيد (2020) أن لشبكات التواصل الاجتماعي ساهمت بشكل قوي في تشكيل وعي المرأة بفيروس كورونا المستجد معرفيا ووجدانيا وسلوكيا.

### فيما يتعلق بالتساؤل الثالث: ما مدى مصداقية معلومات حساب وزارة الصحة أثناء أزمة كورونا؟

- ارتفاع نسبة من يرى أن المعلومات المعروضة على حساب وزارة الصحة حول وباء كورونا موضوعية وموضوعية جداً، ومحيدة .
  - أن مايزيد عن نصف العينة يرى أن المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة دقيقة ودقيقة جداً، وما يقرب من ثلثها يرى انها دقيقة إلى حد ما.
  - يرى ثلثي العينة أن المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة (سريعة وسريعة جدا).
  - أن مايزيد عن نصف العينة بقليل أكدوا على أن المعلومات حول كورونا (متنوعة جداً ومتنوعة) كما ان حوالي نصف العينة كانت (متنوعة إلى حد ما ، وغير متنوعة).
  - ارتفاع نسبة من يرى أن المعلومات حول كورونا بموقع وزارة الصحة جيدة جداً ، وجيدة.
- وتؤكد دراسة الغامدي (2015) أن مصداقية تويتر ترتفع بين مستخدميه متى ما تم تأكدهم مما يرد فيه من معلومات.

#### حادي عشر: توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية والإجابة على التساؤل الرابع وهو ما أساليب تفعيل الاستفادة الإيجابية من هذه المواقع تجاه وباء كورونا؟ يمكن صيغة عدة توصيات هي:

- 1) الاستعانة بصور حية للقضايا الاجتماعية، خاصة لتأثير وباء كورونا على الأفراد، والمعاناة الصحية التي تحدث للمصابين.
- 2) الاستفادة من الحسابات الرسمية في عرض الحقائق ، سواء فيما يتعلق بعدد المرضى أومدى وجود لقاح أو علاج.
- 3) عرض البيانات والتصريحات الرسمية، وهو ما يساعد على تنمية المعرفة بكل ما يتعلق بالوباء ، وتكوين الاتجاهات وترشيد السلوك بناء على المعرفة بالمعلومات والبيانات.
- 4) الاعتماد على مواقع معتمدة في الحصول على المعلومات، وهو ما يدعم صدق المعلومات وتنوعها وجودتها، وموضوعياتها، ويؤثر ذلك إيجابيا على الاعتماد على حساب وزارة الصحة في الحصول على المعلومات والأفكار.
- 5) وضع شبكات التواصل الاجتماعي في الاعتبار عند التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.

## ثاني عشر: مراجع الدراسة:

- (1) ابن منظور (1990) لسان العرب، (بيروت: دار صادر، المجلد الخامس عشر).
- (2) إطميزي، جميل (2013). نظم التعليم الإلكتروني وأدواته. الدمام: مكتبة المتنبي
- (3) بخاري، ماجد عبدالفتاح محمد (2018) أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي : تويتر أنموذجاً، الأردن ، مركز رفاة للدراسات والأبحاث، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مج4، ع1، أغسطس، ص ص 57-74.
- (4) الجار الله، سليمان بن ناصر (2020) استدامة نظام التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل آراء المستفيدين في منصة تويتر في ظل جائحة كورونا كوفيد-19
- (5) الجاسر، شعاع عبدالرحمن محمد (2020) الإعلام الجديد والوعي السياسي: دور حسابات الشبكات الإخبارية على وسيلة التواصل الاجتماعي تويتر في تشكيل الوعي السياسي للطلبة السعوديين في المرحلة الجامعية ، المجلة العربية للعلوم الإنسانية جامعة الكويت مج38، ع151، ص 141-184.
- (6) الجزاف، أنور عبدالوهاب مساعد (2020) دور الحسابات الراهمية لتطبيق تويتر في عملية تشكيل الرأي العام في المجتمع الكويتي: دراسة ميدانية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، س46، ع177
- (7) السويد، محمد بن علي بن محمد (2016) اعتماد المغردين الإعلاميين على معلومات تويتر وتقييمهم لمدى مصداقيتها : دراسة ميدانية على عينة من الإعلاميين السعوديين المغردين في تويتر ، المجلة العربية للإعلام والاتصال، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، ع16، ص ص 71-142.
- (8) السيد، نجلاء رجب أحمد منشور: (2020) شبكات التواصل الاجتماعي وتنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمة
- (9) الغامدي، سعيد بن صالح (2015) مصداقية تويتر لدى طلاب وطالبات الجامعات الحكومية في مدينة الرياض: دراسة مسحية ، مجلة الآداب، جامعة الملك سعود - كلية الآداب، مج27، ع1، ص ص 361-384.
- (10) الفرغ، خالد بن فيصل (2016) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية ، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، ديسمبر، ع14، ص 15.
- (11) الفليني، سوزان يوسف (ديسمبر 1998) مدى اعتماد الصفوة المصرية على التليفزيون في وقت الأزمات: دراسة حالة على حادث الأقصر، المجلة المصرية لبحوث الإعلام. كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
- (12) حسن قطيم (2013) ". الاستخدامات السياسية لموقع التواصل الاجتماعي تويتر من قبل الشباب الكويتي"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- (13) دليو فضيل (2003) الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1.
- (14) زاهر راضي (2003) "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي"، مجلة التربية، ع15، جامعة عمان الأهلية، عمان.
- (15) صالح، خليل أبو أصبع (2006) الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، عمان ، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع ، ط5 .
- (16) صالح، سلمان (2007) ثورة الاتصال وحرية الإعلام ، عمان ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

- 17) عباس مصطفى صادق(2008) الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، (الأردن: عمان، دار الشروق).
- 18) فاطمة سعود عبد العزيز السالم (2020) مصداقية الإعلام الكويتي الرسمي أثناء الأزمات: جائحة كورونا (كوفيد-19) نموذجًا، مجلد 8 ، العدد الخاص (التاسع والعشرون) الإعلام وجائحة كورونا .. مصداقية أم أزمات وشائعات؟ الجزء الأول صفحات 247 – 277
- 19) محمد عبد الحميد(2004) نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3 (القاهرة: عالم الكتب).
- 20) محمد منير حجاب(2004) المعجم الإعلامي، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 21) ملفين ل – ديفلير، ساندور ابول-روكينش(1993) وسائل الإعلام ونظريات التأثير، ترجمة كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 22) يوسف جمعة الحداد يوسف جمعة الحداد، دور الإعلام في مواجهة الأزمات فيروس كورونا نموذجاً، 2020/4/2م،  
<http://www.nationshield.ae/index.php/home/details/research>
- 23) Agee, Warren K. And others: Introduction to Mass Media, USA, Harper Collins Collage Publishers,1994.
- 24) Alfred Hermida,(2010)Twittering the News: The Emergence of Ambient Journalism, Journalism Practice, Vol.4, (3), PP. 297-308.
- 25) Al-Khalifa, Hend S. (2012). "A first step towards understanding Saudi political activities on Twitter". International Journal of Web Information Systems, Vol. 8 No. (4), Pp. 390-400.
- 26) Baranas, S, J & Davis, D.R, Mass Communication Theory: Ferment and future (New York: Publishing Company, 1995.
- 27) chlitz, Marilyn Mandala, (et al.), Worldview Transformation and the Development of Social Consciousness, Journal of Consciousness Studies, 17, No. 7–8, 2010.
- 28) Cowan, Dave, Legal Consciousness: Some Observations, The Modern Law Review, Vol. 67, No. 6, Blackwell Publishing, USA, 2004.
- 29) Defleur M.L.& Ball-Rokeach S.J.,(1982) Theories of Mass Communication. 4th Ed., New York: Longman Inc.
- 30) Eikenberry, Angela M., "Social Networking, Learning, and Civic Engagement: New Relationships between Professors and Students, Public Administrators and Citizens" (2012). Public Administration Faculty Publications, Journal of Public Affairs Education
- 31) George Rodman: mass media in a changing world, New York : McGraw –hill, 2009,P.55.
- 32) Glenn G.Sparks,(2002) Media Effects Research ,(Canada : Wadsworth, Thomson Learning),p.58.
- 33) Hewitt. D.; (1988)MASS Media and Social problems , Oxford program on press , Lodon.
- 34) Jane Kinninmont (2013), To What Extent Is Twitter Changing Gulf Societies? Chatham House, London.



- 35) Jeffrey Bellin.(2012): Facebook, twitter, and the uncertain future of present sense impressions, University of Pennsylvania Law Review, Vol.160, P:331
- 36) Kevin Andrew Cheatham: Blaze FM: An Examination of Student Listening Habits and the Uses and Gratifications Approach of Increasing Student Listenership
- 37) Scott, John,(2011) Conceptualising the Social World, Principles of Sociological Analysis, Cambridge University Press, New York.
- 38) Unpublished MA Thesis, Valdosta State University, the College of Arts, 2012, P. 9.
- 39) Usluel, Yasmin & Mazman, Sacide (2011). Gender Differences in Using Social Networks. The Turkish Online Journal of Educational Technology, 10 (2), 133-139.