العلاقة بين التماس الشباب المصرى للمعلومات عبر موقع الفيس بوك وقت الأزمات،وإدراكهم للأزمة (دراسة ميدانية لأزمة ستاد بورسعيد)

سمر صبرى صادق (*)

الملخص

تحولت مواقع الشبكات الإجتماعية فى السنوات الأخيرة عن وظيفتها الأساسية المتمثلة فى التواصل الإجتماعى،و أصبحت تضطلع بوظيفة إعلامية بمتابعة أحداث المجتمع و الإمداد بالمعلومات حولها،وتستهدف الدراسة الحالية تحرى العلاقة بين التماس المعلومات عبر موقع الفيس بوك- بوصفه الشبكة الإجتماعية الأكثر استخداماً بين الشباب المصرى-وبين إدراك الشباب لأزمة ستاد بورسعيد التى اندلعت عام 2012 ،وقد اعتمدت الدراسة التى تم تطبيقها باستخدام منهج المسح على عينة عمدية قوامها 394 مفردة ممن تتراوح أعمارهم بين 18 و30 سنة على اختبار فروض نظريات التماس المعلومات،الاعتماد على وسائل الإعلام،وثراء الوسيلة الإعلامية ،وذلك باستخدام صحيفة استقصاء ،و تمثلت أبرز نتائج الدراسة فى وجود علاقة بين كثافة استخدام الموقع و بين مستوى إدراك الأزمة محل الدراسة ،و زيادة نسبة استخدام المبحوثين للفيس بوك وقت الأزمات مقارنة بالأوقات العادية، بما يشير لضررة استفادة مؤسسات الدولة المختلفة من الشبكات الإجتماعية كأداة جديدة يمكن استثمارها فى إدارة الأزمات .

الكلمات المفتاحية : الإدراك- الأزمات -الشبكات الإجتماعية.

* معيدة بقسم علوم الإتصال و الإعلام - كلية الآداب - جامعة عين شمس

The Relationship between the Egyptian Youth Information Seeking on Facebook and their Cognition during Crisis Times: A Field Study of Port Said Stadium Crisis

Samar Sabry Sadeek

Abstract

While originally intended for social use ,Online social network sites have turned in the recent years to a media tool disseminating information about current events in society.

The purpose of this study is to examine the relation between information seeking through facebook, the most used social network site among Egyptian youth,and their cognition during the 2012 port said stadium crisis.The ideas of information seeking theory, media dependency theory and media richness theory are utilized and Data were collected in a survey of individuals aged 18–30 through a purposive sample. Results proved that there is a correlation between heavy usage of facebook and cognition of port said stadium crisis,and also indicates to the increasing use of the site during crisis times. findings suggest that different organizations must adopt the use of social network sites in emergency management.

Key-words : cognition- crises- online social network sites.

مقدمة :

شهد المجتمع المصرى فى أعقاب إندلاع ثورة 25 يناير 2011،تحولات شديدة فى كافة نواحى الحياة السياسية، الإجتماعية ،الإقتصادية ،الرياضية،وغيرها من المجالات،و أصبح المجتمع أكثر تعقيداً و تشابكاً لتعارض مصالح طوائفه و تداخلها وهو ما نتج عنه أزمات متعددة و متلاحقة،و أصبح الفرد فى أمّس الحاجة للوصول للمعلومات التى تمّكنه من فهم الواقع المتغير بسرعة كبيرة من حوله،و باتت وسائل الإعلام التقليدية غير كافية لإشباع حاجة الفرد للمعرفة،خاصة فى ظل ما يتردد حول افتقارها للموضوعية والمهنية الكافية،و إتهامها بحجب الحقائق و تزييفها،مما جعل قطاعات عريضة من الجماهير تتجه لوسائل الإعلام الجديد ومن بينها مواقع الشبكات الإجتماعية لمتابعة ما يدور فى المجتمع من خلالها ،خاصة مع مساحة الحرية الكبيرة التى تتسم بها هذه المواقع،و التى جعلت منها منـــافس قوى لوسائل الإعلام التقليدية.

"وأصبح الجمهور مشاركاً فى العملية الإعلامية بالنقد و التعليق ،بعد أن كانت حدود دوره تتوقف عند حدود القبول أو الرفض و الإقبال أو العزوف". **(عبد الحميد،2009،ص52)**

وتهتم الدراسة الحالية بالبحث فى العلاقة بين استخدام الشباب لموقع الفيس بوك –كنموذج للشبكات الإجتماعية–وقت الأزمات ،وبين مستوى الإدراك المتحقق لديهم نتيجة استخدام الموقع لمتابعة الأزمات من خلاله ،و ذلك بالتطبيق على أزمة أحداث ستاد بورسعيد التى شهدها المجتمع المصرى فى فبراير عام 2012 عقب مباراة فريقى الأهلى و المصرى،و التى راح ضحيتها 72 شخص، لتعد بذلك أكبر أزمة كروية تشهدها الرياضة المصرية فى تاريخها.

مشكلة الدراسة :

مع وجود إشكالية تفجر المعلومات على شبكة الإنترنت بشكل عام ،والتى تجعل المستخدم يواجه كم هائل من المعلومات بما قد يؤدى لمزيد من الإرتباك و عدم اليقين وقت الأزمات،تستهدف الدراسة التعرف على دور الشبكات الإجتماعية" بالتطبيق على موقع الفيس بوك" فى تشارك المعلومات حول أزمة ستاد بورسعيد،و مدى مساهمة هذه المعلومات المتاحة عبر بيئة إتصالية تفاعلية تتـــيح للمســـتخدم التعبير عن رأيه و الدخول فى مناقشات مع غيره من المستخدمين،و توظف أكثر من وسيط لنقل المعلومات عبرها من نصوص وصوت و صورة و فيديو– فـــى إدراك الشباب للأزمة ،وذلك فى ظل الحقيقة الإعلامية التى تؤكد أن الفرد ينشط إتصالياً وقت الأزمات ليستمد من وسائل الإعلام المعلومات التى تجعله يأمن على نفسه و حياته.

ومن ثم يمكن تحديد إشكالية الدراسة فى الوقوف على دور موقع الفيس بوك بما يتيحه من معلومات مقدمة بأكثر من وسيط إتصالى و من أكثر من مصدر مـــع إمكانية التفاعل بشأنها، فى إدراك مستخدميه من الشباب لأزمة ستاد بورسعيد.

أهمية الدراسة :

تنطلق أهمية الدراسة فى ضوء ما يلى:

1- مواكبة الإهتمام الكبير الذى حظت به مواقع الشبكات الإجتماعية- لاسيما بعد ثورة 25 يناير- بدراسات أكاديمية من شأنها التحرى بشكل علمى عن استخدامات الجمهور لها.

2- قلة الدراسات العربية التى تتناول الشبكات الإجتماعية كأداة اعلامية،و التركيز على الأبعاد الإجتماعية لمواقع التواصل الإجتماعى،ودورها فى إكساب الوعى السياسى بشكل أكبر.

3- قلة الدراسات العربية التى تهتم بمعالجة الشبكات الإجتماعية للأزمات من جهة،وكذلك التى تهتم بدراسة الأزمات و تأثيراتها على فئة محددة من الجمهور من جهة اخرى.

4- تركيز الغالبية العظمى من الدراسات الأجنبية على دراسة الأزمات من منظور تسويقى،أى دراسة كيفية استخدام العلاقات العامة فى المؤسسات المختلفة للشبكات الإجتماعية للتواصل مع الجمهور وقت الأزمات .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة بشكل أساسى إلى:

1- التعرف على العلاقة بين كثافة استخدام الشباب لموقع الفيس بوك وقت الأزمات ،و بين مستوى الإدراك المتحقق بشأن الأزمة من خلال التفاعل بشأنها عبر الموقع.

2- التعرف على العلاقة بين مستوى إهتمام الشباب بالأزمة و بين مستوى إدراك الأزمة المتحقق نتيجة استخدام موقع الفيس بوك.

3- التعرف على العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية للمستخدمين" النوع، السن،و مستوى التعليم" ،و بين مستوى إدراك الأزمات المتحقق نتيجة استخدام موقع الفيس بوك.

4- التعرف على حدود و أبعاد الدور الإعلامى الذى يمكن أن تقوم به الشبكات الإجتماعية عند وقوع أزمات فى المجتمع،و ما إذا كان بإمكان هذه الشبكات أن تحقق مفهوم المعالجة الإعلامية للأزمات،خاصة فى ظل تفجر المعلومات على شبكة الإنترنت بشكل عام و اعتبار توفر المعلومات عنصر أساسى فى التصدى لأى أزمة.

5- التعرف على مكانة الفيس بوك مقارنة بالإعلام التقليدى فى وقت الأزمات ،للوقوف على حدود المنافسة التى يشكلها الموقع مع الوسائل التقليدية.

الإطار الإجرائى للدراسة :

نوع و منهج الدراسة :

تنتمى الدراسة للدراسات الوصفية ،"و تستهدف الدراسات الوصفية وصف الظاهرة و عناصرها و علاقاتها فى وضعها الراهن،و يُستخدم هذا النوع من الدراسات لوصف الدوافع والحاجات و استخدامات وسائل الإعلام و التفضيل و الإهتمام"(**عبد الحميد،2000،ص13**) ،حيث تستهدف الدراسة الحالية التناول الوصفى لظاهرة تشارك المعلومات عبر موقع الفيس بوك وقت اندلاع أزمة ستاد بورسعيد، وتعتمد الدراسة الحالية على استخدام منهج المسح باعتباره "جهد علمى منظم للحصول على بيانات و معلومات و أوصاف عن الظاهرة من العدد الحدى من المفردات المكونة لمجتمع البحث و لفترة زمنية كافية للدراسة "(**حسين،1995،ص 147**) ، و ذلك من خلال المسح بالعينة لجمهور الشبكات الإجتماعية من مستخدمى موقع الفيس بوك.

عينة الدراسة :

تمثلت فى عينة عمدية من مستخدمى موقع الفيس قوامها 419 مفردة من الذكور و الإناث ممن تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 سنة، وقد استبعدت الباحثة عدد 25 استمارة للشك فى عدم صدق إجابات المبحوثين فى بعض الاستمارات،و لعدم استكمال الإجابات على كافة الأسئلة فى استمارات أخرى،ليبلغ عدد العينة التى تم الأخذ بنتائجها 394 مفردة، وقد تم سحب مفردات العينة من محافظة القاهرة الكبرى بما تشمله من مدن (القاهرة، القليوبية، الجيزة) باعتبارها التجمع الحضرى الأكبر على مستوى الجمهورية من حيث الكثافة السكانية ،حيث يزيد عدد سكانها على عشرين مليون و نصف نسمة،و فقاً لمؤشرات الموقع الرسمى لجهاز التعبئة العامة و الاحصاء [1]

وقد تم اختيار التطبيق على موقع الفيس بوك باعتباره الموقع الأكثر شعبية على شبكة الإنترنت فى مصر ليتقدم بذلك على كافة الشبكات الإجتماعية الأخرى ،و ذلك وفقاً لتصنيف موقع أليكسا [2].

و على الرغم من أن الفئة العمرية الأعلى استخداماً للموقع بمصر ممن تتراوح أعمارهم بين 18 و 24 سنة[3]، إلا أنه قد تم تطبيق دراسة استطلاعية على تلك الفئة لمدة عشرة أيام خلال يناير 2012 لمتابعة تفاعلهم عبر الموقع بشأن أزمة البنزين،و تم الخروج بمؤشرات لرفع السن ليمتد لسن الثلاثين،وذلك لإهتمام فئة 18-24 سنة بالنواحى العاطفية و التفاعل مع الأصدقاء لتوطيد العلاقات الإجتماعية بدرجة أكبر من تفاعلهم بشأن الأحداث الجارية بالمجتمع.

وقد جاءت مبررات التطبيق على أزمة ستاد بورسعيد لكونها الأزمة الرياضية الأكبر فى تاريخ الرياضة المصرية،فضلاً عما لها من أبعاد إجتماعية تتعلق بتردى أخلاقيات وقيم المجتمع لدرجة استباحة الدم ،بالإضافة لبعديها السياسى و الأمنى .

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على صحيفة استقصاء شملت كافة متغيرات الدراسة،وعدد من أساليب القياس لقياس لكثافة استخدام الفيس بوك(ضعيف – متوسط – كثيف) بعدد الأيام أسبوعياً ،و بعدد الساعات يومياً، وقياس مستوى الإهتمام بالأزمة

(إلى حد كبير – إلى حد ما – غير مهتم)،وقياس مستوى إدراك الأزمة محل الدراسة من خلال ستة أسئلة تتدرج فى صعوبتها لقياس مستوى إدراك المبحوث للأزمة (سطحى – متوسط – متعمق).

تساؤلات الدراسة:

سعت الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :

1- ما كثافة استخدام موقع الفيس بوك (معدل الاستخدام و توقيته) وقت الأزمات؟

2- ما أسباب و دوافع استخدام موقع الفيس بوك وقت الأزمات؟

3- ما مكانة الفيس بوك بالنسبة للمستخدمين بين الوسائل التقليدية وقت الأزمات؟

4 – ما تأثير إختلاف العوامل الديموجرافية "النوع، السن ،مستوى التعليم" على استخدام موقع الفيس بوك وقت الأزمات؟

فروض الدراسة :

تنطلق الدراسة الحالية فى ضوء عدة فروض و هى:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية (النوع، السن ، مستوى التعليم) ،وبين مستوى إدراك الشباب للأزمات كما تعكسها الشبكات الإجتماعية.

الفرض الثانى: توجد علاقة إرتباطية بين درجة الإهتمام بالأزمة ،و بين مستوى إدراك الشباب للأزمة كما تعكسها الشبكات الإجتماعية.

الفرض الثالث: توجد علاقة إرتباطية بين كثافة استخدام الشباب للشبكات الإجتماعية،و بين مستوى إدراك الأزمة.

المعالجة الإحصائية للبيانات :

بعد الإنتهاء من جمع بيانات الدراسة من المبحوثين ،تم ترميزها و إدخالها للحاسب الآلى لمعالجتها إحصائياً من خلال الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية "SPSS "،و قد تم اللجوء لاستخدام عدد من المعالجات الإحصائية كالنسب المئوية و التكرارات و المتوسط الحسابى ،وتم إجراء عدد من الإختبارات الإحصائية كإختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس ثبات فقرات الاستقصاء،و إختبار كا^2 Chi Square،وإختبار مان ويتنى Mann whiteny لمعرفة مدى وجود فروق إحصائية بين عينتين مستقلتين،و إختبار كروسكال ويلز Kruskal Wallis لمعرفة مدى وجود فروق إحصائية بين أكثر من عينتين مستقلتين.

إجراءات الصدق و الثبات :

تم قياس صدق صحيفة الاستقصاء من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من الأساتذة المتخصصين فى مجالى الإعلام و إدارة الأزمات* ؛للتأكد من مدى تحقيق أسئلة الاستمارة لهدف الدراسة ،و قد تم تعديل بعض أسئلة الاستمارة فى ضوء توجيهات السادة المحكمين،وحذف البعض الأخر ،أما ثبات صحيفة الاستقصاء فقد تم قياسه من خلال استخدام معامل الثبات " ألفا كرونباخ" Cronbach's- Alpha،لقياس الإتساق الداخلى لمحتوى الدراسة،وقد تبين أن معامل الثبات قد بلغ (928.) مما يدل على الثبات المرتفع لعينة الدراسة، الأمر الذي أنعكس أثرة على الصدق الذاتي (الذى يمثل الجذر التربيعى لمعامل الثبات) حيث بلغ (963.).

مفاهيم الدراسة :

الشبكات الإجتماعية online social networks :

" تعد الشبكات الإجتماعية إحدى الخدمات التى تتيحها الويب،وهى عبارة عن مواقع تسمح للأفراد بانشاء صفحات خاصة بهم profiles ،و يمكن أن يكون محتوى هذه الصفحات متاح بالكامل لجميع مستخدمى الشبكة public ،أو يتاح جزء منه فقط للجميع semi-public ،و تتيح هذه الشبكات لكل فرد فيها عمل قائمة من المستخدمين ليتشارك الإتصال معهم،ويستعرض الأنشطة الإتصالية التى يقوم بها عبر الشبكة، إلا أن مسمى الخدمات المتاحة عبر الشبكات المختلفة يختلف من موقع لأخر". **(Boyd & Ellison ,2007,p.2)**

– وتستهدف الدراسة الحالية التطبيق على موقع الفيس بوك Facebook كنموذج للشبكات الإجتماعية.

الأزمات Crises :

---

* **أسماء السادة المحكمين :**

أ.د/ أمانى البرى ،رئيس وحدة الأزمات و الكوارث بكلية التجارة جامعة عين شمس
أ.د/شريف درويش اللبان،أستاذ الصحافة بكلية الاعلام،جامعة القاهرة.
أ.د/محمود إسماعيل رئيس قسم الإعلام وثقافة الطفل بمعهد الدراسات العليا للطفولة.
أ.د /منى شريف ،رئيس سابق بوحدة الأزمات و الكوارث بكلية التجارة جامعة عين شمس.
أ.د هبة شاهين،رئيس قسم علوم الإتصال و الإعلام بكلية الآداب،جامعة عين شمس.
أ.د/هشام عطية،أستاذ الصحافة بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
أ.د /هويدا مصطفى،رئيس قسم الإذاعة و التليفزيون بكلية الإعلام،جامعة القاهرة.
أ.د/وائل سماعيل أستاذ الإعلام بكلية البنات ،جامعة عين شمس.
أ.د/وليد فتح الله،الأستاذ بقسم الإذاعة و التليفزيون بكلية الإعلام،جامعة القاهرة.
د/رشا قمحاوى أستاذ مساعد بقسم علوم الإتصال و الإعلام،جامعة عين شمس.
د/ريم أحمد عادل مدرس العلاقات العامة بكلية الإعلام ،جامعة القاهرة.

" الأزمة هى حادث يطرأ فجأة يتسبب فى خسائر مادية و معنوية للمـــواطنين و المجتمع" .(الضبع،2007،ص 139)

– و تستهدف الدراسة الحالية التطبيق على أزمة أحداث ستاد بورسعيد الذى وقع مطلع فبراير 2012.

الشباب Youth:

"يقصد بها عادة الأفراد فى مرحلة المراهقة ، أى الافراد فى مرحلة البلوغ الجنسى و النضج، غير أن الفترة التى تنتهى فيها مرحلة الشباب غير محددة ،و قد يمدها البعض إلى حوالى سن الثلاثين".(مدكور،1975،ص333)

– و فى الدراسة الحالية : يقصد بالشباب الأفراد فى المرحلة العمرية من سن 18 إلى 30 سنة

الإدراك Cognition :

"الإدراك هو العملية التى تتم بواسطتها معرفة الكائن لموضوع ما،و يطلق بوجه عام على جميع جوانب المعرفة كالحكم و الاستدلال و التذكر و التفكير و التخيل" .(مدكور،1975،ص25)

– و فى الدراسة الحالية : يقصد بالإدراك مستوى الفهم و المعرفة المتحقق بشأن الأزمة " مستوى سطحى – متوسط – متعمق".

الإطار النظرى للدراسة :

1– نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية Media Richness Theory:

"تستخدم نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية التى وضع فروضها كلاً من Daft & Lengel عام 1986 لتفسير كيف تؤثر الوسيلة بإمكانياتها و خصائصـــها علـــى طريقة استخدامها ،و تفترض النظرية أن الاستقرار على استخدام وسيلة ما يكون مرهوناً بقدرة الوسيلة على إشباع حاجة المتلقى للمعلومات،أى بثراء الوســيلة المعلوماتى ،و بالتالى فإن الوسيلة التى تتسم بالثراء وفقاً لهذه النظرية هى تلك التى تستطيع من خلال ما تقدمه من معلومات أن تزيل أى غموض أو تشكك أو عدم يقين،حيث يمكن للأفراد عبر استخدامهم لهذه الوسائل الحصول على تفسيرات و الوصول إلى إتفاق بشأن المواقف المعقدة". **(Suh,1999,pp. 295-296)**

و أفترض Daft & Lengel أن قياس مدى ثراء الوسيلة يتوقف على أربعة عناصر هامة و هى:

1– قدرة الوسيلة على توفير رجع صدى فورى بما يتـــيح الوصـــول للتفســـير المطلوب و إزالة الغموض.

2– توظيف الوسيلة لأكثر من وسيط لنقل الرسالة الإعلامية.

3– تنوع اللغة ما بين اللغة الطبيعية و اللغة الدلالية.

4- إضفاء الطابع الشخصى على الرسالة و قدرة الوسيلة على دمج المتلقى فى الرسالة وإثارة المشاعر و الأحاسيس".**(Daft & Lengel ,1986,p.560)**

- و قد قسم Daft & Lengel الرسائل الإتصالية إلى نوعين :

"آ- رسائل روتينية .

ب- رسائل غير روتينية.

ووصفا الرسائل الروتينية بأنها تلك الرسائل واضحة المعالم و التى تتسم بأنها منطقية و لا تنطوى على أى مفاجآت أو مواقف طارئة،و بالتإلى فهى ترتبط بالأحداث العادية ،فى حين أن الرسائل غير الروتينية هى تلك التى يمكن أن تثير سوء فهم و تحمل معها مفاجآت، أى انها أحداث غير مألوفة يتأثر تفسير رسائلها بالمشاعر و المعتقدات الذاتية،و لذا فإن الرسائل غير الروتينية تتطلب تبادل مضامين معلوماتية تتسم بالثراء للتخلص من حالات الغموض التى تسود عند وقوع أحداث غير مألوفة ،و هنا يتوقف إختيار الوسيلة الإعلامية على مدى ملائمة ثرائها لطبيعة الرسالة ، فالرسائل غير الروتينية تناسبها الوسائل المتسمة بالثراء، فى حين أن الرسائل الروتينية تناسبها الوسائل الأقل فى الثراء". **Daft & Lengel, 1989,pp. (226-227)**

وقد ناقش Daft and Lengel فى نظريتهما التى خرجت للنور فى 1986 نوعين من الثراء :

"1- ثراء الوسيلة ،ويمكن تعريفه بأنه قدرة الوسيلة على ضخ قدر كبير من المعلومات.

2- ثراء المعلومات،و يمكن تعريفه بأنه قدرة الرسالة على تغيير الفهم السائد فى فترة زمنية معينة". (Otondo et al. ,2008,p.21) .

الاستفادة من نظرية ثراء الوسيلة فى الدراسة الحالية:

تم الاعتماد على النظرية لاختبار ما اذا كان موقع الفيس بوك محل الدراسة بوصفه وسيلة تتسم بالثراء من خلال ما ينشره المستخدمون فيه من معلومات يتم نقلها بأكثر من وسيط "صوت، صورة، فيديو، نصوص"، يساهم بالفعل فى فهم و إدراك المواقف المرتبطة بالأزمات ،و ذلك على اعتبار أن الأزمات هى مواقف غير روتينية و غير مألوفة يشوبها درجة عالية من التشكك و الغموض .

2- - نظرية التماس المعلومات Information seeking theory :

تسعى نظرية التماس المعلومات لتقصى أثر وسائل الإتصال على المعرفة،وتركز النظرية على سلوك الفرد فى بحثه على المعلومات من مصادر الإتصال المختلفة ،و التعرف على العوامل التى تؤثر فى هذا السلوك،و بالتالى فهذه النظرية تستهدف متلقى الإتصال بدلاً من القائم بالإتصال أو الرسالة الإعلامية،ويفترض نموذج إلتماس المعلومات وجود حوافز أو منبهات تؤدى إلى سعى الفرد للحصول على معلومات لمواجهة مشكلة ما أو مقارنتها بما لديه من قيم

و معارف سابقة بهدف القدرة على التعامل مع المواقف الجديدة ، وتؤكد النظرية أن بنية المجتمع تؤثر على استخدام الأفراد لوسائل الإتصال من أجل التماس المعلومات،حيث يؤثر نوع الوسائل المستخدمة فى مجتمع ما على تفضيل الأفراد لوسيلة معينة كمصدر للمعلومات،كما تؤثر بنية المجتمع على تشكيل طريقة استخدام الأفراد لوسائل معينة و تفضيلاتهم النسبية لبعض الوسائل على غيرها.(**مكاوى و السيد ،2009، ص ص 337-339**).

وتختبر نظرية التماس المعلومات فرضية مؤداها أن التعرض الإنتقائى للأفراد يجعلهم يختارون المعلومات التى تؤيد إتجاهاتهم الراهنة، إلا أن هناك عوامل عديدة يمكن أن تؤثر على اختيار الفرد للرسائل الإتصالية التى يتعرض لها،وكذلك على استخدام المعلومات فى تدعيم الإتجاهات الحالية،ومن هذه العوامل إمكانية توظيف المعلومات لخدمة أهداف محددة أو إشباع حاجات أساسية فى موضوع معين ، أو البحث عنها لمجرد الترفيه و التسلية ، أو بسبب الحاجة للتنويع،أو بسبب سمات شخصية.(**شفيق،2014،ص 229**).

الاستفادة من نظرية التماس المعلومات فى الدراسة الحالية :

تم الاعتماد على نظرية التماس المعلومات فى الدراسة الحالية حتى يمكن فهم دور موقع الفيس بوك فى إمداد الشباب بالمعلومات وقت الأزمات،ومدى إعتماد الشباب على استخدام الموقع كوسيلة إعلامية تُمكّنهم من متابعة الأزمات.

3- نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام Dependency Theory :

تعتمد فكرة النظرية على أن استخدام الأفراد لوسائل الإعلام لا يتم بمعزل عن تأثير المجتمع الذى يعيش داخله،و أن قدرة وسائل الإعلام على التأثير تزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظيفة نقل المعلومات بشكل مستمر و مكثف،و خرجت النظرية التى أسسها كلا: من دى فلور ،و ساندرا بول روكيتش بأنه كلما تعقدت البنية الإجتماعية قل التفاعل بين أفراد المجتمع،مما يتيح للإعلام مجالا واسعا لملء الفراغ،فيصبح الفرد أكثر اعتمادا على وسائل الإعلام لاستقاء المعلومات،و تفترض النظرية أن الأفراد يستخدمون الوسائل الإعلامية لإيجاد بديل للتفاعل الإجتماعى فى وقت تكاد أواصر العلاقات الإجتماعية أن تنقطع،و من الركائز التى تقوم عليها النظرية ليكون هناك اعتماد متبادل بين الجمهور ووسائل الإعلام وجود ارتفاع فى حدة الصراع أو التغيير السياسى أو الإقتصادى أو الإجتماعى يؤثر على درجة اعتماد الفرد على وسائل الإعلام نتيجة الظرف الذى أوجده الصراع،بمعنى أن الظرف الذى توجده التغييرات السياسية أو الإقتصادية يؤثر على كثافة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام.(**شفيق،2014،ص ص 176-179**)

وتقوم نظرية الاعتماد على دعامتين رئيسيتين:

الدعامة الأولى : أن هناك أهدافا للأفراد يبغون تحقيقها من خلال المعلومات التى توفرها المصادر المختلفة سواء كانت هذه الأهداف شخصية أو إجتماعية.

الدعامة الثانية : اعتبار نظام وسائل الإعلام نظام معلومات يتحكم فى مصادر تحقيق الأهداف الخاصة بالأفراد،و تتمثل هذه المصادر فى مراحل استقاء المعلومات ونشرها مرورا بعملية الإعداد و الترتيب و التنسيق لهذه المعلومات ثم نشرها بصورة أخرى.**(عبد الحميد،2004،ص298)**

الاستفادة من نظرية الإعتماد على وسائل الإعلام فى الدراسة الحالية :

تم توظيف نظرية الاعتماد فى الدراسة ليمكن فهم أسباب اعتماد و استخدام الشباب لشبكة الفيس بوك الإجتماعية وقت الأزمات،و لماذا يستخدمونها كوسيلة إعلامية لاستقاء المعلومات منها،خاصة أن النظرية تشير إلى أن زيادة الصراعات و التغييرات فى المجتمع تؤثر على كثافة اعتماد الفرد على وسائل الإعلام،وهو ما يتسق مع الدراسة الحالية التى تهتم بأزمة ستاد بورسعيد بإعتبارها فترة صراع بين عدة أطراف كشباب الألتراس و الداخلية.

4- مفهوم الأزمة و خصائصها :

تتعدد تعريفات الأزمة و تختلف بإختلاف مجالات حدوثها،مما يجعل من الصعوبة التسليم بتعريف واحد شامل للأزمة.

"و لكل فرد أو كيان (منظمة) أن تعّرف الأزمة بما يشمل حدودها التى تحدث فعلاً فى محيط حركته و مصالحه و إهتماماته ،و من حصيلة خبرته بالأحداث أو المواقف الأزموية التى يمر بها"**(شعبان،2005،ص 89)**.

و يمكن فهم المقصود بالأزمة بشكل أفضل من خلال فهم الخصائص التى ما إن توافرات فى أى موقف جاز وصفه بالأزمة وهى :

"أ- التهديد : أى وجود تهديد خطير للمصالح و الأهداف الحيوية للمنظمة فى الحال و المستقبل.

ب- المفاجأة : حيث ينفجر الموقف فى الوقت الذى لا يقدره المصاب به (عنصر الزمن) ،و بالموقع الذى لا يتوقعه (عنصر المكان).

ج- ضيق الوقت : حيث يكون الوقت المتاح أمام متخذ القرار محدود اً لكى يتخذ قرارا ًسريعا ً و صائبا ً لمواجهة الموقف ووقف تداعياته".**(شعبان،2005،ص 100)**.

ويمكن تقسيم الأزمات إلى :

- " أزمات طبيعية تشمل كل الأزمات التى لا يكون للإرادة البشرية علاقة فى إثارة عوامل ظهورها و تطورها، و يدخل فى هذا الإطار الكوارث الطبيعية مثل الزلازل و البراكين و الفيضانات و غيرها.

- أزمات غير طبيعية و هى الأزمات التى يكون للعنصر البشرى علاقة فى إثارة الأزمة و تطورها، و يدخل فى هذا الإطار الأزمات الصناعية و الإقتصادية و البيئية و الإجتماعية التى تنشأ من عملية التغير الإجتماعى ، و الأزمات السياسية كالصراعات و الحرب و العنف و الإرهاب ذو البعد السياسى ، و

الحوادث التى يكون للعنصر البشرى دخل فى وقوعها إما لأعطال فنية أو لأخطار بشرية مثل حوادث الطرق و المواصلات." **(مصطفى ،2000،ص ص 51-52)**

و تكون المنظمة بصدد أزمة فى حالة توافر شرطين أساسيين:

- "الأول : أن ينقطع سير العمل المعتاد فى المنظمة نتيجة وجود خلل خطير و مفاجىء.

- الثانى : أن تتعرض الإفتراضات و المسلمات التى يؤمن بها أطراف المنظمة للتهديد المباشر و الجسيم، أى أن الأزمة فى جوهرها تعد تهديد مباشر و صريح لبقاء المنظمة و إستمرارها حيث يتهدد كيانها بالكامل بالزوال".**(شعبان،2005، ص ص 90-91)**

5- الإعلام و دوره فى مواجهة الأزمات:

"يساعد نظام الاتصال الفعال إلى حد كبير فى مواجهة الأزمات، بل أن ضعف و رداءة هذا العنصر كفيل بتقويض كل جهود إدارة الأزمة و بالتالى فشل عمليات المجابهة" **.(الشعلان،1999،ص122)**

"و التعامل إعلامياً مع الأزمة يتوقف على عدة متطلبات تؤثر على فعالية تناول الأزمة ذاتها من بينها:

- نوعية و طبيعة و حجم هذه الأزمة.
- موقف الدولة من الأزمة.
- طبيعة النظام السياسى السائد و الجمهور المستهدف " . **(الغمراوى، 2013، ص74)**

و تمر التغطية الإعلامية للأزمة بعدة مراحل و تشمل :

"1- مرحلة التغطية العشوائية: و يتم من خلالها تغطية الحدث حال وقوعه ، و تكون التغطية بصورة عشوائية لم تصل إلى مستوى التنسيق المتكامل و العمل المنظم.

2- مرحلة التغطية المنظمة : فبمجرد الشعور بأهمية الحدث و الأزمة تَوجه الأطقم من الفنيين والإعلاميين لموقع الحدث للعمل على بث الأخبار أولاً بأول و التعليق عليها، و تصل التغطية الإعلامية فيها إلى أعلى درجات التنسيق فى العمل المتكامل.

3- مرحلة التكيف: و هى مرحلة ما بعد الأزمة حيث يكون الإعلام له دورفى صياغة الواقع الجديد الذى أفرزته الأحداث ، و هنا يأتى دور المتخصص لدراسة النتائج التى أفرزتها الأزمة بهدف بلورة المفاهيم الجديدة وفقاً للواقع الذى أفرزته الأزمة."**(عشماوى،2008،ص128)**

إلا أن وسائل الإعلام قد تواجه العديد من المعوقات التى تحول دون تقديم خدمة إعلامية متميزة لجمهورها كسيطرة النظام السياسى على العملية الإعلامية،

ضعف الإمكانات التكنولوجية أو البشرية أو كليهما ،الاستعانة بكوادر غير مدربة، تناقض و تضارب المعلومات المتاحة،والتطورات السريعة و المتلاحقة للحدث.

6- الشبكات الإجتماعية و دورها وقت الأزمات:

"تعتبر الشبكات الإجتماعية مواقع إجتماعية تجمع الأفراد ذوى الإهتمامات المشتركة؛حيث يتم تبادل الأفكار و المعلومات و الإتصال مع بعضهم البعض و الدردشة و نشر الأخبار و الفيديوهات و الصور التى تهم مجتمعاتهم".

(لطفى وسعداوى،2013،ص284)

"وقد أتاحت مواقع كالفيس بوك و تويتر و فليكر و يوتيوب وغيرها من المواقع التى تُمكّن المستخدم من إنتاج المحتوى وجود كم هائل و مربك من المعلومات عبر شبكة الإنترنت".**(Kavanaugh et al.,2012,p.480)**

"ويمكن للشبكات الإجتماعية أن تتحول وقت الطوارىء لساحة مشتركة تجمع كلاً من المنظمات و الأفراد سوياً؛ لمشاركة المعلومات و لإيجاد من يمكنه التعاون من ذوى الخبرة ".**(white et al . ,2009,p.2)**

إلا أن وسائل الإعلام الإجتماعية عموماً تواجه العديد من التحديات التى قد تعيق أدائها عند وقوع طوارىء و منها :

- "صعوبة فهم و إدراك المعلومات بدقة و فى الوقت المناسب،خاصة بالنسبة لمواقع التدوين المصغر كتويتر،الذى يتيح كم محدد من المعلومات فى التدوينة الواحدة التى لا تتجاوز 140 حرف،مما يجعل من العسير فهم معنى و سياق المعلومات المقدمة بدقة بما قد يترتب عليه تصنيف خاطىء و تحليل مضلل للمعلومات.

- صعوبة تعامل المسئولين الحكوميين مع الكم الهائل من المعلومات المتوفرة من المصادر المتعددة لوسائل الإعلام الإجتماعى،وهو ما يحول فى النهاية دون القدرة على تحليل المعلومات الاردة من مصادر مختلفة بسرعة،ودون القدرة على إتخاذ القرار المناسب حيال الموقف".**(Kavanaugh et al.,OP.cit,p.488)**

النتائج العامة للدراسة :

أ- خصائص العينة وتشمل (النوع- الفئة العمرية – مستوى التعليم):

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

م	النوع	التكرار	%
1	انثى	200	50,8
2	ذكر	194	49,2
الإجمالى		394	100

- تشير بيانات الجدول السابق إلى تقارب نسبة استخدام الجنسين للموقع حيث بلغت نسبة الإناث (50,8%) من مفردات العينة،مقابل نسبة (49,2%) للذكور.

جدول رقم (2)
توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

م	الفئة العمرية	التكرار	%
1	من18 إلى 21 سنة	143	36,3
2	من22 إلى 25 سنة	128	32,5
3	من 26 إلى 30 سنة	123	31,2
الإجمالى		394	100

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن الفئة العمرية من سن (18 إلى 21 سنة) تعد الأعلى استخداماً لموقع الفيس بوك بنسبة (36,3%)، تلتها الفئة العمرية من سن (22 إلى 25 سنة) بنسبة (32,5%)، وأخيرا الفئة العمرية (أكثر من 26 سنة) بنسبة (31,2%).

جدول رقم (3)
توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير مستوى التعليم

م	مستوى التعليم	التكرار	%
1	تعليم جامعي	244	61,9
2	تعليم أقل من الجامعي	102	25,9
3	تعليم ما بعد الجامعي	48	12,2
الإجمالى		394	100

تعكس بيانات الجدول السابق تصدر الحاصلين على شهادة جامعية ترتيب المستخدمين للموقع بنسبة (61,9%)، ثم(تعليم اقل من الجامعي) بنسبة (25,9%)، وأخيرا (تعليم ما بعد الجامعي) بنسبة (12,2%).

ب- كثافة استخدام الفيس بوك فى الأوقات العادية :

1- ارتفاع معدلات استخدام الفيس بوك بين المبحوثين إسبوعياً حيث تستخدم معظم مفردات العينة موقع الفيس بوك أسبوعياً لـ (أربعة أيام فأكثر) و ذلك بنسبة (70,8%)، بينما تستخدم نسبة (22,8%) الموقع (من يومين إلى ثلاثة أيام) ، وأخيراً جاء الاستخدام (يوم واحد فى الأسبوع) بنسبة ضعيفة بلغت (6,4%).

2- كثرة عدد الساعات التى يتصفح غالبية المستخدمين موقع الفيس بوك خلالها لتصل إلى ثلاث ساعات يومياً على الأقل،بما يدلل على أن تصفح الموقع يمثل جزء من الروتين اليومى للمبحوثين،حيث يستخدم معظم المبحوثين الموقع يومياً لـ(ثلاثة ساعات فأكثر) وذلك بنسبة (41,4%)، ثم (من ساعة إلى أقل من ساعتين) بنسبة (25,1%)، وفى الترتيب الثالث(من

ساعتين إلى أقل من ثلاث ساعات) بنسبة (22,6%)، وأخيرا فئة (أقل من ساعة)، بنسبة ضعيفة بلغت (10,9%).

ج- كثافة و دوافع استخدام الفيس بوك عند وقوع أزمات فى المجتمع:

1- زيادة استخدام مفردات العينة لموقع الفيس بوك عند وقوع أزمات فى المجتمع حيث بلغت نسبة من يزداد استخدامهم للموقع وقت الأزمات لحد ما مقارنة بالأوقات العادية (53,5%)، بينما بلغت نسبة من يزداد استخدامهم للموقع وقت الأزمات دائماً مقارنة بالأوقات العادية (36,1%)، فى حين أكدت نسبة(10,4%) فقط من المبحوثين عدم زيادة معدل استخدامهم للموقع وقت الأزمات مقارنة بالأوقات العادية،وهو ما يتفق مع نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام التى تؤكد أن وجود صراع فى المجتمع يؤثر على كثافة استخدام وسائل الإعلام.

2- تمثلت أبرز أسباب لجوء المبحوثين لاستخدام موقع الفيس بوك وقت الأزمات فى "سرعة نقل الأخبار و المستجدات" حيث جاء فى المرتبة الأولى بنسبة (25,04%)، تلاه "لأنه يوثق المعلومات بالصور و الفيديو" فى المرتبة الثانية بنسبة (19,27%)، ثم "لأنه يجمع معلومات من مصادر مختلفة للأخبار" فى المرتبة الثالثة بنسبة(18,88%).

3- تمثلت أبرز مزايا الموقع كوسيلة لمتابعة الأزمات فى أنه يتيح متابعة الأزمة فى أى وقت حسب ظروف المستخدم فى المرتبة الأولى، ثم عرض الموقع للمعلومات فى شكل نصوص و صور و مقاطع فيديو بما يساعد على فهم الأزمة بشكل أفضل فى المرتبة الثانية، وفى المرتبة الثالثة جاء تميز الفيس بوك بأنه يجمع ما تناولته قنوات التليفزيون و الصحف عن الأزمة فى وسيلة واحدة، وتتفق النتيجة السابقة مع فروض نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية و التى تشير إلى أن الوسائل ذات الثراء المعلوماتى العالى،و التى تستخدم أكثر من وسيط لنقل رسائلها تساهم فى تفسير المواقف بفعالية بما يتيح فى النهاية إزالة الغموض المحيط بالموقف،و أنه عند إزدياد مستوى الغموض يتم اللجوء لاستخدام الوسائل الإلكترونية ذات الثراء المعلوماتى.

د- مكانة الفيس بوك مقارنة بالوسائل التقليدية وقت الأزمات:

1- تهتم غالبية مفردات العينة بمتابعة الأزمات من الوسائل التقليدية إلى جانب المتابعة من الفيس بوك،حيث بلغت نسبة من يهتمون "إلى حد ما " بمتابعة الوسائل التقليدية إلى جانب متابعة الفيس بوك وقت الأزمات "(48%)، أما نسبة من يهتمون" دائماً" بمتابعة الوسائل التقليدية إلى جانب متابعة الفيس بوك وقت الأزمات فبلغت (42,8%)، فى حين بلغت نسبة من لا يهتمون بمتابعة أياً من الوسائل التقليدية بجانب موقع الفيس بوك وقت الأزمات(9,2%) فقط.

2- تمثلت أهم أسباب الإهتمام بمتابعة الوسائل التقليدية إلى جانب موقع الفيس بوك وقت الأزمات فى :"المقارنة بين ما تنشره هذه الوسائل و ما ينشره الفيس بوك

للإلمام بكافة وجهات النظر حول الأزمة" وذلك فى الترتيب الأول بنسبة (49,7%)، تلاه "لأن هذه الوسائل تعرض آراء الخبراء و المتخصصين بشأن الأزمة بشكل أكثر تفصيلاً مقارنة بالفيس بوك" بنسبة (32,2%)،و أخيراً "لأتمكن من متابعة وجهة نظر الحكومة و المسئولين بشأن الأزمة" بنسبة (24,4%).

هـ – الفيس بوك و أزمة أحداث ستاد بورسعيد:

1- ارتفعت نسبة من لديهم فكرة عن أزمة أحداث ستاد بورسعيد من مفردات العينة بالأزمة حيث بلغت (94,7%)، مقابل نسبة (5,3%) فقط و هى نسبة عدم المعرفة بالأزمة.

2- ارتفعت نسبة الإهتمام بالأزمة فبلغت نسبة الإهتمام" التام" بالأزمة (75,1%)،أما نسبة الإهتمام "لحد ما" فبلغت (22,8%)، فى حين بلغت نسبة عدم الإهتمام بالأزمة(2%) فقط، ويعكس الإهتمام الكبير بالأزمة أنها قد فرضت نفسها على المجتمع المصرى،و أن الإهتمام بها لم يقتصر على المهتمين بالمجال الرياضى فحسب.

3- ارتفعت نسبة متابعة الأزمة عبر الفيس حيث بلغت (73,2%)، فى حين أن نسبة من لم يتابعوا الأزمة عبر الموقع قد بلغت (26,8%)،بما يعكس تحول الموقع وقت الأزمات لأداة إعلامية يمكن من خلالها متابعة المستجدات .

4- تمثلت أهم ثلاثة وسائل أعتمد عليها المبحوثون ممن لم يتابعوا أزمة أحداث ستاد بورسعيد عبر الفيس بوك فى: "قنوات التليفزيون الفضائية" فى المرتبة الأولى،تلتها "قنوات التليفزيون الأرضية" فى المرتبة الثانية،ثم "المواقع الإخبارية على الانترنت" فى المرتبة الثالثة،وذلك بنسب (72,0%)، (11,0%)، (8,0%)، على الترتيب.

5- جاءت أبرز أسباب إعتماد المبحوثين- ممن لم يتابعوا أزمة أحداث ستاد بورسعيد من خلال موقع الفيس بوك- على قنوات التليفزيون الفضائية كمصدر أساسى لمتابعة الأزمة من خلاله : فى المرتبة الأولى "لأنها تناولت الأزمة من كافة الزوايا"، ثم"بحكم العادة" فى المرتبة الثانية،و أخيراً"لاستضافتها الخبراء و المحللين من أصحاب التخصص" فى المرتبة الثالثة.و ذلك بنسب (11,4%)، (9,1%)، (8,9%)، على الترتيب.

و- إختبار فروض الدراسة :

- **الفرض الأول** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات إدراك الشباب للأزمات كما تعكسها الشبكات الإجتماعية ؛وترجع هذه الفرق لإختلاف الخصائص الديموجرافية من حيث (النوع، السن، مستوى التعليم).

1- النوع :

جدول رقم(4)

العلاقة بين مستوى إدراك المبحوثين للأزمة و بين النوع

المتغير	النوع	التكرار	المتوسط الرتبي	قيمة مان ويتنى "Z"	النتيجة	
					مستوى المعنوية	الدلالة
مقياس إدرك المبحوثين لأزمة ستاد بور سعيد	ذكر	194	213,38	2,831	**0,005	دالة
	أنثي	200	182,09			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,01)

باستخدام اختبار مان وتينى Mann whiteny Test لقياس مدي الفروق بين عينتين مستقلتين (ذكور- إناث)، ثم بحساب معنوية الاختبار ثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك الأزمة كما يعكسها موقع الفيس بوك و بين النوع ،حيث بلغت قيمة (Z) (2,831)، بمستوى معنوية أقل من (0,01)، وذلك لصالح الذكور حيث بلغ المتوسط الرتبي (213,38)، مقابل متوسط رتبي (182,09) للإناث.

2 - السن:

جدول رقم (5) العلاقة بين مستوى إدراك المبحوثين للأزمات وبين السن

المتغير	الفئة العمرية	التكرار	المتوسط الرتبي	قيمة كروسكال	النتيجة	
					مستوى المعنوية	الدلالة
مقياس إدراك المبحوثين لأزمة ستاد بور سعيد	من 18-21 عاما	143	197,17	0,163	0,92	غير دالة
	من 22- 25 عاما	128	194,96			
	من 26- 30 عاما	123	200,52			

- باستخدام اختبار كروسكال ويلز Kruskal Wallis Test لقياس مدي الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين (العمر)، ثم بحساب معنوية الاختبار ثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك المبحوثين للأزمة محل الدراسة كما يعكسها موقع الفيس بوك وبين السن ،حيث زاد مستوى المعنوية عن (0,05)، طبقا لاستجابات مفردات عينة الدراسة ،و ذلك بالنسبة للأزمات الثلاث محل الدراسة.

3- مستوى التعليم:

جدول رقم (6)

العلاقة بين مستوى إدراك المبحوثين للأزمات و بين مستوى التعليم

المتغير	مستوى التعليم	التكرار	المتوسط الرتبي	قيمة كروسكال	النتيجة	
					مستوى المعنوية	الدلالة
مقياس إدراك	ما بعد الجامعي	48	185,88	1,578	0,45	غير دالة

المبحوثين لأزمة ستاد بور سعيد	جامعي	244	202,86			
	أقل من الجامعي	102	190,16			

*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,05).

– باستخدام اختبار كروسكال ويلز Kruskal Wallis Test ، لقياس مدي الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين (التعليم)، ثم بحساب معنوية الاختبار ثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك المبحوثين لأزمة ستاد بورسعيد كما يعكسهما موقع الفيس بوك و بين مستوى تعليم المبحوثين حيث زاد مستوى المعنوية عن (0,05)، طبقا لاستجابات مفردات عينة الدراسة.

و بذلك تم قبول الفرض الأول القائل بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية (النوع – السن – مستوى التعليم) ، وبين مستويات إدراك الشباب للأزمات كما تعكسها الشبكات الإجتماعية **وذلك فى بعض أجزائه** ،حيث ثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى إدراك أزمة ستاد بورسعيد بالنسبة للنوع و ذلك لصالح الذكور و هو ما قد يرجع إلى تفوق الذكور عن الإناث فيما يتمتعون به من حصيلة معلومات كروية فلم تكن متابعة الذكور للأزمة مجرد تعامل مع واقعة موت 72 شخص فحسب و إنما كانت مصحوبة بربط ذلك بخلفيات تاريخ اللقاءات بين فريقى الأهلى و المصرى، لمحاولة فهم أسباب ونتائج الأزمة بشكل مستند لمعلوماتهم الكروية ، بينما تعاملت الإناث مع الأزمة بانفعال عاطفى كبير لارتفاع عدد الضحايا.

فى حين لم يثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات إدراك الشباب للأزمة كما يعكسها موقع الفيس بوك و بين متغيرى مستوى التعليم، و السن ، وقد يرجع عدم وجود فروق بين مستوى إدراك المبحوثين للأزمات محل الدراسة و بين السن ،إلى تقارب الشرائح العمرية المطبقة عليهم الدراسة إلى حد ما.

<u>الفرض الثاني:</u> توجد علاقة ارتباطية بين درجة الإهتمام بالأزمة وبين مستوى إدراك الشباب للأزمة كما تعكسها الشبكات الإجتماعية.

جدول رقم (7)

العلاقة بين درجة الإهتمام بمتابعة الأزمات و بين مستوى إدراك المبحوثين

المتغير	معامل الارتباط(ر)	مستوى المعنوية	(الدلالة)
العلاقة بين مستوى الإهتمام بمتابعة الأزمة و مستوى الإدراك	،264	**0,001	دالة

** دالة عند مستوى معنوية أقل من 0,01

باستخدام معامل ارتباط سبيرمان للرتب؛ بغرض اختبار درجة وإتجاه العلاقة بين مستوى الإهتمام بالأزمات محل الدراسة و بين مستوى إدراك المبحوثين لها كما

يعكسها الفيس بوك، ثم بحساب معنوية الاختبار ثبت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مدى الإهتمام بمتابعة أزمة ستاد بور سعيد ومستوى إدراك الشباب لها كما يعكسها موقع الفيس بوك، حيث بلغ معامل سبيرمان (264،)، بمستوى معنوية أقل من (0,01).

و بالتالى تم قبول الفرض الثانى القائل " توجد علاقة إرتباطية بين درجة الإهتمام بالأزمة وبين مستوى إدراك الشباب للأزمة كما تعكسها الشبكات الإجتماعية "،وهو ما قد يرجع إلى كون الإهتمام بالأزمة دافع للفرد لمعرفة المزيد عنها،ليتمكن من فهمها ليقلل من توتره و يأمن على نفسه و حياته.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية بين كل من كثافة استخدام الشباب للشبكات الإجتماعية(عدد الأيام أسبوعيا–عدد الساعات يومياً) وبين مستوى إدراك الأزمة.

جدول رقم (8)

العلاقة بين كثافة استخدام الفيس بوك وبين مستوى إدراك الأزمة

كثافة الاستخدام / مستوى إدراك الأزمة	قيمة كا^2	معامل الاقتران	مستوى المعنوية	الدلالة
كثافة الاستخدام بعدد الأيام أسبوعياً	35,222	،286	،001**	دالة
كثافة الاستخدام بعدد الساعات يومياً	23,181	،236	،006**	دالة

** دالة عند مستوى معنوية أقل من 0,01

باستخدام اختبار كا^2 ومعامل الاقتران، ثم بحساب مستوى المعنوية ثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة استخدام الشباب للفيس بوك بعدد الأيام أسبوعياً،وبين مستوى إدراك الأزمة ،حيث بلغ معامل كا^2 (35,222)، بمستوى معنوية أقل من (0,01)،كما ثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كثافة استخدام الشباب للفيس بوك بعدد الساعات يومياً،وبين مستوى إدراك الأزمة ،حيث بلغ معامل كا^2 (23,181)، بمستوى معنوية أقل من (0,01).

وتدلل النتائج السابقة بوجود علاقة طردية بين عدد الأيام التى يقضيها المبحوث أسبوعياً فى تصفح موقع الفيس بوك ،وكذلك بين عدد الساعات التى يستخدم فيها الموقع يومياً ،و بين مستوى إدراكه لأزمة ستاد بورسعيد،و قد يرجع ذلك إلى أن زيادة مدة استخدام المبحوث لموقع الفيس بوك تجعله عرضة بشكل أكبر لمعلومات.

و بذلك تم قبول الفرض الثالث القائل " توجد علاقة إرتباطية طردية بين كثافة استخدام الشباب للشبكات الإجتماعية(عدد الأيام أسبوعياً–عدد الساعات يومياً) ، وبين مستوى إدراك الأزمة ".

الخاتمة و التوصيات :

أهتمت الدراسة الحالية بالبحث فى العلاقة بين استخدام الشباب لموقع الفيس بوك وقت الأزمات ،وبين مستوى الإدراك المتحقق لديهم نتيجة استخدام الموقع لمتابعة أزمة ستاد بورسعيد من خلاله،و قد وُجد أن موقع الفيس بوك يمكن اعتباره وسيلة إعلامية يتم لجوء الأفراد إليها وقت الأزمات للتزود بمعلومات حول الأزمة خاصة مع ما تتيحه خصائصه من إمكانية التعرض لمحتواه فى الوقت الذى يريده المستخدم و حسب ظروفه،فضلاً عن ثراءه بكم كبير من المعلومات المُجّمعة من أكثر من وسيلة مع تقديمها بأكثر من وسيط إتصالى بين النصوص و الصور و مقاطع الفيديو،وهو ما يتفق مع فروض نظرية ثراء الوسيلة الإعلامية التى تفيد بأنه كلما كانت الوسيلة أكثر ثراءً بالمعلومات و بالوسائط التى تحمل هذه المعلومات كلما ساهمت فى تقليل حالات الغموض و عدم اليقين التى تنتج عن المواقف غير الروتينية، إلا أن لجوء الأفراد لاستخدام مواقع الشبكات الإجتماعية وقت الأزمات برغم ما يشكله من منافسة قوية لوسائل الإعلام التقليدية ،إلا أن العلاقة بين الوسائل الجديدة والتقليدية تظل تكاملية رغم وجود التنافسية أيضاً ،حيث أنه يتم اللجوء للوسائل التقليدية و عدم الإكتفاء بنظيرتها الجديدة فقط و ذلك للمقارنة بين ما ينشر فيهما سعياً وراء فهم أفضل للأزمات .

و يثير إتجاه الشباب لاستخدام مواقع الشبكات الإجتماعية بكثافة عالية سواء بعدد الأيام أسبوعياً ،أو عدد الساعات يومياً بما يجعل تصفحها جزء من الروتين اليومي لهم ،وكذلك زيادة نسبة الاستخدام وقت الأزمات مقارنة بالاوقات العادية عدد من النقاط التى يجب مراعاتها :

– ضرورة التفات مؤسسات الدولة الرسمية المختلفة لأهمية التواجد الإلكترونى بحسابات رسمية عبر موقع الفيس بوك،لا للتواصل مع الأفراد عند إندلاع الأزمات فحسب وإنما عند إثارة موضوعات قد تتطور مع الوقت لأزمات،وكذلك بعد انحسار الأزمات لاستعادة ثقة الجمهور مرة أخرى تجاه المؤسسة ، و كذلك يضمن تواجد المؤسسات فى بيئة الفيس بوك الافتراضية التصدى لأى معلومات خاطئة أو مضللة يتم الترويج لها وقت الأزمات من المصادر غير الرسمية ،وهو ما من شأنه التصدى لفوضى المعلومات الذى تتسم به شبكة الإنترنت بشكل عام.

– استثمار المؤسسات المختلفة لإمكانيات الشبكات الإجتماعية و التى تتيح التواصل مع الجمهور بمنتهى السهولة و فى أى وقت و بتكلفة منخفضة للاستفادة منها وقت الأزمات، مقارنة بما يتطلبه الإتصال بالجمهور من خلال الوسائل الأخرى.

– ضرورة تفعيل الصفحات الشخصية للمؤسسات المختلفة و الموجودة بالفعل لتمثيلهم عبر بعض الشبكات الإجتماعية،و ضرورة تحديثها أولاً بأول للتواصل مع الجماهير ،بدلاً من كونها مجرد صفحات غير نشطة .

– ضرورة أن يقوم على إدارة صفحات المؤسسات المختلفة فريق متخصص من الكوادر المدربة على التعامل مع الجمهور بشكل إحترافى خاصة مع ما يتطلبه

وقت الأزمات من مهارات خاصة للتواصل مع الجمهور ،تجنباً لتصـــاعد حـــدة الأزمة.

- أن تلتفت مؤسسات الدولة المختلفة للاستفادة مما تتيحه الشبكات الإجتماعية من فرصة كبيرة لمتابعة مستجدات الأزمات من خلال مجهودات المستخدمين التـــى تعكس مفهوم صحافة المواطن،إذ بإمكان هذه المتابعة أن توفر قدر كبيـــر مـــن المعلومات للمؤسسات بشكل قد يصعب تحقيقه على أرض الواقع و يتطلب تكلفة ووقت و مجهود،وهو ما قد يساعدها فى التصدى للأزمات بشكل أفضل.

الهوامش

1. http://www.capmas.gov.eg/default.aspx
2. http://www.alexa.com/topsites/countries/EG
3. http://www.checkfacebook.com/

قائمة المصادر و المراجع:

مراجع عربية :

1- حسين، سمير.(1995). **بحوث الاعلام**.الطبعة الثانية.القاهرة :عالم الكتب.

2- شعبان،حمدى.(2005). **الإعلام الأمنى و إدارة الأزمات و الكوارث**. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات.

3- الشعلان،فهد،أحمد.(1999). **إدارة الأزمات: الأسس- المراحل- الآليات**. الطبعة الأولى. الرياض: مطابع أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

4- شفيق،حسنين .(2014).**نظريات الإعلام و تطبيقاتها فى دراسات الإعلام الجديد و مواقع التواصل الإجتماعى**.دار فكر و فن للطباعة و النشر و التوزيع.

5- الضبع،رفعت،عارف.(2007).اعتماد الجمهور المصرى على وسائل الإعلام لاكتساب المعلومات عن ازمة أنفلونزا الطيور.**المجلة المصرية لبحوث الإعلام**،أكتوبر/ديسمبر،العدد28:ص139).

6- عبد الحميد،محمد .(2000). **البحث العلمى فى الدراسات الاعلامية**. الطبعة الأولى. القاهرة :عالم الكتب.

7- ـــــــــ . (2004). **نظريات الإعلام و إتجاهات التأثير**. الطبعة الثالثة.القاهرة:عالم الكتب .

8- ـــــــــ .(2009). **المدونات:الإعلام البديل**.القاهرة:عالم الكتب

9- عشماوى،محمد،عبدالوهاب.(2008). **دور الصحف فى إدارة الأزمات الأمنية**. القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات.

10-الغمراوى،رجاء.(2013).دور النخبة فى إدارة أزمات المجتمع:دراسة تحليلية لأزمة الدستور .**المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال**، يوليو/سبتمبر ،العدد الثانى:ص.74

11- لطفى،محمود،أحمد و سعداوى ،هاجر،شعبان.(2013). استخدامات الشبكات الإجتماعية فى تعبئة الرأى العام أثناء الأزمات السياسية الطارئة: أزمة الدستور المصرى نموذجاً ".**المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال** ،يوليو/سبتمبر،العدد الثانى:ص284.

12- مدكور ،إبراهيم.(1975).**معجم العلوم الاجتماعية**. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

13- مصطفى، هويدا.(2000). **دور الإعلام فى الأزمات الدولية:دراسة حالة للإدارة الإعلامية لحرب الخليج**. القاهرة : مركز المحروسة للبحوث و التدريب و النشر.

14–مكاوى،حسن،عماد والسيد،ليلى،حسين.(2009).**الإتصال و نظرياته المعاصرة**.القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

مراجع أجنبية :

15-Boyd D.M and Ellison N.B. (2007).social Networks sites: Definition,History and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, Volume 13, Issue 1: p.2.

16- Daft R. L. and Lengel R. H.(1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. **Management Science,** Volume 32, issue 5: p.560.

17- —— and —— .(1989). The Selection of Communication Media as an Executive Skill. **The Academy of Management Executive**, volume 2, issue 3 :pp. 226-227.

18-Kavanaugh A.L. et al.(2012). Social media use by government: From the routine to the critical. **Government Information Quarterly**, volume29 ,Issue 4: p.480.

19-Otondo R.F. et al.(2008). The complexity of richness: Media, message and communication outcomes.**Information& Management**,volume 45,issue 1:p.21.

20-Suh k. S.(1999). Impact of communication medium on task performance and satisfaction : an examination of media-richness theory. **information & management**,volume 35,issue 5: pp.295-296.

21-White C. et al. (2009).An Online Social Network for Emergency Management**. Proceedings of the 6th International ISCRAM Conference**:p.2.
Available at : http://www.iscramlive.org

مواقع الإنترنت :

- http://www.capmas.gov.eg/default.aspx.
- http://www.alexa.com/topsites/countries/EG
- http://www.checkfacebook.com/