السنة: السادسة المجلد: 06 العدد: 02 ص ص: 708- 723
EISSN 2676-1645 ISSN 2543-375X

خطاب الأزمة عبر الوسائط الجديدة: الأزمة السورية عبر الفايسبوك أنموذجا: دراسة تحليلية لصفحة معاناة لاجئ

Crisis discourse in new media: the Syrian crisis as a model: -An analytical study of *a Refugee's Suffering* page

ط. د فتيحة جامع* ، جامعة أم البواقي،
مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة 3
djamaa.fatiha@univ-oeb.dz

تاريخ الاستلام: 2021/01/10 تاريخ القبول: 2021/05/30

ملخص:

تستهدف هذه الدراسة – خطاب الأزمة السورية عبر الوسائط الجديدة - تسليط الضوء على الأزمة السورية عبر الوسائط الاتصالية الجديدة وتحديدا معرفة دور الفايسبوك في نقل معاناة الشعب السوري –داخل الوطن أو خارجه - خلال تلك الأزمة وهذا اعتمادا على المنهج الوصفي لتحليل مضامين عينة قصدية من صفحة معاناة لاجئ خلال شهرين من سنة 2020، ومن النتائج التي توصلت إليها دراستنا هذه أن صفحة معاناة لاجئ أسهبت وبشكل كبير في سرد أخبار اللاجئين السوريين بدولة لبنان واستطاعت تغطية أكبر قدر ممكن من المعاناة هناك وبمختلف أشكالها في حين كانت تغطيتها للمناطق الأوروبية وتركيا ضئيلة نوعا ما، كما أن الموضوع الأكثر تناولا في صفحة الدراسة هو المعاناة المختلفة للاجئين السوريين حيث أخذت المعاناة الجسدية والنفسية حصة الأسد ذلك لأن أكثر ما تعرض له اللاجئون السوريون هو القتل والتعدي على الأفراد بالإضافة الى العنصرية من طرف سكان البلد الأصليين و قد كانت معاناة اللاجئين السوريين متمركزة تحديدا في الدول العربية أكثر منها في تركيا ودول أوروبا.

* المؤلف المراسل

الكلمات المفتاحية: الأزمة، الأزمة السورية، الوسائط الجديدة، الفايسبوك، اللاجئين.

Abstract:

The aim of this study "the Syrian Crisis through New Media" is to shed light on the Syrian crisis through new media of communication. Particularly, Facebook and its role in transmitting the sufferings of the Syrian people, inside and outside the country, during the crisis. This is done by relying on the descriptive approach to perform a content analysis on a purposive sample of a *Refugee's Suffering* page over the course of two months in 2020.

Among our study's findings is that the aforementioned page greatly contributed to the spread of news about Syrian refugees in Lebanon and was able to cover a large portion of their suffering in its various forms, while its coverage of European regions and Turkey was relatively insignificant. The page's main focus is on the various sufferings of Syrian refugees, with physical and psychological suffering taking the lion's share as Syrian refugees were subjected to murder and assault, as well as racism from the hosting population. Furthermore, the suffering of Syrian refugees was concentrated in Arab countries rather than Turkey and European countries.

Keywords: crisis, Syrian crisis, new media, Facebook, refugees.

مقدمة:

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدى إلى بروز شكل جديد من الإعلام لم نعهده من قبل ففير بذلك قواعد الإعلام إذ بات نشر المعلومة وإبداء الرأي ليس حكرا على منصات المؤسسات الإعلامية فقط بل كل ما تحتاجه لذلك حساب على مواقع التواصل الاجتماعي وعدد لا بأس به من المتابعين حتى يكون لأخبارك ومعلوماتك صدى كما أن إبداء الاعتراض لا يحتاج إلا لمجرد تعليقات في الصفحات التي تريد إيصال صوتك لها أو رسالة على الخاص تغنيك عن البريد لمراسلة القناة، إن كل هذه التغيرات الهائلة في مجال التكنولوجيا أتاحت للفرد العربي متنفسا للتعبير وتدوين الأفكار دون خوف ، كل هذا ومع مرور الوقت ساهم في حدوث مالم يتوقعه أحد وهو التنسيق

للقيام بحركات احتجاجية فبدأت تحركات شبابية تدعوا إلى تنظيم مظاهرات ضد حكوماتهم، ولعل من أبرز الأحداث التي أثبتت ذلك ما شهدته الساحة العربية من ثورات الربيع العربي منذ سنة 2011 بدأ بالحراك التونسي ووصولا الى الحراك السوري وما تبعه من دمار في البلاد وهجرة للوطن حيث ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في نقل الأحداث من أرض الميدان بعدما تعذر ذلك على أغلب المؤسسات الإعلامية ومنه تأتي هذه الدراسة لمحاولة تسليط الضوء على كيفية مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بالأزمة السورية وكيف ساهمت في نقل معاناة السوريين ؟ هذه الأسئلة وغيرها ستكون محور هذا البحث إن شاء الله.

أولا – إشكالية الدراسة:

لازالت الأزمة السورية ورغم مرور عديد السنوات منذ بدايتها تثير جدلا إعلاميا كبيرا على الساحتين العربية والدولية حيث أن تأزم الوضع الداخلي على جميع الأصعدة الحياتية، السياسية والعسكرية في سوريا أدى بالكثيرين الى الفرار نحو دول الجوار – الدول العربية – لكن مع إغلاق الحدود في وجوههم تغيرت الوجهة نحو الدول الأوروبية في قوارب الموت وعن طريق طلبات اللجوء، وقد ساهمت وسائط الإعلام الجديد وتحديدا مواقع التواصل الاجتماعي في نقل الأزمة السورية داخليا ومن أرض الميدان وحتى خارجيا حيث ساهمت في مساعدة السوريين على إيجاد رفقة للهجرة عبر البحر و التواصل مع سكان البلد الفارين إليه ولعل ابرز مواقع التواصل الاجتماعي التي ساعدت في ذلك "موقع الفايسبوك" وهذا راجع الى سهولة استخدامه ولانتشاره الواسع وسط الناس، ولأن الأزمة السورية قضية مهمة على غرار باقي القضايا الأخرى الراهنة فإننا اخترناها للدراسة والبحث وتنطلق دراستنا من التساؤل العام التالي: كيف ساهمت صفحة معاناة لاجئ عبر الفايسبوك في نقل الأزمة السورية؟

وينبثق عن هذا السؤال مجموعة أسئلة فرعية تمثلت فيما يلي:

1 - ماهي المواضيع التي تناولتها الصفحة محل الدراسة؟

2 - ما هو شكل المادة الإعلامية في الصفحة محل الدراسة؟

3 - ما هي أشكال التفاعل التي حملتها منشورات الصفحة قيد الدراسة بالنسبة للأزمة السورية؟

4 - ماهي مصادر المعلومات التي اعتمدت عليها الصفحة قيد الدراسة؟

5 - ما هي اللغة التي استخدمتها الصفحة قيد الدراسة؟

ثانيا – أهداف الدراسة:

بعدما تم توضيح إشكالية الدراسة وبناء هيكلها يستوجب علينا الانتقال إلى القضايا أو الجوانب التي سوف نركز عليها في دراستنا هذه وبناء على ذلك تبرز أهداف الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على الأزمة السورية.
- التعرف على أهمية الصفحة محل الدراسة في نقل الأزمة السورية.
- إبراز كيف ظهرت صورة السوريين عبر الصفحة محل الدراسة.
- معرفة الطريقة التي تم بها التعبير عن معاناة السوريين.

ثالثا – أهمية الدراسة:

تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع في حد ذاته إذ يعد قضية شائكة وراهنة في نفس الوقت تتطلب تظافر الجهود من أجل حلها وإنهاء معاناة السوريين في الداخل والخارج فهذه النقطة تحديدا تعتبر تحديا كبيرا يشغل الرأي العام السوري والعربي والعالمي أيضا. فلقد تعرض السوريون إلى صعاب جمة بداية من التخطيط للفرار ووصولا إلى الضفة الأخرى التي كانت تعد الأمل بالنسبة لهم دون إهمال العديد من الشباب الذين كان الغرق نصيبهم فربما لم ينسى أحد صورة الطفل الكردي ذو الثلاث سنوات والتي هزت جثته العالم بأسره. وسنحاول من خلال هذه الورقة البحثية دراسة الطريقة التي ساهمت من خلالها صفحة معاناة لاجئ ""في إبراز معاناة السوريين بعد مرور سنوات من بداية الأزمة.

رابعا – مفاهيم الدراسة:

1. **الأزمة**: إن الأزمة حسب الكاتب عبد الرزاق الديلمي عبارة عن تهديد وخطر غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأشخاص والمنظمات والدول. (عبد الرزاق، الديلمي، 2015، ص276) كما يؤكد على أن المقصود بفكرة الأزمة هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار الأمن الوطني للدولة كما أنها غير متوقعة الحدوث وليس من السهولة السيطرة عليها قبل حدوثها (عبد الرزاق، الديلمي، 2012، ص 97).

وإجرائيا يمكننا القول: أن الأزمة هي تعبير عن حدث أو واقعة تشكل خطرا على الشعب والدولة معا ويستوجب حلها تظافر الجهود والإمكانيات بغية الخروج منها بأخف الأضرار.

2. **الوسائط الجديدة**: هي عبارة عن الخدمات والنماذج الإعلامية الجديدة التي تتيح نشأة وتطوير محتوى الإعلامي بطريقة آلية أو شبه آلية في العملية الإعلامية وذلك لا يكون إلا باستخدام التقنيات الإلكترونية كنواقل إعلامية غنية بإمكانياتها في الشكل والمضمون ويشمل الإشارات والمعلومات والصور والأصوات المكونة للمادة الإعلامية (شقرة، 2014، ص53). وتُعرف اجرائيا في هذا البحث بأنها المواقع الموجودة على شبكة الانترنيت _فايسبوك _تحديدا والذي أتاح للسوريين إمكانية التواصل المرئي والصوتي وتبادل المعلومات والأخبار التي تساعدهم على حل مشاكلهم وفهم الواقع الذي يعيشون فيه وهذا ما نحاول تأكيده أو نفيه في هذا البحث من خلال تحليل صفحة معاناة لاجئ كعينة للدراسة.
3. **الأزمة السورية**: تشهد سورية منذ شهر مارس 2011 واحدة من أخطر التحديات في تاريخها الحديث يتمثل في أزمة اجتماعية سياسية عميقة تصاعدت لتصل إلى نزاع داخلي مسلح، وقد كشفت هذه الأزمة عن تعقيد العوامل الداخلة فيها على المستويين الداخلي والخارجي (نصر، محشي، أبو اسماعيل، 2013، ص13).

4. **الفايسبوك**: يعد أحد أهم مواقع التشبيك الاجتماعي، وهو لا يمثل منتدى اجتماعي فقط وإنما أصبح قاعدة تكنولوجية سهلة بإمكان أي شخص أن يفعل بواسطتها ما يشاء، وهو موقع خاص بالتواصل الاجتماعي أسس عام 2004 من طرف مارك زوكربيرج يتيح نشر الصفحات الخاصة، وكانت فكرته اجتماعية بحيث يستطيع الطلبة التواصل مع بعضهم البعض ومع الموظفين وأعضاء هيئة التدريس، ثم اتسع تدريجيا ليشمل كل دول العالم (عبد المعطي، 2015، ص86).

إجرائيا: الفايسبوك هو أحد أهم مواقع التشبيك الاجتماعي لما يتيحه من إمكانية التواصل بين الأفراد وتناقل المعلومة بكل يسر وسهولة حيث أصبح يستخدم في جميع مناحي الحياة (الاجتماعية، السياسية ...).

5 ـ الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة:

1 ـ نوع الدراسة ومنهجها :

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التحليلية والتي تستخدم للتعرف على وسائل الإعلام والمضامين المختلفة التي توزعها على جماهيرها المتنوعة (بن مرسلي، دس، ص52). وعليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى وصف وتحليل صفحة "معاناة لاجئ" ودورها في نقل الأزمة السورية ولهذا كان المنهج الأنسب لدراستنا هو المنهج المسحي الذي يعرف بأنه: "عبارة عن دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة ما، وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر وهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية (أحمد درويش، 2018، ص118). وعليه سنقوم في هذه الدراسة بإجراء مسح لصفحة "معاناة لاجئ" والتي تطرقت لجزئية مهمة في الأزمة السورية وهي قضية اللاجئين السوريين وذلك في الفترة الزمنية الممتدة من 1 جويلية 2020 إلى 31 أوت 2020.

2ـ أداة البحث:

إن الأداة المناسبة لدراستنا هذه هي أداة تحليل المضمون والتي عرفها بولسون بأنها عبارة عن "أسلوب أو أداة بحث لوصف المحتوى الظاهر أو الواضح للرسالة

الإعلامية وصفا كميا وموضوعيا ومنظما" (سلاطنية، الجيلاني،2012، ص 55) ويتم الاعتماد في أسلوب تحليل المضمون على عنصرين أساسيين هما: فئات التحليل ووحدات التحليل.

- **فئات التحليل**: يتم تصنيفها من تساؤلين أساسيين أحدهما متعلق بفئات المضمون أو ما يطلق عليها بفئات ماذا قيل؟ وذلك نسبة إلى محتوى المادة المدروسة وثانيهما متعلق بفئات الشكل أو ما يطلق عليها بفئات كيف قيل؟ وذلك نسبة إلى شكل المادة المدروسة أيضا (بن عيشة،2018، ص23).

- فئات الشكل: كيف قيل؟ وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على فئات الشكل التالية:

- فئة اللغة المستخدمة: ونقصد بها هل تم الاعتماد في صياغة المنشورات وتقديمها على الصفحة على اللغة العربية الفصحى أم اللهجة السورية، أو لغات أجنبية، أم كانت مختلطة.
- فئة شكل المادة الإعلامية: ونتحدث هنا عن استخدام الصور والفيديوهات للتوضيح وإثراء الموضوع أو تم الاقتصار على النصوص فقط أم مزيج بينهم (نص+ صورة، (تعليق+ فيديو) بالإضافة الى استخدام الروابط الخارجية.
- فئة الاتجاه: ونعني توجه المسؤولين عن نشر المعلومة مع أو ضد او محرضين عن اللجوء وذلك دون إهمال التعليقات وأراء أصحابها.

- فئات المضمون: ماذا قيل؟ وقد اعتمدنا على الفئات التالية:

- فئة المصدر: ونقصد بها مصادر المعلومة المنشورة (أشخاص، حكومات غربية، حكومات عربية، منظمات دولية بريد الصفحة، صحف، مواقع ويب).

✓ فئة الموضوع: تستهدف هذه الفئة الإجابة عن السؤال :على ما يدور موضوع المحتوى، وتفيد هذه الفئة في الكشف عن مراكز الاهتمام في المحتوى وتندرج في دراستنا هذه ضمن فئتين وهما كما يلي:

- موضوع بلد اللجوء: ونبحث هنا هل الصفحة تطرقت للحديث عن اللجوء السوري في الدول العربية أم الدول الأوروبية وكيف أبرزت جوانب الموضوع.
- موضوع معاناة اللاجئين السوريين: تندرج ضمن هذه الفئة أنواع عديدة من أشكال المعاناة: جسدية، نفسية، مادية وصحية.

وحدات التحليل: تجدر الإشارة هنا إلى أننا قد اعتمدنا على وحدة الفكرة داخل كل موضوع كوحدة للتحليل وعلى التكرار كوحدة للقياس أما بخصوص الفئات فقد تم تحديدها بعد قراءة الموضوع جيدا وفهمه ومراجعة عينات من منشورات الصفحة وبعدها توصلنا إلى الصيغة المذكورة أعلاه.

3ـ عينة البحث:

تعرف العينة بأنها نموذج يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث تكون ممثلة له، وهذا الجانب او الجزء يغني الباحث من دراسة كل وحدات و مفردات المجتمع الأصل خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل وحدات المجتمع المعني بالبحث(قندلجي، 2019، ص186) ولقد كان اختيار العينة قصديا اعتقادا منا أنها تمثل المجتمع في الجانب الذي يتناوله البحث(العبد، عزمي، 1993، ص 142) عن طريق اطلاعنا على الصفحات التي اتخذت اللاجئين كتسمية لها والرجوع إلى ما تم نشره عن اللاجئين السوريين في الفترة ما بين شهر جويلية إلى غاية شهر أوت 2020 م واستخراج الفئات لحساب تكرارها وتحليلها وقد تم اختيار صفحة معاناة لاجئ للدراسة والتحليل نظرا لكثافة المنشورات فيها بالإضافة إلى كونها صفحة أنشئت حديثا في 2020 وهذا يساعدنا على فهم إلى أي مدى لازالت تكتسي الأزمة السورية أهمية عربية ودولية.

سادسا – عرض ومناقشة نتائج الدراسة التحليلية:

الجدول 1: يوضح صفحة الفايسبوك عينة الدراسة:

الصفحة محل الدراسة	معاناة لاجئ
عدد المعجبين	18292
نسبة المضامين المتناولة للاجئين السوريين	%72

المصدر: نتائج دراسة الباحثة لصفحة الدراسة.

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا أن صفحة معاناة لاجئ تمتلك عدد معجبين مقدر ب 18292 معجب، وهذا خلال مدة دراستنا للموضوع في الفترة الممتدة من 1 جويلية إلى غاية 31 أوت 2020.وقد أنشئت صفحة معاناة لاجئ بسنة2020 . بالنسبة للمضامين المنشورة على صفحة معاناة لاجئ نجد أنها كانت كثيفة من حيث النشر حول اللاجئين السوريين بما نسبته 69% من منشورات الصفحة وهذا طبعا خلال فترة الدراسة التي تم الإشارة اليها سلفا فلقد حصرنا 110 منشورا خلال فترة الدراسة.

1- شكل المادة الإعلامية محل الدراسة:

تبين لنا من خلال عملية تفريغ بيانات شكل المادة الإعلامية محل الدراسة أن المادة الإعلامية المتمثلة في (نص + صورة) كانت الغالبة وبما نسبته 40% وبما يعادل 32 تكرارا من أصل 80، تأتي بعدها مباشرة فئة تعليق+مقطع فيديو ب28 تكرارا وبما نسبته 35% تليها فئة نص بنسبة 21.25% ومن ثم فئة نص +روابط خارجية وفئة مقطع فيديو كان شبه منعدم إذ اقتصر على منشور واحد فقط لكل منهما ، في حين لم يتم نشر أي صورة بمفردها أو روابط خارجية لوحدها باستثناء تغيير صورة ملف الصفحة وغلافها لكننا استغنينا عنها في عملية التحليل ولم تحتسب ضمن عدد المواضيع قيد الدراسة

من خلال هذه الأرقام المقدمة يمكننا القول إن المنشورات التي تطرقت للحديث عن معاناة اللاجئين السوريين على جميع الأصعدة (الاجتماعية،

الاقتصادية والنفسية ...) قد تم التعبير عنها باستخدام نص + صورة وقد تجسد ذلك تحديدا عند التطرق لحرائق بمخيمات اللاجئين، اللاجئين العالقين على الحدود السورية اللبنانية، فيروس كورونا، قتل سوريين ...وغيرها من المنشورات الأخرى أما بالنسبة للفئة الثانية من حيث الاستخدام " تعليق + مقطع فيديو" فقد تمثلت في نشر بعض الأخبار المتعلقة بالعنف ضد السوريين والتي وثقت بالصوت والصورة كفيديو الاعتداء على عائلة سورية رفضت تزويج ابنتها القاصر لعائلة لبنانية، وفيات انفجار بيروت، حملات التبرع بالدم لضحايا انفجار ميناء بيروت وتكريم الطلبة السوريين المتفوقين بدول اللجوء وكلها مواضيع تحتاج إلى تعليق عند نشرها وعدم الاكتفاء فقط بنشر الفيديوهات.

بالنسبة للفئة الثالثة " فئة نص" تم التعبير عن طريق الكتابة فقط في بعض المواضيع المتعلقة بقرارات الحكومة السورية أو حكومات دول اللجوء عن طريق نشر بيانات صحفية، كذلك فيما تعلق بمساعدات المفوضية الدولية لشؤون اللاجئين، إجراءات الوقاية من فيروس كورونا وأحيانا في مواضع قتل لاجئين سوريين أو التهجم عليهم كمجرد خبر أولي ثم في الغالب تبعته منشورات أخرى موثقة بصور أو مقاطع فيديو، أما العناصر الأخرى فقد تقاربت نسب استخدامها وكانت شبه منعدمة وقد اقتصر الفيديو الوحيد بدون تعليق على موضوع صمت الاعلام عن مقتل 43 عامل سوري في انفجار بيروت، في حين منشور(نص+ رابط) كان عبارة عن موقع مركز وصول لحقوق الإنسان تم ذكره في منشور الصفحة.

2ـ فئة مصدر المادة الإعلامية:

فيما يتعلق بمصدر المادة الإعلامية التي اعتمد عليها أصحاب الصفحة في منشوراتهم فإننا وجدنا أن أعلى نسبة كانت للنشطاء على هذه الصفحات بنسبة 50% وقد كانت هذه المنشورات في الغالب عبارة عن أراء وتعليقات حول قرارات حكومية وأخبار توصلوا إليها بأنفسهم أو عن طريق نشطاء فيسبوكيون آخرون حيث نجد مثلا منشورات عن حرائق داخل المخيمات السورية بلبنان كذلك في مواضيع الدعوة إلى نبذ العنصرية ضد السوريين في لبنان، موضوع سقوط 5 سوريين في بئر، الاعتداء على عائلة سورية من طرف

عائلة لبنانية دون أن ننسى نقل معاناة اللاجئين العالقين على الحدود السورية اللبنانية.

ثاني أعلى فئة في مصادر المادة الإعلامية نجد القنوات التلفزيونية والتي كانت نسبت استعمالها في مصدر المعلومة 15 %وقد تمثلت في أخبار من قناة الجديد اللبنانية وقناة اورينت وقناة تلفزيون سوريا والتي كانت عبارة عن مقاطع فيديو عبرت عن معاناة اللاجئين السوريين في الأراضي العربية. ثالث فئة لدينا هي منظمات دولية حيث كانت هناك 8 منشورات وقدرت نسبتها ب 10 %وتجسدت في منشورات مأخوذة عن المفوضية الدولية للاجئين ومنظمة حقوق الإنسان والمجلس الدولي الأعلى لمنظمات المجتمع الدولي. تليها فئة "منشورات بريد الصفحة" رغم إمكانية ادراجنا لها في فئة واحدة مع فئة النشطاء الفيسبوكيون إلا أننا أردنا أن نعرف مدى تلبية هذه الصفحة لانشغالات المتابعين فوجدنا أنه كان ينشر بين الفينة والأخرى طلب مساعدات وأيضا تقديم معلومات للاجئين.

في حين كان استخدام مصادر حكومية في معلوماتهم% 13.75مقسمة إلى مصادر حكومات عربية بنسبة11.25%وتمثلت أساسا في قرارات الحكومتين اللبنانية والسورية في حين كانت المصادر الخاصة بالحكومات الدولية (2.5%) متعلقة بقرارات ألمانية ويونانية حول استقبال اللاجئين السوريين وحول بعض قرارات الحكومة التركية. أما فيما يخص فئة الصحف ومواقع الويب فكانت شبه منعدمة.

4 ـ فئة اللغة المستخدمة:

انطلاقا من تحليلنا للغة المستخدمة في صفحة "معاناة لاجئ" سجلت فئة اللغة العربية الفصحى النسبة الأعلى على الإطلاق وقدرت ب 73.75% في حين سجلت "العامية السورية" نسبة 8.75% فقط وتوسطت بينهما فئة " خليط لغة عربية وعامية " بنسبة 17.5% بالرجوع إلى فئة مصدر الخبر الأعلى من حيث الاستخدام وجدنا أن النشطاء الفيسبوكيون هم المصدر الأول والابرز للمعلومة يمكننا القول في هذه الحالة بأن مستوى الناشطين الفيسبوكيون نخبوي

ويتمتعون بمستوى لابأس به ، كما أنه قد اقتصر استعمال اللهجة السورية في المنشورات الواردة عبر بريد الصفحة حيث كانت تنشر كما أرسلها أصحابها في اللهجة السورية بالإضافة إلى مقاطع الفيديو المصورة من قبل النشطاء الفيسبوكيون في حين استعمال المزج بين العربية والعامية كان بنسبة تقارب 18% وذلك في التعقيب على بعض أخبار القتل والعنف وفي التهكم على القرارات السياسية العربية وكذلك في الرد على الإساءات التي يتعرض لها اللاجئون داخل البلد المستضيف.

3ـ فئة الموضوع:

1 - عناصر موضوع أشكال معاناة اللاجئين السوريين:

من خلال تحليل منشورات الدراسة تبين لنا أن النسب الخاصة بمتغيرات الموضوع كانت كما يلي:

معاناة جسدية 37 منشورا من 66 منشور مخصص للمعاناة بنسبة 56% وذلك لكثرة منشورات العنف الجسدي والقتل فيما يخص الفئة الثانية الخاصة بمتغيرات الموضوع " فئة معانة نفسية " نجد 14 منشورا قد تحدث عن هاته المعاناة وبما نسبته 21.21% وتمثلت هذه المعاناة النفسية في آثار الاضطهاد والعنصرية وقد تم التعبير عنها كذلك من خلال فيديوهات ومنشورات كان لها نصيب لا بأس به من التعليقات والملاحظ هنا تميز هذه المنشورات باستعمال اللهجة السورية بدلا من اللغة العربية الفصحى. في حين قدرت معاناة مادية ب 8 منشورات تمثلت في مجملها على المساعدات الإنسانية والجوع الذي يفتك باللاجئين كذلك الخسائر التي يتعرضون إليها من حرق لمخيمات اللجوء في بعض الدول العربية أما آخر فئتين " معاناة صحية " و"معاناة متنوعة" فقد كانت متقاربة في النسب 3 و4 على التوالي حيث تمثلت المعاناة الصحية في عدم الاهتمام واستقبال اللاجئين في بعض المستشفيات اللبنانية وهذا حسب ما أشارت اليه صفحة الدراسة.

2 - عناصر موضوع بلد اللجوء:

إن الملاحظ من حلال تحليل بيانات الدراسة اهتمام عينة الدراسة بالحديث عن اللجوء السوري في الدول العربية وتحديدا دولة لبنان وهذا راجع إلى القرب

الجغرافي والعروبة المشتركة وأنها كانت الوجهة الأولى للفرار من جحيم الحرب المتقدة في الداخل السوري وقد ركزت على ذلك صفحة معاناة لاجئ ويمكن إرجاع التركيز على دولة لبنان للمشاكل التي يواجهها السوريون داخل الأراضي اللبنانية فقد ورد ذكر اللاجئين السوريين في لبنان عند الحديث عن العنصرية والقتل والسرقة وما إلى ذلك أيضا الظرف الاقتصادي اللبناني السيء وأعداد اللاجئين المرتفع ومن جنسيات عدة ربما قد ولد نوعا من الضغط في الداخل اللبناني وانعكس ذلك على اللاجئين السوريين في البلاد وقد كان ذلك بنسبة 80بالمئة ثم أتت الدول الأوروبية في المركز الثاني ب 7.5% فقد تم اللجوء إليها عند غلق الحدود العربية في وجه السوريين " كما أن تركيا كانت من الدول التي تعاملت بشكل إنساني مع القضية السورية وسمحت للسوريين الذهاب إلى أوروبا عن طريق أراضيها وبذكر الدول الأوروبية فقد تم الحديث عن ألمانيا واليونان دون غيرهم بنسبة 4% في فترة الدراسة .ووجدنا أنه لم يتم إهمال الداخل السوري وما يعانيه.

4. فئة الاتجاه لمواضيع الدراسة:

1. اتجاه موضوع عناصر معاناة اللاجئين السوريين

إن الاتجاهات الخاصة بالموضوع الأول كانت كالتالي: الاتجاه السلبي هو الذي احتل أكبر نسبة وقد بلغت 74.2%وتعود النسبة الثانية للاتجاه المحايد ب 16.66% في حين كان الاتجاه الإيجابي ب 9% فقط. وهذا ما فسره تحليل موضوع معاناة اللاجئين إذ وجدنا معاناة جسدية بأكبر عدد من المنشورات 37 منشورا كانت في مجملها عن القتل والاعتداءات والظلم الذي يتعرض اليه اللاجئون ولذلك اتخذت الصفحة أسلوب الانتقاد والاحتجاج على هكذا تصرفات في حق اللاجئين وكذلك بالنسبة لتعليقات المتابعين وكذلك انتقاد امتناع دولة اليونان عن استقبال عدد من اللاجئين واعادتهم الى تركيا. بالإضافة أيضا إلى الاعتداءات ذات الطابع المادي من سرقة ونهب لمساعدات المفوضية الدولية للاجئين وكذلك أخبار حرق بعض المخيمات بطريقة مفتعلة. وبالعودة إلى الاتجاه الإيجابي نجده كان جليا عند ذكر تكريم لاجئين متفوقين سوريين وكذلك انقاذ لاجئين من الغرق ومساعدة لاجئين في إطفاء

بعض الحرائق أما الاتجاه الحيادي فكان متمثل في نقل المعلومة فقط دون تعليق على مساعدات المقدمة من المنظمات الدولية وبعض الحكومات الغربية كذلك لم يتم التعليق ايجاب أو سلبا اتجاه بعض المعاناة الجسدية للسوريين وتحديدا في موضوع سقوط 5 سوريين في بئر بلبنان.

2. **الاتجاه حسب فئة بلد اللجوء وعناصرها:**

حصل الاتجاه السلبي على اعلى قيمة مسجلة في تحليلنا لصفحة الدراسة حيث بلغت نسبة 63 % تلتها نسبة الاتجاه الإيجابي ب 23% وأخيرا الاتجاه الحيادي بنسبة 13.44 % وانطلاقا من هذه النتائج يمكننا القول إن معاناة السوريين تمركزت بشدة في الوطن العربي حسب ما أفرزته قراءتنا للصفحة محل التحليل اذ كانت نسبتها لوحدها 64% من مجمل نسب الاتجاه السلبي في حين الدول الأوروبية كانت نسبتها 26 %وقد جمعت معها نسبة دولة تركيا والتي كانت الأقل من حيث المعاناة مقارنة بالدول الأوروبية التي أحصت أكبر عدد من التكرارات السلبية وبالتالي هي التي أحصت اكبر نسبة من الاتجاه الإيجابي في فئة البلدان الأوروبية في حين بلغت نسبة الاتجاه المحايد 13.44%

الاستنتاجات العامة للدراسة:

لاحظنا من خلال متابعتنا لصفحة معاناة لاجئ خلال الفترة الممتدة من بداية شهر جويلية وإلى غاية نهاية شهر اوت 2020 أن:

- صفحة معاناة لاجئ أسهبت وبشكل كبير بسرد أخبار اللاجئين السوريين بدولة لبنان واستطاعت تغطية أكبر قدر ممكن من المعاناة هناك وبمختلف أشكالها في حين كانت تغطيتها للمناطق الأوروبية وتركيا ضئيل نوعا ما ومن هذه النتيجة تبرز نجاح الصفحة في إيصال المعلومة وأخبار اللاجئين للمستقبل والباحث عنها.
- إن الأحداث التي عبرت عن أزمة اللاجئين السوريين في الداخل العربي والأوروبي جاءت أغلبها في شكل نص مرفق بصورة فقد كان أغلب ما نشر عن معلومات وأخبار متعلقة بمعاناة اللاجئين السوريين وعلى مختلف الأصعدة (اجتماعية، نفسية، اقتصادية..) ويمكن القول أن المعلومة كانت

شبه كاملة وغير مقتصرة على نشر الخبر فقط ولكن رغم ذلك لا يوجد توثيق كافٍ للأخبار عن طريق مقاطع الفيديو.

- ❖ احتل مصدر " النشطاء الفيسبوكيون" النسبة الأعلى في مصدر المعلومة وهذا ما يؤكد المجهود المبذول من طرف أصحاب الصفحة في الوصول إلى الخبر ونقله من مكان حدوثه أو التعليق عليه بأسلوبه الخاص دون اللجوء إلى المؤسسات الإعلامية الأخرى إلا في حالات خاصة وبالتالي كانت هذه الصفحات وسيلة إعلامية مهمة للمتابعين شأنها شأن غيرها من الوسائل الإعلامية التقليدية.
- ❖ كانت اللغة العربية الفصحى هي الأكثر استخداما على صفحة الفايسبوك المختارة سلفا للتحليل والدراسة وذلك أثبت لنا أن الناشطين كانوا من فئة النخبة المثقفة بما أنهم المصدر الأول للمعلومة حسب ما توصل إليه تحليلنا.
- ❖ إن الموضوع الأكثر تناولا في صفحات الدراسة هو المعاناة المختلفة للاجئين السوريين حيث أخذت المعاناة الجسدية والنفسية حصة الأسد ذلك لأن أكثر ما تعرض له اللاجئون السوريون هو القتل والتعدي على الأفراد والإهانة العنصرية
- ❖ كانت الدول العربية الملجأ الأول للسوريين وذلك للقرب الجغرافي والأكثر تداولا أيضا في صفحات الدراسة تلتها تركيا وهذا راجع إلى كون اللاجئين السوريين قد توجهوا إليها عند غلق الحدود من طرف بعض الدول العربية للعيش فيها ومن هم من جعلها محط عبور نحو الدول الأوروبية.
- ❖ لقد تم استخدام أسلوب الانتقاد والاحتجاج في أغلب المنشورات التي تطرقت إلى معاناة اللاجئين السوريين وذلك تعبيرا عن رفضهم التام لما يتعرض له اللاجئ السوري في البلدان المستضيفة.
- ❖ لقد عبر الاتجاه الإيجابي على حالات الدعم والمساعدات التي تلقاها اللاجئون السوريون وكذلك على الأعمال الإنسانية التي ستهم بها اللاجئون السوريون اتجاه دولة اللجوء.

- كانت معاناة اللاجئين السوريين متمركزة في الدول العربية أكثر منها في تركيا ودول أوروبا.

الخاتمة:

لقد أتاحت وسائط الاتصال الجديدة ومن بينها الفايسبوك منصة تعبير حر لعديد الناشطين الفيسبوكيون في المساهمة في نشر كل ما يخص الأزمة السورية داخليا و خارجيا وبالتالي كسر احتكار وسائل الاعلام التقليدي على المعلومة وأحيانا تغيبها بما يناسب الخط الافتتاحي للمؤسسة ،إن من خلال دراستنا هذه يمكننا التأكيد على أهمية الوسائط الجديدة في إسماع صوت اللاجئين السوريين والمطالبة بحقوقهم واحساسهم بالقرب من بعضهم رغم بعدهم في الواقع ونتمنى أن تفتح دراستنا هذه أفاق للبحث في هذه الأزمة والمساعدة على إيجاد حلول لها.

قائمة المراجع:

بن عيشة، عبد الكريم. (2018). تحليل المحتوى الإعلامي. الأردن: دار أسامة.
بن مرسلي، أحمد. (دس). مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
درويش، محمود أحمد. (2018). مناهج البحث في العلوم الإنسانية. مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع.
الديلمي، عبد الرزاق. (2012). الإعلام وإدارة الأزمات. الأردن: دار الميسرة.
الديلمي، عبد الرزاق. (2015). الإعلام المتخصص. الأردن: دار اليازوري.
سلاطنية، القاسم. الجيلاني، حسان. (2012). أسس المناهج الاجتماعية. القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
شقرة، خليل علي. (2014). الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي. عمان، الأردن: دار أسامة.
العبد، عاطف عدلي. عزمي، أحمد زكي. (1993). الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام. مصر: دار الفكر العربي.
عبد المعطي، نها السيد. (2015). صحافة المواطن: نحو نمط اتصالي جديد. القاهرة، مصر: دار الكتاب الجامعي.
قنديلجي، عامر إبراهيم. (2019). منهجية البحث العلمي. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
نصر، ربيع. محشي، زكي. أبو إسماعيل، خالد. (2013). الأزمة السورية الجذور والآثار الاقتصادية والاجتماعية. سوريا: المركز السوري للبحوث السياسية.