دورمو اقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهوربالمعلومات أثناء الأزمات

-دراسة تطبيقية على جائحة كوفيد 19-

The role of social media in providing the public with information during crises

An applied study on the COVID-19 pandemic

أ.د/ **وفاء عبد الخالق ثروت** [1]

[1]- أستاذ الإعلام –كلية الاتصال الجماهيري – جامعة أم القيوين ـ الإمارات العربية المتحدة.

تاريخ الاستلام: 2022/02/28؛ **تاريخ المراجعة**: 2022/03/01؛ **تاريخ القبول**: 2022/06/24

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في إحاطة الجمهور علماً بما يحدث في محيطهم الاجتماعي، وأيضاً معرفة إلى أي مدى استطاعت جذب الجمهور في تناولها لأزمة كوفيد 19 في ظل تعدد وتنافس وسائل الإعلام المختلفة في نقل المعلومات لجذب أكبر عدد من المتلقين إليها، وإبراز دوافع تعرض الجمهور لها، وتقييمهم لأدائها، وذلك في إطار تساؤلات وفروض الدراسة التي طبقت على عينة قوامها (400) مبحوث من البالغين داخل دولة الامارات العربية المتحدة.

الكلمات المفتاحية:

مواقع التواصل الاجتماعي، كوفيد 19، أزمة، الامارات العربية المتحدة.

Abstract:

This study aims to identify the role of social media in providing the public with information about what is happening in their social surroundings, and about the Covid-19 crisis, and also to know the extent to which it was able to attract the public by providing them with information, focusing on the motives of the public's exposure to social media, and their evaluation of its role, according to questions and the hypotheses of the study, which were applied to a sample of (400) adult respondents in the United Arab Emirates.

Keywords:

Social media, Covid-19, crisis, United Arab Emirates (UAE)..

* **المؤلف المرسل: الإيميل**:dr.wafaa_tharwat@yahoo.com

مقدمة:

تعد وسائل الإعلام بمثابة أداة رئيسية وفعالة من أدوات إدارة الأزمات، وذلك بإمكانية توقعها لحدوث بعض الأزمات والتوعية بمخاطرها ودعوة الجمهور للمشاركة في جهود المواجهة، بالإضافة للتصدي للشائعات والأخبار المضللة المتعلقة بها، وقد أدى تطور تكنولوجيا الاتصال في العصر الرقمي إلى استخدام أساليب جديدة في التعامل مع الأزمات وإدارتها، ووسائل الاعلام الحديثة هي أول ما يلجأ إليه المتلقي لمعرفة المعلومات عن الأزمات والأحداث المختلفة.

وفى ظل انتشار جائحة كوفيد 19 أضحت مواقع التواصل الاجتماعي مصدراً رئيسياً لتشكيل معارف وتوجهات الجمهور، وجاءت الجائحة كأزمة عالمية بمثابة تحدياً كبيراً أبرزت مدي أهمية مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في مرحلة تدفقت فيها المعلومات بوتيرة لم يشهدها العالم من قبل، فهي المنطلق الذي مكن الجمهور من امتلاك المعلومات المتعلقة بأبعاد الجائحة وتطوراتها وآثارها والإجراءات التي يجب اتخاذها للوقاية من تفشي المرض محلياً وعالمياً.

ووظفت العديد من وسائل الإعلام المحلية والعالمية مواقع التواصل الاجتماعي لايصال المحتوى المتعلق بأخبار كوفيد 19 إلى جمهور أوسع، كون الكثيرون يعتمدون على هذه المواقع للوصول إلى المعلومات، كما زاد عدد المؤسسات الرسمية والمسؤولين الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لبث تصريحاتهم وتفسيراتهم حول الفيروس.

وعلى صعيد أخر لم تخل مواقع التواصل الاجتماعي من الإخبار المزيفة التي تحتاج إلى جهد ومعرفة للتمييز بينها وبين الحقيقة، فالحاجة إلى المعلومات دافع قوى لمستخدمي المواقع الاجتماعية، وتزداد هذه الحاجة وقت الأحداث الكبرى والأزمات.

وتسعى الدراسة الحالية للتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بالمعلومات أثناء جائحة كوفيد 19 في ظل تعدد مصادر المعلومات وفى ظل إيجابيات وسلبيات هذا الدور أثناء هذه الفترة المهمة.

مشكلة الدراسة:

قامت مواقع التواصل الاجتماعي بدور ملحوظ عند تفشي وباء كوفيد 19 في متابعة التطورات المتعلقة بهذه الأزمة، ونشرت الكثير من المعلومات حولها، وأحياناً كانت مصدراً للشائعات والأخبار المضللة وأحياناً أخرى مصدراً للمعلومات الصحيحة ومحاربة الشائعات، وفى ظل اختلاف الرؤى حول تأثير وفاعلية هذه المواقع أثناء الأزمات تسعي الدراسة الحالية إلى التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في إحاطة الجمهور علماً بما يحدث في محيطهم الاجتماعي، خاصة مع اهتمام الجمهور على اختلاف فئاته العمرية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعية بمتابعة هذه الأزمة وآثارها المختلفة، وأيضاً معرفة إلى أي مدى استطاعت مواقع التواصل الاجتماعي جذب الجمهور في

تناولها للأزمة في ظل تعدد وتنافس وسائل الإعلام المختلفة (الوطنية والعربية والأجنبية) في نقل المعلومات وتفاصيل الجائحة لجذب أكبر عدد من المتلقين إليها.

وتتحدد مشكلة الدراسة فى السؤال الرئيسي التالي:

ما الدور الذى تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أثناء جائحة كوفيد 19؟

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية:

1- ما دوافع تعرض عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء حائجة كوفيد 19؟

2- ما تقييم الجمهور عينة الدراسة للجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي للجائحة؟

3- ما تقييم الجمهور عينة الدراسة للجوانب السلبية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي للجائحة؟

4- ما درجة الفورية والعمق والتوازن فى عرض وجهات النظر فى تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19؟

فروض الدراسة:

1.توجد علاقة ارتباطية دالة موجبة بين ادارك الجمهور لأهمية أزمة كوفيد 19 والحرص على متابعة المعلومات الخاصة بها في مواقع التواصل الاجتماعي.

2. توجد علاقة ارتباطية دالة موجبة بين كل من درجة الفورية والعمق والتوازن فى عرض وجهات النظر فى تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19 ودرجة حصول الجمهور على المعلومات منها.

3.توجد علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الجمهور فى درجة استخدامه للمصادر التى تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19 وفقاً لخصائص هذا الجمهور من حيث النوع والسن والمستوى التعليمي والمستوى الاجتماعي الاقتصادي (المتغيرات الديمجرافية)

أهمية الدراسة:

تعالج هذه الدراسة أزمة كوفيد 19 هي حدث جلل ألقى بظلاله على كافة مناحي الحياة، فهي موضوع قائم لايزال يطرح نفسه بقوة على ساحة النقاش، فهي تبحث الدراسة أهمية مواقع التواصل الاجتماعي كمصادر للمعلومات عن هذه الأزمة، مقارنة بمصادر المعلومات الوطنية والعربية والأجنبي. كما نأمل أن تكون نتائج الدراسة مفيدة لوسائل الإعلام والمنصات الرقمية والجمهور أثناء تفكيرهم في تدفق المعلومات حول أزمة كوفيد 19.

أهداف الدراسة:

1- التعرف عن دوافع تعرض عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء حائجة كوفيد 19؟

2- الكشف عن تقييم الجمهور (عينة الدراسة) للجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي للجائحة؟

3- الوصول إلى تقييم الجمهور (عينة الدراسة) للجوانب السلبية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي للجائحة؟

4- التعرف على درجة الفورية والعمق والتوازن في عرض وجهات النظر عند تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19؟

المنهج المستخدم:

تنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تهتم بدراسة دور مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19، ودراسة ممارسات وآراء ووجهات نظر الجمهور عن المعلومات التي يحصلون عليها من هذه المواقع، واعتمدت الدراسة على منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي المستخدم على نطاق واسع في دراسات الإعلام، واستخدمت في إطاره أسلوب المسح الميداني على عينة من الجمهور.

أداة جمع البيانات:

تم استخدام صحيفة استبيان الكترونية عبر جوجل درايف google drive باعتبارها أكثر الأدوات الملائمة لجمع البيانات الكمية، وصممت الصحيفة في ضوء فروض الدراسة وأهدافها، وذلك بعد إجراء اختبار قبلي للصحيفة على عينة قوامها (10%) من العينة الأصلية بواقع (40) مبحوثاً، ثم طبقت بشكلها النهائي بعد إجراء تعديلات طفيفة عليها، ولمدة ثلاثة أسابيع في الفترة من الخامس والعشرين من يوليو 2021 إلى الرابع عشر من أغسطس 2021 .

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة الميدانية في الجمهور العام داخل دولة الامارات العربية المتحدة بإماراتها المختلفة، وقامت الباحثة بتطبيق الدراسة على عينة قوامها (400) مبحوث من البالغين من سن (18سنة فأكثر)، فهذا السن هو بداية مرحلة الشباب، وعنده يمكن للشاب الاستيعاب والإدراك والتعبير عما قبله.

أولا- قياس الصدق والثبات: أولا: الصدق: تم قياس الصدق عن طريق قياس الصدق الظاهري لصحيفة الاستبيان، من حيث قدرتها علي التحقق من فروض الدراسة واختبار مدي صحتها، كما تم عرضها علي مجموعة من المحكمين من أساتذة الإعلام لمراجعة أسئلة الاستبيان، والتأكد من إنها تقيس ما استهدفت قياسه بالفعل، حيث أشاروا إلي صلاحيتها للتطبيق بعد إجراء بعض التعديلات البسيطة اللازمة .

ثانيا- الثبات:

تم اختبار الثبات عن طريق: -إعادة تطبيق (10%) من صحائف الاستبيان على (40) مفردة بعد أسبوعين من تطبيقها في المرة الأولى على نفس المبحوثين، وبلغت قيمة معامل الثبات (0.88)، وهي قيمة مرضية تدل على ثبات صحيفة الاستبيان وصلاحيتها للقياس.

- تم استخدام معادلة الفاكرونباخ (Alpha Cronbach): وتم التوصل الى الجدول التالي:

جدول رقم (1): نتائج تطبيق معادلة الفا كرونباخ للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة

عدد المفردات	المتوسط	التباين	الانحراف المعياري	قيمة الفا
21	70.93	95.414	9.768	0.815

يتضح من بيانات الجدول السابق تمتع أداة الاستبيان بدرجة ثبات عالية حيث بلغت قيمة الفا كرونباخ (0.815) وهي قيمة تقترب من الواحد الصحيح مما يبين تمتع الاستبيان بدرجة ثبات عالية، كما تراوحت قيمة الفا الجزئية لعبارات المقياس ما بين (0.784-0.806) مما يؤكد ثبات المقياس.

الدراسات السابقة :

من خلال مسح التراث العلمي السابق المتعلق بموضوع الدراسة يمكنا عرض الدراسات السابقة على النحو التالي:

1. دراسة (**إبراهيم، 2021**) عن مواقع التواصل الاجتماعي وشائعات كوفيد 19 ، والتي استهدفت التعرف على اتجاهات الجمهور نحو نشر الشائعات حول كوفيد 19 عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وأكدت النتائج ارتفاع وعي الجمهور بطرق التفاعل الإيجابية مع المعلومات التي ترد اليه عن جائحة كوفيد 19 عبر مواقع التواصل الاجتماعي والتي جاء في مقدمتها التأكد من صحة المعلومات قبل نشرها، واهمال الشائعات والوعي بخطورتها على المجتمع .

2. دراسة (**Quandt,& Others ,2020**) التي استهدفت التعرف على التغطية الإخبارية للصفحات الرئيسية للمواقع الإخبارية على الفيسبوك لأزمة فيروس كوفيد 19، وتوصلت إلى أن التغطية على Facebook تغيرت خلال مراحل مختلفة من الأزمة، وكانت المراحل الأولى تفتقر إلى حد ما إلى اتساع التغطية، ولكن المراحل اللاحقة قدمت مجموعة واسعة من التغطية حول القضايا المتعلقة بكوفيد 19 والاهتمامات الاجتماعية.

3. دراسة (**Nielsen,& Others,2020**) ، حيث طبقت في ست دول تمثل أنظمة إعلامية مختلفة واستهدفت توثيق وفهم كيفية وصول الأشخاص إلى الأخبار والمعلومات حول كوفيد 19 في المراحل الأولى من الوباء العالمي، وكيف يقيمون مصداقية المصادر والمنصات المختلفة التي يعتمدون عليها، وتوصلت لعدة نتائج أهمها: -يستخدم معظم الأشخاص في معظم البلدان وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على الأخبار والمعلومات حول كوفيد 19 وثلث العينة يرون أن وسائل التواصل الاجتماعي تبث معلومات خاطئة ومضللة، وتبعث على القلق عكس المعلومات الواردة من المنظمات الإخبارية الحكومية الوطنية، وأكد غالبية المستجيبين أن وسائل الإعلام الإلكتروني ساعدتهم على فهم الأزمة وشرح ما يمكنهم القيام به، إلا أنها قد بالغت في تفشي الوباء.

4. دراسة **Chen, & Others (2020)** التي هدفت إلى التعرف على الاستراتيجيات التي تتبعها الدولة فيما يتعلق بالمعالجة الإعلامية لأزمة فيروس كوفيد 19 ، وكانت أهم نتائج الدراسة أنها أشارت إلى أن ثراء الوسيلة والمقصود بها هنا مواقع التواصل الاجتماعي وما تتميز به من خصائص لم تؤثر في درجة اهتمام وانخراط الجمهور في الاهتمام

بقضية الفيروس كما أكدت أهمية دوائر النقاش loop Discussion بين الجماهير وبين الجهات الصحية المعنية، إذ ساعدت في زيادة اهتمام الجمهور وزيادة نسبة الوعي لديهم فيما يتعلق بالأمور التي تؤدي إلى تسريع وتيرة القضاء على الفيروس في أقرب وقت.

5. دراسة **Kadam (2020)** التي هدفت إلى التعرف على التأثير السلبي ببث الذعر الذى تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي خلال تفشي وباء كوفيد 19 بالهند، وخلصت إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تجاهلت دورها في التوعية بطرق التعامل مع الوباء للوقاية منه كما أنها أثارت ادعاءات زائفة ومعلومات خاطئة حول هروب أفراد من منشآت صحية وحول تمديد فترة الحظر، وأكدت الدراسة الحاجة الملحة لسيطرة حكومة الهند على وسائل التواصل الاجتماعي.

6.دراسة (**K, & Saurabh ,2020**) التي استهدفت التعرف على الدور الذى تقوم به وسائل الإعلام أثناء أزمة كوفيد 19 وأوضحت النتائج أن هناك زيادة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء فترة الإغلاق بسبب الفيروس، وأن أكثر من نصف العينة يفضلون الحصول على المعلومات عن الفيروس من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وانها نجحت في تقديم المعلومات لهم بالمقارنة بغيرها من وسائل الإعلام.

7. دراسة (**Singha, 2020**) التي حاولت رصد وتحليل الخطاب الإعلامي المستخدم في Twitter فيما يتعلق بجائحة كوفيد 19، ودوره في نشر الشائعات والمعلومات المضللة بين الجمهور، وخلصت الدراسة إلى أن تعدد المنصات من بين الأسباب الرئيسية التي كانت سبباً في نشر الشائعات والمعلومات المضللة بين الجماهير، كما أن عدم وجود رقابة على المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي أدى في كثير من الأحيان إلى نشر الخوف والذعر، ولكن على جانب أخر ساهمت المواقع الاجتماعية في زيادة وعي ومعرفة الجمهور بالفيروس وأعراضه وطرق الوقاية منه.

8. دراسة (**Riehm & Others ,2020**) حيث سعت إلى التعرف على العلاقة بين التعرض لوسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام التقليدية والاضطراب العقلي لدي البالغين في الولايات المتحدة الأمريكية خلال بداية جائحة كوفيد 19، انطلاقاً من أنه قد يكون التعرض لوسائل الإعلام أثناء المخاطر سبباً في ظاهرة الاضطراب العقلي، وخلصت النتائج إلى أن المبحوثين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أكثر من وسائل الإعلام التقليدية، وأن معرفتهم بوباء كوفيد 19 تشكلت من خلال وسائل الإعلام الاجتماعي التي سببت لهم اضطراباً عقلياً وضغطاً نفسياً بما يفوق وسائل الإعلام التقليدية .

9. دراسة (**عيشة علة ،2020**) عن دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كوفيد-19 ، وهدفت الدراسة للتحقق من إمكانية التنبؤ بدور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ظل انتشار فيروس كوفيد19 ، وتوصلت النتائج إلى أنه: يمكن التنبؤ بالدور الإيجابي لوسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية

العالمية في ظل انتشار فيروس كوفيد-19 ، كما أن هناك فروقاً في متوسط درجات دور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل الوعى الصحي ومكافحة الأزمات تعزي لمتغير المجال المهني وليس لمتغيري النوع والفئة العمرية.

10. دراسة (**Jakhar, & Others,2020**) التي تناولت استخدام تطبيق "الواتس آب" في العلاج عن بعد أثناء جائحة كوفيد 19، وأشارت إلى أنه يعتبر أحد التطبيقات الأكثر شعبية في العالم، وأكدت الدراسة إمكانية استخدامه في العلاج عن بعد للأمراض الجلدية، حيث يتيح التطبيق التفاعل بين الطبيب والمريض بشكل متزامن وبالتالي توفير مادة كافية لتشخيص وإدارة المرض، مما يفيد بشكل كبير في إمكانية توظيفه في التعامل مع المصابين بكوفيد 19 حيث كل ما يحتاجونه هو المتابعة الدورية مع الطبيب عبر التطبيق، إلا أن هناك بعض التحديات التي تواجه العلاج عن بعد عبر التطبيقات، وهى بحاجة إلى إجراء مزيد من الدراسات.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من مراجعة الدراسات السابقة فيما يلى:

- وضع تصور عام للدراسة.
- تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها.
- صياغة الفروض وعمل الإطار النظري.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

- **مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي :**

جدول رقم (2):مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

مدى الاستخدام	ك	%
دائماً	244	61
أحياناً	156	39
لا يستخدمها	-	-
المجموع	400	100

يتضح من بيانات الجدول السابق أن جميع مفردات الدراسة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي من بينهم (61%) يستخدمونها دائماً، (39%) يستخدمونها أحياناً.

جدول رقم (3):حجم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يومياً

حجم الاستخدام اليومي	ك	%
مرتفع (أكثر من أربع ساعات)	180	45
متوسط (من ساعة إلى أربع ساعات)	154	38.5
منخفض (أقل من ساعة)	66	16.5
المجموع	**400**	**100**

يوضح الجدول رقم (3) أن النسبة الأكبر من العينة (45%) حجم استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي مرتفع، (38.5%) حجم استخدامهم متوسط ، بينما هناك (16.5%) فقط حجم استخدامهم منخفض.

– المصادر التي أمدت الجمهور بالمعلومات حول أزمة كوفيد 19 :

قام المبحوثون بترتيب المصادر التي امدتهم بالمعلومات حول الأزمة، فجاءت مرتبة على النحو التالي:

جدول رقم (4):المصادر التي أمدت الجمهور بالمعلومات حول أزمة كوفيد 19

المصادر	ك	%	ت
مواقع التواصل الاجتماعي	318	82	1
القنوات الفضائية العربية	278	69.5	2
المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت	247	61.7	3
القنوات الفضائية الأجنبية	134	33.5	4
الإذاعات العربية	121	30.2	5
الإذاعات الأجنبية	49	12.2	6

(ن = 400)

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى تقدم مواقع التواصل الاجتماعي كأبرز المصادر التي أمدت الجمهور بالمعلومات أثناء أزمة كوفيد 19 (82%)، وهذا يدل على الاستخدام المكثف لها أثناء الأزمات، وحرص الجمهور على التعرف على وجهة نظر مواقع التواصل الاجتماعي بشأن الأزمة، خاصة أنها تتمتع بالفورية والقدرة على نقل تطورات الأزمة، والإجراءات المتخذة بصددها بمصاحبة الصورة التي تقدم نقلاً وتعبيراً حقيقياً للواقع.

وجاءت القنوات الفضائية العربية في الترتيب الثاني من حيث اعتماد الجمهور عليها وبنسبة (69.5%) ، ثم جاءت المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت في الترتيب الثالث (61.7%) ، ثم القنوات الفضائية الأجنبية (33.5%)، ثم الإذاعات العربية (30.2%)، ثم الإذاعات الأجنبية (12.2%).

– مدى حرص عينة الدراسة على متابعة الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي :

جدول رقم (5):مدى الحرص على متابعة الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي

الحرص على المتابعة	ك	%
نعم	236	59
إلى حد ما	164	41
المجموع	400	100

يتضح من بيانات الجدول السابق أن (59%) من العينة حرصت على متابعة الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي، وهى نسبة لابأس بها تؤكد المكانة التي تحظى بها مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات خاصة أوقات الأزمات، وتتفق هذه النسبة مع نتائج الجدول رقم (4) الخاص بالمصادر التي اعتمد عليها الجمهور في الأزمة، حيث جاء على رأس هذه المصادر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (82%) .

وهناك (41%) من العينة حرصوا إلى حد ما على متابعة الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي، واستبعد من العينة جميع من أجابوا بأنهم لم يتابعوا الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي لأنهم لن يستطيعوا الإجابة على أسئلة الاستبيان الأخرى .

ولرصد العلاقة بين إدراك الجمهور لأهمية الأزمة والحرص على متابعتها في مواقع التواصل الاجتماعي اتضح وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بينهما فكلما زاد إدراك الجمهور لأهمية الأزمة زادت درجة الحرص على متابعتها في مواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغت قيمة معامل سبيرمان (0.29) عند مستوى معنوية (0.0001) .**وبالتالى يمكنا قبول صحة الفرض الأول للدراسة "توجد علاقة ارتباطية دالة موجبة بين ادارك الجمهور لأهمية أزمة كوفيد 19 والحرص على متابعة المعلومات الخاصة بها فى مواقع التواصل الاجتماعي".**

-دوافع تعرض عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء حائجة كوفيد 19:

جدول رقم (6):دوافع تعرض عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء حائجة كوفيد 19

دوافع التعرض	ك	%
الحصول على معلومات حول أعراض فيروس كوفيد 19 ومخاطره ومسبباته وطرق الوقاية منه	383	95.7
لعرضها معلومات عن أعداد المصابين والوفيات محلياً ودولياً	358	89.5
لإمدادها معلومات حول العلاجات واللقاحات الجديدة	337	82.2
لتقديمها التوجيهات والتعليمات الوقائية للحفاظ على الصحة العامة	313	78.2
لإمدادها معلومات حول المراكز الصحية الخاصة بالعلاج أو الفحص أو العزل.	298	74.5
لإمكانية التفاعل والمشاركة عبر هذه المواقع الاجتماعية	276	69
متابعة البيانات الرسمية حول الجائحة	259	64.7
تمضية الوقت لبقائي بالمنزل لفترات طويلة	247	61.7

تشير بيانات الجدول السابق إلي تعدد دوافع التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كوفيد 19، وتمثلت في الحصول على معلومات حول أعراض فيروس كوفيد 19 ومخاطره ومسبباته وطرق الوقاية منه، لعرضها معلومات عن أعداد المصابين والوفيات محلياً ودولياً، لإمدادها معلومات حول العلاجات واللقاحات الجديدة، ولتقديمها التوجيهات والتعليمات الوقائية للحفاظ على الصحة العامة، وغيرها من الدوافع التي تؤكد على الدور المهم لمواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات، حيث كانت تمد الجمهور بمعلومات حول المراكز الصحية الخاصة بالعلاج أو الفحص أو العزل، وإمكانية التفاعل والمشاركة عبر هذه المواقع الاجتماعية ، ومتابعة البيانات الرسمية حول الجائحة ، ثم تمضية الوقت للبقاء بالمنزل لفترات طويلة.

– الجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لجائحة كوفيد 19:

جدول رقم (7):الجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لجائحة كوفيد 19

ايجابيات التغطية	ك	%
الجراءة في تغطية أخبار انتشار الفيروس	342	85.5
الفورية في نشر الاخبار والمعلومات حول الجائحة	319	79.7
نسبت الأخبار لمصادرها وواجهت الشائعات بالمعلومات الصحيحة حول الفيروس	302	75.5
أبرزت أراء الشخصيات المؤثرة في المجتمع	294	73.5
سهلت التوعية والتواصل بين المسؤولين والجمهور	279	69.7
بثت الطمأنينة وخففت من الشعور بالتوتر والقلق من انتشار الفيروس	257	64.2

يوضح الجدول السابق الجوانب الإيجابية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لجائحة كوفيد 19، وهى جميعاً جاءت بنسب مرتفعة تراوحت بين (85.5%، 64.2%)، وتعبر عن رضا عينة الدراسة عن التغطية، وتمثلت فى: الجراءة في تغطية أخبار انتشار الفيروس، الفورية في نشر الاخبار والمعلومات ، نسبت الأخبار لمصادرها وواجهت الشائعات بالمعلومات الصحيحة حول الفيروس، أبرزت أراء الشخصيات المؤثرة في المجتمع، سهلت التوعية والتواصل بين المسؤولين والجمهور ، ثم بثت الطمأنينة وخففت من الشعور بالتوتر والقلق من انتشار الفيروس.

– الجوانب السلبية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لجائحة كوفيد 19:

جدول رقم (8):الجوانب السلبية في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لجائحة كوفيد 19

سلبيات التغطية	ك	%
تسبب في حالة من الإدمان الإلكتروني فأفسدت العلاقات الاجتماعية	258	64.5
بثت الخوف والهلع الاجتماعي في نفوس الجمهور	98	24.5
نشرت الشائعات والمحتوى المضلل	80	20
قدمت العديد من الأخبار مجهولة المصدر	66	16.5
اعتمدت في تقديم المعلومات على النشطاء غير المتخصصين أكثر من الخبراء المتخصصين	53	13.2

جاءت سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي في تغطيتها للجائحة بنسب أقل من الايجابيات مما يشير إلى إيمان الجمهور بدورها واستخدامه لها أثناء الجائحة، وتمثلت أهم السلبيات في أنها تسبب في حالة من الإدمان الإلكتروني فأفسدت العلاقات الاجتماعية، بثت الخوف والهلع الاجتماعي في نفوس الجمهور، نشرت الشائعات والمحتوى المضلل، قدمت العديد من الأخبار مجهولة المصدر، ثم اعتمدت في تقديم المعلومات على النشطاء غير المتخصصين أكثر من الخبراء المتخصصين.

– العلاقة بين درجة الفورية والعمق والتوازن فى عرض وجهات النظر فى تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19 ودرجة حصول الجمهور على المعلومات منها :

جدول رقم (**9**):تقييم العينة لدرجة الفورية والسرعة في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19

تقييم درجة الفورية والسرعة في تغطية الأزمة	ك	%
اتسمت مواقع التواصل الاجتماعي بالفورية والسرعة في التغطية	178	44.5
اتسمت بالفورية والسرعة إلى حد ما في تغطية الأزمة	168	42
تأخرت مواقع التواصل الاجتماعي في التغطية	54	13.5
المجموع	400	100

وفقا لبيانات الجدول رقم (**9**) نجد أن (44.5%) من عينة الدراسة ترى أن مواقع التواصل الاجتماعي اتسمت بالفورية والسرعة في تغطية الأزمة، ويرى (42%) أنها اتسمت بالفورية والسرعة إلى حد ما في التغطية، بينما يرى (13.5%) فقط أنها تأخرت في التغطية.

جدول رقم (10):تقييم العينة لدرجة العمق والشمول في تغطية الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي

تقييم درجة العمق والشمول في التغطية	ك	%
التغطية متعمقة	107	26.8
التغطية متعمقة إلى حد ما	194	48.5
هناك سطحية في تغطية الأزمة	99	24.7
المجموع	400	100

يتضح من بيانات الجدول رقم (10) أن ما يقرب من نصف العينة (48.5%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تقدم تغطية إعلامية متوسطة العمق والشمول، هذا بالرغم من أن عمق المعالجة وتقديم الشرح والتحليل ومتابعة الأزمة بأبعادها المختلفة يعد من أبرز الأسباب التي تجعل الجمهور يحصل على المعلومات منها ومن غيرها من وسائل الإعلام.

ويرى (26.8%) أن تغطية الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي متعمقة، بينما يرى ما يقرب من ربع العينة (24.7%) أن هناك سطحية في معالجة الأزمة.

جدول رقم (11):تقييم درجة التوازن في عرض وجهات النظر المختلفة تجاه الأزمة في تغطيها لمواقع التواصل الاجتماعي

تقييم درجة التوازن	ك	%
هناك توازن بدرجة كبيرة	55	13.8
هناك توازن بدرجة متوسطة	289	72.2
هناك تحيز وتعرض وجهة نظر واحدة فقط	56	14
المجموع	400	100

أشارت معظم مفردات الدراسة (72.2%) إلى أن هناك توازناً في عرض وجهات النظر بدرجة متوسطة، وهذا عادة ما تتسم به مواقع الإعلام الاجتماعي التي تهتم بإبراز وجهة نظر صناع الرسالة الإعلامية تجاه الأزمة فقط دون الحرص على عرض وجهات النظر الأخرى، في حين لم يشر إلى وجود توازن بدرجة كبيرة في عرض وجهات النظر سوى (13.8%)، بينما يرى (14%) أن هناك تحيزاً في المعالجة وتعرض وجهة نظر واحدة فقط.

جدول رقم (12):العلاقة بين درجة الفورية والعمق والتوازن في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي للأزمة ودرجة حصول الجمهور على المعلومات منها

المعالجة		درجة الفورية	درجة العمق والشمول	درجة التوازن
حصول الجمهور على المعلومات من مواقع التواصل الاجتماعي	قيمة سبيرمان	0.16 -	0.29-	0.22-
	مستوى المعنوية	0.05	0.0001	0.004

لرصد العلاقة بين درجة الفورية والعمق والتوازن في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19 ودرجة حصول الجمهور على المعلومات منها يتضح من بيانات الجدول رقم (12) وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين درجة الفورية ودرجة العمق والشمول ودرجة التوازن في التغطية وبين حصول الجمهور على المعلومات من مواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغت قيم معامل سبيرمان (-0.16) ، (-0.29) ، (-0.22) عند مستوى معنوية (0.05) ، (0.0001) ، (0.004) على التوالي .

وهذا يدل على أن إمداد الجمهور بالمعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي لا يعنى بالضرورة تميز تغطيتها الإعلامية، إنما قد يرجع لطبيعة المواقع وإمكاناتها وكثافة استخدامها وإلى حرص الجمهور على معرفة تطورات الأزمة ووجهات النظر المقدمة تجاهها.

وبمراجعة الفرض الثاني للدراسة " توجد علاقة ارتباطية دالة موجبة بين كل من درجة الفورية والعمق والتوازن في عرض وجهات النظر في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19 ودرجة حصول الجمهور على المعلومات منها"، يتضح عدم ثبوت صحة هذا الفرض.

– العلاقة بين درجة استخدام الجمهور للمصادر التي تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19 وفقاً لخصائص هذا الجمهور من حيث النوع والسن والمستوى التعليمي والمستوى الاجتماعي الاقتصادي (المتغيرات الديمجرافية):

جدول رقم (13):العلاقة بين استخدام مصادر المعلومات المختلفة وخصائص الجمهور

مصادر المعلومات		مواقع التواصل الاجتماعي	قنوات فضائية عربية	مواقع الكترونية على شبكة الإنترنت	قنوات فضائية أجنبية	إذاعات عربية	إذاعات أجنبية	صحف عربية	صحف أجنبية
النوع	قيمة سبيرمان	0.005	0.15-	0.15	0.07	0.04	0.27	0.11	0.31
	مستوى المعنوية	0.95	0.05	0.29	0.55	0.76	0.05	0.41	0.05
السن	قيمة سبيرمان	0.02-	0.01	0.04-	0.05-	0.26-	0.27-	0.18-	0.26-
	مستوى المعنوية	0.8	0.9	0.76	0.65	0.05	0.05	0.19	0.13
المستوى التعليمي	قيمة سبيرمان	0.01	0.17	0.11-	0.2	0.17	0.04-	0.08	0.19-
	مستوى المعنوية	0.88	0.03	0.4	0.05	0.24	0.8	0.54	0.26
المستوى الاجتماعي الاقتصادي	قيمة سبيرمان	0.05	0.01	0.07-	0.06	0.36	0.3	0.07	0.08
	مستوى المعنوية	0.54	0.89	0.6	0.61	0.01	0.03	0.59	0.64

لرصد العلاقة بين النوع واستخدام الجمهور للمصادر التي تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19 يتضح من بيانات الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين النوع واستخدام كل من الإذاعات الأجنبية والصحف الأجنبية حيث بلغت قيم معامل ارتباط الرتب سبيرمان (0.27) ، (0.31) على التوالي عند مستوى معنوية (0.05) لكل منهما، فكان الذكور هم الأكثر اعتماداً على الإذاعات والصحف الأجنبية، واتضح وجود علاقة ارتباطية سالبة بين النوع والاعتماد على الفضائيات العربية فكانت قيمة سبيرمان (-0.15) عند مستوى معنوية .(0.05)

بينما اتضح عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين النوع واستخدام الجمهور لكل من مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية على الإنترنت والفضائيات الأجنبية والإذاعات العربية والصحف العربية فبلغت قيم معامل سبيرمان

(0.005) ، (0.15) ، (0.07) ، (0.04) ، (0.11) عنـــد مســـتوى معنويـــة (0.95) ، (0.29) ، (0.55) ، (0.76) ، (0.41) على التوالي .

ولرصد العلاقة بين السن واستخدام الجمهور للمصادر التي تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19 يتضح من بيانات الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية ولكنها سالبة بين السن واستخدام كل من الإذاعات العربية والإذاعات الأجنبية حيث بلغت قيمتا معامل سبيرمان (-0.26) ، (-0.27) عند مستوى معنوية (0.05) لكل منهما، بينما لم تكن هناك علاقة ارتباطية دالة بين السن واستخدام مصادر المعلومات الأخرى سواء مواقع التواصل الاجتماعي أو الفضائيات العربية أو المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت أو الفضائيات الأجنبية أو الصحف العربية والأجنبية فبلغت قيم معامل سبيرمان (-0.02) ، (0.01) ، (-0.04) ، (-0.05) ، (-0.18) ، (-0.26) عند مستوى معنوية (0.8) ، (0.9) ، (0.76) ، (0.65) ، (0.19) ، (0.13) على التوالي .

ولمعرفة العلاقة بين المستوى التعليمي واستخدام الجمهور للمصادر التى تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19 توضح بيانات الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين المستوى التعليمي واستخدام القنوات الفضائية العربية والفضائيات الأجنبية حيث بلغت قيمتا معامل سبيرمان (0.17) ، (0.2) عند مستوى معنوية (0.03)، (0.05)، فكان أصحاب المستوى التعليمي فوق المتوسط والجامعي هم الأكثر استخداماً لهذه المصادر بالمقارنة بأصحاب المستوى التعليمي المتوسط فأقل، وذوى المستوى التعليمي المرتفع (دراسات عليا وماجستير ودكتوراه).

بينما تبين عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين المستوى التعليمي واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت والإذاعات العربية والأجنبية والصحف العربية والأجنبية حيث بلغت قيم سبيرمان (0.01) ، (-0.11) ، (0.17) ، (-0.04) ، (0.08) ، (-0.19) عنـد مسـتوى معنويـة (0.88) ، (0.4) ، (0.24) ، (0.8)، (0.54) ، (0.26) على التوالى .

ولمعرفة العلاقة بين المستوى الاجتماعي الاقتصادي واستخدام الجمهور للمصادر التى تمدهم بالمعلومات عن الأزمة تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين المستوى الاجتماعي الاقتصادي واستخدام كل من الإذاعات العربية والأجنبية فكانت قيمتا سبيرمان (0.36) ، (0.3) عند مستوى معنوية (0.01) ، (0.03)، واتضح أن أصحاب المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع هم الأكثر استخداماً للإذاعات العربية، بينما كان أصحاب المستوى الاجتماعي الاقتصادي المتوسط هم الأكثر استخداماً للإذاعات الأجنبية .

وتبين عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين المستوى الاجتماعي الاقتصادي ودرجة استخدام كل من مواقع التواصل الاجتماعي والفضائيات العربية والمواقع الالكترونية على شبكة الإنترنت والفضائيات الأجنبية والصحف العربية والأجنبية فكانت قيم معامل سبيرمان (0.05) ، (0.01) ، (-0.07) ، (0.06)، (0.07) ، (0.08) عند مستوى معنوية (0.54) ، (0.89) ، (0.6) ، (0.61) ، (0.59) ، (0.64) على التوالي.

وبالتالي يمكنا قبول صحة الفرض الثالث للدراسة جزئياً فيما يتعلق بوجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الجمهور في درجة استخدامه للمصادر التي تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19 وفقاً لخصائص هذا الجمهور من حيث النوع والمستوى التعليمي والمستوى الاجتماعي الاقتصادي ، ولكن لم تتحقق صحة هذا الفرض سواء جزئياً أو كلياً على مستوى متغير السن .

وبصفة عامة نجد أن خصائص الجمهور لم يكن لها تأثير واضح على درجة استخدامه لمصادر المعلومات المختلفة عن الأزمة.

-الاستنتاج :

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن إجمال أهمها فيما يلى:

-أكدت النتائج أن لمواقع التواصل الاجتماعي دور مهم في إمداد الجمهور بالمعلومات أثناء أزمة كوفيد 19، وكانت هي أبرز المصادر التي أمدت الجمهور بالمعلومات ، وهذا يدل على الاستخدام المكثف لها أثناء الأزمات وعلى ثراء وتعدد المعلومات التي تقدمها للجمهور حول الأزمة، التي كانت محل اهتمام المواقع الالكترونية ووسائل الاعلام بصفة عامة كأزمة عالمة كبيرة أثرت على دول وشعوب العالم المختلفة.

-إدراك معظم مفردات الدراسة أهمية أزمة كوفيد 19 ، لذا حرصوا على متابعتها في مواقع التواصل الاجتماعي، ومن هنا ثبتت وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين ادارك الجمهور لأهمية أزمة كوفيد 19 والحرص على متابعة المعلومات الخاصة بها فى مواقع التواصل الاجتماعي.

-تعدد دوافع التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كوفيد 19، وتمثل أبرزها في الحصول على معلومات حول أعراض فيروس كوفيد 19 ومخاطره ومسبباته وطرق الوقاية منه، لعرضها معلومات عن أعداد المصابين والوفيات محلياً ودولياً، لإمدادها معلومات حول العلاجات واللقاحات الجديدة، ولتقديمها التوجيهات والتعليمات الوقائية للحفاظ على الصحة العامة، وغيرها من الدوافع التي تؤكد على الدور المهم لمواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات، خاصة أنه في بعض الأحيان كانت هناك أخبار منقولة من موقع وزارة الصحة وبعضها من موقع منظمة الصحة العالمية، حيث كثيراً ما يثق الجمهور في هذه المواقع الرسمية. كما أن تعدد الدوافع يشير لمدى إدراك الجمهور عينة الدراسة لأهمية متابعة هذه المواقع الاجتماعية للوقوف على أهم المستجدات الخاصة بهذه الجائحة نظرا لحداثتها، وعدم حدوثها من قبل.

-قيم الجمهور تغطية مواقع التواصل الاجتماعي للأزمة بأنها تتسم بالفورية والعمق والشمول، وتحقق التوازن في عرض وجهات النظر المختلفة إلى حد ما، وهذا عادة ما تتسم به مواقع التواصل الاجتماعي حيث تبرز وجهة نظر صناع الرسالة الإعلامية تجاه الأزمة فقط دون الحرص على عرض وجهات النظر الأخرى، وثبت من النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين كل من درجة الفورية والعمق والتوازن في عرض وجهات النظر في تغطية مواقع التواصل الاجتماعي لأزمة كوفيد 19 ودرجة حصول الجمهور على المعلومات منها.

-تمثلت أبرز الجوانب الإيجابية في تغطية الأزمة في مواقع التواصل الاجتماعي في : الجراءة في تغطية أخبار انتشار الفيروس، الفورية في نشر الاخبار والمعلومات ، نسبت الأخبار لمصادرها وواجهت الشائعات بالمعلومات الصحيحة حول الفيروس، أبرزت أراء الشخصيات المؤثرة في المجتمع، سهلت التوعية والتواصل بين المسؤولين والجمهور ، بثت الطمأنينة وخففت من الشعور بالتوتر والقلق من انتشار الفيروس، وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من الجمهور

يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي نجحت أثناء فترة جائحة كوفيد19 في التعريف والتوعية الصحية بالمرض بجراءة وفورية وتوازن.

-جاءت سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي في تغطيتها للجائحة بنسب أقل من الايجابيات مما يشير إلى إيمان الجمهور بدورها واستخدامه لها أثناء الجائحة، وتمثلت أهم السلبيات في أنها تسبب في حالة من الإدمان الإلكتروني فأفسدت العلاقات الاجتماعية، بث الخوف والهلع الاجتماعي في نفوس الجمهور، نشرت الشائعات والمحتوى المضلل.

-أوضحت الدراسة أن لخصائص الجمهور الديموجرافية قدراً محدوداً من التأثير على مستوى استخدامه للمصادر التي تمدهم بالمعلومات عن أزمة كوفيد 19.

قائمة المصادر والمراجع

1- إبراهيم، سالي سعد(2021)، مواقع التواصل الاجتماعي وشائعات كوفيد 19، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل*، المجلد رقم (22)، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.

2- Quandt, horsten, Boberg, Svenja, Schatto-Eckrodt, Tim, & Frischlich, Lena. (2020). Pandemic news: Facebook pages of mainstream news media and the coronavirus crisis, A computational content cornell university. *arXiv preprint arXiv:2005.13290*.

3- Nielsen, Rasmus Kleis, Fletcher, Richard, Newman, Nic, Brennen, J. Scott, & Howard, Philip N., (2020). Navigating the 'infodemic': how people in six countries access and rate news and information about coronavirus, available at: https://www.comminit.com/content/navigating-infodemic-how-people-six-countries-access-and-rate-news-and-information. visited in: 16/2/2021

4- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in human behavior*, 110, 106380.

5- Kadam, B. (2020). Negative impact of social media panic during the COVID-19 outbreak in India. *Journal of Travel Medicine*, OXFORD Academic, 27, Issue 3, April, taaa057.

6- K, Shalvee & Saurabh, Sambhav (2020). Role of mass media and communication during pandemic -Key role at crucial stage: categories and challenges, *International journal of creative research thoughts (IJCRT),* May, Vol.(8), No.(5). (Online) available at: www.ijcrt.org, visited in:.12/1/2021.

7- Singha, L. (2020). A first look at covid-19, Information and misinformation sharing on Twitter, a paper presented to University of Minnesota. *arXiv preprint arXiv:2003.13907*.

8- Riehm, K. E., Holingue, Calliope, Kalb, Luther, G. & et al. (2020). Associations between media exposure and mental distress among U.S. adults at the beginning of the COVID-19 pandemic. *American Journal of Preventive Medicine*, 59(5), pp. 630-638.

9- علة، عيشة (2020)، دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كورونا (كوفيد- 19): دراسة ميدانية، *مجلة الدراسات الإعلامية*، المركز الدمقراطي العربي، برلين: ألمانيا، العدد الحادي عشر.

10 -Jakhar, D., Kaul, S., & Kaur, I. (2020). WhatsApp messenger as a teledermatology tool during coronavirus disease (COVID-19): from bedside to phone-side. *Clinical and Experimental Dermatology*, 45, pp. 739-740.