

الضوابط الأخلاقية في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء إدارة الازمات

الفيس بوك نموذجا

(دراسة ميدانية)

أ. فرج عياش علي امعرف

د.محمد ادريس أحمد

قسم الاعلام جامعة سرت

الملخص:

تعد مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم وسائل الاعلام في نقل الاخبار والمعلومات والحقائق المرتبطة بالعديد من الموضوعات والقضايا، واشتدت أهمية هذه الوسيلة خصوصا بعد اندلاع العديد من الازمات في البلاد لذلك فإن الخبر في هذه الوسيلة ينتشر بشكل كبير في المجتمع مما يستدعي وضع ضوابط اخلاقية وسلوكية قيمة في المقام الاول لأنها تدخل في باب التعامل والاتصال بين البشر حتى يتم ارسال الرسالة الاعلامية بشكل سليم دون تحريف أو تلوين، الأمر الذي دفع الباحثين إلى دراسة هذا الموضوع لمعرفة مدى الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء التعامل مع الازمات؟، وتم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان والعينة العشوائية البسيطة في هذا البحث، وتم تطبيق هذا البحث على عينة من شباب مدينة سرت وتأتي أهمية هذا البحث لإلقاء الضوء على الضوابط الاخلاقية والسلوكية لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها توضح الدراسة أن من أهم الخطوات التي يجب الالتزام بها اثناء تغطية الازمات على الفيس بوك هي كل ما سبق ذكره من فقرات بنسبة مرتفعة بلغت (37%) ، وتوضح لنا أن المشكلات المترتبة على عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية اثناء تغطية الازمات على الفيس بوك هي كل ما سبق ذكره من الفقرات بنسبة مرتفعة (28%)، وبينت الدراسة أن الأسباب المؤدية الى تجاوز بعض مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لأخلاقيات التغطية أثناء الازمات هي التبعية والاتجاه السياسي بنسبة مرتفعة بلغت (43%)، وتكشف لنا نتائج أن طبيعة المجموعات التي يشارك بها افراد العينة على الفيس بوك هي مجموعة التعارف حيث جاءت مرتفعة بنسبة بلغت (33%)، وتوضح لنا النتائج أن تقييم افراد

العينة لأخلاقيات مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي ضعيف حيث جاءت بنسبة مرتفعة بلغت (58%).

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي، الضوابط الاخلاقية، الازمات

research paper

The extent of compatibility with the ethical controls of social networking sites, crisis management

Facebook as a model

(A field study)

ABSTRACT

Social networking sites are considered one of the most important means of media in transmitting news, information and facts related to many topics and issues. In the first place, because it enters the door of dealing and communication between people so that the media message is sent properly without distortion or coloration, which prompted researchers to study this topic to find out the extent of adherence to the ethical controls of social networking sites while dealing with crises?, The descriptive approach and the questionnaire form were used And the simple random sample in this research, and this research was applied to a sample of the youth of the city of Sirte. The importance of this research comes to shed light on the ethical and behavioral controls for users of social networking sites. The crises on Facebook are all of the above-mentioned paragraphs, with a high rate of (37%), and it shows us that the problems resulting from not Commitment to ethical controls while covering crises on Facebook is all of the aforementioned paragraphs with a high rate of (28%). And the results reveal to us that the nature of the groups in which the sample members participate on Facebook is the dating group, as it was high by (33%), and the results show us that the sample members' evaluation of the ethics of social networking site users is weak, as it came with a high rate of (58%). .

Keywords: social networking sites, ethical controls, crises

المقدمة: أن شبكات التواصل الاجتماعي هي إحدى الظواهر الاتصالية التي صاحبت ظهور الاعلام الجديد، وقد مثلت هذه الشبكات حاضنة اجتماعية لمعظم افراد المجتمعات وقد غدت هذه الشبكات مستودع كبير للمعلومات والآراء والافكار والتحليلات، والاعلام الجديد نمط من الانماط التي فرضتها الظاهرة الاتصالية الحديثة التي افرزت علاقات جديدة بين المتلقي والوسيلة

الإعلامية وقد ظهر ذلك جليا في سلوكه مع هذه الوسائل ولعلّي التغيرات التي صاحبت سلوك المتلقي اتجاه هذه الظاهرة هي التي أحدثت فجوة بينه وبين وسائل الإعلام التقليدية على مستوى الاستخدام⁽¹⁾، لذلك فإن العالم اليوم يشهد جدلا واسعا حول دور الإعلام الجديد، مع تزايد حجم المعلومات والتصاعد المتزايد والمتسارع لأهم الأحداث في العالم، حيث لا يزال الإعلام الجديد محل نقاش وجدل الكثير من المختصين في مجال الإعلام والاتصال وخاصة مع اعتماد الجمهور المتزايد على هذه الشبكات في تزويدهم بالمعلومات عن الأحداث المختلفة⁽²⁾، كما أنها أصبحت تلعب دورا متزايدا في تكوين آراء الافراد ومواقفهم واتجاهاتهم، ولم تعد التجربة الشخصية وحدها هي المسؤولة عن هذا التكوين ومن هنا فإنه عندما تقع أزمة ما فإن آراء الافراد ومواقفهم واتجاهاتهم وقيمهم تتأثر بدرجة كبيرة بأسلوب وطبيعة تناول وسائل الإعلام لهذه الأزمة، وكما أصبح الإعلام يصدر تقديراته في ضوء عمليات التشخيص التي يجريها ويقترح الاستراتيجيات لمعالجة الأزمة ويقترح سبل التنفيذ بكفاءة وفاعلية⁽³⁾.

المشكلة البحث: تعد مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم وسائل الإعلام في نقل الاخبار والمعلومات والحقائق المرتبطة بالعديد من الموضوعات والقضايا، واشتدت أهمية هذه الوسيلة خصوصا بعد اندلاع العديد من الازمات في البلاد لذلك فإن الخبر في هذه الوسيلة ينتشر بشكل كبير في المجتمع مما يستدعي معرفة الضوابط الاخلاقية والسلوكية في كيفية نشر الخبر في المقام الاول لأنها تدخل في باب التعامل والاتصال بين البشر حتى يتم ارسال الرسالة الاعلامية بشكل سليم دون تحريف أو تلوين، الأمر الذي دفع الباحثين إلى دراسة هذا الموضوع لمعرفة مدى الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء التعامل مع الازمات؟

أهمية البحث:

¹ - سليمة حسن زيدان: العوامل المؤثرة على اعتماد الجمهور الليبي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في أوقات الازمات، بحث منشور في مجلة كلية الفنون والإعلام، العدد الرابع، (مصراته، جامعة مصراته، كلية الفنون والإعلام، 2017ف)، ص202-224

² - عبيد محمود جبار: اعتماد طلبة جامعة جيهان على الإعلام الجديد كمصدر للمعلومات والاخبار، بحث منشور في مجلة جامعة جيهان، المجلد 1، العدد 2، (العراق، اربيل، جامعة جيهان، أب 2017)، ص42

³ - شوقي بوشارب: اتصال الازمة ودورها في إدارة الازمات، رسالة ماجستير، (الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية، 2015ف)، ص36.

- 1- تأتي أهمية هذا البحث لإلقاء الضوء على الضوابط الاخلاقية والسلوكية لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي أثناء الازمات.
- 2- ومن أهمية هذا البحث إنه يسلط الضوء على كيفية التعامل مع الازمة من خلال الفيس بوك لأن الازمة تعتبر حدثا مهما يترك أثارا عميقة على مختلف جوانب الحياة ولان الازمة سواء اختفت أو انتهت فإن أثارها ذات حضور قوي.
- 3- تأتي أهمية هذه الدراسة لان الفيس بوك له حضور بين الشباب وذلك لتنوع أدواته التعبيرية ومفرداته لذلك له القدرة على تضخيم الازمة أو تصغيرها ويسلط عليها الضوء وقد ينقلها بتهويل أو بتهوين أو ينقلها بصدق أو يزيّفها فتختلط الشائعات بالحقائق.
- الدراسات السابقة:**

1- دراسة **ماطر عبدالله حمدي(2018)**:تهدف الدراسة للكشف على درجة اعتماد الشباب السعودي على مواقع التواصل الاجتماعي للتزود بالمعلومات والاخبار ومعرفة طبيعة المعلومات التي يبحث عنها الشباب السعودي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان وطبقت الدراسة على عينة قوامها(401) مفردة من طلبة جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها: أن أهم دوافع استخدام الشباب السعودي لمواقع التواصل الاجتماعي تتمثل في الترفيه والتسلية وقضاء وقت الفراغ تم الحصول على الاخبار والمعلومات تم للعلاقات الاجتماعية مع الاصدقاء والاقارب، أن درجة الثقة بمصادقية مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للأخبار جاءت متوسطة⁽⁴⁾.

2- دراسة **سلطانة جدعان نايف(2016)**:هدفت الدراسة للوصول الى ميثاق اخلاقي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل الجمهور، واعتمدت الدراسة على المنهج وأداة الاستبيان التي طبقت على عينة من أساتذة الاعلام والقانون في الجامعات الاردنية بلغت(63) استاذًا، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن احترام خصوصية الفرد يجب أن تنصدر العناصر الاخلاقية في استخدام الشبكات من قبل الجمهور، أن الاسرة هي المسؤولة بالدرجة

⁴ - ماطر عبدالله حمدي: اعتماد الشباب الجامعي على مواقع التواصل الاجتماعي في التزود بالمعلومات، رسالة ماجستير،(الاردن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعلام، قسم الصحافة والاعلام،2018ف).

الاساس عن توجيه الابناء لاختيار الأنسب والافضل لاستخدام أبنائها لوسائل الاتصال عامة وشبكات التواصل خاصة⁽⁵⁾.

3- **دراسة ترنيم زهدي يوسف 2015:** تهدف الدراسة الى رصد مدى اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على شبكات التواصل الاجتماعي اثناء العدوان الاسرائيلي على غزة عام 2014 وأسباب هذا الاعتماد وأهدافه ودوافعه، وتنتمي هذه الدراسة الى البحوث الوصفية واستخدمت منهج المسح وفي إطاره تم توظيف أسلوب مسح جمهور وسائل الاعلام، وتم استخدام صحيفة الاستقصاء على عينة قوامها (400)، وتوصلت الدراسة الى نتائج وهي تصدر شبكات التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها المبحوثين في متابعة أحداث العدوان الاسرائيلي على غزة عام 2014م بنسبة 57.8% وكشفت الدراسة ان اهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها المبحوثين في الحصول على المعلومات اثناء العدوان الاسرائيلي عام 2014م، جاء الفيس بوك في المقدمة تم توثيق وتم قول بلس⁽⁶⁾.

4- **دراسة مفتاح محمد إجمية 3013 :** تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن مدى استخدام الجمهور في مدينة مصراته لمواقع التواصل الاجتماعي والاشباعات المتحققة منها وقد اجريت الدراسة على عينة قوامها 400 مفردة من جمهور مدينة مصراته وقد توصلت الى نتائج اهمها ان نسبة 64% من افراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل مع الاخرين والتحدث معهم في الشئون العامة كما كشفت النتائج عن تفوق مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك على بقية المواقع فقد حصل على اعلى وزن نسبي من حيث الاعتماد عليه في متابعة احداث التورات العربية⁽⁷⁾.

5- **حسن أبو شنب وماجد تريان 2008:** تهدف الدراسة الى التعرف عن مدى اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على وسائل الاعلام الجديدة في الحصول على المعلومات أثناء ازمة الاقتتال بين حركة فتح وحماس، وتنتمي هذه الدراسة الى البحوث الوصفية واستخدمت منهج المسح

⁵ - سلطانه جدهان نايف: اخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدرسي الاعلام والقانون في الجامعات الاردنية، رسالة ماجستير، (الاردن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعلام، قسم الصحافة والاعلام، 2016).

⁶ - ترنيم زهدي يوسف: اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على شبكات التواصل الاجتماعي اثناء العدوان الاسرائيلي على غزة عام 2014، رسالة ماجستير، (فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية الآداب، قسم الصحافة، 2015).

⁷ - مفتاح محمد إجمية، استخدام جمهور مدينة مصراته لمواقع التواصل الاجتماعي والاشباعات المتحققة، مجلة البحوث الاعلامية، العدد 51-52، (ليبيا، مركز البحوث والمعلومات والتوثيق بوزارة الثقافة والمجتمع المدني، 2013)، ص 17-44.

الوصفي والتحليلي ويتمثل مجتمع الدراسة من طلاب الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة واختار الباحثين عينة غير احتمالية قوامها (200) مفردة وتم استخدام صحيفة الاستقصاء، وقد توصلت الى مجموعة من النتائج أهمها اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على الفضائيات العربية بالدرجة الاولى في قائمة الحصول على المعلومات بنسبة 76.6% تم يليها مواقع الانترنت 58% ومن حيث درجة الثقة في وسائل الاعلام أثناء الازمات جاءت المواقع الالكترونية لحركة فتح في المقدمة، يليها تلفزيون فلسطين يليها الصحافة الدولية والمحلية تم الاذاعات العربية والاجنبية واخيرا الاذاعات المحلية⁽⁸⁾.

أهداف البحث: ينطلق هذا البحث من هدف رئيسي هو الكشف عن مدى الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء التعامل مع الازمات وينبثق عنه الأهداف الآتية:

1- التعرف على أهم الخطوات التي يجب الالتزام بها أثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك.
2- الكشف عن المشكلات المترتبة على عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية اثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك.

3- التعرف على الأسباب المؤدية الى تجاوز بعض مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لأخلاقيات التغطية أثناء التعامل مع الازمات.

تساؤلات البحث: يسعى هذا البحث للإجابة على سؤال رئيسي وهو مدى الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء التعامل مع الازمات وينبثق عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الآتية:

1- ما أهم الخطوات التي يجب الالتزام بها أثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك؟
2- ماهي أهم المشكلات المترتبة على عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية اثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك؟
3- ما الأسباب المؤدية الى تجاوز بعض مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لأخلاقيات التغطية أثناء التعامل مع الازمات؟

⁸ - حسن أبو شنب و ماجد تريان: اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على وسائل الاعلام الجديدة في الحصول على المعلومات أثناء الازمات، دراسة تطبيقية على الازمة الداخلية الفلسطينية، بحث مقدم للمؤتمر الرابع للأكاديمية الدولية لعلوم الاتصال، وسائل الاعلام الجديدة وأفاق المستقبل،(القاهرة، جامعة القاهرة، مايو، 2008).

منهج البحث وأدوات جمع البيانات : اعتمد هذا البحث على منهج المسح بالعينة وذلك عن طريق استخدام استمارة استبيان مقننة احتوت على عدد كافٍ من الأسئلة والمتغيرات التي تغطي تساؤلات البحث .

اختبار الصدق والثبات: بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وتضمينها أهداف وتساؤلات البحث ووضع الأسئلة والعبارات التي تقيس متغيراته ، وللتأكد من صلاحية الاستمارة للتطبيق وتحقيق أهداف البحث ، قام الباحثين بعرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين (*) حيث أجرى الباحثين كل التعديلات التي اقترحوها ، كما اخضع الباحثين الاستمارة للاختبار القبلي وذلك على عينة قوامها (6) مفردة أي بنسبة 10% من عينة الدراسة الأصلية .

مجتمع وعينة البحث وحدوده المكانية والزمنية: تكون مجتمع البحث من شباب مدينة سرت الليبية ، لسنة

2019 م ، حيث قام الباحثين بسحب عينة عشوائية بسيطة ، قوامها (60) مفردة من جمهور مدينة سرت.

التعريفات الإجرائية :

الفييس بوك: هو أحد مواقع التواصل الاجتماعي يتم استخدامه من خلال الانترنت وعنوانه www.facebook.com ومن خلاله يتم تنزيل مقاطع الفيديو والمنشورات الكتابية.

شباب مدينة سرت: هم شباب مدينة سرت الليبية من ذكور واناث اعمارهم تبدأ من 18 سنة حتى 40 سنة.

الضوابط الاخلاقية: هي السيطرة على الذات والتصرفات بهدف تطوير الايجابي بدافع من داخل الانسان وليس من خارجه.

الازمات: هي العائق أو المشكلة التي تمر بها الدولة أو الفرد سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية

الاطار النظري للبحث:

مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

يعرفها محمد عواد بأنها (تركيبة اجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي (مثل الفرد الواحد) باسم (العقدة - Node) بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما

أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم ، وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقاً كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص)، وتعرفها هبة محمد خليفة بالقول (الشبكات الاجتماعية هي شبكة مواقع فعالة جداً في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم البعض وبعد طول سنوات، وتمكنهم أيضاً من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توحد العلاقة الاجتماعية بينهم)⁽⁹⁾.

نشأة مواقع التواصل الاجتماعي وتطورها :

المرحلة الأولى : بدأت مجموعة من المواقع الاجتماعية في الظهور في أواخر التسعينات مثل (كلاس ميتس) عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة، وموقع سكس (دجريزس) عام 1997 والذي ركز على الروابط المباشرة بين الأشخاص، وكانت تقوم فكرته أساساً على فكرة بسيطة يطلق عليها الدرجات الست للانفصال وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، وظهر أيضاً عدة مواقع أخرى مثل "لايف جورنال" وموقع "كايوورد" الذي أنشئ في كوريا سنة 1999 ، وكان أبرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء، وهذا ما عرف بالمرحلة الأولى **المرحلة الثانية :** ويشير إلى مجموعة من التطبيقات على الويب (مدونات، مواقع المشاركة، الوسائط المتعددة وغيرها...) اهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعاون، ولقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل أساسي بتطور خدمات شبكة الانترنت، وتعتبر مرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية، ويمكن أن نؤرخ لهذه المرحلة بانطلاقة موقع ماي سبايس وهو الذي حقق نجاحاً دفع "غوغل" إلى محاولة شرائه سنة 2003 ظهر موقع فرندر وفي النصف الثاني من نفس العام ظهر في فرنسا موقع سكا بروك تحقيق استطاع موقع سكا بروك تحقيق انتشار واسع ليصل في جانفي 2008 إلى المركز السابع في ترتيب المواقع الاجتماعية وفقاً لعدد المشتركين، ومع بداية 2005 ظهر موقع "ماي سبايس" الأمريكي الشهير الذي تفوق على "غوغل" في عدد مشاهدات صفحاته حتى قام "فيسبوك" في 2007 بإتاحة تكوين

⁹ - سلطانة جدعان نايف: أخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدرسي الإعلام والقانون في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، (الأردن، جامعة الشرق الأوسط، قسم الاعلام، 2016)، ص 20-21

تطبيقات للمطورين، وهذا أدى إلى زيادة إعداد مستخدمي "فيسبوك" بشكل كبير، وعلى مستوى العالم، ونجح بالتفوق على منافسه لتستمر "twitter" "youtube" اللدود "ماي سبايس" عام 2008، أيضا ظهرت عدة مواقع أخرى⁽¹⁰⁾.

سلبيات و إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي (موقع فيس بوك على سبيل المثال لا الحصر):
 الفيس بوك من أهم مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يمكن للعضو في هذا الموقع أن يقوم بإعداد نبذة شخصية عن حياته تكون بمثابة بطاقة هوية وتعارف لمن يريد أن يتعرف عليه ويتواصل معه ولذلك يشترط في هذا الموقع استعمال الأسماء الحقيقية، وتمنع الأسماء المستعارة والألقاب، ويستطيع كل عضو أن يقف على أخبار أصدقائه عن طريق ما يعرضه حائط العضو من رسائل أو نبذة من الأخبار لإبلاغ أصدقائه بأخباره واجتماعاته وأي صور أو مقاطع فيديو أو قطع موسيقية يرغب في اطلاعهم عليها.
فوائد وإيجابيات موقع فيس بوك :

يؤدي هذا الموقع خدمات إلى مستخدميه تسهل عليهم الكثير من أعمالهم وتواصلهم ومن هذه الخدمات :

إتاحة الفرصة للصدقة والتواصل بين الأعضاء المشتركين في هذا الموقع وذلك عن طريق إرشاد صديقين إلى بعضهما على هذا الموقع، حتى وإن كانا لا يعرفان بعضهما في الواقع الحقيقي، اقتراح أصدقاء جدد لمن يريد من الأصدقاء القدامى الذين يعرفهم سابقا وبالتالي توسيع شبكة الصداقة والتواصل التي يملكها، إتاحة الفرصة لمشاهدة كل الأصدقاء مرة واحدة مرتبة أسماؤهم أبجديا مع أرقام هواتفهم ، وبتيح الفيس بوك فرصة تحميل البومات الصور والتواصل مع مجتمعات افتراضية ومتابعة أخبار الشخصيات المشهورة وكافة الآلات
 إمكانية فرز الأصدقاء وتصنيفهم حسب أي معلومات مضافة عن كل منهم كزملاء الدراسة أو زملاء العمل أو حسب المهنة. إمكانية تثبيت أي موقع أو خبر أو صور أو مقاطع فيديو .
سلبيات التعامل مع موقع فيس بوك : هناك سلبيات ومحاذير ظهرت على السطح بعد انتشار موقع فيس بوك يمكن إيجازها فيما يلي :

¹⁰ - نزيهة عثمانة: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية للطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير، (الجزائر، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2017)، ص 21-23

أضعاف العلاقات والمهارات الاجتماعية وقد بدأت هذه الظاهرة في المجتمع الحقيقي بين الأفراد الذين أدمنا استخدام موقع الفيس بوك والتواصل عبر مجتمع أو مجتمعات افتراضية وقد شمل هذا الأمر العلاقات الأسرية حيث تسبب في تدمير هذه العلاقات وتشتيت الأسر بالطلاق والخيانات والانعزال انتهاك خصوصية المشتركين حيث أن المعلومات التي ينشرها المشتركون من خلال نبذهم الشخصية أو الصور أو مقاطع الفيديو تفقد صفة الخصوصية بمجرد نشره واستغلال الموقع من جهات كثيرة قد تكون معادية: يمكن لجهات كثيرة أن تستغل فيس بوك لخدمة أغراضها وتنفيذ أهدافها ، وذلك بالاستفادة مما ينشر على هذا الموقع من معلومات وصور ومشاركات قد تجعل من أصحابها عملاء لجهات معادية دون قصد ودون أن يعرفوا ذلك⁽¹¹⁾.

حقوق وواجبات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي: بعد مرور أكثر من عقدين على المؤتمر الأول Computers, Freedom and Privacy ، قام مجموعة من المعنيين بقضية الدفاع عن الخصوصية، وعلماء الكمبيوتر بوضع وثيقة تتضمن حقوق مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي، عُرفت باسم Bill of rights. وقد لخصت هذه الوثيقة حقوق المستخدمين في مجموعة من النقاط وهي :

- 1- الوضوح: ضمان سهولة فهم سياسات وشروط الخدمة.
- 2- حرية التعبير: عدم فرض أي رقابة دون مبرر أو سياسة واضحة.
- 3- التمكين: دعم التقنيات التي تعزز الخصوصية.
- 4- الأمن: أن تعامل البيانات الخاصة بالمستخدمين بشكل سري وآمن، وأن يتم إخطار المستخدم إذا تم المساس بهذه البيانات أو تعرضت للاختراق.
- 5- تقليل البيانات: تقليل والحد من حجم المعلومات المطلوبة، والتي يتم مشاركتها مع الآخرين.
- 6- التحكم: السماح للمستخدمين بالتحكم في البيانات الخاصة بهم، وعدم مشاركة هذه البيانات مع الآخرين، ما لم يوافق المستخدم على مشاركتها.
- 7- ألا يتم تغيير السياسات الخاصة بمن يمكنه الإطلاع على بيانات المستخدم دون موافقته أولاً.

¹¹ - بلقرع أحمد: مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التعريف بالمعالم السياحية لولاية برج بوعرييج، رسالة ماجستير، (الجزائر، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال 2017)، ص25

8- الحق في استخدام أكثر من هوية: أن يسمح للمستخدم استخدام أكثر من هوية، فضلاً عن استخدام الأسماء المستعارة، مع عدم الربط بين الحسابات المختلفة دون إذن المستخدم.

9- الحق في المعرفة: اطلاع المستخدم على كيفية استخدام الموقع للبيانات الخاصة به، والسماح له بمعرفة من لديهم حق الوصول إلى هذه المعلومات.

الحق في المغادرة: أن يسمح الموقع للمستخدم بحذف حسابه، والبيانات الخاصة به وعدم حفظها بالموقع¹².

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

البيانات الشخصية لأفراد العينة

المتغيرات الديموغرافية		ك	%
النوع	ذكر	34	57
	أنثى	26	43
المؤهل العلمي	مؤهل متوسط	18	30
	مؤهل جامعي	33	55
	دراسات عليا	9	15
مكان الإقامة	داخل مدينة سرت	48	80
	ضواحي مدينة سرت	12	20
العمر	من 18 الى اقل من 25	27	45
	من 25 الى اقل من 30	19	32
	من 30 الى اقل من 40	10	17
	من 40 فما فوق	4	6
المستوى الاجتماعي	اعزب	37	62
	متزوج	23	38

¹² - أمنه عبدالرحمن: مواقع التواصل الاجتماعي آثارها الاخلاقية والقيمية، مقال منشور على موقع لها لاين، 22-4-2015،

<https://www.lahaonline.com/articles/view/47893.htm>

شملت عينة البحث شباب مدينة سرت الليبية من الجنسين باختلاف أعمارهم ومؤهلاتهم العلمية وحالتهم الاجتماعية ومكان اقامتهم، وقد نتج عن توزيع الاستمارة الحصول على عينة مناسبة كما هو موضح في الجدول السابق بالنسب والارقام.

الجدول رقم (1) يوضح مدى استخدام افراد العينة لمواقع الفيس بوك على الانترنت.

افراد العينة	التكرار	النسبة
دائما	37	62
احيانا	20	33
نادرا	3	5
المجموع	60	100

تبين لنا نتائج الجدول السابق مدى استخدام افراد العينة لمواقع الفيس بوك على الانترنت حيث جاءت نسبة دائما مرتفعة بلغت 62% وتفسر هذه النتيجة ان الشباب يستخدمون الفيس بوك وذلك لإشباع رغباتهم من معلومات، واما نسبة احيانا جاءت في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 33% واما نادرا جاءت منخفضة بنسبة بلغت 5%.

الجدول رقم (2) يوضح كم ساعة تقريبا يستخدم فيها افراد العينة للفيس بوك في اليوم.

افراد العينة	التكرار	النسبة
اقل من ساعة في اليوم	6	10
من ساعة الى أقل من ساعتين في اليوم	13	22
أكثر من ساعتين في اليوم	41	68
المجموع	60	100

تكشف لنا نتائج الجدول عدد الساعات التي يستخدم فيها افراد العينة للفيس بوك في اليوم حيث جاءت فترة استخدام أكثر من ساعتين في اليوم في المرتبة الاولى بنسبة بلغت 68% هذه النتيجة تبين أن الشباب يقضون وقت أكثر في استخدام الفيس بوك وذلك لتنوعه في تقديم المعلومة سواء مكتوبة او مرئية وايضا يعطي فرصة لأبداء الرأي، تم جاءت في المرتبة الثانية من ساعة الى أقل من ساعتين في اليوم بنسبة 22% وجاءت أقل من ساعة في اليوم منخفضة بنسبة 10%.

الجدول رقم (3) يوضح الجهاز الذي يستخدمه أفراد العينة بشكل رئيسي في تصفح الفيس بوك

افراد العينة	التكرار	النسبة
جهاز الموبايل الخاص بك	31	52
الهاتف اللوحي " الايباد "	17	28
جهاز الكمبيوتر في المنزل	8	13
كل ما سبق ذكره	4	7
المجموع	60	100

نستنتج من الجدول السابق نوع الاجهزة التي يستخدمها أفراد العينة بشكل رئيسي في تصفح الفيس بوك، وتبين أن غالبية افراد العينة يستخدمون جهاز الموبايل الخاص حيث جاء مرتفعا بنسبة بلغت 52% ، ويفسر ارتفاع هذه النتيجة لان جهاز الموبايل يستخدمه الشباب في اجراء المكالمات ويستطيع ان يتنقلوا به من مكان لآخر وذلك لصغر حجمه ، تم جاء الهاتف اللوحي(الأيباد) بنسبة بلغت 28% وتلاها جهاز الكمبيوتر في المنزل 13% وجاءت فقرة كل ما سبق ذكره في المرتبة الاخيرة بنسبة 7%

الجدول رقم (4) يوضح عدد الحسابات التي يمتلكها افراد العينة على الفيس بوك .

افراد العينة	التكرار	النسبة
حساب واحد	36	60
حسابين	21	35
ثلاث	3	5
المجموع	60	100

يوضح لنا الجدول السابق عدد الحسابات التي يمتلكها افراد العينة على الفيس بوك، حيث نلاحظ من هذه النتائج أن غالبية افراد العينة لديهم حساب واحد حيث جاء مرتفعا بنسبة بلغت 60% وتبين لنا أن امتلاك الشباب لصفحة واحده بسبب سهولة التواصل مع اصدقائهم وسهولة الحصول على المعلومات من خلال الصفحات التي قاموا بإضافتها بينما من يستخدمون حسابين على الفيس بوك جاء في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 35% أما من يستخدمون ثلاث حسابات جاء في المرتبة الاخيرة بنسبة 5% .

الجدول رقم (5) يوضح استخدام افراد العينة لأسمائهم الحقيقية في الفيس بوك

افراد العينة	التكرار	النسبة
نعم	28	47
لا	32	53
المجموع	60	100

تكشف لنا نتائج الجدول ما مدى استخدام افراد العينة لأسمائهم الحقيقية في الفيس بوك، حيث تبين من خلال هذه النتائج أن أغلب افراد العينة لا يستخدمون اسمائهم الحقيقية بنسبة بلغت 53% يرجع عدم استخدام الشباب لأسمائهم الحقيقية بسبب نشرهم للمعلومات اثناء الازمات التي قد تشكل خطرا على حياتهم ، أما من يستخدمون اسمائهم الحقيقية بلغت نسبتهم 47%.

الجدول رقم (6) يوضح أصدقاء افراد العينة على الفيس بوك.

افراد العينة	التكرار	النسبة
أصدقاوي المقربون	11	18
أساتذتي في المدرسة	9	15
الأهل والمعارف	13	22
مستخدمين تعرفت عليهم في الموقع	22	37
أشخاص لا أعرفهم	5	8
المجموع	60	100

تبين لنا نتائج الجدول السابق أصدقاء افراد العينة على الفيس بوك حيث جاءت نسبة مستخدمي تعرفت عليهم في الموقع مرتفعة بلغت 37% وتدل هذه النتيجة ان غالبية الشباب يمكنهم الفيس بوك من التعرف على اشخاص من مختلف انحاء العالم وذلك لان الاشخاص الذين يقدمهم الفيس باعتباره وسيلة اجتماعية أكثر من الشخصيات الذين نتعرف عليهم، تم جاءت الال والمعارف بنسبة بلغت 22% وتلتها أصدقاوي المقربون بنسبة بلغت 18% وجاءت فقرة أساتذتي في المدرسة في المرتبة الرابعة حيث بلغت 15% واخيرا جاءت في المرتبة الاخير أشخاص لا أعرفهم بنسبة بلغت 8%.

الجدول رقم (7) يوضح طبيعة المجموعات التي يشارك بها افراد العينة على الفيس بوك

افراد العينة	التكرار	النسبة
علمية	6	10
ثقافية	11	18
دينية	9	15
تعارف	20	33
سياسية	10	17
كل ما سبق ذكره	4	7
المجموع	60	100

تكشف لنا نتائج الجدول السابق طبيعة المجموعات التي يشارك بها افراد العينة على الفيس بوك حيث جاءت مجموعة التعارف مرتفعة بنسبة بلغت 33% هذه نتيجة طبيعية باعتبار الفيس بوك وسيلة تواصل اجتماعي ، وتلتها مجموعات ثقافية بنسبة بلغت 18% تم جاءت المجموعات السياسية بنسبة بلغت 17% تم المجموعات الدينية بنسبة بلغت 15% وجاءت المجموعات العلمية بنسبة 10% وجاءت كل ما سبق ذكره منخفضة جدا بنسبة بلغت 7%

الجدول رقم (8) يوضح تقييم افراد العينة لأخلاقيات مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي

افراد العينة	التكرار	النسبة
ممتاز	9	15
جيد	16	27
ضعيف	35	58
المجموع	60	100

يوضح لنا الجدول السابق تقييم افراد العينة لأخلاقيات مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي حيث جاءت ضعيف بنسبة مرتفعة بلغت 58% هذا الارتفاع طبيعي لأن الفيس بوك وسيلة مفتوحة للجميع وهو بدون رقابة ولا يخضع مستخدميه للوائح والتشريعات ولميثاق الشرف الاعلامي ، تم جاءت في المرتبة الثانية جيد بنسبة بلغت 27% وفي المرتبة الاخيرة جاءت 15%.

الجدول رقم (9) يوضح أهم الخطوات التي يجب الالتزام بها أثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك.

افراد العينة	التكرار	النسبة
تتحرى صحة المعلومات ودقتها حول الأحداث المتصلة بالأزمة	6	10
تحرص على نسب الأخبار إلى مصادرها وعدم نشر الأخبار مجهولة المصدر	8	13
تراعي تحقيق المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع الليبي في الأخبار التي تبثها عن الازمة	10	17
عدم التشهير ببعض الشخصيات والفئات في المجتمع وتسيء لسمعتهم وتثير الكراهية ضدهم	4	7
توظف المؤثرات المرئية والرقمية في نشرها للأخبار	2	3
عدم التعمد في المبالغة والتهويل أثناء تغطيتها للازمات	5	8
عدم تطويع الاخبار بما يتلاءم مع المواقف الشخصية أو العقائدية أو الفكرية	3	5
كل ما سبق ذكره	22	37
المجموع	60	100

يوضح لنا الجدول السابق أهم الخطوات التي يجب الالتزام بها أثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك حيث جاءت فقرة كل ما سبق ذكره بنسبة مرتفعة بلغت 37% ويرجع السبب الى ضرورة الحاجة لتطبيق هذه الخطوات وذلك لنقل الخبر بكل شفافية وموضوعية للحد من افتعال الازمات وزيادة الصراع، تم جاءت في المرتبة الثانية فقرة تراعي تحقيق المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع الليبي في الأخبار التي تبثها عن الازمة بنسبة بلغت 17% وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرة تحرص على نسب الأخبار إلى مصادرها وعدم نشر الأخبار مجهولة المصدر بنسبة بلغت 13% تم تلتها فقرة تتحرى صحة المعلومات ودقتها حول الأحداث المتصلة بالأزمة بنسبة بلغت 10% وجاءت فقرة عدم التعمد في المبالغة والتهويل أثناء تغطيتها للازمات بنسبة 8% تم تلتها فقرة عدم التشهير ببعض الشخصيات والفئات في المجتمع وتسيء لسمعتهم وتثير الكراهية ضدهم بنسبة 7% وجاءت عدم تطويع الاخبار بما يتلاءم مع المواقف الشخصية أو العقائدية أو الفكرية بنسبة بلغت 5% وجاءت في المرتبة الاخيرة توظف المؤثرات المرئية والرقمية في نشرها للأخبار بنسبة بلغت 3%

الجدول رقم (10) يوضح المشكلات المترتبة على عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية اثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك.

افراد العينة	التكرار	النسبة
الانقسام وحالة الاستقطاب	16	27
ضرب اللحمة الوطنية	10	17
غياب الحقيقة	9	15
التحريض وزيادة الفتنة	5	8
انتشار الجرائم الإلكترونية والتشهير	3	5
كل ما سبق ذكره	17	28
المجموع	60	100

يكشف لنا الجدول السابق المشكلات المترتبة على عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية اثناء التعامل مع الازمات على الفيس بوك حيث جاءت في المرتبة الاولى فقرة كل ما سبق ذكره بنسبة مرتفعة 28% هذه النسبة من الطبيعي أن تأتي مرتفعة لان عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية يجعل المجتمع عرضه لكل هذه المشكلات، بينما جاءت فقرة الانقسام وحالة الاستقطاب في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 27% وجاءت في المرتبة الثالثة ضرب اللحمة الوطنية 17% وجاءت غياب الحقيقة بنسبة بلغت 15% تم تلثها التحريض وزيادة الفتنة بنسبة بلغت 8% تم جاءت في المرتبة الاخيرة انتشار الجرائم الإلكترونية والتشهير بنسبة بلغت 5%

الجدول رقم (11) يوضح الأسباب المؤدية الى تجاوز بعض مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي

لأخلاقيات التعامل مع الازمات

افراد العينة	التكرار	النسبة
التبعية والاتجاه السياسي	26	43
الكراهية والحقد	13	22
تحقيق مصالح شخصية	15	25
كل ما سبق ذكره	6	10
المجموع	60	100

نستنتج من الجدول السابق الأسباب المؤدية الى تجاوز بعض مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لأخلاقيات التعامل مع الازمات حيث جاءت التبعية والاتجاه السياسي مرتفعة بنسبة بلغت 43% ويرجع الى ما تعانيه بلادنا من انقسام سياسي يريد استقطاب أكبر عدد ممكن من الافراد، وجاءت تحقيق مصالح شخصية 25% وجاءت الكراهية والحقد بنسبة 22% وجاءت كل ما سبق ذكره في المرتبة الاخيرة

نتائج الدراسة:

- 1- تشير نتائج الدراسة أن غالبية افراد العينة يستخدمون الفيس بوك بشكل دائم حيث بلغ (62%)، كما أن غالبيتهم يستخدمون الفيس أكثر من ساعتين في اليوم بنسبة بلغت (68%).
- 2- تكشف النتائج أن غالبية افراد العينة يستخدمون الفيس من خلال جهاز الهاتف الخاص بنسبة بلغت (52%)، وتبين النتائج ايضا أن أغلب افراد العينة يستخدمون حساب واحد على الفيس بوك بنسبة بلغت (60%).
- 3- توصلت الدراسة أن أغلب افراد العينة لا يستخدمون اسمائهم الحقيقية بنسبة بلغت (53%)، بينما تبين النتائج أن افراد العينة غالبية اصدقائهم مستخدمين تعرفوا عليهم في الموقع بنسبة بلغت (37%).
- 4- تكشف لنا نتائج أن طبيعة المجموعات التي يشارك بها افراد العينة على الفيس بوك هي مجموعة التعارف حيث جاءت مرتفعة بنسبة بلغت (33%)، وتوضح لنا النتائج أن تقييم افراد العينة لأخلاقيات مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي ضعيف حيث جاءت بنسبة مرتفعة بلغت (58%).
- 5- توضح الدراسة أن من أهم الخطوات التي يجب الالتزام بها اثناء تغطية الازمات على الفيس بوك هي كل ما سبق ذكره من فقرات بنسبة مرتفعة بلغت (37%) ، وتوضح لنا أن المشكلات المترتبة على عدم الالتزام بالضوابط الاخلاقية اثناء تغطية الازمات على الفيس بوك هي كل ما سبق ذكره من الفقرات بنسبة مرتفعة (28%).
- 6- نستنتج من الدراسة أن الأسباب المؤدية الى تجاوز بعض مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لأخلاقيات التغطية أثناء الازمات هي التبعية والاتجاه السياسي بنسبة مرتفعة بلغت (43%).

مقترحات الدراسة:

- 1- إيجاد وسائل مناسبة لفرض الرقابة على المضامين المنشورة على الفيس بوك اثناء تغطية الازمات.
- 2- القيام بمؤتمرات وندوات للحث على الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء تغطية الازمات.
- 3- تعزيز الجهد العلمي والاكاديمي في الجامعات الليبية من خلال إجراء دراسات تعمق أخلاقيات الالتزام بالضوابط الأخلاقية لمواقع التواصل الاجتماعي أثناء تغطية الازمات.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- سليمة حسن زيدان: العوامل المؤثرة على اعتماد الجمهور الليبي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في أوقات الازمات، بحث منشور في مجلة كلية الفنون والاعلام، العدد الرابع،(مصراته، جامعة مصراته، كلية الفنون والاعلام،2017ف)، ص202-224
- 2- عبير محمود جبار: اعتماد طلبة جامعة جيهان على الاعلام الجديد كمصدر للمعلومات والاخبار، بحث منشور في مجلة جامعة جيهان،المجلد1،العدد2،(العراق، اربيل، جامعة جيهان، أب 2017)، ص42
- 3-شوقي بوشارب: اتصال الازمة ودورها في إدارة الازمات ،رسالة ماجستير،(الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية،2015ف)،ص36.
- 4- ماطر عبدالله حمدي: اعتماد الشباب الجامعي على مواقع التواصل الاجتماعي في التزود بالمعلومات، رسالة ماجستير،(الاردن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعلام، قسم الصحافة والاعلام،2018ف).
- 5- سلطانه جدعان نايف: اخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدرسي الاعلام والقانون في الجامعات الاردنية، رسالة ماجستير،(الاردن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعلام، قسم الصحافة والاعلام،2016).
- 6- ترنيم زهدي يوسف: اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على شبكات التواصل الاجتماعي اثناء العدوان الاسرائيلي على غزة عام2014، رسالة ماجستير،(فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية الآداب، قسم الصحافة، 2015).
- 7- مفتاح محمد إجميه، استخدام جمهور مدينة مصراته لمواقع التواصل الاجتماعي والاشباعات المتحققة، مجلة البحوث الاعلامية،العدد51-52، (ليبيا، مركز البحوث والمعلومات والتوثيق بوزارة الثقافة والمجتمع المدني، 2013)، ص 17-44 .

- 8- حسن أبو شنب وماجد تريان: اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على وسائل الاعلام الجديدة في الحصول على المعلومات أثناء الازمات، دراسة تطبيقية على الازمة الداخلية الفلسطينية، بحث مقدم للمؤتمر الرابع للأكاديمية الدولية لعلوم الاتصال، وسائل الاعلام الجديدة وأفاق المستقبل،(القاهرة، جامعة القاهرة، مايو،2008).
- 9- سلطنة جدعان نايف: أخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدرسي الإعلام والقانون في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير،(الاردن، جامعة الشرق الاوسط، قسم الاعلام،2016)، ص20-21
- 10- نزيهة عتامنة: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية للطلبة الجامعين، رسالة ماجستير،(الجزائر، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال،2017)،ص 21-23
- 11- بلقرع أحمد: مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التعريف بالمعالم السياحية لولاية برج بوعريريج، رسالة ماجستير،(الجزائر، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال 2017)، ص25
- 12- آمنه عبدالرحمن: مواقع التواصل الاجتماعي آثارها الاخلاقية والقيمية، مقال منشور على موقع لها لاين،2015-4-22، <https://www.lahaonline.com/articles/view/47893.htm>