

كلية الآداب

قسم علوم الاتصال والإعلام



جامعة عين شمس

دور المنصات الإخبارية بموقع التواصل الاجتماعي "تويتر"

في تشكيل معارف الجمهور البحريني نحو كوفيد 19

رسالة مُقدّمة لنيل درجة الماجستير في الإعلام

إعداد الطالبة

مروة محمد مبارك الأحمد

إشراف

أ.د/ دينا فاروق محمد أبو زيد

المدرس بقسم علوم الاتصال والإعلام

كلية الآداب - جامعة عين شمس

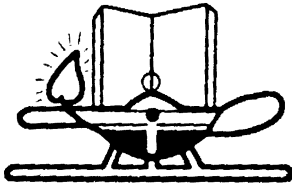
أ.د/ دينا فاروق محمد أبو زيد

الأستاذ بقسم علوم الاتصال والإعلام

كلية الآداب - جامعة عين شمس

القاهرة

2022 م / 1443هـ



كلية الآداب

قسم علوم الاتصال والإعلام



جامعة عين شمس

صفحة العنوان

اسم الطالبة : مروة محمد مبارك الأحمد.

الدرجة العلمية : الماجستير.

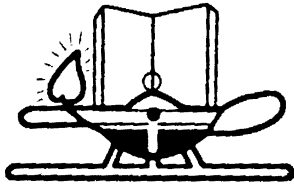
القسم التابع له : قسم علوم الاتصال والإعلام.

اسم الكلية : الآداب.

الجامعة : عين شمس.

: سنة المنح

: شروط عامة



كلية الآداب

قسم علوم الاتصال والإعلام



جامعة عين شمس

رسالة ماجستير

اسم الطالبة : مروة محمد مبارك الأحمد .
عنوان الرسالة : دور المنصات الإخبارية بموقع التواصل الاجتماعي "تويتر" في تشكيل
معارف الجمهور البحريني نحو كوفيد 19.
اسم الدرجة : الماجستير.

لجنة الإشراف

1- أ.د. دينا فاروق أبوزيد
مشرقا رئيسا
أستاذ الإعلام بكلية الآداب - جامعة عين شمس
2- د. راللا عبد الوهاب
مشرقا مشاركا
مدرس الإعلام بكلية الآداب - جامعة عين شمس
تاريخ البحث / / 2022م

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ
2022 / / م
موافقة مجلس الجامعة
2022 / / م
ختم الإجازة
2022 / / م
موافقة مجلس الكلية
2022 / / م

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ
الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ
(3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4)

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة العلق، الآيات (1-4)

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة، أما بعد، فبكل معاني الشكر والعرفان أتوجه لمن مَدَّ يد المساعدة سواءً من قريب أم بعيد، ووقف إلى جانبي لإخراج هذا العمل على هذه الصورة، ولا يسعني إلا أن أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى أستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة دينا فاروق أبوزيد، التي تفضلت مشكورة بالإشراف على هذه الرسالة، فكانت بمثابة أختًا عطوفة وأستاذة مُخلصة لعلمها وعملها، فلولاها ما كان لهذا العمل أن يرى النور. نفعنا الله جميعًا بعلمها وحفظها.

كذلك أشكر من قدّمت لي يد العون والمساعدة في أكثر أوقاتها ضيقًا، فأتقدم بشكري وعرفاني للدكتورة راللا عبد الوهاب؛ لتعاونها المخلص مع الطالبة أثناء إشرافها على الرسالة، وحرصها الدائم على إخراج عمل يليق بجامعة عين شمس العريقة.

كما أتوجه بالشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة والحكم، وفي مقدمتهم الأستاذة الدكتورة سلوى سليمان، والأستاذة الدكتورة رباب عبد الرحمن هاشم، على تفضلهما لمناقشة هذه الرسالة، ولما بذلوه من جهد لتقييمها، وتقويمها لتظهر بصورة جلية ونقية.

كما أتقدم بالوفاء والتقدير والشكر لجميع أفراد أسرتي على تشجيعهم ودعواتهم الصادقة أطال الله في أعمارهم ومنحهم وافر الصحة والعافية.

وأتوجه بشكري إلى كل من قدموا لي العون والمشورة من الزملاء والمسؤولون في كافة الجهات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني، وكافة الذين لم يتسع ذكر أسمائهم، فلهم مني جميعًا كل الشكر والتقدير.

سائلة المولى القدير التوفيق لما فيه خيري الدنيا والآخرة.

أولاً - قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	أولاً - قائمة المحتويات
ج	ثانياً - فهرس الجداول
هـ	ثالثاً - فهرس الأشكال
1	مقدمة الدراسة
58-5	الفصل الأول الإطار المنهجي والنظري للدراسة
6	تمهيد
6	مشكلة الدراسة
7	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
9	الدراسات السابقة
38	التعليق على الدراسات السابقة
40	تساؤلات الدراسة
40	فروض الدراسة
41	الإجراءات المنهجية
46	الإطار النظري للدراسة
58	الخلاصة
111-59	المنصّات الإخبارية بوسائل التواصل الاجتماعي والمعارف الصحية للمواطن البحريني
60	تمهيد
60	وسائل التواصل الاجتماعي
79	فيروس كوفيد 19.
101	دور وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية المعارف الصحية
111	الخلاصة

أولاً - قائمة المحتويات

156-112	تناول كوفيد 19 في المنصّات الإخبارية بموقع تويتر (نتائج الدراسة التحليلية)
113	تمهيد
114	نتائج الدراسة التحليلية
195-157	اعتماد الجمهور البحريني على المنصّات الإخبارية بموقع تويتر لتنمية المعارف الصحية تجاه "كوفيد19" (نتائج الدراسة الميدانية)
158	تمهيد
158	نتائج الدراسة الميدانية
196	خاتمة الدراسة وتوصياتها
201	مراجع الدراسة
218	ملاحق الدراسة
242	الملخصات

ثانيًا - فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	المنصات الإخبارية الأكثر متابعة على موقع تويتر في البحرين	45
2	تصنيف التغريدات بحسب محتواها	115
3	الأفكار التي تركز عليها المنصات لمعالجة أخبار كوفيد 19	118
4	موقف المنصات من تعامل الحكومة البحرينية مع جائحة كوفيد 19	121
5	المصادر الإخبارية المستخدمة في تغطية أخبار جائحة كوفيد 19	124
6	القوى الفاعلة الموجودة بالتغريدات الخاصة بكوفيد 19	126
7	الفنون الصحفية المستخدمة في التغريدات الخاصة بكوفيد 19	128
8	وسائل الابرار المستخدمة في التغريدات الخاصة بكوفيد 19	130
9	أطر المعالجة المستخدمة في التغريدات الخاصة بكوفيد 19	136
10	مسارات البرهنة المستخدمة بالتغريدات الخاصة بأخبار جائحة كوفيد 19	140
11	أساليب الإقناع المستخدمة في التغريدات	142
12	مداخل الإقناع الخاصة بالتغريدات	146
13	أهداف التغريدات	148
14	آثار كوفيد 19 على مصالح الناس التي تناولتها المنصات	150
15	حرص المنصات ودعواتها للتأثير الجمهور	152
16	مدى تنظيم المنصات الإخبارية لأحداث وفاعليات تهتم بكوفيد 19	155
17	متابعة المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	160
18	خبرة المبحوثين في التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي	161
19	المعدل اليومي لمتابعة المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	163
20	أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يتابعها المبحوثين.	165
21	دوافع متابعة المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	167
22	أكثر الموضوعات متابعة على مواقع التواصل الاجتماعي	170
23	أهم المشكلات التي تعاني منها مواقع التواصل الاجتماعي.	175
24	أهم المصادر التي اعتمد عليها في متابعة أخبار وباء كوفيد 19	178

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
25	أهم المنصّات التي يتابعها المبحوثون على تويتر .	180
26	درجة الثقة في أخبار كوفيد 19 المنشورة على المنصّات الإخبارية بتويتر .	182
27	درجة الاعتماد على منصّات تويتر الإخبارية في معرفة أخبار كوفيد 19 .	184
28	تأثر درجة الاعتماد على المنصّات الإخبارية بتويتر بتسارع أحداث وتطورات كوفيد19	185
29	أسباب متابعة أخبار جائحة كوفيد 19 عبر منصّات تويتر الإخبارية .	189
30	التأثيرات التي تترتب على استخدام المنصّات الإخبارية لموقع التواصل الاجتماعي تويتر .	193
31	الخصائص الديموغرافية لعيّنة الدراسة	194

ثالثاً - فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	التغريدات الخاصة بفيروس كورونا في الدول العربية.	100
2	أكثر 10 كلمات تكراراً على موقع تويتر في الوطن العربي خلال فترة الدراسة.	101
3	تطور أعداد مصابي كوفيد 19 بمملكة البحرين أثناء الفترة قيد الدراسة.	113
4	التسويق للقاءات دون غيرها على منصّة BBC News عربي	120
5	مدى اعتماد المنصّات على مصادر في تغطيتها الإخبارية	123
6	اتجاه التغطية المستخدمة في التغريدات الخاصة بكوفيد 19.	134
7	التوزيع النسبي لمسارات البرهنة المستخدمة بالتغريدات الخاصة بأخبار جائحة كوفيد 19.	138
8	التوزيع النسبي لأساليب الإقناع المستخدمة في التغريدات التي تناولت أخبار كوفيد 19 على المنصّات الإخبارية قيد الدراسة.	144
9	التوزيع النسبي لمداخل الإقناع المستخدمة في تغريدات المنصّات قيد الدراسة.	147
10	التوزيع النسبي لتناول الآثار المترتبة على جائحة كوفيد 19 في المنصّات الإخبارية قيد الدراسة	151
11	دوافع متابعة المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	168
12	جدوى المنصّات الإخبارية في تزويد مستخدميها بمعلومات كوفيد 19.	181

مقدمة الدراسة

تعد وسائل الاتصال الإلكترونية بوجه عام، ووسائل التواصل الاجتماعي على وجه الخصوص من أهم ثمار الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات. وقد أدت وسائل التواصل الاجتماعي أدوارًا اقتصادية، وسياسية، وعلمية، وثقافية وصحية مهمة منذ ظهورها، وتعددت هذه الأدوار بين ما هو سلبي تارة وما هو إيجابي تارة أخرى؛ إذ أنها لطالما مدّت مرتاديه بالكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات بسرعة ودقة، مساهمة بذلك في تشكيل وعيهم وإعدادهم ليكونوا أكثر قدرة في التأثير على الآخرين. وبالتالي تعد وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة مهمة لإحداث التنمية والتغيرات البشرية داخل المجتمعات؛ إضافة لدورها الفاعل في نشر الثقافات الاستهلاكية والسلوكية المختلفة.

وتلعب شبكات التواصل الاجتماعي الأدوار السابق ذكرها؛ لتمييزها عن غيرها بالكثير من الصفات منها: عالمية الاتصال وسرعة الوصول وقلة التكلفة. كما لا يمكن إغفال التفاعلية كصفة رئيسة لوسائل التواصل الاجتماعي، والتي أسهمت في اتساع نطاقها واستقطابها لقاعدة واسعة من الجماهير، مما أدى لانهايار البعد الزمني والمكاني بين الحضارات والثقافات والأمم، بحيث صار العالم كأنه قرية صغيرة إن لم نقل بيت صغير.

كما تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بحرية اختيار الموضوعات، وتحرير النص والحجم وسهولة البث، مع إمكانية تجاهل المصدر والقدرة على التحول من الاحتجاج الشخصي لتوجيه الرأي العام والحشد، وتشمل وسائل التواصل الاجتماعي الشبكات الاجتماعية الافتراضية، والمدونات، والمنديات الإلكترونية والمجموعات البريدية.

وقد أدى تزايد عدد المشتركين في تلك الشبكات الرقمية لا سيما الشباب العربي إلى تصاعد تأثيرها ودورها في المجتمع والتحويلات الجارية، وزيادة مستوى منافستها لوسائل الإعلام التقليدية في تشكيل الرأي العام حول العديد من القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

وهكذا تعد وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام والمنصات الإخبارية على وجه الخصوص وسيلة مهمة لإحداث التنمية والتغيرات البشريّة داخل المجتمعات، خاصة وقد وصل عدد حسابات مرتاديها إلى 4.1 مليار حساب بحسب تقرير Data reportal للعام 2022 ؛ إضافة إلى دورها الفاعل في نشر الثقافات والسلوكيات المختلفة. لاسيما في القضايا الصحية المطروحة على الساحة العالمية مثل جائحة كوفيد 19؛ إذ تُسهم تلك المنصات في معرفة ماهية المرض، ونشر أخباره والتحذير منه، وطرق الوقاية والعلاج والحجر الصحي، إضافة لتسويق بعض المنتجات المتعلقة بالمرض مثل المطهرات وأغطية الوجه وغيرها، بل يصل الأمر أحياناً للتسويق الإيجابي أو السلبي لتعامل الدول والإدارات مع المرض.

ويعتبر موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" هو أكثر مواقع التواصل الاجتماعي انتشاراً في منطقة الخليج العربي عموماً ومملكة البحرين بشكل خاص؛ وذلك بحسب تقرير We Are Social للعام 2022؛ لذا سيدور موضوع الدراسة حول دور أبرز المنصات الإخبارية بموقع تويتر في تشكيل معارف الجمهور البحريني نحو كوفيد 19. وتزايد اعتماد الجمهور البحريني على المنصات الإخبارية على موقع التواصل الاجتماعي تويتر في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ، وخاصة أثناء تسارع أحداث جائحة كوفيد 19 بمملكة البحرين؛ وذلك بغرض الحصول على المعلومات والأخبار والتفسيرات والتحليلات للأحداث، وهذه الزيادة يمكن تفسيرها طبقاً للفرضية الرئيسة لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام. تلك الفرضية القائلة: أنه كلما زادت التغيرات والأزمات في المجتمع زادت حاجة المجتمع، وأفراده للحصول على المعلومات ومتابعة الأخبار.

وجاءت هذه الدراسة؛ لتسلط الضوء على العديد من أبعاد العلاقة بين الجمهور البحريني والمنصات الإخبارية على موقع التواصل الاجتماعي تويتر أثناء جائحة كوفيد 19 من منظور نظرية الاعتماد. وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات مثل استمارة تحليل المضمون واستمارات الاستبيان.

وقد انقسمت الدراسة لأربعة فصول: ناقش الأول منها الأطر المنهجية والنظرية التي اعتمدت عليها الباحثة في إنجاز بحثها؛ وذلك أن لم يكن بهدف المساعدة في تنظيم

العملية البحثية، يكون بهدف تسهيل مهمة قارئ الدراسة فيما بعد. وقد تناولت الباحثة في هذا الفصل الدراسات السابقة التي تمس موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية - الأمر الذي أسهم في تحديد أهداف البحث وتساؤلاته وأهميته-، وتحديد فروض الدراسة، والتي زادت من قدرة الباحثة والقراء على فهم مشكلة الدراسة، كما ساعدت على تحديد أساليب الدراسة ونظرياتها ومنهجياتها، وأخيرًا استعرضت الباحثة الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، والتي تتضمن تحديد نوع الدراسة ومجتمعها وعينتها والأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات.

أما الفصل الثاني من الدراسة فقد جاء بعنوان المنصات الإخبارية بوسائل التواصل الاجتماعي والمعارف الصحية للمواطن البحريني، وتناولته الباحثة من خلال ثلاثة محاور رئيسة وهي: (وسائل التواصل الاجتماعي، دور وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية المعارف الصحية وأخيرًا فيروس كوفيد 19). أما المحور الأول فتناولت فيه الباحثة تعريف مواقع التواصل الاجتماعي ونشأتها وأنواعها، كما تطرقت تفصيليًا لموقع تويتر وخصائصه ودوره في صناعة الرأي العام وتوجيهه وكيفية ضبط هذا الدور. وأما المحور الثاني فتناولت فيه الباحثة مفهوم المعارف الصحية ومصادرها وعلاقتها بمواقع التواصل الاجتماعي، ودلائل انتشار الوعي الصحي في المجتمعات، وفي المحور الثالث تناولت ماهية كوفيد 19، وأهم المصطلحات التي أضافها للسياق الخبري على تويتر، إضافة إلى علاقة الجائحة بالشائعات، كما تناولت بالدراسة الآثار الاجتماعية والصحية والسلوكية للجائحة ، وأخيرًا جائحة كوفيد 19 ووسائل التواصل الاجتماعي.

وعُنُونُ الفصل الثالث من الدراسة "تناول كوفيد 19 في المنصات الإخبارية بموقع تويتر (نتائج الدراسة التحليلية)"، ودرست فيه الباحثة نتائج الدراسة التحليلية لأخبار جائحة كوفيد 19 على المنصات الإخبارية على موقع التواصل الاجتماعي تويتر، أثناء الفترة من 11 مارس 2020 وحتى 12 يوليو 2021 ، وقد اختيرت هذه الفترة تحديدًا

لأنها تمثل أكثر فترة انتشرت بها الجائحة بالمملكة. وقد بلغ إجمالي عدد التغريدات التي خضعت للتحليل 31760 تغريدة، على المنصات الخمس في الفترة قيد الدراسة، منها 25274 تهتم بجائحة كوفيد 19.

وجاء الفصل الرابع من الدراسة بعنوان اعتماد الجمهور البحريني على المنصات الإخبارية بموقع تويتر لتنمية المعارف الصحية تجاه "كوفيد19" (نتائج الدراسة الميدانية)، ويضم الفصل تحليل مجموعة من استمارات الاستبيان التي تمت معرفة آراء الجمهور وخصائصهم من خلالها في الفترة من 2 مارس 2021 وحتى 15 مايو 2021. وقد تم تطبيق الاستبيان على عدد 500 مبحوث من مرتادي مواقع التواصل الاجتماعي وذلك من خلال طرق تصميم استمارة إلكترونية عبر تطبيق Google Form ونشرها من خلال مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي. وقد اختيرت هذه الفترة تحديداً لتطبيق الاستبيان لأنها قد أتت بعد فترة طويلة من انتشار الجائحة؛ مما أعطى مجتمع الدراسة فرصة أكبر لفهم الجائحة والمقارنة بين الوسائل الإعلامية المختلفة في تناول أخبارها. أيضاً من أسباب اختيار هذه الفترة الزمنية لتطبيق الاستبيان دخول العالم في تحذيرات كبرى من تفشي موجات أخرى من الجائحة وسلالات جديدة من الفيروس؛ الأمر الذي يؤدي بالجمهور إلى تحديد مصادره الإعلامية بناء على مشاهدات وواقع فعلي يهم صحة وحياة كل إنسان.