

ثالثا: الدراسات الاجتماعية والنفسية

رصد وتحليل دور مركز معلومات مجلس الوزراء في مواجهة الشائعات الإلكترونية.

اعداد الباحثة الشيماء السيد محمد يوسف
بحث مقدم لاستكمال اجراءات منح درجة الماجستير

مقدمة:

تعتبر وسائل الإعلام بكافة اقسامها المقروءة والمسموعة والمرئية سواء التقليدية أو الحديثة ذات الفضاءات الافتراضية العابرة للحدود الجغرافية والحواسز، أدوات فاعلة في نقل الأخبار وتعميق الصلات الاجتماعية وتنميتها عن طريق ما يسمى بالاتصال الاجتماعي وكذلك تشكيل البناء الإدراكي والمعرفي للأفراد في المجتمع والذي يساهم في تشكل رؤيتهم المجتمعية والقدرة على تحليلها واستيعابها واتخاذ السلوك المناسب حول هذه القضايا، كما انها تساهم في التأثير في التنمية الاجتماعية من خلال التغيير في سلوك وأنماط المجتمع بل اصبحت قادرة على نشر أنماط سلوكية وثقافية واجتماعية ينتجها الفرد أو المجتمع من خلال ممارستها دوراً مؤثراً في تكوين المواقف والاتجاهات، حيث أعتبر البعض بأن الإعلام احد اهم وسائل التربية والتنمية والتنشئة الاجتماعية، نظراً لما يملكه من قوة في التأثير على الأفراد من جهة، وما يملكه من وسائل تقنية وفنية من جهة أخرى، ولقد زاد تأثيرها بشكل ملفت للنظر في عصرنا هذا، بسبب التقدم التكنولوجي والمعلوماتي والفضاء المفتوح، كونه يخاطب كافة شرائح المجتمع من خلال تواصله المباشر وغير المباشر مع المستقبلين له وتأثيرها بشكل مباشر في الرأي العام من خلال تأثيرها في طبقات المجتمع المختلفة، وذلك بما يعرضه من معلومات مهمة وصادقة وإيجابية للمواطن، والتي سرعان ما تأخذ صداها بسرعة عالية تفوق الوسائل الأخرى كونه وسيلة الشعب وسلطته الرابعة الأوسع انتشاراً.

ويؤكد الكثير من العلماء على ان (الثورة الإلكترونية)، وتطور وسائل الاتصال، المباشرة الإلكترونية وغير المباشرة وشيوع ما يُسمى ب(الاتصال الجماهيري)، تؤدي إلى تغيير الناس لنظرتهم للحياة وما حولها .

وتؤدي الحكومة، الخطاب الإعلامي جل عنايتها، بما يخدم المجتمع والوطن، وبما يحث عليه من قيم الولاء والمحبة والتعايش وحفظ النسيج المجتمعي الواحد.

وانطلاقاً من هذه الأهمية التي طرأت وفق المستجدات العالمية والتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي تؤثر تأثيراً مباشراً على المجتمع في مختلف قضاياها والتي تتدرج وتتعمق في أهميتها إلى القضايا والمسائل التي تمس أمن المجتمع ومنها موضوع هذه الدراسة حيث تعد الشائعات الإلكترونية مصدرًا من مصادر تهديد أمن واستقرار المجتمع حال تناولها لقضايا تمس حياة المواطنين وذلك إذا امتدت هذه الشائعات إلى مناحي السياسات والقرارات العامة التي تؤثر على حياة المواطن وعلى علاقته بالحكومة

وتتناول الدراسة تجربة حكومية هامة على صعيد أمن المجتمع ووسائل الاتصال وصناعة القرارات والسياسات الحكومية من أي تهديدات أو مغالطات في هذا الصدد قد تؤثر على الاستقرار اللازم في المجتمع ومنه الانطلاق نحو التنمية الشاملة وهو مركز الشائعات التابع لمركز معلومات مجلس الوزراء كأحد الجهات المنوطة بمواجهة الشائعات وتصحيح الوقائع بالحقائق اللازمة لمواجهتها.

الإجراءات المنهجية للدراسة المنهج العلمي

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة ووصف الظاهرة موضوع الدراسة في واقعها؛ للإجابة عن تساؤلات الدراسة. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي؛ نظرًا لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة، حيث يتم في هذا المنهج جمع البيانات وتحليلها لاستخراج النتائج المطلوبة

المنهج الوصفي

تعريف المنهج الوصفي

كلمة "منهج" تعني الطريقة أو الأسلوب، وكلمة "الوصفي" يقصد بها الصفات أو السمات التي تميز شخصاً أو شيئاً محدداً.

تعريف المنهج الوصفي: "هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث".

يتميز المنهج الوصفي بطريقته الواقعية في التعامل مع مشكلة البحث، نظرًا لوجود الباحث في قلب الميدان أو المكان المتعلق بالدراسة.

يعد ذلك المنهج مناسبًا لموضوعات البحث العلمي التي تدور حول الظواهر أو المشكلات الاجتماعية والإنسانية، ومن ثم الحصول على الوصف الكيفي الذي يتمثل في سلوك خارجي للظواهر، والوصف الكمي الذي يتمثل في الوصول إلى أرقام تتعلق بالمشكلة أو الظاهرة، أو أرقام لها دلالة في علاقة الظاهرة بالظواهر المحيطة.

يُجد المنهج الوصفي من تدخلات الباحثين؛ لذا تظهر النتائج بصورة موضوعية نظرًا لاشتقاقها بطريقة دقيقة، فعلى سبيل المثال لا يقف المنهج الوصفي على بعض الأسئلة التي تقبل تأويلات مختلفة، مثل: هل من الممكن قول...؟، فهو يهتم بما هو موجود وواضح للعيان.

يساعد المنهج الوصفي في إجراء المقارنات بين طبيعة الظاهرة في أكثر من مكان، فعلى سبيل المثال في حالة دراسة مشكلة الطلاق يمكن مقارنة الظاهرة في أكثر من دولة. يساهم المنهج الوصفي في اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالدراسة من خلال تقديم الإيضاحات والشروح الخاصة بها.

يمكن عن طريق المنهج الوصفي أن تتم صياغة الآراء والخبرات لوضع الخطط والتصورات المستقبلية لمواجهة بعض الظواهر الخطيرة.

ما الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي لجمع المعلومات والبيانات، من أبرز الأدوات التي تستخدم لإجراء المنهج الوصفي

استمارة الاستبيان: وتعد استمارة الاستبيان من أشهر الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي، وهي أسئلة تتم صياغتها من جانب الباحث العلمي؛ للحصول على معلومات وبيانات تتعلق بمشكلة البحث، ويوجد العديد من أنواع الاستبيان، فهناك الاستبيان المحدد الذي يقيد المبحوث بإجابات محددة، مثل (موافق) أو (غير موافق)... وهكذا، أو الاستبيان غير المحدد الذي لا يقيد المبحوث، ويمكن من خلاله أن يقوم بإدراج الإجابة بكل حرية، وفقًا لنوعية الأسئلة التي يسوقها الدارس في استمارة الاستبيان، وقد تشتمل الاستمارة على مزيج من الأسئلة محددة الإجابات أو المفتوحة.

استخدام الملاحظة: وهي طريقة مُجدية في المنهج الوصفي، وفيها يقوم الدارس بمراقبة ظاهرة البحث، وتدوين جميع ما يتعلق بها ووصفه وصفًا واضحًا، وتعتمد هذه الطريقة على خبرات الدارس ومهارته في تحديد سلوكيات الظاهرة خلال الملاحظة.

استخدام المقابلة: وهناك كثير من أنواع المقابلات، مثل المقابلة الفردية أو الجماعية، وهي عبارة عن حوار بين الباحث والمبحوث، يستطيع من خلاله الباحث أن يتعرف على المعلومات المفيدة التي تخدم مادة البحث، ومن خلال ذلك يسوق بعض الأسئلة التي تستفز الباحث للإدلاء بتصريحات مهمة في إطار موضوع الدراسة، كذلك يمكن من خلال استخدام المقابلة كأداة للمنهج الوصفي أن يتعرف الباحث على وصف للانفعالات الخاصة بالمبحوث.

منهج المسح الاجتماعي بالعينة:

يعتبر المنهج المسحي أول نوع من أنواع المنهج الوصفي، حيث يقوم الباحث العلمي في البحث العلمي الذي يتبع المنهج المسحي بدراسة الظاهرة ولا سيما مشكلة البحث ضمن بيئة معينة وكذلك مجتمع معين؛ وذلك من أجل الحصول على المعلومات وكذلك تحليلها بالإضافة إلى إظهار النتائج التي تهدف إلى تحقيق التقدم والتطور في مجتمع الدراسة.

أسلوب تحليل المضمون:

يقصد بالتحليل تلك العمليات العقلية التي يستخدمها الباحث في دراسته للظواهر والأحداث والوثائق لكشف العوامل المؤثرة في الظاهرة المدروسة وعزل عناصرها عن بعضها بعضا ومعرفة خصائص وسمات هذه العناصر وطبيعة العلاقات القائمة بينها، وأسباب الاختلافات ودلالاتها، لجعل الظواهر واضحة ومدركة من جانب العقل. ويرى بيرلسون (Berelson) أن تحليل المضمون هو أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في وصف المحتوى الظاهر أو المضمون الصريح للمادة الإعلامية وصفاً موضوعياً، منتظماً، كمياً. كما عرفه على أنه أسلوب البحث الذي يهدف إلى تحليل المحتوى الظاهري أو المضمون الصريح لمادة الاتصال ووصفها وصفاً موضوعياً ومنهجياً وكمياً بالأرقام.

أدوات جمع البيانات ومصادر المعلومات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات وهي:

١- تحليل التقارير الصادرة عن إدارة الشائعات بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري.

٢- المقابلات الشخصية: لبعض الخبراء والتنفيذيين في مجال المعلومات والعاملين بمركز المعلومات.

٣- استمارة استبيان على الجمهور من ١٠٠ مفردة، ويتم تطبيقها احصائي ميداني

أولاً : المشكلة البحثية:

إن انتشار الشائعات الإلكترونية بصورة واضحة في المجتمعات هي أهم سمات عصر الثورة التكنولوجية وابتكار التقنيات الاتصالية الحديثة، لأن كل شيء يدور في هذا العالم الافتراضي يتم التعامل معه على أساس أنه معلومة بغض النظر عن صحته أو خطئه، وما إذا كانت مفيدة أو غير ذلك كما أن المعلومة لم يعد انتاجها حكراً على جهة معينة أو شخص محدد يمتن انتاج المعلومات كالصحفيين أو المؤسسات الإعلامية وفقاً لمعايير محددة فقد أصبح بإمكان أي شخص يمتلك الوسيلة المناسبة وبعض المهارات التقنية أن يكون بنفسه منتجاً وناشراً للمعلومة وفي ظل الوفرة المعلوماتية ومحدودية مصادرها فان مشكلة شديدة التعقيد ظهرت حين أصبح من الصعب على من يتلقى هذا الكم من المعلومات أن يميز الصحيح من الخاطئ والجيد من الرديء والحقيقة من الإشاعة.

ويُعد مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء أحد مراكز الفكر المتميزة في مصر، التي من مهامها الرئيسية دعم متخذ القرار في القضايا الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، الذي يعمل على فتح قنوات للاتصال الجماهيري لقياس اتجاهات المجتمع نحو القضايا القومية، وعلى إتاحة البيانات والمعلومات في إطار كامل من الشفافية والحيادية.

ويقوم برصد الشائعات والتواصل مع الجهات الحكومية المختصة للرد عليها بشكل رسمي، وفي الغالب يقوم برصد وتحليل جميع الأخبار والموضوعات المثيرة للجدل سواء في وسائل الإعلام المختلفة أو على شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإخبارية.

ومن هنا تكمن المشكلة في رصد وتحليل دور مركز المعلومات لمجلس الوزراء في مواجهة الشائعات وتأثيرها على الأمن المجتمعي متمثلاً في الشائعات الإلكترونية والحد من تأثيرها على الرأي العام وهو ما تتناوله الدراسة من خلال استخدام المنهج العلمي في رصد وتقييم دور مركز معلومات مجلس الوزراء المصري في مقاومة هذه الشائعات وعلاقتها بالأمن المجتمعي.

ثانياً :أهمية الدراسة:

أ- الأهمية النظرية:

(١) التناول والربط بين مجموعة من المفاهيم ذات الصلة المتبادلة والتأثير وفق المتغيرات الحديثة في العلاقات بين مفاهيم الاتصال والرأي العام .

- ٢) التحليل المنهجي لدور مركز معلومات مجلس الوزراء في مقاومة الشائعات داخل المفهوم الواسع للأمن المجتمعي
- ٣) تناول الدراسة جانب الاتجاه المعاكس لاستراتيجيات عمل الشائعات الإلكترونية ودور مركز المعلومات لمجلس الوزراء في مقاومته وتصحيح الرسائل الإعلامية المغلوطة ومفهوم الشائعات وآثارها في الإطار النظري؟
- ٤) المساهمة في الإثراء المعرفي في موضوع البحث.

ب- الأهمية التطبيقية:

- ١) تناول الدراسة للجانب التطبيقي في تناول علاقة مركز المعلومات لمجلس الوزراء ووسائل الاتصال ومقاومة الشائعات "سياسية - اقتصادية - اجتماعية" والرأي العام، وكيفية مواجهة هذه التحديات،
- ثالثا : أهداف الدراسة:
- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في:

("رصد وتحليل دور مركز المعلومات لمجلس الوزراء في مواجهه الشائعات الإلكترونية وعلاقتها بالأمن المجتمعي").

- : تهدف الدراسة إلى التعرف على دور مركز معلومات مجلس الوزراء في مقاومة الشائعات الإلكترونية وعلاقتها بالأمن المجتمعي ومن الهدف الرئيسي ينبثق الأهداف الفرعية التالية.
- ١) التعرف على كثافة التعرض لصفحة مجلس الوزراء وتقييم الجمهور لدور مركز معلومات مجلس الوزراء في مقاومة الشائعات
- ٢) التعرف على درجة اهتمام الجمهور بالأخبار التي ينشرها مجلس معلومات مجلس الوزراء حول الشائعات الإلكترونية
- ٣) التعرف على مدى ثقة الجمهور في هذه المعلومات لمقاومة الشائعات
- ٤) التعرف على نوعيه القضايا التي يفضل الجمهور متابعتها
- ٥) التعرف على دوافع التعرض للموضوعات الاخبارية على صفحة مركز معلومات مجلس الوزراء
- ٦) التعرف على تقييم الجمهور لدور الصفحة مركز معلومات مجلس الوزراء في مقاومه الشائعات الإلكترونية

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

يتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة في:

"ما دور مركز معلومات مجلس الوزراء في مواجهة الشائعات وتحقيق الأمن

الاجتماعي؟"

وينبثق من التساؤل الرئيسي للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

(١) ما هي الآليات المتبعة في مواجهه الشائعات الإلكترونية التي يستخدمها القائم بالاتصال

في "مركز المعلومات لمجلس الوزراء".

(٢) ما هي أهم الفترات الزمنية التي يظهر فيها الشائعات الإلكترونية وتصدى القائم بالاتصال لها.

(٣) ما هي أهم الشائعات الإلكترونية التي يواجهها ويتصدى لها القائم بالاتصال في مركز

معلومات مجلس الوزراء.

خامساً: فروض الدراسة

١ - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين كثافة التعرض لصفحة مجلس

الوزراء وتقييم الجمهور لدور مركز معلومات مجلس الوزراء في مقاومة الشائعات وعلاقته بالامن المجتمعي

٢- توجد فروق ذات دلالة احصائية وفقاً للمتغيرات الديموجرافية نحو تقييم الجمهور

لدور مركز معلومات مجلس الوزراء في تحقيق مقاومة الشائعات وعلاقته بالامن المجتمعي

مفاهيم الدراسة :

١ - مفهوم الشائعات:

ووفقاً لجوردن أولبورت Gordon Allport - وليو بوستمان Leo -

Postman، تعرف الشائعة بأنها "كل قضية أو عبارة نوعية مطروحة للتصديق، وهي تتداول

من فرد إلى آخر بالكلمة الشفهية في العادة، دون أن تستند إلى دلائل مؤكدة على صدقها، وتحتوي

كل شائعة على شيء من الحقيقة"، وخلال حقبة الحرب العالمية الثانية لاحظ الباحثان أهمية

الشائعات في التأثير على أفكار الشعوب واتجاهاتهم وسلوكهم بشأن الحرب، فجاء كنتاجهما

سيكولوجية الشائعة، لاستقصاء تأثير الشائعة كسلاح ذي تأثير فعال إبان حقبة الحرب.

والشائعة تتكون () من خبر مصنوع ينقله مصدر معين عن طريق عدة وسائل، قد تكون الهاتف، أو وسائل الإعلام التقليدية والجديدة، لاسيما أدوات التواصل الاجتماعي، كالفيسبوك وتويتر، والتي تتسم بالسرعة والإتاحة للعامة، من أجل تحقيق هدف معين لمتلق معين، ووفقاً لبرينسكي Marc Prensky - تنتشر الشائعات ويتم تداولها بكثرة في ظل المجتمعات التسلطية التي لا تتيح حرية تدفق المعلومات بشكل كامل، كما تكثر أيضاً في ظل الأزمات والثورات التي تتسم بعدم الاستقرار، ومن ثم يكون لدى الشعب القابلية لتصديق تلك الشائعات والتأثر بها. تتسم الشائعة بصفه التناقض، فقد تبدأ علي شكل حملات هامسة، أو تهب كريح عاصفة عاتية، وقد تكون مسالمة لا تحمل أكثر من تمنيات طيبة للمستقبل أو مدمرة تحمل بين طياتها كل المعاني الجهد والكرهية والتخريب. وهي من جهة أخرى أشبه بموج البحر الذي يعلو فجأة على سطحه ثم يغطس ثانية إلى القاع ليعاود الظهور إذا ما تهيأت الظروف المناسبة، وعلى كل حال فهي وباء اجتماعي يصيب الإنسان ولا يستطيع أن يتعد عنه أو يتخلص منه بسهولة. ولما كانت تتضمن عادة موضوعاً معيناً فإن الاهتمام بها يكون مؤقتاً. فهي تروج في الظروف الملائمة للموضوع، ثم تنتهي بموتها ودفنها على أنه من ناحية أخرى قد تعاود الظهور مرة أخرى إذا ما وجدت الأرض الخصبة المناسبة.

٢- الشائعة الإلكترونية

تعرف الشائعة الإلكترونية علي أنها الخبر أو الموضوع أو القضية الذي يتم تداولها من خلال الانترنت أو شبكات التواصل الاجتماعي والهاتف الجوال، وتنتقي مادتها وأدواتها من مصادر متنوعة، وتختلف عن الشائعة التقليدية من حيث المحتوى والبناء حيث يعبر عنها بالنص المكتوب والمنطوق والصورة المرفقة والصوت والرسوم المتحركة والفيديو مفهوم الشائعة الإلكترونية اجرائياً:

- الشائعات المنتشرة عبر وسائل الاتصال الحديثة بشكل عام. ولا تحتاج إلي أي نفقات لتوزيعها فهي ذات كلفة منخفضة جدا.

- تأثيرها أقوى علي الشباب من الشائعات التقليدية.

- تتميز بأنها تملك خاصية التفاعل عن بعد حيث يمكن تناقلها بالصوت والفيديو

والدردشة.

- تهدف إلي إثارة الفتن والبلبله في الرأي العام لتحقيق غايات معينة.

- هي خبر غير موثوق فيه حول موضوع ما ولم يتأكد من صحته

٣- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

هناك عدة تعريفات خاصة بمفهوم مواقع التواصل الاجتماعي فمنها:

- أنها شبكة تضم مجموعة من الأفراد لهم نفس الاهتمامات والميول والرغبة في تكوين بعض الصداقات من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية
- كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها " منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها. "
- كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها مقهى اجتماعي يجتمع فيه بعض الأفراد للقيام بتبادل المعلومات فيما بينهم مع وجود فارق بين المقهى الحقيقي والمقهى التكنولوجي وهو أنك تستطيع حمل هذا المقهى التكنولوجي أينما كنت.
- وقد عرفت شبكات التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تجمعات اجتماعية من خلال شبكة الإنترنت يستطيع روادها القيام بمناقشات خلال فترة زمنية مفتوحة، يجمعهم شعور إنساني طيب، وذلك في إطار محدد.
- وعرفت أيضا بأنها مجتمعات افتراضية عبر شبكات الإنترنت تجمع مجموعة من الأفراد يحملون ذات الاهتمامات يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم من خلال إطار برنامج أو تطبيق محدد يشتركون جميعا في استعمال.

٤- الفيس بوك

يُعرف الفيس بوك (بالإنجليزية Facebook): على أنه موقع إلكتروني مجاني عبر الإنترنت خاص بالتواصل الاجتماعي، حيث يتمكن المستخدم من خلاله من التواصل والتفاعل مع الأصدقاء، والعائلة، والزملاء، أو أيّ مُستخدمٍ آخر للموقع، حيث يسمح هذا الموقع للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية تُحمّل من خلالها الصور ومقاطع الفيديو وتُشارك عبر الموقع، وإرسال الرسائل واستقبالها، بالإضافة إلى التحدّث عما يفعله المُستخدم، وغيرها العديد من الخدمات الأخرى التي يوفرها هذا الموقع. يُعتبر الفيس بوك موقع التواصل الاجتماعيّ الأشهر عبر الإنترنت، ويُمكن الوصول إليه عبر النقر على الرابط الآتي: اضغط هنا، كما يُمكن استخدامه من خلال التطبيق الخاص بأجهزة الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر اللوحية، وتجدر الإشارة إلى أنّ

اسم الفيس بوك جاء من اسم المستند الورقي الذي يتضمن أسماء وصور الطلبة الجدد الوافدين إلى الجامعة والذي يُساعدهم على التعرف على بعضهم البعض.

الفيس بوك () هو موقع من مواقع التواصل الاجتماعي، يسمح للمستخدمين به بالتواصل مع بعضهم البعض عن طريق استخدام أدوات الموقع وتكوين روابط وصدقات جيدة من خلاله، كما يسمح للأشخاص الطبيعيين بصفتهم الحقيقية أو الأشخاص الاعتباريين كالشركات والهيئات والمنظمات بالمرور من خلاله وفتح آفاق جديدة للتعريف المجتمع بهويتهم.

٥- مفهوم الأمن الاجتماعي

الأمن بسكون الميم لغة: ضد الخوف، وهو من باب أمن وفهم، والأمن بكسر الميم: أي المستجير ليأمن على نفسه، ومنه الأمن أي غير الخائف.

واصطلاحاً: لم يختلف المعنى الاصطلاحي عن المعنى اللغوي، ولذا فقد عرفه الإمام الجرجاني بأنه: (عدم توقع مكروه في الزمان الآتي)، والخوف كما عرفه الإمام القرطبي هو: (الذعر ولا يكون إلا في المستقبل) ومن ثمّ يمكن تعريف الأمن أيضاً بأنه: الاستقرار وعدم الخوف، إذ الأمن من ألفاظ الأضداد.

أما الأمن الاجتماعي كلفظ مركب إضافي - وهو تعبير حديث - فيمكن تعريفه بأنه: أن يعيش الفرد ويحيا حياة اجتماعية آمنة مطمئنة مستقرة على نفسه ورزقه ومكانه الذي يعيش فيه هو ومن يعول.

ويعرف الأمن الاجتماعي حسب النظرة السياسية والاقتصادية بأنه: "الإجراءات والبرامج والخطط السياسية والاقتصادية وغيرها الهادفة لتوفير ضمانات شاملة، تحيط كل شخص في المجتمع بالرعاية اللازمة، وتوفر له سبل تحقيق أقصى إشباع لتنمية قدراته وقواه، وتحقيق أقصى درجة من الرفاهية في إطار من الحرية السياسية والعدالة الاجتماعية."

كما عرف الأمن الاجتماعي بوصفه نشاطاً حياتياً يعبر عن حالة من الإحساس والشعور والاحتياج داخل الإنسان لمجموعة من الضمانات تكفل الأمن والأمان والحماية والاطمئنان في حياته اليومية وغده، وتلك الضمانات تتمثل في الصحة التعليم والعمل والغذاء والسكن وأجهزته الأمن من الشرطة وتطبيق القانون وإيجاد نظام الضمان وبرامج التأمين الاجتماعي، هذا التعريف يتضمن إشباع حاجات الإنسان الأساسية والاجتماعية والحماية من المخاطر أو أي تهديدات اجتماعية أو طبيعية أو إجرامية أو اقتصادية.

٦- مفهوم الرأي العام

الرأي العام هو تكوين فكرة أو حكم على موضوع أو شخص ما، أو مجموعة من المعتقدات القابلة للنقاش وبذلك تكون صحيحة أو خاطئة، وتخص أعضاء في جماعة أو أمة تشترك في الرأي رغم تباينهم الطبقي أو الثقافي أو الاجتماعي، فيعترض ذلك مع الرأي الخاص الذي يشير إلى أمور ومسائل شخصية تتعلق بفرد واحد.

والرأي العام هو ذلك التعبير العلني والصريح الذي يعكس وجهة نظر أغلبية الجماعة تجاه قضية معينة في وقت معين

التعبير عن آراء جماعة من الأشخاص إزاء قضايا، مسائل أو مقترحات معينة تهمهم، سواء أكانوا مؤيدين أو معارضين لها، بحيث يؤدي موقفهم بالضرورة إلى التأثير السلبي أو الإيجابي على الأحداث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في لحظة معينة من التاريخ.

حكم عقلي يصدر من جمهور من الناس يشتركون بالشعور بالانتماء ويرتبطون بمصالح مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات أو مسألة من المسائل التي يثار حولها الجدل بعد مناقشة عقلية.

الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو إجماع الآراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر أو ظاهرة أو قضية أو موضوع معين يدور حوله الجدل، وهذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به.

مجموع معين من الأفكار والمفاهيم التي تعبر عن مواقف مجموعة أو عدة مجموعات اجتماعية إزاء أحداث أو ظواهر من الحياة الاجتماعية، إزاء نشاط الطبقات والأفراد.

وجهات النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين إزاء موقف أو مشكلة من المشكلات. اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع معين حين يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعنية.

الرأي الذي ينتج عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد أية جماعة كبيرة من الناس. اصطلاح مستخدم للتعبير عن مجموعة الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة.

الرأي المشترك خصوصا عندما يظهر أنه رأي العامة من الناس.

قبول وجهة نظر واحدة من بين وجهتي نظر متعارضتين أو وجهات نظر كثيرة متعارضة على حين أن كل واحدة منها تصلح لأن يتقبلها العقل الرشيد بوصفها وجهة النظر الوحيدة الصادقة.

٧- ادارة الأزمات

الأزمة مصطلح قديم ترجع أصوله التاريخية إلى الطب الإغريقي وتعني نقطة تحول بمعنى أنها لحظة قرار حاسمة في حياة المريض. وهي تطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ في جسم الإنسان، لذلك فقد شاع استخدام هذا المصطلح في القرن السادس عشر في المعاجم الطبية، وتم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة، وبحلول القرن التاسع عشر تواتر استخدامه للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحوّل فاصلة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. ولقد استعمل المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الإنسانية وبات يعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء، وهي النقطة الحرجة، واللحظة الحاسمة التي يتحدّد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل، أو إلى الأسوأ

التعريف عبارة عن موقف يتصف بصفتين أساسيتين هما

أ التهديد: حيث يشعر الأطراف فيها بأنهم لن يستطيعوا الحصول أو المحافظة

على القيم والموارد أو الأهداف التي تمثل أهمية بالنسبة لهم.

ب ضغط الوقت: إدراك الأطراف المشاركة فيها لمقدار الوقت المتاح لتقصي

الحقائق واتخاذ تصرف قبل بدء حدوث أو تصعيد الخسائر ويتأثر إدراك المدير للوقت المتاح للتعامل مع الأزمة بعوامل مثل: تعقد المشكلة، مستوى الاجتهاد، والضغط النفسي، إذا كلما زاد تعقد المشكلة زاد إحساس المدير بالضغط النفسي وزاد شعوره بضغط الوقت وكلما قلّ ذلك من درجة استجابته للأزمة.

تم اطلاق العديد من التعريفات على الازمة بالنظر إلى طبيعة الشخص الذي أطلق

التعريف ومهامة والمدرسة التي تخرج منها

يرى scher mehorn أن الازمة الإدارية هي مشكلة غير متوقعة قد تؤدي

إلى كارثة إن لم يجر حلها بصورة سريعة.

عرفها (اللوزي) بأنها كل موقف أو حدث يؤدي إلى أحداث تغييرات ايجابية

وجادة في النتائج وهي حدث أو تراكم لمجموعة من أحداث غير متوقع حدوثها تؤثر في نظام

المؤسسة أو جزء منه وهي من الناحية العملية انقطاع عن العمل كلياً أو جزئياً لمدة تطول أو تقصر لسبب معين يتبعها تأثر الكيان وتحوله.

عرفها بأنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله كما يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام. وهي نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام وتشكل تهديداً صريحاً وواضحاً لبقاء المنظمة أو النظام نفسه.

وزير خارجية الولايات المتحدة الأسبق هنري كيسنجر اعتبر الأزمة بأنها عرض (Symptom) لوصول مشكلة ما إلى المرحلة التي تسبق مباشرة الانفجار، مما يقتضي ضرورة المبادرة بحلها قبل تفاقم عواقبها.

عرفها أليستار بوخان (Alastair Buchan) بأنها تحدٍ ظاهر أو رد فعل بين طرفين أو عدة أطراف، حاول كل منهم تحويل مجرى الأحداث لصالحه.

كورال بل (Coral Bill) عرفها بأنها تعرفها بأنها ارتفاع الصراعات إلى مستوى يهدد بتغيير طبيعة العلاقات الدولية بين الدول.

عرفها جبر على أنها تعني تهديداً خطراً متوقعاً أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار.

أما الشعلان فعرفها بأنها حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

ويعرف قاموس رندام الأزمة بأنها ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير.

معجم ويبستر فيعرف الأزمة بأنها نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ. وهي لحظة حاسمة، أو وقت عصيب، أي وضع وصل إلى مرحلة حرجية.

يعرف بيبر (Bieber) الأزمة بأنها نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة يمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو درء مخاطرها.

وايضاً يمكن أن تعرف بأنها لحظة حرجية ونقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع جديدة تتسم بعدم الاستقرار، وتحديث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، مما يستلزم

مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها. غير أن ذلك ليس بالأمر المتاح في كل الأوقات، فعادة أثناء الأزمة تكون الأطراف المعنية غير مستعدة، أو غير قادرة على المواجهة.

الاتجاهات النظرية المفسرة

١- نظرية المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام (النظرية الأولى)

بعد ظهور نظرية الحرية في المجتمعات الغربية في القرن الثامن عشر، واشتداد عودها في بدايات القرن التاسع عشر، ظهر في النصف الأخير من القرن التاسع عشر نظرية المسؤولية الاجتماعية في الإعلام، حيث دعا أنصارها إلى إعادة صياغة الأسس والمبادئ التي قامت عليها نظرية الحرية؛ وذلك لمواكبة المتغيرات التقنية والاجتماعية للمحافظة على ما تبقى من قيم وأعراف في المجتمع الغربي، لكن الدراسات الغربية التي يعدّها المتخصصون في حقل الإعلام تبين من نتائجها فرقاً كبيراً بين الأسس الفكرية للنظرية والمنطلقات الاجتماعية التي نشأت عليها النظرية، أي ما بين أدبيات النظرية وفهم القائمين بالوسائل الإعلامية والمشتغلين بها، فلا شك أنّ النظريات الإعلامية نشأت وتبلورت تحت تأثير التيارات الاجتماعية والسياسية أفرزتها الظروف التاريخية.

عندما بدأ الإخلال بمعايير الصحافة الليبرالية أو الحرة، والتي أسست على الاهتمام بالخدمة العامة وحق الجمهور في المعرفة، ومقاومة الضغوط الخارجية، والتعددية في الأخبار، وسيادة معايير الدقة والموضوعية، بدأت المراجعات النقدية للنظرية الليبرالية في الصحافة، في بداية القرن العشرين، وبلغت ذروتها بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، حيث تشكّلت لجنة تعنى بحرية الصحافة تكونت من اثني عشر أكاديمياً، (برئاسة البروفيسور روبرت هوتشر، ومن بينهم أبرز نقاد الصحافة الأمريكية، ثيودور بترسون ووليم ريفرز، وقد أجروا دراسة على الدراسة الأمريكية بتمويل دائرة المعارف البريطانية ومجلة تايم، وأعدّوا تقريراً كاملاً عام ١٩٤٧م بعنوان "صحافة حرة مسئولة"، ودراسة لوليم هوكينج أحد أعضاء اللجنة بعنوان "حرية الصحافة: إطار المبادئ"، وهذه هي الدراسات التي صاغت نظرية المسؤولية الاجتماعية في الإعلام.

٢- نظريه مجتمع المخاطر (النظرية الثانية)

هو المجتمع العالمي الذي اشترك في احتضان المخاطر و الاخطار ، بعدما كانت المخاطر و الاخطار لا تتعدى حدود الدولة القومية ها هي اليوم في عصر العولمة قد تخطت الحدود القومية لتتدفق في مختلف الاتجاهات و مثال ذلك الجماعات الإرهابية “المصنعة ”

أن البحث في موضوع المخاطر في الفترة المعاصرة كان وليد ظروف مجتمعية و مشكلات حمة طفت على السطح على مختلف الاصعدة أهمها الصعيد البيئي ، و كذا الصعيد الأمني و السياسي ، و الاقتصادي ، و الثقافي ، و الاجتماعي .. و كل ذلك كان من مخلفات الحداثة التي وجهت المؤسسة العلمية- التكنولوجية و الاقتصادية نحو خدمة و تحقيق انتصاراتها في الوقت الذي كان المجتمع يدفع ثمن تلك الانتصارات (العلمية خاصة) فبدأت تظهر في الجهة المقابلة إخفاقات مُقابل تلك الانتصارات ، تمثلت أكثر ما تمثلت في الدمار البيئي (إنسان - حيوان - أرض - هواء - مياه ..) في صورة دراماتيكية رسمت ملامحها سياسة التصنيع و التجارب النووية و الحروب الكيماوية و غيرها ، و هو الأمر الذي أثر بدوره على البعد الاجتماعي و الثقافي من جهة أخرى ، و ذلك من حيث انقطاع الرباط الاجتماعي ، فباتت العلاقات الاجتماعية كما أصفها “علاقات طيارة ” فمن جهة هي تتشكل و تنتهي بسرعة بصورة تنذر بالخطر ، و من جهة أخرى هي غير محدودة و ثابتة و إنما تتمدد و تتطير متحدية المكان و الزمان بفضل تكنولوجيا الاتصالات الرقمية خاصة تلك العلاقات “الافتراضية ” و التي شكلت أخطارا على العلاقات الاجتماعية “الحقيقية ” إضافة الى أن توسع شبكة العلاقات الاجتماعية عبر الفضاءات الالكترونية قد يحمل في طياته مخاطر توسع شبكة العلاقات ” الإجرامية ” .. و كذا تغذية صراعات و نزاعات ذات بعد ثقافي و ديني مما قد يترتب عنه أيضا مخاطر و أخطار أخرى علمية على صعيد آخر ، و هكذا ..

و يرى أولريش بيك أن “مجتمع المخاطرة ” قد ظهر مع منتصف القرن العشرين ، و هو مجتمع ساخط على تبعات الحداثة السلبية ، يبحث في كيفية إدارة المخاطر (Risk management) و الأخطار بالوقاية و العلاج معا . و هو ما أوضحه في كتابه (مجتمع المخاطرة) الذي كتبه عام ١٩٨٦ ، مشيرا إلى أن مجتمعات النصف الثاني من القرن العشرين باتت مرغمة على مواجهة سلبيات الحداثة و إيجاد الحلول و البدائل المناسبة لمجابهة تحدياتها و إدارتها، و هو ما أسماه ب ” عقد المخاطرة ” اي مدى القدرة على التحكم في التهديدات و الأخطار الناجمة عن الصناعة و القدرة على تعويضها .. غير أنه في كتابه الآخر الذي كتبه بعد عشرون عام

من ذلك ، و هو كتاب (مجتمع المخاطر العالمي : بحثا عن الأمان المفقود) عام ٢٠٠٦ ، قد فرق فيه بين مجتمع المخاطرة و مجتمع المخاطر العالمي ، حيث هنا يظهر جليا أنه يتحدث عن "مجتمع عالمي" تنتشر فيه المخاطر و الأخطار في مختلف الأقطار أو كما أصفها (المخاطر الطيارة ، اي التي تطير من مكان الى مكان آخر دون أن نقدر على مسكها و إخضاعها أو التحكم فيها !) لعبت فيها العولمة و انسيابية التدفق و تحطى الحدود القومية دورا بالغا في : عولمة المخاطر و الأخطار ، و منه توسيع نطاق عدم الأمان المصطنع .

الدراسات السابقة

وتعتبر الدراسات السابقة في مجال الدراسة مصدرا هاما من ادوات البحث العلمي لما تمثله من النتائج العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة ولما تحمله من خبرات في جمع البيانات واستخدام المنهج العلمي في اطار الدراسة ويتم تقسيم الدراسات السابقة وفق المتغيرات والعناصر الرئيسية في الدراسة وذلك لسهولة الاستفادة من أوجه التشابه والاختلاف للاستفادة اللازمة وبذلك تنقسم الدراسات السابقة الى المحاور الأتية :-

المحور الأول: دراسات تتعلق بدور المؤسسات الرسمية في مقاومة الشائعات

١- دراسة شاکر بن علي الذبائي، الشائعات الإلكترونية عن فيروس كورونا وتعامل الجهات الحكومية السعودية معها من وجهة نظر المتحدثين الرسميين ٢٠٢١ .

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تعامل الجهات الحكومية والهيئات الحكومية المستقلة مع الشائعات الإلكترونية المصاحبة لفيروس كورونا من وجهة نظر المتحدثين الرسميين لتلك الجهات. ولهذا الغرض تم اختيار عينة عمدية بسيطة من المتحدثين الرسميين في تلك الجهات، قوامها (٣٥) مفردة تمثل مجتمع الدراسة، بعد التواصل معهم من قبل الباحث، وقد أجاب بصورة صحيحة عن أسئلة الاستبانة (٢٥) متحدثا رسميا، أي ما يمثل (٧٥٪) تقريبا من مجتمع الدراسة المستهدف. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، من خلال جمع وتنظيم وعرض ووصف البيانات الخاصة بعينة الدراسة، باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، والذي من خلاله تم تحليل الاستبانات لعينة الدراسة. وقد بينت نتائج الدراسة؛ حصول عموم الأداة على متوسط (٤,٣٣) من (٥) بتقدير مرتفع جدا، وعلى مستوى المحاور؛ جاء ترتيب المحاور كالتالي: محور "مدى إدراك المتحدثين الرسميين للشائعات من حيث المفهوم والأهداف والمخاطر" بمتوسط (٤,٤٤) من (٥)،

يليه محور "دور المتحدثين الرسميين في مواجهة الشائعات الإلكترونية المصاحبة لفيروس كورونا" بمتوسط، (٤,٣٢ من ٥)، وحل أخيراً محور "الدور الذي قامت به الجهات الرسمية في مواجهة الشائعات الإلكترونية بمتوسط، (٤,٢٤ من ٥) وجميعها حصلت علة تقدير مرتفع جداً، وبذلك يتبين أن هناك جهوداً مبذولة من قبل الجهات المختصة لنفي شائعات كورونا، وأن الجهات المختصة تعاملت مع شائعات كورونا بأسلوب علمي ساعد على عدم انتشارها وخفف من تأثيرها على المجتمع. كما أن النتائج بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل، الخبرة العلمية، جهة العمل)، وبينت إجابات أفراد العينة عن مدى إدراكهم للشائعات الإلكترونية المصاحبة لفيروس كورونا من حيث المفهوم والأهداف والمخاطر، وعن تعاملهم مع تلك الشائعات، كذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية بين إجابات أفراد العينة حول الدور الذي قامت به الجهات الرسمية في مواجهة الشائعات المصاحبة لوباء كورونا. واستناداً لنتائج هذه الدراسة تم تقديم عدة توصيات لمواجهة الشائعات المصاحبة لوباء كورونا، والتي يمكن الاستفادة منها لدى الجهات ذات العلاقة بالمملكة العربية السعودية.

٢- دراسة رحاب محمد أنور توظيف الإنفوجراف الرسمي على مواقع التواصل

الاجتماعي في مواجهة الشائعات ٢٠٢١ .

هدفت الدراسة إلى تحليل الإنفوجراف الذي ينشره المركز الإعلامي على الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء لدحض وتصحيح الشائعات للتعرف على الاستراتيجيات المستخدمة في نفيه للشائعات وأطر دحضه لها، خلال الأشهر الستة الأولى من عام ٢٠١٩ للوقوف على الدور الذي يقوم به المركز الإعلامي في هذا الصدد، بعد أن أصبح الجهة المختصة بالقيام بهذا الدور بعد عمل آلة الشائعات بنشاط منقطع النظير في مصر ساعد عليه الاستخدام السيء لوسائل التواصل الاجتماعي خاصة "فيس بوك" الذي أصبح بيئة خصبة لتوليد وترويج الشائعات منذ عام ٢٠١١

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهج المسح وطبقت ثلاثة أدوات بحثية هي: تحليل المضمون وتحليل الأطر والتحليل الدلالي، على كل الإنفوجراف الذي نشره المركز الإعلامي على صفحة رئاسة مجلس الوزراء على "فيس بوك" اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩ وحتى ٣٠ يونيو لنفس العام بواقع (٢٩١ إنفوجراف).

الإطار النظري للدراسة: اعتمدت الدراسة على نظرية تحليل الأطر الإعلامية للتعرف على الأطر المختلفة التي يستند إليها الإنفوجراف الرسمي في دحض الشائعات وتصحيحها. نتائج الدراسة: تبين من تحليل الإنفوجراف الذي قدمه المركز الإعلامي خلال فترة الدراسة أن أكثر القطاعات التي استهدفت بالشائعات هي التعليم ثم الصحة ثم الاقتصاد ثم التموين وهي أكثر القطاعات الحيوية التي تمس حياة المواطنين بشكل مباشر، وتبين تكرار نشر شائعات معينة والرد عليها وهو ما يعكس حرص المركز الإعلامي على تتبع الشائعات ودحضها كلما انتشرت حتى ولو كان تولى الرد عليها من قبل. أوضحت النتائج أن هدف "إثارة غضب وسخط المواطنين" جاء على رأس الأهداف التي سعت الشائعات إلى تحقيقها، يليه "الإرباك"، ثم "التشويه" سواء كان تشويه لإنجازات الدولة أو تشويه للحكومة، يليه "إثبات الفشل"، وجاء في المرتبة الأخيرة هدف "بث الخوف". وبينت النتائج اعتماد غالبية الإنفوجراف في دحض الشائعات على النفي الكامل لها، وكانت أبرز الإستراتيجيات المستخدمة في نفي الشائعات النفي مع تصحيح المعلومة المغلوطة، وتمثلت الأطر المستخدمة في دحض الشائعات في إطار "بث الطمأنينة" في المرتبة الأولى، وتلاه "تصحيح المعلومات"، وأخيراً إطار "توضيح الحقائق"

٣- دراسة وفاء صلاح عبد الرحمن بعنوان "الشائعات في مصر واساليب التعامل الحكومي معها دراسة حالة على مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لرئاسة مجلس الوزراء ٢٠٢١ .

تتناول الدراسة أهمية الشائعات في عصر المعلومات، حيث النمو المستمر والمتراكم والهائل للمعلومات في مختلف أوجه النشاط الإنساني، وهذا التطور في الرصيد المعلوماتي أثر على الرصيد المعلوماتي للأفراد والمجتمعات وعلى طبيعة الشائعات التي خضعت لتطور والتعمير الذي ميز طابع هذا العصر وزاد من أهمية الشائعات.

تتبع مشكلة الدراسة من خلال هذا الواقع الراهن والذي زادت فيه الشائعات التي تتعرض، والتي لم تبق مجرد فعل تلقائي أو نشاط عفوي، لكنها أصبحت وسيلة ونشاط محقق ومدبر ومرسوم ومستمر يقوم به خبراء وأخصائيون ينتسبون إلى هيئات ومنظمات ودول كبرى ويتوفر له كافة المعلومات والدراسات والميزانيات والأجهزة، والمعدات التي تساعد على تحقيق الشائعات لأهدافها المرسومة والمحددة بدقة وعناية. وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة المواجهة بدراسة الشائعات في مختلف مؤسساتنا؛ خاصة أن الشائعات أصبحت علما له قوانين ونظريات ودراسات ونتائجه التجريبية والواقعية بحيث يمكن توجيهه لتحقيق مطامع وأهداف بعينها في إطار المفهوم الشامل

للحرب النفسية وللوقاية من أخطار الحرب المستمرة ضدنا. ولهذا أصبح مقاومة الشائعات والتصدي لها واقعا ملحًا وضرورة من ضرورات الأمن القومي للمجتمع والاستقرار للأفراد والجماعات. وضرورة تفعيل ميثاق الشرف الإعلامي. وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة في أهمية التعرف على الأساليب التي تتبعها المؤسسات الحكومية المصرية عند التعامل مع الشائعات وذلك من خلال المرصد الخاص بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لرئاسة الوزراء. وتندرج هذه الدراسة تحت دراسات الحالة والتي تعتبر نوع من أنواع الدراسات الوصفية، حيث تهدف إلى التعرف على الشائعات المنتشرة في مصر ووصف وتحليل الأساليب التي يتبعها مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لرئاسة الوزراء في التعامل مع الشائعات، والرد عليها. واستخدمت الدراسة أداة تحليل المضمون من خلال الاعتماد على السجلات الرسمية لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار الخاصة برصد الشائعات للتعرف على (أنواعها، وحجم انتشارها، الأساليب المستخدمة في تداولها، وأساليب التعامل الحكومي معها)، والتي تم رصدها من مايو ٢٠١٧ حتى يوليو ٢٠١٨. وقد توصلت الدراسة إلى انتشار الشائعات خلال المناسبات المختلفة والاحداث السياسية الهامة، خاصة تتخلل هذه الفترة الانتخابات الرئاسية.

المحور الثاني دراسات تتعلق بالشائعات الالكترونية

٤- دراسة سمر عز الدين جلال تعرض الشباب للشائعات حول فيروس كورونا في مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بمستوى القلق لديهم- دراسة ميدانية ٢٠٢١

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة المحتملة بين مستويات القلق (عالٍ، متوسط، منخفض) ومعدل التعرض لشائعات كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي لدى عينة من الشباب المصري، وهي دراسة وصفية ميدانية جرى تطبيقها باستخدام منهج المسح، حيث طبق مقياس القلق على عينة قوامها (٢٣٨) من الشباب من سن ١٨ إلى ٤٥ عامًا، وتوصلت الدراسة إلى: أن (٩١٪) من عينة الدراسة يهتمون إلى حد كبير بمتابعة جائحة كورونا عبر مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة على الفيس بوك، وأن (٦٢٪) من العينة يثقون إلى حد كبير فيما ينشر على مواقع التواصل الاجتماعي، كما أن (٧٤٪) من العينة تعرضوا للشائعات عبر شبكات التواصل الاجتماعي حول جائحة كورونا، كما ثبتت صحة الفرض الأول، وهو وجود علاقة ارتباطية بين معدل التعرض لشائعات كورونا ومستويات القلق لدى الجمهور عينة الدراسة لصالح من تعرضوا للشائعات بدرجات مرتفعة، وثبتت أيضًا صحة الفرض الثاني، وهو وجود علاقة ارتباطية بين معدل الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي ومستويات القلق، كما ثبتت صحة الفرض الثالث في

أن هناك فروقاً دالة في متوسطات درجات القلق لدى الجمهور وفقاً لمتغير معدل الثقة في ما تقدمه شبكات التواصل الاجتماعي، ولم تثبت صحة الفرض الرابع بوجود فروق دالة في درجات القلق طبقاً لأنماط التعامل مع الشائعات.

٥- رانيا حاكم كامل محمد واقع الشائعات الإلكترونية في المجتمع المصري :

دراسة في تحليل المضمون ٢٠٢٠ هدفت الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحديد الأبعاد الاجتماعية للشائعات الإلكترونية التي انتشرت في المجتمع المصري خلال عام (٢٠١٨ / ٢٠١٩) في ظل الثورة المعلوماتية، ودلالاتها الاجتماعية، وانعكاساتها المجتمعية، ودور القانون الوضعي في مواجهتها، ومدى فاعليته وكفائته في تقليص هذه الظاهرة. المنهجية: اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي والكيفي للشائعات التي انتشرت عبر موقع الفيسبوك خلال الفترة (يوليو ٢٠١٨ / يونيو ٢٠١٩). وقد بلغ عدد الشائعات الإلكترونية التي رصدت (٧٨٤) شائعة، تنوعت في (٣٥) قطاعاً من القطاعات المختلفة للدولة. النتائج: تنوعت أنماط الشائعات في المجتمع المصري إلى ستة أنواع رئيسية، واختلف الهدف من ترويجها وفقاً لنمط الشائعة والفئة المستهدفة من هذا الترويج. الخلاصة: للشائعات أشكال كثيرة لنشرها؛ كالنكتة والصور المزيفة والفيديوهات المفبركة، وتستهدف في مجملها التأثير على أفكار الناس لتغيير مواقفهم واتجاهاتهم نحو قضايا معينة أو نحو المجتمع كله، وإن من يقوم بنشر الشائعة دائماً ما يعتمد على إنتاج مضامين دعائية تتلاءم مع خصوصية المجتمع المصري

٦- دراسة لوجين محمد متولى عفيفي بعنوان "الشائعات في مواقع التواصل

الإجتماعي وعلاقتها بالاتجاهات السياسية لدى الشباب المصري" ٢٠١٧ .

تناولت الدراسة موضوع الشائعات على الفيسبوك وعلاقتها بالاتجاهات السياسية للشباب المصري واستهدف أولاً تحليل محتوى الشائعات للتعرف على أهدافها وأشكالها ومصادرها ووسائل دحضها واستهدف ثانياً إستطلاع آراء الشباب للتعرف على عوامل انتشارها، والعلاقة بين استخدام التفكير الناقد وقبولهم للشائعات والعلاقة بين قبول الشائعات واتجاهاتهم السياسية. تضمن البحث دراستين الأولى تحليلية استخدمت استمارة تحليل مضمون وقامت بتحليل ٩٥ شائعة على صفحة (ده بجد) والثانية ميدانية استخدمت استمارة استبيان طبقت على عينة من ٤٠٠ من الذكور والإناث وأظهرت النتائج أن صفحات الفيسبوك أهم مصدر للشائعات، والشائعات السياسية أهم أشكالها، والتضليل والتشويه أهم أهداف مروجي الشائعات، وكانت

العلاقة بين الإتجاه السياسي وقبول الشائعات طردية قوية لتأكد على أن الشباب عينة البحث يزداد ميلهم لقبول الشائعات التي تتوافق مع معتقداتهم وانتماؤهم واتجاهاتهم السياسية.

اولا : الدراسة التحليلية / نتائج تحليل المضمون لصفحة مركز معلومات مجلس

الوزراء

١- الوسائط المستخدمة في صفحة مركز معلومات مجلس الوزراء

جدول رقم (١) الوسائط المستخدمة في صفحة مركز معلومات مجلس الوزراء

الوسائط	التكرار	%
الصور	١٥٠	١٣%
الانفوجراف	٢٥٠	٢٣%
الفيديو	٧٠	٦%
نص	٣٠٠	٢٨%
نص وفيديو	٣٠٥	٢٨%
المجموع	١٠٧٥	٩٨%

يشير الجدول السابق الي. ان الوسائط الاليكترونية المستخدمة في الرد على الشائعات..من حيث نسبة التكرارات كما تبين من الجدول ان النص ، والنص والفيديو كانت النسبة الأعلى من حيث التكرارات والنسبة المئوية ويوضح الفروق وتشير النسبة المئوية لوجود فروق بين الوسائط مما يشير ارتفاع النسبة بشكل ملحوظ بين الوسائط فقد كانت وسائط النص والفيديو والنص اعلي في التكرارات و يليه الانفوجراف والصور ثم تأتي وسائط الفيديو اقل في نسبة التكرارات والنسبة المئوية وهذا يتيح التنوع في استخدام الوسائط لدي الجمهور في متابعة الشائعات الإلكترونية وطريقة التفاعل معه

٢- فئة العناصر الفاعلة في صفحة مركز معلومات مجلس الوزراء

جدول رقم (٢) فئة العناصر الفاعلة في صفحة مركز معلومات مجلس الوزراء

النسبة %	التكرار	فئة العناصر الفاعلة
٨٤%	١٠٠٠٠٠	اعجاب
٤%	٥٠٠٠	تعليق
٢,٥%	٣٠٠٠	مشاركة
٨,٥%	١٠٠٠٠	عدد تعليقات المستخدمين
٩٩%	١١٨٠٠٠	المجموع

يشير الجدول السابق

الى الفروق بين فئة العناصر الفاعلة وتشير النسبة المئوية لوجود فروق بين العناصر الفاعلة حيث أن الإعجاب كان التكرارات الأعلى وهذا لان علامه الإعجاب. هي الأكثر استخداما بين رواد الصفحة ربما نظرا لانها علامة شائعة ومقبولة في الاستخدام عموما ثم التعليق والمشاركة وعدد تعليقات المستخدمين وهذا يشير الي أن تفاعل المجتمع مع العناصر الفاعلة مستوى عالي مما يؤكد وصول الرؤية واضحة لمواجهة الشائعات الإلكترونية وعلاقتها في التأثير علي وعي الجمهور وحدوث الأمن المجتمعي وتحقيق الاستقرار في المجتمع

٣- الاستمالات المستخدمة في عرض الشائعات في صفحة مركز معلومات مجلس الوزراء

جدول رقم (٣)

الاستمالات	التكرار	النسبة
استمالات عقلية	٢٠٠	٨٦,٥%
استمالات عاطفية	٣٠	١٣,٥%
المجموع	٢٣٠	

تبين من الجدول السابق

ان الإستمالات العقلية احتلت نسبة مئوية وتكرار اعلى من العاطفية ويرجع ذلك ان الإستمالات العقلية قائمة على الحقائق والارقام التي تقوم بتكذيب الشائعات الاليكترونية في وقتها بينما العاطفية تخاطب وجدان الجمهور العام وحيث تنطلق النظرية من ثلاثة منطلقات وهي

١- العولمة

٢- التصوير والاخراج

٣- المقارنة بين المخاطر البيئية والاقتصادية والارهابية

وترتبط الاستمالات العقلية والعاطفة بعملية التصوير والاخراج في نظرية مجتمع المخاطر العلمى ، و هو يعني أن المخاطرة و التي هي أمر كارثي متوقع و متنبأ به يتم إخراج و تصويره بوصفه ” توقعاً ذا مصداقية ” ما يكسبه الصفة ” الحقيقية ” فيشكل صورة نمطية ذهنية في عقول الناس بأن الكارثة حاضرة بينهم ، اي أن مستقبل الكارثة حاضرا ، الأمر الذي يهدف غالبا إلى منعها و تفاديه

والصورة الذهنية المصممة باخراج محدد في مواجهة الشائعات المتداولة يؤكد منطلق النظرية في ان التصميم للمخاطر في مجتمع المخاطر يتم وفق تصميم ذهني مصور للوصول لعقول الناس وهذا ما يؤكد هذا العدد الضخم من الوسائط المستخدمة في الدراسة، ان الفئة الفاعلة من مستقبلي الرسالة الاعلامية للرد على الشائعات تؤكد منطلق النظرية في ان مستقبل الكارثة حاضر ويحاول مقاومتها وذلك بالتفاعل مع الوسائط المضادة التي حللتها الدراسة

٤ - تقسيم الشائعات من حيث المضمون

جدول رقم (٤)

من حيث المضمون توزيع الشائعات على القطاعات المستهدفة

النسبة	التكرار	توزيع الشائعات على القطاعات المستهدفة
٢١٪	٨٠	قطاع التعليم
١٥٪	٦٠	قطاع الاقتصاد
١٨٪	٧٠	قطاع الصحة
١٣٪	٥٠	قطاع التموين
١١٪	٤٥	قطاع الزراعة
٧,٥٪	٣٠	قطاع الكهرباء
٥,٥٪	٢٠	قطاع التضامن الاجتماعي
٣,٥٪	١٢	قطاع الاسكان والسياحة والأثار
٢,٥٪	١٠	قطاع الاصلاح الإداري
	٣٧٧	الاجمالي

يشير الجدول السابق الي

. توزيع الشائعات من حيث المضمون علي القطاعات المستهدفة .. من حيث تساوي واختلاف نسبة التكرارات والنسبة المئوية . ويوضح الفرق وتشير النسبة المئوية لوجود فروق بين القطاعات .. حيث أن قطاع التعليم والصحة هم اعلى قطاعيين ثم الاقتصاد والتموين والزراعة ثم الكهرباء والتضامن والإسكان والإصلاح الإداري وتؤكد طريقه توزيع الشائعات علي اهم القطاعات المستهدفة على وجود روابط وأليات عمل مناسبة للتعامل مع كل قطاع من القطاعات تكون أكثر تناسبا مع خصوصية القطاع من حيث التواصل مع الجهات ومن حيث التناول الإعلامي .

٥- رصد الشائعات التي استهدفت المشروعات التنموية ٢٠٢١

جدول رقم (٥) رصد الشائعات التي استهدفت المشروعات التنموية ٢٠٢١

النسبة	التكرار	القطاع المستهدف
٣٠٪	٧٠	وزارة الاسكان
١١,٥٪	٣٠	وزارة الموارد المائية
٢٢,٥٪	٦٠	وزارة النقل
٣٤,٥٪	٩٠	وزارة التضامن
٤,٥٪	١٢	وزارة الآثار
	٢٦٢	الإجمالي

يشير الجدول السابق الي

رصد الشائعات التي استهدفت المشروعات التنموية ٢٠٢١ .. من حيث اختلاف نسبة التكرارات والنسب المئوية كما تبين من الجدول ويوضح الفرق وتشير النسبة المئوية لوجود فروق بين القطاعات والوزارات المستهدفة حيث كانت وزارة التضامن النسبة الأعلى وهذا يرجع الى ان وزارة التضامن الاجتماعي تقدم برامج حماية اجتماعية تحظى باهتمام فئة كبيرة من المجتمع مما يجعلها أكثر تداولاً في الرأي العام وما يترتب عليه من الاستهداف بالشائعات واعادة تداول اخبارها ثم يلية الإسكان والنقل و ثم الموارد المائية والآثار وهذا لإختلاف من حيث التكرارات والنسبة المئوية يشير إلى القطاعات المستهدفة تختلف في التكرارات بشكل واضح وهذا يؤكد علي مصداقية رصد مركز معلومات مجلس الوزراء للشائعات الإلكترونية التي تختص بالمشروعات التنموية حيث أن النسبة الأعلى والأهم كانت لقطاع التضامن الاجتماعي وهذا يؤكد ان مقاومة الشائعات الإلكترونية لقضايا التضامن محط جهد مهم ونسبة مئوية كبيرة لتحقيق أمن المجتمع واستقراره

٦- رصد الشائعات وفق المضمون

جدول رقم (٦) رصد الشائعات وفق المضمون

النسبة	التكرار	رصد الشائعات وفق المضمون
٣٣,٥	٢٠٠	سياسي
٢٦,٥	١٦٠	اقتصادي
٤٠٪	٢٤٠	اجتماعي
	٦٠٠	اجمالي

يشير الجدول السابق الي

الفروق من حيث اختلاف نسبة التكرارات في الشكل والنسبة المئوية وتشير النسبة المئوية لوجود فروق بين المضمون من الشائعات سياسي اقتصادي واجتماعي وكان المضمون الاجتماعي كما تبين في الجدول اعلي نسبة في التكرارات والنسبة المئوية ثم السياسي والاقتصادي وهذا يؤكد أن الشائعات الإلكترونية التي تخص المضمون الاجتماعي هي أكبر النسب وهي التي يواجهها مركز معلومات مجلس الوزراء بكثرة نظرا لتداول البعد الاجتماعي بصورة أكثر استهدافا لدى مروجي الشائعات وادراك المركز للاهتمام بذلك لتحقيق الأمن للمجتمع ومحاوله حدوث تكذيب فعلي وبذلك يظهر الجانب المجتمعي كفاعل أكبر وأكثر تأثيرا منظومة مكافحة الشائعات وابتعته ذلك من اليات عمل بحجم أكبر بالتواصل مع الجهات المعنية وتوافر خبرات أكبر لدى مسئولى الشائعات في المجال الاجتماعي.

٧- رصد الشائعات وفق الهدف من الشائعة

جدول رقم (٧) رصد الشائعات وفق الهدف من الشائعة

النسبة	التكرار	رصد الشائعات وفق الهدف من الشائعة
٣٦٪	٢٧	التشكيك في السياسات

زعزعة الاستقرار المجتمعي	٣٠	%٣٨
التشكيك في جدية المشروعات القومية	٢٠	%٢٦
اجمالي	٧٧	

يشير الجدول السابق الي

.. رصد الشائعات وفق الهدف من الشائعة .. من حيث تساوي واختلاف نسبة التكرارات ويوضح الفروق وتشير النسبة المئوية لوجود فروق في رصد الشائعات وفق الهدف من الشائعة وقد كان الهدف الاول هو زعزعة الاستقرار المجتمعي هو الأهم والاعلي في التكرارات والنسبة المئوية حيث ان زعزعة الاستقرار المجتمعي للدولة المصرية كان الهدف الأكبر في مواجهة الشائعات الالكترونية لتحقيق الأمن المجتمعي بينما التشكيك في سياسات الدولة المصرية كان هدف مهم ايضا واحتل المركز الثاني في التكرار والنسبة وحيث نجد التشكيك في جدية المشروعات القومية احتل المركز الثالث.. وهذا يوضح أن الهدف المجتمعي لمقاومة الشائعات الإلكترونية هو أهم الأهداف التي يقوم مركز المعلومات بمجلس الوزراء بمقاومتها والاهتمام بها لتحقيق الأمن المجتمعي والاستقرار بالمجتمع

ربط نتائج تحليل المضمون بنظريات الدراسة (نظرية مجتمع المخاطر)

منطلقات النظرية	التحليل	اجمالي التكرار	التعليق
العولمة حيث عملت على عولمة المخاطر و الأخطار و تجسيد اللحظة الكوزموبوليتانية) اللاقومية) مع تراجع الدولة القومية ، فبات ضروريا أن يتم فهم المخاطر في سياق عالمي و هو	الجمهور المستهدف من المضمون	الجمهور العام	مخاطبة الجمهور العام وعدم تخصيص مجموعات مستهدفة يؤكد منطلق النظرية من المجتمع المفتوح
	الهدف من الشائعة	٧٧	حيث ان المخاطر تعد مخاطر تهدد الدولة القومية وهو ماتؤكده النظرية في احلال العمق الفكري العالمي محل الفكر القومي بل والتشكيك في الفكر و الاستقرار القومي

			ما يسميه ب ” الكوزموبوليتانية المنهجية ” ، بعدما كانت تفهم في سياق قومي داخلي ” القومية المنهجية
الصورة الذهنية المصممة باخراج محدد في مواجهة الشائعات المتداولة يؤكد منطلق النظرية في ان التصميم للمخاطر في مجتمع المخاطر يتم وفق تصميم ذهني مصور للوصل لعقول الناس وهذا ما يؤكد هذا العدد الضخم من الوسائط المستخدمة في الدراسة	١٠٧٥	الوسائط	التصوير و الإخراج و هو يعني أن المخاطرة و التي هي أمر كارثي متوقع و متنبأ به يتم إخراجه و تصويره بوصفه ” توقعا ذا مصداقية ” ما يكسبه الصفة ” الحقيقية ” فيشكل صورة نمطية ذهنية
ان الفئة الفاعلة من مستقبلي الرسالة الاعلامية للد على الشائعات تؤكد منطلق النظرية في ان مستقبل الكارثة حاضر ويحاول مقاومتها وذلك بالتفاعل مع الوسائط	١١٨٠٠٠	فئة العناصر الفاعلة	في عقول الناس بأن الكارثة حاضرة بينهم ، اي أن مستقبل الكارثة حاضرا ، الأمر الذي يهدف غالبا إلى منعها و تفاديه
	٢٣٠	الاستمالات	

المضادة التي حللتها الدراسة			
والتى رصدتها الدراسة من خلال ثلاثة ابعاد البعد الاجتماعى والسياسى والاقتصادى قد تختلف مع الابعاد التى حصرتها النظرية فى البعد الاقتصادى والبيئى والارهاب حيث رصدت الدراسة اضافة البعد الاجتماعى والسياسى	٣٧٧	توزيع الشائعات على القطاعات المستهدفة	المقارنة بين المخاطر البيئية و الاقتصادية و الإرهابية حيث أن بيك ينطلق في تحليله من ثلاث منطقيات للمخاطر الكونية و هي : مخاطر بيئية - مخاطر اقتصادية مالية - مخاطر الإرهاب . فاعتبر أن المخاطر البيئية و الاقتصادية تأتي (صدفة) اي عن حسن نية ، أما مخاطر الإرهاب فهي (مقصودة
	٦٠٠	رصد الشائعات وفق المضمون	
	٢٦٢	المشروعات التنموية	

الخاتمة

تناولت الدراسة أهمية الشائعات في عصر المعلومات، حيث النمو المستمر والمتراكم والهائل للمعلومات في مختلف أوجه النشاط الإنساني، وهذا التطور في الرصيد المعلوماتي أثر على الرصيد المعلوماتي للأفراد والمجتمعات وعلى طبيعة الشائعات التي خضعت لتطور والتعمير الذي ميز طابع هذا العصر وزاد من أهمية الشائعات.

حيث تتعرض منظومة السياسات العامة في مصر لهجمات عنيفة باستخدام الشائعات فما يحدث من خطر الشائعات على منظومة الادارة العامة والتنمية ان تحركات التنمية هي تحركات شديدة الاستجابة والحساسية على المستوى الداخلي وعلى المستوى الخارجي .

وتعتبر وسائل الإعلام بكافة اقسامها المقروءة والمسموعة والمرئية سواء التقليدية أو الحديثة ذات الفضاءات الافتراضية العابرة للحدود الجغرافية والحواجر، أدوات فاعلة في نقل الأخبار وتعميق الصلات الاجتماعية وتنميتها عن طريق ما يسمى بالاتصال الاجتماعي وكذلك تشكيل البناء الإدراكي والمعرفي للأفراد في المجتمع والذي يساهم في تشكل رؤيتهم المجتمعية والقدرة على تحليلها واستيعابها واتخاذ السلوك المناسب حول هذه القضايا، كما انها تساهم في التأثير في التنمية الاجتماعية من خلال التغيير في سلوك وأنماط المجتمع بل اصبحت قادرة على نشر أنماط سلوكية وثقافية واجتماعية ينتجها الفرد أو المجتمع من خلال ممارستها دوراً مؤثراً في تكوين المواقف والاتجاهات، حيث أعتبر البعض بأن الإعلام احد اهم وسائل التربية والتنمية والتنشئة الاجتماعية، نظراً لما يملكه من قوة في التأثير على الأفراد من جهة، وما يملكه من وسائل تقنية وفنية من جهة أخرى، ولقد زاد تأثيرها بشكل ملفت للنظر في عصرنا هذا، بسبب التقدم التكنولوجي والمعلوماتي والفضاء المفتوح، كونه يخاطب كافة شرائح المجتمع من خلال تواصله المباشر وغير المباشر مع المستقبلين له وتأثيرها بشكل مباشر في الرأي العام من خلال تأثيرها في طبقات المجتمع المختلفة، وذلك بما يعرضه من معلومات مهمة وصادقة وإيجابية للمواطن، والتي سرعان ما تأخذ صداها بسرعة عالية تفوق الوسائل الأخرى كونه وسيلة الشعب وسلطته الرابعة الأوسع انتشاراً.

ويؤكد الكثير من العلماء على ان (الثورة الإلكترونية)، وتطور وسائل الاتصال، المباشرة الإلكترونية وغير المباشرة وشيوع ما يُسمى ب(الاتصال الجماهيري)، تؤدي إلى تغيير الناس لنظرتهم للحياة وما حولها.

وتؤدي الحكومة، الخطاب الإعلامي جل عنايتها، بما يخدم المجتمع والوطن، وبما يحث عليه من قيم الولاء والمحبة والتعايش وحفظ النسيج المجتمعي الواحد.

وتتناول الدراسة تجربة حكومية هامة على صعيد أمن المجتمع ووسائل الاتصال وصناعة القرارات والسياسات الحكومية من أي تهديدات أو مغالطات في هذا الصدد قد تؤثر على الاستقرار اللازم في المجتمع ومنه الانطلاق نحو التنمية الشاملة وهو مركز الشائعات التابع لمركز معلومات مجلس الوزراء كأحد الجهات المنوطة بمواجهة الشائعات وتصحيح الوقائع بالحقائق اللازمة لمواجهتها.

حيث يُعد مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء أحد مراكز الفكر المتميزة في مصر، التي من مهامها الرئيسية دعم اتخاذ القرار في القضايا الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، الذي يعمل على فتح قنوات للاتصال الجماهيري لقياس اتجاهات المجتمع نحو القضايا القومية، وعلى إتاحة البيانات والمعلومات في إطار كامل من الشفافية والحيادية. ويقوم برصد الشائعات والتواصل مع الجهات الحكومية المختصة للرد عليها بشكل رسمي، وفي الغالب يقوم برصد وتحليل جميع الأخبار والموضوعات المثيرة للجدل سواء في وسائل الإعلام المختلفة أو على شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإخبارية.

وقد أثبتت الدراسة الدور الإيجابي لدور مركز المعلومات لمجلس الوزراء في مواجهة الشائعات والحد من تأثيرها على الأمن المجتمعي والرأى العام حيث يعد نشاط المركز من النقاط الهامة في حل هذه المشكلة ويعد نتاج للسياسات العامة السليمة الناجحة التي تنتهجها الحكومة من خلال توجيهات القيادة السياسية في هذا المجال .

المراجع العربية:

أولاً: الكتب:

- ١- إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، ٢٠٠٥.
- ٢- انشراح الشال، الإعلام الدولي عبر الاقمار الصناعية (دراسات في شبكات التلفزيون)، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٥.
- ٣- أوسبورنوبين، تركيب العقل عند فرويد، ترجمة دكتور عاطف أحمد، دار الفكر المعاصر، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ٤- أياد شاكر البكري، عام ٢٠٠٠ حرب المحطات الفضائية، دار الشروق للنشر، والتوزيع، عمان، الأردن، ١٩٩٩.
- ٥- الصالح بدر عبد الله ورحال، محمد صلاح، التقنية ومدرسة المستقبل: خرافات وحقائق، ندوة مدرسة المستقبل، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٢.
- ٦- الصالح بدر عبد الله، التقنية ومدرسة المستقبل خرافات وحقائق، جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠٠٢.

ثالثاً: الدراسات العلمية:

- ١- آيات صلاح نور الدين تأثير وسائل الإعلام الحديثة على تشكيل أجندة وسائل الإعلام التقليدية: دراسة تطبيقية على أهم قضايا الرأي العام، رسالة ماجستير، - كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة، ٢٠١٦.
- ٢- أية محمود عبدالفتاح عنان، الإعلام السياسي الدولي: دراسة نقدية نظرية في طبيعة دور الفضائيات الإخبارية في العلاقات الدولية، رسالة ماجستير جامعة القاهرة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - قسم العلوم السياسية، ٢٠١٧.
- ٣- حاتم محمد عاطف عبدالحال سعد الشائعات وعلاقتها بتكوين الرأي العام وصناعة القرار في مصر: دراسة تطبيقية، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٨.
- ٤- دينا سالم عواد أحمد الشريف، الإعلام الجديد وتشكيل الوعي لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا للتربية - قسم أصول التربية جامعة القاهرة، ٢٠٢٠.

- ٥- عادل بن محمد بن محمد العقيلي، الاغتراب وعلاقتها بالأمن النفسي دراسة ميدانية على طلاب جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٤.
- ٦- Kraut, R., Lundmark, V., Patterson, M., Kiesler, S., Muko., T., and Scherlis, W. (٢٠٠٧). "Internet Paradox: A Social Technology that Reduces Social Involvement and Psychological Well-being". Journal of American Psychologist Sept., vol.٥٣, No.٩, p.١٠١٧١٠٣١.
- ٧- Nie, Norman and Erbing, Lutz. (٢٠٠٩). Internet and Society: A preliminary Report. Standford Institute for the Quantitative study of Society. Intersurvey Inc., and Mckinsey and co.
- ٨- Kraut, Robert, et al.; (٢٠٠٤). "The Internet and Social Participation Contrasting Cross-Sectional and Longitudinal Analysis". [Web page]. Retrieved July ٢٤, ٢٠٠٦,
المراجع الأجنبية:
- ٩- Kraut, R., Lundmark, V., Patterson, M., Kiesler, S., Muko., T., and Scherlis, W. (٢٠٠٧). "Internet Paradox: A Social Technology that Reduces Social Involvement and Psychological Well-being". Journal of American Psychologist Sept., vol.٥٣, No.٩
- ١٠- Nie, Norman and Erbing, Lutz. (٢٠٠٩). Internet and Society: A preliminary Report. Standford Institute for

the Quantitative study of Society. Intersurvey Inc., and Mckinsey and co.

٣- Kraut, Robert, et al.; (٢٠٠٤). "The Internet and Social Participation Contrasting Cross-Sectional and Longitudinal Analysis

٤- Casula, Mattia; Pazos-Vidal, Serafín (١٩ May ٢٠٢١). "Assessing the Multi-level Government Response to the COVID-١٩ Crisis: Italy and Spain Compared".