تعامل المواقع الإلكترونية الحكومية مع الشائعات في ظل مبادرات البيانات المفتوحة

د.ريهام محمود درويش

مدرس بقسم الإعلام
جامعة كفر الشيخ

مقدمة:

غيرت شبكة الإنترنت فى السنوات الأخيرة من عادات مستخدميها بسبب الانتشار الواسع لمواقع الشبكات الاجتماعية مما جعل الجمهور هو المتحكم فى طبيعة المحتوى المنشور بشكل جعل هذا المحتوى منافسًا لمحتوى وسائل الإعلام التقليدية، وهو ما أعطى أولوية للمضامين التي ينشرونها ويتبادلونها مع الآخرين بدرجة عالية من الحرية بدلاً من الاستخدام القاصر على متابعة ما تقدمه شبكة الإنترنت من مضامين[1]، حيث وفرت لهم حرية إنتاج ونقل وترويج معلومات دون توثيقها أو التأكد من صحتها وسلامة مصادرها، مما أدى إلى تداول معلومات وبيانات مزيفة ومغلوطة مدعومة بصور وفيديوهات ووثائق ملفقة يتم تداوله على نطاق واسع وفي دقائق معدودة، لذا اصبحت أداة فاعلة في نشر الشائعات والأخبار الكاذبة.

فالشائعات لم تعد مجرد أخبار كاذبة أو معلومات مزيفة ينشرها شخص ما بقصد التضليل أو البلبلة بدون هدف، بل أصبح يقف خلفها مؤسسات متخصصة ووسائل إعلام احترفت استثمار التقنية والتلاعب بالمعلومات، وتقديمها بهدف إضعاف الجبهة الداخلية في أي دولة[2].

وقد أشارت العديد من الدراسات أن من الأسباب الرئيسية لانتشار الشائعات هو ضعف الوعي الفكري للجمهور وغياب الشفافية ونقص المعلومات وتأخر التصريحات الرسمية وغياب السياسات الحكومية الواضحة لمواجهة الشائعات، إضافة إلى عدم الشفافية والوضوح في المعلومات[3]، ومن ثم لجأت المؤسسات الحكومية إلى توظيف المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي كآلية لمواجهة الشائعات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات التي تمتلكها بشفافية ووضوح وبشكل يسهل على المواطن اللجوء إليها للحصول على المعلومة لكونها قنوات رسمية شرعية وذلك في ضوء تطبيقها لسياسات ومبادرات البيانات المفتوحة.

فالبيانات الحكومية المفتوحة هي بيانات تنتجها الجهات الحكومية أو تجمعها، ثم تتيح استخدامها، وإعادة استخدامها، ومعالجتها، وإعادة توزيعها من قِبل أي شخص، دون قيود قانونية أو تقنية بشرط نسبتها إلى المصدر[4]، وقد ارتبط مصطلح البيانات الحكومية المفتوحة بحرية تداول المعلومات والحق فى الحصول عليها، وواقعياً فإن البيانات المفتوحة يمكن اعتبارها أحد آليات تداول المعلومات، فهى التطور الطبيعى لحق الحصول على المعلومات وتنفيذاً لتشريعات حرية المعلومات من خلال استباق رد الفعل، ولا يمكن تداول المعلومات إلا إذا كانت الحكومات تتيح البيانات وتؤمن بحق الأفراد فى المعرفة.

وفي ضوء ذلك تتطلع الدراسة لحصر الشائعات الموجهة ضد الدولة المصرية في الفترة محل الدراسة بهدف تصنيفها وتحديد الغرض من كل منها، ثم معرفة كيفية تعامل المنصات الحكومية الرسمية معها ومع ما تتيحه من معلومات للرد عليها في ظل مبادرات البيانات المفتوحة.

الدراسات السابقة:

رصدت الباحثة عدداً من الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث الراهن، وقد تم تصنيفها في أربعة محاور رئيسية؛ المحور الأول: دراسات تتعلق بالبيانات المفتوحة في المؤسسات الحكومية، والثاني: دراسات تتعلق بتعامل وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي مع الشائعات، أما المحور الثالث دراسات تتعلق بتأثيرات الإعلام الجديد أثناء الشائعات، وأخيراً المحور الرابع دراسات تتعلق بآليات التعامل مع الشائعات، وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: دراسات تتعلق بالبيانات المفتوحة في المؤسسات الحكومية

دراسة (إيمان بنت محمد عسيري ومنى بنت داخل السريحي، 2018)[5] والتي استهدفت رصد وتحليل واقع إتاحة البيانات المفتوحة عبر بوابات الحكومة الإلكترونية لعينة من دول مجلس التعاون الخليجي ومقارنة مدى تفعيل البوابات الحكومية للبيانات الحكومية المفتوحة، وخلصت إلى أن بوابة الإمارات على المركز الأول من حيث درجة الاكتمال بين بوابات دول المجلس المختارة، تلتها سلطنة عمان ثم البحرين فالسعودية، في حين احتلت بوابة الكويت المركز الأخير من حيث درجة الاكتمال، إن إتاحة البوابات الحكومية الخليجية البيانات المفتوحة للمواطنين يعزز حقهم في المعرفة والحصول على المعلومات واستخدامها ومشاركتها، كما أن جميع بوابات البيانات الحكومية المفتوحة لدول المجلس تحتاج إلى مزيد من التطوير بدرجات متفاوتة، حيث لا توجد بوابة كاملة، فكل بوابة تعاني من جوانب قصور مختلفة في عدد من المحاور، أما دراسة (يارا إسماعيل أبو ريدة، 2016)[6] فاهتمت بالتعرف على مدى تفعيل المؤسسات الحكومية المصرية لمبادرات البيانات المفتوحة، وقد خلصت إلى أن نسبة تطبيق الحكومة المصرية لسياسات البيانات والمعلومات المفتوحة بلغت 56.7%، وتعد هي النسبة الأقل مقارنة بالنماذج العالمية والعربية، لذا فمازالت المؤسسات الحكومية المختلفة بحاجة لإتاحة المزيد من ملفات البيانات والمعلومات، وتسهيل وصول المستخدمين لها، وتوضيح الإستراتيجيات والخطط المتبعة في إتاحة الملفات على البوابات والمواقع الحكومية.

كما اهتمت دراسة (John B. Horrigan & ets, 2015)[7] بعرض وجهات نظر الأمريكيين حول جهود المسؤولين الحكوميين في تحقيق الإصلاح الحكومي بتطبيق العديد من مبادرات البيانات المفتوحة لإتاحة البيانات الحكومية لجعل الأنشطة الحكومية أكثر شفافية، حيث أجرى مركز بيو دراسة استقصائية شملت 3212 عضوًا في الفترة ما بين 17 نوفمبر و15 ديسمبر 2014، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى وعي الأفراد بالجهود الحكومية يتأثر بمدى إتاحتها للبيانات والمعلومات، وأكد المبحوثون على أن مبادرات البيانات الحكومية حققت أداء حكومي أفضل، حيث تعطي تلك المبادرات الجمهور مساحة أكبر في مراقبة الأداء الحكومي.

أيضاً استهدفت دراسة (محمد السعدني، 2015)[8] رصد وتحليل مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة في بعض الدول العربية ومقارنتها بتلك الموجودة في الدول المتقدمة في هذا المجال، وخلصت الدراسة إلى ضعف المبادرات العربية فيما يتعلق بالموارد والخدمات المرتبطة بالبيانات المفتوحة مقارنة مع الدول المتقدمة، كما تفتقد بوابات

البيانات الحكومية المفتوحة فى الدول العربية لتسمية رخصة مفتوحة تشير إليها، ويكتفى بعضها بالإشارة إلى أن البيانات تتيح للمستخدم حرية استخدامها، وإعادة استخدامها، ونشرها، وتوزيعها، وتحميلها، دون النص صراحة على اسم الرخصة بعكس بوابات البيانات الحكومية المفتوحة فى الدول الرائدة، أيضاً جاءت دراسة (فيبى سعد، 2014)[9] التي استهدفت تحديد مفهوم البيانات الحكومية المفتوحة، وتوضيح الجوانب التقنية والقانونية الخاصة به، إضافة إلى التحديات التي تواجه تطبيقه، وذلك مع عرض سريع ومختصر لوضع البيانات الحكومية المفتوحة فى مصر، وخلصت إلى عدم وجود تشريع ينظم عملية نشر المعلومات الحكومية وافتقاد الجهات الحكومية المنتجة للمعلومات لثقافة الشفافية والتعاون وخرجت بمجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة إعادة رسم العالقة بين حدود تطبيق كل من قانون حرية تداول المعلومات والقانون المنظم للمعلومات الحكومية المفتوحة.

كما هدفت دراسة (Barbara Ubaldi, 2013)[10] لتسليط الضوء على المعايير الرئيسية التي تقوم عليها مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة. وتناولت هذه الدراسة أهمية البيانات الحكومية المفتوحة والفوائد والقيم التي تعود على الحكومات والمواطنين نتيجة تبني الحكومة لاستراتيجية البيانات المفتوحة وتفعيلها، كما قارنت بين حركتي «الحق في الحصول على المعلومات» و»البيانات الحكومية المفتوحة» واشارت الدراسة إلى أن أهم التحديات التي تواجه تنفيذ مبادرات البيانات الحكومية هي مدى الحرية في اتاحة البيانات والمعلومات دون قيود، ودراسة (Michael Martin, 2011)[11] والتي اهتمت بعرض نتائج مسح أجرى على الأطراف المهتمة بالبيانات الحكومية المفتوحة فى دول الاتحاد الأروبى فى اطار مشروع LOD2 الممول من البرنامج الإطاري السابع للبحوث والتنمية التكنولوجية (FP7)، وتوصلت الدراسة إلى أن تسهيل الوصول إلى البيانات الحكومية المفتوحة أمر ذو أهمية حاسمة. وأن البيانات الوطنية أهم مورد، تليها البيانات الإقليمية، وبيانات الاتحاد الأوروبي، والبيانات من جميع أنحاء العالم، كما توصلت إلى أن معظم الأطراف المهتمة لا يزالون يفضلون إتاحة البيانات بصيغة XML, RDF.

المحور الثاني: دراسات تتعلق بالتعامل الإعلامي مع الشائعات

حاولت العديد من الدراسات تحليل الشائعات المتداولة بمواقع التواصل الاجتماعي، ومنها على سبيل المثال دراسة (محمد بن عائض، 2019)[12] التي اهتمت بتحليل الشائعات التي تم تداولها عبر موقع تويتر كأحد مواقع التواصل الاجتماعي وذلك

للتعرف على مضامين الشائعات التي يتم تداول وتحديد نوعها وأسلوبها والغرض منها، وخلصت الدراسة إلى أن مضمون الشائعة يأخذ أشكالاً وأنواعاً متعددة ترتبط غالباً بطبيعة الظروف والمواقف التي تظهر فيها، كما تتعدد الأغراض من الشائعة ما بين تأجيج المجتمع ضد الدولة وتأجيج العاطفة الدينية وزعزعة الأمن، كما تنوع أسلوب الشائعة بين أسلوب الاستفزاز وأسلوب التخويف وأسلوب الاستغلال وأخيراً أسلوب السخرية. أما دراسة (سالي الشلقاني، 2018)[13] فقد اهتمت بمعرفة دور مواقع التواصل التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات وتأثيرها على استقطاب الشباب، وخلصت الدراسة إلى أن أفراد العينة يرون وجود تأثير كبير وفعال للشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي على المجتمع وكذلك في صناعة الأزمات والعنف والصراع السياسي بين الشباب، وأن أهم مخاطر الشائعات التي تنشر عبر مواقع التواصل هي التحريف للحقائق والتزييف وهدم الرموز، وأرجع المبحوثين أسباب انتشار الشائعات إلى صمت الإعلام الرسمي عن إظهار الحقائق، وعدم وجود رقابة لتفنيد الشائعات وإثبات عكسها، وتفاوت القيم الاجتماعية في المجتمع المصري، وكذلك عدم وجود وعي ثقافي بين الأفراد. وكذلك دراسة (أحمد حسن سلمان، 2017)[14] فقد استهدفت التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي، وخلصت إلى أن درجة نشر الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي جاءت متوسطة، وأن الفيسبوك جاء في المرتبة الأولى نشراً للشائعات، وأن الشائعات السياسية هي الأكثر انتشاراً بها. أما دراسة (Marina R. Zheltukhinaa, 2017)[15] والتي سعت لتحديد دور الشائعات الإعلامية في التأثير على المجتمع، فقد توصلت إلى أن وسائل الاعلام تعتمد في تحقيق وظيفة نشر الشائعات من خلال أسلوب الإثارة الزائفة والكذب بدلاً من عرض الحقائق والحجج الموضوعية، وفي حين اهتمت دراسة (Jieun Shin and Lian Jian, 2016)[16] بتحليل مضامين التغريدات السياسية المنشورة بـ Twitter فترة الانتخابات الرئاسية الأمريكية خلال 2012، وخلصت الدراسة إلى أن التغريدات غلب على النسبة الأكبر منها نشر الشائعات والمعلومات الخاطئة نتيجة لما يتيحه ذلك الموقع من وسائل للمناقشات الفورية واسعة النطاق، فالعديد من المعلومات التي يتم تداولها تفتقد لتصحيح المعلومات الخاطئة التي تحتاج لفحص الحقائق بها والتحقق منها، في حين أن الموقع لديه القدرة على تحدي تدفق المعلومات الخاطئة. واهتمت دراسة (أنور محمد الرواس & عبد الوهاب الحايس، 2016)[17] بالتعرف على الأسباب المؤدية لانتشار الشائعات في المجتمع

العماني، وخلصت إلى أن تأخر صدور المعلومات الصحيحة وقلة معلومات الأجهزة الرسمية بشأن الشائعة وعدم اكتراث الحكومة لآراء المواطنين حول القضايا وعدم الشفافية في صدور المعلومات الدقيقة. كما حاولت دراسة (فاطمة الزهراء صالح أحمد، 2015)[18] تحديد الأسباب النفسية والاجتماعية التي تدفع الأفراد لتداول الأخبار والمعلومات، مع اقتراح استراتيجية للحد من انتشار الشائعات، وخلصت الدراسة إلى أن قلة الوعي الثقافي وضعف النظام التعليمي يعد أبرز أسباب انتشار الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي، وأشارت الدراسة إلى أن مواقع التواصل اسهمت في كسر حاجز التعتيم وفقدان المعلومة المحتكرة، وأكد الممارسون أنه يمكن التحكم في الشائعات من خلال نشر المعلومات والأخبار الصادقة وضرورة إلتزام وسائل الإعلام بالموضوعية والمصداقية في نشر الأخبار وتداولها، واتفقت معها دراسة (سهير صفوت عبد الجيد، 2015)[19] التي استهدفت تفنيد الأسباب المسئولة عن ترويج الشائعات على شبكات التواصل الاجتماعي، وخلصت إلى أن قلة الوعي وافتقاد الشفافية وانعدام الحوار من أهم أسباب انتشار الشائعات. أما دراسة (رضا عيد حمودة، 2015)[20] استهدفت التعرف على مدى تأثير الشائعات في نشر الأخبار في المواقع الإخبارية الأردنية من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، وخلصت الدرسة إلى أن وجود تأثير دال في نشر الأخبار من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين من خلال إدراكهم لمفهوم الشائعات وأخطارها وأهدافها، بما يناسب سياسة المواقع التي يعملون بها سواء كانت لمصلحة المواطن أو لمصلحة الموقع نفسه وبما يخدم أهدافه وتوجهاتهم كمؤسسة في المجتمع المدني، كما توصلت الدراسة إلى أن المواقع الإخبارية تعتمد على الشائعات لأسباب عدة أهمها الحصول على السبق الصحفي وابتزاز الشخصيات وأصحاب المؤسسات . واهتمت دراسة (Soroush Vosoughi,) 2014[21] بطرح نموذج للشائعات يرصد الوقت الحقيقى الذى تأخذه الشائعة للتأثير والانتشار من خلال تحليل وتقييم شائعات موقعى Reddit &Twitter عن تفجيرات بوسطن 2014، كدراسة حالة باستخدام الأساليب الإحصائية، كما تم استخدام تحليل رسائل وتعليقات المستخدمين على الأخبار كأداة يمكن من خلالها تحليل الواقع والوصول إلى النموذج المقترح، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام الشائعات استخداماً ايجابياً فى وقت الأزمات من خلال التأثير الإيجابى على الأفراد بما يكون فى مصلحتهم والمصلحة العامة للمجتمع، كما يمكن أن يكون هناك نظام تطبيقات فورية لمستخدمين الأخبار وكذلك الصحفيين من شأنها التقليل من حدة التضليل والتأثير السلبى على مستخدمى المواقع الإعلامية الجديدة.

وفي هذا المحور حاول الباحثون معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات والترويج لها، وأي تلك المنصات هو الأعلى في نشر الشائعات، إضافة إلى محاولة تحديد الأسباب الرئيسية لانتشار الشائعات من وجهة نظر فئات مختلفة من المبحوثين.

المحور الثالث: دراسات تتعلق بتأثيرات الإعلام الجديد أثناء الشائعات

اهتمت الدراسات في ذلك المحور بدراسة تأثيرات شائعات الإعلام الجديد على وعي الأفراد وتمثلت دراسات ذلك المحور في دراسة (إيمان قناوي محمد، 2018)[22] التي استهدفت التعرف على تأثير شائعات المواقع الإخبارية على الوعى الاجتماعى لدى مستخدميها من خلال عدة أهداف فرعية تمثلت فى التعرف على إدراك المستخدمين لمفهوم الشائعات وكيفية التعامل معها، والتعرف على تأثير شائعات المواقع الإخبارية على الوعى الاجتماعى للمستخدمين وكيفية مواجهتها والتصدى لها، وقد توصلت الدراسة إلي أن غالبية أفراد العينة يرون أن الشائعة هي نشر معلومة غير مؤكدة وغير معروفة المصدر وتقوم على الإثارة ونشر الأخبار التى تستهوى الجمهور عند نقص المعلومات، كما توصلت إلى أن غالبية أفراد العينة يتعاملون مع الشائعة على أنها خبر صحيح إلى أن يثبت العكس. وتناولت دراسة (انتصار موسى دعاك، 2018)[23] تأثير الشائعات الإلكترونية على الرأي العام وحاولت معرفة الأسباب الدافعة لترويج الشائعات الإلكترونية، وخلصت إلى أن الهدف من نشر الشائعات يتحدد في نشر الفتن وزعزعة أمن المجتمع ، ولفت الانتباه، وإيذاء الأخرين، وأن مواجهة انتشار الشائعات يكون من خلال تفعيل الرقابة على وسائل الإعلام وعدم تداول الأخبار غير االموثوقة، وفرض عقوبات مشددة ورسمية على مروجي الشائعات. كما اهتمت دراسة (مجدي عبدالجواد الداغر، 2017)[24] برصد تأثير ظاهرة الشائعات عبر تطبيقات الإعلام الجديد وأثرها على الرأي العام ودورها في إثارة الأزمات الاقتصادية، كما استهدفت الدراسة البحث في ماهية الشائعة وأنواعها وأهدافها، وخلصت الدراسة إلى أن طلاب الجامعات المصرية هم أكثر الفئات تعرضاً لوسائط وتطبيقات الإعلام الجديد واهتماماً بالقضايا الاقتصادية في المجتمع. أيضاً

اهتمت دراسة (Burak Kaynar, 2016) [25] بالتعرف على ماهية الشائعات فى المواقع الاجتماعية وكيف يمكن التغلب عليها وماهي آليات التغلب عليها، وقد توصلت الدراسة إلى أن الشائعة ظاهرة سلبية انتشرت بدرجة كبيرة فى المجتمع وأثرت على اتجاهات وأفكار الأفراد تجاه مختلف القضايا وأن الشائعة هي معلومات وأخبار

غير صحيحة لم يتم التأكد منها، كما توصلت الدراسة إلى أنه لابد من وضع آليات للسيطرة والتغلب على الشائعات من خلال التحكم فى المواقع التى تقوم على نشرها وكذلك توعية الأفراد بمدى خطورتها، في حين اهتمت دراسة (غادة محمد عطية، 2016)[26] بالتعرف على مدى معالجة المواقع الإخبارية والصحف الإلكترونية للشائعات وعلاقتها بإدراك المراهقين لواقعهم الاجتماعي والسياسي، والتعرف على موقف المراهقين عينة الدراسة من الشائعات الكاذبة التي تروج في المواقع، وتوصلت الدراسة إلى أن الموضوعات السياسية جاءت فى مقدمة الشائعات فى الموقع الإخبارى والصحيفة الإلكترونية محل الدراسة، يليه فى الترتيب الثانى الموضوعات الاجتماعية والفنية، وتنوعت الأطر المستخدمة فى معالجة الشائعة بالموقع الإخبارى والصحيفة الإلكترونية محل الدراسة ما بين أطر التهديد والتشوية واللعبة الاستراتيجية والتعاطف والإرباك والتحريض، وأن هناك اختلافاً بين المبحوثين الذين يروا أن الشائعات السياسية والاجتماعية الواردة بالمواقع الإخبارية والصحف الإلكترونية خطيرة جداً ومتوسطة الخطورة بفروق لصالح المبحوثين الذين يروا أن الشائعات السياسية والاجتماعية الواردة بالمواقع الإخبارية والصحف الإلكترونية خطيرة جداً.

أما دراسة (ولاء محمد الطاهر نصار، 2015)[27] فسعت للتعرف على الدور الذي يقوم به الإعلام الأمني في المجتمعات، ومدى اعتماد الشباب على وسائله الإعلامية المختلفة للتصدي للاشاعات والاكاذيب والأقاويل المغلوطة للتحقق منها بما يساهم في تحقيق التواصل والاندماج، وحددت الدراسة مقترحات تفعيل دور الاعلام الأمني في مواجهة الشائعات والتصدي لها، كتنمية ونشر الثقافة الأمنية ومواجهة المتغيرات الاجتماعية بالمعلومات الكافية والصادقة، وكذلك توفير التوعية اللازمة بأخطار الشائعات، كما خلصت الدراسة إلى زيادة اعتماد الأفراد في المجتمع على وسائل الاعلام في أوقات الأزمات وانتشار الشائعات والأكاذيب والغموض ونقص المعلومات. ودراسة (تهاني محمد ضيف الله الجهني، 2015)[28] التي حاولت التعرف على عوامل انتشار الشائعات عند الشباب السعودي، وخلصت إلى العوامل تحددت في انتشار وسائل الاتصال الحديثة، عدم نفي الجهات المسئولة للشائعة، التضارب في الأخبار حول موضوع ما، احتواء الشائعة جزء من الحقيقة.

وقد اتفق الباحثون في هذا المحور على أن متابعة المبحوثين للشائعات عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة تحدث تأثيرات متنوعة لديهم سواء كانت في مدى إدراكهم لمفهوم الشائعة وتأثيراتها على المجتمع، أو في درجة وعيهم السياسي لقضايا مجتمعاتهم.

المحور الرابع: دراسات تتعلق بآليات التعامل مع الشائعات

حاولت تلك الدراسات في هذا المحور تحديد الآليات المناسبة للتعامل مع الشائعات التي تواجه الدول ومنها دراسة (نصر الدين عبد القادر عثمان، 2019)[29] التي سعت للتعرف على طبيعة الدور الذي يلعبه الإعلام الجديد ومدى فاعلية الأدوات والأساليب المستخدمة في نشر الشائعة، وخلصت الدراسة إلى أن 80% من عينة الدراسة أكدوا على أن الإعلام الجديد له دوراً في ترويج الشائعات، كما حددت الدراسة أسباب انتشار الشائعات في ضعف الوعي الاجتماعي وسهولة التعامل مع الإعلام الجديد ثم غياب الشفافية ونقص المعلومات وكذلك تأخر التصريحات الرسمية وأخيراً غياب السياسات الحكومية الرادعة، ورصد الباحث عدد من الآليات لمواجهة الشائعات أبرزها إنشاء حسابات إلكترونية على مواقع الإعلام الجديد للمؤسسات الرسمية والوزرات والقيادات المجتمعية بغرض التفاعل المستمر مع الجمهور، كما اهتمت دراسة (نهلة نجاح عبد الله، 2019)[30] بمعرفة كيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي للتصدي للشائعات المنتشرة على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال صفحة التقنية من أجل السلام، وقد أكدت الدراسة على أن تلك الصفحة لها دور مهم في توعية الجمهور وتحصينه ضد مختلف أنواع الشائعات والتي تركزت أغلبها حول القضايا السياسية، وهدفت إلى إثارة الخوف والكراهية والتي أغلبها صدر من صفحات إلكترونية عامة مجهولة المصدر وموجهة إلى جميع فئات المجتمع بإستثناء وهدفها زعزعة الأمن والاستقرار ونشر الفوضى. أما دراسة (Xu, Jiuping, 2016)[31] فاهتمت بوضع سيناريوهات مختلفة لتعامل قنوات الاتصال الرسمية مع السلوك السكاني للأفراد في وقت الشائعات، وقد خلصت الدراسة إلى أن سيناريوهات التعامل مع الشائعات تتحدد تبعاً للسلوك السكاني للأفراد وقت الشائعة والذي ينقسم إلى سلوك غير مدرك وسلوك مؤيد وسلوك غير مؤيد، كما أشارت الدراسة إلى أن وجود آلية لمواجهة الشائعة من خلال الاتصال الحكومي بإصدار رسائل رسمية تحقق التنافسية عن طريق اقناع تلك القنوات الرسمية للجمهور. وتهتم دراسة (محمد رضا أحمد، 2016)[32] بالتعرف على أنماط استخدام الجمهور لمواقع التواصل الاجتماعي والتعرف على رؤية الخبراء والجمهور لآليات ضبط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك صياغة تصور مقترح لمواجهة الشائعات بالمعلومات الصحيحة مع استراتيجية للوصول عبر منصات متعددة، وخلصت إلى مواجهة الشائعات تتضافر فيها جوانب قانونية وتقنية وتحليلية وفكرية تشتمل على فرض رقابة مقننة لعملية تدفق المعلومات العشوائية والمجهولة من الخارج، كذلك تفعيل

سيادة الدولة على فضائها الرقمي والسيطرة على تداول المعلومات مجهولة المصدر. كما سعت دراسة (سناء جلال عبدالرحمن، 2015)[33] لكشف وتحليل وتفسير الدور الذي تقوم به صفحات فيسبوك العربية في خلق ونشر ومقاومة الشائعات، وخلصت الدراسة إلى أن صفحات الفيسبوك وتطبيقات المحمول وحسابات تويتر تمثل أهم مصادر الشائعات المنتشرة على هذه المنصات، كما أكدت ان غالبية الشائعات لا تستهدف جهات أو اشخاص بعينهم، كما تشير نتائج الدراسة إلى أن الصحيفتين حرصتا على تقديم دحض كامل للشائعات التي تابعتها اعتماداً على وسائل الإعلام الأجنبية، أيضاً تشكل منصات صحافة المواطنين في العالم العربي ساحة لخلق ونشر الشائعات وهو ما يتطلب بذل جهود جماعية ومؤسسية لاستغلال هذه المنصات في مقاومة الشائعات ومحاربتها على نطاق واسع.

أما دراسة (رائد حزام الكرناف)[34] والتي اهتمت بالتعرف على طبيعة الشائعات الإلكترونية وكيفية مكافحتها، ومعرفة الآثار الاجتماعية والاقتصادية والنفسية لها، ووضع تصور إستراتيجي لمكافحتها على مواقع التواصل الاجتماعي بهدف حماية المجتمع السعودي، فخلصت إلى الشائعة تساعد على نشر الخصومة والبغضاء بين أفراد المجتمع، ومن الآثار الاجتماعية للشائعات إيصال المجتمع إلى ذروة الاهتزاز وتكون الشائعات على موقع تويتر أكثر سرعة منها على مواقع التواصل الأخرى، وأشارت الدراسة إلى أنه على الأمن الوطني التدخل لتتبع أولئك المروجين للشائعات التي تضر بالاقتصاد الوطني، وسمعة البلاد ورموزها.

وقد خلصت دراسات هذا المحور إلى أهمية وجود آلية واضحة لمواجهة الشائعات بالدولة سواء من خلال فرض رقابة على مواقع التواصل الاجتماعي المروجة للشائعات ومعاقبة من يثبت نشره لها، أو بإتاحة مساحات كبيرة من تداول المعلومات والبيانات المتعلقة بالأداء الحكومي حتى يتثني للمواطنين التأكد من التزييف والكذب فيما تحمله الشائعة من معلومات مغلوطة.

التعليق على الدراسات السابقة:

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة عدد من المؤشرات تتمثل فيما يلي:

أولاً: أبرزت الدراسات العربية والأجنبية أهمية توظيف المنظمات والمؤسسات الحكومية لمبادرات البيانات المفتوحة لما تشمله من سياسات تقوم على الشفافية والوضوح في عرض وتقديم البيانات المفتوحة للجمهور.

ثانياً: اهتمت أغلب الدراسات العربية والأجنبية بتناول دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات وتأثيراتها على الفرد والمجتمع.

ثالثاً: اتفقت أغلب الدراسات السابقة على أن وسائل الاعلام الجديد تعد أبرز الأدوات لنشر الشائعات وترويجها، كما أكدت الدراسات على الدور الفعال لوسائل الاعلام التقليدية والحديثة كأهم مصادر المعرفة لدى الرأي العام، وبيان أثرها في تشكيله وتوجيهه.

رابعاً: أغفلت الدراسات قياس ومعرفة دور المؤسسات الحكومية في مواجهة الشائعات والأخبار الزائفة على الرغم من توافر مواقع إلكترونية عدة تمتلكها تلك المؤسسات إلا أنها تفتقد لتحديد آليات واضحة لعرض المعلومات والبيانات الموجودة بتلك المواقع.

خامساً: جاءت الدراسات السابقة متنوعة في إجراءاتها المنهجية من حيث الأهمية والأهداف والأدوات المستخدمة لجمع المعلومات واختيار مجتمع الدراسة، كما تنوعت في عيناتها ونتائجها.

سادساً: استفادت الدراسة الحالية من الدراسات والبحوث السابقة في بلورة مشكلة الدراسة وأسئلتها واختيار منهجها وأداتها البحثية.

مشكلة البحث:

أدى الاستخدام المتزايد لشبكات التواصل الاجتماعي إلى ظهور حالة من الخلل المعلوماتي أثرت بدورها على انتشار الشائعات والأخبار الزائفة داخل الدولة المصرية، ومن ثم فقد أثرت تلك الحالة على استقرار الدولة المصرية وثقة المواطنين في مؤسساتها، لذا تسعى الدولة من خلال مؤسساتها إلى مواجهة تلك الشائعات بتقديم المعلومات الصحيحة وتكذيب المعلومات الخاطئة بالاستناد إلى توظيف مبادرات البيانات المفتوحة كأداة لمواجهة الشائعات إن إتاحة البيانات الحكومية على شبكة الإنترنت بموجب رخصة مفتوحة تسمح لأي شخص أن يقوم باستخدامها، وإعادة استخدامها، وإعادة توزيعها دون قيود قانونية أو تقنية.

لذا يسعى البحث إلى تقديم تحليل واضح للشائعات التي واجهتها الدولة المصرية خلال الفترة محل الدراسة وتصنيفها وتحليلها لتحديد أكثر المؤسسات الحكومية تناولاً، ثم تحليل المواقع الإلكترونية الخاصة بتلك المؤسسات للوقوف على مدى إلتزامها بتقديم البيانات والمعلومات الخاصة بها بشكل ممنهج، في محاولة لمواجهة الشائعات والتصدي لها، كما ترصد الدراسة مدى توظيف تلك المؤسسات مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة كآلية لمواجهة الشائعات.

أهمية البحث:

يكتسب الموضوع أهميته تناول الشائعات وما تحدثه من تأثيرات سلبية على كيان الدولة، وتكمن أهمية الدراسة في:

1. تزايد أهمية المشكلة البحثية في ضوء ارتباطها الوثيق بتأثير الشائعات على المجتمع، ونظراً لكون الشائعات وبخاصة تلك المرتبطة بالأداء الحكومي المصري أضحت منتشرة، ومن ثم فإن توظيف المؤسسات الحكومية لمنابرها الإعلامية أضحت وظيفة أساسية لها لتشكيل عقول الجماهير من خلال تقديم حقائق واضحة إذا كان من الضروري البحث عن تلك الظاهرة نظرياً ومنهجياً والوقوف على المتغيرات التي تدعمها وتكرس تأثيراتها على المجتمع المصري.
2. اتجهت الدول إلى البحث عن شكل آخر لنشر المطبوعات الحكومية اعتماداً على استثمار تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد وجدت هذه الدول ضالتها في شبكة الإنترنت حيث اتجهت إلى العمل على إتاحة بياناتها الحكومية على شبكة الإنترنت بموجب رخصة مفتوحة تسمح لأي شخص أن يقوم باستخدامها، وإعادة استخدامها، ومعالجتها، وإعادة توزيعها دون قيود قانونية أو تقنية[35].
3. أن البيانات الحكومية المفتوحة ترتبط بحرية تداول المعلومات، فهي التطور الطبيعي لحق الحصول على المعلومات وتنفيذاً لتشريعات حرية المعلومات من خلال استباق رد الفعل، ولا يمكن تداول المعلومات إلا إذا كانت الحكومات تتيح البيانات وتؤمن بحق الأفراد في المعرفة.

أهداف البحث:

استهدف البحث التعرف على كيفية تعامل المواقع الإلكترونية الحكومية مع ما يشهده المجتمع المصري من شائعات وأخبار زائفة، وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية تمثلت في:

1. التعرف على المؤسسات الحكومية الأكثر تأثراً بالشائعات.
2. التعرف على أسلوب الشائعة والغرض من طرحها.
3. التعرف على آليات المواقع الحكومية في مواجهة الشائعات.
4. التعرف على مدى تفعيل المواقع الحكومية لبنود مبادرات البيانات المفتوحة في تقديم المعلومات الصحيحة للجمهور.
5. التعرف على الاستراتيجيات الحكومية المفعلة في مواجهة الشائعات بالمنصات الحكومية الرسمية.

تساؤلات البحث:

1. ما هو أكثر الأساليب المستخدمة في الترويج للشائعات؟
2. ما الغرض من ترويج الشائعات؟
3. ما مدى توظيف المواقع الحكومية لمبادرات البيانات المفتوحة؟
4. مامدى توظيف المؤسسات الحكومية للمنصات الالكترونية لمواجهة الشائعات؟
5. إلى أي مدى يتم تفعيل المنصات الحكومية لبنود مبادرات البيانات المفتوحة في تقديم المعلومات والبيانات؟

الإطار المعرفي للدراسة:

البيانات الحكومية المفتوحة:

يتألف مصطلح البيانات الحكومية المفتوحة من عنصرين الأول البيانات الحكومية وهي أي بيانات تنتجها الجهات الحكومية، والثاني البيانات المفتوحة وهي البيانات التي يمكن استخدامها بحرية وإعادة استخدامها وتوزيعها بواسطة أي شخص لأي غرض كان بشرط أن يتم نسبتها للمصدر[36]، وعند دمج العنصرين معاً يمكن تعريفها بأنها تلك البيانات اتي تنتجها الجهات الحكومية، ثم تتيح استخدامها وإعادة استخدامها ومعالجتها وإعادة توزيعها من قبل أي شخص دون قيود قانونية أو تقنية بشرط أن يتم نسبتها للمصدر.

وقد أطلق الرئيس الأمريكي بارك أوباما مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة «Data.gov" عام 2009 والتي تحث على ضرورة إتاحة البيانات والمعلومات الحكومية على نطاق واسع للاستفادة الشاملة من المعلومات[37] بتبني سياسات ومبادرات البيانات والمعلومات المفتوحة، وفي نفس الوقت اتجهت المملكة المتحدة لتدشين «Data.gov.uk» وهي بوابة وطنية للبيانات الحكومية المفتوحة تتيح من خلالها بيانات حول التمويل والصحة والتعليم والنقل والبيئة[38].

ولكي يتم تصنيف البيانات الحكومية ينبغى أن تتوافر فيها عدة شروط تتمثل فى[39]:

- الاكتمال Complete: إتاحة جميع البيانات العامة للجمهور بحيث تكون مجموعات البيانات المتاحة مكتملة بأكبر قدر ممكن بما يعكس صورة كاملة عما هو مسجل عن موضوع معين.
- الأسبقية Primary: يتم جمع البيانات مباشرة من المصدر بأكبر قدر من التفاصيل وليس فى أشكال مجمعة أو معدلة.
- الوقت الملائم Timely: إتاحة البيانات بمجرد إنتاجها بما يحافظ على قيمتها

الاستخدامية.

- إتاحة الوصول للبيانات Accessible: ضرورة إتاحة البيانات للقطاع الواسع من المستخدمين للأغراض المختلفة.
- إمكانية المعالجة إلكترونياً Machine processable: يجب أن تكون البيانات مصممة بشكل يُمكّن المستخدم من معالجتها إلكترونيا.
- غير تمييزية Non-discriminatory: يجب أن تتاح لأى شخص دون أسبقية للتسجيل أو الحصول على تصريح معين.
- غير مسجلة الملكية Non-proprietary: يجب أن تتاح بشكل لا يجعل أية جهة لديها حق التحكم أو التصرف فيها بشكل مطلق.
- الرخصة – مفتوحة License-free: البيانات غير خاضعة لحقوق التأليف والنشر أو لبراءات اختراع أو لعلامات تجارية إلا أنه يمكن فرض بعض القيود لأغراض الخصوصية وأمن المعلومات.

ومع ما يشهده العالم من تطور تكنولوجي هائل في شبكة الإنترنت، سعت الحكومات إلى إنشاء منصات إلكترونية كقنوات قوية للتواصل وتقديم الخدمات والمعلومات المتفرقة إلى الجمهور، ومع نمو المواقع الإلكترونية عالمياً بمعدل غير مسبوق في العقد الأخير أصبح هناك توجه عالمي من قبل الحكومات بإتاحة بياناتها للمواطنين من خلال بوابتها الإلكترونية، وذلك لتحقيق مبدأ الشفافية والمشاركة من قبل المواطنين وضمان حرية تداول المعلومات والحصول عليها في إطار رسمي.

ومع هذا التوجه العالمي لتطبيق تلك المبادرات قامت بعض الدول العربية بتبنى مبادرات البيانات المفتوحة متمثلة في الإمارات والبحرين وسلطنة عمان وقطر وتونس والمغرب بإتاحة بعض البيانات الحكومية المفتوحة على بوابة وطنية والتى سيتم تناولها فيما بعد، أما بالنسبة للدولة المصرية فقد أطلقت بوابة الحكومة المصرية في عام 2011 مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة[40]، والهدف منها إتاحة البيانات إلى الجميع بشكل يؤدي إلى تعزيز الشفافية وبناء الثقة بين المؤسسات الحكومية والجمهور، ثم دشن الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء بوابة «portal Data Egypt» والتي تضم بيانات ومعلومات عن مجالات عدة بالدولة، إلا أنها توقفت عن تحديث بيانات منذ عام 2018.

الشائعات وآليات المنصات الحكومية لمواجهتها:

في ضوء مراجعة التعريفات الورادة في التراث البحثي، تحدد تعريف الشائعة في كونها خبر أو مجموعة من الأخبار الزائفة التي تروج وتنشر ويتم تداولها في المجتمع بشكل سريع، وتفتقر الشائعة عادة إلى المصدر الموثوق الذي يحمل أدلة على صحتها وتهدف الشائعة إلى التأثير على الروح المعنوية والبلبلة وزرع بذور الشك لدى المواطنين[41]، وقد أشارت الدراسات إلى أن الشائعات تكثر في حالات غياب المصادر الرسمية لتأييد أو نفي المعلومات والأخبار، وكذلك في ظل غياب الوعي الإعلامي لدى الجمهور في التعامل مع مختلف الرسائل التي يتلقونها عبر وسائل الإعلام المختلفة.

أما الشائعة الإلكترونية فهي الخبر أو الموضوع أو القضية الذي يتم تداولها من خلال الإنترنت أو شبكات التواصل الاجتماعي، وتنتقي موادها وأدواتها من مصادر متنوعة وتختلف عن الشائعة التقليدية من حيث المحتوى والبناء، حيث يعبر عنها النص المكتوب والمنطوق والصورة المرفقة والصوت والرسوم المتحركة والفيديو[42]، لهذا تأخذ الشائعة الإلكترونية شكلاً يختلف نوعاً ما عن الشائعة التقليدية، هذا الشكل يتحدد وفقاً لسمات وخصائص شبكات التواصل الاجتماعي وما تحمله من مخاطر في تحريف الحقائق والتشكيك فيها، وسرعة نشر الأخبار بلا حدود مما جعلها عرضه للشائعات، ونشر أخبار ومعلومات غير مطابقة للواقع وبصورة خاطئة وغير صحيحة، وإثارة الفتن الإقليمية والعقائدية، والتشهير والإساءة لأشخاص بعينهم[43].

مواقع التواصل الاجتماعي وانتشار الشائعات:

في ظل شبكات التواصل الاجتماعي التي أوجدت مجتمعات افتراضية ذابت خلالها الحدود الجغرافية والقيود الاجتماعية أصبحت العلاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي والشائعات قوية تتمثل في أن تلك المواقع هي إحدى وسائل الانتشار لأي معلومة أو خبر أو حدث أو حتى فبركة الأحداث والأخبار[44]، فالشائعات الإلكترونية لا تحتاج لوقت بل في غضون ثواني وتجد الشائعة قد تم تداولها، كما أنها لا تخضع للتعديل أو التغيير كما هو الحال في الشائعات ذات الطابع التقليدي خارج مواقع التواصل الاجتماعي[45].

وتعتمد مواقع التواصل الاجتماعي في نشرها وترويجها للشائعات على شرطين أساسيين هما أهمية الموضوع الذي يدور حوله الشائعات، وغموض الوضع أمام الجمهور بسبب عدم وجود أخبار أو نقص الثقة أو عدم صياغتها بوضوح أو عدم القدرة على أن يفهمها الناس[46]، إضافة إلى انتشار هذه المواقع، وسهولة التعامل

معها، سرعة انتقال المعلومات غير الصحيحة من خلالها، عدم وجود رقابة فعالة، وكذا صعوبة تحديد مصدر الشائعة[47].

وقد خلصت العديد من الدراسات إلى أن من بين الأهداف الرئيسية لنشر الشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي تفكك وحدة المجتمع، تدمير النظام القيمي والسلام المجتمعي وأيضاً التشكيك وتحطيم الثقة في المصادر الإعلامية، أما أبرز أسباب انتشار الشائعات هي صمت الإعلام الرسمي عن إظهار الحقائق، عدم وجود رقابة لتفنيد الشائعات وإثبات عكسها، وتفاوت القيم الاجتماعية في المجتمع المصري، وإعادة نشر المعلومات والأخبار الخاطئة من باب التسلية والترفيه، والاستعمال الخاطئ لمواقع التواصل الاجتماعي، وعدم وجود وعي ثقافي بين الأفراد والجهل المتوغل في بعض طبقات المجتمع، والتناقض والاختلاف الثقافي بين الأطراف المختلفة[48].

أنواع الشائعات:

حدد الباحثون أنواع الشائعات في[49]:

- الشائعة الحقيقية: تكون من مصدر موثوق فيه، وتقال لاستبيان أثر خبر على سامعيه، وتم من خلاله استنتاج ما يحتاجه ذلك الموضوع من تعديل.
- الشائعة الاستنتاجية: تصدر من أي شخص له صلة بالموضوع سواء بالقرب أو المعرفة، وتكون نتيجة استقراء تطبيقات معينة خلال فترة محددة.
- الشائعة الكاذبة: يطلقه أشخاص اعتادوا ترويج الكذب، وعدم التدقيق في المعلومة، وهذه الفئة غير قادرة على المواجهة، ولذا غالباً ما تنتقي الشخصيات التي تلقى إليها بالأخبار.
- الشائعة الحاقدة: يكون مصدرها إما عدو خارجي يستهدف إحداث بلبلة في الرأي العام، وإما عدو داخلي من قبل أطراف ذات مصالح متضاربة سواء أيدلوجية أو سياسية أو اقتصادية وهذه أخطر أنواع الشائعات على الإطلاق.
- الشائعات التعبيرية: وفيها يعبر أحد الأشخاص عن نفسه وعن مدى شعوره تجاه الآخرين، فيمزج أمنياته وأحلامه بإطلاق قول ما ويتخيل أنه حدث بالفعل، وذلك إما لكونه يجهل المعلومة تماماً فيريد إظهار نفسه بمظهر العالم ببواطن الأمور، ولكونه مضطرباً نفسياً فيريد دعم الصورة الذهنية لنفسه أمام جماعته حتى يحمي نفسه من الشعور بالخطر.
- الشائعات التفسيرية: تصدر عن أفراد صدموا من الحدث المفاجئ ويبحثون عن تفسير أو إجابة، فالذهن يحاول تفسير الحدث حسب ما فيه من خلفية معلوماتية

والتي غالباً ما تكون ضحلة غير منطقية.

- الشائعات التبريرية: تصدر من مصدر معلوم بغرض تبرير للرأي العام حكمته ورشده التام.
- الشائعات التدميرية: تهدف لتدمير الصورة الذهنية لشخصية حقيقية أو اعتبارية من أجل مصلحتها الخاصة أو مصالح أشخاص آخرين.

آليات التصدي للشائعات:

حاولت العديد من الدراسات العلمية وضع إستراتيجية أو آلية للتعامل مع الشائعات التي يتم ترويجها ونشرها عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة، ومنها على سبيل المثال نشر الأخبار الدقيقة والموضوعية على مواقع التواصل الاجتماعي، والتأكد من صحة المعلومات والأخبار والروابط الواردة مع الخبر المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي، استخدام الوسائل التقنية الحديثة في رصد وتتبع ومراقبة مصادر الشائعات[50]، السرعة في الرد على الشائعات المنشرة على مواقع التواصل الاجتماعي وتكذيبها، إضافة إلى إتاحة البيانات والمعلومات بحرية ودون قيود. فالبيانات الرسمية تسهم بشكل كبير في القضاء على الشائعة وتكذيبها، كما تسهم في خلق حالة من الوعي لدى الجمهور مما يجعل لديهم القدرة على نفي الشائعة وقت ترويجها، أما في حالة حجب المعلومات وإخفائها يؤدي ذلك إلى وجود حالة من البلبلة والشك في صحة المعلومة ومن عدمها[51].

منهجية البحث:

منهج ونوع البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي حيث يسمح بدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال وصفها بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ووظفت الباحثة هذا المنهج من خلال رصد الشائعات المتداولة في الفترة الزمنية محل الدراسة وتحليلها بشكل علمي للتعرف على الأسلوب المستخدم في تداولها، والغرض منها، ثم تحديد المؤسسات الرسمية الأكثر تناولاً لإجراء تحليل لمضامين المواقع الإلكترونية المتعلقة بها للوقوف على كيفية تعاملها مع الشائعات، وإلى أي مدى تعتمد تلك المواقع على آلية محددة لاتاحة البيانات والمعلومات للجمهور.

أيضاً يعد البحث من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تصوير وتحليل

وتقويم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين أو دراسة حقائق أو ظاهرة ما أو مجموعة من الناس أو الأحداث للحصول على بيانات كافية عنها بالإضافة إلى تصنيف هذه البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج وهو ما يتيح إصدار تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على استمارة تحليل المحتوى لجمع البيانات المرتبطة بموضوع البحث، وتكونت الأداة من عدة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: تحليل الشائعات محل الدراسة من خلال تصنيفها وتحديد أغرضها والأسلوب المستخدم في طرحها.

المحور الثانى: تحليل المواقع الإلكترونية الحكومية الأكثر تأثراً بالشائعات في ضوء مبادرات البيانات المفتوحة لتقديم المعلومات والبيانات بشفافية ووضوح كآلية لمواجهة الشائعات، واشتملت على:

1. تحديث الأخبار والمعلومات بالموقع: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال معلومات على الموقع حديثة، ووضوح وقت آخر تحديث.

2. صلة الموقع بالمؤسسة: من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات، ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال: احتواء الموقع على معلومات عن أهداف المؤسسة، ومعلومات عن نشأة المؤسسة، ومعلومات عن المستفيدين من المؤسسة، ومعلومات عن الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة، وصوراً توضيحية عن المؤسسة ومرافقها.

3. تنوع أسلوب العرض: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال: احتواء الموقع على ملفات نصية، وملفات صوت، وملفات فيديو، وملفات صور.

4. المسؤولية: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال توافر العنوان الفعلي للوزارة على الموقع، ومعلومات عن الإدارة العليا، وحقوق الملكية للموقع، وبريد الكتروني للقائمين على الموقع والاتصال بهم.

5. إتاحة البيانات: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال: تغطية الموقع لخدمات وأنشطة الوزارة، امكانية الوصول للبيانات دون التقيد بتسجيل الدخول، الملفات قابلة للاقتطاع، نوعية الملفات، معرفة نوع وحجم الملفات، الإعلان بوضوح عن سياسة البيانات المفتوحة.

6. تسهيل الاتصال الشخصي: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال إتاحة إمكانية التعبير عن الرأي، امتلاك الموقع مدونات ومنتديات، يسمح الموقع بالانتقال إلى

منصات التفاعل بصفحات التواصل الاجتماعي، تتيح للجمهور إمكانية طرح الاستفسارات، يهتم الموقع بنشر الأسئلة الشائعة الخاصة بإدارات الوزارة، يعرض الموقع آليات الاتصال.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في المنصات الحكومية الإلكترونية، فقامت الباحثة برصد الشائعات التي تم تداولها في الفترة محل الدراسة، وقامت بتصنيفها وتحليليها للوصول إلى أكثر المؤسسات الحكومية تناولاً في تلك الشائعات، ثم تم تحليل المواقع الإلكترونية الخاصة بوزارات (الصحة والسكان، الزراعة واستصلاح الأراضي، المالية، التربية والتعليم) للوقوف على مدى إلتزامها بتقديم البيانات والمعلومات بها، وذلك في الفترة من 2019/7/1 إلى 2019/10/30 كمدى زمني لإجراء الدراسة التحليلية على المنصات محل الدراسة.

جدول رقم (1) يمثل عينة الدراسة ومواقعها الإلكترونية

الوزارة	الموقع على شبكة الإنترنت
الصحة	http://www.mohp.gov.eg/
الزراعة	http://www.agr-egypt.gov.eg/
المالية	http://www.mof.gov.eg/Arabic/Pages/Home.aspx//
التربية والتعليم	http://portal.moe.gov.eg/Pages/moe-homepage.aspx

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

تم تحويل مضمون المنصة الإلكترونية الحكومية من الأسلوب الكيفي إلى الأسلوب الكمي من خلال محاور التحليل التي حددت في استمارة تحليل المحتوى، ومن ثم تفريغ البيانات وإدخالها على برنامج SPSS وقد تم استخدام الإحصاءات البسيطة وهي التكرارات والنسب المئوية والترتيب لمضمون وحدة المنصة.

نتائج البحث:

تستعرض الباحثة في هذا الجزء نتائج الدراسة التحليلية بشقيها الأول والذي يهتم برصد الشائعات المتداولة في تلك الفترة التي اهتمت مؤسسات الدولة بتكذيبها، وكذلك تصنيفها ومعرفة الأسلوب المستخدم في تقديمها إضافة إلى تحديد الغرض من طرحها بإجراء تحليل كمي لها، الشق الثاني المتعلق بتحليل المواقع الإلكترونية الحكومية الأكثر تأثراً بتلك الشائعات وذلك بإجراء تحليل كيفي لها، وسيتم عرض االنتائج على النحو التالي:

أولاً: تحليل الشائعات وتقسيمها:

- **توزيع الشائعات**

جدول رقم (2) يوضح توزيع الشائعات في الفترة الزمنية المختارة

الشهر	ك	%
يوليو	43	27.4%
اغسطس	38	24.2%
سبتمبر	43	27.4%
أكتوبر	33	21%
الإجمالي	157	100%

يتضح من بيانات الجدول السابق توزيع الشائعات في الفترة الزمنية المحددة للتحليل، حيث تساوى شهري يوليو وسبتمبر في المرتبة الأولى بنسبة 27.4%، وجاء في المرتبة الثانية شهر أغسطس بنسبة 24.2%، في حين جاء شهر أكتوبر في المرتبة الثالثة بنسبة 21%.

- **مؤسسات الدولة المتأثرة بالشائعة**

جدول رقم (3) الجهات الأكثر استهدافاً بالشائعات

الجهة	ك	%	الجهة	ك	%
وزارة الصحة و السكان	25	15.9%	وزارة البترول والثروة المعدنية	2	1.27
وزارة التموين والتجارة الداخلية	14	8.9%	وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية	2	1.27
وزارة المالية	17	10.8%	وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة	3	1.9%
وزارة التضامن الاجتماعي	9	5.7%	الجهاز المركزي للتنظيم والادارة	5	3.18%
وزارة التربية والتعليم	15	9.55%	وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي	18	11.4%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	8	5%	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	2	1.27
وزارة الأوقاف	3	1.9%	وزارة الموارد المائية والري	2	1.27
العاصمة الإدارية الجديدة	3	1.9%	وزارة قطاع الأعمال العام	2	1.27
وزارة النقل	3	1.9%	محافظات	4	2.54%
وزارة الآثار والتراث	4	2.54	وزارة الشباب والرياضة	1	0.6%
وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإدارى	1	0.6%	وزارة الثقافة	1	0.6%
			تنمية الريف	1	0.6%
وزارة التجارة والصناعة	1	0.6%	وزارة الطيران المدني	1	0.6%
وزارة السياحة	2	1.27	هيئة قناة السويس	1	0.6%
البنك المركزي المصري	1	0.6%	هيئة الارصاد	1	0.6%
الهيئة الوطنية للاعلام	2	1.27	صندوق الأدمان	1	0.6%
الغرفة التجارية	1	0.6%	الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء	1	0.6%
الإجمالي	157		100%		

يشير الجدول رقم (3) إلى أن الشائعات المثارة خلال الفترة الزمنية محل الدراسة بلغت 157 شائعة جاء في مقدمتها الشائعات المرتبطة بوزارة الصحة والسكان في

المرتبة الأولى بنسبة 15.9%، تلتها الشائعات المتعلقة بوزارة الزراعة واستصلاح الأراضي بنسبة 11.46%، أما الشائعات المتعلقة بوزارة المالية فجاءت في المرتبة الثالثة بنسبة 10.8%، ثم الشائعات المتلعقة بوزارة التربية والتعليم بنسبة 9.55%، وجاءت في المرتبة الخامسة الشائعات المتعلقة بوزارة التموين والتجارة الداخلية بنسبة 8.9%، ثم التضامن الاجتماعي بنسبة 5.8%، يليها الشائعات المتعلقة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بنسبة 5%، وتؤكد هذه النتائج على أن الاهتمام الأكثر بالشائعات التي تسبب زعزعة المجتمع وتأجيج الرأي العام ضد الأداء الحكومي بمختلف وزراته، فالنسب الأكبر للشائعات ترتبط بأكثر الوزارات ارتباطاً بحياة المواطن البسيط سواء من صحة وزراعة ودخل وتعليم.

- **مضامين الشائعات**

جدول (4) يوضح مضامين الشائعات الأكثر تأثيراً

الجهة	مضمون الشائعة	ك	%
الصحة والسكان	مبادرة قوائم الانتظار	2	8%
	منظومة التأمين الصحي الجديدة	8	32%
	مرتبطة بالأدوية	10	40%
	الاصابة بالأمراض	3	12%
	التطعيمات	2	8%
الزراعة واستصلاح الاراضي	نقص الاسمدة	4	22%
	ارتفاع اسعار الأضاحي	2	11%
	استخدام مواد كيماوية غير صالحة للاستخدام الادمي	8	44%
	تراجع الصادرت ووقف المشروعات	2	11%
	انتشار الأمراض	2	11%

المالية	وقف صرف مستحقات	3	17.6%
	النظام الإلكتروني لتحصيل المدفوعات الحكومية	2	11.8%
	فرض ضرائب جديدة وزيادة قيمة الضرائب الحالية	6	35.3%
	اعتزام مصر الحصول على قرض جديد من صندوق النقد الدولى	3	17.6%
	طرح برنامج الحكومة بالبورصة	1	5.9
	تقليص مخصصات الموازنة العامة للدولة 2019/2020 بعد اعتمادها	2	11.8%
التربية والتعليم	إجبار اولياء الامور على شراء زي من مكان محدد ودفع مصروفات	3	21.4%
	امتناع المدارس عن تسليم الكتب الدراسية لحين دفع المصروفات	3	21.4%
	نظام التعليم الجديد	5	35.7%
	تخفيض رواتب المعلمين المتعاقدين هذا العام	1	7.1
	تقليص ميزانية التعليم في الموازنة العامة الجديدة للدولة ووقف الوزارة عن بناء المدارس	3	21.4%
التموين والتجارة الداخلية	رغيف الخبز	5	35.7%
	منتجات فاسدة غير صالحة للاستهلاك	3	21.4%
	حذف مواطنين من منظومة التموين من خبز أو بطاقات التموين	4	28.6%
	زيادة اسعار السلع	2	14.3%
التضامن الاجتماعي	ايقاف برنامج ومنح قانون التضامن الجديد	4	55.6%
	وقف واستبعاد المواطنين من المعاشات	5	44.4%
التعليم العالي والبحث العلمي	التنسيق وقبول الطلاب بالجامعات	7	87.5%
	وقف انشاءالمعهد القومي للأورام الجديد 500500 وطرح للاستثمار الخاص	1	12.5%

تشير نتائج الجدول السابق إلى أهم المضامين التي تناولتها الشائعات المرتبطة بكل مؤسسة حكومية، فجاءت الشائعات المرتبطة بوزارة الصحة والسكان تحمل المضامين الآتية: في المرتبة الأولى الشائعات المرتبطة بارتفاع أسعار الأدوية أو باختفاء بعضها بنسبة 40%، يليها الشائعات المتعلقة بمنظومة التأمين الصحي الجديدة وقواعد تطبيقها انتداب الأطباء تعسفياً للعمل بها في المرتبة الثانية بنسبة 32%، وفي المرتبة

الثالثة الشائعات المرتبطة بانتشار أمراض أو أوبئة بالمحافظات المختلفة بنسبة 12%، وفي المرتبة الأخيرة تساوت كل من الشائعات المتعلقة بمبادرة قوائم الانتظار ووجود أمصال وتطعيمات فاسدة بنسبة 8% لكل منهما.

أما الشائعات المتعلقة بوزارة الزراعة واستصلاح الأراضي فتنوعت مضامينها بين استخدام مبيدات مسرطنة غير صالحة للاستخدام الأدمي بنسبة 44%، يليها الشائعات المتعلقة بنقص الأسمدة 22%، وتساوت نسب الشائعات المتعلقة بارتفاع أسعار الأضاحي وتراجع الصادرات الزراعية المصرية وانتشار أوبئة وأمراض في الثروة الحيوانية بنسبة 11% لكل منهم.

وجاءت الشائعات المتعلقة بوزارة المالية على النحو التالي: في المرتبة الأولى جاءت الشائعات المرتبطة بفرض ضرائب جديدة وزيادة قيمة الضرائب الحالية بنسبة 35.3%، وفي المرتبة الثانية تساوت نسبة شائعات وقف صرف مستحقات العاملين المؤقتيين بالدولة واعتزام مصر الحصول على قرض جديد من صندوق النقد الدولي بنسبة 16.7%، كما تساوت في المرتبة الرابعة كل من شائعات مخالفات النظام الإلكتروني لتحصيل المدفوعات الحكومية وتقليص مخصصات بعض الوزارات بالموازنة العامة للدولة 2020/2019 بعد اعتمادها بنسبة 11.8%، بينما في المرتبة الأخيرة جاءت شائعة طرح برنامج الحكومة بالبورصة بنسبة 5.9%.

أما وزارة التربية والتعليم فجاءت في المرتبة الأولى شائعات النظام الجديد وفشل تطبيقه وعدم تحديد موعد بداية االدراسة بنسبة 33.3%، وتساوت شائعات تقليص ميزانية التعليم في الموازنة العامة الجديدة للدولة ووقف الوزارة عن بناء المدارس وتقليص ميزانية التعليم في الموازنة العامة الجديدة للدولة ووقف الوزارة عن بناء المدارس وامتناع المدارس عن تسليم الكتب الدراسية لحين دفع المصروفات بنسبة 20%، وفي المرتبة الأخيرة جاء تخفيض رواتب المعلمين المتعاقدين هذا العام بنسبة 6.7%.

أما الشائعات المتعلقة بوزارة التموين والتجارة الداخلية جاء في مقدمتها شائعات رغيف الخبز وتقليل حصص المخابز بنسبة 35.7%، يليها شائعات حذف مواطنين من منظومة التموين سواء من منظومة الخبز وبطاقات التموين بنسبة 28.6%، ثم شائعات وجود منتجات فاسدة غير صالحة للاستهلاك بنسبة 21.4%، وأخيراً زيادة أسعار السلع بنسبة 14.3%.

انقسمت شائعات وزارة التضامن الاجتماعي بين وقف واستبعاد المواطنين من المعاشات بنسبة 55.6% وإيقاف برامج ومنح قانون التضامن الجديد بنسبة 44.4%، كما جاء في مقدمة شائعات وزارة التعليم العالي تنسيق قبول الطلاب

بالجامعات بنسبة 87.5% أما توقف انشاء المعهد القومي للأورام الجديد 500500 وطرح أرضه للاستثمار الخاص فجاء بنسبة 12.5%.

- **أسلوب عرض الشائعة**

جدول رقم (5) يوضح أسلوب الشائعة

الأسلوب	ك	%
السخرية	17	10.8%
الاستفزاز	17	10.8%
استغلال العاطفة	45	28.7%
التخويف	65	41.4%
التشويق	13	8.3%

يوضح الجدول السابق أسلوب الشائعات حيث جاء في المرتبة الأولى أسلوب التخويف بنسبة 41.4%، يليه أسلوب استغلال العاطفة بنسبة 28.7%، وتساوى كل من أسلوب السخرية وأسلوب الاستفزاز بنسبة 10.8%، وأخيراً أسلوب التشويق بنسبة 8.3%.

- **الغرض من الشائعة**

جدول رقم (6) يوضح الغرض من الشائعة

الغرض	ك	%
زعزعة الأمن	7	4.5%
تأجيج العواطف	54	34.4%
تأجيج العواطف الدينية	3	1.9%
نشر معلومات مغلوطة	72	45.8%
تأجيج المجتمع ضد الدولة	21	13.4%

يبين الجدول السابق الغرض من الشائعات حيث جاء في المرتبة الأولى ترويج الشائعات بغرض نشر معلومات مغلوطة بنسبة 45.8%، ويتفق ذلك مع دراسة محمد بن عائض[52] بأن رغم تنوع وتعدد أغراض الشائعات إلا أن الغرض الرئيسي منها هو نشر معلومات مغلوطة، تلاها تأجيج عواطف المواطنين ومشاعرهم بنسبة 34.4%، ثم تأجيج المجتمع ضد الدولة بنسبة 13.4% وهو ما يعكس محاولة مروجي الشائعات من إثارة البلبلة والتوتر داخل الدولة، وزعزعة الأمن داخل الدولة بنسبة 4.5%، وأخيراً تأجيج العواطف الدينية بنسبة 1.9% مما يعكس محاولة بلبلة الرأي العام نحو المقدسات الدينية.

ثانياً: تحليل المواقع الإلكترونية:

بعد إجراء الباحثة تحليلاً لأبرز الشائعات المتداولة في الفترة محل الدراسة توصلت إلي أن وزارات الصحة والسكان، والزراعة واستصلاح الأراضي، والمالية، والتربية والتعليم أكثر الوزارات تأثراً بالشائعات خلال تلك الفترة، فقامت الباحثة بتحليل محتوى المنصات الإلكترونية الرسمية لتلك الوزارات محل الدراسة للوقوف على مدى التزامها بمبادرات البيانات المفتوحة لضمان الشفافية والوضوح في المعلومات والبيانات المقدمة للجمهور، وذلك في ضوء المؤشرات الآتية:

المؤشر الأول: حداثة المعلومات بالمواقع محل الدراسة

يشتمل المؤشر الأول من مؤشرات جودة المحتوى بالمنصات الحكومية إلى «حداثة المعلومات والأخبار» المطروحة بمواقع الوزارات محل الدراسة، وقد لاحظت الباحثة أن الوزارات محل الدراسة تهتم بنشر معلومات عن الوزارة وأداء الوزير المسئول، في حين لا تهتم بتوضيح تحديث الأخبار من عدمه بالموقع، وكان من المفترض أن تهتم تلك الوزارات بتحديث مستمر لبياناتها وما يتم نشر من معلومات وأخبار إضافة إلى أنها لم تهتم بتحديد موعد أخر تحديث للمستخدم حتى يتثنى له التأكد ارتباط الخبر المنشور بالوقت الحالي، بينما لم تهتم وزارة الصحة والسكان بتدوين تاريخ المادة المنشورة بالموقع.

المؤشر الثاني: صلة الموقع بالوزارة

أما بالنسبة للمؤشر الثاني صلة الموقع بالوزارة والأداء داخل إداراتها المختلفة فتبين اهتمام مواقع الوزارات بأن باحتواء اللموقع على معلومات عن أهداف المؤسسة،

ونشأتها، ومعلومات عن المستفيدين من المؤسسة، ومعلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة، إلا أن وزارتي الصحة والزراعة لم يهتما باحتواء الموقع على صوراً توضيحية عن المؤسسة ومرافقها، وجاء هذا المؤشر تحت مسمى محاور خطة وزارة الصحة، وأهداف واختصاصات وزارة المالية، الخطة الاستراتيجية لوزارة التربية والتعليم، وعن الوزارة لوزارة الزراعة.

المؤشر الثالث: أسلوب عرض المحتوى

أما مؤشر أسلوب عرض المواقع الإلكترونية للوزارات لمحتوى البيانات والمعلومات، فتشير النتائج إلى أن موقعي وزارتي الصحة والزراعة لم يهتما بتقديم ملفات للمعلومات سواء كانت نصية أو صوت أو صور، في حين اهتمت وزارات المالية والتربية والتعليم بتقديم المحتوى على هيئة ملفات نصية وملفات صوت وملفات فيديو، وأيضاً ملفات صور لأنشطة الوزير وحملات الوزارة.

المؤشر الرابع: مسئولية الوزارة عن الموقع

وجاء نتائج مؤشر مسئولية الوزارات عن الموقع لتشير إلى أن وزارتي المالية والتربية والتعليم في مقدمة الوزارات تنفيذاً للمؤشر، حيث التزم موقعي الوزارتين بتوفير العنوان الفعلي للوزارة، ويحتوي الموقع معلومات عن الإدارة العليا، وكذلك يتضمن الموقع معلومات عن حقوق ملكية الموقع، وتوفر الوزارتين بريد إلكتروني للتواصل مع القائمين على الموقع، في حين افتقدت وزارة الصحة لبريد إلكتروني للقائمين على الموقع، وافتقدت وزارة الزراعة كل من توفير معلومات عن حقوق الملكية للموقع وبريد إلكتروني للقائمين على الموقع، ويعد مسؤلية الوزارة عن الموقع تضفي للبيانات الموجودة بالموقع درجة من الثقة، إضافة إلى مسئولية الموقع عما يقدمه من معلومات وبيانات.

المؤشر الخامس: إتاحة البيانات والمعلومات

يتضح من نتائج مؤشر إتاحة البيانات والمعلومات ومدى التزام الموقع بتطبيق سياسات البيانات المفتوحة، أن موقع وزارة المالية والتربية والتعليم أكثر المواقع التزاماً بسياسات البيانات المفتوحة، فتضمن موقعهما بيانات واضحة لخدمات وأنشطة الوزارة، كما أنهما يتيحا الوصول إلى البيانات دون التقيد بتسجيل الدخول، إضافة إلى إمكانية الاقتطاع من الملفات، كما يوفرا الملفات على هيئةHTML, PDF

لسهولة التصفح والاقتطاع، فملفات HTML تعد من الصيغ المفضلة لمشاهدة الملفات الموجودة على الموقع الإلكتروني، فهي تعزز إلى حد بعيد إمكان الوصول إلى الموقع لكافة المستخدمين. وكذلك PDF والتي تتطلب توفير رابط لتحميل قارئ Adobe Acrobat Reader ويفضل تجنب وجود ملفات تحتاج إلى شراء برامج مرخصة MSPower Point, MSExcel, MSWord، ولكن إذا تطلب الأمر ذلك فعندها يجب على الجهة الحكومية ضمان أن تكون هذه التطبيقات بحوزة المستخدمين، أو تزويدهم بتسهيلات لتحميل التطبيقات التي تتيح للمستخدم مشاهدة الملفات بصيغتها الأصلية، كما يتيحا معرفة نوع الملف، إضافة إلى اهتمامهما بالرد على الشائعات المثارة في مواقع التواصل الاجتماعي وتقديمها على هيئة استفسارات، إلا أنهما لم يعلنا بوضوح عن سياسة البيانات المفتوحة الممنوحة للمستخدمين.

المؤشر السادس: تسهيل الموقع للاتصال الشخصي

تشير نتائج مؤشر تسهيل الموقع للاتصال الشخصي لمستخدمي الموقع، إلى أن وزارة المالية هي أكثر المنصات اهتماما بتسهيل التواصل والاتصالي بين المستخدمين والموقع حيث إنها توفر للمستخدمين التعبير عن أرائهم من خلال +G كمدونة يتفاعل معها القائمين على الموقع، كما أنها توفر للمستخدمين الانتقال بسهولة من الموقع إلى منصات الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي المتمثلة في الفيس بوك وتويتر، كما أنها تتيح إمكانية طرح الاستفسارات، وتهتم الوزارة بجمع الاستفسارات الأكثر طرحاً من المستخدمين ثم الإجابة عليها وطرحها برابط خاص بالأسئلة الشائعة مقسمة تبعاً لاستفسارات المبحوثين من خلال خط تليفون وخط ساخن وبريد إلكتروني للوزارة.

الخاتمة ومناقشة النتائج :

على الرغم مما واجهته الدولة المصرية منذ ثورة 30 يونيو من شائعات إلكترونية تسعى لزعزعة الإستقرار بالدولة وتعوق من مسيرة التنمية وتشيع حالة من الخوف والقلق بين مواطنيها، فلم يعد تجاهل الأخبار الكاذبة وسيلة لموتها كما كان فى السابق، إلا أن الحكومة المصرية في تعاملها مع تلك الشائعات اكتفت بالدور الذي يقوم به المركز الإعلامي برئاسة الوزراء لمواجهة الشاعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يقوم هذا المركز بالبحث عن أي شاعة أو أخبار غير منطقية يتم تداولها عبر مواقع التواصل الاجتماعي ليتم التحقق من مدى صحتها، ومن ثم استجلاء الحقائق ثم التواصل الفورى مع الجهة المختصة لنفى أى أخبار مغلوطة، ويتم إصدار تقرير يضم الشاعات وتكذيبها وتفنيدها وتوضيح الحقائق كاملة للرأى العام، على هيئة فيديو يتضمن إنفوجرافيك يقدم الشائعة وتكذيبها ليسهل على القارئ استيعاب المعلومة بسهولة ويسر.

وقد خلصت الدراسة إلى أن:

1. تعرضت الدولة المصرية لـ 157 شائعة خلال أربعة أشهر ارتبطت بقضايا وموضوعات تمس الحياة اليومية للمواطن المصري وتحددت في:

* شائعات متعلقة بصحة المواطنين ارتفاع أسعار الأدوية أو باختفاء بعضها، منظومة التأمين الصحي الجديدة، انتشار أمراض أو أوبئة بالمحافظات المختلفة مبادرة قوائم الانتظار، ووجود أمصال وتطعيمات فاسدة.

* شائعات متعلقة بغذاء المواطن وتنوعت مضامينها بين استخدام مبيدات مسرطنة غير صالحة للاستخدام الأدمي، يليها الشائعات المتعلقة بنقص الأسمدة، وارتفاع أسعار الأضاحي وتراجع الصادرات الزراعية المصرية وانتشار أوبئة وأمراض في الثروة الحيوانية.

* ثم شائعات متعلقة بدخل المواطن وتنوعت بين بفرض ضرائب جديدة وزيادة قيمة الضرائب الحالية، ووقف صرف مستحقات العاملين المؤقتيين بالدولة واعتزام مصر الحصول على قرض جديد من صندوق النقد الدولي، ثم شائعات متعلقة بمخالفات النظام الالكتروني لتحصيل المدفوعات الحكومية وتقليص مخصصات بعض الوزارات بالموازنة العامة للدولة 2019/2020 بعد اعتمادها، وطرح برنامج الحكومة بالبورصة .

* وشائعات متعلقة بالتعليم الأساسي فجاءت مرتبطة بالنظام الجديد للتعليم وفشل تطبيقه وتقليص ميزانية التعليم في الموازنة العامة الجديدة للدولة ووقف الوزارة بناء المدارس وامتناع المدارس عن تسليم الكتب الدراسية لحين دفع المصروفات وتخفيض رواتب المعلمين المتعاقدين هذا العام.

2. أُعتمد في نشر الشائعات عبر مواقع التواصل على أساليب التخويف واستغلال العاطفة وأسلوب السخرية وأسلوب الاستفزاز وأخيراً أسلوب التشويق، وتحدد الغرض من ترويجها نشر معلومات مغلوطة وتأجيج عواطف المواطنين ثم تأجيج المجتمع ضد الدولة وزعزعة الأمن داخل

الدولة وأخيراً تأجيج العواطف الدينية.

3. ارتبطت الشائعات في تلك الفترة بوزارات الصحة والسكان، والزراعة واستصلاح الأراضي، المالية، التربية والتعليم، وجاء تحليل المواقع الإلكترونية لتلك الوزارات في ضوء المؤشرات الآتية:

* أسلوب عرض المواقع الإلكترونية للوزارات لمحتوى البيانات والمعلومات اهتمت وزارات المالية والتربية والتعليم بتقديم المحتوى على هيئة ملفات نصية وملفات صوت وملفات فيديو، ملفات صور لأنشطة الوزير وحملات الوزارة، وأن موقعي وزارتي الصحة والزراعة لم يهتما بتقديم ملفات للمعلومات سواء كانت نصية أو صوت أو صور.

– صلة الموقع بالوزارة والأداء داخل إداراتها المختلفة حيث التزمتا وزارتي المالية والتربية والتعليم بتحقيق هذا المؤشر من خلال احتواء الموقع على نشأة الوزارة، معلومات عن المستفيدين من المؤسسة، ومعلومات عن الخدمات التي تقدمها الوزارة.

– مسئولية الوزارات عن الموقع: وجاءت وزارتي المالية والتربية والتعليم في مقدمة الوزارات تنفيذاً للمؤشر حيث التزم موقعي الوزارتين بتوفير العنوان الفعلي للوزارة، ويوجد بالموقع معلومات عن الإدارة العليا وكذلك يتضمن الموقع معلومات عن حقوق ملكية الموقع.

– إتاحة البيانات والمعلومات ومدى التزام الموقع بتطبيق سياسات البيانات المفتوحة، جاء موقع وزارة المالية والتربية والتعليم أكثر المواقع التزاماً بسياسات البيانات المفتوحة، كما أنها تهتم بتصنيف البيانات المتاحة في الموقع على روابط مختلفة.

– تسهيل الموقع للاتصال الشخصي لمستخدمي الموقع يعد موقع وزارة المالية هي أكثر المنصات اهتماما بتسهيل التواصل والاتصالي بين المستخدمين والموقع حيث إنها توفر للمستخدمين التعبير عن أرائهم من خلال +G كمدونة يتفاعل معها القائمين على الموقع، كما أنها توفر للمستخدمين الانتقال بسهولة من الموقع إلى منصات الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي المتمثلة في الفيس بوك وتويتر، كما أنها تتيح إمكانية طرح الاستفسارات، وتهتم الوزارة بجمع الاستفسارات الأكثر طرحاً من المستخدمين.

4. خلصت الدراسة إلى أن البوابات الحكومية المصرية تفتقد لاستخدام البرمجيات مفتوحة المصدر في إتاحة الوصول إلى البيانات المفتوحة، على الرغم من إعلانها تبنيها مبادرات البيانات المفتوحة، إلا أنها لم تحاول توظيف سياسات تلك المبادرات من خلال مواقعها الإلكترونية الرسمية، للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة التي تهدد أمن الدولة واستقرارها، فجاء موقع وزارة المالية والتربية والتعليم أكثر المواقع التزاماً بسياسات البيانات المفتوحة، كما أنها تهتم بتصنيف البيانات المتاحة في الموقع على روابط مختلفة، إلا أنها تفتقد الإعلان المباشر عن سياساتها المتبعة في تقديم البيانات والمعلومات في ظل مبادرات البيانات المفتوحة.

المراجع:

(1) شريف درويش & سالي الشلقاني. (2018)، صناعة الأزمات والتأثير على المجتمع: شبكات التواصل الاجتماعى والشائعات، المركز العربي للبحوث والدراسات: آفاق سياسية، العدد 35.

(2) ممدوح السيد عبد الهادي شتله. (2017)، الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في إحداث العنف والصراع السياسي بين الشباب الجامعي: دراسة ميدانية، جامعة الشرق الأوسط : مجلة بحوث العلاقات العامة، العدد السادس عشر، يوليو/ أغسطس، ص119.

(3) نصر الدين عبدالقادر عثمان. (2019)، دور الإعلام الجديد في الترويج للشائعات وآليات التصدي لها: دراسة ميدانية على أساتذة الإعلام والإعلاميين، الجمعية المصرية للعلاقات العامة: مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد 23.

(4) محمد عبدالرحمن السعدني.(2015)، البيانات الحكومية المفتوحة في العالم العربي: دراسة مسحية مع اقتراح رؤية ممنهجة، مجلة أعلم: العدد 15. at http:// search.mandumah.com/Record/ 82

(5) إيمان بنت محمد عسيري& منى بنت داخل السريحي، (2018)، منصة البيانات المفتوحة وتفعيلها عبر بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي: دراسة مقارنة، سم علم المعلومات جامعة الملك عبدالعزيز، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، Journal of Information Studies.

(6) يارا إسماعيل أبو ريدة. ()2016، المعلومات الحكومية المفتوحة في مصر: دراسة استكشافية، رسلة ماجستير، جامعة القاهرة: كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات.

(7) John B. Horrigan & Ets. (2015). Americans Views on Open Government Data, Pew Research Center: NUMBERS, FACTS AND TRENDS SHAPING THE WORLD, at: http://www.pewinternet.org/2015/04/21/open-government-data/

(8) محمد السعدني، مرجع سابق.

(9) فيبي سعد. (2014)، المعلومات الحكومية ذات الصيغ المفتوحة. القاهرة: مركز دعم لتفية المعلومات،

(10) Barbara Ubald.(2013). "Open Government Data: Towards Empirical Analysis of Open Government Data Initiatives." OECD Working Papers on Public Governance 22 (2013): 15. http://wave.webaim.org

(11) Martin, Michael, et al. "The Open Government Data Stakeholder Survey." Paper presented at the meeting of the Proceedings of the Open Knowledge Conference in 2011, 2011.

(12) محمد بن عائض التوم.(2019)، الشائعات في وسائل التواصل الاجتماعي: تويتر نموذجاً، جامعة الحدود الشمالية: مجلة الشمال للعلوم الإنسانية، المجلد4، العدد1 .

(13) سالي بكر أحمد علي الشلقاني. (2018)، الشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي ودورها

في استقطاب الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طنطا: كلية التربية النوعية.
(14) أحمد حسن سلمان. (2017)، شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في نشر الشائعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة ديالي، جامعة الشرق الأوسط: كلية الإعلام، قسم الإعلام.
(15) Marina R. Zheltukhina& ets. (2016). Role of Media Rumors in the Modern Society, International Journal Of Environmental & Science Education, Vol. 11, No. 17.
(16) Jieun Shin and Lian Jian, Political rumoring on Twitter during the 2012 US presidential election: Rumor diffusion and correction, New Media & Society, 2016.
(17) أنور محمد الرواس& عبد الوهاب جودة الحايس. (2016)، وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بانتشار الشائعات في المجتمع العماني: دراسة استطلاعية للأنماط وعوامل الانتشار، جامعة عين شمس: كلية الآداب، حوليات آداب عين شمس، مجلد 44.
(18) فاطمة الزهراء صالح أحمد. (2015)، العلاقة بين الإعلام والشائعات والصراع لشغل المجال العام: دراسة كيفية، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 53.
(19) سهير صفوت عبدالجيد. (2015)، دور شبكات التواصل الاجتماعى فى ترويج الشائعات وسبل مواجهتها: دراسة ميدانية على عينة من جمهور مواقع التواصل الاجتماعى فى مصر، جامعة عين شمس: كلية التربية، مجلة كلية التربية – القسم الأدبي، مجلد 21, العدد 3.
(20) رضا عيد حمودة اكحيل. (2015)، الشائعات في المواقع الإخبارية الأردنية وتأثيها في نشر الأخبار من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط: كلية الإعلام.
(21) Soroush Vosoughi. (2014). Predicting the Veracity of Rumors in Social Networks: Computational Explorations. Ph.D. Thesis Proposal, Media Arts and Sciences Massachusetts Instita 1`qqute of Technology.
(22) إيمان قناوي محمد. (2018)، الشائعات فى المواقع الإخبارية وتأثيرها على الوعى الاجتماعى لدى مستخدميها، جامعة عين شمس: كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، مجلة البحث العلمي في الآداب، العدد 19، مجلد 5.
(23) إنتصار موسى دعاك. (2018)، الشائعات الإلكترونية وتأثيرها على الرأي العام: دراسة ميدانية على عينة من الجمهور السعودي بمنطقة جازان، جامعة عين شمس: كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، مجلة البحث العلمي في الآداب، العدد 19, الجزء4.
(24) مجدي عبدالجواد الداغر. (2017)، تأثيرات الإعلام الجديد على اتجاهات الجمهور نحو الوعى بخطورة الشائعات انعكاساتها على الازمات الاقتصادية فى مصر أثناء ثورة يناير وما بعدها: دراسة ميدانية، جامعة الزرقاء: كلية الصحافة والإعلام، المؤتمر الإعلامي الدولي، الإعلام بين خطاب الكراهية والأمن الفكري.
(25) Burak, Kaynar. (2016). Rumor in social media: Role of affect

during social movements. A Thesis submitted to Graduate School of Social Sciences of Istanbul Sehir University. In Partial Fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Arts in Cultural Studies.

(26) غادة محمد عطية. (2017)، أطر معالجة المواقع الإخبارية والصحف الإلكترونية للشائعات وعلاقتها بإدراك المراهقين لواقعهم الاجتماعي والسياسي وعقتها بإدراك المراهقين للواقع السياسي والاجتماعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس: معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال.

(27) ولاء محمد الطاهر عبدالخالق نصار. (2015)، اعتماد الجمهور المصرى على الإعلام الأمنى فى التصدى للشائعات والأكاذيب لتحقيق التواصل المجتمعى: دراسة ميدانية على عينة من الشباب، جامعة القاهرة: كلية الإعلام المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 52.

(28) تماني محمد ضيف الله الجهني. (2014)، عوامل انتشاء الشائعات عند الشباب السعودي من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة الملك سعود، جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية، العدد37، الجزء 9.

(29) نصر الدين عبدالقادر عثمان، مرجع سابق،

(30) نهلة نجاح عبد الله. (2019)، توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في التصدي للشائعات: دراسة تحليلية لصفحة التقنية من أجل السلام في موقع فيس بوك للمدة 1/9/2018 ولغاية 1/12/2018، كلية الفارابي الجامعة: قسم الإعلام، مجلة الجامعة العراقية، العدد 42، المجلد 3.

(31) Xu, Jiuping & Ets, A coupled model for government communication and rumor spreading in emergencies, Advances in Difference Equations 2016, Issue 1, Vol 208.

(32) محمد رضا أحمد سليمان. (2016). دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة للتأثيرات السلبية للشائعات المرتبطة بالإرهاب على المجتمع السعودي باستخدام استراتيجية المنصات المتعددة: دراسة تحليلية وميدانية مع تصور مقترح، جامعة عين شمس: كلية الدراسات العليا للطفولة، دراسات الطفولة، العدد70، مجلد19.

(33) سناء جلال عبدالرحمن. (2015). دور صحافة المواطن في نشر ومقاومة الشائعات في المجتمع العربي: دراسة تحليلية، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الصحافة، المجلة العلمية لبحوث الصحافة، العدد 1.

(34) رائد حزام الكرناف. (2014). صور استراتيجي لمكافحة الشائعات في مواقع التواصل الاجتماعي بالمملكة العربية السعودية «تويتر نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف: العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاستراتيجية، قسم الدراسات الاستراتيجية.

(35) محمد عبد الرحمن السعدني، مرجع سابق، ص38.

(36) Open Knowledge Foundation. Welcome to Open Government Data. Available at: <http://opengovernmentdata.org/.Feb. 2014.

(37) Joshua Tauberer.(2014). Open Government Data, at https://

opengovdata.io/2014/open -government-big-data-mediators/

(38) The World Bank. (2015). How To Notes: Toward Open Government For Enhanced Social Accountability, p3.

(39) principles of Open Government Data. Available at: <https://public.resource.org/8 _principles.html>. [May 2013].

(40) يارا إسماعيل أبو ريدة. (2017). المعلومات الحكومية المفتوحة في مصر: دراسة استكشافية، Cybrarians Journal، العدد 48، ص3.

(41) محمد بن عائض، ص140.

(42) Ali Ahmed Abdelkader & Hossam El Din Mohamed. (2018). The Impact of Rumors on Social Media Sites in Behavior of Purchasing Food Products in the Egyptian Market, (International Journal of Customer Relationship Marketing and Management, Volume 9, Issue 1, p24.

(43) شريف درويش اللبان، مرجع سابق، ص4.

(44) Arkaitz Zubiaga & ets. (2018). Detection and Resolution of Rumours in Social Media: A Survey, ACM Computing Surveys, Vol. 51, No. 2, Article 32.

(45) محمد بن عائض، مرجع سابق، ص138.

(46) Ali Ahmed Abdelkader & Hossam El Din Fathy Mohamed, Op,Cit, p24.

(47) رائد حزام الكرناف، مرجع سابق.

(48) شريف درويش اللباني، مرجع سابق، ص5

(49) فاطمة الزهراء صالح أحمد، مرجع سابق، ص547.

(50) Rumors and Misinformation: Dispelling Myths and Creating Trust During Emergency Situations,http://go.everbridge.com/rs/everbridge/images/Rumors_and_Misinformation.pdf, p3.

(51) Ibid, p7.

(52) محمد بن عائض التوم، مرجع سابق، ص149.