

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

دراسة ميدانية

د. مجدي الداغر *

مقدمة الدراسة:

تمثل وسائل الإعلام عنصراً رئيساً في إدارة الأزمات والكوارث، وذلك لما لها من دور مهم في نشر المعلومات والبيانات التي تصاحبها، والحد من الشائعات التي تتزايد أثناءها، حيث تمارس وسائل الإعلام دوراً تفسيرياً من خلال التعرف على أسباب الأزمة وتبعاتها والعوامل المتسببة فيها وطرح الحلول المناسبة لها.

ورغم كثرة الكوارث التي تعرضت لها البشرية عبر التاريخ من صراعات وحروب ومجاعات وأمراض وغيرها، إلا أن التحديات التي واجهتها البشرية في صراعها للحفاظ على استمرارية الحياة من خلال مكافحة الجوائح والأمراض والأوبئة تستحق جهداً تواصلياً أكثر فعالية، تجنباً لتكرار المآسي الناتجة عنها.

ومع تفشي وباء كورونا عالمياً في يناير 2020م وتخطيه الحدود مسبباً أزمات اقتصادية واجتماعية وتعليمية ورياضية ونفسية كبيرة، يسعى الناس إلى معرفة المزيد عنه، وهو ما يعزز من أهمية دور المؤسسات الرسمية في نقل ونشر المعلومات الموثوقة عن هذا الوباء وطرق مكافحته، وتخفيف حدة الخوف والهلع في نفوس المتابعين لتطورات الوباء في بلدان العالم المختلفة، حيث تقع على عاتقها مهمة تفسير وتحليل الأخبار والتأكد من مصداقيتها قبل نشرها، خاصة مع تراجع دور الاتصال الشخصي والإعلام التقليدي وتنامي أدوار جديدة لصحافة المواطن والأنفوجراف والويكي ومنصات التواصل الاجتماعي وتقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهواتف الذكية بأنواعها.

ومع أن جائحة كورونا تُعد أخطر الأزمات الصحية التي واجهت العالم في القرن الحادي والعشرين حتى الآن، إلا أن طريقة تعاطي وسائل الإعلام معها لم يكن على مستوى الأزمة، بل ساهم في إذكاء الشائعات المثارة حولها، وذلك بسبب نقص المعلومات والبيانات المتاحة عن وباء كورونا، وإخفاء الكثير عن سبب انتشاره، الأمر الذي جعل العديد من وسائل الإعلام تعيد نشر المعلومات المتداولة على شبكة الانترنت دون التأكد من مصداقيتها، ودفع العديد من دول العالم التهديد بفرض

* أستاذ مساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنصورة

عقوبات على نشاط الإعلام الاجتماعي لديها، إذا ما عاودت هذه المنصات نشر معلومات تخالف البيانات الرسمية حول وباء كورونا وتأثيراته ومدى انتشاره، من بينها الإمارات والسعودية ومصر والهند وكوريا الشمالية والصين وغيرها.

وتقوم وسائل الإعلام بأدوار مركبة تتجاوز إنتاج الأخبار وتزويد الجمهور بالمعلومات والبيانات التي يحتاجون إليها، إلى أدوار أخرى منها ما هو دعائي، ومنها ما هو إنساني، ومنها ما يعرف بإعلان الحرب على الشائعات والأخبار المضللة، حيث تتباين أطر إدارة الأزمة بين الصراع والتبرير والاهتمامات الإنسانية، ومن ثم تعتمد بعض وسائل الإعلام إلى تبني مقولات رئيسية مفادها تقديم الذرائع التي تبرر انتشار الوباء، وإلقاء اللوم على أطراف أخرى قد تشمل الضحايا أنفسهم، حيث نادرا ما تروج وسائل الإعلام للوعي الصحي ولفت الانظار إليه، وتقليل نسب الإصابة بالأمراض الناجمة عن سوء استخدام الموارد والتعاطي مع البيئة المحيطة والتمسك بالعادات الغذائية السيئة، إذ أن البرامج التوعوية التي تقدمها وسائل الاعلام لا تتناسب مع أهمية الصحة في حياة الإنسان .

وقد يحتم على وسائل الإعلام في أوقات الأزمات أن تكون أكثر حذراً فيما تنشر من معلومات عن الأمراض والأوبئة، وفيما تجيب عليه من تساؤلات تتعلق بصحة الأفراد، حيث يمكن للكلمة الواحدة أن تصيب مجتمعاً كاملاً بالذعر والهلع، وكلمة أخرى تطمئن سكان قارة بأكملها، وعلى هذا تمثل الشائعات والمحتوى الإعلامي الضار في أوقات الأزمات جرائم يحاسب عليها النظام والقانون، حيث يتلمس الناس المعلومات دون التحري من مصداقيتها، وهو ما دفع مدير منظمة الصحة العالمية "تيدروس أدهانوم" القول: "بأننا لا نحارب وباء كورونا فقط، وإنما نحارب وباء المعلومات الكاذبة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي، وأن المعلومات الخاطئة التي تناقلتها صفحات التواصل الاجتماعي من أن شرب الكحول وبول البقر يساعد في الشفاء من وباء كورونا، كانت سبباً في وفاة نحو 27 مصاباً في إيران و45 في الهند، وأن فيتامين C يحمي من الوباء، والملوخية بالثوم تقضي على كورونا، وأن الرئيس الروسي "فلاديمير بوتين" أطلق أسوداً في شوارع موسكو، حتى لا يخرج الناس إلى الشوارع وقت الحظر، وهي مقولات نفتها منظمة الصحة العالمية". (1)

ونظراً لأهمية المعلومات المتداولة بوسائل الاعلام عن وباء كورونا قامت منظمة الصحة العالمية بتكليف نحو 20 خبيراً في إدارة اتصالات الأزمة بالمنظمة للتعاون مع وسائل الاعلام ومنصات " Facebook ، Twitter ، Tencent ، ، TikTok ، Pinterest لتصحيح المعلومات المتداولة عبر صفحاتها، وذلك في إطار حملاتها ضد الشائعات المصاحبة لانتشار الوباء عالمياً، ولجوء الكثير من مستخدمي تطبيقات الإنترنت إلى نشر معلومات مضللة عبر تويتر وغيره، فيما سارعت شركة

الفيسبوك بربط محرك البحث عن وباء كورونا لديها بموقع منظمة الصحة العالمية مباشرة لضمان صحة المعلومات على منصاتنا عن الوباء .⁽²⁾

ومع ظهور وباء كورونا في ديسمبر 2019 بمدينة "ووهان" الصينية وخبراء منظمة الصحة العالمية يقومون بتصويب المعلومات غير الصحيحة عبر تطبيقات الإنترنت من بينها : أن كورونا يصيب كبار السن فقط والحقيقة أن الفيروس يصيب جميع الأعمار دون استثناء، وأن الطقس الحار يقتل الفيروس، والصحيح أن كورونا يمكن أن ينتقل في المناخ الحار والبارد معاً، وأن تطهير الأيدي بالأشعة فوق البنفسجية يقضي على الفيروس نهائياً والحقيقة أنها تسبب تهيج الجلد، وأن المضادات الحيوية علاج مفيد لوباء كورونا والحقيقة أن المضادات الحيوية تعمل ضد البكتيريا وليس الفيروسات، وأن الاستحمام بماء ساخن يمنع عدوى كورونا والصحيح أن درجة حرارة الجسم تبقى حوالي 36-37 بغض النظر عن درجة حرارة الماء، كما أن المشروبات الساخنة مثل الشاي والزنجبيل والقهوة وغيرها لا علاقة لها بالقضاء على الفيروس، وانتقال عدوى الوباء من الأم المصابة إلى الجنين أثناء الحمل، والحقيقة عدم وجود علاقة بينهما، فالعدوى لا تنتقل عمودياً من الأم إلى الجنين وذلك حسب موقع منظمة الصحة العالمية على تويتر.

ولما كانت شبكات التواصل الاجتماعي قد استطاعت أن تستحوذ على اهتمامات الجمهور أثناء جائحة كورونا من حيث النشر والتلقي والتفاعل الاجتماعي، كان على وسائل الإعلام التقليدية - أن تستغل هذه المنصات في نشر محتوى إعلامي صحيح يتلاءم مع الخصائص التواصلية لهذه الشبكات عبر حساباتها ، بعيداً عن نشاط الإنترنت الذين وجدوا في هذه المنصات فضاءات واسعة لإنتاج الرسائل المتعلقة بوباء كورونا، والتي تختلط فيها الأخبار بالشائعات والحقائق بالأكاذيب.

ومنذ تفشي فيروس كورونا وإعلانه جائحة عالمية، ومنظمة الصحة العالمية تؤكد على أن الحل الأمثل لمحاصرة الوباء والتقليل من حدة انتشاره التباعدي الاجتماعي من خلال الحجر الصحي المنزلي، حيث سعت مختلف المؤسسات الحكومية والأهلية لتوظيف مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها مصدراً من مصادر المعلومات؛ تؤدي إلى بناء الفرد وتكوينه المعرفي والوجداني والسلوكي من خلال عملها على رفع مستوى الثقافة وتعزيز الوعي الصحي، والمساهمة في نشره من خلال حملات توعية لتوجيه الأفراد نحو سلوك صحي سليم وتفادي انتشار الوباء، ويعتبر الإعلام بوسائطه المتعددة من أكثر وسائل التأثير على عقول وأفكار الناس وتشكيل اتجاهاته، نحو الموضوعات والمواقف الحياتية اليومية التي يعيشونها؛ ويزداد الطلب على المعلومات في أوقات الأزمات ، ومن ثم يقوم الإعلام بدورين مهمين الأول يمثل سلاحاً فعالاً لمواجهة أزمة انتشار فيروس كورونا من خلال تغطية كاملة ومتوازنة تتصافر من خلالها جهود القطاعات الحكومية المعنية والمؤسسات ذات الصلة، كما

يمكن أن تؤدي دوراً لا يقل أهمية وخطورة كسلاح يعمق الأزمة ويغديها؛ من خلال تشويه الحقائق ونشر الشائعات، بما يزيد في حالة التوتر والاحتقان بين أفراد المجتمع ومن ثم كان اللجوء إلى توظيف مواقع ومنصات المؤسسات الرسمية كأحد الحلول البديلة للحد من الأخبار والمعلومات المضللة التي يتم نشرها على منصات التواصل الاجتماعي والمواقع المختلفة .

ومنذ الإعلان عن ظهور حالات إصابة بوباء كورونا في المملكة العربية السعودية، ووسائل الإعلام المحلية تقوم بدور مهم في إدارة الأزمة بكفاءة عالية، وذلك بتقديم المعلومات بكل شفافية للمجتمع المحلي والدولي، بالإضافة إلى دورها التوعوي من خلال العديد من الأنشطة والفعاليات التي تستهدف الوقاية من الوباء وتجنب مخاطرة، حيث تصدت وسائل الإعلام السعودية للحملات المغرضة التي حاولت إثارة الشائعات بشأن انتشار الوباء في المملكة، والتشكيك في قدرة المملكة على تجاوز الأزمة ومواجهة الوباء والتعامل معه.

ويأتي نجاح الإعلام السعودي في التعامل مع أزمة كورونا تجسيدا لتفوق مؤسسات المملكة الرسمية في إدارة الأزمة بشكل عام، وتعاملها بكل شفافية مع تطور الوباء وحالات الإصابة، فالمعلومات التي تحرص الجهات المعنية بالأزمة على توفيرها على مدار الساعة عبر المتحدثين الرسميين، قد سهلت على الإعلام القيام بدوره ، حيث يبرز دور النيابة العامة والتي نجحت كمؤسسة رقابية في إدارة الأزمة بكفاءة عالية وحققت العديد من النتائج الإيجابية التي لم تقتصر فقط على تجاوب أفراد المجتمع مع حملات التوعية والالتزام بالإرشادات التي تقدمها، وإنما أسهمت أيضاً في تعميق المسؤولية المجتمعية في مواجهة الوباء وحجم انتشاره ، والحد من انتشار الجريمة الإلكترونية في المملكة أثناء تفشي وباء كورونا في الموجة الأولى والثانية .

وقد حظيت النيابة العامة بإشادة دولية من منظمة الصحة العالمية، في تطبيق الخطوات الجادة التي اتخذتها الحكومة السعودية لحماية المواطنين والمقيمين على أرضها بما في ذلك مخالفي إجراءات الإقامة، وهو ما يعزو الى وجود سابق خبرة لدى المملكة في التعامل مع وباء كورونا جعلها في مقدمة الدول المكافحة للوباء بكفاءة عالية، وتعزيز دور النيابة العامة في الادعاء والتحقيق مع مروجي الأخبار مجهولة المصدر، ومنتجي الشائعات كونها تمس بالنظام العام للدولة وتؤثر على الأمن الوطني.

وتاريخياً عرفت المملكة وباء كورونا في 24 سبتمبر 2012م بمدينة جدة، وسمى وقتها بفيروس كورونا المسبب لمتلازمة الجهاز التنفسي الشرق أوسط -Cov- Mers، ثم جاءت الموجة الثانية من الفيروس في 24 ابريل 2014م وبلغت جملة الإصابات حينها نحو 254 حالة و93 حالة وفاه، كان أغلبهم من الذكور المخالطين للإبل في حائل وتبوك وجازان والقصيم ومنطقة المزاحمية جنوب الرياض .

وفى 14 ابريل 2015م ظهرت موجة ثالثة لوباء كورونا، عندما أعلنت منظمة الصحة العالمية عن وجود 4 حالات إصابة بكورونا وحالة وفاه واحدة جنوب العاصمة الرياض، وخلال المراحل الثالثة التي سبقت فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19"، بلغ اجمالي حالات الإصابة بالفيروس نحو 996 حالة، و431 حالة وفاه، أما الموجة الرابعة والتي تعيشها المملكة حالياً فقد ظهرت بداية في محافظة القطيف بالمنطقة الشرقية في 2 مارس 2020م، ومنها إلى مدن الرياض وجدة ومكة والمدينة، وهو ما تطلب اغلاق المدارس والجامعات والمساجد ، وتوقف حركة الطيران وأداء المناسك ، ومنع التجول الجزئي ثم الكلى في بعض مناطق المملكة.⁽³⁾

ومنذ 2 مارس 2020 تتعامل المملكة مع وباء كورونا بإجراءات صارمة مدعومة بصلاحيات أوسع للنيابة العامة وجهاز الأمن العام بدأت بتعليق الدخول إلى مكة والمدينة لأداء العمرة وزيارة المسجد النبوي، ثم إيقاف العمرة للمواطنين والمقيمين، ووقف التأشيرات السياحية، وتعليق الحضور الجماهيري في المنافسات الرياضية، ثم إيقاف النشاط الرياضي وإغلاق الصالات والمراكز الرياضية بالكامل، وتعليق الدراسة في التعليم العام والجامعات، وتأجيل جلسات القضايا المنظورة لدى المحاكم، وتعليق الحضور لمقرات العمل، ثم إغلاق الأسواق والمجمعات التجارية، ومنع التجمعات في الأماكن العامة، واقتصار الخدمة في المطاعم والمقاهي على الطلبات الخارجية، وإلزام الشركات والمؤسسات بتطبيق الحجر المنزلي لمدة 14 يوماً للعمالة الوافدة من الخارج، وإيقاف صلاة الجمعة والجماعة في المساجد والاكتفاء برفع الأذان، وتمديد العمل بتعليق الحضور لمقرات العمل في جميع الجهات الحكومية والقطاع الخاص، وتعليق الرحلات الدولية والداخلية ، ثم الإعلان عن مبادرة "عودة" وتمكين الوافدين من العودة إلى بلدانهم ، ومنع التجول في أرجاء مدينتي مكة والمدينة ، وتمديد "هوية مقيم " للوافدين داخل وخارج المملكة دون مقابل، واطلاق خدمة "نظام تصاريح التنقل بين المناطق" تيسراً على أصحاب الحالات الإنسانية ، ثم منع التجول على مدار 24 ساعة في كل مناطق ومدن المملكة ، وإعفاء الوافدين المنتهية إقاماتهم حتى 30 يونيو 2020م، وتمديد فترة الإقامات الخاصة بهم لمدة ثلاثة أشهر دون مقابل، ثم تقديم الرعاية الصحية مجاناً لمخالفى أنظمة الإقامة في المستشفيات والمراكز الطبية، ثم عودة الحياة إلى طبيعتها في 21 يونيو 2020م بمبادرة " نعود بحذر، وكلنا مسؤول" ⁽⁴⁾، ومع مطلع يناير 2021م أعلنت المملكة عن استيراد لقاح أكسفورد المضاد لوباء كورونا لكافة المواطنين والمقيمين بالمجان ، وقامت بوقف حركة الطيران إلى أن يتم تلقيح كل المقيمين على أراضيها.

وخلال هذه الفترة قامت النيابة العامة بتوفير أقصى درجات التدابير الاحترازية داخل السجون ودور التوقيف، وتوجيه المراجعين بعدم الحضور لمقرات النيابة العامة واستخدام تقنية التحقيق عن بُعد، كما حذرت من مخالفة القرارات والتعليمات الصادرة عن الجهات الرسمية في مواجهة وباء كورونا أو التحريض على مخالفتها،

وتجنب نشر الشائعات والترويج لها، أو استغلال الإجراءات الوقائية لمواجهة فيروس كورونا في تزوير التصاريح الخاصة بالتنقل خلال فترة منع التجول، حيث حذرت النيابة العامة من إنتاج صور أو مقاطع فيديو ترصد مخالفات أمر منع التجول، أو التحريض على مخالفته، واعتبار ذلك جريمة موجبة للتوقيف ويُعاقب مرتكبها طبقاً للمادة السادسة من نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية بالسجن 5 سنوات وغرامة 3 ملايين ريال، حيث تطبق العقوبة على المخالفين دون أن تظالم المبلغين، فيما تنص المادة (1) من نظام الوقاية من كورونا على أنه يُحظر على المُصاب مخالفة الإرشادات الوقائية، كما يُحظر عليه ممارسة أي نشاط مظنة في نقل العدوى إلى غيره، وأن العقوبات جَراء ذلك غرامة 100 ألف ريال، والسجن 5 سنوات، أو بإحدى العقوبتين. (5)

وخلال فترة دراسة الباحث التي امتدت من 2 مارس وحتى 21 يونيو 2020م ، قام الباحث برصد أنشطة وخدمات النيابة العامة منها : تنفيذ 778.475 تحقيق عن بُعد منذ بداية تعليق الحضور لمقرات العمل إلى عودة الدوام في 21 يونيو 2020م ، وبلغ عدد القضايا الواردة لفروع ودوائر النيابة العامة نحو 23.310 أنجز منها 21.230 ، كما تلقت 546 شكوى من المسجونين عبر خدمة أبشر (معكم)، وياشرت النيابة 573 قضايا نشر وتصوير مخالفات أثناء حظر التجول، و618 جريمة الكترونية مقترنة بانتهاك التدابير الوقائية لوباء كورونا، وياشرت 92 قضية نشر شائعات وإثارة الرأي العام، واستطاعت ضبط سلوكيات الشارع السعودي وتطبيق النظام بحزم ودون محسوبية، وهو ما انعكس على تحسين صورتها لدى أفراد المجتمع ، فضلاً عن الدور الذي قامت به أثناء حظر التجول والحد من الجرائم الالكترونية ومتابعة تنفيذ التعليمات الاحترافية الصادرة عن الديوان الملكي والجهات والمؤسسات الرسمية بالمملكة أثناء تفشي وباء كورونا.

ولما كان موضوع جائحة كورونا من الموضوعات التي تستحق الدراسة في مثل هذه الظروف الحالية ، وخاصة وأن المؤسسات الحكومية السعودية "غير الطبية" قد لعبت الدور المهم في التصدي للوباء والحد من انتشاره، وجاء الدور الأبرز لمؤسسة النيابة العامة التي تحملت عبء الرقابة والتحقيق ومتابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات والإجراءات والتدابير الإحترازية التي من شأنها تحقيق أمن الوطن والمواطن، ومن ثم فقد استهدفت الدراسة التعرف على الاستراتيجيات التي استخدمتها منصات النيابة العامة في التصدي للجرائم الالكترونية أثناء تفشي وباء كورونا وانعكاس ذلك على تحسين صورتها لدى أفراد المجتمع السعودي .

الإطار المعرفي للدراسة:

تعاملت المجتمعات البشرية مع الأمراض والأوبئة والكوارث الصحية منذ زمن بعيد ،كانت البداية عندما اجتاح وباء الإنفلونزا الإسبانية العالم في عام 1918م ، وخلف

وراءه نحو 50 مليون حالة وفاه ، ثم ظهر وباء الايدز في كينشاسا بالكونغو في عام 1976م وأصاب نحو 36 مليوناً، ثم وباء الكوليرا في جمهورية بيرو في عام 1991 وأصاب نحو 14 مليوناً، ثم وباء إنفلونزا الخنازير في المكسيك في عام 2009 حيث أودى بحياة نحو 18 الف حالة وفاه، كما ظهر وباء أيبولا في كل من غينيا وليبيريا وسيراليون في ديسمبر 2013 وخلف وراءه نحو 6 آلاف حالة وفاه، ثم عاود عام 2018 مسبباً 2.200 حالة وفاه، وفي يناير 2020، ظهر فيروس كورونا في الصين ومنها الى مختلف دول العالم ، وخلال الأشهر الست الأولى من عام 2020، خلف وباء كورونا وراءه أكثر من نصف مليون حالة وفاه ، وأكثر من عشرة مليون مصاب ، وتعافى 7 ملايين حول العالم .

(www.bbc news arabic.com)

وكوفيد 19 هو مرض ينتسب إلى سلالة الفيروسات التاجية كورونا، والاسم الإنجليزي للمرض مشتق كالتالي CO هما أول حرفين من كلمة كورونا CORONA و VI أول حرفين من كلمة فيروس VIRUS ، و D أول حرف من كلمة مرض DISEASE ، وأطلق على هذا المرض سابقاً Novel19 ، Coronavirus هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي تنتمي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة (سارس) وبعض أنواع الزكام العادي، وهو سريع الانتشار ومعدى بشكل سريع. (WHO - 2020)

ويحمل وباء كورونا COVID-19 المكتشف حديثاً أعراض عديدة منها الحمى والسعال الجاف والتعب والأوجاع والآلام والتهاب الحلق وضيق التنفس، وقد تم الإبلاغ عن المرض بهذه الأعراض في ديسمبر 2019 في مدينة "ووهان" بالصين، وخلال شهر يناير 2020م تم الإبلاغ عن ظهور حالات أخرى في دول مختلفة بما في ذلك أوروبا وكندا وغيرها ، وأعلنت منظمة الصحة العالمية في 16 مارس 2020م تفشى وباء كورونا كحالة طارئة للصحة العامة؛ مما يشير إلى الانتشار السريع للمرض، وهو ما يتطلب تفعيل إجراءات الحجر الصحي وعزل الأفراد صحياً وتقليل تواجدهم ضمن مجموعات؛ والاتجاه لتطبيق التباعد الاجتماعي لاحتواء انتشار الفيروس، يتحمل الأفراد مسؤولياتهم تجاه صحتهم وسلامة مجتمعاتهم، بإتباع الأسلوب الوقائي والتزامهم كشركاء أساسيين في إنجاح العملية.

ووفق تقارير منظمة الصحة العالمية يعتمد تشخيص COVID-19 على الأعراض السريرية والتاريخ الوبائي وصور الأشعة المقطعية الإيجابية، وكذلك الاختبارات المسببة للأمراض الإيجابية، وتشمل الخصائص السريرية لـ COVID-19 أعراض الجهاز التنفسي والحمى والسعال والالتهاب الرئوي، ومع ذلك فإن هذه الأعراض غير محددة حيث توجد حالات معزولة مصابة بدون أعراض ؛ لذا تقوم منظمة الصحة العالمية بجمع أحدث النتائج العلمية حول مرض كورونا "COVID-19"

وتجميعه في قاعدة بيانات تحدث يومياً ، من خلال عمليات البحث في قواعد البيانات الببليوغرافية، والبحث اليدوي لجدولة محتويات المجلات ذات الصلة، وإضافة المقالات العلمية الأخرى ، لنشر كل جديد يتعلق بالوباء وتداعياته على الصحة العامة.

ووفق تقارير منظمة الصحة العالمية أيضاً فإن معظم تقديرات فترة حضانه مرض كوفيد 19 - تتراوح ما بين يوم واحد و 14 يوماً، وقد تستمر خمسة أيام أخرى نقاهة، حيث تعافى نحو (80%) من المرض دون الحاجة إلى علاج ، وتشتد تأثيرات المرض لدى شخص تقريبا من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد 19- وتزداد نسب الاصابة بين المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو السكر، وتشير تقديرات حالات الوفاة حتى 30 يونية 2020م وفاه نحو (2%) من الأشخاص الذين أصيبوا بالمرض، وأن عدد الإصابات المرتفع في دول مثل الولايات المتحدة وإيطاليا والهند والبرازيل ، فيما تأتي النسب الأقل من حيث عدد الإصابات والوفاة في المنطقة العربية على الرغم من قلة الإمكانيات على مستوى المستشفيات المجهزة والخدمات العلاجية المقدمة، وفي السياق نفسه أشادت منظمة الصحة العالمية بالخطوات الاستباقية التي تقوم بها حكومة السعودية منذ بداية أزمة كورونا في الكشف عن المصابين من المواطنين والمقيمين على حد سواء وتوفير كافة الرعاية الصحية لهم بما في ذلك المخالفين لإجراءات الإقامة والمنتھية اقامتهم ، وغلق المنافذ الحدودية وحركة الطيران إلى أن يتم الانتهاء من تلقيح المقيمين داخلها .

- إدارة الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية أثناء الأزمات:

يرتبط مفهوم الصورة بشكل عام بما يحمله العنصر البشري من انطباعات تكونت في ذهنه وعقله، وما يختزن في نفسه من مشاعر تجاه شيء في حياته سواء كان شخص أو دولة أو منظمة أو مهنة أو غيرها .⁽²⁴⁾

وتعرف الصورة الذهنية على أنها: "الانطباع الذي يكونه الفرد عن الأشياء المحيطة به متأثراً بالمعلومات المخزنة عنها وفهمها ومن ثم تقويمها تقويماً صحيحاً".⁽²⁵⁾

كما تعرف على أنها: "خلاصة مواقف الأفراد تجاه المنظمة أو المؤسسة والتي اختزنت داخل العقل البشري على هيئة صور وانطباعات نتيجة تأثره بما تقوم به من أنشطة وخدمات وتأثيرها في المجتمع".⁽²⁶⁾

وتضم الصورة الذهنية أنواع عديدة من بينها مايلي :⁽²⁷⁾

1. الصورة المدركة: وهي التي يرى بها الآخرون المنشأة أو المؤسسة وطبيعة أدائها في المجتمع.

2. الصورة المرغوبة: وهي التي تود المنشأة أن تكونها عن نفسها لدى الجمهور من خلال ما تقدمه.

3. الصورة المتوقعة: وهي أمثل صورة يمكن أن تصل إليها المنشأة لدى الجمهور إزاء ما تقدمه.

أولاً : مراحل تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور:

تتكون الصورة لدى الجمهور على ثلاثة مراحل تتمثل فيما يلي: (29)

1- **مرحلة التجانس:** ويقصد بها تجانس المعلومات الواردة مع المعلومات المتكونة لدى الفرد.

2- **مرحلة الاستقطاب:** حيث في حالة تطابق الخصائص تأتي مرحلة الاستقطاب والانطباق المشترك.

3- **مرحلة الثبات:** وتأتي عندما يستمر استقطاب وتجانس الصورة النمطية لفترة زمنية طويلة.

ثانياً : دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور:

تحظى الصورة الذهنية باهتمام كبير في الدراسات الإعلامية نظراً لما تقوم به من دور مهم في تكوين الآراء، وتشكيل سلوك الفرد حيال الأشخاص، أو المنظمات والمؤسسات التي يتعامل معها في الواقع الاجتماعي المحيط به ويتأثر بنشاطها، وذلك من خلال وسائل الإعلام باعتبارها أهم القنوات التي تسهم في تكوين الصور الذهنية لدى الأفراد بحكم ما تمتلكه من قدرات وإمكانات متطورة في التأثير والاقناع. (31)

وتعتبر وسائل الاتصال من أهم الأدوات التي تسهم في زيادة وعي الجمهور، وتكوين اتجاهاتهم، وبناء الصور الذهنية لديهم عن المؤسسات الحكومية بوجه عام، ومنها مؤسسة النيابة العامة بوجه خاص، وتأسيساً على ذلك، تُعد المؤسسة العدلية من أهم المؤسسات التي تتأثر بوسائل الإعلام ونشاطاتها في المجتمع، كما أنها تأتي على رأس المؤسسات التي ينبغي عليها أن تُعنى بوسائل الإعلام، وتدرك أهميتها، وتعمل على الاستفادة منها في كثير من نشاطاتها، وبرامجها التي تهدف إلى تحقيق العدل في المجتمع.

وتستطيع وسائل الإعلام من خلال نقلها السريع للمعرفة وتعميمها على نطاق واسع، وبما تمثله هذه المعرفة من معاني دلالية عن خبرات اجتماعية مهمة، أن تسهم في بناء تصورات الجمهور عن رجال النيابة العامة، في المجتمع، فالناس في كل المجتمعات يبدون اهتماماً متزايداً بأنشطة النيابة العامة وخاصة في مجال سيادة العدل، ومكافحة الجريمة التي باتت مشكلة تورق المجتمعات الإنسانية. (32)

وقد أدركت النيابة العامة في المملكة أهمية دور وسائل الإعلام والتطبيقات الحديثة في تشكيل الصورة الذهنية، حيث سعت نحو بناء تعاون مع وسائل الإعلام المختلفة، وذلك لإيمانها بأهمية هذه الوسائل في تحسين صورتها لدى الجمهور الذي يتعرض لخدماتها في أوقات الأزمات ومنها جائحة كورونا .

ثالثاً: أساليب إدارة الأزمة في المؤسسات الحكومية السعودية:

ترتبط الأزمة دائماً بالإحساس بالخطر، وضغوطات عامل الزمن اللازم لاتخاذ قرارات وإجراءات المواجهة والتصدي لها، وبذلك يتسع مفهوم الأزمة ليشمل الأزمات المحلية والإقليمية وينتهي بالأزمات الدولية، وهذا الاختلاف في طبيعة وحدود وحجم الآثار الناجمة عن الأزمة يؤدي إلى اختلاف طبيعة التعامل معها وإدارتها.

والأزمة هي لحظة مفصلية في حياة المؤسسات، إذ أنها تعبر عن خلل يصيب المؤسسة ويستدعي إعادة النظر في أدائها، ويمكن أن يكون هذا الخلل ذو طبيعة بنيوية، أو أن يأخذ شكلاً قطاعياً، ويحتاج تجاوز الأزمة إلى تخطيط ورؤية استشرافية، ورغم أن الأزمات مادة تنغذى عليها وسائل الإعلام، فإنها لا تعبر بالضرورة عن حالة غير صحية تعيشها هذه المؤسسة أو تلك، ولكنها قد تدخل ضمن التطور الطبيعي للأشياء.

ويتفق أساتذة الإعلام على أن الأزمة هي "موقفا غير اعتياديا وغير متوقعا" شديد الخطورة والسرعة ذو أحداث متلاحقة، تنداعى فيه النتائج وتختلط أسبابها، يهدد قدرة الفرد أو المنظمة أو المجتمع على البقاء، وتمثل محنة لصعوبة اتخاذ قرار غير مألوف في ظل حالة من غياب المعلومات، إلا أن الأزمة لا تشمل التهديد فقط، وإنما فرصة للتغيير أيضاً. (35)

وتتباين تصنيفات الأزمات حسب التخصص والنوع والبيئة وغيرها ، فمن حيث مراحل دورة حياة الأزمة، أو معدل تكرار الحدوث هناك أزمة (ذات طابع دوري متكرر، وطابع فجائي عشوائي) ، ومن حيث عمق الأزمة هناك أزمة (عميقة جوهرية وهيكلية التأثير ، وغير عميقة وهامشية التأثير)، وحسب شدة الأزمة هناك أزمة (عنيفة جامحة، وهادئة وضعيفة)، ومن حيث الشمول والتأثير هناك أزمة (شاملة ، وتصيب أجزاء محددة)، ووفق محور الأزمة هناك أزمة (مادية، معنوية ، أو الاثنين معا) ، ومن حيث مستوى الأزمة هناك أزمة (على مستوى الدولة، وأخرى على مستوى المنظمة)، ومن حيث المكان هناك أزمة(داخلية، وأخرى خارجية)، وحسب مجالها هناك أزمة (صحية، اقتصادية، سياسية..) ، ومن حيث البيئة هناك أزمة (طبيعية ، ومن صنع الانسان) ، ووفق المفهوم السابق تمتاز أزمة كورونا بعدة خصائص أهمها الآتي : (38)

1. المفاجأة عند حدوث الأزمة، لما تحمله من تهديد وهو ما يتطلب اتخاذ قرار سريع قبل وصولها للكارثة.
2. تتابع الأحداث ونتائجها، مما يولد ضغطاً كبيراً فيما يتصل بالوقت المتاح للتعامل مع الأزمة، وسيادة حالة من التوتر والقلق والتشكك والإرباك والخوف من فقدان السيطرة على مراحل تطور هذا الوباء الخطر.
3. التشابك بين الأسباب والنتائج وبين مختلف قوى الأزمة والفاعلين فيها، مما يزيد من تعقيد الموقف الأزموي، ونقطة تحول مصيرية تحمل جانبي التهديد والفرصة معا".

4. نقص المعلومات، ومن ثم ضعف القدرة على التنبؤ بمسار الوباء، مما يولد تشويشاً وغموضاً وصعوبة في اتخاذ القرار وحسن اختيار البديل الأفضل.

رابعاً: استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية : (39)

تتطلب الأزمات استراتيجيات إدارية واتصالية واضحة للمنظمات والمؤسسات الكبرى للتأثير على تصورات مجموعات المصالح الذين يُعرفون بأنهم "الشخص أو المجموعة التي تتأثر أو يمكن أن تؤثر على المؤسسة"، فعندما تدرك مجموعات المصالح أن المؤسسة تواجه أزمة، فإن الاستراتيجيات الاتصالية يجب أن تواجه مخاوفهم وتقوم بحل الأزمة للحفاظ على سمعة المؤسسة.

وتعني الاستراتيجية، التخطيط بعيد المدى الذي يتم فيه الربط بين الأهداف والإمكانات المتاحة، حيث أصبح التخطيط "الاستراتيجي الشامل أو القومي هو الوسيلة التي تحقق بها الأمم "أمنها".

وعند ربط الاستراتيجية بالتخطيط في مواجهة الأزمات يتبين عدم وجود استراتيجية إعلامية واضحة المعالم تجاه الأزمات الطارئة، فضلاً عن عدم وجود استراتيجية معتمدة للتعامل مع الأزمات مثل تفشي الأوبئة والأمراض وغيرها .

وتختلف استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث باختلاف نوع الأزمة من ناحية، وإمكانيات الهيئة أو المؤسسة التي تواجه موقف الأزمة من ناحية أخرى، وهو ما يؤكد عدم وجود خطة إعلامية سابقة التجهيز تصلح للتطبيق على كافة الأزمات، فيما تتعدد العناصر التي تقوم عليها أي خطة إعلامية عند إدارة الأزمات، وهي تمثل شروطاً أساسية لنجاح الاستراتيجية في مواجهة الأزمات بأنواعها ومنها: (40)

1- تحديد المخاطر والأزمات المحتملة: يستدعي ذلك تحديد المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها المؤسسة، ووضع قائمة لأولويات تلك المخاطر ومراجعتها دورياً واختصارها في قائمة أولويات الأزمات أو ما يسمى بمصفوفة الأزمات والتي تتمثل في قوة الأخطار والأزمات المحتملة، وتقدير القابلية للتعرض إلى الأخطار، وتقدير

قدرة المجتمع ومؤسساته المختلفة على إدارة وامتصاص الأزمة، وفي هذه المرحلة يقوم فريق إدارة الأزمة بجمع المعلومات والبيانات وإعداد سيناريوهات الأزمات المتوقعة الحدوث، والتي تسهل من عملية تحديد الإجراءات اللازمة ومرونة اتخاذ القرار أثناء المواجهة بعد تحديد التغيرات التي طرأت على الافتراضات ثم إجراء التعديلات اللازمة على السيناريوهات، وإعادة تقييم البدائل لتكون صالحة للاستخدام الفعلي . (41)

2- تحديد أهداف الخطة الإعلامية: تدور الخطة الإعلامية لمواجهة الأزمات في تفكيك الخطة العامة لإدارة الأزمة، إذ أن لكل خطة إعلامية أهداف عامة تنبثق من خطة إدارة الأزمة، حيث تتسم الأهداف العامة بدرجة عالية من الثبات وتعبر عن استراتيجية المؤسسة والوظائف التي تقدمها للمجتمع.

3- تحديد الجمهور المستهدف: إن الهدف من تحديد الفئات المستهدفة بالرسالة الإعلامية هو ضمان تحقيق الرسالة لأهدافها وتوفير الجهد والنفقات من خلال البناء الجيد للرسالة واختيار أساليب الإقناع المناسبة لطبيعة المستهدفين، فضلاً عن دورها في اختيار وسيلة الاتصال الملائمة، وأولويات التخطيط للفئات الجمهور عند إدارة الأزمات.

4- إعداد الرسالة الإعلامية: إن الهدف الرئيسي للخطة الإعلامية هو أحداث التأثير المطلوب في المتلقي، وذلك من خلال رسالة إعلامية جيدة ويكون لها التأثير الإيجابي على الجمهور، ويعتبر إعداد الرسالة الناجحة خطوة بالغة الأهمية في مواجهة الأزمات إعلامياً، إذ من الأهمية تعمم الرسالة الإعلامية لتلائم اهتمامات واحتياجات كل قطاع من الجمهور المستهدف والالتزام بالحقائق دون المبالغة، مع مراعاة السرعة والدقة والوضوح.

خامساً : منطلقات الاستراتيجية الإعلامية في وقت الأزمات:

يقصد بالمنطلقات التي تقوم عليها الاستراتيجية الإعلامية بالمعايير والقيم التي تضبط المسار الإعلامي وتوجهه تجاه خدمة المجتمع في أوقات الأزمات، ويأتي أول هذه المنطلقات في حق الجمهور في المعلومات وتبصيره بالحقائق، بالإضافة إلى المنطلقات القيمية والأخلاقية، باعتبار وباء كورونا وتأثيراته قد يكون سببها السلوكيات الخاطئة من الأفراد والجماعات والتي تضر بالمجتمع ككل، الأمر الذي يتطلب وجود تعليمات وقواعد صارمة للحد من ظاهرة تفشي الوباء بين الناس.

وحدد الباحثون مجموعة من المحددات تسهم بشكل كبير في إدارة الأزمة منها الآتي

1. الدقة و امداد الجمهور بالحقائق التفصيلية بكل شفافية .

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

2. الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة الرسمية التي تساعد على تشكيل الرأي العام تجاه الأزمة.
3. الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث أثناء عمليات الإنذار والإغاثة وذلك بالنسبة للكوارث الطبيعية.
4. القدرة على التعامل بموضوعية وعدم الانفعال مع أجهزة الرأي العام والتطبيقات الحديثة.
5. سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيف حدتها.

سادساً : عناصر الاستراتيجية الإعلامية في إدارة الأزمة والتي تتمثل في :

1- اتباع الأسلوب العلمي: وذلك من خلال الدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة عبر تحديد العوامل المشتركة في الأزمة، وتحديد أسبابها، والمدة الزمنية لها، وتحديد نقطة البداية للمواجهة، إلى جانب الدراسة التحليلية للأزمة حيث يصعب مواجهة الأزمة بشكل كلي وشامل في كثير من الأحيان إذ يعد ذلك خارج نطاق الإمكانيات المتاحة وتحليل الموقف وتقسيمه إلى أجزاء (42)، بناء فريق عمل إعلامي في مواجهة الأزمات تكون مهمته الأساسية التنبؤ بالأزمات التي قد تحدث، وذلك ببرامج إخبارية، وتغطيات ميدانية، مصحوبة بعمليات قياس وتقويم مستمر. (43)

2- التعريف بالوباء وأثاره : وتكون البداية باعتماد مبدأ المبادرة إلى جانب التحليل الاستراتيجي: فالإعلام المنشود في هذه الاستراتيجية لا يقتصر على تحليل الأحداث، أو التنبؤ بالسيناريوهات وإنما صناعة السيناريو الإعلامي، وذلك من خلال التقارير المقروءة والمذاعة والمرئية التي تبرز الميزة التي يتمتع بها المجتمع ومدى قدرته على تجاوز الأزمة.

3- تحديد أهداف الاستراتيجية وذلك من خلال الآتي: (44)

- تعريف المستخدمين بمسؤولياتهم وواجباتهم تجاه المجتمع وقت أزمة كورونا .
- بيان بالإجراءات التي يجب اتباعها لتفادي المخاطر والمهددات، وأساليب التعامل معها .

- تحديد الآليات التي يتم من خلالها تنفيذ وتحقيق المسؤوليات والواجبات لكل قطاعات المجتمع.

سابعاً : الاستراتيجية السعودية في إدارة أزمة وباء كورونا:

تتعدد السياسات عند التعامل الأمن مع جائحة كورونا وذلك بما يسهم في بناء منظومة إعلامية ويمكنها أن تتماشى مع استدامة الحياة البشرية والتعايش الأمن مع مخاطر الوباء وتتمثل في الآتي :

1- سياسات تنظيمية : وهي السياسات الواجب بنائها في التدخلات الحكومية لتحقيق الحماية المتكاملة للفئات الضعيفة والمهمشة، وذلك من خلال سياسات تنظيم متطلبات الوقاية من تفشي جائحة كورونا.

2- سياسات التوزيع : وهي السياسات الواجب أن توزع فيها الجهات المسؤولة المهام بشأن التوعية فمثلاً توزيع الأدوار على المؤسسة العدلية والأمنية والصحية والإعلام، والإعلام التقني، وما يصاحب ذلك من توزيع للموارد والإمكانيات، وتوجيه المواطنين للوصول للموارد والسلع الأساسية وغيرها من آليات التوزيع.

3- سياسات وقائية : وهي السياسات التي تستهدف تعزيز منظومة الوقاية وتسخير الإمكانيات والموارد الإعلامية المختلفة لتعزيز التوعية المجتمعية، والأماكن الواجب ارتيادها وأساليب الوقاية من الوباء.

ثامناً: محاور استراتيجية النيابة العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة :

1- المحور المعرفي: وفي هذا السياق تقوم النيابة العامة بنشر المعلومات الخاصة بالأزمة بكل شفافية، ونقلها إلى أفراد المجتمع في رسالة واضحة وبسيطة ومفهومة، تمكنهم من معرفة الأزمة بأبعادها المختلفة والإجراءات الاحترازية بشأنها، وإدراك ما تشكله من مخاطر وتحديات وكيفية التعامل معها، ويعتمد هذا الدور بالأساس على طبيعة المعلومات التي توفرها المؤسسات الحكومية المعنية بالأزمة، حيث يؤدي غياب المعلومات إلى ظهور الشائعات حول الأزمة، الأمر الذي قد يعرقل الجهود الحكومية في إدارة أزمة كورونا.

2- المحور التوعوي: لا شك أن قيام النيابة العامة بدورها في توعية أفراد المجتمع ينطوي على أهمية كبيرة، حيث لا تقتصر فقط على تثقيفهم بأساليب مواجهة الأزمات وكيفية العمل على احتواء أثارها وتداعياتها المختلفة، وإنما إشراكهم في عملية إدارة الأزمة، وذلك من منطلق أن نجاح إدارة أي أزمة تتطلب تكامل الجهود كافة، الحكومية والمجتمعية فيها.

3- المحور الوقائي: لم تعد فاعلية دور النيابة العامة تقاس بدوره التوعوي والرقابي فحسب، وإنما بما تقوم به من مبادرات وحملات تستهدف تعزيز ووقاية المجتمع من الجرائم بأنواعها من خلال منصاتها والفعاليات والبرامج والتطبيقات الحديثة بما يسهم في وقاية أفراد المجتمع من المخاطر.

4- المحور العلاجي: ويستهدف التصدي للشائعات والحفاظ على التماسك المجتمعي، وينطوي الدور الذي تقوم به النيابة العامة في هذا الصدد على قدر كبير من الأهمية، خاصة إذا ما تم الأخذ في الاعتبار حقيقة أن الشائعات تشهد رواجاً في أوقات الأزمات في وسائل الإعلام وعبر تطبيقات الإنترنت، وهو ما يفتح الباب أمام نشاط هذه التطبيقات إلى ارتكاب الكثير من المخالفات والتجاوزات التي

تمس خصوصية الأفراد والمؤسسات والنظام السائد في المجتمع من عادات وتقاليد ومعتقدات وغيرها.

الدراسات والبحوث السابقة:

على الرغم من حداثة موضوع الدراسة، إلا أن الباحث توصل إلى وجود عدد من الدراسات قد تناولت المعالجة الإعلامية للأمراض والأوبئة والأزمات الصحية في المجتمعات العربية والأجنبية، إلا أنها جاءت بعيدة عن موضوع الدراسة الحالية، ومن هذه الدراسات والبحوث الآتى :

- اهتمت دراسة **عبد الملك الشلهوب (2020)** (6) بإبراز الممارسات الإعلامية والاتصالية التي تقوم بها وزارة الصحة السعودية في توعية المجتمع بجائحة كورونا، واعتمدت الدراسة على منهج المسح وأداة الاستبيان بالتطبيق على (3133) مفردة، وتوصلت إلى ارتفاع مستوى الثقة في المعلومات المقدمة من وزارة الصحة عن كورونا، وارتفاع مستوى الرضى عن الممارسات الإعلامية والاتصالية التي قامت بها وزارة الصحة في التصدي لوباء كورونا في المملكة .

- واستهدفت دراسة **محمد الأمين (2020)** (7) الكشف عن استراتيجيات الفضائيات الإخبارية في تغطية جائحة كورونا، واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي بالتطبيق على أربع قنوات إخبارية هي "قناة العربية، سكاى نيوز عربية، سي إن إن، وفوكس نيوز، وتوصلت الدراسة إلى تصدر جائحة كورونا اجندة القنوات الفضائية، وأن التغطية الإعلامية للأزمات الصحية تقوم على الاستدامة، فضلا عن زيادة الاهتمام بالإعلام الصحي على مستوى المؤسسات الأكاديمية والصحية.

- وركزت دراسة **عديله الشerman (2020)** على دور الاعلام في مواجهة الأوبئة والأمراض المعدية بالتطبيق على فيروس كورونا، واستهدفت التعرف على أهمية الإعلام الصحي ودوره في نشر الوعي والتصدي للشائعات التي صاحبت وباء كورونا، وتوصلت إلى التأكيد على أهمية الاعلام التقليدي في تزويد الجمهور بالمعارف العامة، كما بينت النتائج الاعلام الجديد قد أسهم في نشر الوعي الصحي عن وباء كورونا.

- واهتمت دراسة **عيشة علة (2020)** بالتعرف على دور الإعلام في تنمية الوعي الصحي في ضوء انتشار وباء كورونا في الجزائر، وإمكانية التنبؤ بالدور الإيجابي لوسائل الإعلام في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية، وأكدت النتائج على ضرورة أن تأخذ الجهات المعنية بالأزمة بالاعتبارات النفسية للجمهور والتي تشكل الداعم الرئيسي اثناء تفشى وباء كورونا.

- وأشارت دراسة **محمد المغير (2020)** إلى تنوع السياسات العالمية المتبعة في الحد من وباء كورونا ودورها في الحد من انتشاره، وتوصلت النتائج إلى أهمية الاعلام

التفاعلي في تواصل العمل والأنشطة البشرية في الحجر الصحي والتعليم الإلكتروني وغيرها، وان هناك حاجة إلى لتحليل السياسات والاستراتيجيات العالمية في التعامل مع وباء كورونا.

- **وركزت دراسة حاتم الصالحي (2018) (8)** على حجم انتشار وباء الكوليرا في اليمن 2018، واستهدفت الكشف عن معايير حملات التسويق الاجتماعي التي تم توظيفها في مكافحة وباء الكوليرا، وتوصلت الدراسة إلى تراجع مستوى الحملات الصحية وذلك لأسباب منها تدنى مستوى التخطيط في إدارة الحملات الوطنية، وقلة المعلومات عن اللقاحات المتاحة لوباء الكوليرا.

- **وقامت دراسة طاهر دنياز (2018) (9)** بتقييم دور شبكات التواصل الاجتماعي في ابلاغ رسالتها الصحية ومدى قدرتها على تعبئة الجماهير وتوعيتهم بمخاطر الأمراض، وتوصلت الدراسة إلى أهمية مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيس بوك في نشر ثقافة التوعية الصحية، وميل الذكور لمتابعة الصفحات ذات المحتوى التوعوي مقارنة بالإناث اللاتي يفضلن الصفحات الخاصة بالمووضة والتسوق والطبخ وغيرها.

- **وهدفت دراسة راجعي الطاهر (2018) (10)** الى ابراز أهمية التوعية الصحية في مواقع التواصل الاجتماعي، ومدى تفاعل المستخدمين مع المنشورات التوعوية الصحية على شبكة الإنترنت، وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي مرتفعة بغض النظر عن طبيعة وكيفية استخدام المبحوثين لها، وجاء الفيسبوك الأعلى على مستوى مواقع التواصل الاجتماعي.

- **وحاولت دراسة محمد فاضل (2017) (11)** التعرف على الموضوعات الصحية الأكثر جذباً علي الفيسبوك ، والإشباعات المتحققة منها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأداة الاستبيان بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية، وتوصلت إلى تنوع الموضوعات الصحية في شبكة الفيسبوك ، فيما تعدد الإشباعات في(زيادة الثقافة الصحية، والاهتمام بالنظافة الشخصية، اكتساب عادات صحية سليمة، الفحص المبكر، مهارات الاسعافات الأولية والعادات الغذائية المنتظمة).

- **وكشفت دراسة نصر الدين سماعلى (2017) (11)** عن دور صحافة المواطن في التوعية الصحية، وذلك من خلال تحليل مضمون الصفحات الطبية على شبكة الإنترنت، وتوصلت النتائج إلى أن الطلبة يمتلكون مخزوناً معرفياً صحياً من صحافة المواطن تمثل في الحصول على معلومات صحية جديدة مع إقرار الطلبة باستحالة الاستغناء عن مصادر التوعية الصحية الأخرى.

- وجاءت دراسة خالد الفرغ، (2016)⁽¹¹⁾، أكثر تركيزاً على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي التوعوية الصحية لمرض كورونا، بالتطبيق على المدن الطبية بمدينة الرياض السعودية، واعتمدت الدراسة على منهج المسح وصحيفة الاستبيان والمقابلة، وتوصلت الدراسة إلى وجود حالة من الغموض حول مرض كورونا وأسباب انتشاره، وتصدر تويتر أكثر منصات التواصل الاجتماعي اهتماماً لدى الأطباء والكوادر الطبية في استقاء المعلومات عن وباء كورونا .
- وأشارت دراسة نوره أبو سنة (2016)⁽¹²⁾ إلى مقاييس التعرض للصحف الإلكترونية والمطبوعة بمستوى المعرفة بوباء كورونا في السعودية، ودرجة الاختلافات المعرفية لدى الجمهور وفق المتغيرات الديموغرافية، واعتمدت الدراسة على صحيفة الاستبيان وذلك بالتطبيق على 200 مفردة بمنطقة الباحة والطائف، وتوصلت النتائج إلى تزايد المستوى المعرفي لدى الجمهور السعودي عن وباء كورونا في المملكة، حيث تصدرت صحيفة عكاظ قائمة الصحف الورقية، فيما جاءت جريدة سبق الأولى إلكترونياً.
- وتناولت دراسة جهاد كاظم (2015)⁽¹³⁾ دور وسائل الاتصال كمصدر للمعلومات الصحية للطلبة حول مرض الإيدز، واعتمدت الدراسة منهج المسح وأداة الاستبيان، وتوصلت إلى تصدر التلفزيون العراقي قائمة مصادر المعلومات الصحية على مستوى القنوات العربية، وأكدت النتائج عدم وجود فروق بين الجنسين في متابعة وسائل الاتصال في التعرف على مرض الإيدز وأعراضه وطرق الوقاية منه .
- وهدفت دراسة عثمان العربي (2014)⁽¹⁴⁾ التعرف على استخدامات الشباب السعودي لوسائل الاعلام في التوعية الصحية بمرض البدانة، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح وأداة الاستبيان بالتطبيق على 515 مفردة من الشباب الجامعي، وتوصلت الدراسة إلى وجود قصور في وسائل الاعلام المحلية في تحقيق الوعي الصحي لدى الشباب عن ظاهرة البدانة ومخاطرها .
- وتناولت دراسة زينب أبو طالب (2013)⁽¹⁵⁾ مدى اعتماد الجمهور السعودي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الصحية، واعتمدت الدراسة أداة الاستبيان بالتطبيق على عينة بلغت 399 مفردة بمدينة الرياض، وأظهرت النتائج تصدر الأطباء قائمة المصادر التي يعتمد عليها الجمهور في استقاء المعلومات الصحية، ثم جاءت شبكة الانترنت والفضائيات والصحف في ترتيب متأخر .
- وهدفت دراسة فاطمة الزهراء محمد (2011)⁽¹⁶⁾ التعرف على دور الصحف الإلكترونية السعودية في التوعية الصحية، وذلك بالتطبيق على صحيفة الجزيرة وسبق والوئام، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تصدر قضايا المخدرات والادمان قائمة القضايا الأكثر اهتماماً بالصحف الإلكترونية السعودية.

- وتناولت دراسة صفا فوزى (2010)،⁽¹⁷⁾ علاقة التعرض لوسائل الاتصال بمستوى المعرفة الصحية لدى الجمهور العربي بموضوع انفلونزا الخنازير، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان وذلك بالتطبيق على عينة قدرها 495 من سكان القاهرة، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة احصائياً بين المستوى التعليمي للمبحوثين ومستوى معرفتهم الصحية بمرض انفلونزا الخنازير.
- وركزت دراسة أحمد باريان (2006)⁽¹⁸⁾ على دور وسائل الاعلام في التنقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض وذلك بالتطبيق على 150 مفردة بأحياء مدينة الرياض، وتوصلت نتائج الدراسة الى تصدر المجلات الطبية قائمة مصادر المعلومات الأكثر تفضيلاً لدى المرأة السعودية عن الموضوعات الصحية.
- وقامت دراسة، Alfred McAlister (2004)⁽¹⁹⁾ بتقييم حملات التوعية الصحية في وسائل الإعلام في ولاية تكساس الأمريكية"، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها 622 مفردة، وتوصلت النتائج إلى انخفاض معدلات التدخين في المناطق التي تعرضت لحملات التوعية الصحية من وسائل الإعلام في الولاية .

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة لاحظ الباحث ما يأتي:

1. قلة الدراسات التي اهتمت برصد الدور الذي تقوم به منصات الاعلام الجديد في معالجة الأزمات الصحية "وباء كورونا" بالتطبيق على دور النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية المصاحبة لها .
2. اعتمدت أغلب الدراسات السابقة على توظيف أدوات بحثية، واكتفت برصد اتجاهات الجمهور من خلال الاستبيان، مما أفقد بعض هذه الدراسات فرصة الاستكشاف الأعمق للظواهر التي تتناولها الدراسة، وخاصة وان موضوع الدراسة يرتبط بجائحة تمثل كارثة على المستوى الإنساني.
3. أظهرت الدراسات السابقة عدم وجود دراسة تتناول دور المؤسسات الأمنية في أوقات الأزمات مقابل دراسات كثيرة تناولت دور الاعلام في ادارة الأزمات واتصالات الأزمة فقط.
4. لم تعتمد الدراسات السابقة على مداخل ونظريات إدارة الأزمات، حيث كان الاهتمام بمداخل الاعتماد والاستخدامات والاشباعات ووضع الأجندة، وهو ما ابعدها عن الافتراض النظري الصحيح.
5. استخدمت الدراسات السابقة أساليب بحثية محددة، وجاءت غالبيتها اعتماداً على منهج المسح، وأداة الاستبيان وتحليل المضمون، وسحب العينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

نقد الدراسات والبحوث السابقة:

- 1- جاءت غالبية الدراسات والبحوث السابقة دون منهجية واضحة تصلح كمسار للبحث العلمي، وهو ما ظهر بوضوح في دراسة كل من (عبد الملك الشهلوب 2020 عن دور وزارة الصحة في مكافحة كورونا ، و خالد الفرم 2016 حول شبكات التواصل والتوعية الصحية لمرض كورونا، وعثمان بن العربي 2014 حول وعى الشباب بمرض البدانة، ونورة أبو سنة 2016 عن كورونا في الصحف السعودية ، ومحمد فاضل 2017 حول الموضوعات الصحية على الفيسبوك) ، حيث اعتمدت هذه النوعية من الدراسات على المعلومات العامة والانطباعات الشخصية التي تتعد كثيراً عن المنهجية العلمية في استخراج وقراءة النتائج ، ومن ثم يصعب تعميم النتائج على مجتمع الدراسة نفسه، وهو ما يشير إلى وجود عدم منهجية علمية استندت إليها هذه النوعية من الدراسات، وتواضع النتائج التي جاءت متفقة مع مجتمع الدراسة، وهو ما يعتبره الباحث نشاطاً أو تقريراً يرفع لجهات عليا ادارياً وليس بحثاً علمياً.
- 2- كشفت مراجعة الدراسات السابقة وجود قصور في استخدام الإطار النظري والأدوات البحثية والتي لم يتم توظيفها في البحث ذاته ، وهو ما لا يستقيم مع أصول البحث العلمي، وذلك ينطبق على دراسة كل من (حاتم الصالحي 2018 عن وباء الكوليرا في اليمن، ونورة أبو سنة 2016 حول كورونا في الصحافة السعودية ، وفاطمة الزهراء محمد 2011 عن التوعية الصحية في الصحف السعودية، وأحمد باريان 2006 حول الاعلام والثقافة الصحية للمرأة السعودية، ومحمد الأمين 2020 عن تغطية كورونا في القنوات الفضائية)، وهذه الفئة من الدراسات اعتمدت على الالتزام بخطوات بناء البحث علمياً دون مراعاة الإجراءات المنهجية والأدوات المناسبة ، وهو ما يعنى عدم التوفيق في اختيار مجتمع وعينة الدراسة والتي جاءت دون قواعد منهجية يمكن الاستناد إليها أو مبررة من الباحثين ، كما في دراسة (محمد الأمين 2020، وعبد الملك الشلهوب 2020، ومحمد فاضل 2017، وطاهر دينايز 2018، ونصر سماعلى 2017، وخالد الفرم، 2016، وعثمان بن العربي 2014).
- 3- عدم وجود تفسير واضح للنتائج ، وبعض النتائج جاء بعيداً تماماً عن أهداف الدراسة والبناء المنهجي الذي قامت عليه، ومنها دراسة كل من (خالد الفرم 2016، ومحمد الأمين 2020، وحاتم الصالحي 2018، وراجعي الطاهر 2018، وجهاد كاظم 2015) ، فضلاً عن تشابه نتائج بعض الدراسات السابقة إلى حد كبير رغم اختلاف مجتمع الدراسة ونوع وحجم العينة، ومنها دراسة (راجعي الطاهر 2018، ومحمد فاضل 2017، ونصر سماعلى 2017، وخالد الفرم 2016، وجهاد كاظم 2015، وزينب أبو طالب 2013) ، كما جاءت

بعض الدراسات تخلو من استخدام المعاملات الإحصائية عكس النتائج التي تم التوصل إليها، وظهرت في صور معلومات عامة ومسلمات بديهية تم اثباتها من قبل ومنها دراسة كل من (عثمان بن العربي 2014، وراجعي الطاهر 2018، ومحمد فاضل 2017، ونصر سماعلى 2017، وزينب أبو طالب 2013، والفريد 2004).

4- ساهمت الدراسات والبحوث السابقة في التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة الحالية، وذلك في تناول الزوايا الجديدة التي أغفلتها الدراسات والبحوث السابقة.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن وباء كورونا يُعد من أخطر الأزمات الصحية التي واجهت العالم في العقود الأخيرة، فإن طريقة تناول الإعلام في بعض الدول وداخل الدولة الواحدة لم يكن على مستوى الأزمة، بل انه أسهم في اذكاء الشائعات حولها، وهذا يرجع في جانب منه إلى نقص المعلومات والبيانات التي توفرها الجهات الرسمية حول فيروس كورونا، الأمر الذي جعل العديد من وسائل الإعلام تقع في فخ الاثارة والتهويل، وتعيد نشر المعلومات المتاحة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي دون التأكد من مصداقيتها ومصدرها.

وتشير الإحصاءات اليومية التي تصدرها منصات منظمة الصحة العالمية أن جائحة كورونا "كوفيد 19" ظهرت بالمملكة في 2 مارس 2020م ، ويبلغ إجمالي حالات الإصابة حتى أول سبتمبر 2020م نحو 250 ألف حالة إصابة مؤكدة ، وعدد الوفيات 2400 حالة ، في حين بلغت عالمياً نحو 15 مليون حالة إصابة ، وعدد الوفيات 600 ألف حالة ، وهي أرقام كبيرة وفي تزايد مستمر نظراً لعدم وجود دواء أو لقاح يحد من انتشار الفيروس أو القضاء عليه ، وهو ما دفع الهيئات ومؤسسات الدول إلى التأكيد على ضرورة الوقاية والالتزام بالتباعد الجسدي والنظافة الشخصية ووضع النفايات الخاصة والمنزلية في أماكنها المخصصة.

وعلى مستوى المملكة فقد تناقلت وسائل الاعلام بأنواعها تحذيرات المؤسسات المعنية بإدارة الأزمة من خطورة الوباء والتزام التعليمات في أوقات منع التجول والعزل المنزلي، حيث استطاعت المؤسسات الحكومية السعودية ومنها النيابة العامة القيام بدور مهم في أزمة وباء كورونا ، وخاصة في إطار تعاظم دورها الرقابي في الحفاظ على النظام والحد من الجريمة بأنواعها وتجاوزات نشطاء ومشاهير منصات التواصل الاجتماعي عبر تغريدات وصور ومقاطع فيديو تتناول الاستهانة بالوباء، وتنال من جهود الحكومة والمؤسسة الأمنية في مكافحة وباء كورونا، بالإضافة إلى تعدد الاستراتيجيات التي اعتمدت عليها في التعريف بنفسها، وكسب ثقة وتقدير جمهورها، والتأكيد على الدور المجتمعي الذي تقوم به للحفاظ على قيم وثوابت المجتمع السعودي في وقت الأزمات والكوارث وغيرها .

وكما كان للإعلام بأنواعه دور مهم في بناء التوجهات المجتمعية وتوجيه المجموعات البشرية نحو الإجراءات السليمة والأمنة في تقليل تفشي الجائحة عالمياً، كان للمؤسسات السعودية "غير الطبية" دور مماثل في الحد من انتشار الوباء وتدابيراته، منها المؤسسة العدلية "النيابة العامة" التي استطاعت الحفاظ على أمن واستقرار المجتمع، والحد من الجرائم الإلكترونية ونيل الكراهية والتنمر والعنصرية ضد الغير، وهي مخالفات نظامية صاحبت الاستخدام السلبي لمنصات التواصل الاجتماعي أثناء تفشى وباء كورونا.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في التعرف على استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة وباء كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي.

تساؤلات الدراسة الميدانية:

1. ما أسباب تفشى وباء كورونا المستجد (كوفيد 19) في المملكة العربية السعودية؟
2. ما المصادر الإعلامية الأكثر تفضيلاً لدى أفراد المجتمع السعودي أثناء تفشى وباء كورونا؟
3. ما دور النيابة العامة السعودية في إدارة أزمة وباء كورونا في المملكة؟
4. ما أساليب تعامل النيابة العامة مع جمهورها أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة؟
5. ما إجراءات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة؟
6. ما نوعية الجرائم الإلكترونية التي رصدتها النيابة العامة أثناء تفشى وباء كورونا؟
7. ما طرق تصدى النيابة العامة للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة؟
8. ما التطبيقات الاتصالية التي تستخدمها النيابة العامة عند تقديم رسائلها للجمهور أثناء تفشى كورونا؟
9. ما مدى رضا الجمهور السعودي عن أداء النيابة العامة أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة؟
10. ما التحديات التي تواجه النيابة العامة أثناء أزمة تفشى كورونا في المملكة؟

11. ما الاستراتيجيات التي تعتمد عليها النيابة العامة في توصيل رسائلها للجمهور عن وباء كورونا؟

12. ما التصور المستقبلي لدور النيابة العامة في حماية المجتمع من الجرائم الإلكترونية أثناء الأزمات؟

فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصورة الإعلامية للنيابة العامة كما يراها الجمهور، وبين الصورة المدركة لديهم عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة.

الفرض الثاني: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل اهتمام الجمهور بأنشطة وخدمات النيابة العامة عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا، وطبيعة الصورة المدركة لديهم.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً للخصائص الديموغرافية للمبحوثين من الجمهور السعودي.

أهداف الدراسة:

هناك مجموعة من الأهداف ترتبط ارتباطاً مباشراً بموضوع الدراسة من أهمها:

1. التعرف على أسباب تفشى وباء كورونا المستجد (كوفيد 19) في المملكة العربية السعودية.
2. رصد المصادر الإعلامية الأكثر تفضيلاً لدى أفراد المجتمع السعودي أثناء تفشى وباء كورونا.
3. الكشف عن دور النيابة العامة السعودية في إدارة أزمة وباء كورونا في المملكة.
4. توضيح أساليب تعامل النيابة العامة مع جمهورها أثناء تفشى وباء كورونا.
5. رصد إجراءات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة.
6. الوقوف على نوعية الجرائم الإلكترونية التي رصدتها النيابة العامة أثناء تفشى وباء كورونا.
7. رصد طرق تصدى النيابة العامة للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة.

8. تقييم التطبيقات الاتصالية التي تستخدمها النيابة العامة عند تقديم رسائلها أثناء تفشى كورونا.
 9. توضيح مدى رضا الجمهور السعودي عن أداء النيابة العامة اثناء تفشى وباء كورونا في المملكة.
 10. رصد التحديات التي تواجه النيابة العامة أثناء أزمة تفشى كورونا في المملكة.
 11. الكشف عن الاستراتيجيات التي تعتمد عليها النيابة العامة في توصيل رسائلها للجمهور عن وباء كورونا.
 12. التعرف على التصور المستقبلي لدور النيابة العامة في حماية المجتمع من الجرائم أثناء الأزمات.
 13. توجد فروق دالة احصائياً بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة وفق المتغيرات الديموغرافية للدراسة.
- أهمية الدراسة:**

- 1- تبرز أهمية الدراسة في حادثة موضوع الاستراتيجيات المستخدمة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية وقت الأزمات والكوارث لدى الجمهور، حيث تأتي تكوين الصورة الذهنية الطيبة هدفاً أساسياً تسعى إليه معظم المؤسسات التي تنتشد خدمة المجتمع، وخاصة المؤسسات التي ترتبط خدماتها بالجمهور مباشرة مثل المؤسسات الصحية والأمنية وغيرها .
- 2- يعتبر وباء كورونا أحد المستجدات الطارئة على الساحة العالمية والتي تستدعي ضرورة وجود دراسات تساهم في التعايش معه في ظل توسع دائرة انتشاره، وعدم التوصل لدواء يوقف نشاطه.
- 3- تعتبر المؤسسات الرسمية مدخل أساسي لتعزيز الاجراءات الوقائية وبالتالي دراسة السياسات والاستراتيجيات التي تستخدمها وقت الأزمات أمر ضروري يساهم في مساندة صناع القرار.
- 4- تعزيز المكتبة العربية بالدراسات البحثية التي تناقش القضايا العالمية الساخنة المؤثرة في صياغة التوجهات العالمية، من حيث الكشف عن الاستراتيجيات التي تستخدمها النيابة العامة السعودية في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا، وانعكاس ذلك على تكوين صورتها لدى الجمهور، ومستوى الرضا عن أداء النيابة العامة، وتعزيز صورتها المدركة لدى أفراد المجتمع.

5- يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة تمهيداً لإجراء عديد من الدراسات تتناول موضوعات مماثلة بما يسهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي في إدارة الأزمات الصحية في العالم.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

1. الدور الكبير الذي حققته النيابة العامة مؤخراً وتكوين صورة ذهنية جيدة عنها، خاصة في مجال مكافحة الجريمة التقليدية والجرائم المستحدثة وتعقب ظاهرة الفساد والانحرافات الخلقية والفكرية التي ثبتها مواقع وتطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها .
2. محاولة التعرف على رد فعل الجمهور إزاء الخدمات التي تقدمها النيابة العامة في أزمة وباء كورونا .
3. الرغبة في دراسة الاستراتيجيات التي تعتمد عليها النيابة العامة في مجال الحفاظ على الأمن وثوابت المجتمع ومكافحة الظواهر التي تضر بالدولة وأفرادها مؤسساتها المختلفة، وكذلك التعرف على صورتها المتكونة لدى جمهورها، أثناء تفشي وباء كورونا في المملكة.

النظريات المفسرة للدراسة:

1- نظرية مجموعة المصالح: Stakeholder Theory

تفترض هذه النظرية التي قدمها Freeman عام 1984 أن الغموض وغياب بعض المعلومات المتعلقة بالأزمات لا يعفي المؤسسة من تقديم معلومات للجمهور، ولا يبرر التنصل من المسؤولية، وأن رأي الجمهور حول أداء المؤسسة إعلامياً يتوقف على فاعلية الحجج التي تقدمها المؤسسة، وبالتالي تعزيز سمعتها والمحافظة على شرعيتها الاجتماعية، إذ أن تحقيق ذلك يرتبط إيجاباً برضا الجمهور وتعزيز سمعة المؤسسة. (20)

وتسهم نظرية مجموعات المصالح في تفسير درجة رضا الجمهور عن الاستراتيجية الإعلامية أو الاتصالية وإلى أي مدى استطاع الإعلام تقديم معلومات واضحة وموثقة بالحجج والبراهين وتهدف إلى مصلحته، وأن الجمهور يتبنى أحكاماً واتجاهات غير منطقية كلما تعقدت الحجج والبراهين وصعب على الجمهور فهمها، وهنا تلعب وسائل الإعلام دوراً كبيراً في مساعدة الجمهور على إجلاء الغموض وفهم وتفسير هذه الحجج، لذا فإن أي رسالة يدلي بها المتحدث الرسمي تحسب على مؤسسته، حتى وإن تبنى رأياً فردياً، وأن محاولة إلقاء اللوم على الآخرين لا يضمن نجاح المؤسسة، حيث غالباً ما تصاحب محاولات إلقاء اللوم على الآخرين استراتيجيات وإجراءات إضافية تعزز من نجاح استجابة المؤسسة للأزمة مثل التعويضات وغيرها .

2- نظرية اتصالات الأزمات الموقفية :

إذا كانت نظرية مجموعة المصالح تربط رضا الجمهور بنجاح المؤسسة في الكشف عن الحجج ، والقصد من الفعل، والاعتراف بالمسؤولية، فإن نظرية اتصال الأزمات الموقفية Situational Crisis تضيف إليها تفسير ما يترتب على المواقف الاتصالية للمؤسسة من تأثير أو استجابات من قبل الجمهور، وهي تؤكد أيضاً أن سمعة المؤسسة في أثناء الأزمات تتأثر بمواقفها الاتصالية والاستجابات التي تقدمها للجمهور ، وبما أن السمعة هي عملية تقييمية فإن الجمهور في الغالب يقارن بين ما يعرفه في السابق عن المؤسسة وبين استجاباتها في الأزمات ومدى ملامستها لتوقعاته، فإذا فشلت المؤسسة في تحقيق توقعاته تأثرت سمعتها سلباً (21).

وبالنظر إلى نظرية مجموعات المصالح تفترض أن تعزيز سمعة المؤسسة وتحقيق رضا الجمهور في أثناء الأزمات يتطلب تقديم أدلة مقنعة عن الأزمة واتخاذ إجراءات بقصد خدمة مصالح الجمهور وتحديد الجهة المسؤولة، بينما نظرية اتصال الأزمات الموقفية تفترض أن سمعة المؤسسة في أثناء الأزمات تتأثر بمدى مسؤوليتها عن الأزمة وتكرار الأزمات بها والسمعة السابقة عنها.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

تشمل الإجراءات المنهجية نوع ومنهج الدراسة وتوضيح مجتمع وعينة الدراسة وبناء أداة الدراسة والتحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها وإجراءات تطبيق الأداة، وتحديد الأساليب الإحصائية التي سوف يتم استخدامها في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى مجمل الدراسات الوصفية التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين أو دراسة حقائق أو ظاهرة ما، أو مجموعة من الناس للحصول على بيانات كافية عنها، بالإضافة إلى تصنيف هذه البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج منها مما يساعد على إصدار تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة، والظاهرة هنا هي "استراتيجيات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية المصاحبة لأزمة كورونا في المملكة".

منهج الدراسة: استخدم الباحث منهج المسح الذي يُعني بوصف رأي الجمهور في استراتيجيات النيابة العامة في وقت الأزمات، ويتميز المنهج بوصف الظاهرة وتحديد ما تتميز به من خصائص معينة وحصر العوامل المختلفة المؤثرة على الظاهرة موضوع الدراسة كما يستند على فهم وتحليل الظواهر بطريقة جزئية أو فردية بصورة متعمقة ومن ثم التوصل لنتائج علمية محددة من خلال جمع الحقائق العلمية والبيانات الإحصائية الخاصة بموضوع الدراسة وذلك عن طريق أدوات الدراسة العلمية.

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة على عينة من الجمهور السعودي في مدينة الرياض.

عينة الدراسة: تتمثل عينة الدراسة في عينة عمدية من الجمهور الذي يتعرض لأنشطة النيابة العامة السعودية في مدينة الرياض وتابعها خلال أزمة كورونا، وقد تم تحديد عينة الدراسة في الجمهور العام المتابع لأنشطة النيابة العامة داخل مدينة الرياض فقط.

حدود الدراسة:

- **الحد الزمني:** يتم تطبيق هذه الدراسة خلال الفترة من (مارس : يونيو 2020م)

- **الحد المكاني:** تم تطبيق الدراسة على عينة من الجمهور السعودي في مدينة الرياض، وقد اختار الباحث العاصمة الرياض كونها تحظى بثقل سكاني كبير، ومعظم سكانها من مناطق المملكة المختلفة، بالإضافة إلى كونها تضم المقر العام للنيابة العامة، وقصر الحكم ومختلف المؤسسات الحكومية.

- **الحد البشري:** يتم تطبيق هذه الدراسة على عينة من الجمهور السعودي في مدينة الرياض.

- **الحد الموضوعي:** ويتمثل الحد الموضوعي في محاولة رصد استراتيجيات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية أثناء تفشي وباء كورونا، وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي.

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة أداة الاستبانة من أجل جمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة المبحوثة، ونظراً لتطبيق حظر التجول في مدينة الرياض والمملكة عموماً، فقد قام الباحث بتصميم استبانة الكترونية عبر google drive لتسهيل توزيعها على أفراد عينة الدراسة، وهم من مستخدمي تطبيقات الإنترنت ويتابعون أنشطة المؤسسات الرسمية وقت تفشي وباء كورونا ومنها النيابة العامة السعودية

- **مقياس صدق الاستبانة:**

تم اعداد الاستبانة في صورتها الأولية متضمنة البيانات الأولية ومجموعة الأدوار والخدمات التي تقدمها النيابة العامة أثناء جائحة كورونا، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين، ثم طبق مقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة، وجاء معامل ارتباط بيرسون عند (0.92)، مما يشير إلى صدق محاور الاستبانة.

- **مقياس ثبات الاستبانة:**

استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية، وكان معامل ارتباط بيرسون بين نصفي الاستبانة مساوياً مما يؤكد صلاحية الاستبانة للتطبيق، كما تم استخدام معامل

كرونباخ للمقياس ككل للتأكد من ثبات الاستبانة، حيث تشير معاملات كرونباخ إلى بلوغ نسبة الثبات عند (0.91)، وهي نسبة عالية لصلاحية الاستبانة للتطبيق.

إجراءات التحليل:

تم توزيع (400) استبانة، وتم استرداد (381) استبانة، وخضعت الاستبانات المستردة للمراجعة والتدقيق للتأكد من صلاحيتها للتحليل، حيث تم استبعاد (19) استبانة لعدم صلاحيتها، وتم إخضاع (381) استبانة إلى التحليل والمعالجة، بحيث أصبحت نسبة الاستجابة النهائية (95%) من المجموع الكلي، وتم تفرغ محتوى الاستبانات وإدخالها إلى الحاسب لمعالجتها في إطار برنامج (SPSS) بهدف تحليل واستخراج النتائج.

وقام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية:
- 2- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن متغيرات الدراسة.
- 3- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى الانحراف في استجابات أفراد الدراسة عن متغيرات الدراسة
- 4- اختبار مربع كاي: لتحديد مدى تجانس أو تباين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة
- 5- استخدام معامل الارتباط بيرسون: لقياس صدق أداة الدراسة.
- 6- استخدام معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

للتعرف على اتجاهات أفراد العينة حول متغيرات نموذج الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، والأهمية النسبية عند كل فقرة وفقاً للمقياس التالي:

المستوى	الدرجة
ضعيف	(2.49 فأقل)
متوسط	(3.49-2.50)
مرتفع	(3.50 فما فوق)

و عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للمتغيرات أكبر من (3.49) فإن مستوى الموافقة يكون مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على المتغير، أما إذا كانت قيمة المتوسط من (3.4-2.6) فإن مستوى الموافقة يكون متوسطاً، وإذا كان أقل من (2.5) فإن مستوى الموافقة على المتغير يكون منخفضاً.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- الصورة الذهنية: هي " الناتج النهائي للانطباعات الذاتية للأفراد أو الجماعات إزاء منظمة أو مؤسسة ما، وتتشكل هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة، وترتبط بعواطف الأفراد واتجاهاتهم. (22)

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

- إدارة الأزمات: "العملية الإدارية التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة من خلال الاستشعار ورصد المتغيرات، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع الأزمات بأكبر قدر من الفاعلية والكفاءة" (23).

- إجرائياً: هي مجموعة من الإدارات تعمل ضمن المؤسسات الحكومية في المملكة، وتقوم على التعامل مع الأزمات وإدارتها بطريقة علمية وصحيحة، وصولاً للسيطرة عليها والتعامل معها بكفاءة.

- وباء كورونا : تم الإبلاغ في مدينة وهان الصينية 31 ديسمبر 2019 م بوجود حالات مرضية ولها أعراض غير تقليدية ظهرت على مجموعة من الأفراد، وبعد دراسة الأعراض أطلقوا عليه كورونا COVID 19 ، وعليه بدأت منظمة الصحة العامة بالتعاون مع الخبراء والحكومات للإسراع في توسيع نطاق المعرفة العلمية عن حيثيات هذا الفيروس الجديد ومتابعة سبل انتشاره وتحديث الإجراءات والتدابير الوقائية الواجب اتباعها للحد من انتشاره وتفشيه في المجتمعات.
(WWW.emro.who.int/ar/cov.org)

- كوفيد: 19 : أعلنت منظمة الصحة العالمية في عام 2019 أن هناك وباءً عالمياً؛ يرجع للفيروسات التاجية ظهر في الصين، ويستهدف الجهاز التنفسي ويمكن أن يؤدي إلى الوفاة، ويؤثر أكثر على الفئات الأكثر هشاشة، (كبار السن، أصحاب الأمراض المزمنة، من لديهم نقص مناعة، ومرضى القلب والسكري).

- جائحة كورونا : تعتبر الجائحة أعلى درجات انتشار المرض وفق الطبيعة الجغرافية بحيث أنه لا تكاد تخلو منطقة من التأثير المباشر منه؛ مما يتطلب تدخلات مباشرة وإشراف من قبل المنظمات الدولية وخاصة منظمة الصحة العالمية لمتابعة الإجراءات الوقائية وتحديد السياسات الصحية العالمية، إذ أنها تعتبر المنظمة المعنية برسم ملامح التعاطي مع الجائحة على الصعيد العالمي. (WWW.unfpa.org)

- الوعي الصحي: مجموع الأنشطة الاتصالية والإعلامية والتربوية الهادفة إلى خلق وعي صحي، من خلال اطلاع الجمهور على واقع الصحة، وتحذيرهم من مخاطر الأوبئة والأمراض المحدقة بالإنسان ومحاربة العادات والتقاليد الصحية السلبية التي نشأت عليها بعض المجتمعات، وإجرائياً : الوعي الصحي يعنى القدرة على قراءة المعلومات الصحية وفهمها وتنفيذها، ومستوى قدرة الأفراد على تحصيل ومعالجة وفهم المعلومات والخدمات الصحية الأساسية اللازمة لاتخاذ قرارات صحية مناسبة"

- الجرائم الإلكترونية : هي تتمثل في كل سلوك غير قانوني من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية ، ينتج منه حصول المجرم على فوائد مادية أو معنوية مع تحميل الضحية خسارة مقابلة، وغالبا ما يكون هدف هذه الجرائم هو القرصنة من أجل سرقة أو إتلاف المعلومات الموجودة في الأجهزة ومن ثم ابتزاز الأشخاص باستخدام تلك

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

المعلومات، وإجراءياً هي مجموعة جرائم سلوكية تأتي نتيجة سوء استخدام نشطاء منصات التواصل الاجتماعي وتجاوز حرية التدوين والنظام، وتمس في محتواها المنشور حياة الأفراد وخصوصياتهم وتهدد أمن الوطن والمقيمين على أرض المملكة أثناء أزمة وباء كورونا .

- استراتيجيات الأزمة : هي كافة الإجراءات والأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها، وعلى هذا الأساس فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية التي تقوم بها الدولة أو المنظمة المعنية بالأزمة أثناء مراحل الأزمة تدخل في نطاق اتصالات الأزمة، وإجراءياً استراتيجية الأزمة تعني : كافة الجهود والأساليب الاتصالية الهادفة لاحتواء الأزمة والأضرار الناتجة عنها؛ للحد من الخسائر واستعادة النظام وإعادة الحياة لطبيعتها بعد انحسار أزمة كورونا وتداعياتها .

المبحث الثاني:

نتائج الدراسة الميدانية:

- المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (1) يبين الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

المتغير	فئات التحليل	ك	%
من حيث النوع	ذكر	313	82.2
	انثي	68	17.8
من حيث العمر	من 18- أقل من 30	272	71.4
	من 30- أقل من 40	71	18.6
	من 40- أقل من 50	34	8.9
	50 سنة فأكثر	4	1.0
من حيث التعليم	بكالوريوس	209	54.9
	ثانوية عامة	98	25.7
	دبلوم	67	17.6
	دراسات عليا	7	1.8
من حيث العمل	قطاع خاص- الأهلي	157	41.2
	قطاع حكومي - الدولة	98	25.7
	مهن حرة وحرف يدوية	71	18.6
	بلا عمل	55	14.4
من حيث الخبرة	10- 15 سنة	315	82.7
	من 5-10 سنوات	63	16.5
	من 5 سنوات فأقل	3	0.8
من حيث المستوى الاجتماعي	عازب	173	45.3
	متزوج	122	32.0
	مطلق	86	22.6

ومن بيانات الجدول رقم (1) يتبين أن النسبة الأعلى من عينة الدراسة جاءت من الذكور بنسبة (59.6) ، فيما جاءت الإناث بنسبة (40.4)، وهو ما يعنى اقبال فئة الشباب من الجنسين على استخدام التطبيقات الحديثة ، والذي جاء لصالح الذكور، وهي نتيجة منطقية حيث يميل الذكور نحو الجديد في مجالات التقنية وتطبيقات الإنترنت مقارنة بالإناث اللائي يظهرن أكثر تحفظاً في عالم التكنولوجيا الحديثة،

كما تظهر النتائج أن النسبة الغالبة من عينة الدراسة جاءت من الأقل سناً، حيث أنهم أكثر ميلاً نحو استخدام التطبيقات الحديثة في مجال الاعلام والاتصال، وتصدرت الفئة من (18- أقل من 30) بنسبة (71.4) ، يليها الفئة العمرية من (30- أقل من 40) بنسبة (18.6)، ثم الفئة من (40- أقل من 50) بنسبة (8.9) ، فيما يظهر الجدول السابق أن طلاب البكالوريوس كانت الفئة التعليمية الأكثر متابعة لوباء كورونا من خلال تطبيقات الإنترنت بنسبة (54.9) ، يليها طلاب الثانوية العامة بنسبة (25.7)

ومن حيث قطاع العمل تصدر العاملين بالقطاع الخاص والأهلي بنسبة (41.2)، يليها العاملين بالقطاع الحكومي بنسبة (25.7) ، ثم أصحاب المهن الحرة والحرف اليدوية بنسبة (18.6) وهو ما يعنى أن فئة العاملين في القطاع الأهلي أو الخاص كانوا أكثر متابعة بتطورات بوباء كورونا في المملكة، وذلك أملاً في انهاء الأزمة والعودة إلى أعمالهم من جديد .

كما يبين الجدول أن غالبية عينة الدراسة من ذوى الخبرة الطويلة نسبياً، حيث تصدر من خبرتهم من (10-15 سنة) بنسبة (82.7) ، يليها من نسبة خبرتهم من (5-10 سنوات) بنسبة (16.5) ، ثم من تقل خبرتهم عن خمس سنوات بنسبة (0.8) ، وهو ما يعنى أن طول سنوات الخبرة يقابلها تزايد نسب الاستخدام لتطبيقات الإنترنت، بالإضافة إلى تزامن هذا الاستخدام مع انتشار وباء كورونا .

كما يكشف الجدول أن غالبية عينة الدراسة جاءت على المستوى الاجتماعي من العزاب بنسبة (45.3) ، يليها فئة المتزوجون بنسبة (32.0) ، ثم المطلقين بنسبة (22.6) ، وهي نسبة ضئيلة جداً تتعارض مع التقارير التي تتحدث عن ارتفاع نسبة الطلاق في المجتمع السعودي، بينما أكدت العديد من التقارير الصحفية تراجع نسب الزواج والطلاق أثناء أزمة كورونا في مدن المملكة ، يقابل ذلك ارتفاع حوادث العنف الأسرى بين الأزواج .

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

- استخدامات عينة الدراسة لتطبيقات شبكة الإنترنت في أزمة كورونا:

جدول رقم (2) يوضح مدى امتلاك عينة الدراسة لحسابات على شبكة الإنترنت

امتلاك تطبيقات على شبكة الانترنت	ك	%
نعم	381	95.25
لا	19	4.75
المجموع	400	100

توضح بيانات الجدول رقم (2) أن ما نسبته (95.25) من أفراد عينة الدراسة لديهم حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية بأنواعها، بينما ذكرت ما نسبته (4.75) بأنهم لا يملكون حسابات خاصة، وهو ما يعنى أن غالبية عينة الدراسة لديهم حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي مما يتيح لهم الاستفادة بالخدمات التي تقدمها الحكومة والمؤسسات الأمنية والصحية والنيابة العامة أثناء تفشي وباء كورونا في المملكة، حيث تصدر المملكة قائمة الدول العربية الأعلى كثافة من حيث استخدامات تطبيقات التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية وغيرها .

الجدول رقم (3) يوضح المواقع الإلكترونية الأكثر تفضيلاً لدى عينة الدراسة

عند استقاء المعلومات عن تداعيات وباء كورونا في المملكة

الترتيب	%	ك	المواقع الإلكترونية الأكثر تفضيلاً
1	65.0	260	موقع النيابة العامة
2	55.8	223	موقع وزارة الصحة
3	53.0	212	منظمة الصحة العالمية
4	47.0	188	تطبيقات شبكات الاتصالات السعودية
5	39.8	159	مواقع وسائل الاعلام المحلية
6	35.5	142	مواقع شبكات التواصل الاجتماعي
7	23.5	94	مواقع طبية متخصصة
ن = 381 - اختيار متعدد			

تظهر بيانات الجدول رقم (3) تنوع استخدامات عينة الدراسة لتطبيقات التواصل الاجتماعي، حيث تصدر موقع النيابة العامة بنسبة (65.0) ، يليه موقع وزارة الصحة بنسبة (55.8) ، وموقع منظمة الصحة العالمية بنسبة (53.0) ، وتطبيقات شبكات الاتصالات السعودية بنسبة (47.0) ، ومواقع وسائل الاعلام بنسبة (39.8) ، ثم شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة (35.5) ، ومواقع طبية متخصصة بنسبة (23.5) ، وهو ما يعنى تزايد استخدام الجمهور السعودي لموقع وتطبيقات النيابة العامة في اشباعات محددة وقت بقاء كورونا وخاصة في الجوانب المعرفية والإجراءات الاحترازية وعقوبات المخالفين، ثم وزارة الصحة السعودية، ومنظمة الصحة العالمية وشبكات الاتصالات في المملكة، فيما جاءت مواقع وسائل الاعلام وشبكات التواصل والمواقع الطبية المتخصصة الأقل استخداماً لدى عينة الدراسة ، وهو ما يعنى أهمية موقع النيابة العامة ومنصاتها الإلكترونية في تحقيق الاشباعات المعرفية للجمهور

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

أثناء أزمة كورونا ، وخاصة وأن ادراك الجمهور لتعليمات المؤسسة الرسمية بشأن منع التجول والعقوبات المصاحبة لها يجعل أفراد المجتمع يتفادون الوقوع في المخالفات وملاحقات النيابة العامة لهم .

جدول رقم (4) يوضح

أسباب تفضيل موقع النيابة العامة كمصدر معلومات عن وباء كورونا في المملكة

أسباب تفضيل موقع النيابة العامة	ك	%
التعرف على أسباب وباء كورونا	92	96.8
التعرف على تفاصيل انتشار وباء كورونا في العالم	92	96.8
التعرف على حجم ضحايا وباء كورونا والخسائر التي صاحبته	85	89.5
التعرف على اجراءات المملكة في احتواء وباء كورونا	81	85.3
متابعة المتحدث الرسمي للنيابة العامة بشأن تطورات الجرائم في المملكة	74	77.9
الحاجة إلى فهم تأثيرات كورونا على معدلات انتشار الجريمة في المملكة	62	65.3
معرفة أساليب إدارة النيابة العامة للجرائم المصاحبة لوباء كورونا	53	55.8
ن = 381 - اختيار متعدد		

تظهر بيانات الجدول رقم (4) تنوع أسباب متابعة عينة الدراسة لموقع النيابة العامة وقت جائحة كورونا ، حيث تصدر التعرف على أسباب جائحة كورونا، وتفاصيل انتشاره في العالم بنسبة موحدة (96.8) ، يليها التعرف على حجم ضحايا وباء كورونا والخسائر التي أحدثها بنسبة (89.5) ، ثم التعرف على اجراءات احتواء وباء كورونا في المملكة بنسبة (85.3)، ومتابعة تصريحات المتحدث الرسمي عن وباء كورونا بنسبة (77.9) ، ثم الحاجة إلى فهم تأثيرات كورونا على اقتصاد المملكة بنسبة (65.3)، والتعرف على طريقة إدارة النيابة العامة للجرائم المصاحبة لوباء كورونا بنسبة (55.8) ، وهو ما يعنى اتفاق عينة الدراسة على أسباب متابعة موقع النيابة العامة اثناء أزمة كورونا والتي جاءت معرفية، حيث ماتزال أسباب الوباء غير معروفة ، ويتلمس الجمهور معرفة المزيد من المعلومات عن المرض وتطوراته، وحجم انتشاره على المستوى الدولي والإجراءات التي تتخذها كل دولة للحد من انتشاره وتأثيراته على مستوى دخل الفرد ومؤسسات الدولة .

جدول رقم (5) يوضح

مدى ثقة الجمهور في المعلومات التي يقدمها موقع النيابة العامة عن أزمة كورونا.

مستويات الثقة	ك	%	الترتيب
أثق بدرجة كبيرة	210	55.11	1
أثق بدرجة كبيرة جدا	125	32.80	2
أثق بدرجة متوسطة	22	5.78	3
أثق بدرجة ضعيفة	14	3.68	4
أثق بدرجة ضعيفة جدا	10	2.63	5
الإجمالي = 381			

تظهر بيانات الجدول رقم (5) أن إدارة موقع النيابة العامة لوباء كورونا قد حظي بمستوى ثقة كبيرة بنسبة (55.11)، ثم ثقة كبيرة جداً بنسبة (32.80)، وبدرجة ثقة متوسطة بنسبة (5.78)، وبدرجة ضعيفة بنسبة (3.68)، وضعيفة جداً بنسبة (2.63)، وهو ما يعني أن غالبية عينة الدراسة من الجمهور السعودي يتقنون في إدارة موقع النيابة العامة لأزمة كورونا، وأن مستويات الثقة قد بلغت (87.91)، وهي مؤشرات مرتفعة تعنى تمتع فريق إدارة الأزمة بموقع النيابة العامة بالكفاءة والمهارة في إدارة وباء كورونا في مراحلها المختلفة، وذلك رغم أن الإعلام عن النيابة العامة حديث العهد نسبياً في المملكة، فالمؤسسة بهذا الاسم بدأت عام 2017 وكانت في السابق تحمل مسمى هيئة التحقيق والادعاء العام، فيما يأتي التباين بين دور الإعلام والنيابة العامة في سعى الإعلام إلى السبق والاثارة وتفسير وتأويل الأحداث وفق سياسة الوسيلة، بينما تأتي النيابة العامة أكثر اتزاناً حيث ترتبط بتطبيق النظام وإقرار العدالة وتحقيق الأمن المجتمعي، ومن ثم يمكن قياس مصداقية الأخبار الصادرة عن وسائل الإعلام من خلال حجم النفي الصادر من المؤسسات الحكومية حول ما ينشر عن وباء كورونا، حيث لم تشهد المملكة حالة نفي أو تصحيح معلومة أو حتى تعقيب على ما نشر إعلامياً بخلاف ما كان يحدث في الأيام العادية، حيث تقوم الجهات الحكومية بنفي أخبار صدرت عن وسائل إعلامية مجهولة المصدر، والرد على فيديوها وتغريدات نشطاء التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (6) يوضح

يوضح الخدمات التي يقدمها موقع النيابة العامة للجمهور أثناء أزمة وباء كورونا

الخدمات التي يقدمها موقع النيابة العامة للجمهور	ك	%
تزويد الجمهور بالجديد من الإجراءات الاحترازية المصاحبة لوباء كورونا	95	100.0
إقناع الجمهور بتبني مواقف النيابة العامة وتنفيذ التعليمات وقت الأزمة	94	98.9
مساعدة المتضررين من جرائم الإنترنت والقصاص لهم وقت الأزمة	83	87.4
تبني شكاوي المراجعين من أجل الحصول على الخدمة الإلكترونية عن بعد	83	87.4
تنظيم المحتوى التوعوي ووضعه في إطار اهتمامات الجمهور وقت الأزمة	78	82.1
نشر العقوبات والأحكام الرادعة لمخالفين حظر التجول في المملكة	70	73.7
تركيز النيابة العامة على مكافحة الجرائم الإلكترونية في أزمة كورونا	66	69.5
ن = 381 - اختبار متعدد		

تظهر بيانات الجدول رقم (6) تزايد الأنشطة والأدوار التي يقوم بها موقع النيابة العامة السعودية وقت جائحة كورونا، حيث تصدر الإسراع في الوصول إلى الجمهور وتزويده بالمعلومات الأولية عن وباء كورونا بنسبة (100.0)، يليها محاولة إقناع الجمهور بتبني مواقف المؤسسة القضائية ودورها في المجتمع بنسبة (98.9)، ثم تقديم المساعدة للمتضررين بعد تحديدهم ورد الاعتبار لهم، وتبني شكاوي الأفراد والمراجعين عند الحصول على الخدمة الإلكترونية وقت الحظر بنسبة موحدة (87.4)، ثم تنظيم المحتوى التوعوي ووضعه في إطار اهتمامات الجمهور

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

السعودي بنسبة (82.1) ، ونشر العقوبات والأحكام الرادعة لمخالفين حظر التجول بنسبة (73.7) ، ثم تركيز إجراءات النيابة العامة على جرائم بعينها أثناء أزمة كورونا بنسبة (69.5) ، وهو ما يعنى تعاظم دور النيابة العامة وقت أزمة وباء كورونا، حيث تنصدر الجوانب المعرفية مجمل الأدوار التي تقوم بها المؤسسة النيابة ، ثم تأتي جوانب التوعية والتحذير من الجرائم التي تصاحب حظر التجول، فيما تحظى تجاوزات ومخالفات نشطاء تطبيقات التواصل الاجتماعي باهتمام مماثل .

جدول رقم (7) يوضح

أوجه استفادة الجمهور من خدمات موقع النيابة العامة أثناء أزمة وباء كورونا

أوجه الاستفادة	ك	%
التعرف على مدى انتشار الجرائم الإلكترونية في المملكة	94	98.9
التعرف على نوعية الجرائم الإلكترونية أثناء انتشار كورونا	92	96.8
التعرف على حجم الخسائر والضحايا جراء أزمة في المملكة	89	93.7
التعرف على آثار أزمة كورونا على المشكلات الأسرية في المملكة	86	90.5
التعرف على استراتيجيات النيابة العامة لمواجهة أزمة كورونا	83	87.4
رصد إجراءات النيابة العامة للتصدي للجرائم الإلكترونية	79	83.2
التعرف على المتضررين من أزمة كورونا بشكل غير مباشر	75	78.9
ن = 381 - اختيار متعدد		

تظهر بيانات الجدول رقم (7) تعدد أسباب متابعة الجمهور السعودي لموقع النيابة العامة في أزمة كورونا ، حيث تصدر التعرف على حجم الجرائم الإلكترونية في المملكة بنسبة (98.9) ، يليها التعرف على نوعية الجرائم الإلكترونية أثناء انتشار كورونا بنسبة (96.8)، والتعرف على حجم الخسائر والضحايا جراء أزمة كورونا بنسبة (93.7) ، ثم التعرف على آثار أزمة كورونا على المشكلات الأسرية بنسبة (90.5)، والتعرف على استراتيجيات النيابة العامة لمواجهة أزمة كورونا بنسبة (87.4)، ثم رصد إجراءات النيابة العامة للتصدي للجرائم الإلكترونية بنسبة (83.2)، والتعرف على المتضررين من أزمة كورونا بسبب مخالطة المرضى والمصابين عن عمد بنسبة (78.9) ، ويتضح ما سبق تصدر أوجه الاستفادة في التعرف على انتشار الجرائم الإلكترونية في المملكة ، ونوعية الجرائم التي رصدتها النيابة العامة وقت أزمة كورونا ، وحجم الخسائر والضحايا التي صاحبت الوباء، وتأثيرات كورونا على المشكلات الأسرية، فيما جاء التعرف على استراتيجيات النيابة العامة إزاء أزمة كورونا، ورصد إجراءات النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية ، والتعرف على المتضررين من مخالطة المرضى في ترتيب متأخر، وهو ما يؤكد على حالة الذعر والهلع الجماعي، التي يروج لها قطاع كبير من رواد منصات التواصل الاجتماعي عن وباء كورونا ، حيث تبدو الإحصائيات بعد رفع الحظر الكلي متضاربة في ظل غياب لقاح أو علاج مؤكد لوباء كورونا، كما أن نقل الحقائق عن الوباء من شأنه أن يزيد في درجة الوعي المجتمعي لتفادي أكبر خسائر

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

ممكنة، في المقابل تأتي مهمة الاعلام في تسويق الحالات التي شفيت من الفيروس وهي أعداد كبيرة أكدتها الجهات الرسمية، الأمر الذي من شأنه ترسيخ الأمل في قلوب المرضى والتخلص من أعراض كورونا .

جدول رقم (8) يوضح

الأساليب الاتصالية التي تعتمد عليها النيابة العامة في توصيل رسائلها للجمهور
عن أزمة كورونا

%	ك	الأساليب الاتصالية
70.5	67	استخدام إعلانات الطرق في التحذير من وباء كورونا
69.5	66	اصدار نشرات وتقارير يومية عن تطورات أزمة كورونا
65.3	62	نشر مقالات بالصحف المطبوعة والإلكترونية حول وباء كورونا
64.2	61	إجراء المقابلات والندوات والمؤتمرات الصحفية حول مستجدات كورونا
63.2	60	استخدام الوسائل الإعلامية في نشر الجرائم التي تصاحب أزمة كورونا
57.9	55	استخدام موقع النيابة العامة في التوعية بعقوبات انتهاك حظر التجول
ن = 381 - اختيار متعدد		

تظهر بيانات الجدول رقم (8) تنوع الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها النيابة العامة عند مخاطبة جمهورها اثناء أزمة كورونا، حيث تصدر استخدام إعلانات الشوارع بنسبة (70.5) ، يليها اصدار نشرات وتقارير يومية عن أزمة كورونا بنسبة (69.5) ، ونشر مقالات بالصحف حول تطورات وباء كورونا بنسبة (65.3) ، ثم إجراء المقابلات والمؤتمرات الصحفية حول علاجات كورونا بنسبة (64.2) ، واستخدام القنوات التلفزيونية في نشر الجرائم وقت أزمة كورونا بنسبة (63.2) ، ثم استخدام موقع النيابة العامة ومنصاتهما في التوعية بوباء كورونا بنسبة (57.9) ، ويتضح مما سبق تنوع الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها النيابة العامة في توصيل رسائلها للجمهور عن أزمة كورونا ، حيث تصدرت إعلانات الشوارع والنشرات والتقارير اليومية، والمقالات الصحفية، وإجراء المقابلات وعقد المؤتمرات حول تطورات كورونا في مناطق المملكة والجرائم المصاحبة لها ، وهو ما يتطلب ضرورة اهتمام المؤسسات الإعلامية بالتكوين المهني للإعلاميين في المجال الصحي، وإنشاء قسم متخصص في الإعلام الصحي- كما هو حال الأقسام الرياضية والاقتصادية والسياسة وغيرها -وتأهيلهم للقيام بتحرير المحتوى الصحي وفق استراتيجية تهدف إلى تأسيس إعلام صحي مضطلع بأدواره الحيوية، من خلال تعزيز موارد البشرية بأفضل الكوادر الفاعلة في المجال الصحي ، وتوفير الإمكانيات اللازمة لتقديم إعلام صحي يقود البشرية إلى مستقبل خال من الأمراض والأوبئة.

جدول رقم (9) يوضح

الأدوات التفاعلية التي يستخدمها موقع النيابة العامة في توصيل رسائله للجمهور أثناء كورونا

%	ك	الأدوات التفاعلية
42.4	369	مقاطع الفيديو
25.6	220	روابط ووصلات
12.6	110	رسوم بيانية وتوضيحية
8.6	75	رسوم متحركة
5.7	50	صور فوتوغرافية
5.1	45	تصميم انفوجراف
ن = 381 - اختيار متعدد		

ومن بيانات الجدول رقم (9) يتضح تنوع الأدوات التفاعلية التي تستخدمها النيابة العامة في توصيل رسائلها عن وباء كورونا، حيث تصدرت مقاطع الفيديو بنسبة (42.4)، يليها الروابط التشعبية بنسبة (25.6)، والرسوم البيانية والتوضيحية بنسبة (12.6)، والرسوم المتحركة بنسبة (8.6)، ثم الصور الفوتوغرافية بنسبة (5.7)، والانفوجراف بنسبة (5.1)، وهو ما يعنى تنوع الأدوات التي تستخدمها النيابة العامة في أوقات أزمة كورونا حيث تصدر الاهتمام بمقاطع الفيديو والروابط والرسوم البيانية والتوضيحية، فيما تراجعت الرسوم المتحركة والصور الفوتوغرافية والانفوجراف، وهو ما يعطى لوسائل الإعلام بعدا توعويا مهما خصوصاً فيما يتعلق بتصحيح المعلومات المغلوطة المتداولة بين الجمهور سواء حول المصاب بالمرض أو سبل الوقاية منه بوسائل وأشكال متعددة، حيث أظهرت الكثير من الفيديوهات تصحيحاً لعدد من المفاهيم الخاطئة لدى الجمهور، ففيروسات كورونا قد تتسبب في مجموعة من الاعتلالات في البشر، تتراوح ما بين نزلة البرد العادية وبين المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة.

جدول رقم (10) يوضح

تفاعلات الجمهور على المعلومات التي يقدمها موقع النيابة العامة عن أزمة كورونا

الترتيب	%	ك	نوعية التفاعل على موقع النيابة العامة
1	31.5	126	الإعجاب
2	19.5	78	التعليق
3	18.8	75	المشاركة
4	16.5	66	الحذف
5	13.8	55	الحظر
ن = 381 - اختيار متعدد			

تشير بيانات الجدول رقم (10) إلى تعدد مشاركات الجمهور على موقع النيابة العامة فأثناء تفشى وباء كورونا، حيث تصدرت أيقونات الإعجاب بنسبة (31.5)، يليها التعليقات والتدوين والرد على الموضوعات المطروحة حول وباء كورونا بنسبة (19.5)، ثم المشاركة والتواصل مع الأصدقاء والزملاء عبر غرف الدردشة Chat

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

بنسبة (18.8) ، وحذف المواد المسيئة مجهولة المصدر بنسبة (16.5) ، ثم حظر حسابات لا يرغب المستخدم في متابعة نشاطها والابلاغ عن محتواها بنسبة (13.8) ، وهو ما يشير إلى كثافة استخدام الجمهور السعودي لموقع النيابة العامة في أزمة كورونا ، حيث تصدرت فئة الإعجاب والتعليق ومشاركة المحتوى "ملفات صور، صوت، فيديو، برامج" عبر تطبيقات الإنترنت ، فيما جاء الحذف والحظر لمواد ضارة على المستوى الأخلاقي والأمني في ترتيب متأخر، حيث أثبتت نتائج عدد من الدراسات (عبد الملك الشلهوب 2020، ومحمد الأمين 2020) عدم تمكن الإعلام التقليدي في طرح خطاب إعلامي صحي قادر على الوصول إلى كافة فئات المجتمع ، وتقديم برامج صحية تجذب المتلقي مثل البرامج الرياضية وتفسير الاحلام وغيرها، حيث لم تنجح المؤسسات الإعلامية في استقطاب إعلاميين قادرين على التعاطي مع المحتوى الصحي الراهن، أو استقطاب مختصين في العلوم الصحية قادرين على تقديم المحتوى وفق المعايير المهنية والأخلاقية.

- أسباب تفشي وباء كورونا في المملكة:

جدول رقم (11) يوضح نتائج استجابات عينة الدراسة

على محور " أسباب تفشي وباء كورونا في المملكة كما يراها الجمهور السعودي "

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
4	**0.000	0.847	4.05	5	13	58	186	119	قلة كفاءة المستشفيات لمواجهة جائحة وباء كورونا
				1.3	3.4	15.2	48.8	31.2	
3	**0.000	0.810	4.06	3	16	48	202	112	تجاهل إشارات الإنذار المبكر بظهور انتشار الوباء عالمياً
				0.8	4.2	12.6	53.0	29.4	
2	**0.000	0.862	4.12	6	10	54	170	141	قلة الوعي لدى الجمهور بظهور وباء جائحة كورونا
				1.6	2.6	14.2	44.6	37.0	
1	**0.000	0.838	4.15	5	8	55	169	144	عدم التزام الجمهور بإرشادات وزارة الصحة والداخلية
				1.3	2.1	14.4	44.4	37.8	
7	**0.000	0.942	3.90	8	22	74	170	107	تزايد الشائعات المصاحبة وأثره الخوف لدى الجمهور
				2.1	5.8	19.4	44.6	28.1	
5	**0.000	0.860	4.03	5	10	74	169	123	صعوبة معرفة مصدر الوباء وأساليب انتشاره وعلاجه
				1.3	2.6	19.4	44.4	32.3	
6	**0.000	0.960	3.93	9	20	75	161	116	قلة كفاءة فرق إدارة الأزمة في المؤسسات الحكومية
				2.4	5.2	19.7	42.3	30.4	
				المؤشر العام					
		0.737	4.038						

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (11) أن أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على محور " أسباب تفشى وباء كورونا في المملكة كما يراها أفراد المجتمع " بمتوسط حسابي بلغ (4.038 من 5) ، وهي دالة إحصائية عن مستوى معنوية 0.001 ، مما يشير إلى تفاوت الاستجابات لدى المبحوثين عن أسباب الوباء، وقد جاء ترتيب الفقرات على النحو التالي: جاءت فقرة "عدم التزام الجمهور بإرشادات وزارة الصحة والداخلية " في الترتيب الأول بمتوسط (4.15) ، وانحراف معياري قدره (0.838)، وأقل متوسط حسابي في المحور للفقرة " تزايد الشائعات المصاحبة للوباء واثارة الخوف لدى الجمهور " بمتوسط حسابي قدرة (3.90)، وانحراف معياري (0.942)، ومن السابق يتضح تنوع أسباب تفشى وباء كورونا في المملكة، حيث تصدر عدم التزام الجمهور بإرشادات وزارة الصحة والمؤسسة الأمنية، يليها قلة الوعي لدى الجمهور بخطورة وباء كورونا، ثم تجاهل إشارات الإنذار المبكر بخطورة انتشار الوباء عالمياً، وقلة كفاءة المستشفيات لمواجهة جائحة وباء كورونا، وصعوبة معرفة مصدر الوباء وأساليب انتشاره وعلاجه، ثم قلة كفاءة فرق إدارة الأزمة في المؤسسات الحكومية والأهلية، وتزايد الشائعات المصاحبة للوباء ، وهو ما يشير إلى حرص المملكة على أن تكون جميع المعلومات المتعلقة بوباء كورونا متاحة وبلغات متعددة، بما في ذلك الأشخاص الذين لا يجيدون القراءة والكتابة، ويشمل ذلك إتاحة الرسائل بلغة الإشارة عبر مترجمين مؤهلين، والوصول بها للأشخاص الذين لديهم إعاقة في البصر والسمع وصعوبات التعلم ؛ وإتاحة الخدمات عبر الهاتف التي تشمل إمكانية التواصل النصي للأشخاص الصم أو الذين لديهم صعوبة في السمع، وهو ما يتطلب أن تتم عمليات التواصل بلغة بسيطة لتحقيق أفضل فهم ممكن للرسائل التوعوية بالوباء، وتقديم معلومات للأطفال تكون مناسبة لأعمارهم ومساعدتهم على اتخاذ خطوات لحماية أنفسهم، حيث سهلت القنوات الإعلامية والشبكات الاجتماعية تدفق المعلومات الصحية بحكم البيئة الديناميكية والمتطورة للشبكات على مختلف منصات التواصل الاجتماعي ما يرفع المساهمة في زيادة وعي الجمهور والخدمات ذات الصلة من خلال سرعة تبادل المعلومات التي تنتجها المنظمات الصحية وتسويق برامجها التوعوية، حيث راهنت حكومة المملكة على وعي المواطنين والمقيمين على أرضها باعتبارهم النقطة الأولى في نجاح استراتيجيتها في محاصرة الوباء ، ومن ثم فقد عهدت إلى النيابة العامة تعقب المخالفين للتعليمات والإجراءات الاحترازية التي من شأنها حماية السكان أنفسهم ، والحفاظ على الأمن والنظام الصحي في المملكة .

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

- المصادر الإعلامية الأكثر تفضيلاً لدى الجمهور السعودي أثناء تفشي وباء كورونا:

جدول رقم (12) يوضح نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على محور " المصادر الإعلامية الأكثر تفضيلاً لدى الجمهور السعودي عند استقاء المعلومات عن جائحة وباء كورونا " في المملكة

ت	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					المصادر
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
10	**0.000	1.129	2.34	112	100	104	54	11	الصحف السعودية
				29.4	26.2	27.3	14.2	2.9	
3	**0.000	1.043	3.94	18	24	38	182	119	تطبيق سناب شات
				4.7	6.3	10.0	47.8	31.2	
1	**0.000	1.054	4.04	17	23	32	163	146	موقع تويتر
				4.5	6.0	8.4	42.8	38.3	
6	**0.000	1.108	3.26	34	56	103	150	38	تطبيق إنستجرام
				8.9	14.7	27.0	39.4	10.0	
4	**0.000	1.191	3.60	29	44	69	146	93	تطبيق الواتس أب
				7.6	11.5	18.1	38.3	24.4	
7	**0.000	1.178	3.00	48	80	104	100	39	موقع الفيسبوك
				12.6	21.0	29.9	26.2	10.2	
9	**0.000	1.118	2.50	91	88	139	45	18	الإذاعة السعودية
				23.9	23.1	36.5	11.8	4.7	
2	**0.000	0.950	4.03	11	16	52	173	129	موقع اليوتيوب
				2.9	4.2	13.6	45.4	33.9	
5	**0.000	1.084	3.48	28	34	104	157	58	إذاعات الـ اف . إم
				7.3	8.9	27.3	41.2	15.2	
8	**0.000	1.019	2.57	75	74	182	37	13	التلفزيون السعودي
				19.7	19.4	47.8	9.7	3.4	
			0.6343	3.280	المؤشر العام				

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول السابق رقم (12) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.34-4.04) وهي قيمة متوسطة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعني أن محور " المصادر الإعلامية الأكثر تفضيلاً لدى الجمهور السعودي عند استقاء المعلومات عن جائحة وباء كورونا " جاء بمتوسط حسابي قدرة (3.280)، وجاءت منصة " تويتر " في الترتيب الأول بمتوسط (4.04) ، وانحراف معياري قدره (1.054) ، وأقل متوسط حسابي في المحور كان " للصحف السعودية " بمتوسط حسابي قدرة (2.34) ، وانحراف معياري (1.129).

ومن الجدول السابق يتضح تنوع المصادر التي يستقى منها الجمهور السعودي معلوماته عن وباء كورونا، حيث تصدرت منصات "تويتر واليوتيوب وسناب شات والواتساب وإذاعات اف إم ، فيما تراجعت منصات "إنستجرام، والفيس بوك والتلفزيون السعودي والإذاعات السعودية والصحف السعودية. كما تظهر النتائج أن اعتماد عينة الدراسة على المصادر الإعلامية الحديثة للحصول

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا يتمثل في سهولة الوصول للمعلومات، وإمكانية التعليق على الموضوعات، والقدرة على المشاركة وطرح الآراء، حيث أثبتت دراسة (محمد الأمين، 2020) حرص وسائل الاعلام على التغطية الكمية للوباء القائمة على الإحصائيات الخاصة بالجائحة وآثارها الصحية والاقتصادية، وتقديم الاستشارات الطبية، وتحليل الأبعاد المختلفة للجائحة، وتدشين عداد للمصابين والمتوفين والمتعافين عالمياً، وشريط إخباري عن إحصائيات تفشى الوباء في البلدان العربية، وهو ما يحتم على وسائل الإعلام التقليدية -أن تعيد النظر في المحددات التي تستند إليها عند تغطية الأزمات الصحية ذات الطابع الدولي، وأن تصبح فاعلة في تجنب البشرية تكرار جائحة كورونا، وقامت منصات التواصل الاجتماعي بدور مهم في التوعية الصحية والتواصل مع الجمهور، والضغط على أصحاب القرار من أجل التعاطي مع فيروس كورونا سريعاً، وهو ما أسهم في نشر المعلومات بشأن الوباء، كما سهلت هذه المنصات تطبيق القرارات الخاصة بالعمل من المنازل، وساعدت على إيجاد بدائل للتواصل المباشر مع الضيوف، وزملاء العمل وجعلتها في سعة من المعلومات غير مسبقة، ودورها في استراتيجيات إدارة السمعة على شبكة الإنترنت، وتسويق الخدمات التي تقدمها النيابة العامة أثناء أزمة كورونا، وهو ما انعكس على تحسين صورتها المدركة ومصداقيتها لديهم .

- دور النيابة العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة:

جدول رقم (13) يوضح نتائج استجابات عينة الدراسة

على محور " دور النيابة العامة في إدارة أزمة وباء كورونا في المملكة "

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
6	**0.000	0.971	3.61	17	27	98	183	56	تعريف الجمهور بوباء كورونا وأسباب انتشاره
				4.5	7.1	25.7	48.0	14.7	
5	**0.000	1.007	3.65	16	31	91	172	71	التصدي للشائعات التي تنتشر في شبكات التواصل
				4.2	8.1	23.9	45.1	18.6	
7	**0.000	1.032	3.60	17	37	93	165	69	التوعية بالإجراءات التي يجب اتباعها عند الحظر
				4.5	9.7	24.4	43.3	18.1	
2	**0.000	1.009	3.71	17	25	85	175	79	التوعية بالجرائم التي يتم ارتكابها وقت أزمة كورونا
				4.5	6.6	22.3	45.9	20.7	
1	**0.000	0.921	3.76	10	23	88	186	74	التعريف بالإجراءات الوقائية من وباء كورونا
				2.6	6.0	23.1	48.8	19.4	
3	**0.000	0.997	3.68	17	27	85	182	70	التوعية بالتدابير التي يجب تجنبها وقت حظر التجول
				4.5	7.1	22.3	47.8	18.4	
4	**0.000	1.012	3.67	16	34	79	181	71	بناء سمعة جيدة للنيابة العامة لدى الجمهور
				4.2	8.9	20.7	47.5	18.6	
			0.833	3.674	المؤشر العام				

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.60-3.76) وهي قيمة مرتفعة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعنى أن جميع عبارات محور " دور النيابة العامة في إدارة أزمة وباء كورونا في المملكة " جاءت بمتوسط حسابي (3.674)، فيما جاءت فقرة " التعريف بالإجراءات الوقائية من وباء كورونا " في الترتيب الأول بمتوسط (3.76) ، وانحراف معياري قدره (0.921) ، وأقل متوسط حسابي في المحور كان للفقرة " التوعية بالإجراءات التي يجب اتباعها عند الحظر " بمتوسط حسابي قدرة (3.60)، وانحراف معياري (1.032).

ومن النتائج السابقة يتضح تصدر المعرفة بالإجراءات الوقائية عن وباء كورونا أدوار النيابة العامة في أوقات الأزمات ، تليها التوعية بالجرائم التي يتم ارتكابها وقت أزمة كورونا ، والتوعية بالتدابير التي يجب تجنبها وقت حظر التجول في المملكة ، وبناء سمعة جيدة للنيابة العامة لدى الجمهور ، فيما تراجعت أدوار التصدي للشائعات التي تنتشر في شبكات التواصل الاجتماعي، وتعريف الجمهور بوباء كورونا وأسباب انتشاره، والتوعية بالإجراءات التي يجب اتباعها أثناء حظر التجول بسبب تفشى وباء كورونا ، وهو ما يشير الى أن البيانات الصحية لها حساسية خاصة، وأن نشرها على الانترنت قد يُشكّل خطراً كبيراً على الأشخاص المصابين، لا سيما من هم في موضع ضعف وتهميش في المجتمع، حيث ينبغي أن يكون الاستخدام المناسب للبيانات الصحية محكوماً بضمانات قانونية قائمة على المعلومات الرسمية، وهو ما نجح فيه الإعلام السعودي الذي تعامل بكفاءة واحترافية مع المعلومات المتاحة عن وباء كورونا، وكانت رسائله واضحة ، بعيداً عن التهويل والإثارة، فيما نجحت منصات النيابة العامة في تحصين المجتمع من تزايد الشائعات التي صاحبت الوباء وتستهدف بث الزعر والهلع ونشر الفوضى في المجتمع، وحملت في الوقت ذاته رسائل تضامن بلغات مختلفة إلى دول العالم التي تعاني من انتشار الفيروس بصورة أكبر .

- أساليب تعامل النيابة العامة مع الجمهور أثناء تفشى وباء كورونا :

جدول رقم (14) يوضح نتائج

استجابات عينة الدراسة لمحور " أساليب تعامل النيابة العامة مع جمهورها أثناء أزمة كورونا "

ت	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبرة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
3	**0.000	1.242	3.37	42	59	59	157	64	احاطة الجمهور بكل جديد حول تطورات وباء كورونا
				11.0	15.5	15.5	41.2	16.8	
6	**0.000	1.056	3.26	27	57	123	137	37	نشر البيانات التحذيرية لمخالفى الحظر والتعليمات
				7.1	15.0	32.3	36.0	9.7	

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

5	**0.000	1.185	3.29	40	53	95	139	54	رصد مخالفات مشاهير منصات التواصل ونشرها
				10.5	13.9	24.9	36.5	14.2	
1	**0.000	1.065	3.43	26	44	98	166	47	الرد على الفيديوهات المتداولة حول وباء كورونا
				6.8	11.5	25.7	43.6	12.3	
2	**0.000	1.076	3.38	23	60	92	160	46	دعوة الجمهور للإبلاغ عن مخالفات حظر التجول
				6.0	15.7	24.1	42.0	12.1	
4	**0.000	1.159	3.35	29	67	83	144	58	عقد مؤتمرات صحفية لتوضيح حقائق كورونا
				7.6	17.6	21.8	37.8	15.2	
7	**0.000	1.188	3.08	41	85	99	111	45	تدشين منصات الكترونية جديدة للرد على الشائعات
				10.8	22.3	26.0	29.1	11.8	
			0.891	3.313	المؤشر العام				

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.26-3.43) وهي قيمة متوسطة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعني أن جميع عبارات محور "أساليب تعامل النيابة العامة مع الجمهور أثناء تفشى وباء كورونا" جاءت بمتوسط حسابي (3.313)، فيما جاءت فقرة "الرد على الفيديوهات المتداولة حول معدلات الإصابة بوباء كورونا" في الترتيب الأول بمتوسط (3.43)، وانحراف معياري قدره (1.065)، وأقل متوسط حسابي في المحور للفقرة "تدشين منصات الكترونية جديدة للرد على الشائعات" بمتوسط حسابي قدرة (3.08)، وانحراف معياري (1.188).

ومن النتائج السابقة يتضح تصدر الرد على الفيديوهات المتداولة حول وباء كورونا قائمة أساليب تعامل النيابة العامة مع جمهورها أثناء تفشى وباء كورونا، يليها دعوة الجمهور للإبلاغ والمشاركة عن مخالفات حظر التجول، واحاطة الجمهور بكل جديد حول تطورات الوباء، وعقد مؤتمرات صحفية لتوضيح حقائق وباء كورونا، بينما تراجعت أساليب رصد مخالفات مشاهير التواصل الاجتماعي، ونشر البيانات التحذيرية لمخالفات الحظر والتعليمات الرسمية، وتدشين منصات الكترونية جديدة للرد على الشائعات، وهو ما يعني أن تعاطي الإعلام مع أزمة كورونا لم يكن على مستوى الأزمة، بل أنه ساهم في إذكاء الشائعات المثارة حولها، الأمر الذي دفع النيابة العامة في المملكة إلى التهديد بعقاب نشطاء التواصل الاجتماعي إذا ما نشرت حساباتهم محتوى يخالف البيانات الرسمية، وهو ما كان سبباً في احتواء انتشار الفيروس، وباتت المملكة نموذجاً في إدراك أفراد المجتمع ما تشكله كورونا من مخاطر وتحديات وكيفية التعامل معها.

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

- إجراءات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية أثناء كورونا :

جدول رقم (15) يوضح نتائج

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "إجراءات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا " في المملكة

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبرة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
1	**0.000	1.009	3.57	13	48	86	174	60	الاهتمام بتوعية الجمهور بالنظام والمخالفات النظامية
				3.4	12.6	22.6	45.7	15.7	
5	**0.000	1.067	3.25	20	78	108	133	42	تثقيف المجتمع بأنواع الجرائم والعقوبات حيالها
				5.2	20.5	28.3	34.9	11.0	
2	**0.000	1.006	3.49	17	46	96	174	48	مشاركة الجمهور في مكافحة الجرائم وقت أزمة كورونا
				4.5	12.1	25.2	45.7	12.6	
3	**0.000	1.074	3.37	22	66	84	166	43	اكتساب الجمهور طرق الحماية ومهارة أمن المعلومات
				5.8	17.3	22.0	43.6	11.3	
9	**0.000	1.145	2.96	43	94	113	97	34	التعاون الدولي في مكافحة الجرائم عابرة الحدود
				11.3	24.7	29.7	25.5	8.9	
8	**0.000	1.233	3.01	56	75	100	107	43	تشجيع منصات بالفروع لمكافحة الجرائم بأنواعها
				14.7	19.7	26.2	28.1	11.3	
6	**0.000	1.194	3.09	49	71	94	130	37	سن لوائح رادعة لمرتكبي الجرائم في المجتمع
				12.9	18.6	24.7	34.1	9.7	
4	**0.000	1.072	3.30	27	57	109	148	40	بث الإحساس بالمسئولية لدى الوافدين والمقيمين في المجتمع
				7.1	15.0	28.6	38.8	10.5	
10	**0.000	1.162	2.95	51	81	116	101	32	نشر ثقافة الأمن السبيري لدى الجمهور وقت كورونا
				13.4	21.3	30.4	26.5	8.4	
7	**0.000	1.192	3.01	49	62	112	115	43	التأكيد على دور النيابة الرقابية وقت الأزمات عموماً
				12.9	16.3	29.4	30.2	11.3	
			المؤشر العام	0.794	3.214				

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (15) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.95-3.57) وهي قيمة متوسطة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعني أن جميع عبارات محور "إجراءات النيابة العامة في مكافحة الجرائم الإلكترونية أثناء تفشي وباء كورونا " جاءت بمتوسط حسابي (3.214)، وجاءت فقرة "الاهتمام بتوعية الجمهور بالنظام والمخالفات النظامية " في الترتيب الأول بمتوسط (3.57)، وانحراف معياري قدره (1.009)، وأقل متوسط حسابي في المحور للفقرة " نشر ثقافة الأمن السبيري لدى الجمهور وقت أزمة كورونا " بمتوسط حسابي قدرة

(2.95)، وانحراف معياري (1.162).

ومن النتائج السابقة يتضح تنوع الإجراءات التي قامت بها النيابة العامة أثناء تفشى وباء كورونا ، حيث الاهتمام بتوعية الجمهور بالنظام والمخالفات بأنواعها ، يليها مشاركة الجمهور في مكافحة الجرائم وقت أزمة كورونا ، واكتساب الجمهور طرق حماية المعلومات، وبث الإحساس بالمسؤولية لدى الوافدين والمقيمين في المجتمع، وتنقيف أفراد المجتمع بأنواع الجرائم والعقوبات حيالها، وسن لوائح رادعة لمرتكبي الجرائم في المجتمع، والتأكيد على دور النيابة العامة الرقابي وقت الأزمات، وتدشين منصات بالفروع لمكافحة الجرائم بأنواعها، والتعاون الدولي في مكافحة الجرائم عابرة الحدود، ونشر ثقافة الأمن السيبراني لدى الجمهور وقت أزمة كورونا تفادياً للاختراق واعمال القرصنة، وهو ما يشير إلى تنوع دور النيابة العامة في مكافحة جائحة كورونا بجانب الجرائم التي تقع داخل المملكة، وعلى هذا دعت وزارة الداخلية المواطنين والمقيمين إلى الاستفادة من خدمات الوزارة وقطاعاتها الأمنية الإلكترونية المقدمة عبر منصة (أبشر)، دون الحاجة للمراجعة الميدانية، فضلاً عن تمكين بعض الوافدين استجابة لرغباتهم العودة إلى بلدانهم في ظل الأوضاع الراهنة التي تعيشها كافة دول العالم جراء الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.

- الجرائم التي رصدتها النيابة العامة أثناء أزمة كورونا :

جدول رقم (16) يوضح نتائج

استجابات عينة الدراسة لمحور " الجرائم التي رصدتها النيابة العامة أثناء أزمة كورونا " في المملكة

ت	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	
9	**0.000	0.893	3.81	10	15	88	190	78	انتهاك القيم الدينية
				2.6	3.9	23.1	49.9	20.5	
7	**0.000	0.890	3.84	6	24	76	191	84	انتهاك القيم الأخلاقية
				1.6	6.3	19.9	50.1	22.0	
8	**0.000	0.893	3.83	6	26	76	191	83	فضايل العنف الأسري
				1.6	6.3	19.9	50.1	21.8	
4	**0.000	0.873	3.93	5	22	63	195	96	جرائم الآداب العامة
				1.3	5.8	16.5	51.2	25.2	
1	**0.000	0.856	4.10	6	12	49	182	132	جرائم السب والقذف
				1.6	3.1	12.9	47.8	34.6	
3	**0.000	0.845	3.98	7	10	66	195	103	تعاطي وتجارة المخدرات
				1.8	2.6	17.3	51.2	27.0	
10	**0.000	0.973	3.77	15	19	85	179	83	جرائم نشر الشائعات
				3.9	5.0	22.3	47.0	21.8	
2	**0.000	0.884	3.99	8	14	60	190	109	جرائم نصب واحتيال
				2.1	3.7	15.7	49.9	28.6	
5	**0.000	0.928	3.92	11	15	69	184	102	المخالفات النظامية
				2.9	3.9	18.1	48.3	26.8	
6	**0.000	0.848	3.84	4	15	102	175	85	التمييز العنصري
				1.0	3.9	26.8	45.9	22.3	
		0.654	3.906	المؤشر العام					

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (16) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (4.10-3.77) وهي قيمة مرتفعة وفق الجدول الإحصائي، وهو ما يعنى أن جميع عبارات

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

محور "الجرائم التي رصدتها النيابة العامة أثناء أزمة كورونا جاءت" بمتوسط حسابي (3.906)، وجاءت فقرة "جرائم السب والقذف" في الترتيب الأول بمتوسط (4.10)، وانحراف معياري قدره (0.856)، وأقل متوسط حسابي كان للفقرة "جرائم نشر الشائعات" بمتوسط حسابي قدرة (3.77)، وانحراف معياري (0.973).

ومن نتائج الجدول السابق يتضح تنوع القضايا التي استطاعت النيابة العامة الوصول إليها وتقديمها للمحاكمة وقت أزمة كورونا، حيث تصدرت قضايا السب والقذف والتشهير، وجرائم النصب والاحتيال وتعاطي وتجارة المخدرات وجرائم الآداب العامة من تحرش واغتصاب وسرقة واختلاس ورشوة وتزوير وغيرها، والمخالفات النظامية منها المخالفات المرورية وحظر التجوال والتلاعب في أسعار السلع والمواد الغذائية والتميز العنصري (ديني، طائفي، عرقي،...)، حيث اهتمت النيابة العامة بتدشين مركز الرصد النيابي لمراقبة أي نشاط محل تجريم، وتعقب الأنشطة المرتبطة بفيروس كورونا على وجه الخصوص، كما وفرت النيابة العامة حماية الأمن الغذائي، وذلك من خلال التحذير من الأنشطة المجرمة المرتبطة بالأمن الغذائي، كالغش التجاري، التلاعب بالأسعار، والبيانات التجارية، والتستر، فيما أكدت النيابة العامة أيضاً على تجريم الشائعات المرتبطة بتداول معلومات مغلوطة عن نقص السلع والموارد من الأسواق.

- نوعية الجرائم الإلكترونية التي رصدتها النيابة العامة وصاحبت أزمة كورونا:

جدول رقم (17) يوضح نتائج

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "نوعية الجرائم الإلكترونية التي رصدتها النيابة العامة ويتعرض لها الجمهور وصاحبت أزمة كورونا" في المملكة

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
1	**0.000	0.965	3.68	14	29	85	188	65	مخالفة تحذيرات وتعليمات الدولة عن وباء كورونا
				3.7	7.6	22.3	49.3	17.1	
5	**0.000	0.959	3.59	12	41	89	187	52	ترويج الأخبار المغلوطة عن وباء كورونا
				3.1	10.8	23.4	49.1	13.6	
7	**0.000	1.003	3.46	17	43	116	155	50	التحريض على خرق حظر التجول والجهر به
				4.5	11.3	30.4	40.7	13.1	
4	**0.000	0.956	3.59	13	37	94	185	52	انتهاك الخصوصية وتصوير الأفراد بدون إذن
				3.4	9.7	24.7	48.6	13.6	
2	**0.000	0.973	3.65	10	42	83	181	65	التحرش الجنسي والتعدي على الأطفال القصر
				2.6	11.0	21.8	47.5	17.1	
6	**0.000	1.027	3.51	15	49	101	157	59	الإساءة لرجال الأمن والتقليل من جهودهم
				3.9	12.9	26.5	41.2	15.5	
3	**0.000	1.038	3.65	15	38	88	161	79	التشجيع على ترويج المواد المخدرة والمسكرات
				3.9	10.0	23.1	42.3	20.7	
				المؤشر العام					

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (17) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.46-3.68) وهي قيمة مرتفعة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعني أن جميع عبارات محور "نوعية الجرائم الإلكترونية التي رصدتها النيابة العامة ويتعرض لها الجمهور وصاحبت أزمة كورونا" جاءت بمتوسط حسابي (3.595)، وجاءت فقرة " مخالفة تحذيرات وتعليمات وباء كورونا " في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.68) ، وانحراف معياري قدره (0.965) ، وأقل متوسط حسابي في المحور للفقرة "التحريض على خرق حظر التجول" بمتوسط حسابي قدرة (3.46)، وانحراف معياري (1.003).

ومن نتائج الجدول السابق يتضح تنوع الجرائم الإلكترونية التي حققت فيها النيابة العامة في المملكة أثناء تفشي وباء كورونا، حيث تصدرت جرائم مخالفة التحذيرات والتعليمات الحكومية بشأن وباء كورونا، وجرائم التحرش والتعدي على الأطفال القصر، والتشجيع على ترويج المواد المخدرة وشرب المسكرات في المجتمع ، وانتهاك خصوصية الأفراد وتصورهم دون إذن، بينما تراجعت جرائم نشر وترويج الأخبار المغلوطة عن وباء كورونا، والإساءة لرجال الأمن والتقليل من جهودهم، والتحريض على خرق حظر التجول ، حيث أمرت النيابة العامة بالقبض على ثلاثة أفراد استغلوا وسائل التواصل الاجتماعي في التأول على الله والإرجاف الديني بسبب فيروس كورونا، كما وجهت القبض على شخص ظهر بمقطع فيديو يسخر من تدابير كورونا والتضليل بمعلومات زائفة عن الوضع الراهن في المملكة، والقبض على شخصين ظهرا في مقطع فيديو وهما يشربان "سائل ديتول" والادعاء أنه يقي من كورونا، كما وجهت بالقبض على أحد مروجي الشائعات عن فيروس كورونا وطالبت بعقوبات مشددة تجاهه، وقيضت على شخص استهزأ بمنسوبي الصحة والأمن في مكافحتهم للفيروس، وقيضت على مقيمين أحدهما ظهر في مقطع يبصق على نقود معدنية، والآخر على عربة تسوق، كما تم القبض على شخص روج مقطعا زعم فيه أن المحلات التجارية تخلو من المواد الغذائية مروجاً ظهور أزمة غذائية في المملكة، فضلاً عن العنف ضد الأطفال، والممارسات غير الأخلاقية في الطريق العام، من اعتداء على نساء بالضرب، أو التحرش بهن بألفاظ نابية ، أو تعذيبهن داخل الأسرة وغيرها من الجرائم التي تتنافى مع صحيح الدين مثل أن يقوم شاب بالسجود لفتاة امام باب المسجد تعبيراً عن حبه لها ، وآخر يتحرش بأطفال ويقوم بتصوير جريمته وينشرها على حسابه الشخصي .

ومن النتائج السابقة يتضح تعدد الأدوار التي تقوم بها حكومة المملكة في مكافحة الجرائم الإلكترونية باعتبارها ظاهرة تتنافى مع الدين والأخلاق والنظام المجتمعي، حيث تمتلك المملكة نظاماً للحد من الجرائم المعلوماتية صدر عام 2007، وهو يقوم على رصد ومكافحة الجرائم الإلكترونية وتحديد العقوبات الرادعة لحماية "أمن المعلومات، والحقوق المتعلقة بالاستخدام الآمن لشبكات المعلومات والاتصالات ،

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

وحماية المصلحة العامة؛ ويخول النظام لوزارة الداخلية ووزارة الاتصالات معاقبة مرتكبي الجرائم الإلكترونية مثل سرقة الهوية والتشهير والسب والقذف وانتهاك الخصوصية والقرصنة وسرقة البريد الإلكتروني وغير ذلك من الجرائم والممارسات غير القانونية، كما يخول للنيابة العامة تعقب الجريمة والمجرمين والتحقيق معهم، والتوصية بالعقوبة.

- طرق تصدي النيابة العامة للجرائم الإلكترونية التي يتعرض لها الجمهور في أزمة كورونا:

جدول رقم (18) يوضح نتائج

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "طرق تصدي النيابة العامة للجرائم الإلكترونية التي يتعرض لها الجمهور في أزمة كورونا" في المملكة

ت	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبرة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
5	**0.000	0.923	3.90	8	21	70	181	101	مراقبة ما ينشر على منصات الإعلام الجديد وما يتم تداوله عبر تطبيقاته
				2.1	5.5	18.4	47.5	26.5	
4	**0.000	0.899	3.92	9	14	74	185	99	تحميل مزودي خدمة الإنترنت وشركات الاتصالات مسنولية المحتوى المتداول عبر شبكتها
				2.4	3.7	19.4	48.6	26.0	
2	**0.000	0.891	4.01	7	16	58	183	117	إنشاء إدارات نظامية بالنيابة العامة تعنى بالإعلام الجديد والرقابة على مواده
				1.8	4.2	15.2	48.0	30.7	
3	**0.000	0.897	3.98	8	14	65	181	113	التوصية بحجب المنصات التي تعطل أداء مؤسسات الدولة في أوقات الأزمات
				2.1	3.7	17.1	47.5	29.7	
1	**0.000	0.888	4.08	9	8	57	174	133	تدشين مكاتب لنشر التوعية بقضايا الأمن الوطني
				2.4	2.1	15.0	45.7	34.9	
8	**0.000	0.908	3.82	10	15	92	180	84	عدم السماح للتدوين الخارجي النفاذ للشبكة المحلية
				2.6	3.9	24.1	47.2	22.0	
10	**0.000	0.948	3.79	13	18	86	181	83	تجريم نشر جرائم الإنترنت ومنح صلاحيات للأمن العام القبض عليهم وتقديمهم للنيابة
				3.4	4.7	22.6	47.5	21.8	
9	**0.000	0.919	3.82	11	15	89	181	85	ربط حسابات المشاركين بالإنترنت برقم الهوية الوطنية أو إقامة الوافد ومكان عمله .
				2.9	3.9	23.4	47.5	22.3	
7	**0.000	0.886	3.84	5	23	85	182	86	عدم السماح للتدوين الخارجي بالنفاذ عبر الشبكة المحلية .
				1.3	6.0	22.3	47.8	22.6	
6	**0.000	0.918	3.87	11	16	72	191	91	وقف حسابات مشاهير سناپ شات وخضوع جميع تطبيقات التواصل الاجتماعي للرقابة
				2.9	4.2	18.9	50.1	23.9	
			0.725	3.9084	المؤشر العام				

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (18) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (4.08 - 3.79) وهي قيمة مرتفعة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعني أن جميع عبارات

محور "طرق تصدي النيابة العامة للجرائم الإلكترونية التي يتعرض لها الجمهور في أزمة كورونا" جاءت بمتوسط حسابي (3.79)، وقد جاءت فقرة "تدشين ماكاثون لنشر التوعية بقضايا الأمن الوطني" في الترتيب الأول بمتوسط (4.08)، وانحراف معياري قدره (0.888)، وأقل متوسط حسابي في المحور كان للفقرة "تجريم نشر جرائم الإنترنت ومنح صلاحيات للأمن العام القبض عليهم وتقديمهم للنيابة" بمتوسط حسابي قدرة (3.79)، وانحراف معياري (0.948).

ومن نتائج الجدول السابق يتضح اهتمام النيابة العامة السعودية بالبحث عن الطرق والأساليب التي تحد بها من الجرائم الإلكترونية التي صاحبت وباء كورونا في المملكة، حيث تصدر اقتراح تدشين ماكاثون لنشر التوعية بقضايا الأمن الوطني والحفاظ على سلامة المواطنين من الوباء، وإنشاء إدارات نظامية بالنيابة العامة تعنى بالإعلام الجديد والإشراف والرقابة على مواده، والتوصية بحجب المنصات التي تعطل أداء مؤسسات الدولة في أوقات الأزمات والكوارث، وتحميل شركات الاتصالات مسؤولية المحتوى المتداول عبر شبكاتها، ومراقبة ما ينشر على منصات الإعلام الجديد ويتم تداوله عبر تطبيقاته التفاعلية، فيما تراجعت طرق وأساليب وقف حسابات مشاهير سناب شات وخضوع التطبيقات للرقابة، وعدم السماح للتدوين الخارجي بالنفوذ عبر الشبكة المحلية، وربط حسابات المشاركين بالإنترنت برقم الهوية الوطنية أو بإقامة الوافد ومكان عمله، وتجريم نشر جرائم الإنترنت ومنح صلاحيات للأمن العام القبض عليهم، حيث يقرر النظام السعودي السجن مدة لا تزيد على خمس سنوات وغرامة لا تزيد على ثلاثة ملايين على كل إنتاج من شأنه المساس بالنظام العام أو القيم الدينية أو الآداب العامة أو حرمة الحياة الخاصة أو إعداده أو إرساله أو تخزينه عن طريق الشبكة المعلوماتية أو أحد أجهزة الحاسب الآلي بكافة أشكاله، وهذا النوع من الجرائم له العديد من الآثار الاجتماعية على مستوى الأفراد، نظراً لما تدخله في نفوس الأفراد من الخوف في الوقوع كضحايا لهذا النوع من الجرائم، حيث ظهرت العديد من المشكلات في المجتمع السعودي نتيجة للاستخدام السيء للجوال، فالمساس بالحياة الخاصة عن طريق إساءة استخدام الهواتف النقال المزودة بالكاميرا أو ما في حكمها، وهذا لحماية حرمة الحياة الخاصة خصوصاً ما يتعلق بالتصوير والنشر والتهديد بالتصوير والنشر، وقول المنظم أو ما في حكمها ليُدخل تسجيل الأصوات أو غيره مما يطرا من استحداثات تقنية متسارعة يعاقب بالسجن مدة سنة أو بغرامة خمسمائة ألف ريال.

وعلى هذا اتجهت السياسة الإعلامية السعودية أثناء أزمة كورونا إلى تعزيز أوامر الإعلام الإلكتروني كأحد الأدوات المهمة في بناء استراتيجيات التوعية بمخاطر الوباء والاستفادة القصوى من منظومة الإعلام الجديد في تطوير أساليب التعليم والتدريب التفاعلي والتي من الممكن أن تعمل على تأسيس سياسات وطنية منهجية تسخر التقنيات الحديثة في تقليل مخاطر تفشي الوباء، والحد من الجرائم المصاحبة له.

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

- التطبيقات الاتصالية التي تستخدمها النيابة العامة في تقديم معلوماتها للجمهور
عن الجرائم الإلكترونية المتداولة وقت أزمة كورونا:

جدول رقم (19) يوضح نتائج

استجابات عينة الدراسة على محور " التطبيقات الاتصالية التي تستخدمها النيابة
العامة في تقديم معلوماتها للجمهور عن الجرائم الإلكترونية المتداولة وقت أزمة
كورونا " في المملكة

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
9	**0.000	0.893	3.90	10	16	64	202	89	لينكد إن
				2.6	4.2	16.8	53.0	23.4	
11	**0.000	1.024	3.70	17	35	64	191	74	جوجل بلس
				4.5	9.2	16.8	50.1	19.4	
3	**0.000	0.903	4.04	8	16	51	182	124	سناپ شات
				2.1	4.2	13.4	47.8	32.5	
4	**0.000	0.857	4.03	7	12	56	193	113	إنستغرام
				1.8	3.1	14.7	50.7	29.7	
8	**0.000	0.910	3.92	10	16	65	192	98	تيليجرام
				2.6	4.2	17.1	50.4	25.7	
5	**0.000	0.877	4.01	8	14	53	194	112	واتساب
				2.1	3.7	13.9	50.9	29.4	
1	**0.000	1.101	4.08	15	14	51	145	156	تويتر
				3.9	3.7	13.4	38.1	40.9	
6	**0.000	1.003	3.97	16	15	56	171	123	تطبيق الزووم
				4.2	3.9	14.7	44.9	32.3	
2	**0.000	0.915	4.06	10	12	52	177	130	يوتيوب
				2.6	3.1	13.6	46.5	24.1	
7	**0.000	0.963	3.96	12	18	58	178	115	فيسبوك
				3.1	4.7	15.2	46.7	30.2	
10	**0.000	1.007	3.82	11	30	77	161	102	سكاى بى
				2.9	7.9	20.2	42.3	26.8	
				المؤشر العام					
		0.660	3.957						

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (19) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (4.08) - (3.82) وهي قيمة مرتفعة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعنى أن جميع عبارات محور " التطبيقات الاتصالية التي تستخدمها النيابة العامة في تقديم معلوماتها للجمهور عن الجرائم الإلكترونية المتداولة وقت أزمة كورونا " جاءت بمتوسط حسابي (3.957)، وجاءت منصة تويتر " في الترتيب الأول بمتوسط (4.08) ، وانحراف معياري قدره (1.101) ، وأقل متوسط حسابي لتطبيق سكاى بى بمتوسط حسابي قدرة (3.82)، وانحراف معياري (1.007).

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

ومن نتائج الجدول السابق يتضح تنوع استخدامات النيابة العامة للأدوات الاتصالية الحديثة عند التواصل مع الجمهور بشأن التعليمات المصاحبة لأزمة وباء كورونا، حيث تصدر " تويتر، واليوتيوب، وسناب شات، وانستجرام، والواتساب، وتطبيق الزووم"، فيما تراجعت أدوات "الفيسبوك، والتليجرام، ولينكدان، وسكاى بي، وجوجل بلس"، وهو ما يعنى تنوع التطبيقات المستخدمة في الجرائم الإلكترونية، حيث تصدرت مقاطع الفيديو ومنصة تويتر وسناب شات، بينما تراجع الفيسبوك، وهو ما يعطى مؤشراً على كثافة استخدام السعوديين لليوتيوب وتويتر، مقابل تراجع في استخدام الفيسبوك الذى يُعد الأقل استخداماً في المملكة، وأصبحت هذه المنصات هي الأبرز استخداماً في جرائم المعلومات بالإضافة إلى "البريد الإلكتروني، غرف المحادثة، مجموعات الأخبار، شبكة الويب وتطبيقات الهواتف الذكية، وفى النظام السعودي فإن كل شخص يقوم بالتشهير بالآخرين وإلحاق الضرر بهم عبر وسائل تقنيات المعلومات يعاقب بالسجن سنة أو غرامة خمسمائة الف ريال، حيث تحال الدعوى بعد استكمال مرحلة التحقيق بدعوى عامة تقوم النيابة العامة بالترافع فيها أمام المحكمة الجزائية مطالبة بتطبيق المواد الواردة في نظام مكافحة الجرائم الإلكترونية، حيث تضم النيابة العامة دوائر متخصصة في التحقيق في الجرائم تسمى بدوائر المال، تقوم هذه الدوائر باستجواب المتهم والتحقيق معه في الجريمة المنسوبة إليه.

- مدى رضا الجمهور عن إدارة النيابة العامة لأزمة كورونا :

جدول رقم (20) يوضح نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة

على محور "مدى رضا الجمهور عن إدارة النيابة العامة لأزمة كورونا "

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
2	**0.000	1.081	3.46	24	44	102	152	59	راض بشكل كبير
				6.3	11.5	26.8	39.9	15.5	
1	**0.000	1.014	3.49	23	31	110	169	48	راض
				6.0	8.1	28.9	44.4	12.6	
3	**0.000	1.029	3.39	21	50	111	156	43	راض إلى حد ما
				5.5	13.1	29.1	40.9	11.3	
4	**0.000	1.196	2.86	52	109	97	86	37	غير راض
				13.6	28.6	25.5	22.6	9.7	
5	**0.000	1.286	2.60	103	77	101	67	33	غير راض تماماً
				27.0	20.2	26.5	17.6	8.7	
			0.708	3.164	المؤشر العام				

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

تظهر بيانات الجدول رقم (20) وجود حالة من الرضا لدى الجمهور السعودي على أداء النيابة العامة في أزمة كورونا بمتوسط حسابي (3.164 من 5)، وهي نسبة كبيرة ، فيما تدل قيمة مربع كاي على وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، ومن نتائج الجدول السابق يتضح رضا الجمهور السعودي عن أداء النيابة العامة وقت أزمة كورونا ، حيث تصدرت حالة الرضا بنسبة (3.49) ، يليها الرضا بشكل كبير نسبياً بنسبة (3.46) ، والرضا إلى حد ما بنسبة (3.39) ، وغير راضي بنسبة (2.86) ، وغير راض تماماً بنسبة (2.60) ، وهو ما يعني ان هناك حالة من الرضا العام حول أداء النيابة العامة في أزمة كورونا ، مما يشير إلى أن النيابة العامة تقدم ما يتناسب مع إشباعات وحاجات افراد المجتمع ، وأنها أصبحت منبراً إعلامياً مهماً ومصدراً من مصادر المعلومات عن أزمة كورونا ، بجانب دورها الرقابي على الجرائم الإلكترونية .

- التحديات التي تواجه النيابة العامة أثناء إدارة أزمة كورونا :

جدول رقم (21) يوضح نتائج
استجابات أفراد عينة الدراسة على محور " التحديات التي تواجه النيابة العامة
أثناء إدارة أزمة كورونا

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة	
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
3	**0.000	1.121	3.26	32	66	93	150	40	صعوبة التنسيق بين المؤسسات المعنية بوباء كورونا	
				8.4	17.3	24.4	39.4	10.5		
4	**0.000	1.147	3.06	36	95	92	123	35	عشوائية التخطيط في إدارة التعامل مع وباء كورونا	
				9.4	24.9	24.1	32.3	9.2		
7	**0.000	1.185	2.81	59	102	103	86	31	عدم الاهتمام بالبحوث المنشورة عن وباء كورونا	
				15.5	26.8	27.0	22.6	8.1		
1	**0.000	1.147	3.70	36	81	113	108	43	تداخل الاختصاصات المعنية بإدارة وباء كورونا	
				9.4	21.3	29.7	28.3	11.3		
2	**0.000	1.064	3.54	19	44	97	154	67	ضعف إدارات العلاقات العامة في التعامل مع وباء كورونا	
				5.0	11.5	25.5	40.4	17.6		
6	**0.000	1.191	2.85	56	97	110	82	36	عدم كفاية ميزانية الاعلانات التوعوية عن كورونا	
				14.7	25.5	28.9	21.5	9.4		
5	**0.000	1.227	2.88	56	103	91	91	40	ضعف تأهيل فرق إدارة وباء كورونا في النيابة العامة	
				14.7	27.0	23.9	23.9	10.5		
				المؤشر العام						
				0.908	3.075					

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (21) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.70-2.81) وهي قيمة متوسطة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعنى أن جميع عبارات محور " التحديات التي تواجه النيابة العامة أثناء إدارة أزمة كورونا " جاءت بمتوسط حسابي (3.075)، وجاءت فقرة " تداخل الاختصاصات المعنية بإدارة وباء كورونا " في الترتيب الأول بمتوسط (3.70)، وانحراف معياري قدره (1.147) ، وأقل متوسط حسابي في المحور للفقرة " تداخل الاختصاصات المعنية بإدارة وباء كورونا " بمتوسط حسابي قدرة (2.81)، وانحراف معياري (1.185).

ومن الجدول السابق يتضح تباين وتنوع التحديات التي تواجه النيابة العامة في أزمة كورونا تصدرتها تداخل الاختصاصات المعنية بإدارة وباء كورونا، وضعف إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية عند التعامل مع الوباء ، وصعوبة التنسيق بين المؤسسات المعنية بشأن كورونا، وعشوائية التخطيط في إدارة التعامل مع الأزمات الطارئة، بينما تراجعت تحديات " ضعف تأهيل فرق إدارة وباء كورونا في النيابة العام، وعدم كفاية ميزانية الاعلانات التوعوية عن كورونا، وعدم الاهتمام بالبحوث المنشورة عن وباء كورونا، وهو ما تختلف فيه الدراسة مع نتائج دراسة (الأمين، 2020) والتي ترى أن التحديات تتمثل في الشائعات والحملات المغرضة التي تجد رواجاً، خاصة مع حالة الغموض المصاحب للوباء ، إضافة إلى التوظيف السلبي لمنصات التواصل الاجتماعي التي تشارك هي الأخرى في الترويج للشائعات، خاصة وأنها في الكثير من الدول لا تخضع لقواعد تنظم عملها ، ومن ثم فقد أولت المملكة اهتماماً خاصاً بتنمية القطاع التقني باعتباره واحداً من الركائز الأساسية لاستراتيجية رؤية المملكة 2030 الهادفة لتنويع الاقتصاد وتوفير فرص عمل جديدة، ويساهم صندوق الاستثمارات العامة في المملكة في دعم نمو هذا القطاع بقيمة تصل إلى 100 مليار دولار أمريكي بالتعاون مع مجموعة سوفت بنك اليابانية، وعلى هذا أدركت المملكة أهمية حماية بنيتها التحتية على شبكة الإنترنت، وقامت بتأسيس المركز الوطني للأمن الإلكتروني ضمن إطار برنامج دفاعي منسق من هذا العام.

- الاستراتيجيات التي تعتمد عليها النيابة العامة أثناء أزمة كورونا:

جدول رقم (22) يوضح نتائج

استجابات عينة الدراسة لمحور " الاستراتيجيات التي تعتمد عليها النيابة العامة
في توصيل رسائلها للجمهور عن تفشى وباء كورونا " في المملكة

ت	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة	
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
11	**0.000	1.066	3.55	20	43	91	161	66	استراتيجية عدم الاندفاع	
				5.2	11.3	23.9	42.3	17.3		
2	**0.000	0.939	3.77	9	29	78	186	79	استراتيجية التوقيت	
				2.4	7.6	20.5	48.8	20.7		
8	**0.000	0.938	3.68	9	32	97	176	67	استراتيجية التركيز	
				2.4	8.4	25.5	46.2	17.6		
1	**0.000	0.916	3.78	10	21	87	187	76	استراتيجية المشاركة	
				2.6	5.5	22.8	49.1	19.9		
3	**0.000	0.942	3.74	9	33	78	189	72	استراتيجية ملتقى الطرق	
				2.4	8.7	20.5	49.6	18.9		
9	**0.000	0.999	3.67	13	35	89	170	74	استراتيجية الانتشار الواسع	
				3.4	9.2	23.4	44.6	19.4		
5	**0.000	0.988	3.70	15	25	93	172	76	استراتيجية الانعزال	
				3.9	6.6	24.4	45.1	19.9		
7	**0.000	1.032	3.70	17	31	81	171	81	استراتيجية المفاجأة	
				4.5	8.1	21.3	44.9	21.3		
6	**0.000	1.030	3.70	17	34	72	181	77	استراتيجية التمييز التأثيري	
				4.5	8.9	18.9	47.5	20.2		
10	**0.000	1.041	3.61	20	33	87	173	68	استراتيجية انكار الأزيمة	
				5.2	8.7	22.8	45.4	17.8		
4	**0.000	1.035	3.72	18	29	75	176	83	استراتيجية إخماد الأزيمة	
				4.7	7.6	19.7	46.2	21.8		
				المؤشر العام						
				0.835	3.697					

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول رقم (22) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.55-3.78) وهي قيمة مرتفعة وفق التحليل الإحصائي، وهو ما يعنى أن جميع عبارات محور " الاستراتيجيات التي تعتمد عليها النيابة العامة أثناء الأزمات " جاءت بمتوسط حسابي (3.697) ، وجاءت " استراتيجية المشاركة " في الترتيب الأول بمتوسط (3.78) ، وانحراف معياري قدره (0.916) ، وأقل متوسط حسابي في المحور لـ " استراتيجية

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

عدم الاندفاع "بمتوسط حسابي قدرة (3.55)، وانحراف معياري (1.066).

ومن الجدول السابق يتضح تنوع الاستراتيجيات التي استخدمتها النيابة العامة في أزمة كورونا، حيث تصدرت استراتيجيات " استراتيجة المشاركة، والتوقيت، وملتقى الطرق وإخماد الأزمة، بينما تراجع استراتيجيات "الانعزال والتميز التأثيرى والمفاجأة والتركيز والانتشار الواسع وانكار الأزمة وعدم الاندفاع ، وهو ما يعنى حرص الحكومة السعودية على اشراك الجمهور في المسؤولية ، بجانب التعاون مع جهات دولية بهدف تبادل المعلومات والخبرات ضمن الجهود العالمية لاحتواء الوباء، حيث تقوم الحكومة على تنفيذ أقصى الاحتياطات الصحية لحماية مواطنيها، ودعم المجتمع الدولي بـ 500 مليون دولار لمكافحة الوباء،

حيث تناقلت صفحات التواصل الاجتماعي بداية ظهور وباء كورونا معلومات عن منظمة الصحة العالمية، ترسم للوباء صورة ذهنية تتمثل في أنه كبير الحجم، بطيء الحركة، ويموت عند درجة 26 درجة مئوية، فكانت هذه المعلومة كفيلا بإراحة العقل البشرى من التفكير، فالمملكة العربية السعودية مقبلة على فصل الصيف، ودرجة الحرارة سوف تتجاوز حد الـ 45 درجة وتتخطى أحيانا الـ 50 مئوية، وهي كفيلا بتدمير هذا الوباء ومنعه من الانتشار والقضاء عليه ، تبين بعد دخول فصل الصيف وعودة الحياة إلى طبيعتها ان هذه المعلومات ليست دقيقة، وأن الوباء لا يتأثر بدرجة الحرارة، كما لم يتوصل الباحثون ومراكز البحوث العلمية إلى حقيقة انتشاره، أو الوصول إلى علاج يحد من خطورته ويقلل من نسب الوفاة التي تخطت نحو النصف مليون حول العالم حيت نهاية يونية 2020 م .

- التصور المستقبلي لدور النيابة العامة في حماية المجتمع من مخاطر الجرائم الإلكترونية في أزمة كورونا

جدول رقم (23) يوضح نتائج

استجابات عينة الدراسة لمحور " التصور المستقبلي لدور النيابة العامة السعودية في حماية المجتمع من مخاطر الجرائم الإلكترونية في أوقات الأزمات "

ت	الدالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات عينة الدراسة					العبارة
				لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
6	**0.000	0.867	4.15	8	11	37	183	142	إجراء المزيد من البحوث حول الجرائم التي تصاحب الأزمات
				2.1	2.9	9.7	48.0	37.3	
2	**0.000	0.869	4.35	11	3	25	142	200	تأهيل العاملين بالنيابة العامة واكسابهم مهارة العمل عن بُعد
				2.9	8	6.6	37.3	52.5	
5	**0.000	0.886	4.21	7	12	39	156	167	تشكيل خلية في إدارة الأزمات الطارئة بالنيابة العامة
				1.8	3.1	10.2	40.9	43.8	

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

1	**0.000	0.886	4.41	9	9	22	116	225	إنشاء وحدة لرصد الجرائم الإلكترونية في وقت الأزمات
				2.4	2.4	5.8	30.4	59.1	
3	**0.000	0.875	4.30	9	6	33	144	189	وضع استراتيجية محلية سعودية للتعامل مع الأزمات
				2.4	1.6	8.7	37.8	49.6	
10	**0.000	1.255	3.51	38	43	79	126	95	الاستفادة من خبرات الدول في إدارة الأزمات الطارئة
				10.0	11.3	20.7	33.1	24.9	
9	**0.000	1.073	3.65	27	20	86	173	75	وضع معايير مهنية وأخلاقية للعمل الإعلامي في وقت الأزمات
				7.1	5.2	22.6	45.4	19.7	
7	**0.000	0.852	4.12	8	10	40	193	130	وضع خطط استباقية للتعامل مع جرائم المعلومات والانترنت
				2.1	2.6	10.5	50.7	34.1	
4	**0.000	0.907	4.23	9	12	32	155	173	التعاون مع المؤسسات الأمنية في مكافحة الجريمة والمجرمين
				2.4	3.1	8.4	40.7	45.4	
8	**0.000	1.117	3.80	23	25	70	150	113	تنمية الشعور لدى الجمهور بأهمية النيابة العامة
				6.0	6.6	18.4	39.4	29.7	
			0.636	4.078	المؤشر العام				

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

تظهر بيانات الجدول السابق رقم (23) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (3.51-4.41) وهي قيمة مرتفعة وفق الجدول الإحصائي، وهو ما يعني أن جميع عبارات محور "التصور المستقبلي لدور النيابة العامة في حماية المجتمع من مخاطر الجرائم الإلكترونية في أوقات الأزمات" جاء بمتوسط حسابي (4.078)، وقد جاءت فقرة "إنشاء وحدة لرصد الجرائم الإلكترونية في وقت الأزمات" في الترتيب الأول بمتوسط (4.41)، وانحراف معياري قدره (0.886)، وجاء أقل متوسط حسابي في المحور للفقرة "الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في إدارة الأزمات الطارئة" بمتوسط حسابي قدرة (3.51)، وانحراف معياري (1.255).

ومن الجدول السابق يتضح تنوع رؤى الجمهور في تحسين أداء النيابة العامة في أزمة كورونا والتي تمثلت في "ضرورة إنشاء وحدة لرصد الجرائم في الأوقات العادية ووقت للأزمات، وتأهيل العاملين بالنيابة العامة واكسابهم مهارة العمل عن بُعد، وتدشين نموذج استراتيجي محلي للتعامل مع الأزمات الطارئة، والتعاون مع المؤسسات الأمنية والتنسيق بينهم، والعمل المشترك في مكافحة الجريمة وملاحقة المجرمين، وتشكيل فرق متخصصة بالنيابة العامة في إدارة الأزمات، بينما تراجعت رؤى الجمهور في تحسين أداء النيابة العامة في أزمة كورونا في "إجراء المزيد من البحوث حول الجرائم التي تصاحب الأزمات عموماً، ووضع خطط استباقية للتعامل مع جرائم المعلومات وقراصنة الانترنت، والعمل على تنمية الشعور لدى الجمهور

بأهمية دور النيابة العامة في خدمة المجتمع، ووضع معايير مهنية وأخلاقية للعمل الإعلامي في وقت الأزمات، والاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في إدارة الأزمات الطارئة، وهو ما يؤكد توجه المملكة نحو رؤية 2030 والتحول الإلكتروني في الأعمال الحكومية، والأمن السيبراني والذي تم ترجمته بتأسيس هيئة الأمن السيبراني والتي ترتبط مباشرة بولي العهد محمد بن سلمان، فيما اخذت النيابة العامة فيروس كورونا على محمل الجد، متخذة خطوات حثيثة وفعالة تجاه تعزيز الصحة العامة وأمن وسلامة المواطن والمقيم، وبدأت بتكثيف إجراءات الترصد الوبائي، والبدء في التحري، وتفعيل النشاط البحثي، وكذلك اتخاذ تدابير الوقاية والمكافحة، وفي أوروبا تعددت قصص الموتى بوباء كورونا، فقد توفي صبي لديه شلل دماغي عندما لم يجد من يعتني به بعد أن تم أخذ والده إلى الحجر الصحي، وتوفيت امرأة مصابة بسرطان الدم بعد أن رفض العديد من المستشفيات استقبالها بسبب مخاوف من انتقال العدوى للمستشفى، ومناشدة أم ضابط الشرطة كي يسمح لابنتها المريضة بسرطان الدم بعبور نقطة تفتيش على جسر حتى تتلقى علاجاً كيميائياً، فيما توفي رجل لديه مرض كلوي بعد أن قفز من شرفة شققته لأنه لم يتمكن من الوصول إلى وحدة غسيل الكلى، وهو ما يعني أن بعض السلطات الحكومية استخدمت تدابير احتواء تعسفية شملت إغلاق أبواب منازل العائلات التي يُشتبه في إصابتها باستخدام قضبان حديدية، واعتقال الأشخاص بسبب رفض وضع الأقنعة، وتسيير طائرات بدون طيار فيها مكبرات صوت لتوبيخ الأشخاص الذين يخرجون دون أقنعة. لم تفعل السلطات الكثير لمكافحة التمييز ضد "سكان ووهان وهويباي" الذين يسافرون إلى مناطق أخرى في الصين.

نتائج فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصورة الإعلامية للنيابة العامة كما يراها الجمهور، وبين الصورة المدركة لديهم عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة.

جدول رقم (24) يوضح

معامل الارتباط بيرسون لدلالة العلاقة الارتباطية بين الصورة الإعلامية للنيابة العامة كما يراها الجمهور، وبين الصورة المدركة لديهم عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا.

رؤية الجمهور للصورة الإعلامية للنيابة العامة		الصورة المدركة عن النيابة العامة
مستوى المعنوية	قيمة معامل بيرسون	
026°0	0.135	

تظهر بيانات الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصورة الإعلامية للنيابة العامة كما تراها عينة الدراسة، وبين الصورة المدركة لديهم عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة، حيث بلغت قيمة بيرسون

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

(0.135) ، عند مستوى معنوية (0.026) ، وهى أكبر من (0.005) ، وهو ما يعنى قبول الفرض القائل بوجود علاقة، حيث تظهر النتائج عدم وجود فروق بين عينة الدراسة حول صورة النيابة العامة ، والصورة المدركة عنها عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا ، وهو ما يعزو إلى تعدد المهام التي تقوم بها النيابة العامة في أوقات الأزمات وأن التصدي للجرائم الإلكترونية ، هي جزء من مهامها وليست الكل .

الفرض الثاني : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل اهتمام الجمهور بأنشطة وخدمات النيابة العامة عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا، وطبيعة الصورة المدركة لديهم .

جدول رقم (25) يوضح

معدل الارتباط سبيرمان لدلالة العلاقة الارتباطية بين معدل اهتمام الجمهور بأنشطة وخدمات النيابة العامة عند التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا، وطبيعة الصورة المدركة لديهم .

الصورة المدركة		مدى الاهتمام بأنشطة وخدمات النيابة العامة
مستوى المعنوية	قيمة معامل سبيرمان	
0.010	0.292	

تظهر بيانات الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل الاهتمام بأنشطة وخدمات النيابة العامة كما يراها الجمهور السعودي، وبين الصورة المدركة عن النيابة العامة لديهم، حيث بلغت قيمة سبيرمان (0.292) ، عند مستوى معنوية (0.010) ، وهى أكبر من (0.005) ، وهو ما يعنى قبول الفرض القائل بوجود علاقة، حيث تظهر النتائج عدم وجود فروق بين عينة الدراسة حول اهتمام الجمهور بأنشطة وخدمات النيابة العامة أثناء تفشى وباء كورونا وبين الصورة المدركة عنها، والتي جاءت إيجابية بنسبة كبيرة .

الفرض الثالث : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً للخصائص الديموغرافية للمبحوثين من الجمهور السعودي.

1- وفق النوع: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة لدى أفراد عينة الدراسة عن النيابة العامة وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا وفقاً للنوع، يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (26) يوضح

اختبار (ت) لمعنوية الفروق بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً للنوع

مستوى المعنوية	قيمة ت	إناث = ن 68		ذكور = ن 313		الصورة المدركة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.088	3.223	0.422	3.75	0.564	3.88	

تظهر بيانات الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى عينة الدراسة ، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا وفقاً لمتغير النوع، حيث بلغت قيمة ت بنسبة (3.223) عند مستوى معنوية (0.088) ، وهى أكبر من (0.005) ، وهو ما يعنى رفض الفرض القائل بوجود علاقة بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور ، ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا ، حيث تظهر النتائج وجود فروق بين الذكور والاناث في الصورة المدركة عن النيابة العامة ودورها في الجرائم الإلكترونية وفقاً لمتغير النوع، وذلك لصالح فئة الذكور، لاعتبارات عديدة منها اعتماد المجتمع السعودي على الذكور في عملية الإنتاج وإدارة الاقتصاد، حيث يحتل الذكور ما نسبته (80%) من القوى العاملة في المملكة ، مقابل (20%) للاناث ، وهو ما قد يتغير خلال السنوات القادمة بعد الدفع بالمرأة في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية وفق رؤية المملكة 2030م .

2- وفق السن : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور السعودي ، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية وفقاً للسن ، ولتوضيح ذلك فقد تم إجراء اختبار (ف) على النحو التالي :

جدول رقم (27) يوضح

اختبار (ف) لمعنوية الفروق بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً للسن .

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.633	2	0.412	1.255	0.142
داخل المجموعات	24.123	379	0.122		
المجموع الكلي	24.756	381			

تظهر بيانات الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً لمتغير السن، حيث جاءت قيمة ف بنسبة (1.255) ، عند مستوى معنوية (0.142) ، وهى أكبر من (0.005) ، وهو يعنى عدم قبول الفرض القائل بوجود علاقة بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى عينة الدراسة ، ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية ، حيث تظهر النتائج عدم وجود فروق بين عينة الدراسة وفق متغير السن في إيجابية الصورة المدركة عن النيابة العامة ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية في أوقات الأزمات لصالح الفئات الأصغر سناً ، باعتبارها الفئة التي تزايدت فيها نسب المخالفات التي صاحبت الإجراءات الاحترازية وحظر التجول في مدن المملكة .

3- وفق المستوى التعليمي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور السعودي، وبين دورها في التصدي للجرائم

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

الإلكترونية وفقاً للمستوى التعليمي، ولتوضيح ذلك فقد تم إجراء اختبار (ف) على النحو التالي:

جدول رقم (28) يوضح

اختبار (ف) لمعنوية الفروق بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً للمستوى التعليمي.

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.833	2	0.617	3.256	0.077
داخل المجموعات	44.156	379	0.525		
المجموع الكلي	44.989	381			

تظهر بيانات الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء وباء كورونا وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث جاءت قيمة ف بنسبة (3.256)، عند مستوى معنوية (0.077)، وهي أكبر من (0.005)، وهو ما يعنى رفض الفرض القائل بوجود علاقة بين الصورة المدركة عن النيابة العامة ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية، حيث تظهر النتائج وجود فروق بين عينة الدراسة حول طبيعة الصورة المدركة للنيابة العامة وفق المتغير التعليمي، وذلك لصالح طلاب البكالوريوس، وهي الفئة التي تقع في بؤرة المراهقة ومرحلة الشباب التي تتسم بالانطلاق والتفاعل المجتمعي والبحث عن دور للمشاركة في أعمال التطوع وغيرها.

4- وفق سنوات الخبرة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور السعودي، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية وفقاً لسنوات الخبرة، ولتوضيح ذلك تم إجراء اختبار ف على النحو التالي:

جدول رقم (29) يوضح

اختبار (ف) لمعنوية الفروق بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً لسنوات الخبرة

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.925	2	0.755	3.185	0.084
داخل المجموعات	55.117	379	0.695		
المجموع الكلي	56.042	381			

تظهر بيانات الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث جاءت قيمة ف

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

بنسبة (3.185)، عند مستوى معنوية (0.084)، وهى أكبر من (0.005)، وهو ما يعنى رفض الفرض القائل بوجود علاقة بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى عينة الدراسة، ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا ، حيث تظهر النتائج وجود فروق بين عينة الدراسة حول صورة النيابة العامة ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية وفق متغير سنوات الخبرة ، وذلك لصالح الفئة التي تتراوح خبراتهم من 10-15 عام ، وهى الفترة التي تجعل تعرض الباحثين للأحداث المصاحبة لتفشى وباء كورونا تأتي من قبيل التعود والروتين واعتبار ذلك هو الاهتمام الطبيعي لهم .

5- وفق الحالة الاجتماعية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور السعودي، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية وفقاً للحالة الاجتماعية، ولتوضيح ذلك تم إجراء اختبار ف على النحو التالي :

جدول رقم (30) يوضح

اختبار (ف) لمعنوية الفروق بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى أفراد عينة الدراسة، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً للحالة الاجتماعية

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.765	2	0.759	3.111	0.086
داخل المجموعات	33.456	379	0.692		
المجموع الكلي	34.221	381			

تظهر بيانات الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث جاءت قيمة ف بنسبة (3.111) ، عند مستوى معنوية (0.086) ، وهى أكبر من (0.005) ، وهو ما يعنى رفض الفرض القائل بوجود علاقة بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى عينة الدراسة ، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا في المملكة، حيث تظهر النتائج وجود فروق بين عينة الدراسة حول الصورة المدركة عن النيابة العامة ودورها في إدارة الأزمات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك لصالح فئة العزاب، باعتبارها الفئة الأكثر مشاركة في المجتمع السعودي في أوقات الأزمات والكوارث ، ومنها أزمة وباء كورونا، حيث تتزايد المبادرات الشبابية التي تقوم على التكافل وتقديم المساعدات الإنسانية ، خاصة بعد الإجراءات التي اتخذتها حكومة المملكة من أجل محاصرة الوباء ومنع انتشاره، والتي من بينها الحجر المنزلي الذي يستلزم بقاء الأسر في منازلهم، واعتبار ذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة الوباء.

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

وفق متغير قطاع العمل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور السعودي، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية وفقاً لقطاع العمل، ولتوضيح ذلك فقد تم إجراء اختبار ف على النحو التالي:

جدول رقم (31) يوضح

اختبار (ف) لمعنوية الفروق بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى أفراد عينة الدراسة، وبين دورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً لقطاع العمل.

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى المعنوية
بين المجموعات	0.556	2	0.425	3.987	0.045
داخل المجموعات	35.123	379	0.612		
المجموع الكلي	35.669	381			

تظهر بيانات الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور، ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وفقاً لقطاع العمل، حيث جاءت قيمة ف بنسبة (3.987)، عند مستوى معنوية (0.045)، وهي أكبر من (0.005)، وهو ما يعنى رفض الفرض القائل بوجود علاقة بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى عينة الدراسة ودورها في التصدي للجرائم الإلكترونية في أوقات الأزمات، حيث تظهر النتائج وجود فروق بين عينة الدراسة حول الصورة المدركة عن النيابة العامة وفق متغير قطاع العمل، وذلك لصالح القطاع الخاص، باعتباره القطاع الأكثر تضرراً من وقف حركة الإنتاج في قطاعات الدولة، والذي يرتبط مباشرة بالمهن الحرة والحرف اليدوية التي تعتمد على الأجر اليومي، بما يعنى أن انتشار الوباء قد أثر على الدورة الاقتصادية وتوقف الحركة التجارية والصناعية وتقييد حركة المواطنين والزامهم الجلوس بالبيوت، والاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصال والتواصل لتطوير جودة الأعمال الإدارية والتعليمية وغيرها.

خاتمة الدراسة:

يُعد موضوع جائحة كورونا من الموضوعات التي تستحق الدراسة، وخاصة وأن جميع المؤسسات الحكومية السعودية قد قامت بدور مهم ضمن الاستراتيجية القومية لمكافحة وباء كورونا والحد من انتشاره، ويأتي ضمن هذه المؤسسات النيابة العامة التي تحملت عبء متابعة تنفيذ الأوامر والإجراءات والتدابير الاحترازية لضمان سلامة الوطن والمواطن، ومن ثم فقد استهدفت الدراسة التعرف على الاستراتيجيات التي استخدمتها مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى أفراد المجتمع السعودي، واستخدمت الدراسة منهج المسح وأداة المقابلة والاستبيان وذلك بالتطبيق على عينة عمدية من

مستخدمي تطبيقات التواصل الاجتماعي بمدينة الرياض العاصمة بلغت (381) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية .

مناقشة نتائج الدراسة:

- 1- تظهر النتائج تنوع دوافع استخدام الجمهور السعودي للمواقع الإلكترونية أثناء جائحة كورونا، وأنها جاءت في إطار دافع الحصول على المعلومات عن وباء كورونا وحجم انتشاره داخل المملكة وخارجها، ثم دافع التسلية وقت حظر التجول وتبادل الخبرات بين المستخدمين، ودافع اللجوء إليها بعد توقف المدارس والجامعات واعتماد التعليم عن بُعد، فضلاً عن كونها كانت أحد دوافع توطيد العلاقات بين أبناء الأسرة الواحدة ومشاركة الأقارب والأصدقاء لوجود مساحة كبيرة من وقت الفراغ وقت الحظر يمكن من خلال تبادل الآراء والأفكار والمهارات المختلفة .
- 2- توضح النتائج أن غالبية عينة الدراسة من الجمهور السعودي يتقون في إدارة موقع النيابة العامة لأزمة كورونا في المملكة، وأن مستويات الثقة قد بلغت (87.91) ، وهي مؤشر على تمتع فريق إدارة الأزمة بالنيابة العامة بالكفاءة والمهارة في إدارة الأزمة بمراحلها المختلفة ، وذلك على الرغم أن الاعلام عن النيابة العامة تجربة حديثة العهد نسبياً في المملكة ، ويعزو ذلك الى تباين عمل الإعلام الذي يسعى إلى السبق والاثارة وتفسير وتأويل الأحداث ، فيما تأتي مهام النيابة العامة أكثر اتزاناً حيث ترتبط بالقانون والنظام وإقرار العدالة وتحقيق أمن واستقرار المجتمع، وقد تعاطم دورها في تفشي أزمة وباء كورونا ، كما تحظى بدعم من خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد .
- 3- تكشف النتائج تصدر التعرف على انتشار الجرائم الإلكترونية في المملكة الخدمات التي تقدمها منصات النيابة العامة، ثم معرفة نوعية الجرائم التي رصدتها النيابة العامة وقت أزمة كورونا ، وحجم الخسائر والضحايا التي صاحبها الوباء، وتأثيرات كورونا على المشكلات الأسرية، فيما جاء التعرف على استراتيجيات النيابة العامة إزاء أزمة كورونا، ورصد إجراءات النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية، والتعرف على المتضررين من مخالطة المرضى في ترتيب متأخر، وهي مؤشرات على حالة الذعر والهلع الجماعي التي أصابت الجمهور وتسبب فيها قطاع كبير من رواد منصات التواصل الاجتماعي بنشر معلومات واحصائيات غير صحيحة عن وباء كورونا.
- 4- تبين النتائج تنوع الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها النيابة العامة في توصيل رسائلها للجمهور عن تفشي أزمة كورونا، حيث تصدرت إعلانات الشوارع والنشرات والتقارير اليومية، والمقالات الصحفية، والمقابلات وعقد المؤتمرات حول تطورات كورونا في مناطق المملكة والجرائم الإلكترونية المصاحبة لها .

- 5- تشير النتائج إلى تنوع الأدوات التي تستخدمها النيابة العامة في أوقات أزمة كورونا حيث تصدر الاهتمام بمقاطع الفيديو والروابط التشعبية والرسوم البيانية والتوضيحية، فيما تراجعت الرسوم المتحركة والصور الفوتوغرافية والإنفوجراف ، وهو ما يعطى لوسائل الإعلام بُعداً إخبارياً مهماً خصوصاً فيما يتعلق بتصحيح المعلومات المغلوطة المنتشرة بين الجمهور سواء حول المصاب بالمرض أو سبل الوقاية منه بوسائل وأشكال متعددة.
- 6- رصدت النتائج تنوع أسباب تفشي وباء كورونا في المملكة، حيث تصدر عدم التزام الجمهور بإرشادات وزارة الصحة والمؤسسة الأمنية، يليها قلة الوعي لدى الجمهور بخطورة وباء كورونا، ثم تجاهل إشارات الإنذار المبكر بخطورة انتشار الوباء عالمياً، وقلة كفاءة المستشفيات لمواجهة جائحة وباء كورونا، وصعوبة معرفة مصدر الوباء وأساليب انتشاره وعلاجه، ثم قلة كفاءة فرق إدارة الأزمة في المؤسسات الحكومية والأهلية، وتزايد الشائعات المصاحبة للوباء واثارة الخوف والفرع ، وهو ما يشير إلى حرص المؤسسات الحكومية في المملكة على أن تكون جميع المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا متاحة وبلغات متعددة لكافة الفئات من المواطنين والمقيمين على مختلف جنسياتهم ولغاتهم ، حيث لا يوجد لقاح أو دواء محدد مضاد للفيروسات للوقاية من مرض كوفيد 2019- أو علاجه، ويقتصر العلاج فقط على تخفيف الأعراض، وعزل المصابين لحماية الأشخاص الآخرين في مستشفيات خارج المدن ، أما في الحالات المرضية الخطيرة فقد يتطلب الأمر إخضاع المريض للعلاج في وحدة العناية المركزة، ووضع المريض على أجهزة التنفس الصناعي وهو ما يمكن أن يتلقاه مريض كورونا من علاج .
- 7- أبرزت النتائج اعتماد غالبية الجمهور السعودي على المصادر الإعلامية الحديثة عند الحصول على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا يتمثل في سهولة الوصول للمعلومات، وإمكانية التعليق على الموضوعات ، والقدرة على المشاركة وطرح الآراء ، حيث أثبتت دراسة (محمد الأمين ، 2020) حرص وسائل الاعلام العربية على التغطية الكمية للوباء مصحوبة بالإحصائيات الخاصة بالجائحة وأثارها الصحية والاقتصادية ، وهو ما يحتم على وسائل الإعلام التقليدية -أن تعيد النظر في تغطية الأزمات الصحية ذات الطابع الدولي ، فالأسلوب المتكرر والتقليدي أصاب الجمهور بالملل مما دفعه للبحث عن منصات أخرى للحصول على المعلومة ، وتأتى الإشكالية إشكالية في مصداقية المعلومات التي يستقيها الجمهور من منصات التواصل الاجتماعي خصوصاً وأن الجمهور يبحث عن يحضر لهم الأخبار السلبية.
- 8- أكدت النتائج تصدر التعريف بالإجراءات الوقائية عن وباء كورونا أدوار النيابة العامة في إدارة أزمة وباء كورونا في المملكة ، ثم التوعية بالجرائم التي يتم ارتكابها وقت أزمة كورونا ، والتوعية بالتدابير التي يجب تجنبها وقت حظر

- التحول في المملكة، وبناء سمعة جيدة للنيابة العامة لدى الجمهور، فيما تراجعت أدوار التصدي للشائعات التي تنتشر في شبكات التواصل الاجتماعي، وتعريف الجمهور بوباء كورونا وأسباب انتشاره، والتوعية بالإجراءات التي يجب اتباعها عند حظر التجول بسبب تفشي وباء كورونا، وهو ما يشير إلى حساسية البيانات الصحية عن الوباء، وأن نشر المعلومات على تطبيقات الانترنت قد يُشكّل خطراً كبيراً على الأشخاص المصابين، لا سيما من هم في مواضع ضعف وتهميش في المجتمع أو كبار السن، أو الذين يعانون نقص المناعة.
- 9-** أظهرت النتائج تصدر الرد على الفيديوهات المتداولة حول وباء كورونا قائمة أساليب تعامل النيابة العامة مع جمهورها في أزمة كورونا، ثم دعوة الجمهور للإبلاغ والمشاركة عن مخالفات حظر التجول، واحاطة الجمهور بكل جديد حول تطورات الوباء، وعقد مؤتمرات صحفية لتوضيح حقائق وباء كورونا، بينما تراجعت أساليب رصد مخالفات مشاهير منصات التواصل الاجتماعي، ونشر البيانات التحذيرية لمخالفات الحظر والتعليمات الرسمية، وتدشين منصات الكترونية جديدة للرد على الشائعات، وحددت النيابة العامة عقوبات على مطلقي الأخبار مجهولة المصدر، والترويج للشائعات التي تصعد الهلع لدى المجتمع في ظل تفشي فيروس كورونا، كونها تمس بالنظام العام.
- 10-** أوضحت النتائج تنوع الإجراءات التي تقوم بها النيابة العامة اثناء أزمة كورونا، حيث تصدر الاهتمام بتوعية الجمهور بالنظام والمخالفات بأنواعها، يليها مشاركة الجمهور في مكافحة الجرائم وقت أزمة كورونا، واكتساب الجمهور طرق الحماية ومهارة أمن المعلومات الخاصة، ثم بث الإحساس بالمسؤولية لدى الوافدين والمقيمين في المجتمع، وتثقيف أفراد المجتمع بأنواع الجرائم والعقوبات حيالها، وسن لوائح رادعة لمرتكبي الجرائم في المجتمع، والتأكيد على دور النيابة العامة الرقابي وقت الأزمات، وتدشين منصات بالفروع لمكافحة الجرائم بأنواعها، والتعاون الدولي في مكافحة الجرائم عابرة الحدود، ونشر ثقافة الأمن السيبراني لدى الجمهور وقت أزمة كورونا تفادياً للاختراق واعمال القرصنة، وهو ما يشير إلى تنوع مهام النيابة العامة في مكافحة جائحة كورونا بجانب الجرائم المصاحبة لها إلا ما استثنى منها بنظام أو بقواعد تصدر من مجلس الوزراء.
- 11-** كشفت النتائج تنوع القضايا التي استطاعت النيابة العامة الوصول اليها وتقديم اصحابها للمحاكمة وقت أزمة كورونا، حيث تصدرت قضايا السب والقذف والتشهير، ثم جرائم النصب والاحتيال وتعاطي وتجارة المخدرات وجرائم الآداب العامة من تحرش واغتصاب وسرقة واختلاس ورشوة وتزوير وغيرها، والمخالفات النظامية منها المخالفات المرورية وحظر التجول والتلاعب في أسعار السلع والمواد الغذائية والتميز العنصري (ديني، قبلي، عرقي،...)، بينما

- 12- رصدت النتائج تنوع الجرائم الإلكترونية التي حققت فيها النيابة العامة أثناء تفشي وباء كورونا، حيث تصدرت جرائم مخالفة التحذيرات والتعليمات الحكومية بشأن وباء كورونا، يليها جرائم التحرش والتعدي على الأطفال القصر، والتشجيع على ترويج المواد المخدرة وشرب المسكرات في المجتمع، وانتهاك خصوصية الأفراد والتصوير دون إذن، بينما تراجعت جرائم نشر الأخبار المغلوطة عن وباء كورونا، والإساءة لرجال الأمن والتقليل من جهودهم، والتحرّض على خرق حظر التجول، وهي مؤشرات تؤكد نجاح استراتيجية الردع التي اعتمدت عليها النيابة العامة لوقف تجاوزات نشطاء التواصل الاجتماعي في حق رجال الأمن وخرق التعليمات التي أقرتها المؤسسات الأمنية، وهو ما يتطلب اهتمام المؤسسات الحكومية وخاصة النيابة العامة بمتابعة وسائل التواصل والإعلام التفاعلي وتشدّد الرقابة على كل من يثير قضايا خلافية تؤثر على نمط الحياة الطبيعية ونشر الشائعات حول أعداد الإصابات أو الوفيات، أو توجيه المواطنين لمخالفة التعليمات الحكومية في مكافحة مخاطر الفيروس وأثاره.
- 13- تظهر النتائج اهتمام النيابة العامة السعودية بالطرق والأساليب التي تحد من الجرائم الإلكترونية المصاحبة لوباء كورونا في المملكة، حيث تصدر اقتراح تدشين مكاثون لنشر التوعية بقضايا الأمن الوطني والحفاظ على سلامة المواطنين من الوباء، يليها إنشاء إدارات نظامية بالنيابة العامة تعنى بالإعلام الجديد والإشراف والرقابة على مواده، وحجب المنصات التي تعطل أداء مؤسسات الدولة في أوقات الأزمات، وتحميل شركات الاتصالات مسؤولية المحتوى المتداول عبر شبكتها، فضلاً عن مراقبة ما ينشر على منصات الإعلام الجديد ويتم تداوله عبر تطبيقاته التفاعلية، حيث تعتبر جائحة كورونا "كوفيد 19" ثاني جائحة بعد أنفلونزا الخنازير 2009، تولد من رحم الثورة الرقمية وغيرت العديد من المفاهيم المتعلقة بنموذج عملية التواصل والتفاعل، وشكلت هذه الجائحة محكا حقيقيا لاختبار مدى فوائد هذه المنصات الاجتماعية أثناء سيرورة التصدي للجائحة.
- 14- تشير النتائج إلى تنوع استخدامات النيابة العامة للأدوات الاتصالية الحديثة عند التواصل مع الجمهور والتعليمات المصاحبة لأزمة وباء كورونا، حيث تصدرت أدوات "تويتر، واليوتيوب، وسناب شات، وانستجرام، والواتساب، والزووم" قائمة الأعلى استخداماً، فيما تراجع "الفيس بوك، والتليجرام، ولينكدان، وسكاي بي، وجوجل بلس"، وهي إشارة على تنوع التطبيقات المستخدمة في الاعلام عن الجرائم الإلكترونية، وتصدرت مقاطع الفيديو ومنصة تويتر وسناب شات، بينما تراجع الفيس بوك، وهي دلالة على كثافة استخدام الجمهور

السعودي لليوتيوب وتويتز ، مقابل تراجع في استخدام الفيس بوك الذي يُعد الأقل استخداما في المملكة، وهو ما يعنى أن الإعلام الجديد أصبح أكثر جاذبية في البرامج التوعوية واستراتيجيات محو الأمية الصحية، وتوسيع نطاق الفرص التوعوية لمساعدة الناس على زيادة المعرفة الصحية وتطوير مهارات البحث عن المعلومات المناسبة وسد الفجوة الصحية التي تعد موضوعا مهماً في حقل التواصل الصحي وتحقيق الأهداف التوعوية للمنظمات الصحية، ما يستدعي من المؤسسات الصحية توظيف الخصائص التفاعلية للمنصات الإلكترونية "يوتيوب-تويتز - انستجرام" في تفعيل برامج التوعية الصحية والوصول إلى عدد أكبر من المستخدمين على شبكة الانترنت ، حيث أثبتت دراسة (محمد فاضل 2017، وزينب أبو طالب 2013) إيجابية مشاركة المستخدمين للفيديوهات عكس الرسائل المصورة والتي لا تصاحبها الحركة، وهذا يفيد في إعادة إنتاج هذه المواد بواسطة أفراد دون تكاليف وانتشارها على مساحة واسعة في المجتمع، مما يزيد من فاعلية منصات التواصل الاجتماعي في زيادة الوعي الأمني - والصحي بفيروس كورونا.

15- تكشف النتائج تنوع التحديات التي تواجه النيابة العامة في أزمة كورونا، حيث تصدر تداخل الاختصاصات المعنية بإدارة وباء كورونا، يليها ضعف وقلة خبرة إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية عند التعامل مع الوباء، وصعوبة التنسيق بين المؤسسات المعنية بشأن كورونا، وعشوائية التخطيط في إدارة التعامل مع الأزمات الطارئة، بينما تراجعت تحديات " ضعف تأهيل فرق إدارة وباء كورونا في النيابة العام، وعدم كفاية ميزانية الاعلانات التوعوية عن كورونا، وعدم الاهتمام بالبحوث المنشورة عن وباء كورونا، وهي مؤشرات تؤكد على أهمية التدريب والتأهيل لفرق إدارة الأزمات ، وخاصة وانها غالباً ما تتسم بالمفاجأة وتسبب نوعاً من الارتباك وعدم القدرة على اتخاذ القرار .

16- أشارت النتائج إلى تنوع الاستراتيجيات التي اعتمدت عليها النيابة العامة في إدارة أزمة كورونا في المملكة، حيث تصدرت استراتيجيات " المشاركة، والتوقيت، وملتقى الطرق وإخماد الأزمة، بينما تراجعت استراتيجيات "الانعزال والتميز التأثيرى والمفاجأة والتركيز والانتشار الواسع وانكار الأزمة وعدم الاندفاع ، وهو ما يعنى حرص حكومة المملكة التعاون مع جهات دولية مختصة، بهدف تبادل المعلومات والخبرات حول الأزمة ، وذلك ضمن الجهود العالمية لاحتواء الوباء، وتوفير كافة الخدمات للسيطرة عليه، ومكافحة انتشارها ومحاصرته ، حيث ساهم انتشار الوباء في تغير مسار الحياة البشرية والاعتماد على الإعلام الاجتماعي في الاستفادة منها في الأعمال البشرية وتحقيق الأهداف التنموية، وما يرافق ذلك من السياسات التعليمية والصحية الملازمة لتعزيز الإعلام المجتمعي والتفاعلي واستخدام الوسائل التقنية في عقد اللقاءات والاجتماعات وورش العمل.

- 17- أوضحت النتائج تنوع رؤى الجمهور نحو تحسين أداء النيابة العامة في إدارة أزمة كورونا وهو ما ينعكس على صورتها المدركة والمرغوبة، والتي تمثلت في "ضرورة إنشاء وحدة لرصد الجرائم في الأوقات العادية ووقت للأزمات، وتأهيل العاملين بالنيابة العامة واكسابهم مهارة العمل عن بُعد، وتدشين نموذج استراتيجي محلي للتعامل مع الأزمات الطارئة، والتعاون مع المؤسسات الأمنية والتنسيق بينهم، والعمل المشترك في مكافحة الجريمة وملاحقة المجرمين، وتشكيل فرق متخصصة بالنيابة العامة في إدارة الأزمات.
- 18- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصورة المدركة عن النيابة العامة لدى الجمهور بين الخدمات التي قدمتها أثناء تفشى وباء كورونا وبين ممارسة الدور الرقابي على تطبيقات التواصل الاجتماعي، الأمر الذي يؤكد على إيجابية صورة النيابة العامة المدركة لدى الجمهور.

مقترحات الدراسة:

1. تدشين حملات توعوية منظمة لأفراد المجتمع للتعرف على الأنماط السلوكية غير الصحيحة والمؤدية لتفشى الوباء، والتأكيد على تفعيل القانون الخاص بالحفاظ على الصحة العامة للأفراد وخصوصية المرضى، وأن التعايش مع الفيروس يستدعي إعادة النظر في منهجيات التشغيل عن بُعد وتقديم الخدمات للمجتمع بأقل حالات التقارب الاجتماعي خاصة في ظل التوجهات العالمية، والتي تؤكد أن الفيروس سوف يعيش لفترات زمنية قادمة، ومن الممكن أن يؤثر على مسار الحياة الطبيعية للمجتمعات، وهذا ما دعا العديد من الدول لتخفيف إجراءات تقييد حركة المواطنين وعودة الحياة تدريجياً وفق مبادرة نعود بحذر .
2. إصدار تشريعات ولوائح خاصة تستهدف توفير الحماية القانونية اللازمة للمرضى والمصابين بوباء كورونا، وعدم تصوير الموتى، واعتبار ذلك من المحرمات في الدين والعقيدة.
3. ضرورة توظيف تقنية الفيديو والجرافيك في حملات التوعية التي تطلقها النيابة العامة مع التنوع في استخدام كافة القوالب الفنية وأساليب الاقناعات المختلفة عند مخاطبة الجمهور.
4. الاهتمام بنشر الثقافة القانونية عبر منصات التواصل الاجتماعي التابعة للنيابة العامة وذلك وفقاً للتباين في فئات المجتمع وبلغات متعددة حتى يمكن إحداث التأثير المطلوب.

مصادر ومراجع الدراسة:

- 1- World Health Organization 2019 Novel Coronavirus (2019-nCoV) **Strategic Preparedness and Response Plan**” CC BY-NC-SA 3.0 IGO, (Geneva: February 3, 2020)
- 2- W. E. Messamore **“Coronavirus Coverage Isn’t Alarmist; It’s One Thing Mainstream Media Gets Right”** CNN, March 30, 2020, “accessed March 15, 2020
- 3- Karen Hao and Tanya Basu **“The coronavirus is the first true social-media “Infodemic,”** MIT Technology Review, February 12, 2020 “accessed March .15
- 4- **جهود المملكة في مكافحة وباء كورونا (2020)** وزارة الإعلام، المملكة العربية السعودية، الرياض، ابريل، على الموقع التالي: www.cgc.gov.sa
- 5- ماجد الجريوي، مشعل الوعيل (2020) **قراءة في ممارسة الاعلام السعودي خلال أزمة كورونا،** وزارة الاعلام، المملكة العربية السعودية، الرياض ، مايو 2020م .
- 6- عبد الملك الشلهوب (2020) **الممارسات الإعلامية والاتصالية التي تقوم بها وزارة الصحة السعودية في توعية أفراد المجتمع بجائحة كورونا،** قسم الاعلام، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 7- محمد الأمين (2020) **محددات تغطية الفضائيات الإخبارية لجائحة كورونا في عصر الرقمنة،** دراسة تحليلية، مركز الجزيرة للدراسات، الدوحة، قطر .
- 8- حاتم الصالحي (2018) **تقييم التسويق والاعلام الاجتماعي في حملات الصحة العامة – دراسة حالة على وباء الكوليرا في اليمن،** مجلة الجامعة الأمريكية، القاهرة، العدد 25، 2018م
- 9- طاهر دنيانز (2018) **“دور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية،** ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ، الجزائر .
- 10- راجعي الطاهر (2018) **التفاعلية في مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التوعية الصحية،** دراسة ميدانية على عينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال، ماجستير ، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 1 ، الجزائر .
- 11- نصر الدين سماعلى (2017): **دور صحافة المواطن في التوعية بقضايا الصحة دراسة ميدانية،** ماجستير غير منشورة، جامعة مستغانم، الجزائر .
- 12- نورة أبو سنة (2016) **علاقة التعرض للصحف السعودية الورقية والمطبوعة بمستوى المعرفة بمرض كورونا ،** مجلة البحوث الإعلامية ، جامعة الأزهر ، العدد 1 ، 2016م .
- 13- جهاد كاظم (2015) **الوعي الصحي عبر وسائل الاتصال – دراسة حالة على مرضى الإيدز،** مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد ، العراق ، العدد 27، 2015م

استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى جائحة كورونا وانعكاساتها
على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي

- 14- عثمان بن العربي (2014) استخدام الشباب السعودي لوسائل الاعلام والوعي الصحي عن
البدانة، المجلة العربية للإعلام والاتصال، جامعة الملك سعود ، الرياض .
- 15- زينب أبو طالب (2013) شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الصحية لدى
الجمهور السعودي، المجلة العربية للإعلام والاتصال، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 16- فاطمة الزهراء محمد (2011) دور الصحف الإلكترونية في التوعية بالقضايا الصحية، المجلة
المصرية لبحوث الاعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد 37 ، يناير 2011م
- 17- صفا فوزى (2010) علاقة التعرض لوسائل الاتصال بمستوى المعرفة الصحية لدى الجمهور
المصري بموضوع انفلونزا الخنازير ، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام ، القاهرة ، كلية
الإعلام ، عدد يناير 2010م .
- 18- أحمد باريان (2006) دور وسائل الاعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية، ماجستير غير
منشورة، كلية الآداب ، جامعة سعود، الرياض .
- 19- McAlister Alfred, (2004), Media and Community Campaign Effects on
Adult Tobacco Use in Texas, **Journal of Health Communication**, Vol. 9,
No. 2.
- 20- Sellnow, Timothy et.al., 2009, **Effective Risk Communication: A
Message Centered Approach**, Springer. NY, USA.
- 21- Coombs, W. Timothy. 2007, Protecting Organization Reputations
During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis
Communication Theory. **Corporate Reputation Review**, Vol. 10, p. 163–
176.
- 22- على عوجة (1985) الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة: علم الكتب ، ص 44
- 23- محمد شومان(2010) الإعلام والأزمات، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ص 23
- 24- أحمد السيد طه،(2011) إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية
الاجتماعية، ماجستير غير منشورة، كلية الآداب ، جامعة بنها، ص 4
- 25- أحمد عبد المحسن،(2006) العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل
الإعلام، ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، ص 3
- 26- فهد العسكر، (1993) الصورة الذهنية، الرياض، دار طويق للنشر، ص 20
- 27- أيمن ندا، (2004) الصورة الذهنية والإعلامية، القاهرة ، برس للنشر والتوزيع ، ص 9
- 28- شريفة سليمان، (2006) دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية
من منظور الخدمة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة،
ص 43
- 29- أحمد الدسوقي،(2005) الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، أكاديمية
مبارك للأمن، وزارة الداخلية ، القاهرة ، ص 122

- 30- سمير معلوف : (2010) الصورة الذهنية لدى الجمهور ، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، ص 146
- 31- ساير المطيري ، (2012) الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي : دراسة ميدانية في مدينة الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ..
- 32- سليمان صالح (2005) وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية، الكويت ، مكتبة الفلاح ، ص 17
- 33- أحمد ماهر، (2006) ادارة الأزمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 36
- 34- محمد الأمين (2020) محددات تغطية الفضائيات لجائحة كورونا ، مرجع سابق ص 12: 17
- 35- عباس أبو شامة، (2003-) التعريف بالظواهر الإجرامية المستحدثة، الندوة العلمية لدراسة الظواهر الإجرامية المستحدثة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، ص 39.
- 36- Augustine, Norman (1995) **Managing The Crisis You Tried To Prevent.** Harvard Business Review. Nov.-Des.: 147-158.
- 37- Boin , Arjen & McConnell , Allan (2007) "**Preparing for Critical Infrastructure Breakdowns :The Limits of Crisis Management &the Need for Resilience .**" Journal of Contingencies & Crisis Management .Vol.(15) , No . (1):50-59.
- 38- Everly, Jr. , George S. (2000) . **Crisis Management Briefings (CMB) : Large Group Crisis Intervention in Response to Terrorism , Disasters , & Violence .**"International Journal of Emergency Mental Health , 2(1) ,53-57 .
- 39- Audra Rebecca Diers, **The Strategic Model of Organizational Crisis Communication: An Investigation of the Relationships Between Crisis Type, Industry, and Communicative Strategies Used During Crisis,** Doctoral Dissertation, The University of Texas at Austin, pp: 32-35.
- 40- Falkheimer , Jesper & Heide , Mats (2006)."**Multicultural Crisis Communication: To wards a Social Constructionist Perspective**" Journal of Contingencies &Crisis Management. Vol. (14),No.(4):180-189..
- 41- Gundel , Stephan (2005) " **Towards A New Typology of Crisis** " Journal of Contingencies &Crisis Management. Vol .(13) , No .(3): 106-115 .
- 42- Lalonde , Carole (2004) "**In Search of Archetypes in Crisis Management .**" Journal of Contingencies & Crisis Management. Vol. (12) , No .(2):76-87.

- 43- Lukaszewski , James E (1999) **Seven Dimensions of Crisis Communication Management** : A strategic Analysis And Planning Model". Ragan's Communications Journal, Jan. /Feb.
- 44- Szpirglas, Mathias , Acquier, Aurelien & Gand , Sebastien (2005) **Understanding Organizational Crisis Management Process** : An Analytical Framework Drawn From A case Study In A Public Company". Communication At Euram , Munich , Germany
- 45- Tritz ,Trina Wolosek (2001). **Crisis Management Strategy Utilized By The United States Department Of Defense Following The Terrorist Attack On America: A case Study** "Department Of Communication Studies:83-94.
- 46- WHO (2020): **Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report** – 58, European Region.
- 47- Nadeem, S. (2020). **Coronavirus COVID-19: Available free literature provided by various companies**, journals and organizations around the world. Journal of Ongoing Chemical Research, 5(1), 7-13
- 48- <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>