

بحوث العلاقات العامة

الشرق الأوسط



معامل التأثير "أرسيف" لعام ٢٠١٩ م = ١٣٢١ . دورية علمية محكمة يشرف على من الجمعية المصرية للعلاقات العامة - السنة الثامنة - العدد التاسع والعشرون - الجزء الأول - ١٠ أكتوبر ٢٠٢٠ م

(الإعلام وجائحة كورونا .. مصداقية أم أزمات وسائلات؟)

- كوفيد_١٩، الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة: تغيرات عميقة في الممارسة وأساليب الدراسة
أ.د. علي قسايسية (جامعة الجزائر^٣) ... ص ١١
- التعرض لبرامج الرأي بالقنوات الفضائية التلفزيونية، وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لدى الشباب المصري نحو أداء الدولة المصرية في مواجهة الجائحة الوبائية (كورونا)
أ.م.د. مروى ياسين بسيوني (جامعة بنى سويف) ... ص ٢٩
- اعتماد الجمهور على الفضائيات المصرية وموقع التواصل الاجتماعي كمصدر لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا
د. سارة سعيد عبد الجود دسوقي (جامعة قناة السويس) ... ص ٩٥
- دور الإعلام في تشكيل اتجاهات راغبي الصورة نحو قرار الملكة بتعليقها مع بداية جائحة كورونا وعلاقتها بالصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية
د. آلاء بنت بكر على الشيخ (جامعة الملك عبد العزيز) ... ص ١٣١
- دور موقع التواصل الاجتماعي في الترويج للشائعات وعرض الحقائق الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)
د. إيناس منصور كامل شرف (جامعة كفر الشيخ) ... ص ١٩٣
- مصداقية الإعلام الرسمي الكويتي أثناء الأزمات: جامعة كورونا (كوفيد-١٩) نموذجاً
د. فاطمة سعود عبد العزيز السالم (جامعة الكويت) ... ص ٤٧
- التغطية الإعلامية لجائحة كورونا ودورها في تشكيل اتجاهات الرأي العام البحريني نحو أداء المؤسسات الصحية
د. حسين خليفة حسن خليفة (جامعة القاهرة) ... ص ٢٧٩
- توظيف تطبيقات الانترنت في الحد من تفشي وباء كوفيد-١٩: دراسة حالة التجربة اليمنية
حاتم علي حيدر الصالحي (جامعة صنعاء) ... ص ٣١٩
- اتجاهات الثقة نحو معالجة أزمة فيروس كورونا: دراسة تعلقيات الجمهور بمنهجية الإثنوجرافيا الافتراضية على التقرير اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية
أسماء عبد العزيز مصطفى أحمد (جامعة سوهاج) ... ص ٣٥٧

(ISSN 2314-8721)

الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية

(ENSTINET)

تصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر

رقم الإبداع بدار الكتب: ٢٠١٩/٦٤٨٢٠

جميع الحقوق محفوظة © ٢٠٢٠ APRA

الوكالة العربية للعلاقات العامة

www.jprr.epra.org.eg

المهيئة الاستشارية

أ.د. علي السيد عجوة (مصر)

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د. ياس خضرير البياتي (العراق)

أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية
جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د. حسن عمام مكاوي (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - العميد السابق لكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. محمد معرض إبراهيم (مصر)

أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس وعميد معهد الجزيرة العالي لعلوم الإعلام

أ.د. سامي السيد عبد العزيز (مصر)

أستاذ العلاقات العامة والاتصالات التسويقية - العميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د. عبد الرحمن بن حمود العناد (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. محمود يوسف مصطفى عبده (مصر)

أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د. سامي عبد الرووف محمد طابع (مصر)

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. شريف درويش مصطفى اللبناني (مصر)

أستاذ الصحافة - وكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. جمال عبد الحي عمر النجار (مصر)

أستاذ الإعلام بكلية الدراسات الإسلامية للبنات - جامعة الأزهر

أ.د. بركات عبد العزيز محمد عبد الله (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - وكيل كلية الإعلام للدراسات العليا والبحوث - جامعة القاهرة

أ.د. عابدين الدردير الشريفي (ليبيا)

أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د. عثمان بن محمد العربي (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والرئيس السابق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. وليد فتح الله مصطفى بركات (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. تحسين منصور رشيد منصور (الأردن)

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والاتصال بجامعة العين - أبو ظبي

أ.د. محمد عبد الستار البخاري (سوريا)

بروفيسور متفرغ بقسم العلاقات العامة والدعائية، كلية الصحافة، جامعة ميرزا اولوغ بيك القومية الاوزبكية

أ.د. علي قسايسية (الجزائر)

أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر ٣

أ.د. رضوان بو جمعة (الجزائر)

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر

أ.د. هشام محمد عباس زكرياء (السودان)

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الملك فيصل

أ.د. عبد الملك ردمان الدناني (اليمن)

أستاذ الإعلام بجامعة الإمارات للتكنولوجيا



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (JPRR.ME)

دورية علمية محكمة

العدد التاسع والعشرون /الجزء الأول - السنة الثامنة - ١٠ - أكتوبر ٢٠٢٠

مؤسسها

ورئيس مجلس الإدارة

د. حاتم محمد عاطف

رئيس EPRA

رئيس التحرير

أ.د. علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة والعميد

الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مدير التحرير

أ.د. محمد معرض إبراهيم

أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس

والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء

رئيس اللجنة الاستشارية بـ EPRA

أ.د. محمود يوسف مصطفى

أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق بكلية الإعلام
لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
جامعة القاهرة

مساعدو التحرير

أ.د. رزق سعد عبد المعطي

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والأنس

أم.د. ثريا مجد السنوسى

أستاذ مشارك بكلية الاتصال
جامعة الشارقة

أ.م.د. مجد حسن العامر

أستاذ مساعد ورئيس قسم العلاقات العامة
كلية الإعلام - جامعة بغداد

أ.م.د. فؤاد علي سعدان

أستاذ العلاقات العامة المشارك
كلية الإعلام - جامعة صنعاء

د. نصر الدين عبد القادر عثمان

أستاذ العلاقات العامة المساعد في كلية الإعلام

جامعة عجمان

مدير العلاقات العامة

المستشار/ السعيد سالم خليل

التدقيق اللغوي

علي حسين الميهى

مدقق اللغة العربية

المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية - الجيزة - الدقى

بين السرايات - ١ شارع مجد الرغبي

اصدارات الوكالة العربية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم

رمز بريدي: ٢٢١١١ صندوق بريدي: ٦٦

Mobile: +201141514157

Fax: +20482310073 Tel : +2237620818

www.jprr.epra.org.eg

Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency



جميع حقوق الطبع محفوظة.

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة
للوكالة العربية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطى من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كليًّا أو جزئيًّا، في أي شكل وبأية وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبيق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-873X)

الشبكة القومية المصرية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)
بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإيداع: ٢٤٣٨٠/٢٠١٩

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة (الوكيل المفوض للوكالة العربية للعلاقات العامة) على العنوان الآتي:

APRA Publications
Al Arabia Public Relations Agency, Egypt, Menofia, Shebin El-Kom
Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal code: 32111 Post Box: 66
Or

Egyptian Public Relations Association, Egypt, Giza,
Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghby st. of Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: ceo@apr.agency - jprr@epra.org.eg

موقع ويب: www.apr.agency - www.jprr.epra.org.eg

الهاتف : (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20-818

فاكس : (+2) 048-231-00 -73

المجلة مفهرسة ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية التالية:



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

Journal of Public Relations Research Middle East

التعريف بالمجلة:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قبل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة، أول جمعية علمية مصرية متخصصة في العلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة). والمجلة ضمن مطبوعات الوكالة العربية للعلاقات العامة المتخصصة في التعليم والاستشارات العلمية والتدريب.

- المجلة معتمدة بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر، ولها ترقيم دولي ورقم إيداع ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة، كذلك مصنفة من لجنة الترقىات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
- أول دورية علمية محكمة في التخصص على مستوى الوطن العربي والشرق الأوسط، وأول دورية علمية عربية في تخصص (الإعلام) تحصل على معامل التأثير العربي Arab Impact Factor بمعامل تأثير = ١.٥٠ بنسبة ١٠٠% في تقرير عام ٢٠١٩ م للمؤسسة الأمريكية " NSP نشر العلوم الطبيعية " برعاية اتحاد الجامعات العربية.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تقبل المجلة نشر إعلانات عن مهرجانات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- يُقبل نشر البحوث الخاصة بالترقيات العلمية - وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه.
- يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام، كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية - الإنجليزية - الفرنسية) على أن يكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوباً باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكن البحوث قد تم تقييمها من قبل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكademie المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يُراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعه، ويراعى الكتابة بينط (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold في البحث العربية، ونوع الخط في البحوث الإنجليزية، وهوامش الصفحة من جميع الجهات (٢٥٤)، Times New Roman

- و مسافة (١) بين السطور ، أما عناوين الجداول (١١) بنوع خط Arial . يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المرجع في متن البحث وفقاً لطريقة APA الأمريكية .
- يقدم الباحث عدد (٢) نسخ مطبوعة من البحث ونسخة إلكترونية على CD مكتوبة بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصرة عنه .
- في حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمي بقبول البحث للنشر . أما في حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمي وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له في أسرع وقت .
- إذا تطلب البحث إجراء تعديل بسيط فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال أسبوع من استلام ملاحظات التعديل ، وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالي ، أما إذا كان التعديل جزرياً فيرسله الباحث بعد ١٥ يوماً من إرسال الملاحظات له .
- يرسل الباحث مع البحث ما قيمته ٢٨٠٠ جنيه مصرى للمصريين من داخل مصر ، وبلغ \$٥٥٠ للمصريين المقيمين بالخارج والأجانب ، مع تخفيض (٢٥٪) لمن يحمل عضوية زمالة العلمية للجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى . وتخفيض (٢٥٪) من الرسوم لطلبة الماجستير والدكتوراه . ولأى عدد من المرات خلال العام . يتم بعدها إخضاع البحث للتحكيم من قبل اللجنة العلمية .
- يتم رد نصف المبلغ للباحثين من داخل وخارج مصر في حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة .
- لا ترد الرسوم في حالة تراجع الباحث وسحبه للبحث من المجلة لحكمه ونشره في مجلة أخرى .
- لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٤٠) صفحة A4 - في حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٣٠ جنيهًا مصرىً للمصريين داخل مصر والمقيمين بالخارج والأجانب \$١٠ .
- يُرسل للباحث عدد (٢) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه ، وعدد (٥) مسئلة من البحث الخاص به .
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٥٠٠ جنيهًا للمصريين ولغير المصريين \$١٥٠ .
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٦٠٠ جنيهًا للمصريين ولغير المصريين \$١٨٠ . على أن لا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات .
- ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشتراك في عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة . ويتم إرسال عدد (١) نسخة من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولي .
- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين \$٣٠٠ ، ويتم إرسال عدد (١) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولي السريع . ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشتراك في عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة .
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه ، ومن خارج مصر \$٣٥٠ . بدون حد أقصى لعدد الصفحات .
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ١٢٠٠ جنيهًا ومن خارج مصر \$٤٥٠ . بدون حد أقصى لعدد الصفحات .
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبّر عن أصحاب البحث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أو الوكالة العربية للعلاقات العامة أي دخل بها .
- تُرسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الوكالة العربية للعلاقات العامة - جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم - تقاطع شارع صبرى أبو علم مع شارع الأمين، رمز بريدي: ٣٢١١١ - صندوق بريدي: ٦٦، والإيميل المعتمد من المجلة jpr@epra.org.eg أو إيميل رئيس مجلس إدارة المجلة ceo@apr.agency بعد تسديد قيمة البحث وإرسال صورة الإيصال التي تفيد ذلك .

الافتتاحية

منذ بداية إصدارها في أكتوبر - ديسمبر من عام ٢٠١٣م، يتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام، ليصدر منها ثمانية وعشرون عدداً متتابعين، تضم بحوثاً ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم.

وبما أن المجلة أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط - وهي تصدر بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة) ضمن إصدارات الوكالة العربية للعلاقات العامة - وجد فيها الأساتذة الراغبون في تقديم إنتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياته ضالتهم المنشودة للنشر على النطاق العربي، وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول، وكذلك من خلال موقعها الإلكتروني. فقد تحصلت المجلة على أول معامل تأثير عربي (AIF) للدوريات العلمية العربية المحكمة في تخصص (الإعلام) على مستوى الجامعات والمؤسسات العلمية التي تصدر محتوى باللغة العربية بمعدل = ١.٣٤ في عام ٢٠١٦م، ومعدل ١.٥٠ في عام ٢٠١٩م، والمعامل تابع لمؤسسة النشر الأمريكية العالمية (NSP) دار نشر العلوم الطبيعية Natural Publishing Sciences واتحاد الجامعات العربية. وكذلك نجحت المجلة في الحصول على معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوقعة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها ٣١ معياراً، وصنفت المجلة في تخصص العلوم الاجتماعية "متداخلة التخصصات" على المستوى العربي ضمن الفئة "الأولى Q1" وهي الفئة الأعلى.

كما صنفت كذلك في تخصص "الإعلام والاتصال" على المستوى العربي ضمن الفئة "الثانية Q2" وهي الفئة الوسطى المرتفعة، كذلك تصدرت المجلة الدوريات العلمية المحكمة المتخصصة في التصنيف الأخير للمجلس الأعلى للجامعات في مصر، والذي اعتمدها في الدورة الحالية للجنة الترقىات العلمية تخصص "الإعلام" وتقييمها بـ (٧) درجات من (٧). وأصبحت المجلة متاحة على قاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة"، وكذلك أصبحت المجلة ضمن قائمة المجالات العلمية المحكمة التي تصدر باللغة العربية المستوفية لمعايير الانضمام لقواعد البيانات العالمية، والتي تم مراجعتها من وحدة النشر بعمادة البحث العلمي بجامعة أم القرى.

والمجلة مفهرسة حالياً ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية: EBSCO HOST - دار المنظومة العبيكان - دار نشر العلوم الطبيعية الأمريكية وقاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة").

وفي العدد التاسع والعشرين من المجلة نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال عدداً خاصاً على جزئين حول: "الإعلام وجائحة كورونا .. مصداقية أم أزمات وشائعات؟" يضم بحوثاً ورؤى علمية للأساتذة وللأساتذة المشاركين والمساعدين وكذلك الباحثين، مقدمة للنشر العلمي بهدف تكوين رصيد للباحثين من أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية، أو الباحثين لمناقشة الدكتوراه والماجستير.

ففي البداية نجد على صعيد البحوث الواردة في الجزء الأول بالعدد "الناتس والعشرين" من المجلة، ومن جامعة الجزائر^٣، نجد بحثاً تحت عنوان: "كوفيد_١٩، الاتصال الجماهيري والوسائل الجديدة: تغيرات عميقة في الممارسة وأساليب الدراسة"، وهو مقدم من: أ.د. علي قسايسية، من الجزائر.

ومن جامعةبني سويف، قدمت: أ.م.د. مروى ياسين بسيوني، من مصر، بحثاً بعنوان: "التعرض لبرامج الرأي بالقنوات الفضائية التلفزيونية، وعلاقته بمستوى الروح المعنوية لدى الشباب المصري نحو أداء الدولة المصرية في مواجهة الجائحة الوبائية (كورونا)".

ومن جامعة قناة السويس، قدمت: د. سارة سعيد عبد الجود دسوقي، من مصر، بحثاً بعنوان: "اعتماد الجمهور على الفضائيات المصرية وموقع التواصل الاجتماعي كمصدر لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا".

وقدمت: د. آلاء بنت علي بكر آل شيخ، من جامعة الملك عبد العزيز، من السعودية، بحثاً بعنوان: "دور الإعلام في تشكيل اتجاهات راغبي العمرة نحو قرار المملكة بتعليقها مع بداية جائحة كورونا وعلاقتها بالصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية".

ومن جامعة كفر الشيخ، قدمت: د. إيناس منصور كامل شرف، من مصر، بحثاً بعنوان: "دور موقع التواصل الاجتماعي في الترويج للشائعات وعرض الحقائق الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩)".

ومن الكويت من جامعة الكويت، قدمت: د. فاطمة سعود عبد العزيز السالم، بحثاً تحت عنوان: "صدقانية الإعلام الكويتي الرسمي أثناء الأزمات: جائحة كورونا (كوفيد-١٩) نموذجاً".

ومن جامعة القاهرة، قدم: د. حسين خليفة حسن خليفة، من مصر، بحثاً بعنوان: "التغطية الإعلامية لجائحة كورونا ودورها في تشكيل اتجاهات الرأي العام البحريني نحو أداء المؤسسات الصحية".

أما حاتم حيدر علي الصالحي، من جامعة صنعاء، من اليمن، فقد قدم بحثاً تحت عنوان: "توظيف تطبيقات الإنترنت في الحد من تفشي وباء كوفيد-١٩: دراسة حالة التجربة اليمنية".

وأخيراً من جامعة سوهاج، قدمت: أسماء عبد العزيز مصطفى أحمد، من مصر، بحثاً تحت عنوان: "اتجاهات الثقة نحو معالجة أزمة فيروس كورونا: دراسة تعليقات الجمهور بمنهجية الإثنوجرافيا الإفتراضية على التقرير اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية".

أما الجزء الثاني من العدد الناتس والعشرين فضم عدداً من البحوث في ذات الموضوع، ومن جامعة الأزهر، نجد بحثاً تحت عنوان: "توظيف الصحف الإلكترونية العربية للإنفوجرافيك في تغطية تداعيات وباء كورونا (كوفيد - ١٩)"، وهو مقدم من: د. محمد عبد الحميد أحمد، من مصر.

ومن جامعة فاروس بالإسكندرية، قدمت: د. ميرهان محمد السيد طنطاوي، من مصر، دراسة حالة بعنوان: "تقييم الأساليب الإتصالية المستخدمة في التعليم الإلكتروني خلال جائحة كورونا، ومدى فاعليتها لدى الطلاب".

ومن جامعة ٦ أكتوبر، قدمت: د. هاجر محمود مهد عمر، من مصر، بحثاً بعنوان: "استخدام الجمهور المصري للتليفزيون والفيسبوك للحصول على معلومات عن جائحة كورونا واتجاهاتهم نحو الأداء الحكومي في ظل الوباء المعلوماتي".

وقدم: د. محمد عثمان حسن علي، من معهد الإسكندرية العالي للإعلام، من مصر، بحثاً بعنوان: "أطر تقديم جائحة كورونا (كوفيد-١٩) في المواقع الإخبارية الإلكترونية: دراسة تحليلية على عينة من المواقع الإخبارية المصرية".

ومن جامعة طيبة بالسعودية، قدم: د. عبد الحفيظ عبد الجاد درويش مصطفى، من مصر، بحثاً بعنوان: "دور المواقع الإخبارية السعودية في التوعية الصحية أثناء جائحة كورونا" كوفيد-١٩".

ومن مصر من جامعة عين شمس، قدمت: د. إيمان صادق صابر شاهين، دراسة ميدانية بعنوان: "العوامل المؤثرة على السلوك الاتصالى للجمهور المصرى فى أثناء أزمة فيروس كورونا". ومن الجامعة ذاتها، قدم: د. محمود محمد عبد الحليم، من مصر، بحثاً بعنوان: "اعتماد المراهقين المصريين وال سعوديين على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات أثناء الأزمات الصحية : جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩) (أنموذجاً)".

وأخيراً من جامعة دمنهور، قدمت: شيماء محمد عبد الرحيم زيان، من مصر، دراسة تطبيقية على ملقي وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية تحت عنوان: "استراتيجيات مواجهة الشائعات حول أزمة كورونا وانعكاساتها على المواقع الإلكترونية الرسمية".

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول. ومن المعلوم بالضرورة أن جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقاً لقواعد النشر العلمي المتبعة في المجالات العلمية.

أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين في التقدم للترقي للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجتي الدكتوراه والماجستير فتخضع جميعها للتحكيم من قبل الأساتذة المتخصصين.

وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبّر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدّد المحكمين وتقدّم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

وأخيراً وليس آخرنا ندعوا الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

والله الموفق،

رئيس تحرير المجلة

أ.د. علي عجوة

**اتجاهات الثقة نحو معالجة أزمة فيروس كورونا:
دراسة تعلقيات الجمهور بمنهجية الإثنوجرافيا الافتراضية على التقرير اليومي
لوزارة الصحة والسكان المصرية**

إعداد

أسماء عبد العزيز مصطفى أحمد (*)

(*) باحثة دكتوراه في قسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة سوهاج.

اتجاهات الثقة نحو معالجة أزمة فيروس كورونا: دراسة تعليقات الجمهور بمنهجية الإثنوغرافية الافتراضية على التقرير اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية

أسماء عبد العزيز مصطفى أحمد

asmaa.abdelaziz@icloud.com

جامعة سوهاج

المُلْخَرُ:

هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات الثقة نحو معالجة فيروس كورونا، من خلال تحليل تعليقات المستخدمين على التقرير اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية على الفيس بوك، باستخدام منهج الإثنوغرافية الافتراضية على عينة من تعليقات الجمهور في الفترة الزمنية من (٢٥) مارس إلى (٢٥) مايو ٢٠٢٠م، سمح التحليل باستخراج أبرز الاتجاهات التي سادت أثناء تلك الفترة، والتعرف على الرؤى التي انبثقت من التعليقات بشأن فيروس كوفيد-١٩.

أظهرت النتائج أن خلال المرحلة الأولى من الحظر والإغلاق كانت مستويات الثقة تجاه أداء الحكومة عالي مقارنة مع المراحل اللاحقة، كما كانت أبرز الاتجاهات هي إلقاء اللوم الصاعد على الكيانات البعيدة المتسبة بالمرض، وتحول مسار إلقاء اللوم إلى "لوم نزولي" طال المجموعات الاجتماعية القريبة خاصة مع تزايد أعداد الإصابات، كما تبين تذبذب اتجاهات الجمهور وارتباطها بمؤشرات زيادة تصورات المخاطر والتضخيم الاجتماعي، بالتماشي مع صعود وازدياد أعداد الإصابات، وتوصي الدراسة بمزيد من الاهتمام بمستويات الثقة الاجتماعية نحو الأداء الحكومي أثناء الأزمات، لأنها ستكون مسؤولة أمام سكانها فيما يتعلق بإدارة الأزمة والتفاضل الإيجاري بين الكساد الاقتصادي والعاقب الصحية الأخرى.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات الثقة-الحكومة المصرية-فيروس كورونا- تعليقات الجمهور .

المُقدّمةُ:

مع بدء أزمة فيروس كورونا، ومع ازدياد تفشي الوباء، وزيادة أعداد الإصابات وحالات الوفاة، والتغيير الجذري للروتين اليومي للناس خلال الأزمة، ازدادت معه إثارة المناقشات على الفيس بوك، خاصة صفحة وزارة الصحة المصرية لمتابعة التقرير اليومي للوزارة، الذي يصدر يومياً في وقت محدد، بهدف تسهيل التواصل مع الجمهور وتتبع الإحصائيات الرسمية، ما أدى إلى ازدياد تفاعل الجمهور في مساحات التعليق أسفل كل تقرير، ونظرًا لما تمثله هذه المساحات من أهمية فإن إلقاء الضوء عليها وتحليلها يساعد في إدراك الوعي الصحي القائم، واتجاهات الثقة للجماهير نحو

الأداء الرسمي، وبحسب ما أوضحته دراسة Roy, Melissa, et al (٢٠٢٠) خلال وباء الإيبولا حيث لم تكن اتجاهات الثقة المتداولة موجهة للنخب العالمية والسلطات الصحية العالمية، بل في الأغلب كانت موجهة للحكومات الوطنية، حيث كان اتجاه إلقاء اللوم ينصب على الجماعات البعيدة جغرافياً، بسبب نظامها الصحي، وممارساتها الصحية والاجتماعية غير الملائمة، حيث كان اتجاه إلقاء اللوم في التعليقات يعزّز شعور الإحباط، واستخدم كآلية لرفع مكانة الدول الغربية بحجة أنها تمتلك أنظمة صحية أقوى، وما يرتبط بها من نظم اجتماعية وثقافية واقتصادية وسياسية أفضل، لذلك اتجهت الباحثة لدراسة المشكلة البحثية وفقاً للصياغة البحثية الآتية؛ اتجاهات الثقة نحو أداء الحكومة المصرية خلال أزمة وباء كوفيد-١٩ على الفيسبوك وهو ما يساعد مؤسسات الصحة لتطوير الاحتياطات والتدابير الوقائية.

أسئلة البحث:

للدراسة تساؤل رئيس وهو ما اتجاهات الثقة نحو معالجة أزمة وباء كوفيد-١٩ على الفيسبوك؟،

بجانب ما يلي:

- ما هي مستويات الرضا نحو المعالجة الحكومية على الفيسبوك؟
- ما أشكال الرضا عن المعالجة الحكومية أثناء كوفيد-١٩؟

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على اتجاهات الثقة لدى المستخدمين المصريين نحو معالجة أزمة وباء كوفيد-١٩ على الفيسبوك، بجانب الأهداف التالية:

- رصد مؤشرات الرضا وعدم الرضا في تعليقات المستخدمين المصريين.
- التعرف على أسباب رضا أو عدم رضا المستخدمين المصريين.

أهمية البحث:

• تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال إلقاء الضوء على اتجاهات وممارسات الجمهور خلال أزمة فيروس كورونا، وذلك لصقل استراتيجيات تواصل صحي ومعرفة طبية أفضل في المستقبل، وحتى تكون منظمات الصحة الرسمية على دراية أثناء التخطيط لمواجهة الأزمات الصحية الطارئة والتوعية بخطرها.

• كذلك تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتصدى له بالرصد والتحليل، واستخلاص أبرز مسارات واتجاهات التعليقات نحو التقرير اليومي للوزارة، للكشف عن مساحات الرضا والإحباط والوعي والمصداقية واللوم، والمخاوف التي يتقاسمها الجمهور، وما يعكسه من تصورات عدم اليقين تجاه الأداء الحكومي.

• إن التحليل الإثنوجرافي للتعليقات، محاولة للخروج من النماذج الراهنة التي تسيطر على الدراسات الإعلامية، والتي تعتمد على إجراء البحوث الكمية الإحصائية، حيث يعد التحليل

الإثنوجرافي من أنساب الأساليب للبحث في العمق، خاصة وأن جمع البيانات النوعية في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي لها خصوصية عن باقي وسائل الإعلام التقليدية.

منهجية البحث:

▪ نوام الدراسة:

هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية؛ حيث تسعى لوصف وتحليل التعليقات الخاصة بالتقدير اليومي الرسمي لوزارة الصحة المصرية على الفيسبوك خلال أزمة كوفيد-١٩.

▪ المنهج المستخدم:

تستخدم هذه الدراسة منهج الإثنوجرافيا الافتراضية، لتحليل تعليقات المستخدمين على التقرير اليومي لوزارة الصحة المصرية على الفيسبوك.

▪ أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة على أدوات التحليل الإثنوجرافي؛ من خلال التعليقات أسفل التقرير اليومي الرسمي لوزارة الصحة، فقد تم الاعتماد على البيانات التي تم جمعها أو إنتاجها من العلاقات والتفاعلات الاجتماعية التي طورها الباحث من خلال الملاحظة أو الملاحظة بالمشاركة في العمل الميداني، و"بما أن الفيسبوك موقع مدمج بشكل كبير في الحياة اليومية للأشخاص، لدرجة أصبحت أن من غير المنطقي الحفاظ على تمييز واضح بين العالم الافتراضي والعالم الواقعي، لذلك نجد أن التحليل من خلال الإثنوجرافيا الافتراضية هي بالنسبة للباحث أداة جمع بيانات بعمق من القنوات التواصيلية داخل البيئة الرقمية (Dalsgaard, S, 2016:2).

▪ مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في صفحة وزارة الصحة والسكان المصرية الرسمية وذلك للأسباب الآتية:
 ١- بالنسبة لموقع الدراسة حرصت الباحثة على اختيار موقع وزارة الصحة والسكان المصرية على الفيسبوك، وذلك لتصدر استخدام الفيسبوك في مصر كأكبر موقع تواصل اجتماعي مستخدم من قبل المصريين، بواقع (38) مليون مستخدم بحسب الإحصائيات الصادرة عن مؤسسة جريدة المال للأبحاث التسويقية (statista ٢٠٢٠).

٢- كذلك شعبية الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية على الفيسبوك بواقع (2.681.226) مشتركاً ومتابعاً، وهي صفحة رسمية موثقة من إدارة الفيسبوك.

٣- بالنسبة للإطار الزمني للدراسة، قامت الباحثة باختيار مدة التحليل على المراحل التي شهدت تطبيق الحكومة لحظر التجول، من خلال تقسيم الفترة الزمنية إلى مراحل تطبيق حظر التجول في مصر ابتداء من (٢٤) مارس ٢٠٢٠م، إلى (٧) مايو إلى (٢٣) مايو، حيث شهدت تلك

الفترة تشعب الموضوعات نتيجة إقبال الناس على وسائل التواصل الاجتماعي، وازدياد عدد الإصابات بالفيروس.

▪ عينة الدراسة:

أرتأت الباحثة تضمين الفترات الأربع الأولى لتطبيق حظر التجوال، ما بين (٢٥) مارس ٢٠٢٠م إلى (٢٥) مايو ٢٠٢٠م، ثم اختيار منشور واحد (كان التقرير اليومي فيه عبارة عن صورة)، ومنشور آخر كان التقرير اليومي فيه عبارة عن فيديو، بشرط أن يحوز كل منهما على أكبر عدد من التعليقات، لكل مرحلة من المراحل والتي كانت مدتها الزمنية (١٥) يوما.

- الإطار النظري:

أولاً: اتجاهات الخطاب في مساحات التعليق:

وفقاً لنتائج الأبحاث، عند مواجهة تهديد وشيك، فإن الناس يصبحون أكثر حساسية تجاه الإرشادات المتعلقة بالبيئات الاجتماعية، وينخرطون في عمليات بحث عن المعلومات كأساس للسلوكيات الوقائية، مثل البحث عن معلومات عن الوباء أو أرقام الهاتف أو موقع الويب ذات الصلة للحصول على مزيد من المعلومات (Seo, M., 2019:7).

وبالرجوع إلى تعريف التعليقات على أنها "شكل من أشكال المشاركة الفاعلية للجمهور على الإنترت، من خلال مشاركة آرائهم ومناقشتها عانا حول المحتوى الإعلامي المنشور"، أو "أنها شكل من أشكال اللغة المكتوبة، تم إنشاؤها من قبل مستخدمين لتقديم فهمهم للنصوص المنشورة، فهي على هذا النحو تحمل وظائف اجتماعية ومعرفية" (Ismail, I. N., & Shanmuganathan, T., 2019:36).

نتفهم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي استراتيجيات مختلفة لإدارة أقسام التعليق، حيث استقطاب الخطاب عبر الإنترت وسلوك التعليق يمكن أن يشرح التطورات الأخيرة في محتوى المنشور.

على الجانب الآخر، فإن نوع المحتوى في المنشور يكشف لنا عن مستويات مختلفة من التعليق، فغالباً ما تعقب التغطية الإخبارية حول مواضيع مثيرة للجدل مثل الهجرة أو السياسة أعداداً كبيرة من تعليقات المستخدمين (Humprecht, E., Hellmueller, L., & Lischka, J. A., 2020:7)، كما تزيد النبرة غير المدنية والنقد عند استهداف شخصيات عامة (Ismail, I. N., & Shanmuganathan, T., 2019:35).

وبالتالي فإن الارتباط بين سياق التعليقات والمحتوى، وتكييف التعليقات مع السياقات الاجتماعية، أمر حيوي لفهم وجهات النظر نحو القضية ذات الصلة، وتتوفر تلك السياقات موارد تقييم وتحليل التعليقات على المستوى اللغوي والاجتماعي والدلالي، واستبطاط رؤى حول اتجاهات المستخدمين، وتعرف السياقات بأنها "التركيبات الذاتية للمشاركين، أي النص المشترك في المواقف الموضوعية والألفاظ التي تستند إلى الأحداث والمواقف التي يدور حولها الخطاب الاجتماعي"، فهي الواجهة المعرفية بين معالجة الخطاب والتفاعلات الاجتماعية، والخبرات الشخصية والهيكل الاجتماعية (He, J., 2019:477).

ثانياً: مسارات واتجاهات التعلقيات أثناء الأوبئة:

أ- اتجاهات التضخيم الاجتماعي واتصال المخاطر:

وفقاً لنظرية التضخيم الاجتماعي Social Amplification Theory، يمكن تضخيم أو مضاعفة الشعور بالخطر لدى الناس عند حدوث أزمة من خلال تبادل المعلومات بأشكال مختلفة من المعرفة عبر وسائل الإعلام الإخبارية أو الشبكات غير الرسمية، وفي هذا السياق تم الإشارة إلى أن التشويه والبالغة في المعلومات كانا أهم عاملين لتعزيز مجموعة الاستجابات العاطفية السلبية، على سبيل المثال، الترويج المبالغ في تقدير أعراض الوباء المروع، بغض النظر عن الحقائق حول ذلك، وربطه بجنس أو عرق بشرى معين، مثل هذه الاتجاهات تجعل من وسائل الإعلام منصات تضخيم تهدد بالفعل الصحة العامة (Seo, M. , 2019:7).

يشير التضخيم إلى العملية التي يقوم بها أعضاء الجمهور من خلال معلومات صحية خطيرة على صفحاتهم الشخصية من خلال شبكاتهم الاجتماعية، وبالتالي زيادة الوصول إلى المعلومات وإشراك الآخرين، حيث يوضح التعريف أن اتجاهات التضخيم تسمح بالكشف عن سلوك التعليق على وسائل التواصل الاجتماعي، فيمكن النظر إلى معلومات التعليق وما يتم استهلاكه من خلاله باعتبارها اتجاه تضخيم، وهي أولى الخطوات للتعامل مع المشكلة (Strelakova, Y. A, 2017:333).

بالاعتماد على طرح نظرية التضخيم الاجتماعي في إطار تحليل المخاطر، عند حدوث تفشي وباء فإن تحليل السلوكيات على وسائل التواصل الاجتماعي يتحدد بناء على أربع آليات تسهم في تضخيم تصورات المخاطر، وهي كالتالي:

- حجم المعلومات عن خطر معين، خاصة مع الأوبئة الجديدة والمتطرفة التي لم يسع الباحثون دراستها بالشكل الكافي، وتزويد الجمهور بمعلومات كافية حوله.
- الغموض والاختلاف الواضح بين الخبراء الذي يكتنف جوانب الخطر، كالتصريحات المتضاربة عن الوباء من قبل متخصصين، مع تداخل التخصصات والتفسيرات غير المتجانسة.
- تضخيم الحقائق والعواقب المحتملة، ونشر حالة الخوف والذعر بمستوى عالي من المبالغة، بدون تأكي ومضاعفة المخاطر المتصرورة من تداعيات المرض كالكساد والفقر والأمراض النفسية والحروب وما إلى ذلك.
- تضخيم الدلالات الرمزية في عملية تبادل المعلومات، كالتكهنات أو الاستعانة بالغيبيات، والافتراضات والتفسيرات الدينية والعقائدية، وهو ما يمكن تطويتها لتمثيل البناء الرمزي لظهور الوباء. حيث يقوم المستهلكون من خلال تلك الآليات بالتعبير عن اهتمامهم بأخبار معينة، على سبيل المثال، من خلال الإعجاب بالمنشور والمشاركة والتعليق، وبذلك يتم إنشاء إشارات اجتماعية تشير إلى قيمة المعلومات، ويكونون كشركاء في تضخيم تأثيرات الرسالة، وفي هذا الإطار، حددت دراسة حديثة خاصة بالاتصال الصحي أثناء جائحة ناشئة، أن التغطية الإعلامية لإنفلونزا الطيور H1N1

واهتمام وسائل الإعلام الجماهيري بها، ترجمت إلى زيادة تغطية، وحدث معها انتشار دراميّي للأخبار من خلال زيادة مشاركة التهديدات والتحذيرات على أخبار التغطية، كذلك دراسة أخرى متعلقة بفيروس الإيبولا أظهرت غموض الإشارات المنقوله، والتي أسفرت عن تقييم إيجابي للمعلومات والثقة في الإجراءات الحكومية، وكذلك التقييم السلبي والمخاوف بشأن انتشار الفيروس، وهو ما يشكّل تحدياً لنشر المعلومات عن الأوبئة الناشئة (Strelakova, Y. A, 2017:333).

لذلك يعد تقييم تصور المجتمع للمخاطر والتضخيّم الاجتماعي، أمراً ضروريّاً لتطوير حملات التواصل الصحي والامتثال العام، والتبنّي باعتماد سلوكيّات صحية، وقابلية إدراك الأشخاص لشدة الحصيلة الصحّيّة للوباء، فكلما ازداد إدراكهم بحصولهم على عوّاقب ونتائج سلبية، كلما زاد الدافع لديهم لتجنبها.

بـ- اتجاهات إلقاء اللوم ومستوى المصداقية:

توجد اتجاهات اللوم بين الجمهور أثناء الأوبئة، حيث يحاول الجمهور فهم الحدث من خلال التدقّيق في الإجراءات البشرية التي يمكن أن تؤدي لانتشار المرض، بعض النظر عن "أين" يتم توجيه اللوم، وتعرف استراتيجيات إلقاء اللوم بأنها "الممارسة المتعمدة سواء كانت ممارسة خطابية أو لتحقيق هدف اجتماعي أو نفسي أو سياسي أو لغوي معين" Muwafiq, A. Z., Sumarlam, S., (& Kristina, D., 2019:414)، حيث يبدو أنها سمة متكررة بالنظر إلى تاريخ البشرية مع الأوبئة، فعند انتشار الطاعون في العصور الوسطى، يذكر التاريخ اتهام اليهود كمتسبّبين في انتشار الوباء، كذلك إلقاء اللوم والأحكام الأخلاقية على المثليين ومستخدمي الهيلبرون واتهامهم بالتسبب في انتشار فيروس نقص المناعة البشرية (إيدز)، خلال ثمانينيات وتسعينيات القرن الماضي، ثم تكرر الأمر مع فيروس (سارس)، واتهام المجتمع الصيني بمسؤوليته عنه Roy, M., et al., (2020:58).

- من خلال تلك الاتجاهات يعكس إلقاء اللوم مدى خطورة الوضع الصحي العام واتساع نطاق الأزمة، كما أن تكرار إلقاء اللوم على مدى عدة عصور زمنية ليس مفاجئاً، وذلك لعدة أسباب:
- يستخدم اتجاه إلقاء اللوم كآلية تسمح للمرء بفهم الوباء، كما حدث مع فيروس (سارس) وإلقاء اللوم على الممارسات الزراعية البدائية في (جوانتشو) حيث يعيش الخنازير والطيور والناس في مزارع بدائية سوية، وأن العدو اكتسبت من خلال مسار معين أثناء ذلك.
- يسمح اتجاه إلقاء اللوم للناس بتجنب الشعور بالذنب والتخلص من مسؤوليتهم عن الوباء، وذلك من خلال إبراز أسباب انتشاره عن طريق آخرين.
- تعزيز آلية تفسير المرض باعتباره منتجاً من مجموعات غير موثوق بها.
- يعمل كاستراتيجية لحفظ الذاتي من خلال تجنب التعامل مع "المذنبين" وبئتهم، ومن خلال هذا الاتجاه يمكن للمرء أن يحمي نفسه من الإصابة بالمرض.

١٩، فإن اتجاهات إلقاء اللوم مع نظريات المواجهة والمعلومات الخاطئة حول الوباء وارتباطه بمستوى المصداقية نحو الأداء الحكومي، تظهر على وسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام التقليدية، وبالتالي فالتحليل النوعي للبيانات يمكن أن يعالج مشكلة الأزمات الصحية بشفافية أكبر، حيث أن مستوى المصداقية للجمهور هو الداعم الحاسم لأنظمة الصحية العامة خلال الأزمات، وفهم للتهديدات الحقيقية التي تشكلها الأدوية، والأمل الذي تتيحه الإجراءات الصحية ومنها بيانات التقرير الرسمي اليومي للوزارة.

ت-اتجاهات العاطفة والقوالب النمطية:

تعتبر العاطفة المصاحبة للأراء الشخصية المعبر عنها في كثير من التعليقات مورداً لنقل المعرفة، وفي مساحات التعليق ذات الاستقطاب القوي، تبرز اتجاهات العاطفة مثل الخوف والتعاطف والحزن وخيبة الأمل والدعم وما إلى ذلك، بالإضافة إلى التضامن والدعم وردود الفعل العاطفية المنشورة وعرض الدعم للضحايا والمصابين وأفراد المجتمع الذين يواجهون الوباء من الطوافم الطبية.

وفي هذا الإطار أظهرت الدراسات السابقة شيوع التعليقات السلبية والنقدية والمشككة، والخطاب المناهض للحكومة، خاصة في مواضع مثيرة للجدل كالسياسة، وتطورها إلى تعبيرات عاطفية غير مهذبة بهدف إهانة أفراد ومجموعات اجتماعية، يشمل العواطف السلبية الغضب والإذراء والإشمئاز والإحباط والكراهية (Balfour, V. H., 2020:2)، كما أكدت الدراسات السابقة وقوع عدد من الرسائل المسيئة والحملات السلبية في مساحات التعليق على وسائل التواصل الاجتماعي، لذلك ظهر في بعض الواقع إعدادات مراجعة التعليق وهي عبارة عن حذف أو حظر التعليقات التي تعتبر مسيئة وغير مناسبة، كاستراتيجية لضمان منتدى متحضر للنقاش العام (Su, L. Y. F., 2018:3683)، وبالتالي تعتبر العواطف السلبية عواطف معادية، تمثل في التعليقات على هيئة لغة غير متحضره وألفاظ عدائية، أو بمثابة تهديد محتمل للديمقراطية، بسبب قدرتها على استقطاب الخطاب العام وغياب إيجاد أرضية مشتركة لصنع القرار.

وفي أثناء المناقشات أثناء الأزمات الصحية، تتطور اتجاه التعليقات إلى هجمات تصيد Trolling attack، كما تعبّر عن تفاعل المستخدمين مع المحتوى، للكشف عن اتجاهات الجمهور نحو المنشور (Humprecht, E., Hellmueller, L., & Lischka, J. A., 2020:7)، حيث أن حضور العواطف بقوة هي إحدى الطرق للظهور لدى المستخدمين الآخرين بحميمية، وعامل لفت الانتباه إلى التعليق، كل هذا يحدث تحت مظلة مشاركة المعلقين لعواطفه الشخصية علينا، فالرغبة في الهجوم والغضب مرتبطة بعواطف خيبة الأمل والحزن، أما المشاعر الإيجابية يعبر عنها بعواطف الفخر والحب والاهتمام والمواساة.

وبالتالي مع ما سبق، تعتبر العاطفة كدافع للتفكير والسلوك، وقوة تدعم العلاقات بين المستخدمين، وحافز اجتماعي للتفاعل، وهو ما نراه في التعليقات عقب حدث إطلاق نار أو عقب

وفاة أحد المشاهير أو أوقات الكوارث والأوبئة، وذلك لأن مساحات التعليق بيئية أكثر تحررا للتعبير عن العواطف، بجانب ارتباط العواطف بميول محددة، وباعتبار تعليقات المستخدمين موردا هاما لنقل المعرفة وقناة تدفق المعلومات، وبالتالي تحليل اتجاهات العاطفة يسهم في الكشف عن اتجاهات الجمهور خلال أوقات الأوبئة، بالإضافة إلى دوره العام في أدبيات الأوبئة على وسائل التواصل الاجتماعي، ك وسيط للتعامل الرسمي وأداة للسلطة الاجتماعية على الانترنت والهيمنة بوصفها تجسيد ممارسات اجتماعية مثل الوصم الاجتماعي، والقولاب النمطية والتصورات العدائية بالاستناد على هوية أو عرق أو دين.

وفي العصر الرقمي سمح الإنترت بنشر خطاب الكراهية بسرعة وعالمية، وتصعيد مستوى الخطاب على فئات مستهدفة، وعند النظر في أقسام التعليقات في وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن أن يلاحظ المرء بسهولة وفرة تعليقات المستخدمين العدائية والمتمرة، مما يوحي باتجاه مزيف وموافق غير حقيقة مليئة بالاحتقار (Keller, N., 2019:5)، وهو ما نستشعره حين تحول الخوف من فيروس كوفيد-١٩ إلى وصمة عار للأوبئة Stigma toward the epidemic تلزق بالملامح الآسيوية، قد تحول مع الزمن إلى قوالب نمطية للشرق آسيوين.

أهم النتائج:

ت تكون الاتجاهات نحو القضايا والموضوعات في الممارسات البشرية، عندما يتحدث الناس أو يكتبون عنها، ولذلك يمكننا استدعاء مساحات التعليق كانعكاس لتلك الاتجاهات، وتصبح حينئذ مكوناً ل الواقع الاجتماعي الذي يصوّره، كانت الثقة موضوعاً رئيسياً في مساحة التعليقات، تعني الثقة "التوقعات العقلانية من فعل وسلوك الموثوق به" (Fong, E., & Chang, L. Y. 2011) ، والشعور بال المصير المشترك الذي فرضه كوفيد-١٩ قد يؤدي لمزيد من التركيز على الاعتبارات داخل المجموعة الاجتماعية بما في ذلك تحديد الاتجاهات نحو الأداء المؤسسي، وعلى ضوء الطرح السابق، تم تحليل البيانات إثنوغرافياً من قبل الباحثة بالاستناد على مؤشرات لقياس اتجاهات الجمهور نحو الأداء الحكومي كإرشادات منهجية للتحليل الإثنوغرافي كما يلي:

▪ الاتجاه نحو النخب والمسؤولين والكيانات الرسمية:

كانت المرحلة الأولى لتطبيق الحظر هي المرحلة التي تضمنت أول تقرير فيديو ينشر لوزيرة الصحة، بجانب تخطي عدد الإصابات حاجز المئة إصابة في اليوم، وبالاستناد على مفهوم التأثير الجماعي الذي يعرف بأنه "عملية تشويط تسعى إلى تحقيق تأثير مقصود"، أي الحفاظ على الصالح العام للمجتمع(Fong, E., & Chang, L. Y. 2011: 780)، يتعاضد المعلقون بناء على مخاوف وتوقعات مشتركة نحو السياسات الحكومية لمواجهة خطر الفشي، بجانب دور وسائل الإعلام الاجتماعي التي تعزز التماسك الاجتماعي أثناء الأزمة، وفي ظل الجو المحموم بتقشّي المرض، تكون أكثر الاستراتيجيات فعالية في تأسيس الثقة الاجتماعية هي من أعلى لأسفل، اتجاهات الثقة في

هذه المرحلة ضرورية لاعتماد سلوكيات صحية طارئة (كالعزل الاجتماعي)، وبالتالي تصبح وسائل الإعلام الاجتماعي أداة غير مباشر للسيطرة على معدل انتشار الوباء (Guo, Y., 2020) ، وعلى نحو آخر تزيد من تضخيم المخاطر ، ففي بيئه وسائل التواصل الاجتماعي يحدث تحول اجتماعي لإدراك المخاطر ، وتزيد معه الاستجابات العاطفية ، قد يتمثل في سلوك تعاضد للمجتمع كجمع التبرعات أو الرغبة في الامتثال للسلوكيات الصحية الإلزامية ، بل والدعوة علنا لتقبل مزيد من الإجراءات الاحترازية ، وهو ما يعكس مستوى ثقة عالي تجاه النخب والمسؤولين والكيانات الرسمية ، حتى إذا ألقى تلك الإجراءات بكلفة اقتصادية ونفسية وعقلية باهظة .

وتفسير ذلك بالاستناد على ضوء معايير نظرية الثقة في تعبئة الموارد ، حيث يسعى الأفراد لتحقيق أهداف جماعية مثل التضامن والتعاون أينما تكون مدرومة بالثقة عن جدارة Trust worthiness ، بمعنى أن المعلقين كان لديهم اتجاهات ثقة تجاه ما يتذبذب من إجراءات من خلال تفضيلهم للمصالح الاجتماعية الأوسع (السيطرة على تفشي الوباء) ، عن مصالحهم الشخصية ، وبشكل عام تؤدي الاختلافات المتصرورة نحو الخبرة والثقة الحكومية ، إلى التباين في المصداقية ، فمن المرجح أن يصدق المواطنون رسائل من النخب الرسمية الذين يرون أنها على دراية بالقضايا أو ، والأهم من ذلك ، غالباً ما تكون لديهم " تفكيراً مشابهاً " أو وجود مصالح أو قيم مماثلة ، قد تستخدم الحكومة مكانthem لمواجهة المعلومات المضللة والمفاهيم الخاطئة عنها وبالتالي المساعدة في بناء الثقة في الحكومة بشكل عام ، على سبيل المثال ، أشار بعض المعلقين عن ثقتهم العالية في أداء وزيرة الصحة واصفاً إياها بـ "الحازمة" ، واستحسان إجراءات إدارة الوباء من قبل الحكومة ، والمطالبة بمضاعفة تلك الإجراءات ، ظهر في التعليقات دعم السياسات التي اتخذتها الحكومة للسيطرة على انتشار الوباء ، من خلال التأهب الوطني ، وجدت دراسة Flückiger et al 2019 دليلاً على أن التدخل الفعال لاحتواء تفشي الإيبولا ، ربما زاد بالفعل من الثقة في السلطات الحكومية المحلية ، سلوك التعليق هنا يمكن أن يشرح التطورات الأخيرة الواردة في التقرير اليومي .

الشكل (١) و (٢) يوضح تمثيل للطرح السابق:




جهد مشكور وسيثبّتكم عليه الله ربنا يوفقك يا معالي
الوزيرة ويعنّحنا القوة ورباطة الجأش نحن العاملين
بوزارة الصحة بنتفني وجه الله في صحة أهالينا وصحتنا
والله المستعان

6w Like Reply

شكل (١) و(٢)

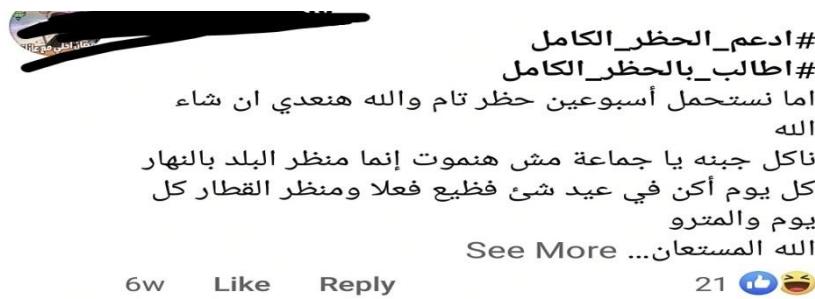
▪ اتجاهات إلقاء اللوم:

ومع اقتراب التهديدات للوصول إلى محافظات أكثر، في المرحلة الثانية، كانت نقطة تركيز التعليقات هي عزل المحافظات، وتم تصدير تلك المحافظات على أنها معرضة للخطر ويجب وضع الجدار الآمن بيولوجيا، على هذا النحو كانت اتجاهات إلقاء اللوم تتمثل في "اتجاه صاعد"، باتهام دول عينها مثل الصين في تسببها بانتشار المرض وجعله خارج السيطرة، أو تجاه المناطق والمحافظات الأكثر تضررا، ثم التطور تدريجيا نحو المحيط الجغرافي الأقرب، وهو التحول من إلقاء اللوم من بعيد إلى قريب ينبغي ذلك عن مستوى إدراك الوعي الظري والآثار المترتبة عليه أثناء تلك المرحلة، لذك صاحب هذا الاتجاه التعبيرات العاطفية، كتب أحد المعلقين "إلزم بيتك أمان ليك ولأسرتك"، كما أعرب المعلقون عن دعمهم للطواقي الطبية "أنا عارف أنه حمل صعب، ربنا يكون فعون الصحة المصرية" أثار هذا التعليق ردود فعل عاطفية عليه، وذلك بمساعدة الطبيعة غير المترسبة للفيسبروك من خلال رؤية التعليقات بطريقة أحادية من المستخدم بدلاً من التبادلات الحوارية الفورية، فالدعم للطواقي الطبية بمثابة اتجاهات عاطفية إيجابية تظهر التعاوض والتآزر، وفي هذا الاتجاه لم تكن الحكومة المحلية هي نقطة إلقاء اللوم، بل الكيانات الأخرى، أوضح أحد المعلقين أن عدم الالتزام من الناس قد يكلفهم حياتهم، كما أعرب آخرون عن المسؤولية تجاه المجتمع وعواقب الأفعال، عندما أشار "سوف تتدمون إذا تعاملتم بهذا الاستهانار"، أو في تعبير آخر "من الجيد الالتزام بالمسؤولية باعتبارها مهمة صعبة للغاية في هذا الوقت".

ويفسر بروز اتجاهات اللوم الصاعد في تلك المرحلة المبكرة نوعاً ما، على أنه استراتيجية طمأنة نفسية، وتظهر التعليقات بشكل أكثر صرامة تجاه "الآخرين البعيدين" المتسبّبين في انتشار الوباء، بالتماشي مع توافق اجتماعي عالي، وعدم اليقين التام بشأن "الدخولاء"، لتجنب تفشي الوباء، كما أن الناس يميلون للتّعبير عن عواطفهم أثناء تفشي المرض، لاحتمالية فقدان الأحبة والتغيير في نمط الحياة والاضطراب الاجتماعي، وعدم النّقة المعمم الذي يميز فترة الوباء، يتّطور إلى رابط عاطفي بين المعلقين، وهو ما يتّوافق مع دراسة Juan He, ٢٠١٩م التي أظهرت أن التعليق العاطفي على وسائل التواصل الاجتماعي نابع من الاحتياج البشري الذي يشعرهم بأن لديهم علاقة تآزر، وتكشف عن

الاتجاهات التي يتبعها القراء عندما يستخدمونها للتأثير أو الحكم أو التقييم إلى جانب عرض تجاربهم الفكرية من خلالها، وبالنظر إلى النماذج وعيّنات التحليل، وما تكرر بها من دعوات لحظر مدن أو استبعاد الوافدين من الخارج أو الجدال حول ضرورة وضعهم داخل الحجر الصحي الإلزامي سواء على نفقتهم أو على نفقة الدولة باعتبارهم حالات مشتبها بها تسحق اللوم الضمني، يتم تفسيره الباحثة على ضوء استراتيجية الجدال، التي يقوم من خلالها المستخدمون ببناء وتمثيل الفاعلين الاجتماعيين بالارتكاز على الجدال والحجج مع شخص أو مجموعة اجتماعية، بحيث تنسب لها إضفاء الشرعية على اتجاهاتهم وموافقهم من خلال الاستبعاد والتمييز، يمكن إدراك ذلك لغويًا على أنه خطاب كراهية، أو كإقصاء اجتماعي من خلال استخدام تعبيرات لغوية تقلل من قيمتهم الإنسانية.

الشكل (٣) و (٤) يوضح اتجاهات اللوم في المرحلة:



شكل (٣)



شكل (٤)

▪ اتجاه التضخيم الاجتماعي وتصور المخاطر:

كمؤشر على انخفاض الثقة، اتسمت المرحلة الثالثة في صعود اتجاه التضخيم الاجتماعي وتصور المخاطر، فعالبا ما يكون تصوّر المخاطر مدفوعاً بالعواطف، حيث ينجذب الناس للتّأثير السّلبي للمعلومات، فعندما يعتمد الناس على المعلومات السلبية عن الوباء مثل (تضيّع الإصابات وأعداد الوفيات والتّوسيع في مناطق انتشاره)، يزيد معه تصوّر المخاطر والتّهديد، مع شعور العجز عن التصرّف (Van Bavel, J. J., 2020)، هذه النتائج تشير إلى الاهتمام الانتقائي للجمهور مع المعلومات الصحية، مما يجعل التهديدات تبدو وشيكة بتركيزهم على ارتفاع أعداد الإصابة الواردة في التقرير، وتغافلهم عن حالات التعافي، كما لوحظ أن التعليقات الأطول من حيث عدد الكلمات والجمل تحوز عدد إعجابات

▪ اتجاهات التشكيك نحو جودة الرعاية الصحية:

وضع تقسي كوفيد-١٩ الرعاية الصحية تحت ضغط غير عادٍ، وتحديات لا يمكن الاستهانة بها على مدى الأشهر القليلة الماضية، مما تسبب في استجابات مختلفة من الجمهور عكس معها اتجاهات رضا متباعدة، ومع اتجاه الحكومة في هذه المرحلة نحو الرفع التدريجي لكافة إشكال الحظر والتعليق، واستئناف العمل والنشاط الاجتماعي في المراحل اللاحقة، وازدياد المخاوف من موجة ثانية أخرى من الوباء، ازداد معه اتجاهات التشكيك وتضاعف تصورات المخاوف بأن اهتمامات الحكومة لا تتوافق مع مصالح المواطنين الصحية، حيث كان النمط الأبرز في التعليقات تذبذب اتجاهات الرضا بشكل عام، ففي حين ارتفع الرضا لأولئك الذين استحسنوا مجانية الرعاية الصحية ونطاق الخدمات المتاحة، وسلوك الطوافم الطبية، أعرب آخرون عن قلقهم بشأن صعوبة وصول الموارد من السلطات المحلية، وعدم وجود أماكن عزل في بعض المحافظات، والمدة التي عليهم انتظارها للحصول على الرعاية الصحية، هذا الاتجاه مؤشر على تذبذب الثقة واتباطها بمصداقية البيانات، فالثقة في الرعاية الصحية أمر أساسي للتماسك الاجتماعي، ويجب أن تكون ثقة الجمهور في جودتها امتداداً للثقة المعممة للأداء الحكومي، وبروز الاتجاه المشكك يشكل تهديداً خطيراً للتماسك الاجتماعي والالتزام بالإجراءات، ويتسبب في ارتفاع في نظريات المؤامرة والمعلومات المضللة، تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Appleby, John, et al., 2019)، بأن الوصول للموارد والخدمات الصحية أحد العوامل المهمة التي تؤثر على مستويات الرضا والاستياء نحو الأداء الحكومي، ويمكن تفسير هذه النتيجة بالإحساس بعدم المساواة الاجتماعية وعدم وصول الموارد الصحية بشكل متساوٍ للمواطنين خاصة في الأقاليم، فلا يزال تصنيف عدم الرضا تجاه الرعاية الصحية منخفضاً، وهو ليس مفاجئاً بالنظر إلى كون القطاع الصحي المصري يواجه تحديات مزمنة وبحاجة إلى الإصلاح الفعلي، وهو إذا ما تم سلبياً مسوى ثقة متزايداً، كذلك ترتبط اتجاهات الثقة بالكساد الاقتصادي المحتمل، فتذبذب الثقة لتوقع انخفاض الناتج الإجمالي، فقدان الوظائف على نطاق واسع، والإجهاد وعدم اليقين المتعلق بعدم وجود أسرة خاصة للرعاية الصحية داخل المستشفيات، والضغط على الأدوية، والتعبير عن ذلك باكتنال المستلزمات مثل كمامات الوجه والكحول.

الشكل (٧) و(٨) يوضح ما سبق:

افضلوا اكديبو ونزلوا ارقام مش حقيقة لحد امتحانات
الثانوية العامة وكلنا عارفين ان الأعداد اكتر

2d Like Reply

75

[View 22 previous replies...](#)

 **इस्लाम सलेम Mohamed Mando** طیب کا...

لو تكرمتوا خريطة بأماكن الاصابات
ديه ضروريه جدا يا جماعة
خليلكم برو فيشنال خليكم ناس مرتبين
وضحوا للناس علشان يخدو خذرهم

2d Like Reply

98

[View 17 previous replies](#)

مفيش فائده لا في وزارة الصحه ولا في الحكومه لسه
قادعين بيراها على الشعب لا فيه قرار حاسم من
الحكومه ولا فيه حسم من الجهات التنفيذية . والشعب
احتار مع الحكومه والصحه جه تقول خليك في البيت
وجه تفتح المجال للعمل والخروج چميع دول العالم
اخذت قرار حاسم الا مصر اعلا حالات وفاء في افريقيا
والوطن العربي في مصر .. والحكومه لسه نايمه بتفكر
تعمل ايه وفي الاخر يقولو بدون كمامه غرامه اهم شى
عندكم الغرامه مش الم ... See More

6h Like Reply

37

شکل (۷)، (۸)

الخلاصة والتوصيات:

- عند تصميم سياسات تهدف إلى الحد من انتشار المرض، فبالإضافة إلى عرض المتاح من المعلومات والأخذ في الاعتبار الأبعاد السياقية ذات الصلة، إلا أن تلك السياسات تغفل دور الوسيط باعتباره من الفاعلين الاجتماعيين المهمين أثناء تلك المرحلة، وبالتالي تفعيل دور النخب ذات الكفاءة المدعومة "بالثقة عن جدارة" التي سبق الإشارة إليها في التحليل السابق، يعمل هؤلاء الفاعلون الاجتماعيون كترموميتر لتقدير استجابات المواطنين أثناء الأزمات الصحية إذا كانوا مستعدين لتقبل أي تغيير خاص بروتينهم اليومي والتعامل مع الوضع الجديد، ويقع ضمن مسؤوليتهم "التبشير" حيث يتوقع الجمهور تبشير الإجراءات حتى يقتنع بالامتثال لها، وفي هذا الإطار تقدم دراسة Frega, R., 2020 معايير استرشادية مهمة وإطار سياسات تصور الشعب كحلفاء محتملين للحكومة بوساطة النخب في حربهم مع الوباء.

■ تعزيز النظام الصحي وبناء ثقة على نطاق واسع من الأولويات المركزية في الاستعداد لأى وباء عالمي آخر، حقيقة أن جهود الدولة المصرية لازالت بعيدة عن الاكتمال، يتطلب الوباء تسخير الموارد في جميع القطاعات الصحية المركزية المدعومة من الدولة وخدمات الصحة العامة، وإن استمرت سياسات تخصيص محدودة لوزارات الخدمات وأهمها وزارة الصحة، سوف يكون التعامل مع

أي وباء عالمي آخر مستقبلاً أكثر إرباكاً، وبمقارنة التجارب الأخرى للنظم خاصة النظم الرأسمالية، فإن تلك النظم تعاملت بسياسة لا إنسانية وطريقة استثمارية بحتة من حيث اختيار الأنسب للجلوس على جهاز التنفس الصناعي ومن يطابق مواصفات بعينها كالأصغر سنا والأقوى صحة وما إلى ذلك(يمكن الرجوع لمقالة سلافوي جيجيك بهذا الشأن منشورة في نيويورك تايمز)، الأمر الذي يهز ثقة المواطنين تجاه النظم السياسية، بل ويعرضها للانهيار، وفي هذا السياق نوثق تصريحات الرئيس المصري عبد الفتاح السيسي وتوجيهاته برفع مخصصات وزارات الخدمات في الموازنة القادمة لتحسين جودة النظام الصحي.

على الرغم من أن وسائل التواصل الاجتماعي قد ينظر إليها على أنها وسيلة مبالغة ومساحة لازدهار الشائعات، والآراء المتطرفة ونظريات المؤامرة، إلا أن النتائج أثبتت أن مساحة التعليقات على التقرير الرسمي اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية له دور قيم خلال الفترة الأولى من تطبيق الحظر، والحد من الشائعات، لذلك تقترح الدراسة النظر إليها كأداة لإدارة ومواجهة التضليل والشائعات ومواجهة التحريفات المتكررة للبحوث العلمية أو ترويج وسائل علاجية شعبية ليس لها أساس من الصحة، بالإضافة إلى أن المنظمات الحكومية الصحية العامة تحتاج إلى وسيلة إعلامية سهلة وسريعة وذات شعبية عالية للكشف عن المعلومات المضللة على سبيل المثال، شرح سبب ارتفاع حالات الإصابة ومعدلات الوفيات أو غيره وتفسيره بطريقة سليمة، وما يتربّ عليه من ارتفاع مستوى الثقة نحو الحكومة.

من الطبيعي أن وباء شديد العدوى كفيروس كوفيد-١٩، قد يولّد اتجاهات نحو عدم الثقة طويلاً الأمد في مجتمعات منشأ وتفشي الوباء، وهو من شأنه أن يقلل الاتصالات الاجتماعية خوفاً من الإصابة، وأن يتّجنب الناس التفاعل الاجتماعي وتتجنب التجمعات الكبيرة مع التشجيع العام من السلطات بالالتزام في المنزل، لكن مع مرور الوقت ستختفي الثقة الاجتماعية ويتوّلد مناخ عميق من الشك، لذلك فإن نتائج هذه الدراسة تلقي الضوء لاهتمام وإثارة التوابع الاجتماعية اللاحقة والآثار طويلة المدى ، واحتمالية إلقاء اللوم على الأنظمة الحكومية مما يشكّل عاملاً مقلقاً على اتجاهات الثقة نحو النظام المؤسسي.

تقتصر الدراسة على الدراسات السابقة التي سبقت ظهور وباء كوفيد-١٩ بخمس سنوات على _سبيل المثال_ لأن هذا النطاق الزمني يوفر معلومات ومؤشرات مفيدة للتعلم الصحي متعلق بالاتجاه والسلوك، ومعلومات تفصيلية للحصول على نتائج متسقة ومعرفة التغيير في اتجاه الجماهير، وقياس الاتجاهات خلال الفترة الزمنية، تلك المعلومات ستتوفر معايير نحو إدارة الأزمات والكورونا الصحية، وتحديد الموارد المعرفية التي يمكن للحكومات الاعتماد عليها في حالات الطوارئ الصحية، التي تتطلب استجابات سريعة، وفي هذا الإطار توصي الدراسة بالاسترشاد بدراسة McNally, J. W.,

et al, 2020 التي استخدمت بيانات صحية على المدى الطويل من السجلات العسكرية الطبية، لاقتراح تدابير بناء على السياق التاريخي للأوبئة.

▪ تجربة وباء كوفيد-١٩ نموذج على تسييس الأوبئة، أشارت دراسة Aassve, A. et al 2020 إلى الإنقاذ السياسي أثناء الأزمات في مستويات الثقة المنخفض، بمعنى أن النظم الديمقراطية ستكون مرنّة ومهتمة بالموارد الممنوحة للمواطنين لمواجهة الأزمات الصحية، أما البلدان التي ينتشر فيها الفساد الحكومي وإساءة استخدام السلطة، غالباً ما يشعر المواطنون بالتشكيك في صدق النوايا نحو الحكومة وهو ما يستدعي نماذج مبتكرة لإدارة المخاطر والاستجابة لحالات الطواريء والتهديدات الوجودية. ومع انتقال الناس من مرحلة إلى مرحلة تتغير مستويات الثقة، لا يمكن تعميم النتائج على وجه اليقين على المدة الزمنية الخاصة بالجائحة، قد يحتشد المواطنون وترتفع اتجاهات الرضا حول الأداء الحكومي، بعض النظر عن الاستراتيجية التي طبّقت أثناء الأزمة، وربما يقل الدعم، فالدراسة معنية بالمعلومات حول اتجاهات الجمهور خلال المراحل الأولى من الأزمات، عندما انتهى المسح في (٢٥) مايو ٢٠٢٠م، كان لايزال مراحل تطبيق الحظر والإغلاق قائمة.

المصادر:

- 1- Roy, M., Moreau, N., Rousseau, C., Mercier, A., Wilson, A., & Atlani-Duault, L. (2020). Ebola and localized blame on social media: analysis of Twitter and Facebook conversations during the 2014–2015 Ebola epidemic. *Culture, Medicine, and Psychiatry*, 44(1), 56-79.
- 2- Seo, M. (2019). Amplifying Panic and Facilitating Prevention: Multifaceted Effects of Traditional and Social Media Use During the 2015 MERS Crisis in South Korea. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 1077699019857693.
- 3- Ismail, I. N., & Shanmuganathan, T. (2019). Face Threats in Threads: Assessing the Responses to Impoliteness in Facebook Comments on 1MDB. *3L: Language, Linguistics, Literature®*, 25(4).
- 4- Humprecht, E., Hellmueller, L., & Lischka, J. A. (2020). Hostile Emotions in News Comments: A Cross-National Analysis of Facebook Discussions. *Social Media+ Society*, 6(1), 2056305120912481.
- 5- He, J. (2019). Two-layer reading positions in comments on online news discourse about China. *Discourse & Communication*, 13(5), 473-496.
- 6- Strekalova, Y. A. (2017). Health risk information engagement and amplification on social media: News about an emerging pandemic on Facebook. *Health Education & Behavior*, 44(2), 332-339.
- 7- Muwafiq, A. Z., Sumarlam, S., & Kristina, D. (2019). Discursive Strategies of Verbal Violence in the Users Comments on Facebook News Updates. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 7(3), 413-432.
- 8- Roy, M., Moreau, N., Rousseau, C., Mercier, A., Wilson, A., & Atlani-Duault, L. (2020). Ebola and localized blame on social media: analysis of Twitter and Facebook conversations during the 2014–2015 Ebola epidemic. *Culture, Medicine, and Psychiatry*, 44(1), 56-79.

- 9- Mondragon, N. I., Gil de Montes, L., & Valencia, J. (2017). Ebola in the public sphere: A comparison between mass media and social networks. *Science Communication*, 39(1), 101-124.
- 10- Shen, C., Kasra, M., Pan, W., Bassett, G. A., Malloch, Y., & O'Brien, J. F. (2019). Fake images: The effects of source, intermediary, and digital media literacy on contextual assessment of image credibility online. *new media & society*, 21(2), 438-463.
- 11- Balfour, V. H. (2020). Likes, comments, action! An examination of the Facebook audience engagement strategies used by strategic impact documentary. *Media International Australia*, 1329878X19897416.
- 12- Su, L. Y. F., Xenos, M. A., Rose, K. M., Wirz, C., Scheufele, D. A., & Brossard, D. (2018). Uncivil and personal? Comparing patterns of incivility in comments on the Facebook pages of news outlets. *New Media & Society*, 20(10), 3678-3699.
- 13- Keller, N. (2019). The Antagonistic Battle between 'Good'and 'Evil'-A qualitative analysis of the interplay between digital hate culture and civil society counter efforts in the comment sections of Facebook.
- 14- Fong, E., & Chang, L. Y. (2011). Community under stress: Trust, reciprocity, and community collective efficacy during SARS outbreak. *Journal of community health*, 36(5), 797-810.
- 15- Guo, Y., Shachat, J., Walker, M. J., & Wei, L. (2020). Viral Social Media Videos Can Raise Pro-Social Behaviours When an Epidemic Arises.
- 16- Van Bavel, J. J., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., ... & Drury, J. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, 1-12.
- 17- Battiston, P., Kashyap, R., & Rotondi, V. (2020). Trust in experts during an epidemic.
- 18- Flückiger, M., Ludwig, M., & Sina Önder, A. (2019). Ebola and state legitimacy. *The Economic Journal*, 129(621), 2064-2089.
- 19- Frega, R. Out of the lockdown: democratic trust in the management of epidemic crises,(2020).
- 20- Appleby, John, et al. "Public satisfaction with the NHS and social care in 2019."
- 21- McNally, J. W., Lavender, K. M., & Levenstein, M. C. (2020). *Best Practices for measuring the social, behavioral, and economic impact of epidemics*.
- 22- Aassve, A., Alfani, G., Gandolfi, F., & Le Moglie, M. (2020). *Epidemics and trust: the case of the spanish flu* (No. 661).
- 23- Dalsgaard, S. (2016, January). The ethnographic use of Facebook in everyday life. In *Anthropological Forum* (Vol. 26, No. 1, pp. 96-114). Routledge.
- 24- <https://almalnews.com>

Trust attitudes towards Processing of Corona Virus Crisis: Study public comments by ethnography methodology on the daily report of the Egyptian Ministry of Health and Population

Asmaa Abdelaziz Mostafa

asmaa.abdelaziz@icloud.com

PhD researcher,

Mass Communication Department,

Faculty of Arts,

Sohag University

Abstract

The study aimed to know the trust attitudes towards Processing of the corona virus crisis, by analyzing user comments on the report of the Egyptian Ministry of Health on Facebook, Using the ethnography approach to a sample of public comments in the time period from (25) March to (25) May 2020. The result showed that during the first stage of the lockdown the level of trust towards the government's performance were high compared to the later stage, also the rising blame on the distant entities which causing the disease, in first place, moving to "downward blame" with the increasing numbers of injuries.

Keywords: Trust trends - Egyptian government - Coronavirus - Public comments.

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of use of Al Arabia Public Relations Agency, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-873X)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)

With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt
Deposit number : 24380 /2019

To request such permission or for further enquires, please contact:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency

Arab Republic of Egypt,
Menofia - Shiben El-Kom - Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal Code: 32111 - P.O Box: 66
Or

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt,
Giza, Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghby St.

Email: ceo@apr.agency - jprr@epra.org.eg

Web: www.apr.agency, www.jprr.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

Fax: (+2) 048-231-00 -73

The Journal is indexed within the following international digital databases:



- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should present a printed copy and an electronic copy of his manuscript on a CD written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.
- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 2800 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 550 \$.with 25% discount for Masters and PhD Students.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 1400 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 275 \$ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- Fees are not returned if the researcher retracts and withdraws the research from the journal for arbitration and publishing it in another journal.
- The manuscript does not exceed 40 pages of A4 size. 30 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 10 \$ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 25 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Two copies of the journal and Five Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 500 L.E. for the Egyptians and 150 \$ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 600 L.E. for the Egyptians and 180 \$ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations. One copy of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 \$US for foreigners.
- Three copies of the journal are sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Public Relations Association.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. \$ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 \$ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Al Arabia Public Relations Agency or the Egyptian Public Relations Association.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Al Arabia Public Relations Agency,
 Arab Republic of Egypt, Menofia, Shiben El-Kom, Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
 Postal Code: 32111 - P.O Box: 66
 And also to the Journal email: jprr@epra.org.eg, or ceo@apr.agency, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication ,after peer refereeing these papers by a number of Professors specialized in the same field under a scientific supervision of the Egyptian Public Relations Association, which considered the first Egyptian scientific association specialized in public relations, (Member of the network of scientific Associations in the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo).

The Journal is part of Al-Arabia Public Relations Agency's publications, specialized in education, scientific consultancy and training.

- The Journal is approved by the Supreme Council for Media Regulation in Egypt. It has an international numbering and a deposit number. It is classified internationally for its both printed and electronic versions by the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo. In addition, it is classified by the Scientific Promotions Committee in the field of Media of the Supreme Council of Universities in Egypt.
- It is the first arbitratative scientific journal with this field of specialization on the Arab world and the Middle East. Also, the first Arab scientific journal in the specialty of (media) which obtained the Arab Impact Factor with a factor of $1.50 = 100\%$ in the year of 2019G report of the American Foundation NSP "Natural Sciences Publishing" Sponsored by the Arab Universities Union.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic in Arabic Papers, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.

Founder & Chairman

Dr. Hatem Moh'd Atef

EPRA Chairman

Editor in Chief

Prof. Dr. Aly Agwa

Professor of Public Relations & former Dean of Faculty of Mass Communication - Cairo University
Head of the Scientific Committee of EPRA

Editorial Managers

Prof. Dr. Mohamed Moawad

Media Professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai University
Head of the Consulting Committee of EPRA

Prof. Dr. Mahmoud Youssef

Professor of Public Relations & former Vice Dean Faculty of Mass Communication - Cairo University

Editorial Assistants

Prof. Dr. Rizk Abd Elmoaty

Professor of Public Relations
Misr International University

Dr. Thouraya Snoussi (Tunisia)

Associate professor of Mass Communication & Coordinator College of Communication
University of Sharjah (UAE)

Dr. Mohamed Alamry (Iraq)

Associate Professor & Head of Public Relations Dep. Mass Communication Faculty
Baghdad University

Dr. Fouad Ali Saddan (Yemen)

Associate Professor & Head Dep. of Public Relations Faculty of Mass Communication
Yarmouk University (Jordan)

Dr. Nasr Elden Othman (Sudan)

Assistant Professor of Public Relations
Faculty of Mass Communication & Humanities Sciences Ajman University (UAE)

Public Relations Manager

Alsaeid Salm

Arabic Reviewers

Ali Elmehy

Address

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt

Giza - Dokki - Ben Elsarayat - 1 Mohamed Alzoghpy Street

Publications: Al Arabia Public Relations Agency

Arab Republic of Egypt

Menofia - Shiben El-Kom - Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

Mobile: +201141514157

Fax: +20482310073

Tel : +2237620818

www.jprr.epra.org.eg

Email: jprr@epra.org.eg - ceo@apr.agency

Advisory Board **

IPRR.ME

Prof. Dr. Aly Agwa (Egypt)

Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Yas Elbaiaty (Iraq)

Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Hassan Mekawy (Egypt)

Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Mohamed Moawad (Egypt)

Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai University

Prof. Dr. Samy Abd Elaziz (Egypt)

Professor of public relations and marketing communications for the former Dean of the Faculty of Information, Cairo University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned (KSA)

Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef (Egypt)

Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya (Egypt)

Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Gamal Abdel-Hai Al-Najjar (Egypt)

Professor of Media, Faculty of Islamic Studies for Girls, Al-Azhar University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban (Egypt)

Professor of printing press & Vice- Dean for Community Service at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Barakat Abdul Aziz Mohammed (Egypt)

Professor of radio and television & Vice- Dean of the Faculty of Mass Communication for Graduate Studies and Research, Cairo University

Prof. Dr. Othman Al Arabi (KSA)

Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts – King Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef (Libya)

Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat (Egypt)

Professor of Radio & Televesion and Vice- Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour (Jordan)

Professor of Public Relations at the Faculty of Mass Communication, Yarmouk University

Prof. Dr. Mohamed Elbokhary (Syria)

Professor, Department of Public Relations and Publicity, School of Journalism, University of MF Uzbek national Ulugbek Beck

Prof. Dr. Ali Kessaissia, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Hisham Mohammed Zakariya, (Sudan)

Professor of Mass Communication at King Faisal University – Former Dean of the Faculty of Community Development at the University of the Nile Valley, Sudan.

Prof. Dr. Abdul Malek Radman Al-Danani, (Yemen)

Professor, Faculty of Media & Public Relations, Emirates Collage of Technology, UAE.



Middle East

Journal of Public Relations Research Middle East

Scientific refereed Journal - Supervision by Egyptian Public Relations Association - Eighth year - Twenty Ninth Issue / Part 1 - 10 October 2020

Arab Impact Factor 2019 = 1.5

Arcif Impact Factor 2019 = 0.1321

Media and the Corona pandemic: credibility or crises and rumors?

Abstracts of Arabic Researches:

- *Prof.Dr. Ali Kessaissia* - *University of Algiers-3*
Covid_19, Mass Communication & New Media: Deep Changes in Practice and Research Methods 7
- *Associate Prof. Dr. Marwa Yassin Bassiouni* - *Bani Sweif University*
Exposure to Opinion Programs on Satellite Television Channels and its Relationship with the Egyptian Youth Moral Level towards the Egyptian state Performance in Facing Corona Pandemic 8
- *Dr. Sarah Said Abd El-Gawad Dousouky* - *Suez Canal University*
Public's Dependence on Egyptian Satellite Channels and Social Media Sites As a Source for Promoting Awareness about the Corona Pandemic 9
- *Dr. Ala'a Bakur Alshaikh* - *King Abdulaziz University*
Role of Media in Shaping Umrah Seekers' Attitudes towards Saudi Arabia Decision of Umrah Suspending in the beginning of Corona Pandemic and its Relationship to the Image of Saudi Arabia 10
- *Dr. Enas Mansour Kamel Sharaf* - *Kafer El Sheikh University*
Role of Social Media Sites in Promoting Rumors and Presenting the Facts about the New Corona Virus (Covid-19) 11
- *Dr. Fatima Alsalem* - *Kuwait University*
Credibility of State Media in Times of Crisis: Case of Corona Pandemic (COVID-19) in Kuwait 12
- *Dr. Hussein Khalifa Hassan Khalifa* - *Cairo University*
Media Coverage of the COVID-19 Pandemic and its Impact on Shaping Bahraini Public Opinion Attitudes about the Performance of Health Institutions 13
- *Hatim Ali Hyder Al-salhi* - *Sana'a University*
Employing Internet Applications to Curb Covid-19 Outbreak: A case Study of Yemen 14
- *Asmaa Abdelaziz Mostafa* - *Sohag University*
Trust attitudes towards Processing of Corona Virus Crisis: Study public comments by ethnography methodology on the daily report of the Egyptian Ministry of Health and Population 15

(ISSN 2314-8721)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network

(ENSTINET)

With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt

Deposit number : 24380 /2019

Copyright 2020@APRA

 www.jprr.epra.org.eg