مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر/كلية الإعلام

رئيس مجلس الإدارة: أ. د/ غانم السعيد - عميد الكلية.

رئيس التحرير: أ. د/ رضا عبدالواجد أمين - أستاذ الصحافة والنشر ووكيل الكلية.

مساعدو رئيس التحرير:

- أ. د/ عرفه عامر - الأستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون بالكلية
- أ. د/ فهد العسكر - وكيل جامعة الإمام محمد بن سعود للدراسات العليا والبحث العلمي (المملكة العربية السعودية)
- أ. د/ عبد الله الكندي - أستاذ الصحافة بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)
- أ. د/ جلال الدين الشيخ زيادة - عميد كلية الإعلام بالجامعة الإسلامية بأم درمان (جمهورية السودان)

مدير التحرير: د/ محمد فؤاد الدهراوي - مدرس العلاقات العامة والإعلان، ومدير وحدة الجودة بالكلية

سكرتيرو التحرير: د/ إبراهيم بسيونى - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.
د/ مصطفى عبد الحى - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.
د/ رامى جمال مهدي - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

مدقق اللغة العربية: أ/ عمر غنيم - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير فني: أ/ محمد كامل - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

المراسلات:

- القاهرة- مدينة نصر - جامعة الأزهر - كلية الإعلام - ت: ٠٢٢٥١٠٨٢٥٦
- الموقع الإلكتروني للمجلة: http://jsb.journals.ekb.eg
- البريد الإلكتروني: mediajournal2020@azhar.edu.eg

- العدد السادس والخمسون - الجزء الخامس - جمادى الأول ١٤٤٢هـ - يناير ٢٠٢١ م
- رقم الإيداع بدار الكتب المصرية ٦٥٥٥
- الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٢٦٨٢-٢٩٢ x
- الترقيم الدولي للنسخة الورقية: ٩٢٩٧-١١١٠

الهيئة الاستشارية للمجلة

١. أ.د/ على عجوة (مصر)

أستاذ العلاقات العامة وعميد كلية الإعلام الأسبق بجامعة القاهرة.

٢. أ.د/ محمد معوض. (مصر)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون بجامعة عين شمس.

٣. أ.د/ حسين أمين (مصر)

أستاذ الصحافة والإعلام بالجامعة الأمريكية بالقاهرة.

٤. أ.د/ جمال النجار (مصر)

أستاذ الصحافة بجامعة الأزهر.

٥. أ.د/ مي العبدالله (لبنان)

أستاذ الإعلام بالجامعة اللبنانية، بيروت.

٦. أ.د/ وديع العزعزي (اليمن)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون بجامعة أم القرى، مكة المكرمة.

٧. أ.د/ العربي بوعمامة (الجزائر)

أستاذ الإعلام بجامعة عبدالحميد، بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر.

٨. أ.د/ سامي الشريف (مصر)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون وعميد كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.

٩. أ.د/ خالد صلاح الدين (مصر)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام -جامعة القاهرة.

١٠. أ.د/ محمد فياض (العراق)

أستاذ الإعلام بكلية الإمارات للتكنولوجيا.

١١. أ.د/ رزق سعد (مصر)

أستاذ العلاقات العامة (جامعة مصر الدولية).

قواعد النشر

تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات وفقًا للقواعد الآتية:

- **يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين في تحديد صلاحية المادة للنشر.**
- **ألا يكون البحث قد سبق نشره في أي مجلة علمية محكمة أو مؤتمرًا علميًا.**
- **لا يقل البحث عن خمسة آلاف كلمة ولا يزيد عن عشرة آلاف كلمة ... وفي حالة الزيادة يتحمل الباحث فروق تكلفة النشر.**
- **يجب ألا يزيد عنوان البحث -الرئيسي والفرعي- عن ٢٠ كلمة.**
- **يرسل مع كل بحث ملخص باللغة العربية وآخر باللغة الانجليزية لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة.**
- **يزود الباحث المجلة بثلاث نسخ من البحث مطبوعة بالكمبيوتر .. ونسخة على CD، على أن يكتب اسم الباحث وعنوان بحثه على غلاف مستقل ويشار إلى المراجع والهوامش في المتن بأرقام وترد قائمتها في نهاية البحث لا في أسفل الصفحة.**
- **لا ترد الأبحاث المنشورة إلى أصحابها .... وتحتفظ المجلة بكافة حقوق النشر، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها.**
- **تنشر الأبحاث بأسبقية قبولها للنشر .**
- **ترد الأبحاث التي لا تقبل النشر لأصحابها.**

محتويات العدد

الأساليب المنهجية المستخدمة في دراسة الصحافة الإلكترونية - مقاربة نقدية
أ.د. رقية بوسنان
١٩٩٥

دور شبكات التواصل الاجتماعي في بناء ثقة الشباب نحو أداء الحكومة المصرية خلال أزمة جائحة كورونا- دراسة ميدانية»
أ.م.د. سماح محمد محمدي
٢٠٠٩

فعالية استراتيجيات الاتصال المعلوماتي الإلكتروني للحكومة المصرية في رفع الوعي المجتمعي لمواجهة أزمة كورونا
أ.م. د. وفاء صلاح عبد الرحمن
٢٠٦٥

اتجاهات مشاهدي القنوات الدينية نحو الآخر الديني والمذهبي
د. السيد محمد أبوشعيشع
٢١٢١

المعالجة الإعلامية لانتخابات مجلس الشيوخ المصري ٢٠٢٠ في برامج التوك شو- دراسة تحليلية مقارنة
د. سالي ماهر نصار
٢١٧٣

تأثير ممارسات إدارة علاقات العملاء (CRM) على رضا وولاء عملاء شركات الطيران «دراسة حالة على شركة مصر للطيران»
د. هاجر محمد نوبي علي
٢٢١٣

تعرض أطفال ما قبل المدرسة لقنوات الحكايات عبر اليوتيوب وعلاقته بالمهارات الاجتماعية لديهم (دراسة تطبيقية)
د . إيمان سيد علي عبد المطلب
٢٢٧٣

٢٣٢٣ Standards for evaluating the quality of newspaper websites An applied study on Gulf newspapers websites
DR. Eman M. Arafat

٢٣٥٣ The Effectiveness of the Media as a Source of Health Information for the Egyptian Public during the Coronavirus Crisis
DR . Hebatallah Saleh El-Sayed

م	القطاع	اسم المجلة	اسم الجهه / الجامعة	نقاط المجلة (مارس 2020)	نقاط المجلة (يوليو 2020)	ISSN-P	ISSN-O
1	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث الإعلامية	جامعة الأزهر	6.5	7	1110-9297	2682-292X
2	الدراسات الإعلامية	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط	الجمعية المصرية للعلاقات العامة	6	7	2314-8721	2314-873X
3	الدراسات الإعلامية	المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال	جامعة الأهرام الكندية	5	5	2536-9393	
4	الدراسات الإعلامية	مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	Cairo University	4	4	2356-9891	
5	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	جامعة جنوب الوادى	3.5	3.5	2536-9237	
6	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث و الدراسات الإعلامية	اكاديمية الشروق	3.5	5.5	2357-0407	
7	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	5.5	2356-9131	
8	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	5.5	2356-914X	
9	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الصحافة	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	5.5	2356-9158	
10	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	5.5	1110-5836	
11	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الرأى العام	Cairo University, Center of Public Opinion Research	3	6.5	1110-5844	

- يطبق تقييم مارس 2020 للمجلات على كل الأبحاث التى نشرت فيها قبل 1 يوليو 2020
- يطبق تقييم يوليو 2020 للمجلات على كل الأبحاث التى ستنشر فيها بدء من 1 يوليو 2020 و حتى صدور تقييم جديد في يوليو 2021
- المجلات التي لم تتقدم بطلب إعادة تقييم سيظل تقييم مارس ٢٠٢٠ مطبقا على كل الأبحاث التي ستنشر بها وذلك لحين صدور تقييم جديد في يوليو 2021
- يتم إعادة تقييم المجلات المحلية المصرية دورياً في شهر يوليو من كل عام ويكون التقييم الجديد سارياً للسنة التالية للنشر في هذه المجلات

حقوق الملكية الفكرية © 2020 محفوظة لوحدة نظم المعلومات الادارية ودعم اتخاذ القرار بمركز الخدمات الالكترونية والمعرفية -المجلس الأعلى للجامعات

دور شبكات التواصل الاجتماعي في بناء ثقة الشباب نحو أداء الحكومة المصرية خلال أزمة جائحة كورونا- دراسة ميدانية

The role of social media in building trust towards the Egyptian Government performance during the Coronavirus Pandemic

أ.م.د. سماح محمد محمدي

الأستاذ المساعد بقسم الصحافة - كلية الإعلام - جامعة القاهرة

Email: samah_press@yahoo.com

ملخص الدراسة

تعد «الثقة بالحكومة» متغيرًا رئيسًا للسيطرة على انتشار تفشي فيروس كورونا، كما أكدت العديد من الدراسات واعتبرت ثقة المواطنين في الحكومة شرطًا أساسيًا لا غنى عنه لضمان فاعلية تنفيذ السياسات المجتمعية خاصة في ظل جائحة كورونا؛ لذلك تسعى الدراسة الحالية نحو: «رصد دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل ثقة الشباب المصري في الحكومة، وتحليل أثر الاعتماد عليها كمصدر للمعلومات على طبيعة الاتجاهات المتشكلة لديهم نحو أداء الحكومة المصرية، كما تسعى الدراسة الحالية نحو تحري العوامل والمتغيرات المؤثرة على مستوى ثقة الشباب المصري، وكذلك طبيعة اتجاهاتهم نحو أداء الحكومة وذلك خلال شهر أبريل 2020. وبتطبيق استبانة إلكترونية على عينة متاحة من الشباب المصرى (18-40 سنة) مكونة من 400 مفردة تم جمعها من خلال أداة جوجل فورم أثناء فترة أزمة كورونا بالموجة الأولى، وتحديدًا خلال شهر أبريل 2020.

كشفت النتائج عن ارتفاع ثقة الشباب في أداء الحكومة المصرية وارتفاع تأييدهم ورضاهم عن قرارات الحكومة المصرية للحد من جائحة كورونا، كما ارتفع معدل استخدام الشباب لشبكات التواصل الاجتماعي واعتبروها المصدر الأساسي للمعلومات عن الجائحة، وكشفت النتائج كذلك عن تزايد استخدام الشباب للصفحات الحكومية والرسمية، الأمر الذي ارتبط بزيادة الثقة في أداء الحكومة بشكل عام خلال هذه الفترة.

الكلمات المفتاحية: الثقة في الحكومة، جائحة كورونا، شبكات التواصل الاجتماعي.

Abstract

Objective To analyze and evaluate how public attitudes and trust in government communications are affected using social media by Egyptian youth during the coronavirus (COVID-19) pandemic.

Method: The study is based on a web-survey with adults aged between 18- 40 years old, run in Egypt during April 2020, After the first case of COVID19 was reported in Egypt.

Findings: the study finds support that the corona crisis led to higher levels of trust. in government and more positive attitudes towards governmental officials, most agreed or strongly agreed that information from official government sources Trust in government communication was significantly associated with a higher degree of satisfaction and support to governmental decisions during the coronavirus (COVID-19) pandemic. Results showed that higher trust in government was significantly associated with higher adoption of health and social behaviors in all.

Conclusion: The findings show that trust is a vital commodity when managing an evolving outbreak, Egyptian youth tend to have positive attitudes towards government.

Keywords: Trust in Government, (COVID-19) pandemic, Social media.

مقدمة:

بالرغم مما مثلته جائحة كورونا من إنهاك للدول، واستنزاف للموارد بشكل كبير؛ إلا أنها قد مثلت في المقابل وبدرجات متفاوتة- تتباين بحسب طبيعة النظم السياسية وعلاقات الدول بمجتمعاتها- فرصة من أجل توسع أدوار الدولة من جديد، وتزايد أدوار الحكومات في مواجهة التحديات المختلفة والاستجابة السريعة من حكومات الدول، خاصة في ظل فشل وتراجع أدوار قطاع الأعمال والشركات الكبرى دولية النشاط في أداء أدوار فاعلة خلال الأزمة، فازدادت أدوار الحكومات في إدارة الأزمة.

فقد أدى تصاعد أزمة فيروس كورونا إلى حدوث اختلالات كبيرة في النظم الحكومية علي كافة المستويات، وعلى مستوى الصحة والاقتصاد بشكل خاص، وذلك لعدم استعداد هذه النظم للتعامل مع أزمة ضخمة بهذا الحجم من قبل، فقد وضعت جائحة كورونا دول العالم أجمع أمام تحدٍ غير مسبوق؛ حيث واجهت الحكومات في كافة الدول مأزقًا كبيرًا ما بين أعداد الوفيات المتزايدة يومًا بعد يوم، وتحدي الإغلاق وما يسببه من أضرار اقتصادية كبيرة، وعلى الرغم من صعوبة اتخاذ القرار بالإغلاق إلا أن الحكومات في دول العالم المختلفة لم تجد سبيلًا آخر غير فرضه بوصفه السبيل الوحيد للسيطرة على انتشار العدوى، الأمر الذي وضع الحكومات في موقف لا تحسد عليه [1].

ومن ثم تعالت الأصوات متساءلة إلى أي مدى يمكن لهذه الجائحة أن تؤثر على ثقة المواطنين في الحكومة؟ وما علاقة مستوى ثقة المواطنين في الحكومات بالمرور الآمن من الأزمة؟ حيث أشارت دراسات عديدة إلى ارتباط مستوى الالتزام بالإجراءات الاحترازية التي أقرتها الحكومات في كل دول العالم للتصدي لجائحة كورونا، بمستوى ثقة المواطنين في الحكومة والمسئولين السياسيين داخل الدولة، وهو ما تم التعبير عنه بمصطلح "الالتفاف حول القيادة السياسية" والذي يعد الضمانة الأساسية للخروج من الأزمات بشكل عام [2].

وتشير "الثقة في الحكومة Trust in Government" إلى مستوى الرضا العام عن أداء الحكومة والمؤسسات السياسية والمسئولين السياسيين، وتعد حجر الأساس للنظام

السياسي، لاسيما في أوقات الأزمات كالكوارث الطبيعية والأزمات الاقتصادية والصحية. ويترتب على توافر درجة ثقة في الحكومة تفاعل جمعي وإيثار وتعاون مجتمعي هو ركيزة أساسية للخروج الآمن من الأزمات، حيث إنها شرط للالتزام بالقرارات الحكومية والامتثال لخطة الحكومة وقراراتها [3].

أما في حالة انخفاض الثقة في أداء الحكومة فإن ذلك من شأنه الإضرار بالاستقرار الاجتماعي والسياسي والاقتصادى داخل الدولة، ومن ثم ينخفض امتثال المواطن لقرارات الحكومة وإجراءاتها لعلاج الأزمات [4].

وقد أحدثت جائحة كورونا تباينًا في مستويات الثقة بين المواطنين والقيادات الحاكمة في مختلف دول العالم، ففي بريطانيا على سبيل المثال، حدثت أزمة ثقة في قيادتها السياسية، حيث تشكك المواطنون في الخدمات الصحية المقدمة وسياسات رئيس الوزراء "بوريس جونسون" الأولية المتمثلة في مناعة القطيع، والتي تركت الجمهور مرتبكًا بشكل كبير وغير متأكد من فاعلية ذلك، وهو ما انعكس على استطلاع رأي نشرته "الجارديان" في مارس 2020، فالنهج الحكومي المتبع في تحجيم تفشي الفيروس أظهر تناقصًا في الثقة في سياسات الحكومة ووزارة الصحة، واعتبر 40 ٪ فقط من المواطنين أن الحكومة تعاملت بشكل جيد مع أزمة كورونا، وسرعان ما بدأ التأييد لجونسون يتزايد بعد تشديد إجراءات المواجهة مع الفيروس.

في حين أشارت دراسة Leininger & Shaub (2020) إلى أن معالجة أزمة كورونا في ألمانيا قد أفادت الحكومة والحزب الحاكم؛ حيث زادت الثقة في أدائه بشكل ملحوظ [5]. والأمر ذاته أشارت إليه دراسة Markley et.al (2020) بالتطبيق على كندا، فالتصدي لأزمة فيروس كورونا قد زاد من دعم المواطنين للحكومة ولقراراتها بشكل كبير [6].

كما أكدت نتائج دراسة Goldstein & Johannes Weidemann Daniel A.N. 2020) بالتطبيق على ألمانيا أن التعاطي الفعال من الحكومة مع أزمة فيروس كورونا عزز ثقة المواطنين بأداء المسؤولين، الأمر الذي أدى إلى التنفيذ الفعال للسياسات عبر الالتزام بالقرارات الحكومية [7].

وفي المقابل، أشارت دراسات أخرى أن قرار الحكومة بالإغلاق أدى إلى إضعاف الثقة بالحكومات، وارتفعت الاتجاهات السلبية نحو المسئولين الحكوميين بالعديد من الدول، كما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا، وإيران، وإسبانيا.

واعتبرت الدراسات مفهوم الثقة السياسية معيارًا رئيسًا لتقييم إدارة الحكومات لأزمة جائحة كورونا، حيث تعرضت بعض الحكومات في الدول التي انتشر بها الفيروس في المراحل الأولى لاتهامات بإخفاء واقع تفشي المرض حتى خرجت الأمور عن السيطرة، كما يتم التشكيك من جانب البعض في الإحصاءات والبيانات الرسمية التي تصدر عن بعض الدول بداعي تأثرها بالاعتبارات السياسية، فعلى سبيل المثال تعرض "دونالد ترامب" لانتقادات حادة بسبب تهوينه من شأن فيروس كورونا في بداية انتشاره بالولايات المتحدة الأمريكية واعتباره مجرد مرض عارض يمكن مواجهته عبر إجراءات صحية محدودة، خاصة مع تزايد الحالات بشدة، وفي مقابل تراجع الثقة في السياسيين ببعض الدول، تصاعدت الثقة في السياسيين في دول أخرى [8].

وفي السياق ذاته، فإن الانتشار المستمر لفيروس كورونا في إيران أدى إلى تآكل ثقة الجمهور في السلطات الإيرانية خاصة في ظل التكتم الشديد والإنكار لوجود الفيروس، وهو ما أدى إلى تفاقم الأوضاع بشكل أكبر، حتى إن إيران باتت في صدارة دول العالم من حيث أعداد الإصابات المؤكدة [9].

ويؤدي البعد الإعلامي لإدارة الأزمة دورًا أساسيًا في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو أداء الحكومة ومؤسسات الدولة؛ حيث إنها هي التي تنقل الجهود التي تبذلها الحكومة لاحتواء الأزمة للجمهور.

وفي أوقات الأزمات يزداد إقبال الجمهور على وسائل الإعلام للحصول على المعلومات عن تطورات الأزمة، لاسيما مع تزايد القلق والتوتر والشعور بالمخاطر لدى المواطنين، الأمر الذي ظهر جليًا خلال جائحة كورونا، فقد ارتفع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من الجمهور بشكل تاريخي وغير مسبوق منذ بداية ظهور الأزمة [10].

واتسمت التغطية الإعلامية عن فيروس كورونا خلال شهر فبراير وحتي منتصف مارس بأنها محدودة ، كما أن تعامل الحكومة المصرية مع أزمة فيروس كورونا جاء متأخرًا بعض الشئ؛ حيث لم تسجل حالات في مصر إلا بعد مرور عدة أسابيع مقارنة بباقي دول العالم، وانتشرت في هذه الفترة المنشورات الساخرة على شبكات التواصل الاجتماعي، وهي أمر معتاد من المصريين، لكن سرعان ما اتخذت الحكومة المصرية حزمة من الإجراءات الاحترازية والوقائية في مختلف مناحي الحياة، وذلك مع إعلان الرئيس عبد الفتاح السيسي وقف الدراسة في المدارس والجامعات كإجراء احترازي للتصدي لانتشار فيروس كورونا، وتعاملت بجدية مع الموقف عبر إجراءات استثنائية وغير مسبوقة اتخذتها الحكومة المصرية بشكل متسارع؛ للحد من الأضرار الصحية للجائحة على

المصريين، الأمر الذي جعل ممثل منظمة الصحة العالمية بالقاهرة "جون جبور" يشيد بأداء الحكومة المصرية مع الجائحة، وكذلك قامت بالعديد من الجهود للتصدي للشائعات المغرضة عن وضع كورونا في مصر، والتي انتشرت جميعها عبر شبكات التواصل الاجتماعي تشكك في الأرقام الرسمية للإصابات والوفيات والتي تعلنها الصفحة الرسمية لوزارة الصحية عبر تقريرها اليومي.

ومع التزايد المتلاحق والملحوظ في دراسات وبحوث تأثيرات كورونا على الثقة السياسية، ومع تزايد توظيف الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجمهور خلال جائحة كورونا؛ يصبح من الأهمية بمكان رصد العلاقة بين هذين المتغيرين في ظل تزايد الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات بين الشباب عن جائحة كورونا بالتطبيق على مصر، لاسيما خلال المرحلة الأولى من الجائحة وبعد قرارات الإغلاق والحظر واتخاذ الحكومة العديد من الإجراءات المشددة للمرور من الأزمة، **وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل ثقة الشباب واتجاهاتهم نحو أداء الحكومة المصرية خلال أزمة جائحة كورونا، وذلك عبر دراسة ميدانية خلال الموجة الأولى من الجائحة خلال شهر أبريل 2020.**

ثانيًا: الدراسات السابقة:

بمراجعة التراث العلمي السابق المتعلق بشكل مباشر بموضوع الدراسة والمعني بتحليل العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تشكيل الثقة في الحكومات وطبيعة الاتجاهات نحوها خلال جائحة كورونا، والذي قسمته الباحثة للمحورين التاليين:

المحور الأول: دراسات عنيت برصد وتحليل أثر جائحة كورونا على مستوى الثقة بالحكومات والتي أجريت جميعها خلال عام 2020.

المحور الثاني: دراسات عنيت بالتعرف على أدوار المواقع الحكومية والرسمية للتصدي لجائحة كورونا.

وفيما يلي نستعرض دراسات كل محور، ونختتم العرض بالتعليق على الدراسات من الناحية المعرفية والمنهجية والنظرية:

أولًا: المحور الأول: دراسات عنيت برصد وتحليل أثر جائحة كورونا على مستوى الثقة بالحكومات في الدول المختلفة:

دراسة (Dominik Schraff (2020[11]:

بالتطبيق على هولندا، سعت الدراسة نحو الإجابة على السؤال التالي: هل دفعت أزمة فيروس كورونا المواطنين للالتفاف حول الحكومة والالتزام بقراراتها للنجاه من الجائحة؟ وعبر دراسة ميدانية على عينة بلغت 1600 من الهولنديين طبقت باستخدام الاستبانة الإلكترونية خلال شهر مارس 2020، أشارت النتائج إلى زيادة الثقة في القيادة السياسية والحكومة بشكل كبير خلال فترة الإغلاق بهولندا، ويرجع ذلك إلى زيادة الثقة الاجتماعية وارتفاع التقييمات الاقتصادية لأداء الحكومة.

وبالتطبيق على نيوزيلاندا استهدفت دراسة (Chris G.Sibley , et al (2020[12] التعرف على مستوى الثقة في الحكومة وطبيعة الاتجاهات نحو المؤسسات الصحية بالدولة خلال فترة الإغلاق للحد من انتشار فيروس كورونا، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على بيانات استبانة أجريت على 1000 من المواطنين قبل الإغلاق، واستبانة أخرى شارك فيها 1000 أيضًا من المواطنين بعد قرار الإغلاق، وتبين ارتفاع درجة ثقة المواطنين في الحكومة والمسؤولين بوزارة الصحة ودرجة حبهم للوطن، كما زاد شعورهم الإيجابي نحو رجال الشرطة خلال فترة الإغلاق، وقد صاحب ذلك زيادة الضغط العصبي لديهم كنتيجة للقلق من انتشار فيروس كورونا.

أما دراسة (Anat Gasser –Edelsburg,et al (2020[13] فسعت نحو التعرف على اتجاهات الإسرائيليين نحو خطة الطوارئ التي تبنتها الحكومة للتصدي لجائحة كورونا وعلاقة ذلك بمدى إدراكهم للخطر، وباستخدام الاستبانة الإلكترونية على عينة قوامها 1056 مبحوثًا، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين إدراك الفرد للمخاطر المتعلقة بفيروس كورونا، والاتجاه نحو إدارة الحكومة للأزمة، ومدى الالتزام بالإجراءات الاحترازية التي تدعو إليها الحكومة.

وبالتطبيق على إيطاليا، ركزت دراسة (Alessandro Lovari (2020[14] على أثر انتشار الشائعات والمعلومات المضللة عن فيروس كورونا على الثقة في أداء المؤسسات الحكومية ، وعبر تحليل محتوى الصفحة الرسمية لوزارة الصحة على الفيسبوك؛ كشفت النتائج عن تزايد استخدام وزارة الصحة لشبكات التواصل الاجتماعي بهدف توصيل المعلومات للمواطنين والتصدي للشائعات وتقليل التضليل الإعلامي.

أما دراسة Vanessa W.Lim , et al (2020) [15] وبالتطبيق على سنغافورة، فحاولت الإجابة عن السؤال التالي: ما العلاقة بين ثقة المواطن في الحكومة وتبنيه للإجراءات الاحترازية خلال جائحة كورونا؟ وباستخدام عدة استبانات شارك فيها 633 مواطنًا للتعرف على درجة الوعي بالجائحة، ومصادر معلوماتهم عنها، والمخاطر المدركة لديهم نحوها. أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة وثيقة بين المتغيرين، فكلما زاد مستوى الثقة في الحكومة زاد الالتزام بالإجراءات الاحترازية للتصدي للفيروس، كما أن زيادة إدراك الخطر المتعلق بالفيروس والمرتبط بزيادة الوعي بأرقام الوفيات والإصابات يزيد درجة ثقة المواطن بأداء حكومته.

بالتطبيق علي ألمانيا سعت **دراسة** Daniel A.N.Goldstein & Johannes Weidemann (2020) [16] إلى رصد مدى التزام المواطنين بسياسة البقاء في المنزل خلال الجائحة وعلاقة ذلك بمستوى ثقتهم في الحكومة والمسئولين السياسيين بالدولة. وبتحليل بيانات الهواتف المحمولة، تبين أن الامتثال لقرارات الحكومة بشأن البقاء بالمنازل ارتبط بمستوى الثقة في أداء المسؤولين الحكوميين.

وبالتطبيق على السويد، اعتمدت **دراسة** Peter Esaiasson ,et al (2020) [17] على بيانات مسح إلكتروني أجري على عينة ممثلة قوامها 1464 مواطنًا، وكشفت الدراسة عن ارتفاع ثقة المواطنين في أداء حكومتهم أثناء جائحة كورونا، الأمر الذي أثر بشكل إيجابي على التزامهم بالإجراءات الاحترازية التي تبنتها الدولة.

وعلى مستوى الدراسات المصرية، تناولت **دراسة حنان عبد الوهاب عبد الحميد محمد** (2020) [18]:

تأثير التعرض لتغطية أزمة فيروس كورونا بالمواقع الإخبارية على تشكيل الحالة المزاجية للجمهور المصري، وأثر ذلك على مستوى رضاهم عن الإجراءات التي اتخذتها الحكومة المصرية، وعبر استبانة إلكترونية على عينة قوامها (400) مفردة، توصلت الدراسة إلى سيطرة الحالة المزاجية السلبية على الجمهور، وانخفضت مستويات رضاه عن إجراءات الحكومة المصرية لمواجهة الفيروس بشكل عام، وكانت شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإخبارية المصدر الرئيس للمعلومات عن الأزمة، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين التعرض لأخبار أزمة فيروس كورونا بالمواقع الإخبارية، ودرجة الرضا عن إجراءات الحكومة المصرية.

واستهدفت دراسة هاجر محمود محمد عمر (2020) [19]: التعرف على استخدام الجمهور المصري لوسائل الإعلام التقليدي ممثلاً في "التليفزيون" والجديد ممثلًا في

"الفيسبوك" للحصول على معلومات عن أزمة كورونا، والتعرف على اتجاهاتهم نحو الأداء الحكومي في التعامل مع الأزمة في ظل انتشار الأخبار المغلوطة والشائعات. تم تطبيق الاستبانة على عينة من الجمهور قوامها 400 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى تزايد الاعتماد على الفيسبوك للحصول على معلومات عن الجائحة مقارنة بالتلفزيون، وجاءت "متابعة البيانات الرسمية للحكومة حول أزمة كورونا" أهم أسباب استخدام المبحوثين للتلفزيون، وأشار حوالي 40٪ من المبحوثين أن أزمة كورونا قد أحدثت سمعة حسنة للحكومة المصرية لديهم.

واستهدفت دراسة آمال إسماعيل محمد زيدان (2020) [20]: قياس مدى فعالية الاستراتيجيات الاتصالية والإدارية التي استخدمتها الحكومة في المراحل الثلاث الأولى لإدارة الأزمة، بالإضافة إلى التعرف على استراتيجيات الإعلام الرسمي في مواجهة الشائعات ومدى التزامه بالمعايير المهنية من وجهة نظر النخبة المصرية، اعتمدت الباحثة على عينة عمدية قوامها 120 مفردة، وكشفت النتائج عن وجود تراخٍ من جهة الحكومة في اتخاذ بعض القرارات التي كان من المفترض اتخاذها في مرحلة ميلاد الأزمة.

وفي دراسة تقييمية لأداء الحكومة الصينية خلال جائحة كورونا، جاءت دراسة Jia [21] Wang&Zhifeng Wang (2020) لتقدم تحليلًا رباعيًا لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات لأداء الحكومة في مواجهة جائحة كورونا، وبالاعتماد على تحليل متعمق للسيناريو الذي تبنته الصين لمواجهة هذه الأزمة، توصلت الدراسة للنتائج التالية: تمثلت أهم نقاط القوة في نظام الطوارئ الصحي الذي اتبعته الحكومة الصينية،وإضافة أقسام للطوارئ بالجامعات والمعاهد المختلفة ودعم البنية الاقتصادية، أما أبرز نقاط الضعف فكانت أنتشار الشائعات، وتزامن الجائحة مع أعياد الربيع مما أدى لصعوبة الوقاية.

وعلى النقيض من الدراسات السابقة التي أشارت نتائج أغلبها إلى وجود أثر إيجابي لجائحة كورونا على الثقة في الحكومات، أشارت دراسات أخرى إلى وجود آثار سلبية لجائحة كورونا على مستوى الثقة بالحكومة وطبيعة الاتجاهات نحو أداء مؤسسات الدولة، ومن هذه الدراسات:

دراسة Vivienne Maxham –Hall& Lucy Strang (2020)[22] بالتطبيق على إنجلترا، وانطلاقًا من فرضية التفاف المواطنين حول القيادة السياسية في أوقات الأزمات، أشارت استطلاعات الرأى التي أجريت خلال الإغلاق إلى انخفاض ثقة المواطنين في أداء الحكومة، حيث أشار 24٪ فقط أنهم يصدقون معلومات المتحدثين

الرسميين للحكومة عن واقع جائحة كورونا، ومن ثم ثبت خطأ فرضية الالتفاف حول علم الدولة وقت الأزمات.

وبالتطبيق على إسبانيا، حاولت دراسة FranceseAmant, et al (2020) [23] الإجابة عن التساؤل التالي: إلى أي مدى تغيرت درجة ثقة المواطنين في حكومتهم كنتيجة لجائحة فيروس كورونا؟ وعبر مقارنة بيانات مسحين، أحدهما أجري قبل جائحة كورونا شارك فيه 818 مواطنًا، بآخر أجري بعد الجائحة وشارك فيه 1600 مواطن؛ تبين أن أزمة جائحة كورونا كان لها أثر سلبي، حيث انخفضت مستويات ثقة المواطنين في الحكومة.

وبالتطبيق على إنجلترا، استهدفت دراسة Richard Fletcher, et al (2020) [24] تحري اتجاهات المواطنين نحو أداء وسائل الإعلام، والحكومة، والمؤسسات الحكومية حيال أزمة فيروس كورونا خلال شهر مايو. وبتوظيف الاستبانة الإلكترونية، أشارت النتائج إلى انخفاض ثقة المواطنين في الحكومة والمؤسسات الحكومية بشكل ملحوظ، كما انخفضت الثقة في وسائل الإعلام وزادت نسبة الاتجاهات السلبية نحو أداء الحكومة.

وبالتطبيق على الصين، استهدفت **دراسة** Qiuyan Liao , et al (2020) [25] رصد ردود أفعال المواطنين نحو أداء الحكومة خلال الأزمة، وذلك عبر تحليل أشكال تفاعل الصينيين مع المنشورات المتعلقة بكورونا على المنصة الاجتماعية الأولى بالصين Sina Weibo وذلك خلال الفترة من الأول من ديسمبر 2019 وحتي نهاية يناير 2020، وبتحليل مضمون 644 منشورًا على حسابات شخصية و273 منشورًا عبر حسابات حكومية، توصلت الدراسة إلى توظيف الحكومة المنصات الاجتماعية لأخبار المواطنين بآخر أخبار الفيروس والتحركات الحكومية للتصدي له، ويتسم التواصل بكونه أحادي الاتجاه ومن أعلى إلى أسفل؛ لذلك أشارت الدراسة إلى انخفاض التفاعل عبر الحسابات الحكومية مقابل ارتفاعه عبر الحسابات الشخصية، وزاد التعبير عن اللوم على أداء الحكومة وارتفعت مستويات القلق لدى المواطنين.

أما دراسة Daniel Devine (2020) [26] فقد استخدمت التحليل من المستوى الثاني، وسعت الدراسة إلى تحري العلاقة بين جائحة كورونا والثقة في الحكومات، وبالاعتماد على نتائج اثنتي عشرة دراسة، وكشف التحليل عن وجود تنامي كبير في هذه الدراسات منذ بداية عام 2020، أكدت نتائجها على أن الثقة المرتفعة في الحكومة تؤدي إلى الالتزام بالسياسات الصحية داخل الدولة، في حين أن انخفاض الثقة في الحكومة أو انعدامها يعرقل كفاءة تنفيذ السياسات التي تتبناها.

كما رصدت الباحثة عددًا من الدراسات سعت نحو رصد أثر جائحة كورونا على اتجاهات الجمهور وثقتهم في الحكومة، وذلك في إطار المقارنة بين عدد من الدول معظمها دول أوروربية، وفيما يلي نعرض نماذج من هذه الدراسات:

دراسة Qing Han,et al (2020) [27] التي استهدفت الدراسة رصد العلاقة بين مستويات ثقة الجمهور في الحكومة، والالتزام بالإجراءات الاحترازية التي أقرتها الدول في ظل الجائحة، وبالتطبيق على 23 دولة وعبر استبانة شارك فيها 23.733 مبحوثًا من النساء والرجال ما بين 18 إلى 65 سنة، أشارت النتائج إلى أن ارتفاع الثقة في الحكومة يرتبط إيجابيًا بتبني السلوكيات الصحية المقترحة من الحكومات للتصدي للفيروس.

وسعت دراسة Olivier Bargain & Ulugbek (2020) [28] نحو رصد العلاقة بين مدى الالتزام بقرارات الحكومة للحد من انتشار الوباء من ناحية ودرجة الثقة في الحكومة والمسؤولين السياسيين بالدولة من ناحية أخرى، بالتطبيق على 19 دولة أوروبية خلال شهري فبراير ومارس 2020، وتبين وجود علاقة قوية بين المتغيرين؛ فالدول التي يرتفع فيها درجة الثقة في الحكومة كانت أكثر التزامًا بالإجراءات الاحترازية وقللت الحركة والأنشطة الاجتماعية؛ للحد من انتشار العدوى، وذلك مقارنة بالدول التي انخفضت فيها درجة ثقة المواطن في الحكومة.

ووظفت دراسة Damien Bol et al.(2020) [29] استبانة إلكترونية تم تطبيقها خلال شهر أبريل 2020 على 15 دولة من الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي؛ لرصد أثر جائحة كورونا على مستوى ثقة المواطنين في الحكومات بالدول محل الدراسة، وتحري طبيعة الاتجاهات المتشكلة لديهم نحو أداء الحكومات خلال هذه المرحلة عبر المقارنة بين اتجاهات المواطنين نحو أداء الحكومات في هذه الدول قبل وبعد قرارات الإغلاق بها، وأشارت النتائج إلى ارتفاع مستويات الثقة بالحكومات وزيادة الرضا عن أداء المؤسسات الحكومية، وزاد التفاف المواطنين حول القادة السياسيين بالدول محل الدراسة.

وبالتطبيق على 57 دولة، سعت دراسة Marc Oliver Rieger&Mei Wang (2020) [30]؛ نحو قياس إدراكات المواطنين نحو أداء حكوماتهم إزاء جائحة كورونا عبر الاعتماد على بيانات مسح أجري ما بين شهري مارس وأبريل شارك فيه مائة ألف شخص، وأشارت النتائج إلى أن مستوى ثقة المواطنين بمختلف الدول محل الدراسة يتأثر بحجم الفعل الذي قامت به الحكومة وطبيعة الإجراءات التي اتبعتها إزاء الأزمة، وكذلك مخرجات الأزمة من حيث عدد الوفيات، فكلما ارتفع عددهم انخفضت الثقة بالحكومة، وكلما

اتخذت الدولة إجراءات استباقية للتصدي للأزمة كلما زادت الثقة فيها، كما أن ثقة المواطن تتأثر بحجم حرية الإعلام داخل الدولة، ولا تؤدي المتغيرات الديموجرافية للمواطنين دورًا في تحديد مستوى الثقة في أدائها.

المحور الثاني: دراسات سعت نحو التعرف على دور المواقع الحكومية أو الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي للتصدي لجائحة كورونا، ومن هذه الدراسات:

دراسة Marc-Andre Kaufhold (2020) [31] التي سعت إلى التعرف على الوسائل المستخدمة من قبل المنظمات الطبية العالمية لخلق الوعي بفيروس كورونا، والكشف عن أبرز التحديات التى تواجه عملها في نشر الوعي بين الجمهور، وباستخدام المقابلات المتعمقة مع 35 من الخبراء العاملين في هذه المنظمات توصلت نتائج الدراسة: إلى أن استراتيجية التنسيق والتكامل بين مختلف وسائل الإعلام تأتي على رأس الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات الصحية العالمية، تلاها استراتيجية التخويف.

بالتطبيق على الهند، سعت **دراسة** [32] Rajvikram Madurai (2020) نحو رصد الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة على الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية خلال جائحة كورونا، وعبر استخدام الاستبانة التي طبقت على 856 مفردة تبين اتجاه منظمة الصحة العالمية إلى تكثيف نشر الأخبار عن الجائحة كاستراتيجية أساسية، بهدف وضع أزمة كورونا على رأس اهتمامات الجمهور.

أما دراسة Qiang Chen (2020) [33] فسعت نحو رصد الاستراتيجيات التي وظفتها الجكومة الصينية في التغطية الإعلامية لفيروس كورونا، وبتحليل موقع وزارة الصحة Health China، أشارت النتائج إلى أن الحكومة الصينية وظفت المنصات الاجتماعية لتحقيق التواصل مع المواطنين وإمداهم بالمعلومات الصحيحة عن أوضاع الفيروس داخل الدولة، وكانت المنصات الاجتماعية هي الأعلى استخدامًا من قبل الحكومة لارتفاع اندماج الصينيين معها، وتعد أكثر الاستراتيجيات المستخدمة استراتيجية استخدام المشاهير والاستعانة بالمتخصصين لتقديم الرسائل الإقناعية.

واستهدفت دراسة SungKyu Park,et al (2020) [34] تحليل الخطاب العام على تويتر بوصفه أبرز شبكات التواصل الاجتماعي حول جائحة كورونا وذلك بشكل مقارن في أربع دول آسيوية هي كوريا الجنوبية، إيران، فيتنام، والهند، بغية الوقوف على الموضوعات الأساسية التي تشغل الرأي العام بكل دولة والشائعات عن كورونا، ومقارنة ذلك مع ماهو مطروح على الصفحات الحكومية بهذه الدول للتعرف على مدى الاتساق بين الخطاب الرسمي والشعبي عن الجائحة. وذلك خلال الثلاثة شهور الأولى من عام 2020، كشفت

النتائج عن اختلاف في كم الاهتمام بالحديث عن جائحة كورونا؛ فكانت كوريا الجنوبية الأعلى اهتمامًا وإيران الأقل اهتمامًا، كما أن هناك فرقًا بين التناول الحكومي عن التناول الرسمي للجائحة.

بالتطبيق على فيتنام، سعت **دراسة** Huong ThiLi , et al (2020) [35] إلى التعرف على مدى استخدام المواطنين للمواقع الحكومية الرسمية للحصول على معلومات عن جائحة كورونا، وعبر استبانة طبقت على 341 مفردة خلال الأسبوع الأول من أبريل 2020، وأشارت النتائج إلى تزايد اعتماد المواطنين على المواقع الرسمية للحصول على آخر مستجدات الجائحة في المقام الأول، تليها أعراض الإصابة، كما اختلفت نوعية الأخبار التي يتابعها المواطنون باختلاف المتغيرات الديموجرافية لهم.

وبالتطبيق على السودان، وظفت دراسة مرتضى الأمين وخالد عبد الحفيظ (2020) [36] التحليل الكيفي لمحتوى المنشورات المقدمة بالصفحة الرسمية لوزارة الصحة بالسودان ولمدة أسبوع خلال شهر أبريل 2020، حيث شهد تصاعدًا في حالات الإصابة بكورونا، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع اهتمام وزارة الصحة بنشر الأخبار للتوعية الموطنين، وذلك باستخدام أساليب متنوعة ومصادر متعددة، وقد ارتفعت نسب التفاعل عبر التعليقات والمشاركات مع منشورات.

وبالتطبيق على مصر، تناولت دراسة شيماء محمد عبد الرحيم زيان (2020)[37]: استراتيجيات مواجهة الشائعات حول أزمة كورونا على المواقع الإلكترونية الرسمية، وظفت الدراسة أداة تحليل مضمون بالتطبيق على 33 من الشائعات التي قامت المواقع الرسمية بمواجهتها عن طريق نفيها بصفحاتها وتقديم الحقائق، وذلك في الفترة من 1مارس حتى31 مايو 2020م. وتوصلت الباحثة إلى زيادة نسبة الشائعات التي تستهدف المتابعين لمواقع التواصل الاجتماعي وتأخذ الشائعة أشكالًا وأنواعًا متعددة، ترتبط غالبًا بطبيعة الظروف والمواقف التي تظهر فيها. وتبين كذلك أن المواقع الرسمية الإلكترونية بذلت جهدًا كبيرًا في مواجهة وتكذيب الشائعات.

التعليق العام على الدراسات السابقة:

- تعد الاستبانة الإلكترونية هي الأداة الأكثر توظيفًا في الدراسات السابقة؛ لأنها الأنسب خلال جائحة كورونا وتضمن الالتزام بالإجراءات الاحترازية وعدم التعرض للإصابة.
- تميل الدراسات إلى استخدام عينات متفاوتة من الجمهور تزيد عن 350 مفردة، وبعضها بلغ حجمه عدة آلاف مفردة.

- لم توظف الدراسات السابقة مقياسًا مركبًا لقياس وتقدير الثقة في الحكومات؛ وإنما تم تقدير ذلك عبر سؤال مباشر وجه إلى المبحوثين مؤداه: إلى أي مدى تثق في أداء الحكومة خلال جائحة كورونا؟ أو كيف ترى أداء الحكومة خلال جائحة كورونا؟
- ركزت العديد من الدراسات على دراسة دولة واحدة فقط، في حين اتجهت بعض الدراسات نجو المقارنة بين عدد من الدول معظمها أوروبية.
- توصلت الدراسات إلى نتائج متباينة، فبعضها أشارت إلى وجود أثر إيجابي لجائحة كورونا على الثقة في الحكومات والاتجاهات نحو أدائها. في حين وجدت دراسات أخرى أن الأثر كان سلبيًا، حيث انخفضت الثقة في الحكومة والمسئولين الحكوميين لسوء إدارة الأزمة.
- اكدت النتائج أن لمستوى الثقة في الحكومة دورًا جوهريًا في امتثال المواطنين للقرارات والإجراءات الاحترازية التي تم تبنيها في مختلف دول العالم.
- ركزت بعض الدراسات على رصد أثر الإغلاق الكامل على مستويات الثقة الاقتصادية والاجتماعية ومن ثم السياسية.
- أشارت الدراسات إلى تزايد توظيف الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا بهدف التواصل مع المواطنين، وذلك من منطلق أنها الوسيلة الأعلى جذبًا للجمهور في مختلف الدول.
- معظم دراسات هذا المحور دراسات أجنبية من مختلف دول العالم في أوروبا، آسيا، والولايات المتحدة الأمريكية، والقليل من هذه الدراسات عربية- خمس دراسات فقط– أربع دراسات مصرية حاولت بشكل جزئي رصد رضا الجمهور نحو أداء الحكومة خلال جائحة كورونا، ودراسة واحدة أجريت على السودان.
- ندرت دراسات التحليل من المستوى الثاني لنتائج الدراسات المعنية برصد أثر الجائحة على الثقة في الحكومة على الرغم من كثافة الإنتاج البحثي في مختلف دول العالم.
- كان الإطار النظري في الدراسات السابقة غير محدد، فمعظم هذه الدراسات تناولت مصطلح الثقة كإطار معرفي للدراسات.
- اعتمدت بعض الدراسات على تحليل محتوى المواقع خلال جائحة كورونا وذلك بالتركيز على الشهور الأربعة الأولى من عام 2020.

- أشارت عدة دراسات إلى ضخامة عدد الشائعات والمعلومات المغلوطة التي تم بثها عبر شبكات التواصل الاجتماعي خلال الجائحة، ومدى ارتباط ذلك بمستوى ثقة المواطنين وطبيعة اتجاهاتهم نحو أداء الحكومات، وارتباط ذلك أيضًا بالوعي المجتمعي.

ومن العرض السابق نستخلص عدم وجود دراسة مصرية تناولت موضوع الدراسة وقضيتها.

ثالثًا: مشكلة الدراسة:

منذ إعلان منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا جائحة في مارس 2020 تزايدت الجهود الدولية للتصدي للفيروس ومحاولة الحد من انتشاره، ليس فقط بالجهود الطبية والعلمية، ولكن بالقرارات السياسية أيضًا.

وفي مصر وبالنظر إلى حجم وطبيعة التركيبة السكانية بها يزداد خطر انتشار الفيروس لاسيما بين كبار السن؛ الأمر الذي دفع الحكومة لاتخاذ العديد من الإجراءات الاحترازية المتعددة لمنع انتشاره والسيطرة عليه، ويتوقف فاعلية هذه الإجراءات بدرجة التزام المواطنين بها؛ الأمر الذي لا يتعلق فقط بدرجة الوعي لديهم وإنما بدرجة ثقتهم وطبيعة اتجاهاتهم نحو القيادة السياسية [38].

لذلك تسعى الدراسة الحالية نحو: "**رصد** دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل ثقة الشباب المصري في الحكومة، وتحليل أثر الاعتماد عليها كمصدر للمعلومات على طبيعة الاتجاهات المتشكلة لديهم نحو أداء الحكومة المصرية، كما تسعى الدراسة الحالية نحو تحري العوامل والمتغيرات المؤثرة على مستوى ثقة الشباب المصري، وكذلك طبيعة اتجاهاتهم نحو أداء الحكومة والمتمثلة في: مدى اعتماد الشباب على شبكات التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومات عن الجائحة، مصادر معرفتهم عن الجائحة، ومدى الاهتمام بالتعرض للصفحات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، مدى رضاهم عن الإجراءات التي اتخذتها الحكومة للتصدي للجائحة، مستوى التفاعل مع المنشورات حول جائحة كورونا، مستوى الثقة في المعلومات المقدمة عبر الصفحات الحكومية، بالإضافة لمدى الاهتمام بأزمة كورونا بشكل عام، وذلك خلال شهر أبريل 2020، كما تستهدف الدراسة كذلك إلى تقديم مؤشرات للحكومة وللمسئولين حول الوسائل الأعلى استخدامًا من قبل الشباب للإفادة منها في مخاطبتهم مستقبلًا عند إدارة أية أزمات"، ويرجع اختيار شهر أبريل لإجراء الدراسة الميدانية إلى أنه شهد اتخاذ الحكومة المصرية العديد من القرارات الاحترازية غير المسبوقة في مصر، ومثلت هذه

الفترة منعطفًا تاريخيًا في حياة المصريين، كما أكدت الدراسات السابقة في هذا الصدد أن إجراءات مواجهة أي أزمة تؤثر على ثقة واتجاهات المواطنين نحو الحكومة، الأمر الذي من شأنه التأثير لاحقًا على نجاح الحكومة على العبور من الأزمة بدعم المواطن لقرارات الحكومة، فإما أن يلتف المواطنون حول حكومتهم ويدعمون قراراتها ويلتزمون بكافة الإجراءات التي أقرتها الدولة لحين العبور من الأزمة، وإما تقل معدلات الثقة في الأداء الحكومي وترتفع الأصوات ضد الإجراءات التي تم اتخاذها الأمر الذي يعيق حل الأزمة.

رابعًا: أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

أ. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي: "تحليل وتفسير العلاقة بين استخدام الشباب لشبكات التواصل الاجتماعي، ودرجة ثقتهم، وطبيعة اتجاهاتهم نحو أداء الحكومة المصرية خلال الموجة الأولى من الجائحة"، **هذا بالإضافة إلى الأهداف التالية:**

1- التعرف على حجم واتجاه تأثير جائحة كورونا على مستوى ثقة المواطنين من الشباب المصري في أداء الحكومة المصرية.
2- التعرف على مدى اهتمام الشباب عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا.
3- الكشف عن مصادر معلومات الشباب عينة الدراسة في متابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى من الجائحة.
4- رصد طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات على الهاتف الجوال التي يتابعها الشباب عينة الدراسة منذ بدء أزمة فيروس كورونا.
5- قياس مدى اهتمام الشباب عينة الدراسة بالتعرض للصفحات الحكومية والرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي.
6- التعرف على مستويات التفاعل مع المنشورات حول جائحة كورونا من قبل الشباب عينة الدراسة خلال الموجة الأوى من الجائحة.
7- الكشف عن مستويات الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا من قبل الشباب عينة الدراسة، والعوامل المؤثرة على تشكيل ذلك.
8- التعرف على مدى رضا الشباب عينة الدراسة عن القرارات التي اتخذتها الحكومة للتصدي لفيروس كورونا، وأهم أسباب ذلك.
9- رصد التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية لمتابعة أخبار الجائحة على الشباب.

ب. تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة نحو الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: "إلى أي مدى أثر استخدام الشباب لشبكات التواصل الاجماعي على درجة ثقتهم وطبيعة اتجاهاتهم نحو أداء الحكومة المصرية خلال الموجة الأولى من الجائحة؟" **كما تسعى الدراسة نحو الإجابة على التساؤلات التالية:**

1- كيف أثرت جائحة كورونا على مستوى ثقة المواطنين من الشباب المصري في أداء الحكومة المصرية؟
2- ما مدى اهتمام عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا؟
3- ما مصادر معلومات عينة الدراسة في متابعة أخبار فيروس كورونا؟
4- ما طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات على الهاتف الجوال التي تتابعها منذ بدء أزمة فيروس كورونا؟
5- ما مدى الاهتمام بالتعرض للصفحات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي؟
6- ما مستويات التفاعل مع المنشورات حول جائحة كورونا؟
7- ما مستويات الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا؟
8- ما مدى رضا عينة الدراسة عن القرارات التي اتخذتها الحكومة للتصدي لفيروس كورونا؟ ما أسباب ذلك؟
9- ما تأثيرات متابعة أخبار الجائحة على الشباب معرفيًا ووجدانيًا وسلوكيًا؟

خامسًا: فروض الدراسة:

الفرض الرئيس الأول: تؤثر كثافة استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي الرسمية المتعلقة بأخبار كورونا على حدوث الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

الفرض الرئيس الثاني: تؤثر تفاعلية عينة الدراسة مع أخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث الثقة في الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

الفرض الرئيس الثالث: تؤثر كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على طبيعة اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء الحكومة المصرية خلال جائحة كورونا في الموجة الأولى.

الفرض الرئيس الرابع: تؤثر كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث التأثيرات الاتصالية لدى عينة الدراسة نتيجة متابعة أخبار الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

الفرض الرئيس الخامس: تؤثر أبعاد الثقة في الأداء الحكومي على حدوث التأثيرات الاتصالية لدى عينة الدراسة نتيجة متابعة أخبار الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

سادسًا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث أو الدراسات الوصفية Descriptive Study التي تهتم بتصوير وتحليل وتقويم خصائص ظاهرة معينة كميًا وكيفيًا، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة عن الظاهرة، من حيث تركيبها وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها[39]، و بالتطبيق على الدراسة الحالية يتم جمع المعلومات عن مختلف العوامل المؤثرة علي بناء ثقة الشباب المصرى أزاء الحكومة المصرية و تشكيل طبيعة أتجاهاتهم نحوهاوذلك بالتطبيق علي الموجة الاولي من الجائحة أبريل 2020 .

منهج الدراسة: تستخدم الباحثة منهج المسح Survey الذي يُعد من أبرز المناهج المستخدمة في مجال الدراسات الإعلامية خاصة البحوث الوصفية[40]، لأنه الأنسب لطبيعة الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة الميدانية: يمثل مجتمع الدراسة بجميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها[41]، لكن لكبر حجم مجتمع الدراسة الميدانية، ويتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في جمهور الشباب المصري من 18 إلى 35 سنة، ومن مختلف المستويات الاقتصادية الاجتماعية والتعليمية وغيره، لكن سيتم سحب عينة مكونة من 400 مفردة ونوعها عينة متاحة، وقد تم جمعها من خلال أداة جوجل فورم أثناء فترة أزمة كورونا بالموجة الأولى وتحديدًا خلال شهر إبريل 2020، وتم إجراء الدراسة الميدانية في هذا الشهر والذي شهد استمرار وقف الدراسة وإعلان حظر التجول واتخاذ الحكومة للعديد من الإجراءات الاحترازية بغية التصدي للجائحة ومنع انتشار الفيروس.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبانة، والتي تضمنت عددًا من الأسئلة المغلقة والمفتوحة؛ وروعي فيها أن تقيس المتغيرات المختلفة للدراسة،

وذلك لرصد مستويات ثقة الشباب المصري في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا وطبيعة اتجاهاتهم نحوها بالاعتماد على مصادر المعلومات الإلكترونية التي توظفها الحكومة كمؤسسة رسمية وغير الرسمية في نشر الإجراءات الاحترازية والقرارات الحكومية لمواجهة الأزمة خلال الموجة الأولى لجائحة كورونا.

اختبارات الصدق والثبات:

أ: اختبار الصدق: (Validity) يعني صدق المقياس المستخدم في قياس المفهوم الذي يرغب الباحث في قياسه [42]، وللتحقق من صدق المقياس المستخدم في الدراسة تم عرض أداة صحيفة الاستقصاء على مجموعة من الخبراء والمتخصصين (•) في مناهج البحث والإعلام.

ب: اختبار الثبات: (Reliability): يقصد به الوصول إلى اتفاق متوازن في النتائج بين الباحثين عند استخدامهم لنفس الأسس والأساليب بالتطبيق على نفس المادة الإعلامية، أي المحاولة لتخفيض نسب التباين لأقل حد ممكن من خلال السيطرة على العوامل التي تؤدي لظهوره في كل مرحلة من مراحل البحث، وتم تطبيق اختبار الثبات على عينة تمثل 10٪ من العينة الأصلية بعد تحكيم صحيفة الاستبانة، ثم إعادة تطبيق الاختبار مرة ثانية بعد أسبوعين من الاختبار الأول, والذى وصل إلى 90٪, مما يؤكد ثبات الاستمارة وصلاحياتها للتطبيق وتعميم النتائج.

سابعًا: الإطار المعرفي للدراسة:

ماهية الثقة: المفهوم، والأنواع، والحقائق الأساسية:

تُعد الثقة موضوع اهتمام العديد من الفروع العلمية الاجتماعية مثل علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع والاقتصاد والسلوك التنظيمي والإدارة الاستراتيجية والأعمال الدولية، وتُعد البداية الحقيقية لدراسة الثقة منذ عام 1970 رغم أن هناك بعض المحاولات البسيطة التي سبقتها في الستينات، وقد وصفت الثقة على أنها الصمغ الاجتماعي الذي يربط ويلصق الأنواع المختلفة للهياكل التنظيمية معًا، وكذلك هي عنصر أساسي لبناء العلاقات الإنسانية، وأنها تخلق التآزر وتعطي الشعور بالأمان، وأن نجاح المؤسسات يتوقف على عامل الثقة، حيث تُعد عاملًا مؤثرًا في كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي. [43]

وتعرف الثقة بأنها: "التعويل على أن شخصًا ما أو شيئًا ما، يتمتع بالكمال، أو الثقة، أو القدرة، أو اليقين، أو غيرها"، والثقة في الفكر الديني تنبع من طمأنينة القلب فيراد بها الثقة في أمر أو توقعه برجاء عميق، ويراد بها أن يسكن فكر الإنسان إلى

شيء يعتقده فلا يرتاب فيه، فالإنسان في أشد الحاجة إلى صفة الطمأنينة لتجعله يندفع في مسالك الحياة ويواجه المصاعب بصدر رحب.

الثقة في الفكر الفلسفي تقوم على قاعدة عدم الثقة بالدولة، وأن الحكم مفسدة، ويفسد حتى الصالحين، ولم ينظر برضا إلى امتداد سلطة الدولة من أجسام الناس وأعمالهم إلى نفوسهم وأفكارهم، لأن هذا يؤدي إلى توقف نمو الجماعة وموتها، فكلما قلت رقابة الدولة على العقل، كلما ازداد المواطن والدولة صلاحًا، والثقة في بعض المنظورات النفسية تعرف "يعد الفرد واثقًا بحدوث حدث معين إذا كان يتوقع حدوثه ويقوده توقعه هذا إلى سلوك معين، بحيث يدرك أن لهذا السلوك عاقبة سلبية في حالة عدم تحقق التوقع، أكثر من النتائج الواقعية الإيجابية المترتبة على تحققه.

الثقة بالمؤسسات: يقصد بالمؤسسة جماعة منظمة كبيرة، تستهدف القيام بواجبات أو تقديم نتاجات أو توفير خدمات تخص المجتمع بأكمله، بحيث يتحدد سلوكها بمجموعة من القوانين والتقاليد والقيم والمعايير وأساليب التفكير الخاصة بها، ومنها مؤسسات الحكومة باختلاف مجالاتها ما بين التعليمية، والقضائية، والسياسية، والإعلامية، والصحية، والأمنية، والرياضية، والعلمية، والبريدية وغيرها، وهنا في مجال الدراسة التركيز على دور الحكومة المصرية بكافة مؤسساتها نحو مواجهة جائحة كورونا.

والثقة في المؤسسات هنا يمكن القول عنها "الثقة السياسية" وهي: "توقع متفاءل واطمئنان نحو كفاءة وإخلاص المؤسسات السياسية والنظام السياسي، وينشأ هذا التوقع وفقًا للخبرات المتراكمة خلال العلاقات السياسية بين المواطن والنظام السياسي بمختلف مستوياته، وتتجلى أزمة الثقة من خلال شكلين رئيسين هما [44]:

1- **ضعف الثقة**: وهو تردي مستويات الثقة وعدم ثباتها، حيث تتوفر حينًا ولا تتوفر حينًا آخر.

2- **فقدان الثقة**: وهي حالة عدم توفر الحد الأدنى من الاطمئنان لتصرفات وأفعال الآخرين، بل بالعكس تتوفر أقصى درجات انعدامه، فمهما كانت الوعود تتم عن إيجابية لا تتوفر ثقة في تنفيذها، وأحيانًا يصل الحد لأقصى درجات الأزمة وهو الارتياب من الآخرين وتوقع معاداتهم.

كما يرى البعض أن الثقة تمثل حالة نفسية تتضمن النية في عدم الحصانة اتجاه الآخرين استنادًا إلى التوقعات الإيجابية لنوايا وسلوك الآخرين، وهنا نلحظ

عنصرين أساسيين هما: التوقعات الإيجابية وعدم الحصانة اتجاه الطرف الآخر، وذهب البعض لتحديد أربعة أبعاد للثقة هي الاهتمام والاعتمادية والكفاءة والانفتاح [45].

وقد ناقشت دراسات أخرى أن مفهوم الثقة يتحقق من خمس حقائق هي [46]:

1- **الإحسان**: والذي يتمثل في شعور طرف ما بأن الطرف الآخر يحسن عليه بالخير ويمده بالعطف، وهنا بالتطبيق على الدراسة فإن المواطن يشعر بالثقة في الحكومة من منطلق أنها المسؤول عنه.

2- **المعولية**: المدى الذي يعتمد فيه شخص ما على شخص أو مجموعة آخرى، وهنا اعتماد المواطن على المواقع الإلكترونية وخاصة الرسمية في الحصول على المعلومات عن الأزمة.

3- **الكفاءة**: المدى الذي يمتلك فيه الطرف المؤتمن المهارة والمعرفة والخبرة، وهنا ما تم قياسه من خلال إعداد مقياس الثقة في الأداء الحكومي من حيث الثقة في المؤسسة ككل، والثقة في قراراتها بمختلف أنواعها.

4- **الاستقامة**: شخصية الطرف المؤتمن وسلامته ونزاهته ومصداقيته.

5- **الانفتاح**: المدى الذي يكون ليس فيه هناك أي حجب للمعلومات من الآخرين.

وهناك ثلاثة جوانب تتحدد ماهية الثقة من خلالها [47]:

- **الثقة نسبية**: وتنطوي على ما يمتلكه الفرد من تقبل للنقد من الآخرين سواء كانوا أفرادًا أو جماعات أو مؤسسات، والتي لها القدرة على التأثير عليه سلبًا.
- **الثقة ليست مطلقة**: حيث تمنح للأفراد أو المؤسسات بشكل محدد في ظروف معينة، فالمواطنون قد يثقون في الحكومة وما تنفقه أثناء الأزمات الكبرى أو خلال أوقات الحرب، بينما لا يثقون فيها عندما تهدر كثيرًا من الأموال أثناء السلام.
- **الثقة تمثل حكمًا**: حيث ترتبط بأفراد، إما أن تثق بهم أو تشك فيهم، بمعنى أشمل هي حضور أو فقدان الثقة في الآخرين، وأحكام الثقة هي التوقعات الناتجة عن أساليب العمل، وفقدان الثقة ربما يوحي بالحذر في المعاملات والتي ربما تؤدي إلى قطع العلاقات، وبشكل عام إن إحكام الثقة تعكس الاعتقاد حول جدارة الثقة لشخص آخر أو جماعة أو مؤسسة.

وتتمثل الثقة الإلكترونية في مستوى الثقة التي يمتلكها الأفراد اتجاه المحتوى المنشور بالمواقع الإلكترونية والتي تمثل بكلمة أو تصريح أو وعد من المنظمة مالكة الموقع

والتي يمكن الاعتماد عليها للتعامل بين الطرفين، وترتبط عناصر الثقة عبر الإنترنت بأربعة عوامل رئيسة وهي: العوامل المرتبطة بالمواطنين المتفاعلين مع المواقع الإلكترونية، وكذلك عوامل مرتبطة بالأفراد الآخرين المتعاملين مع هذه المواقع، وعوامل مرتبطة بالموقع الإلكترونية للمؤسسات الرسمية، وكذلك عوامل مرتبطة بالمؤسسات الحكومية وغير الحكومية ذاتها في التعامل مع الجائحة، وهذه العلاقة التبادلية بين الفرد والموقع الإلكتروني لأجل تشكيل ثقة بينهما، فلابد من تحقيق ثلاثة أبعاد لتحقق الثقة، وهي الكفاءة، والنزاهة، والفائدة المتحققة للفرد المتعامل عبر الإنترنت [48]:

وهنا بالتطبيق على موضوع الدراسة فإن الثقة الإلكترونية تتمثل في تفاعل المواطن المصري مع المواقع الرسمية للمؤسسات الحكومية سواء المواقع الإلكترونية أو صفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك التفاعل مع المواقع الإلكترونية الأخرى غير الرسمية في الحصول على المعلومات المتعلقة بجائحة فيروس كورونا في التعرف على القرارات الحكومية إزاء مواجهة الجائحة، أو في الإجراءات الاحترازية التي تعلن الحكومة المصرية عن اتخاذها، وهنا في الدراسة الحالية تم اختبار ثقة المواطن في المواقع الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية في الإعلان عن قراراتها المتعلقة بمواجهة جائحة كورونا؛ من خلال مراعاة معايير الكفاءة في تفسير القرارات وكيفية تطبيقها، وكذلك النزاهة في عرض الأرقام عن الحالات المرضية والوفيات، وكذلك توضيح العائد على المواطن من الالتزام بتطبيق القرارات الحكومية والإجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا.

ثامنًا: نتائج الدراسة الميدانية:

أ: نتائج الإجابة على تساؤلات الدراسة:

سيتم في هذه الجزئية استعراض النتائج من منظورين رئيسين هما:

المنظور الأول: توظيف الحكومة للوسائل الاتصالية وتحديدًا مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة جائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، وتأثيرات هذا التوظيف وهو ما يعطي مؤشرًا للحكومة لأكثر الوسائل الاتصالية استخدامًا وتأثيرًا في أي أزمات مستقبلية قد يواجها المجتمع المصري.

ويتمثل **المنظور الثاني في قياس ثقة** الشباب في الأداء الحكومي في مواجهة أزمة جائحة كورونا خلال الموجة الأولى، وهو الأمر الذي تم بناء مقياس إحصائي له يراعي أبعاد تكوين الثقة لدى الفرد ونحو الحكومة المصرية، وهو المقياس الذي يعد

نـواة يمكـن للأبحـاث العلميـة المسـتقبلية في مجـال قيـاس أداء المؤسسـات في مواجهـة الأزمـات الاعتمـاد عليـه والبنـاء عليـه، في الوصـول لنتـائج علميـة تسـاعد في الوصـول لفهم أعمق للظاهرة محل الدراسة.

وفي نهاية الدراسة سيتم فحص تأثير توظيف الحكومة للوسائل الاتصالية على ثقة الشباب في الأداء الحكومي المصري في مواجهة أزمة أو جائحة كورونا خلال الموجة الأولى.

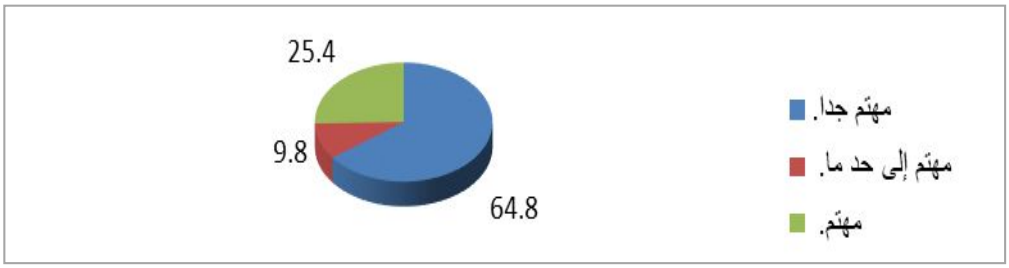
الجـزء الأول: النشـاط الاتصـالي للحكومـة المصـرية في مواجهـة جائحـة كورونـا خـلال الموجة الأولى للأزمة العالمية:

سيتم في هذا الجزء استعراض نتائج إجابات عينة الدراسة على مستوى أربعة محاور رئيسة تمثل في إجمالها النشاط الاتصالي:

- معدلات متابعة أخبار كورونا عبر وسائل الإعلام وبشكل خاص مواقع التواصل الاجتماعي خلال الموجة الأولى.
- طبيعة الموضوعات التي كانت محل الاهتمام بخصوص أخبار جائحة كورونا خلال الموجة الأولى.
- تأثيرات متابعة أخبار كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي معرفيًا ووجدانيًا وسلوكيًا خلال الموجة الأولى.
- الفروق المعنوية بين خصائص عينة الدراسة في متابعة أخبار فيروس كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيراتها خلال الموجة الأولى.

المحـور الأول: متابعـة عينـة الدراسـة أخبـار جائحـة كورونـا عبـر وسـائل الإعـلام خـلال الموجة الأولى:

- **اهتمام عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:**



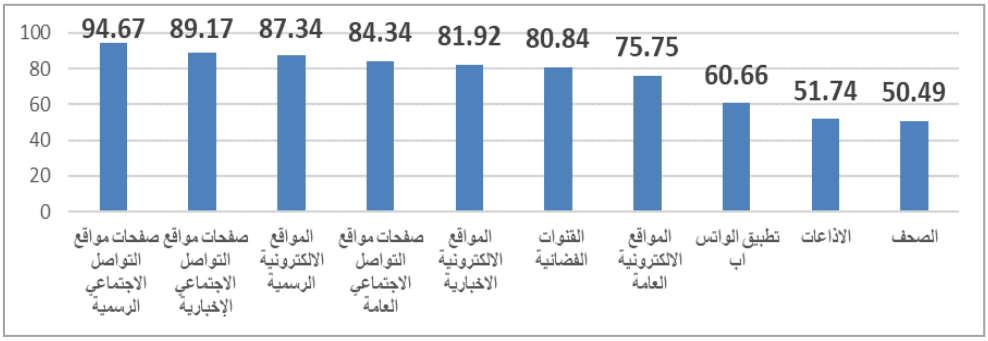
شكل رقم (1)

اهتمام عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

يكشف الشكل السابق عن ارتفاع مستوى اهتمام عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، وكشفت النتائج عن اهتمام كل أفراد عينة الدراسة بمتابعة إخبار جائحة كورونا، وإن جاء نسبة المهتمين بشكل كبير بـ 64.8٪، تلاه نسبة المهتمين بدرجة متوسطة بـ 25.4٪، وانخفضت نسبة منخفضي الاهتمام وبلغت 9.8٪ من عينة الدراسة، وهي النتيجة التي تعد طبيعية، حيث إن الطبيعة العالمية للجائحة، وكذلك هو فيروس مهدد للحياة، وسريع الانتشار، مما يتطلب معه زيادة وعي كافة أفراد الشعب، بطبيعته وآثاره على الفرد، حتى يتمكن إما من وقاية نفسه من عدوى الفيروس أو اتباع التعليمات في حالة الإصابة بالفيروس، وهو ما يتفق مع **دراسة (ولاء فايز محمد السريتي، 2020)** [49] أن نسبة 99.3٪ من عينة البحث تابعوا جائحة كورونا عبر وسائل الإعلام الجديد، وجاءت مواقع التواصل الاجتماعي في مقدمة الوسائل التي استقوا منها معلوماتهم عنها.

كشفت نتائج التحليل الإحصائي أن خصائص عينة الدراسة (المرحلة العمرية، المستوى التعليمي، التخصص الدراسي) كان هناك فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لهم من حيث الاهتمام بمتابعة أخبار كورونا، في المقابل لم تبرز أي فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لـ(النوع، المستوى الاقتصادي)؛ وربما لأن هذه الجائحة يتعرض لها كل أفراد المجتمع ومن كافة الطبقات، فلا يوجد اختلاف من حيث متابعتها بينهم، لكن تبرز الاختلافات في مستوى المتابعة والوعي وفقًا للاختلافات التعليمية والعمرية.

- مصادر المعلومات التي يعتمد عليها المواطن في الحصول على المعلومات عن جائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:



شكل رقم (2)

مصادر المعلومات التي يعتمد عليها المواطن في الحصول على المعلومات عن جائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

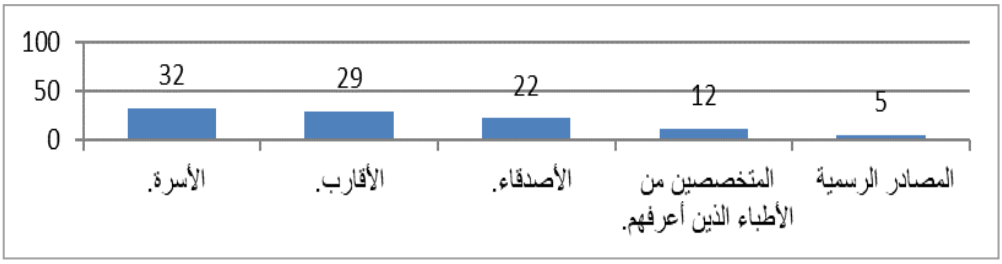
كشفت الدراسة عن ارتفاع مكانة شبكات التواصل الاجتماعي بين مصادر الحصول على معلومات عن الأزمة سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وإن كان هناك ارتفاع في مستوى اعتماد المواطن على المواقع سواء الإلكترونية أو شبكات التواصل الاجتماعية الرسمية، يليها الإخبارية، وهي نتيجة تتفق مع ما توصلت له **دراسة (فاطمة سعود عبد العزيز السالم**، 2020) [50] بشأن معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد ارتفع خلال أزمة كورونا وأن الإعلام الرسمي حصل على أعلى معدل رضا عن الأداء العام خلال الأزمة بين وسائل الإعلام الأخرى وحصول الصحافة على أعلى معدل مصداقية، كما أكدت دراسة (**جيهان أشرف**، 2020) [51] على ارتفاع عدد ساعات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

وكان الاعتماد على وسائل الإعلام التقليدية في الحصول على المعلومات عن الأزمة متراجعًا أمام قوة وتأثير صفحات مواقع التواصل الاجتماعي وكذلك المواقع الإلكترونية، لذا حصدت الإذاعات الترتيب التاسع والصحف الترتيب العاشر، وجاء قبلها توظيف تطبيق واتس آب كآلية في مواجهة جائحة كورونا في الترتيب الثامن، وإن تصدرت القنوات التلفزيونية الفضائية الصدارة لوسائل الإعلام التقليدية في متابعة أخبار جائحة فيروس كورونا في الموجة الأولى، وقد أبرزت دراسة (**سمية متولى عرفات**، 2021)[52] أن جاء الفيديو في الترتيب الأول من حيث اعتماد برامج القنوات- كوسيلة من وسائل الجذب- في تناولها للموضوعات المتعلقة بأزمة كورونا، حيث جاءت "مادة مصورة من الداخل المصري" في الترتيب الأول، يليها مباشرة "مادة أرشيفية، كما أضافت دراسة (**مروى ياسين بسيوني**، 2020) [53] ارتفاع مستوى الاعتماد على برامج الرأي التلفزيونية بوصفها مصدرًا للمعلومات حول أداء الدولة المصرية، كما كشفت الدراسة عن مستوى متوسط من الثقة.

وقد أكدت دراسة (**آمال عبد الوهاب محمود**، 2019) [54] على أن المواقع الاجتماعية تأتي في المقام الأول ويليها التليفزيون وأخيرًا الصحف والمجلات من حيث رصد الأزمة بكل مراحلها، كما أن الهاتف له دور مهم أثناء حدوث الأزمة من خلال التقنية والسرعة، مما يعمل على إيصال المعلومة بشكل أسرع للقيادات والجهات المسئولة بكل حرفية، وربط الجهات بعضها البعض مما يقلل من آثار الأزمة أو الكارثة، وقد أوضحت دراسة (**سارة سعيد عبد الجواد دسوقي**، 2020) [55] أن البرامج الحوارية المتخصصة هي الأعلى بين الأشكال الإخبارية المستخدمة عبر الفضائيات المصرية في تغطية أحداث جائحة كورونا،

أما مواقع التواصل الاجتماعي فجاءت الفيديوهات المباشرة أكثر الأشكال الإخبارية المستخدمة عبرها في تغطية أحداث جائحة كورونا.

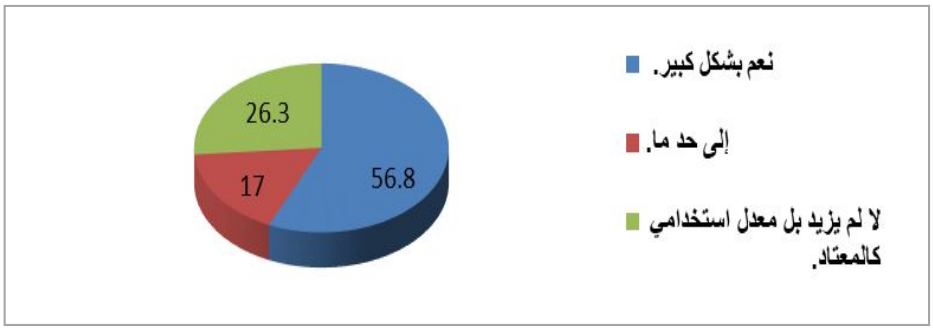
- **الأفراد الذين تناقش معهم عينة الدراسة معلوماتهم عن فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:**



شكل رقم (3)
اهتمام عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

يكشف الشكل السابق عن تصدر الأسرة المرتبة الأولى بنسبة 32٪ من بين الأفراد الذين يتم مناقشة المعلومات التي يتم الحصول عليها بخصوص جائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، تلاه في الترتيب الثاني وبنسبة 29٪ الأقارب، ثم الأصدقاء بنسبة 22٪، ثم المتخصصين من الأطباء الذين يكون هناك سابق معرفة بهم بنسبة 12٪، وأخيرًا الالتقاء ببعض أفراد يعدون جزءًا من المصادر الرسمية بنسبة 5٪، وهي قليلة، حيث أعرب بعض أفراد عينة الدراسة عن نقاشهم مع القائمين على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التي تهتم بنشر أخبار فيروس كورونا.

- **زيادة استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي بعد بدء أزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:**



شكل رقم (4)
اهتمام عينة الدراسة بمتابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

يكشف الشكل السابق عن تزايد استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي بعد بدء أزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى في متابعة الأخبار الخاصة بهذه الأزمة، حيث جاء في المقدمة استخدامها بشكل كبير بنسبة 56.8٪، تلاه الاستخدام بالمعدل الطبيعي المعتاد بنسبة 26.3٪، ثم الاستخدام إلى حد ما بنسبة 17٪، وقد أكدت دراسة (Matthew Pittman et.al, 2016) [56] على أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في زيادة مستمرة بشكل خاص بين جمهور الشباب، كما أكدت دراسة (**بسمة علي يحيي**، 2017)[57].

بخصوص درجة فاعلية وسائل الإعلام الجديدة على سلوك– أفراد العينة- حيث جاء في المرتبة الأولى (مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك وتويتر)، وتكشف النتائج عن طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي التي كان متابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى عليها مرتفعًا وهو موقع الفيس بوك بوزن 96.17 درجة؛ حيث أغلب المؤسسات الرسمية المصرية وغير المصرية تعتمد عليه في عملية النشر للأخبار المرتبطة بالجائحة، نظرًا لارتفاع معدلات الإقبال العربي على استخدامه، تلاه في الترتيب الثاني موقع الانستجرام بوزن 79.75 درجة، ثم موقع الواتس آب بوزن 78.5 درجة، ثم اليوتيوب بوزن 69.58 درجة، وكانت أقل المواقع متابعة هو التويتر بوزن 56.07 درجة، وهو ما يتفق مع **دراسة (إيناس منصور كامل شرف**، 2020) [58] بأن جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في الترتيب الأول بين مصادر المعلومات عن فيروس كرونا المستجد، وكان موقع الفيس بوك أكثر المواقع استخدامًا لذلك، يليه موقع الواتس آب، حيث اتضح أن نسبة 53.9٪ من أفراد العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهم في عرض الحقائق الخاصة بفيروس كرونا المستجد، ونسبة 42.9٪ يرون أنها تسهم أحيانًا، كما كشفت دراسة (**هاني نادي عبد المقصود محمود**، 2021) [59] أن عينة الدراسة من الأطباء والمرضين يستخدمون صحافة الموبايل بصفة دائمة بنسبة (52.4٪)، ونسبة من يتابعونها أحيانًا (33.4٪)، ونسبة من يتابعونها نادرًا (14.2٪)، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ثقة الأطباء وهيئة التمريض بالمضمون المقدم بصحافة الموبايل ومدى التماسهم للمعلومات منها حول جائحة كورونا، وكذلك أشارت نتائج **دراسة** (Ali Erarslan, 2019) [60] بأن الإنستجرام هو أكثر منصات التواصل الاجتماعي استخدامًا بين المشاركين ويفضلون استخدامه من أجل أغراض التعليم والتثقيف والمعرفة، كما كشفت دراسة (**فودة محمد علي**، 2020) [61] عن أن 82.7٪ من أفراد العينة يرون أن أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي تعتمد عليها في الحصول على المعلومات عن كورونا هو

موقع "تويتر"، ونسبة 40.3٪ منهم يرون أنه موقع "الانستجرام"، ونسبة 36٪ منهم يرون أنه موقع "سناب شات"، ونسبة 34٪ منهم يرون أنه موقع "الفيس بوك".

كشف التحيل الإحصائي عن أن خصائص عينة الدراسة (المرحلة العمرية، المستوى التعليمي، التخصص الدراسي) برز وفقًا لها فروق بين أفراد عينة الدراسة من حيث الاهتمام بمتابعة أخبار كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي، في مقابل لم تبرز أي فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لـ(النوع، المستوى الاقتصادي)؛ وربما لأن هذه الجائحة يتعرض لها كل أفراد المجتمع، وهناك حرص على متابعة أخبارها وتطوراتها من مصادر مختلفة ومن بينها مواقع التواصل الاجتماعي.

المحور الثاني: طبيعة الأخبار عينة الدراسة بمتابعة أخبار كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي خلال الموجة الأولى:

- الموضوعات التي تهتم بها عينة الدراسة بخصوص متابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:

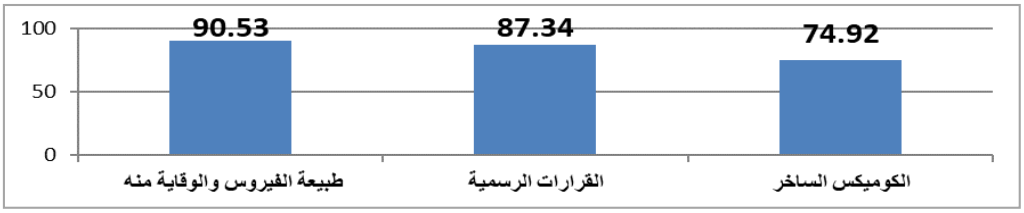
جدول رقم (1)

الموضوعات التى تهتم بها عينة الدراسة بخصوص متابعة أخبار فيروس كورونا بالموجة الأولى

الموضوعات	أهتم جدًا		إلى حد ما		نادرًا ما أهتم		الإجمالي		الوزن النسبي
	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	
طرق الوقاية من الفيروس	376	94	24	6	-	-	400	100	98
أعراض المرض	367	91.8	30	7.4	3	0.8	400	100	97
قرارات الحكومة بخصوص التصدى للفيروس	327	81.8	67	16.8	6	1.4	400	100	93.42
معدلات انتشار الفيروس سواء في مصر فقط	323	80.8	69	17.2	8	2	400	100	92.9
نسب الشفاء بين المرضى في الحجر الصحى	290	72.5	96	24	14	3.5	400	100	89.67
البيان اليومي لوزيرة الصحة حول الوضع في مصر	265	66.3	110	27.4	25	6.3	400	100	86.67
البيانات الصادرة من منظمة الصحة العالمية عن الفيروس	251	62.8	126	32.2	20	5	400	100	85.93
معدلات انتشار الفيروس في كافة دول العالم	226	56.5	148	37	26	6.5	400	100	83.34
قصص الذين شفاهم الله من الفيروس	184	46	133	33.2	83	20.8	400	100	75.09
الـكوميكس الساخر عن الفيروس	195	48.8	109	27.2	96	24	400	100	74.92

كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع معدلات الاهتمام بمتابعة كافة الأخبار المرتبطة بجائحة كورونا بغض النظر عن طبيعة الموضوع المثار، وهو ما يدل على أن طبيعة الأزمة الصحية فرضت حتمية اهتمام الجمهور وهم الشباب بمتابعتها، لكن المستكشف من نتائج الجدول السابق أن طبيعة الموضوعات المرتبطة بالأزمة التي تحمل طابع الجدية "حقائق" أو الطابع الساخر الكوميدي تحظى بمتابعة عينة الدراسة، حيث كشف الجدول عن ارتفاع حرص عينة الدراسة على متابعة الكوميكس الساخر عن الفيروس بوزن 74.92 درجة.

وبإعادة قراءة النتائج الإحصائية تبين أنه يمكن تقسيمها لثلاثة أقسام وفقًا لنوعيتها كما يوضحه الشكل التالي:



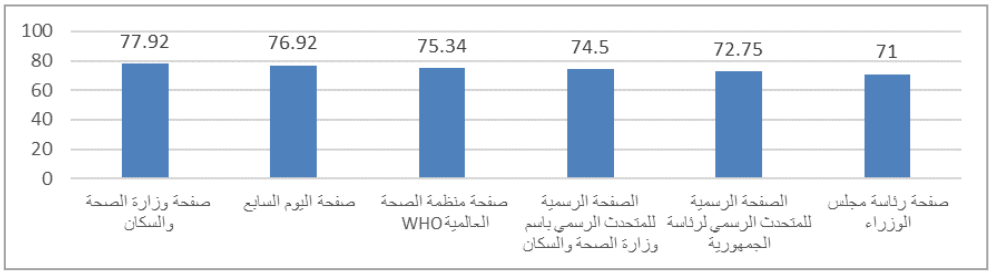
شكل رقم (5) أوزان المجموعات الثلاثة التي تدلل على مستوى اهتمام عينة الدراسة بالجائحة

حظيت المجموعة المرتبطة بطبيعة الفيروس والوقاية منه المرتبة الأولى بوزن 90.53 درجة، تلاه المجموعة الثانية وهي القرارات الرسمية بوزن 87.34 درجة، ثم المجموعة الثالثة فجاء الكوميكس الساخر بوزن 74.92 درجة، وهو ما يتفق مع ما توصلت له **دراسة (إيمان عاشور سيد حسين**، 2020) [62] بأن انصب اهتمام الجمهور على الأخبار المتعلقة بفيروس كورونا للوقوف على آخر المستجدات يومًا بيوم، ولذا جاءت المستجدات يوم (أخبار ومعلومات عن الفيروس) و(نصائح طبية وصحية) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح (3.49)؛ حيث تزامن وقوف الجمهور على أهم الأخبار وخاصة تلك المتعلقة بإحصائيات الإصابات والوفيات وحالات الشفاء، مع حرصهم على معرفة جميع النصائح الطبية والصحية لتجنب الوقوع في قائمة الإصابات والإحصائيات المختلفة التي يتابعها الجمهور يوميًا، ويدل هذا على وعي الجمهور، وكذلك الأمر ثقته في المضمون الذي يتابعه باستمرار خاصة في ظل هذه الأزمة، واعتماده بدرجة كبيرة على وسائله المفضلة لمتابعة أزمة كورونا وتداعياتها المختلفة لحماية نفسه وأسرته، ثم جاء في الترتيب الثاني (نصائح وقائية احترازية)؛ في حين جاء في الترتيب الأخير (إعلانات لسلع ومطهرات ضد

الفيروس)، وذلك يرجع إلى وجود العديد من البدائل الموفرة بالنسبة للجمهور وخاصة بعد اتخاذ الحكومة العديد من الإجراءات الاحترازية.

وعلى صعيد التفصيل لنتائج الشكل السابق فجاء ما يلي:

- **المجموعة الأولى:** تتعلق بطبيعة المرض وماهيته، وطرق الوقاية منه، ومعدلات انتشاره بمصر، ونسب الشفاء من الفيروس وتجاربهم، أي أن هذه النوعية من الأخبار تحظى بأعلى معدل اهتمام؛ وذلك لأنها تمس الفرد بشكل مباشر من حيث حمايته من الفيروس سواء وقاية من العدوى أو الشفاء من الفيروس بعد الإصابة به، وقد أشارت **دراسة (أحمد محمد صالح العميري،**2020) [63] جاءت أرقام الإصابات والوفيات اليومية في الترتيب الأول بنسبة ١٠٠٪ بإجمالي تكرارات (٣٠٠) باعتبارها أحد أهم المعلومات التي اكتسبها ويبحث عنها الشباب الجامعي بشكل مستمر من خلال متابعة الإنفوجرافيك بالصفحات الحكومية المصرية لوجود حالات وفيات وإصابات بشكل يومي على الفيس بوك؛ حتى يكون هناك شفافية ومصداقية في نقل المعلومات للجمهور.
- **المجموعة الثانية:** تتعلق بطبيعة القرارات الحكومية التي تتعلق بالإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها من قبل جموع الشعب المصري، وكذلك البيانات الرسمية التي تصدر عن وزارة الصحة والسكان المصرية ومنظمات الصحة العالمية وطبيعة انتشار الفيروس عالميًا والإصابة منه.
- **المجموعة الثالثة:** تتعلق بطبيعة بمتابعة الكوميكس الساخر عن الفيروس، وهو جانب يتعلق بمتابعة التغطيات غير الجدية المرتبطة بالفيروس، كنوع من الخروج من حالة الضغط النفسي التي ألمَّت بشعوب العالم خوفًا من الفيروس.
- الصفحات التي يتابعها عينة الدراسة لمتابعة أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:



شكل رقم (6) الصفحات التي يتابعها عينة الدراسة لمتابعة أخبار فيروس كورونا بالموجة الأولى

كشفت النتائج عن ارتفاع معدلات متابعة الصفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمتعلقة بأخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، حيث تكشف النتائج التنافس بين الصفحات الرسمية للوزارات الرسمية والصفحات الخاصة بالمواقع الإخبارية، وهو ما يتفق مع اختيارات عينة الدراسة للمصادر التي يعتمد عليها في متابعة أخبار فيروس كورونا، وهنا نلاحظ أن أعلى صفحة رسمية يتم متابعتها هي صفحة وزارة الصحة والسكان بوزن 77.92 درجة، وصفحة اليوم السابع الإخبارية بوزن 76.92 درجة، وكانت أقل الصفحات متابعة صفحة رئاسة مجلس الوزراء، هو ما يختلف مع **دراسة (نشوة سليمان عقل،** 2020) [64] التي أشارت إلى أن النسبة الأكبر من النساء محل الدراسة أبدت سلوكًا متناميًا لالتماس المعلومات، كما أن الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية، وصفحة مجلس الوزراء المصري على الفيس بوك كانتا أكثر المصادر المعلوماتية محلًا للمتابعة حول أخبار الفيروس، وكانت الإجراءات الوقائية لمواجهة الفيروس أكثر المعلومات التي تسعى لمعرفتها، وربما يعزو هنا الاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية ودراسة (نشوة سليمان عقل، 2020) لاختلاف طبيعة الجمهور المستهدف حيث جمهور الدراسة الحالية هو الشباب الجامعي، أما الدراسة الأخرى فهو جمهور النساء.

- أشكال تفاعل عينة الدراسة مع المنشورات المتعلقة بأزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:

تختلف أنماط مشاركة عينة الدراسة للموضوعات المنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي والتي تتناول أخبار فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، **وجاء مجموعة من أنماط المشاركة التي يرتفع تفاعل استخدام عينة الدراسة لها وقد حصدت نسبًا مرتفعة،** وإن تصدرها عمل "إعجاب" like على المنشور بنسبة 31.8٪، ثم المتابعة للصفحة بدون أي تفاعل مع المنشورات بنسبة 19.3٪، ثم عمل مشاركة للمنشور سواء كان نصًا أو صورة أو فيديو بنسبة 17٪.

وجاءت مجموعة من الأنماط التفاعلية تحصد نسبًا أقل، لكنها تتمتع بإيجابية وإقبال على استخدامها، حيث جاء القيام بكتابة تعليق على المنشورات Comment بنسبة 10.5٪، ثم دعوة الأصدقاء لمتابعة الصفحة أو المنشور بنسبة 7.8٪، ثم القيام بالرد على تعليقات المتابعين Replay بنسبة 7.3٪، وأخيرًا إرسال رسالة للمسؤول عن الصفحة "Admin" بنسبة 6.3٪.

وهي النتائج التي تتفق مع ما توصلت له دراسة (**وفاء محمد إبراهيم**،2020) [65] أن مواقع التواصل الاجتماعي يزداد انجذابهم لها لما تتيحه هذه المواقع من وسائل تفاعلية تزامنية وغير تزامنية متعددة مثل: البريد الإلكتروني مواقع المحادثة/ غرف الدردشة، المدونات، منتديات النقاش، خدمة متابعة الرسائل الإخبارية RSS تقييم المحتوى (أعجبني/ لا يعجبني)، التعليقات، المشاركات، الروابط، خدمات المساعدات، الأرشيف...إلخ. والتي نقلت المستخدم من متلقٍ سلبي إلى متلقٍ نشط يقيم ويعلق ويشارك في المحتوى، بل أصبح صانعًا للمحتوى متحكمًا به.

كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن أن هناك فروقًا بين أفراد عينة الدراسة وفقًا للمرحلة العمرية من حيث التفاعل مع صفحات مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بأخبار كورونا، في المقابل لم توجد أي فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لـ(النوع، المستوى الاقتصادي، والمستوى التعليمي، والتخصص الدراسي).

المحور الثالث: تأثيرات متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي خلال الموجة الأولى:

إن التأثيرات التي تحدث نتيجة الاعتماد على وسائل الإعلام تعكس العلاقة بين درجة الاعتماد على هذه الوسائل- والتي هنا صفحات مواقع التواصل الاجتماعي المرتبطة بأخبار فيروس كورونا- واتجاهات التغيير في المعرفة، أو الشعور، أو السلوك للأفراد باعتبارها مجالات التأثير على مستوى الفرد، وتنقسم التأثيرات لثلاثة أنواع، وقد تم قياس كل نوع من التأثير بمجموعة من العبارات كما هو موضح بالجدول، وكانت النتائج على النحو التالي:

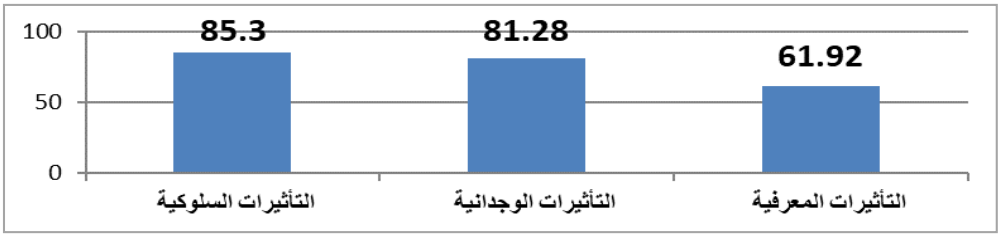
1. **التأثيرات المعرفية** Congnitive Effects: والتي تعني الكشف عن الغموض الناتج عن نقص المعلومات أو عدم كفايتها لاستعراض الرؤى المختلفة، وبالتبعية يكون لها تأثير في تكوين الاتجاهات وترتيب أولويات الفرد، وهي التأثيرات التي تم قياسها من خلال مجموعة من العبارات تمثلت في: "زيادة مستوى الوعي لدى الأفراد عن الفيروس" بوزن 93.38 درجة، تلاه تضارب المعلومات عن الفيروس بشكل كبير بوزن 60.13 درجة، وأخيرًا الاعتقاد بأن الحكومة لابد أن تخفف من الإجراءات الاحترازية بوزن 32.25 درجة، ولابد من الوقوف عند هذه النتائج المتعلقة بالمعرفة، حيث إن الوعي بالفيروس هو السلوك السائد لدى الجميع لارتفاع نبرة الخوف المجتمعي من الفيروس؛ لأنه مهدد للحياة في حالة عدم الاكتراث له، لكن جاء بفارق كبير تضارب المعلومات؛ ويرجع ذلك لأن هناك صفحات كثيرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي كانت تناقش تداعيات

الفيروس وكيفية الوقاية منه والأدوية، وظهرت اجتهادات كبيرة من قبل الأفراد وسرد حكاياتهم مع الفيروس والتي يتضمن بعضها معلومات صحيحة أو خطأ، وكان أقل اعتقاد والذي تنخفض نسب التأييد له هو التقليل من الإجراءات الاحترازية، بل إن هذا الوزن يدل على ارتفاع تأييد عينة الدراسة لضرورة تشديد الحكومة للإجراءات الاحترازية.

2. **التأثيرات الوجدانية** Affective Effects: تتعلق هذه التأثيرات بالمشاعر والعواطف، إذ تؤثر الرسائل الإعلامية على مشاعر الأفراد واستجاباتهم، وهي التأثيرات التي تم قياسها من خلال مجموعة من العبارات تمثلت في: الشعور بالضيق والتشاؤم من تصرفات الأفراد غير المسؤولة بوزن مرجح قيمته 87.77 درجة، تلاه الشعور بالطمأنينة عند معرفة آخر أخبار انتشار الفيروس بمصر مقارنة بباقي الدول بوزن مرجح 82.13 درجة، وأخيرًا الشعور بالخوف والقلق من الإصابة بالفيروس بوزن 73.94 درجة.

3. **التأثيرات السلوكية** Behavioral Effects: هي الناتج النهائي للتأثيرات المعرفية أو العاطفية، وتحولها لسلوك فعلي في الحياة اليومية واتجاه الآخرين، وهي التأثيرات التي تم قياسها من خلال مجموعة من العبارات تمثلت في: التشجيع على الالتزام بطرق الوقاية لحماية أنفسهم ومن حولهم بوزن 93.63 درجة، تلاه نصح الآخرين بضرورة الالتزام بالحظر المنزلي بوزن 90.25 درجة، وأخيرًا إعادة نشر المنشورات الرسمية عن الفيروس للثقة في صدقها بوزن 71.94 درجة.

وبالمقارنة بين التأثيرات الاتصالية الثلاثة، فجاء ما يلي:



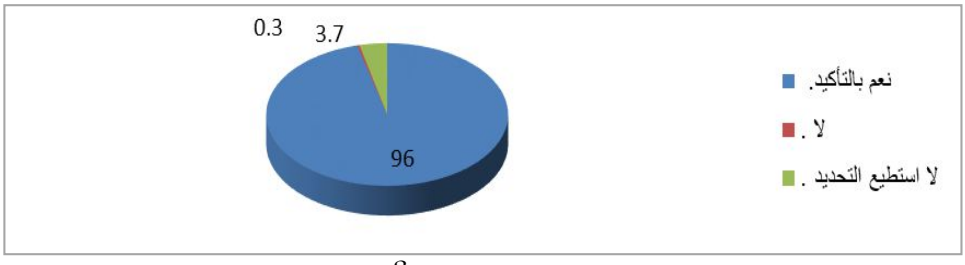
شكل رقم (7) أوزان المجموعات الثلاث التي تدلل على التأثيرات الاتصالية للجائحة على عينة الدراسة

يتضح من الشكل السابق ارتفاع حدوث التأثيرات السلوكية على عينة الدراسة؛ نتيجة متابعة المنشورات التي تتعلق بأخبار فيروس كورونا عبر الصفحات الرسمية والإخبارية والعامة وغير الرسمية سواء المصرية أو العربية أو الأجنبية على مواقع التواصل الاجتماعي، تلاه حدوث تأثيرات وجدانية على الشباب المصري بوزن 81.28 درجة،

وأخيرًا وبفارق كبير حدوث التأثيرات المعرفية، وربما يعزو ذلك لتعدد مصادر المعلومات أمام الشباب والتي أصابت بعضهم بالتضارب في طبيعة المعلومة التي يحصلون عليها، وقد اختلفت نتيجة **دراسة (دعاء عادل؛ ليلى عبده شبيلى؛ علياء عادل محمود؛ مروة محمد بكرى،** 2020) [66] مع النتيجة السابقة **بأن** جاءت اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا (Covid-19) إيجابية حيث جاء المتوسط العام للاتجاهات 2.6، وكانت التأثيرات المعرفية الأعلى والتأثيرات السلوكية الأقل، والتي اتفقت معها **دراسة (ولاء فايز محمد السريتي،** 2020) [67] **وأشارت** إلى أن النسبة الأكبر من المبحوثين يرون أن أزمة كورونا كوفيد ١٩ أسهمت بدرجة (كبيرة) في زيادة متابعتهم لوسائل الإعلام الجديد، كما جاءت التأثيرات المعرفية في مقدمة التأثيرات الناتجة عن متابعة جائحة كورونا عبر وسائل الإعلام الجديد.

كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن أن خصائص عينة الدراسة (المرحلة العمرية، المستوى التعليمي، المستوى الاقتصادي) كان هناك فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لهم من حيث حدوث التأثيرات الاتصالية؛ نتيجة متابعة أخبار كورونا عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التي تتناولها، في مقابل لم توجد أي فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لـ(النوع، المرحلة العمرية).

- **استمرار عينة الدراسة في متابعة أخبار فيروس كورونا عبر موجاتها المختلفة:**

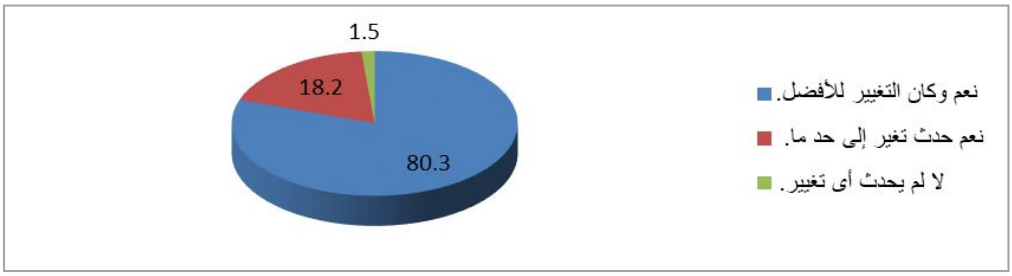


شكل رقم (8)

استمرار عينة الدراسة في متابعة أخبار فيروس كورونا عبر موجاتها المختلفة

يكشف الشكل السابق عن أن نسبة 96٪ من عينة الدراسة تؤكد على استمرارهم متابعة أخبار فيروس كورونا عبر موجاتها المختلفة، ثم جاء نسبة 3.7٪ من عينة الدراسة لا تستطيع تحديد مدى حرصهم واستمرارهم على متابعة أخبار فيروس كورونا، ثم جاء نسبة 0.3٪ من عينة الدراسة تؤكد على استمرارها في متابعة أخبار فيروس كورونا.

- **تقييم عينة الدراسة لدور أزمة فيروس كورونا في تغيير سلوكه وعاداته الصحية:**



شكل رقم (9)
تقييم عينة الدراسة لتغيير أزمة فيروس كورونا سلوكه من حيث الحرص على تغير عاداته الصحية

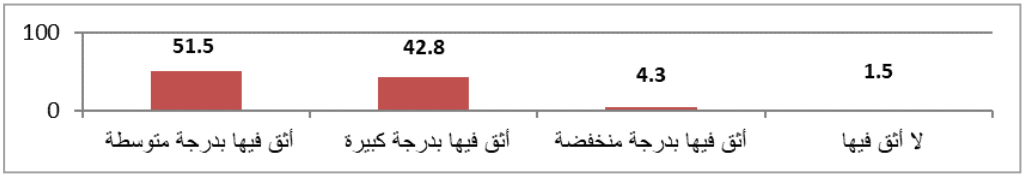
يكشف الشكل السابق عن أن نسبة 80.3٪ من عينة الدراسة ترى أن أزمة فيروس كورونا مكنتهم من تغيير سلوكهم من حيث الحرص على تغيير عاداتهم الصحية، ثم جاء نسبة 18.2٪ من عينة الدراسة ترى أن هذه الأزمة تحدث تغييرًا إلى حد ما في السلوك، ثم جاء نسبة 1.5٪ من عينة الدراسة لم تحدث أزمة كورونا عليهم أي تغيير سلوكي في عاداتهم الصحية.

الجزء الثاني: ثقة عينة الدراسة بمتابعة أخبار كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

سيتم في هذا الجزء استعراض النتائج المتعلقة بتكوين المقياس الإحصائي المركب لثقة عينة الدراسة في الأداء الحكومي من حيث تفاعله مع الأزمة وقراراته وتوظيفه للإعلام الجديد، وخاصة صفحات مواقع التواصل الاجتماعي في مخاطبة الجمهور المصري، ووصف بأنه مركب لتعدد المقاييس الإحصائية الفرعية التي يتكون منها مفهوم الثقة، وقد تم قياسها عبر مجموعة من الأسئلة والعبارات التي تشكل مقاييس فرعية في مجملها تقيس أبعاد الثقة، وكانت إجابات عينة الدراسة على المقياس الإحصائي كما يلي:

أولًا: بعد دقة المعلومات المقدمة عن الجائحة في الصفحات الرسمية للحكومة:

- ثقة عينة الدراسة في المعلومات المقدمة على الصفحات الرسمية للحكومة عن فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:

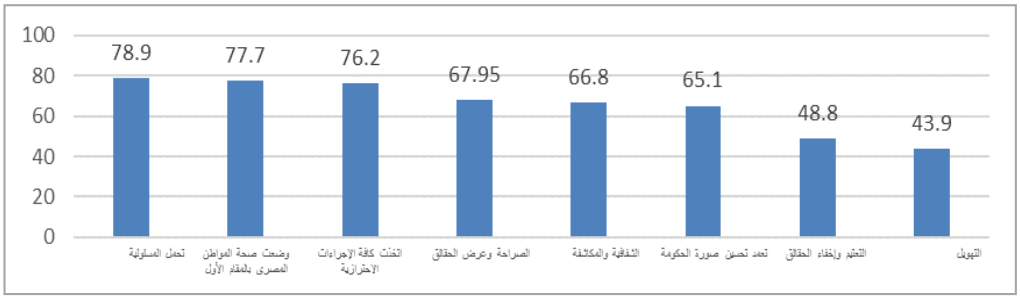


شكل رقم (10) ثقة عينة الدراسة في المعلومات المقدمة على الصفحات الرسمية للحكومة عن فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

يكشف الشكل السابق عن أن نسبة 51.5٪ من عينة الدراسة تثق بدرجة متوسطة في الصفحات الرسمية للحكومة وما تقدمه من أخبار عن فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، ثم جاء نسبة 42.8٪ من عينة الدراسة تثق بدرجة كبيرة، ثم جاء نسبة 4.3٪ من عينة الدراسة تثق بدرجة منخفضة، في حين جاء نسبة 1.5٪ من عينة الدراسة لا تثق إطلاقًا في أخبار الصفحات الرسمية للحكومة عن الجائحة، ويتضح من إجابات عينة الدراسة ارتفاع مستوى ثقتها في المعلومات التي تقدمها الحكومة بشكل عام، وقد توصلت **دراسة (هاجر محمود محمد عمر، 2020)** [68] أن جاءت "متابعة البيانات الرسمية للحكومة حول أزمة كورونا" أحد أهم أسباب استخدام التلفزيون، كما تعتقد الحكومة أن "أزمة كورونا تركت سمعة حسنة للحكومة المصرية التي حققت درجة عالية من الثقة والمصداقية" بنسبة 41,5٪.

ثانيًا: بعد النزاهة والإحساس بالمسئولية تجاه المواطن:

- اتجاه عينة الدراسة نحو أداء الحكومة في التصدي لجائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:



شكل رقم (11)

اتجاه عينة الدراسة نحو أداء الحكومة في التصدي لجائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

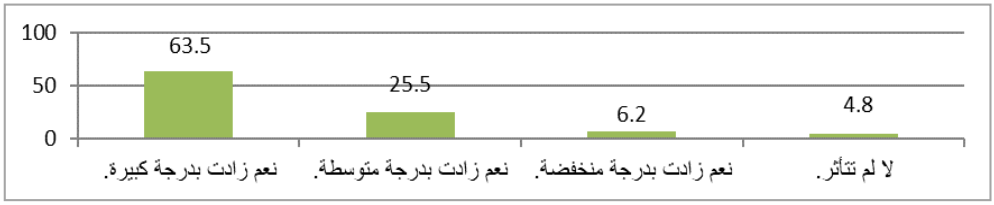
تكشف نتائج التحليل الاحصائي عن ارتفاع الاتجاهات الإيجابية نحو الأداء الحكومي في التصدي لجائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى، وعدم الاتفاق مع أي سلبيات قد يوصف بها الأداء الحكومي، لذا جاء في المقدمة وصفها بأنها تتحمل المسؤولية تجاه المواطن وتضع صحته في المقام الأول بحرصها على تعزيز الإجراءات الاحترازية لحماية الشعب، وقد اتصف الأداء الحكومي بالوضوح والشفافية والنزاهة، وهو ما أكدت عليه **دراسة (شيماء محمد عبد الرحيم زيان،2020)** [69] بأن هناك شفافية مطلقة في التعامل مع فيروس كورونا من الحكومة المصرية، وهذه الشفافية متواجدة مع منظمة الصحة

العالمية، وتتم إتاحة المعلومات لمنظمة الصحة العالمية بما يساعدها على تشخيص علاج لفيروس كورونا.

وقد رفضت عينة الدراسة اتصاف الأداء الحكومي بالتعتيم وإخفاء الحقائق وكذلك اتصاف أدائها بالتهويل، لذا كانت أوزانهم أقل من 50 درجة، والتي تعني الوقوع في منطقة السلبية في التقييم.

ثالثًا: بُعد كفاءة الأداء:

- ثقة عينة الدراسة في إدارة الحكومة المصرية لأزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:

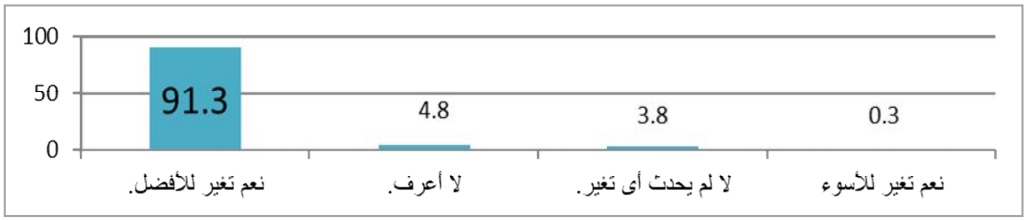


شكل رقم (12)

ثقة عينة الدراسة في إدارة الحكومة المصرية لأزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى

يكشف الشكل السابق عن أن نسبة 63.5٪ من عينة الدراسة أنها تثق بدرجة كبيرة في إدارة الحكومة المصرية لأزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى وفي زيادة، ثم جاء نسبة 25.5٪ من عينة الدراسة زادت ثقتها في الأداء الحكومي وبدرجة متوسطة، ثم جاء نسبة 6.2٪ من عينة الدراسة تثق بدرجة منخفضة، في حين جاء نسبة 4.8٪ من عينة الدراسة لا تثق إطلاقًا في إدارة الحكومة المصرية لأزمة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى لرؤيتها أن إدارتها لم تتغير بالأساس.

- شعور العينة بوجود تغير في أداء الحكومة المصرية خلال أزمة كورونا في الموجة الأولى:



شكل رقم (13)

شعور العينة بوجود تغير بأداء الحكومة المصرية خلال أزمة كورونا في الموجة الأولى

يكشف الشكل السابق عن أن نسبة 91.3٪ من عينة الدراسة تشعر بوجود تغير في أداء الحكومة المصرية خلال أزمة كورونا في الموجة الأولى، ثم جاء نسبة 4.8٪ من عينة الدراسة لا تعرف إذا كان هناك تغير حدث في الأداء، ثم جاء نسبة 3.8٪ من عينة الدراسة ترى عدم حدوث أي تغير في الأداء مع التعامل مع الجائحة، في حين جاء نسبة 0.3٪ من عينة الدراسة ترى حدوث تغير في الأداء لكنه نحو الأسوأ.

- تقديرات عينة الدراسة لأداء الحكومة خلال الجائحة كورونا خلال الموجة الأولى:

تكشف نتائج التحليل الإحصائي عن ارتفاع تقييم أداء الحكومة المصرية خلال الجائحة كورونا خلال الموجة الأولى، حيث كانت أغلب الأوزان تقع في منطقة الإيجابية المرتفعة نوعًا ما والمرتفعة جدًا، واللتان على المقياس الخماسي لتدرج تقييم عينة الدراسة للأداء (•)، وبالتالي يمكن تقسيم العبارات وفقًا لقوة التأييد والاعتراض كما يلي:

أولًا: العبارات التي حظيت على تأييد مرتفع وكانت أغلبها تدور حول تقييم دور الحكومة المصرية بشكل عام في مواجهة الجائحة والنظرة المحلية والعالمية لدورها في الحفاظ على الشعب المصري:

- كان هناك تأييد شديد من قبل عينة الدراسة بوزن 88.75 درجة على أن الحكومة اتخذت العديد من الإجراءات الاحترازية لمواجهة الفيروس، وهو الأمر الذي يرتبط بطبيعة الموضوعات التي حظيت باهتمام عينة الدراسة لمتابعتها عن الفيروس كما سبق الإشارة، حيث إن الحكومة المصرية كانت حريصة على التفاعل النشط مع الجمهور بتوضيح الإجراءات الاحترازية وطرق الوقاية والحد من انتشار الجائحة، وهو الأمر الذي عبرت عنه عينة الدراسة في تقييمها لأداء الحكومة بأن مستوى كفاءتها في إدارة الأزمات زاد بشكل ملحوظ خلال أزمة كورونا بوزن 88.13 درجة، حيث أكدت عينة الدراسة على أن الحكومة أصبحت حريصة على التفاعل مع المواطنين عبر منصات التواصل الاجتماعي بوزن 84.81 درجة، حيث أشارت **دراسة (على قسيايسية، 2020)** [70] أن أول تأثير لأزمة كوفيد_19 يكون قد وقع على عملية الاتصال نفسها، فقد تم استبدال أشكال الاتصال التقليدية مثل الاتصال وجهًا لوجه، والاتصال الجماعي، والاتصال الجماهيري عبر الوسائط القديمة بالاتصالات الرقمية والافتراضية؛ وحتى عن طريق التواصل الذاتي. كما حدثت تغييرات في مكانة وأدوار وسائل الإعلام والاتصال ذاتها، فقد احتلت الوسائط الجديدة، وخاصة استخدام وسائط المواطنة أو مواقع التواصل الاجتماعي، الصدارة، وأصبحت تشكّل

المصادر الرئيسة للمعلومات، حتى فيما يسمى بالأخبار المزيفة والدعاية والتضليل الإعلامي.

- ويعزو التقييم الإيجابي لأداء الحكومة لأنها وفقًا لتقييم عينة الدراسة أصبحت حريصة على التفاعل مع المواطنين عبر منصات التواصل الاجتماعي بوزن 84.81 درجة، وتحرص على التصدي للشائعات ونفيها بوزن 83.81 درجة، وهو الأمر الذي قيمته عينة الدراسة بأن الحكومة الحالية أصبحت محل ثقة واحترام من المصريين بوزن 83.44 درجة، وأن العالم كله يشيد بأداء الحكومة في التصدي للجائحة بوزن 82.75 درجة.

ثانيًا: العبارات التي حظيت على تأييد مرتفع نوعًا ما والتي تتدرج من القوة فالأقل، إلا أنها تدور حول تقييم عينة الدراسة لدور المواطن ومسؤوليته إلى جانب الحكومة في مواجهة الجائحة:

- أوضحت عينة الدراسة أن سرعة استجابة الحكومة لإعلان منظمة الصحة العالمية عن الأزمة بأنها تحركت بسرعة واتخذت إجراءات استباقية للتصدي للفيروس بوزن 77.9 درجة، كان دافعًا للمواطنين للإحساس بالمسؤولية الاجتماعية مع الحكومة، ودافعًا لهم لممارسة دورهم المجتمعي النشط، حيث مشاركة عينة الدراسة في التصدي للشائعات عن الحكومة المصرية بإعادة نشر التكذيب أو الرد على المروجين لها أو حتى بعدم تصديقها بوزن 71 درجة، فضلًا عن متابعة تكذيب مجلس الوزراء للشائعات وتصديقه بوزن 70.25 درجة، والاهتمام بمتابعة البيان اليومي لوزارة الصحة عن كورونا بوزن 62.44 درجة، والتأكيد على الدور الفاعل لوزارة الصحة بوزن 62.88 درجة، حيث تسعى لنشر الحقائق والإعلان اليومي عن معدلات الإصابة بالفيروس والوفيات بوزن 61.5 درجة، وقد كشفت دراسة (**إيمان صادق صابر شاهين**، 2020) [71] عن وجود فروق دالة إحصائيًا بين المبحوثين في البحث عن المعلومات، ومشاركتها، والالتزام بالإجراءات الاحترازية تبعًا لدرجة الانخراط والمتابعة لأزمة كورونا.

ثالثًا: العبارات التي حظيت على تأييد منخفض نوعًا ما ولكن ليس سلبية تامة، والتي تركز على أداء وزارة الصحة والحكومة في إطار مقارن مع دول أخرى:

- كان هناك تقارب ما بين التأييد والرفض لدور وزارة الصحة والسكان المصرية في مواجهة الأزمة بوزن 50.88 درجة، فضلًا عن إشارة عينة الدراسة لتصديقها البيانات الأجنبية حول وضع كورونا في مصر بوزن 44.69 درجة، وشعور عينة

الدراسة بأن أزمة كورونا أكبر من قدرات الحكومة المصرية بوزن 41 درجة، وفي النهاية جاء تقييم عينة الدراسة أن القرارات التي اتخذها مجلس الوزراء المصري للتصدي لجائحة كورونا مبالغ فيها بوزن 34.06 درجة.

- **ويستخلص من إجابات عينة الدراسة على العبارات السابقة أن الوزن العام لتقييم أداء الحكومة المصرية** وفقًا لمجموع أوزان العبارات على عددهم، بلغ 68 درجة، وهو تقييم إيجابي مرتفع؛ من حيث تمكن الحكومة المصرية عبر إجراءاتها من خلق صورة ذهنية إيجابية في ذهن المواطن المصري، وإقناعه بدورها ومسؤوليتها نحوه في حمايته من انتشار الجائحة بالمجتمع المصري، ومحاولتها التوزان في الحفاظ على صحة المواطن والاقتصاد المصري، لكن الأولوية تكون لصحة المواطن أولًا، وتتقارب هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (**حنان عبد الوهاب عبد الحميد محمد**، 2020)[72] أن علاقة التعرض لتغطية أزمة فيروس كورونا بالمواقع الإخبارية بدرجة الرضا عن إجراءات الحكومة المصرية لمواجهة الفيروس تمثلت في: الرضا المتوسط (لحد ما) بالترتيب الأول بنسبة 32٪، يليه عدم الرضا على الإطلاق بنسبة 26.5٪، ثم عدم الرضا بنسبة 26.3٪، ثم الرضا التام بنسبة 15.2٪.

رابعًا: بُعد الفائدة من قرارات الحكومة على المواطن وحمايته:

- رضا عينة الدراسة عن القرارات التي اتخذتها الحكومة للتصدي لفيروس كورونا خلال الموجة الأولى:

تكشف نتائج التحليل الإحصائي عن ارتفاع مستوى الرضا عن كافة القرارات التي اتخذتها الحكومة المصرية لمواجهة الجائحة كورونا، وتنوعت القرارات ما بين قرارات متعلقة بتنظيم صحة المواطنين وقرارات متعلقة بكيفية التعامل مع الأزمات المترتبة على جائحة كورونا، وقرارات متعلقة بتنظيم طبيعة العمل في المؤسسات المختلفة بالدولة، حيث يتضح أن الوزن العام لرضا عينة الدراسة عن قرارات الحكومة المصرية جاء بوزن 86 درجة، وهو تأييد مرتفع من قبل عينة الدراسة للقرارات الحكومية.

أولًا: القرارات المتعلقة بالحفاظ على صحة المواطنين: أيدت عينة الدراسة قرار تطبيق الحجر الصحي على كافة العائدين من الخارج بوزن 93.19 درجة، تلاه تأييد قرار العزل الصحي للمواطنين "حظر التجوال الجزئي" بوزن 91.69 درجة، تلاه تأييد قرار تكفل الدولة كافة نفقات الحجر الصحي للمصريين العائدين من الخارج بوزن 90.69 درجة.

ثانيًا: القرارات المتعلقة بكيفية التعامل مع الأزمات المترتبة على جائحة كورونا: أصدرت الحكومة المصرية مجموعة من القرارات التي تحاول من خلالها رفع المعاناة عن كاهل المواطنين خاصة من الناحية الاقتصادية وبشكل موجه للفئات التي تضررت من الجائحة، حيث جاء تأييد عينة الدراسة لهذه القرارات كما يلي: (قرار توفير معونة شهرية للعمالة غير المنتظمة بوزن 93.63 درجة، تلاه انتشار منافذ بيع السلع والمنتجات الغائية والاستهلاكية لوزارة الداخلية والقوات المسلحة ووزارة الزراعة مع جودة المنتج وتخفيض في الأسعار بوزن 90.69 درجة، ثم قرار خفض سعر المواد البترولية بوزن 89.88 درجة، ثم تأييد قرارات البنك المركزي بشأن تأجيل دفع القروض لمدة 6 أشهر بوزن 87.38 درجة).

ثالثًا: القرارات المتعلقة بتنظيم العمل في المؤسسات المختلفة بالدولة: أيدت عينة الدراسة قرار تعقيم كافة المنشآت الحكومية بشكل أساسي وكبير وذلك بنسبة 94.94 درجة، تلاه قرار إيقاف الأنشطة الرياضية وغلق النوادي والمراكز التعليمية وغيرها بوزن 92.56 درجة، تلاه قرار النائب العام بفرض غرامة على مروجي الشائعات و مثيري الفتن بوزن 89.88 درجة، تلاه تأييد قرار تعليق الدراسة في المدارس والجامعات بوزن 88 درجة، ثم قرار تعليق حركة الطيران الدولي بوزن 86.94 درجة، ثم قرار تخفيض أسعار الكهرباء بوزن 87.69 درجة، ثم قرار إنهاء الدراسة بالنسبة لسنوات النقل بالمدارس وتسليم مشروع بوزن 86.56 درجة، ثم قرار تخفيض أعداد العاملين بالمنشآت الحكومية والخاصة بوزن 80.19 درجة، ثم قرار إغلاق الجوامع والكنائس مؤقتًا بوزن 77 درجة، ثم

قرارات البنك المركزي بشأن وضع حد للسحب والإيداع اليومي يبلغ 10 آلاف جنيه فقط لا غير بوزن 76.56 درجة، وأخيرًا قرار استمرار الدراسة بالجامعات عبر التعليم عن بُعد بوزن 50 درجة.

وعن الفروق المعنوية بين مقياس ثقة عينة الدراسة في الأداء الحكومي وخصائص عينة الدراسة فكانت النتائج عن أن المستوى التعليمي والاقتصادي لعينة الدراسة كان هناك فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا له من حيث الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا خلال الموجة الأولى، في مقابل لم تبرز أي فروق بين أفراد عينة الدراسة وفقًا لـ(النوع، المرحلة العمرية، طبيعة العمل)؛ وربما لأن هذه الجائحة يتعرض لها كل أفراد المجتمع بغض النظر عن النوع والعمر والحالة الوظيفية، فلا يوجد اختلاف من حيث متابعتها وتطبيق القرارات الحكومية عليهم بالتساوي، لكن تبرز الاختلافات في

مستوى المتابعة والوعي وفقًا للاختلافات التعليمية والاقتصادية، ودرجات التأثر بهذه القرارات.

الجزء الثالث: نتائج التحقق من صحة فروض الدراسة:

الفرض الرئيس الأول: تؤثر كثافة استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي على حدوث الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

ولاستخراج النتائج الإحصائية تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط، ونتائجه كما يلي:

جدول رقم (2)

كثافة استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي على حدوث الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى

المتغير التابع	R^2 معامل التحديد	قيمة F	SIG معنوية النموذج	المتغير المستقل	B معامل الانحدار	SIG معنوية المتغير
حدوث الثقة	0.028	11.608	0.001	الثابت (Constant)	64.982	0.000
				استخدام مواقع التواصل	0.126	0.001

وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين كثافة استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بأخبار كورونا على حدوث الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى، وبلغ معامل التحديد (R2 = 0.028)، وهذا يعني أن المتغير المستقل (كثافة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي) يفسر حوالي 2.8٪ من التغييرات التي تحدث من حيث حدوث الثقة بالأداء الحكومي خلال الموجة الأولى، ويؤكد على معنوية هذا التأثير أن قيمة P- Value أقل من 0.05، وبلغت قيمتها (0.001)، وكانت قيمة ف (11.608)، وهو ما يعني أنه كلما ارتفع استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي بدرجة واحدة يؤدي ذلك إلى ارتفاع الثقة في الأداء الحكومي بمقدار (B=.126)، وباستخدام تحليل الارتباط بيرسون تبين وجود علاقة طردية ضعيفة القوة نوعًا ما بين كلا المتغيرين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.168) وذلك عند مستوى معنوية (0.000)، وهو ما يعني أن عينة الدراسة كلما

ارتفع استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا كلما ساعد ذلك على ارتفاع مستوى الثقة في الأداء الحكومي.

الفرض الرئيس الثاني: تؤثر تفاعلية عينة الدراسة مع أخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث الثقة في الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

ولاستخراج النتائج الإحصائية تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط، ونتائجه كما يلي:

جدول رقم (3)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير تأثير تفاعلية عينة الدراسة مع أخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث الثقة في الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

المتغير التابع	R^2 معامل التحديد	قيمة F	SIG معنوية النموذج	المتغير المستقل	B معامل الانحدار	SIG معنوية المتغير
الثقة في الأداء الحكومي	0.018	7.234	0.007	الثابت (Constant)	72.171	0.000
				التفاعلية	0.037	0.007

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتأثير تفاعلية عينة الدراسة مع أخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث الثقة في الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى، وبلغ معامل التحديد (R2 = 0.018)، وهذا يعني أن المتغير المستقل (التفاعلية) يفسر حوالي 1.8٪ من التغييرات التي تحدث حيث الثقة في الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى، ويؤكد على معنوية هذا التأثير أن قيمة P- Value أقل من 0.05، وبلغت قيمتها (0.000)، وكانت قيمة ف (7.234)، وهو ما يعني أنه كلما ارتفع تفاعل عينة الدراسة مع أخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي بدرجة واحدة يؤدي ذلك إلى ارتفاع حدوث الثقة في الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى بمقدار (B=.037)، وباستخدام تحليل الارتباط بيرسون تبين وجود علاقة طردية ضعيفة القوة نوعًا ما بين كلا المتغيرين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.134) وذلك عند مستوى معنوية (0.004).

الفرض الرئيس الثالث: تؤثر كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على طبيعة اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء الحكومة المصرية خلال جائحة كورونا في الموجة الأولى.

ولاستخراج النتائج الإحصائية تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط، ونتائجه كما يلي:

جدول رقم (4)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على تشكيل اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء الحكومة خلال جائحة كورونا في الموجة الأولى

المتغير التابع	R^2 معامل التحديد	قيمة F	SIG معنوية النموذج	المتغير المستقل	B معامل الانحدار	SIG معنوية المتغير
اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء الحكومة	0.070	29.754	0.0000	الثابت (Constant)	72.800	0.000
				كثافة استخدام	0.196	0.000

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتأثير كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على طبيعة اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء الحكومة المصرية خلال جائحة كورونا في الموجة الأولى، وبلغ معامل التحديد (R2 = 0.070)، وهذا يعني أن المتغير المستقل (كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي) يفسر حوالي 7٪ من التغييرات التي تحدث في طبيعة اتجاهات عينة الدراسة نحو أداء الحكومة، ويؤكد على معنوية هذا التأثير أن قيمة P- Value أقل من 0.05، وبلغت قيمتها (0.000)، وكانت قيمة ف (29.754)، وهو ما يعني أنه كلما ارتفع استخدام عينة الدراسة للأخبار المتعلقة بجائحة كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي بدرجة واحدة يؤدي ذلك إلى تشكيل اتجاهات إيجابية نحو أداء الحكومة المصرية خلال الموجة الأولى بمقدار (B=.196)، وباستخدام تحليل الارتباط بيرسون تبين وجود علاقة طردية ضعيفة القوة نوعًا ما بين كلا المتغيرين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.196) وذلك عند مستوى معنوية (0.000).

الفرض الرئيس الرابع: تؤثر كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث التأثيرات الاتصالية لدى عينة الدراسة نتيجة متابعة أخبار الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

ولاستخراج النتائج الإحصائية تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط، ونتائجه كما يلي:

جدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير كثافة استخدام عينة الدراسة لصفحات مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بجائحة كورونا على حدوث التأثيرات الاتصالية من التعرض لهذه الصفحات

المتغير المستقل	R^2 معامل التحديد	قيمة F	SIG معنوية النموذج	المتغير التابع	B معامل الانحدار	SIG معنوية المتغير
التأثيرات الاتصالية	0.022	8.875	0.003	الثابت (Constant)	65.858	0.000
				كثافة	0.136	0.003

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكثافة استخدام عينة الدراسة لصفحات مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بجائحة كورونا على حدوث التأثيرات الاتصالية من التعرض لهذه الصفحات، وبلغ معامل التحديد (R2 = 0.022)، وهذا يعني أن المتغير المستقل (كثافة استخدام عينة الدراسة للصفحات) يفسر حوالي 2.2٪ من التغييرات التي تحدث على تحقق التأثيرات الاتصالية، ويؤكد على معنوية هذا التأثير أن قيمة P-Value أقل من 05.0، وبلغت قيمتها (0.003)، وكانت قيمة ف (8.875)، وهو ما يعني أنه كلما ارتفع استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي والأخبار المتعلقة بأزمة كورونا بدرجة واحدة يؤدي ذلك إلى ارتفاع حدوث التأثيرات الاتصالية من التعرض لهذه الصفحات بمقدار (B=.136)، وباستخدام تحليل الارتباط بيرسون تبين وجود علاقة طردية ضعيفة القوة بين كلا المتغيرين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.148) وذلك عند مستوى معنوية (0.002).

الفرض الرئيس الخامس: تؤثر أبعاد الثقة في الأداء الحكومي على حدوث التأثيرات الاتصالية لدى عينة الدراسة نتيجة متابعة أخبار الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى.

ولاستخراج النتائج الإحصائية تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط، ونتائجه كما يلي:

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد الثقة في الأداء الحكومي (بُعد المعلومات- بُعد النزاهة- بُعد كفاءة الأداء- بُعد الفائدة من القرارات الحكومية) على حدوث التأثيرات الاتصالية لدى عينة الدراسة نتيجة متابعة أخبار الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى

المتغير المستقل	R^2 معامل التحديد	قيمة F	SIG معنوية النموذج	المتغير التابع	B معامل الانحدار	SIG معنوية المتغير
التأثيرات الاتصالية	0.091	39.991	0.0000	الثابت (Constant)	48.485	0.000
				التفاعل	0.371	0.000

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتأثير أبعاد الثقة في الأداء الحكومي على حدوث التأثيرات الاتصالية من التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي، وبلغ معامل التحديد (R2 = 0.091)، وهذا يعني أن المتغير المستقل (أبعاد الثقة في الأداء الحكومي) يفسر حوالي 9.1٪ من التغييرات التي تحدث على تحقق التأثيرات الاتصالية، ويؤكد على معنوية هذا التأثير أن قيمة P- Value أقل من 05.0، وبلغت قيمتها (0.000)، وكانت قيمة ف (39.991)، وهو ما يعني أنه كلما ارتفعت ثقة عينة الدراسة في الأداء الحكومي بدرجة واحدة يؤدي ذلك إلى ارتفاع حدوث التأثيرات الاتصالية من التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي بمقدار (B=.371)، وباستخدام تحليل الارتباط بيرسون تبين وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين كلا المتغيرين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.302) وذلك عند مستوى معنوية (0.000).

خاتمة الدراسة:

فيما يلي نستعرض أبرز النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية :

التعليق العام على النشاط الاتصالي للحكومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لأجل مواجهة جائحة فيروس كورونا خلال الموجة الأولى:

- كشفت النتائج عن بروز دور صفحات مواقع التواصل الاجتماعي في الإتاحة المعرفية للمعلومات عن فيروس كورونا تلاه المواقع الإلكترونية، ثم التلفزيون، وهو ما يبرز أمام القيادات الرسمية عامة ومخططي الحملات الإعلامية والإعلانية، التركيز بشكل رئيس على توظيف هذه الصفحات في مخاطبة هذه الشريحة العمرية من الشباب الذين يعدون كثيفي الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي.
- كشفت النتائج عن بروز دور المؤسسات الرسمية الحكومية في إدارة هذه الأزمة عبر الإعلام الجديد، وتحديدًا وبشكل رئيس عبر صفحاتها الرسمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، فضلًا عن بروز دورها عبر الوسائل التقليدية، وكان البروز الأكبر لوزارة الصحة والسكان، وربما يعزو لربط الجمهور المصري بين كونها أزمة صحية وبين أن وزارة الصحة والسكان تعد المسؤول الأول عن مواجهة هذه الجائحة بشكل رئيس إلى جانب كافة مؤسسات الحكومة.
- تبين أن التأثيرات السلوكية نتيجة متابعة المنشورات المتعلقة بفيروس كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي كان الأعلى حدوثًا لدى عينة الدراسة، وهو الأمر الذي يدلل على نجاح الجهود الحكومية عبر الإعلام الجديد في التغير المعرفي ومنه الوجداني؛ ليترجم في نهاية الأمر لسلوك فعلي يتبناه الفرد بتغيير عاداته الصحية لتكون سليمة ونصائحه للآخرين.
- تبين أن متغير المرحلة العمرية والمستوى التعليمي ثم المستوى الاقتصادي من العوامل المؤثرة في اختلاف حدوث التأثير للرسالة الإعلامية على الفرد، وهي الخصائص التي لابد من دراسة تأثيراتها على الجمهور قبل صياغة الحملات الإعلامية والإعلانية وخاصة الهادفة لتغيير سلوكيات جماعية، حيث في نتائج الدراسة الحالية لم يبرز تأثير النوع بشكل رئيس؛ لأن كافة فئات المجتمع مستهدفون من الرسائل الإعلامية.

التعليق العام على النتائج المتعلقة بثقة الشباب المصري في الأداء الحكومي المصري في مواجهة أزمة جائحة كورونا خلال الموجة الأولى:

- إن ثقة عينة الدراسة بشكل عام في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا خلال الموجة الأولى جاء من خلال المتوسط العام لأبعاد الثقة الأربعة (بُعد دقة المعلومات، بُعد النزاهة والإحساس بالمسئولية تجاه المواطنين، بُعد كفاءة الأداء، وبُعد الفائدة من قرارات الحكومة على المواطن وحمايته) بوزن 74.54 درجة، وهي ثقة مرتفعة في الأداء الحكومي من حيث كفاءته في مواجهة الأزمة العالمية وقدرته على حماية الشعب المصري صحيًا واقتصاديًا.
- كان أكثر أبعاد الثقة الأربعة تأييدًا بشكل كبير جدًا متمثلًا في بُعد الفائدة من قرارات الحكومة على المواطن وحمايته بوزن 86 درجة، تلاه بُعد دقة المعلومات المقدمة عن الجائحة في الصفحات الرسمية للحكومة بوزن 78.52 درجة، تلاه بُعد كفاءة الأداء بوزن 68.2 درجة، وأخيرًا بُعد النزاهة والإحساس بالمسؤولية تجاه المواطن بوزن 65.7 درجة.

التعليق العام على اختبار صحة فروض الدراسة:

- ثبوت صحة الفروض الخمسة للدراسة، حيث ثبت ما يلي:
- تؤثر كثافة استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي لمتابعة الأخبار حول كورونا على حدوث الثقة في الأداء الحكومي في مواجهة جائحة كورونا، وتكونت اتجاهات إيجابية نحو الحكومة وذلك بالتطبيق على الموجة الأولى.
- كلما زادت تفاعلية عينة الدراسة مع أخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي، كلما زادت الثقة في الأداء الحكومي.
- تؤثر كثافة متابعة عينة الدراسة لأخبار كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي على حدوث التأثيرات الاتصالية المعرفية والوجدانية والسلوكية الناتجة عن التعرض لهذه المواقع.
- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين أبعاد الثقة في الأداء الحكومي، وحدوث التأثيرات الاتصالية لدى عينة الدراسة نتيجة متابعة أخبار الأداء الحكومي لأجل مواجهة جائحة كورونا في الموجة الأولى؛ وهو ما يعني أنه كلما ارتفع مستوى ثقة عينة الدراسة في الأداء الحكومي دل ذلك على زيادة احتمالية حدوث التأثيرات الاتصالية من التعرض لهذه الصفحات.

توصيات الدراسة:

1- أن يكون هناك حرص من قبل المؤسسات الحكومية على توظيف مواقع التواصل الاجتماعي بشكل أكثر حرفية وتفاعلية مع المواطنين، حيث إن مواجهة جائحة كورونا خلال الموجة الأولى عبر وسائل الإعلام الجديد كشف عن ارتفاع تأثيرها على الفرد من حيث توضيح طبيعة الأزمة والإجراءات الاحترازية والقرارات الحكومية، حيث إن صفحات مواقع التواصل الاجتماعي يمكن القول إنها نقلت المواطن إلى قلب الإدارة الحكومية، وأصبح متابعًا وشريكا لها في مراحل مواجهة الأزمة.

2- أثبتت جائحة كورونا خلال الموجة الأولى عن أن التفاعل المباشر من خلال القرارات التي أصدرتها الحكومة لحماية الدولة من الجائحة، وكذلك التفاعل الإلكتروني عبر المنشورات المستمرة- سواء عبر صفحة وزارة الصحة والسكان أو المواقع الإخبارية- نجح في تغيير سلوك المواطنين نحو تغير عاداته الصحية، وهو الأمر الذي يعطي مؤشرًا نحو تفعيل دور هذه الحملات الإعلامية والإعلانية عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي؛ لإحداث التغييرات السلوكية المطلوبة من المواطن ليكون أكثر فاعلية وشريكًا في بناء الوطن تنفيذًا لأبعاد التنمية المستدامة.

3- أثبتت جائحة كورونا ضرورة وجود فرق متخصصة في النشر الإلكتروني بشكل أكثر فاعلية وقدرة على الرد على استفسارات وتساؤلات الجمهور، وهو الأمر الذي أسهم في نجاح الدولة في نشر الوعي الصحي، حيث أكدت عينة الدراسة على تلبية الصفحات الرسمية والإخبارية لاحتياجاتهم المعرفية بالرد على تساؤلاتهم.

4- توصي الدراسة بضرورة إعداد دراسات تتبعية ميدانية لمعرفة أثر القرارات الحكومية المستمرة طوال فترة الجائحة على مشاركة المواطن في مواجهة الأزمة، أي الإجراءات التي لاقت قبولًا مع تفسيرها من زاوية التوقيت المناسب المرتبط بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية للمواطن.

5- توصي الدراسة بضرورة إعداد دراسات تحليلية للمحتوى الرسمي والإخباري المرتبط بجائحة كورونا وتحليل أدوار الجهات الفاعلة في هذه المنشورات، كما يكون هناك مقارنة بين الدور الرسمي المصري والإخباري والأجنبي في مواجهة هذه الجائحة.

6- توصي الدراسة بعقد مجموعات نقاش مركزة مع الفئات النوعية والعمرية والتعليمية المختلفة؛ لمعرفة أثر الجائحة على تشكيل الصورة الذهنية لديهم عن الأداء الحكومي وغير الحكومي.

مراجع البحث:

(1) Domien Bol,. et al. (2020) 'The effect of COVID-19 lockdowns on political support: Some good news for democracy?', European Journal of Political Research, pp. 1–13. doi: 10.1111/1475-6765.12401.

(2) Vivienne Moxham-Hall and Lucy Strang," public opinion and trust in government during a public health crisis" , 20 April 2020 , available online: Public opinion and trust in government during a public health crisis (kcl.ac.uk) .

(3) Ibid.

(4)Anat Gesser-Edelsburg et al, "Analysis of Public Perception of the Israeli Government's Early Emergency Instructions Regarding COVID-19: Online Survey Study, JOURNAL OF MEDICAL INTERNET RESEARCH, 2020;22'5.

(5)Arndit Leininger& Max Shaub, (2020). Voting at the dawn of a global pandemic. SocArXiv, 12 Apr. 2020. Web.https://osf.io/preprints/socarxiv/a32r7.

(6)Eric Merkley, et al.,. (2020). A rare moment of cross-partisanconsensus: Elite and public response to the COVID-19 pandemic in Canada. Canadian Journal of PoliticalScience, 1–8. https://doi.org/10.1017/S0008423920000311

(7)Goldstein, Daniel A. N. and Wiedemann, Johannes, Who Do You Trust? The Consequences of Political and Social Trust for Public Responsiveness to COVID-19 Orders (April 19, 2020). Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=3580547 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3580547

(8) محمد عبد الله يونس، كيف ترسم المفاهيم المتداولة عالم ما بعد كورونا؟ دراسات خاصة، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة أبو ظبي، العدد 2، 29 مارس 2020.

(9) أحمد عبد العليم حسن، اتجاهات تغير أدوار الدول القومية في مرحلة ما بعد كورونا، دراسات خاصة، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة أبو ظبي، العدد 28،4 أبريل 2020.

(10)Qingpeng Zhang, "Characterizing the Propagation of Situational Information in Social Media During COVID-19 Epidemic: A Case Study on Weibo"، Research output: Journal Publications and Reviews ,vol.7,no.2,April 2020.

(11)Dominik Schraff (2020) Political Trust During the Covid-19 Pandemic: Rally Around the Flag or Lockdown Effects? SocArXiv. Epub ahead of print 8 June. DOI: 10.31235/osf.io/pu47c.

(12)Chris G. Sibley, et al," Effects of the COVID-19 Pandemic and Nationwide Lockdown on Trust, Attitudes Toward Government, and Well-Being" American Psychologist ,2020, Vol. 75, No. 5, 618 – 630.

(13)Anat Gesser-Edelsburg et al, Op. cit.

(14)Alessandro Lovari," Spreading (Dis)Trust: Covid-19 Misinformation and Government Intervention in Italy, Media and Communication (ISSN: 2183–2439) 2020, Volume 8, Issue 2, Pages 458–461

(15)Vanessa W Lim et al.," Public perceptions of COVID-19 and behaviour change, Government trust, perceptions of COVID-19 and behaviour change: cohort surveys, Singapore," Bulletin of the World Health Organization; 28 October 2020.

(16)Daniel A.N. Goldstein and Johannes Wiedemann (2020) Who Do You Trust? The Consequences of Political and Social Trust for Public Responsiveness to COVID-19 Orders. Available at: https://ssrn.com/abstract=3580547 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3580547

(17)Peter Esaiasson, et al. (2020) How the Coronavirus Crisis Affects Citizen Trust in Government Institutions and in Unknown Others – Evidence from 'the Swedish Experiment'. SocArXiv.Epub ahead of print 30 April. DOI: 10.31235/osf.io/6yw9r.

(18) حنان عبد الوهاب عبد الحميد محمد، تأثير التعرض لتغطية أزمة فيروس كورونا بالمواقع الإخبارية على تشكيل الحالة المزاجية للجمهور المصري- دراسة ميدانية، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، المجلد 55، الجزء الرابع، 2020.

(19) هاجر محمود محمد عمر، استخدام الجمهور المصري للتلفزيون والفيس بوك للحصول على معلومات عن جائحة كورونا واتجاهاتهم نحو الأداء الحكومي في ظل الوباء المعلوماتي، مجلة العلاقات العامة، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الثاني، أكتوبر 2020.

(20) آمال إسماعيل محمد زيدان، تقييم النخبة المصرية لاستراتيجيات الحكومة وإعلامها الرسمي في إدارة أزمة كورونا: تقييم مرحلي، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع عن جائحة كورونا، يوليو 2020.

(21)Jia Wang Zhifeng. (2020), Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT) Analysis of China's Prevention and Control Strategy for the COVID-19 Epidemic, International Journal of Environmental Research and

Public Health; Basel Vol. 17, Iss. 7, PP. 22-35

(22)Vivienne Moxham-Hall and Lucy Strang,Op.cit.

(23)Francese Amat, et al. (2020) Pandemics Meet Democracy. Experimental Evidence from the COVID-19 Crisis in Spain. SocArXiv. 6 April. DOI: 10.31235/osf.io/dkusw.

(24)Richard Fletcher,et.al.," Trust in UK Government and News Media COVID19 Information Down, Concerns over Misinformation from Government and Politicians, https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/trust-uk-government-and-news-media-covid-19-information-down-concerns-over-misinformation

(25)Qiuyan Liao,et.al.," Public Engagement and Government Responsiveness in the Communications About COVID-19 During the Early Epidemic Stage in China: Infodemiology Study on Social Media Data, JOURNAL OF MEDICAL INTERNET RESEARCH, 2020 | vol. 22 | iss. 5 | e18796

(26)Daniel Devine,et.al.," Trust and the Coronavirus Pandemic: What are the Consequences of and for Trust? An Early Review of the Literature, Political Studies Review, vol.1, 2020.

(27)Qing Han,et.al, Trust in government and its associations with health behavior and prosocial behavior during the COVID-19 pandemic,June 2020" https://www.researchgate.net/publication/342720452__

(28)Olivier BARGAIN & Ulugbek AMINJONOV, "Trust and Compliance to Public Health Policies in Times of COVID-19, Bordeaux Economics Working Papers, BxWP2020-06.

https://ideas.repec.org/p/grt/bdxewp/2020-06.html

(29)Domien Bol, et al. (2020) 'The effect of COVID-19 lockdowns on political support: Some good news for democracy?, European Journal of Political Research, pp. 1–13. doi: 10.1111/1475-6765.12401.

(30)Marc Oliver Rieger&, Mei Wang," Trust in Government Actions during the COVID-19 Crisis, May 19, 2020

(31)Marc Andre: Empirical insights for designing information and communication

International Journal of Disaster technology for International Disaster Response, Volume 47,2020 Risk Reduction,

(32)Rajvikran Madurai: Restruetured Society and environment: Areview on potential technological strategies to control the covid -19 pandemic,science of the total Environment ,2020.

(33)Qiang Chen: Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through the covid-19 crisis, Computer in human behavior ,2020.

(34)Sungkyu Park, et. al, Risk Communication in Asian Countries: COVID-19 Discourse on Twitter ",14 August 2020,

(35)Huong Thi Li., et al (2020), Demand for health information on COVID-19 among Vietnamese, International Journal of Environmental Research and Public Health, V (17), N (12), PP 1-12.

(36) مرتضي الأمين، خالد عبد الحفيظ، وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا– صفحة الفيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية أنموذجًا، المركز الديمقراطي العربي، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد 11، مايو 2020.

(37) شيماء محمد عبد الرحيم زيان، استراتيجيات مواجهة الشائعات حول أزمة كورونا وانعكاساتها على المواقع الإلكترونية الرسمية، مجلة العلاقات العامة، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الثاني، أكتوبر 2020.

(38)Ahmed Samir Abdelhafz, et al, "Knowledge, Perceptions, and Attitude of Egyptians Towards the Novel Coronavirus Disease (COVID-19)" Journal of Community Health (2020) 45:881–890,
https://doi.org/10.1007/s10900-020-00827-7

(39) محمد عبد الحميد (2000)، **"البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"**، (القاهرة: عالم الكتاب)، ص153.

(40) سامي طايع (2001)، **بحوث الإعلام**، (القاهرة: دار النهضة العربية) ص256.

(41) **المرجع السابق**، ص 240.

(42) فرج الكامل، **بحوث الإعلام والرأي العام: تصميمها، وإجرائها، وتحليلها**، ط1 (القاهرة: دار النشر للجامعات، 2001)، ص 134.

- هم: أ. د. محرز غالي: الأستاذ بكلية الإعلام جامعة القاهرة.

  أ. د. سلوى سليمان الأستاذ بكلية الآداب– جامعة عين شمس.

  أ. م. د. إيناس الخريبي، الأستاذ المساعد بكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية.

(43) مصطفي محمد الهادي، مسلم عبد الرضا مشكور، دور الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي، **بحث منشور**، (جامعة القادسية: كلية الإدارة والاقتصاد، 2017).

(44) إيهاب أحمد محمد إسماعيل، إشكالية مفهوم الثقة والإسهامات السوسيولوجية في دراستها، **مجلة حوليات آداب عين شمس**، المجلد 45، عدد يناير/ مارس 2017، ص ص 87-88.

(45) عبد القادر بن برطال، تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير بجامعة الأغواط، **ملجة دراسات العدد الاقتصادي..** المجلد 9، العدد 2، جوان 2018، ص 184.

(46) تيسير زاهر، زكريا سلامة، أثر الثقافة في ثقة المواطنين بإدارة المؤسسات التعليمية في سورية، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، المجلد 30، العدد الأول، 2014، ص ص 300- 301.

(47) إيهاب أحمد محمد إسماعيل، **مرجع سابق**. ص ص 85-86.

(48) ثائر جعفر كوكش، الأثر المعدل للمخاطر المدركة على العلاقة بين الثقة عبر الإنترنت والنية في الشراء لدى مواقع التسوق الإلكترونية في الأردن، **رسالة ماجستير**، (جامعة الشرق الأوسط: قسم إدارة الأعمال، 2019) ص ص 15- 20.

(49) ولاء فايز محمد السريتي، دور الحملات الإعلامية بقنوات الأطفال في نشر الوعي الصحي عن فيروس كورونا وتأثيراتها على طلاب المرحلة الإعدادية، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع عن جائحة كورونا، يوليو 2020.

(50) فاطمة سعود عبد العزيز السالم، مصداقية الإعلام الكويتي الرسمي أثناء الأزمات: جائحة كورونا (كوفيد-19) نموذجًا، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الأول، أكتوبر 2020.

(51) جيهان أشرف إبراهيم محمد، تعرض طلاب الجامعات المصرية للشائعات والأخبار الزائفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها عليهم: دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة المنوفية: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2020)

(52) سمية متولي عرفات، معالجة البرامج الطبية بالفضائيات المصرية لأزمة كورونا (Covid 19): دراسة تحليلية، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، المجلد 56، الجزء الثاني، 2021.

(53) مروى ياسين بسيوني، التعرض لبرامج الرأي بالقنوات الفضائية التلفزيونية وعلاقته بمستوى الروح المعنوية لدى الشباب المصري نحو أداء الدولة المصرية في مواجهة الجائحة الوبائية (كورونا)، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الأول، أكتوبر 2020.

(54) آمال عبد الوهاب محمود، دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث: دراسة سوسيولوجية في صعيد مصر، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم الاجتماع، 2019).

(55) سارة سعيد عبد الجواد دسوقي، اعتماد الجمهور على الفضائيات المصرية ومواقع التواصل الاجتماعي كمصدر لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الأول، أكتوبر 2020.

(56)Matthew Pittman et.al, Social media and loneliness: Why an Instagram picture may be worth more than a thousand Twitter words, **Computers in Human Behavior**, 2016.

(57) بسمة علي يحيى، الممارسات التفاعلية للإعلام الجديد وعلاقتها بسلوكيات الشباب المصري، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة المنصورة: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2017).

(58) إيناس منصور كامل شرف، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الترويج للشائعات وعرض الحقائق الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الأول، أكتوبر 2020.

(59) هاني نادي عبد المقصود محمود، التماس الأطباء وهيئة التمريض للمعلومات حول جائحة فيروس كورونا المستجد عبر صحافة الموبايل وعلاقته بالتوافق المهني لديهم، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، المجلد 56، الجزء الثاني، 2021.

(60) Ali Erarslan, Instagram as an Education Platform for EFL Learners, TOJET: The Turkish Online **Journal of Educational Technology**, July 2019..

(61) فودة محمد علي. اعتماد الشباب السعودي على مواقع التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومات حول أزمة كورونا. **مجلة البحوث الإعلامية**. كلية الإعلام. جامعة الأزهر. المجلد 55. 2020.

(62) إيمان عاشور سيد حسين، التماس الجمهور المصري للمعلومات المتعلقة بكوفيد 19عبر المواقع الاجتماعية وعلاقته بالمناعة النفسية لديهم، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع عن جائحة كورونا، يوليو 2020.

(63) احمد محمد صالح العميري. دور الإنفوجرافيك بالصفحات الحكومية المصرية على الفيس بوك في إمداد الشباب الجامعي بالمعلومات تجاه فيروس كورونا. **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع عن جائحة كورونا، يوليو 2020.

(64) نشوة سليمان عقل، التماس المعلومات الصحية حول فيروس كورونا المستجد وعلاقته بمستوى إدراك المخاطر لدى المرأة المصرية، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع، يوليو 2020.

(65) وفاء محمد إبراهيم الشرقاوي، استخدام الوسائل التفاعلية بمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بتنمية مهارات التفكير الناقد لدى الشباب الجامعي، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة المنوفية: كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، 2020).

(66) دعاء عادل، ليلى عبده شبيلي، علياء عادل محمود؛ مروة محمد بكري، اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا (Covid-19) في منطقة جازان، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع عن جائحة كورونا، يوليو 2020.

(67) ولاء فايز محمد السريتي، دور الحملات الإعلامية بقنوات الأطفال في نشر الوعي الصحي عن فيروس كورونا وتأثيراتها على طلاب المرحلة الإعدادية، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، المجلد 54، الجزء الرابع عن جائحة كورونا، يوليو 2020.

(68) هاجر محمود محمد عمر، استخدام الجمهور المصري للتلفزيون والفيس بوك للحصول على معلومات عن جائحة كورونا واتجاهاتهم نحو الأداء الحكومي في ظل الوباء المعلوماتي، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الثاني، أكتوبر 2020.

(69) شيماء محمد عبد الرحيم زيان، استراتيجيات مواجهة الشائعات حول أزمة كورونا وانعكاساتها على المواقع الإلكترونية الرسمية، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الثاني، أكتوبر 2020.

(•) المقياس للتقييم خماسي، لذا يمكن تقسيم مناطق التقييم لخمس على مقياس الأعداد الذي يبدأ من الصفر إلى 100 درجة، حيث إن التقييم من (0 لأقل من 20) درجة السلبية الشديدة، ومن (20 لأقل من 40) درجة السلبية نوعًا ما، ومن (40 لأقل من 60) درجة الإيجابية المرتفعة نوعًا ما، ومن (60 لأقل من 80) درجة الإيجابية المرتفعة، ومن (80 لأقل من 100) درجة الإيجابية المرتفعة جدًا.

(70) على قسايسية، كوفيد_19، الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة: تغيرات عميقة في الممارسة وأساليب الدراسة، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الأول، أكتوبر 2020.

(71) إيمان صادق صابر شاهين، العوامل المؤثرة على السلوك الاتصالي للجمهور المصري في أثناء أزمة فيروس كورونا، **مجلة العلاقات العامة**، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، السنة الثامنة، العدد 29، الجزء الثاني، أكتوبر 2020.

(72) حنان عبد الوهاب عبد الحميد محمد، مرجع سابق.

Journal of Mass Communication Research «J M C R»

A scientific journal issued by Al-Azhar University, Faculty of Mass Communication

Chairman: Prof.Ghanem Alsaaed

Dean of the Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Editor-in-chief:Prof. Reda Abdelwaged Amin

Vice Dean, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Assistants Editor in Chief:

Prof. Arafa Amer

- Professor of Radio,Television, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Prof.Fahd Al-Askar

- Vice-President of Imam Muhammad bin Saud University for Graduate Studies and Scientific Research (Kingdom of Saudi Arabia)

Prof.Abdullah Al-Kindi

- Professor of Journalism at Sultan Qaboos University (Sultanate of Oman)

Prof.Jalaluddin Sheikh Ziyada

- Dean of the Faculty of Mass Communication, Islamic University of Omdurman (Sudan)

Managing Editor: Dr.Mohamed Fouad El Dahrawy

Lecturer at Public Relations and Advertising Department, **Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University**

Editorial Secretaries:

Dr. Ibrahim Bassyouni: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Mustafa Abdel-Hay: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Ramy Gamal: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Arabic Language Editor : Omar Ghonem: Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Designed by: Mohammed Kamel - Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Correspondences

- Al-Azhar University- Faculty of Mass Communication.
- Telephone Number: 0225108256
- Our website: http://jsb.journals.ekb.eg
- E-mail: mediajournal2020@azhar.edu.eg

Issue 56 January 2021 - part 5

Deposit - registration number at Darelkotob almasrya /6555

International Standard Book Number "Electronic Edition" 2682- 292X

International Standard Book Number «Paper Edition»9297- 1110

Rules of Publishing

Our Journal Publishes Researches, Studies, Book Reviews, Reports, and Translations according to these rules:

- Publication is subject to approval by two specialized referees.
- The Journal accepts only original work; it shouldn›t be previously published before in a refereed scientific journal or a scientific conference.
- The length of submitted papers shouldn›t be less than 5000 words and shouldn›t exceed 10000 words. In the case of excess the researcher should pay the cost of publishing.
- Research Title whether main or major, shouldn›t exceed 20 words.
- Submitted papers should be accompanied by two abstracts in Arabic and English. Abstract shouldn›t exceed 250 words.
- Authors should provide our journal with 3 copies of their papers together with the computer diskette. The Name of the author and the title of his paper should be written on a separate page. Footnotes and references should be numbered and included in the end of the text.
- Manuscripts which are accepted for publication are not returned to authors. It is a condition of publication in the journal the authors assign copyrights to the journal. It is prohibited to republish any material included in the journal without prior written permission from the editor.
- Papers are published according to the priority of their acceptance.
- Manuscripts which are not accepted for publication are returned to authors.