دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للقادة السياسيين والمؤسسات السياسية

عرض وتقديم: د. نهاد فتحي سليمان حجازي

نوقشت يوم السبت الموافق العاشر من شهر سبتمبر 2018 بكلية الاعلام بجامعة القاهرة رسالة الاجازة الدقيقة (الدكتوراه) في الاعلام المقدمة من الباحثة نهاد فتحي سليمان حجازي والتي حملت عنوان: **دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للقادة السياسيين والمؤسسات السياسية دراسة مسحية على الشباب المصري**

وتكونت لجنة الحكم والمناقشة من السادة الأساتذة:

1- الأستاذ الدكتور خالد صلاح الدين حسن علي الاستاذ بقسم الاذاعة والتليفزيون كلية الإعلام بجامعة القاهرة مشرفا ومقررا.

2- الأستاذة الدكتورة هويدا مصطفى رئيس قسم الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام بجامعة القاهرة عضوا ممتحنا داخليا.

3- الأستاذة الدكتورة دينا يحى الاستاذ بقسم علوم الاتصال والاعلام بكلية الآداب جامعة عين شمس

وبعد مناقشة مستفيضة من لجنة الحكم والمناقشة للرسالة قررت اللجنة منح الباحث درجة الدكتوراه في الاعلام مع مرتبة الشرف الاولى

وسعت الباحثة من خلال دراستها الي التعرف على **دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للقادة السياسيين والمؤسسات السياسية**

حيث تمثلت المشكلة البحثية لهذه الدراسة في رصد وقياس دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للقادة السياسيين والمؤسسات السياسية لدى الشباب المصري باختلاف خصائصه الديموغرافية (النوع، المستوى التعليمي، المستوى الاقتصادي الاجتماعي)، إذ يتوقع مع تزايد استخدام القادة السياسيين والمؤسسات السياسية المصرية لمواقع التواصل الاجتماعي، فإنه يتزايد تأثير التعرض لتلك المواقع على الصورة الذهنية التي تتكون لدى الشباب المصري بخصوص هؤلاء القادة والمؤسسات السياسية.

ولاختبار تلك المشكلة البحثية أجريت دراستين هما:

- دراسة تحليلية وأجريت على عينة من صفحات السياسيين والمؤسسات السياسية المصرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي اختيرت بناء على دراسة استطلاعية, واستخدمت استمارة تحليل مضمون كأداة لتحليل تلك الصفحات، كما استخدم التحليل الكيفي لتحليل النتائج المستخرجة من الدراسة.
- دراسة ميدانية على عينة متاحة Available Sample من الشباب المصري الذى يستخدم صفحات السياسيين والمؤسسات السياسية المصرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وبلغ حجم العينة 400 مفردة واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات من الشباب عينة الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج ويمكن استعراض أهمها فيما يلى:

أولاً: أهم نتائج الدراسة التحليلية:

وكانت من أهم النتائج الخاصة بالدراسة التحليلية ما يلى:

أ. **النتائج الخاصة بتحليل صفحات السياسيين الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي:**

- **من حيث أبرز القضايا المثارة:** جاءت كلُ من قضيتي الإرهاب والتغيير السياسي في مقدمة القضايا السياسية التي نالت اهتمام السياسيين محل الدراسة في تغريداتهم ومنشوراتهم بالصفحات الإلكترونية بمواقع التواصل الاجتماعي وذلك بنسبة **12,9%** ؛ إذ كانت الأحداث الإرهابية الواقعة على المستوى الدولي والعربي محل اهتمام وتركيز كحادثة تفجيرات باريس وحادثة الطائرة الروسية وإن اختلفت اسلوب معالجة كل سياسي لها ففي الوقت الذى اهتم عمرو موسي بالتعازي لضحايا الحوادث الإرهابية، وإشارته في حواراته بالقنوات الأجنبية لأهمية تدخل القرار السياسي لمعالجة التطرف الديني كسبب مهم للإرهاب كان محمد البرادعي يركز على أسباب الإرهاب وتجذره فى العالم العربي من خلال الإشارة لخطاب الكراهية وعداء الاسلام الذى ركز عليه ومناقشة تلك القضية في محاضراته وحواراته مع القنوات الدولية الأجنبية وأن من أهم جذوره القمع وعدم المساواة.
- وجاءت في مقدمة قضايا حقوق الإنسان التي تناولها السياسيين في تغريداتهم ومنشوراتهم الإلكترونية بمواقع التواصل الاجتماعي قضية الحريات وذلك بنسبة **21,8%** ؛ حيث ركز كلُ من عمرو موسي ومحمد البرادعي على قضية الحرية كجزء جوهري ومتأصل من الحقوق والمبادئ التي قامت عليها ثورة 25 يناير وفى الوقت الذى

يشير فيه عمرو موسى إلى الحرية باعتبارها منجزات الثورة المصرية، يرى محمد البرادعي أن الحرية وقضاياها تشهد خطراً فعلياً في السنوات اللاحقة للثورة حيث يرصد انتهاكات حقوق الإنسان المتعددة التي تمارسها السلطات تجاه كل من يعبر عن رأيه وحريته في التعبير.

- **من حيث السمات الإيجابية التي ظهر بها السياسيون عبر صفحاتهم الإلكترونية:** وأظهر التحليل أن اهتمام السياسيين بالشأن العام كان من أبرز السمات الإيجابية التي ظهرت في صفحاتهم الإلكترونية على مواقع التواصل الاجتماعي؛ إذ جاءت بنسبة **15,5%** حيث برز اهتمام السياسيين (محل الدراسة) بمناقشة عدد كبير من القضايا والأحداث المحلية المصرية التي تهم الشعب المصري وكانت من أبزر القضايا محل الاهتمام الإرهاب وما تواجه الدولة من تحديات وعمليات إرهابية أبرزها إسقاط الطائرة الروسية وأزمة الدواء والرعاية الصحية والعملية الديموقراطية التي تشهدها مصر في تلك الفترة (الانتخابات البرلمانية 2015م).
- وبرز اهتمام السياسيين (محل الدراسة) بالسببية في المنشورات والتغريدات التي تعبر عن آرائهم فى الأحداث والقضايا المختلفة؛ إذ جاءت سمة الاهتمام بالسببية فى المرتبة الثانية بنسبة **15,4%,** حيث لوحظ اهتمام السياسي محمد البرادعى باقتباس مقتطفات من القانون الدولى والقانون الجنائي فى تناوله لقضايا حقوق الإنسان المثارة فى مصر ومن امثلة ذلك تغريدته بتاريخ 28 يناير 2016م يقول فيها" بمقتضى ميثاق الجنائية الدولية: اضطهاد واسع النطاق أو منهجى ضد أى جماعة من السكان المدنيين على أساس سياسي أو دينى هو جريمة ضد الإنسانية" واستخدامه لمواد القانون الدولى والجنائي كان بغرض توضيح خطورة جرائم حقوق الإنسان المرتكبة من قبل السلطات المصرى من إعتقال واختفاء قسرى للمعارضين سياسياً, ولوحظ استخدام السياسي عمرو موسى للاستمالات المنطقية والسببية فى مناقشته للأرهاب وانتشار داعش داخل الدول العربية حيث يشير فى منشوره بتاريخ 28 يناير 2016م إلى تاريخ التطرف الدينى الذى خلق منذ الاستعمار وأسفر فى النهاية لوجود تنظيم داعش الإرهابى.
- **من حيث السمات السلبية التى ظهر بها السياسيون عبر صفحاتهم الإلكترونية:** كان سمة مسئ لمؤسسات الدولة فى المرتبة الأولى ضمن السمات السلبية التى ظهر بها السياسيون محل الدراسة وذلك بنسبة **25,9%** وكانت أغلب التكرارات من نصيب السياسي محمد البرادعى حيث تبنى إتجاهاً معادياً لمؤسسات الدولة بعد وقوع أحداث فض اعتصام رابعة واعتراضه عليه وتخليه عن منصبه السياسى وقتها وسفره خارج مصر, حيث اهتم بإبراز الانتهاكات العديدة التى حدثت لحقوق الإنسان المصرى وإبراز

حالات الخطف والاختفاء القسرى لبعض النشطاء السياسيين من الشباب إلى جانب الاعتقالات التى تعرض لها الشباب وتوضح مدى مخالفة ذلك للقوانين المصرية والدولية على السواء.

ب. النتائج الخاصة بتحليل صفحات المؤسسات السياسية الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعى:

- **من حيث أبرز الموضوعات المثارة:** كان تقديم خدمات حكومية إلكترونية للجمهور العام فى المرتبة الأولى بنسبة **63,7%** وتركزت جميعها فى صفحة بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية على صفحتها الإلكترونية بالفيس بوك؛ ويعكس ذلك اهتمام الصفحة بخدمة الصالح العام وتوفير كافة الخدمات التى يحتاجها المواطن المصرى بحياته اليومية مثل خدمات المرور والأغذية التموينية واستخراج الأوراق الرسمية كالبطاقة الشخصية وجوازات السفر وتوضيح دقيق لكيفية الاستفادة من تلك الخدمات.
- **من حيث السمات الإيجابية التى ظهرت فى صفحات المؤسسات السياسية:** بروز سمة التطور التكنولوجى فى مقدمة السمات الإيجابية التى تحاول تلك الصفحات إبرازها والتى يراها عدد كبير من المتابعين حيث جاءت بنسبة 3**7,%** من مجمل السمات الإيجابية وكانت صفحة بوابة الخدمات الحكومية الإلكترونية الأكثر تركيزاً على تلك السمة حيث سعت ان تبدو بأنها الأكثر تطوراً من الناحية التكنولوجية واهتمت بتقديم مختلف الخدمات الحكومية الإلكترونية وكيفية استخدامها إلكترونياً ووضع الروابط الخاصة بكل خدمة والرد على اسفسارات الجمهور المتابع للصفحة وشرح تلك الخدمات بالخطوات, وفى المقابل كانت صفحة اللجنة العليا للإنتخابات مفتقرة لكل اهتمام تكنولوجي وغياب كامل للمتابعة تعليقات واستفسارات الجمهور المتابع.
- **أما من حيث السمات السلبية التى ظهرت بصفحات المؤسسات السياسية:** لاحظت الباحثة من خلال التحليل أن غالبية التكرارات للسمات السلبية من نصيب صفحة اللجنة العليا للإنتخابات، إذ جاءت سمة الفشل فى مقدمة السمات السلبية وذلك بنسبة**35,7%** وكانت غالبيتها من نصيب صفحة اللجنة العليا للإنتخابات حيث وجه كلها الكثير من المتابعين الفشل فى إدارة الإنتخابات البرلمانية وإيجاد حلول للشكاوى الإنتخابية المتكررة، كما وجهوا إليها إتهامات بشأن الفشل فى معالجة الأخطاء بالقوائم الإنتخابية وتكرار الأسماء وعدم حذف أسماء المتوفين من القوائم وهى المشكلة المتكررة والتى لم تستطع اللجنة علاجها. كما اعترض عدد من المتابعين على أسلوب توجيه الشكاوى الإنتخابية وعدم سهولته بالنسبة للناخب أو المرشح السياسي.

ثانياً: أهم نتائج الدراسة المسحّية على الشباب:

- جاء استخدام الشباب عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعى (استخداماً متوسطاً) كمصدرٍ رئيسي للمعلومات عن السياسيين والمؤسسات السياسية وذلك بنسبة **48,3%** فى حين يستخدمونها (استخدام كبير) بنسبة **40,4%**.
- كان من أهم دوافع متابعة صفحات السياسيين والمؤسسات السياسية التعرف على وجهات النظر المختلفة إذ جاءت بنسبة 45,4% تلتها تقديم تغطية شاملة لجميع الأحداث بنسبة **31,8%** ثم تكوين رؤية عامة عما يحدث فى مصر بنسبة **30,7%**.
- حرص الغالبية من الشباب محل الدراسة على الحصول على المعلومات عن القادة والمؤسسات السياسية من صفحاتهم عبر مواقع التواصل الاجتماعى اذ كانت نسبتهم 73,5% وهو ما يدلل على الاهتمام من الشباب بالسعى للحصول على المعلومات الممكنة عن السياسيين والمؤسسات السياسية من وسائل الاتصال غير التقليدية بعيداً عن المعلومات الرسمية التى تقدم بوسائل الإعلام التقليدية, على حين كانت النسبة الضئيلة من الشباب لا تحرص على الحصول على المعلومات عن القادة والمؤسسات السياسية عبر صفحاتهم عبر مواقع التواصل الاجتماعى.
- استفاد الشباب استفادة متوسطة من التعرض لصفحت السياسيين والمؤسسات السياسية وذلك فى عدة أبعاد عن (المعرفة بالشخصية) كما فى البعد الخاص بـ " زيادة المعرفة الشخصية للمبحوث للسياسيين" والتى جاءت بنسبة **56,9%** بمتوسط حسابي قدره 2,3 ووزنٍ نسبي قدره 76,7 ، تلتها البعد الخاص بتأثير متابعة صفحات المرشّحين فى على تصويت الشباب الانتخابي " بنسبة **52,7%** بمتوسط حسابي2ووزنٍ نسبي66,7.
- كان 67,3% من الشباب عينة الدراسة يثق ثقة متوسطة فى صفحات السياسيين والمؤسسات السياسية مقابل **21,2%** لا يثق إطلاقاً فيها.
- تحققت الباحثة من صحة الفرض العلمى الأول للدراسة والقائل بـ" وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تعرض الشباب لصفحات القادة والمؤسسات السياسية واتجاهاتهم نحوها".
- تحققت الباحثة من صحة الفرض العلمى الثانى للدراسة جزئياً؛ حيث ثبتت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية فى تعرض الشباب لصفحات القادة والمؤسسات السياسية ومتغيراتهم الديموغرافية من حيث العمر والمستوى التعليمي فى حين لم تثبت صحة الفرض بوجود فروق ذات دلالة إحصائية فى تعرض الشباب

لصفحات القادة والمؤسسات السياسية ومتغيراتهم الديموغرافية فيما يخص النوع والمستوى الاقتصادى الاجتماعى.

- تحققت الباحثة من صحة الفرض العلمى الثالث للدراسة والقائل بـ" وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تعرض الشباب لصفحات القادة والمؤسسات السياسية واتجاهاتهم نحو الصورة الذهنية للقادة والمؤسسات السياسية المصرية".
- تحققت الباحثة من صحة الفرض العلمى الرابع للدراسة والقائل بـ" وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصورة الذهنية لدى الشباب عن القادة والمؤسسات السياسية وبين إدراكهم لدور صفحات هؤلاء القادة والمؤسسات فى إصلاح تلك الصورة الذهنية" وثبوت صحة هذا الفرض تؤكد صحة فرضية نموذج إصلاح الصورة الذهنية الذى تعتمد الدراسة عليه؛ والذى يشير إلى دور الإعلام الرقمى عبر الشركات الاجتماعية فى تحسين سمات الصورة الذهنية للأفراد والمؤسسات عبر المعلومات المواتية التى يتم إمداد المستخدمين بها إلكترونياً وبشكلٍ يتسم بالتحديث والعمق والمصداقية.

ما خلصت له الباحثة من خلال تلك الدراسة وأهم مقترحاتها:

- لاحظت الباحثة من خلال متابعتها لصفحات السياسيين والمؤسسات السياسية عبر مواقع التواصل الاجتماعى وتحديداً فى موقعى الفيس بوك وتويتر، أن الكثير من تلك الصفحات مازالت مجرد واجهات شكلية؛ كي تدلل على مواكبتهم لمستحدثات العصر التكنولوجية وليست وسائل للتواصل مع جماهيرهم, حيث يتمثل أغلب مضمون الصفحات فى نشر أنشطة السياسي أو المؤسسة السياسية أو إعادة لبث ندوات وحوارات لهم أو مقالات قاموا بكتابتها بالصحف والمجلات.
- مازال هناك قصور فى فهم طبيعة مواقع التواصل الاجتماعى لدى السياسيين والمؤسسات السياسية وعدم استغلال حقيقى لها، ففى الوقت الذى يوجه السياسيين والمؤسسات السياسية الغربية اهتماماً كبيراً بتلك المواقع ومتابعتها بشكل دقيق واعتبارها جزء لا يتجزأ من أدوات التسويق السياسي وتحسين الصورة الذهنية عنهم لدى جماهيرهم، نجد أن صفحات السياسيين فى مصر أغلبها لها مسئول(أدمن) هو الذى ينشر أخبار الشخصية السياسية وحواراتها وأنشطتها وقليل من المنشورات والتغريدات هى التى ينشرها السياسي بنفسه.

- قصر تطبيق نتائج تلك الدراسة المسحّية؛ نتيجة اعتمادها على العينة المتاحة، لذا تقترح الباحثة اختبار المشكلة البحثية للدراسة على عينات عشوائية حتى يُتاح تعميم نتائجها على المجتمع المصرى ككل.
- ركزت تلك الدراسة على فئة الشباب المصرى لاختبار المشكلة البحثية ورصد اتجاهاتهم نحو السياسيين والمؤسسات السياسية المصرية خلال صفحاتهم على مواقع التواصل الاجتماعى, لذا تقترح الباحثة اختبار تلك المشكلة البحثية على فئات نوعية أخرى من المجتمع المصرى كالمراهقين والفتيات والصفوة، وكذلك اختبارها على الجمهور المصرى باختلاف فئاته الاجتماعية الاقتصادية.
- يحتاج السياسيون والمؤسسات السياسية المصرية إلى بذل مزيد من الاهتمام بوسائل الاتصال الحديثة وخاصة مواقع التواصل الاجتماعى؛ باعتبارها من الأدوات المهمة فى التسويق السياسي وإصلاح الصورة الذهنية, ومحاولة الاطلاع على تجارب السياسيين فى الدول الغربية وكيفية استغلالهم لتلك الوسائل، خاصة وأن مواقع التواصل الاجتماعى – وفقاً لنتائج الكثير من الدراسات المصرية– يتعرض لها الشباب المصرى بصفة خاصة بكثافة.
- تقترح الباحثة إجراء دراسات مقارنة بين المضامين المقدمة بصفحات السياسيين والمؤسسات السياسية المصرية على فترات زمنية متباعدة؛ وذلك بغرض التعرف على حجم التطور والتغيير الحادث فى مضامين تلك الصفحات ودرجة اهتمام السياسيين والمؤسسات السياسية بتلك الصفحات وهل درجة الاهتمام تلك فى ازدياد أم تناقص، وهل الاهتمام يقتصر على النشر والتغريد فقط أم المتابعة الدقيقة لتعليقات المتابعين.
- تقترح الباحثة إجراء دراسات مقارنة بين صفحات السياسيين والمؤسسات السياسية المصرية والعربية، والتعرف على حجم الاختلاف فى التناول والاهتمام والتطور الزمنى لتلك الصفحات باختلاف البيئة الاجتماعية والثقافية والإطار الجغرافي للدراسة.