الفصل الثالث

الـــــــرأي العـــــــام

المبحث الأول

مفهوم وتعريف الرأي العام

تمهيد:

نتناول في هذا المبحث مفهوم وتعريف مصطلح الرأي العام بالإضافة إلي أهميتة خصوصاً في هذا العصر – حيث تنفق الدول والحكومات أموالاً كثيرة للتعرف علي الرأي العام عن طريق أجهزتها الحكومية أو أحزابها أو جامعاتها أو غيرها من الهيئات ، ويعود ذلك إلي اقتناعها بأن الرأي العام يُعتبر أحد العوامل الأساسية في تشكيل السياسة الحكومية والتأثير فيها ، بل والتأثير في جميع الأحداث التاريخية الهامة ، فالنظام الحكومي المستقر يستمد شرعيته من الرأي العام ورقابته ورضائه ، وبدون هذه الشرعية يعرف النظام نفسه ثم ينهار ويختفي ، حتى وأن اتخذ لفرض وجوده وبقائه أساليب الضغط والقهر .(1)

(1) معتصم بابكر مصطفى ، الإذاعات الدولية وتشكيل الرأي العام (الخرطوم: مطابع السودان للعملة ،2000م) ص 91 .

ويقال ((أن مقارعة الرأي بالرأي هي أساس الوصول إلي الحقيقة أو ما يقرب منها ، وهي أساس تكوين رأي عام قوي وسليم يصعب اختراقه أو تضليله .(2)

ومع أن مصطلح الرأي العام من المصطلحات الحديثة التي لم تعرف إلا مع أواخر القرن الثامن عشر ، إبان حرب الاستقلال الأمريكية والثورة الفرنسية ، لا يمكن القول بأن الحضارات القديمة لم تعرف المفاهيم المشابهة للرأي العام ، فقد عرف اليونان المفاهيم القريبة من فكرة الرأي العام، كالاتفاق العام أو الاتجاهات السائدة ، وكانوا يحتفون بها أشد احتفاء حتى أنهم خلدوها في معبد **البانتويون** . وتحدث الرومان أيضاً عن الآراء الشائعة بين الناس ووصلوا في أواخر عهود إمبراطوريتهم إلي مفهوم صوت الجمهور أو صوت الشعب ، ولعله يقترب كثيراً من اصطلاح الرأي العام في التاريخ الحديث .(1)

والرأي العام Public opinion من المجالات العلمية الجديدة نسبياً ونشأ الاهتمام به في العصور المتأخرة ، رغم أن بعض المفكرين يعتقد أن فلاسفة اليونان (سقراط ، ارسطو ، افلاطون) قد تحدثوا عن الرأي العام الجماهيري للتعبير عن معاني تقترب من المعاني التي يعبر بها الآن عن مصطلح الرأي العام .(2)

---

(2) مختار التهامي ، عاطف عدلي ، راجيه أحمد قنديل ، الرأي العام (القاهرة: مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح ، 2000م) ص 7 .

(1) http://sic.mosta.owno.com ص1.

(2) محمد خليفة الصديق ، أثر الرأي العام في التغيير السياسي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2005م) ص 1.

وإذا انتقلنا إلي العصور الوسطي وجدنا أن العالم الإسلامي والعالم المسيحي قد أدركا أهمية الرأي العام ، فقد كان الخلفاء المسلمون يعنون عناية كبيرة بمعرفة أحوال الناس واتجاهات الرأي العام فيها ، ولا شك أن العالم الإسلامي قد عرف الشورى التي تعني الاهتمام بالرأي العام "وشاورهم في الأمر" – "وأمرهم شورى بينهم" ومن الثابت أن سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه ، كان يتولى بنفسه دراسة الرأي العام عن طريق الاتصال بعامة الشعب والاستماع إلي آمالهم وآلامهم . ويروي التاريخ العديد من القصص عن سيدنا عمر بن الخطاب وغيره من الخلفاء الراشدين الذين قاموا بالتعرف علي أحوال الرعية وميولها واتجاهاتها ، والعمل علي حل كل مشكلاتهم بكل تواضع وزهد ، حتى أن بعضهم كان يحمل الطعام علي ظهره ليقدمه إلي المحتاجين ، ولعل أبلغ دلاله علي الاهتمام بآراء الجماهير وفن سياستهم العبارة الخالدة لمعاوية بن أبي سفيان التي كان يقول فيها ((أن بينه وبين الناس شعرة لا تنقطع ، فإذا أرخوها شدها وإذا شدوها أرخاها)) .

وقد عرف العالم المسيحي أيضاً في العصور الوسطي عبارة الاتفاق العام أو الإجماع العام ، وهي مبنية علي المفهوم الراقي لفكرة الشعور العام أو الجماعي التي كان يستعملها أنصار البابا وخصومهم أنصار الإمبراطور للتعبير عن التقاليد السائدة والاتجاهات العامة للرأي العام في المناطق المتنازع عليها .[3]

[3] http://sic.mosta.owno.com المرجع السابق ، ص1.

وفي مستهل العصور الحديثة كان **مكيافيللي** أول من وجه الأنظار إلي ضرورة الاهتمام بصوت الشعب واتجاهاته وكثيراً ما كان يردد العبارة القائلة بأن صوت الشعب هو صوت الله . وقد عبّر الشاعر الإنجليزي **شكسبير** بلسان **هنري** الرابع عن الرأي العام الذي يساعد في الوصول إلي الحكم ، ولا شك أن الحروب والمنازعات التي حدثت في انجلترا بين الملك والبرلمان قد ساعدت كثيراً علي تدوال معاني الرأي السائد ، التي كان يتمسك بها الطهريون والبرلمانيون في خصومتهم الدموية من الملكيين والكاثوليك ، وقد عبّر **وليم تميل** فيما نشره سنة 1672م عن طبيعة الحكومة ومصدرها ، حيث أن مصدرها إنما يرجع إلي الرأي السائد عن الحكومة ، والخير والشجاعة التي يتصف بها الحاكم . إما الفيلسوف الإنجليزي **جون لوك** فقد اهتم بدراسة الأسس القانونية والأخلاقية للرأي العام وخاصةً في مقاله الذي نشره عام 1690م بعنوان الفهم الإنساني. [1]

إن ظاهرة الرأي العام هي ظاهرة جماعية كثيراً ما تعزر تحليلها بأسلوب علمي دقيق ، ذلك أن هذه الظاهرة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالطبيعة الاجتماعية للإنسان ، غير أنها ظاهرة ليست ثابتة عبر العصور أو متجانسة عبر الصعيد الجغرافي . فقبل حلول القرن الثامن عشر الذي نضجت فيه الطبقات الوسطي ، كان الوعي بهذه الظاهرة ضئيلاً للغاية .[2]

[1] مذكرة في الرأي العام ، بدون مؤلف ، إرشيف الباحث .
[2] معتصم بابكر مصطفي ، الإذاعات الدولية وتشكيل الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 91 .

أهمية الرأي العام :

إن من أسباب الاهتمام والتأكيد المتزايد علي أهمية الرأي العام ، انتشار الديمقراطية وتوسيع التصويت ، كذلك نمو وانتشار التسهيلات التعليمية وإتاحة الفرصة لكل الطبقات ، وذادت أهميته بسبب تحسين الاتصال كذلك التغييرات الاقتصادية كان لها تأثير عميق علي الرأي العام ، فالإنتاج الجماهيري والاستهلاك الجماهيري نشأ عنه ضغط البيع والإعلان والمداهنة أو التملق ، كذلك الصراع لكسب دعم الرأي العام في المجال الدولي ، وأخيراً فإن الرأي العام له أهميته المتزايدة لأن السياسات العامة تحتاج دعم وتعاون عدد كبير من أفراد الشعب ، ويبدو هذا أوضح في أوقات الحروب ، وحتى في أوقات السلم يحتاج إلي دعم الرأي العام بصورة واسعة لإنجاز سياسات عديدة داخلية وخارجية مالية وغيرها . وهذه مشكلة كل الحكومات علي السواء .(1)

(1) محمد عبد القادر أحمد ، دور الإعلام في التنمية (بغداد :دار الرشيد للنشر ، 1982م) ص 84 .

وهناك عدة عوامل ساهمت في زيادة الاهتمام بدراسة الرأي العام وهي : (2)

1/ زيادة عدد السكان :

ويُقصد بذلك زيادة عدد الذين يشتركون بصفة إيجابية في الشؤون العامة ولذلك أصبح التعرف علي اتجاهات المواطنين وآرائهم أكثر أهمية من ذي قبل .

2/ نمو وانتشار التعليم :

ويرجع ذلك إلي أن زيادة نسبة المواطنين المتعلمين تؤدي على أرجح احتمال إلي مشاركتهم بدرجة أكبر في الحياة العامة ، وذلك بما يعبّرون عنه من أفكار وآراء وتطلعات ، كما أن التعليم قد يدفع بالصفوة المثقفة في المجتمع إلي التعبير عن عدم رضائها بالواقع القائم والرغبة في تغييره وذلك بفضل ما لها من معلومات ونشاط أكثر ، ومن ثم أصبح الاهتمام باتجاهات الرأي العام المثقف ومواقفه من قضايا التغيير الاجتماعي أكثر إلحاحاً من أي وقتٍ مضى .

3/ تطور وسائل الاتصال :

أدي تطور وسائل الاتصال الجماهيري إلي مضاعفة أهمية الرأي العام ، وذلك لأن التطور التكنولوجي المذهل الذي حدث وخاصةً منذ انتهاء الحرب العالمية الثانية ، قاد إلي التقريب بين اتجاهات الرأي العام في مختلف الدول وأصبح ما يحدث في أي

(2) معتصم بابكر ، مرجع سابق ، ص 91- 93 .

مكان يتردد صداه في كل مكان ، وبصورة فورية ، ذلك أن تطور الوسائل الاتصالية الجماهيرية سهل توصيل الأخبار وردود الأفعال عليها في الحال لقطاع كبير من الناس ، وحتى الأميون أصبح بامكانهم الحصول علي المعلومات الخاصة بالأحداث المحلية والإقليمية والدولية من خلال الراديو والتلفزيون ، ومن ناحية أخري فإن هذا التطور قد ضاعف من قدرة القائمين علي وسائل الاتصال في تشكيل أراء الناس وتطويع اتجاهاتهم .

4/ اشتداد الصراع من أجل كسب الرأي العام :

ويعني ذلك المحاولات التي تبذل باستمرار من أجل استمالة الرأي العام (المحلي والدولي) وجعله ينحاز لطرف معين ، سواء كان هذا الطرف يمثل دولة أو مجموعة من الدول ، أو حزب أو جماعة داخل الدولة نفسها ، ويأتي ذلك علي سبيل الاقتناع بأهمية الرأي العام في تحقيق أو تعطيل البرامج السياسية أو الاقتصادية أو العسكرية .

5/ زيادة ارتباط الرأي العام بالسياسة العامة :

وهذا الارتباط واضح في وقت الحرب ، بمعني انعكاسات الحروب السلبية علي السكان المدنيين أنفسهم ، كما أن تأييد الرأي العام في وقت السلم يُعتبر أمراً أساسياً لتنفيذ الكثير من السياسات العامة ، المحلية والخارجية وما يتصل بها من إنتاج واستهلاك أو تطبيق القوانين أو التشريعات أو غير ذلك ، وينسحب ذلك الارتباط علي

الدول ذات النظم الشمولية أو الديمقراطية علي حد سواء . ويتفق العلماء والمفكرون والباحثون علي أهمية الرأي العام فهو له ديناميته وقواه وأهدافه وآثاره، واتجاهاته ومقوماته ، والرأي العام هو تعبير حر عن أفكار وتصورات الجماهير الشعبية من خلال نُسق المشاعر والمعتقدات ، فهو حكم الجماهير بالنسبة لفعل أو حادث ، وهو تعبير إرادي وجماعي تصدره الشعوب وينبثق عن الجماعات ومجموع الاتجاهات والمعتقدات والقيم .

ولقد اعترف العلماء والساسة بأهمية الرأي العام ومكانته الكبيرة في حياة المجتمع البشري بعدما أكد وجوده ودوره المؤثر والفعال في تاريخ الأمم والشعوب وتتمثل أهمية الرأي العام في قدرته علي حشد الصفوف وتوجيهها وجهه معينة وفي مدى قدرته علي اقناع الجماعات وجعلها سلسة القيادة .

والرأي العام هو السلطة الجماهيرية التي تعمل علي تقييم وتقويم الأعمال والأقوال الصادرة عن الساسة والمسئولين في شتى المواقع .

وبناءاً علي هذا فإنه من الأهمية بمكان تزويد الجماهير بالمعلومات والحقائق التي تمكنهم من الحكم علي مختلف الأمور ، ذلك أن الجمهور الذي يعرف الحقائق ، والذي يكون علي بينة من الأمر يرتفع لديه مستوي الوعي وتتسع مداركه وترتقي مكانته ومن ثم يستجيب بشجاعة وحرص في كل المهمات وهذه هي القاعدة التي تقول أن

الجماهير الواعية التي تفكر بعقلها وتتصرف بوحي من وجدانها وضميرها ولا يمكن أن تزعزع ثقتها إي أحداث مهما كان عاصفة أو عاتية .[1]

أصبح الرأي العام يلعب دوراً أساسياً في تحديد طبيعة النظام وفي تشكيل الأفكار والسياسة مما أدي إلي ظهور الرأي العام كعامل فعّال في اتجاهات الفكر السياسي وفي اتخاذ القرارات السياسية ، وتعددت مجالات الرأي العام وتشعبت اتجاهاته ، وذلك في النظم السياسية المعاصرة سواء علي المستوي المحلي أو الإقليمي أو الدولي .[2]

لذلك فإن الاهتمام بالرأي العام كمادة علمية، لم يقتصر علي الكتب والدراسات وإنما امتد ليشمل أيضاً وجود مراكز متخصصة في الرأي العام وطرق قياسه ومعرفة اتجاهاته ، كمعهد **جالوب** في الولايات المتحدة الأمريكية والذي بدأ باستطلاع الرأي حول موضوعات تجارية تخص الشركات والأسواق والزبائن ، ثم انتقل هذا الاهتمام باستطلاعات الرأي وقياسه لاسيما في قضايا الانتخابات للرئاسة الأمريكية ، وقد صاحب ذلك انتشار معاهد مماثلة لهذا المعهد في معظم دول العالم .

وفي الحقيقة فإن أهمية الرأي العام عظمت بعد الحرب العالمية الثانية حيث كان الاعتقاد السائد أن السبب في الحروب هي الدبلوماسية السرية ، وإن إخفاء المعاهدات عن الشعوب والاتفاقيات هي التي أدت إلي نشوب الحرب الثانية ، ولهذا ظهر تيار

---

[1] محي الدين عبد الحليم ، الرأي العام في الإسلام (القاهرة دار الفكر العربي للطبع والنشر ، ط2/1990م) ص 17.

[2] سعيد السراج ، الرأي العام مقوماته وأثره في النظم السياسية المعاصرة(القاهرة : الهيئة العامة المصرية للكتاب ط 2 ،1986م) ص 22-23 .

قوي ينادي بأن تكون الاتفاقيات الدولية علنية ، وأن تُطلع الشعوب علي كل المفاوضات وإلقاء الدبلوماسية السرية وإطلاع الشعوب علي حقيقة الأمور .

ويقول **دجورفيش** ، أن أولئك الذين لا يعترفون بالرأي وقدرة الجمهور علي تكوين رأي لا يعترفون برأي رجل الشارع والجماهير الشعبية وبأن الجماهير والأفراد علي قدر من الذكاء بحيث يستطيعون اتخاذ مواقف واعية ومفيدة اجتماعية إزاء القضايا السياسية والاجتماعية .

والرأي العام يكتسب أهمية خاصة في الدول النامية ، حيث تتوقف التنمية إلي حد كبير علي حاجة الشعب وإحساسه بالتنمية .إن الدول النامية تُعاني من مشاكل تتعلق بمواردها البشرية منها : انخفاض مستوي التعليم وارتفاع نسبة الأمية إضافةً إلي التشرد والسكن الريفي بعيداً عن مراكز المدن . كل هذا جعل المواطن لا يهتم بامور بلاده ، ولهذا فإن استثارته تُعتبر جزءاً هاماً من عملية التنمية التي تنهض بها الأقطار النامية ، طالما أن الشعور بالمشكلة هو مفتاح الحل لها وهنا تأتي أهمية الرأي العام ، وبالرغم من جهود الحكومات المختلفة في هذه الدول فإن الرأي العام ما زال دون الطموح في أخذ دوره في عملية البناء والتنمية الشاملة التي تنشدها هذه البلدان .

اشتد اليوم الاهتمام بالرأي العام لأنه يلعب دوراً مهماً في بناء مدخلات السياسة العامة ، ووضع أوليات اهتمامات صانعي القرار ، وأمكن للرأي العام أن يلعب هذا الدور المهم والقوي في صنع القرارات لارتباطه بنظام الاتصال الذي يمارس دوره بالقوة

نفسها ، من حيث تهيئة الرأي العام لقبول القرارات التي تنوي السلطة السياسية اتخاذها أو بالمقابل إضعاف شرعية بعض القرارات .[1]

مفهوم الرأي العام :

يتكون الرأي العام عبر مجموعة من العمليات الاتصالية يمكن حصرها علي النحو التالي :- [2]

1/ وقوع حدث هام له صلة وثيقة بمصالح غالبية أعضاء المجتمع أو إحدى جماعاته أو يمس معتقداتهم وقيمهم أو مشاعرهم الإنسانية الأساسية .

وعادةً ما يكون مصدر معلومات الفرد حول هذا الحدث أما عبر أجهزة الإعلام الجماهيرية أو الاتصال المواجهي المباشر من خلال ممارسة الفرد لأنشطته اليومية كعضو في جماعات المجتمع المختلفة ابتداءاً من الأسرة إلي القهوة إلي النادي إلي العمل إلي المسجد والنقابة وغيرها .. الخ .

2/ تفاعل أفراد المجتمع مع الحدث بقدر أهميته لهم من خلال تبادل وجهات النظر حوله ويلعب قادة الرأي دوراً هاماً في توجيه المناقشات من خلال صفحات الصحف (كُتاب المقال والأعمدة) أو عبر الإذاعة والتلفزيون (المعلقون والمتحدثون والمذيعون

---

[1] محمد خليفة الصديق ، أثر الرأي العام في التغيير السيلسي ، مرجع سابق ، ص 3 .
[2] مختار التهامي – عاطف عدلي العبد – راجيه أحمد قنديل ، الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 8 .

ذوو المكانة لدى الجمهور) إضافة إلي تجنيد كُتاب السيناريو ومعدي البرامج والمصورين والمخرجين أحياناً .

يُضاف إلي ذلك دور الاتصال المواجهي المباشر : حيث يلعب قادة الرأي أيضاً سواء المنظمون المنتمون إلي حزب أو نقابة أو جمعية أو جماعة معينة أو قادة الرأي التلقائيون الذين يفرزهم المجتمع دون تنظيم أو إعداد سابق ، يلعب هؤلاء جميعاً دوراً هاماً في عرض وجهات النظر وتوجيه وإثارة المناقشات حول القضية التي تشغل بال أعضاء المجتمع أو الجماعة المعينة ويرغبون في الاستزادة من معلوماتهم حولها وتبيين وجهات النظر المختلفة تجاهها .

3/ من حصيلة هذه المناقشات والحوارات كلها والتي قد تبلغ حد التصادم أحياناً والتي تديرها أجهزة الإعلام أو تنبع عن الاتصال المباشر فقط أو كلاهما يتبلور رأي ظاهر وغالب علي كل الآراء وهو في الوقت نفسه حصيلة احتكاك هذه الآراء جميعاً وتفاعلها. وهذا الرأي الغالب (رأي الأغلبية) هو ما يطلق عليه اصطلاحاً الرأي العام .

وعبارة الرأي العام أثارت اهتمام الباحثين والمفكرين والساسة في نهاية القرن الثامن عشر ، كما استرعت انتباه الدول علي اختلاف أوضاعهم والأيدلوجيات السائدة فيها ، وذلك علي الرغم من أن عبارة الرأي العام من المصطلحات الحديثة التي ولدت مع نهاية القرن الثامن عشر نتيجةً للأحداث الكبيرة التي طرأت علي الصعيد العالمي في تلك الفترة ، ومن أبرزها الثورتان الفرنسية والأمريكية والتغييرات الاقتصادية

الضخمة التي أعقبت الثوؤة الصناعية ، ثم التغييرات الاجتماعية التي ترتبت علي ذلك ، وظهور عدد من المفكرين الذين أسهموا بكتاباتهم وأفكارهم في إبراز أهمية الرأي العام ووضعه في المكان اللائق به ومن أمثالهم **جان جاك روسو** و**مونشيكو** وغيرهما ، وما نجم عن ذلك ظهور الأفكار الجديدة ، وحقوق الإنسان والمساواة ، مما أدي إلي بروز قوة الرأي العام ودفع الحكومات إلي محاولة ترويضه أو السيطرة عليه أو النزول لتحقيق رغباته ومسايرته ، وفي كل الحالات فقد برز الرأي العام كقوة يحسب حسابها ، وأصبح مصطلح الرأي العام يتردد كل يوم علي ألسنه الزعماء والقادة وعلماء الاتصال والاجتماع وعلم النفس .[1]

وتعتبر إشكالية المفهوم والمصطلح في ظاهرة الرأي العام هي الأكثر أهمية وحساسية في إشكالية التحديد الدقيق للدلالات المصطلح ومدلولات المفهوم ، وتعبير التعريف عن دال ومدلول الرأي العام من خلال الرؤية التي يطرحها التوافق بين الوجود المجتمعي والسياسي أو بين الفكر السياسي المواكب لذلك الوجود والمعبّر عنه .

ومفهوم الرأي العام في الفكر العربي له دلالات دقيقة وواضحة في كل الوجود والفكر بالنسبة للإنسان العربي وهناك حد أدني من الاتفاق حولهما ، وهذا الحد يظل واحداً مشتركاً حتى عند الأنظمة الاشتراكية والشيوعية ما دام الأساس العقلي الذي يؤسسها واحد ، ولكن ما يجب ملاحظته هو القطيعة الحاسمة لمدلولات المفهوم بين

[1] محي الدين عبد الحليم ، الرأي العام في الإسلام (القاهرة: دار الفكر العربي للطبع والنشر ط 2 ، 1990م) ص 17 .

العالم العربي الحديث عن عالم العصور الوسطي وعن دلالاته في الحضارة اليونانية ثم الرومانية . [1]

ويثير مفهوم الرأي العام قضية جدلية هي قضية الفرد والجماعة. وبينما يذهب علماء كثيرون إلي أن عبارة الرأي العام تستخدم للدلالة علي تجميع آراء الناس لشأن المسائل التي تؤثر في المجتمع. أي أن الرأي العام هو آراء مجموعة من الأفراد لهم طبيعة معينة ويتصفون بسمات معينة وهو ما يؤدي إلي سلوك معين نحو مسألة معينة. وهناك علماء آخرون لا يرون ذلك سلوكاً معيناً وإن كان آراء الأفراد هي المقدمة التي يستهل بها عملية الرأي العام الفعلي . فالرأي العام هو التفاعل بين الأفراد نتيجةً لتواجدهم معاً في حياة جماعية عملية ، ووصف **شارلز كولي** Charls Cooly بأن الرأي العام لايُعد تجميعاً لأحكام فردية منفصلة وإنما هو تنظيم خاص ومحصلة للتأثير المتبادل الناشئ عن عملية الاتصال .

وسواء أكان الرأي العام محصلة لأراء أو كان محصلة تفاعل بين الأفراد وسواء أكان الرأي العام حكماً أو اتجاهاً أو رأياً ، فإن أراء الأفراد التي تكّون رأياً عاماً تتأثر في جملتها بطبيعة النظرة لهذا الفرد وفقاً لتصورات الأنظمة الاجتماعية والسياسية المختلفة. [2]

---

[1] عبده مختار موسي ، الرأي العام رؤية تأصيلية للإعلام في عصر العولمة (د.ن، د ت) ص 40 .
[2] محمد منير حجاب ، أساسيات الرأي العام (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ،ط2،2000م) ص 72 .

إن موضوع الرأي العام موضوع يصعب بلورته بشكل نهائي ومحدد ، ذلك لأن علماء الاجتماع وعلماء النفس وعلماء السياسة كل واحد منهم يصف الرأي العام بشكل قد يختلف عن الأخر ولكنه يتلاءم مع أساسيات وبديهيات ومنطلقات علمه .[3]

وهناك عدة عوامل ساعدت علي نفوذ الرأي العام في العصر الحديث منها :-

قيام المدن ، قيام الثورة الصناعية، قيام نظم الديمقراطية، انتشار التعليم ، الثورة الفرنسية والتي تعتبر في حقيقتها أحد مظاهر الرأي العام ، كذلك ظهور وسائل المواصلات والاتصال وتطورها ، والأقمار الصناعية والتي ربطت العالم وقّربت المسافات وألغت الحواجز بين الدول . [1]

لذلك نجد أن أي شخص يعمل في مجال الاتصال الجماهيري يهتم بالرأي العام لأنه قوة ذات أثر كبير في حياة الناس اليومية .

وقد اهتم الباحثون أيضاً بالرأي العام اهتماماً كبيراً وأقروا بأهميته ، إلا أنهم اختلفوا في تعريفه وإذا تتبعنا المفاهيم والتعريفات التي وضعها الباحثون في علم الاجتماع وعلم السياسة وعلماء النفس الاجتماعي للرأي العام لا نجد بينها إلا اتفاقاً يسيراً وقد ذهبوا في تعريف الرأي العام مذاهب شتى اختلفت بعض الأحيان والتقت في أحيان أخرى علي المعني الدقيق لهذا المصطلح وحول جوانب محددة من هذا المفهوم .

---

[3] محمد منير حجاب المداخل الأساسية للعلاقات العامة ، المدخل الاتصالي (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع ط2،2000م) ص 89.

[1] عاطف عدلي العبد ، مدخل للاتصال والرأي العام ، الأسس النظرية والإسهامات العربية (القاهرة: دار الفكر العربي 1997م) ص

ويرجع عدم اتفاق الباحثين علي مفهوم موحد للرأي العام إلي عوامل كثيرة منها . [2]

- الرأي العام من الصعب وصفه ومن المستحيل رؤيته ومن غير المسبوق قياسه.
- اختلاف النظرة للرأي العام تبعاً لاختلاف تخصصات الباحثين .
- تتبع هذه الاختلافات من التباين في وجهات النظر الاجتماعية والسياسية تجاه الشعوب ومدى الأيمان بدورها الحقيقي في المشاركة .
- اختلاف الفكر والعقيدة والارتباط بأيدلوجيات مختلفة .
- لاختلاف اهتمامات الباحثين وتقديرهم بقيمة الرأي العام ورؤيتهم لحركته ، بعضهم اعتبر الرأي العام هو لاتجاه وآخرون اعتبره حكماً أو سلوكاً ومنهم من يجعل الرأي العام مجرد تجميع للآراء الفردية . ومنهم من يعرف كلمة الرأي العام ليصل إلي تحديد المفهوم .
- الخلط بين الرأي العام والرأي النوعي، أو بين رأي الأغلبية ورأي الصفوة المثقفة أو الطوائف الأخرى .
- التركيز على جوانب معينة للرأي العام دون أخرى ، فقد ركز بعض الباحثين على الطريقة التي تتكون بها أراء الأفراد وركز آخرون على نوعية الآراء التي يتم التعبيرعنها أو على قوة الآراء أو على مدى تأثير الآراء أو أي خصائص أخرى .

[2] محمد منير حجاب، أساسيات الرأي العام المرجع السابق، ص 11-12.

تعريف الرأي العام :-

ذهب العديد من الباحثين إلي تناول ظاهرة أو عبارة الرأي العام باعتبارات مختلفة ونورد أهم التعريفات التي وردت فيما يلي :-

حلل بعض الباحثين مصطلح الرأي العام وقسموه للفظين هما :-

لفظ **(رأي)** ولفظ **(عام)** .

والرأي العام من قولك (أري كذا) وكلمة (أري) في حد ذاتها تعبير عن أمر قابل للشك وعلى هذا فالرأي معناه عدم الجزم أو القطع بصحة أمر معين ، وأما كلمة (عام) فيقصد بها الجماعة التي تشترك في الرأي ، وهذه الجماعة تتألف من أفراد يتباينون في أخلاقهم وتقاليدهم ومعتقداتهم وثقافتهم ، ولا توصف الجماعة بأنها شيء موحد له صفة الثبوت ، والجماعة تنتقل من حالة إلي أخري بفعل أفراد معدودين يسوقونها أما إلي الخير وأما إلي الشر ، وقليل ما تكون لهذه الجماعة إرادة ظاهرة في انطباعها لهؤلاء الأفراد أو القادة الزعماء . ومن هنا كثرت الآراء التي تشكك في الرأي العام من حيث هو .

لذلك يُعتبر مصطلح الرأي العام من المصطلحات القليلة التي يصعب على الباحثين تحديدها تحديداً دقيقاً ، وتؤكد التعريفات على صعوبة وضع تعريف دقيق محدد للرأي العام ، ويذهب بعض الباحثين إلي أن القدرة على قياس الرأي العام تفوق

القدرة على تعريفه أو تطويعه ، فعلى الرغم من أن المفهوم ظهر في القرن الثامن عشر فإنه لم يعرّف بعد بشكل محدد أو مُرضٍ ، فالرأي العام من الصعب وصفه ومن غير الميسور قياسه ومن المستحيل رؤيته ، ورغم كل هذه الصعوبات فإن قوة الرأي العام لا يمكن تجاهلها في أي مجتمع .[1]

إن الرأي العام أصبح قوة ضخمة في مجتمعنا الدولي المعاصر كنتيجة لتطور الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية وغيرها ، وكذلك نتيجة لتقدم أساليب العلوم والتكنولوجيا وانتشار التعليم ، وما صاحب ذلك من تقدم هائل في وسائل المواصلات وفي أساليب الصناعة والنشر وتطور أجهزة الإعلام وازدياد فعاليتها من صحافة وإذاعة وسينما ومسرح وتلفزيون وغيرها من وسائل الإعلام الجديد وشبكة الإنترنت وظهور المواقع الاجتماعية على شبكة الإنترنت .

وتميل التعريفات الحديثة للرأي العام إلي الاستناد إلي مجموعة الأبعاد التالية في صياغة التعريف وهي : [2]

- مدى ارتباط الرأي العام بقضية ذات صبغة عامة أو جماهيرية .
- درجة ظهور الرأي العام وعلانيته أو كمونه .
- درجة الموافقة المطلوبة ، ونسبة الموافقة التي تسمح بتكوين رأي عام .

---

[1] سمير محمد حسين، الرأي العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية (القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع ط 1، 1997م ص 15 .

[2] نفس المرجع ، ص 16 .

- الأثر الناتج عن الرأي العام .
- مدى الارتباط بين الرأي العام والمعتقدات والقيم .

وبالرغم من أن علماء السياسة والاجتماع والاقتصاد وعلم النفس والاتصال قد اتفقوا على أهمية الرأي العام إلا أنهم اختلفوا كما ذكرنا في تعريفه ، ونجد مجموعة من التعاريف العربية والأجنبية التي تناولت مصطلح الرأي العام ونورد بعضاً منها :

*** اولاً : التعاريف العربية :**

قدّم **مختار التهامي** تعريفاً رائداً للرأي العام بوصفه (الرأي السائد بين أغلبية الشعوب الواعية في فترة زمنية معينة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية الأساسية مساً مباشراً).

وقد أوضح مختار التهامي العناصر التي يقوم عليها تعريفه وهي :

- الرأي السائد بين أغلبية الشعب مع احترام الآراء المخالفة .
- عنصر الوعي أو الأغلبية الواعية .
- الجدل والنقاش .
- عنصر الوقت .

- أن تمس القضية موضع الجدل والنقاش ، المصالح المادية للأغلبية أو قيمها الإنسانية ، ويركز هذا التعريف على عنصري الوعي والمصلحة المشتركة .[1]

ونجد أن هذا التعريف قد ربط عملية رأي الأغلبية بالوعي كشرط أساسي حتى يحكم على الرأي بأنه رأي عام كذلك المصالح المشتركة للجماعة المعينة .

وأكد التعريف أيضاً أن الرأي العام هو رأي الأغلبية ومعني ذلك أن هناك إمكانية لوجود آراء أخرى تختلف عنه ولكنها لا تقلل من أهميته أو إمكانية وصفة بأنه عام .

ويعرفه **سمير محمد حسين** بأنه خلاصة آراء مجموعة من الناس أو الرأي الغالب أو الاعتقادات السائدة أو إجماع الآراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر ما أو ظاهرة ما أو موضوع من القضايا قد تكون اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية وقد تكون ذات طابع محلي أو قومي أو إقليمي أو دولي ُويثار حولها الجدل ، وإن هذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به.[2]

وعلى النقيض من ذلك يعرفه الدكتور **إبراهيم إمام** بأنه الفكرة السائدة بين جمهور من الناس تربطهم مصلحة مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات أو مسألة من المسائل العامة التي تثير اهتمام أو تتعلق بمصالحهم المشتركة . أما

[1] محمد شومان ، اشكاليات قياس الرأي العام (القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ،1999م) ص 157 .
[2] محمد منير حجاب ، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 136.

الدكتور **إسماعيل سعيد** فيغرفه " بأنه حصيلة أفكار ومعتقدات ومواقف من الأفراد والجماعات إزاء شان أو شئون تمس النسق الاجتماعي كأفراد وتنظيمات والتي يمكن أن تؤثر في تشكيلها عمليات الاتصال التي قد تؤثر في تشكيلها عمليات الاتصال التي قد تؤثر كلياً أو نسبياً في مجريات أمور الجماعة الإنسانية على النطاق المحلي والدولي " .[1]

وأهم ما يميز هذا التعريف ، تناوله عملية الاتصال بمكوناتها المختلفة كعامل مؤثر في تشكيل الرأي العام .

أما **حميده سميسم** : فقد وضعت تعريف للرأي العام ينبع من الخصوصية القومية والدينية ،فعرفته على أنه "الرأي السائد الذي ينبع من الأفراد وغايته الجماعة (الجماهير) بعد السؤال والاستفهام والنقاش ، تعبيراً عن الإرادة والوعي تجاه أمر ما وفي وقت معين بشرط موافقته للشريعة والسير في حدودها من أجل تنظيم العلاقة بين الحاكم والمحكوم وترتبط اتجاهاته بالولاء الوطني والقومي والديني لأفراد الأمة" .[2]

ويقول **محمد عبد القادر** ، أن وسائل الإعلام تستهدف أساساً الرأي العام وخلقه ، وتغيره ، بما ينسجم وأهداف الخطة الإعلامية ، ويجب أن يكون التعريف مقتضباً ،

---

[1] سمير محمد حسين ، الرأي العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية ، مرجع سابق ، ص 19 .
[2] حميده سميسم ، نظرية الرأي العام (القاهرة : الدار الثقافية للنشر ، ط 1، 2005م) ص 10 .

وحدد ثلاثة عناصر رئيسية لوجود الرأي العام وهي ، اتجاه وجماعة ومسألة أو قضية أو حدث معين . [3]

ويذهب الدكتور **محمد عبد القادر حاتم** : إلي أن الرأي العام هو أي تعبير عن موقف من قضية متنازع عليها قابلة للجدل ، ومن ثم فأن الرأي العام هو ذلك الرأي الذي ينتج عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد أي جماعة كبيرة من الناس [4].

ويذهب التقرير النهائي للجنة الدولية لدراسة مشكلات الاتصال ، إلي أنه من الأجدى تعريف الرأي العام بإيضاح الأوصاف التي لا تنطبق عليه ، فهو ليس فطرياً بل يطرب بجذوره في البني الاجتماعية والثقافية وهو ليس مجرد تعبير عن إرادة الشعب وليس متطابقاً مع الجمهور على الرغم من أنه يرتبط به ارتباطاً وثيقاً ، ونظراً لأنه ليس أمراً يتعلمه الإنسان أو تفرضه السلطة ، فإنه مختلف عن الأيدلوجية، كما أنه ليس معادلاً لمجموعة من المعارف، بالرغم من أنه لا يمكنه أن يوجد دون توافر بيانات ومفاهيم تولدها التجربة . وتستخدم مثل هذه البيانات لمعرفة ما إذا كان الجمهور يوافق على الموضوع أم لا يوافق ، فالرأي العام إذن هو رأي الذين لا يشاركون في عملية اتخاذ القرارات ويوجدون خارج مراكز السلطة . [1]

---

[3] محمد عبد القادر أحمد ، دور الإعلام في التنمية (العراق : دار الرشيد للنشر ، 1982م) ص 48 .
[4] سمير محمد حسين ، الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 20 .
[1] المرجع السابق، نفس الصفحة .

ولعل أشمل وأدق تعريف للرأي العام من التعريفات العربية ما ذكره الدكتور **مختار التهامي** حيث حدد العناصر الأساسية في تعريفه علي النحو التالي :

* **أغلبية الشعب** : أي أن الرأي الذي ينبغي أن يوخز في الاعتبار رأي الأغلبية ، ولن يقلل من أهمية هذا الرأي وجود آراء مخالفة لبعض الفئات ذات المصالح المغايرة لمصالح الأغلبية .

* **الواعية** : إبراز دور وسائل الإعلام والتوعية وأجهزة التنظيمات الشعبية والسياسية في إلقاء الضوء على الموضوعات المثارة لعدم توافر المعلومات عنها ، لأن من لا علم له لا رأي له ، وإنما يجنح إلي التطرف أو التعصب والوهم .

* **في فترة معينة** : لكل موضوع أو مشكلة مثارة ظروفها المحددة بزمن وقوعها سواء كانت ظروفاً سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية وقد تتغير بتغيير الوقت .

* **ويحتدم حولها الجدل والنقاش** : تقليب القضية على كافة وجوهها والوصول إلي رأي على أساس التفكير السليم .

* **وتمس مصالح الأغلبية** : إبراز المصلحة المادية المشتركة في القضية المثارة التي تحظي باهتمام الجماهير .

* **أو قيمها الإنسانية الأساسية** : إن هناك بعض القضايا الإنسانية غير المادية مثل التمييز العنصري تحظى باهتمام الرأي العام . [1]

التعريفات الأجنبية للرأي العام :-

من التعريفات الحديثة للرأي العام التي وضعها **ليونارد** الباحث المعاصر ما يلي : الرأي العام هو اتجاهات ومواقف الناس إزاء قضية أو موضوع معين حيث يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعينة. [2]

وعلى العكس من ذلك يري **دوب** : الرأي العام أن يكون هناك موضوع يشغل الجماهير ويدور بينهم الجدل والنقاش حتى يصبح رأياً عاماً .

ويعرفه أيضاً بأنه : مجموعة من اتجاهات الناس الأعضاء في نفس المجموعة الاجتماعية نحو مسألة من المسائل التي تقابلهم .

ويعيب هذا التعريف ما يلي :

لم يوضح المقصود بالناس ، هل يقصد مجموع الناس أو غالبيتهم أو مجموعة منهم؟.

كما قد يفهم من هذا التعريف أن الاتجاهات ثابتة مع الآراء وهو ليس صحيحاً في كل الأحوال . فعند اثارة الخوف مثلاً لا تتفق مع الآراء

---

[1] عاطف عدلي العبد ، الرأي العام وطرق قياسه (القاهرة : دار الفكر العربي للتوزيع ودار الإيمان للطباعة ،2006م) ص 15 – 16 .
[2] محمد عبد القادر حاتم ، الرأي العام وتأثره بالإعلام والدعاية، (القاهرة: الهيئة المصرية للكتب، 1993م) ص 28 .

عادةً مع الاتجاهات . ولم يتناول التعريف مناقشة الجمهور للمسألة محل الرأي العام ، وهذه المناقشة من الأمور الهامة . [3]

وعرفه **فريدريك لولوك** Fredrick Pollock بأنه ليس شيئاً في ذاته ، بل هو انعكاس للظروف والأوضاع الاجتماعية التي تربط الناس بعضهم ببعض ، وتحديد خبراتهم بكونهم أفراد لهم وجود مستقل ، إلا أن هذه الظروف والأوضاع الاجتماعية تؤكد نفسها فوق إرادة الأفراد . [1]

أما **جولت** أحد علماء الرأي العام الأجانب يعرفه بأنه فهم معين للمصالح العامة الأساسية يتكون لدى كافة أعضاء الجماعة .

وينقص هذا التعريف ما يلي .

- يقف عند حد الفهم فقط وهو أولى مراحل تكوين الرأي العام ، ولم يصل لمرحلة إبداء الرأي وظهور اتجاهات معينة لدى الجماهير تحدد ما تريده هذه الجماهير .

- يشترط في التعريف أن يتكون الفهم لدى كافة أعضاء الجماعة ، ومن المستحيل أن يتفق الشعب بأكمله على فهم موضوع معين واتخاذ رأي واحد تجاه هذا الموضوع ، وجدير بالذكر أن الديمقراطية التي تأخذ مبدأ حكم الشعب بالشعب ، تكتفي بمبدأ

---

[3] عاطف عدلي العبد. الرأي العام وطرق قياسه ، مرجع سابق ، ص 12 .
[1] محمد شومان ، إشكاليات قياس الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 57 .

الأغلبية للتعبير عن الرأي العام دون اشتراط رأي كافة أعضاء الجماعة لاستحالة تحقق ذلك .

- يتصف هذا الرأي بالعمومية فهو يتطلب فهماً معيناً للمصالح العامة الأساسية دون أن يحدد قضية أو مصلحة عامة معينة تتجه إليها جماهير الشعب لتبدي فيها الرأي سواء بالموافقة أو الاعتراض . [2]

تعريف ألبيج : يُعرف البيج الرأي العام من خلال عدة تعريفات هي :

- الرأي العام هو الناتج عن عملية تفاعل الأشخاص في أي شكل من أشكال الجماعة نحو موضوع معين يكون محل مناقشة في جماعة ما .

- الرأي العام هو تعبير أعضاء الجماهير عن الموضوعات المختلف عليها فيما بينهم .

- الرأي العام هو مجموعة الاتجاهات التي تسيطر على الجماعة إزاء مشكلة ما وتعبر عن رأي الأغلبية . [1]

ويتضح من هذه التعريفات للرأي العام ما يلي :-

[2] مختار التهامي ، عاطف عدلي ، راجيه أحمد قنديل ، الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 21 – 22 .
[1] عاطف عدلي العبد ، الرأي العام وطرق قياسه ، مرجع سابق ، ص 13 .

- لم يحدد تعريفاً واحداً جامعاً للرأي العام ، بل يتحدث عن تفاعل بين الأشخاص تجاه موضوع معين يؤدي إلي ناتج لهذا التفاعل ، ثم يتحدث عن تعبير الجماهير ، وأخيراً عن مجموعة اتجاهات ، وبالتالي لم يحدد لنا الكاتب تعريف دقيق للرأي العام . [2]

- تعريف **أولبورت** : ويُعرّف الرأي العام بأنه تعبير جمع كبير من الأفراد عن أرائهم في موقف معين ، أما من تلقاء أنفسهم أو بناء على دعوة توجه إليهم تعبيراً مؤيداً أو معارض لمسألة معينة أو شخص معين أو اقتراح ذي أهمية واسعة بحيث تكون نسبة المؤيدين أو المعارضين (في العدد) ودرجة اقتناعهم وثباتهم واستمرارهم كافية لاحتمال ممارسة التأثير على اتخاذ إجراء معين بطريق مباشر أو غير مباشر تجاه الموضوع الذي هم بصدده . [3]

- تعريف **يونج** : ويعّرف يونج الرأي العام بأنه : الحكم الاجتماعي لجماعة ذات وعى ذاتي على موضوع ذي أهمية عامة بعد مناقشة عامة مقبولة . [4]

ويذهب **جيمس برايس** في كتابه (الديمقراطيات الحديثة) إلي أن الرأي العام هو اصطلاح يستخدم للتعبير عن مجموعة الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة . [5]

---

[2] نفس المرجع ، نفس الصفحة

[3] مختار التهامي ، عاطف عدلي، راجية قنديل، مرجع سابق ، ص 22.

[4] عاطف عدلي العبد ، الرأي العام وطرق قياسه ، المرجع السابق ، نفس الصفحة .

[5] سمير محمد حسين ، الرأي العام الأسس النظرية والمنهجية ، مرجع سابق ، ص 18 .

ويري **هينيسي** أن الرأي العام هو مجموع وجهات النظر القابلة للقياس والموجودة لدى الأفراد الذين لهم مصلحة في قضية أو موضوع ما محل هذا الرأي . [6]

وبعد استعراض هذه المجموعة من التعريفات العربية والأجنبية للرأي العام نخلص إلي أنه توجد عدة خصائص مشتركة وعدة اختلافات بين الباحثين والمفكرين وخبراء الرأي العام ، مما يؤكد صعوبة الوصول إلي تعريف رأي جامع مانع للرأي العام .

إن محاولة وضع تعريف حديث شامل للرأي العام يجب أن يسبقه إيضاح لبعض النقاط والجوانب الأساسية التي تُسهم في بلورة هذا التعريف وتتلخص هذه النقاط الأساسية في الآتي :- [1]

1/ يذهب بعض الباحثين إلي تعريف كلمة رأي Public بأنها مرادفة كلمة شائع أو جماهيري ، بينما تعبر هذه الكلمة في سياق (الرأي العام) عن كلمة جماعة ، أو جمهور ، أو فئة أو شعب ، وهذه الجماعة أو هذا الجمهور يتأثر أفراده معاً بتصرفات أفكار معينة ، ومن هنا فإن الرأي العام طبقاً لهذا التفسير ، ليس هو الرأي الشائع على إطلاقه ، بل هو رأي جماعة معينة ، أو فئة معينة ، أو جمهور معين ، قد يكون لديه اهتمام خاص بالموضوع أو الفكرة أو القضية التي يُقاس رأيه فيها، أو قد يكون جمهوراً متجانساً من الناحية التعليمية ، أو الناحية الثقافية ، أو الاجتماعية ، أو المهنية ، أو العمرية وغيرها من التقسيمات المختلفة .

---

[6] نفس المرجع ، نفس الصفحة .

[1] المرجع السابق ، ص 21 – 29 .

والدليل على صحة هذا التفسير أنه حتى في حالات قياس الرأي العام لدى فئات مختلفة حول موضوع معين ، فئات مختلفة حول موضوع معين ، فأن النتائج النهائية للدراسة يجب أن يتم تقسيمها طبقاً لآراء فئات متجانسة في داخلها، حيث يحتمل أن تؤدي النتائج الإجمالية لآراء كافة المبحوثين وأنواعهم إلي تفسيرات خاطئة أو مضللة.

كما يؤكد الخبراء على أن كلمة عام تعبر عن وجود جماعة من الأفراد تربطهم ببعض رابطة أو مصلحة ويشتركون في الشعور بالانتماء، وقد تكون هذه الجماعة كبيرة أو صغيرة .

كما يذهب بعض الخبراء إلي أنه عند استخدام كلمة عام كصفة للرأي (أي الكلام عن الرأي) العام – وليس مجرد الرأي – فإن هذه الكلمة قد تعني أياً من المعاني الثلاثة التالية :

* إن الرأي المثار إليه يتم التعبير عنه علانية .

* إن الرأي المشار إليه يتعلق بالأمور والمصالح العامة.

* إن هذا الرأي يوجد لدى قطاع واسع من الجمهور وليس لدى جماعة صغيرة أو رائدة أو إقلية، أي أن الرأي العام هو تلك الآراء واسعة الانتشار في المجتمع .

2/ تستخدم كلمة Opinion لوصف التعبير عن شيء مختلف أو متميز عن المعرفة الثابتة ، فالرأي هو التعبير عن اتجاه نحو أمر جدلي أو قضية خلافية ، وبالتالي فإنه

يعني الاختلاف والتناقض – بعكس الحقائق التي تعني القبول العام – ويدور الاختلاف والتناقض حول مسائل جدلية أي يوجد فيها مجال لإبداء الرأي ، كما يعني ذلك أن يكون الرأي معلناً .

3/ الرأي جزء من منظومة متكاملة تبدأ بالمعلومات وتنتهي بالسلوك وتشمل المعلومات، الآراء ، الاتجاهات ، القيم والمعتقدات والمعتنقات والسلوك . ويخلط كثير من الباحثين بين هذه المسميات الخمسة في نفس الوقت الذي لا يمكن فيه تكوين الآراء إلا بناءاً على المعلومات، وبالتالي فإن الرأي العام هو الخطوة الثانية التي تتأسس على المعلومات ، ولا يمكن قياس الرأي لدى فئات ليس لديها معلومات عن الموضوع أو القضية المطلوب قياس الرأي بشأنها ، كما أن المعلومات الخاطئة أو المضللة تؤدي إلي تكوين الآراء الخاطئه أو السلبية – ومن جهة ثالثة توجد علاقة بين الرأي والاتجاه ، فالرأي هو التعبير المعلن عن اتجاه نحو أمر جدلي أو قضية خلافية ، بينما يعبر الاتجاه عن الميل أو الاستعداد لدى الفرد للقيام بسلوك إيجابي أو مضاد نحو موضوع ما .

4/ تعدد نوعيات الرأي العام ما بين باطني وظاهري ، وفعلي وكامن ومحلي وإقليمي ودولي , ويومي ودائم ، مما يؤدي إلي صعوبة وضع تعريف متكامل ينطبق على كل هذه النوعيات .

5/ يذهب بعض الخبراء والباحثين إلي التركيز على الرأي العام المستنير أو الناضج أو الذكي أو العقلاني فقط في تعريفهم للرأي العام ، وهو خطأ يمكن أن يؤدي إلي الوصول إلي نتائج غير منطقية ، إذ يجب دراسة كافة الآراء بغض النظر عن تقييم هذه الآراء .

6/ لا يكفي في عملية قياس الرأي العام التعرف على مدى انتشاره بين الفئات المختلفة فقط ، وإنما يجب أن يسعى الباحث إلي دراسة شدة الرأي وعمقه ووزنه وكثافته ومدي تمسك الأفراد به مهما كان عددهم ضئيلاً ، لأن شدة التمسك بالرأي لدى مجموعة صغيرة العدد أقوي من انتشار الرأي بدرجة ضعيفة من التمسك لدى مجموعة كبيرة العدد .

7/ لا يأخذ الرأي العام اتجاهاً واحداً فقط، بمعني أن الرأي العام لا يقتصر على عملية القياس أو الاستطلاع فقط ، وإنما هو عملية ذات اتجاهين حيث تبذل الجهود من جانب الهيئات والحكومات والمؤسسات المختلفة لتعريف الرأي العام بالمعلومات الصحيحة في القضايا والموضوعات المختلفة لتكوين الرأي العام المستنير من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية ، وقادة الرأي في المجالات المختلفة .

8/ الرأي العام – كرأي موحد للجماعة – أمر لا يمكن تصوره حتى أثناء مراحل كفاح الشعوب ونضالها من اجل كيانها وحياتها ويرجع ذلك إلي اختلاف الجماعات في الشعب الواحد ، وإلي فروق واضحة بين أعضاء المجتمع الواحد ، والحكومات الواعية

هي التي تحاول أن توحد الرغبة بين أفراد الشعب الواحد وجماعته بشرط أن يتميز الشعب بالحيوية والإيجابية .

مما سبق ومن خلال هذه التعريفات والمحددات الأساسية للرأي العام والقواعد التي تحكمه ، فقد وضع الدكتور **سمير محمد حسين**تعريفاً حديثاً وشاملاً للرأي العام على النحو التالي :-

(الرأي العام في مجتمع ما هو خلاصة آراء مجموعة من الناس، أو الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد ، أو إجماع الآراء ، أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر ما أو ظاهرة أو موضوع أو قضية من القضايا الجدلية الخلافية قد تكون اجتماعية ، أو ثقافية ، أو اقتصادية ، أو سياسية ، أو تربوية ، أو فنية . كما قد تكون ذات طابع محلي أو وطني أو إقليمي أو دولي ، وأن تكون ذات أهمية لدى معظم أفراد الجمهور ويثور حولها الجدل ، ويكون لهذا الإجماع قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به . [1]

إن التعريف بالرأي العام يقتضي معرفة مجموعة من الآراء قد تتباين أو تلتقي مع الرأي العام منها : [2]

[1] سمير محمد حسين، الرأي العام الأسس النظرية والمنهجية، نفس المرجع السابق ص 29.
[2] محمد خليفة الصديق .مرجع سابق ، ص 9 .

- **الرأي الشخصي** : وهو الذي يكّونه الشخص طبقاً لمدى تعليمه وتراكم معارفه وتفاعله واتصاله مع مجتمعه ، وهو رأي الفرد الذي يجب أن يشارك به مع المجموعة.

- **الرأي الخاص** : هو جزء محدد من الرأي الشخصي لا يظهره الفرد ، وقد يعبر عنه في حالة الانتخاب الحر عن طريق الاقتراع السري أو بأي طريقة أخرى شريطة إلا يعلم بها أحد . ويكمن أن نطلق على هذا الرأي ، الرأي الشخصي الكامن .

- **الرأي الائتلافي** : ويقصد به رأي جملة من الأقليات المختلفة في اتجاهاتها اجتمعت لتحقيق هدف معين تحت ظروف معينة ، وهذا النوع من الرأي ليس وليد مناقشة وجدل وحوار وإنما ناتج لعوامل خارجية عارضة ولمصالح مشتركة بين تلك الأقليات تريد الوصول بواسطة هذا الرأي إلي مقاصد محددة .

- **الرأي الساحق أو الرضا العام** : وهو حالة من الاتفاق تصل إليها الجماعة أو معظمها بعد حالة من الاختلاف ، والرأي الساحق يقترب من الإجماع وهو أكثر من رأي الأغلبية.

* ومع الأخذ في الاعتبار لكل التعريفات السابقة ، وبعض المصطلحات ذات الصلة بالشريعة الإسلامية مثل البيعة والشورى والإجماع ونورد هذا التعريف للرأي العام (الرأي العام هو إجماع غالبية أفراد الأمة أو الجماعة على أمر ما ، يتفق مع عقيدتهم وقيمهم

واتجاهاتهم وميولهم وعاداتهم وتقاليدهم ، بعد النقاش والتحاور والتشاور حول هذا الأمر في وقت معين بأي شكل من أشكال الاتصال). [1]

ومن كل ما تقدم نخلص إلي الآتي فيما يتعلق بتعريف الرأي العام :-

1- إن الرأي المشار إليه يتم التعبير عنه علانية .

2- إن الرأي المشار إليه يتعلق بالمصالح العامة.

3- إن الرأي العام هو ذلك الرأي واسع الانتشار في المجتمع .

4- لا يعد الرأي الخاص رأياً عاماً إلا من خلال التعبير عنه بصورة عامة.

5- الرأي العام جزء من منظومة متكاملة تبدأ بالمعلومات وتنتهي بالسلوك وتشمل (المعلومات – الآراء – الاتجاهات – القيم – المعتقدات والمعتنقات والسلوك).

الرأي العام كما سبق تختلف تعريفاته وذلك باختلاف المدارس الفكرية التي ينتمي إليها الباحثون والمفكرون، ويجدر بنا هنا أن نبدأ بالمدرسة الإسلامية في دراستها لظاهرة الرأي العام لأن الرأي العام هو وليد المجتمع والمّعبر عن قيمه وخصائصه وبالتالي في عامل يتأثر في عوامل تكوينه بسمات المجتمع وخواصه الأصلية ، كما يتأثر أيضاً بالمتغيرات التي قد تطرأ على المجتمع من حين لآخر . [2]

[1] معتصم بابكر ، الإذاعات الدولية وتشكيل الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 10 .
[2] محمد خليفة الصديق ، مرجع سابق ص 10.

ويمكن القول بأن مفهوم الرأي العام في الدراسات الإسلامية هو تلك الخاصية في الأمة التي مناط بها حراسة الدين وحماية العقيدة وتطبيق الشريعة وتحقيق صلاح الدنيا والدين معاً ، أو الخير الأقصى للإنسان في دنياه وأخرته . [1]

وبهذا المفهوم فإن الرأي العام الإسلامي يختلف جذرياً مع الرأي العام في المفهوم الغربي، حيث يفرض الرأي العام الإسلامي على منسوبيه في الدولة طاعة ولى الأمر الذي انعقدت له البيعة أو استتب له الأمر في الدولة ، كما أن الرأي العام الإسلامي لا يكترث للكثرة الضالة وذلك لقول المولى عز وجل (وما أكثر الناس ولو حرصت بمؤمنين) سورة يوسف آية رقم 110 – وغيرها من الآيات ويلتزم الرأي العام الإسلامي بالحق وإن كان مع القلة ولا يزعن لسلطة الملأ والغوغاء لما فيها من تشويش وغمط للرأي العام المحق لأنه جاء من الأقلية . [2]

والرأي العام الإسلامي متلازم مع النهوض بواجب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر قال تعالي (كنتم خير أمةٍ اُخرجت للناس تأمرون بالمعروف وتنهون عن المنكر ... الخ) آل عمران آية رقم 110 – والواقع في الأمة الآن أن الرأي العام الإسلامي عاجزاً عن القيام بمحاربة الغزو الفكري والثقافي في وسائل الإعلام التقليدية منها والإعلام الجديد ، فهو في حالة غياب شبه تام عن التأثير على الواقع الإسلامي ، اللهم إلا في نطاق محدود ، كذلك نجده عاجزاً عن نفى تهمة الإرهاب التي التصقت به

[1] المرجع السابق ، نفس الصفحة .
[2] نفس المرجع ، نفس الصفحة .

، وعاجزاً عن مناصرة قضية المسلمين وهي قضية القدس وفلسطين إلا في نطاق محدود أيضاً لا يكايذكر ويتخذ أحياناً أشكالاً عفوية متمثلة في المظاهرات التي تُندد فقط -وحملات التبرع بالمعينات المادية وغيرها من الأحاديث في المجالس المحدودة ، وهذا ما لا يتناسب مع الحجم التأثيري المطلوب للرأي العام الإسلامي .

المبحث الثاني

طرق قياس واستطلاع الرأى العام

تمهيد:

يتناول هذا المبحث أهمية قياسات واستطلاعات الرأى العام والطرق المتبعه في ذلك منذ نشأة وظهور قياس الرأى العام وحتى وقتنا الحاضر وذلك لما يمثله قياس الرأى العام من أهمية كبيرة ذات منافع متبادلة بين السلطة والشعب.

ويعتبر الرأى العام ظاهرة مجتمعية تكتسب صفة الاستقرار والاستمرار والديمومه، تصدر عن اتفاق متبادل بين غالبية الجماعة رغم اختلافهم في مدى إدراكهم لمفهومها، ومبلغ تحقيقها لنفعهم العام ومصلحتهم المشتركة، ولأهمية الرأى نجد أن المؤسسات الحكومية تهتم بقياسه ودراسته ومعرفة اتجاهاته من خلال استطلاع الرأى، حيث تقدم هذه الاستطلاعات تدفقا ثنائي الاتجاه للمعلومات لاغنى عنه، بين صانع القرار من جهة والجمهور من جهة مقابلة، وطبقاً لهذه النظره، فإن رغبات وميول

الجمهور تزود صانعي القرار والسياسيات بالمدخل الذي يتيح لهم إصدار قرارات عقلانية مبنية على أسس علمية.[1]

ويعتبر قياس الرأى العام بمثابة استفتاء مستمر على سياسات الحكومة، وتعبير صادق عن الإراده الشعبية، وهو الوسيلة التي تتيح للأغلبية الصامتة أن تعبر عن آرائها وأن تطرح أولوياتها، فقياس الرأى العام يتيح للمواطنين العاديين أن تصل آراؤهم إلى السلطة السياسية، والتي طالما عملت التنظيمات الحزبية وجماعات المصالح والضغط على حجبها، وتمسكت المؤسسات النيابية بدورها في النيابة عن الشعب الذي انتخبها بتأكيد مسئوليتها في التعبير عن مصالح الجمهور، والتي تعجز استطلاعات الرأى العام في تصورها، عن الكشف عنها أو تحديدها.[2]

والرأى العام له ديناميكيه خاصة فهو غير مستقر وتغيره مستمر، هذه الديناميكية أصبحت موجبة لقياس الرأى العام واستطلاعه تجاه القضايا المختلفة، قياساً علمياً دقيقاً وبشكل دائم ومستمر، وذلك لمعرفة الواقع الفعلى بحجمه الطبيعي، ودراسة مشكلاته الملحه، وتقييم ما تم، والتوصل إلى الصوره الصحيحة عما لدى الجمهور من معلومات وآراء واتجاهات.[3]

ويعتبر كذلك استطلاع الرأى العام أحد أشكال القياس التي تتسم بالبساطة والوضوح، ويهدف إلى معرفة آراء الناس أو ما يفكرون فيه. وتعرف الموسوعة الدولية للعلوم الاجتماعية قياس استطلاعات الرأى العام بأنه يتضمن ردود أفعال الأفراد التي تتشكل من كلمات أو عبارات محددة في ظروف المقابلة، ويتناول هذا المنظور القياسى عادة كيف يتسع محيط الرأى لكي يشمل المتغيرات الجغرافية والمستويات الاقتصادية

[1] تقنيات قياس الرأى العام، دورية تصدر عن مركز الرؤية لدرسات الرأى العام، الخرطوم، 2008م، ص 6.
[2] ناهد صالح، قياس الرأى العام الماضي والحاضر والمستقبل (القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، 1993م)، ص 7.
[3] سمير محمد حسين، الرأى العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية، مرجع سابق، ص 91.

والاجتماعية أو المتغيرات الدينية أو الجماعات الإثنية، والتي يضيق قياس الرأى العام أحياناً عن الإحاطه بها.[4]

مفهوم وتعريف قياس الرأى العام:

يقصد بقياس الرأى العام أو استطلاعه أو استقصائه، الوقوف على اتجاهات الرأى العام تجاه قضية عامة أو عدة قضايا، يدور حولها الجدل والنقاش، وتمس المصالح العامة للمواطنين ويساعد قياس الرأى العام على معرفة المعلومات والآراء والاتجاهات السائدة واحتياجات الرأى العام ورغباته، الأمر الذي يؤدي إلى توفير ذخيرة حية من المعلومات عن الرأى العام ومقوماته واتجاهاته مما يساعد على اتخاذ القرار المناسب، وهناك عدة نماذج إرشادية تأثرت بها قياسات الرأى العام هي:[5]

(1) **النموذج المعرفى:** ويهتم بكل الأنشطة العقلية والعصبية التي يقوم بها الإنسان والتي تشكل تفاعلاته مع الآخرين.

(2) **النموذج الوظيفي:** ويركز على دوافع الإنسان في الموقف، ويرى أن البناء الاجتماعي هو مجموعة من العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل من خلال الأدوار الاجتماعية

(3) **نموذج التفاعلية الرمزية:** ويركز على التفاعل الذي يعنى وقع فعل بين فردين ومحاولة فهم هذه العملية من خلال تفسير المعاني التي يعطيها الأفراد لأفعالهم، ويهتم هذا النموذج باللغة والرمز والمعاني المستخدمة في عملية التفاعل، ويستخدم مجموعة من المفاهيم، كالدور والذات والفعل الاجتماعي والأنظمة الاجتماعية وبناء المعنى، والتفاوض بني الأفراد والجماعات المتنافسة في المجتمع لتحسين أوضاعها.

(4) **النموذج النقلى:** ويسمى كذلك بنموذج تغيير الإنسان، ويسعى هذا النموذج لتجاوز النماذج السابقة وذلك بطرحه لمسلمات وفرضيات جديدة تنتقد النظام

[4] محمد خير حجاب، اساسيات الرأى العام، مرجع سابق، ص 140.
[5] معتصم بابكر مصطفي، الإذاعات الدولية وتشكيل الرأى العام، مرجع سابق، ص 110-112.

الاجتماعي، وهذا النموذج يؤمن بحرية الإراده وحق الإنسان في التحرر من كل القيود التي تفرضها المنظمات الاجتماعية، وحقه ايضاً في تغيير واقعه وتنمية قدراته.

ويتفق علماء الإتصال على أن استقبال معلومات جديدة وبشكل منظم، من شأنه أن يحدث التغيير، أما في الإطار المرجعي للفرد أو المجموعة المستهدفه، والمعلومات الجديدة تقوم بوظفية المنبهات، وقد تدفع المرء للقيام بعمل أو سلوك ما عكس ما اعتاده في السابق، وقد برهنت التجارب التي أجريت في كثير من الحالات على أن المجتمعات التي تتعرض إلى كمية وافره من المعلومات، تحدث لدى أفرادها تغييرات سواء في حجم المعلومات المستقاه أو في نوعية السلوك الذي يصدر عن الأفراد، ويكون لتلك المعلومات دور ما إلى جانب العناصر الأخرى التي تؤثر في سلوك الإنسان، وذلك بالمقارنة مع المجتمعات التي تظل في حالة طبيعية دون أن تقع تحت تأثير المعلومات الجديدة.[6]

نشأة قياس الرأى العام وتطوره:

تشير الدراسات الغربية إلى ان قياس الرأى العام قد نشأ في اليونان القديمة، وبعض الدارسين المصريين يعيدونه إلى عهد الفراعنه، ولكن القرآن الكريم كمصدر حقيقي وحيد وثابت للتاريخ الإنساني،نجد أنه قد عبر بدلالات لطيفه إلى كيف يتكون رأى عام باطل ليدحض الحق الذي جاء به الرسل (سورة هود). كما أن نوح عليه السلام قد تيقن من خلال قياسه لآراء قومه، بأنهم لا يؤمنون، فدعا ربه سائلاً إياه (انك أن تذرهم فلن يلدو إلا فاجراً كفارا).

[6] أبوبكر وزيرى، أضواء على الحمله الإعلامية القومية المساندة للتعداد السكاني الخامس، ورقة علمية قدمت لسمنار التوعية والتعبئة الاعلامية بأهداف ومرامي التعداد السكاني (الخرطوم: مجلس الصحافة والمطبوعات، 2007م)، ص 1.

وأختلف المؤرخون لاستطلاعات وقياسات الرأى العام حول تحديد بداية تاريخيه لها، إذ يرجع البعض بداياتها إلى العام 1936، عندما أجرى كل من جورج جالوب **Georg Gallup** وأرشيبالد كروسلي **Archibald Crossley** والمو روبر **Elmoroper**، أجروا استطلاعات للرأى للتنبؤ بنتيجة انتخابات الرئاسة الأمريكية، وجاءت النتائج التي توصل إليها كل منهم متفقه مع نتيجة الانتخابات الفعلية، أو قد يرجع بها إلى العام السابق عليها، عندما نشر في العشرين من شهر أكتوبر عام 1935م أول استطلاع **لجالوب**، واهتمت بنشره الصحافة الأمريكية واحتفت به، حيث أوردت صحيفة The Washington Post صفحتها الأولى له، ووصفته أو عبرت عنه بأن أمريكا تتكلم America Speak، مشيره إلى أنها ستفرد عموداً اسبوعياً بهذا العنوان لاستطلاعات جالوب.[7]

كذلك تعود بدايات الاهتمام بقياس الرأى العام إلى العام 1824م، حينما حاولت بعض الصحف وغيرها من المؤسسات التي تهتم بالتجارة والتسويق، عندما حاولت استطلاع الرأى العام عن طريق عمل استفتاءات فيما كان يسمي بالاقتراع الأول، ولكن هذه الطرق كان ينقصها الدقه والتمثيل الصحيح لفئات الرأى العام، وبالتالي كانت لا تدعو للثقة بها وإمكانية تعميمها على المجتمع، بل أدي الأسلوب الذي اتبعته بعض هذه الصحف والمجلات إلى إفلاسها، حيث اعتمدت على عينات مأخوذة من قوائم أصحاب السيارات ودفاتر التلفونات، وهي كما هو واضح عينات غير ممثلة للمجتمع، ومتحيزة لذوي الدخول العالية.[8]

لكن أمكن فيما بعد الدخول إلى مرحلة العلم في مجال قياس الرأى العام مع محاولة الحصول على عينات ممثلة للمجتمع.

[7] ناهد صالح، قياس الرأى العام الماضي والحاضر والمستقبل، مرجع سابق، ص 7.
[8] عاطف عدلي العبد، الرأى العام وطرق قياسه، مرجع سابق، ص 108.

ويرجع البعض الآخر ببدايات استطلاع الرأى العام إلى عام 1916م حيث بدأت منذ هذا التاريخ صحيفة Literary Digest إجراء سلسلة من استطلاعات الرأى السابقة على إجراء الانتخابات وذلك بغرض التنبؤ بنتيجتها مسبقاً، وفي هذا الإطار يرجع البعض بها إلى النصف الأول من القرن التاسع عشر، حيث سبق العديد من الصحف الأمريكية تلك الصحيفة في إجراء هذه الاستطلاعات. وفي الوقت الذي حاول فيه البعض أن يؤرخ لبداية استطلاعات الرأى بالاستطلاع الذي أجراه **جورج جالوب** عام 1935م، فإن **جورج جالوب** نفسه وتبعه في ذلك آخرون، اعتبر أن استطلاعات الرأى التي أجريت في عام 1824م، هي البداية الحقيقية لاستطلاعات الرأى، أو على حد تعبيره – النظير المبكر لمسوح الرأى الحديثة.[9]

وهناك استطلاع أُجرى في القرن الثامن عشر في عام 1774م بالتحديد حيث تم اكتشاف تقرير لاستطلاع الرأى أجرى عام 1774م عن طريق الصدفه وكان ذلك في العام 1961م. وهذا التقرير كان بتكليف من أول كونجرس خاص بالمستعمرات الأمريكية الثلاثة عشرة، والتي تشكلت منها فيما بعد الولايات المتحدة الأمريكية والذي عرف في التاريخ الأمريكي بإسم **The First Continental Congress** وقد قام بإجراء هذا الاستطلاع **آدامز** للاستطلاعات **Adams Polling Company** ومؤسسة بن فرانكلين **Ben Franklin Associates** بهدف معرفة استجابة الجمهور للحرب المقترحة ضد انجلترا آنذاك.[10]

وعلى الرغم من أن علم الإحصاء لم يكن قد تشكل بعد، وبالذات نظرية الاحتمالات، إلا أن النقد الذي وجه لهذه الاستطلاعات هو ذات النقد الذي لا يزال يوجه حتى اليوم إلى استطلاعات الرأى خاصة الاستطلاعات التي تسبق الانتخابات،

[9] ناهد صالح، المرجع السابق، ص 8.
[10] نفس المرجع، ص 8.

سواء من حيث عدم الأمانة في تسجيل النتائج أو التحيز في اختيار الأفراد الذين يتم استطلاع رأيهم، أو استغلال النتائج في التأثير على اتجاهات الرأى العام.[11]

وقد اختلفت الأساليب المنهجية التي اتبعت في جمع البيانات، وقد أورد **توم سميث** ثلاثة عوامل أساسية كان لها الدور الجوهرى في بدء هذا النوع من الاستطلاعات وهي:[12]

العامل الأول:

ويتمثل في الديمقراطية وعبرها يتم اختيار القادة عن طريق الانتخابات الشعبية، أى الانتخابات التي يشارك فيها كافة أفراد الشعب. ويذهب إلى أن مثل هذه الانتخابات الحره من شأنها أثاره الرغبة والاهتمام بالتنبؤ بنتائجها مسبقاً، ومن هنا كان لابد من إبداع أساليب جديدة لتحقيق إمكانية هذا التنبؤ، وهو ما حققته استطلاعات 1824م.

العامل الثاني:

ويأتي من أن الأساليب التقليدية التي كانت سائدة قبل ذلك والتي ربما قد تنجح في معرفة آراء الناس أو ميولهم نحو انتخابات مرشح دون الآخر، والتي قد تنجح في المجتمعات المحلية المحدودة، فإنها لا تصلح على مستوى الدولة. ومن هنا كان ظهور وإبداع الأساليب التي لجأت إليها استطلاعات عام 1824م.

العامل الثالث:

يتمثل في أن النتيجة النهائية للانتخابات تنظهر في شكل رقمي، ومن ثم كان لابد من ابداع أساليب للاستطلاعات يكون من شأنها أن تظهر توقعات نتائج الانتخابات في شكل رقمي أيضاً، وقد حقق ذلك استطلاعات 1824م.

---

[11] نفس المرجع، ص 17.
[12] نفس المرجع، ص 16.

وشهد عهد الستينيات من القرن الماضي انطلاقاً حقيقياً في مجال استطلاعات وقياسيات الرأى العام، تمثلت في امتداد هذا النشاط العلمي إلى العديد من الدول الأوروبية وأوربا الشرقية، ولعل التقييم الحقيقي قد بدأ في أوائل السبعينات من القرن الماضي، حينما بدأت عمليات القياس تركز على الجانب الديناميكي وليس مجرد الاكتفاء برصد موقف الرأى العام في اللحظة الأنية، مثل البارومتر الأوربي EBS والمسح الاجتماعي الدولي ISSP، أما في الدول العربية، فتعتبر جمهورية مصر العربية رائده في هذا المجال، إذ اعتمدت بعض المؤسسات الرسمية فيها على النتائج التي تتوفر من استطلاعات الرأى العام، وأبرز مثال على ذلك، الهيئة العامة للاستعلامات التي تعتمد على تقارير أخصائيي الرأى العام التابعين لها والموزعين في محافظات مصر، وتوجد مجموعة مراكز خاصة تتسم بالحياد في مجال قياس الرأى العام مثل المجموعة الاستشارية للشرق الأوسط (ميج) والمكتب الدولي لاستشارات المعلومات، إضافة إلى ذلك أنشأت جامعة القاهرة مركزاً متخصصاً في هذا المجال هو مركز بحوث الرأى بكلية الاعلام.[13]

ويعتبر مركز بحوث الرأى بالقاهرة من أهم مراكز بحوث الرأى العام وذلك لوجود كفاءات علمية متنوعة بين أعضاء هيئة التدريس بكلية الإعلام مما يعطي بحوثه بعداً علمياً كبيراً ويضفى على تقاريره الدقة العلمية، وللمركز عدة أهداف يعمل على تحقيقها هي:[14]

1. القيام بالبحوث والدراسات الخاصة بقياس الرأى العام في مصر وخارجها.
2. القيام بخدمات التدريب والاستشارات العلمية للجهات المختلفة داخل وخارج جمهورية مصر.

[13] تقنيات قياس الرأى العام، مرجع سابق، ص 12-13.
[14] عاطف عدلي العبد، الرأى العام وطرق قياسه، مرجع سابق، ص 112.

3. القيام بالأبحاث المشتركة مع بعض الجهات المحلية والاقليمية والدولية في مجال تخصصات المركز، فضلاً عن التعاون مع الجامعات والمراكز البحثية والمحلية والدولية.
4. تنظيم المؤتمرات والندوات الخاصة بأهداف المركز.
5. القيام بعمليات الترجمة العملية والنشر للبحوث والدراسات المتصلة بالرأى العام.

وتعتبر المرحلة منذ أوائل السبعينات وحتى التسعينات، مرحلة النضج لاستطلاعات وقياسات الرأى العام، حيث تبدأ ببداية تناول استطلاعات الرأى العام وقياساته برؤية شاملة ومتكاملة، من خلال إجراء المسوح الاجتماعية والمسوح المقارنة، وذلك بهدف رصد موقف الرأى العام من أهم القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والاهتمام بتتبع التغيير مكانياً وزمانياً في اتجاهات الرأى العام إزاء هذه القضايا، بهدف فهمه وتفسيره، وذلك من خلال عمل علمي متكامل يأخذ طابعاً دورياً في إجرائه ويتخطى حدود الدولة الواحده إلى العديد من الدول.[15]

وفي أواخر الثمانينات انتشرت الاستطلاعات السياسية والتجارية في دول شرق أوربا وروسيا والدول التي كانت تكّون الاتحاد السوفيتي، وذلك بعد ما شهدته من تحولات سياسية باتجاه الأخذ بسياسات السوق، وقدر من التعددية السياسية، لكن نضج وتطور استطلاعات الرأى العام لم يحل دون حدوث مفارقات كبيرة بين نتائج استطلاع جالوب ونتائج الانتخابات الأمريكية عام 1980م والانتخابات البريطانية عام 1992م وظهور العديد من حالات التوظيف والاستغلال السيئ لاستطلاعات ومسوح الرأي العام لتحقيق أهداف حزبية أو سياسية أو للحصول على مكاسب اقتصادية. وقد اخفقت المواثيق والقواعد المهنية التي أصدرتها الرابطة الأمريكية لبحوث الرأى العام AAPOR عامي 1968/1950م، والرابطة العالمية لبحوث الرأى WAPOR عام 1982م،

[15] ناهد صالح، مرجع سابق، ص 87.

والجمعية الأوروبية لبحوث الرأى العام والتسويق عام 1986م في وضع حد لإساءة استغلال استطلاعات الرأى العام.[16]

وفي صدر الإسلام استخدم قياس الرأى العام للتعرف على آراء واتجاهات الناس تجاه القضايا المختلفة، ومن الأمثلة على ذلك ما جاء في السيرة لابن هشام، إن النبى صلى الله عليه وسلم نزل قريباً من بدر ووجد شيخاً من العرب، فسأله النبى صلى الله عليه وسلم عن قريش وعن محمد وعن أصحابه وما بلغه عنهم...؟ ومن خلال اجابات هذا الشيخ على تساؤلات الرسول صلى الله عليه وسلم، تعرف على وجهة نظر الكفار تجاه دعوته، واعراضهم عنها وتركهم الإيمان، حتى أن الرسول صلى الله عليه وسلم حزن لذلك اشد الحزن فأنزل الله تعالى يخفف عليه "فلعلك باخع نفسك على آثارهم إن لم يؤمنوا بهذا الحديث أسفا).[17]

ويمكن القول بأن البدايات الأولى والمبكرة لاستطلاعات وقياسات الرأى العام، كانت في الولايات المتحدة الأمريكية وما زالت حتى عصرنا الحاضر إذ توجد بها اهم مراكز ومعاهد مؤسسات قياس الرأي العام، بل تعتبر مركزاً لأهم المنظمات الدولية التي تجرى استطلاعاتها وقياساتها للرأى العام في العديد من الدول الأخرى، كذلك ارتباط هذه القياسات بمتطلبات المجتمع الأمريكي الداخلية أوالخارجية، بمعنى أن الطابع الأمريكي المؤثر والمحيط على بحوث الإعلام والرأى العام يتجلي في أوضح وأقوى مظاهره في مجال استطلاع الرأى ويرجع ذلك لعدة أسباب منها:[18]

1. ارتباط نشأة وتطور الاستطلاعات بمدى نجاح في توقع نتائج الانتخابات الأمريكية، وتطور صناعة الإعلان والتسويق والعلاقات العامة.

[16] محمد شومان، اشكاليات قياس الرأى العام (القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 1999م)، ص 80.
[17] محمد منير حجاب، اساسيات الرأى العام (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ط2، 2000م)، ص 138.
[18] محمد شومان، المرجع السابق، ص 81-84.

2. قيام المؤسسات والشركات الأمريكية التي تعمل في مجال الاستطلاعات والمسوح بتدويل أساليب القياس واستطلاع الآراء ونشرها في العالم.
3. محاولات استخدام نظريات ونماذج تحليل عملية التصويت التي صاحبت نتائج الانتخابات الأمريكية، حيث جرى تعميم هذه النماذج واستخدامها في بلدان أخرى على فرضية أن التصويت هو عملية تعليمية تتسم بالتكرار.
4. تداخل وأرتباط الاستطلاعات السياسية بالاستطلاعات ومسوح التسويق والإعلان والعلاقات العامة الأمريكية، سواء على مستوى أدوات ومناهج القياس أو مصادر التمويل وطرق النشر.
5. ارتباط بعض مؤسسات استطلاعات الرأى بالمجهود الحربي الأمريكي، أثناء الحرب العالمية الثانية، وبالسياسة الخارجية الأمريكية في فترة الحرب الباردة، وقد حقق هذا الإرتباط مصالح متبادلة ربما لا تزال قائمة.

وترى ناهد صالح أن الفترة من 1936م-1948م تعتبر بداية المرحلة الثانية من مراحل تاريخ استطلاعات وقياسات الرأى العام، وتتميز هذه المرحلة بانتشار الوعي السياسي والعملي والمنهجي باستطلاعات الرأى والرأى العام، وبالتالي الرؤية النقدية للمفهومات المطروحة الخاصة بالرأى العام وللأساليب المنهجية المتبعة في قياسه، كذلك تتميز هذه المرحلة بانتشار المؤسسات المتخصصة في إجراء هذه الاستطلاعات في العديد من دول العالم، وظهور دوريات علمية متخصصة في الرأى العام، وجمعيات علمية رائده اهتمت منذ قيامها بطرح كافة القضايا السياسية والنظرية والمنهجية والأخلاقية الخاصة بهذا المجال الهام والحيوي.[19]

ونجد أن أساليب قياس الرأى العام تنوعت عبر العصور المختلفة، حيث اصطبغ كل أسلوب من تلك الأساليب بالظروف المختلفة، والمقومات المتنوعة لكل عصر من العصور، ورغم بساطة الأساليب القديمة لقياس الرأى العام، إلا أنها كانت تؤدي الدور والغرض منها وهو الوقوف على الرأى العام ومعرفة توجهاته، فمثلاً نجد

[19] ناهد صالح، مرجع سابق، ص 43.

في المجتمعات القديمة كان الحكام يلجأون لأسلوب إرسال العيون والجواسيس لمعرفة أحوال الناس وآرائهم حول طبيعة النظام السائد وموقفهم من رجال الحكم وأحوال المعيشة.[20]

ومن الطرق القديمة ايضاً لقياس الرأى العام والوقوف على اتجاهاته، اسلوب المقابلة، حيث استخدم هذا الاسلوب في صدر الاسلام، ومن ذلك المقابلات التي كان يجريها الرسول صلى الله عليه وسلم في مواسم الحج وذلك لتتبع أحوال الناس ومعرفة اتجاهات الوفود العربية المختلفة بالنسبة لرسالة الاسلام. وهكذا فإن أساليب قياس الرأى العام ضاربة بجذورها في التاريخ الإنساني، وهذا ما يدل على أهمية الرأى العام وأهمية قياسه والوقوف على اتجاهاته وآرائه.

أما الصوره الحديثة لقياس الرأى العام، فقد حلت الأدوات والمناهج المضبوطه محل الطرق القديمة، وإن كانت الطرق القديمة لا تزال تمثل جانباً لا يمكن الاستغناء عنه لقياس الرأى العام. كالملاحظة والمقابلة، فقد كانتا من أقدم الطرق المستخدمة للتعرف على آراء الناس، وهما حتى الآن من أنجح الطرق الكيفية للتأكد من قوة الاتجاهات ومصدرها.[21]

ارتبطت تقنيات قياس الرأى العام بأهداف واتجاهات علم الاجتماع في بيئة وإطار رأسمالي بحت، وبهذا تعد نتاج لأهداف تجارية أو سياسية لمؤسسات معينة كانت تهدف إلى ترويج البضائع والسلع أو تسويق الناخبين في الحملات الانتخابية وهناك حقيقة أخرى تطفي بأبعادها على الإدراك المعاصر في التعامل مع قياسات الرأى العام وهي أنها أصبحت تعبر في الوقت الراهن عن كونها أداة للعقل السياسي وبالتالي فهي تخضع في منهجيتها للمصالح السياسية، بحيث تحاول هذه القياسات أن

[20] مرفت محمد كامل الطرابيشي، بحوث قياس الرأى العام، المناهج والأدوات (بدون: ب د، 2007م)، ص 5.
[21] محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 138.

تخلق الوهم بأن هناك رأياً عاماً ساحقاً يساند السلطة ويدعم علاقات القوى السائدة ليس إلا وهناك عدة متغيرات أدت إلى ظهور الأساليب العلمية في قياس الرأى العام منها:[22]

1. **الطريقة التمثيلية:** وظهرت هذه الطريقة على يد علماء الإحصاء وبهذا أصبحت عملية قياس الرأى العام واقعاً ملموساً وأصبح من الممكن الاستغناء عن استطلاع آراء جميع أفراد المجتمع مع الاكتفاء باستطلاع عينة ممثلة لهم وذلك من خلال عدد محدود من العينات التي يتم اختيارها بطريقة مناسبة وبهذا توفر الوقت والجهد المستغرق في استطلاع كافة آراء المجتمع. ويرجع الفضل في هذه الطريقة إلى العالم الإحصائي (أ.ن كيار) والذي أوصى باستخدام هذه الطريقة والتي انتشرت فيما بعد في العالم بأسره، كذلك سهلت هذه الطريقة في عملية القياس وقضت على أهم العقبات في معرفة اتجاهات الرأى العام وقياسه لأنها تجمع بين طريقتين هما الانتقاء بالمصادفة والانتقاء المدروس، وبهذا تم حل مشكلة تحديد العينة واختيارها، حيث أصبح من الممكن توفير الصفة التمثيلية للعينة الكلية ومن ثم تعميم نتائج الجزء على الكل.
2. **مقياس المواقف:** لصعوبة قياس الجوانب الاجتماعية من خلال الطريقة التمثيلية، ومع ظهور الدراسات النفسية التي تركز على دراسة السلوك، تم التوصل إلى أن أصل السلوك ما هو إلا بعض صور التهيؤ للعمل وأطلق على هذه الصورة (مواقف) وهذا التعبير اللفظي ما هو إلا الرأى العام في جوهره، وقد أثبتت هذه الدراسات النفسية حقائق مهمة، وهي أن هذه المواقف يمكن قياسها مثل أي شئ آخر قابل للقياس وذلك عن طريق المقياس المترى للذكاء، وبهذا تم إظهار إمكانية استخدام وسائل فنية لتقدير المواقف ويرجع الفضل إلى علماء النفس الاجتماعيين والذين ابتكروا وسائل فنية لتقدير المواقف تستند إلى اسئلة حول آراء تطرح على مجموعة من الأفراد وشيئاً فشيئاً تحسنت هذه الوسائل تدريجياً، وهي بذلك تعتبر أصل استطلاعات الرأى العام المعروفة اليوم، وقد

[22] مرفت محمد كامل الطرابشي، قياس الرأى العام المناهج والأدوات، مرجع سابق، ص 21-22.

اتسمت هذه الوسائل باتباعها للمنهج التجريبي الذي قاد إلى ظهور الأبحاث الميدانية، وملاحظة الوقائع وتسجيلها، حيث يعتبر قياس الرأى العام أكثر الميادين للتجريب الميداني.

3. **التسويق التجاري:** يعتبر هذا المتغير الأكثر أهمية في ظهور الأبحاث الخاصة بقياسات الرأى العام، حيث أن الإنتاج الواسع والبحث عن مستهلكين جدد قد دفع بالمؤسسات التجارية إلى البحث في ما يرغبه الزبائن بدلاً من فرض المنتجات عليهم، وبذلك بدأ علم جديد في الظهور والتبلور فيما يخص سايكولوجيا الدعاية والإعلان التجاري، ومن هنا اضحت هذه الدراسات بمثابة استطلاعات حقيقية للرأى العام، من حيث دراستها للحاجات والعادات والأشياء المفضلة ونمط الاستهلاك، وكانت أدواتها البحثية تتوزع على الأسئلة والمقابلات وأخذ عينات للموضوع، وبذلك أصبح هناك شبه كبير بين استطلاعات الرأى العام حول القضايا السياسية واستطلاعات الرأى العام حول التسويق حيث أن كلاهما يسعى إلى الاقناع والاستمالة والتأثير في الآراء وتعديل التصرفات في اتجاه محدد.

مما سبق ومن خلال هذه المتغيرات الثلاثة يتضح أن هذه المتغيرات قد أدت إلى نشوء حركة فكرية مهمة اهتمت ببحوث الرأى العام سواء من ناحية علماء النفس والإحصاء، أو علماء القانون والسياسة والإعلام. وبدأت الاجتهادات الفكرية والعلمية لوضع أسس علمية وفنية لبحوث الرأى العام في محاولة للوصول إلى أدق الطرق المؤدية لقياس الرأى العام بصورة إيجابية تؤدي إلى الوقوف على آراء واتجاهات الجماهير حول القضايا المختلفة.

أهمية وأهداف قياس الرأى العام:

إن الاهتمام بالتعرف على آراء الناس ليس ظاهرة معاصره كما ورد في هذا المبحث "فقد انتبه الفلاسفة منذ ارسطو إلى أهمية هذه الظاهرة في تدعيم أنظمة الحكم، وكان **هوبز Hobes** واحداً من الفلاسفة الذين عبروا عن أهمية الرأى العام، إذ أعتبر

أنه يحكم العالم، وفي عام 1671م عبر **وليام تاميل** على أن الرأى العام هو قاعدة كل حكم وأساسه، وأن كل حكومة تضعف وتقوى بمقدار نقصان أو زيادة قوة شعبية الحاكم في أوساط الرأى العام. كما أوضح **جان جاك روسو** في كتاب – العقد الاجتماعي – كما أن إعلان الإراده العامة يتم بواسطة قانون، فالرأى العام هو ذلك النوع من القانون، وفي مطلع القرن العشرين بات الاهتمام بالرأى العام له دوافعه السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فقد توجهت الدعاية السياسية والإعلان التجاري إلى الرأى العام لمحاولة استقطابه بهدف التسويق السياسي والتجاري ولترويج الآراء والأفكار، وعنيت الدراسات النفسية والاجتماعية بالسلوك الاجتماعي.[23]

ووجد قياس الرأى العام اهتماماً عظيماً في الدول الديمقراطية مما كان دافعاً ايضاً للدول الشيوعية للاهتمام به، وأنشأت معاهد لقياس الرأى العام ودراسته مثل معهد جالوبسكى Gallupsky في موسكو، وذلك تحت ضغط التقدم في العلوم الإنسانية وصيحات الحرية وحقوق الإنسان في كل مكان، لذلك نجد أن العديد من الدول قد اهتمت ببحوث قياس الرأى العام، وكانت الولايات المتحدة الأمريكية رائدة في هذا المجال، حيث تعددت فيها هذه المعاهد وسبقت غيرها من الدول في انشائها والاعتماد عليها في الوقوف على اتجاهات الرأى العام لاستخدامها في عملية إصدار القرارات السياسية والاقتصادية وغيرها، ولعل أبلغ دليل على ذلك ما قاله الرئيس الأمريكي ترومان "إنه يجب على الحاكمين أن تكون لهم صورة غير مشوهة عن المجتمع وذلك باستخدام بحوث الرأى العام، وذلك أن البحث ليس شيئاً منفصلاً عن عملية وضع القرارات، بل هو جزء منها"[24]

[23] صالح خليل أبو اصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة (عمان: دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، ط5، 2006م)، ص 311.

[24] سعيد سراج، الرأى العام مقدماته وأثره على النظرية السياسية المعاصره (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1978م)، ص 48.

ويفيد قياس الرأى العام الأنظمة والحكومات، سواء من خلال قدرتها على استشراف رأى عام يمكنها من اتخاذ القرار لتلبية حاجات مجتمعاتها، أو للتعامل مع المشكلات المستجدة، أو لتصحيح رؤيته حيال القضايا التي يستهدفها هذا القياس، وتكمن أهمية قياس الرأى العام في كونه أحد قنوات الاتصال المباشر بين الحكومات والشعوب، وهو كذلك أحد القنوات المهمة في معرفة تلك الرؤى الجماعية حيال قضايا وطنية أو مواقف جماعية أو مسائل مستجدة تستلزم أخذها بعين الاعتبار عند وضع القرار على مائدة المسئول من خلال رؤية تقدمها تلك الاستطلاعات، خاصة إذا ما كانت هذه الاستطلاعات تقدم عليها مراكز مهنية محترفة ومستقلة.

وتستخدم وسائل الإعلام والحكومات، وخصوصاً في المجتمعات الغربية استفتاءات الرأى العام كأدوات قياس كمية لتوزيع الرأى في المجتمع، ويحقق قياس الرأى العام جملة أهداف متنوعة هي:[25]

1. من حيث قوته، يمكن معرفة درجة التأييد والمعارضة والحيادية في قضايا محدده.
2. من حيث التوزيع، يمكن معرفة أين ينتشر رأى عام جغرافياً، بمعنى هل ينتشر في المدن أو الريف أو البادية...الخ.
3. من حيث الزمن، يمكن معرفة مدى ثبات الرأى أو تغيره أو استقراره مع مرور الزمن.
4. من حيث المضمون، يمكن معرفة أي اتجاه يسير فيه أفراد المجتمع وما هي توجهاتهم وآرائهم في قضية ما وما هي الموضوعات التي تشغلهم.
5. من حيث المشاركة، يمكن معرفة الرأى العام السلبي والرأى العام الفاعل.
6. التعرف على توزيع الآراء وسط الجمهور.[26]

طرق قياس الرأى العام:

[25] صالح خليل أبو أصبع، المرجع السابق، ص 313.
[26] المجلة السودانية لدراسات الرأى العام، مركز الرؤية لدرسات الرأى العام، العدد الأول، 2007م، ص36.

يكاد يجمع الباحثون في مجالات الرأى العام وقياسه على وجود ثلاثة طرق رئيسية لقياس الرأى العام هي:

- طريقة الاستفتاء.
- طريقة المسح.
- طريقة تحليل المضمون.

أولاً: طريقة الاستفتاء:

بدأت هذه الطريقة في القياس في الولايات المتحده الأمريكية، كمحاولة للتنبؤ بنتائج الانتخابات، وكانت تقوم بها هيئات خاصة في بادي الأمر، ثم ذاعت وانتشرت وأدخلت عليها بعض التعديلات والتحسينات، كما خضعت للنقد العلمي. ثم امتدت هذه الطريقة إلى الدول الأخري، والاستفتاء في مجال قياس الرأى العام عبارة عن مجموعة من الاختبارات والطرق القصد منها الوقوف على اتجاهات الرأى العام حيال العديد من المشاكل العامة التي تنفعل بها الجماهير في كافة المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها... وتتلخص هذه الطريقة في اختيار عينة من جمهور الرأى العام يتم اختيارها بدقة بالغة،وتوجه إليها العديد من الأسئلة التي تحوى موجزاً كاملاً عن المشكلة المراد قياسها، وتوضع هذه الأسئلة طبقاً لخطة معده سلفاً، ويتم استخلاص النتائج من اجابات الأفراد على هذه الأسئلة.[27]

والاستفتاء الغرض منه معرفة الرأى العام عن طريق استبيانات بها أسئلة معينة للخروج منها بنتائج، وهي استطلاع رأى كل الأفراد الذين تؤخذ منهم عينات عشوائية، من كل قطاع للوقوف على هذا الاستطلاع.[28]

[27] سعيد سراج، الرأى العام مقوماته على النظم السياسية المعاصره، مرجع سابق، ص 49.
[28] تقنيات قياس الرأى العام، مرجع سابق، ص 94.

ويقسم الدكتور **محمد منير حجاب** طرق استقصاء الرأى العام ومراحله إلى طريقتين طبقاً لأداة الاستقصاء ولطبيعة البيانات الناتجة عنها وهي:[29]

أولاً: الطريقة الكمية:

وهي التي تقدم لنا نتائج الاستقصاء في صورة أرقام أو احصاءات رياضية أو رسوم بيانية، وتتضمن طريقة الاستقصاء والمسح العام وتحليل المضمون والمقابلة المقننة وقياس الاتجاهات.

ثانياً: الطريقة الكيفية:

وتستخدم للكشف عن مدى قوة اتجاهات الرأى العام، وتتضمن طريقة المقابلة الفردية والاستقصاء الفردي المتعمق، وطريقة الملاحظة المباشرة وطريقة المناقشة الجماعية والطرق الاسقاطية بمختلف أنواعها.

وعلى ضوء الطريقة المستخدمة للاستقصاء تتعدد المراحل المنهجية اللازمة لإجراء الاستقصاء ووفقاً لطبيعة الاستقصاء والغرض منه، وتتلخص مراحل استقصاء الرأى العام في النقاط التالية:

1. تحديد أهداف الاستقصاء.
2. وضع خطة للاستقصاء.
3. تحديد أداة جمع البيانات.
4. اختيار العينة.
5. إجراءات الثبات والصدق.
6. اختبار الأداة.
7. إدارة البحث.
8. تجهيز البيانات.

[29] محمد منير حجاب، أساسيات الرأى العام، مرجع سابق، ص 150-151.

9. عرض البيانات.
10. تحليل النتائج وتفسيرها.
11. تبويب النتائج وكتابة تقرير البحث.

ويعد الاستفتاء أو الاستقصاء من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها زيوعاً وانتشاراً في أوساط الباحثين المهتمين بقضايا الرأى العام، خاصة في مجالات العلوم الاجتماعية. كالإعلام والسياسة وعلم النفس والتربية وغيرها، والاستفتاء عبارة عن استماره يتم إعدادها من قبل أحد الباحثين وتحوي مجموعة من الأسئلة المغلقة أو المفتوحة أو كليهما، وتسلم باليد أو ترسل بالبريد لعينة من المبحوثين للإجابة عليها دون معاونة الباحث لهم، سواء في فهم الأسئلة أو تدوين الإجابات، ويقسم الخبراء الاستقصاء إلى عدة أنواع هي:[30]

(1) من حيث تكوينه وهيكله العام:

أ. الاستقصاء المقنن Structured: ويتضمن مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً ويستخدم عادة في التعرف على مجموعة من الآراء والمعلومات ووجهات النظر وأنماط الممارسة لدى مجموعة كبيرة من المبحوثين. ويزداد استخدامه كلما توفر للباحث إطار مرجعي كافي عن مشكلة بحثه والمتغيرات العديده المؤثرة فيها.

ب. الاستقصاء غير المقنن Unstructured: ويتضمن مجموعة من الأسئلة العامة التي تدور حول الموضوعات الرئيسية لمشكلة البحث، حيث تعتبر بمثابة مرشد للباحث في جميع المعلومات والبيانات المطلوبة، والتي تتم عن طريق المقابلة الشخصية للباحث مع مجموعة من المبحوثين، ويستخدم هذا النوع بهدف التعرف على وجهات نظر المبحوثين واتجاهاتهم ودوافعهم، لذلك يطلق على هذا النوع صحائف الاستبيان Interviewing Schedule تمييزاً له عن صحائف الاستقصاء المقننة، نظراً لأنه يعتمد على دور الباحث ومعرفته لأبعاد جديدة ومتنوعة عن طريق إتاحة الفرصة والوقت للمبحوث للاسترسال في الاستجابة،

[30] عبد الله محمد زلطه، الرأى العام والاعلام (القاهرة: دار الفكر العربي، ط1، 2001م)، ص 155-158.

ومهارة الباحث في إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة بحيث يمكن الحصول على أكبر كمية من المعلومات والآراء والاتجاهات والدوافع.

(2) من حيث اسلوب جمع المعلومات من الميدان:

أ. الاستقصاء البريدي Mailed Questionnaire: ويتم بإرسال صحيفة الاستبيان إلى العينة المختارة عن طريق البريد لكي يتم ملئها من قبل المبحوثين والإجابة عليها وإرسالها إلى الباحث أو الجهة المشرفة على البحث، ويعتبر هذا النوع شائعاً جداً في العديد من البحوث خاصة تلك التي تطبق على أعداد كبيرة من الجمهور المنتشرين في مناطق جغرافية متفرقة، تجعل من الصعب إمكانية الاتصال الشخصي المباشر بهم. ويتطلب هذا النوع من الاستبيان ضرورة أن تكون الأسئلة مصاغة ببساطة ووضوح تام وأن تتفق مع المستوي الثقافي والتعليمي للمبحوثين، وبالمقابل يجب على الجهة المشرفة على البحث أن توفر للمبحوثين إمكانية إرسال الردود، كأن تضع مثلاً عنوان الجهة المشرفة.

ب. الاستقصاء بالتلفون Telephone Interview: ويتم ملء بياناته عن طريق الإتصال تلفونياً بالمبحوثين، ويلجأ الباحث لهذا الأسلوب عندما يصعب عليه مقابلة المبحوثين في أماكن إقامتهم أو عملهم ويشترط في هذا الأسلوب توافر خطوط اتصال لدى مجتمع البحث.

ج. الاستبار: ويتم جمع بياناته عن طريق المقابلات الشخصية بين الباحث والمبحوثين وذلك في عدة حالات مثل: غموض مشكلة البحث وعدم توافر بيانات أساسية كافية عنها مما يستوجب إجراء دراسة استكشافية واستطلاعية تلقى الضوء على الجوانب المختلفة للمشكلة البحثية، وذلك عن طريق إعداد أسئلة تحمل رؤوس موضوعات ثم مقابلة المبحوثين للتعرف على آرائهم ومعلوماتهم ووجهات نظرهم حيال هذه القضية.

- الرغبة في التعرف على الدوافع والاتجاهات ووجهات النظر المختلفة لدى المبحوثين.

- عندما يطبق البحث على عينة من المواطنين البسطاء ذوي الثقافة المحدودة والأميين، هنا يضطر الباحث إلى الإلتقاء شخصياً بأفراد العينة للحصول على إجابات واقعية ومعبره عن آرائهم الفعلية.

وهناك استفتاء أدني منزله ويطلق عليه "حديث العمق" وقوامه ما جرى على تسميته بالأسئلة ذات النهايات المفتوحة والتي تحرض المبحوث أن يرد عليها بعباراته الخاصة، وبشئ من التفصيل، وهناك اعتبارات عدة تدخل في اختبار العينة لتكون ممثلة تمثيلاً صحيحاً للقطاع المراد إجراء البحث عليه، كأن يراعي التوزيع الجغرافي والمستوي الاقتصادي والمكانه الاجتماعية والثقافة والسن والجنس والمستوي التعليمي.[31]

ويمر الاستفتاء بعدة مراحل هى:-

(1) **الخطة العامة:** وهي عباره عن وضع تصور عام عن المشكلة المراد قياسها ويتم دراسة هذه المشكلة بعناية فائقة وتوضع الافتراضات المتنوعة عن إمكانية تنفيذ خطة الاستفتاء حسب طبيعة هذه المشكلة، ثم اختيار أنسب وسيلة للبحث، سواء عن طريق وسيلة التسجيل الذاتي وأداتها استمارة الاستفتاء، وهي التي يقوم الفرد بملئها بنفسة للرد على الأسئلة المبينة بها عن المشكلة المطروحة للقياس، وأما عن طريق وسيلة الأداء الشفهي، وأداتها كشف البحث وهو أن يقوم الباحث القائم بالقياس بملئها بنفسه عن طريق اتصاله، وفي هذه الحالة فإن الباحث يزيل الغموض عن الأسئلة بالشرح ويتحقق من عدم سوء فهمها، لكن عليه هنا عدم التأثير على الأفراد عند الإجابة بالتوجيه أوالإيحاء.[32]

(2) تصميم استمارة الاستفتاء: وتعتبر من أصعب وأخطر مراحل قياس الرأى العام حيث أن الدقة في اختيار الأسئلة وطريقة إعداد استمارة الاستفتاء وما تتضمنه من بساطة ووضوح ومراعاة نفسية وظروف المبحوثين، يكون لها أثر كبير في صحة أو عدم صحة النتائج المستخلصة من الإجابات، لذلك

[31] محمد عبد القادر أحمد، دور الإعلام في التنمية، مرجع سابق، ص 55.
[32] سعيد سراج، مرجع سابق، ص 51.

نجد أن المعاهد والهيئات التي تتولي قياس الرأي العام وتحليله، نجدها حريصة على تدريب القائمين على صياغة الأسئلة تدريباً واسع النطاق، يشمل جوانب متعددة من العلوم والمعارف النظرية والعملية. لذلك يجب أن يعهد إلى أخصائيين في قياس الرأي العام في عملية إعداد استمارة الاستفتاء.[33]

وهناك عدة جوانب يجب مراعاتها فى تصميم استمارة الاستفتاء هي: [34]

1. يجب أن تشتمل الاستمارة على مقدمة مقنعة للمبحوث وترشده الي كيف يملأ الاستبيان من خلال تصميمات واضحة.
2. يجب أن يكون ترتيب الأسئلة بادئاً بالأسهل ثم الأصعب.
3. يجب أن تكون الأسئلة متتابعة منطقياً حيث تبدأ بالموضوع العام وتنتهي بالخاص.
4. يجب أن تكون الأسئلة مرتبة حول موضوع واحد.
5. يجب أن يتم تصميم الأسئلة وطباعتها بشكل مريح في القراءة وفي تنسيق الصفحة إذ يجب أن يكون لكل سؤال فراغ ومساحة كافية للإجابة ذات النهاية المفتوحة.
6. يجب أن تكون الأسئلة قصيره وغير مزدوجه أو محشوه بالأسئلة المشتملة على أحرف العطف.
7. يجب أن تجنب الكلمات المتحيزة في وضع الأسئلة.
8. يجب تجنب الأسئلة التي تفرض علي المبحوث إجابة محدده.

والأسئلة التي يتم إعدادها قد تكون هي أحد الأنواع التالية:

- الأسئلة ذات النهاية المغلقة والتي تكون إجابتها بنعم أو لا – أوافق – لا أوافق – لا رأي لي.
- الأسئلة ذات الأجابات المتعددة.

[33] نفس المرجع ، ص 52.
[34] صالح خليل أبو أصبع، مرجع سابق، ص 316-318.

- الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، وفيها يترك للمبحوث فرصة للتعبير عن رأيه.
- الأسئلة ذات الإجابات التي تحتاج إلى ترتيب حسب الأولويات.

وعموماً يجب في إعداد الأسئلة، عدم الغموض وحسن الصياغة، وعدم استخدام كلمات فنية قد تحمل عدة معاني، وبساطة عرض المشكلة العامة المراد قياسها ومراعاة ثقافة ووعي الأفراد ، وعدم التلاعب بالألفاظ.

(3) اختيار العينة: ويتم اختيار العينة بمراعاة التعداد العام لجمهور الرأى العام وطبيعة هذا الجمهور من حيث السن والثقافة والوضع الاجتماعي والاقتصادي، وغير ذلك من الاعتبارات حتي تكون العينة ممثلة لكافة فئات جمهور الرأى العام المراد تطبيق الاستفتاء عليه.[35]

ومن طرق اختيار العينة الآتي: [36]

- اختيار العينة بطريقة عشوائية: وذلك لإعطاء الفرصة لجميع الأفراد للتواجد داخل العينة وحتى لا تثور احتمالات التدخل في اختيار أفراد العينة.
- اختيار العينة بالطريقة الطبيقية: وتصلح في أحيان كثيرة نظراً لعدم تجانس الأفراد في المجتمع فهم يتدرجون في طبقات متباينة، ويتم اختيار العينة داخل كل طبقة من طبقات المجتمع بطريقة عشوائية، وبذلك يتم ضمان حسن اختيار العينة.
- طريقة الصحة: وهي أكثر المعينات غير العشوائية استخداماً في بحوث الرأي العام، وتتم هذه الطريقة بقيام الشخص المكلف بالقياس ، بمقابلة عدد من الأشخاص لهم صفات اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية معينة داخل منطقة محددة من المجتمع وتتم هذه المقابلات حتى يتم الحصول على الحصة المطلوبة لكل طبقة من الطبقات، وهنا لا تتم المقابلات عشوائياً لكن الشخص المكلف بالقياس يستخدم أي معلومات تجعله ينتهي من الحصة المطلوبة بسرعة.

---

[35] سعيد سراج، مرجع سابق، ص 53.

[36] www. Ajyaal. Ma3ali.net

(4) تبويب البيانات: بعد جمع البيانات في استمارات الاستفتاء، يتم تبويب هذه البيانات وتفريغها في قوائم خاصة إما باليد أو باستخدام الآلات الإحصائية لأنها تساعد على إنجاز العمل بسرعة.

(5) تحليل البيانات والإجابات: في هذه المرحلة يقوم أخصائيوا قياس الرأى العام بعمليات تحليل البيانات وتبويب الملاحظات عليها وتفسير نتائجها، وتمثل هذه المرحلة الحصيلة النهائية لعملية القياس والتوضيح النهائي لرغبات وميول الجمهور.

(6) إعداد تقرير النتائج: بعد ذلك يقوم مسئولى القياس بإعداد تقرير نهائي لنتيجة القياس موضحاً به الملاحظات والنتائج والتوصيات واتجاهات الرأى العام تجاه المشكلة المطروحة للقياس، ويجب أن يتضمن التقرير كافة الخطوات التي تمت خلال عملية القياس والظروف والملابسات التي صاحبها، وأي عقبات صادفت عملية القياس، ومدى الاقبال من الرأي العام على الإستجابة بالأدلاء بإتجاهاتهم حول المشكلة المطروحة للقياس، ثم رفع هذا التقرير للجهات المعنية لإتخاذ قراراتها على ضوء النتائج التي توصل إليها قياس اتجاهات الرأى العام.[37]

ولطريقة الاستفتاء عدة عيوب هي:

1- انها تقيس الرأي الشخصي دون الرأي العام ، لا نها تعتمد علي سؤال الأفراد كل علي حدة ولا شك أن الأفراد لو سئلوا عن آرائهم كل علي حدة فإن الآراء تختلف كثيرا عنها إذا ما سئلوا عن آرائهم وسط الجماعة التي ينتمون إليها .

2- أنها لا تصلح الا للمتعلمين لأن الاستفتاء يفترض بالأشخاص معرفة القراءة والكتابة.

3- أن هذا النوع من القياسات قد يكون ناجحا في الدول المتقدمة ، ولكن في دول العالم الثالث نجد أن المخاوف الكثيرة التي تنتاب المبحوثين لأسباب سياسية أو

[37] سعيد سراج، مرجع سابق، ص 54.

اجتماعية تدفع بهم الي عدم الإجابة بشكل صحيح أو التهرب من الإجابة واغفال أسئلة دون أخرى .

4- أن هذا النوع من القياسات قد لايشكل تمثيلا صحيحا للمجتمع ، لعدم ضمان إعادة الاستفتاء من قبل من أختيروا من الأفراد وبذلك يكون العائد منه قليلا.[38]

ثانيا : طريقة المسح :

تعتبر هذه الطريقة أشمل واعم من طريقة الاستفتاء لأنها تقوم بقياس الرأي العام الظاهر والكامن الذي لا يعلن عنه الجمهور لاعتبارات عديدة كوجود حكم تسلطي أو الخوف من الجهر بهذا الرأي أو عدم اكتمال المعلومات الكافية عن المشكلة العامة المطروحة ، وعدم المام جماهير الرأي العام بما تعتزمه السلطة نحو هذه المشكلة.[39]

كذلك تتم طريقة المسح لمعرفة الرأي العام عن طريق اللقاء المباشر فإنه يتم اللقاء بالجمهور ، ولكن ليس كل الجمهور لأن ذلك صعب جدا، ولكن اذا كانت قضية معينة فانه يتم اللقاء بالجمهور فى كل الاحياء بنسب متساوية لبحث آرائهم ، وهي تعتبر من أفضل طرق قياس الرأي العام لأنها تتيح التعامل المباشر مع الجمهور ، وهذا ما يتيحه الاستفتاء إذ أنه يتم عن طريق الإذاعة والتلفاز وغيرها من الوسائط.[40]

وهناك وسيلتان لقياس الرأي العام عن طريق المسح هما :

أ. وسيلة الملاحظة : وهي تعتمد علي بث المندسين والجواسيس بين صفوف الناس وهي وسيلة مفيدة لقياس الرأي العام الكامن ، وذلك لصعوبة الوصول الي الأراء الحقيقية للناس من خلال أسئلة الاستفتاء ، إضافة الي مشاكل اختيار العينة وهل تمثل المجتمع الذي يجري فيه القياس تمثيلا صحيحا ، وتكاليف الاستفتاء الباهظة ، لأجل ذلك برزت طريقة **الملاحظة** : وهذه الطريقة تمتد

[38] حميد سميسم، نظرية الرأي العام، مرجع سابق ص 243.
[39] سعيد سراج ، المرجع السابق ص 55.
[40] تقنيات ثياس الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 94.

بجزورها الي التراث العربي الإسلامي فقد كان الخليفة عمر بن الخطاب يتنكر ليري الناس بماذا يشعرون وكيف يعيشون وكيف يفكرون ، وغيره من الخلفاء كذلك كان ملوك الهند القدامى يرسلون الجواسيس في أوساط الشعب ليس لمجرد التجسس فقط وإنما لابقاء الملك متلامسا مع الرأي العام يمجدون الملك ويطلقون الشائعات لصالحه.[41]

كذلك تستخدم وسيلة الملاحظة في العديد من البحوث الاجتماعية والسيكولوجية ، وتعتمد علي العديد من الملاحظين والمراقبين لقياس الرأي العام عن طريق ملاحظة جمهور الرأي العام للوقوف علي آرائهم بملاحظة تصرفاتهم السلوكية من شائعات ونكات سياسية وتعليقات متداولة بين الجمهور حيال المشاكل العامة ، وقد تم تأسيس أو جماعة لاستطلاع الرأي العام علي أساس الملاحظة في انجلترا عام 1937م وهي الجماعة المعروفة باسم (جماعة الملاحظة الجماعية Mass Observations) وقد أسسها كل من الباحثين **توم هارسون وشارل مارج** ، ولهذه الجماعة عدة أهداف تعمل علي تحقيقها هي.[42]

1. استيفاء الحقائق بأكبر قدر ممكن من الدقة .
2. تطوير طرق استفتاء هذه الحقائق وتحسينها
3. نشر هذه الحقائق علي أوسع نطاق ممكن

ب. وسيلة المقابلة : وتستخدم هذه الوسيلة في جمع المعلومات في بحوث الرأي العام وفي الدعاية والعلاقات الاقتصادية والتسويق وهي تعني التبادل اللفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين الشخص او الأشخاص المطلوب معرفة آرائهم.[43]

---

41 محمد عبد القادر أحمد ، دور الاعلام في التنيمية ، مرجع سابق ، ص 57.

42 سعيد سراج المرجع اللسابق ، ص56.

43 agaal mazali.net ، مرجع سابق.

وفي هذه الطريقة يجب علي القائم بالمقابلة اكتساب ثقة الأفراد وتفهم حالاتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية والوقوف علي كافة أبعاد المشكلة المطروحة حتي يتمكن من الاجابة بسهولة وصدق ، وكذلك يجب اعطاء الأفراد الوقت والتفكير للإجابة وتعتبر هذه الطريقة (الملاحظة والمقابلة) هي أنسب الطرق لقياس الرأي العام بين الشعوب النامية التي تزداد فيها نسبة الجهل والفقر والافتقار للوعي السياسي , والتي يزداد لدي لدي أفرادها نسبة الشك في كل ماله طابع رسمي أو شبه رسمي ، وكذلك الدول التي مازالت أجهزة الاعلام بها متخلفة ولا يوجد بها وسائل اتصال جماهيري متقدمة.[44]

ثالثا : طريقة تحليل المضمون :

أن فكرة تحليل المضمون في الواقع ليست جديدة ، وهي ليست قاصرة علي التحليل الإعلامى أو السياسي وإنما تمتد الي مختلف العلوم الاجتماعية ، كما هو الحال مع علم الاجتماع والقانون والتاريخ وغيره ... وهذه العملية يقوم بها كل فرد في كل لحظة من لحظات حياته اليومية وبصورة تلقائية ولا شعورية ، فكل كلمة تصدر من الفرد ، وكل رمز ينفصل عنه ، وكل حركة أو إشارة يعبر بها عن استحسان أو استهجان ، ليست الا مظاهر سلوكية علي من تتجه إليه ويفهم مدلولها ، وتحليل المضمون في عصرنا الراهن خطوة أكثر تقدما ، فهي أسلوب يرمي الي اكتشاف المقصود من العبارات والرموز والألفاظ التي تعتبر بها الحقيقة البشرية عن مفاهيمها فقط.[45]

[44] سعيد سراج ، ص 56.
[45] حميد سميسم ، نظرية الرأي العام ، مرجع سابق ، ص 256.

وتتم هذه الطريقة عن طريق مصادر معينة مثل الصحف والإذاعة والتلفزيون بالاضافة للمراكز المتخصصة، وتعتبر هذه الطريقة غير دقيقة لأن العمل الإعلامي قد يوجه في إطار حملة معينة فلا يكون ممثلا للرأي العام الحقيقي.[46]

لذلك يشترط في هذه الطريقة أن تكون وسائل الإعلام ممثلة تمثيلا صحيحا للرأي العام حيث يمكن رؤية من خلالها ، وهذا نادر الحدوث ، حيث الوسائل أما مملوكة ملكية عامة أو خاصة ، وفي الحالتين لا نستطيع أن نقول أن التطابق متوافر دائما بين الرأي العام وهذه الوسائل ليمكن الإطلاع علي أحدها من خلال الآخر وانه يكفي تحليل مضمون هذه الوسائل لمعرفة الرأي العام حقيقة. وهذه الطريقة قد تكون مفيدة إذا ما قمنا بتحليل مضمون عدة وسائل حول مسألة معينة.[47]

وتستخدم طريقة تحليل المضمون عادة في قياس الرأي العام العالمي ، حيث تهتم الحكومات المدنية بالوقوف علي اتجاهات الرأي العالمي ، حتي تساير سياساتها الداخلية والخارجية الاتجاهات العالمية الحديثة ، سواء كان في مجال السياسة أو الاقتصاد والثقافة أو الاجتماع وغيرها .... ونظرا لعدم امكانية استخدام طريقتي الاستفتاء و المسح في هذا المضمار ، نجد أن المهتمين بدراسات الرأي العام قد يلجأون الي طريقة تحليل المضمون ، وذلك بتحليل اتجاهات الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيري للوقوف علي اتجاهات الحكومات والشعوب في الدول الأخرى.

وتقوم الدول الأخرى بمحاولة التأثير علي اتجاهات الرأي العام بالدول الأخرى حتي تجعلها تسير في ركاب سياساتها ، بل قد تدفع هذه الشعوب الي القيام بثورات ضد أنظمة الحكم القائمة والتي تكون مخالفة لسياسات الدول الكبرى ، وقد ساعد التقدم المذهل في أجهزة الاتصال الجماهيري في هذا العصر علي تسهيل توصيل الأفكار

[46] تقنيات قياس الرأي العام , مرجع سابق ص 94.
[47] محمد عبد القادر ، دور الاعلام في التنيمية ى، مرجع سابق ص 85.

والمعلومات بسرعة خيالية الي جميع أنحاء العالم وتلاشي الفواصل الزمنية والمكانية بين الشعوب المختلفة علي الأرض.[48]

أخيرا يمكن القول بأن قياسات واستطلاعات الرأي العام تمثل "الوقوف علي اتجاهات الرأي العام تجاه قضية عامة أو عدة قضايا يدور حولها الجدل والنقاش وتمس المصالح العامة للمواطنين ، وتمثل قياسات الرأي العام كذلك نقطة الالتقاء للعديد من العلوم مثل علم السياسة والنفس والاجتماع والاقتصاد والأنثربولوجيا ، فضلا عن علم الإحصاء والرياضيات بصفة عامة . الامر الذي دفع بكل علم من هذه العلوم بخبراته المنهجية الي الاسهام في تدعيم قياسات وبحوث الرأي العام وبالتالي الي تدعيم أساليبها المنهجية ، بحيث أصبحت المحصلة النهائية لأساليب البحوث في مجال الرأي العام تجمع بين القياسات الكمية المبنية علي الأسلوب الإحصائي والمعالجات الرياضية البحتة من جهة ، وبين الأساليب الكيفية متمثلة فى الملاحظة الجاهيرية من جهة ثانية.واصبحت البحوث المتكاملة للرأي العام بذلك لاتقتصر علي اسلوب دون الأخر بل تحاول المزج بين أكثر من اسلوب طالما أن هذا يؤدي الي امتزاج الدقة بالعمق وبالشمول في قياسات الرأي العام وبحوثه.[49]

[48] سعيد سراج ، مرجع سابق، ص 56.
[49] حميدة سميسم ، مرجع سابق ص، 240.

بحوث استطلاعات الرأي العام:

أن الرأي العام هو تلك الرؤى والاتجاهات التي تشترك فيها الغالبية العظمي من الأفراد التي يمكن التوصل اليها عن طريق استطلاعات الرأي العام باستخدام عينات ممثلة.[50]

وتجدر الإشارة في البداية الي عدم وجود خلافات في المعني أو الاستخدام بين كلمتي استطلاع Poll ومسح Survey فالكلمتان تشيران الي طريقة منظمة لجمع المعلومات من عينة مسحوبة من مجتمع أكبر ورغم اختلاف الأصل اللغوي للكلمتين الا أنهما يستخدمان بمعنى واحد.

ويتفق أغلب الباحثين والمشتغلين في حقل استطلاعات ومسوح الرأي العام، على ان عام 1935م قد شهد بداية الاهتمام العلمي المنظم لإجراء استطلاعات الرأي العام، وفي اكتوبر من العام نفسه بدأت مؤسسة **جورج جالوب** تقديم خدماتها لـ(35) صحيفة، وسبق هذه المرحلة أو البداية محاولات كثيرة يمكن النظر اليها بوصفها بدايات تجريبية استفادت من تطوير اساليب ومناهج القياس ، ومن الفشل والنجاح الذي أحرزته في البحوث الاجتماعية، ومن اولى تلك المحاولات استطلاع الرأي الذي قامت به شركتان امريكيتان عام 1774م بتكليف من اول كونجرس امريكي لمعرفة مدي استجابة الجمهور لحرب الاستقلال الامريكية وقد جاء الاستطلاع الذي اجري بطريقة بدائية وغير سليمة علميا بنتائج غير متوقعة ولا تعكس رغبة المواطنين الأمريكيين في الاستقلال.[51]

ورغم عيوب هذه الاستطلاعات وما أثارته من ضجة في مدي امكانية استخدامها أو إجرائها وعلى التشكيك في سلامة ونزاهة أساليبها إلا أن الصحافة

[50] حسين شفيق ، سيكولوجية الاعلام، دراسات في علم النفس الاعلامي (القاهرة: دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع ، 2008م) ص 196.

[51] محمد شومات، اشكالية قياس الرأي العام (القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، 1999م) ص 75.

الأمريكية نتيجة اسباب سياسية واقتصادية نشطت في اجراء استطلاعات الرأي لجذب مزيد من القراء.

وتميزت في هذا المجال عدة صحيفة ابرزها صحيفة literary Digest.

لقد أصبحت استطلاعات وقياسات الرأي العام أحدي الوسائل المهمة لجمع المعلومات الأولية للباحثين الأكاديميين وللأعمال التجارية بعد ان كانت في السابق حكرا علي محطات الإذاعة والتلفزيون والصحف وخاصة CBS News و BBC وغيرها، وقد أصبحت واحدة من من أهم أدوات البحث في مجال من أهم الأدوات البحث في مجال العلوم الاجتماعية ودراسة الأسواق بالإضافة للمسموح السياسية واستطلاعات الصحف والإذاعات والتلفزيون وقد أشتهرت عدة مركز متخصصة هذا الإطار مثل مراكز **جالوب وهارس** للاستطلاعات، Gallup and Harris وقد أخذت استطلاعات الرأي هذا الموقع المتقدم بعدة أسباب:[52]

إذ انها تقتصر الزمن بصورة كبيرة مقارنة مع المسوحات الشاملة التي تحتاج لشهور لإعلان نتيجتها، لكن الاستطلاعات اليومية يمكن إجرائها في وقت أقصر كإستطلاعات الرأي التي تجري عبر الانترنت تستغرف أقل من 24 ساعة فقط كذلك نجد أن عامل التكلفة في استطلاعات الرأي العام هو من أسباب تقدمها إذ أن تكلفة إجراء هذه الاستطلاعات أقل بكثير من تكلفة المسوحات الشاملة التي تحتاج الي ميزانيات ضخمة وإلي عدد كبير من العاملين والي اشراف إدارة وغيرها من المعدات والآليات وكذلك يساعد استخدام استطلاعات الرأي العام علي انجاز مهمة جمع البيانات وتلخيصها وتحليلها في أقل وقت، فاستطلاعات الرأي في قناة الجزيرة يتم تحليلها بعد أقل من مرور ثلاثة دقائق من جمعها وكذلك (MBC) و(BBC) وغيرها .

[52] تقنيات قياس الرأي العام، مرجع سابق، ص 29-37.

أن طبقة المجتمع قد تفرض استخدام اسلوب العينات، حيث استخدم الإنسان فكرة العينات منذ فترة طويلة في حياته اليومية العادية دون أن يدري، فمثلا عندما يريد شخص شراء سلعة فإنه يأخذ عينة منها لاختباره وعندما يريد الطبيب عمل فحص لمريض فإنه يطلب قدر قليل من دمه وليس كل دمه، لذلك فإن العينات تمتاز بأنها اكثر اقتصاداً في النفقات والجهد سواء كان في العمل الميداني او عمليات المراجعة الميدانية والمكتبية وتنقسم العينات التي تستخدم في بحوث الرأي العام الي :

1. العينات غير الإحتمالية :

وتؤخذ بغير الأسس العلمية ومن عيوبها أنها لا تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا أو علميا ولا تصلح نتائجها للتعميم ومن أمثلتها (العينات العارضة) وهي الحالات التي تصادف الباحث (والعينات العمرية) حيث يختار الباحث عينات يعتقد أنها تمثل المجتمع كذلك (العينات الحصصية) وفيها يقسم الباحث عينات المجتمع الي طبقات او فئات بالنسبة للخصائص معينة ويعمل علي تمثيل كل فئة من فئات العينة بنسبة وجودها في المجتمع وهذا النمط مهم في بحوث الرأي العام الفورية وهي قليلة التكلفة، كذلك (العينات المتوافرة أو المتاحة Sample Available) والتي تتكون من مجموعة من الأفراد يسهل الوصول اليهم للدراسة، كذلك (عينة المتطوعين sample of volunteer A) وهي أيضا غير احتمالية حيث أن الأفراد مختارين أحصائيا بإسلوب عشوائي.

2. العينات الاحتمالية:

ويتم اختيار جميع مفرداتها من بين وحدات المعاينة التي يتكون منها المجتمع باسلوب احتمالي يوفر لكل وحدة من وحدات المعاينة فرصة متساوية مع باقي الوحدات ولذلك تستطيع تطبيق نظرية الاحتمالات عند تعميم النتائج علي المجتمع وهي ضرورية عندما يكون الغرض الوصول الي النتائج دقيقة يمكن تعميمها عل

مجتمع الدراسة ككل ويمكن قياس الأخطاء الناتجة عن عملية المعاينة والتحكم في هذه الأخطاء بأساليب يوضحها علم الإحصاء ومن أهمها :

أ. العينة العشوائية البسيطة:

تختار بطريقة تحقق وحدات المعاينة بالمجتمع نفس الفرصة في الاختيار والظهور واهم طرق اختيارها هو الاقتراع المباشر والجداول العشوائية والحاسب الآلي ومن مميزاتها، سهولة الاختبار من عيوبها انها لا تمثل كل مجموعة من المجموعات إذا كان المجتمع غير متجانس إضافة الي صعوبة اختيار العينة إذا كان المجتمع كبير.

ب. العينة العشوائية المنتظمة:

وتمتاز بسهولة اختيار مفرداتها وقلة تكاليفها ومن عيوبها التحيز.

ت. العينة الطبقية العشوائية :

تمتاز بدقة تمثيلها للمجتمع الأصلي وتقليلها من التباين الكلي للعينة وتوفيرها للوقت والتكاليف.

ث. العينة الثابتة او الدائمة :

وتبدأ بالاختيار العشوائي من المجتمع تم جمع البيانات من العينة علي فترات منتظمة، وتفيد في دراسة التباين والتغيير في الإتجاهات أو السلوك وفي دراسة الأثر الناتج عن مؤشرات متغيرة وهي سريعة وتكاليفها أقل وتحقق ثقة الباحث في أفراد العينة. ومن عيوبها أن أفراد العينة قد يتحولون الي نقاد وقد يتمسكون بآرائهم السابقة.

ج. العينة متعددة المداخل

وتتم علي أكثر من مرحلة حيث أن استطلاعات الرأي العام تنقسم وتمر بخمس مراحل هي: أخذ العينة sampling - تصميم الاستبانة واختبارها – توزيع

الاستمارات بمعني إجراء المعاينة interviewing - إعداد الجداول. تم تحليل البيانات analysis of the data.

مشكلات قياس الرأي العام في الدول النامية:

يفترض الباحثون ان استطلاعات وقياسات الرأي العام تتم بنجاح في الدول المتقدمة حيث تزداد درجة الوعي لدي الأفراد ونتيجة ارتفاع المستوي التعليمي والثقافي وسيادة النظم الديمقراطية التي تتيح امكانية التعبير الحر عن الآراء بالاضافة الي توافر كافة العوامل والإمكانات المادية والتكنولوجيا المتطورة التي تتيح القيام بهذه الدراسات والمسوحات، اما الدول النامية فتبرز فيها المشكلة بوضوح فعلي الرغم من الأهمية الكبيرة لقياس الرأي العام في هذه الدول نظرا لارتباط نجاح برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية والثقافية فيها عدا اعتماده علي القدر الكافي من المعلومات والبيانات الا ان عملية استطلاع الرأي العام وقياسه ودراسته في مثل هذه المجتمعات تكتنفها صعوبات كثيرة تعرض لها العديد من الباحثين أهمها:[53]

- عد الالتزام بالشروط الدقيقة لاجراء قياسات الرأي العام والتي بدونها لا تؤدي القياسات دورها الا إذا أريد لها تزييف موقف الرأي العام ولذلك فإن نتائج هذه القياسات لا تعكس حقيقة الرأي العام حول جزئية ما.
- عد التفسير الدقيق لنتائج القياسات في ضوء الكثير من المعطيات الثقافية حتى وإن توافرت شروط إجراء قياسات الرأي العام وهذا يؤدي الي الفشل كما حدث بالنسبة للقياسات التي أجريت أثناء الحرب الأمريكية في فيتنام.
- افتراض الوعي العام لدي أفراد عينة القياس بالاضافة الي الوعي الخاص بموضوع القياس وهذا الوعي له ارتباط بالمستويات التعليمية والثقافية.
- عدم صدق بعض أفراد العينة في التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم ويرجع ذلك في الخوف أو السرية.
- توجه أجهزة الإعلام في الدول النامية لدعم أنظمة الحكم القائمة (الدعاية للنظام) مما يؤدي الي البلبلة والخلط في المفاهيم بين الجماهير المتلقية

[53] محمد خير حياب، أساسيات الراي العام، مرجع سابق، ص 143-146.

للخدمات الإعلامية ويؤدي بالتالي الي تلوين نتائج الاستطلاعات لنقص في المعلومات أو بروز معلومات ذلك طابع معين.

- ارتفاع نسبة الأمية وعدم القدرة علي القراءة والكتابة مما يحول دون تكوين وعي عام لدي الجماهير وبالتالي يقلل من الاستفادة من المعلومات المتاحة ومن قدرة وسائل الإعلام علي أداء رسالتها.
- عدم كفاية الموارد المالية للدول النامية بما يحول دون إجراء قياس علمي دقيق وذلك لما يتطلبه من تكاليف باهظة وأجهزة تكنولوجية متقدمة.

كذلك من مشكلات قياس الرأي العام في الدول النامية الاستخدام المحدد لاستطلاعات وقياسات الرأي العام في المنطقة العربية والأفريقية حيث أنها حديثة عهد بهذه الاستطلاعات وبالتالي فإن دور هذه الإستطلاعات في صناعة القرار محدود أيضاً في حين ان الدول العالم الثالث أحوج ما تكون لمثل هذه الاستطلاعات حتي تعينها في رسم السياسات العامة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لبناء الدولة الحديثة الغير مبنية علي الشللية والطائفية والحزبية والعسكرية والعنصرية بل المبنية علي تطلعات الغالبية العظمي لجماهير الشعب وبالتالي تكون للقرار درجة عالية من الرضا وسط الجمهور لأنه نابع منها، وتكتنف استطلاعان الرأي في الدول النامية بعض الصعوبات والعقبات المتمثلة في:[54]

- تصنف هذه الاستطلاعات والقياسات من قبل القادة والحكومات ضمن منظومة الترف الفكري والتنظيري الأكاديمي فدائما تشعر الحكومات بأن هذه الاستعلامات لها أهداف وغايات تتعلق بالطعن في شرعيتها او تحريض الرأي العام عليها وإنها لا تنطلق من المصالح الوطنية.
- كذلك تسود ثقافة الشك وعدم الثقة في المراكز البحثية التي تجري مثل هذه الاستطلاعات من قبل المواطنين الذي يشاركون في ملء استماراتها ما يقلل الجدية النسبية في اعطاء الرأي الصحيح.

[54] تقنيات قياس الرأي العام، مرجع سابق، ص 44-49.

- عدم استقرار السياسيات التي تنتهجها الدولة على الاستطلاعات وتذبذب هذه السياسات مع تغيير كل حكومة (تعاقب الحكومات) وكل وزارة وكل وزير يؤدي الي عدم الثيبات مما يؤثر سلبا علي استطلاعات الرأي العام وربما يوصم للقائمين علي أمر الاستطلاع بأنهم عملاء وربما يتم اعتقادهم، منما يؤدي الي تردد البعض في اجرا هذه الاستطلاعات.
- ضعف البيانات التحتية في مجال استطلاعات الرأي العام والدراسات والبحوث والتدريب.

ويري **سمير محمد حسين** ان التخلف التكنولوجي في الدول النامية في المجالات المرتبطة بالرأي العام من حيث تكوينه وحشده وبلورته امكانية قياسه يؤدي الي التخلف في مجال استطلاعات الرأي العام خاصة وان عملية القياس للرأي العام بالحالية والآنية والسرعة نظرا لارتباطها بموضوعات وقضايا حالية وعاجلة. [55]

كذلك الأوضاع الاقتصادية القائمة، حيث أن انعكاسات اقتصادية الندرة علي الرأي العام تختلف كثيرا عن انعكاسات اقتصاديات الرفاهية، حيث يركز الرأي العام علي المشكلة الاقتصادية وكيفية علاجها، هذا بالإضافة الي مجموعة متنوعة من المشكلات المنهجية الناجمة عن الأوضاع الثقافية والتعليمية ودرجة الوعي في الدول النامية، والتي تحول دون القيام باستطلاعات الرأي العام وقياسه والتوصل الي نتائج ذات دلالة بشأنه، نظراً لما يواجهه الباحثون في هذا المجال من صعوبات ومعوقات منهجية وصعوبات مرتبطة بدرجة وعي المبحوثين وإمكانية التعرف علي آراهم الحقيقية بطريقة ميسورة، ونوع أدوات البحث المستخدمة، وطرق جمع المعلومات وأساليب صياغتها وإعدادها ونوع المنهج الذي يمكن استخدامه وكشف مدي الصدق والثبات في المعلومات التي تم جمعها.[56]

[55] سمير محمد حسين، الرأي العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية، مرجع سابق، ص 94.
[56] نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة

وتواجه عملية قياس الرأي العام في العالم الثالث مجموعة من المشكلات متمثلة في :

1. نقص المعلومات كما وكيفا المتاحة للأفراد، فمن لا معلومة له لا رأي له، خاصة ونحن نعيش في عصر تدقيق المعلومات (الانفجار المعلوماتي).
2. النقص الشديد في وسائل نقل المعلومات.
3. انخفاض دخل الفرد، حيث يحول دون شراء وسائل الاعلام المطبوعة والتعرض للأنترنت وغير ذلك.
4. كثرة المشكلات المنهجية التي تواجه قياس الرأي العام.
5. عدم وجود محكات خارجية للقياس وقلة الباحثين والمؤهلين والمدربين والأمناء لجمع المعلومات.[57]

[57] عاطف عدلي العبد ، الرأي العام وطرق قياسه ، مرجع سابق ، ص 114

المبحث الثالث

أنواع وخصائص ووظائف واتجاهات الرأي العام

وعلاقته بوسائل الإعلام الجديدة

أولاً: أنواع الرأي العام:

تختلف تقسيمات الباحثين للرأي العام اختلافاً كبيراً، وذلك طبقاً للمعايير التي استخدمها الباحثون لتقسيم الرأي العام، فالبعض يقسمها على مبدأ استمرارية الرأي، وآخرون يجعلون من الظهور والعلانية معياراً للتقسيم، بالإضافة إلى معايير أخرى، مثل المعيار الجغرافي ومعايير الوضوح والصراحة، والوجود، والثبات والحجم، والحركة...الخ.

إذن هذا يوضح عدم اتفاق العلماء والباحثين حول تقسيم كلي وشامل لأنواعه وهذه التقسيمات ربما تعين على توضيح أكثر وأعمق لمفهوم الرأي العام.

التقسيم حسب عمق التأثير والتأثر:

يقسم البعض الرأي العام حسب عمق التأثير والتأثر على النحو التالي:

1- الرأي العام النابه أو القائد أو المسيطر:

ويتكون من صفوة القوم وخاصة المتعلمين والمثقفين: حيث يمثلون صفوة قادة الرأى والمفكرين وأساتذة الجامعات والعلماء والكتاب والساسه، وهؤلاء نسبه قليلة من الشعب، وتعتبر وظيفتهم في المجتمع وظيفة القائد الذي يقود ويثقف ويوجه ويرشد الناس، ولهم أهداف معينة يحرصون على اقناع الشعب بهاء، ويبذلون في سبيل ذلك

جهداً ليس في سبيل أو مقدور المواطن العادي بذله بما لهم من قدره على الاقناع والتأثير لأنهم يريدون أن يقودوا ويرشدوا ويوجهوا الرأي العام القارئ والمنساق في النواحي السياسية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية. وهذه الصفوه لا تتأثر بوسائل الإعلام والدعاية المختلفة، بل في الغالب تؤثر في تلك الوسائل بأفكارها وآرائها، حيث بحثون الامور ويدرسون الأخبار والحقائق ويقلبونها على كل الوجوه، ولا يتقبلون الامور ببساطة وإنما بعد محاولة الاقناع والاقتناع، ويسمي هذا النوع بالرأي العام المستنير، أو القائد، أوالرائد، أو المسيطر.[58]

2- الرأي العام القارئ أو المثقف:

ويختلف حجم هذا الرأي حسب درجة التعليم في المجتمع، وهو رأي يؤثر فيما هو أقل منه درجة من حيث الثقافة والتعليم، ويتأثر بوسائل الإعلام والدعاية بدرجات متفاوتة حسب مستوى نضجه، ويؤثر في وسائل الإعلام بقدر محدود بما يصدر عنهم من آراء ومناقشات ونقداً .[59]

3- الرأي العام المنقاد:

يتكون من الفئة التي لا تنتمي إلى الفئتين السابقتين وهو رأي السواد الأعظم من الشعب من غير القادرين على مواصلة الإطلاع والبحث ومتابعة الأحداث ومجرياتها، ويضم كذلك فئة الأميين، حيث ينقاد هؤلاء لما يوجهه لهم أفراد الرأي المستنير، وتؤثر فيهم وسائل الإعلام والدعاية.[60] ومن القوانين التي توصل إليها **كاتنريل:** أن الرأي العام الفردي قد تلونه الرغبة والهوى، وحينما يكون الرأي في مجمله مؤسساً على الهوى أكثر ما يكون مبنياً على المعلومات والحقائق فإنه يتخذ موقفاً متطرفاً من الأحداث.[61]

[58] مختار التهامي وآخرون، الرأي العام، مرجع سابق، ص 24.
[59] نفس المرجع، ص 25.
[60] عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق، ص 22.
[61] محمد عبد القادر أحمج، الإعلام والتنمية، مرجع سابق، ص 52.

التقسيم وفقاً لعنصر الزمن:

1- رأي عام دائم:

وهو الرأي الذي يتصف بالثبات والاستمرار لفترة طويلة نسبياً، وهذا الرأي غالباً ما يكون متصلاً اتصالاً وثيقاً بالميراث الثقافي، والرأي العام الدائم يظل مستمراً طالما أن الأسباب التي أدت إليه ما زالت قائمة.[62]

2- رأي عام مؤقتاً :

وهو الرأي الذي يقدم حول حادثة طارئه لا تستمر فترة طويله ويزول هذا الرأي بمجرد زوال الأثر الواقع على الأفراد نتيجة الحادثة الطارئه.[63]

الرأي الائتلافي:

هو ائتلاف بعض الآراء في الجماعة إزاء مشكلة معينة في وقت محدد تحت ظروف خاصة مما يستلزم وجود هذا الرأي الائتلافي.

الرأي العام الصريح (أو الظاهر):

هو الذي يعبر صراحة عن آراء الناس واتجاهاتهم ويعبر عنه صراحة وجهراً في حرية دون خوف.[64]

الرأي العام الإقليمي:

[62] مذكرة في الرأي العام، بدون مؤلف، أرشيف الباحث.
[63] نفس المرجع السابق.
[64] محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالى (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ط3، 2000م)، ص 137-138.

هو الرأي العام السائد بين عدة شعوب متجاورة جغرافياً، وتربطها أهداف ومصالح مشتركة، ومن أمثلته الرأي العام العربي إزاء قضية فلسطين، الرأي العام الإفريقي إزاء قضية التفرقة العنصرية...الخ.[65]

وهذا النوع من الرأي العام يتميز بـ:

- المصحلة المشتركة بين الشعوب والأهداف المشتركة.
- الشعوب المتجاورة جغرافياً يربطها تقارب في العادات والمعتقدات والتقاليد والثقافة.

الرأي العام المحلي:

يعبر عن الرأي السائد في منطقة جغرافية معينة قد تكون قرية أو مدينة أو محافظة أو ولاية داخل دولة ما، ويأخذ هذا النوع من الرأي العام بخصائص المجتمع المحلي التي أجملها بعض الباحثين في الآتي:

أ. الإنتماء: وهو ظاهرة الشعور الشديد لدي الأشخاص بالإنتماء للمجتمع المحلي.
ب. الصغر: وهو أن المجتمع ككل يكون وحدة مستقلة للملاحظة المباشرة، كما يصلح أي جزء منه –كالعائلة مثلاً.
ج. الاكتفاء الذاتي: بمعنى أن جميع أنواع النشاط (الاجتماعي، الاقتصادي) داخل المجتمع تستغرق كل حياة الفرد والجماعة.
د. التجانس: تشابه نشاط الأفراد واتجاهاتهم وخصائص الديموغرافية.[66]

الرأي العام العالمي:

كمصطلح يعنى كل تعبير تلقائي عن وجهة نظر معينة لا تقتصر على إثبات وجودها على مجتمع محلي معين وإنما تتعدى الحدود بين الجماعات السياسية في التعبير عن نوع معين من التوافق بين الطبقات أو الفئات التي تنتمي إلى أكثر من

[65] عبد الله محمد زلطة، الرأي العام والإعلام، (القاهرة: دار الفكر العربي، ط1، 2001م)، ص 18.
[66] سمير محمد حسين، الرأي العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية، مرجع سابق، ص 35-36.

دولة واحدة سواء أكانت تلك الدول في مجموعها تكون مجتمعاً إقليمياً دولياً، أو كانت تنتمي إلى أكثر من مجتمع إقليمي دولي.

وهذا التعريف يعبر عن أكثر من حقيقة أهمها:

أ. إن الرأي العام ليكون عالمياً يجب أن يعبر عن اتجاه تلقائي من جانب أكثر من مجتمع واحد في محيط الأسرة الدولية.

ب. أنه يشترط بهذه (التلقائية) أن تكون في أكثر من مجتمع سياسي واحد، ويقصد بالمجتمع السياسي المجتمع غير التابع أي الدولة المستقلة في معناها الحقيقي، وطالما وجد الرأي العام وقد اكتسب صفة التوافق في أكثر من مجتمع سياسي فإنه يصطبغ الرأي العام العالمي.

ج. إنه يتمتع بكل مظاهر التعبير عن فكرة الرأي العام، ومن ثم فهو أولاً رأي وثانياً عام.

الرأي العام الاستاتيكي Static:

يمكن أن يطلق عليه الرأس العام المستقر أو غير المتحرك، ويستمد قوته من القتاليد والعادات والقيم والمبادئ المستقرة ويقول الفقهاء أن الرأي العام الاستاتيكي أشبه بمواقف جماعية ناتجة عن مجموعة من الآراء المعتنقة دون تمحيص وبقدر ما هو جامد فإنه مستقر إلى حد كبير. إذن هذا النوع من الرأي العام ناتج عن مجموعة آراء معتنقة بالفكرة.

ويستمد قوته وسلطته من العادات والتقاليد والقيم والمبادئ.

يتميز بالاستقرار.

الرأي العام الديناميكي Dynamic:

يمكن أن يطلق عليه الرأي العام المتحرك أو النشط (Active) وهو الذي ينشأ عن الرغبة في التعبير، ويعتمد على الحيوية، التعقل والتحميص ولاشك أن الرأي العام الديناميكي يتواجد بشكل ظاهر وواضح في الدول الديمقراطية التي تحترم حكومتها الديمقراطية رأي الشعب، ولا تتخذ أي قرار مهم إلا إذا كان متفقاً مع توجيهات الرأي العام، ويراعى المصلحة العامة للأغلبية، وتشارك الأحزاب ومؤسسات المجتمع المدني في صناعة هذا القرار قبل اتخاذه وإصداره من قبل الجهة المختصة.[67]

يتميز هذا النوع من الرأي العام بالآتي:

- يتكون نتيجة للرغبة في التعبير.
- اعتماده على التعقيل والتحميص.
- يوجد بشكل واضح وظاهر في الدول الديمقراطية.
- حكوماته تحترم رأي الشعب.
- يهتم بالمصلحة العامة لغالبية الشعب.
- إتاحة الفرصة للأحزاب والمؤسسات في صناعة القرار.

الرأي العام المرتبط بإثارة الاتجاهات أو عدم إثارتها:

ويشمل هذا التقسيم الرأي العام الفعلي والرأي العام الكامن، ويشرح **دوب (Doob)** ذلك بقوله: عندما تكون هناك ردود فعل بالنسبة لقضية معينة فإن الرأي العام في هذه الحالة يمكن أن يكون خارجياً أو داخلياً (أي معبر أو غير معبر عنه) كما أنه يكون رأياً عاماً فعلياً كذلك.

وعلى ذلك فالرأي العام الفعلي يدل على أن الاتجاهات قد أثيرت وأن لها بعض التأثير على السلوك الداخلي والخارجي. ومع ذلك فيمكن أن نتوقع في كثير من الأحيان، وجود رأي عام قبل ظهور قضية معينة ومن هنا جاء مصطلح الرأي العام

[67] عبد الله زلطة، الرأي العام والإعلام، مرجع سابق، ص 20.

الكامن للدلالة على أن هناك اتجاهات لم تتبلور بعد، حيال قضية معينة أو أنه لم يحدد ما يثير هذه الاتجاهات.

وظائف الرأي العام:

يقصد بوظيفة الرأي العام هي ما يمليه الرأي العام من مقاصد وأهداف أو برامج وتفضيلات حيث تحدد المهام المنوطة بالرأي العام في المجالين التاليين:

وظائف الرأي العام في المجال السياسي:

يعد الرأي العام إحدى القوى السياسية الفعالة داخل الوجود السياسي من خلال تحديد طبيعة الممارسات السياسية.

التأثير على القرار السياسي:

من خلال اعتماد مبدأ الديمقراطية التي تعني سلطة الشعب لذلك فإنه من المفترض أن القرارات الهامة في الدول تتبني على الرأي العام.

التأثير على الانتخابات:

تسمح عمليات الانتخابات بإختيار القيادات السياسية في إطار الحدود التي يرسمها ويتقبلها الرأي العام ويمارسون السلطة في إطار الحدود التي يرسمها ويتقبلها الرأي العام.

التأثير على الحكم:

من خلال رسم الخطط والمشاريع السياسية للقادة السياسيين.

انجاح خطط الدولة :

حيث يعمل الرأي العام علي إنجاح خطط الدولة في التنمية الشاملة كما يقول بدور إحباطها إذا لم تتمكن من إقناعه بتوجيهاتها لذي تسعي الدولة الي دعوة الناس للمشاركة في الوضع هذه الخطط وتنفيذها إذ أن نجاحها يعتمد وبشكل كبير في خلق رأي عام ومتفاهم ومشارك معها.

تحديد ملامح السياسة الخارجية :

حيث أن له دور هام في هذا المجال؛ من خلال الضغوط التي يمارسها علي الحكومة، حيث ان الجهة التي تضع السياسة الخارجية لها حدود معينة أن تأخذ في اعتبارها رغبة الشعب أو علي الأقل تقدير ما يمكن تقبله.

التحديث السياسي :

أي التنمية السياسية من خلال تطوير الهيكل المؤسسي والآلية اللازمة والقادرة علي استيعاب التقاليد الجديدة التي تخلقها حركة التغيير الاجتماعي حيث يساهم الرأي العام بهذه العملية .

إصدار القوانين والتصديق عليها:

حيث أن القوانين ما هي إلا تعبير عن رغبات الرأي العام لنظم الاجتماعية والمثل الأخلاقية التي تؤمن بها الجميع ويسعون الي تحقيقها ، وكذلك ، وكذلك عندما تصدر السلطات قوانين جديدة فإنها تأخذ مكانتها كموضوع يشغل الجماعة ويتكون حولها رأي عام مؤيد أو معارض لذلك من الضروري التمهيد لصدور القوانين بتهيئة الأذهان لها ومحاولة التأكد من وعي الرأي العام بفائدتها والغرض الحقيقي منها كما حدث في مصر عام 1977م عندما قررت الحكومة رفع الأسعار واضطرت بعد ذلك الي خفضها الي ما كانت عليه نتيجة لعصبية الرأي العام ، فهذا يؤكد علي مدي قوته لإلغاء القوانين .

الوظائف الاجتماعية :

وظائف الرقابة الاجتماعية :

تتمثل في المحافظة علي العادات والتقاليد والقيم الموجود في المجتمع ما يتضمنه هذا من المعارضة الظاهرة أ و الكامنة لأي تصرف لا يتفق وعادات المجتمع لهذا يحرم الرأي العام القيام بأفعال تتنافي وأوامر الشرع وحرمات الناس، بل ويفرض الرأي العام علي الغرباء نفسه حينما يعيشون تحت مظلة هذا المجتمع .

ومن الخلال هذا يحافظ الرأي العام علي المثل والقيم الأخلاقية في المجتمع فهو يوجه تيار اللوم والتحفيز تارة والتكريم والتشريف تارة أخري حسبما يكون المسلك متفقا عليه أو غير متفق عليه .

تطوير الحياة الإجتماعية :

حيث أن تطوير الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية مكن الوظائف الرئيسية له والتي تظهر في قدرته علي تغيير الآراء والأوضاع والأنشطة والتشريعات أو تعديلها أو علاج ما يحتاج منها الي علاج وهو ما يحدث غالبا تحت ضغط الرأي العام كما يعتبر الرأي العام الدليل العلمي لتقييم نشاطات الهيئات والمؤسسات في مدي نجاحها ونوعية الخدمة التي تقدمها . ولذلك فالهيئات بمختلف أنواعها الرياضية والتعليمية والعلمية .... تحتاج لرضا الرأي العام ومساندته ليحافظ علي جودها والا فشلت برامجها وتوقفت عن العمل ، بل لا تنجح من دون مساندته .

التعبئة الاجتماعية :

مثل إصدار القوانين عرض الحقائق كاملة، حيث أن إخفائها يؤدي الي الإضرار بالحكومة إذ يؤثر في قدرتها علي التعبة الاجتماعية لذلك فإن القضاء علي الشائعات من خلال سياسة عرض الحقائق يخلق تأييدا .

ويمكن إجمال هذه الوظائف في النقاط الآتية :

- للرأي العام أهمية بالغة في مساندة الأفكار الاجتماعية والسياسية أي أن نجاح أي فكرة أو اتجاه سياسي أو اجتماعي يتوقف علي مدي دعم الرأي العام الفكرة أو هذا الإتجاه (مساندة الأفكار السياسية).
- الرأي العام يعمل علي إنجاح خطط الدولة في التنمية الشاملة.
- الرأي العام هو أحدي العوامل المؤثرة علي أن الحكم (إن المسئولين في أي حكومة يفترض أن يمثلوا الشعب تمثيلا صحيحا ويعكسون الرأي العام).[68]
- يعمل الرأي العام علي رعاية المثل الإنسانية والقيم الاجتماعية والخلقية ذلك أن الرأي العام يعد أقوي سند أخلاقي والمثل والقيم نظرا لقوته وضخامته .
- يلعب الرأي العام وظيفة مهمة في سن القوانين والتصديق عليها أو إلغائها .
- يتولي الرأي العام مساندة الهيئات والمؤسسات السياسية والاجتماعية والاقتصادية ولا شك أن تأييد الرأي العام ضروري لنجاح أي فكرة تدعو لها الحكومة أو مؤسسة أو منشأة وقد تكون الفكرة سابقة لأوانها فيقف ضدها الرأي العام ويقاومها .
- من أهم وظائف الرأي أيضا رفع الروح المعنوية لأفراد المجمع ، خاصة حينما تتعرض الأمة لكارثة أو لغز خارجي .
- لرأي العام دور مؤثر في الدول الديمقراطية في تكوين السياسة الخارجية لهذه الدول.[69]

خصائص الرأي العام :

[68] محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العام، مرجع سابق، ص 141.
[69] عبد الله زلطة ، الرأي العام الإعلام ، مرجع سابق ، ص 31-33.

أورد عدد من الباحثين عدة خصائص للرأي العام ومن الصعب تعميمها ويمكن ذكر بعضا منها فيما يلي :

1- الرأي العام الساكن أو الكامن : يتحول الي رأي عام صريح في حالة ظهور قضية هامة بعد حدوث قلق أو تصادم أو هزيمة .
2- يقوي الرأي العام ولا يسهل خداعه لو كان متعلما وعالما بكل أطراف الموضوع .
3- يشتد الرأي العام حساسية بالنسبة للحوادث الهام .
4- ينمو الرأي العام إذا كسب رأي الأغلبية .
5- قد يكون الرأي العام مائعا ، ليقلل من خيبة الأمل أو التصادم أو الثورة.[70]
6- مدي انتشار الرأي العام بين الجمهور الذي يقاس رأيه حول ثضية أو موضوعغ أكان الجمهور عاما أو نوعا خاصا .
7- استمرار الرأي العام حول قضية معينة ومدي هذا الإستمرار .
8- شدة الرأي العام وقوت بين الجمهور اذاء القضية او المشكلة أو الموقف
9- معقولية الرأي العام ومدي ارتكازه علي أسس منطقية مقبولة.[71]
10- إن الرأي العام يمثل ظاهرة معنوية ويجب الاعتراف به وبدوره وتأثيره في المجتمع .
11- للرأي العام تأثير كبير علي صناعة القرار ، وهو ما يعطيه أهمية ومغزى حقيقي
12- الاتجاه وهو تحديد درجة موافقة الفرد أو معارضة لحل المسألة المثارة.
13- المجال ويعني اتساع أو ضيق المسائل المثارة أي نطاق وحجم الرأي العام
14- القوة وتعني مدي ارتباط الرأي بعواطف وانفعالات الجمهور، أي مدي الاهتمام.[72]

[70] محمد عبد القادر حاتم ، ديمقراطية الاعلام والاتصال ،(القاهرة: الهيئة المصر ية العامة للكتاب، 1996م)، ص 87-88.
[71] سمير محمد حسين ، مرجع سابق ، ص 79
[72] محمد منير حجاب ، أساسيات الرأي العام ، مرجع سابق، ص 58-59

15- يتقرر الرأي ارتباط الرأي العام علي أسس من المصالح الذاتية ومن الصعب تغيير الآراء المبنية علي هذه المصالح.

16- لا يتوقف الرأي العام لحوادث بل يستجيب لها فقط.

17- الرأي العام شديد الحساسية بالنسبة للزعامة والزعماء في وقتن الأزمات.

18- الرأي العام المبني علي الدراسة الواعية أكثر تعقلا وصلابة من الرأي العام المبني علي الرغبات والنزوات الانفعالية.

19- لا يبقي الرأي العام منفعلا لمدة طويلة الا إذا شعر الناس أن مصالحهم معرضة للخطر.[73]

20- يمكن ان يكشف الرأي العام عن نفسه (ويعبر عن نفسه) عندما تكون قوة الدفاع (العامل المؤثر) كبيرة أو يكون التعبير عن الإتجاه بالأفعال ذات نتائج طيبة أكثر من النتائج السيئة.

21- الرأي العام يختلف في درجة العمق والقوة بمعني أن المسألة أو القضية التي لا تثير رأيا له عمق ظاهر ، يكون تأثير طفيف ، بينما المسألة التي تثير رأيا له عمق أكبر في مقدمة الأولويات بالنسبة للعمل الحكومي ، والسياسية العامة .

22- يختلف الرأي العام في درجة ثابتة ، بمعني أن الرأي الذي يعتنقه الشخص بثبات وايمان كبير ليس من السهل تغيره.[74]

عناصر تكوين الرأي العام :

من خلال تعدد التعريفات المرتبطة بالرأي العام ونوعية التصورات التي ترتبط بهذا المفهوم يمكن استنتاج مجموعة من العناصر التي يتكون منها الرأي العام :

1. **وجود مشكلة أو قضية عامة :**

شعور أفراد الجماعة بوجود قضية تشغلهم وترتبط بمسألة جودهم أو علاقتهم بالبيئة التي يوجدون فيها .

[73] عبد الله زلطة ، مرجع سابق ، ص 22.

[74] عاطف عدلي العبد ، مرجع سابق، ص 126-127.

2. **طبيعة الجمهور :**

الجمهور هو أحد عناصر الرأي العام ، وغالبا ما يتسم جمهور الرأي العام بالاتفاق حول المشكلة وأهميتها رغم اختلافهم من حيث انتماءات أفرادهم ومستوياتهم التعليمية والثقافية .

3. **أولويات وأهمية المشكلة لدي الجمهور :**

يعكس الأي العام رأي الجماعة ككل ، ويعبر عن مدي حجم المشكلة ومحاولة حلها وتناولها وعرضها بصورة ملائمة في ضوء متطلباتهم واهتماماتهم الواقعية .

4. **التعبير عن الرأي العام :**

غالبا ما تطرح الأفكار حول موضوع أو مشكلة الرأي العام في صورة متباينة عند التعبير عنها ، ويعد هذا النوع من الاختلاف حول المشكلة يوجد اتفاق جوهري المضمون العام لها ولا يتم استخدام الوسائل للتعبير عن هذا الرأي لتعزيز أهميته لدي الجماعة وخلق نوع من الاتفاق والرأي العام حولها .

5. **حجم الجمهور :**

تبرز اهمية الرأي العام وتكوينه وتأثيره طبقا لحجم الجماعة والجمهور الذي يشكلون قوة ضغط سياسية واجتماعية وثقافية ودينية حول الموضوع المثار حوله الآراء وتتبلور لزيادة مستويات الفاعلية والتأثير للرأي العام .

6. تأثر الرأي العام :

للرأي العام أدوار متعددة في سلوك الأفراد والجماعات والسياسة الحكومية والعالمية لذا تسعي كل المؤسسات والمنظمات المرتبطة بتشكيل هذه السياسات

أن تلبي حاجات الجماهير التي لم تنجح الا من خلال وجود نوع من التوافق والانسجام مع الرأي العام ورأي الأغلبية من الجمهور.[75]

العوامل المؤثرة في تكوين الرأي العام :

- **عامل الثقافة المجتمعية :**

الثقافة المجتمعية هي مجموعة من السنن والتقاليد والعادات والآداب والفنون والقيم والعائد والأفكار والخبرات وهي جميعا تشكل منظومة الثقافة لكل مجتمع وهذه المنظومة بدورها سوف تستحضر حين تواجه جماعة معينة علي صعيد محلي او وطني أو إقليمي أو اعلامي توجه قضية ما لكي تنجح أ تعيد تشكيل رأي عام بصددها واستحضار الثقافة المجتمعية تجعل من تلك الثقافات عاملا مؤثرا ربما في وجود الرأي العام أو عدمه وفي تحديد مساراته واتجاهاته وفي مدي انتشاره وشدته .

واستخدمت هذه المنظومة المملكة المتحدة في عهدها الاستعماري .

وخلاصة القول أن الثقافة المجتمعية تشكل اهم العوامل المؤثرة في تكوين الرأي العام.

عامل الزعماء في المجتمع:

الزعماء في كل المجتمعات يلعبون دورا مؤثرا في تكوين الرأي العام وفي تعبيره وفي انتشاره وشدته والزعماء في أكثر الدول النامية ما زالوا يشكلون إحدى العوامل الأساسية في تكوين الرأي العام.[76]

[75] عبد الله محمد عبد الرحمن ، سوسيولوجيا الاتصال الإعلام ، النشاة التطورية والاتجاهات الحديثة (بيروت: دار المعرفة الجامعية، 2002م)، ص244-245.

عامل طبيعة الأحداث:

إن الحديث قد يسمي قضية أو مشكلة او موضوعا للرأي العام يدخل أساسا كعنصر من العناصر المكونة للرأي العام ، ومن حيث طبيعته يؤثر علي اتجاهات الرأي العام ومدي انتشاره وشدته وقوته.

إذا كانت طبيعة الحدث عادية كان الرأي العام عاديا في اتجاهاته وقوته وشدته ومدي انتشاره، أما إذا كان غير عادي سيترتب عل ذلك رأي عام غير عادي في اتجاهاته وانتشاره وشدته.

وهكذا فإن طبيعة الحدث تشكلا عاملا في تكوين الرأي إضافة إلي أن الحدث بحد ذاته يشكل عنصرا من عناصر تكوين الرأي العام.[77]

الجماعة المرجعية : Reference Group :

مثل قادة الأحزاب (في الدول التي تأخذ بنظام الأحزاب) واللجان الثورية وأئمة الجوامع ورؤساء القبائل والكنائس وأصحاب الشركات والفلاسفة وأصحاب المدارس الفكرية وغيرهم وقد أثبتت دراسات الرأي المعاصر أن ميل الآراء الفردية تجاه قضية معينة مرتبطة ارتباطا وثيقا بالجماعات المرجعية التي ينتمي اليها هؤلاء الأفراد داخل الجمهور.

ويعتبر الأفراد عادة عن الآراء السائدة في جماعتهم المرجعية التي ينتمون إليها والجماعة المرجعية لها القدرة علي بلورة الرأي العام وتشكيله وتبديل موافقة وأرئه وأفكاره من السلبية للإيجابية وللجماعة المرجعية شكل عام وخصائص معينة أهمها:

---

[76] عامر حسن فياض، مقدمة منهجية في الرأي العام وحقوق الإنسان، (عمان: دار زهران للطباعة والنشر، ط2، 2006م)، ص 25-28.
[77] عامر حسن فياض، مرجع سابق ، ص -25-28.

1. لا تستطيع إجراء التغيير المنشود بين عشية وضحاها ولا تستطيع التأثير الا في الأمر البعيد.
2. إنها تستخدم اجهزة إعلام خاصة بها ، وتتولي عملية الدعاية لها ، واقناع الرأي العام بأفضلية مبادئها وأفكارها وممارساتها.
3. تقوم المنظمات والواجهات الجماهيرية والشعبية والمكاتب الشعبية والمهنية لهذه الجماعات المرجعية بدور كبير في توجيه الجماهير وتوعيتها وقيادتها وتشكيل آرائها.
4. تستخدم الحقيقة والطرح المباشر ومصارحة الجماهير دن اللجوء الي أسلوب اللف والدوران.
5. قدرة هذه الجماعات علي زرع القيم الجديدة في المجتمع التضحية والإيثار ونكران الذات وتسليح الناس وربطهم بالجيوش الشعبية.
6. قدرتها علي ربط التربية والدعاية والإعلام بأهداف المجتمع.
7. الأقليات والوطنية والنخبة.

توجد الأقليات والوطنية في كل بلد يكون رأيها مؤثرا ويمكن بالنخبة أو الصفوة او الطلائع او الخبراء وهي تنشط في الدول الديمقراطية وتتلاشي في الدول الدكتاتورية .

ومن الممكن أن تتشكل هذه النخبة من المثقفين والصحفيين والقضاة ومن هم في مستواهم الثقافي والفكري.[78]

من العوامل الطبيعية :

1- المناخ :

المناخ بصفة عامة يؤثر في حركة الجماهير، ويؤثر في طبيعة الرأي العام ، وفي البلاد المشمسة ذات السماء الصافية يتقارع الناس الآراء في الأسواق

[78] فلاح كاظم المحنة، علم الاتصال بالجماهير الأفكار، النظريات، الأنماط (عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005م)، ص 95-97.

والعراء ، بينما في البلدان الباردة المليئة بالضباب البارد، ينحصر نشاط الرأي العام في أماكن العبادة وفي المقاهي وغيرها.

ويشكل المناخ طابع كل امة علي حدة أي ان مناخ كل إقليم او منطقة شعوبها طبيعة خاصة وأخلاقيات محددة تؤثر تأثيرا علي اتجاهات الرأي العام وطرق تكوينه ووسائل التأثير فيه وبذلك نجد المناخ يؤثر في شخصية الأمة.

2- الإقليم :

يوجد تلازم بين التكوين الجغرافي للإقليم وبين السلوك السياسي للأفراد ويؤثر في تشكيل النظم السياسية والحياة للدولة التي تحيى علي هذا الإقليم ويري كل من (لانزل وجان برون) أن هناك ارتباطا مباشرة بين تكوين التربة والظاهرة السياسية وان طبيعة الإقليم تحدد ما سوف يكون عليه تكوين الدولة .

ويشكل موقع الإقليم علي سطح الكرة الأرضية ، أهمية بالغة ب النسبة لعلاقة الدولة مع باقي دول العامل وان طبيعة الإقليم ذاتها من تضاريس وحدود طبيعية وجبال وبحار ومحيطات وسهول تساعد علي تكوين الرأي العام داخل الدولة سلبا أو ايجابا.

والإقليم له أثر كبير في تكوين الرأي العام فطبيعة الإقليم وموقع الجغرافي يؤثران علي التنشئة الاجتماعية للأفراد ويحددان حياة الأفراد سواء ب النسبة للحرفة أو لصلاتهم الاجتماعية داخل المجتمع.[79]

3- الجمهور: Publics

يتكون الجمهور من المجتمع بفئات وطبقات ومستوياته المختلفة ، حيث لا يمكن أن يوجد الرأي العام ويتكون وينتشر الا بوجود الجمهور بتكويناته المختلفة .

4- الثقافة والحضارة السائدة في المجتمع والبيئة :

[79] سعيد السراج ، مرجع سابق ، ص: 59-61.

يقصد بالثقافة (Culture) المعني العام للحضارة بعاداتها وتقاليدها وآرائها وطقوسها وأنماط سلوكها ، مما يهيئ للفرد أساليب التعامل مع الناس والتكيف مع البيئة ومن ثم تشكيل الاتجاهات النفسية والرأي العام وتؤثر الثقافة العامة للمجتمع علي آراء الأفراد وذلك بتأثيرها علي تكوين التصورات والأفكار والصورة الذهنية والانطباعات لدي الأفراد التي تتحكم في سلوكهم ، وهؤلاء الأفراد يستجيبون للصورة التي تتكون في الأذهان عن البيئة والثقافة هي التي تنشأ الرأي العام وهي التي تتحكم في السلوك الفردي للأفراد وفي استجابتهم وتأثيره ومما سبق فإن الثقافة والحضارة السائدة في المجتمع عامل مؤثر في الرأي العام .

5- أشكال وأساليب الاتصال المواجهي المباشرة Face to Face :

والتي تتمثل في اللقاءات والندوات والاجتماعات والمحاضرات والزيارات والمعارض والمناسبات والاحتفالات المختلفة والني يتلقي الفرد من خلالها معلومات مباشرة عن قضايا متنوعة تسهم في تكوين رايه وتشكيل اتجاهاته نحو القضايا والموضوعات المطروحة .

6-التنشية الاجتماعية:

تؤدي الي حدوث آثار معينة علي شخصية الأطفال وتؤثر في سلوكهم مستقبلا ، وتؤثر عليهم باعتبارهم ممثلين للرأي العام حيث توجد علاقة هامة ومستمرة بين التنشئة الاجتماعية والتراث الثقافي حيث يتأثر كل منهما بالآخر ويؤثر فيه وينتج من هذا التأثير والتأثر تفاعلات في الرأي العام.[80]

7- العادات والتقاليد والقيم :

تؤثر تأثيرا كبيرا عل تكوين الرأي العام ، لأن الجمهور في كثير من الحالات يستلهم هذه القيم والعادات في تكوينه لرأيه حول القضية المطروحة للنقاش وهذه

[80] سمير محمد حسين ، الرأي العام ، مرجع سابق، ص 69-71.

المفاهيم والمعتقدات والقيم هي التي تنتظم في ذهن الأفراد عن البيئة ويتحدد وفقا لها عن استجابة وتفاعلية مع هذه البيئة.

8- الدين :

يعد أحد المقومات النظام الثقافي وبطبيعة لا تقبل اساسياته الجدل وجوهر الدين يبقي راسخا لأجيال كثيرة ، ويشكل عاملا شديد التأثير علي جوانب السلوك والثقافة فقط وإنما تمثل أيضا الأساس الذي تصدر عن طريقة الأحكام القانونية العاجلة في غياب الحقائق أو عند الإفتقار الي التفكير المنطقي .

ويستفيد السياسيون من الدين من خلال التوعية الدينية الصحيحة للجماهير كأساس للبناء الأخلاقي للأفراد .

فالديانات تقوم بدور مهم في تشكيل الرأي العام وتوجيهه في كافة الحياة السياسية والاقتصادية واللاجتماعية .

9- الزعماء والقادة :

يلعب الزعيم أو القائد دورا مهما في حياة الناس وآرائهم ودور الزعيم أو القائد في دول النامية تجسيد الملامح لأساسية لمواطنيه والزعيم في أكثر الدول النامية مازال يشكل أحد العوامل الأساسية في تكوين الرأي العام .

ويؤثر من الرأي العام والزعيم في الآخر ويتأثر به ويوجد تفاعل بين الاثنين ، الزعيم عندما يخاطب الجماهير يؤثر فيهم بأفكاره السياسية وفي نفس الوقت يتعرف علي ميول الجماهير سواء كان بالقبول أو الرفض ، ويتأثر بهذه الميول والاتجاهات ومن ثم يعدل سياسته وفقا لرغبات الرأي العام.[81]

[81] محمد منير حجاب ، مصدر سابق، ص 119-122

وسائل الإعلام الجديدة والرأي العام :

إن هدف كل الاتصالات الجمعية هو التأثر في الرأي العام الاعلام والدعاية والحرب النفسية وغيرها إنما تهدف كلها الي التأثير في الرأي والواقع أن للميسطرين علي هذه الوسائل دور كبير في توجيه الرأي. حيث أنه ليست الوسيلة هذه التي تأثر في الرأي وإنما ينقل عبرها.

وهنا برزت اهمية السيطرة علي وسائل الإعلام وجعلها تحت اشراف الدول فمن طريق المضمون من اعلام ودعاية تعمل علي تكوين الاتجاهات والهمس والشائعات من أدوات الدعاية وتؤثر في تكوين الرأي العام .

والحقيقة أن الصحافة وسيلة خطرة في التأثير علي الرأي العام عن طريق ما تنشره من اخبار وآراء وتعليقات نحو مختلف القضايا، فاللصحف وهيئات تحريرها غالبا آراء مختلف المسئولين في الدولة والأحزاب وجماعات الضغط.

وأبسط أسهام تقدمه وسائل الإعلام في تكوين الرأي العام هو تزويدها بالمعلومات وتنويره وبعد اعلامه يستطيع أن يكون رأيا في القضية التي عرف عنها الكثير من وسائل الإعلام.[82]

من هنا تبرز أهمية وسائل الإعلام التقليدية منها والجديدة في التأثير علي الرأي العام ولعل ما قاله **ماكلوهان** حول هذا الأمر من أن طرق نقل للمعلومات هي التي تؤدي الي تنوع السلوك البشري فمضمون الرسالة ليس مهما بقدر أهمية نوعية الوسيلة التي تنقلها.

ومما لا شك فيه أن لكل وسيلة من وسائل الإعلام مقدرة علي الاقناع تختلف باختلاف المهمة الاقناعية والجمهور، وكلما أزداد الطابع الشخصي للوسيلة زادت

[82] محمد عبد القادر أحمد، مرجع سابق، ص 74.

قدرتها علي الإقناع بالاضافة الي أن مقدرة أي وسيلة من وسائل الإعلام علي جعل المضمون يتسم بواقعية وبحيوية أكبر وقد تزيد من تأثيره هذه الوسيلة.[83]

والرأي العام ظاهرة صاحبت وجود المجتمعات البشرية منذ الأزل وان اختلفت صور التعبير عنها وقد أصبحت هذه الظاهرة أكثر بروزا في المجتمعات المعاصرة، لما لها من تأثير علي مجريات الحياة السياسية والحياة العامة وقد ساعد انتشار وسائل الإتصال الجماهيري علي تبلور هذه الظاهرة وتعزيز تأثيرها وتكمن صلاحية أي حكومة فيما يوفره لها الرأي العام من دعم وتأييد وذلك من خلال نوع المناخ الاجتماعي الذي يساعد الرأي العام في قياسه والاتجاهات الفكرية التي تشجعه.[84]

إذا لا غرابة أن يتزايد الاهتمام بالرأي العام في عصر العولمة وثورة الإتصال وتكنولوجيا المعلومات المعاصرة، فالنتيجة المباشرة لهذه الثورة هي تعاظم دور الرأي العام كأحد مدخلات صنع القرار وتقلص دور الفرد أو النظم الحاكمة في هذه العملية، فتكنولوجيا الإتصال وفي مقدمتها الانترنت تخطت قدرة الدول علي احتكار الرأي اوالمعلومة فضلا عن تنظيم مقدرة الفرد والجمعيات والتنظيمات الأهلية وغيرها من مؤسسات المجتمع المدني علي استخدام هذه الوسائل التكنولوجية الجديدة للتعبير عن الرأي وممارسة الحق في الاتصال والتفكير والنقد علي كافة المستويات المحلية والعالمية دون أن تخضع هذه الممارسات لقيود سياسة محلية، بيد ان تكنولوجيا الاتصال المعاصرة يمكن أن تعزز من قيمة ودور الرأي العام في الدول الديمقراطية أصلاً، في حين أنها قد تستخدم كأداة في يد الحكومات غير الديمقراطية لإحكام السيطرة علي الرأي العام الغير مؤهل ثقافيا واجتماعيا وسياسيا وفنيا للتعامل مع التقانة الحديثة[85]

---

[83] حسنين شفيق، سيكوليوجية الإعلام، (القاهرة: دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، 2008)، ص 198.
[84] صالح خليل ابو اصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، مرجع سابق، ص 285.
[85] بسيوني ابراهيم حمادة، دراسات في الاعلام والنتكنولوجيا الاتصالات والرأي العام (القاهرة: عالم الكتب، ط1، 2008)، ص 222.

لذلك نجد ان المتلقي أصبح محور العملية الإعلامية ومركزها اهتمامها بمعني أن القارئ أو المشاهد أو المستمع قد جلس في منصة القيادة وذلك لما أتاحته وسائل الإعلام الجديدة للمتلقى من امكانية المشاركة في العمليات الإعلامية بالتجول بين الوسائل المتعددة المتاحة علي الموقع الواحد مثلا والاختيار الحر، تم التدخل في بعض الأحيان بالتعديل والتغيير وإبداء الرأي واستقباله والاتصال بغيره وتكوين مجتمعات جديدة وتواصلها وتفاعلها ولعل أهم هذه الوسائل هي الشبكة العنكبوتية العالمية world wide web حيث تعتبر "أكبر شبكة حاسب من بين الشبكات المكونة لشبكة الانترنت حيث تسمح هذه الشبكة باظهار المعلومات بأشكال مختلفة وبوسائط عديدة (نصوص صور ورسومات وصوت غيرها) مما يساعد في نشر المعلومات بشكل واضح وممتع، لذا فهي تعتبر أشهر شبكة لمستخدمي الإنترنت".[86]

بالاضافة الي شبكات التواصل الاجتماعي مثل موقع الفيس بوك وغيرها من المواقع التي لها دور في أحداث العديد من التأثيرات والتغييرات حيث ساعدت هذه المواقع علي نشوب وتأجيج الثورات الشعبية الي حدثت في المنطقة العربية مؤخرا.

إن ثورة الاتصال ما زالت حتي الآن تتحكم بها دول الغرب وتستخدمها للسيطرة علي العالم. وهذه حقيقة لا يمكن تجاهلها وذلك أن الشركات عابرة القارات هي التي تتحكم الآن في كل التقنيات الاتصالية والعمليات التي تتم من خلالها الاتصال ومع ذلك فإن ثورة الاتصال يمكن أن تفتح مجالات جيدة لكسر الاحتكار الغربي لصناعة الاعلام والاتصال وتحدي السيطرة الأمريكي عل النظام الاعلامي الدولي، ولكن ذلك يحتاج الي الكثير من الدراسات للإمكانيات التي يمكن ان توفرها وتتيحها ثورة الاتصال والفرص التي يمكن أن توفرها لنقل المعرفة، وبالرغم من أن الإعتماد علي الأنترنت

[86] مجذوب بخيت محمد توم ، تكنولوجيا الاتصال وتأثيراتها علي الجهور العربي (مجلة علوم الاتصال، العدد الأول، شركة مطابع السودان العملة ، 2009)، ص 28.

مازال قليلا مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية إلا أن الانترنت ستكن لا عبا قويا في ميدان تشكيل الرأي العام كلما تزايد عدد مستخدمي الشبكة.[87]

وبالمقابل نجد ان وسائل الإعلام الجديد عبر تكنولوجياتها الحديثة قد أحدثت تغييرا جوهريا في اتجاه الرسائل ، حيث وفرت للمتلقي فرصا جديدة لم تكن موجودة في السابق وأصبح بفضل هذه الفرص قادرا" علي التعامل والحوار الآنى وابداء الرأي وتوضيح وجهة نظره فيما يتلقى من رسائل فورا وفي نفس اللحظة عبر ما يسمي بالمحادثة الفورية وتبعا لذلك فقد ولد جيل جديد أو مفهوم جديد للإعلام أطلق عليه الإعلام الجديد new media وهو الذي يشكل الآلة الإعلامية الهائلة التي تدير العالم اليوم وتتحكم في كل ما يتعلق بالنظام الكوني الذي تتحرك في داخله السياسة والاقتصاد والنظم الاجتماعية والثقافية والقيمية، والتي أصبحت تدار وفق نظام جديد يقوم علي المعلومات والمعرفة ومن خلال عالم افتراضي جديد يسير جنبا الي جنب مع العالم الحسي انه عالم يتصل فيه الناس ويتداولون ويتجاورن كان لم تكن بينهم مسافات وأبعاد.[88]

وبالتالي فإن وسائل الإعلام الجديدة قد أحدثت تغيرات جذرية في مكونات عمليات الاتصال الإنساني حيث تحول المرسل من مؤسسات الي شبكات وتحولت الرسائل من النصوص المطلقة الي النصوص الفائقة ، وتحولت وسائل الاتصال الإنساني من الوسائل القديمة الي الوسائل الجديدة وتحول من المتلقي السلبي الي المتلقي التفاعلي وتغيرت بيئة الاتصال الإنساني بالتغلب علي حواجز المكان بالانتقال من المحلية الي العالمية او العولمة ، وبالتغلب علي حواجز الزمن من خلال تقنيات

---

[87] سليمان صالح، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية ، (الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ط 1، 2005م) ص 351

[88] علي محمد شمو ، الاعلام والتكنولوجيا ، أين السودان من هذا السباق (الخرطوم : ورشة تنمية الكوادر البشرية في مجال الأعلام، وزارة الإعلام 2011م)، ص 32.

الواقع الافتراضي ، وبالتغلب علي حواجز اللغة والثقافة من خلال الترجمة الفورية الآلية.[89]

الاستخدامات والإشباعات والإعلام الجديد :

أدت تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الي إحياء الاهتمام بهذا الاتجاه لكونها تقدم للجمهور فرصا او سع من الاختيارات وعدد أكبر من الاستخدامات والاشباعات ، ونتيجة لهذا الفهم أجريت العديد من الدراسات حول الاستخدامات والاشباعات **لوسائل الإتصال** الجديدة ،ان هذا الاهتمام المتزايد لاستخدام هذا الاتجاه مع وسائل الإتصال الجماهيري الجديدة وفى مقدمتها الانترنت، يعد نتيجة منطقية لخصائص هذه الوسائل واهمها التفاعلية، والجمهور المجزأ، وصفة الا تزامن ، فالتفاعلية عززت من المفهوم الرئيسي للمستخدم النشيط الذي تقوم إليه نظرية الاستخدامات والاشباعات إذ يشير المفهوم الي تبادل الأدوار بين القائمين بالعملية الاتصالية وفق درجة أعلي من السيطرة والتحكم ، وتشير التفاعلية كذلك الي دور الوسيلة في تفعيل وتشجيع التفاعل الشخصي بين القطاعات جماهيرية واسعة اما المفهوم الثاني المرتبط بوسائل الاتصال الجديدة هو مفهوم الجمهور المجزأ أو بعبارة أو ضح امكانية القائم بالاتصال أن يصل برسالته الي جماهير عديدة كل منها يمثل قطاعا متجانسا في داخله بخلاف الحال مع وسائل الاتصال التقليدية التي تصل الي جمهور عام متباين وغير قادر علي الاتصال المباشر والفوري مع القائم بالاتصال او بأعضاء آخرين في نفس الجمهور ويشير المفهوم الثالث الاتزامنية الي امكانية ارسال واستقبال الرسالة عبر الوسيلة الاتصالية في الوقت الذي يناسب ظروف العملية الاتصالية اى ان المرسل والمتلقى لديه امكانية

[89] أمين سعيد عبد الغني، وسائل الاعلام الجديدة والموجة الرقمية الثانية، (القاهرة : ايتراك للنشر والتوزيع، ط1، 2008م)، ص 7.

ارسال واستقبال وتخزين واسترجاع المعلومات من الوسيلة في الوقت الذي يراه ملائما له.[90]

عليه يمكن القول أن الاتصال عبر الانترنت الآن يحقق أكبر قدر والقوة في التأثير لامتلاكه عناصر الشخصانية فيمكن أن تدخل الي أحد المواقع الصحفية مثل موقع لوس أنجلوس تايمز فتقرأ تقرير صحفيا وتشاهد صورة الفيلمية المتحركة وتسمع صوت المراسل الصحفي وهو ينقل الحدث من موقعه.[91]

العلاقة بين الاستخدامات والاشباعات ونظرية الاعتماد علي وسائل الاتصال :

يري بعض الباحثين **أن** التأثيرات الاجتماعية **لوسائل الاتصال** الجماهيري من الصعب ان تتجاهل نظرية الاستخدامات والاشباعات فقد أدي ظهور وانتشار وسائل الاتصال الجماهيري الجديدة كالانترنت الي بعث الحياة من جديد في هذه النظرية حيث تتسم هذه النظرية بطبيعة نفسية اجتماعية وتتخذ من الجمهور محورا لها كما تبحث في التأثيرات الاجتماعية غير المباشرة وتسفترض ان الجمهور نشيط وايجابي في تعامله مع وسائل الاتصال بهدف اشباع الاحتياجات النفسية والاجتماعية.[92]

ويتفق كثير من علماء الاجتماع علي وجود ظاهرة نفسية تتميز بها الجماهير ويتشكل بها السلوك الجمعي بصورة عامة ، وتتحدد وفقها الضوابط والتنظيمات الاجتماعية بصفة خاصة وهي ظاهرة تلقائية أطلقوا عليها عقل الجماعة او الضمير الجمعي علي نحو ما ذهبن إليه العالم الفرنسي **اميل دركهيم Emile Durkheim** وقد عرف البعض مضمون عقل الجماعة بأنه نظام خلقي ينشا نتيجة تفاعل نشاط الأفراد وتبادل العلاقات الاجتماعية فيما بينهم وفي النهاية يصبح هذا العقل الجمعي هو القوة المسيرة لأعمال الجماعة وتصرفاتها ، بحيث أنه عندما يقوم الأفراد باي نشاط

[90] بسيوني ابراهيم حماده، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الإتصال والرأي العام، مرجع سابق، ص 123.
[91] صالح خليل ابواصبع ، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة ، مرجع سابق، ص 304.
[92] بسيوني ابراهيم حماه، المرجع السابق، ص 120

اجتماعي فإنهم يضعون فى اعتبارهم اهداف المجتمع وانماطة ، وبذلك تندمج زواتهم الفردية فى الجماعة التى ينتمون اليها ويتحدد سلوكهم وتضبط علاقاتهم وفقا للعقل الجمعى.[93]

وتري نظرية الاعتماد علي وسائل الاتصال ان التأثير يعتمد علي العلاقات المتداخلة بين الوسائل والجمهور والمجتمع فرغبة الفرد في الحصول علي المعلومات هي المتغير الرئيسي الذي يفسر التأثيرات المعرفية والنفسية لوسائل الاتصال، كما ان الاعتماد علي الوسائل يقوي عندما يري الفرد أن اهدافة تتحقق من خلال المعلومات التي يحصل علها ، والجديد هنا هو الربط بين استخدام وسائل الاتصال والاشباعات فالتأثير الاتصالي من وجهة نظر العديد من الباحثين يحدث أما نتيجة للاعتماد علي هذه الوسائل في جلب المعلومات أو لمجرد استخدامها ، وقد تتطورت نظرية الاستخدامات والاشباعات في التسعينات لتغيطي ثلاثة مجال أساليب هي:

1. دور البحث عن الاشباعات في التعرض لوسائل الاتصال.
2. العلاقة بين الاشباعات والاطر التفسيرية التي يدرك من خلالها الجمهور مضمون وسائل الإتصال.
3. العلاقة مضمون وسائل الاتصال الجماهيري والاشباعات.[94]

خلاصة القول أن الوسائل المتعددة في مجال الاتصال والإعلام علي شبكة الانترنت، هي حزمة الوسائل الاعلامية الرقمية التي تشمل النص والصورة بأنواعها والصوت والرسوم ويتم انتاجها وعرضها وتقديمها في موقع واحد ، وتتفاعل مع بعضها وظيفيا في إطار نظام مؤسسي يتيح للمتلقى الوصول والتجول والاختيار الحر بجانب المشاركة وبالمقابل نجد أن هذه الوسائل الحديثة والجديدة تشير الي وسائل الاتصال الموجودة في الحياة العامة مثل الصحف والراديو والتلفزيون لكنها تعمل في إطار

[93] ابراهيم امام، الاعلام والاتصال بالجماهير، (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، ط3، 1984م)، ص 192.
[94] بسيوني ابراهيم، المرجع السابق، ص 122.

منعزل في إطار الخصائص والأهداف التي تميز كل وسيلة وقد تميز كل وسيلة وقد تستهدف جماهير مختلفة في الخصائص والتفضيل والاهتمام لكن ما يجمعها في التعريف المعاصر هو ارتباطها بتكنولوجيا المستحدثات الرقمية (الحاسبات والشبكات) وفى إطار الموقع الواحد الذي يضم وسائل متعددة وتمثل المواقع على شبكة الانترنت وسائل من وسائل الاتصال الجماهيري.[95]

وتبعا لذلك سوف تنشأ وسائل جديدة للتفسير وتأويل المعلومات المتناقلة عبر هذه الوسائل بالاضافة الي ظهور تجمعات بشرية جديدة تشترك في اللغة المستخدمة والمصالح المتبادلة بدلاً من الاعتماد علي التقارب الجغرافي كعامل أساسي للتقريب بين هذه التجمعات.[96]

كذلك يمكن القول أن وسائل الاعلام الجديدة والمواقع الإعلامية والاجتماعية وأدوات الاتصال والتفاعل علي شبكة الانترنت تعتبر مصدرا أساسيا من مصادر الكشف عن القضايا والمشكلات والتعبير عن الآراء ووجهات النظر وكلما زاد استخدام هذه الوسائل بين أفراد المجتمع أدي ذلك الي ارتفاع مستويات المشاركة والمساهمة واتساع دائرة التعبير عن الرأي العام.[97]

[95] محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام علي شبكة الانترنت، (القاهرة: عالم الكتب، ط1، 2003 م)، ص 100-102

[96] John B. Alter man ترجمة عبد الله الكندي، اعلام دجديد سياسة جديدة، (غزة : دار الكتاب الجامعي2003م) ص 166.

[97] محمد عبدد الحميد، المرجع السابق، ص 271.