**جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة**

**كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية**

**قسم الإعلام والاتصال –**

**ملخص محاضرات تقييم الرأي العام**

**الموجه لمستوى السنة الأولى ماستر – تخصص اتصال وعلاقات عامة –**

**البرنامج السداسي**

**مقدمة**

**المحور الأول: مدخل إلى الرأي العام**

**المحاضرة الأولى: مفهوم الرأي العام (نشأته وتطوره)**

**المحاضرة الثانية: خصائص الرأي العام وأنواعه**

**المحاضرة الثالثة: العوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام**

**المحور الثاني: قياس الرأي العام**

**المحاضرة الرابعة: قياس الرأي العام نشأته وتطوره**

**المحاضرة الخامسة: أهمية قياس الرأي العام وأنواعه**

**المحاضرة السادسة:" مشكلات استطلاع الرأي العام وأخلاقياته**

**المحور الثالث: أدوات قياس الرأي العام:**

**المحاضرة السابعة: الملاحظة واستخداماتها في بحوث الرأي العام**

**المحاضرة 8: المقابلات واستخداماتها في بحوث الرأي العام**

**المحاضرة 9: الاستبيان واستخداماته في بحوث الرأي العام**

**المحاضرة 10 تحليل المضمون واستخداماته في بحوث الرأي العام**

**المحور الرابع: العينات وطرق اختيارها في بحوث الرأي العام**

**المحاضرة 11: البحوث الشاملة وبحوث العينات**

**المحاضرة 12 أنواع العينات واستخداماته في بحوث الرأي العام**

- **العينات الاحتمالية "العشوائية"**
- **العينات غير الاحتمالية "غير العشوائية**

# المحاضرة الأولى

## المحور الأول: مدخل إلى الرأي العام

## المحاضرة الأولى: مفهوم الرأي العام (نشأته وتطوره وخصائصه)

**تمهيد**

يعتبر الرأي العام 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.

ويتردد استخدام مصطلح الرأي العام كثيرا في المجالات السياسية والإعلامية وفي المناقشات والمؤتمرات العالمية والمحلية، وهو جوهر الاتصال الجماهيري، وحديث المهتمين به نظرا لما يتمتع به من قوة وتأثير في حياتنا اليومية، إذ يحتكم السلوك البشري بمختلف الآراء والأفكار والتوجهات التي يبنيها غلى الرأي العام السائد، نظرا لارتباطه في كثير من الأحيان بالعادات والتقاليد والأعراف التي يبنى عليها المجتمع.

/مفهومه

يعد موضوع الرأي العام من المواضيع الصعبة في تحديدها وبلورتها بشكل نهائي ومحدد، ذلك لأن علماء الاجتماع وعلماء النفس وعلماء السياسة كل واحد منهم يصف الرأي العام بشكل قد يختلف عن الآخر ولكنه يتلاءم مع أساسيات وبديهيات ومنطلقات علمه.

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 على المعنى الدقيق لهذا المصطلح وحول جوانب محددة من هذا المفهوم .

ويرجع عدم اتفاق الباحثين علي مفهوم موحد للرأي العام إلي عوامل كثيرة منها:

– الرأي العام من الصعب وصفه ومن المستحيل رؤيته ومن غير المسبوق قياسه.

– اختلاف النظرة للرأي العام تبعاً لاختلاف تخصصات الباحثين.

– تنبع 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 الاتجاه 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 التعبير عنها أو على قوة الآراء أو على مدى تأثير الآراء أو أي خصائص أخرى.

ومن أبرز التعاريف لباحثين عرب نذكر:

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. 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.

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 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".

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

ويذهب الدكتور محمد عبد القادر حاتم: إلى 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.

ويذهب التقرير النهائي للجنة الدولية لدراسة مشكلات الاتصال، إلى 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.

ومن التعريفات الأجنبية للرأي العام نبرز:

فلويد ألبورت Floyd Allport عرّف الرأي العام بأنه تعبير صادر عن مجموعة كبيرة من الناس، عما يرونه في مسألة ما، إما من تلقاء أنفسهم أو بناءا على دعوة توجه إليهم تعبيرا مؤيدا أو معارضا لحالة معينة أو شخص معين أو اقتراح ذي أهمية جماهيرية، بحيث تكون نسبتهم في العدد مع الكثرة والاستمرار كافية للتأثير على أفعالهم، بطريقة مباشرة تجاه الموضوع محل الرأي.

ويذهب جيمس يانج James T. Young إلى تعريف الرأي العام على أنه الحكم الاجتماعي الذي يعبر عن مجتمع واع بذاته وذلك بالنسبة لمسألة عامة لها أهميتها، على أن يتم الوصول إلى هذا الحكم الاجتماعي عن طريق مناقشة عامة أساسها التعقل والمنطق، وأن يكون لهذا الحكم من الشدة والعمق ما يكفل تأثيره على السياسة العامة.

أما ويليام ألبيجALBIG WILLIAM فيذهب في كتابه" الرأي العام " إلى تعريف الرأي العام من خلال عدة أسس:

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

– الرأي العام هو تعبير فئات الجماهير عن الموضوعات التي تدور فيما بينهم.

– الرأي العام هو مجموعة الاتجاهات التي تسيطر على الجماعة إزاء مشكلة معينة وتعبر عن رأي الأغلبية، أي أن الرأي العام يأتي نتيجة عملية النقاش بين الأفراد والجماعات الصغيرة.

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.

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.

وعرفه فريدريك بولوك Pollock Fredrick 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.

أما جولت أحد علماء الرأي العام الأجانب يعرفه بأنه فهم معين للمصالح العامة الأساسية.

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.

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.

خلاصة

إن الرأي العام في مجتمع ما هو خالصة آراء مجموعة من الناس، أو الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو اجتماع آراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه قضية أو موضوع أو ظاهرة من الظواهر الجدلية، اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو سياسية أو تربوية أو فنية، كما تكون ذات طابع محلي أو وطني أو الإقليمي أو دولي، وقد تكون ذات أهمية لدى معظم أفراد الجمهور ويثور حولها الجدل، ويكون لهذا الإجماع قوة تأثير في الموضوع أو القضية المعنية.

## 2/نشأته وتطوره

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.

والرأي العام opinion Public 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.

وإ ذا 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 إلى 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 وإ ذا شدوها أرخاها)).

وقد عرف في العصور الوسطي على أنه 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 الاتجاهات العامة للرأي العام في المناطق المتنازع عليها.

وفي مستهل العصور الحديثة كان مكيافيللي أول من وجه الأنظار إلى ضرورة الاهتمام بصوت الشعب واتجاهاته وكثير اً 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.

إن ظاهرة الرأي العام هي ظاهرة جماعية كثيراً ما تعزر تحليلها بأسلوب علمي دقيق، ذلك ن 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.

## المحاضرة الثانية: خصائص الرأي العام وأنواعه

### 3/ خصائص الرأي العام

عند الحديث عن الرأي العام وخصائصه فإننا نتناول خصائص أفكار الناس وسلوكاتهم واتجاهاتهم، ألن الرأي العام ما هو إلا مرآة تعكس اتجاه وسلوك أفراد نابعة من أفكارهم ومعتقداتهم، وعوامل عديدة ومختلفة مرتبطة بأوضاعهم التاريخية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وعند بروز مشكلات معينة فإن هناك مجموعة من الخصائص تظهر وتميز هذا الرأي، ورغم اختلاف الباحثين في تحديدها بسبب اختلاف طبيعة دراساتهم، إلا أن هناك خصائص أجمع عليها الباحثون وتتمثل خاصة في الرأي العام سلوك الأفراد المجتمع، ويأخذ هذا السلوك شكل تعبير بالكلمات والرموز الواضحة، فلا يوجد رأي إلا إذا كان له محتوى يمكن التعبير عنه في صياغة لغوية أو رمزية من نوع ما، وتعتمد بعض أبحاث الرأي العام على ما تنشره وسائل الاتصال من أنباء وتعليقات للوصول إلى نتائج معينة بشأن الرأي العام في مجتمع من المجتمعات.

وهناك مجموعة من الخصائص الأخرى التي يتمتع بها الرأي العام ويمكن رصدها على النحو التالي:

 يبقى الرأي العام كامنا حتى تظهر مسألة أو قضية عامة ما، وهذه القضية تظهر عادة عندما يوجد تصادم أو خيبة أمل، والرأي العام الفعلي هو محاولة التقليل من التصادم أو القلق أو خيبة الأمل، فقد يلجأ الرأي العام لعمليات التبرير أو التعويض أو الإبدال.

 يتحقق التطابق والاتفاق بالنسبة للرأي العام عندما يعزو بعض الناس مصادرهم واتجاهاتهم إلى الآخرين "عملية الإسقاط"، أو عندما يفترض بعض الناس أن اتجاهاتهم أو معارفهم هي نفسها اتجاهات ومعارف الآخرين"التقمص".

 يمكن أن يكشف الرأي العام عن نفسه، أي أن يعبر عن نفسه حينما تكون قوة الدفاع أو العامل المؤثر كبيرة، أو عندما يكون التعبير عن الاتجاه بالأفعال ذات نتائج طيبة أكثر من النتائج السيئة.

 الرأي العام يمثل مدى واسعا بين المعارضة والتأييد.

 الرأي العام يختلف في درجة العمق والقوة.

 يختلف الرأي العام في درجة الثبات، فالفرد مثال يمكن أن يكون وجهة نظر يعبر عنها على أساس قليل من المعلومات، أو بدون معلومات نهائيا، ووجهة النظر هذه يمكن أن تتغير عند حصوله على مزيد من المعلومات.

## المحاضرة الثالثة: أهمية الرأي العام وأنواعه

### 1/ أهمية الرأي العام

### 2/ تقسيمات وأنواع الرأي العام

وضع الباحثون والمهتمون بمجال الرأي العام العديد من التقسيمات التي ترصد أنواع الرأي العام وفق معايير مختلفة ويمكن ذكرها على الشكل التالي:

تقسيم الرأي العام وفق النطاق الجغرافي: ويستند هذا التصنيف إلى أسس تتعلق بمدى انتشاره من حيث: المكان ، الطبقة )المهنة( الطائفة ... وفيه نجد:

الرأي العام المحلي: ويعبر عن الرأي السائد في نطاق جغرافي معين، مرتبط بالمجتمع المحلي، وينقسم الرأي العام المحلي بدوره إلى أنواع متعددة تبعا لعوامل دينية وعرقية وتاريخية واقتصادية وسياسية وثقافية ومهنية ، مثل: الرأي العام الحزبي والرأي العام العمالي

أو رأي عام رجال الأعمال حسب ما تقتضيه وهو ما يطلق عليه جماعات الضغط وجماعات المصالح ويلاحظ أن الرأي العام المحلي يعكس بصفة عامة جميع صفات الرأي العام القومي ولكن بدرجة أكثر نوعية فهو يهتم بمشاكل محلية ويدور في أبعاد وتوترات ذاتية.

الرأي العام الوطني أو القومي: وهو الرأي المرتبط بالوطن أو الدولة وتستند إليه السلطة القائمة ويتميز بعدة خصائص أهمها:

التجانس، وإمكانية التنبؤ، ومعالجته للمشكلات القومية أكثر من المشكلات الدولية ويعتبر الرأي العام القومي حسب ما يشير إليه د.مختار التهامي بأنه الرأي السائد بين أغلبية الشعوب الواعية في فترة معينة، بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدال والنقاش و تمس مصالحها وقيمها الإنسانية الأساسية مسا مباشرا.

الرأي العام الإقليمي: هو الرأي السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة جغرافيا في فترة زمنية معينة، نحو قضية أو أكثر يحتدم في الجدل و النقاش، وتمس مصالحها المشتركة أو قيمها الإنسانية مسا مباشرا، و للرأي العام الإقليمي مقومات أهمها:

المصلحة المشتركة و تأتي في الترتيب الأول في الأهمية و الارتباط التاريخي، وتقارب العادات والمعتقدات، وتقارب اللغة والثقافة، وتشابه الأوضاع السياسية والاقتصادية، والاجتماعية أو تقاربها إلى حد كبير.

الرأي العام الدولي "العالمي": ويقصد به الرأي العام السائد بين أغلبية شعوب العام، وهو سمة من سمات المجتمع الدولي المعاصر، إذ يتكون من أغلبية شعوب العالم، في فترة زمنية معينة، نحو قضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش و تمس مصالحها المشتركة أو قيمها الإنسانية مسا مباشرا.

– تقسيم الرأي العام وفق العنصر الزمني والاستمرارية: ويظهر ذلك في:

رأي عام دائم: وهو رأي عام أكثر رسوخا، وتتدخل في بنائه مجموعة كبيرة من العوامل، وهو يتكون من فئة كبيرة من الناس، ويتصل اتصالا قويا بالأشياء الثابتة في الأمة كالدين والأخلاق والتقاليد.

فالرأي العام يتركز على أسس تاريخية وثقافية و دينية، ويشتر ك فيها السواء الأعظم من الأمة ويمتاز بالاستقرار والثبات والتأثر فيه الحوادث الجارية أو الظروف الطارئة إلا نادرا ألنه وليد التفاعل بين و مقومات الجماعة والمجتمع و لذلك يكون قويا وعميقا.

.

رأي عام مؤقت: ويظهر كاستجابة لحادث معين، يزول بزواله، ويتغير بتغير العوامل المؤدية إلى تكوينه، فهو يرتبط بكل طارئ من الظروف، ويستمد قوته من اعتماده على العقلانية والمنطق أكثر من العاطفة، ويوصف هذا الرأي بأنه ديناميكي، أي نشط ومتحرك ويستمد قوته من الاعتماد على الحيوية والعقلانية أكثر من اعتماده على التقاليد والقيم الراسخة.

رأي عام يومي: ويتأثر بمجريات الحياة اليومية، وما يتخللها من أحداث، ولذلك فهو سريع التغيير، وينقلب من يوم إلى آخر، وهو الآراء اليومية التي تبدلها الجماعة، نتيجة الفكرة في الصحف، وخصوصا الصحف الإخبارية التي تتبع أسلوب الإثارة.

تقسيم الرأي العام حسب درجة الظهور أو المغزى: ويقسم الرأي العام من حيث الظهور إلى نوعين: رأي عام خفي وكامن:

الرأي العام الظاهر: الصريح . المعلن: وهو الرأي العام الذي يعبر عنه الناس علانية في مجالسهم العامة و الخاصة وينشرونه فقي وسائل الإعلام المختلفة وغالبا ما نجد هذا النوع من الرأي في البلدان التي يتمتع مواطنوها بجو من الديمقراطية والحرية السياسية والاجتماعية، وحرية التعبير عن الرأي في مختلف القضايا والمشاكل والمسائل التي تشغل أذهانهم، وتكون هذه الآراء والأفكار معبرة تعبيرا صريحا وصادقا عن آرائهم وأفكارهم واتجاهاتهم وما يدور في عقولهم، وما يشعرون به دون خوف من تسلط أو إرهاب، ما يترتب عنها من تصرفات، أو هو الرأي العام القائم فعال في وقت من الأوقات، ويتم التعبير عنه صراحة، ويظهر فيما تنشره الصحف، وتتناوله وسائل الإعلام المختلفة وفي أحاديث الناس ومناقشتهم، على شكل تعليقات، وما يترتب عن ذلك من أفعال، وتصرفات وسلوكات واتجاهات وشعور، ويرتبط هذا النوع الرأي العام بمظاهر وممارسات ديمقراطية، تتجلى في الانتخابات والمناقشة.

رأي عام غير ظاهر باطن ـ كامن: وهو الرأي العام غير الظاهر وغير المعبر عنه، ويحدث عنه في مجتمعات الحكم الديكتاتوري، وهي المجتمعات التي لا يتمتع أفرادها بالحقوق

السياسية والاجتماعية، لذلك يخشى الفرد التصريح برأيه حو لمشاكل والموضوعات المختلفة التي تحدث في المجتمع، فيقفون موقف عدم الاكتراث أو اللامبالاة، وإذا أتيحت لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم بأي صورة من الصور، وتوفرت الحرية بحيث لا يخشى الناس التعبير عن آرائهم في صراحة تامة فإنه يتحول من رأي عـــام كامن إلى ظاهر وهناك عدة عوامل تعمل على تحويل الرأي العام الكامن إلى رأي عام ظاهر، رأي عام فعلي أو ظاهر منها:

ـ شدة اتجاه الناس نحو مشكلة معينة، إلى درجة لا يستطيعون كتمانها، وهنا يظهر الرأي العام، و ينطق استجابة للعام السيكولوجي و هو عدم الاحتمال لشدة الحالة.

ـ دفع المواقف الاجتماعية أو القانونية التي كانت تحول دون التعبير عن الرأي العام.

ـ تحول النظام السياسي من الخط الشمولي إلى نموذج أكثر ديمقراطية مما يعني إلغاء أو تخفيف القوة المفروضة على حرية التعبير.

– تقسيم الرأي العام حسب قوة التأثري و التأثر: وفيه نجد:

 رأي عام قائد أو نشط: ويمثل هذا النوع الرأي صفوة أو نخبة المجتمع من قادة الرأي والمفكرين و العلماء، فهم الذين يقودون المجتمع، و يعملون على تثقيفه وإرشاده وتوجيهه في مختلف النواحي السياسية و الثقافية والاجتماعية، بحيث تكون المعتقدات الراسخة في هذه الحالة غير قابلة للتأثر بوسائل الإعلام وآليات الدعاية المختلفة في الغالب.

 رأي عام قارئ أو مثقف: 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 المختلفة بدر جات، ولقد حدد "ديفاين" خمسة مقاييس استطلاعية لتحرير متفاوتة حسب مقاومته المرتبطة بمستوى النضج لديه هذه الفئة وهي الاهتمام بالسياسة بوجه عام، الاهتمام بالحملات الانتخابية، الحديث عن السياسة، مطالعة الأخبار السياسية في الصحف، والقراءة في المجالات السياسية.

 رأي عام منقاد: ويكون من عموم أفراد المجتمع، ويعبر عن رأي السواء الأعظم من الشعب ومن غير القادرين على مواصلة الاطلاع والبحث ومن غير القادرين كذلك على متابعة الأحاديث أو النظر فيها، لذا ينساق أصحاب هذا الرأي بما يوجهه لهم الرأي العام القائد، وتؤثر فيه وسائل الإعلام بدرجة أكبر.

تقسيم الرأي العام من حيث الوجود: وأنواعه:

 رأي عام موجود فعال: وهو الرأي العام الذي يكون نتيجة لبعض الأحداث والوقائع، وتظهر آثاره في التعليقات والمناقشات، وهذا الرأي يميل إلى الحالة الواقعية لوجود الرأي العام وتشكيله بعد مروره لمجموعة من المراحل والعمليات التي تبدأ من المراهقة السلمية، ثم الوصول إلى مرحلة الوجود الفعلي، وهو يخضع لكثير من المناقشات وتباين الآراء حوله، قبل أن يظهر إلى مرحلة الوجود الفعلي بعد أن يحصل اتفاق حوله.

 رأي عام متوقع وجوده : وهو الرأي العام الذي لم يكن موجودا أصلا أو كان محايدا ثم يتبلور شيئا فشيئا، نتيجة لمجموعة من الظروف والأحداث والمشاكل وهذا النوع من الرأي يهم بالدرجة الأولى الزعماء والقادة، ورجال الأعمال والعلاقات العامة، وتلعب مراكز بحوث الرأي العام دورا هاما في التنبؤ بالرأي العام المتوقع وجوده.

التقسيم الكمي للرأي العام: وفيه:

رأي الأغلبية : وهو الرأي الذي يمثل رأي ما يزيد عن نصف الجماعة، وهو تجميع وتكرار الرأي الشخصي الأغلبية الجماعات الفعالة.

رأي الأقلية: وهو رأي ما يقل عن نصف الجماعة، ويعبر عن رأي طائفة من الناس لا يستهان بها، فقد يكون بين صفوف الأقلية بعض الأكفاء المتخصصين.

الرأي الائتلافي: وهو رأي حملة الأقليات في اتجاهاتها والتي تجمعت لتحقيق هدف معين تحت ظروف خاصة، و هو ليس وليد المناقشة و إنما نتاج عوامل خارجية عارضة، ومتى زالت هذه الأسباب يزول هذا الرأي.

الرأي الساحق: وهو حالة من الاتفاق تصل إليها الجماعة أو أكثريتها الساحقة وهو ليس رأي الأغلبية، إنما رأي قريب من الإجماع و يقترب من العادات والأعراف والتقاليد.

## المحاضرة الرابعة: عوامل تشكيل الرأي العام ومظاهر التعبير عنه

نعني بمظاهر الرأي العام أنماط السلوك التي يستخدمها الجمهور في التعبير عن وجهات نظرهم واتجاهاتهم نحو القضايا والمشاكل التي تمس مصالحهم وتتعلق باهتماماتهم.

تتجلى مظاهر التعبير عن الرأي العام في قسمين:

**أولا: المظاهر الإيجابية: وتمثل في:**

الثورات.

المظاهرات العامة.

اختلاق الشائعات.

الندوات والاجتماعات واللقاءات العامة.

استخدام أجهزة الإعلام للتعبير عن الرأي العام.

الانتخابات.

برقيات ورسائل التأييد والمعارضة.

**ثانيا: المظاهر السلبية للرأي العام: وتتمثل في:**

المقاطعة.

السلبية والاستهتار.

الإضراب عن العمل والاعتصام.

**التغيرات التي قامت نتيجة للرأي العام:**

– تغيرات في الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية

– تقدم العلم والتكنولوجيا.

– قيام النظم الديمقراطية.

– التوسع في حق الانتخاب وانتشار التعليم.

**العوامل التي ساعدت على زيادة نفوذ الرأي العام:**

– قيام المدن والتجمعات – انتشار التعليم

– قيام الثورة الصناعية – ظاهرة الصالونات

– الحروب الدولية – النشاط الدعائي والتقدم العلمي

– تقدم الاتصال – قيام النظم الديمقراطية

## تحول الرأي العام إلى قوى سياسية

هناك العددي من العوامل التي أدت إلى أن يتحول الرأي العام في العصر الحديث إلى قوة سياسية قادرة على الفعل في والتأثير في المجال العام. ويمكن استخلاص ذلك من خلال الوقوف على عدد من العناصر منها:

أ/ مقومات الرأي العام.

ب/ العلاقة بين السلطة والأفراد.

ج/ العوامل الوسيطة التي تحرك الرأي العام "دور وسائل الاتصال الجماهيري".

د/ محفزات الرأي العام.

## مقومات الــرأي العـــام:

**أولاً: العادات والتقاليد والقيم المتوارثة (ليست رأيا عاما لكن تؤثر عليه):** تعكس طبيعة النظام الاجتماعي السائد في مجتمع من المجتمعات، فالتقاليد لدى هذه المجتمعات هي خير الزاد ويقع الأفراد فريسة لها. وتتميز الشعوب وخاصة ذات التاريخ العريق باحترامها لتلك العادات والتقاليد وتعلقاً بها. وغالباً ما تكون هذه العادات والتقاليد عصية على التغيير أو على تقبل التغيير، وتتقبل الشعوب عادة معتقداتها المتوارثة بخيرها وشرها على أساس أنها حقائق بديهيات لا تقبل الجدل أو إبداء الرأي. وقد تشمل هذه المعتقدات نواحي أخلاقية اجتماعية كانت مثار جدل في أزمة سابقة ثم انتهت إلى الصورة التي تقبلها الجميع، ويعتبر التراث الحضاري والثقافي لكل أمة من أهم العوامل التي تؤثر في تكوين الرأي وتشكيلة، بينما تتحمل أجهزة الإعلام المسؤولية عن دحض هذه العادات والتقاليد أو ترسيخها.

**ثانياً: الدين:** يعتبر الدين بالنسبة للجماهير "الشعب" من المسلمات التي لا تقبل الجدل، وتعود جذور الدور المؤثر والفاعل للدين إلى قرون طويلة سابقة فلقد لعبت الكنيسة دوراً أساسيا في حياة الكثير من الشعوب وفي مختلف البلاد التي انتشرت فيها المسيحية، ولعب الإسلام دوراً بارزاً في حياة الشعوب التي اعتنقته منذ فجر الدعوة الإسلامية. ويعد الدين أحد

مقومات النظام الثقافي، فالدين من العناصر الحضارية الراسخة التي تقبل أساسياتها الجدل وجوهر الدين يبقى ثابتاً لا يتزعزع. ويعد الدين عنصراً أساسياً من عناصر تكوين الرأي العام ويشكل مصدراً من مصادر الرأي العام.

ثالثاً: التربية والتعليم: تسهم المؤسسات التعليمية في تكوين الرأي العام، من حيث مضمون المعرفة، وتؤثر في اتجاهه وقوته، حيث تؤثر في سلوك الأفراد وآرائهم واتجاهاتهم، إلى جانب مهامهم الأساسية في إكسابهم القدر الكافي من المعلومات العامة والمتخصصة.

رابعاً: النظام السياسي السائد داخل الدولة: يؤثر شكل النظام السائد في الدولة في تحديد العلاقة بين الجمهور والقادة السياسيين، فالنظم السياسية المفتوحة أكثر تقبلا للرأي العام، ويكون صانع السياسات فيها أكثر حرصاً على قياس الرأي العام والاستجابة لرغباته. بينما في النظم السياسية المغلقة يمثل الرأي العام رد فعل للسلطة التي غالبا ما تواجهه بالتجاهل أو القمع أو التبرير لمواقفها من خلال آلة إعلامية ودعائية كبيرة.

1 . النظم الديمقراطية: حيث تسود حرية الفكر والاعتقاد وإبداء الرأي المخالف علانية بالنسبة للمسائل العامة دون خوف، وتعتبر الحياة الحزبية ضرورة من ضرورات الحياة السياسية، فالحياة الحزبية تتميز بالحرية والانفتاح تعتبر ظاهرة صحية للنظام السياسي، وتسعى الحكومات الديمقراطية إلى التأثير في الرأي العام طمعاً في الحصول على تأييد الغالبية الشعبية وتلجأ إلى عدة وسائل لتحقيق ذلك من أهمها:

-العمل على تنمية وزيادة الوعي السياسي لدى الجماهير (يعتمد على درجة الثقافة والتعليم التي وصل إليها أفراد الشعب).

-ضرورة عرض الحقائق كاملة على الرأي العام (يساهم في القضاء على الشائعات وعدم ظهور تقلبات مفاجئة في اتجاهات الرأي العام).

-استخدام وسائل الإعلام في التأثير على الرأي العام (استخدام وسائل الإعلام في شرح سياستها ومحاولة صياغة الرأي العام وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع الصالح العام).

-الاهتمام باستطلاع الرأي العام (دراسة اتجاهات الرأي العام ورسم السياسات المناسبة لمواجهتها).

-توفير الحرية للتنظيمات السياسية الشعبية (يتسم بالعمق والاستنارة والعقلانية والثبات النسبي والظهور والوضوح والتعبير السلمي عن نفسه).

2. النظم غير الديمقراطية: هي النظم التسلطية التي تقوم فيها السلطة الحاكمة بالتسلط والسيطرة على أفراد الشعب وتتحكم في آرائهم وتحد من حقوقهم وحرياتهم. ومن أمثلتها نظم الحكم الشيوعية والنازية والفاشية وعدد من دول العالم الثالث المختلفة التي تدعى تطبيق الحكم الديمقراطي وهي في الواقع بعيده كل البعد عنه للضغط والتسلط. فالنظم الديكتاتورية تضع القيود على الحرية الفردية والجماعية وتفرض الرقابة على وسائل الإعلام وفي الغالب تمتلك الدولة نفسها هذه الوسائل وتحظر تملكها على الأفراد والجماعات والهيئات، وتقوم بدعاية قوية لا تتورع فيها عن استخدام الأساليب المنافية للأخلاق كالكذب والخـــداع والتضليل والتهويل فضلاً عن حجب الحقائـق عن الشعب.

وتكون النتيجة هي خلق رأي عام "مصطنع". من أهم سماته في النظم غير الديمقراطية وجود رأي كامن غير ظاهر سطحي وغير عميق، وينعدم التعاطف والتضامن والثقة والفهم بين الحكومة والشعب. والأوضاع السياسية القائمة داخل الدولة تؤثر في تكوين الرأي العام بها، ومن ثم نري الاستبداد بالرأي والاستعلاء على الجماهير واحتقارها وإشاعـــة التعسف والإرهاب، فإن هذا يـــؤدي حتما إلى سلبية الرأي العام في الدولة إذ يحل محله (الخوف العام) أو (السخط العام).

خامساً: الزعامة: يرتبط موضوع الزعامة بتكوين الرأي العام ارتباطاً عضوياً وثيقاً، باعتباره عنصراً رئيسي بالغ الأهمية يلعب دوراً خطيراً في تشكيل الرأي العام وفي التأثير على اتجاهاته، والزعامة: هي قيادة الجماهير والتأثير في معتقداتها وتشكيل آرائها بطريقة تحقق الأهداف المرجوة، والزعيم الحقيقي هو الذي تتمثل وتتركز فيه آمال الشعب وأحلامه وتطلعاته والذي يستمد قواته من إدراكه لرغبات شعبه ومطالبة واحتياجاته والزعيم كما عرفه الليندمان هو الشخص الذي يتقبل الناس آراءه وحكمه ويتأثرون به.

وعادة ما تكون أفكار الزعيم تحوي كل ما يحقق لأمته الخير وما يقوي الروح المعنوية ويدفع بالعجلة الاقتصادية والاجتماعية إلى التقدم.

الزعيم الناجح هو الذي يتميز بالقدرة على استكشاف اتجاهات الرأي العام والتعبير عن هذه الاتجاهات.

تنقسم الزعامة إلى ثلاثة أنواع تبعاً لطبيعة الرسالة التي يؤديها الزعيم:

الزعامة الدينية: هي زعامة روحية خالصة يعبر الأنبياء والرسل أروع مثال لها، وتستوجب رسالتهم مخاطبة العقول وتدعو إلى المحبة والإخاء والمساواة والعدل والرحمة والحرية. ويمتاز الزعماء الدينيون بقوة المنطق والأخلاق الحميدة والبلاغة الشديدة والصفاء الذهني وسمو الروح والبعد عن المطامع الشخصية والإغراض الدنيوية، وبالتالي يكون تأثيرهم على الجماهير تأثيراً بالغاً، ويتحد من خلفهم الرأي العام، يطيع تعاليمهم ويعمل بها وينشرها بين الجماهير.

الزعامة الاجتماعية: تظهر في أوقات الشدائد ومن أمثلتها الحقوق المدنية والإصلاح والعدالة.

الزعامة السياسية: وتنقسم إلى نوعين:

الأول: القائد الطاغية: يصل إلى الحكم في أوقات الأزمات العنيفة يشيع اليأس، ويتحين الفرصة لكي يتقدم هذا القائد الانتهازي إلى الأمة، ويستولي على قيادتها بالأماني والوعود المعسولة التي يوزعها بلا حساب مستغلاً الحالة النفسية والعقلية للجماهير.

الثاني: الزعيم: لا يدعي العصمة ولا استلهام الوحي، يؤمن بالعلم والتجربة والخطأ، ويستفيد من الأخطاء التي كشفت عنها التجربة، ويضع دائماً نصب عينية أن الشعب هو الزعيم الحقيقي وأن زعامته ليست تفويض من الشعب.

سادساً: المناخ الاقتصادي: يؤثر الوضع الاقتصادي للدولة في الرأي العام تبعاً لتأثيره في المصلحة الخاصة بالأفراد. يرجع الفكر الماركسي تأثير الرأي العام بالعوامل الاقتصادية أو البناء التحتي. ومن ثم فالجماهير التي تمثل الطبقة الفقيرة من العمال لا تستطيع البحث عن المعلومة والتحقق منها، ومنشغلة طوال الوقت بالتكدس في المصانع ويصعب عليها أن تصل إلى الحقيقة التي تحتكرها البرجوازية. ويعللون ذلك بعدم الوعي أو الوعي الزائف الذى تصنعه الطبقة الحاكمة لخداع الشعوب.

أما الفكر الرأس مالي يحاول أن يقلل من الدور الذي يلعبه العامل الاقتصادي بالنسبة للرأي العام، لدرجة أن البعض يعتبره دور ثانوي في كثير من الأحيان، ويحاول بطريقة أو أخرى إثبات ضعف وتيرة.

## تكوين الرأي العام:

إن عملية تكوين الرأي العام يقصد بها وجهة نظر المجتمع، واتجاه مشترك حول مسألة تهمه، ويتم اتخاذ هذا الموقف عقب مناقشة أوجه النظر في الأمر، وتؤدي عوامل كثيرة، ومتنوعة دورا مهما في تكوين الرأي العام، هذه العوامل تتفاعل مع بعضها بعض؛ بمعنى أن كل منها يؤثر في الأخر، ويتأثر به وأهم هذه العوامل البيئية التي نشأ فيها الفرد.

فالفرد يتكون رأيه متأثرا بالبيئة التي ينشأ فيها، فهو ينظر إلى الأشياء كما يحددها له المجتمع الذي يعيش فيه؛ فمن الخطأ أن نتصور الإنسان منعزلا عن المجتمع ألنه يتأثر بالآخرين، فهو كائن اجتماعي لا يمكن أن يعيش بعيدا عن المجتمع، وال يستطيع أن يعيش بعيدا عن الظروف الاجتماعية، ونجد هناك عوامل كثيرة لها أثر في تكوين رأي الفرد كالعوامل الوراثية، والنفسية التي لها تأثير كبير في تكوين شخصية الفرد مثال الخوف، حب الاستطلاع أو السيطرة قد تدفعه إلى التفكير أو إصدار أحكام وقرارات؛ فهي واضحة في سلوك الفرد.

كما تؤثر وسائل الإعلام في تكوين الرأي، في العصر الحديث باعتبار الخبر مادتها الرئيسة إلى جانب المعلومات، والآراء، والأفكار التي تساعد المجتمع على تكوين الرأي في المشكلات التي تخص حياتهم السياسية، الاجتماعية، والاقتصادية، وأشارت الدراسات التقليدية التي قام بها "بول الزار سفيلد" وغيره لاكتشاف آثار وسائل الإعلام على الرأي العام، حيث وجد أن السياسة تتأثر بوسائل الإعلام بطرق يصعب ملاحظتها أحيانا؛ فما تقدمه وسائل الإعلام للمجتمع هو عبارة عن رسائل إعلامية موجهة للأفراد، يتم من خلالها شرح السياسات مما يجعل أفراد المجتمع يتبنون مواقف معينة، يمكن أن تؤثر بالسلب أو الإيجاب على السياسة، كما وجد أن التقارير الإخبارية المتلفظة وغيرها من النشرات الإعلامية آثار عديدة تتركها على وجهة النظر والموقف اتجاه السياسية.

كما تمكن الباحثون من تحديد أربعة طرق مختلفة تترك وسائل الإعلام عبرها آثارا على الرأي العام، وهي:

- تمكين الناس من الإحاطة بما يجري في العالم.

- تحديد القضايا والأحداث السياسية المهمة أو مشاكل الساعة "أسلوب ترتيب الأحداث".

– تحديد أبرز السياسيين الذين ينبغي لومهم أو مكافئتهم بشأن المواضيع والأحداث التي توردها الأخبار "أسلوب تحديد المسؤولية".

– هناك أسلوب التأثير على الخيارات والميول السياسية للناس "أسلوب الاقتناع".

وتعمل هذه الأساليب الأربعة من التأثيرات ضمن إطار أشبه ما يكون بالسلسلة، أي أن كل عنصر مكمل للآخر، فلا يمكن تقديم عنصر عن الآخر؛ فهي تبدأ بتوضيح الأحداث ثم تحديدها، بعدها تحديد المسئولين من خلال الأخبار أو المادة الإعلامية المقدمة، تنتهي بعدها بالإقناع والتأثير على المجتمع.

العوامل المساعدة على تشكيل الرأي العام: يتشكل الرأي العام في الظروف والحالات التالية:

– عندما تتحول قضية ما غامضة في المجتمع إلى قضية واضحة، يمكن لجميع الأفراد أن يستوعبوها، ويدلوا برأيهم اتجاهها وفي هذا الإطار، كلما ازدادت شفافية المجتمع سياسيا، وثقافيا واجتماعيا كان الرأي العام أكثر وضوحا.

– ليس بالضرورة أن يتشكل الرأي العام تحت تأثير الإعلام والدعاية، فهذه الأخيرة تؤثر في قوة الأرضية التي يقف عليها الرأي العام، وال تخلق قضايا جديدة، بل تجعل اعتقاد الناس بتلك القضايا قويا، وارسخا.

تعتبر نظرة الأفراد ودرجة تقتحم بوسائل الإعلام أرضية أساسية لظهور الرأي العام وإيجاد ثقة لدى الأفراد اتجاه العوامل الأخرى.

– يتشكل الرأي العام حين يشعر أفراد المجتمع بأنهم أصحاب دور، ورأي في قضايا المجتمع، وشؤونه سواء كان ذلك بالسلب أو الإيجاب.

– يكون تشكيل الرأي العام سريعا جدا في القضايا التي جربها المجتمع من قبل وال تشكل شيئا جديدا بالنسبة له.

## دور وسائل الإعلام في تشكيل الرأي العام

توجد آراء مختلفة حول أثر وسائل الإعلام في تكوين الرأي العام، وبالتالي سيتم التطرق إلى رأي كل من: جيمس بريس، فاروق يوسف أحمد.

يرى "جيمس" أن الرأي العام يكون في حالة سلبية وهذا يرجع إلى العوامل الثقافية، والتعليمية للأفراد أو لأسباب سياسية، تتمثل بطبيعة السلطة الحاكمة، وهو ما يولد صراعا بين الطرفين؛ أي الشعب والنظام الحاكم لينتهي باعتراف، واستسلام لرغبة الشعب في التغيير وهو ما حدث في المنطقة العربية أثناء الثورات، والاصطدام مع السلطة للتغيير.

وقسم فاروق يوسف المراحل على خمسة؛ بحيث ركز على أثر وسائل الإعلام في إثارة الاهتمام، لتظهر وجهات النظر، والمناقشة حول المسألة أو القضية المثارة، وهذا راجع إلى العامل الثقافي، والوعي، والمستوى التعليمي.

بالرغم من تشابك عملية تكوين الرأي العام و تنوع العوامل المساعدة في تكوينه، والتأثير فيه إلا أنها توجد نظريات مختلفة تفسر التأثير الإعلامي، وتقف على الظروف، والحالات التي يتكون فيها هذا حسب آراء المفكرين والمنظرين لهذه العملية.

## المحور الثاني: قياس الرأي العام

## المحاضرة الخامسة: قياس الرأي العام، نشأته وتطوره

### 1/ قياس الرأي العام، المفهوم

تمهيد:

يعتبر قياس الرأي العام بمثابة استفتاء مستمر على سياسات الحكومة، وتعبير صادق عن الإرادة الشعبية، وهو الوسيلة التي تتيح للأغلبية الصامتة أن تعبر عن آرائها وأن تطرح أولوياتها، فقياس الرأي 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 الرأي العام في تصورها، عن الكشف عنها أو تحديدها.

مفهوم وتعريف قياس الرأي العام:

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

1-النموذج المعرفي: 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 الاجتماعي، وهذا النموذج يؤمن بحرية الإرادة وحق الإنسان في التحرر من كل القيود التي تفرضها المنظمات الاجتماعية، وحقه أيضا في تغيير واقعه وتنمية قدراته.

## 2/نشأة قياس الرأي العام وتطوره:

تشير الدراسات الغربية إلى أن قياس الرأي العام قد نشأ في اليونان القديمة، وبعض الدارسين المصريين يعيدونه إلى عهد الفراعنة، ولكن القرآن الكريم كمصدر حقيقي وحيد وثابت للتاريخ الإنساني،نجد أنه قد عبر بدلالات لطيفة 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).

## 3/أهمية قياس الرأي العام ودوافع قياسه وأنوعه

تكمن أهمية قياس الرأي العام في كونه أحدث قنوات الاتصال المباشر بين الحكومات والشعوب، وهو أحد القنوات المهمة في استشراف تلك الرؤى الجماعية حيال قضايا وطنية أو مواقف جماعية أو مسائل مستجدة تستلزم أخذها بعين الاعتبار عند وضع القرار على مائدة المسؤول من خلال رؤية تقدمها تلك الاستطلاعات، خاصة إذا ما كانت استطلاعات تجريها مراكز مهنية ومحترفة ومستقلة.

وتولِي الكثير من الحكومات أهمية كبرى لقياس الرأي العام، وتسعى لاستشراف رأي عام يمكنها من اتخاذ قرار لتلبية حاجات مجتمعاتها، أو التعامل مع المشكلات المستجدة أو تصحيح رؤيته حيال القضايا التي يستهدفها هذا القياس.

وتفرض ديناميكية الرأي العام وتغيره المستمر على صانعي السياسات ومتخذي القرارات سواء على المستوى السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي، أو غير ذلك، قياس الرأي العام تجاه القضايا المختلفة قياساً علمياً دقيقاً وبشكل دائم ومستمر، وذلك بهدف معرفة الواقع

الفعلي بحجمه الطبيعي، ودراسة مشكلاته المُلِحة، وتقييم هذا الواقع والتوصل إلى الصورة الصحيحة بشأن القضايا والأحداث والأزَمات.

ولا شك أن القياس الدقيق لاتجاهات الرأي العام سيتيح الفرصة للمؤسسات المختلفة لاتخاذ قراراتها على ضوء الحقائق الموضوعية، وأن توجه الرأي العام توجهاً سليماً، وتحشد قوته وتركزها لتتجه اتجاهاً مساعداً لخطط التنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها.

وتستهدف قياسات الرأي العام التعرف على الدوافع الكامنة وراء الآراء، والتعرف على شدة الرأي وعمقه إزاء القضايا والأحداث والأشخاص وتتسم عملية قياس الرأي العام بالبطء النسبي في إنجازها واستخراج نتائجها وتحليلها، وهنا يصبح من الأهمية استخدام أساليب وطرق قياس مميزة، من حيث التصميم والمعالجة، لأن نتائج هذا النوع من القياس تعطي أبعاداً أكثر عمقاً، وتحليلاً شاملاً لاتجاهات الرأي العام من حيث قوتها وشدتها وكثافتها لدى كل فئة من فئات الجمهور المُستهدف بعملية القياس.

حيث تسعى بحوث الرأي العام إلى دراسة مشكلات المجتمع المُلحة الراهنة، التي تُعد قضايا خلافية حساسة يُثار حولها النقاش بين أفراد الجمهور العام أو بعض فئاته وشرائحه، لذا فهي بحاجة إلى الدقة والموضوعية.

وإن كان الرأي العام مهماً للحكومات، فإن أهميته تزداد بالنسبة لأجهزة الإعلام التي تنطق باسم الحكومة وتعبر عنها، لأن الرأي العام هو المجال الحيوي الذي تعمل فيه هذه الأجهزة، وبدون دراسة علمية ودقيقة للرأي العام فإن الأجهزة الحكومية ستعمل في فراغ، ولن تجد من يُصغي إليها أو يعمل معها، أما الاعتماد على الاجتهادات الشخصية في معرفة الرأي العام فإن نتائجها غير مضمونة وقد تكون مظللة.

## 4/ طرق قياس الرأي العام

يُجمع الباحثون على ووجود ثلاث طرق لقياس الرأي العام:

1-طريقة الاستقصاء (الاستطلاع المباشر.الاستبيان)

2-طريقة المسح (الملاحظة.المقابلة)

3-طريقة تحليل المضمون.