عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

معالجة الإغراق المعلوماتي في المجتمع الشبكي الفلسطيني

الأخبار المحلية

"نموذج/ منصة غربال"

محمود نمر عبد الله حريبات

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1444 هـ – 2022 م

معالجة الإغراق المعلوماتي في المجتمع الشبكي الفلسطيني – الأخبار المحلية "نموذج/ منصة غربال"

إعداد:

محمود نمر عبد الله حريبات

بكالوريوس: وسائط متعددة / جامعة بولتيكنك/ فلسطين

المشرف الأول: د. منى ضميدي

المشرف الثاني: د. إبراهيم ربايعة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإعلام الرقمي والاتصال من / كلية الآداب/ عمادة الدراسات العليا / جامعة القدس

القدس– فلسطين

2022م/1444هـ

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس
كلية الاداب/ ماجستير الإعلام الرقمي والاتصال

إجازة الرسالة

معالجة الإغراق المعلوماتي في المجتمع الشبكي الفلسطيني الأخبار المحلية

"نموذج/ منصة غربال"

اسم الطالب : محمود نمر عبد الله حريبات
الرقم الجامعي: 21912489
المشرف الأول: د. منى ضميدي
المشرف الثاني: د. إبراهيم ربايعة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2022/08/25، من لجنة المناقشة المدرجة اسماؤهم وتواقيعهم:

رئيس لجنة المناقشة :	د.منى ضميدي	التوقيع .....
	د. ابراهيم ربايعة	التوقيع .....
ممتحن داخلي:	د. نادر صالحة	التوقيع .....
ممتحن خارجي:	د.حنا اقريطم	التوقيع .....

القدس – فلسطين
1444هـ – 2022م

الإهداء

لروح والدي الذي رحل وهو يشقى ليؤمن لنا حياة كريمة، الذي كان يبذل كل ما يستطيع من جهد ومال من أجل أن يؤمن لنا مستقبلاً مشرق، فصرنا صحفيين ومهندسين ومعلمين ورجال أمن.

لوالدتي التي حرصت على أن نحظى بتعليم مناسب رغم أنها لم تدرس قط، فزرعت فينا حب التعليم والتطور والسعي، ورعتنا صغاراً وكباراً، وحفزتنا لنكون كما نحب وتُحب.

آملاً أن تكون هذه الرسالة بمثابة صدقة جارية وعمل خير ينفعهما وينفعني.

الإقرار

أقـر أنـا معـد الرسـالة، بأنهـا قـدمت لجامعـة القـدس، لنيـل درجـة الماجسـتير، وأنهـا نتيجـة أبحـاثي الخاصـة، باسـتثناء مـا تـم الإشـارة إليـه حيثمـا ورد، وأن هـذه الدراسـة، أو أي جـزء منهـا، لـم تقـدم لنيـل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: .....

محمود نمر عبد الله حريبات

التاريخ: 2022/08/25

شكر وعرفان

لعائلتي الصغيرة وفاء وزين ولين، اللواتي شاركنني ضغط الدراسة والعمل

للأصدقاء والزملاء الذين شجعوني ودعموني وساعدوني، فكانوا خير عوناً لي.

لجميع أساتذتي اللذين لم يبخلوا بجهدهم ولا بعلمهم، ولم يتوانوا لحظة عن مساعدتي.

للمشرفين الذين شاركوني الجهد والتعب والمتابعة لتخرج هذه الدراسة إلى النور.

الملخص

أدى تطور وسائل الاعلام والاتصال الرقمي في فلسطين وزيادة التوجه الجماهيري نحوها على حساب وسائل الاعلام التقليدية الى عدم القدرة على ضبط كم ونوع الأخبار الموجهة بفعل سيطرة القضايا التي تحظى باهتمام الجمهور على الرأي العام ويتم بثها بطريقة عشوائية غير منظمة تربك المشهد.

في هذه الدراسة، يتم التوقف عند مفهوم الإغراق المعلوماتي ومحاولة تفكيكه بهدف بناء نموذج لإطار تقني لفلترة المعلومات في سياق الأخبار المحلية الفلسطينية، ومكافحة الإغراق المعلوماتي في فلسطين بوصفها ظاهرة تقود– بحسب ادّعاء الباحث في هذه الدراسة– إلى حالة من التشتّت المعرفي في ظلّ الفوضى الرقمية. يُحاول الباحث في هذه الدراسة تقديم إسهامين أكاديمي ومعرفي في ظلّ شحّ الدراسات السابقة التي تتناول ظاهرة الإغراق المعلوماتي ولا سيّما في السياق الفلسطيني، لذلك، تُحلّل الدراسة واقع الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني على وجه الخصوص، وتبحث في أدوات رصده ومعالجته. كما وتسعى الدراسة لإقتراح نموذجاً لحل تقني فاعل على مستوى الأفراد والمؤسسات والمجتمع لمواجهة مشكلة الإغراق المعلوماتي، من خلال اقتراح نموذج يُطلق عليه الباحث "نموذج غربال"، والذي يظهر بوصفه نظام فلترة وتصنيف وتنظيم لتدفّق الأخبار لمواجهة عملية الإغراق المعلوماتي، وليس بوصفه نموذج للتحقّق أو حجب المعلومات؛ وإنما نموذج لتجنّب الإغراق والتشتت المعلوماتي استنادًا إلى تقنيات الذكاء الصناعي ولغات البرمجة الحديثة والخوارزميات بما يُلبّي حاجة المسنخدمين.

الكلمات المفتاحية: الإغراق المعلوماتي، الفلترة، المجتمع الشبكي الفلسطيني، مواقع التواصل الاجتماعي، المحتوى الرقمي، التحولات الرقمية.

“Ghorbal”: Resolving Info-Flooding in the Palestinian Social Network – Local News

Prepared by: Mahmoud Hrebat
Supervisor 1: Dr. Mona Dmaidi
Supervisor 2: Dr. Ibrahim Rabaya

Abstract

The development of digital media and communication in Palestine and the increase in public orientation towards them at the expense of traditional media led to the inability to control the quantity and type of news; and that’s because of dominance of issues of public interest over public opinion, and they are broadcast in a random and unorganized manner that confuses the scene.

In this study, we stop at the concept of information dumping and try to dismantle it with the aim of building a model for a technical framework for filtering information in the context of Palestinian local news, and combating information dumping in Palestine as a phenomenon that leads - according to the researcher's claim in this study - to a state of cognitive dispersion in light of digital chaos.

In this study, the researcher tries to make two academic and cognitive contributions in light of the scarcity of previous studies that deal with the phenomenon of information dumping, especially in the Palestinian context. Therefore, the study analyzes the reality of information dumping in the Palestinian context in particular, and looks at tools to monitor and treat it.

The study also seeks to propose an effective technical solution at the level of individuals, institutions and society to confront the problem of information dumping, by proposing a model that the researcher calls the "Ghurbal model", which appears as a system for filtering, classifying and organizing the flow of news to counter the process of information dumping, and not as a model for verification or withholding information. ; Rather, it is a model to avoid information dumping and dispersion based on artificial intelligence techniques, modern programming languages, and algorithms to meet the needs of users.

Key words: information overload, filtration, Palestinian network society, social media platforms, digital content, digital transformation

فهرس المحتويات

الإهداء 4
الإقرار ..... **Error! Bookmark not defined.**
شكر وعرفان ..... ب
الملخص ..... ج
Abstract ..... د
فهرس المحتويات ..... هـ
فهرس الأشكال ..... ح
الفصل الأول مشكلة الدراسة وأهميتها 1
1.1 المقدمة 1
2.1 مشكلة الدراسة: 2
3.1 أهداف الدراسة: 3
4.1 أهمية الدراسة: 3
5.1 مصطلحات الدراسة: 3
6.1 الدراسات السابقة: 4
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي والنظريات الناظمة 9
1.2 التعريف والمفهوم 9
1.1.2 الإطار المفاهيمي: أطر دراسة الاغراق المعلوماتي 10
أولا: إطار نتائج الإجهاد: 11
ثانيا: نظرية العبء المعرفي: 12
2.1.2 أنواع الحمل المعرفي 12
3.1.2 أسباب وأثار الإغراق المعلوماتي 15
4.1.2 تنظيم المعلومات: الاستراتيجيات والأدوات 17
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات 20
1.3 منهج الدراسة: 20
2.3 أداة الدراسة: 22
3.3 مجتمع الدراسة: 22
4.3 عينة الدراسة: 22

الفصل الرابع 24
1.4 الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني 24
1.1.4 آراء متعدّدة حول ظاهرة الإغراق الرقمي في السياق الفلسطيني 25
2.1.4 تداعيات الإغراق المعلوماتي فلسطينياً 28
3.1.4 قضايا الإغراق المعلوماتي 29
أولا: الانقسام الفلسطيني والإغراق المعلوماتي 29
ثانيا: الاحتلال الإسرائيلي والإغراق المعلومات 31
ثالثًا: الكوارث والحوادث والأحداث والإغراق المعلوماتي 33
2.4 استراتيجيات الفلترة المعلوماتية الفلسطينية 34
أولاً: التنظيم الذاتي والتوعية والتربية الإعلامية 34
ثانيًا: القوانين والتشريعات 35
3.4 مبادرات عديدة لسنّ قوانين لتعويض غياب المجلس التشريعي 37
4.4 فلترة الإغراق المعلوماتي محليًا 39
أولاً: الفلترة وتقيد الحريات 39
ثانيا: الفلترة والمؤسسات الصحفية 41
1.4.4 أمثلة على الفلترة 42
أولاً: المرصد الفلسطيني للتحقق والتربية الإعلامية – كاشف 43
ثانياً: مرصد تيقن 43
ثالثاً: صفحة الفيسبوك لوزارة الصحة 44
رابعاً: موقع كورونا (Corona.ps) 44
الفصل الخامس: النموذج 46
1.5 عرض نتائج الدراسة 46
2.5 نموذج مواجهة الإغراق المعلوماتي "غربال" 47
1.2.5 مصادر الأخبار من أجل فلترتها والتحقّق منها في غربال 47
2.2.5 هدف غربال 48
3.2.5 معايير أخلاقية 48
4.2.5 آلية عمل غربال 49
5.2.5 آلية العمل: 50
6.2.5 معالجة البيانات NLP 52

7.2.5 الفئات المستهدفة 54
8.2.5 النطاق المستهدف 54
9.2.5 مصادر الإيرادات..... 54
الفصل السادس: النتائج والتوصيات 56
1.6 النتائج: 56
2.6 التوصيات:..... 57
قائمة المصادر والمراجع 59

فهرس الأشكال

الشكل رقم (1): أنواع الحمل المعرفي التي تمثل إجمالي الحمل المعرفي والسعة الإجمالية للذاكرة العامة.....13
الشكل رقم (1.5): يوضّح الفكرة العامة، وآلية العمل لمنصّة غربال. 50
الشكل رقم (2.5): يوضّح آلية العمل في منصّة غربال مع وجود نظام التوصية. 52
الشكل رقم (3.5): آلية عمل نظام التوصية يشرح للمستخدمين الجدد والقدامى. 53
الشكل رقم (4.5): آلية مصادر الإيرادات في غربال.....55

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

يمثل الفضاء الرقمي **(طوالبية،2019)** جسر لتناقل المعلومات التي تُبنى على أساسها سيمياء المعرفة التي يتداولها الأفراد– سواء بشكلٍ واعٍ أو غير واعٍ– وتقود لتبنّي المعلومة ونشرها عبر الوسائط الرقمية المتعددة. ومع ظهور الإنترنت وانتشاره، بدأت القضايا المتعلقة بالإغراق المعلوماتي تبرز كقضايا أساسية وتحديات يتم مناقشتها وبحثها(Eppler & Mengis, 2004).

يُعدّ الإغراق المعلوماتي من مساحات الدراسة المركزية في السياق الرقمي، التي يبرز النقاش فيها حول المفهوم (Edmund & Morris, 2000)، وحجم الظاهرة وانعكاساتها، وإذا ما كانت هذه الانعكاسات بحاجة لحلول أم تعايش، رغم تركّز هذا الجدل في الإعلام والصحافة (الجيار،2020)، إلّا أنه يمتد إلى مناحي أوسع؛ ويتجلّى في عدد رسائل البريد الإلكتروني المتزايدة التي يتلقاها الموظفون، والمنشورات اللامحدودة التي يتعرض لها مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي فور دخولهم إلى صفحاتهم، والإعلانات التي تستخدمها الشركات التجارية لجذب الزبائن المحتملين. وفي كل من هذه الحالات تتجلّى فيها ظاهرة الإغراق المعلوماتي بصور مختلفة (الوريكات،2021).

إن الإغراق المعلوماتي ظاهرة واسعة الانتشار تؤثر على جميع الأفراد من مختلف القطاعات (Edmund & Morris, 2000) . حيث تشير الإحصائيات الرئيسية المتعلّقة بالبيانات للعام 2022 إلى أن قيمة صناعة البيانات العالمية الضخمة تصل إلى 274.3 مليار دولار أمريكي، وأن محرّكات شركة جوجل تستقبل أكثر من 3.5 مليار عملية بحث خلال اليوم الواحد. ويتم تداول 100 مليار رسالة على

تطبيق واتساب كل يوم، وتعاني 95% من الشركات من عدم قدرتها على إدارة البيانات غير المنظّمة، والتي تبلغ نسبتها 80% من إجمالي البيانات. في العام 2021، تم توليد أكثر من 79 زيتابايت من البيانات، ويتوقع أن تصل إلى 180 زيتابات في العام 2025. ومنذ العام 2010، ارتفع التفاعل مع البيانات بنسبة 5000%، أما سوء جودة البيانات المتاحة، فتتسبب في خسائر في اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية تصل إلى 3.1 تريليون دولار أمريكي سنوياً.(Howarth, 2022). وتعكس هذه البيانات التخمة المعلوماتية بسبب كثافة وكثرة المصادر التي تنشرها وتتداولها سواء الفردية أو المؤسسية، مما يخلق حالة من التشتت المعرفي لدى الافراد(Howarth, 2022).

في هذه الدراسة، سنقوم بتحليل واقع الإغراق الرقمي في السياق الفلسطيني، والبحث في أدوات رصده ومعالجته؛ كما سنقوم بالبحث عن العوامل المؤثرة فيه ومدى تأثير كلّ منها.

2.1 مشكلة الدراسة:

في ظل تطور وسائل الاعلام والاتصال الرقمي في العالم ومنه فلسطين، وتغلّبها على وسائل الاعلام والاتصال التقليدية التي تراجعت رويدًا رويدا، برزت ظاهرة التدفق الكمي والنوعي الواسع للمعلومات في الأحداث أو القضايا التي كانت تحظى باهتمام الجمهور. إن الحاجة الى التعمق في دراسة هذه الظاهرة في الحالة الفلسطينية تنبع من محاولة تسليط الضوء على الإمكانية المتاحة لتخليق أو تطوير بدائل لمواجهة ظاهرة الإغراق المعلوماتي، في إطار المساعي المبذولة لمحاولة بناء نموذج فعّال في مواجهة هذه الظاهرة.

استنادًا إلى ما سبق، فإن سؤال الدراسة المركزي هو:

كيف يمكن مواجهة الإغراق المعلوماتي في مجال الأخبار على المستوى الفلسطيني؟

في هذه الدراسة، سنقوم بتحليل واقع الإغراق الرقمي في السياق الفلسطيني، والبحث في أدوات رصده ومعالجته؛ كما سنقوم بالبحث عن العوامل المؤثرة فيه ومدى تأثير كلّ منها.

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للبحث في أدوات مواجهة الإغراق المعلوماتي في مجال الاخبار على المستوى الفلسطيني.

4.1 أهمية الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تقديم إسهامين، الأول اكاديمي معرفي، في ظل شح الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الإغراق المعلوماتي بشكل عام، وفي السياق الفلسطيني بشكل خاص. كما تحاول الدراسة تقديم إسهام مجتمعي من خلال السعي لتوفير حلول تقنية فاعلة على مستوى الفرد والمؤسسة والمجتمع لظاهرة الإغراق الرقمي، وهذا ما يشكل احتياجاً مضاعفاً في المجتمع الفلسطيني الواقع تحت استهداف وتأثير مصادر مستقطبة للأخبار والمعلومات، مردها الاحتلال والانقسام(الأغا،2022).

5.1 مصطلحات الدراسة:

التأثير ، الحقائق ، البيانات ، المعلومات ، الرأي العام ، الأخبار المزيفة

التأثير: ونعني به إجرائيًّا، تأثيرًا أو إحساسًا يُحْدِثُه عامِلٌ بشِدَّة الوَقْع المُؤثِّر، وهو قياس لتأثير حادثة أو مشكلة أو تغيير على مواقف الأفراد. وينبني التأثير عادةً على كيف ستتأثر مستويات الخدمة (الدليمي،2015).

الحقائق: هي وقائع تمثل في واقع الأمر، سواء كانت ذات صفة شخصية تختص بأشخاص معينين في المؤسسة، أو كانت ذات صفة مؤسسية ناتجة من ممارسة نشاط المؤسسة ، أو كانت ذات صفة بيئية تمثل واقع الأمور في البيئة المحيطة بالمؤسسة (شرارة & خشية، 1995).

البيانات: هي مجموعة الحقائق الاولية أو الخام التي يتم تسجيلها بواسطة رموز معينة (كلمات ، حروف، أشكال، وأرقام ...) بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق مثل عدد العاملين بأسمائهم عدد ساعات العمل في اليوم والاسبوع ، عدد الغياب وأسماء المراجعين وعددهم (Wilkinson,1991)، ويتم ترتيب هذه الحقائق الخام بأسلوب وطريقة هادفة، ولها معنى لتصبح بذلك معلومات، فالبيانات هي مدخلات لنظام مخرجاته معلومات (Langenbachkk, 1968).

المعلومات: هي حقائق غير يقينية بل هي احتمالية ونسبية (علي،1994) ، ويمكن تعريفها أيضا بأنها مجموعة من البيانات المنظمة بطريقة هادفة، بما يجعل لها قيمة إضافية على قيمة البيانات نفسها ، المعلومات هي نتاج معالجة البيانات، بهدف خلق زيادة المعرفة لمتخذ القرار بما يمكنه من الحكم السديد على واقع الأمور واتجاهاته المستقبلية(Gray,1988).

الرأي العام: هو تكوين فكرة أو حكم على موضوع أو شخص ما، أو مجموعة من المعتقدات القابلة للنقاش وبذلك تكون صحيحة أو خاطئة، وتخص أعضاء في جماعة أو أمة تشترك في الرأي رغم تباينها الطبقي أو الثقافي أو الاجتماعي، يتعارض ذلك مع الرأي الخاص الذي يشير إلى أمور ومسائل شخصية تتعلق بفرد واحد (الدليمي،2015)

الأخبار المزيفة : تم استخدام المصطلح لوصف عدد من الأشياء مثل ، المحاكاة الساخرة، والدعاية المضللة، والهجاء السياسي، ويعرف قاموس أكسفورد الاخبار المزيفة بأنها تقارير كاذبة عن الأحداث بحيث يصعب على الكثيرين تمييزها أو التحقق منها، وتخلق ارتباكا عاما بشأن الأحداث الجارية (Gentzkow& Allcott,2017).

6.1 الدراسات السابقة:

تركزت الدراسات التي أجريت حول الإغراق المعلوماتي في مساحات المؤسسات وعلم النفس والتسويق (Jackson & Farzaneh, 2012). ويؤطر البحث أبرز الدراسات المتعلقة بالإغراق المعلوماتي من حيث تعريفه وأسبابه أو العوامل التي تساهم في حدوثه والآثار المترتب عليه، إضافة إلى إلقاء نظرة على السياق الرقمي الفلسطيني ومدى تأثره بظاهرة الإغراق المعلوماتي.

أما فيما يتعلق بالمصطلح المعتمد لتسمية ظاهرة "الإغراق المعلوماتي"، فقد اعتمدت الأبحاث والدراسات المختلفة مصطلحاتٍ مختلفة تعكس مجال التركيز لتلك الدراسات. فعلى سبيل المثال، استخدم بعض الباحثين مصطلح الإغراق المعرفي (Vollman, 1991)، الإغراق الحسي (Libowski, 1975)، فرط التواصل (Meier, 1963)، فرط المعرفة (Hunt & Newman, 1997)، متلازمة الإعياء المعلوماتي (Wurman, 2001). وعليه، فإن التعريفات تتباين بتباين المجالات التي يركز عليها كل باحث. تنوعت الدراسات السابقة، فركزت بعضها على الاعلام والاتصال واندرجت اخرى تحت علم النفس والصحة، وذهبت بعضها الى التسويق، فيما ركزت دراسات على السياسة وعلم الاجتماع والاتصال

السياسي. ولكن البارز أن دراسة الإغراق المعلوماتي بدات تأخذ منحى تداخليلا يندرج في تصنيف وقالب تصنيفي ثابت، خاصة ما تداخل علوم الثورة الصناعية الرابعة مع كافة القطاعات، من هنا يمكن قراءت الإغراق المعلوماتي قراءة عابرة للتخصصات والقطاعات.

وفي دراسة لـ Zhiwen Hu (2020)،* يُسلّط الباحث فيها الضوء على المشاركة العامة في الاتصال بالأزمات حول وباء كوفيد 19 والاستراتيجيات العلمية للتعبئة الاجتماعية للتخفيف من وباء المعلومات، حيث مع انتشار فايروس كورونا وانتشار كمية كبيرة من المعلومات وأخبار يومية، ساهمت هذه المعلومات بتشكيل ردة فعل عنيفة ضد الصين والشعب الصيني. حيث ظهر العديد من المونكيكس ضد الصين "ووهانكورونافيروس" الالتهاب الرئوي الصيني " فيروس الكورونا الصيني"، فيروس الكورونا الصيني، وغيره من الكلمات التي لوحظ على وصم الشعب الصيني بالعار، وبناء عليه قامت كل من منظمة الصحة العالمية والأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة بحملات لمناهضة العنف المبني على أساس فايروس كورونا بنفس الطريقة.

وخرجت الدراسة بأنه يجب ان يكون هنالك جهود رسمية ضد وباء المعلومات عادلة من خلال التعريف في الاتفاقيات العلمية والنماذج الاجتماعية والثقافية كجزء لا يتجزأ من الاستعداد لمواجهات اي وباء، ويجب تعيين التسميات المناسبة على النحو الواجب، ليُعد فيروس كورونا الذي تم تحديده حديثًا درسًا في التعبئة الاجتماعية بصوت موحد، وأولوية لمكافحة الوباء التالي (Hu,2020).

أمّا أسماء الوريكات ، فقد ذهبت في دراستها التي جاءت بعنوان "**الأمية المعلوماتية والوباء المعلوماتي في ظل جائحة كورونا: الأسباب وطرق كبح هذا الوباء**" إلى التعرف على الوباء المعلوماتي المرافق لجائحة كورونا، والتعرف على أهم الطرق للتغلب على هذا الوباء، ودور محو الأمية المعلوماتي، حللت الدراسة أسباب الوباء المعلوماتي مع تقديم مجموعة من الأمثلة على الأخبار الزائفة المنتشرة، ودور التسلح بمهارات محو الأمية المعلوماتية لتجنب الوقوع في فخ الوباء المعلوماتي. وركزت الدراسة على أهمية محو الأمية المعلوماتية ودورها في الحد من ظاهرة الوباء المعلوماتي، وتسلح الفرد بمهارات محو الأمية، بالإضافة إلى إنشاء منصات مشابهة لتلك التي أنشأتها منظمة الصحة العالمية في البلدان العربية لإعطاء الخبر والمعلومة الصحيحة عن الموضوعات الأكثر تداول(الوريكات،2021).

* *The COVID-19 Infodemic: Infodemiology Study Analyzing Stigmatizing Search Terms.*

بينت دراسة "تأثير تدفق أخبار انتشار فيروس كورونافي ظل العزلة الاجتماعية على الصحة النفسية والأيديولوجية المجتمعية للأفراد" عام 2021 للباحث نبراس معروف محمد الحلبي، أنه كلما كثرت مصادر الأخبار عن فيروس كورونا كلما شعر الفرد بالخوف والقلق وكلما زاد مؤشر الهلع للفرد، كما يوجد علاقة عكسية بين مصادر الأخبار المرئية والمسموعة والقلق والحاجات النفسية واللاوهن العصبي ومؤشر الوسواس القهري، فكلما زادت أهمية مصادر الأخبار تقل القيم والحاجات النفسية ويتنازل الفرد عنها ويهتم بالعادات الصحية ويقل اللاوهن العصبي والوسواس القهري بسبب فهم الفرد للطرق السليمة لمواجهة تفشي فيروس كورونا. وهنالك علاقة طردية بين كم الأخبار التي يستقبلها الفرد والنظرة الواقعية للحياة، ويوجد علاقة عكسية بين كم الأخبار التي يستقبلها الفرد ومستوى الطموح ومفهوم الذات والمسؤولية الاجتماعية والمرونة، وعلاقة طردية ما بين أثر الأخبار على الفرد ومؤشر الهلع، ويوجد علاقة عكسية بين كم الأخبار التي يستقبلها الفرد والقيم والحاجات النفسية واللاوهن العصبي ومؤشر الوسواس القهري. وبتجنب الإدمان على الأخبار الخاصة بفيروس كورونا وتجنّب تصديق الإشاعات وتجنب الإفراط في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (الحلبي،2021).

أما الباحثة سلوى علي إبراهيم الجيار، فتُجادل في دراسة لها بعنوان: "**الاتجاهات الحديثة في بحوث تأثير الذكاء الاصطناعي على المنتج الإعلامي**"، بأن الذكاء الاصطناعي سيؤدي إلى طرق جديدة للتواصل واستخدام البيانات، وأن منصات التواصل الاجتماعي والتواصل الشخصي ستكون أكثر ذكاء وتطوراً، وأن تطور وسائل الإعلام الجديدة هو أحد جوانب تقدم التكنولوجيا الذي لا يمكن إيقافه، وهو ما سيحدث تأثيراً مباشراً على كيفية استخدام البشر للبيانات ومشاركتها ونقلها (الجيار، 2020). كما أشارت الدراسة إلى أن التقدم الحالي في المنصات الحاسوبية سيكون له أثر أعمق مقارنة بما حدث للإذاعة والتلفزيون والانترنت. كما أوصت الباحثة على عمل دراسات تتناول أثر استخدام الواقع الافتراضي في عرض القصص الإخبارية، وأخرى عن استخدام تقنية السرد في كتابة المحتوى، ومكافحة الأخبار الزائفة (الجيار، 2020).

من ناحية أخرى، تُشير أميرة أحمد سليمان في دراسة بعنوان: "**تأثير فوضى المعلومات الإلكترونية على مصداقية شبكات التواصل الاجتماعي**"، إلى أن 89.7% من عينة الدراسة يثقون في المعلومات المقدمة على شبكات التواصل الاجتماعية إلى حد ما، وأكثر من نصف العينة تشعر بوجود فوضى المعلومات على الشبكات الاجتماعية، كما ان هنالك ضياع وقت هائل في متابعة العديد من المعلومات غير الدقيقة، وكانت أهم التأثيرات من وجهة نظر المستفيدين أن خطورة ظاهرة فوضى المعلومات تتزايد

أخطارها يوماً بعد يوم مما يفرض استعداد مجتمع المعلومات لمجابهة الخطر، من التوصيات كالرقابة على المعلومات التي تنشر من حيث دقتها وصحتها، وسن القوانين والتشريعات لضبط فوضى المعلومات، ووضع ميثاق أخلاقي يتحدد من خلال ضوابط النشر على صفحات شبكات التواصل الاجتماعي، وزيادة وعي المؤسسات المختلفة بضرورة إنشاء حسابات رسمية ونشر المعلومات عليها (سليمان، 2019).

أما جيهان سيد أحمد يحيى التي جاءت بعنوان :" **تأثير الاغراق المعلوماتي في تطبيقات الاعلام الجديد على اتجاهات الجمهور المصري نحو التعديلات الدستورية**"، فقد هدفت إلى البحث في كثافة تعرض المبحوثين لتطبيقات الإعلام الجديد، ومدى ثقتهم في المعلومات المقدمة من خلال تطبيقات الإعلام الجديد وتأثير الإغراق المعلوماتي على اتجاهات المبحوثين نحو التعديلات الدستورية، وكانت ما نسبته (53.5%) من المبحوثين غير قادر على التركيز وتكوين اتجاه حيال التعديلات الدستورية في مقدمة أثر الإغراق المعلوماتي بشأن التعديلات الدستورية عبر تطبيقات الإعلام الجديد على المبحوثين، تليها ما نسبته (52.25%) غير قادر على اتخاذ قرار بشأن المشاركة في استفتاء التعديلات الدستورية، ثم فقدان المعلومات المهمة عن التعديلات بنسبة (51.25%)، وتليها ارهاق وتشويش ذهني بنسبة (39.25%) (يحيى، 2019).

وأوصت هذه الدراسة لمواكبة آخر التطورات في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل التغلب على عبء المعلومات الزائدة، وعلى الحكومة الاستفادة من ايجابيات التواصل الاجتماعي واستخدامها في بث المعلومات الصحيحة لكسب ثقة الجمهور بدلاً من النظر إليها بعين الريبة والحذر (يحيى، 2019).

كما ألقت دراسة أحمد ابراهيم شاهين والتي جاءت بعنوان: "**نظرية الفوضى: مدخل تنظيري للاتصال العلمي في بيئة الويب**"، الضوء على مفهوم نظرية الفوضى في الادبيات العلمية وأدبيات علم المعلومات، وعلى الاتصال العلمي في بيئة الويب وأنماط الاتصال العلمي في مجال علم المعلومات وعلاقتها بمبادئ نظرية الفوضى. حيث أثبت الدراسة انطباق مفاهيم نظرية الفوضى على الاتصال العلمي بوجه عام، ثم أثبت صحة الفرضية التي انطلقت منها الدراسة، وهي أن الاتصال العلمي لعلم المعلومات في بيئة الويب يمكن تفسيره في ضوء مفاهيم نظرية الفوضى (شاهين، 2016).

يقترح الباحث أن تضاف نظرية الفوضى إلى النظريات العلمية في لعلم المعلومات التي يمكن توظيفها في تفسير الاتصال العلمي، من إجراء مزيد من الدراسات على مستوى الماجستير والدكتورة لمناقشة تطبيقاتها في مجال علم المعلومات. (شاهين، 2016).

وفي هذا السياق، يرصد محمد أحمد ثابت محمد في دراسته المنشورة بعنوان: " **فوضى المعلومات الشبكية وتأثيرها على ضعف الإفادة من المعلومات: دراسة تحليلية على الشبكات الاجتماعية**" حالة فوضى المعلومات على الشبكات الاجتماعية، وتأثيرها الفوضى على ضعف الإفادة من تلك المعلومات الموجودة عليها، بما في ذلك محاولة تأصيل مفهوم فوضى المعلومات، واستكشاف أشكاله، ومسبباته، فضلاً عن التعرف على العلاقة ما بين فوضى المعلومات وتطورات تطبيقات الجيل الثاني من الويب 2.0، مع التركيز على الشبكات الاجتماعية، من خلال تحليل مدى امتلاك عينة الدراسات لحسابات اجتماعية، وكذا معدلات استخدامهم لها، وطبيعة الأنشطة التي يقومون بها عليها، ودوافعهم لاستخدامها، ومدى ثقتهم فيما يتعاملون معه من معلومات عليها، وشعورهم بحالة الفوضى المعلوماتية، وتأثيراتها عليهم. وقد كان من أهم نتائج الدراسة أن عنصري سنّ القوانين والتشريعات والرقابة هما السبل المقترحة للحد من فوضى المعلومات على الشبكات الاجتماعي. وأوصت هذه الدراسة الى قيام المؤسسات الرسمية باتخاذ التدابير اللازمة للحد من معدلات فوضى المعلومات المرتفعة على مواقع التواصل الاجتماعي والتوعية باستخدام الامثل لهذه المواقع (محمد، 2014).

استنادًا إلى ما تقدّم، فقد لاحظ الباحث غياب أية نماذج أو نُظم عملية تعمل على ترجمة التشخيص الذي تتفق عليه غالبية هذه الدراسات، وهي وجود حاجة لمواجهة عملية الإغراق المعلوماتي، حيث أن غالبية هذه الدراسات اكتفت بتشخيص مشكلة/ ظاهرة الإغراق المعلوماتي واقتراح بدائل غلب عليها الطابع النظري بعيدًا عن الجانب العملي الذي من شأنه اقتراح حلاً واقعيًا وممكنًا لمواجهة ظاهرة الإغراق المعلوماتي من خلال العمل على استحداث و/أو اجتراح طرق وأساليب جديدة تُراعي التطورات التي يشهدها العصر الرقمي، ومحاولة توظيف هذه التطورات والتقنيات للوصول إلى مثل هذه الحلول. إن اللجوء لبحث هذا الموضوع بالنسبة للباحث جاء من دافع استشعار الحاجة إلى تضمين التقنيات والوسائل الرقمية التي تشهد تطورًا كبيرًا في عصر التطور الرقمي من أجل اقتراح نموذج/ نظام واقعي وقابل للتطبيق من شأنه مواجهة ظاهرة الإغراق الرقمي، وهذا تحديدًا ما يُكسب هذه الدراسة أهميتها.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي والنظريات الناظمة

1.2 التعريف والمفهوم

لغوياً، يمكن تعريف الإغراق المعلوماتي ببساطة على أنه الحصول على كمية كبيرة جداً من المعلومات. إلا أنه عند التعمّق في التعريفات، نلاحظ وجود العديد من التعريفات التي تلتقي في جوهرها إلا أنها تختلف باختلاف الغايات التي يستخدم لأجلها المصطلح. يمكن تعريف الإغراق المعلوماتي على أنه "معضلة امتلاك معلومات أكثر من تلك التي يمكن للشخص أن يستوعبها" (Butcher, 1998)، أو "أن يكون الشخص مثقلاً بكمية كبيرة من المعلومات، التي يكون جزء منها فقط هو ما يحتاجه." (Edmund & Morris, 2000).

كما تم تعريف الإغراق المعلوماتي على أنه "الحالة التي لا يكون فيها الفرد (أو النظام) قادراً على معالجة أو استخدام جميع مدخلات عملية التواصل، مما يؤدي إلى انهياره." (Jones, Ravid, & Rafaeli, 2004) ويرى ويلسون أنه "على مستوى الفرد، يمكن تعريف الإغراق المعلوماتي على أنه: إدراك الفرد أو مراقبي ذلك الشخص، بأن تدفق المعلومات المرتبطة بمهام العمل أكبر من قدرته على إدارته بفعالية، وإدراك أن الإغراق المعلوماتي بهذا المعنى يخلق درجة من الضغط تجعل استراتيجيات التأقلم التي يعتمدها غير فعالة." (ويلسون، 2001)

وتعتمد التعريفات المذكورة أعلاه على محورين أساسيين، وهما: المشكلة العامة المتعلقة بقدرة الإنسان المحدودة على معالجة أكثر من كمية محددة من المعلومات، إضافة إلى الجهد الذي سيبذله الشخص لفصل المعلومات ذات القيمة عن المعلومات غير اللازمة (Melinat, et. al., 2014).

بشكل عام، فإنّ جميع تعريفات الإغراق المعلوماتي تتشابه إلى حدٍ كبير؛ وتسلط الضوء على وجود معلومات بكميات كبيرة تفوق قدرة الأفراد على معالجتها واستخدامها بطريقة سلسة. ومن هنا، ذهب مارتين ج. إيبلر وجيان مينغيس في بحثهما إلى مناقشة متغيرين أساسيين في ظاهرة الإغراق المعلوماتي وهما القدرة على معالجة المعلومات ((Information Processing Capacity (IPC) – التي تعتمد على قدرات الفرد وخصائصه، ومتطلبات معالجة المعلومات ((Information Processing Requirements (IPR) – والتي عادة ما تحدد وفقاً لطبيعة المهمة أو العملية التي ستستخدم خلالها المعلومات. (Eppler& Mangis, 2003).

بناء على مقابلات الدراسة والدراسات السابقة يعرف الباحث **الإغراق الرقمي أو المعلوماتي** على أنه: معضلة امتلاك معلومات أكثر من تلك التي يمكن للفرد استيعابها في السياق الطبيعي، ولا تتمكن قنوات المعالجة **التقليدية**، من وسائط رقمية ووسائل إعلام، في نسقها الاعتيادي، تحويلها لمعلومات طبيعية التناول. يعكس هذا التعريف المعنى المجمل للإغراق المعلوماتي، كما أنه يساهم في تحليل المصطلح بشكل يخدم النتائج التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها.

1.1.2 الإطار المفاهيمي: أطر دراسة الاغراق المعلوماتي

مع تقدّم قطاع تكنولوجيا المعلومات، أصبحت عملية الحصول على المحتوى المعلوماتي والمساهمة في إعداده أكثر سهولة، وهو ما ساهم في زيادة الإغراق المعلوماتي بشكل كبير (Naeem, 2021). ومن أبرز المواقع التي ساهمت في ذلك هي منصات التواصل الاجتماعي، حيث أنها متاحة لجميع الفئات المجتمعية ويسهل الوصول إليها في أي مكان وزمان. وبذلك، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي إحدى التقنيات المميزة في عصرنا. (Appel et. al, 2020) فهي أداة سريعة وفعالة من حيث التكلفة لمشاركة الأخبار والتحديثات مع جمهور كبير (Henning-Thurau et.al, 2010) ، وقد أدّى استخدامها إلى تحول جذريّ في كيفية تبادل المعلومات واستيعابها بين المستهلكين (Naeem, 2021). ومن هنا، برزت مصطلحات جديدة تتشابه في جوهرها مع الإغراق المعلوماتي، منها إرهاق التواصل الاجتماعي (Social media Fatigue)، فمن خلال الدراسات السابقة، يمكن تعريف إرهاق التواصل الاجتماعي على أنه: "الحالة التي يعاني فيها مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي من إرهاق ذهني

بعد التعرّض إلى أحمال تكنولوجية ومعلوماتية وتواصلية كبيرة خلال مشاركتهم وتفاعلهم على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة" (Yang, 2020).

وحول تحليل أسباب إرهاق التواصل الاجتماعي، حدد يانغ وجود ثلاثة أسباب وهي الإغراق في العلاقات– حيث أن كثرة الروابط الاجتماعية قد خلقت ضغطاً اجتماعياً على الأشخاص–، والإغراق في المحتوى – حيث أصبح المحتوى متاحاً بشكل كبير وأصبح الجميع يلعب دوراً في صناعة المحتوى عبر مواقع التواصل الاجتماعي–، والإغراق الوظيفي – أي فرط العلاقات التي تربط بين الإنسان وبين الخدمات (Yang, 2020).

ويعد أحد أهم المواضيع الرئيسية التي أثارتها الدراسات والأبحاث على وسائل التواصل الاجتماعي هو ارتباط العوامل النفسية والاجتماعية السلبية باستخدام منصات التواصل الاجتماعي التي يمكن أن تتحول إلى القلق والعجز والإرهاق، وهناك العديد من الأطر المفاهيمية التي تناولت موضوع الإرهاق على مواقع التواصل الاجتماعي.

أولا: إطار نتائج الإجهاد:

وهو إطار يعالج الإرهاق على وسائل التواصل الاجتماعي على المستوى الفردي، ويهتم بالعوامل التي قد يتعرض لها الأفراد والتي تؤدي إلى الإجهاد (Shi, Yu, Wang, Cheng, & Cao, 2020)، ويشير إلى أن تعرض المستخدم للضغوط إلى تغيير في سلوكه استجابة لمثل هذا التأثير (Pirkkalainen & Salo, 2020)، والذي لا يقتصر على نوع واحد من الضغوطات السلوكية والعاطفية (Tandon, at. El., 2021) ، وأكثر الضغوطات التي يتم تناولها في سياق الوسائط الاجتماعية هي التحميل الزائد لوظائف النظام الاجتماعي وكمية المعلومات الهائلة التي يتوجب استيعابها، هذا علاوة على الضغوطات المتعلقة بالفرد التي تشمل الخوف من أن يفقد متابعة أي معلومة جديدة أو الاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي. (Wang & XU, 2018; Niu& et. Al., 2020; shi et. Al. 2020; Ting, Liu &Luo, 2021; Yang, 2020) ويعد العامل الوسيط بين الخوف من تضييع معلومة والإرهاق الاجتماعي هو التعامل مع الكم الهائل من المعلومات، والقلق والاكتئاب، وعادة ما يتم ترجمة التعرض لمثل هذه الضغوطات إلى تغييرات مختلفة في السلوكيات بين الأفراد بما في ذلك الاستخدام السلبي لهذه المنصات، يمكن أن يؤدي إلى تغيير منظور الفرد تجاه

وسائل التواصل الاجتماعي، كما يمكن أن تتسبب الضغوطات في شعور الفرد بالإرهاق وعدم الرضا من وسائل التواصل الاجتماعي (Fu et. Al., 2020).

ولتحليل الإجهاد من وسائل التواصل الاجتماعي وبالرجوع إلى إطار الاجهاد–الانفعال، عدد من الآثار على مقدمي الخدمة الساعين إلى الاستثمار بشكل أكثر في وسائل التواصل الاجتماعي، ولتجنب الضغط على هذه المنصات يتوجب على مقدمي الخدمة تصميم وتطبيق ميزات جديدة على المنصات المتواجدة على أن تكون مميزة وأكثر فاعلية (Teng et. Al., 2021).

كما يجب الاهتمام بمصدر المعلومات والمحتوى الذي تتم مشاركته بهدف منع انتشار الاخبار المزيفة، إضافة إلى العناية بقضية الخصوصية والتي تعد العامل الأهم في تعاطي مستخدمي ورواد مواقع التواصل الاجتماعي، حيث ينصح كل مقدمي الخدمات بالعناية بنظام الخصوصية لديهم وتصميمه بحيث يراعي هذا العامل بشكل خاص. وإطار العمل المقترح يوضح أن الإفراط سواء في تقديم المعلومات أو التواصل الزائد عن الحد يمكن أن يؤدي إلى إجهاد على منصات التواصل الاجتماعي وهو ما يؤثر سلباً على مستخدمي هذه المنصات (Shi et. Al., 2020).

ثانيا: نظرية العبء المعرفي:

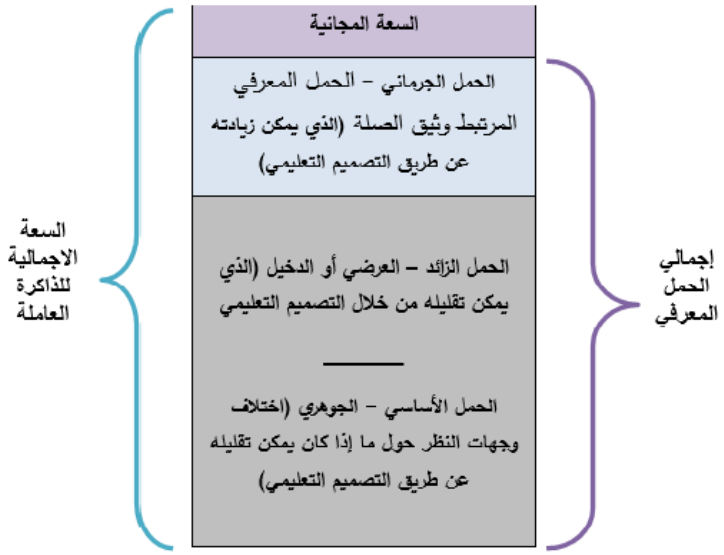
تربط هذه النظرية بين سعة الذاكرة العاملة بكمية المعلومات التي تواجه الفرد، وتفترض هذه النظرية، والتي أطرها المنظر (Sweller,1988)، أن ذاكرة الفرد العاملة قصيرة النطاق ومحدودة السعة، وبالتالي لا تتمكن من استقبال ومعالجة إلا عناصر محدودة بسعة محددة. أما الذاكرة طويلة المدى، فهي ذات سعة أوسع وتخزين غير محدود، تحتفظ بالمعلومات بعد المعالجة، تتشارك مع الذاكرة المؤقتة في الترميز والفهم. يشكل زخم المعلومات التي تتلقاها الذاكرة المؤقتة إلى حمل ذهني زائد على المتعلم، ويقود لإفشال عملية التعلم (Cooper, 1998).

2.1.2 أنواع الحمل المعرفي

1. الحمل المعرفي الجوهري – الأساسي Intrinsic Load: يعكس تعقيد المادة التعليمة وصعوبتها وعملية معالجتها، وهذا نوع ثابت من الصعب تغييره من قبل مصمم التعلم والتعليم.

2. الحمل المعرفي الزائد – العرضي أو الدخيل Extraneous Load: يعكس هذا الحمل الأسلوب الذي تقدم به المعلومات، ويمثل طريقة التعليم والأنشطة الزائدة والمكررة البعيدة عن موضوعة المحتوى.
3. الحمل الجرماني – الحمل المعرفي المرتبط وثيق الصلة Germane Load: يمثل العمليات المعرفية للموضوع والتي ينشغل بها المتعلم حينما يتفاعل مع المادة التعليمية ويرتبط بدرجة الجهد المستخدم في إنتاج وبناء المخططات العقلية Schema (الزعبي، 2017).

يوضح الرسم ادناه أنواع الحمل المعرفي التي تمثل إجمالي الحمل المعرفي والسعة الاجمالية للذاكرة العاملة:



الشكل رقم (1): أنواع الحمل المعرفي التي تمثل إجمالي الحمل المعرفي والسعة الإجمالية للذاكرة العامة

ففي حال زادت كمية المعلومات عن قدرة الفرد على الاحتفاظ بها في الذاكرة، فغالباً سيصاب الفرد بالإجهاد، وعليه سيتأثر الفرد من الانسحاب من فضاء مواقع التواصل الاجتماعي (Zheng & Ling, 2021)، ولهذا نتناول في نقاشنا هنا العبء المعرفي الدخيل، حيث أن العبء المعرفي الزائد لا يقتصر على كيفية معالجة المعلومة بل يتعداه ليصل إلى المهام المعقدة المرتبطة بمعالجة نفس المعلومات. (Zing et. Al., 2020)

وقد أفرزت هذه التداعيات والأطر مصطلحات ومفاهيم أخرى ذات صلة بالإغراق المعلوماتي، أهمها، مصطلح "وباء المعلومات" أو "Infodemic"، الذي ارتبط ظهوره مع ظهور فايروس كورونا المستجد وانتشار جائحة كورونا، حيث أن المصطلح بحد ذاته مشتق من الكلمتين الانجليزيتين "Information" وتعني "معلومات" و "Pandemic" وتعني وباء.

وعرّفت منظمة الصحة العالمية وباء المعلومات على أنه "انتشار كمية كبيرة من المعلومات تتضمن معلوماتٍ خاطئة أو مضللة في بيئات رقمية أو حقيقية خلال حدوث انتشار كبير لمرض ما. ويسبب انتشار هذه المعلومات الارتباك وسلوكيات المخاطرة التي يمكن أن تضر بالصحة. كما أنها تؤدي إلى تقليل الثقة في السلطات الصحية وتقويض استجابة العامة للمخاطر الصحية".*

كما ظهر في مجال الصحافة والأخبار، مفهوم خاص بالمجال وهو الإغراق بالمعلومات الإخبارية (NIONews Information Overload –). ويعرّف هذا المفهوم على أنه الضغط النفسي والمشاعر السلبية الناجمة عن وجود كمية كبيرة من الرسائل الإخبارية وسرعة وصولها، وتشمل هذه المشاعر الضغط النفسي أو الشعور بالإثقال النفسي. (Schmit et, 2017). وقد قام الباحثون بدراسة هذه الظاهرة من عدة جوانب؛ بما في ذلك ميزات الأشخاص المستقبلين للأخبار (مثل التركيبة السكانية ومجالات الاهتمام والقدرة على الوصول إلى مصادر الأخبار)، وتبعات التعرّض للإغراق بالمعلومات الإخبارية (مثل الإرهاق من الأخبار وتجنّب الأخبار) (Lee et. al.; 2017).

تلعب المواقع والمنصات الحديثة التي تسهّل الوصول إلى الأخبار دوراً كبيراً وأساسياً في تعميق ظاهرة الإغراق المعلوماتي، إذ أنّ " فائض الأخبار يجبر المستهلكين على ضبط بعض المحتوى مع المخاطرة بإهدار الفوائد المحتملة المرتبطة بذلك المحتوى، أو زيادة ممارسات وأجهزة التصفية، أو التعامل مع الإحباطات، أو تطوير أساليب تخزين أقوى، أو تغيير تقنيات التعلم، أو ببساطة تجاهل الأخبار ككل" (Holton & Chyi, 2012).

ومع انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مثل موقع فيسبوك، بدأ روّاد تلك المواقع يشعرون بأنهم مغرقين بالمعلومات بسبب زيادة كمية المعلومات وعدم القدرة على تفادي الأخبار التي ينشرها أصدقائهم على تلك المواقع، كما أبدى مستهلكو الأخبار عن قلقهم حول عدم قدرتهم على التحقق من مدى مصداقية وموضوعية الأخبار التي يحصلون عليها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (Lee et.

* https://www.who.int/health-topics/infodemic#tab=tab_1.

al.; 2017) ، وفي كثير من الحالات، تبيّن لهم لاحقاً أنّ "الأخبار" التي يحصلون عليها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي كانت شائعات أو ثرثرة زائفة لا أساس لها من الصحة (Pentina & Tarafdar, 2014).

3.1.2 أسباب وأثار الإغراق المعلوماتي

أما فيما يتعلق بالأسباب التي تؤدي إلى الإغراق المعلوماتي وفقاً للدراسات السابقة، فيمكن جمعها ضمن فئتين واسعتين هما الأسباب أو العوامل الجوهرية والعوامل الخارجية، حيث أن العوامل الجوهرية هي العناصر الأساسية التي تسبب مشكلة الإغراق المعلوماتي وتساهم بشكل مباشر عليه، أما العوامل الخارجية فهي تلك العوامل التي تساهم بطريقة غير مباشرة في الإغراق المعلوماتي ويكون لها أثر مباشر على العوامل الجوهرية (Jackson & Farzaneh, 2012). ويتوافق هذا التعريف العام لمسببات الإغراق المعلوماتي مع دراسة إبليرومينغيس التي حددت خمسة أسباب للإغراق المعلوماتي، وهي: المعلومات نفسها (طبيعة المعلومات)، والأشخاص الذين يستقبلون تلك المعلومات (أو يعالجونها أو ينقلونها)، والمهمة أو الإجراء الذي سيقوم به الشخص باستخدام تلك المعلومات، والهيكل المؤسسي، وتكنولوجيا المعلومات (Eppler & Mengis, 2004)، وقد ذهب عدد من الباحثين إلى إضافة مسببات أو عوامل أخرى، مثل: كمية المعلومات والضوابط المتعلقة بالوقت (Farhoomand and Drury,2002).

فبالنسبة لطبيعة المعلومات، فإن ذلك لا يتعلق بكمية المعلومات فقط، بل بسمات تلك المعلومات، حيث أنّ سمات المعلومات في هذا السياق تشمل مستوى عدم اليقين، ومستوى الغموض ومدى تعقيدها وكثافتها (Schneider, 1987)، وكل هذه السمات تساهم في خلق الإغراق المعلوماتي. أما الأشخاص الذين يستقبلون المعلومات، فهم يساهمون بخلق الإغراق المعلوماتي بحسب مواقفهم ومؤهلاتهم وخبراتهم، بالإضافة إلى قدرة الأشخاص على معالجة المعلومات التي يتلقونها، فجميعها عناصر تشكل نقاطاً قد تساهم في إحداث الإغراق المعلوماتي (Jacoby et. al., 1974).

أما فيما يتعلق بالمهمة أو الإجراء الذي سيتم بمساعدة المعلومات، فإنه كلما قل اعتماد الإجراء على العمليات الروتينية المتكررة وكلما زاد تعقيد العملية من ناحية عدد الخطوات وترتيبها، فإن ذلك يخلق احتمالاً أكبر لحدوث إغراق معلوماتي وزيادة الضغط على الفرد (Schick et. al., 1990).

أما الهيكل المؤسسي، فهو مرتبط بشكل أكبر في الإغراق المعلوماتي في سياق الشركات والمؤسسات، حيث أن تغيير هيكلية المؤسسة بسبب التحوّل إلى النظام اللامركزي على سبيل المثال (Schneider, 1987) ،أو الانتقال للعمل ضمن فرق متعددة التخصصات (Bawden, 2001) قد تؤدي إلى زيادة متطلبات معالجة المعلومات لأنها ستتطلب عمليات تواصل وتنسيق أكبر. (Eppler & Mengis, 2003) وفيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، فإن استخدامها أو إساءة استخدامها قد تكون أسباب رئيسية في خلق ظاهرة الإغراق المعلوماتي، ومن أبرز التقنيات التي تؤثر في الإغراق المعلوماتي هي البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي (Eppler & Mengis, 2003).

ويترتب على الإغراق المعلوماتي العديد من الآثار على مستوى الفرد والمؤسسة والمجتمع. فالإغراق المعلوماتي يؤدي إلى إرباك الفرد، والتأثير على قدرته على تحديد الأولويات. كما قد يؤدي الإغراق المعلوماتي إلى صعوبة الوصول إلى المعلومات السابقة، والتي قد تكون معلومات ذات أهمية كبرى (Schick et. al., 1990) ، وفي مجال التسويق، يؤدي الإغراق المعلوماتي إلى الاختلال الوظيفي ويؤثر على قدرة الشخص على معالجة المعلومات (كمية المعلومات التي يمكن للشخص أن يدمجها في عملية صنع القرار خلال مدة زمنية محددة). (Eppler & Mengis, 2003) أما الأخصائي النفسي ستانلي ميلغرام، فقد أشار إلى أنّ التعرّض الدائم إلى ثقل كبير من المعلومات يتسبب في ظهور ستة ردود أفعال شائعة وهي تخصيص وقت أقل لكل مخرج وغض النظر عن المدخلات ذات الأولوية الأقل وإعادة رسم الحدود في بعض التعاملات الاجتماعية لنقل حمل الإغراق المعلوماتي على الفريق الآخر في عملية التبادل، وتقليل المدخلات باستخدام أدوات الفلترة ورفض استقبال المراسلات. وأخيراً، التوجه إلى إنشاء مؤسسات متخصصة لتحليل المدخلات بدلاً من أن تؤدي تلك المعلومات إلى غمر الفرد وإغراقه (Weick, 1970).

في دراسة أثر تزايد كمية المعلومات المتاحة على الأفراد، أجرى مختصين نفسيين في جامعة برينستون دراسة نُشرت نتائجها في مقال تحت عنوان "وهم المعرفة: عندما تؤدي زيادة المعلومات إلى تقليل مدى دقّة التوقعات وزيادة الثقة"، وقد خلصت هذه الدراسة إلى نتيجة أساسية وهي أنّ كثرة المعلومات تؤدي إلى تقليل دقّة التوقعات وزيادة مفرطة في الثقة لدى الأشخاص الذين يصدرون تلك التوقعات، وهذا ما يؤدي إلى ظهور وهم المعرفة (Hall et. Al.; 2017).

4.1.2 تنظيم المعلومات: الاستراتيجيات والأدوات

مع تنامي ظاهرة الإغراق المعلوماتي وإدراك مستخدمي تلك المعلومات للآثار السلبية التي قد تنتج عنها، أصبح هناك حاجة ماسة لمحاولة تنظيم هذه المعلومات والتعايش مع الإغراق المعلوماتي. ففي دراسته لطرق التأقلم مع الإغراق المعلوماتي، يشير سافولانين إلى وجود استراتيجيتين للتعامل مع هذه الظاهرة، وهما استراتيجية الفلترة واستراتيجية الانسحاب.

وتستند استراتيجية الفلترة على الحاجة للتركيز على المعلومات الأكثر أهمية من خلال التخلّص من المواد غير المفيدة بطريقة ممنهجة من المصادر المختارة للاستخدام. أمّا استراتيجية الانسحاب، فتستند على حاجة الشخص لحماية نفسه من الكمية المفرطة من المعلومات من خلال إبقاء عدد مصادر المعلومات عند حده الأدنى. وتعتبر استراتيجية الفلترة هي المفضّلة في بيئات المعلومات المتاحة على الشبكة (Savolainen, R. 2007).

لقد برزت خلال العقود الماضية أدوات للتسهيل، بشكل كبير وسريع، المهمة أمام العاملين في مجال الإعلام أن يأخذوا فرصة تجعلهم قادرين على التركيز أفضل على زبدة العمل الصحفي والعمل الإعلامي. لكن من الضروري جدًا ألّا يتم النظر إلى هذه الحلول على أنها حلول سحرية أو عجيبة؛ وإنما هي في الحقيقة حلول تستطيع أن توفر أدوات تساعد على الكتابة والتطوير والرسم والمخاطبة والتحليل. وبالتالي، يُمكن أن يتم النشر من خلال هذه الأدوات والاعتماد على كيفية استخدامنا لها واعتمادنا عليها وعلى الخدمات المختلفة التي توفرها لنا. فليس هناك ما هو جاهز لتستطيع تقديمه على أنه مشروع إعلامي جاهز، لكن من خلال تبنّي أداة رقمية معينة سيُصبح هذا الأمر مستندًا إلى مجموعة من البيانات التي تقوم بتغذيتها، بحيث أن عدم امتلاك "رقم تسلسلي" للوصول للبيانات الصحيحة، سيُقابل بنتائج غير مقاربة للواقع، كما يمكن أن تكون هذه النتائج مضرّة أكثر من كونها مفيدة (اقريطم، 2020).

تُساعد التكنولوجيا العاملين في مجال الإعلام، من حيث قدرتها على استيعاب كم هائل من المعلومات والبيانات، والتي حدث بفعل تطور وتقدم التكنولوجيا. فقد كان الإعلامي يذهب لمكان الحدث ليرى ويُشاهد ليكتب وينشر الخبر على الوسائل الاعلامية التقليدية. أمّا اليوم فهذه الطريقة لم تعُد كافية لأن الحدث نفسه لا يتم تغطيته بهذا الشكل، حيث أن الخبر نفسه يتم تداوله عن طريق كم كبير من منصّات التواصل الاجتماعي بطرق مختلفة سواءً (مرئي، مسموع ومكتوب) وبأشكال مختلفة، بالتالي

يحتاج الإعلامي والصحفي لأشخاص من اختصاصات مختلفة ليقوموا بتوفير خدمات وخوارزميات وتطبيقات يتم إنتاجها بحيث لا تكون مُتاحة لعامة الناس، بالإضافة إلى تصنيف المعلومات وتوفيرها للصحفي بشكل سهل وسلس ومرن لمعرفة أن هذه المعلومات مهمة، حيث أن التحدّي يظهر في أي من هذه المعلومات يجب أن يتصدّر المشهد الإعلامي في الساعات القليلة القادمة، وبعد أن يتم تجهيز المواد الإعلامية يتم نشرها مرة أخرى من قبل هؤلاء المختصين بحسب خوارزميات وتطبيقات حسب اهتمامات الناس (يحيى، 2022).

لقد باتت وسائل التواصل الاجتماعي تُلزم الصحفي بمعرفة ما ينشر عليها إزاء أي قضية يرغب في الكتابة عنها، نظرًا لكمية المعلومات التي تُنشر عليها، أو القضايا التي تحوز على اهتمام الرأي العام وتتحول إلى "ترند"– بلغة وسائل التواصل الاجتماعي، كما أصبح لدى بعض الشركات والخبراء خبرة في معرفة القضايا والأخبار التي يُمكن أن تحظى باهتمام الرأي العام، استنادًا إلى المعرفة بخوارزميات تلك الوسائل وأدوات عملها. فمن جهة هناك شلال متدفق من المعلومات للصحفي لم تكن متاحة، ومن جهة أخرى هناك منصّة خصبة نقل المادة الصحفية للجمهور (يحيى،2022).

لقد فرضت الطفرة التكنولوجية وظهور وسائل التواصل الاجتماعي وانتشارها السريع على وسائل الإعلام التقليدية تطوير أقسام التكنولوجيا والبرمجة والتصميم لديها، لتقديم قوالب حديثة وإبداعية للمواد الصحفية، كي تكون قادرة على مواكبة التطور ومنافسة ما يُنشر عبر وسائل التواصل والتطبيقات الالكترونية المختلفة التي باتت هي المنافس الأول لها، ومجاراة ما يُعرف بـ "المؤثرين"، أو "الشخصيات المؤثرة" الذين يحظون بمتابعات واسعة من قِبَل شريحة واسعة من الجمهور(يحيى،2022).

وتعرّف فلترة المعلومات على أنها عملية عدم عرض المعلومات التي يعتقد بأنها غير مهمة للقارئ أو تلك التي قد تتسبب في إرباكه.[1] وتشمل الأمثلة على تطبيقات عملية الفلترة ما يلي: تطبيق الفلترة على نتائج البحث عبر الإنترنت وفلترة رسائل البريد الإلكتروني بناءً على الملفات الشخصية، وفلترة الأخبار لبعض المجموعات والأفراد حسب اهتماماتهم، والفلترة المستخدمة على متصفحات الإنترنت التي تهدف إلى حجب بعض المعلومات غير القيّمة، وعمليات الفلترة التي تطبّقها بعض شركات التجارة عبر الإنترنت لترويج منتجاتها للزبائن المحتملين، وعدد من التطبيقات الأخرى (Hanani et. Al., 2001).

[1] techopedia.com/definition/26202/data-filtering.

وتصنف عملية الفلترة إلى صنفين رئيسيين؛ الفلترة المبنية على الذاكرة والفلترة المبنية على النمط. في الفلترة المبنية على الذاكرة، يعمل نظام الفلترة من خلال مقارنة احتياجات المستخدم الحالي مع احتياجات المستخدمين الذين تتشابه اهتماماتهم مع هذا المستخدم. ومن عيوب هذا النظام عدم اطلاع المستخدم على جميع المعلومات المتاحة حول الموضوع وعدم قدرة المستخدم على توسيع نتائج الفلترة التعاونية القابلة للتطوير باستخدام المنهج العنقودي (Xue). فالفلترة المبنية على الذاكرة مبنية على مقارنة المستخدم مع أقرانه، وبالتالي فإن المستخدم لا يتخذ قرار واعٍ حول النتائج المفلترة التي تظهر أمامه حسب منهج فقاعة الفلترة – ما تخفيه شبكة الإنترنت عنك، إذ أن الأشياء المتشابهة هي ظاهرة منتشرة في كل مكان.

أما فيما يتعلق بالفلترة المبنية على النمط، فتعتمد على تصنيف المستخدمين ضمن فئات محددة وفقاً لأنماط تقييمهم في مجالات مختلفة وفقاً للفلترة التعاونية القابلة للتطوير باستخدام المنهج العنقودي (Xue). وتستخدم الفلترة المبنية على نمط خوارزميات التعلّم الآلي، كما أن هناك نمط يجمع بين النمطين المبني على الذاكرة والمبني على النمط.[2]

[2] https://towardsdatascience.com/how-does-collaborative-filtering-work-da56ea94e33.

الفصل الثالث

3. الطريقة والإجراءات

1.3 منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة منهج البحث الاستكشافي، حيث تم الاستناد إليه في إجراء مقابلات معمّقة مع الجهات ذات الصلة بالموضوع الذي تتناوله الدراسة، وانطلاقًا من أن هذه الدراسة هي دراسة استكشافية بطبيعتها. كما أن هذا المنهج قد تم استخدامه في أدبيات سابقة مُماثلة (Williams, Crittenden, Keo, & McCarty, 2012).

إن أهمية البحث الاستكشافي **تنبع** من الرغبة في استكشاف المشكلة وحيثياتها انطلاقًا من أن الظاهرة التي يتم تناولها في هذه الدراسة هي ظاهرة جديدة إلى حدٍ ما، ولم يتم التطرّق إليها باستفاضة في الأدبيات ذات الصلة. ويُمكن القول بأن البحث الاستكشافي أو الاستطلاعي– كما يُطلق عليه أحيانًا– يُعدّ بمثابة المرحلة الأولى التي لا بدّ منها لبحث ودراسة ظاهرة معمّقة أو مشكلة ما، وهو يُساعد في جعل موضوع البحث أكثر وضوحًا، وتُعدّ المقابلات المُعمّقة من أهم مصادر بيانات البحث الاستكشافي.[3]

إن منهجية البحث الاستكشافي هي إحدى الوسائل المستخدمة في إجراء الأبحاث النوعية في مجال العلوم الاجتماعية (Stebbins, 2001)، وتُستخدم لفهم الظاهرة أكثر من كونها تُقدّم أجوبة واستنتاجات واضحة وحاسمة. إن الأسباب التي تدفع إلى اعتماد هذه المنهجية هي شحّ المعلومات حول موضوع ما (Stebbins, 2001). ويتم تعريف البحث الاستكشافي على أنه "استكشاف العلوم الاجتماعية هو مهمة واسعة النطاق وهادفة ومنهجية ومرتبة مسبقًا تهدف إلى تعظيم اكتشاف التعميمات التي تؤدي إلى وصف وفهم مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو النفسية" (Stebbins, 2001).

[3] للاستزادة، أنظر/ي: https://bit.ly/3OSCDES.

وبحسب (Stebbins, 2001)، فإن هناك عدة أسباب تجعل الباحثين يختارون منهجية البحث الاستكشافي، **الأول** إذا كانوا يريدون دراسة موضوع ما، يعتقدون أن لديه الكثير ليكتشفه، ولكن لديهم معرفة محدودة به (Stebbins, 2001a) مع تعريف محدود للمتغيرات أو الإطار أو النظرية (Stebbins, 2001a). **الثاني** يمكن استخدامه لاختبار فعالية أداة جمع البيانات (Bernd Reiter, 2017). **والثالث** يستخدم لاستكشاف المواضيع التي تم تناولها بشكل أساسي عن طريق تطبيق طرق البحث التأكيدية و/أو طرأت العديد من التغييرات وبالتالي يجب تحديث النتائج السابقة (Bernd Reiter, 2017).

إن النتائج الرئيسية للبحث الاستكشافي هي تمهيد لنظرية (Rendle, Abramson, Garrett, Halley, & Dohan, 2019). إنه عكس البحث التأكيدي لأنه لا يهدف إلى إثبات فرضية أو نظرية، ولكن يمكنه تقييم إمكانية تفسير النظرية أو الفرضية الحالية للواقع من خلال تحريض البيانات التجريبية لإعادة تعريف النظريات والفرضية. (Swedberg, 2020). وبالتالي، فإن الجانب الرئيسي لمنهجية البحث الاستكشافي هو أن أهدافها محددة بشكل جيد بشكل عام ولا يمكن أن تتضمن تعريف الفرضية (Swedberg, 2020). على الرغم من حقيقة أن منهجية البحث الاستكشافي ليس لديها القدرة على تأكيد نظرية أو فرضية، إلا أنها فريدة من نوعها لإنتاج أفكار جديدة دائمًا واحتمالية التكرار ضعيفة جدًا (Rendle et al., 2019). وبالتالي، فإن طريقة البحث الاستكشافي تتميز بالمرونة وتتطلب الانفتاح، في حين أن البحث التأكيدي جامد ويستند إلى فرضية للتنبؤ بالنتائج (Stebbins, 2001b). بالنظر إلى طبيعة منهجية البحث الاستكشافي، من المقبول استخدام عينة مريحة وهادفة (Orina et al., 2015) لأن تنفيذ البحث الاستكشافي يتطلب استهداف الأشخاص الذين لديهم معرفة متعمقة بالموضوع الذي يتم دراسته .(Swedberg, 2020) ويمكن استخدامه كجزء من تصميم اساليب مختلطة متسلسلة؛ وكما يوحي الاسم، فهو يتألف من مرحلتين؛ وعادة ما تكون المرحلة الأولى هي البحث الاستكشافي الذي يؤدي إلى إنتاج نتائج وأفكار أولية تعتبر الأساس لإجراء مزيد من البحوث (B Reiter, 2013). وبالتالي، يمكن أن يكون فعالاً في توفير المال والوقت على حد سواء، ولكن تجنب الاستثمار في أي دراسات بحثية غير ذات صلة (Stebbins, 2001b).

ونظرًا لأن منهجية البحث الاستكشافي عادة ما تكون ذاتية، لكي تكون موثوقة، يجب على الباحث الذي يطبق البحث الاستكشافي أن يكون شفافًا وصادقًا (Rendle et al., 2019) وأن يحدد أي تحيز محتمل (Rendle et al., 2019). هناك العديد من الأدوات التي يمكن استخدامها لتنفيذ البحوث

النوعية، ولكن يوصى باستخدام المقابلات لإجراء البحوث النوعية الاستكشافية وذلك لأن هذه الوسيلة توفر نظرة عميقة حول الموضوع (Jain, 2021)، بالإضافة إلى ذلك، يتميز بأنه تفاعلي وبالتالي أكثر ذاتية (Rahman, 2020).

تنبع أهمية الاستناد إلى المنهجية الاستشكشافية في هذه الدراسة من الحاجة إلى التوصل إلى فهم أولي لمشكلة الإغراق المعلوماتي، ومن ثم صياغة الفروض التي من شأنها أن تُفسّر مسبّباتها ومركباتها للتوصل إلى اقتراح نموذج قابل للتطبيق يُساعد في مواجهة هذه الظاهرة (وهو نموذج غربال الذي سيقترحه الباحث في نهاية الدراسة).

2.3 أداة الدراسة:

اعتمد الباحث إجراء المقابلات المعمقة كأداة للدراسة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لموضوع الدراسة، حيث قام بطرح مجموعة أسئلة معمقة على الجهات ذات الصلة (المبحوثين).

3.3 مجتمع الدراسة:

يتمثّل مجتمع الدراسة في فئات توزعت على النحو التالي: أكاديميين في مجال الإعلام الرقمي، خبراء في الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي، مجموعة من الصحفيين ومجموعة من اصحاب المبادرات الاعلامية والاجتماعية، حقوقيون وعاملون في مؤسسات المجتمع المدني المعنية بحقوق الانسان، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وممثل عن وزارة الاعلام ، ونقيب الصحفيين الفلسطينيين.

4.3 عينة الدراسة:

اختار الباحث العينة القصدية لإجراء المقابلات معها، وتم اختيار العينة القصدية التي اشتملت على مجموعة من الفئات المختلفة ذات العلاقة في مجال الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي. والعينة

القصدية هي إحدى أنواع عينات البحث العلمي غير الاحتمالية، ويتم تعريفها على أنها أسلوب أخذ العينات الذي يقوم فيها الباحث باختيار العينة اعتماداً على الحكم الموضوعي، وبناءً على خبرة الباحث بدلاً من الاختيار العشوائي.

تُعرّف **المقابلة** بأنها لقاء مباشر يجمع ما بين الباحث، وأفراد العينة التي يراها مناسبة من وجهة نظره؛ للحصول على معلومات تخص موضوع البحث العلمي، وتمتاز المقابلة عن غيرها من أدوات جمع المعلومات باعتمادها على الاتصال المباشر والحديث المتبادل في جمع المعلومات، أحد أدوات البحث العلمي التي تقوم على الحوار بين الباحث وعينة الدراسة للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة من خلال طرح الأسئلة المحددة، حيث يقوم الباحث بطرح أسئلة تتعلق بموضوع الدراسة على المبحوثين وتسجيل الإجابات، مما يساهم في الحصول على المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وتبدأ المقابلة بعرض الباحث الموضوع على المبحوث ومن ثم طرح الأسئلة عليه بحيث يُترك له الإجابة عن الأسئلة والتعبير عن رأيه فيها دون اعتراض أو مقاطعة أو محاولة توجيهه للإجابة، فمن خلال المقابلة يتمكن الباحث في اللقاء الذي يحدث وجهاً لوجه (أو عبر الاتصال عن بعد) من تشجيع الأفراد، ومساعدتهم على التوغل بعمق في المشكلة موضوع البحث، وبخاصة تلك المشكلة ذات الطبيعية العاطفية، ويكون بمقدور الباحث أن يحصل على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الإجابات المكتوبة، وذلك من خلال تعبيرات الوجه والجسم وتعليقات المجيبين العرضية (الزهيري، 2017).

ومن أجل الحصول على إجابات الأسئلة التي تتناسب مع موضوع الدراسة والأسئلة البحثية التي طرحها وصولا للحلول المتعلقة بالمشكلة البحثية؛ قابل الباحث ما مجموعه 19 مبحوثًا موزعين على جميع فئات مجتمع الدراسة.

الفصل الرابع

.4

1.4 الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني

ما يزال الإغراق المعلوماتي مجرّد حديث في الفضـــاء الرقمي الفلســـطيني، ولم تظهر أية دراســـات متخصّصة حتى اللحظة تعالج هذا المفهوم من حيث الشكل والمسبّبات والتداعيات. عن أهمية الدراسة إن مصادر الحصول على المعلومات لدى الفلسطينيين متنوعة، كما أن لكلّ منهم وجهته في الحصول عليها. محليًا؛ هنالك من يحصـــل عليها من مصـــادر حكومية تُدار عبر مؤسـســـات الدولة، أو عبر وسائل حزبية، وهنالك وسائل إعلامية تحمل المملوكة من أفراد أو جهات (وسائل إعلام خاصة)، ولكن لكل منها توجهاتها. وتقدم كل من هذه الوسائل المعلومة بطريقتها الخاصـة وسياستها التحريرية، وهذا يعني أن هنالك أكثر من شـكل للمعلومة الواحدة. تمثل أيضًـا البرامج الصـباحية الحوارية التي تقدمها معظم الإذاعات المحلية مصـدر للمعلومات من خلال تلقّي اتصـالات وشـكاوى المواطنين، ويمثّل كل ذلك ضـغط على المتلقي في المنزل والسـيارة ومكان العمل والأماكن العامة أيضًـا، كما تعتبر وسـائل التواصل الاجتماعي الوسيلة الأبرز حاليًا (الآغا، 2022).

على الرغم من حالة التقييد التي يتعرّض لها المحتوى الفلسطيني بشكلٍ عام من قِبَل صانعي سياسات وسائل التواصل الاجتماعي؛ إلا أن هذا التقييد لم يمنع الزيادة في ضخّ المحتوى أمام المتابع وبمصادر متنوعة سواءً كانت عبر أفراد بشـخصـهم أو مؤثرين أو حتى أصـحاب مناصـب. إن وجود هذه الحالة من سـهولة الوصـول للأفراد والتعبير عمّا يجول في خواطرهم بالاسـتجابة لسـؤال فيسـبوك مثلا (بماذا تفكر؟) يمنح المتابعين جرعة معلومات دون قيد أو شـــرط بشـــكلٍ عام، ومشـــاركة المحتوى الذي قد

يوصف بالمضلّل أو لا يعتمد على مصدر رصين للمعلومة، نجد ذلك واضحًا في الاخبار السياسية، المواضيع الدينية والصحية، وغيرها (الآغا، 2022).

الفلترة (**ترشيح، تصفية**)

أمّا على مستوى الفلترة، فمن ناحية تقنية تأخذ الفلترة جانبين، الأول؛ يتعلّق بالمستخدم نفسه بحيث يمنح الخيار باستخدام الفلتر المناسب لاحتياجه وحجب ما يريد وإتاحة ما يريد حسب حرية الوصول الممنوحة من مستويات مختلفة، وهذا ينقلنا للجانب الآخر الذي يستخدم التقنية، ولكن من خلال سلطة منع واضحة، إمّا بسبب سياسات مالك وسيلة الاعلام أو بسبب سياسات تقييد تضعها الحكومات (الآغا، 2022).

في الحالة الفلسطينية يوجد سياسات تُقيّد عملية النشر، لكنها لا تُشكّل وسيلة فلترة (تصفية، ترشيح) للمعلومات، ولا يُمكن اعتبارها أدوات متطورة قادرة على التقييد الكامل، ولم تتطور لتصبح سياسات تقييد أو منع بشكل عالي التنظيم كما هو موجود في الدول المجاورة، ذات السيادة المكتملة. (الآغا، 2022).

مما لا شكّ فيه (الآغا، 2022). أن هنالك بعض الأدوات الرقابية الحكومية، قد يكون ذلك دفاعًا عن سياساتها أو توجهاتها، أو ما يُعتبر للصالح العام، ولكن النطاق الرقمي الترددي لا يُمكن السيطرة عليه فعليًا وهو ما يحدُّ من القدرة على ذلك. هنالك محاولات فلسطينية للتواصل مع صانعي السياسات في وسائل التواصل الاجتماعي برزت من خلال لقاءات مع مكتب رئاسة الوزراء ومسؤولي السياسات في فيسبوك مثلاً خلال أحداث هبّة القدس في يونيو حزيران 2021. قد يُفيد ذلك في عملية الفلترة، ولكن لا يُحقّق هدف التقنين والترشيح بهدف تخفيف الأحمال؛ وإنما قد يذهب باتجاه تعزيز أدوات المتابعة الرقمية(الآغا، 2022)..

1.1.4 آراء متعدّدة حول ظاهرة الإغراق الرقمي في السياق الفلسطيني

يفتقد الإغراق المعلوماتي لتعريف واضح في السياق الفلسطيني، وهذا ما يُنتج لبسًا في المفهوم على مستوى الصحفيين، المؤسسات الصحفية، المؤسسات الرسمية والقطاع الأهلي، إلّا أن الالتباس المفاهيمي وغياب التعريف يتفاوت من مؤسسة لأخرى. وتُعدّ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الفلسطينية الناظم الأساسي والفنّي والتنقي لهذا القطاع، وهي تعتبر أن الإغراق المعلوماتي الذي يُطلق عليه أيضًا "بدانة المعلومات" أو "التسمّم بالمعلومات" أو "القلق المعلوماتي" أو "الانفجار المعلوماتي" هو الصعوبة في فهم قضية ما أو اتخاذ القرارات بفعالية جرّاء إغراق متخذ القرار بكمٍّ هائل من المعلومات (سدر، 2022).

استنادًا إلى ما ورد أعلاه، يرى الباحث أن هذا التعريف هو تعريف تقني مُنبثق عن مؤسسة تكنولوجية سيادية وناظمة، ولا يعكس فهمًا واضحًا وجامعًا لمفهوم الإغراق الرقمي، بما يشمل السياقات الاجتماعية. حيث أن هذا التعريف يُعتبر نظريًا وتقنيًا استنادًا إلى ما تم تعرفيه عالميًا، حيث لا يوجد تعريف خاص بوزارة الاتصالات الفلسطينية لهذا المفهوم.

في تعريف آخر للإغراق المعلوماتي، يُمكن القول بأنه ضخًا هائلاً للمعلومات لدرجة التُخمة المعلوماتية، ويرتبط ذلك بمصطلح التضليل الإعلامي، ولكن على مستوى الإغراق المعلوماتي فالموضوع جديد، ويظهر ذلك التعريف انطلاق لوزارة الاعلام من طبيعة عملها والمجال الذي تقدم فيها معلومات (يونس، 2022).

يُظهر التعريفان السابقان تفاوتًا في المفهوم على الصعيد الرسمي الفلسطيني، ما يعكس غياب رؤية رسمية للتعامل مع الإغراق الرقمي، ويمكن إرجاع ذلك إلى ضعف المواكبة الرقمية على مستوى التشريعات والخطط والسياسات بفعل تعطيل المجلس التشريعي الفلسطيني وحلّه، حيث تفتقر فلسطين لقوانين تواكب التطور التقني، وماينظم قطاع الإعلام قانونيًا في القضايا الإعلامية المختلفة، إذ تخضع جميعها للقانون الأساسي الفلسطيني وقانوني الطباعة والنشر والجرائم الإلكترونية، والتي لا تغطّي جميعها الفضاء الرقمي الفلسطيني، فيما لا تزال خطط التحول الرقمي في مراحلها النظرية، ولا توجد سياسات أو جهات رسمية تتابع رسميًا موضوع الإغراق المعلوماتي أو انتشار المعلومات في فلسطين سواءً لدى وزارة الاعلام أو حتى لدى الجهات ذات الصلة الأخرى.

ترى نقابة الصحفيين على لسان نقيبها ناصر أبو بكر، أن فلسطين من الدول التي يوجد فيها كمّ هائل من المعلومات كونها مركز أحداث عالمي، وبسبب الاهتمام العالمي بالقضية الفلسطينية على الدوام، والصراع المستمر مع الاحتلال يجعل من حياة الفلسطيني في مواجهة مستمرة، كذلك يوجد في فلسطين كم هائل من المعلومات ناتجة عن حروب الشائعات التي تُعتبر جزء من الإغراق الرقمي في فلسطين (أبو بكر، 2022).

إن الإغراق المعلوماتي في الحالة الفلسطينية يُمكن اختصار تعريفه بعبارة "انشر كل شيء"، فبعض المواقع يعمل فيها شخص أو شخصان، وظيفتهما القص واللصق والنشر (للفوز في سباق مقيت، جوهر المنافسة فيه يقوم على من ينشر أكثر وأولاً هو أفضل)، دون الالتفات إلى المعرفة التي يحتاجها الجمهور من بين ركام ما ينشر، الأمر الذي يؤدّي إلى وجود إجابات كثيرة متباينة ومتناقضة لأبسط الأحداث (مشارقة، 2022).

يرى مؤسس مرصد كاشف بكر عبد الحق (عبد الحق، 2022) مصطلح الإغراق الرقمي بأنه "وباء المعلومات" للدلالة عليه، وهو المصطلح الذي اعتمدته مؤسسة اليونيسكو في كُتيّبها "الأخبار الزائفة"، وعرّفته على أنه انتشار كثيف للمعلومات المضلّلة والخاطئة في أوقات محدّدة، مرتبطة دائمًا في الكوارث الطبيعية أو البشرية مثل الوباء والحروب والصراعات وغيرها حيث تزداد الحاجة للمعرفة. وفي الوقت نفسه تنشط جماعات المصلحة التي تحاول أن تُغرق مواقع التواصل الاجتماعي بالمعلومات المضلّلة والمغلوطة والتي ينتج عنها آثارًا سلبية ونفسية ومادية وبشكل أساسي تمسّ من يتعرض لهذه المعلومات.

وتُعرّف الهيئة المستقلة لحقوق الانسان (ديوان المظالم) الإغراق الرقمي بأنه موضوع إداري تنظيمي أكثر من كونه موضوعًا متعلّقًا بالقانون، فلم تتطرّق التشريعات الفلسطينية بشكل محدّد ومباشر لمفهوم إغراق المعلومات لأنه مفهوم مستجدّ وبالتالي لا يوجد أي تعريف له (التميمي، 2022).

وأيضًا لا يُمكن الوصول لتعريف واضح فلسطينيًا للإغراق المعلوماتي، فهو مصطلح جديد يجري تداوله في المجتمع، ويحتمل هذا المصطلح مفاهيم كثير، ولكن هذا المصطلح يدور حول العملية التي تتم فيها توفير كمية كبيرة من المعلومات حول موضوع معين، ما يُشكّل تحديًا أمام المُتلقي والصحفي لتحديد المعلومة الأكثر أولوية والأكثر أهمية له وربطها في سياق يمكن الاستفادة منها (زماعرة، 2022).

يرى الباحث أن هناك اختلاف في فهم وتعريف مصطلح الإغراق المعلوماتي فلسطينيًا، نظرًا لكونه من المجالات الجديدة في مجال البحث العلمي، وهذا الاختلاف أمر طبيعي؛ إلّا أنه من الضروري التوصّل إلى خطوط عريضة ومتفقٌ عليها بشأن المصطلح، حتى يتم البناء عليها، ولتحديد طبيعة التعامل مع المستوى الرسمي والنقابي والمؤسساتي، ووضع الخطط الاستراتيجية لمواجهة هذا الأمر في العمل الإعلامي.

2.1.4 تداعيات الإغراق المعلوماتي فلسطينياً

تُشـير آراء المقابلين إلى وجود إدراك لدى المؤسـسـات الإعلامية والإعلاميون أن الفضـاء الإعلامي الرقمي يشهد حالة من الارتباك والتشويش والتضليل في كثير من الحالات، ويمكن إرجاع ذلك لطبيعة السـياق الفلسـطيني المُتسـم باللايقين، والتسـارع على مسـتوى الخبر والحدث، والتعدّد في مصـادر المعلومات وعدم القدرة على التحقُّق منها في كثير منها، خاصـة فيما يتعلّق بالمصـادر الإسـرائيلية المغلقة تمامًا أمام الجهات الفلسطينية التي تبحث عن المعلومات.

قد يُفرز الإغراق المعلوماتي الشـحّ في المعلومات ، ففي كثير من الأحيان يجعل الإغراق القصـة مشوشة وغير مفهومة، وغالبًا ما تُركّز على التفاصيل الآنية والسطحية وربما الثانوية، وتتجاهل الحفر عميقًا في التفاصـيل للوصـول إلى المعلومة، وكل ذلك يجعل الجمهور غير قادر على اتخاذ الموقف المناسب والمنسجم مع قناعاته ومصالحه وقناعاته إزاء حدث أو قضية ما، فأحد وظائف الصحافة هي تزويد الجمهور بالمعلومات ليقوم الجهور ببناء موقفه الخاص بناءً على المعلومات التي تصـل إليه، لكن مثل هذه الغاية تُصبح صعبة التحقُّق نتيجة الإغراق المعلوماتي (بني عودة، 2022).

يُشـكّل الإغراق المعلوماتي تحديًا أمام المتلقي والصـحفي في تحديد المعلومات الأكثر أولوية والأكثر أهمية بالنسـبة له وربطها في سـياق يمكن فهمة وتناوله. وأبجديًا، أو ما يُقال عنه عالميًا أن المعلومة دائمًا صحيحة، وأن ما يتم التحقُّق منه هو الشائعة إن كانت صحيحة أو كاذبة (زماعرة، 2022). إن الإغراق المعلوماتي جزءًا من سـياسـة "تضـليل وتوجيه الرأي العام"، ومثال ذلك المسـاحة التي تُفرَد للمحلّلين والمعلّقين على حسـاب المعلومات التي تُقدّم للجمهور، ويجب أن نتذكّر أن وظيفة الإعلام ليسـت خلق خبراء ومختصـين في قضـية معينة، وفي الممارسـة الفلسـطينية يُلاحظ أننا نعاني من الأمرين: الشحّ والإغراق معًا (بني عودة، 2022).

من ناحية أخرى، ترى مدير وحدة العلاقات العامة في وزارة الإعلام (يونس، 2022) أن الإغراق المعلوماتي هو كم كبير من المعلومات لا يتمكن لا المواطن العادي ولا الخبير في المجال من التأكّد منه، وهذا يُحدث إرباكًا في صـورة المؤسـسـة أو الدولة أو الأفراد، وتُفقدهم القدرة على اتخاذ القرارات، وبالتالي يعيشـون في ظلّ فقاعات إعلامية تؤدي إلى تجييش الشـارع في قضـايا معنية أو إرهاصـات معنية على المستوى السياسي وعلى سبيل المثال لا الحصر الحرب على أوكرانيا.

يُشير الصحفي محمد الرجوب (الرجوب، 2022) إلى أنه في الحالة الفلسطينية، وعند صدور وانتشار إشاعة بسبب الإغراق المعلوماتي، يحملها الناس ويكررونها آلاف المرات، ولا يتحقّق أحد من المعلومة ومدى صحتها، وفي أحيان أخرى يتم إعادة صياغتها ونشرها، وخاصة إذا كانت الإشاعة تتماشى مع أهواء الشخص وتوجهاته الخاصة. في المقابل من يتفاعل مع تصحيح المعلومة أناس قليلون، خصوصًا إذا كانت الإشاعة تتناسب مع مواقف مُسبقة بالإضافة إلى أنها مصدر مهم لحصد تفاعل كبير وانتشار واسع على مواقع التواصل الاجتماعي.

لعلّ ضعف الإمكانيات والبنية التحتية للمؤسسات الإعلامية الفلسطينية التي تعد فقيرة وبسيطة مقارنة بنظيرتها في دول العالم بحسب يونس (يونس، 2022) تساهم في خلق حالة من عدم الاستقرار الإعلامي وضعفًا في إمكانية التصدّي للإغراق المعلوماتي والرقمي. وبحسب وزارة الإعلام فإن أغلب المؤسسات الصحفية هي صغيرة نسبيًا ورواتبها محدودة مقارنة بالدخل العام في فلسطين.

يعتقد الباحث هنا، أن قدرة الفرد على معالجة المعلومات في آنٍ واحد ضعيفة، ما يجعله عُرضة للتضليل والأخبار الكاذبة، الأمر الذي يستوجب توظيف التكنولوجيا لخدمة الإعلام، من خلال معالجة المعلومات المتدفقة، وعرضها للفرد. حيث أن هناك تشابه شبه كامل في آراء المستعطلَعين في تشخيص ظاهرة الإغراق المعلوماتي، دون اقتراح أي نموذج أو نسق معين لمواجهة هذه الظاهرة أو الحدّ منها، وهذا أيضَا ينطبق على الأدبيات التي تمت الإشارة إليها سابقًا.

3.1.4 قضايا الإغراق المعلوماتي

تشير آراء المستطلَعين إلى وجود قواسم مشتركة متعلّقة بالإغراق المعلوماتي تتمثّل في الانقسام الفلسطيني والاحتلال، وفي الإغراق المعلوماتي الناتج عن الكوارث الطبيعية ككل المجتمعات. بناءً على ذلك، يُمكن تقسيم القضايا المشتركة إلى ما يلي:

أولا: الانقسام الفلسطيني والإغراق المعلوماتي

أن الانقسام الفلسطيني من الأسباب الأساسية في الإغراق المعلوماتي ويُسهم في انتشاره وتعزيزه. فقد نتج عن الانقسام بين حركتي فتح وحماس في الضفة الغربية وقطاع غزة بحسب (يونس، 2022) ازدواجية في ضخ المعلومات، الأمر الذي يخلق كمًّا هائلاً وتضاربًا فيها، وفي كثير من الأحيان يكون مُربكًا للجمهور. وقد أدى الكم الهائل من المعلومات في ظلّ الانقسام إلى عزوف الفلسطينيين عن

المصـادر الفلسـطينية للحصـول على المعلومة، أو التسـليم بما تقدمه المعلومات المُغرِقة. حيث يُحاول كل طرف إغراق المواقع وصـفحات التواصـل الاجتماعي بكميات معلومات تخدم مصـالحه سـواءً عبر صـفحات رسـمية خاصـة به، أو صـفحات بأسـماء وهمية تُدار من جهات تعمل لديها أو عبر نشـطاء محســوبين على أي طرف كان. وبالتالي يُمكن أن تشــاهد أحيانًا حالة من الإرباك لدى المواطن في تلقّي المعلومة الصـحيحة وتشـكيكه في كثير من الأحيان بمعلومات روتينية بمجرّد صـدورها عن أحد الطرفين، وتداول الإشاعات بشكل مهول بين الأفراد والجماعات حتى مع صـدور نفي رسـمي من أحد الطرفين لها (الأخرس، 2022).

لقد نتج عن الانقسام الفلسطيني التعمُّد في تزوير المعلومات ونشر الأخبار الكاذبة والإشاعات بحسب نقيب الصــحفيين ناصــر أبو بكر (أبو بكر، 2022)، وفي بعض الأحيان يتم إسـناد هذه المعلومات لمصادر إسرائيلية أو محلية، لكن وبعد إجراء عملية التحقّق يتضّح أن المعلومات خاطئة، وأن كل هذه الخطوات تأتي في سياق مسعى كل طرف لتشويه الآخر دون تبرئة أحد.

إن الإغراق الإعلامي لعب دورًا في استدامة الانقسام وتقبُّل استمراره لدى جزء من الشارع الفلسطيني. فقد طورت حماس أجهزة إعلامية، واسـتخدمت أدوات مختلفة من مدونات ومواقع وحسـابات وصـحف وأجهزة إعلامية وفضـائيات بحجم هائل جدًا تبث بـــــ 13 لغة وإغراق المعلومات لديها ليس فقط في فلســطين وإنما في المحيط العربي والإقليمي والعالمي، في المقابل هناك ضــعف في أداء الســلطة ورسالتها وإغراقها (يونس، 2022).

وبحسـب الباحث سـعيد الأغا ، فإن تعدُّد مصـادر السـياسـات والمرجعيات الرسـمية يُعزز من عملية الإغراق المعلوماتي، ويجعل المواطن في حالة استقطاب مستمرة ويخضـع إما إلى أحد الطرفين، وربما يجد لنفســه مصــدر مختلف، مثلما يحدث مع عدد من الفلســطينيين الذين يتوجّهون إلى مصــادر المعلومات الإسرائيلية(الآغا، 2022).

لقد كان للانقسـام تبعات أثرت على شـعبنا الفلسـطيني من كافة الجوانب وخاصـة في مجال تشـتُّت المعلومات والبيانات على الصـعيد الواحد، فمثلاً هناك تفاقم لمعدّل البيانات ومضـاعفتها ما بين الضـفة وغزة، وأصـبح لكل منها قواعد بيانات ومعلومات يملكها طرفي الانقسـام اللذان أسـهما في تضـخُّم في حجمها وصعوبة معالجتها واتخاذ قرار مناسب فيها في بعض الأحيان (سدر،2022).

اسـتنادًا إلى ما سـبق، يرى الباحث أن الانقسـام الفلسـطيني سـاهم في فقدان فلسـطين قوة المعلومة الموحدة التي تُعتبر من أسلحة العصر وأكثرها تأثيرًا على الشعوب، في الوقت الذي تتعرّض فيه صورة

فلسطين لتشويه واسع (+ مصادر)، ما سهّل وقوع الجمهور في فخ المعلومات المغلوطة والشائعات.

ثانيا: الاحتلال الإسرائيلي والإغراق المعلومات

ويجمع المُقابلون أيضًا على أن الاحتلال الإسرائيلي سبب أساسي في الإغراق المعلوماتي ويُسهم في انتشاره وتعزيزه في الساحة الفلسطينية. حيث أن بعض اعتداءات الاحتلال والرواية التي يُقدّمها ويعمل من خلالها على إغراق الشارع الفلسطيني بصور مفبركة أو بمعلومات تخدمه وتُسهم في تحقيق أهدافه. (الرجوب، 2022).

يمتلك الاحتلال منظومة متطورة في مجال بثّ المعلومات وإداراتها، بالإضافة إلى جيش الكتروني كبير يتم توظيفهما في نشر المعلومات والمعلومات المضادّة في مقابل الرواية الفلسطينية، وتتجلّى هذه العملية في نشر معلومات وإشاعات وتعمُّد تضليل، وفي أحيانٍ كثيرة يكون جزءًا من المعلومة صحيح والآخر ليس صحيحًا (أبو بكر، 2022). لقد جنّد الاحتلال مئات الأفراد للقيام بهذه المهمة التي يسعى من خلالها إلى إرباك المواطن الفلسطيني وتشكيكه بقضاياه الوطنية أو رموزه أو ثوابته من خلال معلومات مغلوطة ونشرها بشكل واسع، وهؤلاء الأفراد تلقّوا تدريبًا عاليًا بانتقاء معلومات يصعُب على الفرد العادي التحقّق منها، الأمر الذي يجعله عُرضةً للاستجابة لها، أو الانسياق خلفها بسهولة، خاصة وأنها مصدرها صفحات تُعرّف نفسها بأنها فلسطينية إلا أنها تتبع لمخابرات الاحتلال في أغلب الأحيان (الأخرس، 2022).

لقد ساهم الاحتلال بشكلٍ كبير في الإغراق المعلوماتي من خلال تواجده عبر المنصّات الالكترونية المختلفة، حيث تنتشر عبر هذه المنصّات صفحاته وحساباته التي يستخدمها في عملية الإغراق المعلوماتي الوهمي، إذ يتم تقديم معلومات خاطئة ومواد تُنتجها الآلة ويتم ضخها بنسبة عالية يُراد لها أن تتحول إلى مُسلّمات من خلال الذباب الالكتروني الذي يقوم بتمريرها بطرق شتّى- من ضمنها التعليقات والتكرار المتعمّد- لخلق الشكوك في نفوس الآخرين حول مواقفهم من القضايا المختلفة (يونس، 2022). من ناحية أخرى، تُشير عملية فحص حسابات المتابعين للصفحات الإسرائيلية، وتحديدًا تلك الناطقة بالعربية، إلى أن نسبة كبيرة منها هي حسابات وهمية تحمل أسماءً عربية أو فلسطينية، ويتم استخدامها في عملية الإغراق المعلوماتي لخلق حالة من الإحباط واليأس (يونس، 2022). إن الاحتلال يبحث دومًا عن وسائل إرباك الجمهور ليتمكّن من تطبيق سياساته، ثم يقيس

الاســـتجابات لدى الجمهور حول مواضـــيع بعينها بطريقة معينة، ربما يكون ذلك في إطار منظومة الاختبار التي يتبنّاها ويمارسها بشكل دائم هذا المضمار. حيث أن هناك وحدات استخبارية متعدّدة تدير هذا الأمر بحرفية عالية حتى قبل وجود وسائل التواصل الحديثة، الأمر الذي يدفع للاعتقاد بأن الفلسطينيين قد واجهوا عملية الإغراق في أحيانٍ كثيرة سابقًا لكن دون دراية بتعريفه أو بطبيعته (الآغا، 2022).

وفي الشأن الفلسطيني–الفلسطيني (الانقسام على سبيل المثال لا الحصر)، أو في الشأن الفلسطيني–الإسرائيلي (الاتصالات الفلسطينية–الإسرائيلية، والتنسيق وغيرها، وحتى معلومات عن شخصيات فلسطينية)، لا يُمكن التعامل مع رسائل الاحتلال أنّها موجّهة أو مقصودة إذا ما أخذنا بعين الاعتبار أن القائمين على الإعلام العبري يُدركون أن الفلســطينيين يتابعونه عن كثب وأن المعلومة المنشــورة ستصل الجمهور الفلسطيني في النهاية (البرغوثي، 2022).

في هذا الســياق، لا يُمكن إغفال حقيقة أن الإعلام العبري– والذي باتت مواقع التواصــل الاجتماعي منصّته الرئيسية– فيه شقّان بناءً على الجمهور المستهدف. الشقّ الأول الموجّه للمتابع الإسرائيلي، وينطبق عليه ما ينطبق على وسائل الإعلام التقليدية من متابعة ومحاسبة من قبل الجمهور. أمّا الشقّ الثاني فهو الإعلام الموجّه للمتابع الفلسطيني–العربي ويحمل رسائل مقصودة قد يكون لها تأثير على طريقة التفكير الفلســطينية، وربما قد يكون لها تأثير على آلية اتخاذ القرار ســواء الفردي أو الجمعي، الرسمي أو الشعبي. لذلك، تتطلّب عملية مواجهة الرسائل الإسرائيلية المتضمّنة في المعلومات المتقدّمة وجود وعي لطبيعة هذا الإعلام وأهدافه ومقاصــده غير البريئة، لا ســيّما في ظلّ الاختراقات المتمثّلة بالتطبيع على كافة المستويات (البرغوثي، 2022).

ليس بالضــرورة أن يكون هناك إغراق معلوماتي من قِبل الإعلام التابع للاحتلال، لكن قد يتم توظيف بعض ما يُنشر في الإعلام العبري في إطار عملية الاستقطاب بين طرفي الانقسام الفلسطيني. وهذا الأمر نشهده بكثرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي من خلال نسبْ أخبار كاذبة لإعلام الاحتلال تحت مسمّى "ورد في الإعلام العبري" بوصفه مصطلح فضفاض يتم استخدامه كغطاء للتستّر على نشر الأخبار الكاذبة والمعلومات المضلّلة وغيرها (عبد الحق، 2022). والاعلام الفلسطيني مفتوحًا على مصــراعيه أمام الأخبار الواردة في الإعلام العبري، حيث يتم في الغالب نقل المعلومات الواردة في الإعلام العبري بشكل فوري وأعمى؛ إذ يتم التعامل مع المصادر العبرية على أنها مصادر ذات مصــداقية عالية على الرغم من أن هذا الإعلام يصــبح إعلامًا أمنيًا في الحالات الطارئة والحروب،

وهو الأمر الذي يُمكن الاستدلال عليه بسهولة من خلال متابعة تغطيته لبعض الأحداث مثل قضية هروب الأسرى الست (عملية نفق الحرية) أو الحرب الأخيرة على قطاع غزة (2021) (عبد الحق، 2022).

بناءً على ما سبق، فإن عملية مواجهة الإغراق المعلوماتي تتطلّب وجود رواية فلسطينية في القضايا والأحداث المختلفة، خاصّة تلك التي لا يتم التطرّق إليها في الإعلام الفلسطيني بشكلٍ عام (القضايا التي توصف غالبًا على أنها قضايا حسّاسة). لذلك، تُسهم عملية المواربة والتغطية والإخفاء التي تمارسها المصادر الفلسطينية الرسمية وغير الرسمية حول أحداث معينة في تعزيز مصداقية الإعلام العبري أمام الجمهور الفلسطيني لا سيّما وأن هذا الإعلام يستند إلى مصادر فلسطينية كما يُشير في أغلب الأحيان، وهو ما يُتيح الفرصة للمعلومات الواردة في الإعلام العبري للتمتّع بمصداقية أعلى من تلك الواردة في الإعلام الفلسطيني، ويُسهم كل ذلك في النهاية في تعزيز عملية الإغراق الإعلامي.

ثالثًا: الكوارث والحوادث والأحداث والإغراق المعلوماتي

إن عملية الإغراق المعلوماتي تتعزّز خلال فترات الأحداث والكوارث، لكن من نوع مختلف. فمثلاً تبيّن خلال انتشار جائحة كورونا في عام 2020 أننا نواجه تحديًا كبيرًا في مواجهة الإشاعات المعلومات المغلوطة بشكلٍ كبير. فمن ناحية واجهت وزارة الصحة الفلسطينية تحديًا كبيرًا تمثّل في وجود كمّ كبير من الإشاعات التي تم تناقلها خلال الفترة الأولى لانتشار الجائحة، كانت تُسهم في تضليل الجمهور وخلق حالة من الخوف والهلع لا سيّما وأن هذه الإشاعات غالبًا ما كانت تُنسب لوزارة الصحة. من ناحية أخرى، ظهرت العديد من الإشاعات التي كانت تركّز على ضرر اللقاحات بدلاً من فائدتها. وفي مثال آخر، نجد أن الإشاعات تنتقل بسرعة كبيرة خلال الأحداث الساخنة، وتداول أسماء الشهداء أو المعتقلين وغيرها في الأحداث الأمنية، وهو ما يتسبب بإرباك كبير (العواودة، 2022).

وبعيدًا عن مسألة المصداقية التي تنتهكها عملية الإغراق المعلوماتي ونشر الإشاعات، وعلى أهمية ذلك، إلّا أن عملية الإغراق المعلوماتي تتسبّب في كثير من الأحيان بانتهاك الخصوصية للأفراد، في حالات يتم فيها نشر معلومات متعلّقة بأطفال ونساء قد تكون مسيئة أو مضرّة، الأمر الذي يتطلّب التصدّي للإغراق المعلوماتي لحفظ الخصوصية الشخصية (التميمي، 2022).

إن مسألة المصداقية في نقل المعلومات هي أمر في غاية الأهمية، كما أن المهنية تتطلّب التحقّق من عملية نقل المعلومات حول القضايا المختلفة، وهو الأمر الذي يتطلّب وجود استراتيجية إعلامية

واضحة لمواجهة مثل هذه الإشاعات، على الرغم من الصعوبات التي قد تواجه هذه المساعي بسبب الانتشار السريع للمعلومات والأخبار عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي لا يُمكن السيطرة عليه، في غالب الأحيان، بسبب إتاحة هذه الوسائل إمكانية تداول الأخبار والمعلومات بسهولة وعرضها على الجمهور الواسع.

2.4 استراتيجيات الفلترة المعلوماتية الفلسطينية

من خلال المقابلات المعمّقة وجدت الدراسة أن هناك استراتيجيتان أساسيتان في عملية الفلترة المستخدمة عبر منصات الاعلام الفلسطينية لمحاربة الإغراق المعلوماتي الحاصل في فلسطين بناءً على أراء المُستطلَعين، وهما:

أولاً: التنظيم الذاتي والتوعية والتربية الإعلامية

إن التنظيم الذاتي هو الذي يُحتّم على الصحافي تغليب الدقة والموضوعية والحيادية، وعدم التعامل بانتقائية مع الأخبار، والابتعاد عن المبالغة وغيرها من المحدّدات. لكن يُمكن القول بأن مجال التنظيم الذاتي في فلسطين ما زال بحاجة لكثير من العمل والجهد؛ فإلى جانب ضرورة وجود مدونة سلوك مُلزمة، لا بدّ من أن يكون هناك ميثاق شرف معتمد ومستنِد إلى ميثاق الشرف للاتحاد الدولي للصحفيين الدوليين (عبد الحق، 2022).

لكن الواقع يقول بأنه لا يوجد آليات واضحة لتطبيق هذين الأمرين، سواءً الميثاق أو مدونة السلوك، كون الأمر مرهون بمسؤولية لجنة أخلاقيات المهنة في نقابة الصحافيين التي يقتصر دورها على بعض القضايا، بل ومعدومًا في بعض الحالات كما لاحظنا في الفترات الماضية، الأمر الذي يقلّل من احتمالية قدرتها على تحقيق وتطبيق ما ورد أعلاه بسهولة ويُسر (عبد الحق، 2022).

إن عملية فلترة المعلومات لا بدّ من أن تأتي عن طريق التوعية والمزيد من التوعية وليس عن طريق القوانين أو فرض قيود على الاستخدام؛ فاستنادًا إلى علم النفس الاجتماعي الذي يؤكد على أن فرض القوانين يُواجَه في غالب الأحيان برفض جماعي، الأمر الذي يجعل من التوعية وسيلة ناجحة لخلق رأي تجاه قضية معينة، فمثلاً، كان للتوعية التي تم نشرها حول فوائد اللقاح دورًا كبيرًا في إقبال الناس على تلقّي اللقاح المُضادّ لجائحة كورونا (الرجوب، 2022).

وعلى غرار نقابة الصحفيين البريطانيين بدأت النقابة الفلسطينية بتنفيذ مشروع مع مؤسسة سويدية للتنظيم الذاتي للمهنة وبالتعاون مع معهد الإعلام في جامعة بيرزيت، للوصول إلى مشروع نظام في هذا الجانب. وعلى أهمية هذه المحاولة، إلّا أن التشريعات التي يتم إقرارها من قِبَل الحكومات والسياسيين قد تكون في المحصّلة ليست إلّا محاولة لتجييريها لتحقيق مصالحهم. لذلك، الأفضل أن يتم إطلاق مشروع التنظيم الذاتي للمهنة بقيادة النقابة وفق قوانين وأنظمة تقرّها داخليًا يكون فيها محاسبة للخطأ، لكن مثل هذا المشروع لا زال غير مُتقبّلاً لغاية اللحظة (أبو بكر، 2022).

بناءً على ما تقدّم، يُمكن القول بأن مشروع التنظيم الذاتي هو مشروع في غاية الأهمية لا بدّ لجهات الاختصاص من الالتفات إليه والمُضي فيه قُدمًا، وتحديدًا نقابة الصحافيين الفلسطينيين، الأمر الذي يفرض على العاملين في هذا المجال ضرورة التحرّك الفوري لوضع مثل هذا المشروع على جدول أعمال النقابة خلال الفترات المقبلة انطلاقًا من الحاجّة الماسّة لمثل هذا المشروع، والتي تزداد يومًا بعد يوم.

ثانيًا: القوانين والتشريعات

يُشير المستطلعة أراءهم إلى أن هنالك مشكلة جوهرية فيما يتعلّق بمواجهة عملية الإغراق الإعلامي تتمثّل في غياب منظومة قانونية مهنية واضحة تُساعد في عملية المواجهة المذكورة، لكن هذا الأمر أيضًا ينطوي على مخاطر جسيمة قد تتسبّب في انتهاك الحريات وحقّ الوصول إلى المعلومات إذا ما تم استخدام مثل هذه القوانين لفلترة المعلومات والحدّ منها في محاولة لتعزيز السلطة المفروضة على الإعلام الذي من المفترض أن يتمتّع بحرية كبيرة هامش عريض في تناول القضايا المختلفة دون الالتزام بسقف معين.

في البداية، تُشير المادة رقم 19 من القانون الأساسي الفلسطيني، وبما ينسجم مع الإعلان العالمي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الذي انضمت إليه دولة فلسطين في العام 2014، إلى ضرورة مراعاة الحقوق المدنية، وتحديدًا حرية الرأي والتعبير. كما ويجري العمل حاليًا على مشروع قانون للحصول على ترخيص من قبل الوزارات المختصة، لا سيّما الإعلام والاتصالات والداخلية من أجل إنشاء مؤسسة إعلامية لنشر الأخبار، لكن هذا قد يعني فرض قيود على الحريات وتدفّق المعلومات إذا نظرنا للأمر من زاوية مختلفة (التميمي، 2022).

إن غياب المجلس التشـريعي يتسـبّب بتعطيل إقرار قوانين لمواكبة العصـر والمسـتجدّات، ومثال ذلك قانون الجرائم الإلكترونية الذي تعرّض لجملة من الانتقادات والملاحظات وأسهم في تحديد سقف حرية الرأي والتعبير، وقد تم بالفعل توظيفه لإغلاق العديد من المواقع الالكترونية تحت ذريعة مخالفة قانون الجرائم الالكترونية، وقد تم تسـجيل 59 حالة إغلاق لمواقع الكترونية بالإضـافة إلى عمليات الملاحقة التي تعرّض لها العديد من الصـــحفيين والإعلاميين، في حين تم تجاهل كثير من المطالب خلال السنوات الماضية لإقرار قانون الحقّ في الوصول إلى المعلومات (التميمي، 2022).

من ناحية أخرى، وكما أشـــرنا أعلاه، هناك العديد من المخاوف التي قد تنطوي على منح القانون إمكانية فلترة المعلومات كون القوانين التي قد يتم سنّها في هذا المجال قد تخدم السياسيين والحكومات بدرجة أولى. وهنا لا بدّ من الإشـــارة إلى أن منظومة التشـــريعات الفلســـطينية الطبيعية (المجلس التشريعي) متوقفة عن العمل منذ 17 عامًا نتيجة للانقسام الفلسطيني الذي نتج عنه– من ضمن أمور أخرى كثيرة– مصدرين للتشريع وسنّ السياسات في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. نتيجةً لذلك، لجأ كل طرف إلى إيجاد آلية بديلة للتشريع عبر إصدار وسنّ مجموعة من القرارات (صادرة عن لجنة متابعة العمل الحكومي في قطاع غزة، أو قرار رئاســي يحمل قوة القانون في الضــفة الغربية). وعلى الرغم من أن مثل هذه الآلية قدّمت بعض الحلول اســـتجابة للتحول الرقمي؛ إلّا أنها لم تصـــل بعد لدرجة الاستجابة الفعّالة المطلوبة (الآغا، 2022).

إن الحاجة الحقيقية هي التي تفرض ضرورة وجود عملية صياغة للتشريعات. واستنادًا لهذا الرأي، فإن عد التعاطي مع عملية الإغراق الإعلامي في الحالة الفلسـطينية على أنها مشـكلة، وأن مواجهتها هو أمرًا ضـروريًا سيقتل أي إمكانية للبحث عن الحلول وبالتي التوجّه لتشريع وسنّ قوانين ذات صلة. من ناحية أخرى، إذا ما افترضـنا وجود مثل هذه الحاجة، وهو ما سـيفرض بالضـرورة وجود عملية تشـريع ذات صلة، فسنجد أنفسنا أمام جملة من الاستفسارات من قبيل هل الجهة التي ستُصدر هذه القوانين هي جهة مؤتمنة على مصـالح الشـعب أم لا؟ اسـتنادًا إلى أن البرلمانات هي التي تضـع الضـوابط الدقيقة التي توازن فيها بين المصـلحة العامة ومصـلحة الجمهور والأفراد في التدفق الحرّ للمعلومات، ومصلحة الحكومات التي قد تتمثّل في بعض الأحيان في الحدّ من الحريات، علمًا أن الأدوار الرئيسية للبرلمانات تتمثّل في خلق التوازنات بين المصالح المختلفة.

في الحالة الفلسطينية؛ فإن غياب المجلس التشريعي يحدُّ من حرية تدفق المعلومات ويحول دون وجود قوانين تكفل ذلك. كما أن هناك تخوف من الانزلاق إلى فخّ حجب المعلومات والتذرّع بإغراق المعلومات للحدّ من التدفق الحرّ للمعلومات وحرية الوصول إليها (البرغوثي، 2022).

3.4 مبادرات عديدة لسنّ قوانين لتعويض غياب المجلس التشريعي

يُشير بلال البرغوثي إلى أن القانون الأساسي الفلسطيني من أفضل القوانين، لكن المشكلة تكمُن في غياب تطبيقه من قِبَل المُكلّفين بتطبيق القانون، وهو ما دفع البعض للاعتقاد بأن القانون الأساسي سيء على الرغم من أن المشكلة هي في التطبيق وليس في القانون بحدّ ذاته، الذي من الممكن أي يكون تشريعًا مناسبًا وذات صلة في حال تم تطبيقه وعدم الإساءة له من قِبَل المكلّفين بذلك، بعد أن يتم تعديله وفقًا للحاجة، وهذا من ناحية (البرغوثي، 2022).

من ناحية أخرى، يجري التحضير في نقابة الصحفيين الفلسطينيين لإقرار قوانين عصرية تواكب التطور الحاصل في مجال الإعلام، خصوصًا في مجال الإعلام الاجتماعي. فقد أنشأت النقابة قسم للصحافة الالكترونية وتقوم الآن بإنشاء مشروع قانون الصحافة الالكترونية، لمعالجة كل القضايا المتعلّقة بالإعلام الرقمي الجديد. وقد أخذت النقابة على عاتقها القيام بهذا الدور.

كما وتسعى وزارة الإعلام لسنّ قوانين في هذا المجال، على الرغم من أن ذلك لا يندرج ضمن الدور المنوط بها، حيث من الأفضل لها أن تترك الأمر للنقابة بوصفها الجهة التي تمثّل الجسم الصحفي. بالتالي، يُمكن لوزارة الإعلام أن تتعاون مع النقابة في هذه المسألة لا أن تُبادر هي لذلك، لأن أي سلطة في العالم تسعى لخلق تشريعات تضمن سيادتها ودورها وسيطرتها على وسائل الإعلام وهذا الأمر مرفوض في العمل النقابي، بشكلٍ تام (أبو بكر، 2022).

الحدّ من الإغراق المعلوماتي: بين سنّ القوانين وعملية تنظيم ذاتي؟

إن التشريعات الفلسطينية الجديدة تستجيب للتحولات الرقمية، لكن بشكل يخدم رؤية السلطة الحاكمة، وهذا ما اتضحّ خلال عامي 2017-2018، عندما أصدرت السلطة الفلسطينية قانون الجرائم الالكترونية الذي يُراعي مصالح الدولة وليس مصالح الجمهور، وقد أفسدت الاستفادة المذكورة فكرة الانتقال الرقمي في فلسطين (البرغوثي، 2022).

يشير صالح مشارقة إلى أن فلسطين ينقصها الكثير من الأطر الناظمة والتشريعات والقوانين لخلق بيئة تستجيب للتحولات الرقمية. في هذا السياق، يرى مشارقة أن هناك ضرورة للتنظيم الذاتي والإجراءات التي توضع من قبل الدولة والمجتمع المدني ووسائل الإعلام بشكل حر، بعيدًا عن سنّ القوانين من أعلى التي تسعى في النهاية لتنظيم عالم المعلومات والرأي في الأراضي الفلسطينية، لأن القوانين مهما عولنا عليها ستُلبّي مصالح الدولة وليس مصلحة الجمهور في نهاية المطاف (مشارقة، 2022).

تسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى تمرير مشاريع عدّة للتعامل مع مشكلة الإغراق المعلوماتي، يتعلّق بعضها بالبيانات الضخمة وإدارة البيانات المفتوحة وغيرها من المشاريع، وهناك عدد من القوانين التي تمت صياغتها من أهمها قانون المعاملات الالكترونية، قانون الجرائم الالكترونية، سياسة أمن المعلومات، نظام إدارة أمن المعلومات، ووثيقة حوكمة منظومة الخدمات الحكومية الالكترونية (سدر، 2022). إن هذه المشاريع بحسب وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تُمثّل رؤية الحكومة لما يتم تنفيذه من خلال القطاعات المختلفة وأهمها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتماشيًا مع الأهداف الاستراتيجية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهي أولويات ضمن خطة التنمية الوطنية أو ما يُعرف بالتنمية بالعناقيد(سدر، 2022).

إن بعض مواد القانون الأساسي الفلسطيني يتم تكييفها من أجل معالجة جرائم تتعلّق بالتشهير والكذب والذم والقذف، وهي أيضًا جرائم تم إدراجها في قانون الجرائم الالكترونية على الرغم من أن هذا الأمر ليس ضروريًا. فمن المتوقع أن يؤدّي وجود مواد كثيرة في قانون المطبوعات والنشر– الجزء الاول قبل المادة 27– والتي تحدد المواد التي لا يجوز نشرها بالإضافة إلى العقوبات، إلى إحداث تضارب في العقوبات (يونس، 2022).

منذ العام 2012، هناك عدّة محاولات لإحداث اندماج رقمي على مستوى التلفزيونات والإذاعات المحلية لمواكبة التطورات والمستجدّات الرقمية، لكن لا يوجد تقدّم كبير في هذا المسار لغاية اللحظة، كما لا يوجد أية قوانين تحيط بالتحولات الرقمية الموجودة حاليًا، والمواد المنشورة جميعها تخضع للقانون الأساسي الفلسطيني وقانون الطباعة والنشر وقانون الجرائم الإلكترونية (يونس، 2022).

وبحسب رؤية وزارة الإعلام للتحول الرقمي، والتي تستند من ضمن ما تستند إليه إلى منح الترخيص اللازم لمؤسسات تسعى للعمل الإعلامي عبر مواقع التواصل الاجتماعي. وهو ما نتج عنه وجود العديد من المؤسسات الإعلامية التي تعمل إلكترونيا وعبر مواقع التواصل الاجتماعي دون وجود

مقرّات أو مكاتب لها، وهو ما أوجد أيضًـــا حاجة لتنظيم هذا القطاع. الأمر الذي دفع باتجاه العمل على إقرار "قانون الإعلام الموحّد" الذي تقوم وزارة الأعلام الفلســطينية بصــياغته لعرضــه للنقاش واعتماده من قِبَل مجلس الوزراء والرئيس ليقوم بضبط وترخيص المؤسسات التي تقدم نفسها على أنها مؤسسات إعلامية الكترونية، وتحديدًا التي لا يوجد لها تواجد على الأرض من خلال مقرات وتراخيص وغيره (يونس، 2022).

بناءً على ما تقدّم، يُمكن القول بأن عملية سنّ وتشريع القوانين قد تكون مدخلاً لتقييد العمل الصحفي، وذلك لأن القوانين عادةً تحتوي على مصطلحات فضفاضة، وبالتالي، تحمل تفسيرات ومعانٍ عديدة قد تسعى السلطة التنفيذية لاستغلالها في تقييد الحريات. إن هذه الإشكالية تفرض ضرورة وجود عملية التنظيم الذاتي كبديل لعملية التشريع من أعلى (من خلال سنّ القوانين) كونها تُحقّق نتائج أفضل من عملية التشريع، وتضمن مساحة جيدة من الحرية الصحفية، كما وتضمن في الوقت نفسه التزامًا في أخلاقيات المهنة الصحفية والممارسات الفضلى للعمل الصحفي.

4.4 فلترة الإغراق المعلوماتي محليًا

أولاً: الفلترة وتقيد الحريات

لا يوجد خط فاصــل ما بين الفلترة وبين تقييد الحريات، وعلى الرغم من ذلك، يصــبح هذا الخط أكثر وضوحًا في المجتمعات المستقرّة والتي تستند في عملها للإرادة الصادقة، ولمنظومة راسخة من القيم الديمقراطية تنظُم تعاملها مع مسألة الحريات (البرغوثي، 2022). فمثلاً بعض الدول تلجأ لاستخدام عملية الفلترة لغايات سامية وتصبّ في الصالح العام المُتفق عليه. على الجهة المقابلة، وفي الانظمة الاســتبدادية والديكتاتورية- كما هو الحال في بلدان المنطقة العربية- من المؤكد أن هذا الخط سيستخدم في قمع الحريات ومنع الشفافية وليس لضبط الإغراق الرقمي خدمةً للمصلحة العامة؛ وإنما من اجل خدمة وجهة نظر السلطة الحاكمة وتعزيز سيطرتها ونفوذها (البرغوثي، 2022).

تقول مؤسسة أمان[4] بأن لديها ثلاثة مفاهيم أساسية تعمل وفقًا لها وهي النزاهة والمساءلة والشفافية. بالنسبة لمفهومي النزاهة والشفافية؛ فيُشيران إلى التدفق الحرّ للمعلومات، ويكمن الهدف الأساسي

[4] الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة: ائتلاف لعدد من المؤسسات الوطنية الفلسطينية. أسس عام 2000، وحاز في عام 2006 على العضوية الكاملة في منظمة الشفافية الدولية، يعنى بتعزيز قيم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة ومكافحة الفساد في فلسطين.

منهما في ضـرورة حماية نشـر وتدفق المعلومات بشـكل حر دون تدخلات من أي طرف، وإذا أردنا وضـع ضـوابط فإنها يجب أن تكون منسـجمة مع القانون الأسـاسـي وتراعي المصـلحة العامة، لذلك، يُمكن القول بأن الفلترة هي مفهوم جميل لكنّه شـائك ومُعقّد وقد يحمل معانٍ عديدة قد تُستخدم بعضـها في تقييد الحريات (البرغوثي، 2022).

أمّا نقابة الصـحفيين، فترى بأن تقييد الحريات يحدث في أي دولة، ولتجنُّب ذلك، لا بدّ من وجود مؤسسات مهنية لمواجهة مسألة الشائعات وفلترتها، لذلك، يُمكن القول بأن دور نقابة الصـحافيين هنا يُصـبح مثل دور نقابة الصـحافة البريطانية التي لديها قسم يعمل على التحقُّق من الأخبار، إلى جانب وجود أنظمة وقوانين قادرة تُحافظ على الحريات وتحافظ على المهنية، وهذا هو الدور المنوط بالنقابة (أبو بكر، 2022).

من ناحية أخرى، يرى مشـارقة، أن العمل بنظام الفلترة باعتبارها نظامًا يحوي ويضـم بشـكل أسـاسـي أدوات كأدوات لتنقية الإعلام من التضـليل والأخبار المضـلّلة والاخبار الكاذبة لا يُقيّد الحريات؛ وإنما يساعد في صناعة بيئة انتشار للمعلومات وتكييف للآراء بعيدًا عن التضليل. وهو ما يجعل من الفلترة وسيلة لتعزيز فكرة الحريات كونها تقطع يد المفسدين بالأخبار، وتقطع يد المضللين وتكشف الكاذبين، وبالتالي يصـبح الراي العام بيئة صـحية وبيئة سـليمة خالية من التضـخيمات، وخالية من التضـليل والكذب، ومن الدعاية السياسية الفاسدة، ومن أي نوع من أنواع الدعاية السياسية أو التجارية. وبالتالي فإن الفلترة من شأنها صناعة مجتمع تواصلي قادر على صناعة مكان لحرية الرأي والتعبير (مشارقة، 2022).التحقّق

إن الفلترة بحسب أبو بكر مرتبطة بالمعلومة وليس في الرأي، بمعنى أن القائم بهذا الدور وظيفته العمل على تدقيق المعلومة والتحقُّق من صحتها، أما في موضوع مقالات الرأي والمواقف الشخصية فلا يتم التحقق منها، لذلك، فإن جوهر عمل المراصـد الموجودة في فلسـطين حاليًا في دائرة الرصـد لا تقوم برصـد المواقف الشـخصـية أو التحليلية، وإنما يتم البحث عن المعلومة والتأكد من صـحتها (أبو بكر، 2022).

وبحسـب الآغا فإن الخط الفاصـل بين الفلترة وتقييد الحريات هو عبارة عن لائحة إجرائية سـليمة ومنظومة قيم ومدونة سـلوك عامة مُعترف بها من الجميع لتتيح مسـاحة من الحرية، بحيث لا يتم التعدّي على مسـاحة الأخرين (أفرادًا أو شـخصـيات معنوية)، كذلك لا تكون في المقابل المنظومة الأمنية هي العلاج الأول لهذه المسألة (الآغا، 2022).

وبحسب (يونس،2022) فإن حالة الإغراق المعلوماتي السلبي والتحريض والتضليلي يُمكن معالجتها من خلال الفلترة كي لا يصل الأمر إلى التلاعب بالأفراد وتجيشهم وتحويل البيئة الديمقراطية في الدول إلى فقاعات إعلامية، وبيئة يتم فيها استلاب المواطن إلى جهات خارجية، وهذا الكلام مُثبت في دراسات كثيرة، لذلك، إن لم يكُن هناك قانون واضح يحدد أدوات الفلترة وجهاتها والمحظورات التي يجب أن يتم فلترتها، وإذا كانت المصطلحات غير فضفاضة، فإن الأمر يصبح أسهل ولن يخضع للأمزجة الشخصية ولا إلى الارتجالية أو القرارات المؤسسية. الإشكالية لدينا تكمُن في موضوع المأسَسْة؛ فإذا لم تكُن هذه العملية لمأسسة ستكون خاضعة للأمزجة وستؤدي إلى عكس المأمول وعكس المتوقّع وبالتالي لا بدّ من وجود مثل هذه الضوابط (يونس، 2022).

إن الإشكالية الكبرى تكمن في النظر إلى الفلترة على أنها توجّه من شأنه تقييد الحريات، وهذا نابع من الفهم الخاطئ لمشكلة الإغراق المعلوماتي، ومحاولة وضعها كرديف لعملية تقييد الحريات. إن الإغراق الإعلامي يتطلّب وجود عملية فلترة من شأنها ضبط المساحات الإعلامية كي لا تبقى خاضعة للآراء المطامع الخاصة للمجموعات والأفراد التي تحاول في بعض الأحيان تشكيل وعي معين تجاه القضايا المختلفة.

ثانيا: الفلترة والمؤسسات الصحفية

لا يوجد نظام فلترة في المؤسسات الاعلامية الفلسطينية، لذلك، ترى نقابة الصحفيين أن هناك ضرورة لإنشاء مركز وطني أو قسم للتحقّق من المعلومات في كل مؤسسة إعلامية وعلى المستوى الوطني، بموازاة وجود مركز وطني للتحقّق من المعلومات، لما لذلك من أهمية لحماية الجمهور من الإشاعات والمعلومات الخاطئة التي يتم تداولها من غير تحقُّق. إن ثقافة التحقق لم تصل لغاية الآن للجماهير العريضة المتلقية للمعلومات ولا تزال هذه الثقافة تنمو في إطار ضيق (أبو بكر، 2022).

من ناحية أخرى، يرى عبد الحق أن قضية التحقّق من دقّة المعلومات مكلفة ماديًا وبحاجة إلى أشخاص مختصين عاملين وذوي خبرة من أجل القيام بهذه المهمة والتحقّق قبل عملية النشر (عبد الحق، 2022). مثلاً في صحيفة النهار اللبنانية هناك قسم فلترة وتحقُّق، وفي وكالة الأنباء الفرنسية لديها وحدة التحقيق من الحقائق، وفي البي بي سي أيضًا لديها مركز من التحقّق من المعلومات، ولكن في مجتمع صغير مثل فلسطين نرى أن الموضوع يقتصر على عملية التحقّق ما بعد النشر التي تقوم بها المراصد مثل كاشف ومبادرة تيقن اللتان تتوليان عملية التحقُّق. يُشير عبد الحق أن هناك

توجّه في كاشف، وكجزء من الخطة المستقبلية للتحقّق ما قبل النشر، وبمقتضاه سيتم فرز أشخاص مختصين من المرصد على مؤسسات إعلامية معنية ومهتمة بالتحقق من المعلومة قبل نشرها وخصوصًا في مجال الإعلام الإلكتروني والرقمي، حيث تبرز الحاجة لهذا الأمر من حجم الأخطاء التي نراها عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة التابعة لجهات مختلفة في المجتمع الفلسطيني (عبد الحق، 2022).

وبحسب الرجوب، فإن الفلترة في المؤسسات الإعلامية الفلسطينية تكمُن في التمايز بين صحفي وآخر وليس بين مؤسسة إعلامية وأخرى؛ إذ أن مؤسساتنا الإعلامية فقيرة وليس لديها فريق تحرير وتحقّق لضبط الإيقاع بأول والعمل على إخراج وتحرير المعلومات الدقيقة، بينما أن الصحفي يكون لديه أدوات للتحقّق، وأيضًا معلومات سابقة تساعده على التأكد وفلترة المعلومات وإدراكها قبل تمريرها (الرجوب، 2022).

وعلى الرغم من الآراء الواردة أعلاه، يُمكن القول بأن هناك العديد من الحلول الرقمية والخوارزميات مثل (نموذج غربال) الذي يتم العمل على إنجازه ستُشكّل حلاً للعديد من المؤسسات الإعلامية المعنية بالتحقّق من المعلومات عبر الاستعانة بهذه البرمجية دون الحاجة إلى وجود أقسام داخلية في كل مؤسسة إعلامية للتحقّق من المعلومات، وهو النموذج الذي يقترحه الباحث في نهاية هذه الدراسة كمقترح لمواجهة مشكلة الإغراق المعلوماتي.

1.4.4 أمثلة على الفلترة

تباينت ردود المبحوثين عن الفلترة في الحالة الفلسطينية، كما وأشار غالبية المُستطلعة آراءهم إلى أن تجربة كل مرصدي كاشف وتيقُّن هي شكل من أشكال الفلترة، وهذا خلل نابع من عدم فهم تعريف الإغراق المعلوماتي.

لذلك تؤكّد المراصد التي وجدت من أجل التحقّق من المعلومات على أن هناك فشلاً واضحًا في عمل الصحافة في نشر المعلومات والتحقّق منها. ووفقًا لمنظمة اليونيسكو فإن هذه المؤسسات تأخذ دور المؤسسة الصحفية الذي يتمثل في تحرّي الدقة والتأكد من المعلومة قبل نشرها، وبالتالي إذا كان هناك معلومة خاطئة تم رصدها من قبل المرصد على المؤسسة الإعلامية أو الصحفي؛ فإنه يُسجل فشل لهم لأن الوظيفة الاساسية من الصحافة الجيدة هي أن تقدّم معلومات خالية من التضليل والأخطاء،

ودور مرصـــدي تحقُّق وكاشـــف يكمُن في التحقق ما بعد النشـــر، بينما الأصـــل أن يتم التحقق من المعلومات من قِبَل هذه المؤسسات أو الصحفيين قبل عملية النشر (عبد الحق، 2022).

أولاً: المرصد الفلسطيني للتحقق والتربية الإعلامية – كاشف

تطور مرصد كاشف في خلال السنوات 2015–2017، وهي مبادرة على شكل مؤسسة يعمل في نطاقها ست أشخاص تحصل على تمويلها من قِبَل مؤسسات مختلفة شرط ألّا يتم التدخّل في عملها (عبد الحق، 2022).

يســتند عمل المرصـــد إلى منهجية الشـــبكة الدولية لتدقيق المعلومات، وهي المنهجية المســـتمدة من المنظمة الدولية للثقافة والعلوم– اليونسكو التي تتكون من طاقم عمل فريق تحقّق، فريق تحقيق، فريق رصد وفريق نشر، حيث لا تتم عملية النشر إلّا بعد مراجعة محتوى المادة من قِبَل شخصين على الأقل (عبد الحق، 2022). إلى جانب ذلك، يعتمد المرصد على مواثيق الشرف الصحفي ومدونات السلوك الصحفية والمعايير التي نصّت عليها مهنة الصحافة، من الدقة والشفافية والاستقلالية.... الخ، وتُراعي الشـــفافية في جزئيتين تتمثّل الأولى في الشـــفافية في الرصـــد؛ إذ يتم رصـــد كل الجهات والأشـــخاص التي تقف خلف المعلومات المضـــلّلة والخاطئة بدون أي تميز، أمّا الشـــفافية فتتمثّل في المصادر؛ حيث لا يُمكن نشر أية معلومة إلّا إذا كان هنالك مصدر واضح، ويتم حماية المصدر في حالة واحدة إذا كانت هذه المعلومة تسبّب في خطر على المصدر وهي حالات نادرة جدًا (عبد الحق، 2022).

لقد تمكّن المرصد من بناء علاقات تعاون واسعة مع الصحفيين والمؤسسات الصحفية، ويتجلّى ذلك في ورش التدريب والعمل التي يقوم بها خلال الســنوات الماضــية، وفي التعاون مع نقابة الصـــحفيين والاتحاد الدولي للصحافة، إلى جانب التعاون مع الجهات الإعلامية في الإقليم ومع المراصد الشريكة بالإضافة إلى التعاون مع الشبكة العربية للتدقيق في المعلومات (عبد الحق، 2022).

ثانياً: مرصد تيقن

مرصد تيقّن هو عبارة عن مبادرة تطوعية تضمّ صحفيين خريجين جُدد بالإضافة لأشخاص آمنوا بفكرة تيقّن للعمل على متابعة ما يتم نشره وترجمة الأخبار الواردة في المواقع الاسرائيلية والمواقع الإنجليزية (الحواري، 2022).

يقوم فريق عمل المرصد بمتابعة ما يتم نشره عبر وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي والأخبار التي تكون في محل شكّ من الطاقم، وبعدها يتم إخضاعها إلى التحقّق والفحص بالإضافة إلى الرسائل التي تصل على الصفحة من أشخاص أو جهات تُطالب التحقّق من مواضيع معينة وهذه أول مرحلة في مراحل العمل في تيقن، ثم يتم الانتقال إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة البحث والتحقّق من خلال اتّباع أسلوبين. الأول هو الفحص التقني للمواد المصورة يتم نسبها لحدث معين أو وقت معين، حيث يتم التأكد من دقة هذه المادة من خلال عدة أدوات تقنية بأسلوب تقني. وفي حال لم يكن هنالك دليل تقني نتحول إلى الأسلوب الثاني المتمثّل في تقصّي الحقائق، عبر مقابلة أكثر من شخص بالإضافة إلى استعراض رواية كل طرف والحجج التي يطرحها (الحواري، 2022).

ثالثاً: صفحة الفيسبوك لوزارة الصحة

برز تعاون خلال جائحة كورونا ما بين وزارة الصحة الفلسطينية وشركة فيسبوك، حيث كانت هناك ميزانية ما يقارب 2000 دولار مدعومة من الفيسبوك تحصل عليها وزارة الصحة كل أسبوعين من أجل استخدامها للترويج والإعلان عن الحملات من خلال صفحة الوزارة لنشر المعلومات الدقيقة وتوعية الناس ومحاربة الشائعات، بالإضافة إلى الإبلاغ عن صفحات تنشر الإشاعات عبر فيسبوك من أجل إغلاقها والحدّ من انتشار الأخبار الكاذبة والمضلّلة(العواودة،2022).

وفي أول خمسة أشهر من بداية الجائحة كان هنالك تفاعل كبير على الصفحة التي كانت المصدر الأساسي والرئيسي لتوعية المواطن ونشر المعلومات والبيانات والأرقام والتصريحات حول الجائحة، وبالتالي، كانت مصدرً أساسيًا للحدّ من تناقل الشائعات ومرجعية للمواطن الساعي للحصول على المعلومة في هذا الشأن (العواودة، 2022).

رابعاً: موقع كورونا (Corona.ps)

موقع كورونا هو مبادرة فردية تم العمل عليها من خلال جمع المعلومات التي تتوفر عن أرقام وإحصائيات حول جائحة كورونا الصادرة عن المؤتمرات الصحفية وبيانات وزارة الصحة والمؤتمرات وإنجازات الحكومة اليومية، وترتيبها ونشرها بطريقة تكون سهلة وسلسلة وواضحة للمواطن، وبعد فترة أصبح الموقع مصدر ومرجعية لمن يريد أن يتأكد من أي معلومة تخص الجائحة، وتمكّن من العمل والتعاون مع جهات مختلفة لتُصبح المعلومات التي يُقدّمها تحتوي على تفاصيل أكثر لتشمل الأعمار

والجنس والجغرافيا والمدن والقرن وغيرها، إلى جانب تصـنيف للمعلومات ومؤشـرات انتشـار الجائحة التي ساعدت في توعية الناس في أخذ الحيطة والحذر (نزال، 2022).

يتضّح مما سبق أنه لا يوجد تعريف واضح ومتّفق عليه لمفهوم الإغراق الرقمي أو المعلوماتي، ويُمكن إرجاع ذلك لعدة أسـباب أبرزها: ضـعف مراكز الأبحاث الوطنية الفلسـطينية العاملة في هذا المجال، وغياب القدرة والإرادة السياسية لتنظيم الفضاء الرقمي جرّاء التبعية للاحتلال والانقسام الفلسطيني بين الضفة وغزة، وغياب المجلس التشريعي الفلسطيني، وغياب أدوات لتنظيم الإعلام في فلسطين.

كذلك يُمكن القول أن تجارب التحقق في فلسـطين وخصـوصًـا التجارب المعروضـة أعلاه لا يُمكن اعتبارها تجارب على الفلترة، إذ أن عملية الفلترة هي عملية تسـبق عملية النشـر، وهي تقوم بعملية معالجة للكم الكبير من المعلومات التي عرضـت في التي يتم عرضـها في بعض الأحيان بصـورة انتقـائيـة وعشـوائيـة بعيـدًا عن الطريقـة العلميـة المنظمـة التي يُمكن الاعتمـاد عليهـا.

الفصل الخامس

5 النموذج

1.5 عرض نتائج الدراسة

تبيّن بعد مراجعة الأدبيات والمقابلات المعمّقة التي أجراها الباحث أن هناك خمس أزمات ساهمت في تعزيز الإغراق المعلوماتي في فلسطين، تولّدت هذه الأزمات من عدم القدرة على السيطرة على الإغراق المعلوماتي في فلسطين، وانعكست بعض مظاهره على المواطن والمجتمع. وقد تمثّلت هذه الأزمات في:

أولاً: أزمة المفهوم– عكست المقابلات أزمة في المفهوم وتعريف الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني، لذلك، حاولت الدراسة أن تقدّم أرضية لحفر هذا المصطلح في سياقه المحلي–

ثانيًا: أزمة التنظيم الاداري والسياساتي– تعكس المقابلات غيابًا تامًا للتنسيق الإداري والفني في الأجسام والهياكل الإدارية العامة والأهلية والخاصة، ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالإغراق المعلوماتي، كما عكست المقابلات غياب مؤسسات البحث العلمي والمعرفي والسياساتي عن مساحات دراسة الإغراق الرقمي.

ثالثًا: أزمة التشريعات والحريات– لا تزال فلسطين بعيدة عن الامتثال للمبادئ العالمية لحقّ الحصول على المعلومات والتي أشارت إليها منظمة (Article 19)،[5] باعتبارها معايير ضرورية يجب أن تراعيها القوانين والتشريعات لضمان حقّ حصول الصحفيين والأفراد على المعلومات من دون معيقات فنية أو

[5] "Article 19" منظمة دولية غير حكومية تدافع عن الحريات العامة وحق الحصول على المعلومات، للمزيد يمكن زيارة الموقع الرسمي للمنظمة http://www.article19.org.

سياسية؛ إذ تؤكد تلك المبادئ على ضرورة مراعاة القوانين والتشريعات المحلية حدّ الكشف الأقصى عن المعلومات، وإلزامية نشر المعلومات، وتعزيز سياسة الانفتاح، ومحدودية ووضوح الاستثناءات، وتسهيل آليات الحصول على المعلومات، والتكاليف البسيطة، والاجتماعات يجب أن تكون مفتوحة للعامة، والقاعدة العامة هي الكشف عن المعلومات، وحماية المبلغين عن الفساد من الملاحقة أو التعرض للأذى (أبوعرقوب، 2022).

رابعًا: أزمة القدرات المالية والفنية– أظهرت المقابلات ضعف القدرات والإمكانيات المادية لمؤسسات القطاع الخاص الإعلامية، وهذا ما يقود إلى عدم القدرة على اجتراح حلول فنية ملائمة لمواجهة الإغراق الرقمي. لا يقتصر الضعف المركّب في هذا المجال على القطاع الخاص؛ بل يمتدّ للقطاعين العام والأهلي، في ظلّ أزمات الإيرادات الحكومية المتعاقبة، وتذبذب التمويل الدولي لمؤسسات المجتمع المدني.

خامسًا: أزمة السيطرة– خلصت مراجعة الأدبيات والمقابلات إلى أن الاحتلال عامل مهم وأساسي في الإغراق المعلوماتي بشكل مباشر وغير ومباشر، كما عكست المقابلات غياب أي سلطة للحكومة الفلسطينية على الفضاء الرقمي، بسبب تجذّر الاحتلال الرقمي الاسرائيلي الذي يؤثر على أي عملية تطوير في قطاع العمل التكنولوجي في فلسطين.

2.5 نموذج مواجهة الإغراق المعلوماتي "غربال"

منصة "غربال": هي منصّة تهدف لفلترة وتصنيف وترتيب الأخبار حسب اهتمام المتلقي، لمواجهة التشتت والإغراق، يعتمد غربال في عمله على أدوات وأنظمة الذكاء الاصطناعي والتي تقوم باستيراد الأخبار والتحقّق منها وترتيبها وعرضها بناءً على دقتها وأهميتها للمتلقي، استنادًا إلى اهتمامات واحتياجات المستخدمين.

1.2.5 مصادر الأخبار من أجل فلترتها والتحقّق منها في غربال

1. حسابات تلغرام لوكالات أنباء إخبارية التي تتحدث عن فلسطين.
2. مواقع الكترونية إخبارية(معا،).

3. حسابات (فيسبوك، توتير، تلغرام) مواقع لمؤسسات تكون مصدر المعلومات (مؤسسات وجهات رسمية تستطيع أن تقول أو تؤكد الخبر).
4. حسابات شخصية لأشخاص قادرين على الوصول إلى المعلومة (قادة، سياسيين، وصحفيين، نقباء... الخ).

يقوم المشروع على اختيار ما يقارب 50 مواقعًا إخباريًا متخصصًا في كل حقل "رياضة اقتصاد سياسة امرأة وموضة.... الخ"، ويكون الاختيار وفق لجنة مهنية متخصّصة، بشرط ألّا يكون موقع هواة، أو موقع ينتهك أخلاقيات المهنة، سيحرض غربال على أن يتم الاختيار من قبل لجنة فنية متخصصة، مع مراعاة عدم تضارب المصالح في تكوين اللجنة.

2.2.5 هدف غربال

تقنين الأخبار وحماية المستخدم من الإغراق والتشتّت المعلوماتي في مجال الأخبار.

3.2.5 معايير أخلاقية

سيراعي غربال محاذير الحريات والخصوصية والدقة والتحقق، وتعتمد النموذج على الشفافية والنشر المفتوح لمعايير العمل، كما سيُتيح النموذج التصحيح والتغذية الراجعة من قبل المشتركين. يقدّم هذا النظام خدماته كنظام توصية، ولا يذهب إلى الحجب أو تقييد الحريات، وبالتالي يشكل النظام حالة اختيارية.

إن غربال هو نظام حساس للحريات ويعتمد على معايير التعامل مع المحتوى الرقمي الأممية، وأهمها كل ما صدر عن الأمم المتحدة واليونسكو في هذا السياق، إلى جانب محدّدات أخلاقيات المهنة الواردة في مدونة السلوك ذات الصلة الصادرة عن نقابة الصحفيين أهمها: الحقّ بالوصول إلى المعلومة، والإتاحة، والتحقق، وحماية الخصوصية المستخدم وحماية بياناته، ومحاربة تضارب المصالح، وعدم الانحياز السياسي، واحترام الخصوصيات والثقافات، وتحمل المسؤولية الاجتماعية، وتعزيز القيم الإيجابية.

4.2.5 آلية عمل غربال

وعليه، تقترح هذه الدراسة حلاً في النطاق الفلسطيني المحلي لتطوير "أداة" /منصة "غربال" بحيث تكون سيتم تطوير منصة غربال ليكون قابل للعمل على صفحات الويب وتطبيقات الهاتف، وسيتم اعتماد منهجية أجايل(Agile) لتطوير هذه المنصة حيث تعد هذه المنهجية لتطوير البرمجيات وأكثرها فعالية في إنشاء الحلول الرقمية لكي تكون حلول غربال ملائمة للمستخدم، كما ستعتمد المنصة على **أدوات الذكاء الاصطناعي** لاستيراد المعلومات من مصادرها ومن ثم تحليلها وذلك للخروج بالنتائج النهائية التي تفيد بصحة الأخبار من عدمها.

سيكون هناك تصنيفات لكل صحة خبر كالتالي:

خبر صحيح

خبر على الأغلب صحيح.

خبر على الأغلب غير صحيح.

خبر غير صحيح.

سيتم اعطاء كل خبر علامة من 1-10 حسب عدد المصادر وجودتها، باستخدام مقياس ليكرت.

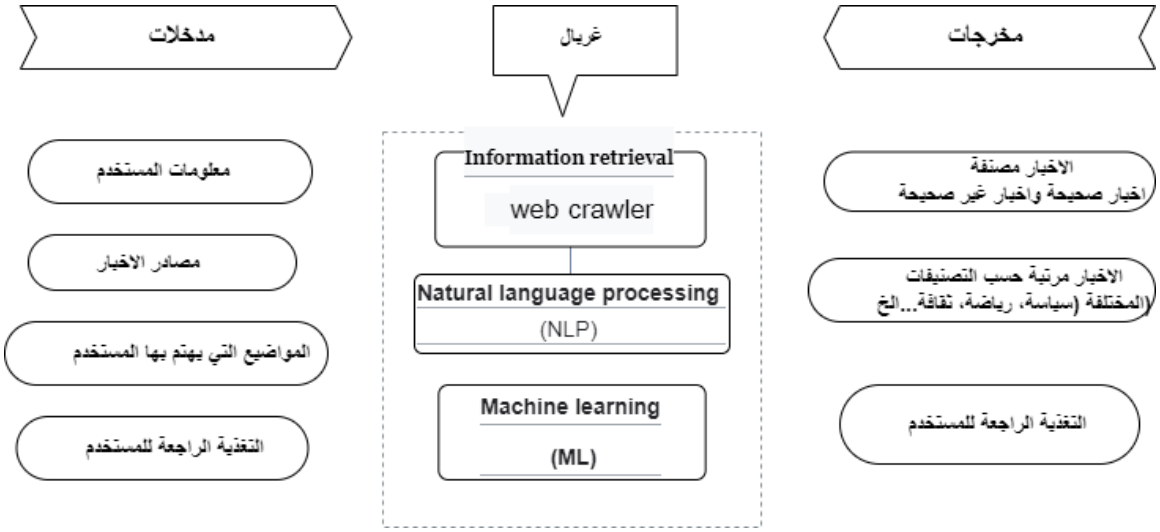
الدرجة	التصنيف
2.5-0	خبر غير صحيح
5-2.6	خبر على الأغلب غير صحيح
7.5-5.1	خبر على الأغلب صحيح
10-7.6	خبر صحيح

غربال سيُعزز بآلية لإعطاء علامات لكل خبر يتم نشره، وهذه العلامة تتأثر بعدة عوامل من ضمنها:

1. مصدر النشر والناشر (مواقع إخبارية، حسابات الأفراد.. الخ)
2. طبيعة التداول الإخباري(معا، دنيا الوطن ، فلسطين اليوم ، الجزيرة ، العربية .. الخ).
3. طبيعة جهة ومصادر النشر للأخبار (مواقع وحسابات ومصادر موثوقة أم لا).

4. حداثة المعلومة.

يتم بناءً هذه العلامة، وبشكل تراكمي، الربط بين اهتمام المستخدم، والخبر، والجهة الناشرة وتفاعل المستخدمين لمنصة الغربال مع المعلومة، بحيث ترتفع العلامة في حال كانت الأخبار التي نشرتها هذه المصادر ذات مصادر وجهات نشر متعددة، **تلائم اهتمام المستخدم**، وتنخفض في حال كانت الأخبار غير صحيحة أو غير مؤكدة أو صدر نفي أو تشكيك بها.



الشكل رقم (1.5): يوضّح الفكرة العامة، وآلية العمل لمنصّة غربال.

5.2.5 آلية العمل:

دخلت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هذا المجال لأداء وظيفة كشف الأخبار الكاذبة، ويعتمد الذكاء الاصطناعي على تقنية تسمى تعلّم الآلة (machine learning) (Alzubi, Nayyar, & Kumar, 2018)، وقد تطورت هذه التقنية على مدار العقود الماضية لتعتمد على نظام برمجة يُسمّى الشبكات العصبية وهي تحاكي طريقة عمل بعض أجزاء المخ البشري يكتسب المخ البشري الخبرة غالبًا عن طريق التجربة وذلك بتعرضه لمواقف تجعله يتعلّم كيف يتعامل في مواقف مشابهة، وهذا بالضبط ما يحدث في برامج الذكاء الاصطناعي، فهي أيضا تتعلم عن طريق التجربة(Alzubi, Nayyar, & Kumar, 2018)،.

سيتم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لبناء الخوارزمية ومن ثم تعريضها لعدد كبير من الأخبار غير الصحيحة والصحيحة مع معطيات تحدّد سبب كذب بعضها، فقد يكون سبب الحكم بكذب الخبر هو مصدر الخبر أو صياغته أو التباين بين عنوانه ومحتواه ... إلخ. من خلال ذلك سيتم تدريب الخوارزمية على تمييز الأخبار الصحيحة والاخبار الغير صحيحة. ومن ثم سيتم تعريض الخوارزمية إلى عدد من الأخبار الجديدة التي لم تدخل في تدريب الخوارزمية وذلك لفحص دقتها واعتماد الخوارزمية الأمثل التي تعطي النتائج الأفضل.

ستكون الخوارزمية المعتمدة هي أساس عمل منصة غربال وسيتم اعتماد ما يقارب 50 موقعًا موثوقًا تنشر الأخبار المتعلقة بفلسطين ضمن المواضيع المختلفة (رياضة، سياسة، ثقافة...الخ) وذلك للحصول على الأخبار منها. سيقوم غربال بالاعتماد على زاحفات الشبكة لاستيراد المعلومات وقراءتها من هذه المصادر حيث تعمل هذه الزاحفات بطريقة منهجية وآلية ومنظمة. هناك مصطلحات أخرى لزواحف الشبكة مثل المفهرس التلقائي، وعناكب الشبكة، أو آليات الشبكة. هذه الزاحفات تستخدم في العديد من التطبيقات وبخاصة محركات البحث والتي تستخدمها كوسيلة لتوفير بيانات حديثة من المواقع المختلفة. سيقوم غربال بترتيب البيانات (الأخبار) ومعالجتها وإزالة الشوائب منها من وثم عمل تصنيفات مبدئية لها قبل البدء بالعمل عليها، ومن ثم سيقوم بتحديد العناصر الأساسية والتصنيفات لهذه الأخبار، وبعد ذلك سيتم إدخال هذه الأخبار والمعلومات للخوارزمية للتحقق منها وإعطاء النتيجة النهائية لكل خبر حسب مخرجات الخوارزمية، بعد ذلك سيتم إدخال الأخبار الصحيحة منها إلى نظام التوصية في غربال والذي سيقوم بعرض الأخبار للمستخدمين حسب اهتماماتهم وحسب التصنيفات التي يرغبون بمتابعتها وحسب التغذية الراجعة التي صدرت للأخبار المماثلة التي عُرضت عليهم من قبل منصّة غربال.

- **أداة (Web crawling):**

زاحف الويب هو برنامج يمكنه جمع بيانات شبكة الويب العالمية بطريقة منهجية وتلقائية (Kaiser, Dhaka, & Singh, 2013). تتميز خصائص زاحف الويب بالكفاءة والقابلية للتطوير والقوة والتوسعة والجودة المحتوى والسياق المكرر والمحتوى الموزع والمستبعد والقضاء على البريد العشوائي (Shrivastava, 2018). يحتوي على العديد من التطبيقات بشكل أساسي لتحسين قاعدة البيانات لتكون محدثة (Udapure, Kale, & Dharmik, 2014).

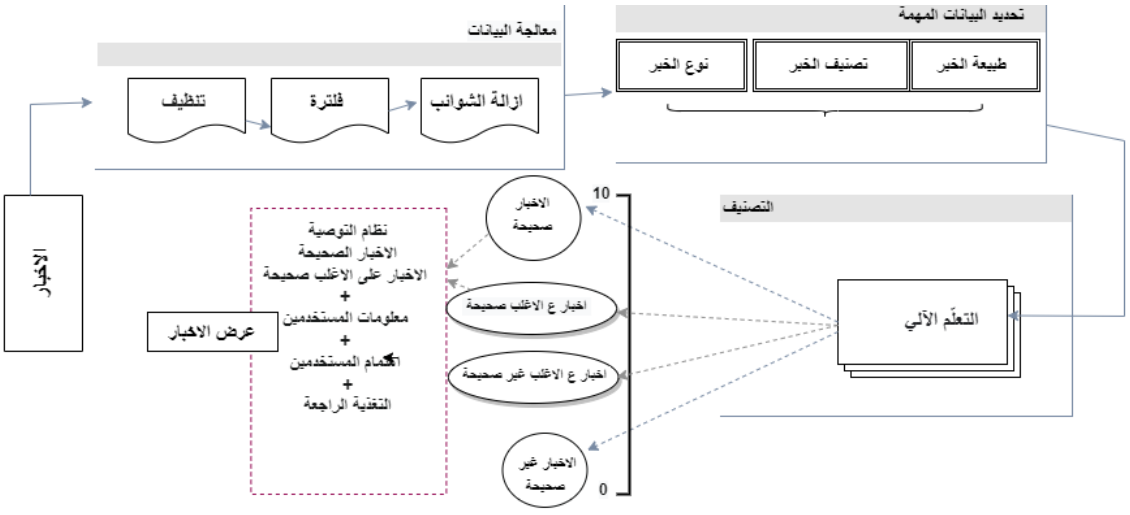
- **أداة (NLP):**

يتم تعريف البرمجة اللغوية العصبية على أنها "تقنية تحليلية بمساعدة الكمبيوتر تهدف إلى تحليل وفهم اللغة البشرية تلقائيًا" (Kang, Cai, Tan, Huang, & Liu, 2020). لديها القدرة على بناء النماذج من خلال تطبيق خوارزميات التعلم الآلي وطرق البرمجة اللغوية العصبية الفريدة والتعلّم العميق (Kang et al., 2020). وتم تطوير البرمجة اللغوية العصبية في مجال تحليل البيانات النصية (Kang et al., 2020). وبالتالي، فقد كان فعالًا بالنسبة لأساليب تحليل البيانات النوعية التي تحتوي على بيانات غنية (Leeson, Resnick, Alexander, & Rovers, 2019).

- **أداة (machine learning):**

التعلّم الآلي هو نظام يمكن من خلاله توقع النتائج بناءً على التدريب والتعلم من البيانات السابقة، حيث يمكن الإشراف على التعلّم وعدم الإشراف عليه (Mitchell & Learning, 1997). ومن المفيد استخدام البيانات الضخمة. حيث يتم التعامل مع البيانات الضخمة على أنها تجارب يمكن أن تتعلم منها شيئًا ما (Alzubi, Nayyar, & Kumar, 2018).

6.2.5 معالجة البيانات NLP

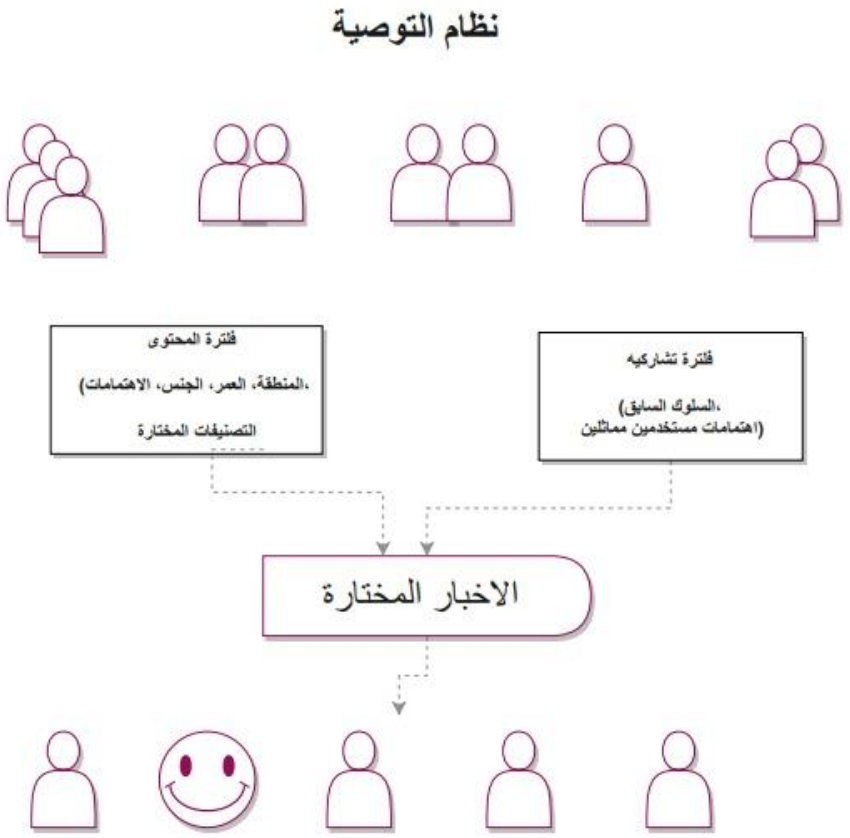


الشكل رقم (2.5): يوضّح آلية العمل في منصّة غربال مع وجود نظام التوصية.

- نظام التوصية (**Ghorbal recommender system**):

أو نظام التوصية، وهو أداة برمجية مفيدة لتزويد الأفراد بتوصيات حول العناصر أو المنتجات من خلال الاستفادة من المعلومات حول اهتمامات الفرد وتقديم توصية بناءً عليها (Jain, Grover, Thakur, & Choudhary, 2015). وهناك العديد من الطرق التي يعمل من خلالها نظام التوصية، وهي التصفية التعاونية والتصفية القائمة على المحتوى ونظام التوصية القائم على المعرفة ونظام التوصية المختلط (Sridevi, Rao, & Rao, 2016). وفي عالم يواجه فيه الأفراد عبئًا زائدًا من المعلومات، توفر أنظمة التوصية على الفرد الوقت في البحث عن العناصر والمنتجات (Alhijawi & Kilani, 2020).

وعلى الرغم من ذلك، لا يزال نظام التوصية يعاني من قيود بما في ذلك تحيّز البيانات، وتحيّز الاختيار، وتحيّز التعرّض، وتحيّز التوافق، وتحيّز الموقف، والتحيز الاستقرائي، وتحيّز الشعبية، والظلم (Chen et al., 2020).



الشكل رقم (3.5): آلية عمل نظام التوصية يشرح للمستخدمين الجدد والقدامى.

7.2.5 الفئات المستهدفة

تستهدف غربال بشكل أساسي، وفي المرحلة الأولى، الأفراد، لكنها ولأغراض استدامة عملها، وتوسيع نطاقه، ستستهدف:

1. المؤسسات الاعلامية والإعلاميين.
2. السفارات والبعثات والمؤسسات الدولية.
3. الهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية.
4. مؤسسات المجتمع المدني.
5. القطاع الخاص والشركات.
6. المؤسسات التي تعمل في مجال الطوارئ والإغاثة.

8.2.5 النطاق المستهدف

صُمّم هذا النموذج بشكله الحالي ليعمل في النطاق الفلسطيني، وهذا ما تعكسه طبيعة مدخلات ومخرجات غربال. إن أي تطوير وتوسيع مستقبلي لنطاق العمل يتطلّب تطويراً على نموذج المعالجة ومحدّداته، بما يشمل اختيارات وتفضيلات المستخدم بشكل أساسي.

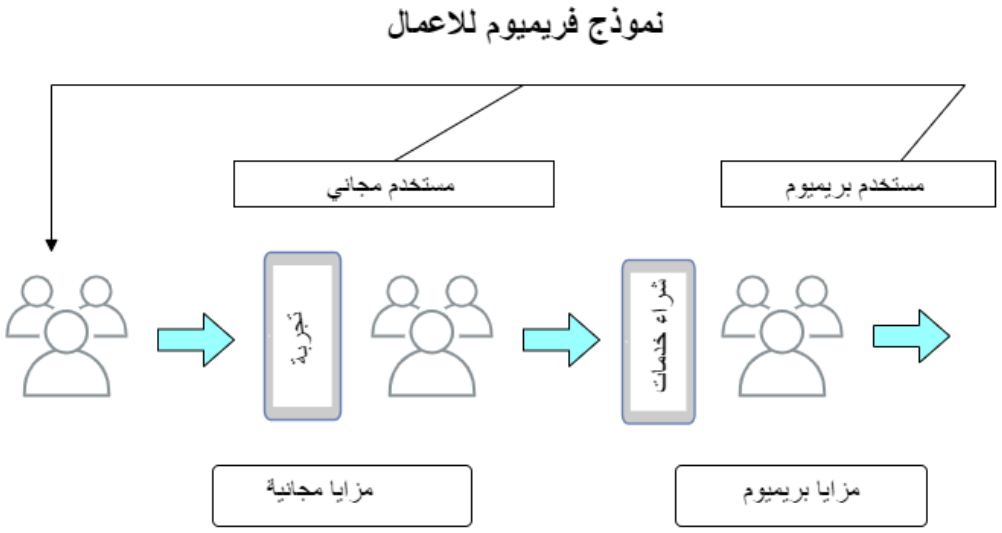
9.2.5 مصادر الإيرادات

سيُقدّم غربال مجموعة من الخدمات المجانية والمدفوعة. مُتبع نموذج أعمال فريميوم من خلال مجموعة من الخدمات وهي:

1. التحقّق من درجة مصداقية الأخبار والجهات التي صدرت عنها.
2. تحديد أهم الأخبار ضمن المنطقة المستهدفة بشكل عام، وربطها باهتمام المتلقي.
3. توفير تقارير وإحصائيات حول تغطية إخبارية متصلة بحدث أو مؤسسة.
4. توفير خدمة التنبيهات للفئة المستهدفة عند نشر أخبار من اهتماماتهم.
5. ترشيد المعلومات الإخبارية لدى الفئات المستهدفة.

6. التأكد من الجهات التي تنشر الأخبار غير الموثوقة، والكشف عنها والمساعدة في ملاحقتها من أجل الحدّ لهذه الظاهرة.

سيتبع غربال نظام فريميوم، وهو نموذج تسويقي سيتم فيه تقديم المنتج الرئيسي بشكل مجاني، مع تحقيق الأرباح من بيع خدمات مكمّلة. إن مصطلح Freemium ناتج عن دمج الكلمتين الإنجليزيتين Free وPremium، تعني أن هناك منتج أو خدمة تقدم مجانًا وأخرى يدفع لها. هناك خدمة مجانًا.



الشكل رقم (4.5): آلية مصادر الإيرادات في غربال.

إجمالاً، يبقى هذا النموذج مفتوحًا على التطوير والتغيير بناءً على سير تنفيذ المشروع وتطبيقاته، إلى جانب التوصيات التي ستصدر عن المختصّين والباحثين في هذا المجال. وعند البدء في تنفيذ مشروع منصة غربال سيتم الاستعانة بخبراء في مجال الذكاء الاصطناعي، وتعلم الالة، ومهندسين انظمة ومبرمجين بالاضافة الى صحفيين عاملين في المجال من اجل اخراج النموذج بافضل صورة ممكنة وباستخدام اكثر تكنولوجيا ملائمة لعمل المنصة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

1.6 النتائج:

1. لا يوجد تعريف واضح ومتفقٌ عليه لمفهوم الإغراق المعلوماتي، ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب أبرزها ضعف مراكز الأبحاث الوطنية العاملة في المجال، وغياب القدرة والإرادة السياسية لتنظيم الفضاء الرقمي جراء التبعية للاحتلال، والانقسام الداخلي، وغياب المجلس التشريعي الفلسطيني، وغياب أدوات لتنظيم الإعلام.
2. تجارب التحقق وترشيد المعلومات في فلسطين خاصة التي عُرضت في البحث، تظهر أن عملية التحقق، انتقائية وعشوائية وليست علمية منظمة يمكن الاعتماد عليها، وهي تعتمد على وجهات نظر أصحابها، فيما لا يوجد منظومة فلترة وتقنين معلومات.
3. يوجد تخوف لدى القانونيين من سن قرارات بقانون من قبل السلطة التنفيذية، تسهم في الحد من انتشار المعلومات، تخدم النظام السياسي، كما يوجد تخوف لدى الصحفيين من استخدام هذه القوانين في الحد من الحريات.
4. هناك حاجة لتعزيز التربية الإعلامية في المجتمع بعيدا عن القوانين من أجل التصدي للإغراق المعلوماتي.
5. تشير مراصد البحث والتحقق إلى وجود خلل كبير لدى المؤسسات الصحفية، ما يشير الى ضرورة معالجة الاخبار قبل نشرها، كأحد آليات مواجهة الإغراق المعلوماتي.

6. تعكس الحالة الفلسطينية حالة مركبة من الهشاشة المؤسساتية والتنظيمية لمواجهة الإغراق الرقمي، تتمثل في ضعف البنية المؤسساتية الناظمة، وغياب التنسيق بين المؤسسات، إلى جانب الاحتلال والانقسام كتحديين بنيويين.

2.6 التوصيات:

1. اعتماد منهجية إستراتيجية في غربلة الأخبار المحلية المتداولة في السياق الفلسطيني، ومعالجة الإغراق المعلوماتي، وتعزيز عمل حارس البوابة.
2. إيجاد حلول وأدوات تنظيم معلوماتية لمواجهة الإغراق المعلوماتي على مستوى الفرد والمؤسسة العامة والخاصة.
3. محاربة الأميّة الرقمية وتطوير فهم ومهارات المواطن في نقل المعرفة عبر الإنترنت وتداول الأخبار أثناء الأحداث المختلفة التي تهمّه.
4. العمل على تعزيز التنظيم الذاتي والتوعية والتربية الإعلامية، ووضع مواثيق شرف ومدونات سلوك قابلة للتطبيق خلال نقابة الصحفيين.
5. اعتماد نظام الفلترة بشكل أساسي لأدوات التحقّق لتنقية الإعلام من الاخبار المضلّلة، دون أن يحدّ ذلك من انتشار المعلومات والآراء.
6. تطوير أقسام التكنولوجيا والبرمجة والتصميم لدى وسائل الإعلام، لتقديم قوالب حديثة وإبداعية للمواد الصحفية، كي تكون قادرة على مواكبة التطور ومنافسة ما ينشر على وسائل التواصل والتطبيقات الالكترونية المختلفة التي باتت هي المنافس الأول لها، ومجاراة ما يُعرف بـ "المؤثرين" الذين يحظون بمتابعات واسعة من الجمهور.
7. الاستفادة من البرمجيات والمعلوماتية في الحصول على مؤشرات لأهم الأخبار التي يُمكن أن تصبح "ترند" أو محط اهتمام الرأي العام خلال الساعات والأيام القادمة، بالاستفادة مما تتيحه تلك المعلوماتية من خوارزميات عبر خاصية البحث التكنولوجي، وهو الأمر الذي يستحقّ أن تهتم به وسائل الإعلام الفلسطينية.

8. تطوير أدوات العمل الصحفي، لتوفير الوقت والجهد، وتحقيق نتائج أفضل جودة، بما يواكب التطور في الإنتاج والعمل.
9. ومن النظم المتاحة حالياً والمستخدمة بشكل واسع لتنظيم المعلومات، نظام التوصية أو الأنظمة المُوصى بها (Recommendation Systems) أو (Recommender Systems)، حيث تعتبر الطريقة الأفضل لفهم اهتمامات وأنماط تصرّف الأفراد من خلال استنباط ما يفضلونه واستخدام تلك البيانات للتنبؤ بالمعلومات التي يمكن اقتراحها لهم على المؤسسات الاعلامية التفكير به.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

- الجلبي، نبراس معروف محمد .(2021) . تأثير تدفق أخبار انتشار "فيروس كورونا "Covid 19 في ظل العزلة الاجتماعية على الصحة النفسية والأيديولوجية المجتمعية للأفراد. **مجلة جامعة الملك عبدالعزيز** – الآداب والعلوم الإنسانية. مج29, ع4، 711 – 737
- الجبار، سلوى على إبراهيم.(2021). الاتجاهات الحديثة في بحوث تأثير الذكاء الاصطناعي على المنتج الإعلامي. **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط.**، ع35، 9 – 69
- الدليمي، عبد الرزاق، 2015. **الدعاية والشائعات والرأي العام**، دار اليازوري، الأردن ، ص 63.
- الزعبي، م. ي. (2017). أثر العبء المعرفي وطريقة العرض والتنظيم وزمن التقديم للمادة التعليمية في البيئات متعددة الوسائط على التذكر. **المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية** – المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية – مصر، ع5 ، 189 – 218.
- سليمان، أميرة أحم.(2019) . تأثير فوضى المعلومات الإلكترونية على مصداقية شبكات التواصل الاجتماعي–دراسة ميدانية على عينة من جمهور شبكات التواصل الاجتماعي. **مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية**, 3(1), 21–1.
- سيد أحمد يحيى, جيهان. (2019). تأثير الإغراق المعلوماتي في تطبيقات الإعلام الجديد على اتجاهات الجمهور المصري نحو التعديلات الدستورية 2019م. **مجلة البحوث الإعلامية**, 52(52), 56–22.
- شاهين, أحمد إبراهيم. (2016). **نظرية الفوضى: مدخل تنظيري للاتصال العلمي في بيئة الويب محرك البحث Google Scholar أنموذجاً**. بحوث في علم المكتبات والمعلومات, 17(سبتمبر), 132–59.
- طوالبية، محمد. (2016). **أيديولوجية الفضاء الرقمي: دراسة في الخلفيات المرجعية**. *Majallat Jīl al-'Ulūm al-Insānīyah wa-al-Ijtimā'īyah*, *194*(3669), 1–23.
- محمد, & محمد أحمد ثابت. (2014). **فوضى المعلومات الشبكية وتأثيرها على ضعف الإفادة من المعلومات: دراسة تحليلية على الشبكات الاجتماعية**. بحوث في علم المكتبات والمعلومات, 13(سبتمبر), 1–55.

- الوريكات ، اسماء. (2021). الأمية المعلوماتية والوباء المعلوماتي في ظل جائحة كورونا الأسباب وطرق كبح هذا الوباء. **حوليات أداب عين شمس**, *49*(2), 110-118.

المقابلات

1. د.اسحق سدر، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية .
2. اسلام التميمي، مدير دائرة التوعية والتدريب والمناصرة المجتمعية في الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم" (آذار 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
3. أنس حواري، مؤسس منصة تيقن (آذار ٢٠٢٢): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
4. بلال البرغوثي، مستشار قانوني في مؤسسة أمان (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
5. بكر عبد الحق، مؤسس ومدير عام مرصد تحقق (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
6. عزالدين الاخرس، مدير العلاقات العامة في شبكة قدس الإخبارية (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
7. غازي بني عودة، رئيس تحرير وكالة وطن الاخبارية (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
8. سعيد الأغا، مختص ريادة الأعمال المستجيبة للتحول الرقمي (آذار ٢٠٢٢): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
9. خلدون البرغوثي، صحفي وباحث مختص في الشأن الإسرائيلي (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
10. سامر نزال، مؤسس موقع كورونا (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
11. شادي الزماعرة، رئيس تحرير راية اف ام (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.

12. صالح مشارقة، منسق الابحاث والسياسات في مركز تطوير الاعلام بجامعة بيرزيت (اذار 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
13. د. حنا قريطم، مختص بتقنيات الإنترنت وتطورها (حزيران 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
14. محمد أبو عرقوب ، صحفي وباحث (يوليو 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
15. د. محمد يحيى – باحث في مجال معالجة اللغات الطبيعية بشركة بلومبيرغ (حزيران 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
16. محمد الرجوب، صحفي خبير في مجال محاربة الأخبار المضللة (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
17. محمد العواودة، مدير دائرة الاعلام في وزارة الصحة (آذار ٢٠٢٢): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
18. ناصر أبو بكر، نقيب الصحفيين (آذار ٢٠٢٢): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.
19. نداء يونس، رئيس وحدة العلاقات العامة – وزارة الاعلام (نيسان 2022): الإغراق المعلوماتي في السياق الفلسطيني. مقابلة شخصية.

المصادر باللغة الانجليزية:

1. Al-Qahtani, M. F., Alsaffar, A. K., Alshammasi, A. R., Alsanni, G. S., Alyousef, Z. T., & Alhussaini, M. F. (2018). Social media in healthcare: advantages and challenges perceived by patients at a teaching hospital in eastern province, Saudi Arabia.
2. Al-Sharqi, L., & Hashim, K. (2016). University students' perceptions of social media as a learning tool. The Journal of Social Media in Society, 5(1), 65-88.
3. Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. Journal of economic perspectives, 31(2), 211-36.
4. Alzubi, J., Nayyar, A., & Kumar, A. (2018). Machine learning from theory to algorithms: an overview. Paper presented at the Journal of physics: conference series.
5. Alhijawi, B., & Kilani, Y. (2020). The recommender system: a survey. Int. J. Adv. Intell. Paradigms, 15(3), 229-251.
6. Bawden, D. 2001. Information overload. *Library & Information Briefings*, 92, Online [6/10/02] http://litc.sbu.ac.uk/publications/lframe.html.
7. Bawden, David & Robinson, Lyn. 2020. Information Overload: an overview. City, University of London Institutional Repository. Oxford: Oxford University Press.
8. Bossio, D., & Holton, A. E. (2018). The identity dilemma: Identity drivers and social media fatigue among journalists. Popular Communication, 16(4), 248-262.
9. Casula, M., Rangarajan, N., & Shields, P. (2021). The potential of working hypotheses for deductive exploratory research. Quality & Quantity, 55(5), 1703-1725.
10. Cooper . G , (1988). Research in to Cognitive Load Theory and Instructional Design at Instructional Design at UNSW, Retrieved January 4 (2003)
11. Chen, J., Dong, H., Wang, X., Feng, F., Wang, M., & He, X. (2020). Bias and debias in recommender system: A survey and future directions. arXiv preprint arXiv:2010.03240.
12. Edmunds, A., & Morris, A. 2000. The problem of information overload in business organizations: A review on the literature. *International Journal of Information Management*, 20: 17-28.

13. Eppler, M.J., and J. Mengis. 2004. The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS and related disciplines. The Information Society 20 (5): 325–344.
14. Farhoomand, Ali F., and Don H. Drury. 2002. Managerial information overload. Communications of the ACM 45 (10): 127–131. https://doi.org/10.1145/570907.570909.
15. Fu, S., Li, H., Liu, Y., Pirkkalainen, H., & Salo, M. (2020). Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the effects of information overload, system feature overload, and social overload. Information Processing & Management, 57 (6), 102307.
16. Grover, P., Kar, A. K., & Dwivedi, Y. K. (2020). Understanding artificial intelligence adoption in operations management:insights from the review of academic literature and social media discussions. Annals of Operations Research, 1-37.
17. Gray, P. (1988). Guide to IFPS/Personal: the interactive financial planning system for personal computers: text, software, and software documentation for the IBM PC and compatibles. McGraw-Hill Book Company.
18. Gray, P. (1988). Guide to IFPS/Personal: the interactive financial planning system for personal computers: text, software, and software documentation for the IBM PC and compatibles. McGraw-Hill Book Company.
19. Hajli, M. N. (2014). A study of the impact of social media on consumers. International journal of market research, 56(3), 387-404.
20. Holton, Avery E., and Hsiang I. Chyi. 2012. News and the overloaded consumer: Factors influencing information overload among news consumers. Cyberpsychology, Behavior and Social Networking 15 (11): 619–624. https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0610.
21. Howarth, Josh. 2022. The Ultimate List of Big Data Statistics (2022). https://explodingtopics.com/blog/big-data-stats
22. Hunt, R.E., and Newman, R.G. 1997. Medical knowledge overload: A disturbing trend for physicians. Health Care Management Review, 22: 70-75.

23. Jackson, Thomas W., and Pourya Farzaneh. 2012. Theory-based model of factors affecting information overload. International Journal of Information Management 32 (6): 523–532. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.04.006
24. Jackson, T. W., & Farzaneh, P. (2012). Theory-based model of factors affecting information overload. International Journal of Information Management, 32(6), 523-532.
25. Jones, Q., Ravid, G., & Rafaeli, S. (2004). Information overload and the message dynamics of online interaction spaces: A theoretical model and empirical exploration. Information systems research, 15(2), 194-210.
26. Jain, S., Grover, A., Thakur, P. S., & Choudhary, S. K. (2015). Trends, problems and solutions of recommender system. Paper presented at the International Conference on Computing, Communication & Automation.
27. Kausar, M. A., Dhaka, V., & Singh, S. K. (2013). Web crawler: a review. International Journal of Computer Applications, 63(2).
28. Kang, Y., Cai, Z., Tan, C.-W., Huang, Q., & Liu, H. (2020). Natural language processing (NLP) in management research: A literature review. Journal of Management Analytics, 7(2), 139-172.
29. Melinat, P., Kreuzkam, T., & Stamer, D. (2014, September). Information overload: a systematic literature review. In International Conference on Business Informatics Research (pp. 72-86). Springer, Cham.
30. Eppler, M. J., & Mengis, J. (2003). A framework for information overload research in organizations. Università della Svizzera italiana, 2003.
31. Appel, G., Grewal, L., Hadi, R., & Stephen, A. T. (2020). The future of social media in marketing. Journal of the Academy of Marketing Science, 48(1), 79-95.
32. Hennig-Thurau, T., Malthouse, E. C., Friege, C., Gensler, S., Lobschat, L., Rangaswamy, A., & Skiera, B. (2010). The impact of new media on customer relationships. Journal of service research, 13(3), 311-330.
33. Naeem, M. (2021). Do social media platforms develop consumer panic buying during the fear of Covid-19 pandemic. Journal of Retailing and Consumer Services, 58, 102226.
34. Fu, S., Li, H., Liu, Y., Pirkkalainen, H., & Salo, M. (2020). Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the effects of information overload, system feature overload, and social overload. Information Processing & Management, 57(6), 102307.

35. Singh, R., & DeLisi, A. NAVIGATING THE FLOOD OF INFORMATION: COGNITIVE BIASES, MANAGEMENT, AND INFORMATION LITERACY FOR THE COVID-19 INFODEMIC.
36. Jackson, T. W., & Farzaneh, P. (2012). Theory-based model of factors affecting information overload. International Journal of Information Management, 32(6), 523-532.
37. Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: reviewing the "umbrella concepts" of information-seeking studies. The library quarterly, 77(2), 109-132.
38. Hanani, U., Shapira, B., & Shoval, P. (2001). Information filtering: Overview of issues, research and systems. User modeling and user-adapted interaction, 11(3), 203-259.
39. Jacoby, J., Speller, D. E., & Berning, C. K. 1974. Brand choice behavior as a function of information load: Replication and extension. The Journal of Consumer Research, 1: 33-43
40. Jain, N. (2021). Survey versus interviews: Comparing data collection tools for exploratory research. The Qualitative Report, 26(2), 541-554.
41. Libowski, Z. 1975. Sensory and information inputs overload: Behavioral effects. *Comprehensive Psychiatry*, 16:199-221.
42. Langenbach, R. G. (1968). Introduction to automated data processing. Prentice-Hall.
43. LI, Y.-h., WANG, T.-t., & XU, C.-y. (2018). Study on the Influence Mechanism of Sensory Overload on Social Media Fatigue. DEStech Transactions on Social Science, Education and Human Science (eiem).
44. Leeson, W., Resnick, A., Alexander, D., & Rovers, J. (2019). Natural Language Processing (NLP) in qualitative public health research: a proof of concept study. International Journal of Qualitative Methods, 18, 1609406919887021.
45. Meier, R. L. 1963. Communications overload: Proposals from the study of a university library. Administrative Science Quarterly, 7: 521-544.
46. Mitchell, T. M., & Learning, M. (1997). Mcgraw-hill science. Engineering/Math, 1, 27.
47. Udapure, T. V., Kale, R. D., & Dharmik, R. C. (2014). Study of web crawler and its different types. IOSR Journal of Computer Engineering, 16(1), 01-05.

48. Nadaraja, R., & Yazdanifard, R. (2013). Social media marketing: advantages and disadvantages. Center of Southern New Hempshire University, 1-10.
49. Niu, G., Yao, L., Tian, Y., Sun, X., & Zhou, Z. (2020). Information overload and the intention to reduce SNS usage: the mediating roles of negative social comparison and fatigue. Current Psychology, 1-8.
50. Nunavath, V., & Goodwin, M. (2018). The role of artificial intelligence in social media, big data analytics for disaster management-initial results of a systematic literature review. Paper presented at the 2018 5th International Conference on Information and Communication Technologies for Disaster Management (ICT-DM).
51. Orina, W. A., Mwangi, G. F., Sitati, R. N., & Nyabola, F. (2015). Content analysis and a critical review of the exploratory design. Name: General Education Journal, 4(2), 32-45.
52. Roetzel, Peter Gordon. 2019. Information overload in the information age: a review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development, Business Research 12:479–522 https://doi.org/10.1007/s40685-018-0069-z Received: 23 May 2017 / Accepted: 25 June 2018 / Published online: 6 July 2018
53. Rendle, K. A., Abramson, C. M., Garrett, S. B., Halley, M. C., & Dohan, D. (2019). Beyond exploratory: a tailored framework for designing and assessing qualitative health research. BMJ open, 9(8), e030123.
54. Rahman, M. S. (2020). The advantages and disadvantages of using qualitative and quantitative approaches and methods in language “testing and assessment” research: A literature review.
55. Reiter, B. (2017). Theory and methodology of exploratory social science research.
56. Reiter, B. (2013). The epistemology and methodol-ogy of exploratory social science research: Cross-ing Popper with Marcuse (Government and Interna-tional Affairs Faculty Publications, Article 99). Retrieved from University of South Florida website: http://scholarcommons. usf. edu/gia_facpub/99.

57. Schick, A. G., Gorden, L. A., & Haka, S. 1990. Information overload: A temporal approach.
Accounting Organizations and Society, 15: 199-220.
58. Schneider, S. C. 1987. Information overload: Causes and consequences. *Human Systems Management*, 7: 143-153.
59. Shi, C., Yu, L., Wang, N., Cheng, B., & Cao, X. (2020). Effects of social media overload on academic performance: A stressor–strain–outcome perspective. Asian Journal of Communication, 30(2), 179-197.
60. Shokouhyar, S., Siadat, S. H., & Razavi, M. K. (2018). How social influence and personality affect users' social network fatigue and discontinuance behavior. Aslib Journal of Information Management.
61. Stieglitz, S., Mirbabaie, M., Ross, B., & Neuberger, C. (2018). Social media analytics–Challenges in topic discovery, data collection, and data preparation. International journal of information management, 39, 156-168.
62. Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. Cognitive science, 12(2), 257-285
63. Stebbins, R. A. (2001a). Exploratory research in the social sciences (Vol. 48): Sage
64. Stebbins, R. A. (2001b). What is exploration. Exploratory research in the social sciences, 48, 2-17.
65. Swedberg, R. (2020). Exploratory research. The production of knowledge: Enhancing progress in social science, 17-41.
66. Shrivastava, V. (2018). A methodical study of web crawler. Journal of Engineering Research and Application, 8(11), 01-08.
67. Sridevi, M., Rao, R. R., & Rao, M. V. (2016). A survey on recommender system. International Journal of
68. Teng, L., Liu, D., & Luo, J. (2021). Explicating user negative behavior toward social media: an exploratory examination based on stressor–strain–outcome model. Cognition, Technology & Work, 1-12.
69. Vollmann, T. E. 1991. Cutting the Gordian Knot of Misguided Performance Measurement.
Industrial Management & Data Systems, 1, 24-26.

70. Wang, S. (2021). Investigating Consumer's Fear of Missing Out and Social Media Fatigue: An Extended Literature Review. Auckland University of Technology,
71. Weick, K.E. 1970 The twigging of overload. In Pepinsky, H.B. (Ed.): *People and Information*, New York: Pergamon, 67-129.
72. Wurman, R.S. 2001. *Information Anxiety2*, Indiana: Macmillan Publishing.
73. Williams, D. L., Crittenden, V. L., Keo, T., & McCarty, P. (2012). The use of social media: an exploratory study of usage among digital natives. Journal of Public Affairs, 12(2), 127-136.
74. Wilkinson, J. W. (1991). Accounting and Information Systems, Study Guide.
75. Yang, D. (2020). Analysis on the Causes of Social Media Fatigue Against the Background of Mobile New Media. Paper presented at the 4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society (ICCESE 2020).
76. Zhang, X., Ding, X.-y., Wang, G.-s., & Ma, L. (2020). Investigating the influences of social overload and task complexity on user engagement decrease. Total Quality Management & Business Excellence, 31(15-16), 1774-1787.
77. Zheng, H., & Ling, R. (2021). Drivers of Social Media Fatigue: A Systematic Review. Telematics and Informatics, 101696.