



أدوات وإجراءات التعامل مع المعلومات المضللة في ظل الأزمات في سلطنة عمان:
دراسة حالة لجائحة كورونا (كوفيد-19)

سالم بن سعيد الكندي

أستاذ مشارك
قسم دراسات المعلومات
كلية الآداب والعلوم الاجتماعية
جامعة السلطان قابوس
salimsk@squ.edu.om

بيان بنت محمد العجمي

مدير مركز مصادر التعلم
كلية مسقط
Bayanalajmi.ba@gmail.com

نبهان بن حارث الحراصي

أستاذ مشارك
قسم دراسات المعلومات
كلية الآداب والعلوم الاجتماعية
جامعة السلطان قابوس
nabhan@squ.edu.om

أدوات وإجراءات التعامل مع المعلومات المضللة في ظل الأزمات في سلطنة عمان:

دراسة حالة لجائحة كورونا (كوفيد ١٩)

بيان بنت محمد العجمي، سالم بن سعيد الكندي، نبهان بن حارث الحراسي

الملخص

إن تطور تقنيات الإنترنت وانتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد دفع كثيراً من الأفراد والمؤسسات إلى استخدامها كأدوات الاتصال والتواصل، إلا أن تلك المواقع لم تخلُ من انتشار المعلومات المضللة خاصة في ظل الأزمات. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز الأدوات والإجراءات التي اتبعتها مؤسسات إدارة الأزمات في التعامل مع المعلومات المضللة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، حيث تم استخدام أداة المقابلة شبه المقتنة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، حيث بلغ عدد المقابلات التي تم إجراؤها (١٢) مقابلة من مختلف المؤسسات الحكومية المعنية بإدارة الأزمات بسلطنة عمان. ووضحت نتائج الدراسة مجموعة من الإجراءات والاستراتيجيات التي تعمل جنباً إلى جنب للحد والسيطرة من انتشار المعلومات المضللة، تمثلت في مجموعة من الأدوات أبرزها: التطبيقات الاجتماعية، والحسابات الرسمية للمؤسسات عبر تويتر، وحسابات تويتر للناشطين الاجتماعيين، وحسابات على منصات التواصل الاجتماعي لغير الناطقين بالعربية، والأدلة الاسترشادية الصادرة من المؤسسات الحكومية، والمؤتمرات الصحفية، بالإضافة إلى مجموعة إجراءات شملت: تعزيز الوعي المعلوماتي وإعداد المحتوى، وتعزيز الوعي التشريعي وتطبيق القانون، الرصد المنهجي والتحقق من الحسابات الوهمية، والبرامج التدريبية للمتخصصين والمتطوعين، وتشارك المعلومات مع المؤسسات الأخرى. وقد لخصت الدراسة مجموعة من التوصيات، أهمها ضرورة إيجاد منصة مركزية للشائعات تتبناها وزارة الاعلام لتقييم ونشر المعلومات الدقيقة ضمن آليات ومناهج موحدة تكفل التكامل بين المؤسسات الرسمية في الدولة.

الكلمات المفتاحية: المعلومات المضللة؛ إدارة الأزمات؛ سلطنة عُمان؛ كوفيد ١٩؛ التواصل الاجتماعي.

Tools and Procedures for Addressing Misleading Information in the Context of Crisis: A Case Study of the COVID-19 Pandemic

Bayan Mohammed Al Ajmi, Salim Said Al Kindi and Nabhan Harith Al Harrasi

Abstract

This research aims to elucidate the procedures and tools predominantly employed by crisis management institutions to counter the dissemination of misleading information on social media platforms during the COVID-19 pandemic in the Sultanate of Oman. Using a qualitative research methodology, the study conducted a thorough analysis, employing a purposive sampling technique that resulted in the selection of 12 respondents from diverse governmental entities. Interviews served as the primary instrument for data collection. The findings reveal a spectrum of integrated tools and procedures deployed by Crisis Management Institutions, specifically designed to curb and regulate the spread of misleading information. These mechanisms include the use of social media applications, news services, official accounts, influencer Twitter accounts, accounts operated by non-Arabic speakers, guidelines, and press conferences. Additionally, the research highlights a comprehensive set of measures, such as information literacy programs, legal literacy initiatives, systematic monitoring, and authentication of spurious accounts, along with comprehensive training programs targeting both specialists and volunteers. In conclusion, the study recommends a multifaceted approach that combines legal measures with information literacy campaigns to mitigate misleading information. This approach aims to enhance the government's relationship with citizens and residents.

Keywords: Misleading Information; Crisis Management; Sultanate of Oman. COVID-19; Social Media.

والكحول العالية التركيز كالميثانول قادرة على تطهير الجسم وقتل الفيروس.

وحيث إن المعلومات المضللة باتت تمثل تحدياً عالمياً للسياسة والصحة والاقتصاد؛ أصبحت العديد من الدول والمؤسسات تتركس جهودها في التصدي لها من أجل تقليل التأثيرات السلبية التي تترتب على انتشارها، لذا فإن دراسة واقع والاستراتيجيات المتبعة في إدارة للمعلومات المضللة والتصدي لها مهم جداً للتعرف على مدى فاعليتها في الوقت الحالي وما يتوجب عمله للمستقبل من أجل الحد من انتشار المعلومات المضللة في أزمات أخرى.

مشكلة الدراسة

أدت المعلومات المضللة بشأن أزمة كورونا (كوفيد -19) حول العالم إلى انتشار كم هائل من الممارسات الخاطئة والمعتقدات الزائفة مقترنة بشيوع مفاهيم مغلوطة، (Tasnim وآخرون، ٢٠٢٠)، انعكست على مختلف الجوانب الحيوية والتنموية المختلفة وتساعدت في ظل غياب المعلومات الدقيقة والوثيقة (Ahinkorah, 2020)؛ الأمر الذي استرعى انتباه الحكومات لإطلاق مبادرات وتشكيل لجان وطنية تهدف للتعامل مع الوباء المعلوماتي بشكل منظم ومدروس، تستطيع من خلالها احتواء انتشار كل من الفيروس والوباء المعلوماتي المصاحب (Rochweg وآخرون، ٢٠٢٠). ومع استمرار أزمة كورونا (كوفيد -19)، شكّلت المعلومات المتداولة المتعلقة بالجائحة الأزمة الحقيقية التي أثقلت كاهل الحكومات، والمنظمات، ومؤسسات المعلومات، والاتصال. إذ وضّح Tasnim وآخرون (٢٠٢٠) أن المعلومات المضللة بشأن فيروس كورونا (كوفيد -19) أدت إلى إجهاد وسائل الإعلام ومؤسسات المعلومات في سبيل تصحيحها، كما أدت أيضاً إلى تراجع للسلوكيات الصحية منها: التباعد الاجتماعي، وروّجت لممارسات أخرى خاطئة أسهمت في ارتفاع معدلات الإصابة وانتقال العدوى (Barua وآخرون، ٢٠٢٠). يُعزى السبب في ذلك إلى الكم الهائل للمعلومات التي يتعين التعليق عليها والتعامل معها للتأكد من صحتها، بالإضافة إلى السرعة الفائقة لانتقالها عبر الشبكة.

الأمر لا يختلف كثيراً في سلطنة عُمان، حيث تفاقمت الأزمة مع بداية مارس ٢٠٢٠ بظهور حالات الإصابة بشكل يومي؛ الأمر الذي استوجب الإغلاق الجزئي لبعض مؤسسات الدولة الحكومية والخاصة، وبث برامج توعية للتعامل الأمثل مع الجائحة. في المقابل ظهرت معلومات مضللة عبر منصات التواصل الاجتماعي استلزمت التصدي لها من قبل مؤسسات الدولة المختلفة أبرزها وزارة الصحة، وتفنيدها، ونشرها إعلامياً أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ورغم الجهود المبذولة من قبل حكومة سلطنة عمان وتشكيل لجنة عليا للتعامل مع الأزمة التي من خلالها تم طرح مجموعة من المبادرات للتصدي للمعلومات المضللة، وقيام وزارة الإعلام بدور توعوي من خلال مركز التواصل الحكومي إلا أن انتشار المعلومات المضللة في منصات التواصل الاجتماعي قلل من فاعلية تلك المبادرات. إن فهم طبيعة المعلومات المضللة، وطريقة

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغييرات جذرية في مختلف نواحي الحياة الاجتماعية، والاقتصادية والسياسية، كما أسهمت في زيادة حجم تدفق المعلومات وتضاعف مستوى تداولها على الصعيدين المحلي والعالمي. إذ تشير دراسة مقناني وشبيبة (٢٠١٩) أن حجم البيانات التي تم إنشاؤها بواسطة الأنشطة الاقتصادية أو بواسطة المستخدمين على مدى السنوات الثلاث الماضية تضاعف خمسين مرة أكبر مما كانت عليه في ٢٠١٢، وأنه بحلول عام ٢٠٢٥ سينمو المجموع الكلي للمعلومات من ٣٣ زيتابايت إلى ١٧٥ بمعدل نمو سنوي ٦١٪ (Rydning وآخرون، ٢٠١٨). فضلاً عن ذلك أسهمت ثورة المعلومات في ظهور بيئة مجتمعية رقمية مبنية على أسس أيديولوجية وتكنولوجية من أجيال الويب المختلفة، تسمح بإنشاء وتبادل المحتوى وربط المستخدمين معاً؛ والتي تُعرف في وقتنا الحالي بـ "منصات التواصل الاجتماعي". ومع ظهور مواقع التواصل الاجتماعي واستمرار تطوّر خدماتها؛ أضحت مسألة التعرض للمعلومات المضللة أمراً لا يمكن تجنبه، كما مهدت التطورات التكنولوجية المتلاحقة الطريق أمام أدوات ونظم وتطبيقات توليد ونشر الرسائل والمحتويات المضللة، إذ يشير Strembeck, Kušen (٢٠٢٠) أنه إلى جانب وجود تضخم في عدد الرسائل المضللة المتدفقة على منصة تويتر يوجد هناك ٤٨ مليون حساب آلي موجه (روبوتات الاجتماعية) تسهم في إنشاء وترويج المعلومات المضللة القادرة على التلاعب بالرأي العام والتأثير على المستخدمين، الذي بات بدوره يشكل تهديداً على سلامة المعلومات وجودتها.

بطبيعة الحال، فإن انتشار المعلومات المضللة لا يؤدي إلى إهدار وقت المستخدمين فحسب؛ بل قد تلحق الضرر المادي والمعنوي بسبب سرعة وسهولة الحصول عليها ومشاركتها، وصعوبة التحقق من صحتها (Safieddine وآخرون، ٢٠١٧) ويزداد الأمر تعقيداً أثناء الأزمات، فلقد كان لظهور أزمة فيروس كورونا (كوفيد -19) في نهاية ديسمبر ٢٠١٩، الذي صنفته منظمة الصحة العالمية بعد ثلاثة أشهر من ذلك ليصبح جائحة عالمية، تدفقاً واسعاً للمعلومات بشكل غير مسبوق، فلقد أشار Hunt وآخرون (٢٠١٩) أن انتشار المعلومات المضللة يزدهر ويكون في أقصى مراحلها أثناء الأزمات.

ومن الجدير بالذكر أن منظمة الصحة العالمية تنبّهت إلى وجود ظاهرة مصاحبة للفيروس تتعلق بالتدفق المستمر والوفرة المفرطة للمعلومات المتعلقة بشأن فيروس كورونا (كوفيد -19)، على إثره تم تعريفها على أنها "الوباء المعلوماتي Info-demic"، كما تم تصنيفها بصفاتها أحد أهم العوامل المؤجّجة للأزمة وأبرز روافد الجائحة (World Health Organization, 2020). وتظهر دراسة Islam وآخرون (٢٠٢٠)، أن الوباء المعلوماتي أدى إلى وفاة ما يقارب ٨٠٠ شخص في مختلف دول العالم، في حين تم ترقيده ٥٨٧٦ في المستشفيات والمؤسسات الصحية نتيجة تصديقهم لمعلومات تزعم أن منتجات التنظيف

من أن يصبحوا منتجي محتوى ومستهلكيه في آن واحد، أي بمعنى أنها سمحت للأفراد بالتخلي عن الوساطة في الطريقة التي يتم تلقي واستقبال المستخدمين للمعلومات بها (Quattrociochi وآخرون، ٢٠١٤). وفقاً لـ Vermeule و Sunstein (٢٠٠٩) فإن بيئة المعلومات غير الوسيطة يمكن أن تسمح بانتشار المعلومات المضللة. وعلى الرغم من أن المعلومات المضللة ليست وليدة اليوم؛ لكن طبيعة وكيفية انتشار المعلومات المضللة أدى إلى حدوث تحولات جذرية على مفهومها على مدى العقد الماضي تزامناً مع ظهور منصات التواصل الاجتماعي (Strauss, 2018). في هذا الصدد عرّف Wardle و Derakhshan (٢٠١٨) المعلومات المضللة الرقمية؛ كمشاركة أو تحرير للمعلومات بقصد الإضرار أم بدونه. كما عرّفها كل من Holdeman (٢٠١٨) و Tran و Velecha (٢٠١٩) على أنها معلومات غير صحيحة تظهر في صفة شرعية بتفاصيل غير مؤكدة، ويمكن أن تؤدي إلى تضليل الأفراد وإيجاد حالات ارتباك وقلق. يمكن تصنيف المعلومات المضللة إلى ثلاثة أنواع: المعلومات المضللة غير المتعمدة (Misinformation)، والمعلومات المضللة المتعمدة (Disinformation)، والمعلومات الضارة (Derakhshan & Wardle, Mal-Information) (2018).

يعرّف قاموس Merriam-Webster المعلومات المضللة غير المتعمدة (Misinformation) على أنها نوع من المعلومات تكون في أصلها معلومات خاطئة أو غير دقيقة أو غير واضحة؛ يتم نقلها دون وجود نية للإيذاء. في حين تشير Hannah (٢٠١٧) أن المعلومات المضللة غير المتعمدة (Misinformation) تظهر بسبب الصلة أو الارتباط الخاطئ (False Connection) الذي يحدث بين المحتوى وطريقة العرض؛ من خلال اقتصاص الصور أو اختيار الاقتباسات أو الإحصاءات بشكل انتقائي، وأيضاً عندما لا تدعم العناوين أو العناصر المرئية أو التسميات التوضيحية ما بداخل المحتوى؛ وهو ما يُعرّف بـ (Misleading Content). يتضح مما سبق أن المعلومات المضللة غير المتعمدة هي معلومات غير صحيحة وغير مقصودة تعيد تكوين أو تحرير المحتوى عوضاً عن تصنيعه؛ دون الحاجة إلى توظيف تقنيات معقدة.

كما عرّفت المعلومات المضللة المتعمدة (Disinformation) على أنها معلومات خاطئة يتم إعدادها ونشرها عن عمد؛ غالباً تكون مدفوعة للتأثير على الرأي العام أو التعتيم على الحقيقة (Karlova; Fisher, 2013) ووفقاً لقاموس Merriam-Webster (٢٠٢٠) على الرغم من أن مصطلح "المعلومات المضللة المتعمدة" (Disinformation) بمفهومه الحالي؛ ترجع نشأته إلى الخمسينيات من القرن الماضي عندما قام جهاز الاستخبارات الروسية (Komitet Gosudarstvennoy Bezopasnost (KGB) بإنشاء مديرية لنشر الدعاية المضللة تحت مسمى مديرية التضليل (dezinformatsiya)، وتم تسجيل أول استخدام للمصطلح في سبعينيات القرن التاسع عشر، باعتباره مصطلحاً مرادفاً غير قياسي لمصطلح "المعلومات المضللة غير المتعمدة" (Misinforma-)

التعامل معها؛ من خلال مجموعة الإجراءات والأدوات التي تتبعها سلطنة عمان، تُعد ضرورة مهمة لتطوير وإدارة التعامل مع التضخم المعلوماتي.

أهداف الدراسة وأسئلتها

تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على الأدوات التي تبنتها مؤسسات إدارة الأزمات في التعامل مع المعلومات المضللة على منصات التواصل الاجتماعي.
- التعرف على الإجراءات التي اتبعتها مؤسسات إدارة الأزمات في التعامل مع المعلومات المضللة على منصات التواصل الاجتماعي.

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما الأدوات التي تتبناها مؤسسات إدارة الأزمات للتعامل مع الأزمات على منصات التواصل الاجتماعي؟
- ما الإجراءات التي تتبناها مؤسسات إدارة الأزمات للتعامل مع الأزمات على منصات التواصل الاجتماعي؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية دراسة المعلومات المضللة أثناء الأزمات في إطارها النظري والعام من أهمية المجال البحثي الذي تدرج تحته وهو مجال دراسات المعلومات، فدراسة المعلومات المضللة ضرورية جداً لتحديد أنواع المعلومات المضللة التي يتم تداولها في ظل الأزمات ومعرفة مستوى انتشارها. ويُعد هذا الموضوع مهماً، ليس فقط لمؤسسات المعلومات كونها معنية بالتعامل مع المعلومات وبتتروسيخ مهارات الوعي المعلوماتي للتعامل مع المعلومات وتوعية المجتمع بذلك؛ بل كذلك للمؤسسات المختلفة في الدولة والمؤسسات المعنية بإدارة الأزمات؛ لذلك يؤمل أن تُحقق الدراسة الحالية إضافة للنتائج الفكرية العمانية في هذا الجانب، وتفتح آفاقاً جديدة للمزيد من البحث بشأن موضوع المعلومات المضللة. فضلاً عن ذلك، يمكن أن تفتح الدراسة الحالية المجال لدراسات أخرى في الحسابات الوهمية والنظم الآلية الموجهة من حيث دراسة السلوك الخفي لهذه الحسابات ومدى تأثيرها على الرأي العام؛ لأنها تُعد جزءاً مُسهماً في بث المعلومات الخاطئة. أما في الجانب العملي فيؤمل أن تفيد نتائج الدراسة الحالية في تحسين قدرات المؤسسات المعنية بإدارة الأزمات بشكل خاص على فهم المعلومات المضللة وتحليلها، كما يمكن الاستفادة منها على مستوى الأمن الوطني فيما يتعلق بفهم نمط تشارك المعلومات المضللة وتداولها، بالإضافة إلى تحسين الاستراتيجيات الدفاعية ضد المعلومات المضللة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

طبيعة المعلومات المضللة

إن الانتشار الواسع للأنظمة والمنصات الاجتماعية الرقمية على شبكة الإنترنت؛ أسهم في إيجاد بيئة تفاعلية مكنت المستخدمين

(Jayakumar; et, 2021)، الذي تُنصُّ موادُّه التَّسْعُ على: منع نقل وتداول المعلومات الكاذبة والمضلَّة، وإيقاف تمويل المؤسسات التي يَنْبُتُ تورُّطها في نشر ونقل المعلومات المضلَّة، بالإضافة إلى تجريم مرتكبيها وفرض العقوبات المالية، والتشهير بالجهات التي يَنْبُتُ تكرارها لنقل المعلومات المضلَّة في جميع وسائل التواصل ومواقع الإنترنت (Yacob, 2019). أمَّا في جمهورية ألمانيا الاتحادية فتم إقرار قانون تحسين إنفاذ القانون في الشبكات الاجتماعية لمعالجة المحتوى غير القانوني والمضلل على الإنترنت Gesetz zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken (NetzDG) (He, 2020)؛ إذ يمنح هذا القانون سلطة إزالة المحتوى الوهمي والمضلل، بالإضافة إلى حَظْرُ المواقع التي تنشر أمثال هذا المحتوى (Nagasako, 2020)، كما يصاحب تطبيق مواد القوانين المنصوصة؛ فَرَضُ الغرامات المالية أو الحبس أو كليهما في حالة حَرَقُ أحكام التشريع الموضوعة.

من جانب آخر ترى بعض الدول أنه ليس من الضروري أن تنتهج الحكومات التشريع باعتباره أداة رئيسة لمكافحة المعلومات المضلَّة؛ إذ تشير دراسة Guess وآخرون (٢٠٢٠) أن التدخلات القصيرة نسبياً كحملات التثقيف ومبادرات التوعية الإعلامية والمعلوماتية؛ هي الأكثر فعالية في مكافحة المعلومات المضلَّة والأكثر قابلية للتطوير. ففي المملكة المتحدة لا يوجد تشريع خاص بالمعلومات المضلَّة، عوضاً عن ذلك تم تشكيل هيئة تنظيمية مكونة من عدد من الإدارات الحكومية؛ تشمل: مفوضية الانتخابات ومكتب الاتصالات واللجان الثقافية والإعلامية التي تعمل معاً لمعالجة هذا النوع من قضية المعلومات الطارئة بموجب الصلاحيات التي تمتلكها (Roudik, 2019). كما تتبنَّى بعض الدول منها أستراليا وبلجيكا والدنمارك ونيجيريا والولايات المتحدة الأمريكية؛ الورش التدريبية الخاصة بتقييم المعلومات ومصادرها المختلفة، بالإضافة إلى المبادرات التشاركية التي تحقِّق المعرفة المعلوماتية وترصد وتكافح المعلومات المضلَّة، حيث تقوم بتسييرها بالتعاون مع الشركات الموقرة للخدمات الرقمية باعتبارها طرفاً أصيلاً في عمليات مكافحة.

إن مكافحة المعلومات المضلَّة لا تقوم إلى جهود فردية؛ إنَّما تتطلب تعاون جميع المؤسسات الحكومية والخاصة والأفراد، فحين ترى بعض الدول أن التشريع هو أفضل نهج لمواجهة المعلومات المزيفة؛ تؤكد الأخرى على أن مسؤولية مكافحة المعلومات المضلَّة تقع على عاتق الجميع مؤسساتٍ وأفراداً.

منهج الدراسة وإجراءاتها

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي للحصول على معلومات معمَّقة بشأن موضوع الدراسة، واستكشاف الأدوات والإجراءات التي تُواجه المؤسسات المعنية بإدارة الأزمات بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة. تكوَّن مجتمع الدراسة من الوحدات التي تحقِّق أهداف الدراسة، وهي المؤسسات المعنية بإدارة الأزمات التي تشمل: اللجنة الوطنية العليا لإدارة الحالات الطارئة، ووزارة

كما قَسَمَ Wardle و Derakhshan (٢٠١٨) المعلومات المضلَّة المتعمَّدة إلى أربعة أنواع: المحتوى المحتال (Content Imposter)، والمحتوى الذي تم التلاعب به (Manipulated Content)، والمحتوى المصطنع (Fabricated Content)، والمحتوى المُعاد توزيعه خارج سياقه الأصلي (Re-Circulated Content). يتضح ممَّا سَبَقَ أن المعلومات المضلَّة المتعمَّدة (Disinformation) هي معلومات خاطئة يتم إنشاؤها بقصد؛ من أجل خداع أو إيذاء الآخرين، وقد تأتي بقوالب مختلفة ومن مصادر مختلفة وتقدِّم العديد من الادِّعاءات المختلفة.

وَضَمَّنَ تصنيف Wardle و Derakhshan (٢٠١٨) للمعلومات الرقمية المضلَّة؛ وردت المعلومات الضارة (Mal-Information) بصفتها نوعاً من المعلومات الصحيحة المضلَّة التي تستند إلى الواقع، ولكنها تُستخدم لإلحاق الضرر بشخص ما أو منظمة ما أو دولة ما، تتمثل في خطابات الكراهية والتسريبات، والمعلومات الحقيقية التي تنتهك خصوصية الأفراد دون مبرر للمصلحة العامة وتتعارض مع معايير وأخلاقيات الصحافة والنشر. يتضح ممَّا سَبَقَ أن المعلومات الضارة (Mal-Information) هي معلومات صحيحة يتم تسريبها بقصد إلحاق الضرر للأشخاص أو المؤسسات. الجدير بالذكر هنا أن الدراسة الحالية استخدمت مصطلح "المعلومات المضلَّة" بشكله العام للإشارة لكلِّ من المعلومات المضلَّة المتعمَّدة (Disinformation)، وغير المتعمَّدة (Misinformation)، والشائعات (Rumors)، والأخبار المزيفة (Fake News) في العديد من السياقات.

أدوات التعامل مع المعلومات المضلَّة وإجراءاتها

إن أزمَة المعلومات المضلَّة لا تختصُّ بمجتمع معيَّن أو دولة بحدِّ ذاتها؛ إنَّما هي مشكلة عالمية باتت تشكِّل مصدر قلق للمسؤولين وصانعي السياسات لما لها من خطر على مختلف الجوانب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والصحية للبلاد؛ لذا شرعت العديد من الدول إلى مكافحة المعلومات المضلَّة عبر مختلف الاستراتيجيات والممارسات التشريعية وغير التشريعية بالتعاون مع المؤسسات التكنولوجية والإعلامية والأفراد (Haci-yakupoglu; et, 2018)؛ إذ يشير تقرير معهد بوينتر للدراسات الإعلامية Poynter (٢٠١٩) إلى وجود ٥٣ دولة تعتمد سياسات مختلفة بشأن التعامل مع المعلومات المضلَّة، تتنوع بين القوانين والاعتقالات والغرامات المالية وحملات التوعية وشملت أيضاً قطع الخدمة عن المخالفين.

وفقاً لدراسة Nagasako (٢٠٢٠) سنَّت العديد من الدول تشريعات وقوانين خاصة بمكافحة المعلومات المضلَّة والأخبار المزيفة، كما قامت أخرى بإجراء التعديلات على القوانين الحالية. ففي سنغافورة أقرَّ وزير القانون والشؤون الداخلية السنغافوري قانون الحماية من الأكاذيب والمعلومات المضلَّة Protection from Online Falsehoods and Manipulation Act (POF-MA)

أعداد الإصابات في سلطنة عُمان، وتطبيق هيئة الإذاعة والتلفزيون الذي يتيح الإطلاع على البرامج التلفزيونية والإذاعية عبر خاصية البث المباشر، وخدمة التقييم المبسط جداً RSS (Really Simple Syndication)؛ المقدمة من وكالة الأنباء العُمانيّة.

أمّا فيما يتعلق بتطبيق ترصد + فلقد أشار أحد مديري العموم في كلٍّ من وزارة الصحة ووزارة الإعلام (MOH-GD, MOI-GD) إلى أن برنامج ترصد + باعتباره جزءاً من رسالة التوعية الإعلامية التي هدفت إلى توفير المعلومات الصحيحة والموثوقة المتعلقة بالجائحة كإحصاءات المتمثلة في أعداد الإصابات والوفيات والحالات المنوّم في الأجنحة وغرف العناية المركزة في مختلف مستشفيات سلطنة عُمان، وقرارات اللجنة العليا المكلفة ببحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)، بالإضافة إلى توفير روابط لجميع مواد التوعية الموجودة في وزارة الصحة والوزارات الأخرى. وأوضح أحد المختصين بوزارة الصحة (MOH-GD) أن برنامج ترصد + يمثل منظومة إلكترونية متكاملة تربط بين المعلومات الصحية وبرامج التوعية ومجموعة من الخدمات التي تمكّن المستفيد من التواصل مع الخبراء، كما يتيح التطبيق أيضاً قنوات ومنافذ خاصة للإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بالجائحة، والتأكد من صحة المعلومات المتداولة من خلال الخط الساخن لوزارة الصحة وشرطة عُمان السلطانية باللغتين العربية والإنجليزية.

كما فعلت هيئة الإذاعة والتلفزيون خاصية التنبيهات للمعلومات المتعلقة بالجائحة عبر تطبيق هيئة الإذاعة والتلفزيون؛ حيث أشار أحد المديرين العامّين بوزارة الإعلام (MOI-GD) إلى وجود هذا التطبيق وتنوع التنبيهات بين إرشادات ونصائح تتعلق بأهمية الالتزام بالقرارات؛ وتذكير بالعقوبات والغرامات المترتبة على مخالفتها، بالإضافة إلى التنبيه على تواقيت الإغلاق؛ يتم إرسالها على مدار اليوم في مُددٍ مختلفة. كما ذكر أفراد مجتمع الدراسة استخدام خدمة (RSS) الإخبارية لمتابعة آخر الأخبار بشكل مباشر دون الحاجة إلى زيارة الموقع.

تتفق هذه النتائج مع دراسة أعدتها المزمحية (٢٠٢١) أن برنامج ترصد + يسهم في تقديم معلومات كافية بشأن الإحصاءات وأعداد المرضى والبُور التي ينتشر فيها الفيروس؛ إذ أشارت نتائج الدراسة إلى أن برنامج ترصد + هو أول تطبيق صحي يستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعقب المرضى المصابين والمعزولين، كما يساعد التطبيق في ربط البيانات والمعلومات الصحية الخاصة بالفرد ضمن خطط تعزيز استخدام التكنولوجيا للسيطرة على أزمة كوفيد ١٩. كما تشير دراسة Ming وآخرون (٢٠٢٠) بشأن تقييم التطبيقات الصحية الخاصة بكوفيد ١٩ في هذا الشأن إلى برنامج ترصد + باعتباره أحد أفضل التطبيقات المستخدمة في تقديم الخدمات والمعلومات المتعلقة بالفيروس ضمن قائمة التطبيقات المتوفرة على منصّة (Apple store) المكوّنة من ٢٢٥ تطبيق من مختلف مناطق العالم؛ حيث حقّق التطبيق تقييم ٥ من أصل ٥ في تقديم الميزات الأساسية، على الرغم من وجود قيود تتعلق بغياب مميّزة

الإعلام، ومستشفى جامعة السلطان قابوس، وهيئة الدفاع المدني والإسعاف، والتواصل الحكومي، ومركز الدفاع الوطني، وقطاع الاستجابة الطبية والصحة العامة بوزارة الصحة. اعتمدت الدراسة على عينة قصديّة من الأفراد من المؤسسات أنفة الذكر (مديري ومسؤولي الاتصال أو المعلومات بالمؤسسة)؛ بلغ عددهم ١٢ فرداً، من أجل التّعرف إلى تجربة سلطنة عُمان في التعامل مع المعلومات المضلّة.

اعتمدت الدراسة إلى المقابلات شبه المقيّنة لغرض جمع البيانات بشأن وسائل التعامل مع المعلومات المضلّة في ظل الأزمات في المؤسسات المعنيّة بإدارة الأزمات وتم ترميز المقابلات حفاظاً على هوية المشارك، وتم اتباع خطوات التحليل الموضوعي في تحليل المقابلات بناء على استخراج الإطار الموضوعي والفئات الموضوعية والفرعية.

لأن الموثوقية شرطٌ ضروري للتأكد من صحة البيانات وترميزها؛ تم إثبات صدق أسئلة المقابلة من خلال عرضها على عدد من المختصين والخبراء في المجال الذي تقيسه أسئلة المقابلة، حيث أجمع الخبراء على أن هذه الأسئلة تحقق الهدف الذي وضعت من أجله، كما تم عمل مقابلات مبدئية للتأكد من فهم الأسئلة من قبل أحد المشاركين في الدراسة، وتم ارجاع محتوى المقابلات بعد تفرغها للمشاركين عينة الدراسة للتأكد من مدى تطابقها أو وجود ملاحظات حولها وتم عمل جميع التعديلات المقترحة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الجزء عرض نتائج الدراسة ومناقشتها ولقد تم عرض النتائج النوعية ومناقشتها في محورين رئيسيين: الأدوات المتبعة في التصدي للمعلومات المضلّة ثم الإجراءات المتبعة في التصدي للمعلومات المضلّة.

أدوات التصدي للمعلومات المضلّة التي تستخدمها المؤسسات الحكومية

تشكّل المعلومات المضلّة ظاهرة عالمية تختلف حدّتها ويتباين تأثيرها من أزمة لأخرى ومن مجتمع لآخر، وتزدهر في ظل غياب الاستراتيجيات المتعددة والإجراءات المناسبة لمواجهة هذه الظاهرة. اتفق معظم أفراد العينة أن أبرز وأهم الأدوات التي استُخدمت في التصدي للمعلومات المضلّة كانت الآتية: التطبيقات الاجتماعية والخدمات الإخبارية، والحسابات الرسمية للمؤسسات عبر تويتر، وحسابات تويتر الناشطين الاجتماعيين، وحسابات على منصات التواصل الاجتماعي للناطقين بغير العربية.

التطبيقات الاجتماعية والخدمات الإخبارية: تُعتبر التطبيقات الاجتماعية أحد أهمّ الحلول الرقمية الفعّالة التي أسهمت في نشر المعلومات الصحيحة المتعلقة بجائحة كورونا (كوفيد ١٩)، فلقد أشارت نتائج المقابلات مع مجتمع الدراسة أن إحدى الأدوات المتبعة للتصدي للمعلومات المضلّة التي استخدمتها المؤسسات المعنية في سلطنة عُمان هي التطبيقات الاجتماعية؛ تمثّلت في: تطبيق وزارة الصحة ترصد + الذي تم إطلاقه تزامناً مع تصاعد

بشكل أساس على اتصال أحادي الاتجاه يهدف إلى التثقيف وبت الأخبار، عوضاً عن المحادثات التفاعلية ثنائية الاتجاه المتمثلة في الرد على الاستفسارات. كما تؤكد دراسة Antoniadis وآخرون (٢٠١٦) على أهمية المشاركة الفعالة بين الحسابات الرسمية الحكومية والمجتمع كونها تمثل علاقة متطورة ذات اتجاهين، تقوم على مبدأ الشراكة، يأخذ فيها المواطنون أنفسهم دوراً في إدارة الأزمة من حيث الاستفسار والبحث والتقصي، وفي الوقت نفسه تقف مسؤولية الرد ونشر المعلومة النهائية على عاتق الحكومة. وفي السياق نفسه، ويؤكد Guo وآخرون (٢٠٢١) الاستخدام الحكومي لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات قد يحقق فوائد لتحسين معرفة الناس بالأزمة وفهم الأزمة، وتسهيل الراحة العاطفية، والسيطرة على شائعات الأزمة. لذلك فإن توجه المؤسسات الحكومية لتنفيذ حساباتها عبر منصات التواصل الاجتماعي يسهم في تعزيز مبدأ المشاركة المجتمعية التي تسهم بدورها في توصيل المعلومات الصحيحة عبر القنوات الرسمية بشفاافية وانسيابية عاليين؛ ما يقلل احتمالية الرجوع لمصادر غير موثوقة واستسقاء معلومات مضللة أو خاطئة بهذا الشأن.

حسابات تويتر للمؤثرين الاجتماعيين: أشار معظم أفراد العينة (MOI-MS1, SQUH-HD, PACDA-GD, NCAS-ACAD, MOI-MS2, MOI-MS3, MOI-GD, MOH-GD) أن المؤثرين الاجتماعيين أحد أهم الأدوات التي استخدمت لنشر المعلومات الدقيقة بهدف التقليل من مخاطر انتشار المعلومات المضللة خلال أزمة كورونا (كوفيد-١٩)، تمثل دور المؤثرين في الترويج للممارسات الصحية وإجراءات الوقاية والحث على الالتزام بها، بالإضافة إلى تعزيز الوعي لدى المجتمع بالآثار المترتبة على انتشار المعلومات المغلوطة بين أفراد المجتمع. وأشار أخصائي اتصال (MOI-MS2) إلى أهمية تفعيل دور المؤثرين الاجتماعيين إلى جانب وسائل الإعلام الرسمية ووسائل الإعلام الخاصة في توصيل الرسائل الإعلامية التوعوية لضمان الوصول لأكبر شريحة من المجتمع.

كما صرح أخصائي إعلام (MOI-MS3) بوجود قاعدة بيانات خاصة بالحسابات النشطة سواء أكانت لأفراد، أم مؤسسات أم مبادرات، يتم إثرها اختيار هؤلاء المؤثرين وفقاً لمعايير حددتها الوزارة سابقاً؛ إذ يتم تقييم محتوى الناشط الاجتماعي وطريقة تقديمه للمعلومة ومدى تناسبها مع مبادئ وقيم المجتمع العماني. وفي هذا الشأن أكد أحد المديرين العمانيين بوزارة الإعلام (MOI-GD) على وجود تنوع وتوسع في اختيار الناشطين على اختلاف تخصصاتهم: "سعيًا للتنوع في استخدام النشطاء الاجتماعيين من أصحاب الفنون والمواهب، بحيث يتم إنتاج محتوى متنوع يخاطب الناس على اختلاف شرائحهم واهتماماتهم".

أوضح أحد أخصائيي الاتصال (MOI-MS1) أن هذا التعاون يأتي ضمن الخطط الإعلامية التي تتبناها المؤسسات الحكومية في إطار التعامل مع الأزمات، فلكل خطة يوجد جزء متعلق بنشر التوعية

تصدير البيانات. يتضمن ترصد أيضاً معلومات عن العدد المحدث للحالات حول العالم مع إرشادات بشأن فيروس كوفيد ١٩ لأولئك الذين في الحجر الصحي. لذلك فإن توجه المؤسسات لاستخدام هذه التطبيقات يزيد فرص توفير المعلومات الدقيقة والرسمية؛ ما يسهم بشكل أو بآخر في التصدي للمعلومات المضللة، الأمر الذي يدفع كثيراً من المؤسسات لتبني أمثال هذه التطبيقات باعتبارها إحدى الاستراتيجيات أو الأدوات المستخدمة للتقليل من مخاطر انتشار وتداول المعلومات المضللة، فضلاً عن استخدامها منصفة مركزية للمعلومات.

الحسابات الرسمية للمؤسسات عبر تويتر: أكدت مجموعة من أفراد عينة مجتمع الدراسة (MOI-MS2, MOI-GD, MOH-) أن وجود حسابات رسمية للمؤسسات الحكومية عبر منصات التواصل الاجتماعي تسهم في التقليل من انتشار المعلومات المضللة. وأشار أحد المديرين العمانيين بالهيئة العامة للدفاع المدني والإسعاف (PACDA-GD) إلى أن المتابع لهذه الحسابات أصبح يدرك أنها لا تبث فقط بيانات بشأن الإحصاءات والقرارات ورسائل التوعية؛ إنما أيضاً أصبحت منقداً للتحقق من صحة المعلومات المتداولة وديقتها. وأضاف أحد المختصين بوزارة الصحة (MOH-GD) تحديداً على منصة تويتر؛ يتم الرد على استفسارات الأفراد ورفعها للمعنيين والإفادة بشأنها من قبل قسم العلاقات العامة والإعلام التابع للوزارة بالتنسيق مع الجهات المتخصصة، ما يؤكد أن هذه الحسابات تعمل بنشر المعلومات ذات العلاقة بالمؤسسة ودحض الإشاعات بشأنها. وأشار مدير عام وأخصائي إعلام (MOI-MS2, MOI-GD) أن في الأزمة الخاصة بكورونا (كوفيد-١٩)؛ عدة قنوات يتم بث المعلومات عبرها؛ منها حساب عمان تواج كورون الذي يدار من قبل التواصل الحكومي وهيئة الإذاعة والتلفزيون، الذي يكمن هدفه الأساس في بث المعلومات الصحيحة حول جائحة كورونا (كوفيد-١٩) ودحض كل الشائعات والأخبار المزيفة. وأوضح أحد أخصائي الاتصال (MOI-MS1) أنه أثناء الحالات الطارئة يتم تنشيط حسابات رسمية أخرى عبر منصة تويتر تكون معنية بالحالة المستجدة فقط؛ مثال على ذلك: (عمان مستعدة)؛ من أجل تحسين الاستجابة الفعلية لحالة الطوارئ.

توافق هذه النتائج مع دراسة Saputra وآخرون (٢٠٢١) منصفة تويتر: مصدر معلومات، التي ناقشت أهمية الحسابات الحكومية بكونها مرجعاً للمواطنين خلال الجائحة؛ إذ أوضحت الدراسة أن حساب تويتر الخاص بوزارة الصحة الإندونيسية كان له دور كبير في نشر المعلومات المتعلقة بالوقاية، والتشديد على ضرورة تحري استسقاء المعلومات من مصدرها الرسمي والإجابة عن أسئلة المواطنين. في الجانب الآخر يتبين من نتائج الدراسة الحالية أن أنماط اتصال المؤسسات الحكومية على تويتر عكس مزاعم ممارسي الإعلام؛ إذ يتضح من صفحات الحسابات الرسمية للمؤسسات الحكومية المشمولة بالدراسة، اعتماد هذه المؤسسات

حسابات على منصات التواصل الاجتماعي للناطقين بغير العربية: في ظل تداول المعلومات المضللة بشأن الجائحة؛ يمثل الاختلاف بين اللغة الرسمية للبلاد ولغات الجاليات مُعَوِّقاً أمام انسيابية المعلومات. إذ يمثل هؤلاء نسبة كبيرة من المجتمع، فضلاً عن العمالة الوافدة التي تنخرط في كثير من الوظائف. يوضح كل من مدير عام، وأخصائي اتصال (MOI-GD, MOI-MS2) أن أزمة كورونا (كوفيد-19) والقضايا المرتبطة بها لا تستهدف المواطنين فحسب؛ إنما هي قضية تمس الجميع بلا استثناء، كما أوضح أخصائي اتصال (MOI-MS2) أن مركز التواصل الحكومي نظم مبادرة لنشر المعلومات والقرارات المترجمة للمقيمين على أرض السلطنة تستهدف الجاليات غير الناطقة بالعربية في محاولة لسد الفراغ في الإنتاج الإعلامي. وأوضح أخصائي (MOI-MS3) تم إنشاء صفحة على الفيسبوك تستهدف المتحدثين بغير العربية؛ يتم من خلالها نشر أي توضيح أو قرار أو إحصاءات متعلقة بالجائحة بما يقارب ١٥ لغة بالتعاون مع متطوعين من أندية الجاليات، كما تم أيضاً إنشاء مجموعات على تطبيق الواتس أب الخاص بفريق التواصل الحكومي، يتكون من أعضاء ممثلين للجاليات من أجل تلقي أي استفسار أو تصحيح ونفي أي شائعة تنتشر في أوساطهم.

ويمكن القول إن هناك وجود لمبادرات لنشر المعلومات والقرارات المترجمة للمقيمين على أرض سلطنة عمان تهدف إلى إتاحة المحتوى الإعلامي بلغات أخرى لضمان وصول الأخبار والمعلومات المتعلقة بالجائحة بفعالية ووضوح، كما تسهم هذه المبادرات في التقليل من خطر انتشار المعلومات المضللة بين هذه الفئات، ففي ظل حدوث أي كارثة طبيعية أو أزمة صحية؛ يجب أن يُنظر إلى الوصول إلى المعلومات الصحيحة ليس فقط على أنه حق من حقوق الإنسان، بل باعتباره وسيلة للوقاية من الأخطار الناجمة جراء ذلك، التي يمكن أن تزيد المرونة في الاستجابة على مستوى كل من الفرد والمجتمع. تتفق هذه النتيجة مع دراسة Dreisbach و Men- doza-Dreisbach (٢٠٢١) بشأن لغويات الطوارئ والأزمات بأهمية التواصل بين المجتمع والمؤسسة، وأن سوء الفهم الناتج عن الحواجز اللغوية يهدد حياة الأفراد؛ حيث أشارت الدراسة إلى أن ترجمة الأزمات وإنتاج المعرفة البديلة مهمة جداً في مجال الرعاية الصحية خلال الأزمات الصحية. تؤكد دراسة Li وآخرون (٢٠٢٠) أن إنشاء خدمة طوارئ لغوية، تمكن الحكومة من تطوير قاعدة معرفية يمكن استخدامها في نشر وتوعية مجتمع الأقليات من غير المتحدثين باللغة الرسمية بشأن مختلف الأزمات. من جانب آخر وضحت دراسة Li وآخرون (٢٠٢٠) أيضاً أن تطوير منصات إعلامية تلبي الاحتياجات اللغوية المختلفة يمثل قيمة عالية، لكنها قد تكون غير فعالة إذا كان الأشخاص الذين يحتاجون إلى هذه المعلومات غير قادرين على الوصول إليها. يتضح مما ورد هنا أن التصدي للمعلومات المضللة يرتبط بمستوى الوعي لدى الأقليات الذي يتأثر بدوره بحاجز اللغة، لذلك تجب الإشارة هنا إلى أن استخدام قنوات للناطقين بغير العربية يسهم في

من خلال الناشطين والحسابات النشطة والحسابات الفاعلة لهم. وفي هذا الشأن يشير أحد أخصائيي الاتصال (MOI-MS2):

يتم تحديث الخطط الإعلامية تزامناً مع كل مرحلة من مراحل الجائحة، ففي بداية الأزمة تمت توعية الناس بالإجراءات الوقائية بالاستعانة بالأطباء الناشطين عبر مختلف منصات التواصل الاجتماعي، ولكن ومع بدء حملة التحصين كان لا بد من إعداد خطة أخرى من أجل حصر الناس على أهمية التحصين كونه أمراً صحياً وأمناً، فتم التعاون مع النشطاء الاجتماعيين من تخصصات وخلفيات أخرى...

يؤكد أحد المديرين العامين بالمديرية العامة لمراقبة ومكافحة الأمراض (MOH-GD) أن التركيز الأكبر في بداية الجائحة كان على استخدام المؤثرين الاجتماعيين في الحقل الطبي كالأطباء والمرضى والمتقنين الصحيين لبث المعلومة وتصحيحها، ولكن في مرحلة لاحقة تم تغيير لغة الخطاب لتكون باللسان الإعلامي. وفي المقابل، وعلى الرغم من استخدام هؤلاء المؤثرين؛ لا يتفق أحد المختصين بإدارة الأزمات (SQU-ACAD) مع استخدام المؤثرين من غير التخصصات الطبية لنشر المعلومات أو الحقائق الطبية، معللاً أن المعلومة تفقد قيمتها ومصداقيتها إذا صدرت عن غير المختصين. بينما يرى رئيس قسم بمستشفى جامعة السلطان قابوس (SQUH-HD) أنها ليست فكرة سيئة أن يتم استثمار هؤلاء الناشطين لنشر الرسائل الإيجابية، والتوعية بأهمية تحري الدقة عند نشر المعلومات؛ حيث أشارت الإحصاءات الخاصة بالمؤسسة إلى أن قدرة المعلومة على الانتشار عند توظيف المؤثرين الاجتماعيين من غير المتخصصين تتضاعف عند مقارنتها بحسابات المؤثرين المتخصصين الذين لا توجد لهم شعبية في أوساط المساحات الاجتماعية.

فلقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Lebni وآخرون (٢٠٢١) بشأن دور المشاهير خلال جائحة في جمهورية إيران؛ إذ أشارت الدراسة إلى أن الناشطين الاجتماعيين الإيرانيين يلعبون أدواراً إيجابية وسلبية في بث المعلومات أثناء الأزمات، وعلى الرغم أنه تم رصد مجموعة من المعلومات الخاطئة بشأن فيروس كورونا قام بنشرها هؤلاء الناشطون، إلا أنه تمت الاستفادة من قدراتهم الاجتماعية ومهاراتهم الشخصية لتقديم إسهامات إيجابية للمساعدة في إدارة الأزمة؛ من خلال الإشراف على أنشطتهم الإعلامية وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الصحية اللازمة. وهذا ما أكدته كذلك دراسة Jansen (٢٠٢٠) بشأن تأثير المؤثرين على جودة الأخبار على منصات التواصل الاجتماعي أن هؤلاء المؤثرين لديهم القدرة على إحداث تأثير إيجابي أو سلبي على جودة الأخبار والمعلومات على وسائل التواصل الاجتماعي، كما أنه يمكن لأي من هذين التأثيرين المحتملين تحقيقهما، اعتماداً على خصائص المؤثر والمنصة الاجتماعية التي ينشط فيها. كما تؤكد دراسة Kamiński وآخرون (٢٠٢١) أن المشاركة النشطة للمؤثرين على تويتر تسهم في انتشار المعلومات الرئيسية والمهمة، وتتفوق على مشاركات السياسيين والعلماء من الحقل الطبي.

يؤكد أحد أخصائيي الاتصال (MOI-MS3) بقوله:

في المرحلة الأولى كانت أغلب المواد التي تم إنتاجها تتركز في توضيح استراتيجيات التعامل مع الفيروس... الإجراءات الاحترازية... الأعراض في حال حدوث إصابة... بمعنى أن المرحلة الأولى كانت مرحلة توضيح إجراءات ومعلومات بالتنسيق مع وزارة الصحة من ناحية بقّتها وصحتها.. وتغيّرت لغة الخطاب وطريقة إعداد المحتوى بتغير مراحل الجائحة.

تمثل الثقافة القانونية أحد أهم الإجراءات التي تعزز حماية الفرد من خطر المعلومات المضلّة والمحافظة على النظام العام. فلقد اتخذت المؤسسات عينة الدراسة بعض الإجراءات باعتبارها مرحلة تابعة بعد بثّ الوعي الرقمي والمعلوماتي إلى بثّ الوعي التشريعي؛ إذ أشار مجموعة من أفراد العينة (MOH-GD, NCAS-) (ACAD, MOI-GD) إلى مجموعة القوانين المنظمة للنشر عبر وسائل التقنية الحديثة، كقانون الجزاء العماني وقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات. كما ذكر أحد الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأزمات (NCAS-ACAD) أن تعزيز الوعي القانوني مهم جداً فيما يتعلق بنشر الشائعات والمعلومات المضلّة التي قد تكون سبباً في تفاقم الأزمة وعدم القدرة على السيطرة عليها. كما أضاف أحد المديرين العامّين بوزارة الإعلام (MOI-GD) أنه تم تفعيل برامج وحملات توعية من أجل رفع الوعي القانوني والتشريعي من خلال إصدار المنشورات التي تسلط الضوء على العقوبات المترتبة على ذلك، بالإضافة إلى الاستضافات التي تتم عبر وسائل الإعلام التي كانت توضح البنود القانونية وأيّ مستجدات في الجانب التشريعي. ولقد تلت مرحلة بثّ الوعي التشريعي مرحلة أخرى تضمن تطبيق تلك التشريعات والقوانين للحدّ من انتشار الشائعات. يؤكد ذلك (MOI-MS1) عندما ذكر الآتي:

مع تشديد الإجراءات وصدور مجموعة من الأحكام القضائية بحق مروجي الشائعات، أصبح المجتمع أكثر وعياً وحرصاً على التأكد من صحة المعلومة قبل الشروع في نشرها... يتضح ذلك من خلال التدني في أعداد الشائعات التي تم رصدها من قبل فريق الرصد بالمركز...

الرصد المنهجي، والتحقق من الحسابات الوهمية: أشار مدير عام وأخصائي اتصال (MOI-GD, MOI-MS1) إلى الرصد المنهجي باعتباره أبرز الوسائل المستخدمة من قبل الوزارة للتعامل مع المعلومات المضلّة. وضح أخصائي اتصال (MOI-MS3) أنه يتم رصد كل ما يتداول عبر منصات التواصل الاجتماعي، ثم التواصل مع الجهة المعنية بالمعلومة أو الشائعة المنتشرة وإبلاغهم بذلك، مع وجود توجيهات من القسم فيما يختص باستراتيجية الردّ وفقاً لتصنيف تأثير المعلومة. وبيّن أحد المديرين العامّين بالهيئة العامة للدفاع المدني والإسعاف (PACDA-GD) في الشأن المتعلق بعملية الرصد المنهجي وتصنيف المعلومات الآتي:

نرصد أين تم تداول هذه المعلومة، بعد ذلك نقيم هذه المعلومات ونحلّلها ونصنّفها... هناك ثلاثة تصنيفات رئيسية: تصنيف بسيط

مكافحة المعلومات المضلّة التي تنشأ في بيئة الجاليات غير الناطقة باللغة الرسمية للبلاد؛ الأمر الذي يدفع الحكومات لتكوين وإنشاء هذه الحسابات واستخدامها إحدى الأدوات الفاعلة في التقليل من انتشار للمعلومات المضلّة.

الإجراءات التي تنفذها المؤسسات الحكومية للتصدي للمعلومات المضلّة

منذ بداية الجائحة عملت مؤسسات إدارة الأزمات جنباً إلى جنب في سبيل إيجاد فضلى السبل للتصدي للمعلومات المضلّة مع الحفاظ على مبدأ حرية التعبير والرأي. اتفق معظم أفراد عينة الدراسة أن أبرز الإجراءات التي استُخدمت في التصدي للمعلومات المضلّة كانت الآتية: تعزيز الوعي المعلوماتي والوعي التشريعي، والرصد المنهجي والتحقق من الحسابات الوهمية، والبرامج التدريبية للمتخصصين والمتطوعين، وتشارك المعلومات مع المؤسسات الأخرى.

تعزيز الوعي المعلوماتي والوعي التشريعي: في إطار محاولة التصدي للمعلومات المضلّة؛ تعمل المؤسسات الحكومية إلى بثّ برامج التوعية وتعزيز الوعي المعلوماتي من خلال حملات التوعية التي تقوم بها، وتزايد أهمية الوعي المعلوماتي مع تقدّم وتطور وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات. يؤكد معظم أفراد العينة (SQUH-HD, NCAS-ACAD, MOI-MS2, MOI-GD, PAC-) (DA-GD, MOH-GD) أن الأقسام المعنية في مؤسساتهم تقوم بشكل دوري ومستمر بنشر الوعي بشأن موضوعات المعلومات المضلّة في حسابات المؤسسة الرسمية، والوسائل الأخرى كالصحف المحلية والتلفزيون الرسمي والجهات الإعلامية الأخرى.

في هذا الإطار، بيّن رئيس قسم بمستشفى جامعة السلطان قابوس (SQUH-HD) أن من أجل رفع مستوى الوعي المعلوماتي لدى الموظفين من جانب الأمن الإلكتروني؛ تم إنتاج منشورات داخلية تتضمن بعض التوجيهات والنصائح لكيفية عمل اجتماع آمن عبر الإنترنت، كما يتم بشكل مستمر إرسال النشرات القصيرة بشأن استراتيجيات التعامل مع التهديدات الأمنية؛ كالاختراقات، والتصيد والاحتيال والمعلومات المضلّة. ولقد ذكر جميع أخصائيي الاتصال (MOI-MS1, MOI-MS2, MOI-MS3) إلى أن ضمنّ الخطة الإعلامية للمركز تم تفعيل حملات وبرامج توعية لرفع الوعي المعلوماتي لدى أفراد المجتمع؛ إذ تم إصدار منشورات توعية بشأن استراتيجيات التحقق من الحسابات الوهمية ومنشورات أخرى بشأن ضرورة التحقق من مصدر المعلومات بعنوان "لا تمرّرها"، وأخرى بشأن طرائق الإبلاغ عن المعلومات المضلّة والمغلوطه، بالإضافة إلى إصدار عدة مقاطع مرئية بشأن طرائق التعامل مع الشائعات والأخبار المضلّة، نُشرت عبر مختلف منصات ووسائل الإعلام المختلفة. كما أوضح (MOI-MS2) أنه هذه المبادرات استهدفت أيضاً الأقليات من أبناء الجاليات غير الناطقين بالعربية التي تهدف لنشر الوعي في كيفية التعامل مع المعلومات وتقييمها على مدار الأزمة.

الاجتماعي والتحقيق في العلاقات بين منصات الإعلام الإخباري ومنشورات التواصل الاجتماعي، كذلك التعرف إلى إسهامات الحسابات الوهمية إن وجدت، أما في المرحلة الثانية فيتم اختيار أدوات استخراج البيانات كأشرطة البحث المتوفرة على التطبيق (البحث اليدوي) أو واجهات تطبيقات الوسائط الاجتماعية (APIs) وأدوات المراقبة الآلية، وأخيراً مرحلة تحليل البيانات، التي تسمح بإجراء مجموعة مختلفة من التحليلات: كتحليلات البيانات الوصفية والموقع الجغرافي، أو الاتجاهات، أو المحتوى، أو المشاعر، أو مدى الوصول. يتفق كل من Bonnevie وآخرون (٢٠٢١) و Karafillakis وآخرون (٢٠٢١) أن عملية رصد محتويات منصات التواصل الاجتماعي أثناء الأزمات توفر فرصة للمؤسسات لتتبع الشائعات والمعلومات المضللة في الوقت الفعلي لحدوثها، واكتشاف التغيرات في المشاعر في وقت مبكر؛ الأمر الذي يمثل أهمية بالغة لتطوير لغات واستراتيجيات الاتصال المستخدمة وفقاً لمرحلة الأزمة، أن نشاط الاتصال الاستباقي المتسق طويل الأجل المتمثل في العملية المستمرة لمتابعة محتويات منصات التواصل الاجتماعي أكثر فائدة من التواصل التفاعلي الذي يحركه الحدث.

البرامج التدريبية للمتخصصين والقائمين على الحسابات الإخبارية: يتضح من نتائج المقابلات مع عينة الدراسة؛ قيام تلك المؤسسات بمجموعة من البرامج التدريبية لأخصائيي المعلومات ضمن المؤسسات ذاتها، وكذلك القائمين على الحسابات الإخبارية. أشار أخصائي اتصال (MOI-MS1) أنه يتم عقد ورش تدريبية بشكل دوري بالتعاون مع مؤسسات عالمية ومدربين معتمدين تستهدف المتخصصين من أجل بناء قدراتهم في مجال التغطية والرصد ومكافحة التضليل الإعلامي، وتنظيم مجموعة من الورش التدريبية للقائمين على الحسابات الإخبارية من أجل التحقق من موثوقية الأخبار والمعلومات المتعلقة بالجائحة بالتعاون مع منصة جوجل في إطار برنامج تمكين صحافة الشبكات الاجتماعية الذي يهدف إلى صناعة محتوى مهني وموثوق.

أوضحت نتائج الدراسة أن المؤسسات الحكومية تقوم بعمل مجموعة من البرامج التدريبية للمتخصصين والقائمين على الحسابات الإخبارية؛ تتضمن موضوعات بشأن كيفية مكافحة التضليل الإعلامي والتحقق من موثوقية الأخبار والمعلومات. يأتي ذلك في إطار تأهيل وإعداد كفاءات مؤهلة للتعامل مع المعلومات المضللة، وتمكين صحافة الشبكات الاجتماعية. هذا ما جاء في تقرير معهد بوينتر للدراسات الإعلامية Poynter (٢٠١٩)؛ حيث أشار التقرير إلى قيام وزارة الإعلام متمثلة في مركز التواصل الحكومي بعقد مجموعة من الورش مع مختلف الدوائر الحكومية لتوضيح فضلى الممارسات المتبعة للتعامل مع المعلومات والشائعات والادعاءات الكاذبة. يتضح مما سبق أن أهمية البرامج التدريبية وورش العمل المخصصة للمتعاملين مع المعلومات من مختلف القطاعات تكمن في قدرتها على النهوض بالتكنولوجيا والوسائط الإعلامية، وبناء مهارات التفكير النقدي، بالإضافة إلى توجيه الآخرين نحو ممارسات معلوماتية صحيحة.

ومتوسط وعال، ومن خلال هذا التصنيف يتم الرد على الإشاعة أو المعلومة المغلوطة بناءً على الإجراءات المتبعة في الهيئة... كما يعتمد هذا التصنيف على تأثير المعلومة على المؤسسة وتأثيرها على المجتمع؛ من النواحي الأمنية والاقتصادية والدينية والاجتماعية... فالتصنيف العالي يتطلب الرد خلال ساعتين، وفي التصنيف المتوسط يتطلب الرد خلال أربع ساعات، وفي التصنيف البسيط رُبما لا يكون هناك رد، لكن يجري متابعتها بشكل مستمر...

أما فيما يتعلق بجانب الحسابات الوهمية، فممنذ بداية الأزمة أدركت المؤسسات الأمنية والإعلامية أن الحسابات الوهمية أحد أبرز المعوقات التي تحول دون الاستجابة الفعالة وتقوض جهود المؤسسات بسبب ترويجها للإشاعات والمعلومات المضللة. وضح أخصائي اتصال (MOI-MS3) أنه عند ملاحظة ما يثير الشك بشأن مصدر الشائعة المنتشرة؛ يتم تتبع مصدر المنشور أو التغريدة للتأكد من حقيقة الحساب (حقيقي أم وهمي). كما أشار رئيس قسم وأخصائي اتصال (MOI-MS1, SQUH-HD) إلى أن الكشف عن وجود هذه الحسابات يسهم في تقليل انتشار المعلومات مجهولة المصدر التي غالباً تكون مضللة ومستفزة للرأي العام. يؤكد أحد المختصين في إدارة الأزمات بجامعة السلطان قابوس (SQU-ACAD) ذلك بقوله: "تسهم الحسابات الوهمية في الترويج للشائعات والمعلومات المضللة... الأمر الذي من شأنه أن يؤثر على استمرارية الأعمال ويضع المؤسسات في وضع حرج...". كما كشف عدد من أفراد العينة (MOI-MS1, SQUH-HD, MOI-) عن وجود مجموعة من الاستراتيجيات تتبناها المؤسسات لرصد وقياس التفاعل القائم عبر المنصات الاجتماعية والتحقق من مصدره، من أبرز الاستراتيجيات التي ذكرها أخصائي اتصال (MOI-MS1) الخوارزميات المعقدة التي تقوم إلى تقنيات التعلم الآلي والرسوم البيانية المتمثلة في الأنظمة والبرمجيات الخاصة بالمؤسسة، بالإضافة إلى التحقق اليدوي الذي يستند إلى بعض المعايير العلمية التي أجمع أفراد العينة (MOI-MS1, MOI-MS2, SQU-ACAD) على اتباعها منها: سنة إنشاء الحساب، وصورة الملف الشخصي، واسم الشاشة، والفاصل الزمني من إنشاء الحساب إلى المشاركات، بالإضافة إلى سلوك الحساب ونمط النشر المتبع.

ويمكن القول أن استخدام الرصد المنهجي يعد من أهم الإجراءات المتبعة للتعامل مع المعلومات المضللة والحسابات الوهمية؛ حيث تتم عملية الرصد من خلال مجموعة من الخطوات تتمثل في: رصد المعلومة المضللة وتحديد مصدرها ومستوى انتشارها، وتصنيف مدى تأثير المعلومة، وثالثاً تحديد استراتيجية الرد المناسبة. تتم جميع هذه العمليات من خلال التحليلين اليدوي والآلي؛ الأمر الذي يتفق مع دراسة Bonnevie وآخرون (٢٠٢١) بشأن الاستراتيجيات المستخدمة لتتبع المعلومات المضللة، إذ قام الباحثون بتطوير نموذج مكون من ثلاث خطوات هي: الإعداد، والاستخراج، والتحليل. في المرحلة الأولى تتم متابعة وفهم المناقشات التي تثير المعلومات المضللة عبر منصات التواصل

المؤسسات المعنية، كما يدعم تطوير استجابات مُتسقة وإجراءات موحدة مبنيةً إلى معرفة مشتركة تُسهم في التقليل من انتشار المعلومات المضللة.

الخاتمة والتوصيات

بحث الدراسة الحالية المشهد الإعلامي وأهمية الاتصال المؤسسي في السيطرة على المعلومات المضللة وخلصت إلى مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن تساعد في التعامل مع المعلومات المضللة والحد من انتشارها أثناء الأزمات، أبرزها:

- ضرورة بناء شراكة قوية بين المؤسسات الحكومية الوطنية المختلفة، وكذلك مؤسسات القطاع الخاص والمجتمع المدني والمواطنين، تترأسها وزارة الإعلام حيث تقوم برسم استراتيجيات إعلامية ومبادئ توجيهية أثناء الأزمات من أجل دعم الاستجابات المتسقة وتوحيد الجهود وتقليل الفجوة المعرفية بين هذه المؤسسات من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات لضمان سير العمل بطريقة منظمة تلبي الاحتياجات الفورية والاحتياجات طويلة المدى.
- ضرورة تدريب العاملين في مجال الإعلام على تحليل بيانات الوسائط المتعلقة بالأزمات، من خلال مركز التدريب الإعلامي التابع لوزارة الإعلام.
- استثمار الحسابات الإخبارية للفاعلين والمؤثرين من قبل وزارة الإعلام وتوجيههم لبث الوعي بالمعلومات المضللة والشائعات بعد تقديم ورش متخصصة لصقل مهاراتهم وتأهيلهم في ذلك.
- ضرورة وجود متحدث أو ناطق رسمي لكل مؤسسة يعنى بالتعامل والرد الإعلامي من أجل بناء نظام اتصال متكامل يحقق أعلى معايير الشفافية.
- ضرورة النظر في إنشاء وحدة لمكافحة المعلومات المضللة تتبع وزارة الإعلام وتتمتع بكوادر مؤهلة ومتخصصة للتعامل مع المعلومات المضللة.

المراجع:

- التوم، محمد عائض (٢٠١٩). الشائعات في وسائل التواصل الاجتماعي: توتير نموذجاً. مجلة الشمال للعلوم الإنسانية، ٤ (١)، https://www.nbu.edu.sa/AR/North_Scientif-156-137_ic_Journals/Humanities_Sociology
- المزاحمية، زينب. (٢٠٢١). "البيانات الضخمة وأهميتها في القطاع الصحي بسلطنة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، الخوض، سلطنة عمان.
- مقناي، صبرينه وشبيبة، مقدم (٢٠١٩). دور البيانات الضخمة في دعم التنمية المستدامة بالدول العربية. Journal of Information Studies & Technology (JIS&T), 4(1), 1-14

تشارك المعلومات مع المؤسسات الرسمية الأخرى: أشار أحد المديرين العامّين بالمديرية العامة لمراقبة ومكافحة الأمراض (MOH-GD) أنه تم تشكيل فريق لإدارة التواصل الإعلامي مع المجتمع مكوّن من مركز التواصل الحكومي ووزارة الإعلام ووزارة الصحة وشرطة عُمان السلطانية والهيئة العامة للدفاع المدني والإسعاف وممثلين من مختلف المؤسسات الحكومية التي تؤثر وتتأثر بالجائحة. كما أكد معظم أفراد العيّنة (PACDA-GD, MOH-GD, MOI-GD, NCAS-ACAD, MOI-MS2) أن هناك تعاوناً مباشراً وتواصلًا مستمرًا بين مؤسساتهم وفريق التواصل الحكومي الذي يقع تحت منظومة وزارة الإعلام فيما يختص بالعمل الإعلامي. وقد أكد أخصائي اتصال (MOI-MS2) تشكيل خلية إعلامية مشيرًا بقوله:

عند حدوث أزمة ما يتم تشكيل خلية إعلامية فيها ممثل من كل الجهات... يتم تقسيمها إلى جهات أساسية وجهات فرعية... يقوم كل ممثل بالتواصل مع جهته عبر غرفة العمليات الخاصة بالخلية على مدار الساعة... من أجل توفير المعلومة الدقيقة والصحيحة من مصدرها الرسمي... ونحن بدورنا نقوم بتقييم ما يجب نشره واستراتيجية النشر الخاصة به...

وبشكل عام وبما يتعلق بمشاركة المعلومات مع المؤسسات الرسمية الأخرى من خلال الفرق المشتركة باعتبارها أحد الإجراءات المتبعة للتصدي أو التقليل من المعلومات المضللة؛ فيمكن القول أن تتشارك المعلومات بين المؤسسات الحكومية المختلفة أسهمت في إدارة الجائحة بشكل عام والتدفق المعلوماتي بشكل خاص، حيث تم تشكيل فريق إعلامي من مختلف هذه الجهات يُعنى بنشر وتصحيح وتفنيد جميع المعلومات التي تتداول بشأن الجائحة يرتبط بشكل مباشر مع مركز التواصل الحكومي المعني ببث الأخبار المتعلقة بخطط وبرامج الحكومة العُمانية. في هذا الشأن أيضاً، تشير دراسة Mousa و Radwan (٢٠٢٠) بشأن استراتيجيات الاتصال الحكومي أثناء أزمة كوفيد-١٩ في دولة الإمارات العربية المتحدة أن فريق التواصل الحكومي الإماراتي طوّر استراتيجيات تواصل وتشارك بشأن المخاطر المحتملة في مجال الاتصال الصحي لإدارة أزمة كوفيد ١٩ بالتعاون مع مختلف مؤسسات الدولة؛ كوزارة الصحة، ووقاية المجتمع، وهيئة إدارة الأزمات والكوارث، والشرطة، والبلديات، والمؤسسات الخدمية، بالإضافة إلى المؤسسات الصحية الخاصة والشراكات مع وسائل الإعلام المختلفة، وقد اتبّع الفريق المشترك المعايير الدولية لإدارة الجائحة، وأخذ في الاعتبار أيضاً السمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمع؛ من أجل الحد من الغموض وتوضيح استراتيجيات الإجراءات الموضوعية، وتصحيح المعلومات المضللة والشائعات. يتضح ممّا ورد أن تبادل المعلومات عبر الفرق أو المجموعات المشتركة يُعدّ إجراءً مهمّاً وفعالاً في التصدي للمعلومات المضللة؛ إذ يُسهّل وجود هذه المجموعات الوصول للمعلومات الصحيحة والرسمية بشكل أسرع، كما يُحسّن استراتيجيات تتشارك المعلومات بين مختلف

المراجع الأجنبية

- Hannah, G. (2017, October 17). Why we need to understand misinformation through visuals. First Draft. <https://firstdraftnews.org/articles/understanding-visual-misinfo/>
- He, D. (2020). Governing Hate Content Online: How the Rechtsstaat Shaped the Policy Discourse on the NetzDG in Germany. *International Journal of Communication*, 14,
- Holdeman, E.: BLOG: disaster zone: how to counter fake news during a disaster. TCA Regional News, Chicago, 27 February 2018. <https://www.govtech.com/em/emergency-blogs/disaster-zone/how-to-counter-fake-news-during-a-disaster.html>
- Hunt, K., Agarwal, P., & Zhuang, J. (2019, January). A multi-algorithm approach for classifying misinformed Twitter data during crisis events. In *Proceedings of the 2019 IISE Annual Conference*. <https://par.nsf.gov/servlets/purl/10096628>
- Islam, M. S., Sarkar, T., Khan, S. H., Kamal, A. H. M., Hasan, S. M., Kabir, A., ... & Chughtai, A. A. (2020). COVID-19-related infodemic and its impact on public health: A global social media analysis. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(4), 1621-1629. doi: 10.4269/ajtmh.20-0812
- Jansen, Y. (2020). A theoretical analysis of the impact of influencers on the quality of news on social media [Unpublished master's thesis]. University of Antwerpen.
- Jayakumar S., Ang B., Anwar N.D. (2021) Fake News and Disinformation: Singapore Perspectives. In: Jayakumar S., Ang B., Anwar N.D. (eds) *Disinformation and Fake News*. Palgrave Macmillan, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-15-5876-4_11
- Kamiński, M., Szymańska, C., & Nowak, J. K. (2021). Whose tweets on COVID-19 gain the Most attention: celebrities, political, or scientific authorities?. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 24(2), 123-128. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0336>
- Karafillakis, E., Martin, S., Simas, C., Olsson, K., Takacs, J., Dada, S., & Larson, H. J. (2021). Methods for social media monitoring related to vaccination: systematic scoping review. *JMIR public health and surveillance*, 7(2), e17149. <https://doi.org/10.2196/17149>
- Karlova, N. A., & Fisher, K. E. (2013). A social diffusion model of misinformation and disinformation for understanding human information behaviour. *Information Research*, Vol. 18, №.1, 2013. <http://informationr.net/ir/18-1/paper573.html#.YYOV8i0RpQI>
- Kumar, A., & Sangwan, S. R. (2019). Rumor detection using machine learning techniques on social media. In *International conference on innovative computing and communications* (pp. 213-221). Springer, Singapore
- Ahinkorah, B. O., Ameyaw, E. K., Hagan Jr, J. E., Seidu, A. A., & Schack, T. (2020). Rising above misinformation or fake news in Africa: Another strategy to control COVID-19 spread. *Frontiers in Communication*, 5, 45. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2020.00045>
- Antoniadis, K., Zafiroopoulos, K., & Vrana, V. (2016). A method for assessing the performance of e-Government twitter accounts. *Future Internet*, 8(2), 12. <https://doi.org/10.3390/fi8020012>
- Barua, Z., Barua, S., Aktar, S., Kabir, N., & Li, M. (2020). Effects of misinformation on COVID-19 individual responses and recommendations for resilience of disastrous consequences of misinformation. *Progress in Disaster Science*, 8, 100119. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2020.100119>
- Bonnevie, E., Sittig, J., & Smyser, J. (2021). The case for tracking misinformation the way we track disease. *Big Data & Society*, 8(1), 20539517211013867. <https://doi.org/10.1177%2F20539517211013867>
- Buckingham, D. (2007). Media education goes digital: an introduction. *Learning, Media and technology*, 32(2), 111-119. <https://doi.org/10.1080/17439880701343006>
- Dreisbach, J. L., & Mendoza-Dreisbach, S. (2021). Unity in Adversity: Multilingual Crisis Translation and Emergency Journ Linguistics in the COVID-19 Pandemic. *The Open Public Health al*, 14(1). DOI:10.2174/1874944502114010094
- Gigerenzer, G., Gaissmaier, W., Kurz-Milcke, E., Schwartz, L. M., & Woloshin, S. (2007). Helping doctors and patients make sense of health statistics. *Psychological science in the public interest*, 8(2), 53-96. <https://doi.org/10.1111%2Fj.1539-6053.2008.00033.x>
- Guess, A. M., Lerner, M., Lyons, B., Montgomery, J. M., Nyhan, B., Reifler, J., & Sircar, N. (2020). A digital media literacy intervention increases discernment between mainstream and false news in the United States and India. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(27), 15536-15545. <https://doi.org/10.1073/pnas.1920498117>
- Guo, J., Liu, N., Wu, Y., & Zhang, C. (2021). Why do citizens participate on government social media accounts during crises? A civic voluntarism perspective. *Information & Management*, 58(1), 103286. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103286>
- Hacıyakupoglu, G., Hui, J. Y., Suguna, V. S., Leong, D., & Rahman, M (2018, March). COUNTERING FAKE NEWS a SURVEY OF RECENT GLOBAL INITIATIVES. Rajaratnam School of International Studies. https://thinkasia.org/bitstream/handle/11540/8063/PR180307_Countering-Fake-News.pdf?sequence=1

- Safieddine, F., Dordevic, M., & Pourghomi, P. (2017, July). Spread of misinformation online: Simulation impact of social media newsgroups. In 2017 Computing Conference (pp. 899-906). IEEE. <https://core.ac.uk/download/pdf/237431645.pdf>
- Saputra, H. A., Setiawan, A., & Muksin, D. (2021). Pandemic Corona virus (Covid-19): Twitter Analysis as a Social Media Information Platform in Indonesia. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 78-93. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/interaksi/article/view/4949>
- Strauss, V. (2018, December 10). Word of the year: misinformation. Here's why. *Washington Post*. <https://www.washingtonpost.com/education/2018/12/10/word-year-misinformation-heres-why/>
- Tasnim, S., Hossain, M. M., & Mazumder, H. (2020). Impact of Rumors and Misinformation on COVID-19 in Social Media. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 53(3), 171-174. <https://doi.org/10.3961/jpmph.20.094>
- Tran, T., & Valecha, R. (2019). Taxonomy of misinformation harms from social media in humanitarian crises. DOI:10.1007/978-981-15-3817-9_10
- Poynter Institute. (2019, August 14). A guide to anti-misinformation actions around the world. Poynter. Retrieved October 31, 2021, from <https://www.poynter.org/ifcn/anti-misinformation-actions/>
- Vermeule, C. A., & Sunstein, C. R. (2009). Conspiracy theories: causes and cures. *Journal of Political Philosophy*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9760.2008.00325.x>
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2018). Thinking about 'information disorder': formats of misinformation, disinformation, and mal-information. Ireton, Cherilyn; Posetti, Julie. *Journalism, 'fake news' & disinformation*. Paris: Unesco, 43-54. https://en.unesco.org/sites/default/files/f_jfnd_handbook_module_2.pdf
- World Health Organization. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 86. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200415-sitrep-86-covid-19.pdf?sfvrsn=c615ea20_6
- YACOB, H. (2019, October 2). Protection from online falsehoods and manipulation Act 2019. Singapore Statutes Online. <https://sso.agc.gov.sg/Act/POFMA2019?TransactionDate=20191001235959>
- Yu, S., Yu, Z., Jiang, H. et al. The spread and control of rumors in a multilingual environment. *Nonlinear Dyn* 100, 2933-2951 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11071-020-05621-7>
- Kušen, E., & Strembeck, M. (2020). You talkin'to me? Exploring Human/Bot Communication Patterns during Riot Events. *Information Processing & Management*, 57(1), 102-126. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102126>
- Lebni, J. Y., Irandoost, S. F., Mehedi, N., Sedighi, S., & Ziapour, A. (2021). The Role of Celebrities During the COVID-19 Pandemic in Iran: Opportunity or Threat?. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 1-2. <https://doi.org/10.1017/dmp.2020.498>
- Li, J., Xie, P., Ai, B., & Li, L. (2020). Multilingual communication experiences of international students during the COVID-19 Pandemic. *Multilingua*, 39(5), 529-539. <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/multi-2020-0116/html>
- Merriam-Webster. (2020, November 2). Disinformation: The Origin of Deceptive Lies. The Merriam-Webster.Com Dictionary. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/disinformation-meaning-origin>
- Ming, L. C., Untong, N., Aliudin, N. A., Osili, N., Kifli, N., Tan, C. S., Goh, K. W., Ng, P. W., Al-Worafi, Y. M., Lee, K. S., & Goh, H. P. (2020). Mobile Health Apps on COVID-19 Launched in the Early Days of the Pandemic: Content Analysis and Review. *JMIR mHealth and uHealth*, 8(9), e19796. <https://doi.org/10.2196/19796>
- Nagasako, T. Global disinformation campaigns and legal challenges. *Int. Cybersecur. Law Rev.* 1, 125-136 (2020). <https://doi.org/10.1365/s43439-020-00010-7>
- Quattrociocchi, W., Caldarelli, G., & Scala, A. (2014). Opinion dynamics on interacting networks: media competition and social influence. *Scientific reports*, 4(1), 1-7. <https://doi.org/10.1038/srep04938>
- Radwan, A. F., & Mousa, S. A. (2020). Government Communication Strategies during Coronavirus Pandemic: United Arab Emirates Lessons. *Journal of Health Management*, 22(4), 516-527. <https://doi.org/10.1177%2F0972063420983091>
- Rochweg, B., Parke, R., Murthy, S., Fernando, S. M., Leigh, J. P., Marshall, J., ... & Sevransky, J. E. (2020). Misinformation during the coronavirus disease 2019 outbreak: How knowledge emerges from noise. *Critical Care Explorations*, 2(4). doi: 10.1097/CCE.0000000000000098
- Roudik, P. (2019, April). Initiatives to counter fake news in selected countries. Law Library of Congress. <https://irp.fas.org/eprint/lloc-fake-news.pdf>
- Rydning, D. R. J. G. J. (2018). The digitization of the world from edge to core. Framingham: International Data Corporation. <https://storecloud.org/media/idc-seagate-dataage-whitepaper.pdf>