

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

إعداد: حسين خليفه حسن خليفه *

إشراف: الأستاذ الدكتور/ بركات عبدالعزيز**

تمهيد:

نشأ نموذج Heuristic-Systematic Model (HSM) من بحوث الإقناع، التي تدرس كيف يمكن تغيير اتجاهات الأفراد عن طريق الرسائل الاتصالية، في علم النفس الاجتماعي. حيث قدمت شيلي شاين (Shelly Chaiken) عام (١٩٨٧م) هذا النموذج، وهو نموذج ثنائي المعالجة (Dual-Process Model) يتضمن نمطين لمعالجة المعلومات (Information Processing)، النمط الأول: المعالجة الاستدلالية (Heuristic processing) التي تتضمن العوامل التي تمثل جزءاً لا يتجزأ من الرسالة تسمى "أدوات استدلالية" (Heuristic Cues) مثل مصدر الرسالة، القالب، طول الرسالة، واسم القضية؛ وذلك لإجراء تقييم سريع لصلاحية الرسالة. النمط الثاني: المعالجة المتعمقة (Systematic processing) التي تبحث في محتوى الرسالة نفسها؛ وذلك لتكوين تقييم صحيح للرسالة^(١).

تقدم نماذج المعالجة الثنائية للمعلومات في علم النفس الاجتماعي دليل امبريقي علي تحديد الأساليب المختلفة التي يفكر بها الأفراد عن السياسة، حيث يفترض النموذج أن الأفراد يدركون العالم من خلال أسلوبين مختلفين، الأول: أقل جهداً أما الثاني: أكثر جهداً^(٢).

اكتسبت نماذج المعالجة الثنائية للمعلومات أهمية بالغة في علم النفس الاجتماعي خلال العقدين الأخيرين حيث تشرح هذه النماذج مجموعة كبيرة ومتنوعة من الظواهر النفسية بما في ذلك تشكيل الاتجاهات وتغييرها، علاقة الاتجاه بالسلوك، القوالب النمطية والتحيز، الإدراك الشخصي والتصنيف الاجتماعي، صنع القرار الفردي والجماعي، وحتى آلية الذاكرة الأساسية^(٣).

* مدرس مساعد بقسم الإذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام جامعة القاهرة

** الأستاذ بقسم الإذاعة والتلفزيون كلية الإعلام جامعة القاهرة

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

خضع النموذج للعديد من التطورات. ففي البداية، حدد النموذج أسلوبين لمعالجة المعلومات هما: المعالجة المتعمقة والاستدلالية. ثم بعد ذلك، توسع النموذج ليشمل الظروف النفسية لإثارة نمط المعالجة من حيث الفرق بين الثقة الشخصية الفعلية والمرغوب فيها. وأخيراً، فإن النموذج توسع ليشمل نوعين إضافيين من الدوافع هما: دوافع الدفاع، والدوافع الاجتماعية بالإضافة إلى دوافع الدقة التي يُفترض وجودها في معظم الحالات الإقناعية^(٤).

يلتزم النموذج وبشكل خاص شرح مصداقية الأحكام في بيئة الإنترنت بسبب تميزها بين التقييم الاستدلالي السريع وتقليل الجهد والانخراط في تحليل عميق مرتفع الجهد.^(٥) وهو يوفر تفسيرات شاملة ومناسبة حول كيفية معالجة الأفراد للمعلومات في سياق المجتمعات الإلكترونية^(٦).

يفترض النموذج أن الأفراد يسعون إلى تحقيق نوعاً من التوازن بين الرغبة في إصدار أحكاماً دقيقة والرغبة في تقليل الجهد المعرفي المبذول أثناء معالجة المعلومات^(٧).

يشير النموذج إلى أن المعلومات السياقية المتضمنة في قضية ما يؤثر على كيفية معالجة الفرد للمعلومات، حيث يعتمد اختيار أي من أسلوب المعالجة على خصائص محتوى القضية، فعندما تسيطر اهتمامات الدقة والثقة في اتخاذ القرار يلجأ المتلقيين للمعالجة المتعمقة في حين من المرجح أن المعالجة الاستدلالية تحدث عندما تسيطر ضغوط الوقت، والحفاظ على الجهد، حيث يحاول صانعي القرارات أن يقيموا نوعاً من التوازن بين تقليل الجهد المعرفي والثقة في قراراتهم^(٨).

تشير الأدوات الاستدلالية في نماذج المعالجة الثنائية إلى بعض المعلومات البارزة والتي يمكن معالجتها بسهولة والتي تؤدي تلقائياً إلى إدراك محدد مثل خبرة المصدر وبالتالي تنشيط قاعدة القرارات المخزنة بالذاكرة مثل تصريحات الخبراء يمكن الثقة فيها التي تتوسط عملية الإقناع^(٩).

قدمت إيغلي وشاين (Eagly & Chaiken) عام (١٩٩٣م) تعريفاً للمعالجة الاستدلالية بأنها "أسلوب محدود القدرات لمعالجة المعلومات التي تتطلب أقل جهد معرفي وعدد محدود من المصادر المعرفية عن المعالجة المتعمقة". أما المعالجة

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

المتعمقة فهي ذلك الأسلوب من المعالجة التي تتضمن بذل مجهوداً كبيراً وشاملاً لتحليل وفهم المعلومات^(١٠).

أوجه التشابه والاختلاف بين نموذج (HSM) ونموذج (ELM) لمعالجة المعلومات

ينتسبه نموذج (Heuristic-Systematic Model) مع نموذج (Elaboration Likelihood Model) لمعالجة المعلومات حيث يقترح كلا النموذجين أسلوبين لمعالجة المعلومات، حيث تتشابه المعالجة المتعمقة (Systematic Processing) في نموذج (HSM) مع الطريق المركزي (Central Route) في نموذج (ELM)، بينما تحاكي المعالجة الاستدلالية (Heuristic Processing) في نموذج (HSM) الطريق الهامشي (Peripheral Route) في نموذج (ELM)، ويستند كلا من النموذجين علي مستوي المجهود العقلي الذي يتم تكريسه لقضية ما في سلسلة متصلة من إعمال العقل والتي تتراوح ما بين تقييم هامشي/استدلالي للمعلومات بأقل مجهود ذهني إلي التقييم المركزي/المتعمق لكل المعلومات المتصلة بقضية ما بأكبر مجهود ذهني في تقييم المعلومات^(١١).

أحد أوجه الاختلاف بين النموذجين يكمن في اعتماد نموذج (HSM) علي الأدوات الاستدلالية بصورة أكثر شيوعاً حيث يعتمد الأفراد في غالبية الوقت عليها إذا لم تكن لديهم مستوي مرتفع من الدوافع والقدرات الذهنية^(١٢).

يصف نموذج (ELM) التغييرات في اتجاهات الأفراد بسبب تقييمهم لمصادر المعلومات ويبين كيف يمكن أن تؤدي هذه التغييرات بالفرد إلي التركيز إما علي أدوات هامشية أو المحتوي نفسه بينما يصف نموذج (HSM) كيف يمكن أن تقود قدرات ودوافع الأفراد إلي التركيز إما علي المعالجة الاستدلالية قليلة الجهد أو المعالجة المتعمقة مرتفعة الجهد^(١٣).

تم استخدام نموذج (ELM) من قبل الباحثين في مجال التسويق من أجل فهم ما الذي يجعل المعلومات أكثر إقناعاً بينما تم استخدام نموذج (HSM) من قبل الباحثين لتطبيقه علي حالات التماس المعلومات (Information Seeking) التي يكون فيها الأفراد مدفوعين بصفة أساسية للحصول علي وجهات نظر دقيقة تتسجم مع المعرفة ذات الصلة^(١٤).

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

ويمكن الاختلاف الرئيسي بين النموذجين في توقيت حدوثهما، ففي نموذج (HSM) يحدث أسلوب المعالجة بشكل مستقل وكذلك أيضاً يمكن أن يحدث بشكل مترام في نفس التوقيت، بينما في نموذج (ELM) فإن أسلوب المعالجة مرتبطان عكسياً ففي حالة ازدياد أحدهما يتناقص الآخر^(١٥).

أساليب تشكيل الاتجاهات وفقاً للنموذج.

تنشأ الاتجاهات وفقاً للنموذج من التقييمات التي تمثل خلاصة الخبرات المعرفية، الوجدانية، والسلوكية وعلي هذا النحو فإنه يتم تمثيل الاتجاهات في الذاكرة ليس فقط كتقييم بسيط لدلائل القضية ولكن أيضاً في شكل أكثر تعقيداً من حيث الشكل البنوي حيث إن الدلائل المعرفية، الوجدانية، والسلوكية تظهر أيضاً كدلائل لها صلة بالقضية^(١٦).

ومنذ فترة طويلة تم تعريف الاتجاه علي أنه السبب في النوايا السلوكية، وطبقاً أزجن وفيشبن (Azjan And Fishbein) فإنه يمكن تقسيم الاتجاه إلي قسمين رئيسيين هما: الاتجاه نحو الأشياء (Attitude Toward The Objects)، والاتجاه نحو السلوك (Attitude Toward The Behavior)^(١٧).

يحدد النموذج أسلوبين أساسيين يتم من خلالهما تشكيل الاتجاهات والأحكام الاجتماعية الأخرى وهما، الأول: المعالجة المتعمقة وهي ذلك النوع من المعالجة الذي يستلزم معالجة تحليلية شاملة للمعلومات المتعلقة بتشكيل الحكم؛ حيث يتم تشكيل الأحكام بناءً علي أساس الاستجابة للمحتوي الفعلي للمعلومات ولذلك فإنها تتطلب كلاً من القدرات المعرفية والكفاءة، أما الأسلوب الثاني فهو المعالجة الاستدلالية وهي ذلك النوع من المعالجة الذي يستلزم تنشيط وتطبيق قواعد اجتهادية أو أدوات استدلالية مثل البني المعرفية التي يتم تعلمها وتخزينها في الذاكرة مثل "الثقة في آراء الخبراء"، "طول الرسالة يدل علي قوتها"، و"إجماع رأي الأغلبية يدل علي الصواب"^(١٨).

إن التفكير يعزز من نمو الاتجاهات لأنه يؤثر علي توازن الجهود المعرفية المتعلقة بنمو الاتجاهات وذلك عن طريق دفعها نحو المستوي الأقصى لمعالجة المعلومات، وبشكل أكثر تحديداً فإن التفكير يزيد من فرص المعالجة المثمرة حيث أنه يوفر للأفراد مزيد من الوقت، ودافعية أعلى لمعالجة المعلومات بما في ذلك وبشكل خاص الإدراك والفهم الكامل للقضية التي يتشكل حولها الاتجاه، استرجاع الاعتبارات

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

المتعلقة بالاتجاه من الذاكرة، وتكامل هذه الاعتبارات المسترجعه في نفس الاتجاه، كما أن وفرة المعلومات المتعلقة بموضوع معين والتي تثير التفكير تروج وتعزز من نمو الاتجاه^(١٩).

يفكر الأفراد ملياً وبحرص في أي معلومات متوفرة لديهم عند تشكيل رأي ما وذلك لتحديد ما إذا كانت تلك المعلومات صالحة ودقيقة ثم يتم تشكيل الاتجاهات بعد ذلك بناءً على الاستنتاجات التي تم استخلاصها من الدراسة المتأنية للحقائق ولكن هذا الأسلوب من المعالجة المتعمقة للمعلومات يتطلب مجهوداً كبيراً. وعلى النقيض من ذلك، فعندما لا يتوفر لدى الأفراد الوقت الكافي ولا القدرة على التفكير بحرص وبعناية فائقة فإن النموذج يقترح أسلوب آخر لتشكيل الاتجاهات. وهو أسلوب سهل وبسيط ويعتمد على قواعد مبسطة للمعرفة كأدوات استدلالية لتقرير الاتجاهات التي يجب أن تكون^(٢٠).

يفترض النموذج أن الأفراد يتبنون المعالجة الاستدلالية عن طريق استخدام دلالات أثناء تقييم المعلومات وخاصة عندما لا يكون هؤلاء الأفراد قادرين أو لديهم الحافز الكافي لمعالجة المعلومات فعندما لا يتم تحفيز الأفراد أو تكون لديهم قدرات معرفية منخفضة لتقييم المعلومات فإنهم يلجأون إلى المعالجة الاستدلالية التي تتضمن معالجة بسيطة للمعلومات باستخدام الأدوات الاستدلالية ولا تتطلب قدرات معرفية وذهنية مرتفعة^(٢١).

خصائص وسمات نوعي المعالجة

يفترض النموذج أن الأفراد يتبنون استراتيجيات عن طريق سلسلة متصلة من الجهد في معالجة المعلومات اعتماداً على دوافعهم وقدراتهم المعرفية، فالأفراد الذين لديهم دوافع وقدرات معرفية مرتفعة يفضلون معالجة مثمرة للمعلومات (معالجة متعمقة)، أكثر من الأفراد الذين لديهم دوافع وقدرات معرفية أقل والتي تميل إلى استخدام المسار الاستدلالي لمعالجة المعلومات من خلال الاعتماد على طرق مختصرة للمعرفة^(٢٢).

تتضمن المعالجة الاستدلالية استخدام أدوات وتطبيق قواعد تسمح بتكوين حكم بأقل وأسرع جهد معرفي، فعلى سبيل المثال استخدام قاعدة "ما هو جميل هو جيد"، "الخبراء مُحقون" وهو ما يمكن أن يؤدي إلى أن يتفق أحد الأفراد من مجموعة ما مع أعضاء مجموعة أخرى أكثر جاذبية أو أكثر خبرة بغض النظر عن جودة وصحة البيانات التي

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

تصدر عن تلك المجموعة. وبالتالي فإن هذا النوع من المعالجة يحدث عندما يستخدم الأفراد دلالات أو أدوات مرتبطة بالقضية لمعالجة المعلومات مع الحد الأدنى من الجهد المعرفي كمعالجة سطحية أو ضحلة^(٢٣).

تعكس الأحكام التي يتم تشكيلها على أساس المعالجة الاستدلالية معالجة سطحية وبسيطة لأدوات الاستدلال المتعلقة بالحكم. وأحد الأمثلة على استخدام المعالجة الاستدلالية للمعلومات من قبل الأفراد تتمثل في "طول الرسالة يدل على قوتها"^(٢٤)، أو "رأي الأغلبية صواب" فالأفراد الذين يستخدمون هذا المبدأ يشكلون أحكامهم بناءً على ما تقوله الأغلبية^(٢٥).

تتبع الأدوات الاستدلالية التي يستخدمها الأفراد لتشكيل اتجاهاتهم واتخاذ قراراتهم من الخبرة، كما أن لديها بعض الصلاحية الأمبريقية مثل "الثقة بأراء الخبراء"، "الإجماع يدل على الصواب" ويتم إثارة دلالات تلك الأدوات عن طريق تواجدها مثل عرض نتائج استطلاع رأي عام وفيه توافق الأغلبية على وضع ما فهذا من شأنه أن يثير دلالة "الإجماع يدل على الصواب"^(٢٦).

مقارنة بالمعالجة الاستدلالية فإن المعالجة المتعمقة أكثر فائدة وتتطلب مصادر معرفية أكثر وتستغرق وقتاً أكبر، وطبقاً للنموذج فإن الأفراد يميلون لتقليل وقتهم ومصادر معرفتهم في حال افتقارهم للدوافع أو القدرات الذهنية. ومن بين العوامل التي من المحتمل أن تؤثر على استثمار أو عدم استثمار الأفراد لمصادر معرفتهم: أهمية القضية، المخاطر المدركة، ضغوط الوقت، مستوى المهارة، واللاإلهاء^(٢٧).

تتميز المعالجة المتعمقة بأنها معالجة شاملة وتحليلية للمعلومات. حيث يفحص الأفراد المعلومات المتاحة المتعلقة بالقضية بدقة شديدة، ويقيمون صلاحية الموقف الاتصالي عن طريق دراسة المعلومات ومقارنتها بمعارفهم السابقة عن القضية. وتتضمن المعالجة المتعمقة للمعلومات معالجة واسعة النطاق للحجج والبراهين وبالتالي فهي محكومة من قبل دوافع الأفراد ومصادر معارفهم. وعلى الرغم من احتمال عدم إدراك الأفراد لطبيعة معالجتهم المتعمقة إلا أنهم على وعي وإدراك بمضمون الأفكار المتعلقة بالرسالة وأن مثل هذه الأفكار من المفترض أنها تتوسط التأثيرات الناتجة عن أسلوب المعالجة المتعمقة^(٢٨).

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

تُمنّ المعالجة المتعمقة موثوقية المصدر ومحتوي الرسالة والتي قد تمارس تأثيراً أقوى في الإقناع عند تحديد صلاحية الرسالة.^(٢٩) وتعتمد الأحكام الناتجة عن المعالجة المتعمقة بشكل كبير علي كثافة معالجة المعلومات المتعلقة بالحكم والاستجابة وفقاً للمحتوي الدلالي للرسالة.^(٣٠) وفي حالة عدم توفر معرفة كافية لدي المتلقين بقضية ما أو تم معالجة المعلومات تحت ضغوط الوقت فمن المحتمل أن يقل إدراك الأشكال المختلفة من للمعالجة المتعمقة^(٣١).

تحدث المعالجة المتعمقة عندما يبذل الأفراد جهداً معرفياً كبيراً لمعالجة المعلومات؛ حيث يشكل الفكر العميق الناتج عن المعلومات الشاملة والجامعة لكل نواحي القضية ركناً هاماً ومطلوباً في العمليات التشاركية التي يدرس فيها الأفراد المشاركين المعلومات ذات الصلة ونتائجها بدقة وإنصاف^(٣٢).

تعتمد المعالجة المتعمقة في تشخيصها علي محتوى الرسالة وتحديد الفهم والاستجابة المعرفية للبراهين والحجج الإقناعية، علي نقيض المعالجة الاستدلالية التي تعتمد علي عوامل غير مرتبطة بمحتوي الرسالة مثل خبرة المصدر، جاذبية المصدر، إجماع الآراء عن قضية ما كأساس لتشكيل الاتجاهات^(٣٣).

يفترض النموذج أن المعالجة المتعمقة التي تشمل جميع المعلومات الواردة بالمحتوي سوف تحدث فقط عند المستويات المرتفعة من الدافعية والقدرات المعرفية في حين أن المستويات المنخفضة من الدوافع سوف تقلل من المعالجة المتعمقة بينما يزيد من الأدوات الاستدلالية^(٣٤).

آليات (ميكانيزمات) اختيار أي من نوعي المعالجة

قد يجد الأفراد أن المعالجة الاستدلالية كافية بالنسبة للقضايا قليلة الأهمية ولكن بالنسبة للقضايا بالغة الأهمية قد يشعر الفرد بالحاجة إلى معالجة المعلومات بشكل أكثر شمولاً حيث أن المعالجة المتعمقة تقود إلى أحكام أكثر عمقاً واطلاعاً. وطبقاً لذلك يميل الأفراد أولاً إلى استخدام المعالجة الاستدلالية عند الرغبة في تشكيل قرار ما؛ ولكن لو أن الفرد شعر بأن ثقته بالقرار الناتج لا تصل إلي المستوى المطلوب فإن ذلك سوف يدفعه إلى معالجة المعلومات بأسلوب أكثر عمقاً للوصول إلي القرار الذي يري أنه مقبول/مُرضي^(٣٥).

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

عندما يجد الأفراد أن هناك نتائج وآثار خطيرة بشكل مرتفع فإن ذلك سوف يدفعهم إلى الانخراط في المعالجة المتعمقة بينما عندما يتم إعلام الأفراد صراحة بأن الآثار الخطرة منخفضة فإن ذلك يدفعهم إلى الانخراط في المعالجة الاستدلالية^(٣٦).

يضع المتلقون قيمة أكبر لاقتصاد الجهد عن الموثوقية عندما يروا أن القضية غير هامة. وعندما تسيطر الاهتمامات الاقتصادية فإن المتلقين من المحتمل أن يستخدم المعالجة الاستدلالية عند تشكيل اتجاهاتهم، بينما عندما تسيطر الاهتمامات الموثوقية فمن المحتمل أن يستخدم المتلقين المعالجة المتعمقة. عندما يدرك المتلقين أهمية تشكيل اتجاهات دقيقة للغاية فإنه من المحتمل أن يستخدم المعالجة المتعمقة^(٣٧).

أشارت بعض الأدبيات العلمية إلى أن ضغط الوقت يعد عاملاً من العوامل التي تحد من القدرة على معالجة القضايا بأسلوب متعمق بما يدفع الأفراد إلى تشكيل أحكامهم بناءً على الأدوات الاستدلالية في حالة وجود ضغوط زمنية^(٣٨).

تخضع المعالجة الاستدلالية للإثارة، الوصول، والتطبيق. حيث تشير الإثارة إلى كون الأبنية المعرفية أو الأدوات الاستدلالية مخزنة في الذاكرة للاستخدام المستقبلي، أما الوصول فهو يشير إلى القدرة على استرجاعها من الذاكرة للاستخدام، بينما يشير التطبيق إلى صلتها وربطها بموضوع القضية^(٣٩). كما أنها تشترط الحد الأدنى من الجهد المعرفي وبذلك فهي تقدم فائدة اقتصاد الجهد للمتلقى^(٤٠).

يثير النموذج مستويين من الدافعية الأول: يحدد الظروف والشروط الداخلية لإثارة المعالجة المتعمقة؛ وبعبارة أخرى فإنه يحدد ويوضح مستوى الدافعية الكافي. والثاني: يحدد الأنواع الكيفية المختلفة من الدوافع التي يمكن أن تظهر في موقف ما. ويعبر مستويين الدافعية عن الطبيعة الكمية والكيفية للدوافع ويتم التعبير عن الفرض الكمي للنموذج بمبدأ الكفاية^(٤١).

مبدأ الكفاية

يعكس مبدأ الكفاية مجموعة من المفاهيم والأفكار مثل "محدودية مصادر المعرفة"، وكذلك "اقتصاد التفكير" حيث يدمج النموذج مفاهيم اقتصاد الجهد في مبدأ الكفاية الذي ينص على أن المتلقين يحاولون إقامة نوع من التوازن بين تقليل بذل الجهد المعرفي وتلبية دوافعهم. ومثال على ذلك، المتلقين الذين لديهم دافع تشكيل أحكام دقيقة فسوف

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

يبدلون ما يستطيعون من جهد معرفي حتي يصلون إلي درجة كافية من الثقة بأن أحكامهم تحقق أهداف الدقة لديهم^(٤٢).

يصور مبدأ الكفاية الدافعية للانخراط في معالجة المعلومات بوصفها وظيفة للفرق بين الثقة الفعلية والثقة المرغوب فيها لدي الفرد عند التعامل مع قضية محددة. فكلما زاد التفاوت بين الثقة الفعلية والمرغوب فيها كلما زاد احتمال أن ينخرط الفرد في المعالجة المتعمقة. ويحاول مبدأ الكفاية أن يقيم نوعاً من التوازن بين بذل أقل جهد (حيث يفضل الأفراد معالجة المعلومات بأقل جهد) واهتمام الفرد بالدقة (حيث يرغب الأفراد في تكوين أحكام دقيقة)^(٤٣).

يبدل المتلقين جهداً معرفياً حتى يصل مستوى الثقة الفعلي (لو أمكن) إلى الحد الأدنى من الكفاية لديهم، وبالتالي إغلاق الفجوة بين المستويات الفعلية والمرغوب فيها للثقة. وعندما تفشل المعالجة الاستدلالية ذات الجهد المنخفض أن تمنح الثقة الكافية لتشكيل الأحكام (أو لا يمكن أن تحدث بسبب - علي سبيل المثال، غياب أي معلومات ذات صلة بالحكم المبني علي الأدوات الاستدلالية) فإن المتلقين من المحتمل أن ينخرطوا في معالجة متعمقة في محاولة لإغلاق فجوة الثقة^(٤٤).

وبالتالي يرتبط مبدأ الكفاية بشكل مباشر باختيار أي من أسلوب المعالجة؛ حيث يحدد هذا المبدأ أن الأفراد يلجئون إلي المعالجة المتعمقة فقط إذا كانت تقتهم الفعلية أقل من تقتهم المرغوب فيها مما يعني أن الثقة المرغوب فيها تعمل كمحدد للكفاية لإثارة المعالجة المتعمقة^(٤٥).

يؤكد مبدأ الكفاية كما أشارت إليه إيغلي وشاين (Eagly & Chaiken) أن الأفراد سوف يبدلون ما يستطيعون من جهد للوصول إلي درجة كافية من الثقة التي تمكنهم من تحقيق أهداف معالجتهم^(٤٦).

دوافع المعالجة

يفترض النموذج أن مستوى الدافعية يحدد كيفية معالجة الأفراد للمعلومات اللازمة لتشكيل الأحكام حول الموضوعات فكلما ارتفع مستوى الدافعية لمعالجة المعلومات كلما انخرط الأفراد في معالجة متعمقة للمعلومات وهذا يعني أنهم يكرسون المصادر المعرفية اللازمة للتدقيق بعناية في البراهين المتاحة من أجل تشكيل حكم ما نحو قضية محتملة،

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاينكن (HSM)

وعندما يكون مستوي الدافعية منخفض فإن النموذج يفترض أن الأفراد يعالجون المعلومات بطريقة استدلالية وذلك لتبسيط وسرعة تشكيل الأحكام^(٤٧).

تتنبأ الدوافع بطبيعة المعرفة التي سوف تحدث، وتعبير عن الفرض الكيفي للنموذج حيث يميز النموذج بين ثلاثة أنواع رئيسية من الدوافع وهي: النوع الأول: دوافع الدقة، وهي تشير إلي رغبة الأفراد في معالجة المعلومات ذات الصلة بالقضية بعقل مفتوح وبإنصاف، وبطريقة أكثر وضوحاً. إن دافع الدقة يمكن أن يوجه الأفراد للاهتمام بمزيد من المعلومات؛ وهذا من شأنه أن يجعل الأحكام الصادرة عنهم أكثر استنارة^(٤٨).

عندما يكون لدي الأفراد دافع الدقة فإنهم يعالجون المعلومات بعمق أكثر، وبحرص شديد، وكذلك أيضاً بذل مزيد من الجهد المعرفي^(٤٩).

عندما يكون مستوي الدافعية منخفض، والمعلومات المتعلقة بالقضية محدودة فإن المتلقين ذوي دافع الدقة من المحتمل أن يعتمدوا في تشكيل اتجاهاتهم علي المعالجة الاستدلالية والتي تبدو أنها الأنسب لتحقيق أهداف دقتهم^(٥٠). أما إذا كانت مستوي الدافعية مرتفع ومصادر المعرفة كافية فإن ذلك يعزز من أشكال المعالجة المتعمقة للوصول إلي مستوي الدقة المرغوب فيه^(٥١).

هناك شيئين يجب ملاحظتهم بشأن دافع الدقة أولهما: أن دافع الدقة لا يمنع أن تكون المعالجة متحيزة. فمن الممكن أن تكون المعالجة المتعمقة متحيزة عن طريق المعرفة المسبقة أو الدلالات السابقة وعلى الرغم من ذلك فإن الأفراد ذوي دوافع الدقة يحاولون أن يكونوا موضوعيين حتى لو كانت المعالجة متحيزة. ثانيهما: يمكن تحقيق الدقة عن طريق المعالجة المتعمقة أو الاستدلالية أو كلاهما علي الرغم من أن المعالجة الاستدلالية يمكن أن تؤدي إلي أحكام أقل دقة من نظيرتها المتعمقة إلا أنه في ظل الخبرة بالأدوات الاستدلالية وفي ظروف معينة يمكن أن تكون دقيقة^(٥٢).

النوع الثاني: دوافع الدفاع، وهي تشير إلي رغبة الأفراد في الحفاظ/الدفاع عن معتقداته واتجاهاته التي تكونت لديه^(٥٣). حيث يهدف دافع الدفاع إلي التأكيد علي صلاحية الاتجاهات المفضلة وإثبات خطأ الاتجاهات غير المفضلة. وكما في دافع الدقة فإن دافع الدفاع يمكن معالجته بالأسلوب المتعمق أو الاستدلالي أو كليهما. ويفترض النموذج أن الأفراد الذين لديهم دافع الدفاع يستخدمون نفس الدلالات التي يستخدمها الأفراد الذين لديهم دافع الدقة ولكن بطريقة انتقائية ولذلك فإن الدلالات التي

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

تتطابق مع الاتجاهات للأفراد الذين لديهم دافع الدفاع من المحتمل أن تُستخدم بينما الدلالات التي تتعارض مع تلك الاتجاهات فمن المحتمل أن يتم تجاهلها^(٥٤).

عندما يكون دافع الدفاع مرتفع والأفراد لديهم مصادر معرفة بشكل كافي فإن ذلك سوف يدفعهم إلي المعالجة المتعمقة ولكن بطريقة متحيزة. فالمعلومات التي تتوافق مع الاتجاهات القائمة سوف تلقي تقييماً إيجابياً والمعلومات التي لا تتوافق مع تلك الاتجاهات ستفحص بدقة لإثبات خطأها. كما يعتمد نمط معالجة دافع الدفاع علي الفروق بين الثقة الفعلية والمرغوب فيها.^(٥٥) فعلي سبيل المثال الدلالات التي تتعارض مع اتجاهات الفرد سوف تقلل من ثقة الفرد الفعلية وبالتالي زيادة فجوة الثقة وهنا يتطلب أن ينخرط الفرد في معالجة متعمقة متحيزة لتقليل هذه الفجوة أما إذا توافقت الدلالات مع اتجاهات الفرد فإن ذلك يزيد من ثقة الفرد الفعلية مما يؤدي إلي وجود فجوة ثقة بنسبة قليلة مما قد يدفع الفرد للانخراط- وبشكل ضئيل- في معالجة متعمقة. كما يتبع دافع الدفاع مبدأ الكفاية مثله في ذلك مثل دافع الدقة؛ ولكن بخلاف الوضع في دافع الدقة فالمستوي المطلوب للكفاية في دافع الدفاع يتحدد بناءً علي الدرجة التي تدعم وتعزز المعالجة فيها الاتجاهات لدي الأفراد وليست المعالجة التي ينتج عنها أحكام دقيقة^(٥٦).

النوع الثالث: دوافع اجتماعية، وهي تشير إلى رغبة الفرد في تبني وتشكيل معارف واتجاهات تلبي أهداف اجتماعية آنية. وتهتم الدوافع الاجتماعية بالنتائج الشخصية أثناء التعبير عن اتجاه/ رأي ما في سياق اجتماعي مُحدد، وعلى شاكلة دوافع الدفاع فإن الدوافع الاجتماعية تتميز بالتحيز الانتقائي حيث تهدف الانتقائية بالمعالجة الاستدلالية والمتعمقة إلى تلبية أهداف اجتماعية عاجلة وليس الحفاظ على معارف واتجاهات قائمة. ومثال علي ذلك التحيز الانتقائي تستلزم المعالجة الاستدلالية للدوافع الاجتماعية انتقاء الأدوات الاستدلالية مثل "الآراء المعتدلة تقلل من الخلاف" مما يدعم وجود تفاعل ونقاش سلس بين الأشخاص ذوي وجهات النظر غير المُعلنة، بينما عندما تكون وجهات النظر مُعلنة فإن استخدام "مُسايرة الآخرين" قد تُخدم نفس الهدف (وهو تحقيق التوافق الاجتماعي)^(٥٧).

تهدف معالجة الدوافع الاجتماعية إلى تقييم ما هو مقبول اجتماعياً من المعارف والاتجاهات في مختلف المواقف. وبالتالي فمن الممكن ألا يُصدر الأفراد نوي الدوافع الاجتماعية أحكاماً مستنيرة.^(٥٨) ولوصف أدق للدوافع الاجتماعية فإن ذلك يتطلب معرفة

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

بسياقات التأثير لأن ما يُشكل اتجاه مقبول اجتماعياً سيكون مرتبطاً ببعض العوامل فمثلاً التوافق والانسجام مع اتجاهات الآخرين من الممكن أن يكون أكثر قبولا في بعض الحالات عنها في حالات أخرى^(٥٩).

تخضع الدوافع الاجتماعية لمبدأ الكفاية مثلها في ذلك مثل دوافع الدقة والدفاع. فالمستوي المطلوب للكفاية يقابل الثقة المرغوب فيها التي تلي الاهتمامات الشخصية الآتية فلو أن مستوي الكفاية مرتفع والمعالجة الاستدلالية لا تغلق الفجوة بين الثقة الفعلية والمرغوب فيها ففي هذه الحالة من الممكن أن ينخرط الأفراد في المعالجة المتعمقة المتحيزة لتحقيق أهدافهم الاجتماعية^(٦٠).

وبذلك يمثل مستوي الكفاية للدوافع الاجتماعية درجة المعالجة التي يشعر فيها المتلقي بأن لديهم ثقة بما فيه الكفاية بقراراتهم لتلبية أهدافهم الشخصية. فالمعالجة الاستدلالية توفر ثقة كافية في المواقف التي تثير المستوي المطلوب للدوافع الاجتماعية بينما عندما تكون الدوافع الاجتماعية مرتفعة والقدرات المعرفية متوفرة فإن المتلقيين من المحتمل أن يلجأوا إلى المعالجة المتعمقة التي تحقق أهدافهم الاجتماعية^(٦١).

إن المستويات المرتفعة من الدوافع والقدرات الذهنية عند معالجة الموضوعات تعزز من قوة البراهين والحجج المقدمة بالرسائل عن الدلالات المرتبطة بمصدر الرسالة^(٦٢).

يفترض النموذج بأن الأفراد ينصب تركيزهم أكثر على رغبتهم في تقليل الجهد المعرفي المبذول في معالجة المعلومات عندما تتماثل مستويات الثقة المرغوب فيها مع مستويات الثقة الفعلية ولذلك فإنهم يلجئون إلى الأدوات الاستدلالية عند تشكيل أحكامهم^(٦٣).

عندما تتسع الفجوة بين الثقة الفعلية والمرغوب فيها لاتخاذ قرار ما فإن ذلك يساعد على تعزيز المعالجة المتعمقة كنتيجة لزيادة المستوي المطلوب من الكفاية لشخص ما أو نتيجة لنقصان مستوي الثقة الفعلية لشخص ما (مثل عندما تتناقض المعلومات المتعلقة بحكم ما مع معرفة مسبقة)^(٦٤).

وجدير بالذكر أنه عندما يحمل الأفراد دوافع متعددة لمعالجة المعلومات فإن ذلك سوف يحفزهم على أن تكون تلك المعالجة متوسطة العمق سواء كان ذلك في المعالجة المتعمقة أو الاستدلالية^(٦٥).

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

ومن المهم أيضاً التأكيد علي أن نوع الدافع مستقل عن أسلوب المعالجة، فالمعالجة المتعمقة أو الاستدلالية من الممكن أن تستخدم أي من الأنواع الثلاثة للدوافع، وبـنفس الطريقة فإن المعالجة عبر الدوافع تتبع مبدأ الكفاية^(٦٦).

الحدوث المتزامن لكل من نوعي المعالجة

تحدث المعالجة الاستدلالية للمعلومات عندما تكون مستويات الدوافع والقدرات المعرفية منخفضة بينما تحدث المعالجة المتعمقة للمعلومات عندما تكون مستويات الدوافع والقدرات المعرفية مرتفعة^(٦٧).

عندما لا تستطيع المعالجة الاستدلالية بمفردها أن تقود الأفراد إلى تحقيق المستوي المطلوب من الثقة في أحكامهم، فمن المحتمل أن يلجأ الأفراد إلى المعالجة المتعمقة على الرغم من أنها تتطلب جهداً أكبر. ويؤكد النموذج علي أن كلاً من أسلوب المعالجة يمكن أن يحدث بشكل متزامن^(٦٨).

يفترض النموذج أسلوبين لمعالجة المعلومات فالأفراد يستطيعون معالجة المعلومات إما بطريقة متعمقة (وذلك من خلال الاهتمام بكل التفاصيل والمعلومات المتعلقة بالقضية) أو بطريقة استدلالية (وذلك من خلال التركيز فقط علي مجموعة ثانوية من دلالات المعلومات)، إلا أنه من الممكن أن يحدث الأسلوبين في نفس الوقت^(٦٩) وذلك من خلال ثلاثة أشكال مختلفة وهي:

الشكل الأول: التعزيز، وذلك في حالة توافق نتائج المعالجة المتعمقة والاستدلالية مع بعضها البعض أي أنهما يمتلكان تأثيرات مشتركة. وهذا ما أظهرته إحدى الدراسات التي تناولت إمكانية الجمع بين نوعي المعالجة حيث تم سؤال المبحوثين لإجراء تقييمات لمنتج معين وعندما توافقت نتائج دلالة العلامة التجارية مع نتائج خصائص المنتج فاعتقد المشاركون أن تقييماتهم للمنتج كانت مهمة للغاية استناداً علي كلاً من نوعي المعالجة. وفي هذه الحالة فإن الثقة في النتائج ستكون أعلى من استخدام أسلوب واحد في المعالجة^(٧٠).

الشكل الثاني: التناقض، وهو يشير إلى أنه من الممكن أن تعمل كلاً من نوعي المعالجة بشكل متعارض مما يؤدي إلى أن تضعف المعالجة المتعمقة من تأثيرات المعالجة الاستدلالية. ففي إحدى الدراسات تم إمداد المبحوثين ذوي الدوافع المرتفعة بمعلومات عن اتفاق الأغلبية والتي قد تتوافق أو لا تتوافق مع المعلومات الفردية عن

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام: دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

القضية فعندما لا تتوافق نتائج المعالجة الاستدلالية المستمدة من اتفاق رأي الأغلبية مع نتائج المعالجة المتعمقة فإن هؤلاء المشاركون ذوي الدوافع المرتفعة اعتمدوا فقط على معارفهم القوية لتشكيل معارفهم واتجاهاتهم.

الشكل الثالث: التحيز، وهو يشير إلى فكرة مفادها أن نتائج المعالجة الاستدلالية من الممكن أن تؤسس لتوقعات حول القضية والتي من الممكن أن تكون متحيزة لطبيعة المعالجة المتعمقة. فمن المحتمل أن يحدث هذا التحيز مثلاً أثناء متابعة القضية حيث أن فردية المعلومات تكون غامضة وبالتالي تكون خاضعة للعديد من التفسيرات المتفاوتة أو عندما لا تتوفر مثل هذه المعلومات ولكن يلجأ المتلقين إلى تشكيل معارفهم حول القضية بما لديهم من معلومات^(٧١). مما يعني أن المعالجة الاستدلالية قد توجه طبيعة ومجال المعالجة المتعمقة في اتجاه معين^(٧٢).

التأثيرات المترتبة على كل من نوعي المعالجة

الأفراد الذين يعالجون المعلومات بطريقة استدلالية لا يفرقون بين الرسائل القوية والضعيفة بالإضافة إلى أنهم يتأثرون بدلالات المعلومات الظاهرية والأقل أهمية مثل جاذبية مصدر الرسالة. أما الأفراد الذين يعالجون المعلومات بطريقة متعمقة يفرقون بين الحجج والأدلة القوية والضعيفة ولا يتأثرون بأي متغيرات غير متصلة بمحتوي الرسالة الجوهرية مثل طول الرسالة^(٧٣).

إن الاتجاهات الناتجة عن المعالجة الاستدلالية فقط من المرجح أن تكون أقل ثباتاً واستقراراً، أقل مقاومة للحجج المضادة، وكذلك أيضاً أقل قدرة علي التنبؤ بالسلوك المستقبلي مقارنة بالاتجاهات الناتجة عن المعالجة المتعمقة^(٧٤).

إن الاتجاهات المترتبة علي المعالجة المتعمقة غالباً ما تكون أكثر دواماً واستمرارية بينما الاتجاهات المترتبة علي المعالجة الاستدلالية غالباً ما تكون أكثر تذبذباً^(٧٥).

فرضيات النموذج

الفرضية الأولى: يبني الأفراد أحد أسلوبي المعالجة اعتماداً علي دوافعهم وقدراتهم الذهنية^(٧٦).

الفرضية الثانية: إن المعالجة المتعمقة أكثر فائدة من المعالجة الاستدلالية^(٧٧).

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

الفرضية الثالثة: يميل الأفراد إلى إقامة نوع من التوازن بين اقتصاد الجهد وتلبية دوافعهم^(٧٨).

الفرضية الرابعة: تؤدي المعالجة المتعمقة إلى تشكيل أحكام أكثر مثالية من المعالجة الاستدلالية^(٧٩).

الفرضية الخامسة: يحدث التناقض عندما تتعارض نتائج المعالجة المتعمقة مع نتائج المعالجة الاستدلالية، ويحدث التعزيز عندما تتزامن نتائج المعالجة المتعمقة مع نتائج المعالجة الاستدلالية، بينما يحدث التحيز عندما توجه المعالجة الاستدلالية المعالجة المتعمقة على نحو معين^(٨٠).

الفرضية السادسة: يتبنى الأفراد دوافع الدقة عندما يرغبون في تشكيل أحكاماً تتميز بالحيادية والدقة، أما الأفراد الذين لديهم دافع الدفاع يسعون للحفاظ والدفاع عن معتقداتهم واتجاهاتهم التي تكونت لديهم، بينما يتبنى الأفراد الدوافع الاجتماعية لتعزز وتشكيل معارف واتجاهات تلبى أهداف اجتماعية آنية^(٨١).

الفرضية السابعة: إن الاتجاهات الناتجة عن المعالجة المتعمقة بصفة عامة غالباً ما تتميز بأنها أكثر ثباتاً، وأكثر مقاومة للحجج المضادة، وأكثر تنبؤاً بالسلوك في المستقبل أكثر من المعالجة الاستدلالية؛ وهذا الاختلاف في الثبات، المقاومة، والتنبؤية للسلوك من المرجح أن ترجع إلى اختلاف في بنية تشكيل الاتجاهات^(٨٢).

- (1) Xin Robert Luo, Wei Zhang, Stephen Burd & Alessandro Seazzu. (2013). Investigating phishing victimization with the Heuristic-Systematic Model: A theoretical framework and an exploration. **Computers & Security**, 38, p29. Available online at www.sciencedirect.com
- (2) Cindy D. Kam. **Op. Cit.** p164
- (3) Shelly Chaiken, Kimberly L. Duckworth & Peter Darke. (1999). When parsimony fails. **Psychological Inquiry**, 10(2). p118
- (4) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. The heuristic-systematic model of social information processing. In James price Dillard & Michael PFau (Eds.). **The persuasion handbook: developments in theory and practice.** (California: sage publications, 2002). P196
- (5) Paul Aumer-Ryan. (2009). Information triage: Factors affecting credibility judgments of web-based resources. **Technical Committee on Digital Libraries**, 5(3). Available online at www.leeec-tcdl.org.
- (6) Zhiming Liu, Lu Liu & Hong Li. (2012). Determinants of information retweeting in microblogging. **Internet Research**, 22(4). P447
- (7) D. Eric Boyd, Kenneth D. Bahn. (2009). When do large product assortments benefit consumers? An information processing perspective. **Journal of Retailing**, 85(3). P290
- (8) Joseph F. Brazel, Christopher P. Agoglia & Richard C. Hatfield. (2004). Electronic versus face to face review: the effects of alternative forms of review on auditors' performance. **The Accounting Review**, 79(4). p952
- (9) Shelly Chaiken, Kimberly L. Duckworth & Peter Darke. (1999). When parsimony fails. **psychological Inquiry**, 10(2). p119
- (10) Robert J. Griffin, Kurt Neuwirth, James Giese & Sharon Dunwoody. (2002). Linking the heuristic-systematic model and depth of processing. **Communication Research**, 29(6). Pp706-707
- (11) Yolanda YY. Chan and E. W. T. Ngai. (2011). Conceptualizing electronic word of mouth activity: an input-process-output perspective. **Marketing Intelligence & Planning**, 29(5). p500
- (12) Kenneth S. Bordens, Irwin A. Horowitz. **Social Psychology.** (New York: psychology press, 2012, 2nd edit). P215

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

- (13) Paul Aumer-Ryan. Information triage: factors affecting credibility judgments of web-based resources. **Technical Committee on Digital Libraries**, 5(3), 2009. Available online at www.leeec-tcdl.org.
- (14) Stephanie Watts and George Wyner. (2011). Designing and theorizing the adoption of mobile technology-mediated ethical consumption tools. **Information Technology & People**, 24(3). pp261-262
- (15) Yolanda YY. Chan and E. W. T. Ngai. **Op. Cit.** p500
- (16) Shelly Chaiken, Kimberly L. Duckworth & Peter Darke. **Op. Cit.** P121
- (17) Goh Say Leng, Suddin Lada, Mohdzulki Muhammad, Agasri, HJag Ibrahim, Amboala, Tamrin. An Exploration of Social Networking Sites (SNS) Adoption in Malaysia Using Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB) And Intrinsic Motivation. **Journal of Internet Banking and Commerce**. August 2011, Vol.16, No.2. P5
- (18) Serena Chen & shelly Chaiken. The heuristic-systematic model in its broader context. In Shelly Chaiken & Yaacov Trope (Eds.). **Dual-Process Theories in Social Psychology**. (New York: the Guilford press, 1999). p74. Available online at googlebooks.com
- (19) Mathieu Turgeon. Just thinking: attitude development, public opinion, and political representation. **Polite Behave**, 31. P356
- (20) Roy F. Baumeister & Kathleen D. Vohs. **Encyclopedia of Social Psychology**. Online pub. Date. October 03, 2007. Available online at sagepublications.com
- (21) Sook Lim. (2013). **Op. Cit.** p407
- (22) Mathieu Turgeon. **Op. Cit.** p356
- (23) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. (2010). A mixed methods approach to measuring depth of group information processing in the context of deliberative public involvement. **Journal of Mixed Methods Research**, 4(3), P225. Available online at sagepublications.com
- (24) Serena Chen & shelly Chaiken. **Op. Cit.** p74

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

- (25) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p225
- (26) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p197
- (27) Xin Robert Luo, Wei Zhang, Stephen Burd & Alessandro Seazzu. **Op. Cit.** p29
- (28) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p197
- (29) Shelly Chaiken. (1980). Heuristic versus Systematic Information Processing and the Use of Source versus Message Cues in Persuasion. **Journal of Personality & Social Psychology**, 39(5), pp752-766.
- (30) Serena Chen, Kimberly Duckworth & Shelly Chaiken. (1999). Motivated Heuristic and Systematic Processing. **Psychological Inquiry**, 10(1). p44
- (31) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p74
- (32) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p226
- (33) Shelly Chaiken, Kimberly L. Duckworth & Peter Darke. (1999). **Op. Cit.** p119
- (34) Michael Chattalas, Thomas Kramer & Hirokazu Takada. (2008). The impact of national stereotypes on the country of origin effect: a conceptual framework. **International Marketing Review**, 25(1). P66
- (35) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p226
- (36) Joan Meyers-Levy & Durairaj Maheswaran. (2004). Exploring message framing outcomes when systematic, heuristic, or both types of processing occur. **Journal of Consumer Psychology**, 14(1&2). P166
- (37) Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p754

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

- (38) Roger Giner-Sorolla, Shelly Chaiken & Stacey Lutz. (2002). Validity beliefs and ideology can influence legal case judgments differently. **Law & Human Behavior**, 26(5). p521
- (39) Serena Chen, Kimberly Duckworth & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p44.
- (40) Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p753
- (41) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p200
- (42) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p74
- (43) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** pp200-201
- (44) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p74
- (45) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p201
- (46) Robert J. Griffin, Kurt Neuwirth, James Giese & Sharon Dunwoody. (2002). Linking the heuristic-systematic model and depth of processing. **Communication Research**, 29(6). P706
- (47) John R. Sparks and Yue Pan. (2010). Ethical Judgments in Business Ethics Research: Definition, And Research Agenda. **Journal of Business Ethics**, 91(3). pp411-412
- (48) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p227
- (49) Porismita Borah. (2011). Seeking more information and conversations: influence of competitive frames and motivated processing. **Communication Research**, 38(3), pp303-325. available online at sagepub.com
- (50) Serena Chen, Kimberly Duckworth & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p45
- (51) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p77
- (52) Shelly Chaiken, Akiva Liberman & Alice H. Eagly. Heuristic and systematic processing within and beyond the persuasion context. In

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

- James S. Uleman & John A. Bargh (Eds.). **Unintended Thought**. (New York: Guilford press, 1989). P235
- (53) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p226
- (54) Shelly Chaiken, Akiva Liberman & Alice H. Eagly. **Op. Cit.** pp235-236
- (55) Serena Chen & shelly Chaiken. **Op. Cit.** pp77-78
- (56) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p202
- (57) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p78
- (58) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p227
- (59) Shelly Chaiken, Akiva Liberman & Alice H. Eagly. **Op. Cit.** p236
- (60) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p203
- (61) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p78
- (62) Icek Ajzen. (1999). Dual-mode processing in the pursuit of insight IS do vice. **Psychological Inquiry**, 10(2). P110
- (63) D. Eric Boyd, Kenneth D. Bahn. (2009). When do large product assortments benefit consumers? An information processing perspective. **Journal of Retailing**, 85(3). P290
- (64) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** p75
- (65) Erin Seekamp, Charles C. Harris, Troy E. Hall & Traci Y. Craig. **Op. Cit.** p227
- (66) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p204
- (67) L.J. Shrum. (1999). Television and persuasion: effects of the programs between the ads. **Psychology & Marketing**, 16(2). P130
- (68) Xin Robert Luo, Wei Zhang, Stephen Burd & Alessandro Seazzu. **Op. Cit.** p29

اتجاهات نظرية حديثة في تشكيل اتجاهات الرأي العام:
دراسة في إطار نموذج شيلي شاين (HSM)

- (69) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p203
- (70) Xin Robert Luo, Wei Zhang, Stephen Burd & Alessandro Seazzu. **Op. Cit.** p29
- (71) Serena Chen & Shelly Chaiken. **Op. Cit.** pp75-76
- (72) Xin Robert Luo, Wei Zhang, Stephen Burd & Alessandro Seazzu. **Op. Cit.** p29
- (73) Alexander Todorov, Shelly Chaiken & Marrlone D. Henderson. **Op. Cit.** p196
- (74) Shelly Chaiken. (1980). Heuristic versus Systematic Information Processing and the Use of Source versus Message Cues in Persuasion. **Journal of Personality & Social Psychology**, 39(5), pp 752-766
- (75) Robert J. Griffin, Kurt Neuwirth, James Giese & Sharon Dunwoody. **Op. Cit.** P707
- (76) Mathieu Turgeon. **Op. Cit.** p356
- (77) Shelly Chaiken, Akiva Liberman & Alice H. Eagly. **Op. Cit.** p218
- (78) Serena Chen & shelly Chaiken. **Op. Cit.** p74
- (79) Sook Lim. **Op. Cit.** pp407-408
- (80) Shelly Chaiken and Durairaj Maheswaran. (1994). Heuristic processing can bias systematic processing: effects of source credibility, argument ambiguity and task importance on attitude judgment. **Journal of Personality & Social Psychology**, 66(3). P461.
- (81) Kurt Neuwirth, Edward Frederick & Charles mayo. (2002). Person-effects and heuristic-systematic processing. **Communication Research**, 29(3). Pp322-324
- (82) Shelly Chaiken, Kimberly I. Duckworth & peter Darke. **Op. Cit.** p121