



توظيف هيئة صحة دبي لمنصة الإنستغرام للتوعية بجائحة كورونا: دراسة تحليلية

نصر الدين عبد القادر عثمان

أستاذ مشارك
كلية الإعلام - جامعة عجمان
n.ali@ajman.ac.ae

مصطفى حميد كاظم الطائي

أستاذ مشارك
كلية الإعلام - جامعة عجمان
m.kadhem@ajman.ac.ae

توظيف هيئة صحة دبي لمنصة الإنستغرام للتوعية بجائحة كورونا: دراسة تحليلية

مصطفى حميد كاظم الطائي، نصر الدين عبد القادر عثمان

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على القوالب والأشكال الفنية التي تنشر بها المضامين التوعوية في منصة إنستغرام، وتقصي أنواع المضامين الإرشادية والتوجيهية والتوعوية. وكانت هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي استخدمت المنهج الوصفي واعتمدت تحليل المضمون لتحليل عينة من المضامين الصحية على منصة الإنستغرام بهيئة صحة دبي، وتوصلت إلى نتائج منها: أن الأشكال الفنية المستخدمة بمنصة الإنستغرام كانت: التغريدة والبوستر ونص وصورة والفيديوهات القصيرة وشكلت نسبة (٩٢,١٦٪)، مقارنة بالأشكال التي تستخدمها وسائل الإعلام التقليدي التي لم تتجاوز نسبتها في المنصة (٧,٨٤٪)، أما الإجراءات الخاصة بالإرشاد فكانت بنسبة (١٧,٣٣٪) ثم جاءت الإجراءات الخاصة بتحديد مراكز استقبال الحالات الطارئة بنسبة (١٦,٦٦٪). ومخاطر استخدام الوصفات الخاصة بكورونا من دون استشارة الطبيب مثلت نسبة (٢٥,١٢٪)، وشكلت المضامين الخاصة برفع كفاءة الكوادر الطبية وفقاً للمعايير الدولية نسبة (١٦,٦٠٪). أما التعريف بالمرض والحث على أهمية انتظام التطعيم فكانت بنسبة (١٥,٥٨٪). والتوعية بأخطار نشر المعلومات الكاذبة التي تساهم في انتشار المرض (١٤,٠٧٪).

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمة؛ الفايروس؛ القوالب الفنية؛ الوقاية؛ مواقع التواصل الاجتماعي.

Analytic study of Dubai Health Authority utilises Instagram to make people aware of Corona Pandemic in analytic study

Mustafa Hamid Al-Taie, Nasreddin Abdel Qader Osman

Abstract

This study aims to shed light on the different tools and forms through which awareness-raising content is published on the Instagram platform. Specifically, it investigates the types of instructive, directive and awareness-raising content available on this platform. The study adopts a descriptive analytical approach, utilizing content analysis to examine a sample of health-related content on the Dubai Health Authority Instagram platform. The study yielded the following results: The most popular tool used on the Instagram platform included the tweets, posters, text, pictures, and short videos, constituting 92.16 %, In contrast, traditional media forms on the platform accounted for a mere 7.84%. Regarding guidance procedures, they made up 17.33%, followed by identification of emergency reception centers with 16.66%. The risks associated with using prescriptions for COVID-19 without consulting a doctor represented 25.12%, while content aimed at raising the efficiency of medical personnel in accordance with international standards represented 16.60%. Furthermore, content introducing the disease and emphasizing the importance of regular vaccination accounted for 15.58%. Lastly, content focusing on raising awareness about the dangers of spreading false information contributing to the disease's dissemination represented 14.07%.

Keywords: crisis management; virus; tools; protection; social media sites.

مقدمة

واجهت البشرية خلال المرحلة الحالية تحدياً مشتركاً للمجتمع الإنساني بأسره جراء ما بات يعرف «بجائحة كورونا» خاصة بعد أن أثبتت التجارب الواقعية أن مواجهة هذه الكارثة يعتمد على الوعي الجمعي والوقاية والحصول على استجابة سريعة بعيدة عن التضليل والتهويل، مما أدى إلى أن تمس الحاجة إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتفعيل دورها للحد من هذه الكارثة تمهيداً للقضاء عليها بشكل نهائي، وبعد أن تعاضمت أدوار مواقع التواصل الاجتماعي في مواجهة الأزمات الصحية، أصبح لزاماً على الباحثين المساهمة الجادة والفاعلة في دعم الجهود الدولية في هذا المجال عن طريق إجراء المزيد من البحوث والخروج بنتائج تدعم الجهود لإيقاف الوباء والحد من انتشاره ليعيش المجتمع الإنساني بأمن صحي.

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في ظهور أزمات متتالية دولية وإقليمية، سعت العديد من دول العالم إلى توظيف مخرجات العلم والتقنية لإدارة تلك الأزمات، ومواجهة المشكلات التي تهدد مستقبل البشرية، وكان من أحدثها وأخطرها «جائحة كورونا» فهل تمكنت هيئة صحة دبي من توظيف منصة الإنستغرام لمواجهة هذه الجائحة؟ باعتبارها المؤسسة الصحية الأكثر شهرة وأكثر مقدرة من حيث الإمكانيات المادية والفنية لتطبيق المعايير الصحية العالمية، وإدارة هذه الأزمة الصحية بطرق وأساليب متقدمة، سيما وأن المجتمعات الحديثة تشهد توسع في استخدام منصات التواصل الاجتماعي للتعبير عن الآراء والمواقف والموضوعات المتعلقة بالصحة العامة، حتى أصبحت هذه المواقع إحدى أدوات إدارة أزمة كورونا ومحاولات الحد من انتشارها في العديد من دول العالم المتقدمة والنامية، وتزايد هذا الدور بصورة كبيرة بعد إجراءات الحجر وحظر التجوال، الذي طبقت معظم دول العالم، فأصبحت هذه المنصات المتنفس الرئيسي للأفراد، ليس فقط كوسائل للتواصل والترفيه، وإنما وسائل للحوار والحصول على المعلومات المتعلقة بالجائحة وسبل الوقاية منها، وتطبيق منهجية العلاج وانتظام التطعيمات إضافة إلى مواجهة الشائعات والمعلومات المضللة وتصحيحها من قبل المتخصصين.

أهمية الدراسة

تتأتى أهمية هذه الدراسة من عنصرين هما: مخاطر الجائحة سرعة انتشار الفيروس وتطور سلالاته وتحوله إلى أزمة عالمية من جهة، وأهمية أدوار مواقع التواصل الاجتماعي بوصفها شبكة عالمية مؤثرة من جهة ثانية، وخاصة منصة الإنستغرام التي يتزايد أعداد متابعيها من الجمهور بمختلف أنحاء العالم، وسعي العديد من المؤسسات الصحية في العالم إلى توظيفها في أنشطتها الصحية للإرشاد والتوعية والتوجيه، إلا أنه على الرغم من مخاطر جائحة كورونا وأهمية مواقع التواصل في التوعية والتثقيف لمنع تطورها واستمرار انتشارها، لاحظ الباحثان

قلة الدراسات التي ربطت بين الإنستغرام كأحد مواقع التواصل الاجتماعي وسبل الوقاية من المرض، وإن الدراسات المتعلقة بالبحث لهذه المنصة لا تتناسب مع أهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به خلال هذه المرحلة التاريخية المهمة، لإيقاف زحف الشائعات والمعلومات المضللة متعددة المصادر، وإشاعة الوعي الصحي المتعلق بالجائحة، على الرغم من توحيد هذه المجتمعات في مواجهة هذا التهديد الدولي المشترك .

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على القوالب والأشكال الفنية التي تنشر بها المضامين التوعوية الخاصة بجائحة كورونا.
- الاطلاع على طبيعة المضامين المتعلقة بالخدمات الصحية التي تقدم للمصابين بكورونا من خلال منصة الإنستغرام.
- تقصي طبيعة وأنواع المضامين الإرشادية والتوجيهية في الإنستغرام لتوجيه وإرشاد المصابين بكورونا.
- تبيان نوع المضامين التوعوية المنشورة بمنصة الإنستغرام للوقاية من جائحة كورونا.
- توضيح مدى توظيف هيئة صحة دبي لمنصة لإنستغرام في التوعية الصحية للمواطنين والمقيمين.
- أدوار منصة إنستغرام لهيئة صحة دبي في التوعية بمخاطر نشر الشائعات والمعلومات المضللة.

أسئلة الدراسة

اعتمدت الدراسة أسلوب وضع التساؤلات لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك لأن تحقيق أهداف أي دراسة علمية، يعتمد أما على وضع افتراضات، أو تساؤلات أو كليهما. وذلك يعتمد على طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، لذلك اعتمدت هذه الدراسة على وضع التساؤلات الآتية (Winner&Joseph,1987,102):

- ماهي لغة المضامين الصحية التي تنشرها منصة الإنستغرام بهيئة صحة دبي للوقاية من كورونا؟
- هل منصة الإنستغرام بالهيئة ذكورية أم هناك مضامين للنساء والأطفال في المجتمع؟
- أشكال القوالب الفنية التي تستخدمها منصة الإنستغرام لنشر المضامين التوعوية للوقاية من كورونا؟
- نوعية الخدمات الصحية التي تعكسها المضامين المنشورة بمنصة الإنستغرام للوقاية من المرض؟
- ما طبيعة المضامين الصحية الإرشادية والتوجيهية للوقاية من الفيروس والحد من انتشاره؟
- ما هي أنواع المضامين التي تقدمها المنصة للتوعية الصحية والوقاية من جائحة كورونا؟
- هل كان لمنصة الإنستغرام في الهيئة دور في الحد من بث الشائعات المتعلقة بالجائحة وانتشارها؟

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتوصيف مشكلة الدراسة وبيان أهميتها والظواهر الناتجة عنها والبحث في أسبابها وآثارها، حيث يساعد هذا المنهج في وصف المشكلة الظواهر المعبرة عنها، بقصد التوصل إلى الأسباب والعوامل المتحركة فيها واستخلاص النتائج والتعميمات (حسن، ١٩٧١: ١٠). وتختلف البحوث الوصفية بحسب مستويات البحث من حيث العمق والشمولية فهناك بحوث تقف عند حد الوصف دون الخوض في الأسباب والمسببات، وهناك بحوث أخرى تتطلب التعمق في التحليل والاستنباط والاستنتاج وتعتمد إجراءاتها على الرصد والمتابعة الدقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية خلال مدة زمنية محددة أو على فترات زمنية متتابعة لتحليل المضامين المتعلقة بها، بهدف التوصل إلى نتائج قابلة للتعميم تسهم في فهم الواقع وعمليات تطويره (عليان، ٢٠٠٠: ٦٥).

أداة الدراسة

تم اعتماد تحليل المضمون أداة لجمع المعلومات المتعلقة بمشكلة الدراسة باعتباره الأداة الأكثر صلاحية لمسح وتحليل المضامين الصحية المنشورة بمنصة الإنستغرام بهيئة صحة دبي والخروج بنتائج وتوصيات لتحقيق أهداف الدراسة.

نوع الدراسة

تعد الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية حيث تم تطبيق المنهج الوصفي لتشخيص مشكلة الدراسة وتوصيف متغيراتها المتمثلة بمدى تأثير الإنستغرام كوسيلة اتصال رقمي، تسهم في نشر الوعي الصحي من خلال اعتبار منصة الإنستغرام متغيراً مستقلاً، والجمهور الذي يتأثر بما تنشره هذه الوسيلة متغيراً تابعاً، وأن تحليل المضامين المنشورة بمنصة الإنستغرام يعتمد على منهجية التحليل التي يتم بموجبها التوصل إلى نتائج علمية تحقق الأهداف المتعلقة بالدراسة.

الإطار النظري

استندت الدراسة إلى (نظرية الحتمية التقنية لمارshall ماكلوهان) الحتمية التقنية تعني من وجهة نظر صاحب النظرية: أن أصل كل تغير يحصل في المجتمع هو استجابة للتغيرات التي تحصل في الوسائل التقنية. وكان من أسباب توظيف هذه النظرية في الدراسة أن ماكلوهان هو أول من تنبأ «بالعصر الإلكتروني» الذي كان من أهم إنجازاته وسائل التواصل الاجتماعي ومنها الإنستغرام موضوع دراستنا هذه. إضافة إلى أن الحتمية التقنية اهتمت بتأثير تكنولوجيا وسائل الإعلام على مشاعر وأفكار وسلوك الأفراد، مما يؤكد صلاحيتها في التأثيرات الصحية على الأفراد في المجتمعات الحديثة، بقصد نشر الوعي الصحي المتعلق بجائحة كورونا وهو ما تهدف إليه دراستنا من خلال توظيف هيئة صحة دبي لمنصة الإنستغرام لإحداث تغيرات في الوعي والثقافة لدى الأفراد في المجتمع بكيفية الوقاية من الفيروس والحد من انتشاره، انطلاقاً من إيمان ماكلوهان بأن الاختراعات

التقنية المهمة هي التي تؤثر في التغير الاجتماعي. ويفترض في نظريته أن التحول الأساسي في التقنية يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس في التنظيم الاجتماعي فقط، وإنما في الحساسيات الإنسانية. ويضيف لا يمكن النظر إلى مضامين وسائل الإعلام بمعزل عن تقنية هذه الوسائل، لأن الكيفية التي تعرض بها هذه الوسائل موضوعاتها والجمهور الذي توجه له رسائلها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل (أبوسعيد، ٢٠١٧: ٣٧) واعتبر ماركس ماكلوهان أن وسائل الاتصال ساعدت على تشكيل المجتمعات متنبأً بالعصر الإلكتروني الذي نعيشه اليوم في ظل مواقع التواصل الرقمي، التي ارتبط الناس من خلالها بعلاقات الكترونية أضحت بديلاً عن العلاقات الاجتماعية التقليدية المباشرة للتفاعل والتزود بكل جديد، ولا بد أن نتوقف هنا لتأكيد أهمية وفاعلية وخطورة توظيف هذه النظرية في البيئة الافتراضية أثناء جائحة كورونا، لأن تشعب وتوسع وحساسية العلاقات الافتراضية في الشبكة الإلكترونية ممكن أن يكون وسيلة لنشر الشائعات والخوف والهلع الذي يفاقم الأزمة الصحية ويزيد من مخاطرها أن تركز منصات هذه الشبكة دون توظيف وسيطرة وتحكم، وممكن أن تكون وسيلة ناجحة ومؤثرة للحد من الشائعات ونشر الوعي الصحي الذي يحقق الوقاية الصحية إن تم توظيفها، والسيطرة على عملية التثقيف والتوجيه في منصاتنا، ومما يزيد من أهمية النظرية لهذه الدراسة تأكيد ماكلوهان أهمية الوسائل التقنية في عمليات التأثير حين يرى: بأن الوسيلة هي من يقوم بتشكيل عقلية المجتمعات وتحديد اتجاهاتها، مضيفاً أن النظام الاجتماعي يعتمد إلى حد كبير على طبيعة نظام وسائل الاتصال ومقدار تطوره، وأن التطور في تكنولوجيا الاتصال يجعل كافة التغيرات في المجتمع ممكنة (الطائي، ٢٠١٣: ٢٠٦). وانطلاقاً من هذه التصورات فإن إجابة استخدام منصات مواقع التواصل، والمقدرة على توظيفها كقنوات للتأثير والتأثر في إدارة الأزمات بمختلف أنواعها بمن فيها أزمة كورونا، يمكن القائمين على إدارتها من تحقيق نجاحات كبيرة

الدراسات السابقة

دراسة (بصفر، ٢٠٢١) «تصورات طلاب جامعة الملك عبد العزيز عن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل وعيهم عن جائحة» كورونا «: دراسة مسحية ٢٠٢١»، هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على آراء الطلبة الجامعيين حول دور وسائل التواصل الاجتماعي اتجاه تشكيل ثقافتهم في التوعية الإعلامية للتصدي لجائحة (كورونا). اعتمد الباحث على وضع تساؤلات لتحقيق أهداف دراسته الوصفية التي استندت إلى المسح الوصفي منهجاً لمسح عينة عمدية حصصية مقدارها ١٦٠٠ مفردة من كليات جامعة عبد العزيز. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي أشارت إلى: أن لوسائل التواصل الاجتماعي تأثيرات تثقيفية وتعليمية واضحة على المستخدمين أسهمت في وعي الشباب بجائحة كورونا وسبل الوقاية من آثارها الصحية. وأظهرت النتائج أن تأثيرات تويتر والواتساب كان أكثر من الفيس بوك والإنستغرام

من النتائج والاستنتاجات والتوصيات كان أهمها يفيد: بأن السلسلة المدمجة من التدابير الوقائية واستراتيجيات التدخل تعد من الطرق الوحيدة المفيدة للتحكم بالمرض وعدم انتشاره، وإن الاستخدام المفرط لمحتوى مواقع التواصل يمكن أن يكون مفيداً لكسب التعاطف والدعم العاطفي للأقران على الرغم من زيادة تأثيراته على الصحة العقلية، وتوصلوا إلى أنه لا توجد طريقة ثابتة للتخلص من الاضطرابات عندما يهاجم الفيروس البشر، وأوصى الباحثون مستخدمي مواقع التواصل بأخذ استراحة في استخدام هذه المواقع بين مدة وأخرى لتحسين صحتهم العقلية، كما أوصوا بالتقيد بإجراءات السلامة، لأن ذلك من شأنه أن يقلل من احتمالات المرض ويجنب الأفراد الآثار النفسية والعقلية .

وأشار (حسن، ٢٠٢١) إلى التعرف على سمات خطاب تعليقات مستخدمي صفحات وزارة التربية والتعليم المصرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن بعد. وتحليل هذه السمات وفقاً لنظرية المجال العام، كانت الدراسة وصفية استخدمت فيها الباحثة أداة المسح الإعلامي لمسح عينة من مضامين التعليقات للمستخدمين المنشورة خلال المدة من ١٧ أكتوبر ٢٠٢٠ إلى ١٧ نوفمبر من العام نفسه والبالغة (٤٠٨٣) تعليق طبقت عليها تحليل المضمون وتوصلت إلى عدد من النتائج: منها أن خطاب التعليقات ينتمي إلى المجال المصغر في البيئة التي أجريت فيها الدراسة، وإن مضامين النقاشات لم تؤدي إلى تطوير خطاب نقدي مبني على الحجج والبراهين، واتسمت بنية الخطاب للمستخدمين إزاء نظام التعليم عن بعد بالتنوع، ولم يكن هناك اهتمام جماعي بمتابعة صفحة الوزارة، حيث لم يتجاوز الاهتمام والتفاعل نسبة (٨٥،٠٪)، وانقسمت تعليقات المستخدمين حول نظام التعليم بين مؤيد وداعم ومحيد ورافض، واختلفت الأشكال الفنية للتعليقات بين تعليق بنص وصورة والإشارة إلى تعليقات الآخرين بالملصقات والأشكال والرسوم التعبيرية.

هدفت دراسة (عثمان؛ واحمد؛ وبني سعد؛ والجابري، ٢٠٢٠) إلى تحديد واقع استخدام الكيف لمواقع التواصل، وكان للدراسة أهداف فرعية تتعلق بأسباب استخدام الكيف لهذه المواقع والآثار المترتبة على هذا الاستخدام، والصعوبات التي تواجه الكيف عند الاستخدام والتوصل إلى مقترحات لدور الأخصائي الاجتماعي في توجيه ذوي الإعاقة البصرية بكيفية استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي. اعتمد الباحثون في دراستهم على التحليل الوصفي في المنهج الوصفي عن طريق حصر شامل لذوي الإعاقة البصرية من الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بمعهد عمر ابن الخطاب للمكفوفين والذين بلغ عددهم (٣٤) طالب من كلا الجنسين فضلاً عن إجراء مقابلة مع متخصص بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن أسباب استخدام المكفوفين لهذه المواقع كان للبحث عن فرص عمل، والاطلاع على الأنشطة التي تشبع اهتماماتهم وميولهم فضلاً عن سعيهم لإثبات ذاتهم بأنهم يستطيعون استخدام هذه المنصات مثل غيرهم، ومتابعة دروسهم عن طريق المشاركة في

اليوتيوب في مجال نقل المضامين بنصوص قصيرة، إلا أن شدة تأثير الإنستغرام في التوعية كانت قوية أكثر من الوسائل الأخرى في مجال نقل الأخبار المتعلقة بالجائحة.

دراسة (Yang, Li, and Butt , 2021) التي هدفت إلى تقييم جودة المعلومات الصحية في المواد التثقيفية المنشورة بمواقع التواصل الاجتماعي وشملت: استقصاء المواقف العامة، وتحديد المعلومات، وتقييم الصحة العقلية، واكتشاف حالات الإصابة بالمرض والتنبؤ بها، وتحليل استجابة الحكومات للوباء. حيث قام الباحثون بتحليل وتقييم جودة المعلومات الصحية في المواد التثقيفية المنشورة بمواقع التواصل الاجتماعي، وتوصلوا إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في نشر المعلومات الصحية ومعالجة المعلومات الخاطئة والمضللة، وإن المضامين التي تنشر على هذه المنصات، أضحت مادة للعديد من الدراسات التي أجراها الباحثون والمتخصصون في مختلف مجالات المعرفة. ونشرت نتائجها على مواقع التواصل الاجتماعي، وأفادت في اكتشاف المرض وسبل الوقاية منه، وتفسير المواقف والسلوكيات المرتبطة بالوباء، ومع استمرار الجائحة وتطور سلالات المرض ظهرت دراسات جادة لتحليل محتوى المضامين من الموضوعات والتغريدات المنشورة للخروج بنتائج واستنتاجات تخدم الوعي الصحي. كما تبين من النتائج إمكانية استخدام مواقع التواصل بشكل فعال لتوصيل المعلومات الصحية، التي تسهم في زيادة الوعي الصحي بالجائحة. وخلصت الدراسة إلى أن المراجعة المنهجية لما تم نشره وتحليله في المضامين التي شملتها الدراسة أن هناك ثلاثة مناهج رئيسية لتلك المعالجات هي: تقييم اهتمامات الناس بالمرض والعدوى الناتجة عنه، وتقييم دقة المعلومات الطبية المنشورة.

تناولت دراسة (Abbas, Dake, & Zhuhai, & Arash, 2021) إثبات دور مواقع التواصل الاجتماعي في الأزمة الصحية العالمية الناتجة عن جائحة كورونا، وتقصي أساليب نقلها للمعلومات الصحية المتعلقة بالجائحة، ومحاولة إثبات العلاقة بين فيروس المرض والضغط النفسية التي تتعرض لها المجتمعات. والتعرف على كيفية تثقيف الناس وتوعيتهم بالمخاطر الناتجة من تداول مواقع التواصل الاجتماعي للأخبار والمعلومات المضخمة المتعلقة بجائحة كورونا، استخدم الباحثون أسلوب تحليل المراجعات السردية للمضامين المنشورة على المنصات، بتطبيق منهج التدخلات غير الصيدلانية لتحديد فئات المضامين الخاضعة للتحليل التي تمثل آثار المضامين على الصحة العامة للمستخدمين مثل: القلق والاكتئاب والإجهاد. الناتجة عن نشر معلومات مضخمة عن الوباء وقد استرجعت هذه الدراسة (١١٠) من الاقتباسات في المقالات المنشورة استبعد منها (٤٢) مقالاً لأنها تعاملت مع موضوعات أخرى بعيدة عن موضوع الدراسة، كما استخدمت الدراسة مجموعة من البيانات الصحية التي كان مصدرها منظمة الصحة العالمية وجامعة Hopkins وأنظمة المستشفيات العامة التابعة إلى وزارة الصحة الباكستانية، وتوصلت الدراسة إلى عدد

الاجتماعي المتاحة في التوعية بجائحة كورونا، فضلاً عن عدم وجود استراتيجية صحية وطنية متماسكة يمكن من خلالها توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية. كما أوضحت الدراسة ضعف استخدام المدن الطبية والمستشفيات الحكومية المنظومة الاتصالية الحديثة للتوعية والتواصل مع المجتمع المحلي.

فيما سعت دراسة (الشهري، ٢٠١٣) لتحقيق أهداف تتعلق بدوافع الاشتراك بمواقع التواصل وعلاقتها بمتغيرات العمر والسنة الدراسية وعدد ساعات الاستخدام وطرقه، والتعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية بهذه المواقع وعلاقتها بمتغيرات العمر والسنة الدراسية وساعات الاستخدام وطرقه، فضلاً عن الكشف عن الآثار الإيجابية والسلبية للشبكات الإلكترونية وفقاً لخصائص العمر والسنة الدراسية وطبيعة الاستخدام وطرقه. اعتمدت الباحثة المسح الاجتماعي منهجاً لدراساتها من خلال تطبيق الاستبانة على عينة من (١٥٠) طالبة جامعية تم اختيارهن بطريقة عشوائية وتوصلت إلى عدد من النتائج كان من بينها: أن الفئة العمرية (٢٠-٢٣) سنة شكلت نسبة (٦٨,٧٪) من العينة وأن (٣٨,٧٪) منهن في السنة الجامعية الرابعة، وكان (٧٨٪) غير متزوجات، وأظهرت النتائج أن (٤٨٪) من العينة يفضلن الفيس بوك وتويتر وان أغلب أفراد العينة يفضلن الفترة المسائية في المتابعة بمعدل ساعتين في اليوم، وانحصرت دوافع المشاهدة في التسوق ومتابعة المشاهير والتعرف على ثقافات الشعوب، وتجديد التواصل مع الأقرباء والأصدقاء، وانهم يرفضون البحث عن شريك حياة من خلال مواقع التواصل. وكان من بين أهم الآثار السلبية لاستخدام مواقع التواصل الإجهاد وضعف التفاعل مع الأسرة.

التعليق والتعليق على الدراسات السابقة: يمكن التعليق على الدراسات السابقة من خلال المحاور الآتية:

من حيث موضوع الدراسة: تناولت الدراسات السابقة التي اطلعنا عليها موضوعات مختلفة عربية وأجنبية تم اختيار الأكثر قرباً من موضوع الدراسة الحالية، وجدنا منها من حدد موضوعه بتساؤل عما أخبرتنا به مواقع التواصل عن فايروس كورونا كدراسة Helen Chen and others ومنها من تناول استخدام ذوي الإعاقة لمواقع التواصل مثل دراسة الصوفي عثمان عبد الرحمن، أو الإعلام الصحي وإدارة أزمة كوفيد ١٩ التي تناولها خيرة محمدي، وبحث إحدى الدراسات في دور مواقع التواصل في ظهور الأزمة الصحية العالمية كما في الدراسة التي تبناها كل من Dank Wong وجعفر عباس، وتناول الفرع خالد الفصيل استخدام المستشفيات السعودية في الرياض لمواقع التواصل الاجتماعي التي تناولها الباحث بصفر والشهري حنان، ولم نجد من قام بدراسة تحليلية لعينة من المنشورات والمضامين الصحية لجائحة كورونا بمنصة الإنستغرام في هيئة صحة دبي.

من حيث الأهداف: ارتبطت أهداف الدراسات السابقة بموضوعات تلك الدراسات، فذهب بعضها إلى تقصي دور الإعلام الصحي في الوعي الصحي بشمولية ومنها من ربط أهدافه بإدارة أزمة

مجموعات على الواسب تجمعهم أهداف مشتركة في متابعة التكاليف المدرسية والاطلاع على الموضوعات الجديدة التي يتداولها المستخدمين لهذه الشبكة، فضلاً عن تبادل المعلومات والأفكار مع آخرين. أما الصعوبات التي واجهت المستخدمين لهذه المنصات تمثلت بالشعور بالتعب والإرهاق والتوتر، نتيجة المراقبة المستمرة على المتابعة. وأوصت الدراسة بضرورة وجود مرشد توعوي تعليمي يساهم برفع مستوى وعي ذوي الإعاقة البصرية ويساعدهم في استخدام مواقع التواصل وتشجيع ذوي الإعاقة على تكوين فرق خاصة بهم على مواقع التواصل.

واستهدفت دراسة (على، ٢٠٢٠) التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الثقافة الصحية، ومعرفة مساوئ الإعلام الجديد من وجهة نظر الشباب وأهم الموضوعات التي يعتبرها الشباب مصدر لمعلوماتهم عن الجائحة وأهم المصادر التي اعتمدوا عليها في متابعة الجائحة، فضلاً عن البحث في الفروق الفردية بين الجنسين في مستوى الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي. اعتمد الباحث على منهج المسح الوصفي لمسح عينة من الشباب السعودي الذي يستخدم مواقع التواصل في الحصول على المعلومات، معتمداً على عينة مقدارها ٣٥٠ مبحوث صممت لهم استبانة إلكترونية وتوصل الباحث إلى نتائج كان من بينها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في دوافع التعرض لمواقع التواصل الاجتماعي. كما بينت النتائج وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية بين المقيمين في المدينة والمقيمين في القرية في دوافع التعرض لهذه الوسائل. وتبين من نتائج الدراسة أيضاً أن المتابعات تركزت حول الإحصائيات الرسمية عن أعداد الإصابات والتماثل للشفاء والوفيات، كما شملت متابعات الجمهور لأعراض المرض وطرق الوقاية والإرشاد الصحي ولم يتناول الباحث مقارنة بين منصات مواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة أي المنصات أكثر تأثيراً في الجمهور، كما لم يتناول في الدراسة الأساليب والقوالب الفنية المستخدمة في تلك الوسائل لمعرفة أيها أكبر تأثيراً في نشر الثقافة الصحية وهو ما ميز دراستنا عن هذه الدراسة.

دراسة (الفرم، ٢٠١٦) هدفت إلى التعرف على مستوى استخدام المدن الطبية والمستشفيات بمدينة الرياض في السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي، وتقييم مستوى مشاركة المستشفيات الحكومية في برامج التوعية الصحية باستخدام مواقع التواصل للوقاية من كورونا في المملكة. كانت الدراسة وصفية، استخدم الباحث المنهج الوصفي لمسح المنصات الإلكترونية في المدن الطبية والمستشفيات في الرياض باعتبارها تمثل مجتمع البحث، سحب منها خمس مستشفيات ومراكز طبية عينة لدراسته، توصل الباحث إلى عدد من النتائج كان من أهمها: رغم أهمية مواقع التواصل الاجتماعي فإن ٧٣٪ من المدن الطبية والمستشفيات بمدينة الرياض لا تمتلك منصات لمواقع التواصل الاجتماعي لاستخدامها في التوعية الصحية، وبينت الدراسة أن ٦٠٪ من المدن الطبية والمستشفيات لا تستخدم شبكات مواقع التواصل

بتفاصيل مواقع التواصل التي تتوسع وتنشطر باستمرار وعدم تحديد منصة معينة سوف لن يفضي إلى نتائج تتسم بالدقة والمصداقية.

استندت معظم الدراسات إلى النظريات التقليدية المتعلقة بدراسة الجمهور أو بيئة عمل وسائل الإعلام مثل نظرية المجال التي تعد من النظريات السياسية التي تهتم في السلطة والمال والظروف التي سادت أوروبا وخاصة ألمانيا في العقود الماضية أو نظرية بناء المعنى التي تركز على الرسالة دون الوسيلة، أو نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام التي تتطلب أن يكون الاعتماد متبادلاً بين الجمهور والوسيلة. بينما اهتمت دراستنا بنظرية الحتمية التقنية Mar-shall McLuhan، تلك النظرية التي سادت الأوساط الإعلامية في مطلع السبعينات من القرن الماضي حيث ركزت نظرية الحتمية في التأكيد على أهمية الوسيلة ودورها في الوصول إلى الجمهور والتأثير فيه. مما يجعلها أكثر صلاحية في نشر الوعي الصحي بجائحة كورونا. وتأسيساً على ما تقدم استفادت دراستنا بتدعيم الإطار النظري واختلفت في طريقة عرض الموضوعات النظرية ومناقشتها. كما استفادت الدراسة من آليات إعداد أداة الدراسة واختلفت في تصميم الدراسة وأساليب معالجة البيانات واستخلاص النتائج.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

وسائل الإعلام الرقمي: هي وسائل الكترونية تتم عن طريق ربط الأجهزة المحمولة بالإنترنت لإنتاج المحتوى الرقمي ونشره: كالصور والألعاب ومقاطع الفيديو وغيرها. حيص تطورت الرقمنة الاتصالية فاجتازت الحدود وكونت جمهور رقمي يمتلك مهارات صناعة المحتوى ونشره. (Demuyakor, 2020:95) وهناك من أطلق على الأنترنت بعد احتضانه للرقمية بأنترنت الأشياء في إشارة إلى علاقة الأنترنت بالحوسبة، وذلك من خلال المقدرة على التنظيم التقائي ومشاركة المعلومات والبيانات والتفاعلية التي تعد من أهم سمات الإعلام الرقمي (Sudarshan, BAJPAI, 2019:120) المنصة: يعرف علماء إدارة الابتكار الصناعي المنصة بأنها "نواة مستقرة ومحيط متغير" (Baldwin, Woodard, 2009:19) غير أن هذا التصور للمنصات يمنح فرصاً للتطوير والابتكار في نظام الوحدات ووفقاً لهذا التصور يمكن تصنيف المنصات إلى منصات داخلية تتيح إمكانية إعادة تركيب الوحدات الفرعية، وأخرى خارجية لتنسيق عملية التوريد للموردين الخارجيين، وقد أصبحت المنصات أدوات لتطوير الصناعات، لأنها تحصل في كل الاكتشافات الجديدة في نظم المعلومات والمنصات الرقمية (Mark de Reuver; others, 2017:126-128)

مواقع التواصل الاجتماعي: هي المواقع التي تعتمد على شبكة الإنترنت لتسهيل التواصل بين المستخدمين وتبادل المعلومات فيما بينهم من خلال أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، وهناك من يرى بأنها مواقع الكترونية تعبر عن مجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من التشارك بالأفكار والاهتمامات وتكوين صداقات جديدة (بسيوني، الشوربجي، وبوعزة، ٢٠٢٠: ١١٥).

كوفيد-١٩، وهناك من ركز أهدافه في كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لإشاعة الوعي الصحي، وذهب آخرون إلى دراسة الآثار والتداعيات للاستخدام الخاطئ لمواقع التواصل الاجتماعي في حين ركزت دراستنا على استخدام تحليل المضمون لتحليل عينة من المضامين الصحية للجائحة في منصة الإنستغرام بهيئة صحة دبي مما يجعل دراستنا أكثر دقة في تحديد الأهداف وتركيزها على تحليل المضامين الصحية بمنصة واحدة من منصات مواقع التواصل الاجتماعي .

من حيث المنهجية: أهم يمكن الإشارة إليه عند مناقشة الدراسات السابقة أن غالبيتها اعتمدت على مسح عينات من الجمهور باستخدام أداة الاستبانة، واتجه بعضها إلى تحليل معلومات وبيانات لدراسات سابقة واستنباط نتائج واستنتاجات تتعلق بتحقيق الأهداف التي وضعتها، وقليل من تلك الدراسات التي اطلعنا عليها تناول تحليل المضمون باعتباره الأداة الأكثر صلاحية لبحوث الإعلام من منطلق أن تحليل المضمون يمكن الباحث من مسح واستنطاق المضامين المقروءة والمسموعة والمرئية وتحليل العلاقة بين متغيراتها بقصد التوصل إلى نتائج واستنتاجات تسهم في إيجاد حلول للمشكلات الإعلامية، وهذا ما يميز دراستنا عن تلك الدراسات، ذلك أن التعامل مع النصوص التي تتناولها منصات التواصل الاجتماعي يمكن الباحثين من التوصل إلى نتائج بدرجة أكثر موضوعية من البحوث التي تتناول مسح عينات من الجمهور التي غالباً ما يشوبها التحيز وعدم إعطاء بيانات صريحة ودقيقة خاصة في المجتمعات النامية.

من حيث النتائج: توصلت الدراسات السابقة إلى نتائج تختلف في مخرجاتها عن النتائج التي توصلنا إليها والموضحة في دراستنا مع التوصيات، حيث ركزت نتائج تلك الدراسات على خلاصات تتعلق بالمعالجات المرتبطة بالوباء ونتائج واستنتاجات تتعلق بسبل تعامل المكفوفين لمواقع التواصل وتشخيص الصعوبات التي تواجههم في حين ذهبت إحدى هذه الدراسات إلى نتائج تفيد بأن السلسلة المدمجة من التدابير الوقائية واستراتيجيات التدخل تعد من الطرق الوحيدة المفيدة للتحكم بالمرض وعدم انتشاره. وأكد الفرع في دراسته على عدم امتلاك بعض المستشفيات السعودية في الرياض لمواقع التواصل وأن المستشفيات التي امتلكت هذه الوسائل لم تستخدمها في التوعية الصحية لمواجهة جائحة كورونا. وذهبت دراسة الشهري وبصفر وعلي فودة إلى استخدام المنهج الوصفي لمسح عينات من الجمهور لمعرفة دور مواقع التواصل في الوعي الصحي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في المجالات الآتية: الإحاطة بمشكلة الدراسة وتحديد موضوعها حيث اهتمت جميع الدراسات السابقة بمواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام، بينما ركزت دراستنا على توظيف هيئة صحة دبي للإنستغرام في التوعية الصحية المتعلقة بكورونا، إذ ينعكس تحديد موضوع الدراسة على دقة النتائج لأن محاولة بعض الدراسات الخوض

دور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية بجائحة كورونا

تأتي أهمية الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في التأثير على المتابعين لهذه الوسائل لا يمكن إنكاره أو التقليل من أهميته، وقد أكدت منظمة الصحة العالمية على أن انتشار المعلومات المضللة المتعلقة بجائحة كورونا والتي يتم تضخيمها على المنصات الرقمية لا يقل أهمية عن المرض نفسه، لأنه يمثل تهديداً للصحة العامة على المستوى العالمي، وإن هذا التهديد لا يقل خطورة من الفيروس نفسه. ففي الوقت الذي يكون بإمكان هذه الوسائل الرقمية القيام بالتوعية ونشر الطمأنينة بين الناس، يسعى بعض من يستخدمها إلى تقويض الاستجابة العالمية عن طريق عدم التقيد بالإجراءات ونشر الشائعات التي من شأنها أن تفاقم الأزمة الصحية. سيما وإن هذه المنصات الرقمية أضحت أدوات بيد الشباب الذين يصبح بالإمكان توجيههم للتعاون والمشاركة الجماعية في تحمل المسؤولية للوقوف ضد هذا الوباء وتداعياته على المجتمع الدولي بأسره (World Health Organization, 2021:1).

ولم يقتصر تشخيص أهمية أدوار مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات على منظمة الصحة العالمية، وإنما أكدته نتائج العديد من الدراسات التي أجريت على منصات مواقع التواصل الاجتماعي، مما يستدعي من الحكومات والمؤسسات الدولية المختلفة التعاون مع منظمة الصحة العالمية، لتشكيل هيئات محلية وإقليمية ودولية تستقطب الشباب وتسهم في إعدادهم وتأهيلهم وتوظيفهم في هذه المنصات لإدارة الأزمات وإشاعة الوعي الصحي ودعم أنشطة المنظمات والهيئات الحكومية في هذا المجال من أجل الأمن الصحي العالمي.

مواقع التواصل الاجتماعي ونشر الخوف بجائحة كورونا: كان من معالم الواقع الجديد الذي أفرزته جائحة كورونا بمختلف أنحاء العالم (التوحد والتعاون) وكان لمواقع التواصل الاجتماعي دور كبير في رسم معالم هذا الواقع، عن طريق التخفيف من آثار القطيعة وأزمة عدم التواصل بين المصابين وغيرهم، إلا أنها مارست أدوار سلبية من خلال الفبركة ونشر الشائعات لبث الخوف في نفوس الناس عن قصد أو غير قصد، وهو ما دفع موقع تويتر إلى « حظر المحتوى المضلل » المتعلق بالوباء. وجاء ذلك الحظر متزامناً مع إعلان كل من Facebook, Google and Microsoft بأنهم سيقفوا مع الحكومات لمحاربة المعلومات المضللة. وجاء في البيان المشترك لهذه المنصات « نحن نساعد ملايين الناس على أن تتواصل مع بعضها، إلا أننا نحارب معاً الأخبار الزائفة والمعلومات المضللة حول الفيروس، وننشر على منصاتنا المضامين الصادرة من السلطات المعنية، ونشارك التحديثات المهمة بالتنسيق مع وكالات الرعاية الصحية الحكومية حول العالم» جاء ذلك في مقال تحت عنوان: هل ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في نشر الذعر والخوف؟ نشرته B.B.C.NWS عربية بموقعها في ٢٩- مارس ٢٠٢٠، واستغل البعض منصات التواصل في الترويج لأدوية

ووصفات زائفة لمعالجة كورونا، لذلك سعت العديد من الحكومات العربية إلى محاربة الشائعات الزائفة والأخبار المضللة المتعلقة بالجائحة، أن ظروف الحجر الصحي والمبالغة في بعض الإجراءات الصحية أسهم في تسرب حالة الخوف واليأس في نفوس الكثيرين في نفوس الكثير من الناس (Nick Bryant, 2020: 1) ولم يكن اهتمام مواقع التواصل الاجتماعي بجائحة كورونا مقتصرًا على بلد دون آخر سواء كانت هذه البلدان متقدمة أو نامية عربية أو أجنبية، لهذه الأسباب اهتمت العديد من الدراسات بهذا الموضوع. فقد أشارت دراسة البروفيسور هيلين تشين، وآخرين إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في نشر المعلومات الصحية والتعامل مع المعلومات الخاطئة والمضللة وتحللها وتصحيح المضامين المضللة. وتأسيساً على ما تقدم خضعت العديد من المضامين المنشورة بمنصات مواقع التواصل إلى دراسات وبحوث متعددة الاتجاهات استهدفت ما ينشر على المنصات بشبكة الأنترنت بالنقد والتحليل وخرجت بنتائج انعكست على العديد من الإجراءات التي قامت باتخاذها الحكومات لمواجهة الجائحة (Chen .H and others,2021:194)

دور المؤثرين الاجتماعيين في التوعية الصحية بجائحة كورونا:

جاء في تغريده على الإنستغرام أن شباب الألفية الثالثة لهم دور مؤثر في مواجهة التحديات التي فرضتها الأزمة الصحية العالمية، بعد أن انضم مستخدمو الإنستغرام إلى العديد من المستخدمين والناشطين على منصات مواقع التواصل الاجتماعي لمواجهة فايروس كورونا والحد من انتشاره في الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها، وقد راهن بعض المسؤولين على أن جيل الألفية سيساعدون في إيقاف زحف المرض في مختلف أنحاء العالم، ولكن على الرغم من مساهمة العديد من الشباب الناشطين في حملات التوعية بهذه الجائحة العالمية جنباً إلى جنب مع وكالات التسويق المؤثر في الولايات المتحدة الأمريكية إلا أن هناك انتقادات أثرت ضد العديد من المؤثرين على مواقع التواصل وخاصة الإنستغرام بسبب منشورات تظهر بين فترة زمنية وأخرى تبين أن هؤلاء المؤثرين لا يأخذون هذه الحملات وممارساتها على محمل الجد، وعلى الرغم من ذلك اعتبرهم البعض بأنهم مفتاح الحل لوقف انتشار كورونا. لذلك تبذل وكالات التسويق المؤثر في لوس أنجلوس جهوداً كبيرة لاستخدام المؤثرين على مواقع التواصل في حملاتها ضد المرض. وكان لشركة Xomad دور كبير في التعاون مع الحكومة في بنغلادش لعمل شراكة مع المؤثرين المحليين لإنشاء مجلس المرشد الاجتماعي، الذي تألف من ٢٠٠ عضو مؤثر وهناك خطط لزيادة إعداده إلى ٥٠٠ عضو من المؤثرين الاجتماعيين، الذين يعملون كقناة للحكومة في نشر المعلومات المتعلقة بالمرض ويطلعون بأدوار كان من أهمها إخبار الحكومة بالمخاوف والأخبار المزيفة التي يتداولها الجمهور. وأخبر السيد بيري مدير هذا المشروع شبكة سي أن بي سي أن الشراكة الأمريكية مع بنغلاديش والممولة من "National Bank Limited" وهو أقدم بنك لتمويل المؤثرين

معامل الثبات بين التحليلين بطريقة الاتساق الداخلي الفا كرونباخ باعتبارها من أكثر المعايير ثقة واستخدام في العلوم الاجتماعية والإنسانية فكانت نسبة الثبات ٨٧٪. وهي نسبة ثبات تؤهل الأداة للتطبيق على العينة (دليو ٢٠١٥)

تحليل المضامين الصحية المنشورة بمنصة الإنستغرام واستخلاص النتائج:

جدول (١): يوضح فئة لغة المنشور
بمنصة الإنستغرام بهيئة صحة دبي

ت	وحدات لغة المنشور	التكرارات	النسبة المئوية
١	العربية الفصحى	١٦٨	٣٢,١٢٪
٢	اللهجة العامية	١٣٥	٢٥,٨١٪
٣	لغة إنجليزية	٢٢٠	٤٢,٠٦٪
	المجموع	٥٢٣	١٠٠٪

أوضحت نتائج الجدول (١) المتعلق بفئة لغة المنشور في منصة الإنستغرام أن (٤٢,٠٦٪) من المنشورات كانت باللغة الإنجليزية مقابل (٣٢,١٢٪) باللغة العربية الفصحى و(٢٥,٨١٪) باللهجة العربية العامية وان أغلب ما كتب بالعامية كان عبارة عن تغريدات وتعليقات لمرتادي المنصة، أما اقتراب المضامين المنشورة باللغة الإنجليزية من حوالي نصف العينة كان بسبب الوافدين الأجانب الذين يتواجدون بأعداد كبيرة بدولة الإمارات باعتبارها مركزاً اقتصادياً كبيراً في المنطقة يجذب الباحثين عن العمل من كل مكان في العالم وتشير التقديرات الإحصائية إلى تواجد أكثر من (٢٠٠) جنسية في الإمارات وفدوا إليها من مختلف أنحاء العالم. لذلك وجدنا أن معظم المنشورات باللغة العربية يقابلها منشورات مترجمة باللغة الإنجليزية لتعميم الوعي على أفراد المجتمع بمختلف أجناسهم وعدم الاقتصار على المواطن الإماراتي أو العربي.

جدول (٢): يوضح فئة جنس المضمون المنشور بمنصة الإنستغرام

ت	وحدات جنس المضمون	التكرارات	النسبة المئوية
١	ذكور	٢٢١	٤٢,٢٦٪
٢	إناث	٢١٦	٤١,٣٠٪
٣	أطفال	٨٦	١٦,٤٤٪
	المجموع	٥٢٣	١٠٠٪

يبين الجدول (٢) أن هناك فارق بسيط بين مضامين الذكور والإناث في متغير نوع جنس المضمون بمنصة الإنستغرام يميل لصالح الذكور بفارق بسيط حيث بلغت نسبة مضامين الذكور (٤٢,٢٦٪) مقارنة بالإناث (٤١,٣٠٪) مما يعني أن المضامين فيها نسبة الجنس متوازنة للمشاركين في المنصة، وأن حجم المضامين للذكور لا يختلف عن الإناث في تفاعلهم مع جائحة كورونا، سواء كان ذلك في التغريدات أو التعليقات أو المساهمة في البوسترات والفيديوهات والموضوعات التي تنشر في المنصة، أما الأطفال

الذين لديهم من ٥٠٠٠ إلى ٢٥٠٠٠٠ متابع لاستخدام نفوذهم برفع مستويات الوعي بهدف الوقاية من جائحة كوفيد١٩ (Stephen, 2020).

الإطار التطبيقي (تحليل المضمون)

مجتمع الدراسة: يوصف مجتمع الدراسة بدراسات تحليل المضمون بالإطار الذي يشتمل على المضامين المقروءة أو المسموعة أو المرئية التي تجرى عليها الدراسة، سواء كان ذلك بالمسح الشامل لتلك المضامين إذا كان الإطار محدود الحجم ويقع ضمن إمكانيات الباحث أو فريق البحث، أو يتم الاعتماد على العينات العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة في المضامين الواسعة والكبيرة، ووفقاً لهذا التوصيف فإن مجتمع الدراسة يشتمل على ما تم نشره من مضامين تكونت من موضوعات وتغريدات وبوسترات وصور وفيديوهات صحية في منصة الإنستغرام بموقع الهيئة العامة لصحة دبي خلال العام ٢٠٢١. وبذلك فأن هذه المنشورات وإطارها الزمني الذي شمل مسح مضامين ثلاثة أشهر شكلت مجتمع الدراسة.

عينة الدراسة: العينة نموذج ممثل لمجتمع الدراسة يسحب منه بإحدى الطرق المنهجية لكي يمثلته. وعلى الرغم من وجود طرق متعددة لحساب حجم عينة الدراسة، إلا أنه في دراسات تحليل المضمون يصعب تطبيق العديد من تلك الطرق لحساب حجم العينة (عبيدات، ٢٠٠٠: ١٠٥) وذلك لحدائق الإعلام كمجال تخصصي وحدائق تحليل المضمون كمنهجية مقارنة بالمنهج والأدوات المستخدمة في العلوم الاجتماعية.

وتجنباً للخوض في تفاصيل الجدول المتعلق بمنهجية تحليل المضمون ذهب الباحثان إلى اعتبار زمن شروع هيئة صحة دبي بالحملة التوعوية الصحية التي نظمتها لتعبئة جمهور دولة الإمارات العربية المتحدة لحثهم على التوجه نحو المراكز الصحية لأخذ الجرعة الثالثة من لقاح كورونا شكل إطار زمني للعينة، وتم اختيار أسلوب العينة العمدية لمسح المضامين الصحية المنشورة على منصة الإنستغرام ابتداءً من ١ - ٧ - لغاية ٣٠ - ٩ - ٢٠٢١ وشملت (٥٢٣) منشور بأشكال وقوالب فنية مختلفة وكان الهدف من المسح الشامل لمضامين الأشهر الثلاث الحصول على نتائج أكثر دقة وموضوعية.

صدق أداة التحليل: بعد تصميم أداة تحليل المضمون بفئاتها ووحداتها تم عرضها على ثمانية من المحكمين لقياس صدق أداة المحتوى، وتمت معالجة إجابات المحكمين باستخدام معادلة «لا وش» التي تقيس الفروق بين إجابات المحكمين وفقاً لمحاوَر أداة تحليل المحتوى فظهرت نسبة الصدق (٧٦٪) وهي نسبة تجاوزت ٦٠٪ التي تمثل الحد الأدنى للقبول وفقاً لمؤشرات هذا المقياس مما يؤهل أداة المحتوى للتطبيق على العينة (Taherdoost, 2016: 3).

ثبات أداة التحليل: لقياس ثبات أداة تحليل المحتوى تم سحب عينة عشوائية من المحتوى مقدارها ١٠٪ من العينة وزعت على باحثين اثنين قاما بالتحليل كلاً على حدة في وقت واحد وتم احتساب

وكتبت باللغتين العربية والإنجليزية. وتعود أسباب ارتفاع نسبة هذا الشكل الفني إلى سهولة إنتاجه وتعدد أشكاله ودوره الإرشادي والتوجيهي والتوضيحي.

أما المنشورات التي تحمل نص مع صورة فجاءت بالمرتبة الثالثة بنسبة (١٨,٥٥٪) من العينة وتعود أسباب ارتفاع نسبة هذا الشكل أيضاً، لإدراك الناشرين بأهمية الصورة في إيضاح النص وتفسيره، ثم انخفضت نسب أشكال المضامين الأخرى بفوارق واضحة لأسباب مختلفة حيث جاءت برامج الفيديو بالمرتبة الرابعة بنسبة (٥,٧٣٪) وكان من أسباب انخفاض نسبة الفيديو في منشورات الإنستغرام ضمن العينة التكلفة العالية والمستلزمات الفنية والتقنية التي تتطلبها صناعة إنتاج الفيديو مقارنة بإنتاج المنشورات الأخرى. وكان للإعلان دور في أشكال المضامين المنشورة، حيث احتل المرتبة الخامسة بين الأشكال بنسبة (٣,٠٥٪) واتخذ الإعلان أشكالاً الكترونية فنية متميزة في أساليب العرض لجذب اهتمام المتابعين إلى أساليب الوقاية والإعلان عن فتح مراكز جديدة لاستقبال المصابين وإجراء الفحوصات المتعلقة بحالاتهم الصحية ولفت الانتباه إلى أبرز المخاطر المتعلقة بالمرض. أما الأخبار الصحية العامة فكانت بالمرتبة السادسة بنسبة (٢,٣٠٪) والأخبار هنا اقتصر على أبرز الأحداث والمستجدات التي تتعلق بجائحة كورونا كالإحصاءات الرسمية للمصابين والمتعافين والمتوفين وأخبار اللقاحات الجديدة وأهم الإجراءات الوقائية التي تتخذها الجهات الرسمية بهذا الشأن. ونشرت رسوم كاريكاتيرية بنسبة (١,٧٣٪) كان معظمها موجه إلى إرشاد الأطفال وطلاب المدارس عن كيفية الوقوف في الطابور وتصحيح بعض الحركات التي تسبب الملامسة واحتمالات نقلها للمرض. وكان آخر الأشكال للقوالب الفنية المنشورة هو البرامج الصحية المتنوعة التي لم تتجاوز نسبها (٠,٧٦٪) وهي عبارة عن برامج حوارية إرشادية قصيرة تتعلق بالتوعية والإرشاد وتحث على عدم الاستخفاف بالبؤاء وتجاهل الإجراءات الصحية التي تتطلبها عمليات الوقاية من المرض.

جدول (٤): يبين فئة المضامين المتعلقة بالخدمات الصحية

الخاصة بكورونا المنشورة على الإنستغرام

ت	وحدات المضامين المتعلقة بالخدمات الصحية	التكرارات	النسبة المئوية
١	خدمات صحية تقدم في البيوت للمواطنين كبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة المصابين.	٣١	١٧,٨١٪
٢	خدمات تتعلق بالاستماع إلى الشكاوى والرد عليها ومساعدة المحتاجين	٣٦	٢٠,٦٨٪
٣	خدمات إعلامية تتعلق بالإعلان عن الإحصاءات المتعلقة بالمصابين والمتعافين والوفيات	٧٦	٤٣,٦٧٪
٤	خدمات تحفيزية تتعلق بتكريم الكوادر الطبية التي تقدم خدمات متميزة للمصابين	٣١	١٧,٨٣٪
	المجموع	١٧٤	١٠٠٪

فقد كان لهم مضامين في هذه المنصة وخصصت لهم مساحات في الحملة الصحية للتوعية بمخاطر جائحة كورونا والتعريف بالتعليمات والإرشادات والتدابير التي ينبغي اتخاذها للوقاية من انتقال العدوى، إذ بلغت نسبة المنشورات الإرشادية الموجهة إلى الأطفال من طلاب المدارس (١٦,٤٤٪) من المضامين التي تم مسحها في العينة، وتعد هذه النسبة من النسب المرتفعة لزوار المنصة من الأطفال، لأن الأطفال غالباً ما توجه لهم الإرشادات من أسرهم في المنازل ومعلميهم في المدارس وبرامج وسائل الإعلام الخاصة بالأطفال التي تبثها التلفزة، تجدر الإشارة إلى أن طبيعة المنشورات المتعلقة بالأطفال كانت عبارة عن بوسترات تحمل صور لأطفال يرتدون الكمامات ويراعون التباعد الاجتماعي وصور كارتونية متحركة وصور تحمل إرشادات تؤثر الممارسات الخاطئة والممارسات الصحيحة ليتعلم منها الأطفال السلوك الصحي السليم.

جدول (٣): يبين أشكال القوالب الفنية للمضامين الصحية

المتعلقة بكورونا التي نشرت على الإنستغرام

ت	وحدات أشكال القوالب الفنية	التكرارات	النسبة المئوية
١	تغريدة	٢٤١	٤٦,٠٨٪
٢	خبر	١٢	٢,٣٠٪
٣	إعلان	١٦	٣,٠٥٪
٤	بوستر إرشاد وتوجيه	١١٤	٢١,٨٠٪
٥	البرامج الصحية المتنوعة	٤	٠,٧٦٪
٦	فيديو	٣٠	٥,٧٣٪
٧	نص وصورة	٩٧	١٨,٥٥٪
٨	كاريكاتير	٩	١,٧٣٪
	المجموع	٥٢٣	١٠٠٪

توضح بيانات الجدول (٣) وحدات فئة الشكل للقوالب الفنية التي عرضت بها المضامين التوعوية والإرشادية والخدمية التي نشرت بمنصة الإنستغرام بموقع هيئة صحة دبي وتضمنت (٥٢٣) منشور بتصاميم وأشكال وألوان مختلفة، ويهدف هذا التنوع إلى بث الحيوية والتجديد في المضامين وتنويع الرسائل حسب مستويات الجمهور لكي يلاءم جميع المستويات من الجمهور المستهدف. وأظهرت نتائج الجدول أن التغريدات مثلت نسبة (٤٦,٠٨٪) من المضامين المنشورة في المنصة وتعد من النسب الطبيعية في المواقع الإلكترونية التفاعلية، لأن أي موضوع ينشر يثير العديد من التغريدات والتعليقات التي يشارك فيها مغردون من جمهور المنصة ومسؤولون عن إدارتها كما شملت المضامين طرح قضايا وتعليقات واستفسارات ومعلومات وصور تتعلق بفيروس كورونا والإجراءات التي تتخذها الجهات الصحية المختصة والإرشادات الموجهة إلى الجمهور. وتضمنت البوسترات الإرشادية والتوجيهية نسبة (٢١,٨٠٪) وجاءت بالمرتبة الثانية

يوضح الجدول (٥) فئات ووحدات المضامين المتعلقة بالإجراءات الوقائية التي تمنع انتقال الوباء وتحد من انتشاره. حيث نُشرت في المنصة على مواقع الهيئة العديد من الإجراءات الوقائية التي كان التقيد بها سبباً بقلّة حالات الإصابة. وتدخل تلك الإجراءات في التوعية الإجرائية التي ترتبط بالسلوك الصحي السليم، الذي ينبغي الالتزام به من قبل الجميع للوقاية من الفايروس، حيث جاءت الإجراءات المتعلقة - بالتباعد ولبس الكمامة والقفازات والتعقيم بالمرتبة الأولى من الاهتمام بنسبة (٢٤,٦٦)٪، تلتها الإجراءات الإرشادية المتعلقة بنشر جداول ومخططات دلالية ومعلومات للتعريف بالمراكز الصحية وبيان مواقعها لإرشاد الجمهور إلى مراكز التطعيم بنسبة (٢٣,٣٣)٪. أما الإجراءات الموجهة إلى إرشاد وتوجيه الأطفال وطلاب المدارس فكانت بنسبة (١٨)٪ وحلت بالمرتبة الثالثة من الاهتمام. وأظهرت البيانات الجدولية للمضامين أن المنصة نشرت معلومات ومخططات دلالية لتحديد المراكز الصحية المعنية بالفحوصات والمسحات المتعلقة بكورونا بنسبة (١٧,٣٣)٪ فكانت بالمرتبة الرابعة من الاهتمام، أما الإجراءات المتعلقة بنشر عناوين وبيانات وعلامات دلالية لتحديد أماكن المشافي ومراكز استقبال الحالات الطارئة فاحتلت المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (١٦,٦٦)٪ وقد تعود أسباب انخفاض هذه النسبة إلى أن هناك سيارات إسعاف هي من تنقل الحالات الطارئة إلى المشافي بمجرد الاتصال بأرقام الطوارئ وليس المرضى وذويهم.

جدول (٦): يوضح فئة المضامين المتعلقة بالوعي الصحي بجائحة كورونا في الإنستغرام بموقع هيئة صحة دبي

ت	وحدات المضامين الخاصة بالوعي الصحي	التكرارات	النسبة المئوية
١	المضامين المتعلقة بتنظيم دورات تدريب ومؤتمرات وندوات ومحاضرات لتطوير الكادر الصحي	٣٣	١٦,٦٠٪
٢	المضامين الهادفة إلى التعريف بالمرض والتحذير من مخاطره والحث على أهمية التطعيم وانتظامه.	٣١	١٥,٥٨٪
٣	المضامين المتعلقة بنشر المعلومات الكاذبة والممارسات الخاطئة التي تزيد من احتمالات انتشار الوباء.	٢٨	١٤,٠٧٪
٤	مضامين تتعلق بتقديم معلومات ونصائح وإرشادات تدعو إلى إجراء الفحوصات والمسحات	٣١	١٥,٥٪
٥	معلومات وإرشادات للتوعية بالاهتمام بالغذاء الصحي لرفع المناعة في مواجهة المرض.	٢٦	١٣,٠٦٪
٦	مضامين تحذر من مخاطر استخدام الأدوية والعقاقير دون استشارة الطبيب المختص	٥٠	٢٥,١٢٪
	المجموع	١٩٩	١٠٠٪

يتضح من الجدول (٤) أن وزارة الصحة الإماراتية تقدم خدمات صحية متنوعة، استحدثت فيها خدمات تقدم للمواطنين المصابين من كبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة وهم في بيوتهم دون الحاجة إلى ذهابهم إلى المشافي والمراكز الصحية تقديراً لسنهم وحالتهم الصحية وشكلت هذه الفئة من المضامين نسبة (١٧,٨١)٪ من مجموع المضامين المتعلقة بالخدمات الصحية المقدمة للمصابين بكورونا. أما المضامين المتعلقة بالاستماع إلى الشكاوى والاحتياجات الخاصة والرد عليها ومساعدة المحتاجين فكانت نسبتها (٢٠,٦٨)٪ وتقدم المنصة خدمات إعلامية متواصلة تنشر فيها الإحصاءات المتعلقة بالمصابين وأخبار ومعلومات متنوعة شكلت نسبة (٤٣,٦٧)٪ وهي أكبر نسبة اقترنت من نصف المضامين الصحية المتعلقة بالخدمات الصحية، وذلك لأن الخدمات الإعلامية في ظروف الجائحة مهمة للجمهور، الذي كان يتابع الفايروس وهو ينتشر بسرعة وتظهر له سلالات جديدة، حيث تمس الحاجة إلى التوازن بين سرعة النشر المتعلقة بالتحذير والتوجيه وبين التطمين وتخفيف حالات الهلع والخوف عند الناس. وتقدم الهيئة خدمات إعلامية تحفيزية بنسبة (١٧,٨٣)٪ من مجموع المضامين الصحية المنشورة، تتعلق بتكريم الكوادر الطبية والعاملين في الخط الأول في مواجهة الجائحة ومخاطرها، وكان لتلك المحفزات المادية والمعنوية الأثر الكبير في رفع معنويات الكوادر الطبية من أجل إنقاذ حياة الألاف وتخفيف الآلام عنهم وعن أسرهم.

جدول (٥): يوضح فئات المضامين المتعلقة بالإجراءات الوقائية التي تمنع انتقال الوباء وتحد من انتشاره

ت	وحدات المضامين المتعلقة بالإجراءات الوقائية	التكرارات	النسبة المئوية
١	نشر إجراءات وقائية تتعلق (بالتباعد ولبس الكمامة والقفازات والتعقيم)	٣٧	٢٤,٦٦٪
٢	نشر معلومات ومخططات دلالية لتحديد المراكز الصحية المعنية بالفحوصات والمسحات المتعلقة بكورونا	٢٦	١٧,٣٣٪
٣	نشر جداول ومخططات دلالية ومعلومات عن مراكز اللقاحات وجداول اللقاحات	٣٥	٢٣,٣٣٪
٤	تقديم إرشادات توجيهية إلى الأطفال وطلاب المدارس تتعلق بإجراءات الوقاية من المرض	٢٧	١٨٪
٥	نشر عناوين وبيانات دلالية لتحديد المشافي ومراكز استقبال الحالات الطارئة	٢٥	١٦,٦٦٪
	المجموع	١٥٠	١٠٠٪

المعلومات. لذلك فإن سعي الأجهزة المختصة بهيئة صحة دبي إلى الكشف المبكر عن أي غموض وتقديم وتفسيرات وأخبار متواصلة بشكل عاجل كان من الأسباب الرئيسية لتضييق مساحة المضامين المتعلقة بالشائعات والتفسيرات الغامضة.

مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات المهمة ، التي يمكن اعتبارها تجربة متميزة في العصر الحديث، تمكّن الأجيال المقبلة من توظيف منصات مواقع التواصل الاجتماعي وتطوراتها المستقبلية لمواجهة الأزمات التي قد تحصل في المستقبل، وتؤسس لخطط وبرامج توعوية مستقبلية يمكن الإعداد لها وإنشاء مؤسساتها ووسائلها وأساليبها وإعداد وتأهيل كوادرها بوقت مبكر قبل وقوعها، لكي لا تتفاجأ المجتمعات بأزمات مستقبلية كما حصل مع أزمة كورونا التي لم تتوقعها العديد من المجتمعات ولم تعد مؤسساتها ووسائلها وأساليبها قبل وقوعها، مما تسبب بحالات تأخر في توفير سبل الوقاية والحماية والمواجهة العلاجية والوقائية ويمكن إيجاز أهم نتائج الدراسة وتوصياتها بالآتي:

مناقشة نتائج الدراسة

- أوضحت النتائج المتعلقة بمضامين جنس المضمون بمنصة الإنستغرام أن هناك توازن بين مضامين الجنسين في التفاعل والمشاركة بالمضامين الخاصة بكورونا، حيث بلغت نسبة مضامين الذكور (٤٢,٢٦٪) مقارنة بالمضامين الموجهة للإناث (٤١,٣٠٪) وأن نسبة المضامين الموجهة للأطفال بلغت (١٦,٤٤٪) مما يدل على عدم وجود فروقات كبيرة بين المضامين للجنسين في التفاعل والمشاركة في المنصة. وكان من المؤشرات الدلالية أن المنصة أعطت أهمية لمضامين الأطفال في برامج التوعية الصحية بجائحة كورونا، مما يعني أن الأطفال أصبحوا يشاركون الكبار بمواقع التواصل والتفاعل في المضامين الصحية المتعلقة بالوعي الصحي. تجدر الإشارة إلى أن انجذاب الجمهور من الرجال والنساء والأطفال لاستخدام منصة الإنستغرام بهيئة صحة دبي خلال الجائحة يؤكد صحة نظرية الحماية التقنية لمارشال ماكلوهان التي اعتمدت عليها الدراسة لأن وسيلة الإنستغرام كان لها الدور الكبير في جذب المستخدمين من كافة الشرائح الاجتماعية إلى المضامين الصحية التي قامت بنشرها خلال الجائحة. وتتفق النتائج المتعلقة بخصائص المضامين الموجهة إلى الجمهور مع دراسة (الشهري، ٢٠١٣) التي هدفت إلى إيجاد العلاقة بين دوافع الاشتراك بمواقع التواصل الإلكتروني والخصائص العامة للجمهور المستخدم لهذه المواقع. كما تتفق مع ما خلصت إليه دراسة

يبين الجدول (٦) وحدات المضامين التي تسهم في الوعي الصحي الذي يستهدف الجمهور عن طريق التوعية والإرشاد بالمحافظة على الصحة العامة ومخاطر استخدام الأدوية والعقاقير والوصفات المتعلقة بكورونا دون استشارة الطبيب المختص واحتلت المرتبة الأولى بنسبة (٢٥,١٢٪) وكان من أسباب ارتفاع نسبة هذه المضامين شيوع الفيديوهات والمنشورات بمواقع التواصل الاجتماعي التي تتضمن وصفات شعبية ينشرها أفراد من الجمهور وليس فيها ما يشير إلى مصدر طبي معروف، ولم تخضع إلى اختبارات علمية تؤكد صلاحيتها للاستخدام، وكان ذلك من المبررات التي دعت إدارة الموقع إلى التركيز على هذا الموضوع وإعطائه هذه الأهمية. لأن الجمهور يبحث عن أي حلول لمشكلة الفايروس الذي تأخرت البحوث العلمية حتى توصلت إلى اللقاحات التي اعتمدتها منظمة الصحة العالمية وتستخدمها المجتمعات اليوم. أما المضامين التي استهدفت الكوادر الطبية عن طريق تنظيم دورات تدريب ومؤتمرات وندوات ومحاضرات لتطوير الكادر الصحي وتوعيته بأهمية الدور الذي يقوم به خلال هذه المرحلة من الجائحة، والذي جاء بالمرتبة الثانية بنسبة (١٦,٦٠٪) من العينة الممسوحة، كان الهدف منه رفع كفاءة العاملين في المجال الطبي وفقاً للمعايير الدولية للتعامل مع الفايروس، والتطور السريع لانتشار سلالاته التي بدأت تهدد البشرية بمناطق مختلفة من العالم. أما المضامين التي تهتم بتعريف المرض والتحذير من مخاطره والحث على أهمية أخذ التطعيم وانتظامه فكانت بالمرتبة الثالثة بنسبة (١٥,٥٨٪)، جاء ذلك أثر الحملة الصحية التي بدأت في النصف الثاني من العام الماضي للحث على أخذ الجرعة الثالثة من التطعيم. كما جاءت هذه الحملة التوعوية لمواجهة الحملات المضادة، التي شاعت بمواقع التواصل الاجتماعي وأثارت جدلاً واسعاً حتى في القنوات الفضائية، حول مضاعفات لبعض تلك اللقاحات ونظريات وتأويلات جعلت طيفاً واسعاً من الجمهور يعزف عن أخذ اللقاحات في مناطق مختلفة من العالم، ومما زاد من تفاقم هذه الإشكالية خروج مظاهرات في بعض البلدان الغربية وخاصة في بريطانيا تدعم عمليات التشكيك. أما المضامين التي اهتمت بالتوعية من خلال تقديم معلومات ونصائح وإرشادات تتعلق بإجراء الفحوصات والمسحات الدورية حلت بالمرتبة الرابعة بنسبة (١٥,٥٧٪) وكان ذلك تمهيداً واستعداداً لتطبيق الإجراءات المتعلقة بعدم الدخول إلى الدوائر والمرافق والمؤسسات العامة والخاصة والسفر الداخلي والخارجي إلا بتقديم شهادة تثبت السلامة من الوباء، وذلك بهدف وقف انتشار الفايروس. وكانت هناك مضامين ركزت على التوعية المتعلقة بنشر المعلومات الكاذبة والممارسات الخاطئة التي تزيد من احتمالات انتشار الوباء. عن طريق نشر الشائعات والممارسات الخاطئة المتعلقة بوصفات شعبية وتمرينات للتنفس... الخ وشكلت نسبة (١٤,٠٧٪) وكانت بالمرتبة الخامسة من الاهتمام، وإن انخفاض نسبة هذا النوع من المضامين التي تعد مهمة في زمن اشتداد مخاطر الجائحة، قد يعود إلى قلة الشائعات وانتشار الوعي الصحي في المجتمع. حيث تعتمد قوة الشائعة وسرعة انتشارها في المجتمع على الغموض وندرة

- (Jaffar; Dake; Zhuhai; & Arash, 2021) بتحليلها لعينات شملت المرضى من الذين تراوحت أعمارهم بين (١٠) إلى (٨٦) سنة تعرضوا إلى برامج ذات مضامين مضخمة

في التخويف.. وأظهرت الدراسة أن السن في العينة كان من المتغيرات الأساسية في عملية التأثير بما ينشر عن الجائحة.

- بينت نتائج الدراسة المتعلقة بالقوالب والأشكال الفنية التي عرضت بها المضامين على منصة الإنستغرام: أن التغريدة والبوستر والنص والصورة والفيديوهات القصيرة شكلت نسبة (٩٢,١٦٪) من مجموع الأشكال الفنية المنشورة، مقارنة بالأشكال التي تستخدمها وسائل الإعلام التقليدي وتم توظيفها في المنصات: كالبرامج الدرامية والإعلانية والكاريكاتيرية والأخبار التي لم تتجاوز نسبتها في المنصة (٧,٨٤٪) وكان من أسباب تدني نسب أشكا برامج الإعلام التقليدي التي نشرت في الإنستغرام هو المعالجات الفنية والكلف المادية التي يتطلبها إنتاج هذه الأشكال، فضلاً عن المساحات الزمنية والساعات المكانية التي تتطلبها مما يجعلها ملائمة للإعلام التقليدي وليس لمنصات مواقع التواصل الاجتماعي. أن توظيف هيئة صحة دبي لمنصة الإنستغرام في نشر المضامين الصحية بأشكال مختلفة من القوالب الفنية أدى إلى تفاعل الجمهور بمختلف فئاته الاجتماعية مع المضامين الصحية التي أسهمت في رفع مستويات الوعي الصحي. جاءت هذه النتائج لتؤكد ما ذهبت إليه نظرية الحتمية لمارشال ماكלוهان في أهمية الوسيلة ومستويات تطورها للجمهور الذي يتعامل معها فالجمهور غالباً ما تغريه وتجذبه الوسيلة فكلما تطورت الوسائل زاد إقبال الناس عليها فالإذاعة كانت أكثر جذباً للجمهور من الصحافة والتلفزيون كان الأكثر جاذبية من الإذاعة ووسائل الإعلام الجديد استقطبت جمهور الإعلام التقليدي بدرجة كبيرة فاقت التوقعات. انطلاقاً من قناعة McLuhan بأن الاختراعات التقنية المهمة هي التي تؤثر في التغير الاجتماعي. ويفترض في نظريته أن التحول الأساسي في التقنية يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس في التنظيم الاجتماعي فقط، وإنما في الحساسيات الإنسانية. ويضيف لا يمكن النظر إلى مضامين وسائل الإعلام بمعزل عن تقنية هذه الوسائل، لأن الكيفية التي تعرض بها هذه الوسائل موضوعاتها يؤثر في المتلقين أكثر من طبيعة المضامين. وفضلاً عن ذلك أكدت هذه النتائج دراسة الباحثة (حسن، ٢٠٢١) من خلال استخدامها أساليب فنية متنوعة لتعليقات جمهور العينة تراوحت بين: تعليق بنص وتعليق بصورة مع نص ورسوم وأشكال تعبيرية، عند وصفها لبنية الخطاب المتعلق بتعليقات المستخدمين في العينة، الذي وصفته بالتنوع مؤكدة أن أشكال خطابات المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي إزاء نظام التعليم عن بعد، اتسم بالتنوع والتجديد الذي يشجع المستخدمين على التفاعل مع المضامين المنشورة بمواقع التواصل الاجتماعي.

- أوضحت النتائج المتعلقة بمستويات تقديم الخدمات الصحية: أن الخدمات السريعة للإعلام الصحي اتسمت بالشفافية والآنية حين زودت جمهور المنصة بمعلومات عن مخاطر

انتشار الفيروس وتطور سلالاته، وتطمين الجمهور بعدم الخوف والهلع، واستعداد الأجهزة المختصة لمواجهة أية تطورات محتملة حيث شكلت هذه المضامين ما يقرب من نصف العينة بنسبة (٤٣,٦٧٪) (من مجموع مضامين الخدمات الصحية، تلتها مضامين التفاعل بين الجمهور والجهات الصحية المختصة التي ترد على تساؤلاتهم وتلبية احتياجاتهم وكانت بنسبة ٢٠,٦٨٪) (أما تقديم الخدمات الصحية الجديدة للمواطنين كبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة المصابين في منازلهم كانت بنسبة (١٧,٨١٪) ، مقارنة بمضامين الخدمات التحفيزية المقدمة للكوادر الطبية التي كانت بنسبة (١٧,٨٣٪) من مجموع مضامين الخدمات الصحية. وتتفق هذه النتائج مع ما جاء بدراسة (خيرت، ٢٠٢٠)، التي توصلت إلى نتائج وتوصيات أكدت على ضرورة التزام الإعلام الصحي بالموضوعية وبث المعلومات الصحيحة والدقيقة بعيداً عن التهويل والتضليل الذي يزيد من تفاقم الأزمة الصحية. وتنسجم هذه النتائج مع نظرية الحتمية التقنية التي اعتمدتها الدراسة من حيث قدرات هذه الوسيلة التقنية الجديدة على سرعت نشر المضامين وشموليتها، وهذا الأمر مكن الجهات الصحية المختصة بهيئة صحة دبي من توظيف هذه المنصة بكفاءة عالية للرد على المتصلين والمعلقين الذين يطلبون إيضاحات وإرشادات تتعلق بالجائحة لإزالة الغموض المتعلق ببعض المعلومات قبل أن تتحول إلى شائعات.

- أظهرت نتائج الدراسة أن مضامين الإجراءات الوقائية الإرشادية والتوجيهية المتعلقة بالتباعد ولبس الكمامة والقفازات وغسل اليدين والتعقيم تصدرت الاهتمامات الصحية للوقاية من كورونا والحد من انتشارها، فاحتلت المرتبة الأولى في الجدول بنسبة (٢٤,٦٦٪)، تلتها المضامين المتعلقة بالإرشاد إلى مراكز التطعيم بنسبة (٢٣,٣٣٪) وحلت الإجراءات الموجهة إلى إرشاد الأطفال وطلاب المدارس بالمرتبة الثالثة بنسبة (١٨٪). وأظهرت النتائج أن الإجراءات الخاصة بالإرشاد إلى مراكز الفحوصات والمسحات والحث على إجراءها بشكل دوري كانت بنسبة (١٧,٣٣٪) ثم جاءت الإجراءات الخاصة بتحديد مراكز استقبال الحالات الطارئة بالمرتبة الأخيرة بنسبة (١٦,٦٦٪) وقد تعود أسباب تدني نسبة الاهتمام بهذا الإجراء على الرغم من أهميتها، إلى أن هناك سيارات إسعاف هي من ينقل الحالات الطارئة بمجرد الاتصال على أرقام الطوارئ وليس المصابين أو ذويهم تتفق هذه النتائج مع نظرية مارشال في الحتمية التقنية التي يرى فيها McLuhan بأن الوسيلة هي الرسالة وان وسائل الاتصال هي من يؤثر في السلوك ويحدث التغيرات في عقليات الجمهور، وينطبق ذلك على مستويات تقيد الأفراد بالإجراءات الوقائية والإرشادية الخاصة بالوقاية من فايروس كورونا، عن طريق استخدامهم لمنصة الإنستغرام

التواصل الاجتماعي بدلاً من استعارة القوالب الفنية من الإعلام التقليدي وتطبيقها في «الإعلام الجديد» بجودة لا ترقى إلى مستوى الأهداف التي أنتجت من أجلها.

المراجع

أبوسعيد، رندا (٢٠١٧). التغير الاجتماعي والتكنولوجيا لوسائل الإعلام: قراءة في نظرية مارشال مكلوهان، الجزائر، مجلة سوسيولوجيا، مج ١، ع ١.

بصفر، حسان بن عمر (٢٠٢١). تصورات طلاب جامعة الملك عبد العزيز عن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي عن تشكيل وعيهم عن جائحة كورونا: دراسة مسحية، الرياض، جامعة الملك عبد العزيز، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد خاص.

بسيوني، ناهد محمد؛ والشوربجي، سحر؛ بوعزة، عبد المجيد (٢٠٢٠)، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي في القيم والهوية الاجتماعية لدى طلبة مرحلة التعليم ما بعد الأساسي في سلطنة، عمان، جامعة السلطان قابوس، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية ١١(٢).

حسن، هبة مصطفى (٢٠٢١). سمات خطاب تعليقات مستخدمي صفحات وزارة التربية والتعليم المصرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء نظام التعليم عن بعد، القاهرة، مجلة البحوث الإعلامية، ج ٣، ع ٥٦.

حسن، عبد الباسط محمد (١٩٧١). أصول البحث الاجتماعي، ط ٣، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

دليو، فضيل (٢٠١٥). معايير الصدق والثبات في البحوث الكمية والكيفية، الجزائر، متاح على الرابط:

https://badislounis.blogspot.com/2015/08/blog-post_22.html

الشهري، حنان (٢٠١٣). دراسة ماجستير في العلوم الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك عبد العزيز الرياض، المملكة العربية السعودية.

الطائي، مصطفى حميد، (٢٠١٣). الاتصال الجماهيري: مدخل إلى تحديث المفاهيم والوظائف والنظريات، الشارقة، مكتبة الجامعة. عبيدات، محمد (٢٠٠٠). بحوث التسويق (الأسس والمراحل والتطبيقات)، عمان، دار وائل للنشر.

عثمان، عبد الرحمن صوفي؛ محمد، محمد سليم؛ وبني سعد، أزهار بنت سالم؛ الجابري، فضيلة بنت حمد بن هلال؛ (٢٠٢٠). واقع استخدامات ذوي الإعاقة البصرية لمواقع التواصل الاجتماعي «دراسة ميدانية طبقت على معهد عمر ابن الخطاب للمكفوفين» مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، ١١(٣).

علي، فودة محمد (٢٠٢٠). اعتماد الشباب السعودي على مواقع التواصل الاجتماعي في الحصول على المعلومات حول أزمة كورونا، القاهرة، جامعة الأزهر، مجلة البحوث الإعلامية، (٥٥).

وبقية مواقع التواصل الاجتماعي ومستويات تأثرهم بما تنشره عن الجائحة، إذ لا يمكن لأحد في المجتمعات الحديثة أن ينكر دورها في مواجهة الجائحة والحد من آثارها على المستخدمين لهذه المواقع. وينطبق ذلك مع ما خلصت إليه دراسة (علي، ٢٠٢٠) في تأكيدها لدور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الثقافة الصحية عند الشباب السعودي. باعتبارها من المصادر الأساسية لمعلوماتهم الصحية الخاصة بكورونا، حيث كان هؤلاء الشباب يتابعون الإحصاءات الرسمية عن أعداد الإصابات والتمائل للشفاء والوفيات، والتعرف على أعراض المرض وطرق الوقاية والإرشاد الصحي من خلال هذه الوسائل.

- تُبين نتائج الدراسة أن التوعية بمخاطر نشر الشائعات والمعلومات الكاذبة والممارسات الخاطئة التي تساهم في انتشار المرض شكلت نسبة (١٤,٠٧٪) وهو ما يتفق مع ما ذهبت إليه دراسة (Helin, Yong, Ling Hu, and Butt) التي كانت بعنوان: ما أخبرتنا به مواقع التواصل الاجتماعي عن كوفيد ١٩. التي خلصت بعض نتائجها إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في نشر المعلومات الصحية ومعالجة المعلومات الخاطئة والمضللة. التي تضاعف من الخوف والهلع الذي يشل الإرادة ويضعف المناعة، مما يجعل المتأثرين بالشائعات والمعلومات المضللة أكثر عرض للإصابة. وان هذه النتائج تتوافق مع ما ذهبت إليه نظرية Marshall McLuhan التي اعتمدتها الدراسة، كونها تؤكد أهمية الوسيلة في نشر المعلومات الصحية وإيقاف زحف الشائعات في الوقت المناسب من خلال توصيل دراسة (Margaret: 2021) إلى نتائج تؤكد أن أعداد كبيرة من الناس تعتمد هذه المواقع مصادر أساسية لمعلوماتها عن جائحة كورونا، لذلك فإن توظيفها في عمليات الوعي الصحي والثقافة الصحية، أصبح هدفاً للعديد من المؤسسات الصحية في العالم ومنها هيئة الصحة بدبي.

التوصيات: من خلال عرض نتائج الدراسة، يوصي الباحثان بالآتي:

- فتح تخصصات لإعداد وتأهيل إعلاميين متخصصين في الاتصال الرقمي قادرين على إدارة الأزمات في البيئات الافتراضية.
- إعداد شبكات وطنية لمواقع التواصل الاجتماعي تمكن الدولة من التحكم بها وإدارتها لمصلحة المجتمع بالاستفادة من التجارب العالمية الناجحة كالتجربة الصينية.
- تخطيط حملات توعوية وتدريب جيل من الناشطين وتأهيلهم لتنفيذها تحسباً للأزمات المستقبلية لتجنب الأخطاء الناتجة من عدم التخطيط والتحسب.
- الاستفادة من تجربة كورونا لتطوير برامج وتطبيقات وقوالب فنية تصلح لنشر المضامين التوعوية على مواقع

Roger, D. & Joseph, D. (1987). "Mass Media Research: An Introduction", 2nd ed., California: Wads Worth Publishing Company, 102.

Social media, dictionary Cambridge.org, Retrieved 16-12-2020 Edited. The link: <https://mawdoo3.com>. Stephen, D. (2020). How Instagram influencers are trying to slow the spread of coronavirus, USA, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn., Available at"

Sudarshan. K, Bajpai; Vipin. K. and BAJPAI, V. (2019). ALITERATURE BASED CONCEPTUAL FRAMEWORK OF FACTORS IN ADOPTING IOT FOR LOGISTIC, PERFORMANCE, 120-134.

Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument, How to Test the Validation of Questionnaire, Survey in a Research, International Journal of Academic Research in Management. 5(3), 28-36.

Nick. B. (2020). A time when everything changed: url: The year: A time when everything changed. Available at: <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-55353178>

World Health Organization, (2021). WHO, Wunderman Thompson, the University of Melbourne and Pollfish share the outcomes of a global study investigating how Gen Z and Millennials get information on the COVID pandemic, 26, march. Available at the: <https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/social-media-covid-19-a-global-study-of-digital-crisis-interaction-among-gen-z-and-millennials>

Health information-seeking behavior in the time of COVID-19: inform. Helen, C. and others, (2021). what social media told us in the time of COVID-19, op. cit. Available at the: <https://www.cnbc.com/2020/04/10/coronavirus-instagram-influencers-try-to-slow-covid-19-spread.html>

عليان، ربحي مصطفى (٢٠٠٠). مناهج وأساليب البحث العلمي، عمان، دار الصفا للتوزيع والنشر.

الفرم، خالد بن فيصل (٢٠١٦). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا، الرياض، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، ع ١٤ - ١٥ يوليو / ديسمبر.

محمدي، خيرة (٢٠٢٠). الإعلام الصحي وإدارة أزمة كورونا كوفيد ١٩، الجزائر - جامعة الجزائر ٣، مجلة التمكين الاجتماعي، ٢ (٣).

المراجع الأجنبية

Abbas, J. & Dake, W. Zhuhai, S. & Arash, Z. (2021). the Role of Social Media in the Advent of COVID-19 Pandemic: Crisis Management, Mental Health Challenges and Implications, Risk Management and Healthcare Policy, 14.

Baldwin, C. and Woodard, C. (2009). The Architecture of Platforms: A Unified View, In A. Gawer (Ed), platform, Markets and Innovation Cheltenham: Edward Elgar, 19-44.

Chen, H; Yang, Y; Liang, H; and Zahid, A. (2021). what social media told us in the time of COVID-19: a scoping, The Lancet Digital Health, 3(3). 175-194.

Demuyakor, J. (2020). Opportunities and Challenges of Digital Media: Comprehensive Literature Review of Ghana, University of China, Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities, 2(11). 95-101.

Margaret, S. (2021). Health information-seeking behavior in the time of COVID-19: information horizons methodology to decipher source path during a global pandemic. Journal of Documentation. 77 (6).

Mark, R. and Rahul, C. (2017), the digital platform: a agenda research, Journal of Information Technology. 33. 24-35