الصفحات الرسمية للمنظمات والهيئات الرسمية على فيسبوك والتوعية الصحية بفيروس كورونا

«دراسة مقارنة»

أ.دنيا طارق عبد الوهاب محمد*

الملخص:

ساهمت جائحة كورونا في تغيير مسار الحياة الطبيعية ونقل العالم لظاهر اجتماعية جديدة، أثرت على طبيعة وجودة الترابط الاجتماعي والعلاقات البشرية، إذ يسلك العالم سياسة التباعد الاجتماعي والتواصل عبر تكنولوجيا الإعلام الجديد للحماية من هذا الفيروس، لذلك تتحدد مشكلة الدراسة في: «تقييم الدور الاتصالي للصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية والصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية ـ مصر بموقع فيسبوك، ومقارنة أساليب مواجهة كل منهما للأزمة الصحية بمصر، متمثلة في فيروس كورونا».

تسعى هذه الدراسة للكشف عن إسهامات مواقع التواصل الاجتماعي في مجال التوعية الصحية في فترة فيروس كورونا وذلك بالتطبيق على «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية ـ مصر»، ومقارنة تطويع كل منهما للوسائل التكنولوجية الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع جمهورها في أوقات الأزمات.

إعتمدت الدراسة علي نظرية ثراء وسائل الإعلام كإطار نظري ، كما تعتمد الدراسة على المنهج المقارن؛ للتعرف على جوانب التشابه والاختلاف لاستخدام كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» في مجال التوعية الصحية بفيروس كورونا. وتستخدم الدراسة استمارة تحليل المضمون لتحليل المنشورات بكل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» في مجال التوعية الصحية بفيروس كورونا.

تم إجراء تحليل مضمون لصفحتين بموقع «فيسبوك» معنيتين بالوضع الصحي في مصر، وهما «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية ـ الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»، في الفترة الزمنية من منتصف شهر فبراير 2020م حتى نهاية شهر ديسمبر 2020م، ولما كان من الصعب استخدام الحصر الشامل لمجتمع الدراسة نظرًا لكثرة المنشورات على تلك الصفحتين، فقد تم تحديد عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية المنتظمة، بتطبيق أسلوب الأسبوع الصناعي في اختيار المنشورات.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، التي كان أهمها: تصدر القضية الصحية الخاصة بفيروس كورونا المرتبة الأولى في منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في فترة التحليل، وذلك بنسبة 82% في الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية، في حين اهتمت 61% من منشورات «وزارة الصحة والسكان» بموقع «فيسبوك» بفيروس كورونا، كما اتضح اعتماد الصفحتين على نشر معلومات

*مدرس مساعد بالمعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث

عن فيروس كورونا بنسبة 57.6% من إجمالي منشوراتهما بوصفه وباءً خطيرًا سريع الانتقال وذا تأثير بالغ على صحة الفرد، وهو فيروس مستجد عالميًّا وليس محليًّا فقط، وليس له لقاح مؤكد حتى الآن، لذا فالفرد في أمس الحاجة للحصول على معلومات موثوق بها ومؤكدة عن الفيروس، من حيث طبيعة المرض، وطرق الإصابة، وطرق الوقاية منه.

جاء في المقام الأول لكل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» هدف تزويد الفرد بالمعارف والمعلومات فيما يخص فيروس كورونا، وذلك بنسبة 71.2% من إجمالي المنشورات في فترة التحليل، واشتمل هذا الهدف على المنشورات التي تحتوي على نشر المعلومات المختصة بأعداد الإصابات والوفيات اليومية، وطرق الإصابة بالمرض، وكيفية الوقاية منه، وعلاقة فيروس كورونا بالأمراض الأخرى.

تفاعل الجمهور بصورة أكبر مع الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية بالمقارنة مع نظيرتها منظمة الصحة العالمية مصر، سواء بالإعجاب أو بالتعليق أو بالمشاركة، كذلك من الملاحظ زيادة تفاعل الجمهور مع المنشورات الخاصة بأعداد المصابين والوفيات، وتطورات الفيروس، وقلة التفاعل مع المنشورات التي تتناول قضايا صحية أخرى بخلاف فيروس كورونا.

Abstract

The Corona pandemic has contributed to changing the normal life and transferring the world to a new social phenomenon, which has affected the nature and quality of social cohesion and human relations, as the world is pursuing a policy of social distance and communication through new media technology to protect ourselves against this virus, so the research problem is: «Evaluation of the communication role of the official page of the Egyptian Ministry of Health and Population and the official page of the World Health Organization - Egypt on Facebook, and comparing the methods -used by both of them- of dealing with the health crisis in Egypt, especially the corona virus.

This study seeks to reveal the contributions of social media sites in the field of health awareness in the period of the Corona virus by applying to the official page of the Egyptian Ministry of Health and Population and the official page of the World Health Organization - Egypt, and comparing the adaptation of each of them to modern technological means and social networking sites to communicate with their audiences in times of crisis.

The study adopted the theory of "Media Richness" as a theoretical framework, as the study is based on the comparative approach, to identify the similarities and differences used by the official page of the Egyptian Ministry of Health and Population and the official page of the World Health Organization Egypt on the site "Facebook" in the field of health awareness of the virus Corona. The study uses a content analysis form to analyze posts published in the Official

Page of the Egyptian Ministry of Health and Population and the Official Page of the World Health Organization (WHO) on Facebook in the field of health awareness of the corona virus.

A content analysis of two Facebook pages on the health situation in Egypt, the Official Page of the Egyptian Ministry of Health and Population - the official page of the World Health Organization Egypt, was carried out between mid-February 2020 and the end of December 2020, and since it was difficult to take the total study community due to the large number of posts, the sample of the study was identified using the regular random sample, applying the artificial week method of selecting sample.

The study reached many conclusions, the most important of which were: the health issue of the corona virus ranked first in the posts of the official page of the Egyptian Ministry of Health and Population and the official page of the World Health Organization Egypt in the period of analysis, with 82% of the official page of the World Health Organization, while 61% of the posts of the Ministry of Health and Population paid attention to the "Virus" on Facebook, and the two pages focused on the dissemination of information on the corona virus at 57.6% of the total of the world health organization as a serious epidemic and transmission of the virus. A major impact on the health of the individual, a new virus globally and not only locally, and does not have a proven vaccine yet, so the individual is in dire need of reliable and confirmed information about the virus, in terms of the nature of the disease, methods of infection, and ways of preventing it.

The official page of the Egyptian Ministry of Health and Population and the Official Page of the World Health Organization (WHO Egypt) on Facebook provided the individual with knowledge and information regarding the corona virus, with 71.2% of the total posts in the analysis period, including posts containing the dissemination of information on the number of daily infections and deaths, ways of infection, how to prevent it, and the relationship of Corona virus with other diseases.

The audience interacted more with the official page of the Egyptian Ministry of Health and Population compared to its counterpart, who, whether by liking, commenting or sharing, is also noted by the increased public interaction with posts on the numbers of infected and dead, the development of the virus, and there was lack of interaction with posts dealing with health issues other than the CORONA virus.

مقدمة:

شكَّل فيروس كورونا نقطة تحول فارقة في تعامل المواطن المصري مع مواقع التواصل الاجتماعي؛ ليستقي منها المعلومات وآخر المستجدات عن هذه الأزمة، فمواقع التواصل الاجتماعي فرضت نفسها ومكانتها في حياتنا اليومية، واخترقت الحدود الزمانية والمكانية، ومع صعوبة التواصل البشري نظرًا للإجراءات الاحترازية لمنع العدوي وتقليل انتشارها؛ ازداد تعامل الجمهور المصري مع مواقع التواصل الاجتماعي كبيئة افتراضية للتواصل وتبادل المعلومات، ويلاحَظ اهتمام الهيئات الرسمية للدولة بتطوير صفحاتها بمواقع التواصل الاجتماعي للتواصل بكفاءة مع الجمهور إلكترونيًّا، ومن أبرز تلك الهيئات «وزارة الصحة والسكان المصرية»، وهي الهيئة المنوط بها متابعة آخر المستجدات والوضع الصحي فيما يخص فيروس كورونا، ففي الرابع عشر من فبراير 2020م أعلنت وزارة الصحة والسكان المصرية في بيان رسمي عبر صفحتها الرسمية بموقع «فيسبوك» عن اكتشاف أول حالة إصابة بفيروس كورونا، وكذلك خطة الوزارة للتصدي لهذا الفيروس، ولقي هذا المنشور تفاعلًا كبيرًا من قِبَل الجمهور على مواقع التواصل الاجتماعي، وليس فقط الهيئات المحلية هي التي تحاول التواصل والتواجد إلكترونيًّا، فكذلك تحاول المنظمات والهيئات الإقليمية والدولية بث معلومات صحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأشهر تلك الهيئات هي «منظمة الصحة العالمية»، والتي منذ بداية أزمة كورونا وهي تحاول التواصل مع الجمهور المصري من خلال صفحتها المختصة بشئون مصر (WHO Egypt).

ولذلك تسعى هذه الدراسة للكشف عن إسهامات مواقع التواصل الاجتماعي في مجال التوعية الصحية في فترة فيروس كورونا وذلك بالتطبيق على «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية - مصر»، ومقارنة تطويع كل منهما للوسائل التكنولوجية الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع جمهورها في أوقات الأزمات.

أولًا: مشكلة الدراسة:

ساهمت جائحة كورونا في تغيير مسار الحياة الطبيعية ونقل العالم لظاهر اجتماعية جديدة، أثرت على طبيعة وجودة الترابط الاجتماعي والعلاقات البشرية، إذ يسلك العالم سياسة التباعد الاجتماعي والتواصل عبر تكنولوجيا الإعلام الجديد للحماية من هذا الفيروس، لذلك تتحدد مشكلة الدراسة في: «تقييم الدور الاتصالي للصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية والصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية - مصر بموقع فيسبوك، ومقارنة أساليب مواجهة كل منهما للأزمة الصحية بمصر، متمثلة في فيروس كورونا».

ثانيًا: أهمية الدراسة:

تحتل مواقع التواصل الاجتماعي -وبشكل خاص موقع فيسبوك- جماهيرية واسعة في المجتمع المصري، كما تمتلك إمكانيات كبيرة يمكن توظيفها في التوعية الصحية للتواصل والتفاعل مع المجتمع وتثقيفه، خاصة في وقت انتشار الأمراض والأوبئة، لا سيما مع وباء خطير مثل فيروس كورونا، ومن هنا تأتي أهمية الدراسة في التعرف على «مدى استخدام وزارة الصحة والسكان المصرية ومنظمة الصحة العالمية مصر موقع فيسبوك في التوعية الصحية بفيروس كورونا، والفروق بينهما كونهما صفحتين رسميتين لهيئتين معنيتين بالشئون الصحية في مصر».

ثالثًا: أهداف الدراسة:

1- التعرف على مستوى استخدام وتوظيف كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» موقع فيسبوك؛ للتوعية الصحية بفيروس كورونا.
2- تحليل المضامين والأساليب التي تستخدمها كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» للتوعية الصحية بفيروس كورونا.
3- ربط نشاط كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» فيما يخص فيروس كورونا مع تطورات الوضع الصحي في مصر.

رابعًا: الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الجزء الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، في إطار استخدام المنظمات والهيئات الرسمية صفحات مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية من فيروس كورونا وتجنب الإصابة به، وجاءت على النحو الآتي:

هدفت دراسة (مرتضى البشير، وخالد عبد الحفيظ، 2020)[1] للكشف عن إسهامات شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الصحي لدى المجتمع السوداني للوقاية من فيروس كورونا من خلال الموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية على فيسبوك، وتمثلت عينة الدراسة في الحصر الشامل لكل الرسائل في صفحة فيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية لمدة سبعة أيام تبدأ من 8 أبريل 2020م، وهي فترة تصاعد جائحة كورونا في السودان، وتوصلت الدراسة لاهتمام صفحة فيسبوك الخاصة بموقع الوزارة بتعزيز الوعي الصحي من خلال نشر الأخبار والمعلومات المستمرة حول فيروس كورونا، واستخدامها لأساليب متنوعة ومصادر مختلفة لنشر رسائل التوعية، كما زادت مساحة التفاعل من جانب المستخدمين مع منشورات الصفحة، وذلك لتوافر عنصر المصداقية وعدم وجود الشائعات التي تغزو مواقع التواصل الاجتماعي.

وبحثت دراسة (Chen Q, zhangw & others, 2020)[2] في كيفية استخدام وكالات الحكومة المركزية الصينية لمواقع التواصل الاجتماعي كأداة لتعزيز مشاركة المواطنين خلال أزمة فيروس كورونا باستخدام حساب رسمي لـ(Sina weibo) للجنة الصحة الوطنية في الصين، وتوصلت الدراسة إلى أن حلقة الحوار التي قدمتها لجنة الصحة الوطنية على موقع التواصل الاجتماعي (Sina weibo) أتاحت للجمهور إمكانية التواصل مع المنظمة، والتفاعل، والرد على الأسئلة والاستفسارات، كما أثبتت الدراسة فاعلية المعلومات الخاصة بآخر تطورات فيروس كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي الحكومية على مشاركة المواطنين، واتضح كذلك انجذاب الجمهور للمنشورات التي تحتوي على صور ومقاطع فيديو مرفقة حول وباء كورونا.

وبخصوص أبحاث التوعية الصحية جاءت دراسة (Suzanne Suggs, 2006)[3] عن الاتجاهات الحديثة في أبحاث التوعية الصحية، والتي أثبتت أن شبكات التواصل الاجتماعي تعد بمنزلة العمود الفقري للبرامج التوعوية الصحية الحديثة، ووضحت الدراسة أنه يجب على المنظمات الصحية أن يكون لها هدف إستراتيجي من خلال التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي، بما يحقق عنصر التفاعل مع الجمهور المستهدف، وهذا يتطلب من المؤسسات الصحية المختلفة والهيئات المعنية بالشئون الصحية استثمار شبكات التواصل الاجتماعي لتوصيل المعلومات الصحية للجمهور، وتعزيز خدمات الرعاية الصحية الخاصة بهم.

بالنظر لتأثيرات وسائل الإعلام الجديدة في تنمية الوعي الصحي سعت دراسة (عيشة علة، 2020)[4] إلى التحقق من إمكانية التنبؤ بدور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ظل انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) في الجزائر، وتكونت عينة الدراسة من 140 فردًا، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج، أهمها: أن هناك دورًا إيجابيًّا لوسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات دور وسائل الإعلام في تشكيل الوعي الصحي ومكافحة الأزمات العالمية طبقًا للمجال المهني.

وسعت دراسة (دعاء عادل، 2020)[5] لرصد وتحليل اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا (Covid-19) في منطقة جازان، وتوصلت إلى تصدر حساب صحة جازان على تويتر (الحساب الرسمي للمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة جازان) مقدمة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي المفضلة للجمهور كونها مصدرًا رسميًّا للحصول على المعلومات، وكذلك اتضح من خلال نتائج الدراسة نشاط الحساب والنشر اليومي والمستمر للرسائل الإرشادية والتوعوية، وتنوعت الرسائل التي تم من خلالها بث المعلومات ما بين رسائل نصية وصور ومقاطع فيديو وإنفوجرافيك.

وجاءت دراسة (Lotus Ruan & others, 2020)[6] للتعرف على كيفية تحكم الحكومية الصينية في المعلومات الصحية التي يتم تقديمها بشبكات التواصل الاجتماعي فيما يخص فيروس كورونا المستجد (Covid-19)، وأثبتت الدراسة وجود رقابة حكومية صارمة على مواقع التواصل الاجتماعي عبر منصة (YY)، وهي منصة بث مباشر في الصين، حيث راقبت الحكومة الصينية المعلومات والمنشورات التي يتم تداولها حول الوباء، وبشكل أكبر المتعلقة بانتقاد الحكومة والشائعات والمعلومات المغلوطة حول فيروس كورونا، ويمكن تفسير ذلك بالرغبة في الحفاظ على صورة إيجابية للحكومة، إلا أن هذا يمكن أن يقلل من الوعي العام لدى الجمهور واعتماده على مواقع التواصل الاجتماعي بوصفها مصدر للشفافية في نقل الأخبار.

وبالنظر للتأثر السلبي لمواقع التواصل الاجتماعي في وباء كورونا جاءت دراسة (Ahmed A.R, and Murad, R, 2020)[7] للتعرف على هذا التأثير في إقليم كردستان العراق، وتم إعداد استمارة استبيان إلكترونية شارك فيها 516 مستخدمًا لمواقع التواصل الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى التأثير السلبي لمواقع التواصل الاجتماعي من حيث نشر الخوف والذعر من فيروس كورونا، ما كان له تأثيرات سلبية على الصحة النفسية لمتابعي تلك المواقع، كما ظهر موقع «فيسبوك» على أول قائمة مواقع التواصل الاجتماعي التي تبث الذعر حول تفشي فيروس كورونا في العراق.

كذلك جاءت دراسة (عمر بن عيشوش، وحسان بوسرسوب، 2020)[8]، التي هدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة «فيسبوك» في دعم وتعزيز التوعية الصحية في المجتمع الجزائري، انطلاقًا من طرق وأنماط الاستخدام لدى متتبعي صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية نموذجًا، وتم الاعتماد على المنهج «الوصفي التحليلي» مع تطبيق أداتي الملاحظة بالمشاركة والاستبيان الإلكتروني على عينة عمدية عبر استطلاع آراء المستخدمين للمجتمع الافتراضي متتبعي صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية من الفيروس، وأسفرت الدراسة عن عدة نتائج، أهمها: أن شبكة «فيسبوك» تؤدي دورًا فعالًا في تعزيز الهوية الصحية السليمة، وأن غالبية الموضوعات التي تهتم شبكة «فيسبوك» بتقديمها تختص بزيادة الوعي الصحي، والتواصل مع الجهات الطبية، والفحص الدوري المبكر.

كذلك هدفت دراسة (خالد فيصل الفرم)[9] إلى تقييم الدور الاتصالي للمؤسسات الصحية في السعودية للتوعية ضد مرض كورونا باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وركزت الدراسة على محاولة التعرف على مستوى استخدام المدن الطبية والمستشفيات الحكومية الخاصة بها في مدينة الرياض لشبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك – تويتر – يوتيوب) للتوعية من مرض كورونا، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج؛ أهمها: أن 73% من المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية في مدينة الرياض لا تمتلك صفحات أو منصات على مواقع التواصل الاجتماعي، و 60% من المدن الطبية بمدينة الرياض

لم تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتوعية حيال فيروس كورونا، كما تبين ضعف استخدام المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية للمنظومة الاتصالية الحديثة للتوعية والتواصل مع الجمهور وتعزيز الثقافة الصحية.

وجاءت دراسة (لبني قاسم، كاميليا سلطان، 2015)[10] واستهدفت الكشف عن دور مواقع التواصل الاجتماعي، تحديدًا شبكة «فيسبوك» من خلال صفحة (Ebola, 2015)، واعتمدت الدراسة على دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي موقع «فيسبوك»، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن شبكات التواصل الاجتماعي - خصوصًا فيسبوك- استطاعت أن تنمي نسبة المشاركة والتفاعل حول مرض «إيبولا»، واتضح تزايد الإقبال الجماهيري على متابعة الصفحة، كما كانت أبرز دوافع متابعة العينة للصفحة هو التوعية الصحية، والتزود بالطاقة والأمل.

وهدفت دراسة (زينب أبو طالب، 2013)[11] إلى التعرف على المكانة التي تحتلها شبكات التواصل الاجتماعي بوصفها مصدرًا للمعلومات الصحية للجمهور السعودي، ومعرفة تأثيرها المعرفي والعاطفي والسلوكي ومستوى ثقة الجمهور بها، وتوصلت الدراسة إلى احتلال شبكات التواصل الاجتماعي مكانة كبيرة كونها مصدرًا للمعلومات الصحية لدى الجمهور السعودي، وتتقدم كذلك في هذا الشأن على وسائل الإعلام التقليدية، كما أوضحت نتائج الدراسة تصدر موقع «يوتيوب» على قائمة شبكات التواصل الاجتماعي كونه مصدرًا للمعلومات الصحية لدى السعوديين، وجاءت شبكة الإنترنت وتطبيقاتها المختلفة في المقام الثاني بعد الأطباء والصيادلة من حيث مصدر المعلومات الصحية لدى الجمهور السعودي، ومن أبرز الإشباعات المتحققة للجمهور من متابعة شبكات التواصل الاجتماعي في المجال الصحي هو الحصول على معلومات، ووجود مرجع لإصدار قرارات معينة تتعلق بالوعي الصحي، والقضاء على القلق والتوتر، وفهم أبعاد القضية الصحية واستيعابها.

كما هدفت دراسة (إيمان الخطاف، 2013)[12] إلى التعرف على مدى اعتماد المرأة السعودية في المنطقة الشرقية على وسائل الإعلام الجديدة للحصول على المعلومات الصحية، وتوصلت الدراسة لتزايد اعتماد السعوديات على الإعلام الجديد للتثقيف الصحي؛ لتراجع دور وسائل الإعلام التقليدية وتأثيرها في مجال التوعية الصحية، وكمصدر معلومات للجمهور، وعلى مستوى شبكات التواصل الاجتماعي تصدر موقع «إنستجرام» المرتبة الأولى كمصدر للمعلومات الصحية للسعوديات في المنطقة الشرقية، وتليها شبكة «تويتر»، ثم «يوتيوب» في المرتبة الثالثة، و«جوجل بلاس» في المرتبة الرابعة، بينما جاءت شبكة «فيسبوك» في المرتبة الخامسة.

خامسًا: الإطار النظري للدراسة:

مواقع التواصل الاجتماعي والوعي الصحي في ضوء نظرية «ثراء وسائل الإعلام» (Media Richness Theory):

في أوقات الأزمات تظهر مجموعة كبيرة من التغيرات في الظواهر الاجتماعية المختلفة، مما يعمل على تغيير نمط الحياة اليومي، ومنذ تفشي جائحة كورونا، أصبحت وسائل الإعلام هي المصدر الأول للمعلومات عند الجمهور، وزادت متابعة الصفحات الإلكترونية لوسائل الإعلام، سواء كانت رسمية أو غير رسمية، إذ ساهم التحول الإعلامي التقليدي (المطبوع والمقروء) إلى إصدارات إلكترونية تتماشى مع الإجراءات المتخذة للحد من الفيروس، وتقليل عمليات التلامس، وتعزيز التباعد الاجتماعي[13]، ومن أبرز وسائل التواصل الاجتماعي موقع «فيسبوك» (Facebook)، الذي أسسه طالب في جامعة «هارفارد» عام 2004م، وتخطى الآن عدد مستخدميه الـ(2.24) مليار مستخدم، فهو شبكة اجتماعية إلكترونية افتراضية تضم الملايين من المستخدمين، يتواصلون مع بعضهم البعض باستخدام النصوص، والصور، والفيديو[14].

وتعد وسائل الإعلام بشكل عام ومواقع التواصل الاجتماعي بشكل خاص أدوات رئيسة وفعالة من أدوات إدارة الأزمة، سواء على المستوى الداخلي أو على المستوى الخارجي، وقد حدد الباحثون مجموعة من الضوابط تحكم علاقة الرأي العام بموضوع إدارة الإعلام للأزمات، وهي[15]:

1- الدقة وإمداد الرأي العام بالحقائق والمعلومات التفصيلية.
2- الاهتمام بنشر التصريحات الرسمية التي تساعد على تشكيل رأي عام تجاه الأزمة.
3- القدرة على التعامل بموضوعية مع الأزمة.
4- سرعة نشر الحقائق لاحتواء الأزمة والتخفيف من حدتها.
5- الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث من الأجهزة الرسمية في احتواء الأزمة.

لذلك يمكن توظيف مواقع التواصل الاجتماعي للتوعية الصحية بالنظر للخصائص التالية[16]:

1- سرعة نقل المعلومات، وعدم التأخر في عرض المعلومات والأخبار، مع ذكر مصدرها.
2- وضوح المعلومة أو الخبر دون إطالة بما يتناسب مع عصر السرعة.
3- احترام مبدأ وجود الآخر.
4- إتاحة الفرصة للجمهور للتفاعل وإبداء رأيه فيما يُعرف بالبث المتبادل.

ويمكن هنا تعريف الوعي الصحي بأنه: يشمل مجموعة من الأنشطة الاتصالية، والإعلامية، والتربوية الهادفة لخلق وعي صحي من خلال إطلاع الجمهور على واقع الصحة، وتحذيرهم من الأوبئة المتفشية ومخاطرها، والأمراض المعدية والآفات، والتقاليد الصحية العقيمة التي نشأت عليها بعض المجتمعات[17].

- **نظرية «ثراء وسائل الإعلام» (Media Richness Theory):**

تسعى نظرية ثراء المعلومات في الوسائل الإعلامية إلى التركيز على الوسائل التي تحتوي على مضامين غامضة وفيها لَبْس وغير مفهومة، إذ تعد من الوسائل الأكثر ثراء في الوسائل الإعلامية، كما فسَّرت هذه النظرية أن الوسائل الإعلامية التي تحقق ثراء في المعلومات بشكل كبير، هي تلك الوسائل التي تساهم في نشر التفاعلية ما بين الجماهير المستهدفة، وهو ما يميّزها عن غيرها من الوسائل، بحيث تكون الوسائل الإعلامية ذات الثراء في المعلومات هي تلك الوسائل التي تركز على القضايا والأحداث، بالإضافة إلى المعلومات التي تكون ضرورية للمجتمع المحلي، ومن ثَم المجتمع الخارجي، وهو عكس الوسائل الإعلامية التي تحقق نسبة قليلة من الثراء في المعلومات، بحيث تركز هذه الوسائل على المعلومات والقضايا التي تكون مبهمة[18].

وتنص النظرية على أنه كلما زاد غموض الرسالة لدى المستقبِل؛ زادت الحاجة إلى وسيلة أكثر ثراءً لنقل هذه الرسالة. وتختلف مزايا وعيوب كل وسيلة من وسائل الإعلام، فبعضها أكثر فورية من غيرها، وبعض الوسائل تنقل الإشارات الصوتية عن غيرها بدقة أكبر، وبشكل عام، تستخدم نظرية «ثراء وسائل الإعلام» لتحديد أفضل وسيلة للفرد أو للمنظمة لنقل رسالة ما.

ولا شك أن استخدام القائم بالاتصال للإعلام الجديد، هو نوع من مواكبة التطور الذي جرى لوسائل الاتصال، وعليه، فإن الأداء سيكون أفضل وأجود، بالإضافة إلى ما يقدمه الإعلام الجديد من اختصار الزمان والمكان.

فروض نظرية ثراء وسائل الإعلام[19]:

الفرض الأول: أن الوسائل الإعلامية والتكنولوجية تمتلك قدرًا كبيرًا من البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى تنوع المضمون المقدم من خلالها، ومن ثَم تستطيع هذه الوسائل التغلب على الغموض والشك الذي ينتاب الكثير من الأفراد عند التعرض لها.

الفرض الثاني: هناك أربعة معايير أساسية لترتيب ثراء الوسيلة الإعلامية، مرتبة من الأعلى إلى الأقل من حيث درجة الثراء الإعلامي، وهي سرعة رد الفعل، وقدرتها على نقل الإشارات المختلفة باستخدام تقنيات تكنولوجية حديثة مثل الوسائط المتعددة، والتركيز الشخصي على الوسيلة، واستخدام اللغة الطبيعية.

سادسًا: تساؤلات الدراسة:

1- ما أبرز القضايا الصحية التي تناولتها كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في الفترة من منتصف شهر فبراير 2020م حتى نهاية شهر ديسمبر 2020م؟

2- ما الأساليب التي تستخدمها كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» لتوعية الجمهور المصري من فيروس كورونا؟

3- ما أهداف منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» فيما يخص فيروس كورونا؟

4- ما نوع ومعدل تفاعل الجمهور مع المنشورات الصحية التي تتعلق بفيروس كورونا في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية»، و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»؟

سابعًا: الإجراءات المنهجية:

- **نوع الدراسة:**

تعد الدراسة من البحوث الوصفية (Descriptive Research) التي تهدف إلى وصف الظواهر أو الأحداث وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها, ووصف الظروف الخاصة بها، وتقرير حالتها كما توجد عليها في الواقع، إذ تهدف البحوث الوصفية لتقديم خصائص وحقائق متعلقة بظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع، وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية عنها دون الدخول في أسبابها أو التحكم فيها[20].

- **منهج الدراسة:**

المنهج المقارن: إن تسارع الاهتمام المتزايد بالعولمة، أو علم الاجتماع العالمي، أدى إلى زيادة شعور علماء الاجتماع بأهمية المقارنة الاجتماعية، فتصنيف المجتمعات إلى تقليدية، وحديثة، وما بعد الحديثة يشكِّل أساسًا عامًّا ومفيدًا لهذا النوع من مقارنة المجتمعات.

يركز هذا المنهج من البحوث على مقارنة جوانب التشابه والاختلاف بين الظواهر الاجتماعية لغرض اكتشاف العوامل أو الظروف التي تصاحب حدوث ظاهرة اجتماعية أو ممارسة معينة، على أن تكون المقارنة في حقبة زمنية واحدة، أو تقوم بمقارنة ظاهرة واحدة في نفس المجتمع في فترة زمنية مختلفة لمعرفة تطورها وتغيرها.

ولذلك تعتمد الدراسة على المنهج المقارن؛ للتعرف على جوانب التشابه والاختلاف لاستخدام كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة

الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» في مجال التوعية الصحية بفيروس كورونا.

- **أداة جمع البيانات:**

استمارة تحليل المضمون: تحليل المضمون (المحتوى) هو أسلوب وأداة للبحث العلمي يستخدم في مجالات بحثية متنوعة، وعلى الأخص في دراسات الإعلام؛ لوصف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها من حيث الشكل والمضمون، وتستخدم الدراسة استمارة تحليل المضمون لتحليل المنشورات بكل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» في مجال التوعية الصحية بفيروس كورونا.

- **عينة الدراسة:**

سيتم إجراء تحليل مضمون لصفحتين بموقع «فيسبوك» معنيتين بالوضع الصحي في مصر، وهما «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية - الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»، في الفترة الزمنية من منتصف شهر فبراير 2020م حتى نهاية شهر ديسمبر 2020م، ولما كان من الصعب استخدام الحصر الشامل لمجتمع الدراسة نظرًا لكثرة المنشورات على تلك الصفحتين، فقد تم تحديد عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية المنتظمة، بتطبيق أسلوب الأسبوع الصناعي في اختيار المنشورات، ذلك أن تطبيق أسلوب الأسبوع الصناعي يعطي فرصة متساوية لكل الأيام في الظهور والتمثيل في العينة، حيث تم اختيار اليوم الأول (الجمعة 14 فبراير 2020م)، وبعد ذلك تم اختيار اليوم الثاني بوضع مسافة بينهما لمدة أسبوع، وهكذا حتى العدد الواحد والأربعين الذي كان في يوم (الأربعاء 30 ديسمبر 2020م)، أي أن حجم العينة بلغ 41 يومًا، وذلك لكل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر».

<u>أسباب اختيار العينة:</u>

أولًا: فيما يخص الصفحات التي تم اختيارها للتحليل:

1- «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان» بـ«فيسبوك»: حيث تعتبر وزارة الصحة والسكان المصرية هي المسئولة عن توفير وإدارة وتطوير الخدمات الصحية في مصر، كما أنها المصدر الأساسي عالميًّا لإصدار تقارير الوضع الصحي في مصر فيما يتعلق بفيروس كورونا، ولوحظ نشاط الصفحة خصوصًا بعد ظهور فيروس كورونا؛ لذلك تم اختيارها في العينة لرصد وتحليل استخدام تلك الهيئة الحكومية لصفحتها الرسمية بموقع «فيسبوك» في تزويد المواطنين بالمعلومات الصحية وتنمية الوعي الصحي.

2- «الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر (WHO Egypt)»، وهي السلطة التوجيهية والتنسيقية ضمن منظومة الأمم المتحدة فيما يخص المجال الصحي، وهي مسئولة عن تأدية دور قيادي في معالجة المسائل الصحية العالمية، كذلك هي المسئولة عن مراقبة تطورات الوضع الصحي في ظل تداعيات فيروس كورونا، لذلك تم اختيارها في العينة لتحليل طرق تواصلها مع الجمهور المصري ودورها في تنمية الوعي الصحي ونشر المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا.

ثانيًا: فيما يخص الفترة الزمنية للتحليل:

تم اختيار الفترة الزمنية للتحليل لتكون من منتصف شهر فبراير 2020م حتى نهاية شهر ديسمبر 2020م، وذلك لتتبع تعامل كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» على مدى المراحل المختلفة لانتشار فيروس كورونا، إذ تبدأ عينة التحليل في منتصف شهر فبراير 2020م، والذي يعد بداية اهتمام هاتين المنظمتين بالوضع الصحي المصري فيما يخص فيروس كورونا، كذلك تمكننا تلك الفترة الزمنية من تتبع تعامل هاتين الصفحتين مع أزمة كورونا في الموجتين الأولى والثانية في مصر.

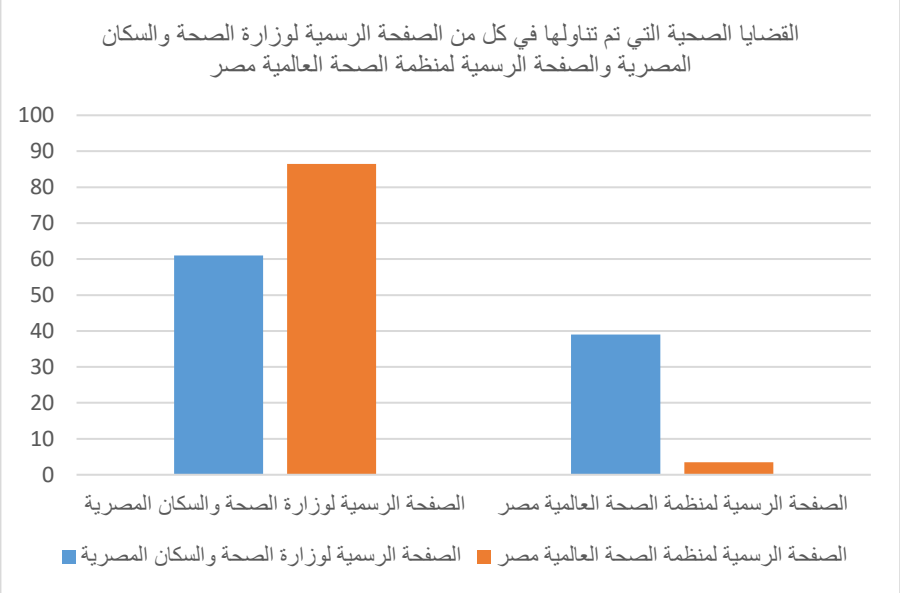
ثامنًا: النتائج العامة للدراسة:

سيتم عرض النتائج الخاصة بالدراسة طبقًا للتساؤلات، كالآتي:

التساؤل الأول: ما أبرز القضايا الصحية التي تناولتها كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في الفترة من منتصف شهر فبراير 2020م حتى نهاية شهر ديسمبر 2020م؟

يمكن من خلال الشكل الآتي توضيح مدى اهتمام كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في فترة التحليل بنشر موضوعات تخص فيروس كورونا، إذ يتضح تصدر القضية الصحية الخاصة بفيروس كورونا في المرتبة الأولى في منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في فترة التحليل، وذلك بنسبة 82% في الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية، في حين اهتمت 61% من منشورات وزارة الصحة والسكان على «فيسبوك» بفيروس كورونا، وربما يرجع ذلك للمسئولية الكبيرة على عاتق «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» في تناول وعرض مختلف القضايا الصحية التي تهم المجتمع المصري بخلاف فيروس كورونا، حيث تناولت الصفحة قضايا صحية أخرى بنسبة 39% من إجمالي منشوراتها، وشملت القضايا الصحية الأخرى التي تم تناولها في 37 منشورًا على الصفحة (صحة المرأة، صحة الأطفال، أضرار التدخين والإدمان)، وتعليمات تخص أمراضًا أخرى مثل: (السكر،

ارتفاع ضغط الدم، والتهاب الشعب الهوائية)، لذلك عند تقييم الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية نجد أنها أولت اهتمامًا كبيرًا في أكثر من نصف منشوراتها للفيروس المستجد على المجتمع المصري (فيروس كورونا)، في حين أنها لم تهمل القضايا الصحية الأخرى التي يتعرض لها المجتمع المصري، في حين انصبت غالبية منشورات منظمة الصحة العالمية على فيروس كورونا بمعدل 71 منشورًا من إجمالي 82 منشورًا خلال فترة التحليل، وكذلك اهتمت «منظمة الصحة العالمية مصر» بعرض مشكلات وقضايا صحية أخرى في 11 منشور خلال فترة التحليل بنسبة 13.5% من إجمالي منشوراتها، وشملت: تلوث الهواء، ومرض السكر، وأضرار التدخين والإدمان.



شكل (1)
اهتمام كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في فترة التحليل بنشر موضوعات فيروس كورونا

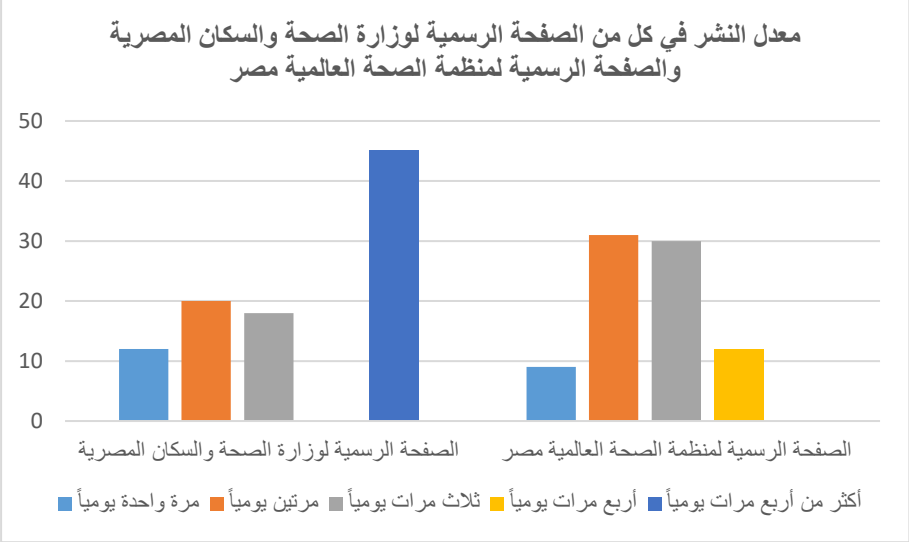
نطاق الاهتمام الجغرافي:

جدول رقم (1)
نطاق الاهتمام الجغرافي لمنشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»

الصفحة / النطاق الجغرافي	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
محلي	58	61	34	41.5	92	52
بدون نطاق محدد	32	33.7	35	42.7	67	37.8
دولي	2	2.1	9	11	11	6.2
إقليمي	3	3.2	4	4.8	7	4

يتضح من بيانات الجدول السابق نطاق الاهتمام الجغرافي لمنشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك»، ويظهر اهتمام منشورات كلتا الصفحتين بالنطاق المحلي لتناول القضايا الصحية بنسبة 52% من إجمالي المنشورات، ويمكن تفسير ذلك باهتمام الصفحتين بالقضايا الصحية بمصر فقط، فوزارة الصحة والسكان المصرية هي المسئول الأول عن الوضع الصحي بمصر وتطورات فيروس كورونا، وهي المسئولة عن إصدار بيان بأعداد الإصابات والوفيات يوميًّا نتيجة للإصابة بفيروس كورونا، كذلك فإن صفحة «منظمة الصحة العالمية مصر (WHO Egypt)» هي المختصة أيضًا بمتابعة الوضع الصحي في مصر فقط، وفي المرتبة الثانية جاءت المنشورات بدون نطاق جغرافي معين بنسبة 37.8% من إجمالي المنشورات التي تم تحليلها، وذلك في تناول التعليمات والإرشادات الخاصة بفيروس كورونا لجميع أفراد المجتمع بدون تحديد نطاق جغرافي معين، فعلى سبيل المثال، نشرت وزارة الصحة والسكان المصرية يوم 30 ديسمبر 2020م صورًا لفحص طلاب المدارس في إطار حملة وزارة الصحة للكشف عن الأنيميا والسمنة والتقزم عند الأطفال، وكذلك مبادرات رئيس الجمهورية لصحة المرأة، وكذلك اهتمت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية بنشر أخبار عن المجموعات التي شُفيت من فيروس كورونا، ونشرت صورًا لهم أثناء الخروج من مستشفيات العزل.

وفي المقام الثالث جاءت منشورات الصفحتين مستهدفة النطاق الجغرافي الدولي بنسبة 6.2%، فعلى سبيل المثال يوم 14 ديسمبر 2020م قامت «صفحة منظمة الصحة العالمية مصر» بنشر بيان صحفي لدعم منظمة الصحة العالمية والمملكة المتحدة بتقديم مليون جنيه إسترليني لدعم الحكومة المصرية في أزمة كورونا.



وأخيرًا في المرتبة الرابعة جاء النطاق الجغرافي الإقليمي هو المستهدف في 4% فقط من منشورات الصفحتين فيما يخص القضايا الصحية، فعلى سبيل المثال، تم إعلان ندوة إلكترونية بالتعاون بين مكتب اليونسكو الإقليمي للعلوم في الدول العربية ومنظمة الصحة العالمية ومركز الأمم المتحدة للإعلام بالقاهرة، بالتعاون مع مركز «كما أدهم» للصحافة التليفزيونية والرقمية بالجامعة الأمريكية بالقاهرة على الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر، وتناولت الندوة موضوع: «ضمان سلامة الصحفيين أثناء تغطيتهم للأخبار في زمن كورونا»، وذلك يوم 27 أكتوبر 2020م، كذلك اهتمت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية بنشر أخبار على النطاق الإقليمي، مثل: تعاون مصر مع دولة السودان لتخطي أزمة كورونا.

وأيضًا يوم 19 أكتوبر 2020م نشرت «الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» ندوة افتراضية بعنوان: «تحسين الحصول على الخدمات الأساسية أثناء جائحة كورونا»، وحاضر فيها الدكتورة هالة السعيد وزيرة التخطيط والتنمية الاقتصادية، والدكتورة مايا مرسي رئيسة المجلس القومي للمرأة، والدكتور أحمد المنظري مدير منظمة الصحة العالمية لإقليم شرق المتوسط.

معدل النشر يوميًّا:

شكل (2)
معدل النشر في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»

يوضح الشكل السابق معدل النشر في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»، ويظهر من خلاله اهتمام الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان بالتواجد بصورة مستمرة ومكثفة عبر شبكة «فيسبوك» للتواصل مع الجمهور، إذ حرصت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان للتواصل بأكثر من 4 منشورات يوميًّا في 47.4% من منشوراتها على مدار فترة التحليل، ويلاحظ هنا تنوع القضايا المنشورة فيما يخص قضايا صحية مختلفة وليس فقط فيروس كورونا، في حين أن النسبة الأعلى من منشورات منظمة الصحة العالمية كانت بمعدل مرتين يوميًّا بنسبة 38% من منشوراتها، في حين لم تقم صفحة المنظمة بنشر منشورات أكثر من 4 مرات يوميًّا في أي من أيام التحليل.

وتواصلت الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر مع الجمهور عبر موقع «فيسبوك» بمعدل مرتين أو ثلاث مرات يوميًّا في أكثر من ثلثي منشوراتها، وكذلك تواصلت الصفحتان مرة واحدة يوميًّا بنسبة 11.9% من منشوراتها، وغالبية هذه النسبة التي تم التواصل فيها مرة واحدة يوميًّا كانت في الأوقات المنخفضة بالنسبة لأعداد الإصابات بفيروس كورونا في مصر (الفترة الزمنية الفاصلة بين الموجة الأولى والموجة الثانية لفيروس كورونا في مصر)، يعبر التحليل السابق لبيانات الشكل عن الاختلاف في معدل التواجد وبث المعلومات بين الصفحتين لصالح الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية، ويمكن تفسير ذلك بأن منظمة الصحة العالمية مصر هي جهة تابعة لهيئة عالمية، وهي بمثابة المشرف والموجه على الوضع الصحي في مصر، وعلى قرارات الحكومة المصرية الصحية، في حين أن وزارة الصحة والسكان المصرية هي المصدر الأساسي للشعب المصري لاستقاء المعلومات الصحية عن وباء يهدد البلاء، لذلك سعت الوزارة عبر صفحتها الرسمية للتواصل بصورة مركزة ومستمرة على مدار الأزمة.

التساؤل الثاني: ما الأساليب التي تستخدمها كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» لتوعية الجمهور المصري من فيروس كورونا؟

جدول رقم (2)
الأساليب المستخدمة في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» للتوعية الصحية

الأسلوب / الصفحة	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
نشر معلومات عن فيروس كورونا	52	54.8	50	61.1	102	57.6
نشر أعداد الإصابات والوفيات فيما يخص فيروس كورونا	25	26.4	21	25.6	46	26.1
نشر أخبار خاصة بالمرضى والمصابين بفيروس كورونا	11	11.5	3	3.6	14	7.9
نشر ثقافة ضرورة تغير ظروف الحياة بعد فيروس كورونا	7	7.3	8	9.7	15	8.4

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الأساليب المستخدمة في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» للتوعية الصحية بفيروس كورونا، ويظهر اعتماد الصفحتين على «نشر معلومات عن فيروس كورونا» بنسبة 57.6% من إجمالي منشوراتهما، بوصفه وباءً خطيرًا؛ ونظرًا لسرعة انتقال المرض وتأثيره البالغ على صحة الفرد، وكذلك فهو فيروس مستجد عالميًّا وليس فقط محليًّا، وليس له لقاح مؤكد حتى الآن؛ لذا فالفرد في أمس الحاجة للحصول على معلومات موثوق بها ومؤكدة عن الفيروس، من حيث طبيعة المرض، وطرق الإصابة، وطرق الوقاية منه، بينما جاء أسلوب «تثقيف الفرد وإعلامه بأعداد الإصابات والوفيات فيما يخص فيروس كورونا» في المرتبة الثانية بنسبة 26.1% في كلتا الصفحتين، فالفرد في ظل تعليمات التباعد الاجتماعي وتقليل الاتصال الشخصي يعتمد بصورة أكبر على مواقع التواصل الاجتماعي نظرًا لسرعتها في نقل الأخبار أولًا بأول، وتفوقها على الوسائل الإعلامية الأخرى، مثل: الصحف والتليفزيون والراديو، فمواقع التواصل الاجتماعي متاحة بصورة مستمرة مع الفرد عبر هاتفه الشخصي، وجاء في المرتبة الثالثة «نشر ثقافة تغير ظروف الحياة بعد فيروس كورونا» بنسبة 8.4% من إجمالي منشورات كلتا الصفحتين، وتناول هذا الأسلوب منشورات متعددة استهدفت توعية متابعي الصفحات بتقليل الاختلاط البشري في أوقات المناسبات ومحاولة تغيير السلوكيات البشرية المعتاد على فعلها الشعب المصري، مثل: تعليمات للتعامل الآمن في محلات البقالة في رمضان، وتعليمات لقضاء الأعياد (عيد الفطر، وعيد الأضحى) في ظل انتشار فيروس كورونا، كذلك تعليمات لقضاء رأس السنة بما يتماشى مع الإجراءات الاحترازية لفيروس كورونا، وفي يوم 26 أبريل 2020م دعت منظمة الصحة العالمية مصر بمنشور على صفحتها لإخراج الصدقات والزكاة في شهر رمضان من خلال دعم النظم الصحية التي تناضل من أجل علاج مرضى كورونا، كما اهتمت كذلك الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية

بتوجيه الأفراد لسلوكيات صحيحة مثل استخدام ماكينات الصراف الآلي بصورة صحيحة للوقاية من فيروس كورونا.

أما في المقام الأخير جاء أسلوب نشر أخبار خاصة بالمرضى والمصابين بفيروس كورونا بنسبة 7.9% من إجمالي المنشورات، تمثلت في منشورات تتعلق بصور أول مجموعات شفاء خرجت من مستشفيات العزل في المحافظات المختلفة، وأخبار تخصهم، مما يعمل على بث حالة من الأمان والطمأنينة والتفاؤل بين المواطنين، الأمر الذي له تأثير إيجابي على تحسين الصحة النفسية لهم.

الاستمالات الإقناعية المستخدمة:

جدول رقم (3)

الاستمالات الإقناعية المستخدمة في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» للتوعية الصحية

الصفحة / الاستمالات الإقناعية	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
عقلية	88	92.6	70	85.4	158	89.3
عاطفية	2	2.1	2	2.4	4	2.3
مزدوجة	5	5.3	10	12.2	15	8.4

نستنتج من بيانات الجدول السابق الاستمالات الإقناعية التي تم استخدامها في منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» للتوعية الصحية على «فيسبوك»، ويتضح تصدر استخدام الاستمالات العقلية في منشورات الصفحتين بنسبة 89.3% من إجمالي عينة التحليل، وتم استخدام الاستمالات الإقناعية بكفاءة من حيث ذكر معلومات وإحصائيات عن نسب الإصابة، وطرق انتقال المرض وأساليب الوقاية، لذلك ترى الباحثة أنه كان من المناسب استخدام هذا النوع من الاستمالات لإقناع الأفراد بتغيير اتجاهاتهم وسلوكياتهم تجاه وباء كورونا، وأيضًا لمناسبة استخدام الاستمالات الإقناعية العقلية لكافة المستويات الثقافية والتعليمية، ويلاحظ هنا تفوق «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» في استخدام الاستمالات العقلية، إذ تواجدت في 92.6% من منشوراتها، واعتمدت «منظمة الصحة العالمية مصر» على الاستمالات العقلية في 85.4% من منشوراتها بـ«فيسبوك»، وجاء في المرتبة الثانية «الاستمالات الإقناعية المزدوجة» التي تمزج بين العقلية والعاطفية بنسبة 8.4% من إجمالي المنشورات، وكانت منظمة الصحة العالمية مصر أكثر استخدامًا لهذا النوع، وذلك بنسبة 12.2% من منشوراتها، أما الاستمالات العاطفية جاءت في المرتبة الأخيرة لكلتا الصفحتين بنسبة 2.3%، وذلك من خلال منشورين فقط لكل منهما.

الوسائط المتعددة المستخدمة في عرض المحتوى:

جدول رقم (4)

الوسائط المتعددة المستخدمة في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»

الصفحة / الوسائط المستخدمة	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
نص فقط	1	1	23	28.1	24	13.5
نص + صورة	70	73.7	35	42.7	105	59.3
نص+ رابط	2	2.1	1	1.2	3	1.7
نص + رابط + فيديو	-	-	1	1.2	1	0.6
نص + رابط + صورة	-	-	1	1.2	1	0.6
نص + فيديو	22	23.2	21	25.6	43	24.3

يتضح من بينات الجدول السابق الوسائط التي تم استخدامها من كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» في التوعية ونشر المعلومات الصحية عن فيروس كورونا للمجتمع المصري، واعتمدت الصفحتان على استخدام منشورات تضم نصًا وصورة في المرتبة الأولى بنسبة 59.3% في كلتا الصفحتين، وكانت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية هي الأكثر اعتمادًا على إدراج نص وصورة لتوضيح المعلومات وإيصالها للجمهور المستهدف وذلك بنسبة 73.7% من منشوراتها، واعتمدت صفحة الوزارة على هذا الشكل في تقديم التقارير اليومية الخاصة بأعداد الإصابات والوفيات وأعداد الشفاء من الفيروس بصورة دورية، وذلك لتسهيل المعلومة على المستخدمين، في حين اكتفت منظمة الصحة العالمية على النص فقط كوسيلة لتوضيح أعداد المصابين والوفيات من فيروس كورونا يوميًّا، وجاء في المقام الثاني الاعتماد على بث منشورات في شكل نص وفيديو معًا، وذلك بنسبة 24.3% لكلتا الصفحتين، وتم استخدامها وتوظيفها في موضوعات مختلفة مرتبطة بفيروس كورونا، مثل: نبذ التنمر والوصم الاجتماعي لمصابي فيروس كورونا.

وفي المرتبة الثالثة تم الاعتماد على استخدام نص فقط بنسبة 13.5% من إجمالي عينة التحليل، وكانت منظمة الصحة العالمية مصر هي الأكثر استخداما للنص فقط في منشوراتها بنسبة 28.1%، بينما اعتمدت وزارة الصحة والسكان المصرية على إدراج النص فقط في منشور واحد من إجمالي منشوراتها خلال فترة التحليل.

وفي المرتبة الرابعة بنسبة 1.7% جاء استخدام نص ورابط، وفي المرتبة الخامسة تم الاعتماد على أسلوبين بصورة متساوية، وهما استخدام (نص ورابط وصورة) و(نص ورابط وفيديو)، وذلك بنسبة 0.6% لكل منهما، ويلاحظ اعتماد

الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر على هذين الأسلوبين، في حين لم تستخدمهما مطلقًا الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية في أي من منشوراتها.

اللغة واللهجة المستخدمة في المنشورات:

جدول رقم (5)

اللغة واللهجة المستخدمة في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك»

اللغة واللهجة / الصفحة		وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
		ك	%	ك	%	ك	%
اللغة العربية	فصحي	90	94.7	64	78	154	87
	عامية	5	5.3	12	14.6	17	9.6
اللغة الإنجليزية		-	-	4	5	4	2.2
اللغة العربية + اللغة الإنجليزية		-	-	1	1.2	1	0.6
لغات أخرى		-	-	1	1.2	1	0.6

يتضح من بيانات الجدول السابق تصدر اللغة العربية في منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك»، وذلك بنسبة 96.6% من إجمالي المنشورات، انقسمت إلى 87% لهجة عربية فصحي، و 9.6% لهجة عامية، ويلاحظ اعتماد الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان على اللغة العربية في جميع منشوراتها بنسبة 100%، ويرجع ذلك لأنها جهة حكومية تخاطب كافة فئات وشرائح المجتمع المصري؛ لذلك فإنه من الصواب الاعتماد الكلي على اللغة العربية، في حين اعتمدت الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر في 4 منشورات على اللغة الإنجليزية، وفي منشور واحد على مزيج من اللغة العربية والإنجليزية بنسبة 0.6% من إجمالي عينة التحليل، كذلك اعتمدت منظمة الصحة العالمية على استخدام لغات أخرى في منشور واحد، وذلك بنسبة 0.6% من إجمالي عينة التحليل.

التساؤل الثالث: ما أهداف منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» فيما يخص فيروس كورونا؟

جدول رقم (6)
أهداف منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك»

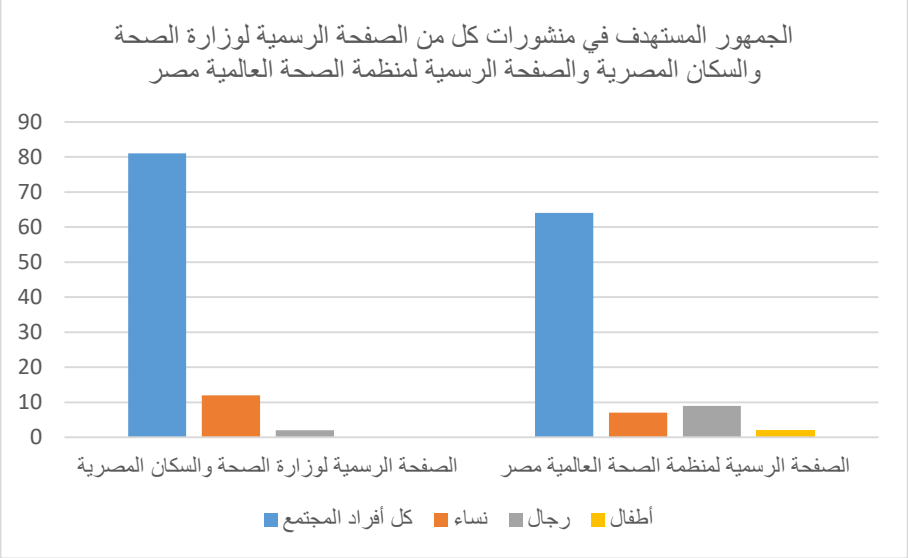
الأهداف / الصفحة	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
تزويد الفرد بالمعارف والمعلومات	73	76.8	53	64.6	126	71.2
تغيير سلوكيات الفرد	19	20	21	25.6	40	22.6
تغيير اتجاهات الفرد	3	3.2	8	9.8	11	6.2

جاء في المقام الأول لكل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» هدف «تزويد الفرد بالمعارف والمعلومات» فيما يخص فيروس كورونا، وذلك بنسبة 71.2% من إجمالي المنشورات في فترة التحليل، واشتمل هذا الهدف على المنشورات التي تحتوي على المعلومات المختصة بأعداد الإصابات والوفيات اليومية، وطرق الإصابة بالمرض، وكيفية الوقاية منه، وعلاقة فيروس كورونا بالأمراض الأخرى، واشتملت على 22.6% من أهداف المنشورات لكلتا الصفحتين على «تغيير سلوكيات الفرد» بما يتماشى مع المستجدات التي يفرضها فيروس كورونا، مثل ضرورة ارتداء الكمامة بالطريقة الصحيحة والتباعد الاجتماعي، فقبل رأس السنة اتجهت صفحة منظمة الصحة العالمية مصر إلى نشر تعليمات للاحتفال بالأعياد في الهواء الطلق في ظل «كوفيد-19» مستخدمة تصميمات مبهجة، أيضًا على سبيل المثال، نشرت الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر منشورًا لعدم الإكثار من استخدام المطهرات بصورة مفرطة، مما يمكن أن يكون له ضرر أكثر من نفعه.

بينما جاء في المرتبة الأخيرة «هدف تغيير اتجاهات الفرد» بنسبة 6.2% من إجمالي عينة التحليل، متمثلًا في 11 منشورًا، ثمانية منها في الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر، و 3 في الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية، وشمل هدف «تغيير اتجاهات الفرد» موضوعات متنوعة، مثل: تغيير نظرة الفرد لمصابي فيروس كورونا، والابتعاد عن الوصم الاجتماعي السلبي.

الجمهور المستهدف:

شكل (3)
الجمهور المستهدف في منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»



يتضح من خلال الشكل السابق رقم (3) الجمهور المستهدف في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»، وذلك من خلال منشوراتهم الصحية بموقع «فيسبوك»، ويظهر أن منشورات كلتا الصفحتين كانت موجهة لجميع أفراد المجتمع في المقام الأول، وذلك بنسبة 82% من إجمالي عينة التحليل.

وجاءت «النساء» كجمهور مستهدف في 10.7% من إجمالي المنشورات، وتناولت المنشورات الموجهة للمرأة موضوعات مختلفة، مثل: تعليمات للحفاظ على صحة الأبناء خلال فترة أزمة فيروس كورونا، ونصائح للمرأة الحامل والمرضعة إذا أصيبت بفيروس كورونا، كما جاءت موضوعات صحية متنوعة غير متعلقة بفيروس كورونا تخاطب المرأة في كلا الصفحتين عن ضرورة الكشف المبكر عن سرطان الثدي، كذلك تناولت الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر منشورًا يخص إجازة الأمومة مدفوعة الأجر، وميزاتها لجهة العمل، من حيث تحفيز العاملين وتعزيز مشاركة المرأة في القوى العاملة، كذلك اهتمت الصفحة بتناول قضية العنف ضد المرأة خلال فترة جائحة كورونا، وتعليمات للنساء حول كيفية التصرف إذا تعرضن للعنف، وكذلك اهتمت الصفحة بنشر نصائح للأمهات لاستغلال فترة العزل المنزلي خلال جائحة كورونا في التقرب من الأبناء، أيضًا قامت الصفحة الرسمية لوزارة الصحة

والسكان بنشر فيديو توعوي للفنان أحمد أمين يتناول فيه أهمية توعية الأم لأبنائها للحفاظ على أنفسهم خلال فترة انتشار كورونا.

جاء «الرجال» كجمهور مستهدف في المرتبة الثالثة بنسبة 6.2% من إجمالي المنشورات، وكانت منظمة الصحة العالمية مصر أكثر اهتمامًا من وزارة الصحة والسكان المصرية في توجيه منشوراتها للرجال في 9 منشورات، بنسبة 11% من إجمالي منشوراتها، في حين توجهت وزارة الصحة والسكان المصرية بتوجيه منشورين فقط للرجال، وتمثلت المنشورات الصحية في توعية الرجال حول موضوعات محددة وغير متنوعة، جاء غالبيتها متمثلًا في نشر أضرار التدخين والإدمان، وتأثيراتهما السلبية على الفرد وعلى تدهور الصحة في حالة الإصابة بفيروس كورونا، من خلال منشورات تحتوي على نص وصور، وكذلك فيديو من تقديم الإعلامي «محمد علي خير»، كما تم نشر فيديو يقدمه إبراهيم فايق يستهدف الشباب والرجال، وتناول فيه اعتبار انتشار كورونا والتعامل معها كمباراة كرة قدم، ويوضح من خلال الفيديو طرق انتشار المرض والتعامل مه، وتفاعل الجمهور مع هذا المنشور بدرجة كبيرة، وحصل على 399 ألف مشاركة.

وجاء «الأطفال» كجمهور مستهدف في المرتبة الأخيرة في منشورين فقط على الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية، بنسبة 2.5% من إجمالي المنشورات، فعلى سبيل المثال، نشرت الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر فيديو كارتون لوقف التنمر والوصم الاجتماعي ضد فيروس كورونا، مستخدمة في الفيديو طفلًا يساعد أهله المصابين بفيروس كورونا، كذلك استخدمت الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية فيديو تحفيزيًّا من بطولة الشخصية الكارتونية (Minions) المحببة للأطفال لدعوتهم للبقاء في المنزل خلال فترة الجائحة، وقامت بنشر موقع بنك المعرفة المصري لمساعدة الأطفال في الاستذكار، وتعريفهم بالألعاب الترفيهية الموجودة على الموقع.

التساؤل الرابع: ما نوع ومعدل تفاعل الجمهور مع المنشورات الصحية التي تتعلق بفيروس كورونا في كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر»؟

التفاعل بالإعجاب على المنشورات:

جدول رقم (7)
التفاعل بالإعجاب على منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» على شبكة فيسبوك

الصفحة / التفاعل بالإعجاب	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 100 إعجاب	1	1.1	20	24.4	21	11.9
من 100 إلى 1000 إعجاب	14	14.7	44	53.6	58	32.8
أكثر من 1000 إعجاب	80	84.2	18	22	98	55.3

يتضح من بينات الجدول السابق تفاعل الجمهور بالإعجاب على منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» فيما يخص التوعية الصحية بفيروس كورونا، ويظهر تزايد تفاعل الجمهور مع الصفحات بأكثر من 1000 إعجاب في 55.3% من المنشورات، ويلاحظ تزايد تفاعل الجمهور بصورة أكبر مع منشورات الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية، إذ تفاعل الجمهور مع غالبية منشوراتها (84.2% من المنشورات) بأكثر من 1000 إعجاب، وكذلك جاء مستوى التفاعل المنخفض (أقل من 100 إعجاب) في المرتبة الأخيرة بالنسبة لمنشورات صفحة الوزارة، أما نصف منشورات منظمة الصحة العالمية مصر فقد حصلت على مستوى متوسط من التفاعل الجمهوري المتمثل في (من 100 إلى 1000 إعجاب) على منشوراتها.

التفاعل بالتعليق على المنشورات:

جدول رقم (8)
التفاعل بالتعليق على منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك»

الصفحة / التفاعل بالتعليق	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 100 تعليق	23	24.2	70	85.4	93	52.6
من 100 إلى 1000 تعليق	47	49.5	9	11	56	31.6
أكثر من 1000 تعليق	25	26.3	3	3.6	28	15.8

يتضح من بينات الجدول السابق تفاعل الجمهور بالتعليق على منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» فيما يخص التوعية الصحية بفيروس

كورونا، ويظهر قلة معدل التفاعل بالتعليقات في نصف منشورات عينة التحليل، حيث جاء في المرتبة الأولى الجمهور متفاعلًا بنسبة 52.6% بأقل من 100 تعليق على المنشورات، ويظهر أن غالبية منشورات منظمة الصحة العالمية مصر (85.4%) يتفاعل معها الجمهور بالتعليق تفاعلًا ضئيلًا، بمعدل أقل من 100 تعليق على كل منشور، بينما تفاعل الجمهور بالتعليق مع منشورات الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان كان تفاعلًا متوسطًا (من 100 إلى 1000 تعليق) على المنشورات فيما يقارب من نصف منشوراتها.

التفاعل بمشاركة المنشورات:

جدول رقم (9)
التفاعل بمشاركة منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك»

الصفحة / التفاعل بالمشاركة	وزارة الصحة والسكان المصرية (ن=95)		منظمة الصحة العالمية مصر (ن=82)		الإجمالي (ن=177)	
	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 100 مشاركة	21	22.1	54	66	75	42.4
من 100 إلى 1000 مشاركة	40	42.1	20	24.3	60	33.9
أكثر من 1000 مشاركة	34	35.8	8	9.7	42	23.7

يتضح من بينات الجدول السابق تفاعل الجمهور بمشاركة منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» فيما يخص التوعية الصحية بفيروس كورونا، وتظهر قلة معدل التفاعل بالمشاركة فيما يقارب نصف منشورات عينة التحليل، إذ جاء في المرتبة الأولى الجمهور متفاعلًا بنسبة 42.4% بأقل من 100 مشاركة للمنشورات، ويظهر أن أكثر من نصف منشورات منظمة الصحة العالمية مصر (66%) يتفاعل معها الجمهور بالمشاركة تفاعلًا ضئيلًا بمعدل أقل من 100 مشاركة للمنشورات، بينما تفاعل الجمهور بمشاركة منشورات الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان كان تفاعلًا متوسطًا (من 100 إلى 1000 مشاركة) على المنشورات فيما يقارب من نصف منشوراتها.

ويمكن من خلال الجداول الثلاثة السابقة، رقم (7) و(8) و(9)، استنتاج تفاعل الجمهور بصورة أكبر مع «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» بالمقارنة مع نظيرتها «منظمة الصحة العالمية مصر» سواء بالإعجاب، أو بالتعليق، أو بالمشاركة، كذلك من الملاحظ زيادة تفاعل الجمهور مع المنشورات الخاصة بأعداد المصابين والوفيات، وتطورات فيروس كورونا، وقلة التفاعل مع المنشورات التي تتناول قضايا صحية أخرى بخلاف فيروس كورونا.

الخلاصة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام وتوظيف كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» للتوعية الصحية بفيروس كورونا، وتحليل المضامين والأساليب التي تستخدمها كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» للتوعية الصحية بفيروس كورونا، وتم تحليل مضمون صفحتين بموقع «فيسبوك» معنيتين بالوضع الصحي في مصر، وهما: (الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية - الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر)، في الفترة الزمنية من منتصف شهر فبراير 2020م حتى نهاية شهر ديسمبر 2020م، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، التي كان أهمها: تصدر القضية الصحية الخاصة بفيروس كورونا المرتبة الأولى في منشورات كل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» في فترة التحليل، وذلك بنسبة 82% في الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية، في حين اهتمت 61% من منشورات «وزارة الصحة والسكان» بموقع «فيسبوك» بفيروس كورونا، كما اتضح اعتماد الصفحتين على نشر معلومات عن فيروس كورونا بنسبة 57.6% من إجمالي منشوراتهما بوصفه وباءً خطيرًا سريع الانتقال وذا تأثير بالغ على صحة الفرد، وهو فيروس مستجد عالميًّا وليس محليًّا فقط، وليس له لقاح مؤكد حتى الآن، لذا فالفرد في أمس الحاجة للحصول على معلومات موثوق بها ومؤكدة عن الفيروس، من حيث طبيعة المرض، وطرق الإصابة، وطرق الوقاية منه.

جاء في المقام الأول لكل من «الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية» و«الصفحة الرسمية لمنظمة الصحة العالمية مصر» بموقع «فيسبوك» هدف تزويد الفرد بالمعارف والمعلومات فيما يخص فيروس كورونا، وذلك بنسبة 71.2% من إجمالي المنشورات في فترة التحليل، واشتمل هذا الهدف على المنشورات التي تحتوي على نشر المعلومات المختصة بأعداد الإصابات والوفيات اليومية، وطرق الإصابة بالمرض، وكيفية الوقاية منه، وعلاقة فيروس كورونا بالأمراض الأخرى.

تفاعل الجمهور بصورة أكبر مع الصفحة الرسمية لوزارة الصحة والسكان المصرية بالمقارنة مع نظيرتها منظمة الصحة العالمية مصر، سواء بالإعجاب أو بالتعليق أو بالمشاركة، كذلك من الملاحظ زيادة تفاعل الجمهور مع المنشورات الخاصة بأعداد المصابين والوفيات، وتطورات الفيروس، وقلة التفاعل مع المنشورات التي تتناول قضايا صحية أخرى بخلاف فيروس كورونا.

قائمة المراجع:

أ. المراجع العربية:

1- الكتب العربية:

1. شيماء ذوالفقار: «*مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية*»، مصر، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2009م
2. هويدا مصطفى: «الإعلام والأزمات المعاصرة»، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب، 2010م.

2- الأبحاث المنشورة:

1. إيمان الخطاف: «اعتماد المرأة السعودية في المنطقة الشرقية على الإعلام الجديد في الحصول على المعلومات الصحية»، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، 2013م.
2. حسني عوض: «أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسئولية المجتمعية لدى الشباب: تجربة مجلس شبابي علار نموذجًا»، برنامج التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس، 2011م.
3. خالد فيصل الفرم: «استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية»، مجلة بحوث العلاقات العامة بالشرق الأوسط، العدد الرابع عشر، يناير/ مارس 2017م.
4. خضر إبراهيم حيدر: «الميديا مفهومها المعاصر وعلاقتها بالإعلام الكلاسيكي»، المركز الإسلامي للدراسات الإستراتيجية، العتبة العباسية المقدسة، 2018م.
5. دعاء عادل: «اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا Covid-19 في منطقة جازان»، مجلة البحوث الإعلامية، العدد الرابع والخمسون، الجزء الرابع، يوليو 2020م.
6. زينب أبو طالب: «شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الصحية لدى الجمهور السعودي»، المجلة العربية للعلوم والاتصال، الرياض، مايو 2013م.
7. عمر بن عيشوش، وحسان بوسرسوب: «دور شبكة فيسبوك في تعزيز التوعية الصحية بفيروس كورونا (كوفيد-19): دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي فيسبوك صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية نموذجًا»، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2020م.
8. عيشة علة: «دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19): دراسة ميدانية»، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألماني، العدد الحادي عشر، مايو 2020م.
9. لبني قاسم، كاميليا سلطان: «دور شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية حول مرض الإيبولا: الصفحات الفيسبوكية نموذجًا»، رسالة ماجستير غير منشورة، علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015م.
10. محمد أحمد فياض: «دور الإعلام الجديد في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين: دوافع التعرض والإشباعات المتحققة»، مجلة كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراتة، كلية الفنون والإعلام، العدد الثاني.
11. محمد المغير: «إدارة المحتوى الإعلامي في الاعتداء العسكري على قطاع غزة نوفمبر 2019م.. ما بين نشر الشائعة والطمأنينة»، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، العدد التاسع، برلين، ألمانيا، 2020م.
12. محمد إبراهيم موسى: «دور الإعلام الجديد في تشكيل الرأي العام: دراسة وصفية تحليلية على عينة من طلاب الجامعات السودانية في الفترة من 2012م حتى 2015م»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإعلامي، السودان، 2015م.
13. مرتضى البشير وخالد عبد الحفيظ: «وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا.. صفحة فيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية نموذجًا»، مجلة

الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد الحادي عشر، مايو 2020م.

14. ولاء عبدالرحمن فودة: «اعتماد الصفوة الأكاديمية العربية على الإعلام الجديد في تحقيق التفاعل مع وسائل الإعلام الدولي»، المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتليفزيون، العدد العاشر.

ب. المراجع الأجنبية:

1- Ahmed A.R, and Murad, R.: "The impact of social media on panic during the covid-19 pandemic in Iraqi Kurdistan: online questionnaire study", journal of medical internet research, 22(5), 2020.
2- Chen Q, zhangw & others: "unpacking the black box: how to promote citizen engagement through government social media during the Covid-19 crisis", Compute human behavior, 2020.
3- Lotus Ruan & others: "Censored contagion: how information on the corona virus is managed on Chinese social media", (3), 2020.
4- Suzanne Suggs: "A 10-year retrospective of research in new technologies for health communication", journal of health communication, 2006, 11(1).

هوامش البحث

(1) مرتضى البشير وخالد عبد الحفيظ: «وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا.. صفحة فيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية نموذجًا»، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد الحادي عشر، مايو 2020م، 552: 570.

(2) Chen Q, zhangw & others : "unpacking the black box: how to promote citizen engagement through government social media during the Covid-19 crisis", Compute human behavior, 2020.

(3) Suzanne Suggs: " A 10-year retrospective of research in new technologies for health communication", journal of health communication, 2006, 11(1), 61-74.

(4) عيشة علة: «دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19): دراسة ميدانية»، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألماني، العدد الحادي عشر، مايو 2020م، 496: 515.

(5) دعاء عادل: «اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا Covid-19 في منطقة جازان»، مجلة البحوث الإعلامية، العدد الرابع والخمسين، الجزء الرابع، يوليو 2020م، 2714: 2754.

(6) Lotus Ruan & others: "Censored contagion: how information on the corona virus is managed on Chinese social media", (3), 2020.

(7) Ahmed A.R, and Murad, R: "The impact of social media on panic during the covid-19 pandemic in Iraqi Kurdistan: online questionnaire study", journal of medical internet research, 22(5), 2020.

(8) عمر بن عيشوش وحسان بوسرسوب: «دور شبكة فيسبوك في تعزيز التوعية الصحية بفيروس كورونا (كوفيد-19): دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي فيسبوك صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية نموذجًا»، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد الثاني، العدد الثاني، 2020م، 288: 309.

(9) خالد فيصل الفرم: «استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية علي المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية»، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد الرابع عشر، يناير/ مارس 2017م، 205: 225.

(10) لبني قاسم، كاميليا سلطان: «دور شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية حول مرض الإيبولا: الصفحات الفيسبوكية نموذجًا"، رسالة ماجستير غير منشورة، علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015م.
(11) زينب أبو طالب: «شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الصحية لدي الجمهور السعودي»، المجلة العربية للعلوم والاتصال، الرياض، مايو 2013م.
(12) إيمان الخطاف: «اعتماد المرأة السعودية في المنطقة الشرقية على الإعلام الجديد في الحصول على المعلومات الصحية»، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، 2013م.
(13) محمد المغير: «إدارة المحتوي الإعلامي في الاعتداء العسكري على قطاع غزة نوفمبر 2019م.. ما بين نشر الإشاعة والطمأنينة»، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، العدد التاسع، برلين، ألمانيا، 2020م.
(14) حسني عوض: «أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسئولية المجتمعية لدي الشباب: تجربة مجلس شبابي علار نموذجًا»، برنامج التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس، 2011م، ص 10.
(15) هويدا مصطفى: «الإعلام والأزمات المعاصرة»، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب،2010م، ص 29.
(16) محمد إبراهيم موسى: «دور الإعلام الجديد في تشكيل الرأي العام: دراسة وصفية تحليلية على عينة من طلاب الجامعات السودانية في الفترة من 2012م حتى 2015م»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإعلامي، السودان، 2015م، ص 38.
(17) محمد أحمد فياض: «دور الإعلام الجديد في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين: دوافع التعرض والإشباعات المتحققة»، مجلة كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراتة، كلية الفنون والإعلام، العدد الثاني، ص 65-66.
(18) خضر إبراهيم حيدر: «الميديا.. مفهومها المعاصر وعلاقتها بالإعلام الكلاسيكي»، المركز الإسلامي للدراسات الإستراتيجية، العتبة العباسية المقدسة، 2018م، ص112.
(19) ولاء عبد الرحمن فودة: «اعتماد الصفوة الأكاديمية العربية على الإعلام الجديد في تحقيق التفاعل مع وسائل الإعلام الدولي»، المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتليفزيون، العدد العاشر، 143: 167 ، ص 146.
(20) شيماء ذو الفقار: «مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية»، مصر، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2009م، ص89.