

## الميديا بديل اتصالي صحي زمن الكورونا: بحث إثنوغرافي لتلقي الرسائل الصحية محليًا عبر الفيسبوك

The media is a substitutional healthy to communication in the time of Corona Virus: Ethnographic research to receive locally health messages via Facebook

\* /أ/ علي غوايديا

1- باحث دكتوراه بمعهد الصحافة وعلوم الإخبار (جامعة مكنة، تونس): ghwaydiaa@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/04/17؛ تاريخ المراجعة: 2021/04/27؛ تاريخ القبول: 2021/05/18

## الملخص:

يمثل هذا البحث محكًا حقيقيًا للأطروحة القائلة بكون الميديا الاجتماعية وسائط اتصالية بديلة تعوض القنوات الاتصالية التقليدية. وتكمن أهميته في كونه يطرح مفاهيم إعلامية اتصالية في علاقة بأخرى سياسية واجتماعية في زمن وباء الكورونا. إذ هو ينهض على مقارنة إثنوغرافية متعدد المنصات ethnographie multi-sites تبحث في أشكال التلقي وفي مختلف مواقعها وأزمته. فيه، تمت مساءلة الوعود المرمية على جدران الميديا الاجتماعية الرقمية بأنها ستحل مشكلة الأحادية الاتصالية والافتقار إلى وسائل تنتج رسائلها محليًا بين ظهور المواطنين وخصيصًا لهم وبشكل من القرب المادي والوجداني والتخصيص بالخطاب الذي يقطع مع أشكال التهميش الإعلامي والسياسي. في مرحلة أولى تم رفع عتبة استخدامات محلية في منطقة أم الأقباص الحدودية (الجنوب الغربي التونسي) واستخلاص أشكال التلقي منها. ثم صيبن التركيز على هذه الأشكال بسرد دواعيها وهرانها من خلال إجراء منهج الجماعة المركزة focus group. سؤلت لنا هذه المنهجية الكيفية المتعددة الفضاءات شيئًا من التفكير في هذه محور البحث: مدى اضطلاع الميديا الرقمية بدور البديل الاتصالي في ظرف وبائي منع مختلف أشكال التواصل المادي. بذلك استخلصنا قصورًا اجتماعيًا تحل بمقتضاه الباث بما هو وزارة الصحة عن شرط التفاعلية فسقط في أحادية الاتصال، بمعنى آخر إعادة فشل المنظومة الاتصالية القديمة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الصحي، الميديا الاجتماعية، التفاعلية، التلقي المحلي

## Résumé :

Cette recherche représente un véritable test de la thèse selon laquelle les médias sociaux sont des moyens de communication alternatifs qui remplacent les canaux de communication traditionnels. Son importance réside dans le fait qu'il introduit des concepts médiatiques communicatifs en relation avec les concepts politiques et sociaux à l'époque de l'épidémie de Corona. Il repose sur une approche ethnographique multi-sites qui examine les formes de rencontre et leurs différents lieux et moments.

Dans ce document, les promesses faites sur les murs des médias sociaux numériques ont été remises en question que cela résoudrait le problème de l'unilatéralisme et du manque de moyens qui produisent leurs messages localement entre l'émergence des citoyens et spécifiquement pour eux, sous une forme de physique et proximité émotionnelle et spécialisation du discours qui rompt avec les formes de marginalisation médiatique et politique. Dans un premier temps, un échantillon d'usages locaux dans la zone frontalière d'Omlagsabb (sud-ouest tunisien) a été retiré et les formes d'accueil en ont été extraites. Ensuite, nous nous sommes concentrés sur ces formes en explorant leurs causes et leurs enjeux en menant une approche de groupe de discussion. Cette méthodologie qualitative multi-espaces nous a permis de réfléchir un peu sur cet axe de recherche: la mesure dans laquelle les médias numériques jouent le rôle d'une communication alternative en situation d'épidémie, empêchant diverses formes de communication physique. Ainsi, nous avons conclu une carence sociale, par laquelle l'émission, qui est le ministère de la Santé, a abandonné l'exigence d'interaction, et est tombée en contact unilatéral, en d'autres termes, la reproduction de l'échec de l'ancien système de communication.

\*- المرسل: ghwaydiaa@gmail.com

## مقدمة:

يُعدّ وباء الكورونا الأول من نوعه في عصر الميديا الاجتماعية. هذه الظاهرة الاجتماعية الافتراضية طرحت "مضاعفات جانبية" لاستخدامات الميديا في إطار جهود مكافحة هذا الفيروس المحيّر. فتفرّج بذلك وباء جديد مواز (للوباء الرئيسي كوفيد19) سمّاه مدير منظمة الصحة العالمية بـ "وباء الإعلام" (infodémie (note n°34/20 : 2020 (Randal

هذا الوباء الإعلامي هو عبارة عن طفرة إخبارية تمتاز فيها الحقائق بالشائعات والأخبار الكاذبة. بعبارة أخرى هو سلاح ذو حدين يحتمل التوضيح والتلبّيس، والإخبار والتضليل، والتثقيف والتثفيه. إزاء هذه الأدوار المتضادة داخليًا في أجهزة الميديا الاجتماعية، وقعت مطارحات فكرية أفرزت دعوات اتصالية تحمّل "المواطن الصحفي" المسؤولية في مكافحة الأخبار الزائفة ([https://the conversation.com](https://theconversation.com)). وهي دعوات مترادفة مع تعويل الجهات الصحية الرسمية على "وعي المواطن" بالتزامه بسلوكيات فردية لها تبعات جماعية في مكافحة المرض.

تُطرح مفارقات عديدة في هذا الصدد؛ مواطن ينتج أخباره ويكافح زيفها، إقرار ضمني بمحدودية جهود الدول في التصديّ للأنفوديميا في مقابل فرض الإجراءات وإسداء التعليمات، بث إخباري رسمي "محترف" مقابل الملح من وسائل اجتماعية هامشية، والأدّل على ذلك من ذلك هجرة المضامين الإعلامية الحرفية التقليدية إلى مواقع الشبكات الاجتماعية الهاوية.

لم تشذ تونس عن هذه الحالة العالمية. ولئن جندت آلتها الإعلامية والاتصالية منذ وصول فيروس الكورونا إلى إيطاليا المجاورة لتثقيف المواطنين وتربيتهم على هذا الوباء وسبل التوقّي منه ومجابهته، فإنّ صفحات الفايسبوك، بما هي ميديا اجتماعية، الرسمية التابعة لأجهزة وزارة الصحة مثلاً كانت الوسيط، بامتياز، لنشر "البلاغات المحيطة" عن تفشّي الفيروس في البلاد.

إنّ السؤال المنطلق الرئيسي الطّافي على سطح الأسئلة الأخرى العديد المتداوية للذهن: ما غرّ الجهات الصحية الرسمية بالميديا الاجتماعية كي تتخذها منصّة اتصالية توطّر بها جماهير المواطنين؟ ألا تجاوزت بحرفية المحتوى ورسميته ليتعمّم وتعدّد استخداماته وربما تنحرف تداولاته وصيغ إعادة إنتاجه؟ أم أنّه على العكس تماماً، تتلاحم هذه الجهات بمواطنيها رمزياً لاستجماع الجهود لمكافحة الفيروس؟ وإذا كانت الفرضية الثانية أرجح؛ فإلى أيّ مدى يمكن للميديا الاجتماعية الرقمية أن تذليل الفجوة الاتصالية بين الدولة ومواطنيها في المناطق الحدودية النائية المفتقرة أصلاً إلى وسائل الإعلام التقليدية؟

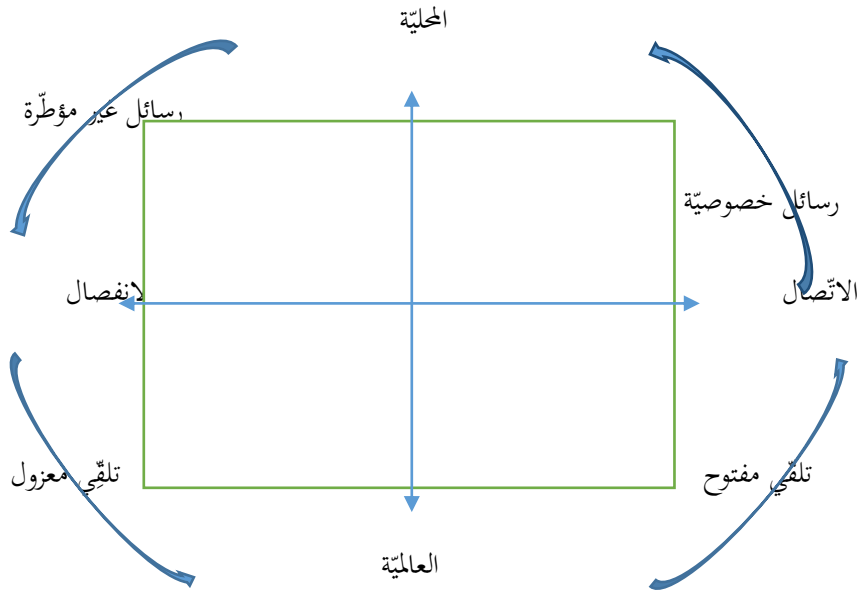
تجد هذه الإشكالية أطرا نظرية لها تقول بإمكانية "استعمال الشبكات الاجتماعية لتشريك الجمهور العريض، ولتيسير الاتصال الثنائي (la communication entre pairs)، وللتوعية بالوضع، ولرصد الشائعات والزرد عليها وعلى ردة فعل الشعب وعلى الهواجس في حالات الطوارئ، و لتيسير التدخلات على الصعيد المحلي". (<https://theconversation.com>) فهذه الشبكات التي روج لها الكثير من الباحثين في حقل الإعلام والاتصال وغيرهم من قادة الفكر والرأي على أنها "إعلام بديل حرّ" يُتيح للمواطن المتلقي لأن يتحوّل إلى صحفي يُنتج مضامينه وينشرها دون قيد أو رقابة (الزن، 2009). ويُمكنها (الشبكات الاجتماعية) أن تلعب دور الوسائط البديلة التي تصل جميع المستخدمين ببعضهم في إطار مفهوم "دمقرطة الاتصال". وهي محامل بديلة تكمل أدوار الإعلام التقليدي واستحاله عمومية انتشاره الجغرافي ودوام حضوره الحيثي على مقربة من المستجذات. كما يمكن لهذه الشبكات أن تكون "ذراعا" إعلاميًا واتصاليًا في يد مختلف الأشخاص والأجهزة رسمية كانت أو غير رسمية في الدولة يصلها بال جماهير المتواصلة بهذه الشبكات الرقمية. فقد أثبتت الجوائح التي مرتّ بها تونس بعد الثورة من فيضانات وتساقط للثلج وصولا إلى الوباء العالمي الكورونا، الذي أجبر شعبها على الحياة في حجر صحي لمدة ثلاثة أشهر (مارس وأفريل وماي 2020)، أنّ "الدولة الزراعية" لم يعد بإمكانها التكفل بشؤون شعبها وايصال سياساتها إلى أطرافها لوحدها. يحصل ذلك في ظلّ غياب الإعلام التقليدي المحلي في عديد المحليات في البلاد في ظرفية وبائية يكون المواطن فيه أحوج إلى المعلومة.

يمكن معالجة هذه الإشكالية من خلال بحث إثنوغرافي لاستخدامات مستخدمي الفايبروك في عمادة "أم الأقباص" الحدودية ( ولاية قفصة - الجنوب الغربي التونسي) لمنشورات الهيئات الصحية الجهوية والمركزية حول فيروس كورونا خلال فترة الحجر الصحي المشار إليها. نعتد في ذلك منهج "الإثنوغرافيا المتعددة المواقع" L'ethnographie multisites. يقوم هذا المنهج على تحليل ممارسات المتلقين " المشتتة عبر عدة منصّات" من مشاركة المحتوى والتعليق عليها، والبحث في دوافعها المختلفة. إذ لا تتم مشاركة المحتوى في مساحة اجتماعية واحدة (في المنزل أو في العمل أو في الجامعة)، وفوق كل ذلك، لا يتم ذلك عبر الإنترنت فقط، نظرًا لأن العديد من المشاركات تتم أيضًا أثناء الاجتماعات وجهًا لوجه تنظر الإثنوغرافيا على الإنترنت إلى الفضاء الإلكتروني على أنه منفصل عن مساحات "الحياة الواقعية" الأخرى (Orgas، 2009). وُضعت نماذج في الغرض على غرار نموذج إثنوغرافيا الانترنت netnographie (كوزينيتس ، 2009) الذي به تُدرس المجتمعات عبر الإنترنت

ونضيف منهجا كفيّا آخر يتمثل في الجماعة المركّزة focus group لسبر أغوار أشكال التلقي وتفسيرها من جهة، ولتأكيد التأويلات الممكنة لهذه الأشكال أو دحضا انطلاقا من تجارب هؤلاء المتلقين المبحوثين. هذه المقابلة لن تكون "طريقة بسيطة لجمع القصص"، بل هي مسار يبدأ ب"الاهتمام الصادق بالمشاركين" وينتهي ب"تحقيق الاكتفاء التأويلي"

## أولا - الاتصال الصحي عبر الميديا الاجتماعية: الإتاحات والإشكاليات

نقترح في هذا الجزء من المقال جرعة نظرية توضح المفاهيم وعلاقاتها البينية والإشكاليات المحفوفة بها. بذلك سيكون تعريف المصطلحات المفاتيح لهذا البحث بطريقة تفكرية تأليفية تسند الجزء التطبيقي للبحث وتمهد لخوض عميق وجريء فيه. ينهض هذا الجزء النظري على ثنائيتين تشقان المربع النظري للبحث عموديا وأفقيًا، هما: المحلية والعالمية، والاتصال والانفصال، منهما نخرج مفاهيم أخرى متقابلة: اتصال خصوصي وتلقي معزول، في مقابل اتصال غير مؤطر وتلقي مفتوح.



## ثانيا - مقارنة إثنوغرافية لأشكال تلقي الرسائل الصحية محليا

## 1. منشورات وزارة الصحة: مضامين قديمة في محامل جديدة

تعتمدنا في هذا المستوى من التحليل فحص منشورات الإدارة الجهوية للصحة بقفصة، باعتبارها الممثل الجهوي للوزارة الذي يُفترض أن يكون اهتمامه أضيّق ورسائله أخص. هذه الإدارة من شأنها أن تكون المتّصل الأقرب من جمهور أم الأقصاب. وهي حقلة اتصالية أقرب من الأهالي وأدرى بهم وبإحصاءاتهم وبخصوصياتهم. فهي حينما تخاطبهم تخصّصهم بالخطاب وبالرسائل وتستهدفهم خصيصا ومباشرة.

كشف التّبع اليومي لمنشورات هذه الإدارة الصحية خلال فترة الحجر الصحي الشّامل عن غياب عمادة أم الأقصاب في مستوى مضامين الرسائل. رافق ذلك غياب متفاعلين من المنطقة مع صفحة هذه الإدارة على الفيسبوك ومعجبين بها. وقد تمّ اختيار عيّنة من هذه الرسائل المُنْتَجة جهويًا، مفصّلة في الجدول عدد 01 أسفله، والاشتغال عليها بالتحليل.

## - الجدول عدد01: مضامين رسائل وزارة الصحة:

| العدد | التاريخ       | المحتوى                                                             | تفاعل <sup>1</sup> أهالي أم الأقباص |
|-------|---------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1     | 25 مارس 2020  | "الرقم الأخضر للاستفسار في كل ما يتعلق بفيروس الكورونا"             | 0                                   |
| 2     | 15 أبريل 2020 | بلاغ "الوضع الوبائي اليومي لفيروس الكورونا - covid-19 بتونس"        | 0                                   |
| 3     | 20 أبريل 2020 | "100 prélèvements négatifs"                                         | 0                                   |
| 4     | 20 أبريل 2020 | 38 عينة سلبية                                                       | 0                                   |
| 5     | 07 ماي 2020   | "الحمد لله صدور نتيجة 18 عينة سلبية شاهية طبية وصيام مقبول"         | 0                                   |
| 6     | 08 ماي 2020   | تحين للوضع الوبائي بولاية قفصة                                      | 0                                   |
| 7     | 09 ماي 2020   | توزع إصابات جديدة بفيروس الكورونا بين الولايات                      | 0                                   |
| 8     | 10 ماي 2020   | صور اجتماع لجنة مكافحة الكوفيد بوزارة الصحة                         | 0                                   |
| 9     | 10 ماي 2020   | صور اجتماع "لجنة المتابعة والتقييم صلب الإدارة الجهوية للصحة بقفصة" | 0                                   |

بدأت هذه الرسائل مترددة بين التقليد المركزي لوزارة الصحة وإعادة إنتاج رسائلها (محتوى يومي 15 أبريل و10 ماي 2020 بالجدول) الاستهداف الجهوي (محتوى يوم 8 ماي 2020 بالجدول).

ولئن مسّ القائمون على منشورات هذه الصفحة وجدان المتلقين بدعوات بـ"الصيام المقبول" (محتوى يوم 7 ماي 2020)، وهذه جرعة إنسانية مضافة على الاتصال من شأنها تذليل ماديته وفتورته وبرودته في ظرف اجتماعي ساخن موسوم بحالة وبائية عاقمة لم يشهد العالم مثيلا لها من قبل، فإنّ هذه الرسائل لم تخلّ من هنات تصل أحيانا إلى حدّ المساس من تناسقها وحرفيتها. فالرسالتان "3" و"4" في الجدول أعلاه المنشورتان في الصفحة الرسمية للإدارة الجهوية للصحة بقفصة في يوم واحد (يوم 20 أبريل 2020) وردتان بلغتين مختلفتين. الرسالة المكتوبة بالفرنسية وردت بأخطاء إملائية ("100 prélèvements négatifs") ما يدلّ تهميش تدقيق الرسالة لغويا. وهذا من شأنه أن يشوب الرسالة ويكشف تسرع، إن لم قلّة اهتمام، صادر عن طرف رسمي في اتجاه المواطن. ضف إلى ذلك كون تقديم معلومات مختلفتان في يوم واحد من شأنه التشويش والتلبس على المتلقي، وإن كان في ذلك شيء من الحيثية ومواكبة المستجدات أو اتصال فوري يتناغم وطبيعة وسيط البث ويستجيب لحاجة المتلقي إلى المزيد وإلى الجديد في شأن فيروس جديد مخبر.

سألنا الجماعة المركزة: هل ترون اختلافا بين رسائل وزارة الصحة عبر وسائل الإعلام التقليدي وعبر الفيسبوك؟ فكان جواب أحدهم كالآتي؛

"ثمة اختلاف. هناك فرق في وسيط البث ذاته. ثانيا الفيسبوك اليوم هو لغة العصر أحببنا أم كرهنا."

يمكن تفهم الخطأ الإملائي المشار إليه آنفا بـ "الضرورة الواسطائية" (الفيسبوك لغة العصر). ولغة الفيسبوك تختمل الأخطاء النحوية والإملائية فهي شعبية عامة لا تهتم كثير بالمبنى بقدر اهتمامها بالمعنى. ومع ذلك يفهم انعدام المراجعة اللغوية هنة تشوب مصداقية المحتوى.

يلاحظ أيضا كون رسائل وزارة الصحة نفسها المبنوثة عبر الفيسبوك لم تخرج من نمطيتها وعموميتها ورسميتها، بمعنى أنها لا تعنيهم مباشرة ولا تخصهم بالرسائل الصحية. فهذا الجمهور الواقعي صدم بترابيتها إدارة مادية تقليدية منقولة إلى الفضاء الافتراضي، أي أنها رسائل قديمة على محامل جديدة.

"الفيسبوك متاح لدى كافة الشباب الذي أصبح بدوره ناقلا لما يتابعه هو عبر الفيسبوك..."

إذا أردنا التآليف؛ نقول أن الرسائل الصحية راوحت بين القديم والجديد، وبين الرسمي والعائلي، وبين المركزي والجهوي، غير أنها لم تلامس المحلي حتى في حلقة الاتصال الصحي الجهوي. تمت إعادة إنتاج مضمون قديم على محمل جديد من خلال إعادة بث البلاغ اليومي، بما هو أداة اتصالية رسمية تقليدية، على موقع الفيسبوك بما هو ميديا اجتماعية جديدة عامة.

وفي الوقت الذي وضعت فيه وزارة الصحة إدارة جهوية لها لتكثيف سياستها مع الخصوصيات الجهوية، قامت هذه الإدارة (الجهوية) بنقل الرسالة المركزية الوطنية بحذافيرها لجمهور جهوي مختلف عن باقي أجزاء الوطن.

لم يخاطب المتصلون الجهويون المحليات مباشرة، ولم يقتربوا منها أكثر بإفراد كل منها منصة اتصالية تنتج رسائل مدعومة ومقررة مركزيا على صعيد محلي. لعل السياسة كانت احتواء المحلي في الجهوي وحتى في الوطني؛

"وزارة الصحة وضعت تطبيق في شكل خريطة على الفيسبوك بعنوان توزع حالات الإصابة بالكوفيد-19 حسب المعتمديات. سيدي بوبكر دوما صفر، دوما صفر، دوما صفر. ربما هذا لغياب التحليل. المهم أن معتمدتنا سيدي بوبكر كانت محل متابعة".

لم يُهمل الاتصال الصحي الحكومي المحليات لكنّه لم يخاطبها مباشرة ولم يخصّها بالخطاب. إزاء هذه التّوليفة الاتّصالية الصحيّة المتوسطة، فكيف سيكون التّلقّي المحليّ؟ هل هذا كافياً؟ هل سيحظى بالمتابعة والتّفاعل؟ هل سيعوّض المرافق الاتّصالية المحليّة؟ كيف سيتعوّض المتلقّي المحليّ عن غياب حلقة اتّصالية أخيرة مفترضة قريبة منه؟

## 2. التعوّض عن الاتصال المحلي بإعادة إنتاج المركزي:

لقد نهضت سرديّة صحافة المواطن على حالة يتحوّل فيها المتلقّي إلى باث يُنتج مضامينه بنفسه في ظلّ تعدّد ممارسة حقّه في الظهور وفي أن يرى نفسه عبر وسائل الإعلام التّقليدية. ذلك أنّه نزع إلى إنتاج صحافة بديلة "محليّة" و"هامشيّة" للتّعويض عن تلك المركزيّة الرسميّة الّتي لم تعتمد به.

هذه الحالة يمكنها إلهامنا لنقيس بها مسألة الاتصال الحكومي التّابع من المركزي في اتجاه المحليّ، موضوع بحثنا هذا.

مثّل تلقّف الرّسائل الصحيّة المركزيّة وتبنيّها وإعادة بثّها افتراضيّة إحدى أشكال التّلقّي الشّائعة بين أهالي أم الأقباص المحليّين المفتقرين إلى أيّ وسيلة اتّصالية رسميّة بينهم. فهم يقطنون في إحدى أطراف البلاد الحدوديّة، فيها تمتزج ذبذبات الإذاعات الوطنيّة بذبذبات الإذاعات الجزائرية. ويحدث أن يقع المستمع هناك على أصوات المذيعين الجزائريين ضنّاً منه أنّه يستمعون إلى مضامين إذاعيّة وطنيّة.

لقد قامت صفحة المستخدم "Belgacem Ghouaydia" على الفيسبوك ( www.facebook.com, vu le : 18/11/2020)<sup>2</sup>، مثلاً، بإعادة نشر رسائل وزارة الصحّة بصفة يوميّة خلال الفترة الممتدّة من 2 أفريل إلى 22 ماي 2020. صاحب هذه الصّفحة هو موظّف عمومي محليّ قام بمشاركة رسائل مركزيّة موجّهة لجمهور وطني؛

" الفيسبوك متاح لدى كافة الشّباب الّذي أصبح بدوره ناقلاً لما يتابعه هو عبر الفيسبوك... "، يقول عضو في لجنة مجابهة فيروس الكورونا المحليّة.

يُحيلنا هذا السلوك، الّذي يتحوّل فيه المتلقّي إلى باث، على نزعات اتّصالية عديدة. نحتاج هنا جرعة تفكيرية في هذا المقام. فالتفكيرية "ضرورية في البحث النوعي"، لأنّها تسمح للباحث بأن لا يكون جامعاً بسيطاً للبيانات، بل مُنتجاً للسرد<sup>3</sup> (CRESPEL, P 54).

التفكيرية هي شرط لدراسة تناقض وتعقيد الحياة اليوميّة، مما يعني إعطاء المشاركين الوقت للتّفكير والتّشكيك في ممارساتهم. لقد قام هذا المتلقّي-الباث، رمزياً، بإعادة إحياء خطاب وزارة الصحّة الوافد من بعيد عابراً لعدد الدّوائر الاتّصالية الإقليميّة والجهويّة. ذلك أنّ هذه الخطاب المنمّط الّذي تسحبه الوزارة على كل أرجاء الوطن يلقي إنعاشاً

محليًا، يصبح بموجبه خطابًا مُتداولًا محليًا. كما يَنم هذا السلوك كذلك عن شكل من أشكال التَّبني والاعتراف المحلي، الفردي على الأقل، بما هو مركزي.

لقد قام صاحب صفحة الفيسبوك أعلاه، على غرار مستخدمين آخرين، بتمثيل تطوُّع افتراضي للهيكل الصحيَّة الرسميَّة الغائبة عن المنطقة. لكنَّ السَّؤال في هذا المستوى: هل سيلقى هذا التعوُّض الاتِّصالي صدًى لدى عموم المتلقين المحليين؟

نتتبع في العنصر الموالي من البحث درجات تفاعل أصدقاء صاحب هذه الصَّفحة على الفيسبوك مع هذه الرِّسائل التي تمَّت مشاركتها محليًا.

### 3. تلقي محلي سلبى لرسائل عموميَّة:

يكشف تقصِّي التفاعلات مع منشورات الهيئات الصحيَّة المتعلِّقة بفيروس الكورونا عن تلقّي سلبى لم يتجاوز تسجيل الإعجاب بمنشورات تمَّت مشاركتها (أو إعادة نشرها) من قبل أفراد محليين. بذلك تنعدم عمليَّات إعادة إنتاج المضامين والتداول بشأنها.

#### - الجدول عدد02: تفاعل أهالي أم الأقصاب مع منشورات وزارة الصحة

| نوع التفاعل <sup>1</sup> | عدد المتفاعلين | التاريخ  |
|--------------------------|----------------|----------|
| 0                        | 0              | 02 أفريل |
| 0                        | 0              | 03 أفريل |
| 1                        | 1              | 06 أفريل |
| 0                        | 0              | 07 أفريل |
| 0                        | 0              | 08 أفريل |
| 0                        | 0              | 09 أفريل |
| 0                        | 0              | 12 أفريل |
| -                        | -              | 13 أفريل |
| 0                        | 0              | 14 أفريل |
| 0                        | 0              | 14 أفريل |
| 0                        | 0              | 15 أفريل |
| 1                        | 1              | 16 أفريل |

<sup>1</sup> "0" لا تفاعل، "1" إعجاب، "2" تعليق، "3" مشاركة

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| 0        | 0 | 17 أفريل |
| 0        | 0 | 18 أفريل |
| 1        | 1 | 20 أفريل |
| 1        | 1 | 22 أفريل |
| 1        | 1 | 23 أفريل |
| 1        | 1 | 24 أفريل |
| 1        | 1 | 26 أفريل |
| 1        | 1 | 27 أفريل |
| 0        | 0 | 17 أفريل |
| 0        | 0 | 18 أفريل |
| 1        | 1 | 20 أفريل |
| 1        | 1 | 22 أفريل |
| 1        | 1 | 23 أفريل |
| 1        | 1 | 24 أفريل |
| 1        | 1 | 29 أفريل |
| 1        | 1 | 30 أفريل |
| ماي 2020 |   |          |
| 1        | 1 | 02 ماي   |
| 1        | 1 | 04 ماي   |
| 1        | 1 | 06 ماي   |
| 0        | 0 | 09 ماي   |
| 0        | 0 | 15 ماي   |
| 0        | 0 | 16 ماي   |
| 0        | 0 | 17 ماي   |
| 0        | 0 | 18 ماي   |
| 0        | 0 | 19 ماي   |
| 0        | 0 | 20 ماي   |
| 0        | 0 | 21 ماي   |
| 0        | 0 | 22 ماي   |

يمكن تفسير هذا التلقي السلبي بعدم تسجيل منطقة أم الأقصاف رسميًا أية إصابة بفيروس الكورونا منذ ظهور

الوباء في البلاد. بذلك تكون أصداء الكورونا في منطقة منعزلة تراثيًا، بموجب فروض الحجر الصحي الشامل، كما لو

أنّهم أصداء في بلاد مجاورة. فالمستخدمون المحليون للفيسبوك يجدون أنفسهم كما لو أنّهم غير معنيون بهذه الرسائل أو أنّها لا تتكلّم عنهم ولا تخاطبهم مباشرة؛

" أم الأقصاب أشار إليها ممثلو وزارة الصحة كمنطقة في معتمدية سيدي بوبكر الحالية من العدوى بفيروس الكورونا، وهذا ما نشرته جريدة الصّريح مثلا. وزارة الصحة تكتب أمام معتمدية سيدي بوبكر 0 إصابات، أما أم الأقصاب كعمادة خالية من فيروس الكورونا فلا"، يقول أحد المستخدمين المحليين للفيسبوك.

عمادة أم الأقصاب الحدودية لم تفتقر فقط إلى مرافق اتّصالية رسمية محلية، بل هي عمليا غير مخصوصة برسائل وزارة الصحة التي كانت أساسا إبلاغية بمستجدات فيروس الكورونا في البلاد بشكل عام (أرقام إصابات ووفيات وحالات شفاء وقرارات اللجنة العلية وغيرها).

نحن إزاء رسائل عمومية مطلقة المضمون والجمهور. تخاطب بصفة أحادية وموحدة؛

" أصلا وزارة الصحة لم تذكر أم الأقصاب بالإسم، بالرغم من كونها منطقة حدودية لم تسجل إصابات صحيح لكنها شهدت وفود عمال إليها من أبنائها من جزيرة جربة الموبوءة آنذاك"، تقول إحدى المبحوثات المحليات.

لم يُخصّ سكّان بلدة أم الأقصاب الحدودية بالاتّصال الصحي الحكومي. بل ولم تكن حالة وبائية تستدعي الإحصاء والتعامل الخصوصيين الرسميين. لكن خلّوها من الإصابات الفيروس، ألا يطرح تساؤلات؟ أليس هذا حدثا صحيا بامتياز في حدّ ذاتها؟ ألا يستدعي الوزارة أن تبحث سبب خلّوها من الفيروس رغم وفود أفراد إليها من منطقة موبوءة؟

تشبه الشهادة أعلاه عن شعور ضمني بالتجاهل المركزي لهذه العمادة المحلية. يتعارض هذا الاستنباط المنقول بشهادة أخرى لمبحوث آخر من بين الجماعة المركّزة عيّنة البحث؛

" سيدي بوبكر دوما صفر، دوما صفر، دوما صفر. ربما هذا لغياب التحاليل. المهم أنّ معتمدتنا سيدي بوبكر كانت محلّ متابعة".

حينئذ بلدة أم الأقصاب التابعة إداريا لمعتمدية سيدي بوبكر من ولاية قفصة موضوعة بحسبان وزارة الصحة مصدر الاتّصال الصحي الحكومي. بذلك تكون رسائل الوزارة عبر صفحتها على الفايسبوك جديرة بالمتابعة. تمّ سؤال المبحوثين: كيف تابعتهم منشورات وزارة الصحة حول فيروس الكورونا؟ من منكم علّق على هذه المنشورات؟ لم

يُجب أيّ منهم بالإيجاب. هذه الإجابة السالبة تتوافق مع استنتاجنا السابق كون الأهالي تفاعلوا سلبياً مع الرسائل الصحية حول فيروس الكورونا؛

"لا فائدة من التعليق ورجع صداي لن تتلقاه وزارة الصحة. مع من سأتناقش؟ نظرة وأمر، لأنهم هناك في الوزارة "نظرة ومرور". أنا أتفاعل حينما اعرف وجود جهاز اتصالي في الوزارة مهمته رصد تعاليق المواطنين والردّ عليها والتفاعل معها. عندها لا أعلّق فقط، بل أستفهم وأثير الجلبة للفت انتباههم..."، يرى مباحث آخر.

إنّ تفاعل سلمي مع مضمون أحادي الاتجاه طالما لا ردود للباحث على تعليقات المتلقين. لكنّ هذا الاستنتاج لا يعني التلقي السلبي كما بيّنّا سابقاً من خلال مشاركة المضامين وإعادة بثّها. ولا يعني ذلك انعدام التلقي؛ "ثمّة من يتابع الفايسبوك من باب الفضول وثمة من يفعل ذلك خوفاً".

يُفسّر هذا الهلع بكون الأهالي في منطقة ام الأقصاب آنذاك كانوا قد استشعروا خطر وباء الكورونا أكثر إثر وفود أشخاص من منطقة موبوءة (جزيرة جربة). وقد، وفرضت عليهم السلطات الأمنية والصحية الحجر الدّائمي لمدة 15 يوما كما هو معمول به في إطار البروتوكول الصحيّ. بل الأهالي أنفسهم دعوا هؤلاء إلى الالتزام بالحجر الدّائمي وأصبح الكثير يتهرّب منهم ويفرض مصافحتهم. هذه الأساليب الوقائية تعلّموا من الرسائل الصحية المركزية المعتمدة وطنياً<sup>4</sup>.

إن منطقة أم الأقصاب مرتبطة بشبّ الصفات الإدارية والإعلامية والتكنولوجية بالإدارة المركزية وبالإعلام المركزي، وبالتالي فهي معنية بالشأن الوطني سواء بُعد مداه أو قُرب، بالإضافة إلى الجهود المحلية الفردية البديلة التي حاولت لعب دور الباث الإخباري المحلي من خلال إعادة بث منشورات وزارة الصحة، وإن لم تلق تفاعلاً يُذكر.

لم تكن معزولة اتصالياً وسياسياً. فتكنولوجيا الاتصال الحديثة يمتلكها معظم أفراد ميديا قديمة وجديدة، وهم مُشبّكون بالانترنت ويصلهم البث الإذاعي والتلفزيوني جهويّاً كان أو مركزيّاً. وسياسياً المنطقة كغيرها من المناطق تحت أنظار التّراتيبات السياسية من الوالي إلى الإطارات الأمنية إلى المعتمد فالعمدة. بل أنّ المساعدات الاجتماعية مثلاً وصلتها بقرار مركزي من رئاسة الجمهورية، وفق شهادة سكّان محليين.

حينئذ المنطقة كانت مهدّدة بعدوى فيروس الكورونا، وكانت مشبّكة تكنولوجياً، ومُعْتَبَرَة سياسياً. غير أنّ الحلقة الغائبة هي الرسائل الصحية الخاصة بالمنطقة إلى درجة يكون فيها سكّان أم الأقصاب ليرون أنفسهم في هذه الرسائل التابعة من مركز القرار الصحي والإداري، لا حتّى في تلك الصادرة على صعيد جهوي (الصفحة الرسمية للإدارة الجهوية للصحة بقفصة).

## 4. المراهنة على الفيسبوك جهازا اتصاليا محلياً:

هل تراهنون على الفيسبوك كوسيط اتصالي بديل يمكن أن توظفه الدولة لتكريس الاتصال المحلي معكم في ظلّ انعدام وسائل الإعلام التقليدية؟ ينبع هذا السؤال الذي طرحناه في الأخير من المقابلة مع المبحوثين (الجماعة المركزة) المحليين في عمادة أم الأقباص مما سبق تحليله ومن تقليب وجوه موضوع الفيسبوك منصّة للاتصال الصحي الحكومي على صعيد محلي. يراهن هذه البحث على نتيجة غير متوقّعة لكنّها مفيدة للمجتمع. ليس الهدف إثبات فرضيّة الفيسبوك ميديا اتصاليّة حكوميّة محليّة أو دحضا، إنّما الحفر في العمق التواصلي الوظيفي "الإنساني"، بعيدا عن أدوات الخداع الاتصالي واقتصار الجهد والاستهداف وغير من المفاهيم التي من شأنها الانحراف عن التواصل الإنساني الأصيل إلى الاتصال التفعلي المدروس. ففي الأزمنة الوبائية الصّعبة نحتاج أكثر إلى التضامن<sup>5</sup> وهو ما دعت إليه منظّمة الصحة العالمية شعوب العالم.

وردت الأجوبة على سؤال "هل تراهنون الفيسبوك كوسيط اتصالي بديل يمكن أن توظفه الدولة لتكريس الاتصال المحلي معكم في ظلّ انعدام وسائل الإعلام التقليدية؟" كالآتي؛

"لا يمكن... الفيسبوك مهمته التّقليل ويبقى وسيطا غير رسمي فاقده للمصداقية...".

يعيب الفيسبوكيون المحليون المبحوثون على القائمين بالاتّصال الصّحيين اللاتفاعلية في وسيط تفاعلي بامتياز؛

"وزارة الصحة لم (الفيسبوك) تتركسه للتفاعلية معنا. هو أحادي البث. ليس فقط وزارة الصحة. لو ترى السّباب والشّتم عبر صفحة ولاية قصصة مرجع نظرنا دون أي ردّ أو تفاعل من القائمين على الصّفحة بالولاية".

نخرج بنتيجة مفادها كون التّفاعلية قوام الاتّصال بالمحلي. يريد المستخدمون المحليون ردودا على ردودهم. يتوقون إلى النقاش الافتراضي وتبادل التعليقات والتوضيحات والتفسيرات والآراء. بل ويتأولون أسباب أحادية العملية الاتصالية؛

"نتنظر الردّ حينما تخصّص هذه الصّفحات الرسمية اتصاليا مختصا مهمّة التّواصل معنا... الفيسبوك جعلوه لاختصار جهد فقط... حتى لا يتواصلوا معنا ميديا تيا... وللبوز فقط... آنذاك أذكر أنّ بلاغات وزارة الصحة في ارتفاع مقابل انخفاض عدد الإصابات بالفيروس".

يترادف المبحوثون القول بنفس احتجاجي واستياء محلي من غياب حكومي مركزي عنهم يُططلع عليه سياسيا بـ"التهميش". يظلّ هذا التهميش شعورا يرافقهم حتّى في فضاءات الافتراضية التي تتيح لهم التعبير والتّشر والاحتجاج.

لقد تخلّت وزارة الصحة هنا بتجاهلها لتعليقات جمهورها الطّرف المتخلّي رمزيا عن عقد اتّصالي جديد يحضنه الفيسبوك كفضاء مشترك يحتزل المسافات و ينمّط المقامات ويعد بتكافؤ الباث مع المتلقّي. لكن، ألا يمكن تشبيه تعليقات مستخدم الفيسبوك على منشورات وزارة الصحة بصندوق اقتراحات المواطنين الذي تضع المؤسسات العمومية والذي قد تقرأه ولا تجيب عن التّساؤلات ولا تتفاعل مع المقترحات؟

الهنة في المؤسسات الحكومية وليست في الفيسبوك. فهذه الميديا "رهينة الفاعل الاجتماعي واستخداماته ... فالفيسبوك مثلا حينما ارتبط بهياكل رسمية كان محتواه رسميًا مبنى ومعنى، ولما كان استخدامه شعبيا عامّا طغت عليه الهجانة والتّقليد".

بالنتيجة لا يمكن للميديا الاجتماعية تذليل الهوة الاتّصالية بين المركزي والمحلي وسدّها ما لم يظهر المحلي ويُعنى خصيصا، بمعنى آخر ما لم ير نفسه في هذه الرّسائل، وما لم يُؤهل لذلك وتتوفّر لديه الأسباب الذاتية (الشّعور بالانتماء للوطن) والموضوعية (التّلقّي النّفعي للاتّصال الحكومي) من جهة المتلقّي المحلي. يقابل ذلك إرادة اتّصالية حكومية بالقرب من المحليات واستيعاب خصوصياتها وتركيز فضاءات إنتاج الرّسائل وتكريس التّفاعلية الافتراضية فيها.

أن تتواصل وزارة الصحة مع منظورها في عمادة أم الأقباص الحدودية مثلا وفق أدبيات الاهتمام والتّخصيص بالخطاب والتّفاعلية يرتقي لأن يكون "تكفيرا" رمزيا افتراضيا عن تقصير أو قصور مؤسّساتي مادّي واقعي. تقول بنا هذه النّقطة المركزيّة إلى استعراض نتائج البحث.

### النتائج:

- حافظت العادات الاتّصالية الحكومية على نمطيتها وأحاديتها و"رسميتها" عبر الميديا الرّقمية: إذ استخدمت وزارة الصحة الفيسبوك كوسيط شعبي سهل الاستخدام لوضع مضامينها التّقليدية على غرار البلاغات اليومية المحيطة حول مستجدّات فيروس الكورونا في البلاد.
- تلقى أهالي أم الأقباص للرّسائل الصحيّة الصّادرة عن وزارة الصّحة كان مدفوعا بحالة الهلع العامة من عدوى فيروس الكورونا، بالإضافة إلى تعرّضهم عرضيا لهذه المضامين. وفي الوقت الذي يبحثون فيه عن مساحة تفاعلية مع الهيئات الصحيّة المركزيّة يصطدمون بانعدام التّفاعل مع تعليقاتهم وملاحظاتهم ومطالبهم.
- أن تكون بلدة أم الأقباص المحليّة غير معنّية خصّيصا برسائل وزارة الصحة لا يعني تجاهل الأهالي لهذه الرّسائل نظرا لكونها تهمّمهم بطريقة أو بأخرى وبصفة غير مباشرة.
- أشاد المستخدمون المحليون بسهولة التّفاد إلى مضامين الفيسبوك غير أنّهم انتقدوا غياب التّفاعلية حول؛ وهذا ما يؤدي بنا إلى نتيجة مباشرة رئيسيّة: لا يمكن للفيسبوك بما هو ميديا اجتماعية رقمية أن يكون بديلا اتّصاليا صحيا حكوميا ما لم يتحقّق شرط التّفاعلية. هذه التّفاعلية بمقتضاها يعبر الباث عن اهتمامه

بالمتلقي واستعداده للتّحاور معه فيما هو مشترك. بمعنى آخر لا بدّ أن ترفق المضامين الجديدة المودعة الوسائط الجديدة أدبيات جديدة.

## خاتمة

لقد كان البحث فرصة حقيقية لمقاربة أطروحة الميديا الاجتماعية وسائط اتّصاليّة بديلة تعوّض القنوات الاتّصاليّة التقليديّة. فيه وقع عرض أشكال التّلقّي المحليّ للرسائل الصحيّة المركزيّة بطريقة تفكريّة تستبطن العمليّة الاتّصاليّة ومضمراؤها النّسقيّة على غرار البيروقراطيّة والأحادية الاتّصاليّة وخاصّة غياب التّفاعليّة. فالمشكلة الحقيقيّة أو العقبة الرّئيسيّة الحائلة دون إمكانية اضطلاع الفيسبوك بدور النّقطة أو المنشأة الاتّصاليّة الصحيّة الحكوميّة داخل المحليّات من خارج الميديا وفي الباث نفسه. إذ بدا كما له منتصب رسمي بيروقراطيّ في فضاء شعبيّ عامي يسوّق لتكافؤ الفرص الاتّصاليّة وللتّقاش المفتوح ولا فقط لتكميل أدوار وسائل الاتّصال التقليديّة بل لتعويضها واستبدالها يصبح بمقتضاها المتلقّي باثا.

## الهوامش:

<sup>1</sup> Zbienen Randal, 2020, Coronavirus et réseaux sociaux : premières réflexions stratégiques sur une « infodémie », fondation pour la recherche stratégique, note n°34/20, p1

2-<https://theconversation.com/linfodemie-sur-la-covid-19-est-un-fleau-cinq-conseils-pour-eviter-de-la-propager-136127>

<sup>3</sup> <https://theconversation.com/linfodemie-sur-la-covid-19-est-un-fleau-cinq-conseils-pour-eviter-de-la-propager-136127>

( <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/2009.pdf> ) متاح على الانترنت

<sup>4</sup> CRESPEL Élodie, 2016, L'ETHNOGRAPHIE MULTISITES EN LIGNE : ÉTUDE DES PRATIQUES QUOTIDIENNES DE PARTAGE DE VIDÉOS, COMMposite 19(1), pp 15-67, (en ligne :

[https://www.researchgate.net/publication/311455609\\_Approche\\_ethnographique\\_au\\_web\\_social/link/5847d7dd08ae61f75de27d4f/](https://www.researchgate.net/publication/311455609_Approche_ethnographique_au_web_social/link/5847d7dd08ae61f75de27d4f/) , vu le 19/12/2020, p 55

<sup>5</sup> <https://www.facebook.com/profile.php?id=100009029685455> , vu le 18/11/2020

<sup>6</sup> CRESPEL, L'ETHNOGRAPHIE MULTISITES EN LIGNE, p 54

<sup>7</sup> - قناة الوطنية 1 (2020)، الومضة التحسيسية حول فيروس الكورونا، 2020/02/24 ، تونس، وقع التّفاذ إليه على الرابط:

<https://www.youtube.com/watch?v=5tnRc-WxSsg> بتاريخ 2020/10/16

<sup>8</sup> - الرمضاني (مسعود)، الكورونا والتضامن الإنساني، موقع جريدة المغرب - 2020/03/23، تمّ الدّخول على الرابط:

<https://ar.lemaghreb.tn> ، يوم 2020/12/25

<sup>9</sup> - غوائية (علي)، 2016، دور محتوى الميديا الجديدة في بناء مضامين الميديا القديمة: دراسة استخدام محتوى الفاييسوك في برنامج

"7/24"، جامعة منوبة (تونس)، ص 74