

اتصال الأزمة: دراسة حالة التربية الاتصالية على وباء الكورونا في تونس

Crisis Communication: A case study of communication education on the Corona epidemic in Tunisia

* علي غواندية

1- الجامعة العربية للعلوم (تونس)، ghwaydiaa@gmail.com

تاريخ القبول: 2024/12/01

تاريخ المراجعة: 2024/09/01

تاريخ الإرسال: 2024/06/10

ملخص:

يدرس هذا المقال كيف قلبت وزارة الصحة في تونس حالة "اللايقين" المعلوماتي حول فيروس الكورونا المستجد، آنذاك، إلى وضعية "تعبئة" اتصالية توجت بانخراط المواطنين في السياسة الصحية التي وضعتها الوزارة. بذلك نتعرض إلى إحدى وجوه "اتصال الأزمة" بشكل امبيريقى توثيقي يضيفي على هذه الوثيقة العلمية بُعدا آخر تاريخيًا. نزع العرض المفاهيمي إلى مقارنة الأزمة بصفتها ظرفية قرار، لا لحظة عجز، ومنه انطلق المؤلف من فرضية حتمية "التحرك" الاتصالي وفورية القرار إزاء ظاهرة صحية واجتماعية طارئة. وطوّع الإطار النظري المقترح لفروض دراسته، متخذًا من مفهوم "التأطير" منظورًا تحليليًا. وتنم استنتاجات الدراسة عن نفس تغريبي (التزعة إلى الغريب) لدى وزارة الصحة التونسية في قلب "الأسوأ" (المجهول والخيرة والخوف) إلى حالة نفسية اجتماعية تُرام. وهي دليل على الجانب التشويقي لهذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الكورونا، التربية، الاتصال

Abstract:

This article studies how the Tunisian Ministry of Health transformed the state of informational "uncertainty" about the emergence of the coronavirus, at the time, into a situation of communicational "mobilization" which resulted in the involvement of citizens. in the health policy established by the ministry. We are thus exposed to one of the aspects of "crisis communication" in an empirical and documentary form which gives this scientific document another historical dimension. The conceptual presentation tended to approach the crisis as a circumstantial decision and not as a moment of helplessness, and from there, the author started from the principle of the determinism of communicative "action" and the immediacy of the decision facing an emergency health and social phenomenon. He adapted the proposed theoretical framework to the hypotheses of his study, taking the concept of "framing" as an analytical perspective. The study's findings reveal a "zigzag" spirit (the tendency toward the bizarre) of Tunisian Ministry of Health at the heart of the "worst" (the unknown, confusion and fear) towards an envisaged psychosocial state. This is proof of the fascinating side of this study.

Keywords: Corona, education, communication

مقدمة

ترداد الحاجة إلى المعلومات خلال فترة الأزمة، حينما يرتفع منسوب مشاعر القلق والحيرة والخوف، وتختلط في نفوس الأفراد. فتتضاعف حاجتهم إلى الوضوح والأمان، أو بالأحرى التأمين على مستقبل وجودهم. يُقدّم الاتصال، بصفته نط تحاطي يُحقّق الفهم المشترك، لتلبية هذه الحاجيات البشرية وغيرها وكذلك الأهداف لاسيّما المؤسساتي منها. لذلك، يشمل مختلف مجالات الحياة (الاتصال السياسي، والبيئي، والثقافي، والمؤسسي، والصحي، إلخ).

ولأنّ صحة الإنسان مهددة على الدوام من مختلف الطوارئ والكوارث الطبيعية أو المفتعلة، تأسّس الاتصال الصحي كملاذ استراتيجي للحكومات، بل وتعني بها وتخطّط له وتطوّره، لتطبيق الأزمات (الصحية) على غرار الأمراض والأوبئة وتفاديا لأية "مضاعفات جانبية" للعملية التواصلية نفسها. ذلك أنّ سوء تقديم المعطيات الصحية مثلا قد ينجّر عنه نتائج صحية واجتماعية وخيمة، وبثّ معلومات غامضة عن تفشّي الوباء في المجتمع مثلا يُؤلّد "القلق المفرط" والاضطراب الاجتماعي العامّ في البلاد. كما يُستخدم الاتصال لتصريف "الشّعور البديهي" لدى الأفراد والجماعات بالتقصّ في "التوعية" و "المعرفة بالوباء بالرغم من نشر المعلومات عبر مختلف المصادر الإعلامية (هودج وآخرون، 2014، ص ص 4-5).

تميّزت جائحة الكورونا (كوفيد-19) عن غيرها من الجوائح كونها كانت عالمية، أتت في زمن كانت فيه الوسائط الاتصالية (الرقمية) أكثر تشبيكا وإتاحة وتوزيعا بين الأفراد من غيرها. وهذا الاستثناء من شأنه أن يحيلنا على مقارنات مفترضة بين الاستخدامات المتنوعة والمختلفة باختلاف الثقافات ومستويات تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من جهة، كما على التفكير في أو البحث عن استراتيجية اتصالية صحية كونية إذا ما اعتبرنا عولمة الأزمة وشيوع هذه التكنولوجيات بين سائر شعوب العالم. وفيها طرح تحدّي آخر، بل خصم آخر، للحكومات تجسّم في الوباء المعلوماتي (infodémie)، لتتضاعف جهود وزارات الصحة-التي رجعت بالتّظر مباشرة إلى منظّمة الصحة العالمية، وتنقسم أو تتوازي بين مكافحة تفشّي الوباء البيولوجي (الفيروس) وإشاعة الوباء المعلومات المغلوطة عن الوباء المستجد (منظّمة الصحة العالمية وآخرون، 2020).

وحينما كانت جائحة تزحف عشوائيا على دول العالم، كان ذلك بالنسبة للتونسيين خبرا دوليا يُضاف إلى أخبار أخرى ترد من خارج حدود البلاد، إلى حين وصول الوباء إلى إيطاليا الدولة المجاورة. وقتها فقط علا الحديث عن آليات مجابهة الكورونا على عديد المستويات وفي مختلف المجالات. اتصاليا، تطوّر الخطاب الصّادر عن وزارة الصحة من مضاميات توعوية موضوعها كيفية التّوقي الفردي من الوباء من قبيل التّباعّد الجسدي وغسل الأيدي وارتداء الكمامة إلى تخصيص كافّة المساحات الإخبارية ولحظات البثّ المباشر -الباهظة والمحدودة -لنقل التّدوات الصحفية لوزارة الصحة ولاستضافة إطارها لتحليل معطيات فيروس الكورونا المستجدّ في البلاد لاسيّما بعدما سجّلت أوّل إصابة في البلاد يوم 2 مارس 2020 (وزارة الصحة، ندوة صحفية، 2020).

إنّ التفكير في كونيّة الاتصال الصحي وتوحيد استراتيجياته، أو على الأقل وضع "خطة مديرية" في متناول الدّول المنخرطة في منظّمة الصحة العالمية (2018)، يؤوّل بنا إلى التّساؤل حول معالم الخطط والاستراتيجيات الاتصالية

الصحية الوطنية في علاقة بالخطّة الأممية الجامعة أو المرجعية. ويكون الاهتمام أكثر بالتّأثيرات. هذا إذا ما اعتبرنا الاتّصال حالة إنسانية تقوم على الإنتاج المشترك للمعنى وعلى التّبيّنة، بمعنى وضعها في سياقها الثقافي والسياسي والاجتماعي، آخذين في الحسبان الخصوصيات الثقافية والفجوات الرقمية وتباين البنى التحتية. يهدف هذا الدليل إلى الإجابة عن هذا التساؤل باستجلاء الاستراتيجية اتّصالية الصحية التي اعتمدتها وزارة الصحة في تونس لمكافحة تفشي وباء الكورونا.

يتحقّق هذا الهدف من خلال معرفة كيفية انطلاق الوزارة التّونسية في تفعيل استراتيجيتها الاتّصالية، المشفوعة بـ"البروتوكولات الصحية"، هذا إذا افترضنا أنّها أقدم أعدت استراتيجية في الغرض. ولنا أن نساءل هنا: ماذا عن إعداد المواطنين اتّصاليًا وتهيئتهم توعيًا وصحيًا قبل دخول الوباء؟ بمعنى كيف كانت الرّسائل الأولى حول الوباء منذ بداية تفشيّه السّريع في العالم؟ هل كانت إيجابية تهدف إلى بثّ الطمأنينة والتّفاؤل بالتّصدي للوباء والتغلب عليه أم سلبية منذرة وحذرة؟ هل مهدت لهذا التّحوّل في تدفّق الرّسائل الاتّصالية الذي كان يُفترض أن يكون محتملاً ومرتباً؟ هل كانت غطيّة مطابقة لتعليمات منظمّة الصحة العالميّة أم ارجحائيّة فرضها وضع الوباء في تونس؟ تنبع هذه الأسئلة من سؤال رئيسي كبير: كيف أعدت وزارة الصحة اتّصاليًا الجمهور للتّعامل مع وباء الكورونا قبل وصوله إلى تونس؟ الإطار المنهجي والنّظري

نعالج هذه الإشكاليّة بالاعتماد على منهجية كيفية تتمثّل في تحليل مضمون رّسائل اتّصالية صادرة عن وزارة الصحة خلال العشرة أيّام الأولى: منذ بداية التّداول الإعلامي في تونس لموضوع فيروس الكورونا حتّى تسجيل أوّل إصابة. نحن إزاء عيّنة قصديّة محدّدة في الزّمن يقع إخضاعها إلى منهج تحليلي كيفيّ بحثاً عن التّأثير الصحيّ للمواطنين في الرّسائل الأولى الصّادرة وزارة الصحة بهذا الفيروس المستجدّ.

وكإجابات مؤقتة عن الإشكاليّة نقترح فرضيتين اثنتين: الأولى تفترض كون الوزارة أطّرت المواطنين صحيًا برّسائل علميّة نابعة من الواقع الثقافي والاجتماعي والسياسي والصّحي في تونس. في حين تذهب الثانية إلى التّأثير الصحيّ لوزارة الصحة كان تحتيا خاضعا بدوره لتوصيات منظمّة الصحة العالميّة في موضوع فيروس الكورونا.

يمكن تأطير الموضوع نظريًا من خلال نظريّة التّوقعات (prospect theory) التي صاغها كلّ من (Kahneman et Tversky, 1979) تطرح هذه النّظريّة مفهوم "مفعول التّأثير (the framing effect)". يفترض هذا المفهوم، كون طريقة تقديمنا للمعلومات حول قضيّة معيّنة والتّعامل معها يمكن أن يؤثّر بدرجة كبيرة في كيفية تلقّيها. قد يكون هذا التّأثير إيجابيًا بهدف تحفيز التّاس على اتّباع سلوك معيّن، وقد يُوظّف سلبياً لدعوتهم للكف عن سلوك معيّن (هارفارد بزنس ريفيو، 2020).

يُسعفنا هذا المفهوم نظريًا بعناصره (التّأثير، التّأثير الإيجابي، التّأثير السلبي) وامبيريقًا بإحالاته على مسارات تفكير وبحث في المدونة المدروسة وبناء شبكات تحليل قائمة على ثنائية التّأثير الإيجابي في مقابل التّأثير السلبي للجمهور المتلقّي. تتفرّع هذه المسارات الواعدة عن مفهوم كبير هو "الوظيفية التّأثيريّة" للاتّصال الصحيّ من خلال الرّسائل الأولى لوزارة الصحة التّونسية. فالّتأثير، في علم النّفس، هو عملية "تقديم إطار معرفي" للتّفكير في موضوع ما (قاموس

لاتوبي). وعليه، يُفترض أن تقدّم الوزارة -باضطلاعها بهذه الوظيفة- إطاراً معرفياً يؤهل المواطنين لاتباع سلوكيات صحيّة تقيهم الإصابة بالفيروس وتوجههم إلى كيفة مجابهته بذلك معاضدة جهود الدولة في إطار المسؤولية الفردية أو المسؤولية المجتمعية.

أولاً: المفاهيم والمصطلحات

1. الاتصال الصحي

عبارة تعكس إحدى مجالات الاتصال وهي الصحة، تتكوّن من كلمتي "الاتصال" و"الصحي". فأما الأولى (الاتصال) فهي مشتقة من الأصل اللاتيني "كومينيس(communis)"، وتعني الشيء المشترك. ويعرفها معجم أكسفورد على أنّها "نقل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالقول أو بالكتابة أو بالإشارات". ويتفق عديد المفكرين، على غرار عالم الاجتماع رايت(CH. R. Wright)، في وصفه بعملية الإنتاج المشترك للمعنى والفهم بواسطة ما يحدث من تبادلات وتفاعلات بين الأفراد المتواصلين (دليو، 2015، ص 15). ويمتدّ الاتصال إلى عديد المجالات كالسياسية (الاتصال السياسي) والبيئة (الاتصال البيئي) والصحة (الاتصال الصحي).

وتختلف تسمياته كأن يوسم بـ "الاتصال لأجل الصحة (La communication pour la santé)" وهو "دراسة واستخدام استراتيجيات الاتصال البينداتية (interpersonnelles) والتنظيمية والإعلامية التي تهدف إلى الإعلام والتأثير على القرارات الفردية والجماعية التي تؤدي إلى تحسين الصحة". ويُنفذ في سياقات العلاقة بين المريض ومقدم الخدمة، وكذلك البحث عن المعلومات الصحية، والتزام الفرد أو المجموعة بمعاملة أو توصيات محدّدة، وتطوير حملات توعية لعامة الناس والوعي بالمخاطر الصحية المرتبطة بممارسات أو سلوكيات معينة، وإشاعة تمثّل معين للصحة بين السكان، ونشر المعلومات عن الوصول إلى الرعاية الصحية، والتواصل مع صناع القرار لتغيير البيئة، إلخ (رونو وكارمن، 2007، ص32).

يكاد يتماهى مع مفهوم الإعلام الصحي الذي هو إعلام متخصص "يهتمّ بالطب"، يقوم بنقل الأفكار والحقائق عن الأمراض والصدمات والتشوهات وأسبابها وتطورها ومدى انتشارها وكيفية تشخيصها والوقاية منها وسبل علاجها، وكذلك تقديم الأخبار حول مختلف القضايا والأحداث الطبية والصحية بهدف توجيه الأفراد وتوعيتهم وتنقيفهم وتعليمهم" (توهامي، 2017، ص300).

ويُعَدّ الاتصال لأجل الصحة إحدى كبريات استراتيجيات التدخل السّت الهادفة الموكل إليها التهوض بالصحة. ويعتمد الأمر على قدرة هذا النوع من الاتصال (الاستراتيجي) على قدرته في المساهمة في "تحسين الصحة من خلال أنشطة تهدف إلى تغيير ممنهج في السلوكيات الفردية وفي البيئة المادية والاقتصادية والاجتماعية (رونو، 2020). تكون الاستراتيجية الاتصالية عملية وتنفذ على مراحل وتقسّم إلى فترات، وتُرصَد لكلّ مرحلة رهانات تنفيذ قرارات وإجراءات وتعليمات ما.

وإذا ما تلمسنا التفرقة بين الإعلام الصحي والاتصال الصحي، يمكن القول إنَّ الأوَّل وظيفته الأولى الإخبار عن الشَّأن الصحيِّ بمختلف تظاهراته وفاعليه. أمَّا الثاني فغاياته تقديم المعطيات الطبيَّة بطريقة تأثيرية ترمي إلى تغيير سلوك المتلقِّي سواء بالتوعية أو بالتثقيف.

2. اتّصال الأزمة

الأزمة، لغة، من "أزم" أي "القحط والشدة". وتعني في الأصل "القرار"، بصفتها لحظة "حاسمة"، على سُلَّم مسار تطوُّري "غير موثوق"، تسمح بالتشخيص (موران، 2000، ص21). لذلك فهي لحظة قرار "في وقت صعوبة وشدة يهدد تاريخ الشَّخص أو المنظمة" (Travers, 1988, p144). ويعرفها قاموس "لونغمان" (Longman, 1995, p 322) بأنها "زمن يتَّسم بوجود خطر كبير أو صعوبة شديدة أو عدم يقين سواء في السِّياسة أو الاقتصاد". وتُفهم الأزمة في الحقل الإعلامي على أنَّها "موقف يتسبَّب في جعل المنظمة محلَّ اهتمام سلمي واسع النِّطاق من وسائل الإعلام المحليَّة والعالميَّة، ومن جماعات أخرى كالمستهلكين والعاملين والسياسيين والتَّقاييبين والتَّشريعيين" (Regester, 1997, p131). ومن التعريفات الإعلامية للأزمة أيضًا أنَّها "نشر سيء غير متوقع...، وعادة ما يكون النِّشر هو المتسبَّب في إلحاق الضَّرر بالمنظمة، وليس الحطام النَّاتج عن الأزمة". (Bland, 1998, p5). ويتَّسع نطاق الأزمة "كلما حُجبت المنظمة المعلومات عن الجماهير ذات الصِّلة" (مكاوي، 2005، صص 48-49). وعليه، تلجأ المؤسسة المتأزَّمة إلى ما يُعرف بـ"تصريف الأزمة" (la gestion de crise) "لاحتواء نتائجها ومعالجتها إعلاميًّا والحفاظ على صورة المؤسسة في عيون محيطها.

كما يُطلب الاتّصال بصفته ردَّة فعل طارئة على حدث "طارئ" (Emergency) أو "حدث مفاجئ"، كما يسمه لاسلي، "يتطلَّب اهتماما فوريًّا، وفي حالة تكرار حدوثه (أو عدم القدرة على تأطيره والتَّعامل معه) قد يتسبَّب في تهديد سمعة المنظمة، إذا تداولته الجماهير ووسائل الإعلام" (المرجع السابق، ص53). تستوجب هذه الحالة كفاءة اتّصالية تقوم على عناصر "استيعاب دروس الأزمات السابقة"، والمتصوَّر هو الحقيقة، و"مخاطبة النَّاس بما يريدون سماعه"، وتحويل الأزمة إلى فرصة (المرجع السابق، ص ص57-66).

ثانيا: التَّربية الاتّصالية على الوباء

تحتوي كلمة "التَّربية" على معاني التَّأهيل والتَّدريب والمرافقة والنَّصح للمتعلم أو للنَّاشئ كي يمتلك السلوك ويقدر على التَّمييز بين الحسن والسيِّئ. ويُعدّ الاتّصال أداة تربوية - تعليمية إرشادية-الأمر الذي يُجيز استخدامنا لعبارة "التَّربية الاتّصالية"، أي جملة المواد والتقنيات المقدَّمة للجمهور بغية مرافقته نفسيا وتثقيفه والتَّرفيع من وعيه ومن معنوياته حتَّى يكون راشد ومسؤولا و"منيعا" إزاء هذا الطَّارئ الصحيِّ.

1. اعتبارات مبدئية

أ- حتمية اتّصال عن "اللا يقين"

كانت منظَّمة الصحة العالمية قد لاحظت "غيابا للمعطيات حول انعكاس الرِّسائل الأولى عن المخاطر خلال الأيّام الأولى (البداية المبكِّرة لمخاطر الطَّوارئ) وكذلك بحوث حول طريقة التَّهوُّس بالتَّحضير الفردي للأمراض المعدية

الطّائرة" (منظمة الصحة العالمية، 2018، ص33). وهي مرحلة مهمة من مراحل الاتصال عن الوباء، فهي تأسيسية من حيث ابتكار الاستراتيجية المناسبة للوضع الوبائي المنفلت، وكذلك تقديم خطة المرحلة الأولى والشروع الأمل في الثانية. كما أنّها كفيلة بتحديد العلاقة بين الباث (الفاعل الصحي) والمتلقي (عموم المواطنين)، علما وأنّها (العلاقة) تحدّد على المحتوى-أي أنّ طبيعتها تُحدّد- كما يطرح فانتسلافيك في "مبادئه"؛

شكل (1): مبادئ الاتصال الخمسة لفانتسلافيك

1. لا يمكن ألاّ نتواصل: كلّ سلوك/حركة هو رسالة في حدّ ذاته
 2. للاتصال بعدان هما العلاقة والمحتوى، يحدّد الأول الثاني
 3. الاتصال علاقة مُشتركة بين فردين أو أكثر يُنتجون تمفصلات (مقاطع) متتالية
 4. يوجد لدى الإنسان نمطا اتصال واحد لفظي والآخر غير لفظي
 5. يقوم تبادل الرسائل (الاتصالية) على المساواة كما على التباين ما يجعله تماثلياً أو تكاملياً
- (المصدر: غونزالس، 2020)

تُوسم الأيام الأولى لانتشار الوباء بشخ المعطيات حول الوباء - بصفته "مُستجد"-بمستوياتها الأولى-المعطيات العلمية المتعلقة بالوباء المستخرجة من المخابر الطبيّة والبيولوجيّة-والثاني أي النتائج والخلاصات والملاحظات المستخرجة من دراسة الرسائل (الأولى) الصادرة عن المصدر نحو جمهوره المستهدف. بذلك يكاد يكون الاهتمام بهذه المعطيات مشغلا مؤسساتيا حصرياً لمنظمة الصحة العالمية التي قامت في العام 2018 بـ"التحليل الفوقي" لنتائج العشرات من الدراسات والبحوث المتخصصة في مجال الاتصال الصحي من مختلف دول العالم وعلى امتداد سنوات، وذلك لاستكشاف الخطط الاتصالية الممكن تبنيها استعدادا لمكافحة الوباء لتلافي هذا النقص.

ب- استراتيجية أُمّية

أقرّت منظمة الصحة العالمية (الشامل)"خطة مديرية" نمطية أو موحدة لمكافحة الوباء وضعتها المنظمة لتنفيذها وزارة الصحة في تونس (المحلي) شأنها شأن نظيراتها في مختلف بلدان العالم. بذلك أتت رسائل وزارة الصحة التأطيرية تنفيذا لتوصيات منظمة الصحة العالمية في الغرض، وذلك بإقرار من مدير عام الرعاية الصحيّة بالوزارة؛

"... () بوضع مخطط مديري للتصرف والتحرك حسب الوضعية أو الحالة الطارئة؛ على المستوى الدولي احنا مرتبطين بلوائح صحية دولية. لذا فقد اتصلنا بالمنظمة العالمية للصحة ... " و "... منظمة الصحة العالمية هي التي تنظم وهي التي تعطينا التوصيفات هذيا ونخرج نشرية يومية" (دوليا، نحن مرتبطون بلوائح صحية دولية لذلك كان اتصالنا بمنظمة الصحة العالمية التي تنظم وتمدنا بالتوصيفات وتصدر نشرية يومية (أنظر المادة الاتصالية " 2 " بالملحق عدد 01).

يرتبط السياق المحلي بالسياق الأممي الذي تمثله هذه المنظمة الصحية الأممية. إلى حد الآن، وفي حدود الرسائل الصحية الصادرة عن وزارة الصحة خلال الأيام العشرة الأولى من بداية الحديث رسميًا عن الوباء في تونس (24 فيفري- 3 مارس 2020)، لم يُيأ الخطاب ولم يُوطن، فقط "شُجّل" من خلال سحب الشامل على المحلي: استدعت الوزارة السياقات الوطنية في علاقة بالمعطيات الوبائية والإمكانات اللوجستية كالمستشفيات ومخابر التحاليل للتأكيد على جاهزيتها ويقظتها وسيطرتها على الوباء وقدّمت نصائح للمواطنين بارتداء الكمامة والبقاء في المنزل والتباعد والنظافة، وهي توصيات أممية صادرة عن منظمة الصحة العالمية.

يمهد ما سبق لدراسة التجربة التونسية في مكافحة وباء الكورونا، أي سحب الأطر الاتصالية الصحية الأممية على سياق محلي. ولاستخراج الحطة الاتصالية، انطلاقا من الرسائل الواردة ب"الملحق عدد 01"، المتوخاة ل"تربية" الجمهور على الوباء نفسيا خلال الفترة المذكورة. وكما كنّا قد وعدنا سابقا في عنصر "الإطار المنهجي والتّظري"، نستخدم براديجم "التأطير"، الذي سبق تعريفه، في اجترح شبكات تحليل للمدونة المدروسة.

1. التأطير الاتصالي (الصحي)

تتكون العملية الاتصالية لوزارة الصحة التونسية من العناصر التالية؛

● السياق الوبائي: وضعت الوزارة رسائلها في سياقها بالإشارة إلى الظرفية الصحية الوطنية والعالمية والتعريف

بمجهودها (الوطنية) في إطار توصيات منظمة الصحة العالمية الأممية.

● التربية على المرض: التعريف به، كفيروس مستجد، وبأعراضه وبمكان نشأته، وبطرق العدوى به وبكيفية

الوقاية منه.

● الرهان المجتمعي: تحديد مسؤوليات المواطنين والتأكيد على دورهم في معاضدة جهود الدولة لمحاربة الفيروس.

● الطمأننة: بثّ رسائل إيجابية تفاؤلية للتفريع من معنويات الجمهور وبالتّالي من مناعة الجسم للتصدّي للفيروس

مع التأكيد على جاهزية وزارة الصحة لوجستيا.

الشكل (2): التأطير الاتصالي



المصدر: إعداد الباحث

تتمفصل الرسائل الصحية سببياً وتكاملياً: السياق، الموسم بعدم اليقين في ظلّ معرفة القليل جدّاً عن الفيروس المستجد، يتطلّب الطمأننة وتذليل حالة الهلع التي "الاضطراب المعلوماتي" التي تبنّته وسائل الإعلام التقليدية والرقمية دون سند علمي. وسنرى ذلك بعميق وتحليل لاحقاً. وكذلك، يوضّح التثقيف حول الفيروس حدود المسؤولية وكيفية توزيعها بين أجهزة الدولة من جهة وبين المواطنين من جهة أخرى.

2. فئات التأطير

أ- تأطير الخيارات المجازفة

يفترض هذا التأطير كون الأفراد مدعوين إلى الاختيار بين مسألتين: واحدة مؤكّدة وأخرى غير مؤكّدة، لكنّهما بالقيمة المنتظرة نفسها. في هذا الصّدّد، يتماهى اليقين من إنقاذ عدد من الأرواح البشرية من الوباء مع احتمال عدم إنقاذ أيّ نفس بشرية (المرجع السابق، ص 32-33). وقد فعّلتها وزارة الصحة، في تأطيرها لرسائلها الأولى حول فيروس الكورونا، كما يوضّحه الجدول التالي:

الشكل(3): تأطير الخيارات المجازفة

رقم الرسالة	نص المثال	المسألة المؤكدة	المسألة غير المؤكدة	النتيجة
1	"حتى تَوَّأ ما ثَمَّاش علاج محدّد. أمّا نجمو نعالجو الأعراض متاعو". (إلى حدّ الآن لا يوجد علاج للفيروس، ومع ذلك يمكننا معالجة أعراضه).	عدم وجود علاج محدّد للفيروس	إمكانية علاج أعراض الإصابة بالفيروس	إمكانية التوقّي من الإصابة بالفيروس
2	"الفيروس هذايا يعمل التهاب عند الإنسان. والالتهاب هذايا ينجم يكون قوي عند شكون؟ عند الإنسان اللّي عندو مرض مزمن، إلى ييدا كبير في السن، اللّي ييدا عندو عجز في التنفس أصلا من قبل اللّي ييدا مثلا عندو عجز في الكلى". (يُسبّب هذا الفيروس الالتهاب عند الإنسان. يمكن أن يكون هذا الالتهاب قويا عند ذوي الأمراض المزمنة وكبار السن وضيق التنفس والقصور الكلوي)	فيروس الكورونا يسبّب الالتهاب	يمكن أن يكون هذا الالتهاب قويا عند ذوي الأمراض المزمنة وكبار السن وضيق التنفس والقصور الكلوي	درجة الالتهاب اللّي يسببها فيروس الكورونا تتوقّف على حالة المصاب.
3	"أحنا ما نعملوش التحاليل إلا في حالتين: يا إما واحد عندو عوارض سريرية وإلا لرصد الخارطة الفيروسية. ماعناها عتّا علاش نعملو التحليل". (نحن لا نقوم بالتحاليل إلا في حالتين: إما لشخص عليه عوارض سريرية أو لرصد الخارطة الفيروسية. أيّ أنّه لدينا سببا لذلك)	عدم القيام بالتحاليل	القيام بالتحاليل لأسباب صحيّة	إجراء التحاليل الطبيّة لا يشمل عموم المرضى

المصدر: إعداد الباحث

نلاحظ من خلال نتائج الأمثلة المبيّنة في الجدول أعلاه كون وزارة الصحة لم تصدر أحكاما طبيّة صارمة في شأن فيروس الكورونا المستجد، بل جمع خطابها التّأطيري بين "قضايا مؤكّدة" (عدم وجود علاج/ عدم القيام بالتحاليل) و"قضايا غير مؤكّدة" (إمكانية العلاج، إمكانية القيام بالتحاليل). تعاملت الوزارة مع حالة اللايقين العالميّة إزاء الوباء بـ"عدم التّأكيد"، وذلك بإعلانها عن تدخّلات "غير مؤكّدة"، ظرفيّة، تتوقّف على حالة المريض. وأرجعت احتمالات الإصابة بالفيروس إلى سلوك المواطنين وأوضاعهم الصحيّة، كذلك، مبدية تعويلها على وعيهم ومناعتهم. بذلك فهي تُقحمهم (تشرّكهم وتحملّهم المسؤوليّة) في مكافحة الوباء كما يوضّح الرّسم التّالي:

الشكل(4): خيار الزهان المجتمعي



إعداد: الباحث

ب- تأطير التّوابع

يُعنى هذا التّوابع من التّأطير بتقديم "تابع" شيء ما (ما يترتب عنه) أو حدث ما من خلال إبراز بعد إيجابي أو سلبي له. وفي المجال الصحي، يمكن وسم حدث ما أو شيء بـ"النجاح" أو بـ"الفشل" (المرجع السابق). فالتابع هو البعد أو الصّفة أي الصّفة. يُقارَب هذا التّأطير وفق ثنائية: التّأطير الإيجابي والتّأطير السلبي للرسائل الصحيّة . يرى كلّ من كريشنا مورثي وأليي (Krishnamurthy et alii, 2001) أنّ التّأطير إيجابيا كان أم سلبيا يمكن أن يُبنى بطرق مختلفة: تقديم تابع مُرغوب مقابل آخر منبوذ، أو تحديد حضور التابع المرغوب مقابل غيابه، أو حضور التابع المنبوذ مقابل غيابه (المرجع السابق). خلاصة القول كون هذا التّأطير قائم على ثنائية المرغوب والمنبوذ من التّوابع. نُنزّل هذا التّأطير على المدوّنة المبحوثة من خلال تقصّي هذا التّأطير في الرّسائل، ونستعرضه في الجدول التّالي:

الشكل (5): تأطير التّوابع في الرّسائل

رقم المادة الاتّصاليّة	الرسالة الصحيّة	المرغوب (الإيجابي)	المكروه (السلبي)
1	"حتى تَوّا ما ثَمّاش علاج محدّد. أمّا نجمو نعالجو الأعراض متاعو". (إلى حدّ الآن لا يوجد علاج محدّد. لكننا يمكننا معالجة أعراضه)	القدرة على معالجة الأعراض	عدم وجود العلاج
2	"الوقت الحاضر معتاش حالات مشتبّهة ولاّ حالات متأكّدة بالإصابة بفيروس الكورونا... المواطنين وقت اللي يشوفو الفيتيار الّي قدمته توا (إصابات كثيفة	عدم تسجيل إصابات بفيروس الكورونا	التّهويل الإعلامي

		بالفيروس في "الجارة" إيطاليا وإجلاء تونسيين من الخارج) ... في مخيلتهم باش يجي مرض والطايع أكثر من الواقف...". (حاليًا ليس لدينا حالات مشتببه أو مؤكد إصابتها بفيروس الكورونا... حينما يشاهد المواطنون هذه المادة الإعلامية المقدم للتو تُخيل للمواكن بأن مرضا سوف يأتي ويجهز على معظم الناس)	
إمكانية منع التجمعات والتنقل	مواصلة الحياة الطبيعية	"إذا الوباء يدخل لقرية ولا منطقة بالطبيعة القرية هاذيكا باش نعزلوها.. بالطبيعة الاجتماعات الكل نقصوها... ونحب نقل للمواطنين باش يعيشو حياتهم بصفة طبيعية عادية". (إذا ما دخل الوباء إلى منطقة ما سيتم عزلها بطبيعة الحال.. والتجمعات كلها سنمنعها... وأريد أن أقول للمواطنين أنهم سيعيشون حياتهم بصفة عادية)	
ذوو الأمراض المزمنة يرهقهم الفيروس صحيا	الكورونا مرض عادي مألوف لمن مناعته قوية	الإنسان اللي عندو أمراض مزمنة وتنقصو في المناعة هو اللي يتقلق أكثر من غيره (بسبب الكورونا). تنجم تقول 80 في المئة حتى أكثر من العباد يعملو مرض عادي ما يستنجمش حتى الدخول إلى المستشفى. (الإنسان الحامل لأمراض مزمنة ومناعته ضعيفة هو من يتقلق أكثر من غيره. يمكن القول أن 80 بالمئة وحتى أكثر مرضون مرضا عاديا لا يضطروهم للدخول إلى المستشفى).	

إعداد: الباحث

ت- تأطير النتائج

استنادا إلى نظرية التوقعات (la théorie des perspectives) ، اهتم كل من روتمان وسالوفاي (Rothman et Salovey, 1997) بتطبيق براديجم التأطير على الرسائل الصحية. وطرحا سؤالا أساسيا يتعلق بوجاهة الخوض في المكاسب والخسائر المنسوبة إلى سلوك صحي معين أو عدمها. وفي حال ثبوت وجاهة ذلك، فقد

تساءلا عن طبيعة التأطير المنصوح به لجعل الرسالة أكثر إقناعا لينخرط الجمهور المستهدف فيها. يهدف ذلك إلى معرفة التأطير الأنجع لجعل سلوك معين متبع من قبل الأفراد (المرجع السابق، ص36).

ويختلف هذا التأطير عن ذلك المتعلق بالخيارات المجازفة في كونه لا يضع الاحتمالين الإيجابي والسلبي، إنما هاجسه تحسب أي نتيجة غير مرغوب فيها من جراء سلوك ما. فاهتمام الرسالة الصحية يتركز حينئذ حول تجنب النتائج السلبية. ويمكن هذا التأطير في المدونة المبحوثة كالتالي:

جدول (3): "تأطير النتائج" في الرسائل

رقم المادة الاتصالية	الرسالة	النتيجة السلبية المتوقعة	السلوك الإيجابي المطلوب
1	"إذا ظهرت عليك الأعراض وأنت في الطائرة ولا في البابور تعلم الطاقم باش يقوم بالإجراءات اللازمة. كان ظهرت عليك الأعراض في مدة 14 يوم تلازم الدار (طلب أفعال المواطن)، ماتمشيش للاستعجالي وأطلب 190". (إذا ما بدت عليك أعراض الإصابة بالفيروس وأنت في الطائرة أو في الباكسة أخبر الطاقم ليقوم بالإجراءات اللازمة. وإذا حصل ذلك في غضون 14 يوما، أكرم البيت ولا تقصد الاستعجالي واتصل بالرقم 190)	ظهور أعراض الإصابة بالفيروس على الشخص	✓ الإعلام ✓ العزل الذاتي ✓ الاسترشاد الصحي
2	"...إذا دخل الهدف (الفيروس) عنا الإمكانيات باش نركبو عشرة" (في حالة قبولنا هدفا-تسجيل إصابة-لنا القدر على أن نسجل عشرة) .	الإصابة بالفيروس	✓ التغلب على الفيروس
3	"اللي باش بيتقى يخاف برشا وكذا اللي حتى مناعتو باش تضعف. مايلزمش الإنسان يخاف" (من سيظن كثير التخوف ستضعف مناعته. لا ينبغي على الإنسان ألا يخاف) .	الخوف من المرض/ تدهور المناعة	✓ الشجاعة حفاظا على المناعة

إعداد: الباحث

يُمثّل ظهور أعراض الإصابة بفيروس الكورونا على شخص ما خبراً سيئاً (نتيجة مكروهة أو غير مرغوب فيها). وتفترض وزارة الصحة، في هذا المستوى، الأسوأ وتشغل عليه بالتأطير أي إرفاقه بسلوكيات فردية مندوبة لمكافحة "الأسوأ"؛

أ/ الإعلام: إخبار طاقم السفينة (بالنسبة للمسافرين) والجهات الطبية (بالنسبة للمقيمين)

ب/ العزل الذاتي: ملازمة المنزل والتحلي عن أي حركة والركون للراحة

ج/ طلب الإرشادات عن المرض: طلب أجوبة مختصة عن تساؤلات محيرة ومشاعر وعلامات غامضة

تحت وزارة الصحة المواطن على الفعل مراهنة على أدواره، ويقتصر دورها فعليا على النصح والإرشاد، بمعنى التوعية والتثقيف حول المرض، وتعد بتحملها مهام أكبر وأهم بناء على السيناريو الأسوأ دوما.

لجأ المتحدث باسم وزارة الصحة إلى استعارة رياضية مستوحاة من مجال كرة القدم. ولوضع الجملة في سياقها، نلاحظ كون هذه الشخصية الطبية فاخرة في تدخلها التلفزيوني بعدم تسجيل أي إصابة بالفيروس معتبرة هذا "التأخير" إيجابياً. وأضافت أنه في حالة حصول "نتيجة سلبية" بدخول الفيروس إلى تونس بما يعني انتصارا ما للفيروس، فإن وزارة الصحة قادرة على قلب هذه الخسارة "الظرفية" أمام الفيروس إلى انتصار عريض عليه في سياق عملية مجابهته.

في سياق تأطير "التوقعات" السلبية دوما، تدعو وزارة الصحة إلى التحلي بالشجاعة إزاء فيروس الكورونا؛

تطلب الوزارة شجاعة الأفراد ومعنوياتهم ومناعتهم، أي أنّها تراهن عليهم في الأخير، في حالة فشل خططها الأمامية الوقائية ذات الصلة بالتقصي والإجراءات اللازمة للحد من العدوى.

ثالثا: "الخطوط المديريّة" للخطة الاتّصاليّة

جدول (4): زمام الخطة الاتّصاليّة

الخطوة	المهام	الأدوات	الأهداف
I. مفاتحة الجمهور	توعية مألوفة: نشر "ومضة تحسيسية" مألوفة	- الملصقات - التلفزيون	تفادي الصدمة واستدعاء المناعة
II. مفاوضة الإعلام	طمأنة الرأي العام	الحضور في وسائل الإعلام	كسب ثقة الإعلام
III. أن تكون المصدر	تقديم معلومات عن الإجراءات الطبيّة	مختلف وسائل الإعلام	التحكّم في مصادر المعلومات

■ الخطوة الأولى: مفاتحة محقّقة أو عرضيّة للجمهور

بدأت وزارة الصحة خطتها الاتّصاليّة بمُفاتحة الجمهور عن الأزمة الوبائيّة، وذلك من خلال "ومضة تحسيسية" روتينيّة مألوفة من حيث الشّكل، تُلصق بمرافق وزارة الصحة كلّما تعلّق بمرض ما (النّزلة الموسميّة، سرطان الثّدي، داء الكلب،...). انطلقت ممّا يألّفه الجمهور عن الوباء والفيروسات كي لا تصدمه، أو بالأحرى كي تسترجع مناعته وتجربته السابقة مع هكذا مستجدّات.

■ الخطوة الثّانية: مُفاوضة/مكافحة توجّس وسائل الإعلام:

يصبح خلال هذه المرحلة الممثّل الاتّصالي لوزارة الصحة مصدرا مطلوباً بكثرة لوسائل الإعلام، الّتي تضطلع بـ "توسيط العلم" (باتريك شارودو، 2008) ضمن أدوار تثقيفيّة أخرى، بل نجما إعلاميّاً. جاءت هذه الخطوة الاتّصاليّة كما لو أنّها ترويضاً لجمهور الصّحفيّين، ونزعتهم إلى إثارة الأسئلة، بالإضافة هواجس "الأهميّة" ولفت "الاهتمام الإنساني" -

باعتبارها "قيم خبريّة" - في تحريرهم للمواد الصحفية في موضوع الوباء. كان ذلك في مداخله تلفزيونية لممثل عن وزارة الصحة (مدير عام الرعاية الصحية) غلب عليها خطاب الطمأنينة والتذليل من "التهويل الإعلامي" (وفق تقييم هذا المتحدث الصحي) حول الفيروس. فبعد مخاطبة الجمهور، عبر وسائل الاتصال المتاحة والتقليدية بالأساس (ملصقات، ومضات مسموعة مرئية، وغيرها) كي تضمن ثقته ومعنوياته العالية، اتجهت إلى وسائل الإعلام سعياً إلى تشريكها في الخطة الاتصالية وتحويلها من حال المنافس أو الطرف المقابل المسائل والتأكد إلى حال الشريك المتعاون أو حتى الأداة "الطبعة" أو المتفهمة والمقتنعة بالخطة.

■ الخطوة الثالثة: أن تصبح "المصدر" لوسائل الإعلام

وإذا ما وضعنا هذا في الاعتبار "الاستراتيجي" للاتصال، نقول إنّ هذا التوقع المركزي في المشهد الإعلامي توج عمل الوزارة على مكافحة المداخلات والتصرّجات العشوائية غير المختصة وغير المستندة إلى العلم، و "احتكارها" لمصادر المعلومات حول الوباء تفادياً لأيّ إرباك محتمل للمواطن "القلق" على حياته بطبعه، بل لأجل طمأنته.

نلمس هذا الهدف "الاستراتيجي" (طمأننة المواطن) في الرسائل الاتصالية لممثل وزارة الصحة من خلال مداخله إذاعية، بعد تسجيل أول حالة وبائية في البلاد، التي تضمنت توضيحات حول إجراء طبي (التحاليل) للتعامل مع الوباء، وتدرّجت كالاتي؛

- من التوعية الصحية بخصوص الوباء إلى الإخبار عن الإجراءات الطبية لمكافحته
- تنوع الحامل الاتصالية في سبيل التربية على الوباء وتأهيل الجمهور للقبول التدريجي به بصفته لا فقط معطى مجتمعياً طارئاً بل حالة تعايش معها.

خلاصة:

صاغت وزارة الصحة استراتيجيتها الاتصالية لمكافحة الوباء حسب إمكانياتها المتاحة وهيأت المواطنين للأسوأ، راسمة في أذهانهم النتائج السلبية المحتملة، وذلك لتذليل منسوب الخوف والقلق على حياتهم، مكونة بذلك مناعة نفسية مبكرة تعينهم على "التعايش مع الفيروس" المستجد. وأدارت حالة الـ"لايقين" العلمي -في البداية- بالاستئناس بنتائج الدّويات العلمية المختصة العالمية وتوصيات منظمة الصحة العالمية فكانت "ضابط اتصال"، على حد وصف مدير الرعاية الصحية بوزارة الصحة (المادة الاتصالية 2 بالملحق عدد 01)، يطبق تعليمات منظمة الصحة العالمية بحذافيرها ويرفع

التقارير إليها. وهذا يعني تضافر العلمي والمؤسسي في صياغة استراتيجية اتصالية في الغرض. وجهت رسائلها الاتصالية نحو "استثارة عواطف" المواطنين بل، "غضبهم" (غيرهم على صحتهم) كي "يصلوا إلى مستوى القلق الذي" يشعر به مصدر الرسائل الصحية المتحدث باسم وزارة الصحة.

وقد صاغت الوزارة رسائل الطمأنة وفقا لنبرة حماسية، نوعا ما، بتوظيف المعطيات الإيجابية كمناعة المواطنين و "تأخر" دخول الفيروس إلى تونس" والإمكانات الطبية لرفع المعنويات وغرس الثقة في الجهات الصحية في نفوس المواطنين. وظلت تؤكد على يقظتها وسيطرتها على الأوضاع وتحملها لمسؤوليتها بوضع الإجراءات النابعة أساسا من توصيات منظمة الصحة العالمية إلى حدّ تسجيل أولى الإصابات بفيروس الكورونا في البلاد. وذلك حفاظا منها على دورها المدير والمسؤول إزاء منظورها.

بيبلوغرافيا

- توهامي أمال (2017) "الإعلام الصحي والتنمية الشاملة... قراءة في المفهوم وتحديات العلاقة"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 228- العدد 1 ، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، صص 299-310، رابط الانترنت: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/89190> (أسترجع في 2024/02/17)
- دليو فضيل (2003) الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة
- هارفارد بزنس ريفيو (2020/01/15) "تأثير التأطير Framing Effect"، الرابط: <https://hbrarabic.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D8%B7%D9%8A%D8%B1> (أسترجع في 2024/02/12)
- غوايدية علي (2021) "الميديا بديل اتصالي صحي زمن الكورونا: بحث اثنوغرافي لتلقي الرسائل محليا عبر الفيسبوك"، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، المجلد 4- العدد 1، الأغواط، صص 129-143
- مكايي حسن (2005) الإعلام ومعالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط 1
- وزارة الصحة التونسية (2020/03/02) "ندوة صحفية بمقر وزارة الصحة"، رابط الانترنت: <https://www.facebook.com/santetunisie.rns.tn/posts/2926180270754391> (أسترجع في 2020/11/01)
- BALBO Laurie (2011) « les communications de santé : effet du cadrage du message et de l'objectif annoncé (prévention versus dépistage) et médiation par la valence de l'imagerie mentale », thèse de doctorat, l'Université de Grenoble, URL : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01062097> (récupéré le 17/02/2024)
- Dictionnaire « La Toupie », « Biais de cadrage », URL : http://www.toupie.org/Biais/Biais_cadrage.htm , (récupéré le 31/10/2020)
- Hodge Judy et autres (2014) « Expériences des travailleurs de la santé lors de la grippe H1N1 : leçons à tirer de la réponse du Canada », revue de la littérature qualitative, centre de collaboration nationale des maladies infectieuses, Manitoba, URL : https://ccnmi.ca/wp-content/uploads/sites/3/2015/04/HCW_H1N1_Lessons_F.pdf (récupéré le 17/02/2024)

- González S. De Dios (07/05/2020) « La communication efficace selon Paul Watzlawick », Nos pensées, URL : <https://nospensees.fr/la-communication-efficace-selon-paul-watzlawick/> (récupéré le 17/02/2024)
- L'Organisation Mondiale de la Santé (10/01/2018) « la communication sur les risques pendant les urgences sanitaires directives stratégiques et pratiques de l'OMS pour la communication sur les risques en situation d'urgence », URL : <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272269/9789242550207-fre.pdf> , (récupéré le 29-09-2020), Genève
- Renaud Lise & R.Sotelo Carmen (2007) « communication et santé : des paradigmes concurrents », Santé Publique, n°1 (Vol. 19), pp. 31 - 38, URL : <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2007-1-page-31.htm> (récupéré le 31/10/2020)
- Renaud Lise (2020) « Communication pour la santé : construction d'un champ de recherche et d'intervention », communiquer revue de communication sociale et publique, hors-série, Open Edition Journals, Ville non déterminée, URL : <https://journals.openedition.org/communiquer/4959> (récupéré le 31/10/2020) pp. 61-76

الملاحق:

❖ المخلق عدد 01: المواد الاتصالية الصحية المبحوثة

الامتداد الزمني: من 24 فيفري إلى 3 مارس 2020			
رقم المادة الاتصالية	المراجع	التوع (الشكل)	الموضوع
1	قناة الوطنية 1 (2020/02/24) "الومضة التحسيسية حول فيروس الكورونا"، رابط الانترنت: https://www.youtube.com/watch?v=5tnRc-WxSsg (أسترجع في 2020/10/16)	ومضة تحسيسية	التثقيف حول الفيروس
2	قناة الوطنية 1 (2020/02/24)، "برنامج مع الناس"، رابط الأنترنت: https://www.youtube.com/watch?v=If8EDEWMmFw (أسترجع في 2020/10/16)	مداخلة تلفزيونية	الطمأنة حول الفيروس
3	راديو ماد (2020/03/03) "بعد تسجيل أول حالة لمصاب بالكورونا في تونس.. شنية إجراءات وزارة الصحة!!" رابط الأنترنت: https://www.youtube.com/watch?v=E6utW1QRkD4 (أسترجع في 2020/10/16)	تصريح إذاعي	كيفية التعامل مع أول إصابة بفيروس الكورونا

❖ الملحق (02) : جرد المدونة المبحوثة

سنة النشر	رقم المقال	العنوان/ الموضوع	المؤلف وجامعته	عينة البحث وجنسيته	مرجع نتائج المقال
2011	1	دور الصحف الالكترونية السعودية في التوعية بالقضايا الصحية	فاطمة الزهراء محمد أحمد - المدرس بقسم الصحافة - كلية الإعلام - جامعة القاهرة (مصر)	مواقع صحفية الكترونية سعودية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 37، 2011، ص ص 69-66
	2	العوامل المؤثرة في تعامل الفتاة العربية مع الانترنت	عزة عبد العزيز عبد الاله عثمان - الأستاذ المساعد بقسم الإعلام - كلية الآداب جامعة سوهاج (مصر)	طالبات مصريات وسعديات	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 37، 2011، ص ص 115-113
	3	التأثيرات المترتبة على استخدام الشباب الجامعي لموقع الفيسبوك	منال عبده محمد منصور - مدرس بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية ببور سعيد - جامعة قناة السويس (مصر)	الشباب الجامعي (غير محدد الجنسية)	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 37، 2011، ص ص 225-224
	4	توظيف التقنيات التكنولوجية الحديثة في الميديا الرقمية الموجهة للطفل العربي	محمد سعد الدين محمد الشربيني - مدرس الصحافة بقسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية بدمياط - جامعة المنصورة - مصر	مواقع الكترونية خاصة بالطفل العربي (غير محدد الجنسية)	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 37، 2011، ص ص 285-279
	5	مصادقية المواقع الصحفية الالكترونية وعلاقتها بدرجة الاعتماد عليها من منظور النخبة الإعلامية المصرية	وليد عبد الفتاح النجار - مدرس بقسم الإعلام التربوي - كلية التربية النوعية - جامعة المنصورة (مصر)	مواقع الكترونية صحفية مصرية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 37، 2011، ص ص 494 - 489
	6	"استخدام موقع (تويتر) في تغطية	شيماء ذو الفقار حامد زغيب - الأستاذ المساعد	تغريدات مصرية على	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 38، 2011، ص ص

27-25	موقع تويتر	بقسم الإذاعة - كلية الإعلام - جامعة القاهرة (مصر)	الانتخابات التشريعية 2010" (دراسة تحليلية)		
المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 38، 2011، ص 309-307	شباب الجامعي الأردني	محمود يوسف محمد السماسيري وغالب علي شنطاوي - جامعة اليرموك (الأردن)	استخدامات الشباب الجامعي الأردني للمواقع الاجتماعية على الأنترنت وثيراتها الفايسبوك نموذجاً	7	
المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 38، 2011، ص 342-333	طالبات سعوديات	حنان أحمد سليم - أستاذ الإعلام المساعد بجامعة أسسوط (مصر) والملك سعود (السعودية)	أثر مقاطع يوتيوب على تشكيل معارف واتجاهات الفتاة السعودية نحو أحداث الثورة المصرية	8	
8 مقالات				المجموع	
المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 22/ جانفي 2014، ص 421- 415	مواقع الكترونية صحفية جزائرية	عبد الوهاب بوخنوقة - جامعة غير محددة	المعالجة الصحفية لقضايا الفساد الاقتصادي من خلال المواقع الالكترونية	9	
مجلة الباحث الإعلامي، المجلد 6 - العدد 23/ جانفي-مارس 2014، ص 46- 45	غير محددة	الصادق رايح - أستاذ في الجامعة الإماراتية الكندية (الإمارات العربية المتحدة)	الصحافة الالكترونية وعصر الويب 2.0	10	
المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد 11، ماي 2014، ص 88- 11	مراهقون سعوديون	نايف بن ثنيان آل سعود - أستاذ مشارك - جامعة الملك سعود (المملكة العربية السعودية)	علاقة شبكات التواصل الالكتروني بالاعتراة الاجتماعي للمراهقين في المجتمع السعودي.. دراسة ميدانية	11	2014
المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد 11، ماي 2014، ص 245-239	طلبة إماراتيون	رحيمة الطيب عيساني - أستاذ مساعد - جامعة الشارقة (الإمارات العربية المتحدة)	استخدامات طلاب جامعة الشارقة للانترنت والهواتف النقالة وتأثيراتها على تواصلهم الاجتماعي	12	
المجلة المصرية لبحوث الإعلام،	طلبة خليجيين	نوره حمدي أبو سنه -	استخدامات الشباب	13	

السعودي للهواتف الدّكيّة والإشباعا المتحققة منها	كلية الإعلام – جامعة القاهرة – مصر	ويعنيون	العدد 47، جوان 2014، ص ص 612- 614
14	التفكير في مفهوم "الإعلام المندمج المتكامل" (صحافة المواطن)	منصف العياري – أستاذ بمعهد الصحافة وعلوم الإخبار – جامعة منوبة (تونس)	المجلة التونسية لعلوم الاتصال، العدد 63/ 64 جويلية 2014 – جوان 2015، ص ص 40 – 42
15	الصحافة الالكترونية المتخصصة ودورها في تكوين معارف الشباب الجامعي الأردني	حاتم سليم علاونة وغالب شطناوي وطارق زياد التاصر – كلية الإعلام – جامع اليرموك (الأردن)	المجلة التونسية لعلوم الاتصال، العدد 63/ 64، جوان – جويلية 2015، ص ص 102- 105
16	صورة التيار السلفي في خطاب المواقع الالكترونية للصحف المصرية بالتطبيق على موقعي الأهرام والمصري اليوم	آمال كمال – كلية الإعلام – جامعة القاهرة (مصر)	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 48، سبتمبر 2014، ص ص 256- 300
17	دور "صحافة المواطن" في تعزيز التغيير السياسي والاجتماعي لدى الشباب الفلسطيني	ماجد أحمد سالم تريان – كلية الإعلام – جامعة القاهرة (مصر)	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 48، سبتمبر 2014، ص ص 633- 636
18	العوامل المؤثرة على تحتب المواطن المصري لإعلانات الفيس بوك وإنجماهم نحوها: دراسة مسحية على عينة من مستخدمي الفيسبوك	داليا محمد عبد الله – كلية الإعلام – جامعة القاهرة (مصر)	المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 48، سبتمبر 2014، ص ص 673- 677
19	صحافة المصدر المفتوح وتأثيراتها على الصحافة الورقية	رضا عبد الواحد أمين – جامعة الأزهر (مصر) وجامعة المملكة (البحرين)	المجلة العربية للاتصال، العدد 12، نوفمبر 2014، ص ص 245- 246

(ويكيلكس) نموذج			
20	العوامل المؤثرة على تخوف المستخدمين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة "التكنو فوبيا"	نشوى سليمان محمد عقل - المدرّس بقسم الإذاعة - كلية الإعلام - جامعة القاهرة (مصر)	عدد من سكان القاهرة (مصر)
21	الدبلوماسية الشعبية الإسرائيلية الموجهة للتشعوب العربية على الفيس بوك : دراسة تحليلية	يسرى حسني عبد الخالق - مدرّس العلاقات العامة والإعلان - كلية الآداب - قسم الإعلام - جامعة أسيوط (مصر)	تدوينات فايسبوكية إسرائيلية
22	أثر الفايسبوك على مستويات الأداء الدراسي للشباب الجامعي	جيهان سيد أحمد يحيى - المدرّس بقسم الإعلام - كلية الدراسات الإسلامية والعربية - جامعة الأزهر (مصر)	طلّاب الجامعات المصرية
23	التماس المعلومات السياسية على مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمصادقية المضمون لدى دارسي الإعلام التربوي بالجامعات المصرية	داليا إبراهيم الدسوقي المبدئي - مدرّس الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية - جامعة دمياط (مصر)	طلبة مصريون
24	العوامل المؤثرة في التوايل السلوكية لمستخدمي الفيسبوك في مصر: دراسة ميدانية باستخدام نموذج القبول التقني	رفعت محمد البدرى - أستاذ الصحافة المساعد بقسم الإعلام - كلية الآداب - جامعة المنوفية (مصر)	شباب طلابي مصري
25	اتجاهات الرأي العام المصري في المجتمع الافتراضي نحو الموقف الأمريكي الرسمي من ثورة 30 يونيو	نرمين خضر - أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان - كلية الإعلام - جامعة القاهرة (مصر)	المجتمع الافتراضي المصري

			2013		
17 مقالا					المجموع
المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد 23، 2020، ص ص 63-61	طلّاب سعوديون	أسامة بن غازي زين المدني — أستاذ مشارك — قسم الإعلام — جامعة أم القرى (المملكة العربية السعودية)	"دور وسائل التّواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بقضايا التنمية المستدامة" — دراسة ميدانيّة على عيّنة من طلّاب جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز	26	2020
المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد 23، 2020، ص ص 98-93	حسابات منظّمات إماراتيّة على الانستغرام (الأنترنت)	أحمد فاروق رضوان — جامعة الشارقة (الإمارات العربيّة المتّحدة) شيرين علي موسى — جامعة عجمان (الإمارات العربيّة المتّحدة)	القيم الوطنيّة الّتي تعكسها المواد المصوّرة المنشورة على الحسابات الرسميّة للمنظّمات الحكوميّة بتطبيق "انستغرام" بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة	27	
المجلة العربية للإعلام والاتصال، سلمان فيحان فيصل بن لبدّة، العدد 23، 2020، ص ص 372-370	مواطنون سعوديون	سلمان بن لبدّة — كليّة الملك خالد العسكريّة (المملكة العربية السعودية)	العوامل المؤثّرة في تعزيز السّلوک الشّرائي عبر شبكة الأنترنت لدى الجمهور السّعودي — دراسة ميدانيّة	28	
المجلة العربية للإعلام والاتصال، سلمان فيحان فيصل بن لبدّة، العدد 23، 2020، ص 126	صور نشرها تنظيم داعش على الأنترنت (جنسيّة غير محدّدة)	عبد الملك ردمان الدناني — أستاذ الاتّصال المباشر — كليّة الإمارات للتكنولوجيا في أبو ظبي (الإمارات) وبكليّة الإعلام — جامعة صنعاء (اليمن) — محمود محمّد المشايخ — أستاذ اللّغة العربيّة — كليّة الإمارات للتكنولوجيا — أبو ظبي (الإمارات العربيّة	اللّغة العربيّة في مواقع التّواصل الاجتماعي — الفايسبوك أنموذجا — Facebook —	29	

		المتحدة)			
30	الإشكاليات المنهجية في تحليل محتوى الويب	ريّان مبارك – كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري – جامعة صالح بوندير – قسنطينة 3 (الجزائر)	غير محدّدة	المجلة الجزائرية للاتّصال ، العدد 01، 2020، ص 90	
31	أثر الفاشينيسستا في صورة الجسد لدى الإناث	بشرى جميل إسماعيل – كلية الإعلام – جامعة بغداد (العراق)	غير محدّدة	مجلة الباحث الإعلامي، العدد 48، ص ص 31-32	
32	العوامل المؤثرة في استخدام المرأة للتسويق الالكتروني	أفنان محمد عثمان – جامعة بغداد (العراق)	نساء عاملات في جامعة بغداد (العراق)	مجلة الباحث الإعلامي، العدد 48، ص ص 143-144	
33	مستويات إدراك أساتذة الجامعات لدورهم في توعية الشباب بمخاطر التطرّف والإرهاب عبر الفضاء الالكتروني	أمل محمد نبيل عبد العظيم بدر كلية الإعلام – جامعة عجمان (الإمارات العربية المتحدة)	أساتذة جامعيون مصريون وإماراتيون	المجلة العربية للإعلام والاتّصال، العدد 24، 2020	
34	معالجة خطاب الكراهية في وسائل الاعلام الجديدة زمن الكورونا: الموقع الرسمي لمنظمة الأمم المتحدة مثالا	ثرثا السنوسي – أستاذ محاضر بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب بعين تموشنت (الجزائر)	الموقع الرسمي لمنظمة الأمم المتحدة	الجزائرية للاتّصال، المجلد 19، العدد02 / 2020، ص ص -6867	
9 مقالات					المجموع

❖ الملحق عدد 03: صور التضامن المجتمعي لمكافحة الوباء

صورة للفاعلين في "حملة تلقيح" مركز صحة أماسمية (نوم)، 2021 (المصدر: صفحة "أم الأتصاب" على الفيسبوك)



❖ الملحق (4): ازدواجية أعداد المجلة التونسية للاتصال

المجلة التونسية لعلوم الاتصال

جويلية 2012 / جوان 2013

العدد 59-60