

جامعة البحرين

قسم الإعلام والسياحة والفنون



كلية الآداب

توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي زمن الأزمات تطبيق (مجتمع واعي) نموذجاً

أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

إعداد

أماني أحمد النفيعي

الرقم الجامعي: ٢٠٠١٠٧٢٨

إشراف

د. حاتم الصريدي

أستاذ مشارك

جامعة البحرين

مملكة البحرين

يونيو، ٢٠٢٣ م

الاعتماد

University of Bahrain
Deanship of Graduate Studies
And scientific Research



جامعة البحرين
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

قرار لجنة مناقشة أطروحة

اسم الطالب:	أمانى أحمد يوسف التقيعي	الرقم الجامعي:	20010728
الكلية:	كلية الآداب	القسم:	قسم الإعلام والسياسة والقانون
الدرجة:	ماجستير في الإعلام	المعدل:	3.78
البرنامج:		التركيبي:	
عنوان الأطروحة: توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي رسم تطبيق (مجتمع واع) لنموذج			

اجتمعت لجنة المناقشة يوم الخميس الموافق 22 يونيو 2023 بقاعة رقم
مئتي كلية الآداب وبعد مناقشة الطالب المذكور أعلاه علناً توصي لجنة المناقشة بالتالي:

يمنح الطالب تقدير: A في مقرر الأطروحة: COM 598

م	تكون إجراء أية تعديلات على الأطروحة.
ع	إجراء التعديلات المرفقة مع هذا القرار.

تصديق أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	التوقيع
1. د. حاتم أحمد الصريدي	Click here to enter text.
2. د. سماء الهائمي	Click here to enter text.
3. د. مختار العريشي	Click here to enter text.

6 Approved at the University Council 6th meeting, 2013
In accordance with Decision No. 736/2013 dated 14/3/2013
Modified by University Council Decision No. 2043/2013 dated 20/11/2013.



استمارة إيداع البحث

اسم الباحث:	أمانى أحمد النفعي
عنوان البحث:	توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي زمن الأزمات تطبيق (مجتمع واعي) نموذجاً
سنة النشر:	2023
الكلية:	كلية الآداب
القسم:	قسم الإعلام والسياحة والفنون
البريد الإلكتروني:	amanialnefaei@gmail.com
رقم الاتصال:	33933822

إقرار الباحث بالموافقة على الشروط التالية:

يحق لجامعة البحرين إتاحة وتوفير الرسالة أو الأطروحة المذكورة أعلاه في مكتبة الجامعة أو من خلال موقع الإسهامات البحثية للجامعة أو على نطاق أوسع في الخارج؛ كما ويمكن إعادة طباعة الرسالة إذا اقتضت الحاجة لذلك أو رقميتها مع إتاحتها على شبكة الأنترنت وذلك حسب تقدير إدارة الجامعة.

تطبيق هذه الشروط على جميع النسخ بما في ذلك النسخ الإلكترونية

تعتبر هذه الرسالة أو الأطروحة من المواد المحمية والتي تخضع إلى حقوق النشر والتأليف، ولا يجوز نشر أي اقتباس من الرسالة بدون توثيق المصدر.

التاريخ: 5 نوفمبر 2023

توقيع الباحث:

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة الموسومة بعنوان "توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي زمن الأزمات - تطبيق مجتمع واعي نموذجًا" إلى تحليل مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين في فترة أزمة كورونا بمملكة البحرين، بالاعتماد على المنهج الكيفي، عبر أداة المقابلة شبه المقتنة لجمع البيانات على عينة ممثلة من الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا، ومن المواطنين، ومن المقيمين، إذ اختيرت العينة بالطريقة القصدية، وقد تبنت هذه الدراسة النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، إذ تُعد من أحدث النظريات التي تهدف إلى تفسير الفرد لنيته وسلوكه أمام استخدام التكنولوجيا الحديثة.

من أهم ما توصلت إليه الدراسة هو إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل للتصدي لفيروس كورونا ومجابهة الأزمة، باستخدام منظومة اتصالية حديثة لتعزيز التواصل والتوعية لدى المواطنين والمقيمين، ما يعني أن هذا الاستخدام ساعد فريق البحرين على دراسة البيانات واتخاذ القرارات فيما يصب في سلامة المواطن والمقيم من فيروس كورونا، كما أسهمت استجابة المواطنين والمقيمين في تلبية الاحتياجات الملحة، فجعلت المجتمع جزءًا من الفريق بالاهتمام بالخدمات المقدمة، إلى جانب الاعتماد عليه مصدرًا رسميًا للحصول على المعلومات حول الأزمة، وتعامل معه الجمهور بشكل مسؤول خلال فترة الأزمة للحصول على المعلومات الأساسية خلال تلك الفترة.

لقد أسهم تطبيق "مجتمع واعي" إيجابًا في التواصل والتوعية باتخاذ إجراءات الوقاية من الإصابة بعدوى الفيروس، وفي التوعية بالإجراءات والطرق المناسبة، إذ يُعد وسيلة إعلامية رقمية إرشادية وقائية لها دور فاعل وكبير في التواصل مع المجتمع المحلي؛ لحلّ المشكلات التي تواجههم من الجانب الصحي والإداري للحدّ من انتشار الوباء.

الإهداء

إلى وطني الغالي البحرين..

إلى مَنْ فضلهما عليّ كان وما زال في هذه الدنيا
أمي وأبي.. أسأل الله عزّ وجلّ أن يرزقني برّكما ورضاكما

إلى إخواني وأخواتي وأبنائهم وبناتهم
إلى مَنْ ربطتني بهم علاقة النسب
مصدر فخري

أستاذي العزيز الدكتور حاتم الصريدي
أتمنى أن تكون فخوراً بي

إلى مَنْ جمعني بهم ميدان العمل
لكلّ مَنْ سار معي في دروب الإنجاز لأكون

إلى كلّ هؤلاء أهدي هذه الدراسة، راجيةً من الله أن تكون نافذة علم ومعرفة
وأن ينفعنا وينفع بنا

أهديكم هذا الحصاد

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين.

عظيم شكري وامتناني لمن اختارني ليكون منارةً للتوجيه والدعم في إتمام دراستي، أتقدم بخالص الشكر والاحترام إلى دكتور الفاضل حاتم الصريدي؛ على جهوده المبذولة بتفضله بالإشراف على رسالتي، فقد أعطانني من العلم فكان لي نوراً وقت الظلمات، ولما بذله في تقديم الإرشاد والنصح من صبرٍ وتوجيهٍ لإتمام هذا العمل في صورته المشرقة.. كلمات الشكر لا توفي حقك.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء هيئة التدريس في قسم الإعلام بجامعة البحرين؛ على ما بذلوه وما قدّموه من علم ومعرفة وإرشاد، فكلّ جهد وقت نقطف ثماره، فشكراً لما زرعتموه في نفوسنا من قوة، وفي عقولنا من نور، وما قدّمتموه لي من مشور وعون في أثناء دراستي.

والشكر موصول للسادة في مركز ولي العهد للدراسات والبحوث الطبية، مستشفى الملك حمد الجامعي، المجلس الأعلى للصحة، هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، وزارة الصحة، وزارة الداخلية، الأكاديمية الملكية للشرطة، الخدمات الطبية الملكية بقوة دفاع البحرين لجهودهم في تقديم يد العون والمساندة لاستكمال المقابلات وإنجاز العمل.

يرسل الله إلينا رحمةً على هيئة بشر، يدعموننا ويساندوننا من حيث لا نشعر، لنحقق أمانينا بوجودهم، فكلّ من كان باباً للنصح والتوجيه من بداية دراستي حتى دخول التخصص، من كان سبباً في تيسير الصعوبات في أثناء دراستي، من أعانني على إكمال مشوار الدراسة الجامعية، من كان داعماً لي في ظهر الغيب، من تمنى لي الخير.. شكراً لكم من أعماق قلبي لكم جميعاً.

أماني أحمد النفيعي

قائمة الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	الاعتماد
ب	استمارة إيداع البحث
ت	ملخص الدراسة
ث	الإهداء
ج	شكر وتقدير
ح	قائمة الموضوعات
د	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
ذ	قائمة الملاحق
الفصل الأول	
2	1.1 المقدمة
5	2.1 مشكلة الدراسة
6	3.1 أهداف الدراسة
6	4.1 أهمية الدراسة
7	5.1 تساؤلات الدراسة
7	6.1 فرضيات الدراسة
8	7.1 حدود الدراسة
8	8.1 مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني	
1.2 الإطار النظري	
12	1.1.2 مفهوم النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا
15	2.1.2 علاقة النظرية بالدراسة
2.2 الدراسات السابقة والتعقيب عليها	
17	2.2.1 الدراسات السابقة باللغة العربية

33	2.2.2 الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية
35	2.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثالث	
38	1.3 دور التكنولوجيا ووسائل الاتصال في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع
43	2.3 دور التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع
51	3.3 التطبيقات الرقمية واستخدامها وقت الأزمات
61	4.3 دور تطبيق "مجتمع واعي" في مكافحة أزمة كورونا
الفصل الرابع	
67	1.4 نوع الدراسة
67	2.4 منهجية الدراسة
67	3.4 مجتمع الدراسة
68	4.4 عينة الدراسة
71	5.4 خصائص وسمات الدراسة
72	6.4 أداة الدراسة
73	7.4 صدق وثبات الدراسة
الفصل الخامس	
1.5 عرض نتائج الدراسة	
76	1.1.5 تحليل المقابلات
78	2.1.5 تحليل محتوى المقابلات حسب الموضوعات
102	2.5 خلاصة النتائج والمناقشة
107	3.5 الخاتمة
108	4.5 التوصيات
قائمة المراجع	
110	المراجع العربية
115	المراجع الأجنبية
117	ملاحق الدراسة

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول نماذج من النظريات المختلفة التي تتعلق بقبول واستخدام التكنولوجيا	13
2	جدول توضيحي لبيانات فريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا	70
3	جدول بيانات المواطنين والمقيمين من حيث تصنيف العينة	70
4	جدول بيانات المواطنين والمقيمين من حيث الجنسية	71

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا	14
2	أبرز الخدمات المقدمة في تطبيق "مجتمع واعي"	63
3	تحليل موضوعي لإسهام تطبيق "مجتمع واعي" في التواصل ورفع الوعي	78
4	تحليل موضوعي لإسهام تطبيق "مجتمع واعي" في استجابة المواطنين والمقيمين	83
5	تحليل موضوعي لإسهام خصائص تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل	90
6	تحليل موضوعي لإسهام تطبيق "مجتمع واعي" في مجابهة الأزمة	96

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	قائمة بأسماء السادة المحكمين على أداة الدراسة	118
2	جدول مصفوفة المواضيع والرموز للفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا	119
3	جدول مصفوفة المواضيع والرموز للمواطنين والمقيمين	125
4	دليل المقابلة شبه المقننة لفريق البحرين الوطني للتصدي لفيروس كورونا	134
5	دليل المقابلة شبه المقننة للمواطنين والمقيمين	137

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

- 1.1 مقدمة
- 2.1 مشكلة الدراسة
- 3.1 أهداف الدراسة
- 4.1 أهمية الدراسة
- 5.1 أسئلة الدراسة
- 6.1 فرضيات الدراسة
- 7.1 حدود الدراسة
- 8.1 مصطلحات الدراسة

1.1 مقدمة

تلعب الوسائل الإعلامية الجديدة دورًا محوريًا في التواصل وإعلام الجمهور بما يحدث، ومنها المجالات التي لا يملك فيها الأفراد علمًا أو معرفة، فقد أصبح العالم شاهدًا على تطورات متسارعة في حقل الاتصال بسبب ثورة التكنولوجيا وتقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تُعرف بالأنظمة الرقمية؛ الجزء الذي يتكوّن من منظومة تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال حتى أضحي يجمع بينهما، وأدت إلى ولادة نمط من أنماط الإعلام الجديد، وهو ما نسميه اتصالًا رقميًا، يتميز بمفهوم ولغة وأساليب خاصة بالتقنيات الرقمية لظهور عالم ثورة الاتصال الإنساني، ما أدّى إلى تغيير في النظريات التقليدية السابقة، إذ ظهر بسياقات مختلفة مزيج من النظريات، منها المتناقضة، بمجتمعاتنا التي ما اعتادت عليها ما قبل هذا الجيل، وتبلورت بشكل جديد في الاتصال.

ومن أهم وسائل الاتصال المعاصرة تطبيقات التواصل الاجتماعي الرقمية، تلك الشبكات مثل فيسبوك، ويوتيوب، وتويتر، وإنستغرام، وواتس آب، وسناب شات، التي امتدّ استخدامها بوصفها تطبيقات رقمية ليشمل مجالات عدة؛ المهني الإعلامي والصحي والتربوي والاجتماعي، مع أنها أنشئت أساسًا لوسائل التواصل والاتصال بين الأفراد المستخدمين. وقد احتلت شبكات التواصل الاجتماعي المكانة بوصفها مصادر للمعلومات الصحية لدى الجمهور؛ لما لها من معرفة وتأثير عاطفي ومعرفي وسلوكي في حال الاعتماد عليها لمساعدتهم على اتخاذ قرارات بالشأن الصحي للقضاء على التوتر والقلق (مدفوني، 2020)، وفهم وإدراك أبعاد المواضيع الصحية لدى مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي، إذ كشفت الدراسات أن شبكات التواصل الاجتماعي باتت تُستخدم مصادر إخبارية ومحركات توعية ومحفزات تفاعلية بالمجتمع المحلي، كما بيّنت أنها تلعب دورًا بارزًا في تقبل السياسات الحكومية والخدمية.

كما أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي في الوقت الراهن تلعب دورًا كبيرًا، وباهتمام، في إدارة الانطباع والسمعة على شبكات الإنترنت لبناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسات الصحية، ما يعزز الخدمات الصحية ويحسن من مصداقيتها، وزيادة الوعي تجاه البرامج الوقائية والأمراض، بتوليد الانطباعات الإيجابية لكسب اهتمام المستخدمين من الجمهور، وبالتالي تحقيق الأهداف التوعوية للمنظمات الصحية (Scott, 2010)، فهي تُعد العمود الفقري للبرامج التوعوية الصحية الحديثة، ويفترض أن يكون للمنظمات الصحية هدف استراتيجي من خلال مشاركة وتفاعل الجمهور المستهدف

عبر مواقع شبكات التواصل الاجتماعي؛ ليكون جزءًا من خطة متكاملة للاتصالات الاستراتيجية، فانتهاج طرق جديدة لتوصيل المعلومات الصحية إلى الجمهور وتعزيز الخدمات الصحية يتطلب كوادراً مهنية صحية تستثمر مواقع الشبكات الاجتماعية (الفرم، 2016)، مع تطبيق مجموعة خيارات الميزات التفاعلية والاستفادة منها في المجتمع المحلي، فهي البديل الأمثل الذي أسهم بدرجة كبيرة في تنمية وعي المستخدمين واحتواء تداعيات الأزمات الصحية في وقتها، فهي مفروضة بحكم الواقع، فالعالم تحول نحو الرقمنة، وفرضت على العالم التحول الإجباري تجاهها.

وفي الوقت الراهن تعددت الأزمات على الصعيد العالمي، فقد اهتمت الحكومات - نتيجة التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات - بتوظيفها في مجال إدارة الأزمات المختلفة، فكل أزمة تنطوي على علاقات متشعبة ومتداخلة من أمور داخلية وخارجية، فالأزمة موقف يتسبب في جعل المجتمع عامةً في موضع ومحلّ مضطرب (زيدان، 2020)، إذ يرى السيد السعيد أن الأزمة في منظور اجتماعي "تتطلب توقف الأحداث المنتظمة والمتوقعة، واضطراب العادات والعرف، ما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة" (السعيد، 2006). فإدارة الأزمة بكيفية التغلب عليها من خلال الأدوات المتاحة بتوظيف التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي؛ لتجنب السلبات والاستفادة من الإيجابيات، فهو علم التوازن ورصد الاتجاهات وحركة الأزمة من خلال وسائل التكنولوجيا المتطورة قبل وفي أثناء وبعد حدوث الأزمة، فمنصات التواصل الاجتماعي "التطبيقات الرقمية" فعالة في بؤرة الأزمة أمام جماهير عريضة من المجتمع، فالأزمة ببساطة هي محاولة للسيطرة على الحدث وعدم السماح بالتصعيد نحو اتجاه غير مرغوب فيه، بفضل التكنولوجيا التي هي ملجأ للأمان في زمن الأزمات، كأزمة فيروس جائحة كورونا (كوفيد-19).

رسميًا في 30 يناير 2020 أعلنت حالة طوارئ عالمية بعثت على القلق في مدينة ووهان بجمهورية الصين، إذ أعلنت حالة الطوارئ لتفشي فيروس كورونا (كوفيد-19)، وتحولت إلى جائحة يوم 11 مارس 2020 تتضمن أكثر من 188 دولة ومنطقة (منظمة الصحة العالمية، 2020)، فهي ناتجة عن فيروس بالدرجة الأولى عند المخالطة للصيقة للأشخاص المصابين بالفيروس عبر الرذاذ والقطرات التنفسية التي تنتقل عادةً عبر الأسطح أو التحدث أو العطاس، وقد يُصاب الأفراد نتيجة لمس العينين أو الفم أو الأنف، وفقدان حاستي الشم والتذوق من الأعراض الشائعة إلى جانب السعال والإعياء، وتتراوح المدة الزمنية للتعرض إلى الفيروس من البداية من يومين إلى 14 يومًا، بمعدل يبلغ خمسة أيام للأعراض مع تقديم العلاج لفيروس كورونا، ويقتصر تدبير المرض على معالجة الأعراض

والمحافظة على مسافة كافية بين الأفراد، وارتداء أقنعة الوجه وتغطية الفم عند السعال، ومراقبة الأشخاص المشتبه بهم بالإصابة، والعزل الذاتي، وتطبيق الإغلاق العام، وتحديد ضوابط للأخطار المهنية، وفرض قيود على حركة الطيران، وقد أدت أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى أضرار اجتماعية واقتصادية عالمية بالغة تضرمت أضخم ركود اقتصادي منذ الكساد الكبير، وأدت إلى تأجيل الفعاليات وإغلاق المدارس والكلليات والجامعات، وحالة هلع شراء، وانخفاض انبعاثات الملوثات والغازات الدفيئة، وانتشار معلومات خاطئة على الصعيد الوطني أو المحلي في 190 دولة (منظمة الصحة العالمية، مرجع سابق).

على الصعيد المحلي في مملكة البحرين، لدعم الجهود الوطنية ومنع انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)، أطلق فريق البحرين لمواجهة فيروس كورونا بتوجيهات من صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد نائب القائد الأعلى رئيس مجلس الوزراء، حفظه الله، النسخة التجريبية من تطبيق الهواتف الذكية منصة "مجتمع واعي"، بالتعاون مع المجلس الأعلى للصحة ووزارة الصحة وهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، إذ يقوم بتوظيف التكنولوجيا وتقنيات الأجهزة الذكية تعزيزاً لمتابعة ورقابة حالات الحجر الصحي المنزلي، وإمكانية رصد حالات المخالطة وحماية المواطنين والمقيمين وتنبههم في حال مخالطتهم أو اقترابهم من حالات قائمة مصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19)، كما يهدف التطبيق إلى مواصلة تعزيز وحماية المجتمع؛ حفظاً لصحة وسلامة المواطنين والمقيمين (وزارة الصحة، 2020).

جاء تصميم تطبيق "مجتمع واعي" بهدف احتواء انتشار فيروس كورونا وتوفير منصة وطنية محلية تشمل: نشر مستجدات الفيروس بصورة رسمية، والمساعدة على حماية ووقاية المواطنين والمقيمين والزوار لتجنب الإصابة بالمرض، كما يساعد الأفراد المشتبه بهم على مشاركة بياناتهم ومواقعهم مع وزارة الصحة للإسهام في الحد من مخالطة الآخرين، كما من مميزات التطبيق متابعة جميع حالات المشتبه بإصابتهم بالفيروس وخضعهم للحجر المنزلي 14 يوماً (وزارة الصحة، مرجع سابق).

إنّ تطبيق "مجتمع واعي" هو تطبيق مجاني تم تعميمه على المواطنين والمقيمين والزوار، يتيح للمستخدمين بيانات تتمثل في معلومات كثيرة حول فيروس كورونا، وآخر مستجدات الفيروس محلياً وعالمياً، كما يحوي إرشادات توعوية للوقاية والحماية من الفيروس. ويتيح التطبيق للمستخدمين الاطلاع على أثر المخالطين لحالات قائمة بفيروس كورونا عن طريق خاصية التنبيه والإشعار، والسماح

للتطبيق بتحديد موقع شخص قد كان بالقرب من حالة قائمة، كما شددت الهيئة على حماية أمن المعلومات، خصوصاً الأفراد، إذ تتبع الجهة المنفذة للتطبيق أعلى معايير حماية أصول بيانات تقنية المعلومات الحكومية من أخطار اختراق حماية قواعد البيانات. (وزارة الصحة، مرجع سابق)

وبالتالي بات لازماً استخدام التكنولوجيا لعلها تساعد على إدارة الأزمة، والاستفادة من التكنولوجيا (رفاعي، 2007) في مواجهة تحديات أزمة فيروس كورونا، لتأثير الأزمة في القطاعات الاقتصادية العالمية من تداعيات أزمة فيروس كورونا؛ لانعكاسها على الصعيد الوطني والعالمي. وعلى مستوى البحث المقترح، فإن الباحثة تسعى إلى دراسة توظيف التكنولوجيا في مواجهة أزمة كورونا، لذا ستختار الباحثة - على سبيل المثال - تطبيق "مجتمع واعي" دراسة تهدف إلى الإجابة عن التساؤلات وصولاً إلى النتائج والتوصيات.

2.1 مشكلة الدراسة

يمكن تعريف مشكلة البحث بأنها "موضوع يُحيط به الغموض أو أنها ظاهرة تحتاج إلى تفسير"، وهي موضوع يتحدى تفكير الباحث، ويتطلب إزالة الغموض وإبراز الحقائق، ثم تدور عملية البحث في جوهرها حول جمع الحقائق والمعلومات التي تساعد على إزالة الغموض الذي يُحيط بالظاهرة. إذن هي دراسة تسعى إلى استقصاء أثر المتغير المستقل على المتغير التابع في مجتمع دراسة المشكلة، ففي البحث العلمي أحد الأمور الآتية: إما سؤال يحتاج إلى توضيح وإجابة، أو موقف غامض يحتاج إلى توضيح وتفسير وافٍ وكاف، وأخيراً حاجة لم تلَبَّ أو تشبع" (نجم، 2015، ص. 44).

ولعل من المعضلات التي تواجه أي باحث في هذا المجال، قلّة البحوث - حسب علم الباحثة - التي تتناول ظاهرة توظيف التطبيقات الرقمية لتعزيز التواصل ورفع الوعي، علماً بأنّ منصات التواصل الاجتماعي تحتلّ جماهيرية كبيرةً وواسعةً في المجتمع البحريني، كما تمتلك الجهات الرسمية إمكانات كبيرة للتواصل والتفاعل لتنفيذ وتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي ضمن استراتيجيات التوعية الصحية تجاه مرض كورونا.

مثلها مثل جميع بلدان العالم، واجهت مملكة البحرين أزمة جائحة فيروس كورونا من إعلان منظمة الصحة العالمية بتاريخ 11 مارس 2020 تحوّل المرض إلى جائحة عالمية، فعلى إثر ذلك اعتمدت

مملكة البحرين استراتيجية وطنية، من ضمنها تشكيل فريق البحرين الوطني للتصدي لجائحة فيروس كورونا، كما من بين الخطوات التي اتخذتها توظيف التطبيقات الرقمية لمواجهة الأزمة، وذلك باعتماد تطبيق "مجتمع واعي" الذي له الأثر الطيب في تعزيز التواصل ورفع الوعي في فترة الأزمة. ففي ضوء هذه المعطيات، تتمحور مشكلة البحث في دراسة وتحليل مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين في فترة أزمة كورونا.

3.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

- 1- إبراز خصائص تطبيق "مجتمع واعي" والأهداف التي حُدِّدت من استخدامه.
- 2- التعرف إلى تجربة المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين ضمن استخدامهم لتطبيق "مجتمع واعي".
- 3- التعرف إلى مدى استخدام تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي، والالتزام بالتعليمات لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- 4- الوقوف على مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في التصدي لأزمة كورونا.

4.1 أهمية الدراسة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات التي تتناول الإعلام الجديد في تعزيز التواصل ورفع الوعي وقت الأزمات كأحدى المستجدات الطارئة على الساحة العالمية، ولتوظيف منصات التواصل الاجتماعي في بناء المعرفة والخبرة بالاعتماد على توظيف التطبيقات الرقمية لتعزيز التواصل ورفع الوعي وقت الأزمات، خاصة مع التوسع الكبير الذي نشهده في مملكة البحرين والانتشار الواسع في استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة، إذ تصدّرت المملكة بالنسبة إلى استخدام وانتشار الهاتف المتنقل بنسبة 119%، بحسب بيانات عام 2020، وتوضح أحدث البيانات لعام 2020 أن نسبة مستخدمي الإنترنت في مملكة البحرين بلغت 99.7%. وبحسب بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، تتبوأ البحرين المركز الأول عالميًا (هيئة تنظيم الاتصالات، 2021)، ما يعني تزايد عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية لدى المواطنين والمقيمين.

ومن خلال ملاحظة الباحثة، فإنَّ هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين تعمل على تطوير تطبيق "مجتمع واعي" بشكل مستمر منذ إنطلاقه، بحسب احتياجات المواطنين والمقيمين، بالتعاون مع المجلس الأعلى للصحة، ووزارة الصحة، إذ صُمم التطبيق للإسهام في احتواء ومنع انتشار فيروس كورونا بتوفير منصة وطنية شاملة لنشر مستجدات الفيروس بصورة رسمية، والمساعدة على وقاية المواطنين والمقيمين وزوار مملكة البحرين لتجنُّب الإصابة، ومساعدة الأشخاص المشتبه في إصابتهم على مشاركة بياناتهم وبيانات مواقعهم مع وزارة الصحة (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، 2020).

وجاءت هذه الدراسة للتعرف إلى مدى إسهام توظيف التطبيقات الرقمية خلال فترة أزمة تفشي فيروس كورونا في مملكة البحرين، وتقييم مدى فاعلية تطبيق "مجتمع واعي" في أثناء الأزمة؛ لتحليل انعكاس استخدام التطبيقات الرقمية على توجُّهات الفريق الوطني للتصدي لمكافحة جائحة فيروس كورونا، ولتعزز مدى إسهام هذه التطبيقات في التوعية وحماية المواطنين عبر تطبيق "مجتمع واعي" في مملكة البحرين بوصفه نموذجًا مؤثرًا وفعالًا في وقت أزمة جائحة فيروس كورونا.

5.1 تساؤلات الدراسة

- 1- ما مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل خلال فترة أزمة جائحة كورونا؟
- 2- ما مدى إسهام خصائص تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل؟
- 3- ما مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في مجابهة أزمة كورونا؟
- 4- ما مدى استجابة المواطنين والمقيمين ضمن استخدامهم لتطبيق "مجتمع واعي"؟

6.1 فرضيات الدراسة

- 1- تطبيق "مجتمع واعي" شهد استخدامًا كثيفًا من المواطنين والمقيمين.
- 2- استخدام تطبيق "مجتمع واعي" أسهم في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال فترة أزمة جائحة فيروس كورونا.
- 3- تطبيق "مجتمع واعي" ساعد على مواجهة أزمة كورونا.

7.1 حدود الدراسة

- 1- الحدود الموضوعية: تنحصر في مدى بث الوعي على تطبيق "مجتمع واعي".
- 2- الحدود الزمانية: يناير - أبريل 2022.
- 3- الحدود المكانية: مملكة البحرين والفئة المستهدفة.

8.1 مصطلحات الدراسة

التطبيقات الرقمية:

اصطلاحاً: هي تطبيقات تشمل تقنيات الاتصال والمعلومات الرقمية، تمكّن من إنتاج ونشر وتبادل للمعلومات في الوقت الذي نريده، وبالشكل الذي نرغب فيه، عبر الأجهزة الإلكترونية سواء المتصلة منها أو غير المتصلة، مع الآخرين من المستخدمين في أي مكان كانوا (مصطفى، 2020).

إجرائياً: هو تطبيق "مجتمع واعي"، إذ دُشّن من قبل هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين بالتعاون مع الفريق الوطني للتصدي لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) رسمياً؛ بهدف تعزيز متابعة حالات الحجر بالمنزل، وإمكانية رصد الحالات المخالطة لحالة قائمة، وتنبية وحماية المواطنين والمقيمين والزوار في حال اقترابهم أو مخالطتهم لحالات مشتبه بها، ووجّهت الدعوة إلى ضرورة تحميل تطبيق "مجتمع واعي" على أجهزة الاتصال الذكية؛ حفاظاً على سلامتهم (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، مرجع سابق).

الاتصال:

اصطلاحاً: انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضاً، والاتصال هو نشاط إنساني حيوي، وإنّ الحاجة إليه في ازدياد مستمر بين الناس داخل نسق اجتماعي معيّن يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمّنة فيه، بمعنى أن هذا النسق قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين، أو جماعية صغيرة، أو مجتمع محلي، أو مجتمع قومي، أو حتى المجتمع الإنساني عامةً (محمود، 2002).

إجرائياً: عملية تتضمّن نقل معرفة وأنشطة توعوية تفاعلية موجّهة إلى المواطنين والمقيمين عبر تطبيق "مجتمع واعي"؛ بهدف التأثير فيهم وتعديل اتجاهاتهم لمجابهة أزمة فيروس كورونا المستجد.

الوعي:

اصطلاحاً: هو عملية إتصالية تهدف إلى الاتصال المنظم والموجه لجماهير محددة في وقت محدد لتحقيق أهداف محددة (العناد، 2002).

إجرائياً: المكوّنات المعرفية والوجدانية والسلوكية الناتجة عن متابعة المواطنين والمقيمين لمنصة تطبيق "مجتمع واعي" خلال وقت أزمة جائحة فيروس كورونا المستجد.

الآزمة:

اصطلاحاً: هي موقف أو حدث أو حالة تخرج عن المألوف وتؤدي إلى خلل في التوازن الاستراتيجي القائم (بدوي، 2018)، ويمكن أن تنشأ الأزمة بفعل الطبيعة أو الإنسان. وهي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر حدوث تغيير حاسم، وتتعلق بمصير الكيان الإداري (الدلمي، 2011).

إجرائياً: جائحة فيروس كورونا أزمة عالمية إذ اجتاحت دول العالم، فهي تستهدف الفرد المواطن أو المقيم والمجموعات الضعيفة من كبار السن وأصحاب الأمراض ومن لا يتمتعون بالمناعة، ومرتبطة باستهداف الجهاز التنفسي.

فيروس كورونا:

اصطلاحاً: أعلنت منظمة الصحة العالمية في عام 2019 أن هناك مرضاً يرجع إلى فيروسات تاجية أُبلغ عنه بتاريخ 31 ديسمبر 2019 في الصين، ويستهدف الفيروس الجهاز التنفسي وتصاحبه نزلات البرد التي يمكنها أن تؤدي إلى الوفاة. وقد أظهرت الدراسات المعدّة من قبل المنظمة أنه يستهدف الفئات الأكثر هشاشة والمجموعات المستضعفة من (كبار السن، أصحاب الأمراض المزمنة، من يتسمون بنقص المناعة، مرضى القلب والسكري). تُعد الجائحة أعلى درجات انتشار المرض وفق الطبيعة الجغرافية، بحيث إنه لا تكاد تخلو منطقة من التأثير المباشر منه، ما يتطلب تدخلات مباشرة وإشرافاً من قبل المنظمات الدولية، خاصة منظمة الصحة العالمية، لمتابعة الإجراءات الوقائية وتحديد

السياسات الصحية العالمية، إذ إنها تُعد المنظمة صاحبة اليد العليا في رسم ملامح التعاطي مع الجائحة على الصعيد العالمي. (منظمة الصحة العالمية، 2021)

إجرائيًا: اجتاح فيروس كورونا على مستوى مملكة البحرين، ما دعا حكومة مملكة البحرين إلى الإعلان أنها أزمة، وشكلت إثر ذلك اللجنة التنسيقية لتأثر المملكة كدولة من ضمن الدول العالمية، ما أدى إلى وضع خطة إدارة أزمة للتصدي لفيروس كورونا في المجتمع البحريني.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة والتعقيب عليها

1.2 الإطار النظري

في هذا الفصل تقدّم الدراسة عرضًا تفصيليًا للإطار النظري والنظرية التي اعتمدها الباحثة، وهي النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، كما تم تخصيص مباحث تناولت موضوعات محاور الدراسة عن مفهوم التطبيقات الرقمية ونشأته، وحول تطبيق "مجتمع واعي"، ويتضمّن الفصل مفهوم النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، والدراسات السابقة.

1.1.2 مفهوم النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا:

يعرف قبول التكنولوجيا بأنه "الرغبة الواضحة ضمن مجموعة من المستخدمين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات للغايات التي وُضعت لأجلها والمصمّمة لدعمها" (Dillon & Others, 1998). يُعد قبول التكنولوجيا ونية الاستخدام السلوكي وأنماط سلوك الأفراد، إلى جانب متغير القبول والاستخدام، من المتغيرات الأساسية لغاية قياس نجاح نظام في مجال تطبيق أنظمة المعلوماتية. تم تطوير نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية (UTAUT) من قبل فينجاناش وآخرون لقياس والتنبؤ بقبول واستخدام التقنية في السياق التنظيمي فالمستخدم يتوقع سهولة استخدام التكنولوجيا الجديدة ويمكن أن يكون لها أثر إيجابي على الاتجاهات السلوكية، إذ تعد نظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (Technology Acceptance Model) الذي ابتكر عام 1989 امتداد لنظرية (UTAUT) وهي من أكثر النظريات انتشارًا وتطبيقًا في قطاع نظم وتكنولوجيا المعلومات من قبل Davis باندماج التكنولوجيا بالحياة العامة الاجتماعية حيث أن عدم قبول الأفراد لأنظمة التكنولوجيا يعد عائقًا أمام نجاحها، كل تلك الأمور أدت لاستغلالها في إدارة شؤون المجتمع، فالتسهيلات المتاحة لها تأثير مباشر على سلوك الفرد جنباً لجنب مع الاستخدام (Sarfaraz, 2017) باعتبار أن إدراك الفرد للمنفعة لها تأثير على اتجاه الاستخدام الفعلي لنظام المعلومات.

النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا الذي يعرف اختصارًا بنموذج (UTAUT)، هو من أحدث النظريات، فهو أداة مفيدة لتقييم احتمال قبول التكنولوجيا الحديثة ورفضها، ويهدف إلى تفسير الفرد لنيته وسلوكه أمام استخدام التكنولوجيا، وهو عبارة عن نموذج نظري لثمانية نماذج من النظريات المختلفة التي تتعلّق بتبني واستخدام التكنولوجيا، فقد اختبر فينجاناش وآخرون المتغيرات لكل نموذج، وجمعت المتغيرات التي لها أثر، ثم سُمّي "النموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا" (Omer & others, 2015)، وقد اشتقت من نظريات مهيمنة ومخدمة لشرح النية السلوكية كمؤشر لسلوك

قبول واستخدام التكنولوجيا التي تضمنت نظرية الفعل المبرر، نظرية السلوك المخطط، تحليل نظرية السلوك الموجه، نموذج قبول التقنية، امتداد نموذج قبول التقنية، نظرية نشر الابتكارات، نظرية المعرفة الاجتماعية، النموذج التحفيزي، ونموذج ترندز.

قام فينجانتش بتطوير ثماني نظريات في قبول التكنولوجيا، باعتبار أن متغيري القبول والاستخدام متغيران أساسيان في قطاع تطبيق الأنظمة المعلوماتية (Venkatesh et al., 2003)، كما مبين في الجدول أدناه:

جدول (1)

نماذج من النظريات المختلفة التي تتعلق بقبول واستخدام التكنولوجيا لـ"فينجانتش وآخرين"

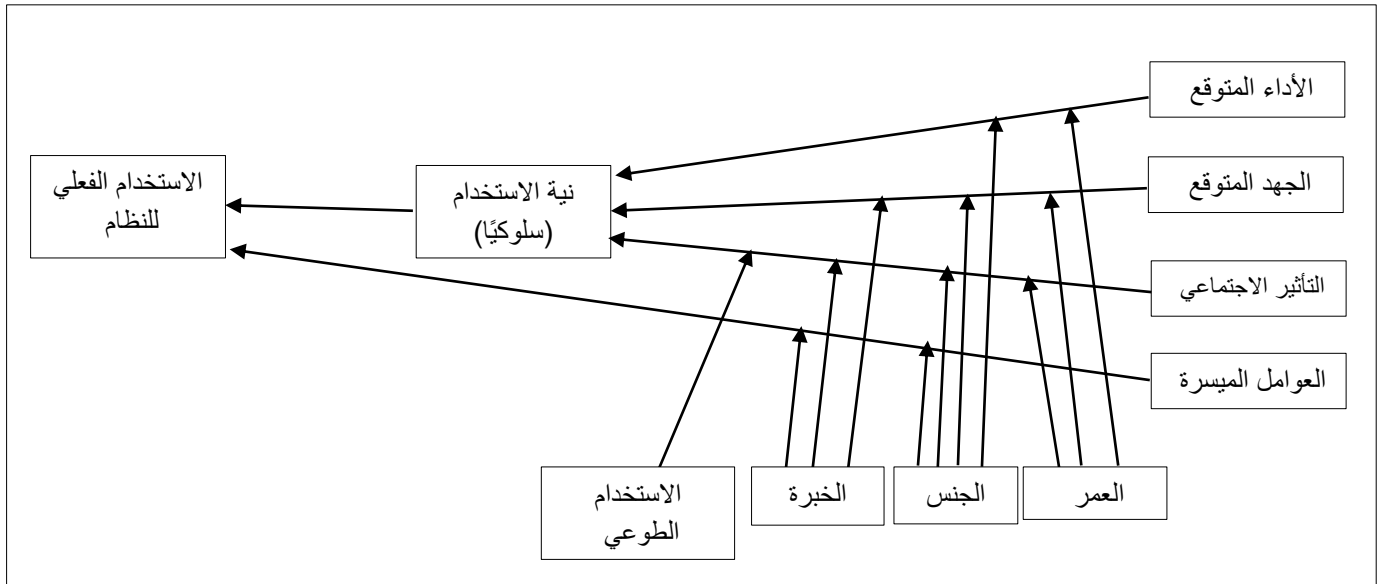
م	النموذج Model	الاختصار Abbreviation
1	نظرية الفعل المبرر (Fishbein & Ajzen, 1975) The Theory of Reasoned Action	TRA
2	نموذج قبول التكنولوجيا (Davis, 1989) The Technology Acceptance Model	TAM/TAM2
3	النموذج التحفيزي (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992) The Motivational Model	MM
4	نظرية السلوك المخطط (Ajzen, 1991) The Theory of Planned Behavior	TPB
5	نموذج يجمع بين نموذج قبول التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط (Taylor & Tood, 1995) A Combined Technology Acceptance Model/ Theory of Planned Behavior	C-TAM-TPB
6	نموذج استخدام الحاسوب (Triandis, 1991) The Model of PC Utilization	MPCU
7	نظرية انتشار الابتكار (Moore & Benbasat, 2003) Theory Innovation Diffusion	IDT
8	النظرية المعرفية الاجتماعية (Compeau & Higgins, 1995) Theory Social Cognitive	SCT

أظهرت الدراسات أن نموذج UTAUT يوفر أساساً موحدًا لتبني التكنولوجيا بالاعتماد على شرح سلوك المستخدم، فهو قادر على تفسير 70% من تباين النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا، و40% من تباين استخدام التكنولوجيا، فالنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا تهدف إلى شرح نوايا المستخدم لاستخدام نظام معلومات وسلوك الاستخدام اللاحق، وهذا النموذج مكون من أربعة عناصر رئيسة الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، الشروط التيسيرية (مرجع سابق، Sarafarz).

تُعدّ المكونات الثلاثة الأولى هي محدّدات لها تأثير مباشر لنية الاستخدام وسلوكه (النية السلوكية)، أما العنصر الرابع فمحدّد مباشر لسلوك المستخدم (الاستخدام الفعلي)، وكل عامل له تأثير على البنية التحتية.

ويحتوي النموذج على أربعة عناصر (الجنس، العمر، الخبرة، طوعية الاستخدام) تُعدّ ركيزة أساسية في فهم قبول المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات. كما يساعد النموذج على فهم العوامل التي تدفع الفئة المستهدفة إلى قبول التكنولوجيا الحديثة (مرجع سابق، Sarafraz). وطبقاً لنموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، فإنّ النوايا السلوكية هي نتيجة لعملية اتخاذ القرارات الواعية، وتأثير العوامل النفسية والاجتماعية على النية السلوكية من قبل المستخدمين، وتركز على بُعدين، هما نية الاستخدام وسلوك الاستخدام الحقيقي.

يوحد النموذج ويقدم الجهود لمنح محدّدات قبول التكنولوجيا بصورتها الكاملة باستخدام البيانات ذاتها، لينجح في إعطاء قوة للتفسير بنسبة 69% (مرجع سابق، Venkatesh).



شكل (1)

نموذج لمحدّدات قبول التكنولوجيا بصورتها الكاملة (Venkatesh et al., 2003)

1- عناصر النموذج النظري لقبول واستخدام التكنولوجيا الآتي:

- الأداء المتوقع **Performance Expectancy**:

هي الدرجة التي يعتقد فيها المستخدم أن استخدام التكنولوجيا سيساعده على تحسين أداء الاستجابة وسوف يعود عليه بالمنفعة بإنجازه لنشاطات معينة. (عرفة، 2017)

- الجهد المتوقع **Effort Expectancy**:

هي درجة السهولة المرتبطة باستخدام تكنولوجيا أو نظام معين.

- التأثير الاجتماعي **Social Influence**:

الدرجة التي يدرك فيها المستخدم بأهمية اعتقاد الآخرين بوجوب استخدام النظام الجديد لأجل غاية.

- الاستخدام الفعلي **Actual-AU**:

يقصد به في هذه الدراسة الاستخدام الفعلي للنظام لإدارة أزمة جائحة كورونا، ويرتبط بالشروط التيسيرية والنية السلوكية.

أ. الشروط التيسيرية **Facilitating Conditions**:

هي الدرجة التي يعتقد فيها الفرد أن البنية التقنية والتنظيمية موجودة أساساً لدعم استخدام التكنولوجيا أو النظام.

ب. النية السلوكية **Behavioral Intention-PI**: هي نية المستخدم الاستفادة من أدوات

معينة في المستقبل، أي نية الفرد لقبول واستخدام تطبيق المنصات الرقمية (مرجع سابق، Venkatesh).

2.1.2 علاقة النظرية بالدراسة:

أثرت ثورة تقنية المعلومات على جوانب الحياة بشكل عام، وعلى القطاع الصحي بشكل خاص، إذ شهدت التوعية الصحية باستخدام التكنولوجيا تطوراً ملحوظاً كان من الأسباب الرئيسة في نجاحها؛ لما تقدمه من تسهيلات في المعلومات والخدمات. وتُعد التطبيقات الرقمية إحدى أبرز التطورات التقنية في مجال التوعية الصحية الذي يتيح فوائد عدة للجهات المعنية المختصة بالصحة والتوعية، بتقديم مزيج مختلف من خدماتها الصحية للجمهور، كما أنها تُعد إحدى الطرق الرئيسة لزيادة التوعية الصحية وتخلق علاقةً مع الفئة المستهدفة على المدى الطويل، ومن جانب آخر تقديم المعاملات والخدمات بسرعة وسهولة تلبيّة لاحتياجاتهم، عبر خدمات إلكترونية متاحة طوال الوقت، عن طريق تطبيق

إلكتروني بنمط تفاعلي إلكتروني أتاح للجمهور الاستجابة عبر خصائصه، باعتقاد المستخدم بأن نظام التطبيق الرقمي سيعود عليه بالمنافع بإنجاز نشاطات معينة، فالجهد المتوقع بسهولة وأهمية استخدامه، إذ إن إدراك المستخدم مرتبط بمتغير التأثير الاجتماعي، واعتقاده بوجود دعم ومساندة تنظيمية تقنية من أجل تيسير دعم استخدام النظام.

في مملكة البحرين يتم استخدام التكنولوجيا من أجل التواصل مع المواطنين والمقيمين عبر منصة رقمية، هي تطبيق "مجتمع واعي"، لتأثيرها الاجتماعي وأدائها لغاية بث الوعي لدى المواطنين لرفع أداء الاستجابة لإدارة الأزمة بشكل تيسيري، فارتبط ذلك بالاستخدام الفعلي من قبل الفئة المستهدفة لنيتهم السلوكية في استخدام التكنولوجيا المتطورة من الجنسين بمختلف الأعمار، بالرغم من تفاوت خبرتهم الحياتية، وأدى إلى سلوكيات، بما يساعد على بث الوعي المجتمعي والاستجابة بإمداد المعلومات والأخبار تجاه أزمة كورونا، فنجد الأداء المتوقع درجة اعتقاد الأفراد المستخدمين الذين يعتقدون فيها أن استخدام التكنولوجيا الحديثة والنظام سيساعدهم على تحقيق مكسب في أداء أعمالهم بالجهد المتوقع بمدى السهولة المتوقعة عند استخدام النظام، وهي درجة ارتباط بث الوعي والاستجابة كعوامل لاستخدام نظام أو تكنولوجيا معينة.

ونجد التأثير الاجتماعي بالدرجة التي يدرك الفرد فيها أن الآخرين يعتقدون أنه يجب أن يتم استخدام النظام الجديد إرضاءً لهم، إلى جانب الاستخدام الفعلي، ويقصد به هنا الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا، وترتبط بالشروط التيسيرية التي يعتقد فيها الفرد أن البنية التقنية والتنظيمية موجودة أساساً لدعم أزمة جائحة كورونا، والنية السلوكية هي نية الفرد من المواطنين أو المقيمين الاستفادة من أدوات معينة في المستقبل، أي نية الفرد استخدام منصة تطبيق "مجتمع واعي"، ودرجة ارتباط بث الوعي والاستجابة عوامل مهمة أسهمت في استخدام المواطنين والمقيمين للتكنولوجيا لغاية التصدي ومكافحة أزمة فيروس كورونا.

بالإضافة إلى المتغيرات في هذه الدراسة، من حيث الاستخدام الفعلي لتطبيق "مجتمع واعي" في مدى بث الوعي والاستجابة للمواطنين والمقيمين، وإدارة أزمة فيروس جائحة كورونا من جانب الفريق الوطني للتصدي لفيروس جائحة كورونا، والعوامل المؤثرة في استخدام منصة "مجتمع واعي" بتطبيق امتداد نظرية قبول واستخدام التكنولوجيا واستخدام التقنيات الحديثة، فقد اختلطت التكنولوجيا مع الحياة العامة والاجتماعية، وعلى امتداد أزمة جائحة فيروس كورونا على الصعيد الوطني في كل جوانبها حفزت

للتفكير في استغلالها في بث الوعي والتواصل مع المواطنين والمقيمين، إضافة إلى نيتهم المدركة في تيسير إدارة أزمة كورونا بجذب السلوكيات الإيجابية لتحقيق الهدف الوطني للتصدي للجائحة بقبول التقنية واستخدامها، فالنظرية نموذج بناء في خلق اتجاهات التوعية والاستجابة لدى الجمهور في إدارة أزمة، بجهود رامية على الصعيد الوطني والعالمي، وإدراك الجمهور لأهمية المنصة الرقمية لتحقيق التواصل والغايات المرجوة.

وعلى صعيد مستوى الدراسة، فإنّ نظرية قبول التكنولوجيا تتبنّى جهود ممارسي استخدام التقنية المتطورة في الحياة الاجتماعية من منظور قائم على التقنيات التكنولوجية من ابتكارات تقنية.

2.2 الدراسات السابقة والتعليق عليها

2.2.1 الدراسات باللغة العربية

1- دراسة المغير، محمد (2020)، عنوانها "دراسة السياسات الإعلامية في الحد من مخاطر كورونا للباحث محمد المغير". تهدف الدراسة إلى دراسة السياسات الإعلامية ودورها في الحد من مخاطر تفشي انتشار فيروس كورونا، وبيان أهميتها في تعزيز التوعية الصحية من مخاطر كورونا على المجتمعات، وتعزيز الدور التوعوي بإجراءات الوقاية من الإصابة به. استخدم الباحث المنهج الوصفي لبيان ظاهرة نشأة جائحة كورونا، والمنهج الحسني الذي يعتمد على خبرات الباحث في المجال الأكاديمي في إدارة المخاطر والأزمات والتخطيط للطوارئ في العديد من المناقشات وورش العمل التي شارك فيها لمواضيع مشابهة في تلك القضايا، ومنهج التطوير الفكري الذي يعتمد على طرح الأفكار الجديدة التي يمكن أن تؤسس لأبحاث علمية قادمة في إثراء المكتبة العربية.

خلاصة الدراسة أفادت أن هناك حاجة لتحليل السياسات والاستراتيجيات العالمية في التعامل مع فيروس كورونا وما صاحبه من إجراءات توعوية عالمية، وأهمية التفاعل الاجتماعي في التواصل والأنشطة البشرية في أماكن الحجر الصحي، واستدامة التعليم الإلكتروني، ولذلك لا بد من إعادة رسم مسار السياسات العالمية للتعايش الآمن مع فيروس كورونا.

2- دراسة زيدان، آمال (2020) بعنوان "تقييم النخبة المصرية لاستراتيجيات الحكومة وإعلامها الرسمي في إدارة أزمة كورونا". هدفت الدراسة إلى قياس مدى فعالية الاستراتيجيات الاتصالية والإدارية التي تستخدمها الحكومة في مراحل إدارة أزمة كورونا للتعرف إلى الاستراتيجيات الإعلامية

الرسمية في مواجهة الشائعات، والالتزام بالمعايير المهنية للأزمة في تناول جائحة فيروس كورونا. استخدمت الباحثة المنهج المسحي الميداني وعينة عمدية من الإعلاميين والأكاديميين والطبيين مكونة من 120 مفردة موزعة بطريقة متساوية، وأداة البحث بطريقة صحيفة الاستقصاء، تم تطبيقها بشكل إلكتروني، وتحليل البيانات استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. خلصت الدراسة إلى أن هناك تراخياً من جهة الحكومة في اتخاذ القرارات التي كان من المفترض اتخاذها في مرحلة بداية الأزمة، إذ جاء تقييم النخبة لقرارات هذه المرحلة بنسبة 56.7%، بينما ارتفع مستوى التقييم لقرارات مرحلة الوقاية والاستعداد بنسبة 74.2%، وتصدرت استراتيجية تقديم المعلومات التي تتمثل في الإفصاح عن الوباء وخطورته وكيفية التعامل معه والاستراتيجيات الاتصالية التي استخدمتها الحكومة في إدارة أزمة كورونا، تلتها استراتيجية تحويل اللوم إلى المواطنين بسبب سلوكياتهم، ثم استراتيجية تقديم الأزمة على أنها جائحة مأساوية. وقد ركّز الإعلام الرسمي على استخدام الاستراتيجيات الدفاعية في محاربة الشائعات، إذ جاءت استراتيجية التواصل مع المسؤولين في المقدمة بنسبة 47.5%، تلتها الاستراتيجية النفسية 42.5%، ثم الاستراتيجية الثقافية والاجتماعية لتعديل سلوكيات المواطنين وتصحيح المفاهيم المغلوطة بنسبة 40%.

3-دراسة علة، عيشة (2020) "دور وسائل الإعلام الجديد في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية في ضوء انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)". سعت الدراسة إلى التحقق من إمكانية التنبؤ بدور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل الوعي الصحي ومواجهة الأزمات الصحية العالمية في ظل انتشار فيروس (كوفيد-19) بالجزائر. وبحسب طبيعة المتغيرات الديموغرافية للنوع والفئات العمرية والمهنة، تكونت العينة من 140 فرداً من مختلف ولايات الجزائر. اعتمدت الباحثة على استمارة إلكترونية أداة للبحث، والمعالجة الإحصائية باستعمال حزمة البرنامج الإحصائي. توصلت الدراسة إلى أن بعضاً من الفرضيات تحققت بشكل كلي، إذ يمكن التنبؤ بالدور الإيجابي لوسائل الإعلام الجديد في مكافحة الأزمات الصحية العالمية، من خلال تشكيل الوعي الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا في الجزائر. وسجلت الدراسة أن هناك فروقاً دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a > 0.5$) في متوسط درجات دور وسائل الإعلام الجديد في تشكيل الوعي الصحي ومواجهة الأزمات الصحية العالمية في ظل انتشار فيروس (كوفيد-19) في الجزائر، تُعزى إلى متغير المجال المهني، بينما لم تسجل فروقاً دالة إحصائية لمتغيري الجنس والفئات العمرية.

4-دراسة الآشوري، آمة (2020)، بعنوان "دور شبكات التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أوقات الأزمات". هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام المبحوثين لشبكات التواصل الاجتماعي، وأهم الشبكات الأكثر استخدامًا، ومعدلات الاستخدام وكثافته، ومدى اعتماد المبحوثين على شبكات التواصل الاجتماعي مصدرًا للأخبار وتبادل المعلومات، والكشف عن أهمية شبكات التواصل الاجتماعي بوصفها مصدرًا للأخبار وتبادل المعلومات في أثناء الأزمات، والدور الفاعل لهذه الشبكات في تغطية الأحداث والقضايا، وأثرها الواضح في تكوين رأي عام حولها، والتعرّف إلى أهمية المعلومات المتعلقة بأخبار الأزمات السياسية والاقتصادية وقضايا الإرهاب الموجودة على الشبكات الاجتماعية من وجهة نظر المبحوثين ومدى اهتمامهم بمتابعتها، باستخدام المنهج المسحي على عينة من الجمهور اليمني ممّن لهم حسابات نشطة على (فيسبوك)، مكوّنة من 400 مفردة من الإناث والذكور تتراوح أعمارهم من (18 عامًا فأكثر)، واستخدمت الباحثة استبانة إلكترونية ومقابلات مع الجمهور من محافظة القاهرة.

وخلاصة النتائج أن الجمهور لم يُعَد يهتم بمصدر واحد للمعلومات الرسمية، ولذلك لا بد للحكومات أن تقتنع بضرورة إتاحة المعلومات للجمهور، خاصة وقت الأزمات، في ظل المرحلة الحرجة التي تمرّ بها البلاد بمختلف المجالات، ما يلقي على نشاط شبكات التواصل الاجتماعي ومستخدميها مسؤولية اجتماعية وأخلاقية للقيام بدورهم في تقديم المعلومات بمنتهى الحيادية والمصداقية. وبيّنت الدراسة الاهتمام بفتح قنوات الحوار مع الجمهور عبر الحسابات الرسمية للمؤسسات المختلفة، والإجابة عن تساؤلات الجمهور بمصداقية وشفافية بتوفير المعلومات الصحيحة، داعيةً الإعلاميين والنخب السياسية والفكرية إلى مدّ الجمهور بالمعلومات الصحيحة عن الأزمات وتطوراتها ونتائجها، وضرورة الاستفادة من الإمكانيات والقدرات التفاعلية لشبكات التواصل الاجتماعي في مختلف المجالات الثقافية والتعليمية وغيرها.

5-دراسة إبراهيم، داليا (2019)، عنوانها "اتجاهات المرأة المصرية نحو استخدام الإعلام الرقمي في المجال الصحي، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام". تهدف الدراسة إلى التعرف إلى أكثر مصادر المعلومات الصحية الرقمية تأثيرًا على تشكيل الوعي الصحي للمرأة المصرية، وتحليل رؤية المرأة المصرية تجاه مستوى الاستفادة من مصادر المعلومات الصحية الرقمية، كما سعت إلى دراسة اتجاهات المرأة المصرية نحو الحملات الصحية المقدمة في الإعلام الرقمي، والكشف

عن مدى وجود علاقة بين استخدام المرأة المصرية لمصادر المعلومات الصحية الرقمية ومستوى وعيها الصحي، وقد اتخذت الباحثة أسلوب العينة العمدية من السيدات والفتيات المصريات من مستخدمي وسائل الإعلام الرقمي اللائي يتعرّضن إلى المضمون الصحي عبر وسائل الإعلام الرقمي، إذ بلغ مجموع العينة 266 مفردة عن طريق أداة الاستبانة الإلكترونية، بدراسة وصفية تعتمد على منهج المسح بالعينة.

وأنت نتائج الدراسة بضرورة التأكيد على أهمية الوعي الصحي بوصفه العنصر الرئيس في الخدمات الصحية، ولا سبيل لذلك إلا بتحديث وتطوير وسائل الوعي الصحي، ويتحقق ذلك من خلال العمل على تكثيف بث برامج توعوية صحية عبر وسائل الإعلام الرقمي. كما تؤكد الباحثة حاجة برامج الوعي الصحي إلى الدعم المادي والسياسي والتخطيط والمتابعة بين الجهات المعنية، سواء بالقطاع الحكومي أو الخاص، لكي تستطيع القيام بدورها التوعوي والتنموي على حد سواء.

6-دراسة الأمين، مرتضى وآخر (2020)، عنوانها "وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا صفحة الفيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية أنموذجاً". تهدف الدراسة إلى الكشف عن إسهامات شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الصحي لدى المجتمع السوداني للوقاية من فيروس كورونا، بالتعرّف إلى أهمية صفحة فيسبوك الرسمية التابعة لوزارة الصحة السودانية في نقل المعلومات، والوصول إلى إسهامات محتوى صفحة وزارة الصحة السودانية الرسمية في فيسبوك في تنمية الوعي الصحي عن فيروس كورونا المستجد لدى المجتمع السوداني، باستخدام المنهج الوصفي.

أجرى الباحث الدراسة على مضمون الرسائل عن فيروس كورونا المستجد في صفحة فيسبوك التابعة لوزارة الصحة السودانية لمدة سبعة أيام، تبدأ من يوم 2020/4/8 بوصف وتسجيل محتوى ومضمون الرسائل عن فيروس كورونا، عبر وصف الظاهرة. وكشفت الدراسة عن اهتمام صفحة فيسبوك الوزارة بتعزيز الوعي الصحي بنشر الأخبار المستمرة عن فيروس كورونا، وكذلك نشر رسائل التوعية الصحية بمختلف أشكالها وباستخدام أساليب متنوعة، والاعتماد على مصادر مختلفة. وأوصت الدراسة بالمحافظة على استمرارية نشر الأخبار عن الفيروس والاستفادة من تفاعل الجمهور مع هذه الرسائل والتشجيع على مشاركتها، والبحث عن أساليب جديدة بديلة لرسائل الصورة الثابتة؛ لعدم فعاليتها في التوعية الصحية.

7- دراسة الفرغ، خالد (2016)، بعنوان "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا دراسة تطبيقات على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى استخدام وتوظيف المدن الطبية بمدينة الرياض ومستشفياتها الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي (يوتيوب - فيسبوك - تويتر) في استراتيجيات التوعية الصحية لمرض كورونا، باستخدام منهج المسح لتقييم درجة مشاركتها في برامج التوعية الحية لمرض كورونا عبر شبكات التواصل الجماهيرية بالمملكة. اعتمدت عينة الدراسة على الحصر الشامل للشبكات الاجتماعية من خلال تحليل مضمون الرسائل التوعوية المنشورة عبر الحسابات الرسمية للمدن الطبية الخمس ومستشفياتها في الشبكات الاجتماعية الثلاث، باستخدام برنامج (SPSS)، كما استخدم الباحث أساليب الإحصاء الوصفي التي تشمل التكرارات، والنسبة المئوية، للإجابة عن تساؤلات الدراسة.

في خلاصة الدراسة، أوضحت أن 73% من المدن الطبية بمدينة الرياض ومستشفياتها الحكومية لا تمتلك منصات على شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر - فيسبوك - تويتر)، كما بينت الدراسة أن 60% من المدن الطبية بمدينة الرياض لم تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية حيال مرض كورونا، ما يعني الانخراط في الجهد الوطني الصحي، كما توضح الدراسة أيضًا ضعف استخدام المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية للمنظومة الاتصالية الحديثة للتوعية والتواصل مع المجتمع المحلي، وتعزيز الثقافة الصحية والطب الوقائي، ما يعني أيضًا التفريط بتوظيف الشبكات الاتصالية الفاعلة خلال الأمراض والأوبئة، ما يعزز من حجم الخسائر الوطنية.

8- دراسة ليندة، ببض وآخر (2020)، عنوانها "الفيسبوك والتوعية بالخدمات الصحية اتجاه جائحة كورونا دراسة ميدانية على الأسر الجزائرية". أجرى الباحث الدراسة بهدف الكشف عن طرق الوقاية من جائحة كورونا، المتمثلة أولاً في الوقاية بالعمل على تنمية الوعي الصحي ومعرفة الدور الكبير الذي أضحت تمارسه وسائل الاتصال والتكنولوجيا في صناعة آراء الأفراد واتجاهاتهم وتوجيهها، والكشف عن طرق استخدام فيسبوك في فترة الأزمات المتمثلة في انتشار جائحة كورونا وعن طريق إحدى الخدمات المطروحة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تمثلت العينة في بعض الأسر الجزائرية وعددها 11 أسرة، بطريقة مقصودة، إذ بلغت العينة 40 مفردة بتطبيق أداة الاستبانة، وتحليلها باستخدام حزمة البرنامج الإحصائي.

خلصت أهم نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الصحية التي تستفيد منها الأسر عبر فيسبوك هي الإحصاءات الرسمية اتجاه فيروس كورونا ومعرفة المعلومات الصحيحة المنشورة خاصةً، وغالبيتها تتبع مؤسسات رسمية تتمثل في وزارة الصحة التي تقدم النصائح وتدعو إلى المحافظة على السلامة الجسدية من طرف أطباء أو مؤسسات الدولة عبر منشورات كتابية، أو منقولة تابعة لمؤسسات أو شخصيات عامة لمحاربة انتشار الفيروس والتقليل من الضحايا، مع التركيز على الجانب الوقائي وتوطيد قيمة التضامن الاجتماعي بين الأفراد، كما أسهم فيسبوك في تنوير الوعي الصحي للأسر بأسباب انتشار الفيروس من خلال الأخبار التي تبثها القنوات الإخبارية الوطنية والدولية، وأن كبار السن هم الأكثر إصابة بهذه الجائحة لضعفهم الجسدي والمناعي.

9- دراسة القحطاني، عبد الرحمن (2014)، بعنوان "دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث". تهدف الدراسة للتعرف إلى دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بطب الكوارث من خلال الوقوف على الإطار النظري المحاط بالدراسة، ووظائف وسائل الإعلام ونتائج الدراسات السابقة ذات العلاقة بالإعلام والكوارث، باستخدام المنهج التأصيلي التوثيقي الذي يعتمد على الأدبيات والتجربة الإعلامية عند مواجهة الكوارث. خلاصة الدراسة أن الدراسات الخاصة بتوعية الجمهور بطب الكوارث وأهميته والمهام المنوطة به لم تزل في مهدها رغم الحاجة الملحة إليها، وأن هناك علاقة ارتباطية تبادلية وثيقة بين وسائل الإعلام وطب الكوارث، فكلاهما يعتمد على الآخر اعتمادًا كليًا لتحقيق أهدافه وواجباته، وأن مسؤولية توعية الجماهير بطب الكوارث مسؤولية مشتركة بين القائمين على وسائل الإعلام والمعنيين بطب الكوارث، وعلى كل طرف منهما أن يتعرف بدقة إلى مناشط الطرف الآخر ومهامه، ويسعى إلى دعمه ومساندته حتى يتم إنجاز المسؤولية بالصورة المثلى، إلى جانب أهمية تزويد الجهات المعنية بطب الكوارث لوسائل الإعلام أولاً بأول المعلومات والإحصاءات الدقيقة، لتقوم بدورها بتوصيلها إلى الجمهور، وبذلك لا يكون هناك مجال لانتشار الشائعات وافتقاد الثقة، وذلك عبر رسائل إعلامية واضحة وبسيطة لغةً ومضمونًا يتم بثها في التوقيت المناسب، وبذلك تحقق الوظيفة الإخبارية التي تُعد إحدى وظائفها الرئيسية.

10- دراسة الجمل، سمير وآخر (2021)، عنوانها "الدور الوظيفي لوسائل الإعلام في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الفلسطيني في محافظة الخليل". عمدت الدراسة

إلى الكشف عن الدور الوظيفي للإعلام في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر عينة من أفراد المجتمع الفلسطيني في محافظة الخليل، والتوصل إلى دور وسائل الإعلام في تنمية روح العمل الجماعي والتوعية الوطنية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية، وتعديل الاتجاهات لدى المواطنين، وفي خلق الشخصية الإيجابية والثقة لدى المواطنين، وأثر بعض المتغيرات في تحديد الدور الوظيفي لوسائل الإعلام في ظل جائحة كورونا، وذلك باستخدام المنهج الوصفي الإعلامي. وتكوّن مجتمع الدراسة من البالغين فوق 18 عامًا القاطنين في محافظة الخليل، بشكل عشوائي، بما مجموعه 140 مفردة، بتطبيق أداة الاستبانة وتحليلها ضمن برنامج (SPSS). أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الدور الوظيفي لوسائل الإعلام في ظل جائحة كورونا تُعزى إلى متغير الجنس، في حين تبين وجود فروق وفق متغير العمر لصالح المواطنين دون 30 عامًا، ووجود فروق وفق متغير المؤهل العلمي لصالح المواطنين من حملة الثانوية العامة فما دون وحملة البكالوريوس، ووجود فروق متغير السكن لصالح المواطنين الذين يسكنون المخيمات.

11- دراسة الشعراوي، أحمد (2020)، حول "اعتماد الطلبة الجامعيين على وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الخاصة بفيروس كورونا المستجد COVID-19 - دراسة استطلاعية على عينة من طلاب جامعة تشرين". هدفت إلى معرفة استخدام الطلبة اليومي لتلك الوسائل، ودوافع استخدام طلبة جامعة تشرين لمواقع التواصل الاجتماعي للترؤد بالمعلومات عن فيروس كورونا المستجد، وتحديد طبيعة المعلومات والأخبار التي يبحث عنها الطلبة عبر هذه الوسائل، ودرجة الثقة بمصادقيتها، والتعرّف إلى الفوائد والتأثيرات عند اعتمادهم عليها في تتبع الأخبار واستقاء المعلومات الخاصة عن فيروس كورونا المستجد. والدراسة وصفية تعتمد على منهج المسح، وعينة عشوائية بسيطة بلغت 100 طالب. إذ تم تصميم استمارة أداة لجمع البيانات وتحليلها، واعتماد النظام الإحصائي للعلوم الاجتماعي (SPSS) لاستخراج الجداول التكرارية والنسب المئوية، واتضح من خلال النتائج أن كثافة تعرّض عينة الدراسة إلى وسائل التواصل الاجتماعي كانت متوسطة، ومنخفضة بالنسبة إلى ما يخص استقاء المعلومات والأخبار حول فيروس كورونا المستجد، وارتفاع مدى اعتماد طلبة جامعة تشرين على وسائل التواصل الاجتماعي للترؤد بالمعلومات حول فيروس كورونا، وطبيعة المعلومات، والأخبار المتعلقة عنه، كما أن الفوائد والتأثيرات المحققة من اعتمادهم على الوسائل حول فيروس كورونا المستجد كانت متوسطة، وأن

أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخدامًا هي (فيسبوك)، ثم (واتس آب)، وينسب أدنى من المتوسط (تليغرام)، وينسب متدنية (إنستغرام) و(تويتر). وأثبتت الدراسة صحة الفرض القائل بوجود ارتباط طردي موجب ذي دلالة إحصائية بين كثافة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عند البحث عن معلومات وأخبار خاصة بفيروس كورونا، والثقة بالمصادر التي تنتشر تلك المعلومات والأخبار، إذ كانت شدة الارتباط متوسطة.

12- دراسة عزوز، هويدا (2020)، بعنوان "اعتماد الجمهور على مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي أثناء جائحة كورونا". سعت الدراسة إلى الاطلاع على أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية بفيروس كورونا، ومدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الوعي الصحي من وجهة نظر أفراد العينة، وتقييمهم للدور الذي لعبته مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية بفيروس كورونا. تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتم استخدام المنهج المسحي، إذ أجريت الدراسة على عينة عمدية من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من الجمهور المصري مكونة من 250 مفردة. طُبِّقَت أداة الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة، إذ تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الاجتماعية. وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة اعتمدوا على مواقع التواصل الاجتماعي في متابعة جائحة كورونا؛ لامتيازها بالسرعة في نقل الأخبار والبيانات الخاصة بجائحة كورونا، وثقة غالبية العينة في المعلومات الصحية المقدمة على مواقع التواصل الاجتماعي، في حين أن 21.6% لا يتقنون بالمعلومات المقدمة عن أزمة كورونا، وأكدت النتائج أن هناك عددًا من التأثيرات، سواء كانت تأثيرات معرفية أو وجدانية أو سلوكية.

13- للباحثة السيد، نجلاء (2020)، بعنوان "شبكات التواصل الاجتماعي وتنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمة". هدفت الدراسة إلى التعرف إلى إسهامات شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد كوفيد-19، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الاستطلاعية، واستخدمت المنهجين الكمي والكيفي في التحليل، مستخدمةً طريقة المسح الاجتماعي بالعينة. اعتمدت الباحثة على عينة عمدية لمجموعة افتراضية على شبكة فيسبوك مكونة من 762 مفردة، وتم تصميم استمارة قياس إلكترونية اشتملت على ستة أبعاد أساسية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الشبكات الاجتماعية بصفة عامة،

وفيسبوك بصفة خاصة، هي البديل الأمثل لوسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد عليها المرأة بدرجة كبيرة للحصول على معلومات حول فيروس كورونا، كما توصلت إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي أسهمت بشكل كبير وقوي في تشكيل وعي المرأة بفيروس كورونا المستجد، معرفيًا ووجدانيًا وسلوكيًا.

14- دراسة الحسيسن، أنس (2020)، بعنوان "وباء كورونا في المغرب في مواقع التواصل الاجتماعي بالمغرب، أية معالجة من منظور إعلام الأزمات؟". سعت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإعلام في زمن الأزمات واشتغاله في ذلك الزمن، ومراحل تطور الأخبار الزائفة وأثرها على المتلقي، ودور المهنية في تحصين المشاهد الإعلامي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التاريخي، وتناولت مراحل تطور الإعلام في أثناء معالجته للأزمات، وتحلل الدراسة انتعاش الأخبار الزائفة. وخلال الدراسة، أظهرت النتائج أن المتلقي العربي في زمن كورونا كان أمام خطابين، أحدهما رسمي بالتواصل اليومي بمستجدات معطيات انتشار الوباء بالمغرب من جانب الوزارة، بإصدار نشرات يومية وتكذيب ما يروج من أخبار زائفة، مقابل بعض المواقع التي طغى عليها ترويج المعلومات ولا يهتمها التدقيق في المصدر، إذ إن منصات التواصل الاجتماعي لها حضور وازن في المجتمع، فهي تُعد حاضنًا للحريات، ومن ثم تصبح مثارًا للتداول العمومي، فالعمل الإعلامي يجب أن يمرّ عبر مسار تكويني ومهني للقيام بهذه المهمة، فهو قوام ديناميكية المجتمع البشري، كما لا بد للتواصل الواقعي أن يكون مقرونًا بالتوعية والتحسيس ومحاربة الأخبار الزائفة إلا بتأريخ ونشره ومشاركته عبر آلية الاتصال، بعد أن انتقل المجتمع المغربي من مجتمع التواصل إلى مجتمع الاتصال، إذ تم التحول من التواصل العمومي إلى الاتصال العمومي؛ لأن المتلقي يوجد ويعيش عوالم رقمية متصلة من خلال منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك - واتس آب - يوتيوب)، فالانتقال من مواطنة واقعية إلى مواطنة افتراضية وهي التي تلفها الأخبار الزائفة، وهذا ما دفع المشرع المغربي إلى محاربتها باستحضار القوانين التي تضبط الأخبار في جانبها القانوني، إذ تتراوح عقوبته بين السجن من ثلاث إلى ست سنوات، وغرامة مالية من ألفين إلى عشرين ألف درهم، في حين يُطبّق الفصل 72 من قانون الصحافة في حق المهنيين، إذ تتراوح الغرامة المالية من عشرين إلى مائتي ألف درهم.

15- دراسة خيرة، محمدي (2020)، بعنوان "دراسة في الإعلام الصحي وإدارة أزمة كورونا كوفيد-19 في ظل انتشار الأخبار الزائفة عبر مواقع الميديا الاجتماعية". هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية الإعلام الصحي ودوره في إدارة أزمة جائحة كورونا، كما سعت إلى استكشاف أشكال التغطيات الإعلامية للإعلام الصحي لجائحة كورونا كوفيد-19، ورصد آليات وأساليب انتشار الأخبار الزائفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. تهتم الدراسة بتشخيص دور الإعلام الصحي في إدارة أزمة كورونا، واستكشاف أبرز أشكال المعالجات الإعلامية لجائحة كورونا كوفيد-19، ثم رصد آليات وأساليب انتشار الأخبار الزائفة المتداولة عبر المواقع، وتوصلت الدراسة إلى تعاظم دور الإعلام الصحي خلال أزمة كورونا، إذ بدا غيابه ملحوظاً في السنوات الماضية، فقد فرضت الجائحة عودة الإعلام الصحي إلى الواجهة من خلال بث برامج مختصة بالتوعية الصحية لدى أفراد المجتمع، وتحذيرهم من خطر الإصابة بالفيروس، وتربيتهم على القيم الصحية، إذ تجسّد ذلك في نشر الحملات التوعوية الصحية المكثفة، وكان مضمونها التعريف بالوباء وتفسير أسباب الانتشار وشرح مخاطره، وتوجيه المواطنين إلى الطرق الصحيحة لتقادي الإصابة به، وكاستراتيجية إعلامية لمواجهة المرض، أطلقت كثير من القنوات التلفزيونية وسماً (هاشتاغ) لضرورة التزام المواطنين بالبقاء في منازلهم، وبُثت برامج تهدف إلى التوعية ونشر ثقافة الوعي الصحي، وضرورة التباعد الاجتماعي، وتجنّب التجمعات للحد من انتشار الفيروس، إضافة إلى تكثيف النشرات والمواجيز الإخبارية التي تعلن عدد المصابين والمتعافين من المرض، وعدد الوفيات، من خلال استقطاب المختصين والأطباء لشرح مخاطر المرض وكيفية الحماية منه، وقد استطاع الإعلام الرسمي استقطاب الجمهور رغم منافسة مواقع الميديا التي أصبحت فضاءً افتراضياً لصناعة الأخبار الكاذبة المتعلقة بالمرض والوقاية منه.

16- دراسة لبدة، سليمان (2020)، بعنوان "دور إعلانات حملات التوعية الصحية في وسائل الإعلام الجديدة في تعزيز مشاركة المجتمع السعودي". تهدف الدراسة إلى تقييم دور قنوات الإعلام الجديد في تحقيق التغيير المجتمعي في الشأن الصحي برفع وعيه، عبر الحملات الإعلانية التوعوية التي تبثها وزارة الصحة السعودية عبر قنوات الإعلام الجديد، خاصة في ارتفاع مستوى تفاعل الجمهور السعودي مع قنوات الإعلان الجديد، إذ بلغت عينة الدراسة 200 مفردة من الجمهور السعودي. كشفت النتائج الإحصائية عن تأثير متابعة العينة لإعلانات حملات التوعية الصحية على قنوات الإعلام الجديد على قدرة العينة على تذكرها لعناصر هذه الإعلانات، ووجود

أثر بدلالة إحصائية لتأثير متابعة عينة الدراسة لإعلانات حملات التوعية الصحية على خصائص الرسالة الإعلانية المؤثرة في تحقيقها لهدفها، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لتأثير متابعة عينة الدراسة لإعلانات حملات التوعية الصحية على قنوات الإعلام الجديد على تقييم عينة الدراسة للشخصيات الإعلانية الأكثر مصداقية، وتؤكد الدراسة على تأثير متابعة عينة الدراسة لإعلانات حملات التوعية الصحية على قنوات الإعلام الجديد في سلوك المشاركة المجتمعية وفي السلوكيات التي يقومون بها بعد مشاهدة هذه الحملات، ووجود علاقة ارتباطية بين قيام العينة بسلوك يدل على التحفيز نحو المشاركة المجتمعية وتقييمها لوجود تقارب ما بين الرسالة الإعلانية والواقع والفعلي.

17- دراسة عيشوش، عمر وآخر (2020)، عنوانها "دور شبكة الفيسبوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا كوفيد 19 دراسة ميدانية لعدد من مستخدمي الفيسبوك صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية نموذجاً". هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى إسهام شبكة فيسبوك وهذه الاستخدامات في دعم وتعزيز التوعية الصحية في المجتمع الجزائري، بتحديد الدور الذي تلعبه في بلورة وتحقيق ونشر التوعية الصحية. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي مع تطبيق أداتي الملاحظة بالمشاركة والاستبانة الإلكترونية على عينة قصدية مكوّنة من 220 مفردة، وأظهرت النتائج أن شبكة فيسبوك تؤدي دوراً فعالاً في تعزيز التوعية الصحية السليمة، وأهم المواضيع التي تقدمها هي زيادة الوعي والتواصل مع الجهات الطبية المختصة، ودلت النتائج أن 75.9% وصلتهم دعوة للمشاركة في صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية، وأن أغلبية العينة من الإناث يحرصن على متابعة دائمة بنسبة 52%، كما كشفت الدراسة أن أغلبية أفراد العينة بدأت متابعتها لمحتوى الصفحة منذ الأول من مارس بنسبة 44.1%. والكثير أقبلوا بدافع خطورة الفيروس وسرعة انتشاره بنسبة 37.7%، وغالبية أفراد العينة يقبلون على هذه الصفحة بدافع محتوى مضامين اللغات الثلاث بنسبة 51%، وغالبية أفراد العينة حققوا مستوى إشباع التزوّد بالثقافة والتوعية بنسبة تفوق 51%.

18- دراسة الحمامي، هاجر (2021)، بعنوان "دور وسائل التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين بالمبادرات الصحية". سعت الدراسة إلى الكشف عن درجة اهتمام المواطنين بقضايا التوعية بالمبادرات الصحية في وسائل التواصل الاجتماعي، والتأثيرات المعرفية والوجدانية

والسلوكية التي تكوّنت لدى المبحوثين المتابعين للمبادرات الصحية. استخدمت الباحثة منهج المسح بالعينة وأداة الاستبانة، وتمثلت العينة في 400 مفردة بطريقة عشوائية بسيطة من المواطنين المصريين ذكوراً وإناثاً من كل المحافظات، وجاء في النتائج أن مواقع التواصل الاجتماعي في مقدمة المصادر التي تعتمد عليها عينة الدراسة بوزن مئوي 23.37% يعتمد عليها للحصول على المعلومات، ما يشير إلى ضرورة استغلال هذه الوسائل وتوظيفها في التوعية الصحية لأهميتها، وجاءت (مبادرة 100 مليون صحة) في مقدمة الحملات التوعية الصحية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة بلغت 83.3%، إذ جعلت مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي على وعي بالمبادرات الصحية بمتوسط حسابي 2.58، ومن أهم التأثيرات الوجدانية اتخاذ الحذر والحيطه من الإصابة بالمرض بمتوسط حسابي 2.51، ومن أهم التأثيرات السلوكية تلك الخاصة بتعديل السلوك الصحي وفقاً للمعلومات الصحية للمبادرات بمتوسط حسابي 2.34.

19- دراسة زيدان، سليمة وعنوانها "العوامل المؤثرة على اعتماد الجمهور الليبي على شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات في أوقات الأزمات". عمدت الدراسة إلى قياس حجم مصداقية شبكات التواصل الاجتماعي لدى الجمهور الليبي، وإلى أي مدى تُعد مصداقيتها من عوامل اعتمادهم عليها مصدرًا للمعلومات في أوقات الأزمات. وتُعد من الدراسات الوصفية الاستطلاعية لقياس الظاهر عن طريق مسح آراء عينة من الجمهور الليبي، وتحديد درجة مصداقية شبكات التواصل الاجتماعي لديهم. يتكوّن مجتمع البحث والعينة من مجموع سكان مدينة بنغازي بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة مكوّنة من 150 مفردة ممّن تتوافر لديهم صفة التنوع من حيث المستوى التعليمي والعمر، وتم توزيع 150 استمارة وتم تفرغ 140 استمارة، بفاقد 10 استمارات، وتم تجميع بيانات الدراسة عن طريق استمارة استقصاء تكوّنت من مقياس يشتمل على أربعة محاور رئيسية، وتم الاعتماد في معالجة بيانات هذه الدراسة إحصائياً على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال المعالجات الإحصائية. وعلى مستوى البحث، اتضح أن أهم مؤشرات مصداقية هذه الشبكات لدى الجمهور الليبي هو أنها تقدم معلومات مدعّمة بالصور ومقاطع الفيديو، وتوفر مساحة من الحرية بشكل أكثر من وسائل الإعلام التقليدية، وتقدم معلومات حديثة، كما أن خاصية التفاعلية والمشاركة الحية في إبداء الرأي هي أهم مؤشرات المصداقية. كذلك اتضح أن أهم الدوافع الكامنة وراء اعتمادهم على شبكات التواصل الاجتماعي مصدرًا للمعلومات في أوقات الأزمات هي لتحقيق الأهداف المعرفية والطقوسية، وأهم التأثيرات الناتجة

عن الاعتماد هي أن المعلومات المتاحة على الشبكات تعطيهم القدرة على اتخاذ موقف اتجاه الأزمة وتشعرهم بأنها تمسهم بشكل مباشر، وتساعدهم على التقليل من حجم الأزمة وتزيد إحساسهم بحجم الأزمة، ثم تزيل الغموض لديهم عن الأزمة، وتقلل المخاوف من المخاطر المرتبطة بها.

20- دراسة السباعي، ميسون (2021)، بعنوان "مشاركة الجمهور في وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كوفيد 19: حساب وزارة الصحة السعودية في تويتر أنموذجاً". هدفت الدراسة إلى البحث في العوامل التي تسهم في مشاركة الجمهور في المملكة العربية السعودية في منصة تويتر، خاصة في أثناء الأزمات، كالأنماط التكنولوجية والمحتوى الاتصالي والاستمالات العقلية، باستخدام المنهج التحليلي الوصفي، وتركز على دراسة مضمون تغريدات تويتر من حساب وزارة الصحة السعودية في أثناء فترة الحظر. تكوّنت عينة الدراسة من 1025 تغريدة، فقامت الباحثة بتحليل 644 تغريدة خاضعة للتحليل في موقع تويتر في أثناء فترة الحظر من 23 مارس حتى 21 يونيو 2020، وتحدّد أدوات جمع البيانات في استمارة تحليل المضمون. برزت أهم النتائج في أن استخدام الصور في التغريدات يسهم في مشاركة الجمهور من حيث كتابة التعليقات ومن جانب إعادة التغريدة، وتسهم مقاطع الفيديو المنشورة في عمل الإعجاب، كما كشفت الدراسة أن المحتوى المتعلّق بتقدير خدمات الطوارئ في الصفوف الأمامية يسهم في مشاركة الجمهور من خلال عمل الإعجاب، في حين يسهم المحتوى المتعلّق بآخر مستجدات جائحة فيروس كورونا في إعادة التغريد. وبالنسبة إلى الاستمالات الإقناعية، بيّنت الدراسة أن استخدام الاستمالات العقلية في تغريدات الحساب تسهم في عمل الإعجاب، والاستمالات العاطفية تؤدي دوراً في كتابة التعليقات، بينما استخدام الاستمالات العقلية والعاطفية لا يسهم في إعادة التغريد.

21- دراسة الجحدي، أحمد (2020)، بعنوان "تناول المؤسسات الصحية والوسائل الإعلامية الحكومية والخاصة اللبنانية لأزمة كورونا على صفحاتها في الفيسبوك". تسعى الدراسة إلى إظهار دور المؤسسات الصحية إعلامياً، والإعلام اللبناني الحكومي والخاص، في التعاطي مع الأزمات الصحية (فيروس كورونا) واستعداده في مواجهة الأزمات ومحاربة الشائعات عبر منصات التواصل الاجتماعي، وتدني مستوى الوعي الثقافي لدى مستخدمي شبكات الإعلام الجديد، وقد استخدم الباحث منهج تحليل المضمون، وتم اعتماد استمارة تحليل المضمون لجمع البيانات التي تضمّنت أخباراً وتقارير عن عدد من المؤسسات الصحية والإعلامية اللبنانية فيما يخصّ نقشي

وباء كوفيد-19، على عينة عمدية ممثلة في وزارة الصحة ومستشفى الحريري، والوكالة الوطنية لإعلام لبنان، وموقع لبنان الإخباري، واستخدم الباحث وحدة تحليل الموضوع ووحدة التحليل. تم استخدام الإحصاء البسيط في استعراض النتائج، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أظهرت تمايزاً في تعاطي المؤسسات الإعلامية الخاصة مع أخبار وتقارير كوفيد-19 كمّاً ونوعاً، فموقع "لبنان 24" بمستوى تغطية أفضل من المؤسسات الحكومية الصحية والإعلامية بـ1134 منشوراً، ما يمثل 63%، بينما جاء عدد منشورات المؤسسات الحكومية الثلاث (وزارة الصحة، مستشفى الحريري، الوكالة الوطنية للإعلام) 686 منشوراً، بنسبة 37.7% من إجمالي المنشورات، كما أن المؤسسات الحكومية تناولت الأزمة بشكل إيجابي في بدايتها، ثم شابها الإهمال، حتى أن بعض المؤسسات لم تقدّم منشوراً عن مستجدات الوباء في عدد من الأيام، واحتلت وزارة الصحة المرتبة الأولى من إجمالي المنشورات بالمؤسسات الحكومية.

22- دراسة العطار، هبة (2020)، بعنوان "دور سائل الإعلام الجديد في زيادة وعي الجمهور المصري لمواجهة الأزمات". تهدف إلى الكشف عن دور وسائل الإعلام الجديد في زيادة وعي الجمهور المصري لمواجهة فيروس كورونا، وتُعد من الدراسات الوصفية بمنهج المسح بالعينة من الجمهور المصري بقوامة مكوّنة من 200 مفردة تمثل المجتمع (الجمهور المصري)، وجاءت أهم النتائج بوجود علاقة ارتباطية طردية دالة بين درجة اعتماد الجمهور الريفي والحضري على وسائل الإعلام الجديد ودورها في نشر الوعي الصحي بينهم، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور المصري في درجة اعتمادهم على وسائل الإعلام الجديد لزيادة الوعي الصحي بفيروس كورونا لديهم.

23- دراسة الطرشاني، الدوكالي (2021)، بعنوان "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بمخاطر جائحة كورونا وتداعياتها دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة". هدفت إلى التعرف إلى استخدامات أعضاء هيئة التدريس لوسائل التواصل الاجتماعي، ورصد الإيجابيات والسلبيات التي يراها أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة في تناول مواقع التواصل الاجتماعي لجائحة كورونا، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي كونها دراسة وصفية تحليلية. أجريت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس مكوّنة من 97 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج عن أهمية دور وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي

بمخاطر كورونا، فنسبة 66% من أجابوا بنعم، و34% إلى حد ما، وتعددت إجابيات وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية بمخاطر جائحة كورونا، وتراوح متوسطات الاستجابة على فقرات إجابيات وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية بمخاطر جائحة كورونا، وتراوح الوزن النسبي بين 83.75 و52.75، ويعبر عن درجة مرتفعة من وجهة نظر العينة.

24- دراسة الفياص، محمد (2015)، عنوانها "دور الإعلام الجديد في الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين (دوافع التعرض والإشباكات المتحققة)". هدفت إلى التعرف إلى دور الإعلام الجديد في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، إذ تم استخدام منهج المسح، وتكونت العينة من 210 مفردات في مملكة البحرين، وتمثلت أداة البحث بتصميم استبانة. وخلصت النتائج إلى أن هناك إقبالاً كبيراً من فئة الشباب في البحرين على مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي بنسبة 95.7%، وأن أكثر دوافع تعرض الشباب البحريني إلى القضايا الصحية عبر مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي من أجل التثقيف والتوعية الصحية، ومن أجل تصحيح السلوك الصحي والوقائي، وأن أكثر الإشباكات المتحققة من تعرض الشباب إلى القضايا الصحية عبر شبكات التواصل الاجتماعي هو معرفة أسباب وطرق الوقاية من الأمراض.

25- دراسة الشريف، حنين (2021)، بعنوان "درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا". تهدف إلى قياس درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية لتسهيل تنظيم العمرة وزيارة الحرمين الشريفين ودورها في الحد من انتشار الفيروس. تم استخدام المنهج الوصفي، وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبانة، وإجراء تحليل (swat) لجمع البيانات على عينة بلغت 250 شخصاً من الجهات المعنية، و708 من المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج وضوح خطوات التسجيل وسهولة استخدام خدمات التطبيقات (توكلنا، تباعد، صحتي)، وقلة الحاجة إلى وجود تطبيقات أخرى مساندة؛ لما تتمتع به التطبيقات الحالية من دقة وسرعة ومرونة في الاستخدام، إضافة إلى استيفائها جميع الخدمات التي يحتاجها المعتمر والزائر، وأوصت الدراسة بتمكين كبار السن من الحصول على الأجهزة الذكية واستخدام التطبيقات، ودمج تطبيقي (توكلنا) و(اعتمرنا).

26- دراسة خوالد، أبوبكر وآخر (2020)، بعنوان "فعالية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة في مواجهة فيروس كورونا (Covid-19) تجربة كوريا الجنوبية نموذجًا". أتت هذه الدراسة لتوضيح الدور الذي تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة فيروس كورونا، من خلال عرض تجربة ناجحة في مجال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواجهة فيروس كورونا؛ بغية استخلاص الدروس والفوائد بدراسة تجربة كوريا الجنوبية، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم الاعتماد على شبكة الإنترنت للحصول على الإحصاءات والأرقام حول موضوع كورونا، وعلى مجموعة من الكتب والدوريات والأبحاث والمراجع عن موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي، لتخلص الدراسة إلى فعالية تجربة كوريا الجنوبية في مواجهة فيروس كورونا من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة، منها الكشف عن المرض باستخدام الخوارزميات، وأنظمة تتبع المصابين عبر (GPS)، ونظام معلومات ذكي للحجر الصحي، كذلك التشخيص والتطبيق عن بُعد، وتطوير منصة رقمية للوقاية من الأوبئة.

27- دراسة فهمي، بسنت (2020)، بعنوان "تفاعل الجمهور المصري حول أزمة فيروس كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف الذكي". تناولت الدراسة طبيعة تفاعل الجمهور مع محتوى أزمة كورونا على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك)، إلى جانب تطبيقات الهاتف المحمول (واتس آب) و(ماسنجر)، وتقييم طبيعة استخدامها من قبل مستخدميها ومدى التعامل معها، واستخدمت منهج المسح على عينة بلغت 498 مفردة، وتوصلت إلى عدة نتائج منها أن مواقع التواصل الاجتماعي تصدرت مقدمة مصادر الحصول على المعلومات حول أزمة كورونا من بين مصادر المعلومات.

28- دراسة عزوز، هويدا (2021)، بعنوان "دور الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل وعي الجمهور الصحي بجائحة كورونا". عمدت الدراسة إلى الاطلاع على مدى تعرّض الجمهور إلى الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي، ودرجة اعتماد الجمهور على الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية، وآراء الجمهور في الصفحات الرسمية ومدى تأثيرها عليهم، ودرجة الثقة فيها في أثناء أزمة كورونا، إلى جانب أسباب ودوافع متابعة الصفحات الرسمية، وتحديد دورها في نشر المعرفة الصحية بجائحة كورونا. وقد استخدمت الباحثة التحليل الإحصائي لبيانات هذه الدراسة باستخدام حزم البرامج

الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في مستخدمي الصفحات من الجمهور المصري، وتكوّن من 250 مفردة، بالاعتماد على أداة الاستبانة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية التي يتابعها الجمهور هي الصفحة الرسمية للمتحدثين الرسميين، تليها الصفحة الرسمية لوزارة الصحة، إذ لعبت هذه الصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي دورًا مهمًا بوصفها مصدرًا لنفي الإشاعات المتداولة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بما له من تأثير إيجابي على الجمهور؛ كونها لعبت دورًا في إدارة الأزمة ومعالجتها، سواء بشكل منفرد أو بسبب تأثيرها المباشر في زيادة الوعي بمخاطر فيروس كورونا، ما يزيد من مصداقيتها وتأثيرها على مستخدمي الصفحات.

2.2.2 الدراسات باللغة الإنجليزية:

1- دراسة الضمور، هاني وآخرون (2020)، بعنوان "تأثير منصات التواصل الاجتماعي على حماية الصحة العامة ضد جائحة كورونا من خلال التأثيرات الوسيطة للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية: نموذج متكامل". هدفت الدراسة إلى فحص تأثير منصات وسائل التواصل الاجتماعي للوقاية من جائحة كوفيد-19 من خلال التوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية في المملكة الأردنية الهاشمية، باستخدام المنهج الكمي وتجميع البيانات من منصات التواصل الاجتماعي عبر استبانة إلكترونية. بلغ حجم العينة 2555 مستخدمًا لوسائل التواصل الاجتماعي، وخلصت النتائج أن استخدام منصات التواصل الاجتماعي كان له تأثير إيجابي كبير في الوقاية وحماية الصحة العامة من كوفيد-19 بوصفه وباءً، وكان الوعي بالصحة العامة والتغيرات السلوكية وسيطين جزئيين في هذه العلاقة وفهم التأثيرات، واستخدام تدخلات وسائل التواصل الاجتماعي على حماية الصحة العامة من كوفيد-19، مع أخذ الوعي الصحي العام والتغيرات السلوكية في الاعتبار، إذ يكون للوسطاء دور مفيد عند تطوير أي خطة استراتيجية لتعزيز الصحة. وتشير النتائج إلى أن منصات التواصل الاجتماعي أداة فعالة لزيادة الوعي بالصحة العامة، من خلال نشر رسائل موجزة للسكان المستهدفين. مع ذلك، هناك حاجة للمزيد من البحث للتحقق من كيفية استخدام قنوات التواصل الاجتماعي؛ لتحسين المعرفة الصحية واعتماد السلوكيات الصحية في سياق متعدد الثقافات.

2-دراسة فارجو، ديدرا وآخرون (2020)، بعنوان "استخدام التكنولوجيا الرقمية أثناء جائحة كوفيد-19 مراجعة سريعة". تجمع هذه المراجعة الأدبيات السريعة حول استخدام التكنولوجيا الرقمية في أثناء جائحة كورونا، وتتناول الدراسة أربعة محاور رئيسة حول استخدام التقنيات الرقمية والسكان الذين استخدموا هذه التقنيات الرقمية، إضافة إلى الأنشطة التي تم استخدامها من قبل الأفراد والجماعات، والآثار الخاصة لاستخدام هذه التقنيات الرقمية على المجتمعات البشرية في أثناء الجائحة. وتشير المقالات الأدبية - البالغ عددها 281 مقالاً - إلى استخدام 28 شكلاً مختلفاً من التقنيات، بدءاً من أجهزة الحاسوب إلى الذكاء الاصطناعي، وتستخدم 8 مجموعات مختلفة من المستخدمين هذه التقنيات، خاصة المهنيين الطبيين، ويتم تضمين 32 نوعاً عاماً من الأنشطة، بما في ذلك توفير الخدمات الصحية عن بُعد وتحليل البيانات، وقد تمت ملاحظة 35 تأثيراً مختلفاً، مثل تحسين نتائج المرضى، والتعليم المستمر، وتقليل تأثير تفشي المرض من خلال هذه الدراسة. وتم رسم نموذج موسع متعدد المستويات حول كيفية استخدام البشر للتكنولوجيا في أثناء الجائحة.

3-دراسة الغامدي، نهى وآخرون (2022)، بعنوان "دور التكنولوجيا في مجابهة كوفيد-19". سعت هذه الورقة البحثية إلى تلخيص التقنيات الرقمية التي استخدمت خلال جائحة كورونا للتخفيف من انتقال الوباء، وتحديد مدى قيام التطبيقات الرقمية بتسهيل التخفيف من انتشاره، عبر إجراء بحث إلكتروني للسجلات الطبية المتاحة حتى يونيو 2022 على قواعد البيانات الطبية Pubmed، Ovid، Embase، CINHAIL، مكتبة كوكرين، شبكة العلوم، والباحث العلمي من قول. وخلص النتائج أنه تتوافر تطبيقات رقمية للصحة الرقمية متعددة ومتنوعة، وبشكل متزايد، مختصة بالرعاية الصحية عن بُعد، وتطبيقات الهواتف الذكية الصحية المحمولة، والتعلم الذاتي والذكاء الاصطناعي، ف لعبت التقنية دوراً مهماً في الحد من انتقال فيروس كوفيد-19، وقد استفاد مستخدمون مختلفون من التكنولوجيا الرقمية خلال الجائحة، وأسهمت الجائحة بتنفيذ العديد من البرامج الصحية لمكافحة الوباء، حتى تطورت الصحة الرقمية خلال جائحة كورونا بسرعة كبيرة، مع إسهام التطبيقات الرقمية الصحية في مجابهة الوباء.

4-دراسة وايتلو، سيرا وآخرون (2020)، بعنوان "تطبيقات التكنولوجيا الرقمية لمواجهة وباء كوفيد 19 التخطيط والاستجابة". تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على التطبيقات الرقمية في إدارة الأزمات والاستجابة لها، مع استعراض طرق وأساليب الدول الناجحة في هذه التقنيات من جانب التخطيط

الناجح لمراقبة وتتبع الحجر الصحي والرعاية الصحية. اعتمدت هذه الدراسة على حجم التنسيق وإدارة البيانات لتنفيذ الاستراتيجيات الفعالة والمطلوبة في البلدان التي نجحت في اعتماد التكنولوجيا الرقمية ودمجها في سياسة الرعاية الصحية، إذ توفر الدراسة وجهة النظر هذه إطارًا لتطبيق التقنيات الرقمية في إدارة الجوائح والاستجابة لها، مع تسليط الضوء على الطرق التي اعتمدت عليها هذه البلدان الناجحة بهذه التقنيات للتخطيط للأزمات والمراقبة، وتتبع الاتصال والحجر الصحي والرعاية الصحية، عبر رصد مبادرات التكنولوجيا الرقمية للتخطيط والتأهب للوباء، والاستجابة، وعرض البحث في مقالات ذات صلة في google و PubMed، إذ تم نشرها حتى 21 مايو 2020.

خلصت الدراسة إلى أن للتكنولوجيا الرقمية ميزات عديدة حافظت على معدلات وفيات منخفضة لاحتواء انتشار فيروس كورونا، وأن البلدان التي نشرت التقنيات الرقمية سهلت التخطيط ومراقبة مستوى الانتشار والاختبار وتتبع الاتصال، والحجر الصحي والعزل الذاتي والإدارة السريرية، ووفرت الاستجابات الشاملة للبلدان التي نجحت في احتواء وتخفيف المرض لبلدان أخرى تواجه نفس موجة الحالات.

2.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة وحدود الاستفادة منها:

اهتمت الدراسات السابقة بمقاربتها للموضوع بإيجابيات وسائل التواصل الاجتماعي، التي تمثلت في التعرف إلى إسهامات شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بأزمة فيروس كورونا المستجد كوفيد-19، ودور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية بمخاطر انتشار فيروس كورونا، كما تناولت تأثيرها في نشر الوعي بين الجماهير حول فيروس كورونا من خلال عدة أبعاد، إذ ركز الجمهور على شبكات الإنترنت وتطبيقات منصات التواصل الاجتماعي مصدرًا رئيسًا للحصول على المعلومات الصحية، إلى جانب دورها المتنامي في استراتيجيات التوعية الصحية والتثقيف، والوصول إلى الفئة المستهدفة، بجانب تأثيرها على الجوانب المعرفية والإدراكية والسلوكية.

كما ركزت الدراسات السابقة على وسائل الإعلام الاجتماعي بوصفها مصدرًا للمعلومات، وباتت غالبية فئات المجتمع قادرة على استخدامها، وعلى قدرات لا محدودة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، إلى جانب منحها لإمكانات كبيرة ومساحة لصناعة الرسالة الاتصالية بصيغة إبداعية واسعة.

الفصل الثالث

التطبيقات الرقمية ودورها في تعزيز التواصل ورفع الوعي زمن
الأزمات

1.3 دور التكنولوجيا ووسائل الاتصال في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع

1.1.3 أهمية التكنولوجيا ووسائل الاتصال في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع

2.1.3 التكنولوجيا والاتصال والتغيير الاجتماعي

3.1.3 عوامل التغيير الاجتماعي

4.1.3 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع

2.3 دور التطبيقات في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع

1.2.3 تعزيز التواصل ورفع الوعي الصحي في المجتمع عبر التطبيقات الرقمية

2.2.3 دور التطبيقات الرقمية في رفع الوعي الصحي وتعزيز التواصل

3.2.3 الأضرار المترتبة على نشر المعلومات وقت الأزمات وتوظيفها عبر وسائل التواصل الاجتماعي

3.3 التطبيقات الرقمية واستخدامها وقت الأزمات

1.3.3 توظيف التطبيقات الرقمية وقت الأزمات في تعزيز التواصل ورفع الوعي

2.3.3 التطبيقات الرقمية والأزمات الصحية

3.3.3 دور التطبيقات الرقمية في نشر الوعي الصحي بجائحة كورونا

4.3.3 استخدام التطبيقات الرقمية في أزمة جائحة كورونا المستجد

5.3.3 تجارب دولية لتطبيقات رقمية لمكافحة أزمة كورونا

4.3 دور تطبيق "مجتمع واعي" في مكافحة أزمة كورونا

1.4.3 حول تطبيق مجتمع واعي

2.4.3 التكنولوجيا المستخدمة في تطبيق مجتمع واعي

3.4.3 خصوصية البيانات في تطبيق مجتمع واعي

4.4.3 أبرز خدمات تطبيق مجتمع واعي

5.4.3 خصائص تطبيق مجتمع واعي

1.3 دور التكنولوجيا ووسائل الاتصال في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع

1.1.3 أهمية التكنولوجيا ووسائل الاتصال في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع

تشكل تكنولوجيا الاتصال بصفة عامة وسائل ديناميكية متطورة، ومجموعة من المعارف التي يفترض أن تحلّ مشكلات الإنسان المتداخلة التي تشكل إطار حياة الإنسان، في كل المجالات، وجانباً مهماً باعتبارها جانباً حيويًا ديناميكيًا من عملية الاتصال عامةً، سواء كانت عن طريق تكنولوجيا الاتصال المطبوعة كالصحافة والمطبوعات، أو عن طريق تكنولوجيا الاتصال المسموعة كالراديو والتسجيلات، أو تكنولوجيا الاتصال المسموع المرئي كالتلفزيون والسينما والفيديو، أو عن طريق الاتصالات من نقطة إلى أخرى، إذ تشكل الكفاءات التكنولوجية الاتصالية في المجتمعات جانباً مهماً وحيويًا، ومكوّنًا مؤثرًا من مكونات نظام الاتصال، كما أن للبعد التكنولوجي الاتصالية بُعدًا مهمًا من أبعاد السياسات الاتصالية الإعلامية (الشمالية، اللحام، وآخر، 2015).

ويمكن النظر إلى الدول التي حققت تنمية متقدمة بدعمها للبحث العلمي وصولاً إلى الاكتشافات العلمية والتكنولوجيا المتقدمة، والاستفادة من النتائج، إذ يتطلب ذلك الفهم الواضح التام بين مسؤولي التخطيط والبحث العلمي، والمنفذين من الإداريين والاقتصاديين، والمستخدمين، من خلال لغة وفهم واحد مشترك للاصطلاحات الفنية والعملية، والتقنيات المستخدمة التي تزداد بتقدم العصر نتيجة للثورة التكنولوجية. إن حزمة التكنولوجيا المتعددة هي مجموعة من تقييم المشاريع وتوريد معدات ورسومات، والإشراف عليها، وتدريب العمالة، وترتبط بتقديم المعارف والبيانات الفنية والتراخيص الصناعية والموافقات على استخدام الاختراعات، والتسويق بأشكاله وتحسين الأداء في المنظومة ورفع الجودة (سالم، 2003) التي يفترض فيها أن تكون قادرةً على ربطها بصفة متواصلة ومستمرة، فهي من شأنها أن تؤدي بصفة متلاحقة إلى كل جديد.

إضافة إلى أن الابتكارات الحديثة في المجتمعات يكون عليها طلب متزايد باستمرار، وكلما تشبّع بيداً الانخفاض على الطلب بصورة تدريجية، وتدلّ التجربة البشرية على أنه قبل تراجع الطلب عليها؛ تظهر تكنولوجيا جديدة، وهذه هي ما تسمى بدورة التكنولوجيا التي تتطلب مهارات عالية، وهي التي أدت إلى اختفاء التكنولوجيا القديمة، فالجديدة أفضل أداءً وأكثر تقدماً وتعقيداً، كما أن المعلومات فيها ذات كثافة وتتطلب مطورين ومهندسين وعلماء بشكل متزايد (سالم، مصدر سابق)، وقد أدى توافر التكنولوجيا

العديدة والمختلفة إلى رفع كفاءة العمل والإنتاج وتسهيله. فبرامج الحاسوب عملت على تحقيق الدقة في التعاملات المالية، فجعلت من تنفيذ المهام أكثر سهولةً، بالإضافة إلى تسهيلها عملية التواصل بين الناس وما بين زملاء العمل أو العملاء والمستهلكين، حتى حققت التكنولوجيا درجةً تنافسيةً بين المؤسسات والشركات، فقدمت العديد من آليات المساعدة، منها التسويق والتواصل مع العملاء المناسبين في الوقت والمكان المناسبين، كما عززت التكنولوجيا التواصل بين البشر، فجعلت العالم يبدو كأنه قرية صغيرة؛ بفضل ما قدمته التقنيات الحديثة للناس من طرق ووسائل سهّلت التواصل بينهم، وتنوعت بين هاتف ثابت وأجهزة ذكية، واتصلت بشبكة الإنترنت، فشكّلت تدعيمًا لقدرة تواصل الأفراد مع بعضهم بعضًا عبر البلدان والقارات المختلفة.

2.1.3 التكنولوجيا والاتصال والتغير الاجتماعي

تنشأ التكنولوجيا بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة للبحث العلمي والتطبيقات العلمية للاكتشافات والاختراعات، والقدرة التكنولوجية بكون المجتمع قادرًا على امتلاكها والتعامل معها وتجريبها وتطويرها لغاية تنمية المجتمعات عبر تنمية التكنولوجيا، فهي تشمل المعلومات والتخطيط المرحلي بأبعاده القصيرة والمتوسطة والبعيدة، وتقييمها واختبارها وتطبيقها، والإدارة والمفاوضة والاستيعاب والانتشار، والتسويق، وآثارها الاجتماعية، والبيئية. وتتمحور التنمية التكنولوجية وفق مراحل متتالية متصلة، متداخلة، إذ يتوقف نجاحها على آلية تنفيذها بتكامل واتصال في ضوء المراحل السابقة واللاحقة، وليس على انفصال المراحل فالتكنولوجيا هي الارتقاء في العيش إلى حياة ملائمة مناسبة، فالإنسان ثابر على اختراع الأدوات التي استعملها لتكوين تكنولوجيا تخدم حاجاته، فهي ليست بظاهرة جديدة، فاكشاف العجلة واستخدامها وسيلةً للإنتاج مكن من انتقال الإنسان إلى مسافات بعيدة، وتُعد مرحلة البداوة من مراحل الانتقال، إذ ظلت البداوة الرعوية في الأذهان مرتبطةً بالصحراء، فتناول التقدم التكنولوجي المجتمع البدوي في شتى جوانب حياته، فلم تُعد تحتفظ بمفهومها قيمةً اجتماعيةً كما العهد السابق، بل أصبحت قيمتها اقتصاديةً مرتبطةً بالوطن لا بالقرابة الاجتماعية (قلاعة، 2016).

إن للتكنولوجيا دورًا أساسيًا في المجتمعات يمتد على مرّ التاريخ بحاضره، وله دور أساسي في تحديد نوعية مستقبل البشر، فالمحراث أو الفأس التي تجرّه الحيوانات هي أدوات تكنولوجيا، والجرارات الميكانيكية وحاضنات التفريخ وإبرة الخياطة وأجهزة البث الإذاعي ومحطات التلفزة كلها أدوات تكنولوجيا.

إنّ الفكرة السائدة أن كل شيء يتغير في المجتمع تغيرًا اجتماعيًا، سواء بحركة السكان أو التقدم العلمي. يبين المفكرون ثلاثة أنواع من التغيير لإعطاء التغيير الاجتماعي تخصصًا بشكل أكبر، فهناك التغيير الحضاري المتضمن بعناصره المادية، كالاختراعات والتكنولوجيا ووسائل الاتصال والعلوم، والتغيير الثقافي في المعرفة والفنون والطقوس والأدب، والتغيير الاجتماعي وهو مقتصر على توازن العلاقات الاجتماعية، ويرى بعض المهتمين أن التغيير الاجتماعي هو إحداث التحوّل في النظم والاتساق داخل المجتمع وفي المؤسسات الاجتماعية، سواء من جانب البناء أو الوظيفة، خلال فترة زمنية محدّدة، فالنظم والاتساق مترابط ومتكامل وأي تغيير في جانبه هو تغيير في معظم الجوانب. هي ظاهرة طبيعية تتمثل في كل مظاهر الحياة الاجتماعية، ويذهب بعضهم إلى أنه ليس هناك مجتمعات، بل هناك عمليات اجتماعية متفاعلة في تغير مستمر (سالم، مصدر سابق).

3.1.3 عوامل التغيير الاجتماعي

1- **التطور التكنولوجي:** العالم يشهد تغيرات تكنولوجية متمثلة في الاكتشافات والاختراعات التي نشهدها يوميًا، والتي تنعكس على وسائل الحياة الاجتماعية كالمواصلات والاتصالات والآليات المتطورة، ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى إحداث التغيير الاجتماعي، فانعكست على عمليات وتفاعلات النظم الاجتماعية، فخلقت اتجاهات وعادات جديدة ومهارات في شتى نواحي الحياة الاجتماعية.

2- **الاتصال الفكري الثقافي:** يرتبط هذا العامل باستعارة أو بتبادل النمط الثقافي والاحتكاكات الثقافية المختلفة، ما يؤدي إلى نشوء صراع وبالتالي إحداث التغيير الاجتماعي. ويُعزى ذلك إلى أسباب منها هجرة السكان والغزو الثقافي والتقدم الواضح في وسائل الاتصالات والإعلام والمواصلات، مما يتم في سرعة ميسرة. فالتغيير التكنولوجي (Technological Change) يؤثر على حياة الإنسان، فوسائل التكنولوجيا الحديثة تتطلب من الأفراد في المجتمع التكيف مع التغيرات المستمرة والمتلاحقة، الأمر الذي يؤدي إلى تحجم في القطاعات المختلفة. ومن عوائق التقدم الاجتماعي ليس التغيير، بل إدراكنا لذاتنا، ويتضح من مقاومة الفرد للتغيير بقبوله أو رفضه أو عجزه عن التكيف معه، فالتغيير في أي عادة يترتب عليه اختلال توازن في الكثير من الأفراد، خاصة ممن أرسى دعائم وأنماط سلوكه ومفاهيمه، ولكي يتحقق التماسك الاجتماعي بحصاد التكنولوجيا والعلوم

بتزايدها المستمر والسريع (سالم، 2003) فالقيم التقليدية تمدّ للمجتمع الشعور والإحساس بالاستمرار والتكامل، وكلها لازمة لتحقيق الاستمرار المعقول المتوازن.

3- المعلومات والتغير الاجتماعي: يؤدّي مجتمع المعلومات إلى تغيرات اجتماعية، وثقافية، واقتصادية، وسياسية. إنّ مدى التغير الذي حدث في الدول الغربية من مجتمعات زراعية إلى مجتمعات صناعية، والذي وقع في حقبة الازدهار الصناعي، كان أكبر من التغيرات التي وقعت في القرون السابقة، ونذكرها بتضخم الثروات وتغير أسلوب حياة الفرد، وإمكانية السفر إلى أي وجهة إلى الخارج، وتطور وسائل الترفيه في المنازل، والتغيرات التي طرأت في العلاقات بين جيل وآخر، وقد أسهمت التغيرات في اتساع انتشار المعلومات التي عجلت التغيرات (أبو أصبع، 2017).

4- الاتصال في مجتمع المعلومات: يتم نشر المعلومات واستغلالها بالقدرة على نشرها عبر وسائل الإعلام، سواء على الصعيد المحلي أو الدولي، فالجماعات المعنية بقضية ما تؤثر بشكل كبير في الساحة، وقد يؤدّي ذلك إلى إنشاء جماعات للنقاش على الشبكات. إنّنا نعيش في مجتمع يتّسم بالانفتاح، ومهما انفتحت المجتمعات تبقى هناك الحاجة إلى نقل المعلومات بصورة آمنة، كالمعاملات في الجهات أو المنظمات الرسمية. يختصّ مجتمع المعلومات بالتطور وإمكانات وممارسات وأفكار متضاربة، في حين يعمل المختصون على دراسة قوانين شاملة لطرق استخدام المعلومات والبيانات، باستخدامها من عدمه، في محاولة لوضع أساس لفهمها بشكل أفضل، ودراسة العوامل التي تلعب دوراً كبيراً في تحديد كيفية تأثير ثقافة المعلومات على مستقبل المجتمع.

4- معوقات التغير الاجتماعي:

انخفاض الاختراعات والابتكارات: تتطلب الاختراعات جهداً مستمراً وإمكانات عملية ومادية وتخصيص الوقت الكافي لاستكمالها وتطويرها، فهي تقوم على توافر العناصر الأساسية لاختراع كل جديد، والشعور بالحاجة إليه، إلى جانب القدرة العقلية. وعند بحث ظاهرة ركود الاختراعات فإننا نجد أنها ترجع إلى أسباب، منها انخفاض المستوى العلمي، أو المستوى الاجتماعي، وعدم تقدير واحترام حقوق الباحثين واختراعاتهم، فيضعف الاتجاه نحو الابتكار، ما يؤدّي إلى حالة الركود (سالم، 2003). فالابتكار أساس التغيير والتجديد في المجتمعات، وتتغير النظم الاجتماعية بالإسهامات والاختراعات الجديدة.

4.1.3 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع

تلعب التكنولوجيا دورًا في حياتنا في التطوير والتقدم بمختلف المجالات، فعلى مرّ السنوات الطويلة اخترع العلماء الكثير من الاختراعات التي أصبحت وسائل أساسية، أبرزها الهواتف المحمولة والإنترنت، فهي أدوات الدول المتقدمة التي تعتمد عليها قطاعات حيوية، مثل التعليم والصحة والصناعة والتجارة، فضلاً عن تطبيقها في مجال المواصلات والنقل، والهندسة، وغيرها. فتطبيقها عن طريق الحاسب الآلي يُعد إيجابياً للبشرية، يترتب عليه تطوير قدرات المستخدمين وتيسير لهم تقديم معلومات وافرة، ما يطور ويحقق استقراراً اجتماعياً بين الأفراد؛ لما لها من أهمية في تعزيز المعرفة والإنتاج والتثقيف.

يتفق العلماء على أن التكنولوجيا كلما أصبحت أكثر انتشاراً؛ كلما أصبحت الوثائق الإلكترونية من حيث الوسائط الإلكترونية أكثر مرونةً بالتعامل معها وأقل تقييداً من الورق، فطرق الاتصالات تيسّر التواصل والتعاون بين الناس في الحقول والأنشطة الإنسانية بالاستخدام الإيجابي، بحسب نوع التكنولوجيا المستخدمة. فاستخدام الحاسوب يسّر في المجال الطبي لفتح الطريق لتبادل المعلومات والبيانات الإلكترونية في مجال الخدمات الطبية، ما يؤدي إلى تطورها وتقدمها بشكل سلس وآمن، وبانضباطية، ويحقق الأمن الاجتماعي في هذا الجانب.

قامت 500 شركة فرنسية مجهزة بأنظمة مراقبة طبية بطرح برامج متكاملة لتحقيق هدف التطبيقات التكنولوجية بشكل آمن في حقل الطب عن بُعد، عن طريق أنشطة تعاونية تبادلية للمعلومات باستخدام شبكة تقليدية لا سلكية، وانتقلت إلى شبكة رقمية تقدم خدمات متكاملة، ثم انتقلت بعض المؤسسات بشكل تجريبي لتقديم خدماتها المبتكرة باستخدام خطوط لتدفق المعلومات بسرعة عالية سمحت بإمكانية الاستفادة من الخبرات والآراء، دون الحاجة إلى انتقال المريض عبر عدة برامج تشغيلية.

إنّ توظيف التكنولوجيا المتقدمة بطريقة الوثائق الإلكترونية والمعلومات السريعة، بأنواعها وأشكالها المختلفة، الخطية والمصورة أو المتحركة، في مجال الطب، سينعكس بشكل مباشر على المجتمع، إذ يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى ارتفاع مستوى تقديم الخدمات الطبية، وتقديم حلول وخدمات ابتكارية، ما يؤدي إلى خفض تكلفة العلاج، وكل هذا مرتبط بأمن المجتمعات (سالم، مصدر سابق).

أجمع الباحثون على دور انتشار التكنولوجيا في العالم في تيسير حياة المجتمعات من خلال توفير الوقت والجهد، فاختزلت الأبعاد الجغرافية بالاتصال عبر الإنترنت كما أن الاعتماد على الحاسوب والإنترنت ساعد على التخفيف من الأعباء والمهام المطلوبة على الموظفين من خلال البرامج الاتصالية مع زملاء العمل والمديرين عبر البريد الإلكتروني، وتيسير حياة ذوي الاحتياجات الخاصة بالاعتماد

الذاتي على أنفسهم بمختلف الأنشطة، كما ساعد ظهور الإنترنت على ازدياد فرص العمل بمختلف التخصصات؛ نتيجة تطبيقه في العديد من الوظائف كالتسويق وخدمة العملاء.

2.3 دور التطبيقات في تعزيز التواصل ورفع الوعي داخل المجتمع

1.2.3 تعزيز التواصل ورفع الوعي الصحي في المجتمع عبر التطبيقات الرقمية

تسهم المنصات الرقمية في تمكين الجمهور من متابعة الظواهر الصحية، وتساعدهم على تفسيرها بنظرة علمية تمكّنهم من البحث عن أسبابها لتجنبها والوقاية منها، وخلق رصيد معرفي لدى الفرد للاستفادة منه عند الحاجة، خاصة عند اتخاذ القرارات الصائبة أمام ما يواجهه من مشكلات أو ظواهر صحية (الزكري، 2006)، كما أنها تخلق الرغبة لدى الفرد بحب الاستكشاف والاستطلاع عن مواضيع التوعية، فهو نشاط متطور (العربي، 2017). فالوعي الصحي هو إلمام الأفراد بالحقائق والمعلومات الصحية، وإحساسهم تجاه صحتهم وصحة الأفراد الآخرين بالمسؤولية عن طريق أسلوب الفهم والإقناع، فتنحوّل الممارسات إلى عادات، وهو الهدف الذي يسعى إليه الإعلام الجديد من مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية، لا أن تبقى المعلومات قيد المعرفة والثقافة، بل قدرة الأفراد على التكيف مع المشكلة الصحية بشكل إيجابي عبر توظيف تكنولوجيا والتقنيات الحديثة لإيصال المعلومات والمهارات المهمة لممارستها وتغيير السلوكيات لتحسين جودة الحياة من خلاله، ما ينعكس على صحة الفرد، فزيادة قدرة تعلّم المهارات من خلال محتوى مواقع الحسابات تؤدي إلى سلوكيات جديدة عند الجماعات والمجتمع.

أصبحت المنظمات الصحية تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي ضمن استراتيجيات التوعية الحديثة تجاه قضايا الصحة والتثقيف، فقد أسهمت شبكات التواصل الاجتماعي في رفع قدرات التواصل ومبادلة المعلومات بين المؤسسات الصحية والجمهور، ما عزز الفعل التوعوي عبر إنشاء المحتوى ونشر التوعية الصحية، من خلال دمج عناصر الوسائط المتعددة في شبكات التواصل الاجتماعي ضمن الاستراتيجية العامة للتوعية، وتعزيز سريان المعلومات في الاتصال ذي الاتجاهين أو الاتصال متعدد الاتجاهات بين المؤسسات الصحية والجمهور المعني (مارستيلر، 2010)، وبذلك بات الاعتراف بقوة شبكات التواصل الاجتماعي لدورها الكبير في برامج وأنشطة التوعية الصحية للوصول إلى فئات واسعة، فحملات التوعية في شبكات التواصل الاجتماعي أقل تكلفة وذات فاعلية أكبر.

لقد باتت شبكات التواصل الاجتماعي أسلوبًا سهلًا وفعالًا للمؤسسات الصحية من حيث التكلفة وتوصيل المعلومات الصحية الصحيحة وانتشارها بفاعلية، ما يدعم ويعزز الخدمات الوقائية من جانب المؤسسات الصحية، ومن جانب بناء مجتمعاتها الصحية، كما نجد مؤسسات التأمين الصحية التي تحاول تقديم النصائح وترسلها إلى العملاء؛ في محاولة منها لتفاعلهم وتحسين صورة التأمين الصحي.

إنّ استخدام مختلف المنصات الرقمية كقنوات إعلامية يخلق فرصة لتسهيل تدفق المعلومات الصحية بحسب بيئة المنصات وتطورها، ما يرفع زيادة وعي الجمهور وسرعة تبادل المعلومات، فالاتجاهات المتطورة للمنظمات الصحية عبر برامجها التوعوية تقوم على منصات شبكات التواصل الاجتماعي من حيث التخطيط والأنشطة، وتوسيع التواصل مع المجتمع المحلي.

لذا أصبحت لمنصات التواصل الاجتماعي جاذبية أكثر وأهمية كبرى في القطاع الصحي في برامج وأنشطة التوعية، ما أسهم في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توسعة نطاق فرص التوعية لمساعدة المجتمع المحلي لزيادة المعرفة الصحية، وتطوير مهارات البحث عن المعلومات، وسدّ فجوة التوعية والتثقيف الصحي في حقل التواصل الصحي؛ لتحقيق الأهداف التوعوية للمؤسسات الصحية، ومن ذلك تفعيل المؤسسات الصحية للخصائص التفاعلية للمنصات الإلكترونية الجماهيرية (يوتيوب، تويتر، فيسبوك)؛ للوصول إلى عدد أكبر من الجمهور على الشبكات لتعزيز البرامج الصحية والوقائية (المغیر، 2020).

2.2.3 دور التطبيقات الرقمية في رفع الوعي الصحي وتعزيز التواصل

تشهد التوعية الصحية تطورًا مستمرًا من جانب الوسائل والأشكال، إذ تكون متغيرة بتغير وسائل الاتصال مع النظم الاجتماعية، فالتوعية الصحية أصبحت تتجه إلى وسائل الإعلام الإلكترونية التي منها مواقع ومنصات التواصل الاجتماعي، كما للتوعية الصحية اعتبار كون موضوع الإعلام الصحي ذا أهمية من جانب التوعية والوقاية في قطاع الصحة العامة، وهدفها الرئيس هو توليد وعي صحي لتجنّب الناس للأمراض الخطيرة. وبفضل التقدم العلمي والثورة التكنولوجية، باتت لشبكات التواصل الاجتماعي في السنوات الأخيرة دور جوهري وصارت مصدرًا رئيسًا يلجأ إليه الجمهور لاستقصاء المعلومات عن القضايا والمشكلات المطروحة، إذ تُعد أداة قوية للأنشطة الاتصالية والترويجية في قطاع الصحة، وتسهم بفعالية في التفاعل والتأثير الإنساني والترويج للفكر والثقافة، وتشكيل الوعي

الاجتماعي للأفراد والأسرة والمؤسسات المدنية، كالحثّ على تغيير العادات والسلوكيات الصحية، كما تُعد مصدرًا مهمًا للمواطنين للاستعداد وقت الأزمات وتشكيل استجاباتهم تجاه الأوبئة الصحية، ما يدعم الفعل التوعوي عبر إنشاء محتوى ونشره لغاية التوعية والتثقيف الصحي، بدمج عناصر الوسائط المتعددة.

وتحدّد علاقة الإعلام بالتوعية الصحية على نطاق مستويين، هما:

1- **مستوى وظيفي:** ركيزتها في تبني سياسة إعلامية ميزتها التواصلية تحترم ثقافة وعقيدة المجتمع، عبر معرفة الأخبار الصادقة والإمام بمواضيع الصحة وقضاياها، ونشر القيم الصحية بين الأفراد بالمجتمع.

2- **مستوى تعاوني:** تحقيق تنمية الثقافة والتعريف ببرامج الصحة والوقاية من خلال توظيف الإعلام (المعايطة، 2014).

وبذلك تعزز سريان المعلومات في الاتصال متعدد الاتجاهات أو باتجاهين بين الجمهور والمؤسسات الصحية، فالسياسات التوعوية الجديدة تعتمد على إدماج التطبيقات الرقمية مع بعضها بعضًا، مثل (فيسبوك، يوتيوب، تويتر)، فيسهل على المنظمات الصحية إدارة المحتوى من رسائل وصور وفيديو ورسائل صوتية، والتفاعل مع الجمهور ومساعدتهم للحصول على المعلومات المطلوبة بأشكال مختلفة (علة، 2020)، تنمي معرفة الأفراد الصحية بكيفية تبني ممارسات صحية وحياة نمطية علاجية صحيحة، والتعامل مع الإصابات والأمراض، وتجنّب الإصابة بأي مرض خطير.

ولتأثيرها الكبير على الأفراد والجماعات، اكتسبت وسائل الإعلام الإلكترونية باختلافها أبعادًا جديدة، فالإعلام مؤسسة اجتماعية لها أهمية في المجتمعات البشرية، يحمل في طياته مضامين اجتماعية واقتصادية، وسياسية، حتى غدا الإعلام الإلكتروني ومجموعات النقاش (Discussion Groups) مصدرًا ذا أهمية في نشر الوعي الصحي حول الأزمات الصحية والأوبئة؛ لتأثيره الكبير من الأفراد على سلوك الغير حينما ينشر المعلومات والسلوكيات الصحية السليمة (Word of Mouth)، وبالتالي يقلل من أخطار الإصابة بالأمراض وتقليص تفشي الأوبئة (Atique&Denecke, 2016).

وقد برز مفهوم علم الأوبئة الرقمي (Digital Epidemiology) مصطلحًا شاملاً لفكرة أن صحة والوضع الصحي للإنسان يمكن تقييمها وتقديم ما يرتبط بأوضاعه الصحية من خلال طرق وأساليب رقمية بالوقت المناسب. فعلى سبيل المثال، هناك ملايين الأفراد الذين يعانون من الإنفلونزا والكثير منهم من يبحث عن المعلومات في هذا الشأن من خلال الشبكة العنكبوتية، إذ يشارك بعضهم مشكلاتهم الصحية مع غيرهم من الأفراد، لذلك يعمل الإنترنت على توفير أفضل صورة تفصيلية حول ذلك من

خلال المصادر الرقمية، ومن أولئك مستخدمون للهواتف الذكية، وتتمثل أهمية هذه الوسائل وقت حدوث الأزمة الصحية، إذ يزداد ويتجلى استخدامها بصورة ضرورية ملحة، خاصة من المسؤولين وأصحاب القرار للتواصل مع السكان عبر أكثر من قناة اتصالية؛ لتحجيم الأزمة الصحية ولأجل السيطرة عليها (Atique& Denecke,2016). لذا نجد في هذا الشأن المنظمات الصحية تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي ضمن استراتيجيات التوعية الحديثة تجاه قضايا الصحة والتثقيف العامة، فقد أسهمت الشبكات في تبادل المعلومات وزيادة قدرات التواصل بين المؤسسات الصحية والجمهور، ما عزز الفعل التوعوي.

ففي تقرير لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، ذكرت أن وسائل التواصل الاجتماعي أدت إلى ثورة في الاتصال، فقد تطرق التقرير إلى ثلاثة أساليب لاستخدام هذه الوسائل في إدارة الأزمة وهي، الآتي:

1- أداة للتوعية (الحالة العامة).

2- أداة اتصال للدولة.

3- ساحة تفاعل فعال.

(Atique& Denecke,2016)

مثلاً، خلال تفشي فيروس "سارس" (SARS) في جمهورية الصين الشعبية، تداول المواطنون معلومات وآراء حول الفيروس من خلال الرسائل النصية، وقد تم انتقاء هذه الوسيلة للتواصل على إجراءات الحكومة الصينية في إخفاء المعلومات، فقد عرف المواطنون معلومات حول الفيروس عبر الهاتف الذكي أكثر من منظمة الصحة العالمية، وتم ملء "الفراغ المعلوماتي" (Holmes & Whitney,2011). لذا تؤدي مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية دوراً مهماً في تحقيق التفاعل حول المواضيع الصحية التي يتابعها الجمهور ويهتم بها الناس، سواء أكان عبر الصفحات أو المجموعات أو حسابات خاصة، عبر طرق وأساليب منها نشر وإعادة نشر الموضوع، ما يظهر اهتمام الجمهور تجاه موضوعات الصحة، ما يعكس الوعي لديهم (الطاهر، 2018).

لذلك كله، أبرزت مقرات مكافحة الأمراض والوقاية بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) سمات تجعل شبكات التواصل الاجتماعي مصدراً للتوظيف وقابلةً للتطبيق بما يتعلق بمجهودات الاتصال في قطاع الصحة العامة بالمنظور الآتي:

1- تعمل شبكات التواصل الاجتماعي بكفاءة أعلى حينما يتم توظيفها مع وسائل وقنوات الاتصال التقليدية الخاصة بمجال الصحة.

2- يمكن الوصول إلى الجمهور المستهدف بعينات تتصف بالتنوع عبر شبكات التواصل الاجتماعي، بحسب نتائج الدراسات التي تشير إلى تفضيل الجمهور لاستحصال المعلومات الصحية عبر شبكة الإنترنت.

3- شبكات التواصل الاجتماعي تمكّن من التأكد من فعالية ما يُنشر من رسائل صحية، والحصول على رجع الصدى في الزمن الحقيقي.

4- تعطي شبكات التواصل الاجتماعي فرصًا للتفاعل المباشر مع الجمهور، ما يحقق المصادقية ويدعم الثقة (Centers for Disease Control and Prevention, 2017).

في تقرير صدر عام 2017 من مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية، أكدت مكانة وأهمية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي وقت الطوارئ والأزمات الصحية، إذ يسهم ذلك في مكافحة الشائعات والمعلومات المغلوطة والمفاهيم الخاطئة، من خلال نشر الرسائل العاجلة الصحيحة.

كله ذلك يحتمّ على منظمات قطاع الصحة العامة السعي إلى تطبيق مبادئ توظيف شبكات التواصل الاجتماعي ودمجها ضمن استراتيجيتها، وذلك من خلال:

1- التعرف إلى أولويات الجمهور وما يسعى إلى الحصول عليه من معلومات عبر المناقشات على مواقع التواصل الاجتماعي.

2- الشراكة مع الشخصيات المؤثرة على شبكات التواصل الاجتماعي؛ لقدرتهم على التأثير وشعبيتهم، ما يؤدّي إلى الوصول إلى أكبر عدد من الجماهير وتحقيق أهداف المنظمة.

3- ضرورة الاستجابة للتعليقات والأسئلة والرد عليها من خلال موقع المنظمة، إيجابية كانت أو السلبية.

4- إتاحة الفرصة لكتابة الجمهور للتعليقات وإرسال الرسائل؛ لإعطاء وتحقيق فرص تواصل مباشر مع المنظمة.

5- مشاركة الجمهور في رسائل المنظمة من خلال خاصية (Sharing).

6- منح فرص مشاركة الجمهور، سواء من خلال الإنترنت (Online) أو (Offline)، مثل ما تقوم به اللجنة الدولية للصليب الأحمر، والإدارة الوطنية للملاحة الجوية والفضاء (NASA)، بمنح الجمهور فرصةً للتطوُّع في أنشطة المنظمة والمشاركة بالحضور إلى ورش العمل.

7- الاستفادة من طبيعة المواقع الإلكترونية لتعزيز مبدأ المشاركة المجتمعية في مجال الصحة العامة، فبعض المنظمات تقدم خدماتٍ إلكترونيةً للجمهور في مجالات مثل الصحة النفسية والتعافي من

إدمان المخدرات، وتقديم العون إلى الجمهور بالتعرّف إلى المشكلات الخاصة بهم (Heldman et al., 2013).

أما توظيف التكنولوجيا الرقمية في ظل وباء فيروس كورونا، فقد تشكّل ما يسمّى "القبائل الرقمية" عبر مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي، إذ يكون بالتطبيق عدد من الأفراد الذين ينتسبون إلى التطبيق نفسه دون غيره، يتلقون ويتفاعلون مع المعلومات من قادة الرأي خلال ذلك التطبيق دون غيره من تطبيقات التواصل الاجتماعي (فاضل، 2020)، بينما استخدمت بعض الدول تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مجال الصحة العامة للتصدي لفيروس كورونا، من ذلك استخدام الروبوت للكشف عن المرضى المخالطين أو المشتبه بهم بإصابتهم بفيروس كورونا، والتعامل معهم وفق إجراءات احترازية لتجنّب انتقال العدوى، إضافة إلى التواصل مع المريض وأسرته لجانب توعية المجتمع المدني بضرورة الالتزام بالتعليمات والبقاء بالمنزل (الهواري وآخر، 2020).

من جانب آخر، إنّ لانتشار المعلومات والشائعات المغلوطة خطورة وآثاراً في ظل أزمة كورونا، إذ لها تأثير في تضليل الناس تجاه أزمة وباء عالمي، فمسوّقو المعلومات يعتمدون على تقنيات لبث ونشر المعلومات المغلوطة عبر مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي، أبرزها:

- 1- إنشاء صفحات لشخصيات مزيفة لتكون غطاء مصداقية للمعلومات التي يتم نشرها.
- 2- العمل على جعل الأخبار المغلوطة أكثر انتشاراً من خلال التلاعب بالخوارزميات والبرمجة المسبقة.
- 3- حسابات بمواقع التواصل الاجتماعي تعمل وفق (روبوت)، وهي حسابات آلية غايتها نشر المعلومات المغلوطة بسرعة أو التواصل مع الأفراد.
- 4- التلاعب بالصور أو مقاطع الفيديو بإنشاء فيديوهات مزيفة لشخصيات حقيقية (قطبي، 2020).

من ذلك، انتشار مقاطع الفيديو المضللة مروّجة لعقاقير لعلاج فيروس كورونا أو للوقاية منه، مستغلةً خوف الناس من احتمالية الإصابة بالفيروس، من هنا اهتمت العديد من الدراسات بدور مواقع التواصل الاجتماعي في مكافحة الشائعات وترويجها بين الجمهور وقت الأزمات، وحرفية الحسابات الزائفة الإلكترونية في إعادة نشر الشائعات والترويج لها. في المقابل، فإنّ نقص المعلومات وتداعياتها حول الأزمة في القنوات الرسمية يؤدّي إلى زيادة انتشار الشائعات والمعلومات المغلوطة على مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي.

3.2.3 الأضرار المترتبة على نشر المعلومات وقت الأزمات وتوظيفها عبر وسائل التواصل الاجتماعي

تسمح وسائل التواصل الاجتماعي للمواطنين بالاندماج في نشاط الاتصال عند الأزمات، إذ تتسم التقنيات بعيوب متعلقة بنشر البيانات غير الدقيقة والشائعات التي بحاجة إلى التحقق منها، لتصل إلى التضليل المتعمد (Neely&other,2018). ففي الأزمات تزداد الخطورة من ترويج الشائعات واختراق الحسابات وإنشاء مواقع وهمية ومزيّفة مطابقة لحسابات المواقع الأصلية، وما يرتبط باختراق الأمن وأشكال الإرهاب الإلكتروني (Holmes&other,2011).

كذلك، من إشكاليات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وقت الأزمة، المرتبطة بانتشار الشائعات، ما يكون عند الكوارث الطبيعية، إذ تستغرق وقتًا للتعرف إلى أسبابها الفعلية والنتائج المترتبة عليها، ما تنشأ معه بيئة ومحيط خصب لانتشار الشائعات وتداولها؛ بسبب عدم تلقي الجمهور الحقائق والمعلومات التي يطمحون إلى الحصول عليها.

إنّ آليات الاتصال وقت الأزمة قد تنتج منها أضرار، خاصة في زمن شبكات التواصل الاجتماعي وتداول المعلومات المغلوطة، ومنها قد تنتج عواقب مضرّة داخل المجتمع، لذا من المهم التخطيط لاستراتيجية واستجابة مشاركة المعلومات وقت الأزمة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك وتويتر والمدونات والتطبيقات الذكية، بهدف السيطرة على المعلومات وتجنّب تفاقم المخاطر أو الأزمة، إلى جانب الإسهام في بناء صورة جيدة حول المؤسسة عبر نشر الأخبار وتصحيحها في هذه المواقع، وتجنّب تشويه سمعتها، فهو أمر يحدث بسهولة نتيجة التقصير في التواصل مع الجمهور (Derania&other,2016).

للتمييز بين أنماط المعلومات التي يمكن بثها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وقت الأزمة:

1- نقل أوضاع الأزمة أولاً بأول للجمهور من خلال "خدمات إدارة الطوارئ" (EMSSs) (Emergency Management Service)، مثل التنبيه بإعطاء أوامر بإخلاء موقع ما أو أخطار محتملة.

2- من الجمهور إلى الجمهور: يستخدم الجمهور مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية للتواصل مع المعارف وتقديم المساندة والدعم للمجتمع.

3- من الجمهور إلى خدمات إدارة الطوارئ (EMSSs): يستخدم الجمهور مواقع التواصل الاجتماعي لأجل طلب المساعدة أو الإمداد بالمعلومات، أو الإبلاغ عن أمر ما، وهذا النمط يواجه بعض

التحديات، إذ تتسم الرسائل والمعلومات المتداولة من الجمهور من السكان المحليين على مواقع التواصل الاجتماعي بكونها إما بعيدة عن الموضوع أو بالطابع المعلوماتي أو بالذاتية لجانب انتشار الشائعات الهائلة وقت الأزمات، فيواجه المكلفون بإدارة الأزمات (EMSS) بالتشكك حول ذلك (Lazerg et al,2018).

يشير الباحثون إلى أن الجمهور يتزايد استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي وقت الأزمة للحصول على المعلومات، إذ لديهم اعتقاد أن وسائل الإعلام التقليدية تتحدث بصفة عامة دون نشر التفاصيل، كما في شبكات التواصل الاجتماعي، إلى جانب نظرتهم عن وسائل الإعلام التقليدية بأنها تعمل على تنقيح وفترة المعلومات للجمهور. بالمقابل، ليست جميع المعلومات المنشورة على الشبكات موثوقة، ويؤدي تداول المعلومات المغلوطة أو الشائعات إلى تفاقم التهديدات المحتملة (Salminen,2017). ويؤكد بعض الباحثين أن مصداقية وسائل الإعلام التقليدية تأتي بصورة أعلى، ويعتمد عليها بشكل أكبر مقارنة بشبكات التواصل الاجتماعي.

من هنا، يؤكد بعض الباحثين على عدة عوامل مرتبطة بتوظيف مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، تتمثل في عنصر "جودة مضمون الرسالة" (Quality of Interaction)، فإن تصميم رسائل مكتوبة أو مرئية أو مسموعة متاحة على المواقع يمنح ويزيد من فاعليتها. كذلك عامل "الثقة" (Trust) في الرسائل التي تُنشر على مواقع التواصل الاجتماعي في الأزمات والكوارث يحدّد مدى استجابة الجمهور لهذه الرسائل ومدى القدرة على تجاوز الأزمة، فأهمية التفاعل بين المؤسسات والجمهور في وقت الأزمات قائمة عبر تلك المواقع، كما أن عنصر "جودة مضمون الرسائل" (Richness) من جانب تصميم الرسائل المكتوبة أو المرئية أو المسموعة يزيد من فاعليتها. أما مشكلة حماية الخصوصية وسرية البيانات (Privacy Data Protection)، فتظل أهم عائق يحدّ من استخدام الجهات الرسمية لمواقع التواصل الاجتماعي لتبادل المعلومات مع الجمهور.

وفي حين يشدّد بعض الباحثين على ضرورة توظيف المؤسسات التعليمية، مثل المدارس، شبكات التواصل الاجتماعي خاصة خلال الأزمات؛ لقدرتها على نشر المعلومات المرتبطة بالأزمات سريعاً، وقدرتها على التواصل مع أفراد المجتمع الخارجي، مثل أولياء الأمور والإعلاميين وغيرهم، فإنهم في المقابل يحذّرون من آثار هذه المواقع التي قد تكون مصدراً للصدمة النفسية، وقد يكون لهذه المواقع القدرة على تصاعد الأزمات أو انتقالها "عدوى الأزمة"، ومعنى ذلك أن يؤدي حدوث

- أزمة إلى أخرى ناشئة لها، وقد أوضح الباحثون بعضًا من الأساليب التي يمكن استخدامها بالمؤسسات التعليمية، مثل المدارس، للوقاية من الأزمة أو الحد من تأثيراتها، مثل:
- 1- نشر الكتابات على مواقع التواصل الاجتماعي بشكل دقيق؛ للإحاطة بتطورات الأزمة أولاً بأول والتعليمات التي تتعلق بأمن المجتمع المرتبط بها.
 - 2- استخدام تطبيقات مثل (Google Alerts) لإبلاغ المختصين والمسؤولين بأي رسائل تُنشر حول موضوع الأزمة باستخدام كلمات مفتاحية حول الأزمة.
- أما استجابات الجمهور فغالبًا ما تكون مقترنة بتفعيل (Hashtags)؛ محاولة للوصول بسرعة إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور لإخطارهم بتطورات الموضوع، إلى جانب مشاركة المعلومات وإعادة النشر (Association for School Psychologists, 2016).

3.3 التطبيقات الرقمية واستخدامها وقت الأزمات

1.3.3 توظيف التطبيقات الرقمية وقت الأزمات في تعزيز التواصل ورفع الوعي

وفرت منصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية فرصة لمستخدميها للتواصل والحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع المستخدمين، فأصبحت هذه المنصات تتيح التواصل والحصول على التوعية كمصادر للمعرفة وقناة للتواصل مع الجهات المختلفة، فغدت جسرًا لمناقشة وبناء الحوار حول المخاطر والأزمات مع الجمهور وأصحاب المصلحة قبل تصاعد الخطر أو الأزمة، ومن خلال تلك التطبيقات يمكن أن تساعد المنظمات أو الجهات الرسمية على إدارة الإشكاليات التي قد تمثل تهديدًا على المدى الطويل، كما أنها مفضلة من الناس في وقت الأزمة مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية (Rasmussen, 2017). لذا من الضروري توظيف التطبيقات كأهم قنوات الاتصال التي توظف وتدمج في إعلام الأزمات، مع وسائل الاتصال التقليدية المسموعة والمرئية خاصة، والرسائل النصية، فنجد مثالاً أهمية موقعي فيسبوك وتويتر في "عملية نشر المعلومات وتنسيق الاستجابات من الجمهور داخل المجتمع". إذ هناك أهمية في تزويد السكان المحليين في مكان ما محدّد بالمعلومات عبر تلك المواقع في حال حدوث كارثة، فهي أجهزة استشعار بشرية مثل شهود العيان، تتفوق على المؤسسات الإعلامية بالعمل على الإمداد بالمعلومات أولاً بأول.

إنّ في أوقات الأزمات تُعدّ أكثر العمليات صعوبة وحساسية بث المحتوى عبر منصات التواصل الاجتماعي، فهي تؤثر في سير الأزمة بشكل سلبي أو إيجابي، ففي الأزمات تتسارع الأحداث

والتطورات، وبتزايد معها عدد المشاركين في الحدث، وقد تقع الأضرار الكبيرة وغير المتوقعة بالأرواح والممتلكات أو قد تكون على مستوى العلاقات الداخلية داخل الجماعة أو المجتمع أو الخارجية الدولية مع دول أخرى.

وتتنامي أهمية التطبيقات في وقت حدوث الأزمات، وساعد على انتشارها بين الجمهور - إلى جانب ميزتها بالوصول اللحظي إلى المعرفة والمعلومات في وقت وقوع الأحداث بشكل سريع إلى الجمهور حين الأزمات - قدرتها على الاتصال متعدد الاتجاهات، وفورت خطوطاً للاتصالات المباشرة بالسكان في وقت الأزمات، ما يوفر الوقت الذي يتم استغراقه من أجل تدفق البيانات والمعلومات عبر وسائل الاتصال التقليدية (Neely & other, 2018).

وتُعد جائحة فيروس كورونا إحدى الأزمات الحساسة؛ لطول مدتها وتعقيداتها الاجتماعية والاقتصادية، إلى جانب أخطارها الصحية التي طالت مليارات البشر في مجتمعات العالم بأكمله. من هنا تصبح الأنظمة الإلكترونية أمراً مهماً وفي غاية الحساسية، خاصة حين الأزمات التي عادةً ما يصاحبها غموض وأخبار مفبركة ومعلومات مغلوبة، بالإضافة إلى الشائعات.

كذلك، خلال إعصار "ساندي"، نجد تزايداً في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل ملاحظ، إذ تم إرسال ما يزيد على عشرين مليون تغريدة (Tweets) مرتبطة بالإعصار بشكل مباشر، أكثر من نصف تلك التغريدات ذو محتوى إخباري ومعلومات ومقاطع فيديو تحاور بعض الباحثين عن تأثير مواقع التواصل الاجتماعي "الديمقراطية" بالاتصالات الحكومية، من خلال زيادة قدرات الشفافية والمساءلة (Neely & other, 2018). لذا فإنّ نقل الأخبار مسألة شديدة الحساسية، فقد تثير مشاعر القلق والخوف، وفي الوقت نفسه تظل الوسائل الإعلامية مسؤولة عن إعلام الجمهور بكل تفاصيل الأزمة وتطوراتها بشكل مستمر.

ومثال آخر، خلال حرائق غابات جنوب كاليفورنيا في عام 2007، استخدم السكان تطبيق (Google Mashups) لإنشاء خرائط المناطق والمواقع التي أُخليت بجانب المنازل المدمرة، ومعلومات ذات صلة بالحرائق ومصادر الأخبار التي تبث الأخبار عبر موقع تويتر (Twitter) لأجل تزويد السكان المحليين بالمعلومات والأخبار أولاً بأول.

من هنا، يمكننا القول إن أهم وظيفة لشبكات التواصل الاجتماعي وقت الأزمة هي "التوعية وتنقيف الجمهور إزاء المخاطر المحتملة، وتشجيع الحصول على الدعم لمؤسسة أو جهة ما، وإنشاء الحوارات

المفتوحة عبر شبكة الانترنت إذ تسهل عملية النقاش بقناة الحوار وقت الأزمة، وبالتالي تخفيف الخسائر المحتملة" (Salminen,2017)، لذا نرى الباحثين في حقل توظيف مواقع التواصل الاجتماعي وقت الأزمات والمخاطر يؤكدون ضرورة نشر الرسائل التي تندرج على المعلومات، فمثل هذه الرسائل تزيد من قبول الجمهور تجاه قدرة المؤسسة على إدارة الأزمات مقارنة بالرسائل التي تتضمن الاعتذارات العاطفية، إلى جانب مصداقية مصدر الرسالة في العملية الاتصالية التي تؤثر على قدرة تداولها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، ومن جانب آخر لبناء العلاقات مع الجمهور، على أن يكون التعامل شفافاً وصادقاً ومهذباً لترسيخ المصداقية وقت الأزمة؛ لتفادي التنبؤات ونشر الآراء الشخصية وكل ما يؤثر على تشويه سمعة المنظمة.

شهد المواطنون خلال جائحة كورونا على مستوى إعلام العالم، وفي الأردن مثلاً، أن بعض وسائل الإعلام أدت مهامها الإعلامية بارتباك كبير ومتناقضة، والسبب يعود إلى قلة مصادر المعلومات الصحية الصحيحة حول مرض (كوفيد-19) عدا تصريحات منظمة الصحة العالمية (WHO) (السعيدة، 2021)، فأتاح التطبيق الرقمي "أمان" كمبادرة مجتمعية تابع لوزارة الصحة طريقاً سهلاً لبحث المعلومات الصحية للمواطنين؛ لمساعدة الأردن على احتواء فيروس كورونا، فقرار اعتماد تطبيق رقمي يتم تحديده اجتماعياً بحسب أبعاد المجتمع نفسه ومرحلة التكيف مع الواقع نفسه.

يؤكد الباحثون ضرورة أن يكون للمؤسسات والمنظمات ذات الصلة حساب على موقع تويتر (Twitter)؛ بهدف توظيفه في إدارة الأزمة، فالعبرة ليست بعدد المتابعين لحساب المؤسسة، بل الأهم التعرف إلى نوعية وماهية المتابعين. تويتر هو الموقع الأهم في الحصول على المعلومات والتغذية الراجعة حول موضوع الأزمة، ما يدعو المنظمات والخبراء بالعلاقات العامة إلى مراقبة العمليات الاتصالية بشكل عميق، وتحليل عوامل التأثير وأدوار قادة الرأي، فالجمهور يتابع الصور والفيديوهات من موقع الحدث في أثناء الأزمة على المواقع الإعلامية بمشاركة المحتوى، مثل موقع (يوتيوب) وموقع (إنستغرام) الخاص بنشر الصور والفيديوهات (Apuke & other,2018).

وقد أكد باحثون أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يكون ناجحاً في أثناء الأزمات إذ تم أخذ ثلاثة عوامل بالاعتبار:

- 1- محتوى الرسالة، فلا بد من توافقه مع سياسة وأهداف المؤسسة، ويتسم بالمصداقية ويحوي معلومات قيمة؛ لغاية غلق الفجوة بين ما يعرفه الجمهور وبين ما لا يجب أن يعرفه.
- 2- القناة التي تبث عبرها الرسالة.
- 3- معدل بث وتكرار الرسالة.

2.3.3 التطبيقات الرقمية والأزمات الصحية

إنَّ الأزمات الصحية الناشئة عن الأمراض تتحوّل بشكل سريع إلى أزمات إقليمية ثم دولية، هذا ما أسهم في انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، فوضعت منظمة الصحة العالمية (WHO) الخطط والبرامج لمواجهة الأزمة، وكثفت الجهود من الأطباء والفرق الصحية والمتطوعين لدعم الدول؛ للحد من تصاعد الأزمة الصحية وتقليل خطرها.

تعرّضت مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية لاختبار حقيقي في هذه الأزمة، فهي وسائل سهلة وسريعة لتداول الأخبار ونقلها، فأزمة فيروس كورونا غيرت من المعادلة ولو بشكل مؤقت، فالكثير من الأفراد اتجهوا إلى وسائل الإعلام التقليدية لميزتها بالمصداقية وتقديمها لحقائق خاصة وقت الأزمة، وفقدان ثقة الناس بالإعلام الحديث في حينها، أي وقت أزمة كورونا؛ لأنَّ وسائل التواصل الاجتماعي لها إقبال كبير من حيث اعتبارها مصدرًا للمعلومات للكثير منهم، فانتشرت أخبار فيروس كورونا مثلاً في ظروف استثنائية وقاسية، فباتت تجتاح تطبيق (واتس آب) فيديو هات عن الانتشار السريع للفيروس، فتزايد عمق الإحساس بالتوتر والخوف لدى الكثير (المنور، 2020).

أن شبكات التواصل الاجتماعي تقوم بدور من خلال العمل على وضع أدوات جديدة للتعامل مع الشائعات والأخبار المغلوطة والمزيّقة، ومساعدة المصابين بالفيروس بتكريس التعاون العلمي وخلق فرص لجمع الأموال، وقد تساعد المعزولين للتغلب على العزلة، وتتنظر (De la Garaza, 2020) بتناول فيما يتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي، ففائدتها في وقت يتم فيه عزل الكثير عن بعضهم بعضاً، ودورها بالتصدي لفيروس كورونا، لذلك كان للمنصات دور مهم في أوقات الأزمة، إذ استخدمت الحملات الإعلامية الصحية في تفسير وشرح أسباب انتشار الفيروس وجذوره، وبيان أخطاره؛ للحد منه وتوجيه المواطنين لمعالجة الأزمة.

3.3.3 استخدام التطبيقات الرقمية في أزمة جائحة كورونا المستجد

وظفت الدول التكنولوجيا في مواجهة أزمة جائحة كورونا؛ وذلك لمدى فاعليتها في تحسين أوضاع الأزمة في مجال وسياسات القطاع الصحي، إذ تحوّلت الكثير من الجهات الحكومية والخاصة إلى التوعية عبر التطبيقات الرقمية؛ لما لها من انعكاس محلي وعالمي في مكافحة المرض واستجابة المستخدمين لها، فاتجهت الحكومات وشركات التكنولوجيا إلى توظيف أحدث التقنيات في مجالي الصحة والأوبئة، واستخدمت مجموعة من الدول مَن تمتلك بنية تحتية مطورة من شبكات الاتصال والمعلومات أنظمة ذكية وتكنولوجيا حديثة مطورة بشكل متفاوت؛ لتنفيذ بعض الإجراءات التي أسهمت في مكافحة فيروس كورونا على المستوى الداخلي للدول، مثل الصين والولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية، وتايوان وفرنسا والبحرين، والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وسلطنة عُمان، من خلال التطبيقات الذكية التي استُخدمت وطُورت في أثناء الأزمة، وقد اعتمدت على عدة تقنيات لمواجهة أزمة فيروس كورونا، منها على سبيل المثال: التعلم الآلي، البيانات الضخمة، الكاميرا الحرارية، رمز الاستجابة السريعة، التطبيقات الرقمية، إذ ساعدت في إيجاد حلول أكثر كفاءة وفاعلية، كما سهلت وسرعت من تنفيذ بعض العمليات والإجراءات التي اتخذتها الدول، كمراقبة المخالطين وتتبع انتشار الفيروس والتعامل مع المصابين، ومساعدة المستخدمين في البحث عن العقاقير المناسبة للمرض.

لقد أظهرت الأزمة أهمية الذكاء الاصطناعي بشكل واسع في عدة مجالات وشتى دول العالم، بجانب استخدامات البيانات الضخمة وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة التي تعزز القدرة على ابتكار الحلول الجديدة للتغلب على الصعوبات والمشكلات التي تواجه الحكومات والمنظمات والمؤسسات الصحية في أثناء الأزمة، إذ أتاحت الفرصة لاكتساب فهم كبير لكيفية توظيفها والاستفادة من إمكاناتها، ما يساعد في التخطيط والاستفادة منه في خدمة البشرية وفتح الآفاق الجديدة وتطويره في مختلف المجالات، ويؤدّي ذلك إلى إدراك الحكومات لفائدة التكنولوجيا والأنظمة الذكية في مواجهة أزمة فيروس كورونا، بتبنيها تطبيقات ذكية واستخدام البيانات الضخمة في مجالات الخدمات الطبية والصحة والسلامة العامة، وانتشار التطبيقات داخل الدول بشكل تدريجي.

4.3.3 دور التطبيقات الرقمية في نشر الوعي الصحي بجائحة كورونا

للحديث عن دور التطبيقات الرقمية من حيث نشر الوعي الصحي عامةً، وفي خصوص جائحة كورونا بالذات - موضوع بحثنا -، يمكننا إجماله فيما يلي:

1. نشر الأخبار الصحية والمعلومات المرتبطة بجائحة كورونا عبر نشر الرسائل التوعوية الموثوقة والمعتمدة من الجهات الرسمية، كوزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية، وبيان إحصاءات ونسبة الحالات القائمة والمتعافين والوفاة من فيروس كورونا، وما إلى ذلك.
 2. تقديم صور جاذبة وفيديوهات قصيرة عن التعقيم والتطهير والإجراءات الاحترازية التي تهدف إلى رفع الوعي الصحي وتعزيز السلوكيات الصحية لدى الجمهور.
 3. تقوية الشراكة والتواصل مع مصادر الإعلام والجهات المختلفة؛ للاستفادة من تجاربها في تقديم المعلومات السليمة، والتنبيه للشائعات والمعلومات الخاطئة.
 4. إظهار الجهود والمبادرات الرائدة الفاعلة لدى الناس والمؤسسات الفعالة في مجال الصحة العامة.
- (عزوز، 2021)

5.3.3 تجارب دولية لتطبيقات رقمية لمكافحة أزمة كورونا

لأجل مكافحة فيروس كورونا المستجد، أطلقت بعض الدول العربية والأجنبية عددًا من التطبيقات الرقمية عبر الأجهزة الذكية، إذ تهدف إلى متابعة حركة المصابين بالفيروس للحد من اختلاطهم مع الآخرين. تميزت هذه التطبيقات الرقمية بقدرتها على حصر وتحديد الحالات المخالطة للمصابين، ما يسهم في سرعة تحذير المخالطين من احتمالات الإصابة بالفيروس، ومطالبتهم بالعزل احترازيًا. وفيما يلي أبرز التطبيقات العربية والعالمية:

1- مملكة البحرين

دشنت وزارة الصحة تطبيق (مجتمع واعي) من قبل هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين حرصًا على سلامة المواطنين والمقيمين. يسهم التطبيق في الحد من انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)، ويعتمد على خاصية تحديد المواقع بتنبيه الأفراد في حال مخالطتهم أو قد كانوا على قرب من حالة قائمة تم تأكيدها خلال 14 يومًا ماضية، ومتابعة حالات الحجر المنزلي لمدة 10 أيام والتأكد من وجودهم داخل المنزل وعدم خروجهم منه، كذلك إمكانية حجز موعد انتهاء الفحص المنزلي، كما يعرض ملخصًا تقريريًا لآخر الإحصاءات المحلية والعالمية عن فيروس كورونا (وزارة الصحة، 2020).

2- المملكة العربية السعودية

أطلقت وزارة الصحة السعودية في 11 أبريل التطبيق الإلكتروني (تظمن)، الذي يهدف إلى حماية ورعاية المواطنين والمقيمين حفظاً لسلامتهم الصحية تعزيزاً لإجراءات التعافي. يحتوي التطبيق على أيقونات للخدمات، إذ تضم محتوى تثقيفياً، ونتائج الفحوصات، وتحديث بيانات المخالطين ومتابعة الحالات اليومية الصحية، إضافة إلى مؤشر العدد التنازلي للعزل الصحي، وارتباطات التقصي الوبائي، وكذلك التنبيه للإشعارات والمكالمات الآلية، كما يتضمن التطبيق خدمة للقادمين من السفر والمخالطين لحالات مصابة بهدف التأكد من أن المصاب عزل نفسه منزلياً، ويتيح الاتصال مباشرة بالمصابين، حسب المصدر الرسمي لوزارة الصحة السعودية (موقع الصحة السعودية، 2020).

ويمكن المصاب المنعزل من الاتصال مباشرة بالأطباء في وزارة الصحة، ويستطيع طلب المساعدة بالاستفسار عن وضعه عبر التطبيق الرقمي (تظمن) ومراقبة حالته، وسيكون المشتبه بإصابته بالفيروس على اطلاع شفاف على نتائج الفحوصات التي أجريت له من قبل الجهات الصحية المختصة (الشرق الأوسط، 2020).

3- الإمارات العربية المتحدة

أطلقت دولة الإمارات العربية المتحدة تطبيقاً رسمياً باسم (الحصن الرقمي) لتتبع المخالطين للحالات المصابة بفيروس كورونا (كوفيد-19)، وهو يعتمد على تقنية البلوتوث. تتبادل الهواتف الذكية البيانات التي يتم تخزينها في تطبيق (الحصن) بصيغة مشفرة بالهواتف المستخدمة، ويتضمن نظام التشفير إنشاء رمز (QR) خاص بكل مستخدم للتطبيق، بالإضافة إلى نظام ألوان مشفر لتحديد الحالة الصحية، ويمكن للجهات المختصة الصحية من خلال هذه البيانات التعرف بسرعة إلى الأشخاص المعرضين إلى خطر انتقال العدوى إليهم ليتم التواصل معهم وإعادة فحصهم مرة أخرى. كذلك تطبيق (الحصن) يؤمن خدمة معرفة مدى التزام الأشخاص الذين في الحجر المنزلي بالتعليمات الخاصة بالحجر وعدم مخالطتهم لأشخاص آخرين في أثناء هذه الفترة؛ لحمايتهم وحماية المجتمع المدني، وتحقيق أقصى استفادة (المجلس الأعلى للأمن الوطني، 2020).

4- جمهورية مصر العربية

أطلقت وزارة الصحة والسكان المصرية تطبيق (صحة مصر) على الهواتف لتوعية وإرشاد المواطنين لكيفية الوقاية من فيروس كورونا المستجد، وكيفية التعامل عند الاشتباه في الإصابة بالمرض. جميع المعلومات والبيانات مصدرها وزارة الصحة والسكان ومنظمة الصحة العالمية، كما يتم تحديثها بشكل مستمر بناءً على آخر البيانات والمعلومات المتاحة، ويتيح التطبيق التواصل مع فريق طبي معتمد لمتابعة الأعراض في حال الاشتباه لأي شخص بالمرض وكيفية التصرف وفقاً للحالة الصحية (الشرق الأوسط، 2020).

5- سلطنة عُمان

أطلقت وزارة الصحة في سلطنة عمان منصة ترصد باسم منصة (ترصد بلس)، وهي تطبيق إشرافي صحي يهدف إلى معرفة الحالة الصحية لجميع المواطنين والمقيمين لحمايتهم من الإصابة بالفيروس، في سبيل الحد من انتشار وباء فيروس كورونا المستجد عند جميع المواطنين والمقيمين؛ لحمايتهم من الإصابة ونشر الوعي والتعليمات والارشادات الاحترازية للوقاية من الإصابة بوباء كورونا، وتعقب حالات المصابين والأشخاص تحت العزل الصحي باستخدام الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة. أتاحت الحكومة العمانية تطبيق ترصد لحماية وسلامة المواطنين، لذا وقّرتَه بنظام (الأندرويد) ونظام (iOS) لأجهزة الآيفون؛ لكي يتمكن المستخدمون جميعاً من تحميل التطبيق (البوابة الصحية الإلكترونية، 2020).

6- دولة الكويت

تطبيق (شلونك) تطبيق إلزامي تفاعلي لمساعدة وزارة الصحة بدولة الكويت للتعامل مع جميع المواطنين والمقيمين وضمان سلامتهم، للتركيز على السيطرة على وباء فيروس كورونا. يهدف إلى متابعة الحالة الصحية للمواطنين ومراقبة وجودهم في الحجر المنزلي للمحافظة على صحتهم وصحة وسلامة المجتمع، وهو يقدم مجموعة متنوعة من المميزات، كالمستجدات والنصائح والتقارير الحيوية ويُعد أداة اتصال مع فرق عمل وزارة الصحة الطبية عند ظهور أي عرض عليهم. التطبيق نتيجة جهود مشتركة بين وزارة الصحة وجهات أخرى، فهو من تنفيذ إدارة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، وطُوّر من قبل شركة زين للاتصالات (الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، 2021).

7- الجمهورية التونسية

أطلقت تونس تطبيق (احمي) لتتبع وكشف حالات فيروس كورونا، إذ ينبّه المرصد الحكومي الوطني للأمراض الجديدة والمستجدة الأشخاص المخالطين للحالات المصابة، ويخضع التطبيق لحماية المعطيات الشخصية، ويتطلب تنزيله رقم هاتف المستخدم حتى تتمكن فرق الصحة من التواصل معه، ويتم تفعيل خاصية البلوتوث والموقع ضمن متطلبات التطبيق (فرانس، 2020).

8- المملكة المغربية

أطلقت وزارة الصحة المغربية تطبيق (وقايتنا) بهدف تعزيز التدابير الوقائية في ظل انتشار فيروس كورونا للإبلاغ عن التعرّض إلى الإصابة بفيروس كورونا، وهو يشكل دعماً لجهود وإجراءات الحجر الصحي في المغرب. يعمل التطبيق على إشعار الأشخاص الذين كانوا بقرب شخص آخر تم تأكيد إصابته بـ(كوفيد-19)، ما يساعد على تسهيل تحديد المصابين والمخالطين للحالات، بما يساعد فرق وزارة الصحة على المتابعة والتحرك بشكل أفضل من خلال رسالة نصية قصيرة تتضمن التعليمات والاحتياطات الواجب اتخاذها لسلامة أنفسهم (سكاي نيوز عربية، 2020).

9- المملكة الأردنية الهاشمية

أطلقت وزارة الصحة الأردنية تطبيق (أمان)، إذ يعتمد إلى تنبيه المستخدم في الأردن في حال الاشتباه بتعرّضه إلى فيروس كورونا ومخالطته لأحد المصابين من خلال التنبيهات، ما يجعل وقف سلسلة حالات الإصابة بفيروس كورونا أسرع (وزارة الصحة المملكة الأردنية الهاشمية، 2020).

10- كوريا الجنوبية

أكد باي وون سيوك أحد مطوري تطبيق (كورونا 100 متر) أنه يتيح رؤية تاريخ إصابة مريض بفيروس كورونا من جانب جنسه وعمره والأماكن التي زارها، وكانت عملية تثبيت التطبيقات على الأجهزة الذكية تتزايد بنحو 20 ألف عملية كل ساعة. يستخدم التطبيق في تتبع مدى قرب الشخص من مرضى الفيروس التاجي (WHO Afro.2020).

11- أستراليا

أطلق وزير الصحة الأسترالي في أبريل 2020 تطبيق (كوفيد سايف) لتنبيه الأشخاص مبكراً في حال خالطوا شخصاً ما مصاباً بالفيروس، ويستخدم تقنية البلوتوث، ويمكن السلطات الصحية من الاطلاع على البيانات إذا ما أصيب أحد مستخدمي المرض. قام بتحميل التطبيق 1.13 مليون أسترالي بعد

24 ساعة من إطلاقه، كما سجل أكثر من مليون شخص بياناتهم عبر التطبيق خلال أربع ساعات الأولى من إطلاقه (العين الإخبارية، 2020).

12- الهند

أطلقت الهند تطبيق (Aarogya Setu)، ويعني "جسر الصحة"، ويستخدم تقنية البلوتوث ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، وهو يعمل على تنبيه المستخدمين ممن هم على اتصال بأشخاص تثبت إصابتهم لاحقًا بالفيروس. وبينت وزارة الشؤون الداخلية في الهند أن استخدام التطبيق سيكون إلزاميًا لجميع الموظفين، أكانوا في القطاع العام أو الخاص (الشرق الأوسط، 2020).

13- بولندا

طوّرت جمهورية بولندا تطبيق (هوم كورانتين) الذي يتيح متابعة الأشخاص الخاضعين للحجر الصحي المنزلي للتأكد من التزامهم بالحجر الصحي المنزلي، ويعتمد على تقنية رفع صور المستخدم من داخل المنزل، إذ يقوم بشكل مفاجئ بطلب رفع الصورة للمريض من نفس مكانه على أن تكون الاستجابة خلال 20 دقيقة، وفي حال المخالفة تفرض غرامة قدرها 120 دولارًا على المستخدم (العين الإخبارية، 2020).

14- سنغافورة

تطبيق (Trace Together) يتبع باقة برامج التتبع، يسجل تاريخ ومعلومات جهات الاتصال الموجودة على جهاز المستخدم، وإذا كان ماله إيجابيًا بالنسبة إلى فحص فيروس كورونا فإنّ التطبيق يتتبع مواقع المستخدمين وقربهم من الأشخاص الآخرين باستخدام تقنية البلوتوث، ويخطر الأفراد الذين لهم صلة بحالة مؤكدة، وتحديد المواقع المحتملة لتفشي فيروس كورونا (العين الإخبارية، 2020).

15- كندا

أطلقت كندا خدمة رقمية بالتعاون مع شركة شوبيفاي للتجارة الإلكترونية وشركة بلاكيري للهواتف الخلوية، وحكومة مقاطعة أونتاريو، لتطوير التطبيق، والحكومة الكندية مسؤولة عن إدارته، وتحميل التطبيق غير إلزامي. تتبادل الهواتف أرقامًا أو رموزًا عشوائية لا تحمل أي دلائل على هوية المستخدمين إذا كانوا على مسافة مترين تقريبًا، ويرفع التطبيق يوميًا الأرقام التي تحمل دلالة على المصابين دون

أن يتم تحديد هويتهم، وفي حال اقتراب المستخدم من حالة قائمة يطلب منه إجراء كشف كوفيد-19. تم تحميل التطبيق من أكثر من 3.4 مليون كندي (كندا نيوز عربي، 2020).

4.3 دور تطبيق "مجتمع واعي" في مكافحة أزمة كورونا

1.4.3 حول تطبيق مجتمع واعي

حرصت حكومة مملكة البحرين منذ بداية جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) في العالم على اتخاذ سلسلة إجراءات وتدابير احترازية، بهدف الحد من الجائحة، ومن جملة هذه التدابير اتباع الإرشادات الوقائية التي أكدت عليها منظمة الصحة العالمية، والعمل على متابعة الحالات القائمة ورصد حالات المخالطين وتطبيق التباعد الاجتماعي، ورفع جاهزية المنشآت الصحية وطرق التواصل مع الفئات المستهدفة من المواطنين والمقيمين، كذلك وظفت الحكومة العديد من التقنيات المتطورة لدعم خطط الاستجابة، خاصة فيما يتعلق برصد حالات المخالطة وطرق التواصل معهم.

في ظل ذلك الوضع الذي شهده العالم، عمد الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا إلى تنفيذ توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد نائب القائد الأعلى، رئيس الوزراء، بتطويع التقنية المتطورة لإيجاد حلول لاحتواء فيروس كورونا (كوفيد-19).

دشنت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، بالتعاون مع الفريق الطبي لفيروس كورونا كوفيد-19، بصفة رسمية، تطبيق "مجتمع واعي" بتاريخ 30 مارس 2020، بهدف تعزيز متابعة حالات الحجر المنزلي وإمكانية رصد الحالات المخالطة، وتنبيه وحماية المواطنين والمقيمين في حال اقترابهم أو مخالطتهم للحالات القائمة، كما هدف التطبيق بصورته التجريبية إلى مواصلة تعزيز حماية المجتمع الواعي الذي تميز بتفاعله الإيجابي مع تنفيذ الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية للتصدي لفيروس كورونا وسلامة المواطنين والمقيمين، وأتى التطبيق بهدف الإسهام في احتواء ومنع انتشار فيروس كورونا، إذ يُعد منصة وطنية شاملة لنشر مستجدات الفيروس كورونا بمملكة البحرين بصورة رسمية، ساعدت في وقاية المواطنين والمقيمين وزوار المملكة لتجنب الإصابة بالفيروس، ومساعدة الأشخاص المشتبه في إصابتهم على مشاركة بياناتهم وبيانات مواقعهم مع وزارة الصحة، ما يساهم في الحد من مخالطتهم للآخرين، كما أن من أهم مميزات التطبيق متابعة الحالات المشتبه بها والخاضعة للعزل المنزلي لمدة 14 يومًا (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، 2020).

يمثل تطبيق "مجتمع واعي" منظومة وطنية إلكترونية متكاملة، أطلقها فريق البحرين للتصدي لفيروس كورونا بهدف تعزيز الجهود الوطنية لمكافحة الفيروس، من خلال دعم الأنشطة الآتية:

- 1- نشر معلومات وإرشادات وإحصاءات دقيقة للجمهور على فترات منتظمة.
- 2- تعزيز جهود السلطات الصحية وتسريع وتيرة عملية رصد المخالطين لهم؛ للحد من انتشار فيروس كورونا.
- 3- متابعة الأفراد الخاضعين للعزل الذاتي والحجر الصحي من كُتب ورصد المخالطين لهم؛ للحد من انتشار الفيروس.
- 4- تسهيل عملية حجز مواعيد فحوصات فيروس كوفيد-19 وجدولتها.
- 5- دعم جهود الاستجابة والتصدي لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) على الصعيدين المحلي والدولي.

سخر فريق البحرين الإمكانيات كافة من أجل رفد هذه الجهود بالمتطلبات التقنية كافة، إذ تم تدشين تطبيق "مجتمع واعي" بصورته الرسمية بهدف تعزيز الجهود لحماية المواطنين والمقيمين والحد من انتشار فيروس كورونا، بعد أن تم إطلاق النسخة التجريبية وأثبتت نجاح التطبيق وفاعليته إثر تعميمه على عدد من المتطوعين وعدد من الخاضعين للحجر الصحي، وهو يتيح للجهات المعنية متابعة حالات الحجر المنزلي، إذ بات التسجيل فيه إلزامياً للمواطنين والمقيمين، بينما كان اختياريًا للعموم في بداية إطلاق المنصة، وبحسب إفادة فريق البحرين الوطني من خلال المقابلات فإن عدد تحميل التطبيق قد تجاوز الثلاث ملايين.

2.4.3 التكنولوجيا المستخدمة في تطبيق مجتمع واعي

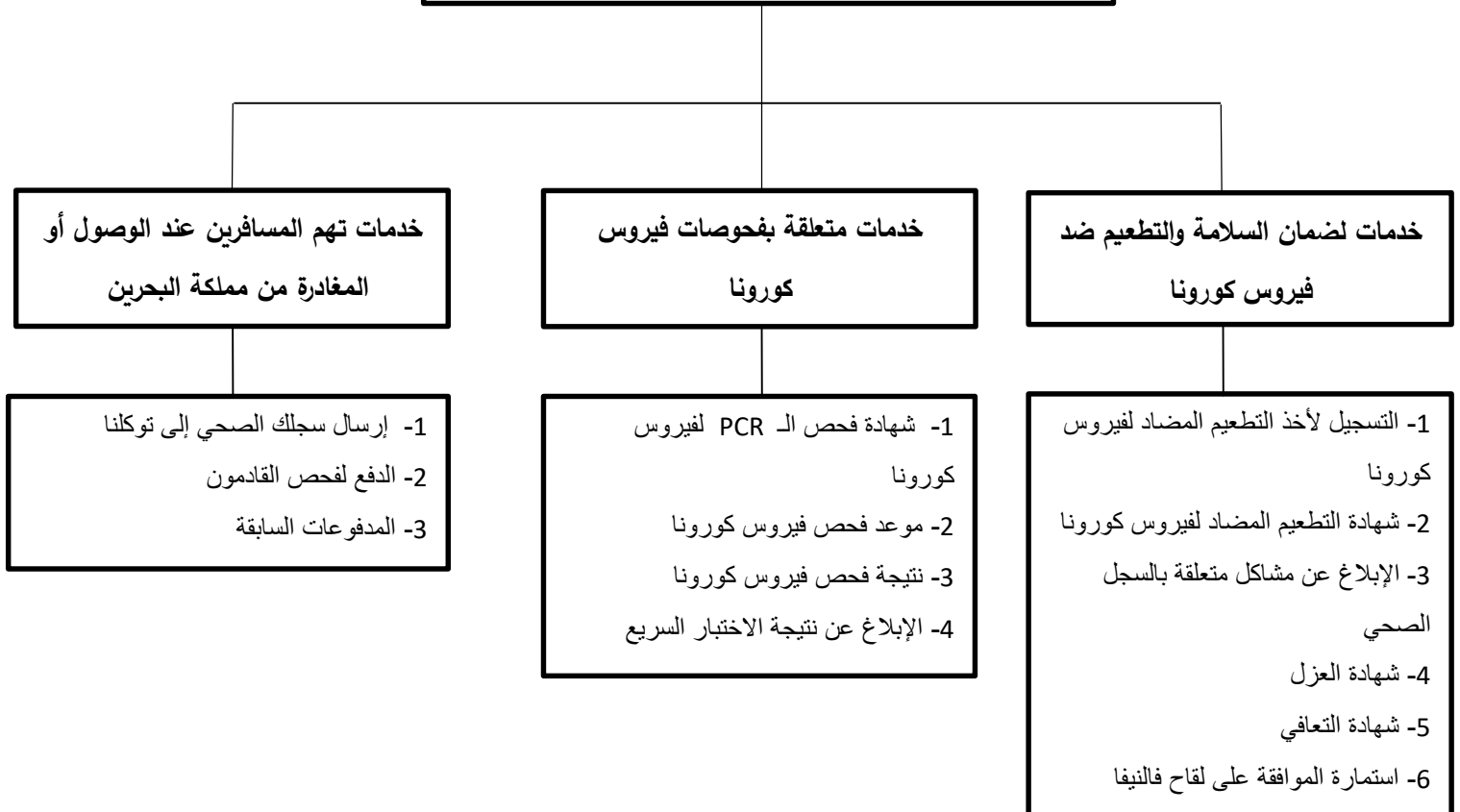
يحمل التطبيق خصائص ومزايا أسهمت في التواصل ورفع الوعي لدى مواطني ومقيمي المملكة. يعتمد تطبيق "مجتمع واعي" على تقنيات عدة، منها تقنية السحابة وتحديد المواقع لتيح للجهات المختصة متابعة الحالات ورصدها وتتبعها، وتتبيهم بسرعة وكفاءة، وتم توفيره بست لغات ليتمكن الجميع من استخدام التطبيق دون تمييز، ويتم تزويد الأشخاص الخاضعين للحجر المنزلي بأساور ذكية مقاومة للماء مزودة بخاصية البلوتوث لتعزيز عملية مشاركة المعلومات والرصد من قبل فرق رعاية صحية، كما يقوم التطبيق بتبنيه الخاضعين للحجر المنزلي لحجز موعد إجراء الفحص النهائي قبل ثلاثة أيام من انقضاء مدة الحجر المنزلي.

3.4.3 خصوصية البيانات في تطبيق مجتمع واعى

تلتزم حكومة مملكة البحرين الموقرة بحماية خصوصية البيانات بموجب قانون رقم (30) لسنة 2018 بإصدار قانون حماية البيانات الشخصية، وتؤكد أن جميع البيانات التي يتم جمعها عبر هذا التطبيق يقتصر استخدامها على رصد المخالفين من قبل الجهات الصحية بغرض الحد من انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) والمحافظة على صحة وسلامة جميع المواطنين والمقيمين، كما تؤكد أن معايير الأمن والسرية وحماية البيانات الشخصية لجميع المسجلين عبر تطبيق "مجتمع واعى" هي من أولويات الحكومة الموقرة، والتي تحرص على توافرها وفعاليتها بمختلف مراحل تطوير خدمات التطبيق.

4.4.3 أبرز خدمات تطبيق مجتمع واعى:

الخدمات الإلكترونية لتطبيق مجتمع واعى



شكل (2)

أبرز الخدمات المقدمة في تطبيق مجتمع واعى

5.4.3 خصائص تطبيق مجتمع واعى

1. يمكن للمستخدمين من المواطنين والمقيمين التسجيل لتفعيل خصائص البرنامج باستخدام البطاقة الذكية أو رقم جواز السفر.
2. يتضمّن قائمة رئيسة وملف المستخدم ومعلومات عن التطبيق، إعدادات اللغة وسياسة الخصوصية للموقع الجغرافي، بيانات الحركة والتنقل، التقويم، الصور والكاميرا والمقاطع الصوتية والفيديو، التحميل، الملفات والوسائط.
3. تتضمّن تقرير التطعيمات للجرعات وتفاصيل السجل الصحي، صورة درع التطعيم، الإبلاغ عن مشاكل متعلّقة بحالة التطعيم، عرض إجراءات كل مستوى بحسب لون الإشارة أو يمكن عرض دليل الاشتراطات الصحية، تنبيه المستخدم عن مخالطة من أي حالة قائمة، ملخص عن إجمالي عدد الفحوصات التي أُجريت، ضبط إجراءات العزل الذاتي والاتصال بالخط الساخن الخاص بفيروس كورونا.
4. بإمكان المستخدمين التسجيل وحجز موعد لأخذ اللقاحات المعتمدة لفيروس كورونا، إصدار شهادة التطعيم المضاد لفيروس كورونا، الإبلاغ عن مشاكل متعلّقة بحالة التطعيم، شهادة التعافي من فيروس كورونا، خدمات متعلّقة بفحوصات فيروس كورونا، عرض شهادة فحص PCR، حجز موعد فحص فيروس والاطلاع على نتيجته، الإبلاغ عن نتيجة الاختبار السريع، للمسافرين إقرار وصول ومغادرة البحرين، الدفع لفحص القادمين.
5. قائمة للقرارات الرسمية الصادرة المتعلّقة بالفيروس، تعليمات وقائية لطرق منع انتشار الفيروس، تعليمات الحجر المنزلي، وسبل التطهير، إرشادات دخول البحرين للقادمين ومن يخططون للسفر، معلومات عن الفيروس وطرق انتشاره، إرشادات العزل المنزلي، تطهير الأماكن.
6. توفير الإحصاءات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية بشأن الحالات المؤكدة والمتعافين والوفيات، مصدرها موقع منظمة الصحة العالمي.
7. خدمة التنبيهات والإعلانات والتوجيهات بجائحة فيروس كورونا الصادرة عن الفريق الوطني لمكافحة فيروس كورونا (كوفيد-19).
8. ربط معلومات تطبيقات المملكة العربية السعودية "توكلنا" بتطبيق "مجتمع واعى"؛ تعزيزاً للاستفادة من التكامل التقني بين التطبيقات، وربط بيانات الجواز الصحي مع أنظمة الجوازات بين البلدين (صحيفة البلاد، 2021).

5.4.4 تأثير الوسائط الإعلامية على التفاعلات مع التطبيق:

استخدم فريق البحرين الوطني وسائل إعلامية مثل تلفزيون وإذاعة البحرين في برامجها وحملات إعلامية مثل مسابقة " أنت في البيت " لتوعية المشاهدين والمستمعين بأهمية تحميل تطبيق مجتمع واعي هو برنامج إذاعي يبث على التلفزيون الرسمي يهدف لمكافأة الملتزمين بالتباعد الاجتماعي في ظل جائحة كورونا والبقاء في المنزل، إذ تقوم هيئة الحكومة المعلومات والحكومة الإلكترونية بتزويد بقوائم أرقام المسجلين في التطبيق بحيث تتم السحوبات بشكل عشوائي تتسم بالحيادية في اختيار رقم الهاتف.

ويستقر الاختيار على عدد عشرة أرقام بشكل عشوائي، يتم الاتصال بالرقم عبر تطبيق واتس آب لفتح الكاميرا وإظهار رقم المنزل لإثبات تواجده بالمنزل لتحقيق مبدأ التباعد الاجتماعي لكي يتم مكافأتهم بجائزة نقدية حيث اعتبرت فكرة البرنامج محفزاً للالتزام بتعليمات فريق البحرين للحد من انتشار فيروس كورونا.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

1.4 نوع الدراسة

2.4 منهجية الدراسة

3.4 مجتمع الدراسة

4.4 عينة الدراسة

5.4 خصائص وسمات الدراسة

6.4 أدوات الدراسة

7.4 صدق وثبات الدراسة

1.4 نوع الدراسة

تتتمي هذه الدراسة إلى مجال الدراسات الوصفية التي تُعد طريقة لوصف الظواهر وجمع الحقائق الدقيقة عنها؛ بهدف تحديد الظواهر ورسم صورة متكاملة تتسم بالواقعية والدقة، من خلال الوصف بطريقة علمية، للوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث وضع أطر محدّدة للمشكلة، باستخدام أداة المقابلات شبه المقننة التي يمكن من خلالها تحديد بيئة محدّدة ومناسبة لجمع المعلومات، فهي تساعد على الحصول على مجموعة كبيرة من المعلومات وتحقيق عنصر المرونة في جمع البيانات عن موضوع الدراسة.

2.4 منهجية الدراسة

يندرج هذا البحث ضمن البحوث الكيفية التي تُعنى بدراسة البيانات بشكل عميق. تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعرفه درويش بأنه "دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة ما، وفي مكان معيّن وفي الوقت الحاضر، وهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محدّدة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معيّنين" (درويш، 2918، ص118).

3.4 مجتمع الدراسة

تُعنى الدراسة الحالية بمدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين في فترة أزمة كورونا، وتركز على الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا، إضافةً إلى المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين. كتب مارتن مارشال (Marshall,1996,P523) يقول: "اتفق الباحثون على أن الأفراد غير متساوين في ملاحظة وفهم وتأويل سلوكهم الشخصي وسلوك الآخرين". وعليه، فإنّ الباحث الكيفي يعتبر أن بعض المبحوثين أكثر اطلاعًا وفهمًا من غيرهم، وبالتالي فإنّهم قادرون على مساعدة الباحث على فهم أفضل للظاهرة موضوع البحث. وفي النطاق ذاته، يذهب كل من لندلوف وتايلور إلى الاعتقاد أن معيار الاختيار لأفراد العينة قد يكون قائمًا على "فهم موحد" للظاهرة (Taylor,2001,P112).

بعكس المنهج الكمي الذي يعمل الباحث على التحكم فيه للصيغة المثلى للتمثيلية على مستوى اختيار عينة البحث، فإنّ اختيار العينة في المنهج الكيفي يُراعى فيه التنوع، ويعمل على تبينه في المجتمع المدروس. وعليه، فإنّ الفرد يُعد ممثلًا عن المجموعة التي ينتمي إليها؛ لأنّه يعبر عن خصوصيتها وتقرّدها.

4.4 عينة الدراسة

إنّ حجم العينة عادةً ما يكون محدوداً، لكنه محدّد بعناية فائقة ووفق معايير واضحة تجيب عن السؤال / أسئلة البحث، على أن الدارس يعتمد مبدأ الإشباع (Thematic/Data Saturation)، وهو المبدأ الذي يتحقق بموجبه العدد الجملي للعينة تدريجياً ومع تقدم الباحث في الدراسة، بمعنى أن الباحث يتوقف عند عدد معيّن عندما يلاحظ أن البيانات / الموضوعات قد بدأت تتكرّر من مستجوب لآخر، وهذا ما ذهب إليه كل من ميشال أوريي ونيكولا باركر نقلاً عن مارك ميزون: "تحتاج إلى عينة أن تكون كبيرة بما يكفي حتى تغطي عدداً لا بأس به من التجارب، لكنها مع ذلك تتلافى التكرار عملاً بمبدأ الإشباع" (O' Reilly and Parkeer, 2015).

في ضوء ما سبق، وللإجابة عن السؤال الرئيس "مدى إسهام تطبيق مجتمع واعي في تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين في فترة أزمة كورونا"، فقد اعتمدت الدراسة على إجابات عينة ممثلة من أعضاء الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا، وهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، وزارة الداخلية ووزارة الصحة، والمواطنين والمقيمين في مملكة البحرين، وتحديدًا أولئك الذي وظفوا التكنولوجيا الحديثة لمجابهة الأزمة.

وبما أن هدف الدراسات الكيفية هو فهم الظواهر وليس قياس أبعادها وتأثيرها في مجتمع البحث، وتعلّقت هذه الدراسة بالوصول إلى عينة متنوعة بهدف عرض مختلف آراء ووجهات النظر، ورصد الاختلافات ضمن المجتمع المدروس. لهذا الغرض، فإنّ عينة الدراسة هي عينة قصدية "غرضية" (Purposive Sample)، أو كما يسمّيها مارشال (1996) "عينة الحكم" (Judgement Sample)، وهي عينة يختار الباحث بمقتضاها مشاركين يتسمون بثراء المعلومات حول موضوع الدراسة؛ بهدف إنجاز دراسة متعمّقة. ويلجأ الباحث إلى هذه العينة عندما يتجنّب اختيار العينة العشوائية من المجتمع الأصلي لأي سبب من الأسباب التي قد يراها مقنعة، أو عندما يرغب في الحصول على عينة ذات مواصفات وخصائص محدّدة.

طريقة اختيار العينة:

تم التواصل مع الأشخاص عن طريق مساعدة سميحة الناملتي والتي كان لهم دور محوري في ترتيب المقابلات وتنسيق المواعيد وتجهيز مكان اللقاء.

إجراءات تنفيذ المقابلات:

تم عمل المقابلات في مركز مختص لتقديم خدمات مثل توفير قاعة للاجتماع أو بحسب ما يتم الاتفاق معهم من الأشخاص في حال تغيير مكان القاعة، وكذلك تم استخدام برنامج الزوم وهو برنامج مخصص لمكالمات الصوت والصورة ويستخدم للاجتماعات والمحاضرات ولأغراض دراسية.

بالنسبة لأعضاء الفريق الوطني يتم التنسيق معهم بالمراسلات الالكترونية والمتابعة عبر التواصل هاتفياً أو بزيارة مكاتب السكرتارية أو مكتب العلاقات العامة الخاصة بالهيئات أو الوزارات الحكومية لمتابعة الشخص المرشح لمقابلته مع تحديد يوم وتوقيت المقابلة.

يتم استخدام اللغة الإنجليزية لترجمة الأسئلة لعينة الدراسة من المقيمين بهدف توضيح الهدف من المقابلة وتدوين الردود من قبل الباحثة في استمارة المقابلة.

وقت عمل المقابلات:

بدأت المقابلات من تاريخ 20 يناير - 27 فبراير 2022 بالنسبة لتوقيت المقابلات بحسب ما يتم التوافق عليه اذا يكون عادتاً في الفترة الصباحية.

تنقسم عينة الدراسة إلى الآتي:

1- (11) مفردة تم اختيارها بشكل قصدي موزعة وفق الآتي: (3) من هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، (5) من وزارة الصحة، (1) من وزارة الداخلية، (2) من الفريق الوطني للتصدي لفيروس كورونا.

2- (20) مفردة ممثلة للمواطنين.

3- (20) مفردة ممثلة للمقيمين.

وفي أثناء أزمة فيروس كورونا سنحت الفرصة للباحثة لمتابعة أعضاء فريق البحرين الوطني الطبي، والمواطنين والمقيمين، ومن ثم مقابلتهم حول تطبيق "مجتمع واعي" وما يرتبط بموضوع الدراسة، ويوضح الجدول الآتي قائمة فريق البحرين الطبي الوطني والبيانات الأساسية للمواطنين والمقيمين الذين تمت مقابلتهم (انظر الجداول 2، 3، 4)، وهذه العينة هي من الأفراد ذوي العلاقة بمشكلة الدراسة.

جدول (2)

الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا

م	الجهة	الاسم	المسمى الوظيفي	العدد
1	الفريق الوطني الطبي لمكافحة فيروس كورونا	د. جميلة السلطان	عضو الفريق الوطني الطبي	2
		د. عمر شريف	عضو الفريق الوطني الطبي	
2	هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية	شريفة العطاوي	رئيس قسم الإعلام	3
		أحمد العربي	رئيس التخطيط الاستراتيجي	
		أروى المحمود	أخصائي أول في خدمة العملاء	
3	وزارة الصحة	د. جليلة السيد	وزيرة الصحة	5
		محمد عطية نعمة	القائم بتصريف أعمال المعلومات والتخطيط	
		حسن أحمد الأحمد	القائم بأعمال رئيس قسم التطبيقات	
		د. فاطمة حبيب	رئيس قسم البرامج في إدارة تعزيز الصحة	
		د. بشرى حسن	أخصائي أول برامج في إدارة تعزيز الصحة	
4	وزارة الداخلية	الرائد علي آل محمود	رئيس شعبة إدارة العمليات برئاسة الأمن العام	1

جدول (3)

بيانات المواطنين والمقيمين من حيث تصنيف العينة

تصنيف العينة	العدد	النوع الاجتماعي		مصاب		غير مصاب	
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر
مواطنون	20	12	8	1	2	11	6
مقيمون	20	10	10		4	20	16

جدول (4)

بيانات المواطنين والمقيمين من حيث الجنسية

م	الجنسية	العدد
1	مملكة البحرين	20
2	دولة الكويت	3
3	جمهورية الفلبين	4
4	جمهورية الهند	2
5	جمهورية مصر العربية	4
6	جمهورية باكستان الإسلامية	2
7	بنغلادش	1
8	ليبيا	1
9	كندا	1
10	الأردن	1
11	الكاميرون	1

5.4 خصائص وسمات الدراسة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات التي تتناول الإعلام الجديد في تعزيز التواصل ورفع الوعي، بالاعتماد على توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي وقت الأزمات، عبر تطبيق "مجتمع واعي" بوصفه نموذجًا بمملكة البحرين.

6.4 أدوات الدراسة

سوف تعتمد الدراسة على أداة المقابلات شبه المقننة والتي تنقسم إلى ثلاثة أصناف:

- 1- مقابلات شبه مقننة مع عينة من المواطنين.
- 2- مقابلات شبه مقننة مع عينة من المقيمين.
- 3- مقابلات شبه مقننة مع ممثلين عن فريق إدارة أزمة كورونا من هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، وزارة الصحة، وزارة الداخلية، والفريق الوطني للتصدي لفيروس كورونا.

يرى (ساندرس وآخرون، 2007) أن المقابلة عبارة عن نقاش معمق ذي أهداف محدّدة سلفاً بين شخصين أو أكثر، وهي مفيدة إلى أبعد حد في جمع بيانات ذات مصداقية يمكن الاعتماد عليها بوصفها تجيب عن أسئلة البحث وأهدافه. وتقسّم المقابلة إلى أنواع ثلاثة؛ المقننة (Structured)، وغير المقننة (Unstructured)، وشبه المقننة (Semi-Structured).

أما المقابلات المقننة فهي موجّهة لجمع البيانات الكمية عبر استمارات قائمة على حزم من الأسئلة المتشابهة والمعدّة سلفاً. في حين لا تتقيّد المقابلات غير المقننة بأسئلة مسبقة، لكن الباحث هنا يحتاج إلى تكوين فكرة مسبقة واضحة عما يرغب في استكشافه. أما المبحوث فله مطلق الحرية في الخوض في كل ما يتعلق بموضوع المقابلة. وفي المقابلات شبه المقننة يتم تحديد قائمة بالموضوعات والأسئلة التي تحدّد توجّه الباحث، وعليه فهي تختلف من مقابلة إلى أخرى. ولعلّ هذا ما يسمح للباحث بالتقيّد بموضوعات محدّدة من جهة يسمح للمستجوب الاتيان بأفكار أخرى (ساندرس وآخرون، مرجع سابق). كما أن المقابلات شبه المقننة تسمح بطرح أسئلة غير مدرجة في دليل المقابلة متى كان ضرورياً، ومتى تطلّب الحوار المزيد من التعمّق في قضية محدّدة.

وعليه، اعتمدت الدراسة على المقابلات شبه المقننة أداة لجمع بيانات الدراسة لأنها "تساعد في الحصول الأفكار والآراء والتمثيلات ومحدّدات السلوك عبر طرح الأسئلة الجيدة (..)، وهذا ما يميزها (المقابلات) عن الملاحظة المباشرة" (Berger, 2011)، وهي موجّهة أساساً إلى القائمين على تطبيق "مجتمع واعي" في مملكة البحرين، سواء القائمين عليه من جانب الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا والجهات الرسمية، أو المستخدمين من المواطنين والمقيمين للتطبيق، ومن المسلّم به على نطاق واسع أن الطريقة التي يعتمد عليها المستخدمون في التواصل مع فريق البحرين الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا عبر تطبيق "مجتمع واعي" لها مدى في تعزيز التواصل ورفع الوعي.

ولما كان السؤال الرئيس لهذا البحث هو عن مدى إسهام تطبيق مجتمع واعي في تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين في فترة أزمة كورونا، فقد تضمن دليل المقابلة لفريق البحرين الطبي الوطني والجهات الرسمية الحكومية (وزارة الصحة، وزارة الداخلية، هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)، بالإضافة إلى الأسئلة العامة (27)، وتضمن دليل المقابلة بالإضافة للأسئلة العامة (19) سؤالاً توزعت على أربعة محاور رئيسية، أولها تعلّقت بإسهام تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال أزمة جائحة وكورونا، وتعلّق ثانيها بإسهام تطبيق "مجتمع واعي" في استجابة المواطنين / المقيمين، أما ثالث المحاور فتعلّقت بمدى إسهام خصائص تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل، كما جاءت أسئلة المحور الرابع عن إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في مجابهة الأزمة.

إنّ هذا الدليل قد جاء نتيجة الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة والتعديلات التي أوصى بها عدد من أساتذة الإعلام والاتصال في قسم الإعلام والسياحة الفنون خلال سينمار البحث، كما أن محاور دليل المقابلة وأسئلته قد تحدّدت بشكل نهائي من قبل عدد من أساتذة الإعلام.

بلغ عدد المقابلات التي أُجريت في إطار هذه الدراسة 11 مقابلة مع فريق البحرين الطبي للتصدي لفيروس كورونا وممثلي عن الجهات الرسمية وزارة الصحة وهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية ووزارة الداخلية، و40 من المواطنين والمقيمين عينة الدراسة عبر اللقاء المباشر في مواقع عملهم أو وفق ما يناسبهم، ويتراوح طول المقابلات بين 60 دقيقة و90 دقيقة، كما تم تسجيل المقابلات عبر جهاز الهاتف الذكي من باب الاحتياط، بالإضافة إلى تدوين الملاحظات للمساعدة على المضي في المقابلة.

7.4 صدق وثبات الدراسة

تم التحقق من أداة الدراسة من خلال عرضها وتحكيمها على مجموعة من أساتذة قسم الإعلام في جامعة البحرين وجامعة عجمان وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الشرق الأوسط وجامعة طرابلس البالغ عددهم (7)، بهدف التعرف على اقتراحاتهم وملاحظاتهم بشأن دليل المقابلة شبه المقننة لأعضاء فريق البحرين الطبي الوطني لمكافحة فيروس كورونا والمواطنون والمقيمون، وللتحقق من درجة ملائمة صياغة الأسئلة ومدى انتمائها لمتغيرات الدراسة، سواء كان بالحذف أو

التعديل أو الإضافة عليها، لهذا قامت الباحثة بدراسة مقترحات وملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات المناسبة في ضوء توصيات الأساتذة المحكمين لتتناسب مع أهداف هذه الدراسة.

أن الأخذ بملاحظات واقتراحات المحكمين، وإجراء التعديلات وفق ما يتناسب مع متطلبات الدراسة بمثابة صدق محتوى دليل المقابلة شبه المقننة وعليه تكون الأداة صالحة لما وضعت له.

كما تم اختبار عينة بسيطة مكونة من عدد (5) مبحوث بهدف معرفة فهم العينة للأسئلة، وبعد انتهاء الاختبار تم إجراء التعديلات اللازمة سواء كان بالإضافة أو الحذف على دليل المقابلة لتتناسب وتكون مفهومة للجميع.

الفصل الخامس

نتائج البحث ومناقشاتها وتوصياتها

1.5 نتائج الدراسة

1.1.5 تحليل المقابلات

2.1.5 تحليل محتوى المقابلات حسب الموضوعات

2.5 خلاصة النتائج والمناقشة

3.5 الخاتمة

4.5 التوصيات

نتائج البحث ومناقشاتها والتوصيات

بعد استعراض الدراسات حول دور وسائل التواصل الاجتماعي في مجال التوعية الصحية، وأهمية التطبيقات الرقمية والتقنيات التكنولوجية بمختلف صورها لجميع الأفراد بالمجتمع، وإعطاء نتيجة واقعية لمدى إسهام التكنولوجيا في رفع الوعي وتعزيز التواصل داخل المجتمع البحريني، سوف يتم مناقشة نتائج المقابلات شبه المقننة كأداة لمعرفة مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل لدى المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين في أثناء أزمة فيروس كورونا.

1.5 نتائج الدراسة

تعتمد الدراسة على أداة المقابلة شبه المقننة بوصفها أداةً كيفيةً لجمع البيانات، وقد تضمنت هذه المقابلات بيانات ذات أهمية بالغة، إذ أعطت مجالاً للمستجوبين من فريق البحرين الطبي والمواطنين والمقيمين في التوسع والاستطراد، فقد حملت التسجيلات الكثير من البيانات المتعلقة بتطبيق "مجتمع واعي"، وكيف أسهمت التكنولوجيا في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال أزمة كورونا من وجهة نظرهم.

1.1.5 تحليل المقابلات

يرى ساندررس وآخرون (2007) أن تحليل البيانات في المنهج الكيفي يقوم على مراحل ثلاث، هي:

- تقليص حجم البيانات والاحتفاظ بأكثرها أهمية.
- ترتبط بعض البيانات بترتيبها ضمن جداول أو رسوم أو نحو ذلك.
- استخلاص النتائج منها لتيسير عملية التحليل.

عملت هذه الدراسة على تفكيك هذه المراحل على النحو الآتي:

أولاً: تفريغ كل البيانات المسجلة يدوياً في ملفات رقمية، ثم إعادة قراءتها، مع ملاحظة ما ورد في إجابات المستجوبين من اختلافات، والوقوف على مواطن التميز، وعليه تتم تسجيل هذه الاختلافات في وحدات منفصلة.

ثانيًا: **تأكيد أو ترميز المقابلات**، ونعني بتحديد أولي (الكودات)، أي كلمات أو جمل أو مقاطع دالة وفقًا لعلاقتها / ارتباطها / تلاؤمها / مع أسئلة الدراسة، سواء كان ذلك من خلال التكرار أو الجدية أو الطرافة، أو تأكيد المستجيب على أهمية الكلمة / الجملة / المقطع، أو تطابق الكلمة / الجملة / المقطع مع نتائج بحوث ودراسات سابقة أو النماذج النظرية المستخدمة في الدراسة.

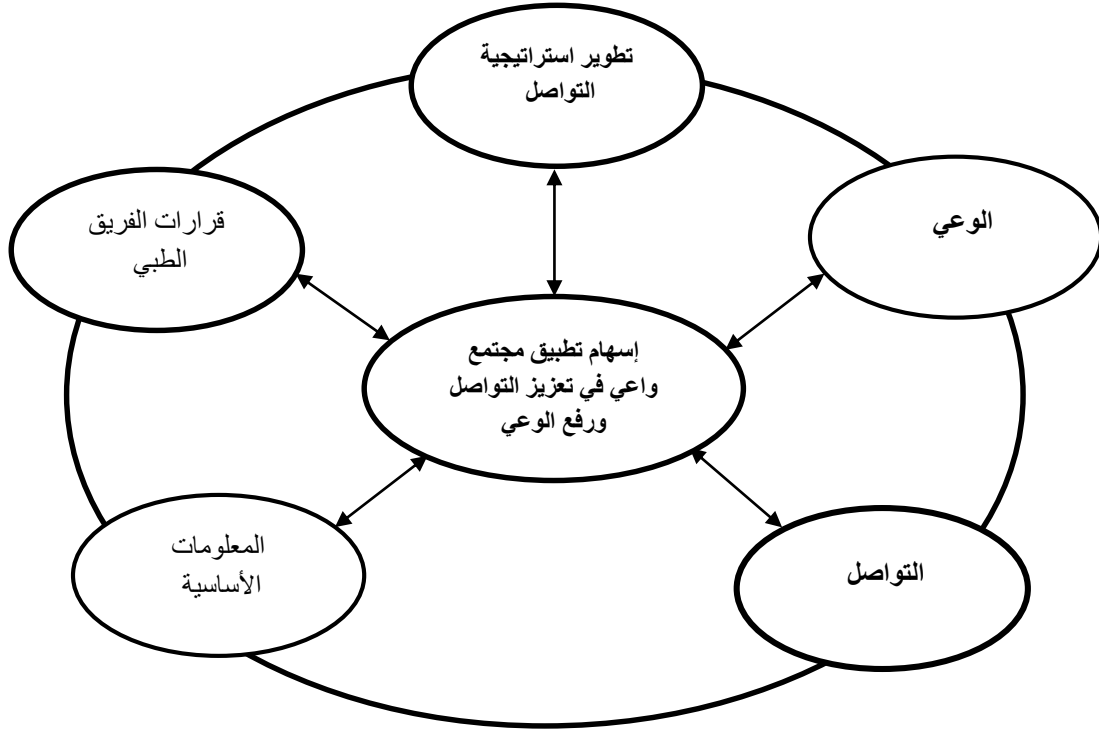
ثالثًا: **تحديد وحدات التحليل / موضوعات / فئات**، بمعنى تجميع الكودات بحسب دلالاتها واشتراكها في المعنى، والهدف هو تقليص عددها وقصرها على الأكثر أهمية، وبقدر ما يتقلص عددها بقدر ما يسهل التعامل مع الموضوع.

رابعًا: **تسمية الموضوعات وترتيبها وتحديد العلاقات بينها**، مع التركيز على تلك التي تعكس مشكلة الدراسة.

خامسًا: **تحديد الموضوعات الأكثر تواترًا في علاقتها بأسئلة الدراسة**، وعليه يتم التعليق عليها ومناقشتها، بجانب كونها تجيب عن أسئلة الدراسة.

2.1.5 تحليل محتوى المقابلات حسب الموضوعات

1.2.1.5 مدى إسهام تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل خلال فترة أزمة جائحة كورونا.



شكل (3)

تطبيق مجتمع واعي في تعزيز التواصل ورفع الوعي: تحليل موضوعي

بههدف تعزيز إجراءات التواصل ورفع الوعي لمجابهة فيروس (كوفيد-19)، تبين من خلال هذه المقابلات اعتماد المبحوثين على تطبيق "مجتمع واعي" ركيزة أساسية وجزءاً لا يتجزأ من حياة المواطن والمقيم، وأكدوا أن فريق البحرين الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا والجهات الرسمية المختصة وقّرت منصة وطنية ترجمت إجراءات وقرارات ومستجدات الفريق. ومن آراء المبحوثين الذين اتفقوا عليها أن التطبيق يُعد "مَجْمَعًا" و"مصدرًا" لمعرفة التعليمات والإجراءات الاحترازية، فزيادة استخدام المجتمع للتطبيق أمر واقع لا مفرّ منه، لا سيّما مع فرض القيود الاحترازية التي فرضتها جائحة كورونا، فأصبح - التطبيق - نظامًا يوفر معلوماتٍ تصل إلى الناس.

"شعرنا أن هناك أزمة ما، وبحكم عملي أتخذ الإجراءات الاحترازية وأتابع ملخص الحالات اليومية، إضافة إلى ذلك حرصي على التطعيم وأخذ الجرعات مع الجرعة التنشيطية".
المواطن (أ. ع)

"... التواصل والتحديث مرتبط بالناس واحتياجاتهم، نحن نغطي الاحتياجات والمتطلبات المحتاج إليها، ونستبق الأحداث في متابعة الاحتياجات، فالتطبيق جزء من حياة الناس. نحن نتابع ردود الناس، ليس من مصدر واحد بل من عدة مصادر". (أ. م) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"أعتقد أن رفع الوعي قد تم؛ بدليل أن جميع الفئات العمرية تستخدم التطبيق في بعض الخدمات الأساسية، كما لاحظنا الردود في برامج التواصل الاجتماعي من جميع الفئات، هو لم يرفع الوعي فقط، بل أشعر الناس أن تقنية المعلومات لها استخدام مغاير من ناحية إنقاذ الناس ومواجهة الجائحة، كذلك تسهيل حياة الناس من جانب الإجراءات، والأمر الأساسي لدينا هو تحويل وتسهيل هذه الخدمات لجعل التطبيق جزءاً من حياة المواطنين والمقيمين في البحرين وكل مكان". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"يتم مخالفة المصابين والمخالطين المخالفين من قبلنا بعد التأكد من ذلك عن طريق التواصل المستمر مع وزارة الصحة والتأكد من القرارات والتحديثات الصادرة في هذا الشأن، ونحن كجهة رقابية - خاصة في الفترة الأولى وفترة تطبيق ميزة السوار الذكي - كانت الرقابة بالتوعية مستمرة للمخالف والمخالط، وكذلك بالتنبيه والتوجيه بالتعليمات والإجراءات الرسمية حسب قرارات فريق البحرين الوطني". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"أکید أبسط شيء كل المعلومات التي يحتاجها المستخدم موجودة في التطبيق دون الذهاب لأي برامج أخرى، والمشاكل والبلاغات التي تحتاج إلى حل من خلل تقني بالذهاب لتطبيق مجتمع واعٍ كتقنية تساعد على التواصل المستمر تصل لنا المشكلة، وبالتالي نعمل على حلها، ما عزز التواصل المستمر بين جميع الأطراف الجهات والمستخدمين". (م. ع) (وزارة الصحة)

اتفق المبحوثون من فريق البحرين الوطني للتصدي لفيروس كورونا على أنهم استفادوا من الاستفسارات والبلاغات الواردة من المصادر الآتية: الخط الساخن (444) وتطبيق "مجتمع واعي"، ومن النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) الذي كان له الأثر الإيجابي في تطوير وتحديث آليات التواصل فيما يصب في صالح وسلامة حفظ المجتمع، فاستشعر الناس مبدأ الشراكة من أجل المسؤولية بالالتزام للوقاية من فيروس كورونا، وأشاد مجموعة من المبحوثين بالاستجابة السريعة للفريق المتخصص في متابعة المصابين والحالات المخالط، ويدل ذلك على تعزيز العلاقة بين جميع الأطراف، أي المواطن والمقيم وفريق البحرين، وأكد المصاب بكورونا المقيم (م. ز) أن "التطبيق صديق لنا، وكذلك كل من يعمل ويتواصل معنا، وأصبحت علاقتنا مقربة معهم لتواصلهم والاستفسار عن حالنا، خاصة كبار السن (Friendly)"، كما أشار أحد المبحوثين إلى أن هناك بعض التأخير في التواصل مع أسرته المصابة خلال فترة ارتفاع الإصابات بالمملكة.

وبذلك تتفق الفرضية بأن تطبيق "مجتمع واعي" شهد استخدامًا كثيفًا من المواطنين والمقيمين، فعندما يتبنى الفرد استخدام نظام للحصول على معلومات وخدمات زادت من الفائدة المتوقعة عن طريق تطبيق، فلا بدّ أنه اقتنع بأنّ ذلك سيعود عليه بالنفع من حيث تيسير المعاملات، ومن حيث الوقت والجهد، وبشكل عام فقد خدم أهدافه وحققها، حيث انه إحصائية تحميل التطبيق قد بلغت أكثر من 3 ملايين بإفادة هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية.

"رفع الوعي والإحساس بالمسؤولية والالتزام نحو ذاتي والأهل والوالدة، وعدم المخالطة بالغير والتباعد الاجتماعي في السفر كذلك". المواطن (ل. ف)

"تم الاعتماد عليه لمتابعة المخالطين والمصابين ممّن تنطبق عليهم شروط العزل أو الحجر المنزلي، فهي بمثابة ركيزة أساسية لوعي المجتمع البحريني". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"سابقًا الشخص يبحث عن الخدمة وكيفية التواصل وكيف يتواصل مع المختصين، أما الآن مع التحديثات والخدمات المقدمة بالتطبيق - كمثال البلاغ عن المشاكل بسهولة، استخدم التطبيق للتبليغ عن المشكلة - فالمشكلة والحل تكون بين طرفين تواصل منها للوعي، على أساس نزيد الوعي نقلل المشاكل ونعمل على حلها في أقل وقت ممكن، علينا مواكبة المتطلبات التقنية الحديثة والجديدة. ساعد على ذلك سهولة البلاغ وسهولة الوصول للمعلومة، كل ذلك يساعد على التقليل من المشاكل على الطرفين". (ح. أ) (وزارة الصحة)

"بالعكس سهل جدًا في ناحية التواصل، ما قصرنا الجماعة 24 ساعة يشغلون والأعداد ضخمة. أنا بالنسبة لي نحن تحولنا كلنا إلى (ONLINE). أفضل الآن لاين يكون لنا سهل التطبيق، سهل علينا، ليش أضيّع وقتي وليش أتصل على (444) ومزحومين يمكن يكون محتاج لحالات طارئة؟ أنا عندي الجواب هني بالتطبيق معلومات كتوعية (AWERNCE) سهل حياتنا. النتيجة تطلع إذا بسافر أطبعها، الـQR CODE مطبوع". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

تم تحميل تطبيق "مجتمع واعي" احترازيًا من الحاصلين على شعار التطعيم (الدرع الأخضر)، ومن غير المطعمين، إذ قال المقيم (أ. ن): "في عملي، الشركة اهتمت بمتابعة تحميل البرنامج؛ لمتابعة التقارير اليومية من إحصاءات لحالات جديدة وقائمة والوفيات والحالات القائمة بالمستشفى"، ما يعني وجود تأثير كبير واهتمام من الناس لمتابعة الإحصاءات لمعرفة مدى انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19)، فأصبح الاعتماد عليه بشكل كبير، ما ساعد على تحسين أداء التطبيق نحو زيادة الوعي التقني للمواطنين والمقيمين، وتخفيف الضغط على الفريق الوطني والحفاظ على الوقت، وذكرت وزارة الصحة في هذا الشأن: "واجهنا ضغوطات من ناحية الاستماع إلى المشكلات والعمل على حلها عبر الهاتف، وهذا هدر للوقت، وفي التطبيق تواصل من دون هاتف، وهو ما خفف علينا الكثير".

"تم تحميل تطبيق مجتمع واعي لأكثر من 3 ملايين مرة، وهذا يُعد نجاحًا". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"كنا نتواصل على الرقم الموجود في التطبيق (444) ونحصل على المساعدة وخدمة الرعاية من الأطباء والمرضى. التطبيق صديق لنا، وكذلك كل من يعمل وتواصل معنا في أثناء إصابتنا بكورونا، أصبحت علاقتنا معهم مقربة؛ لتواصلهم والاستفسار الدائم عن حالنا، خاصة كبار السن". مقيم (م. ز)

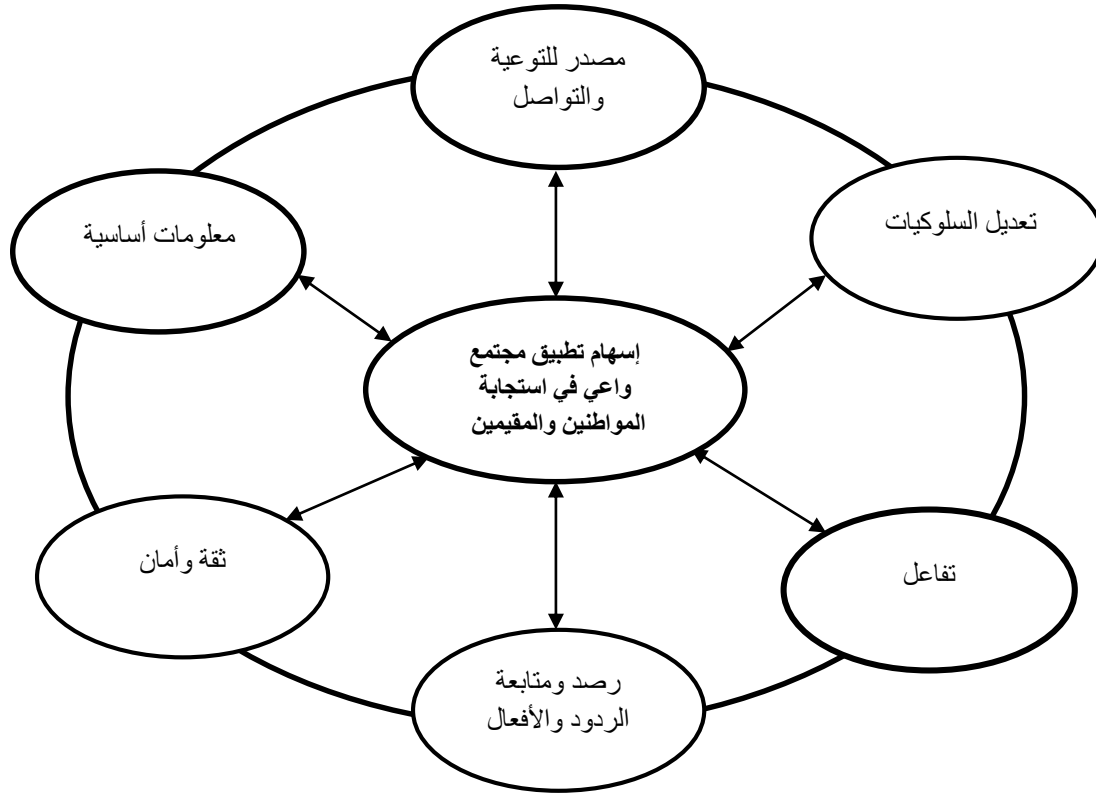
كما يؤكد فريق البحرين استفادته من وعاء بيانات ومعلومات التطبيق كأحد الدعائم الأساسية لاتخاذ سياسة واضحة وصناعة القرارات التي تدعم التواصل ورفع الوعي، فأصبحت تُستخدم بالشكل الذي خدم الصفوف الأمامية عبر تحليل البيانات والتنبؤ باكتشاف المصابين بـ(كوفيد-19) والمخالطين لهم، إذ إن هناك تنظيمًا وقرارًا مرتبطًا بنظام المعلومات.

"البيانات تعرض على وزارة الصحة ويتم التنسيق وفق أعلى معايير حفظ البيانات، ونؤكد استخدامها بالشكل الصحيح مع وعاء البيانات. خدمة الإحصاءات تعرض على أصحاب القرار وتساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة المرتبطة بالوعي والتواصل المجتمعي والأمور الأخرى". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"طبعًا هذا جدًا مهم لأي دولة تبغي تتطور. ما بتكلم عن وقت الجائحة، حتى دون جائحة، لازم عندك (Information system)، من دون (Information) تمشي في الظلام، قرارات غير صحيحة. الـ data جدًا مهمة لأنها مثل ما قلت لك (It's a life) 24 ساعة اللي يطلع على (Be Aware) اللي عندنا في (Warm room)، 24 ساعة احنا كنا قاعدين، ما ننام، 24 ساعة نتأكد شغالين، أي معلومة توصل لكل صحيحة، أي مريض يحتاج أي شيء لازم نشوفه، هذي الأشياء. موجودين 24 ساعة فعلاً على مدار الساعة ما في حد تقولين على الكول أو في الليل أو (Off ours) أو محد موجود، موجودين 24 ساعة (to Profile this data) ونتأكد من الـ Data وأن المعلومات صحيحة". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"يتم متابعة البيانات المستلمة من هيئة الحكومة الإلكترونية بشكل دوري ومستمر بحسب احتياجات وزارة الداخلية، ويتم طلب تزويدنا بالبيانات المرتبطة بتطبيق مجتمع واعي لرفع تعزيز التواصل ورفع الوعي المجتمعي، فالنظام خدمنا بشكل كبير وله أثر على حماية المجتمع من خلال هذه البيانات التي يتم تزويدنا بها، إذ ساعدنا على اتخاذ القرارات الصحيحة لتسهيل مهمة التواصل مع المواطنين والمقيمين". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

2.2.1.5 مدى استجابة المواطنين والمقيمين ضمن استخدامهم تطبيق مجتمع واعي



شكل (4)

إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين والمقيمين: تحليل موضوعي

تبين من خلال المقابلات أن هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية أولت اهتمامًا كبيرًا لتعديل سلوكيات المواطنين والمقيمين، وحتى الزوار والسائحين، فأنتت بشكل إيجابي، فالتطبيق صار مصدرًا لسجل صحي يساعد في الحصول على الخدمات الإلكترونية، كما أوضحت وزارة الصحة من خلال النقاش أن المعلومات عن جميع الإجراءات والتعليمات في التطبيق واضحة، والمستخدم يتابعها باستمرار، مثال ذلك فترة الحجر أو العزل المنزلي لارتباطه بقانون الصحة العامة، ما يولد الاطمئنان والثقة بالمؤسسات الحكومية، ما أثر على سلوك الناس. وعليه، فإن الفريق الطبي - لما ورد من المبحوثين - أسهم في تعديل السلوكيات مع الاهتمام عبر عرض الإحصاءات والأرقام في التطبيق كحل لتوجيه

رسالة محدّدة للجميع، ويؤكد (خ. و) أن بعض المصابين أو المخالطين بحاجة إلى تسجيل مخالقاتهم ضمن سجلّاتهم بالتطبيق؛ منعًا لتكرار أي مخالفة بحسب تعليمات الفريق بالالتزام بالإجراءات على كل مستوى، وهو ما يفسّر الاستخدام الفعلي للنظام لإدارة الأزمة التي ترتبط بوجوب استخدامه لغاية حماية الفرد لنفسه.

"إي أكيد (Positive In fact)، أي نعم حصلناه؛ لأنه كلما تكون أوعى بالأرقام، أنت جزء من الحل احنا ما نتعامل مع المواطنين والمقيمين كأنما نعطيهم (Instruction) واهمهم يطبقون، احنا جزء من الـ Team، فريق البحرين، احنا كلنا مع بعض، احنا كلنا فريق". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"بشكل إيجابي تجاه السلوكيات التطبيقية مصدر للمواطن والمقيم والزائر والسائح، نعم غير بشكل إيجابي 100%؛ لأن التطبيق يعطيك المعلومات التي يحتاجها المواطن". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

في الوقت ذاته، أكد المبحوثون حرصهم على تطبيق الإجراءات والتعليمات الاحترازية، خاصة في المناسبات وحضورهم إلى المساجد والعمل. لقد أثرت جائحة فيروس كورونا على المناسبات والأنشطة والفعاليات وغيّرت السلوكيات بشكل كامل من خلال عدة إجراءات، منها إبراز الدرع الأخضر لدخول الأماكن السياحية والترفيهية والأسواق والمجمعات، بالإضافة إلى المطاعم، فأصبح الناس أكثر حذرًا بتجنّب المخالطين وتطبيق التباعد الاجتماعي بحسب مستوى الإشارة الضوئية. وعليه، ترى العينة أن التطبيق له التأثير الواضح في نشر الرسائل التي أثرت على سلوكياتهم، فاستشعر المجتمع المسؤولية تجاه ذاته والآخرين.

وأظهرت نتائج المقابلات بشكل عام النجاح ومواكبة متطلبات العصر كخطوة استفاد منها المواطنون والمقيمون في مملكة البحرين، وذكر البعض أنه على الرغم من أن التطبيق نظام جبار مفيد، إلا أنه يحتاج إلى التطوير بحسب ما تم مواجهته من مشاكل في الاستخدام، من ذلك - على سبيل المثال - لتسريع وتيرة التواصل مع المصابين لاتخاذ الإجراءات المناسبة بحسب بروتوكول الفريق الطبي. ومن خلال استجابات العينة، فإنّ الفريق عمل على حلّ هذه المشاكل من خلال خدمة التبليغ عن المشاكل، التي تم تطويرها في وقت لاحق، ما يُظهر أن الاستخدام الفعلي لتطبيق "مجتمع واعٍ" يكمن في مدى

بث الوعي واستجابة المواطنين والمقيمين بالتواصل لتيسير إدارة أزمة كورونا بجذب السلوكيات الإيجابية.

"غير وايد من السلوكيات، أول شيء جدية الدول في التعامل مع الفيروس وشكلت الخطوط العريضة اللي الناس لازم تمشي عليها، وشكلت الوفيات حجر الزاوية لتغيير مواقف الناس، خاصة الاستهتار عند بعض الناس" المواطن (أ. إ.)

"حاول تجنّب المجموعات ونحرص على تطبيق الإجراءات الاحترازية في الجوامع والمساجد، ونتابع الإجراءات بحرص ونحاول عدم الاحتكاك مع أي من المصلين". المقيم (م. ز.)

اتفق المبحوثون بشكل عام على أن تطبيق "مجتمع واعي" وفّر المعلومات الأساسية والخدمات التي تجعلها قبلة للجمهور؛ لزيادة الوعي الصحي بفيروس كورونا لديهم، وقدرتهم على تحديد أولوياتهم، واتخاذ القرار حيال الإرشادات والتعليمات للتعامل مع الحياة المحيطة، فأصبحت جزءاً من يوميات الفرد مثل متابعة السجل الصحي وحجز مواعيد التطعيم والفحص المختبري والحصول على نتائج الفحص، بالإضافة إلى إرشادات التعقيم والتطهير ومتابعة التقرير اليومي للحالات، إذ أكد المواطنون والمقيمون تزويدهم بالمعرفة بما يجب فعله وما يجب الابتعاد عنه، ما وسّع مداركهم حول طريقة التعامل مع المصابين المقربين المحيطين بهم. وعليه، ترى العينة أن التأثير التوعوي أزال الغموض حيال أزمة كورونا، فقد أمدهم التطبيق بالمعلومات اللازمة حول المرض وأساليب الوقاية والعلاج، وعليه يفسّر ذلك التأثير الاجتماعي بالدرجة التي يدرك فيها المواطنون أو المقيمون أن عليهم استخدام النظام بشكل فعلي؛ لأنّ التقنية وُجدت لدعم مكافحة الأزمة بالاستفادة من منصة ذات ارتباط بين بث الوعي والاستجابة.

"التطبيق زوّدي بالمعلومات الأساسية، مثل شهادات الفحص والمواعيد وطلب الفحوصات ومتابعة الإحصاءات". المواطن (أ. أ.)

"نعم زوّدي بالإحصاءات والتعليمات، وهو مَجْمَع لهذه التعليمات التي تصدر من الفريق الطبي". المواطن (خ. و.)

"صار موضوع خاصة الإجازات وطباعتها سهلاً، وخدمة الفحص السريع.. يصوّر ويدخل الصورة ويرفعها والتواصل مع المخالطين والمواعيد". (ب. ح) (وزارة الصحة)

تبين من خلال نتائج المقابلات أن فريق البحرين الوطني حريص على متابعة ردود وأفعال الجمهور، وتعد خدمة البلاغات والاستفسارات التي تصل عبر تطبيق "مجتمع واعي" والخط الساخن (444) من المصادر المهمة التي تتم متابعتها، بالإضافة إلى عدة مصادر أخرى كالنظام الوطني للمقترحات والشكاوى، فيعمل فريق مختص على رصدها ومتابعتها وإعداد التقارير اليومية عنها؛ لعرضها على الفريق لدراستها واتخاذ الإجراءات المناسبة، هذا ما جعل تطبيق "مجتمع واعي" وسيلة لزيادة نشر الوعي الصحي، ما زاد درجة اعتماد الجمهور عليه، وجعلته قادراً على التعامل الواعي مع الأزمة ومواصلة الحياة بشكل أكثر انتباهاً وحرصاً. واختلف أحد المبحوثين في الرأي، إذ بين أهمية تخصيص طريقة لتوعية كبار السن والمتقاعدين بالطريقة الصحيحة لاستخدام خدمات التطبيق؛ لتكون لديه خلفية بكيفية التعامل معه، بعمل دورات تدريبية توعوية تثقيفية عن هذه الخدمات، والتذكير المستمر بتحديث التطبيق بإصدار دليل توضيحي لكيفية استخدام النظام.

"التواصل على الرقم الموجود (444) وتحصل على المساعدة والتقديم وخدمة الرعاية من الأطباء والممرضين". المقيم (م. ز)

"داخل نطلق الأسرة استقدت منه شخصياً، أختي الصغيرة تبلغ من العمر 10 سنوات بسبب وجود ضغط على الفريق الطبي، تم إضافة الرقم الشخصي في نفس التطبيق الموجود على هاتفي واتخاذ الإجراءات لي ولأختي، حيث إنها مصابة بالسكر، للتثقيف ما العمل أو التصرف التي تحتاجه أختي في حال إصابتها بكورونا، إذ إنني كنت مصابة وهي دون السن القانوني ولها إجراء يختلف من خلال التطبيق. ثقتنا بالإجراءات المطلوبة، إذ تم ربط التطبيق بالساعة للعزل المنزلي". المواطنة (ز. ع)

"البحرين أعطت أولوية لكل شيء، متابعة مكتب ولي سمو ولي العهد رئيس الوزراء لجميع المواضيع، المتابعة أولاً بأول، سهولة استقبال الملاحظات وحلها بسرعة". (ج. أ) (وزارة الصحة)

"فريق عمله يرى ويتابع ويرصد ويبحث، ونتابع أغلب الدول التي تعمل مشابهة للتطبيق الذي نعمل عليه، وفي نفس الوقت فريق لمتابعة الإجراءات لتتأكد أن احنا نسوي وفق المستوى المطلوب، وفي نفس الوقت يقدم الفريق المقترحات والأفكار والتفاعل اللي يصير على التطبيق، نفسه سواء التقنية أو الخدمة يتم تطويرها وفق المستوى المطلوب". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"طبعا كنا كفريق وطني نجتمع بالساعة والثلاث أربع ساعات يوميًا علشان نشوف بالـ Issue اللي صارت اليوم واللي قبله، والمتابعة متابعة دقيقة وحكيمة وعميقة، ونروح لكل شي وليس هذا Complaint أكثر Complaints وشنو الحل ماله، ولأن في الفريق الوطني ناس من كل مكان، يعني وزارة الداخلية والصحة كلهم موجودين علشان ياخذون الحل، في نفس الوقت لأنه Definitions علشان القرار ياخذونه بنفس الوقت.. الحل بنفس الوقت". (ج. أ) (فريق البحرين الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

تبين من خلال نتائج المقابلات أن التطبيق خلق لدى المواطنين والمقيمين حالة من الأمان والثقة من حيث الإجراءات والخدمات الأساسية المقدمة والتقارير اليومية، بل يرى فريق البحرين الوطني أن أفضل طريقة لتقديم البيانات عبر الأرقام والإحصاءات للحالات، بالإضافة إلى تتبع المخالطين ومتابعة العزل المنزلي، وتقديم الإرشادات والمستجدات بصفة دورية عبر تطبيق، ما يعكس معالجة الأمور الصحية لدى مستخدميهم؛ لأنه كأداة وتقنية اختزل الكثير، فلغة الأرقام تلعب دورًا مهمًا في الإقناع واحتواء المعلومات عبر وسيلة إعلامية جديدة معروفة بصمام أمان يسهل التعامل معها، فلا شك أنها فاصل بين الحقائق والإشاعات، فالوسيلة وظفت بالشكل الصحيح للإبلاغ بصورة صحيحة تصل إلى جماهيرها المختلفة واقتراح المواطن (خ. و) إدراج القوانين المرتبطة بكل من يخالف تعليمات فريق البحرين.

"المرجع القانوني الأوحد للمعلومات حول الجائحة ومكبح للإشاعات". المواطنة (خ. و)

"حسب المستوى صار عندي ثقة عادات شعورية بسبب الإجراءات حيث المستوى يعمل مكبح لنا". المواطنة (ف. س)

"تساعدنا عرفنا لما كانت الحالات خطرة اضطررت إذا بدخل مجمع أو مطعم أنا SAVE اللي دخل مطعم ودخل ما عندنا حالات، حسنا بالأمان، يعني ما أعتقد كانت في كل مراحل كوفيد إحنا كلنا كنا نقول كمواطنين الأكثر أمان البحرين كان وأصح مكان تعيش

فيه هي البحرين.. غير (ALERT SYSTEM) التنبيه إذا كانت الحالة إيجابية متى طلعت ويعرف وضعه، وإذا خالطت توصلك مسجات انت خالطت حالة إيجابية، ويساعدنا على تتبع الحالات، وكانت في فوائد على المستوى الشخصي والشخص المصاب وغير المصاب، وعلى مستوى المقيمين والمواطنين يعرفون شئنا صاير بتحديث لايف متواصلة من التطبيق وعلى مستوى التطبيق. يعني كدولة ساعدنا احنا لما نعطي محاضرات او تعليمات أو نطلع بروتوكولات". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

في ظل جائحة كورونا التي اجتاحت العالم، تأثر العالم كله، ومنه المجتمع البحريني، بشكل كبير بأعداد الإصابات والوفيات. أكدت نتائج المقابلات التي أجمع عليها المبحوثون تفاعل المواطنين والمقيمين من خلال ما يُعرض بالتقرير اليومي لأعداد الإصابات والحالات القائمة والمتعافين والحالات القائمة بالمستشفى والوفيات، فاتخذ فريق البحرين سياسة مبدأ الشفافية من بداية الجائحة مع المواطن والمقيم، فشعوره بالعلم يزيد من وعيه فيحاسب ويقلق ويلتزم حتى في أثناء انخفاض الحالات، وهو ما يؤكد إسهام تطبيق "مجتمع واعي" بالتوعية، فكان يتم توظيف النظام في بث التقرير. ولكن بين بعض المبحوثين أنهم يتابعون التقرير عبر منصة إنستغرام وزارة الصحة.

"نتحمل مسؤولية كبيرة. لا مجال للتأخير، حياة الناس أولوية قصوى، والتحديث من جهتنا موجود أولاً بأول للأرقام. يوجد تفاعل جيد وزارة الصحة والحسابات الأساسية، ولكن over view من حساب وزارة الصحة". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"تفاعل واعي من خلال حذر المواطنين، والشفافية في المعلومات المقدمة بالتطبيق تعكس أن القيادة لديها شفافية". (ب. ح) (وزارة الصحة)

"التوعية بالاطلاع على التقرير اليومي خاصة فترة ارتفاع الحالات" المواطن (ع. ح)

تبين من خلال المقابلات مع المبحوثين من فريق البحرين الوطني أنه منذ بداية الجائحة والجهود تنصب في اتجاه المحافظة على سلامة الجميع، عبر سياسة الاعتماد على التقنية، باعتبارها أداة لبث وتوصيل الرسائل ورسم خطة العمل، وتحديدًا في التوعية وتغيير سلوك الناس كأداة يستطيع من خلالها الفرد اتخاذ قراراته، وساعدهم كسلاح يواجهون فيه فيروس كورونا، ما أسهم في تنظيم المجتمع في

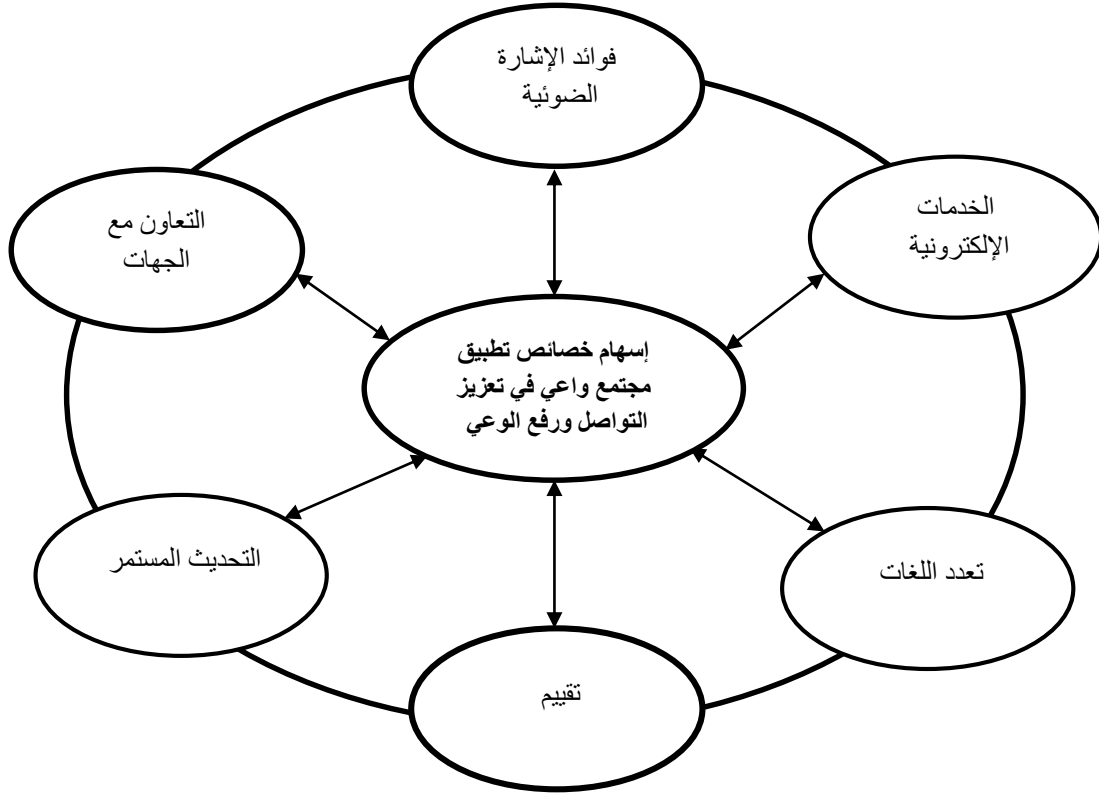
خلق وتعزيز الوعي الصحي ومعرفة أساليب التعامل مع الفيروس، وتغيير طريقة التفكير بما يتناسب مع حالة الوباء.

ومن الممكن أن تدلّ هذه النتيجة أيضًا على أن هناك مساعي من قبل الفريق الوطني للوصول إلى الأفراد والمجتمع؛ للاستفادة من خدمات التطبيق.

"استراتيجية مملكة البحرين الاعتماد على التقنية من تطبيق مجتمع واعي أساسي للمواطن والمقيم، المركز الأساسي لعمليات التواصل، سواء كان للجهات أو المستخدمين". (ح. أ) (وزارة الصحة)

".. جهودنا تصبّ لخدمة الكل، وكل شخص فينا له دور والتطبيق دوره التطبيق له دور في متابعتنا، نحن ماشين نفس الاتجاه جهودنا للمحافظة على سلامة الكل، والتطبيق له دور في المتابعة على صعيد الاعلام والتوعية، ومكتب سمو رئيس الوزراء معانا أولاً بأول، واي شي يصير من تعليمات اشتراطات قوانين الحث مستمر، والمتابعة معانا خاصة بالتوعية ومحدثة على التطبيق غير الاهتمام عن الخدمات، وأي أمر تم إضافته في التطبيق، ونتأكد انه تم الإعلام عنه ووصل للمجتمع، ونذكر دائماً الجمهور بالتطبيق ونتأكد أن الجمهور ملم فيها، ولأزم بين فترة وفترة نذكر الناس بالخدمات والتوعية أولاً بأول". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

3.2.1.5 إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل



شكل (5)

إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين والمقيمين: تحليل موضوعي

اتفق المبحوثون من خلال نتائج المقابلات على أن التطبيق قد أسهم فعلاً في تعزيز التواصل والشاركة على المستوى الوطني بشكل كبير ومنظم ومنسق وانسيابي، فبذل الفريق الوطني والجهات الرسمية كل الجهود في الاستفادة من التطبيق كمصدر تقني لرفع الوعي والتواصل، فالتكنولوجيا يسّرت الكثير من الأمور، فبدأت بخط واضح كفريق متكامل مكمل لبعضه بعضاً مع كل الجهات التي جَلَّ تركيزها لمجابهة الجائحة، بحيث منحت تواصلاً وتفاعلاً في تبادل المعلومات والبيانات بين الجهات، مثل رصد أي حالة مخالفة من قبل إدارة العمليات بوزارة الداخلية استناداً إلى البيانات التي تم تبادلها بين هيئة المعلومات الإلكترونية ووزارة الداخلية، ليتم التدقيق على الشخص المخالف، أو متابعة غرفة العمليات للقادمين عبر مطار البحرين الدولي ووزارة الصحة لإجراء الفحص المختبري وبيان النتيجة

في السجل الصحي للمسافر القادم، إذ حرصت الجهات على إمداد الجمهور البحريني بالمعلومات والمستجدات والتفاصيل اللازمة التي يحتاجها بشكل أساسي في أثناء الأزمة، والتي جعلتها أنجح وسيلة يتابعها الجمهور.

ومن خلال هذه النتيجة بشكل عام، تبين من استجابات أغلب أفراد العينة أن التطبيق قد أسهم بشكل كبير في توصيل المعلومات، وقدم الكثير من الخدمات والمستجدات التي يحرص المواطن أو المقيم على استخدامها، ومنهم من قدم مقترحاً بأهمية إعلام المجتمع في حال وجود تحديث للتطبيق لهذه المستجدات والخدمات من خلال الحملة الوطنية الإعلامية لتطبيق "مجتمع واعي"، وعليه تتفق الفرضية بأن تطبيق "مجتمع واعي" شهد استخداماً مكثفاً من المواطنين والمقيمين لتبني الجمهور استخدام النظام للحصول على المعلومات والخدمات وفق جهد متوقع، فهناك علاقة ارتباطية بين استخدام الخدمات والفائدة المتوقعة منها.

"تطبيق مجتمع واعي ربط وزارة الداخلية بشكل كبير مع هيئة الحكومة الإلكترونية ووزارة الصحة والصحة العامة ومكتب ولي العهد رئيس الوزراء، من خلال تبادل المعلومات والبيانات وإتمام العمل بشكل مشترك فيما بينها. ففي حال رصد أي مخالفة يتم التدقيق على الشخص من عدة نواحٍ، على سبيل المثال تاريخ الحجز ومدته ونتيجة فحصه ووقت ظهور النتيجة وغيرها، للتأكد من مدى صحة المخالفة الصادرة في حقه". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"أنا أتكلم فعلاً كفريق وطني في نفس تعرفنا الناس كنا نعرف درجة الشفافية، مشاركتنا هذي المعلومات خلينا نعرف المواطن والمقيم عنده نفس على أساس يساعدنا لما تأخذ المسح يأخذ المعلومات ويعرف شلون تطبق سألته الحالة يعرف انه زادوا عن الأسبوعين اللي راحوا، عنده تخوف في زيادة فهو ينتظر الفريق الوطني انه يطلع معلومات جديدة ويطبّقها". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية تعمل على تحديث التطبيق وفق متطلبات عمل ومهام وزارة الداخلية، فأى مقترح يصبّ في صالح سلامة وحفظ المجتمع يتم فوراً تطبيقه؛ لما له من أثر إيجابي على المجتمع". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"نعم خلق تواصلاً بين كل الجهات المختصة، من جانب الصحة خدمهم، يتم عرض جميع المعلومات الطبية للمستخدم النهائي (التطعيم، الفحص) الإحصاءات، والفريق الوطني، تم الربط من خلال تطبيق واحد في مكان واحد". (ج. أ) (الفريق الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

أجمع جميع المبحوثين على أن تعدد اللغات في تطبيق "مجتمع واعي" أسهم بشكل كبير في تعزيز التواصل ورفع الوعي للجمهور، فقد خدم شريحة في المجتمع بتعدد لغاتها واختلاف جنسياتها، وذلك ساعد على تصحيح السلوك الوقائي وترسيخ الإيجابي منها وتصحيح المعلومات، فتبنى الفريق الوطني نشر المعلومات الخاصة بالتوعية الصحية المتعلقة بفيروس كورونا، وزود الجمهور بمادة معرفية توعوية منها يستفيدون، فساعد ذلك على تشكيل اتجاهات وقناعات للوقاية الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا؛ لذلك حرص الفريق الوطني على تعزيز التواصل مع الجمهور عن طريق تطبيق، ما يؤكد تواصل الفريق من أجل الوقاية لوجود أفراد بالمجتمع كعمالة وافدة يحتاجون إلى الوصول إليهم بلغتهم الأم لتبليغهم بالقرارات والإشعارات، لذلك أسهم التطبيق في الوصول إلى المجتمع بجميع اللغات للتوعية.

قدم التطبيق خدمة تغيير اللغة لتحقيق الأهداف، وطبيعة ما يحتويه التطبيق من خصائص، ويرى الفريق أنه أداة وصول إلى الجميع، وساعد ذلك على اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة المرتبطة بالتواصل المجتمعي والحفاظ على عامل الوقت بتقديم أفضل نماذج تعزيز التوعية للمجتمع للفئات كافة وفق أعلى المعايير، بالاتفاق مع الجهات المختصة المتابعة، فنظام التطبيق قد خدم الفريق بشكل كبير في احتواء الفيروس والحد منه.

"إيجابي يعكس تقدير الدولة للناس وعدم التمييز بين المواطن والمقيم وتعزيز الرعاية الصحية للجميع بمساواة". المواطن (أ. إ)

"سهولة في التطبيق وتعدد اللغات، الأجانب بلغاتهم، مجتمع واعي يحاكي بياناته وإرشاد كل المقيمين على هذه الأرض، باختصار الموضوع مجتمع واعي لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنه لأنه وصل بالمرتبة إلى مستوى الهوية الشخصية". المواطن (خ. و)

"وجود اللغات أسهم في الوصول، الكل له حق الحماية والسلامة للجميع، احنا في البحرين يوجد تنوع وإعطاء الاهتمام لكل مواطن أو مقيم على أرض البحرين وهذا جدًا مهم لأنه تتعامل مع جائح بالفيروس ما يفرق بين أحد أنا بروح لمواطن أو مقيم، لا احنا كلنا نواجه كإنسان كمجتمع نواجه عدو واحد وهو الفيروس، والتعليمات اللي طلعت اللي حتى من جلالة الملك انه يعاملون كنفس الشي ياخذون العلاج مجاناً ياخذون التطعيم مجاناً تطبق عليهم نفس المعايير، احنا من الدول القلائل اللي تسوي جذي، هذا احترام لأكبر معايير حقوق أي إنسان فيه موجود". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

ترى هيئة الحكومة الإلكترونية حول تقييمها لمدى وصول التطبيق إلى الجمهور أن تحميل التطبيق لأكثر من 3 ملايين يُعد نجاحًا، وأكد الفريق الوطني الطبي أن تطبيق "مجتمع واعي" سبب لارتفاع نسبة التطعيم، فساعد ذلك على أن يكون الجمهور جزءًا لا يتجزأ من مجابهة الأزمة، وترى وزارة الداخلية أن معظم أفراد المجتمع مقارنة بغير الملتزمين الذين يتم متابعتهم لتعليمات الحجر أو العزل المنزلي مفعّلين لخاصية تحديد الموقع والنقاط الصورة خلال فترة الحجر، فيرجع إقبال أفراد العينة على التطبيق نظرًا إلى رغبتهم في التعرف إلى آخر القرارات والإحصاءات واستخدام الخدمات الإلكترونية.

"خاصة للعمالة أتت بفائدتها للوصول إليهم وتوعيتهم بالشكل المطلوب، وتوعيتهم بتحميل التطبيق والاستفادة من الخدمات المقدمة". (ف. ح) (وزارة الصحة)

"ارتفعت التطعيمات نسبتها بسبب تطبيق مجتمع واعي، ارتفعت النسبة بفضل المتابعة الحثيثة من الشخص، احنا كدولة كفريق وطني انتابع، انته لما تشوف اللي خذوا الجرعة الأولى عددهم جذي والجرعة الثانية جذي أنا راح انتشجع، مدام أشوف هذي الأرقام تصير لها تحديث تعرف الناس التطعيم (SAVE)، وفيه نتائج وأشوف عدد الحالات القائمة والمرضى اللي في (ICU) لا سمح الله الوفيات هذي يساعدني يعطيني ثقة في الـ System ويخليني أكون جزءا منه وجزءا من الحل وجزءا من التطبيق، وأعتقد أنه جدًا جدًا مهم وفعلاً ساعدنا جدًا. إذا تلاحظين الدول الأخرى، بعض الدول كان فيها اعتراض على التطعيم واعتراض على الجرعة المنشطة، لا الحمد لله انا اعتقد هذا الكي (المفتاح) اللي اهو "مجتمع واعي" ساعد جدًا جدًا في إيصال المعلومة وتقبل الناس للمعلومة في تقبلهم للإرشادات والتطبيق راهن على المجتمع انه واعي واحنا مستمرين". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

اتفق أغلب المبحوثين على أن الفريق الوطني الطبي أسهم في تقديم وتحسين الخدمات المقدمة التي يحتاجها المواطن والمقيم في ظل جائحة كورونا عبر تطبيق "مجتمع واعي"، وعُدَّ التطبيق حلقة وصل بين الجمهور والفريق الوطني الطبي، ويفسر هذا أن التطبيق سهّل الكثير من الإجراءات وعزز متابعة أفراد المجتمع للقرارات والاستفادة من الخدمات المقدمة بشكل سهل وميسّر، كحجز مواعيد التطعيم والفحص المختبري وطباعة شهادة نتائج الفحص وشهادة الحصول على التطعيم والإبلاغ عن مشاكل متعلقة بالسجل الصحي، وحرية اختيار نوع التطعيم، واعتماد من تحصن من الخارج برفع مستندات التطعيم لاعتمادها، وتسهيل إجراءات الفحص المختبري للقادمين، ويفيد الجمهور أن ربط السوار الإلكتروني مع التطبيق أسهم في متابعة المخالفين ممّن عليهم قيد الحجر أو العزل المنزلي عبر تفعيل خاصية تقنية المواقع. وتفسيراً لهذه النتيجة أن إجراء طلب التطعيم والفحص والطباعة والنتائج وسواها كلها في منصة تُعدّ مجمّعاً لجميع الخدمات، ما عزز لدى الجمهور ليصبح الاعتماد عليه بشكل كلي لإحساسهم بقيمته، فاستشعروا بأنهم جزء من عمل الفريق الوطني الطبي.

كما أجمع المبحوثون على أن ربط بيانات من تطبيق "مجتمع واعي" ببرنامج المملكة العربية السعودية "توكلنا" ييسّر التواصل مع الجهات المختصة وتطوير الخدمات للوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور، من خلال تطبيق يعتمد عليه لتزويد أفراد المجتمع بالمعلومات والخدمات، وهو أيضاً يوفر سبل الوقاية، ولكن بيّن أحد المبحوثين عدم توافر اعتماد شهادة التطعيم بشكل آلي، خاصة للطلبة أو من يكثر تنقله بين دول الخليج، تداركاً لعدم هدر الوقت لاعتماد الشهادة في التطبيق، إذ يتطلب ذلك رفع المستندات المصدقة والانتظار لحين قبول الاعتماد.

"أخذت التطعيم بدولة الكويت، تم إدخال بيانات التطعيمات عبر تطبيق مجتمع واعي ورفعت المستندات واعتمد من قبل التطبيق". المقيمة (ع)

"الخدمات تخدم المجتمع نفسه، حسّ بقيمة هذه الخدمات، التطبيق صار جزء من حياة المواطنين والمقيمين في تسهيل الخدمات". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"معظم الأشخاص الذين يتم متابعتهم يكونون ملّمين بتطبيق مجتمع واعي من خلال اتباعهم لتعليمات النظام، كالسماح بتنفيذ تحديد الموقع والنقاط الصور وغيرها من الأمور التقنية. فئة قليلة جداً لا تذكر تكون غير ملتزمة بذلك إذا ما قورنت النسبة مع الملتزمين". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

" بالعكس ممتاز، أعرف تطعمت أو ما تطعمت، متى باخذه، أعرف طلعت النتيجة أو ما طلعت النتيجة، أعرف متى أطبعه ما يحتاج أتصل، أعرف متى إذا بسافر متى أطبع النتيجة ووين أطبعه، حتى الناس بعد ما بدوا يسافرون الرجعة من البحرين طلعت النتيجة، انت تسوي في المطار والنتيجة vary active live data ساعدتنا على تسهيل حركتنا والتعامل مع الكوفيد". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"ربط تطبيق توكلنا مع تطبيق مجتمع واعي بسهولة يعطي شعورًا بأهمية السلامة داخل وخارج الوطن". المواطن (ل. ف)

وفيما يخص الإشارة الضوئية، يرى فريق البحرين أنها أسهمت في رفع الوعي من جانب تغيير السلوك، فحملت الناس مسؤولية مجتمعية، وأفادت الجمهور بأن تعاملهم مع الناس أصبح وفق عادات تختلف عن الحياة الاعتيادية، فحملتهم مسؤولية وأصبحوا جزءًا من حماية وسلامة المجتمع كشريك، كما أشاد الناس بأن الألوان علامة تدلّ على إرشاد لاتخاذ الإجراءات حسب مستوى الأزمة، دون تعقيد، عبر ربط اللون بصريًا، فيعطي شعورًا بوجود الخطر، إذ أدرج برتوكول الإشارة الضوئية في التطبيق ضمن خطة تطوير البرنامج كأداة سهّلت الفهم عبر اللون وتوضيح إجراءات كل مستوى، فأسهم ذلك في تحقيق مرحلة العودة بحذر.

".. الخيار الوحيد للدولة في ظل الخطورة التي يسببها الفيروس تهديد الناس على الاستهتار الرادع الإشارة الضوئية". المواطن (أ. إ)

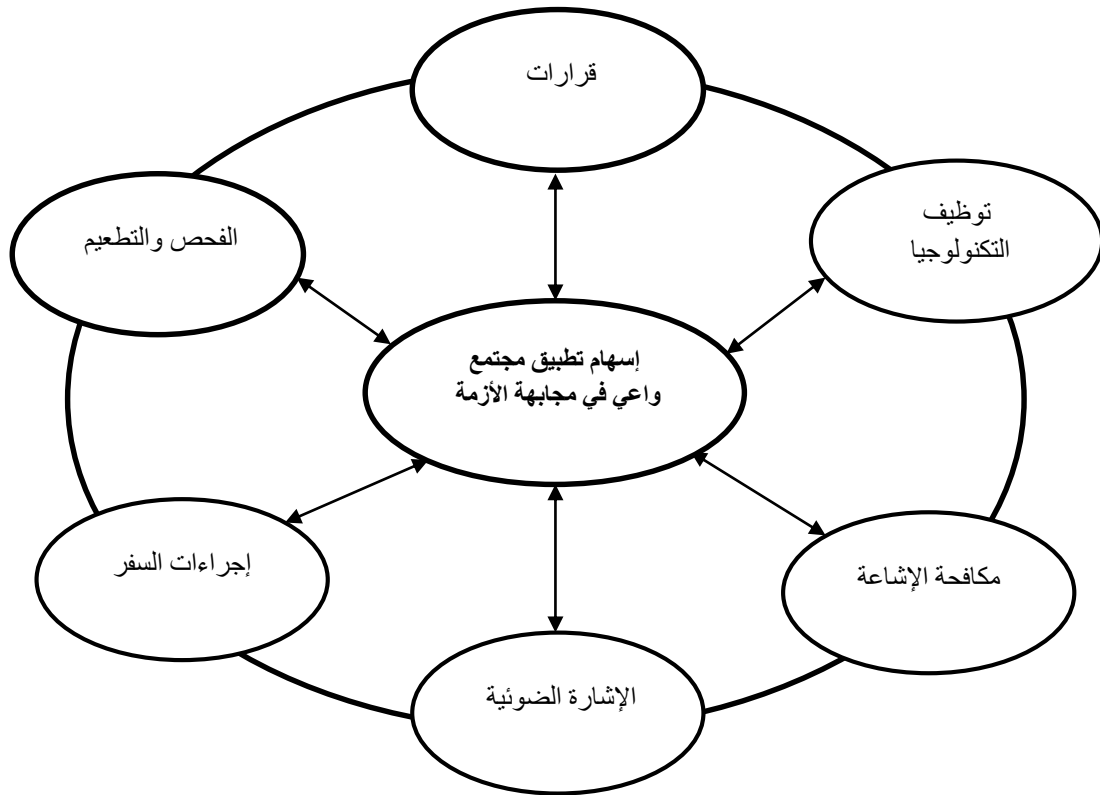
"خطوة جبارة من فريق البحرين للتصدي لجائحة كورونا". المواطنة (ف. س)

".. زيارة مدير عام منظمة الصحة العالمية خير دليل". المواطنة (ن. ش)

"الإشارة جزء من اشراف المواطن والمقيم في تحمل المسؤولية، والله أنا لما أعرف الحالات تزيد تراجع اللي قاعد أسويه، أنا شاللي قاعد يصير ما يتغير شيللي اللي لازم اقل الحالات، أو اكي بتصير أصفر لازم استعد، شكله بيروح للأصفر اللي بيروح للأحمر، فهذا كان جزء فكانوا يتابعون ويانا الأرقام على أساس يعرفون جزءًا من الإشارة الضوئية للتطبيق،

فصار المواطن والمقيم جزء من التخطيط جزء من إحساس المسؤولية جزء من تقييم الحالات والتفاعل معها حتى التطعيمات". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا) "تغيير السلوك بحسب المستوى الذي هو فكرة أسهمت في زيادة الوعي، وساعد التطبيق الناس ليكون لديها مرتكزات أساسية في الإجراءات، غير سلوك المجتمع ومسؤولية مجتمعية من خلال الإشارة الضوئية". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

4.1.2.5 إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة أزمة كورونا



شكل (6)

إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة: تحليل موضوعي

اتفق جميع الباحثين من الفريق الوطني على دور التقنية في مجابهة الأزمة بإسهام التقنية في مجابهة أزمة كورونا، واعتباره عصبًا أساسيًا كأداة تقنية يسرت في إيصال أهداف الحملة الإعلامية التوعوية من قرارات وبروتوكولات الفريق، فوصلت إلى كل الناس، بحيث إن هناك ملتقى يضم كل القرارات

والإرشادات والخدمات التي يعتمد عليها الجمهور في تيسير شؤون ومعاملات الحياة خلال الأزمة، بل نجد أن الجمهور يستخدم التطبيق حلقة للتوعية والتواصل، فأعطى الفريق الطبي بيانات ومعلومات، ما يفسر النتيجة بأنه أسهم في إعداد وتنفيذ خطة تفصيلية في إدارة مجابهة فيروس كورونا من الجانب الإداري التنظيمي والطبي، فكان تطبيق "مجتمع واعي" بديلاً لكل الأنشطة وعمليات التواصل في أثناء مجابهة أزمة كورونا التي امتدت إلى أكثر من عامين، فمنحت الفريق أداة وصول إلى أفراد المجتمع.

"الحكومة الإلكترونية لديها قدرات وأثبتت الجدارة من الناحية التقنية، التواصل من (444) وتطور وتغير بشكل كبير من خلال التطبيق، التطوير مستمر وساعدنا على الخروج من الأزمة. واجهنا التحديات من أجل أن تكون الخدمات كافة في تطبيق واحد". (ع. ش) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"نعم تمت الاستفادة منه. البحرين تُعد من الدول الرائدة في توظيف التكنولوجيا بما يخدم المجتمع، خاصة جائحة كورونا، وفريق البحرين بقيادة الحكومة الرشيدة أثبت جدارته في التعامل مع الجائحة وفق أعلى الإمكانيات التقنية". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"كفريق، التطبيق مقارنة بتطبيقات أخرى كان مستواه عالمياً من ناحية التكنيك كبرنامج ومستخدمين حسب احتياجات الفريق الطبي وصل إليهم عن طريق خدمة التطعيمات، وسهولة الوصول إلى البيانات التي نحتاجها كفريق من ناحية طبية وإدارية". (ع. ش) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

أجمع المبحوثون من هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية على أن التطبيق ساعد وزارة الصحة على التنظيمات الإدارية والطبية وتنظيم مواعيد الفحص المختبري والتطعيم، فقد خفف على الفريق الطبي الضغط على الخط الساخن (444)، بالإضافة إلى الاستفسارات الواردة من الجمهور، وبذلك نستخلص من خلال هذه النتيجة أن النظام ساعد على تنظيم شؤون ومهام إدارة الصحة العامة من جانب التواصل مع الجمهور في متابعة حالات المصابين والمخالطين والاطمئنان عليهم.

"خفف علينا وخفف الضغط على الخط الساخن (444)، وخفف كذلك الاستفسارات التي تصل إلينا من الأفراد سهل التنظيم". (ب. ح) (وزارة الصحة)

"أكيد أكيد، لأن الواحد بيعرف متى فحص وشنو النتيجة وييدي يعزل روحه قبل لا يتصل به اهو يعرف الصحة العامة تتصل به اهو يعرف". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

" تطبيق مجتمع واعي سهّل علينا الكثير ونعتبره إثباتاً ودليلاً في حال وجود أي مخالفة من المصابين أو المخالطين". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

ومن جانب المواطنين والمقيمين، فقد أكدوا خلال النقاش أن التطبيق ساعد على الحجز للفحص أو التطعيم بسهولة بأخذ التطعيمات جرعتين بالإضافة إلى الجرعة التنشيطية، أو الحجز للأسرة جميعاً أو الفحص المختبري، وأكد أفراد العينة أن منهم من تلقى التطعيم خارج البحرين وتم رفع مستندات التطعيم عبر تطبيق "مجتمع واعي" لاعتماده للحصول على شعار الدرع الأخضر، فاستفاد منه المجتمع عبر عملية إلكترونية سهلة، ما أسهم في تشجيع أفراد العائلة على أخذ التطعيم واختيار نوع التطعيم، إضافة إلى الفحص المختبري.

"التطبيق أعطى لنا الخيار في اختيار نوع التطعيم وعدد الجرعات للأسرة من خلاله حجزت للأسرة والأولاد والفحص كذلك". المقيمة (ن. ن)

يتفق البعض من المبحوثين على أن التطبيق حفزه في الحجز، إذ تصل إلى المواطن أو المقيم رسالة نصية بتاريخ وموعد وموقع التطعيم أو الفحص، ويرى المواطنون والمقيمون أن خدمة الحجز للتطعيم والفحص سهلة وسريعة، وهي أسهل من الاتصال الهاتفي، إذ إن استخدام التطبيق اختصر الكثير من الوقت والمسافة، فأسهم بالتواصل بشكل كبير، ما أدى إلى تحفيز المستخدم لإنجاز الخدمة دون تقييد مكاني وزماني، عبر التسجيل لأكثر من فرد من أفراد العائلة عبر رقم جواز السفر أو رقم البطاقة الذكية، ويتضح بذلك تبني النية السلوكية لدى المجتمع البحريني لاستخدام التطبيق للحصول على المعلومات واستخدام الخدمات وفقاً للجهود المتوقعة.

"أرتب مواعيدي وجولتها من التطبيق بمرونة.. أسهل من الاتصال". المواطنة (ز. ع)

"الدرع الأخضر مرتبط بالتحركات داخل المجتمع والمصالح الحكومية". المقيم (أ. س)

أجمع الفريق الوطني من خلال المناقشة بخصوص إدراج آلية الإشارة الضوئية بتطبيق "مجتمع واعي" على أنها فكرة لزيادة الوعي، من خلال ربط الإشارة بتغيير السلوك، وتم إدراجها ضمن التطبيق مع عرض الاشتراطات لمستويات الانتشار، وأسهمت بشكل كبير في التوعية المجتمعية، فأصبح المجتمع يتعامل مع شؤون الحياة بحسب اللون والتقرير اليومي، ما أسهم في تيسير احتياجات ومتطلبات الفرد.

"نحن كسلطة تنفيذية ننفذ القرارات والإجراءات حسب مستوى الإشارة الضوئية". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"الفكرة في زيادة الوعي من خلال الإشارة الضوئية، تغير السلوك بحسب مرتكزات الإشارة الضوئية، تتغير السلوكيات بالإشارة الضوئية، تم إدراجها ضمن التطبيق مع عرض الاشتراطات لمستويات الانتشار". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"الدول الثانية ما عندها ترى، والله دول متطورة رحنا لها ما تعرفين اتطلعين نتيجتك، تبين تسافرين ما تعرفين شلون تطلعين الـ QR CODE ما عندهم فسهل لنا حياتنا مع الكورونا سهل لنا كل شي، أنا أعرف دخول المجمعات كانت الدول تسأل شلون الناس تطعم وتساعدنا، عرفنا لما كانت الحالات خطرة اضطررت إذا بدخل مجمع أو مطعم أنا SAVE اللي دخل مطعم ودخل ما عندنا حالات حسسنا بالأمان يعني ما أعتقد كانت في كل مراحل كوفيد احنا كلنا كنا نقول كمواطنين الأكثر أمان البحرين كان وأصح مكان تعيش فيه هي البحرين". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

وضح فريق البحرين أن تطبيق "مجتمع واعي" سهل الإجراءات والعمليات في منافذ المملكة للمغادرين والقادمين بالتنسيق مع وزارة الصحة ووزارة المواصلات والاتصالات، وفتح المجال قبل الوصول لاختيار تاريخ الفحص عند الوصول، بسبب ما فرضته حالة الطوارئ العالمية غير المسبوقة من الاستعداد المسبق لتسريع الإجراءات التنظيمية والطبية في منافذ المملكة، على سبيل المثال مطار البحرين الدولي وجسر الملك فهد، ما ساعد على حفظ سلامة المسافرين عبر متابعة الفريق للأرقام الحيوية بحسب عدد الفحوصات المختبرية، ولمواجهة المتحورات الجديدة للفيروس للحد من دخول المرض من خارج البحرين، ورأى أفراد العينة أن الإجراءات المتبعة قد وفرت الوقت بحجز موعد الفحص من التطبيق وظهور النتيجة، سواء بالسلب أم الإيجاب، ما زاد من اطمئنان المسافرين كإجراء لمجابهة انتشار كورونا.

"خفف علينا وخفف الضغط على الخط الساخن (444)، وخفف كذلك الاستفسارات التي تصل إلينا من الأفراد، سهل التنظيم". (ب. ح) (وزارة الصحة)

"من جانبنا نظم آلية التواصل والتوعية مع الجمهور". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"ساعد وزارة الصحة بدعم التقنيات وساعدهم على التنظيمات الإدارية". (أ. أ) (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية)

"تيسير أمور المغادرة والعودة للسفر سواء من ناحية نتيجة الفحص أو إبراز الدرع وطباعته من التطبيق لاستخدامه بشكل دولي". (ل. ف) (المواطنة)

نتيجةً للمناقشات مع المبحوثين من فريق البحرين، أكدوا على إسهام التطبيق في اتخاذ القرارات خلال الأزمة، فالمعلومات والبيانات تعرض على Dash Board يوميًا على الفريق الوطني، مثل الفحوصات العشوائية التي ارتبطت بنظام ساعدهم على التواصل مع الشركات والجهات والعمالة للتوعية، فكان الوعي يصل إلى الناس، كما يُعد تقديم البلاغات من المستخدمين ذا إسهام في ولادة قرارات جديدة، ويفسر ذلك أن التطبيق مصدر للمعلومات والأرقام الإحصائية التي أعانت الفريق الوطني على تحليلها؛ للتنبؤ وتفسير وقراءة الوضع، بتضافر جهود الفريق في قراءة البيانات والمعلومات واتخاذ بروتوكولات وقرارات، فيما يصب في مصلحة المواطن والوطن، وعليه نتفق مع الفرضية القائلة إن تطبيق "مجتمع واعي" قد ساعد على مواجهة أزمة كورونا؛ لما له من دور في حلّ المشاكل التي يواجهها الفريق الطبي.

"وزارة الداخلية ممثلة في إدارة العمليات برئاسة الأمن العام تعتبر كجهة حكومية ضمن فريق البحرين الطبي لمكافحة أزمة فيروس كورونا، إذ يتم التنسيق المستمر ضمن اجتماعات دورية مستمرة مع الجهات المختصة للوقوف على أهم القرارات التي تخدم الصفوف الأمامية وتصب في مصلحة المواطنين والمقيمين، والزائر والسائح". (ع. أ) (وزارة الداخلية)

"إي نعم، طبعًا مراجعة البيانات، كنا الفريق الوطني نجتمع مرة الصباح باليوم وعندنا عدة فرق تجتمع على مدار الساعة. هذه الأرقام ساعدتنا بالعكس وسرعة التحرك. التطبيق ساعد على أخذ القرارات دون بيانات دون قرارات". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"بلا شك المعلومات التي تصل لتطبيق مجتمع واعي يتم عرضها على Dash Board على الفريق الطبي، وبالتالي يتم اتخاذ قرارات تصب في مصلحة وسلامة المواطنين والمقيمين والزائرين". (م. ع) (وزارة الصحة)

يتفق المبحوثون من المواطنين والمقيمين على أن تطبيق "مجتمع واعي" يُعد مصدرًا إخباريًا رسميًا للناس، كافح وكذب - أي التطبيق - الإشاعة من خلال بيان عدد الحالات الحقيقية على مستوى الدولة والعالم، ومن خلال النقاش فقد أكدوا أن التطبيق برنامج يعمل عليه مختصون في التثقيف لردع الإشاعة.

في ظل جائحة كورونا التي استمرت لعامين، أصبح الاعتماد على التطبيق كنظام تقني عزز رفع الوعي والتواصل لدى الناس من خلال الأخبار، وزود المجتمع بالمعلومات الحقيقية كمصدر أساسي للمعرفة، وكافح الإشاعات وقدم حقائق علمية واقعية عن طريق منظومة عمل فريق حكومي. وتفسيرًا لهذه النتيجة أن التطبيق قد أسهم في دعم قرارات وإجراءات فريق البحرين؛ كونه قناة رسمية تصحّح المعلومات المغلوطة والإشاعات، وحلقة وصل ومصدر ثقة للجهات والجمهور وتواصل بين جميع الأطراف باستخدام تطبيق يمتاز بالشفافية، ما عزز الثقة في التعامل مع ما يقدمه التطبيق.

"إي نعم، لأنه المصدر الرئيس للمعلومات. فرق تعمل بمتابعة قوية كبيرة لرصد وتصحيح المعلومات الخاطئة والإشاعات". (ب. ح) (وزارة الصحة)

"يعطي المواطن يكون شريك والمقيم الشفافية، سواء أنا كمسؤولة أو طبيبة، يعرفه المواطن يعرفه المقيم، بنفس الوقت يكون فيها شراكة وثقة". (ج. أ) (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

"قناة مصدر واجهة للبحرين معلومات رسمية هناك شفافية". (أ. أ) هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية

"الحكومة هي أكثر حيطة وحذرًا علينا وتدعمنا، وخائفة علينا لجعل حياتنا أمانًا، ما ينشر من محتوى ثقة ومعلومات من مصادر رسمية". المقيم (م. ز)

2.5 خلاصة النتائج والمناقشة

تستعرض الدراسة في هذا القسم تلخيصاً لأهم النتائج المستخلصة في القسم السابق ومناقشتها حسب محاور أسئلة المقابلات، كما سنناقش في هذه النتائج بناءً على أهداف البحث والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا التي تم الاعتماد عليها في الدراسة، وسيتم ربطها بالدراسات السابقة.

• إسهام تطبيق مجتمع واعي في التواصل ورفع الوعي خلال أزمة كورونا

يرى الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا أن تطبيق "مجتمع واعي" جزء لا يتجزأ من حياة المواطن والمقيم كمصدر للوعي والتواصل لمجابهة فيروس كورونا؛ لما له من أثر إيجابي على المجتمع، إذ تطور كاستراتيجية اتصالية لأكثر من عامين، وعزز العملية الاتصالية والوعي النقني، وعُدَّ أحد الدعائم التي استفاد منها فريق البحرين لاتخاذ السياسات وصناعة القرارات، ونشير هنا إلى تدفق البيانات والمعلومات، وبالتالي تحليلها وتفسيرها والتنبؤ بها، كما اتفق المواطنون والمقيمون من إناث وذكور، من المصابين وغير المصابين، على أن التطبيق يُعد منظومة وطنية قد ترجمت إجراءات وقرارات فريق البحرين، وأسهمت إلى الوصول بالاتصال والتواصل معهم عبر متابعة ما يبث من قرارات ومعلومات أساسية مستحدثة وبلاغات، أو الاستفسار باستخدام الخدمات الإلكترونية السهلة والميسرة، فالوسيلة هي الرسالة والاتصال هنا يُعد امتداداً للواقع الإنساني، إذ رأوا أنها تتحكم وتؤثر في الجمهور.

لتوظيف التكنولوجيا أثرٌ إيجابي؛ فمنظومة "مجتمع واعي" بيئة جديدة جعلت الصعب سهلاً؛ لأنها تنقل رسالة ذات مضمون مرغوب وتنقله بطريقة تكون أكثر تشويقاً؛ باعتبارها ذات تفضيلات متعددة للمتلقي، فهي تطلب قدرًا من المشاركة لتحقيق التأثير الاجتماعي في انتشار التوعية، ما يحقق إرضاءً لحاجة المتلقي كونها حاجة للوقاية، ويعبر عنها كنظام لجمع المعلومات ونشرها بإمداد المعلومات للجمهور، خاصة وقت الأزمة، ما يسهم في مجابهة التهديد الذي يواجهه الناس في حياتهم من أزمة كجائحة كورونا، فيتجه الناس إلى التطبيق لأنه وسيلة إعلامية يعرفون عن طريقها ما الذي يجري، ويستقون منها المعلومات، كما يعتمدون عليها للتقليل من التهديدات التي تقابلهم للتتوير والتوعية الصحية بأسباب انتشار الفيروس، عن طريق ما يبث من خلال التطبيق، فهناك علاقة ارتباطية وثيقة بين التطبيق كوسيلة إعلامية وفريق البحرين، فكلاهما يعتمدان على الآخر لتحقيق الهدف ومسؤولية التوعية

بتوصيل المعلومات حول فيروس كورونا، وكذلك الإحصاءات المتعلقة بها والخدمات المقدمة عبر رسائل إعلامية بمضمون واضح وبلغة بسيطة مفهومة يتم بثها في توقيت مناسب.

في إطار دعم فريق البحرين لتطبيق مجتمع واعي استخدم أدوات وقنوات الاعلام مثل الإذاعة والتلفزيون على القناة الرسمية تأكيداً على أهمية ودور تحميل تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة مما أسهم ذلك في زيادة الوعي الصحي من وجهة نظر أفراد العينة، إذ اعتمد على التطبيق لامتيازه بالسرعة في التزوّد بالمعلومات ومتابعة البيانات الشخصية، والثقة بالمعلومات المقدمة من خلال تحذير الفريق المستمر من خطر الإصابة بالفيروس، وشرح المخاطر وطرق تقادي الإصابة، ونشر الوعي الصحي والإعلان عن عدد المصابين والمتعافين والوفيات كاستراتيجية إعلامية لمواجهة المرض، والتواصل مع الجهات الصحية المختصة، ويشير ذلك إلى أنه أداة هادفة لزيادة الوعي حول الفيروس؛ لتحسين المعرفة واعتماد سلوكيات صحية للجمهور المستهدف وتصحيح المفاهيم المغلوطة.

• إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين والمقيمين

أجمع الفريق الوطني والمواطنون والمقيمون الذين كانوا ضمن مجموعات النقاش على أن استخدام تطبيق "مجتمع واعي" أثر على سلوكيات الفرد بالمجتمع وتنظيمه من مبدأ الحفاظ على سلامة الجميع، وكان بديلاً عن الاتصال الهاتفي لجميع الأنشطة والخدمات وعمليات التواصل في أثناء جائحة كورونا التي امتدت إلى أكثر من عامين، ويرون أن التطبيق له الأثر البالغ عبر إمدادهم بقرارات الفريق والمعلومات الأساسية والتقارير اليومية والخدمات الإلكترونية وأساليب الوقاية، فاستشعروا المسؤولية الذاتية وأنهم جزء من فريق البحرين في مجابهة الأزمة، ما أسهم في استجابتهم وتفاعلهم مع مصدر أساسي موثوق لأرقام وإحصاءات عكست وعالجت الوضع الراهن للأزمة بشكل يومي، فاختزل كل ذلك في وسيلة اتصالية احتوت على معلومات وأرقام لعبت دوراً مهماً في معالجة وتنظيم المجتمع بشفاافية، لتأثر المجتمع البحريني في حال ارتفاع أعداد حالات الإصابة أو الوفيات أو انخفاضها، ما سهّل التعامل مع الإشاعات والأكاذيب، فكان التطبيق صمّام أمان من مبدأ الشعور والعلم أدى إلى زيادة الوعي.

ترتبت أولويات الاستجابة من العلاقات بين طريقة عرض الرسالة وبين المشكلة بحسب أهميتها، فركز فريق البحرين على وسيلة ذات اهتمام جماهيري، بمعنى أنها تلفت النظر إلى ما هو مهم بالنسبة إلى الناس، فيتفاعل الجمهور مع القضية والموضوع المطروح من أجل وضع وصناعة القرار والسياسات

في شتى الاتجاهات التوعوية؛ لإحكام القبضة على التهديد بإطلاع الجمهور عليها، بينما يقوم التطبيق بدور الوسيط في بث المستجدات والمعلومات الأساسية وتفسيرها لمعالجة الإشكالية، فالوسيلة الإعلامية لها دور بارز في التأثير على الجمهور، بحيث إنها تنشر المعلومات مع التكرار المستمر الذي يؤدي إلى تراكم المعلومات ولفت نظر الناس تجاه التهديد.

كما كشفت الدراسة، من حيث رصد ومتابعة ردود وأفعال الجمهور، أنها أسهمت في تطوير التطبيق باستيفائها لجميع الخدمات بالسرعة والمرونة التي يحتاجها، فتطور التطبيق كمنصة رقمية للوقاية من الوباء ومصدر لزيادة الوعي، ما يزيد من المصادقية وتأثيره على المستخدمين.

وضحت رؤى فريق البحرين بإسهامهم في إمداد الجمهور بالمعلومات والحقائق وحاجاتهم الأساسية، فدعمت وعيهم وأدت إلى بلورة آرائهم وأفكارهم، ليتخذوا مواقفهم المناسبة تجاه المشكلة التي دفعت نحو مجابهة فيروس كورونا، وبالتالي يتفاعلون ويتأثرون ليعوا؛ فوعيهم يشكل أهمية في اتخاذ القرارات ويترتب على ذلك نتائج تسهم في تكوين مواقف ذات أبعاد وتأثيرات، وهنا تظهر حجم المسؤولية القائمة على الجهات المختصة في العملية الإعلامية من خلال قدرتها على استيعاب ما تريد تحقيقه بوضع سياسة الحملة الإعلامية؛ بهدف رفع الوعي وتعزيز التواصل، فتفاعل الجمهور مع المحتوى بشكل جدّي - مثل تجاوبهم مع الإجراءات التي يتخذها فريق البحرين للحد من انتشار الفيروس - يدلّ ذلك على اهتمام المبحوثين بالمحتوى على قدر حجم الأزمة.

• مدى إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل

أجمع كل أفراد العينة من الفريق الوطني والمواطنين والمقيمين الذين كانوا جزءاً من مجموعات النقاش على أن استخدام خصائص تطبيق "مجتمع واعي" أسهمت في التحديثات المستمرة وإنجاز الخدمات بشكل أسرع، كما أن تعدّد اللغات التي يدعمها التطبيق سهّلت الوصول إلى شرائح المجتمع بمختلف الجنسيات، وتضافر جهود فريق البحرين والجهات الأخرى أدى إلى نجاحها في الوصول إلى المجتمع مقارنة بغير الملزمين بالإجراءات الذين تتم متابعتهم، فيرجع إقبال المجتمع على التطبيق للرجة في التعرّف إلى آخر المستجدات، فعدّد حلقة وصل بين المجتمع وفريق البحرين، ما عزز ذلك بأن التقنية سهّلت الكثير من الإجراءات الاتصالية بشكل ميسر وسهل.

وأظهرت النتائج اعتمادية الجمهور على تطبيق "مجتمع واعي" نظراً إلى أسباب عديدة، منها الحصول على المعلومات ومعايير المستويات للإشارة الضوئية. وبشأن استخدام الخدمات المقدمة، بيّن فريق

البحرين أن نسبة التفاعل مرتفعة مع الخدمات المقدمة، مثل حجز مواعيد الفحص والتطعيم والحصول على الدرع الأخضر والإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بالسجل الصحي، ومتابعة الإرشادات وطرق الوقاية في حال الإصابة ومدة الحجر والعزل المنزلي، وخاصة التحذيرات للأفراد في حال أنهم خالطوا مصابًا أو كانوا قريبين من حالة قائمة، ويمكن وصف دور التطبيق بأنَّ له دورًا إيجابيًا من ناحية الإجراءات التي يتخذها الفريق من سرعة وسهولة في الوصول إلى قاعدة جماهيرية كبيرة، خاصة وقت الأزمة، إلى جانب إعطاء فرصة لنجاح هدف الحملة الوطنية الإعلامية التي تعتمد على نشر المعلومات الأساسية الصحيحة؛ لشعور المجتمع بأهميتها.

وأتى فريق البحرين برؤية واحدة متكاملة، فاشتركت جميع الأطراف المسؤولة من جهاز طبي وإعلام وإداريين ومنسقين ومختصين في مسؤولية توعية الناس وتهيئتهم لقبول الإجراءات الصحية والتكيف معها، كما ركزت بكل اهتمام وتعاون على تسخير الخدمات وتوضيح التعليمات والبروتوكولات الوقائية، فالمنصة ساعدت على إيصال المعلومة، إذ نجح الفريق في الوصول إلى المجتمع وتوعيته بالشكل المطلوب، فالخدمات تخدم المجتمع نفسه وأتت بفائدتها وصولاً إلى حق الجميع في الحماية والسلامة، كما عززت خصائص الوسيلة بتقديم الخدمات للجمهور وتحسين الاتصال وسرعة الاستجابة والوصول إلى الخدمات للانتفاع بها.

• إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة

اتفق فريق البحرين على أن توظيف التكنولوجيا في جائحة كورونا قد أسهم في مجابهتها بالاعتماد عليها في تسيير المعاملات وتنظيم الحياة، فكانت أداة اتصال يسّرت إيصال المعلومات والخدمات التي يعتمد عليها المجتمع، فعدّت حلقة تواصل وتوعية أسهمت في مجابهة أزمة كورونا من الجانبين الإداري والتنظيمي، وبدلاً لكل عمليات التواصل بين الفريق الوطني والمجتمع، بحيث ساعد ذلك على تنظيم شؤون الصحة العامة، وأسهمت في تشجيع أفراد المجتمع على حجز مواعيد التطعيم والفحص المختبري، فاختصرت الكثير من الوقت والمسافة لإسهامها في التواصل بين المسؤولين والمجتمع المدني بشكل كبير، دون تقييد مكاني وزماني، ولكونها مصدرًا حقيقيًا رسميًا لاستسقاء الأخبار والمعلومات، وعملت على التثقيف لردع الإشاعة والأكاذيب، فاعتمد عليها وسيلةً ومصدرًا للمعرفة ووفرة المعلومات التي أسهمت في تكوين وعي معلوماتي، ولذلك يلاحظ أن "مجتمع واعي" أصبح أداة إعلامية يُستعان بها للتصدي للإشاعات والأفكار المغلوطة بشكل مسبق، مثل التقرير اليومي للحالات

القائمة، ففريق البحرين اعتمد عليه كأداة فعالة في شؤون حياة الفرد وبناء الوعي، وفي أثراء المخزون المعرفي وتوسيع مساحة الإدراك لدى الناس، وبذلك يُعد التطبيق مصدراً رسمياً أساسياً خلال الأزمة، وهو ما يلقي الضوء على اعتماد الجمهور على التطبيق للحصول على المعلومات والخدمات وسط حالة الخوف والقلق، فيلجأ إلى مصدر إعلامي للحصول على معلومات تفصيلية حول تطورات الجائحة في مجتمعه.

لا يمكن لأي وسيلة اتصالية أن تتجح إلا إذا وُضع لها خطة لتصنيف الموضوعات والقضايا بحسب الأولوية والأهمية، ومن هنا تأتي الفكرة، فإدارة فريق البحرين هي إدارة للأزمة، ويقوم على عاتقها البحث عن المعلومات والحصول عليها وتجميعها لاستخدامها أساساً للقرارات والتخطيط والتوجيه والرقابة، والابتعاد عن الإدارة الارتجالية والعشوائية، فمراحل الأزمة تتميز بتغير عوامل الضغط، كعامل الوقت والشعور بالضبابية، فيتطلب من الإدارة قرارات سريعة، لذلك فقد أتى تطبيق "مجتمع واعي" كنظام جامع لهذه البيانات والمعلومات ليُستفاد منها.

وما ميّز التطبيق من غيره أنه وسيلة تقنية توعوية وُضعت بسياسة إعلامية تخدم التطلعات في وقت الأزمة، بكل أوجه الأنشطة الاتصالية التي تمدّ الجمهور بالحقائق والمعلومات عن مجريات الأمور، ما يؤدي إلى إيجاد مستوى كبير من الوعي والمعرفة والإحاطة لدى الفرد ولدى الجمهور المتلقي، ما يسهم في تنوير وتكوين رأي أمام المشكلة والموضوع المطروح، فتطبيق "مجتمع واعي" واسطة تغيير يشرح ويروّج لأفكار، وبقدر ما يعطي الإعلام بقدر ما يكون التغيير، فتأثر المجتمع أمام اتصال غالباً ما يؤدي إلى تغييرات يتأثر بها الجمهور، وإلى تفاعلات مستمرة بين الجمهور والمؤسسات.

3.5 الخاتمة

حظيت مملكة البحرين بتجربة استثنائية وغير مسبقة بإطلاقها لتطبيق "مجتمع واعي"، حرصت من خلالها على تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المجتمع البحريني بشرائحه كافة لمواجهة أزمة امتدت أكثر من عامين، جمع ما بين القرارات والتعليمات والإرشادات والخدمات الوقائية، علاوة على الإحصاءات الرسمية فيما يخص الحالات القائمة والمتعافين والمخالطين والقائمة بالمراكز الصحية والمستشفيات، ترافق مع ذلك تفعيل الحجر والعزل الصحي، كما تم تزويد الحالات بسوار إلكتروني متصل بتطبيق "مجتمع واعي" لتتبع التزام المصابين بالحجر، وقدم إلى المواطن والمقيم الاستعلام حول ما إذا كان الفرد قريباً من أي حالة قائمة مصابة جديدة بحسب المعلومات التي قام بها فريق البحرين من خلال تجميع بيانات تفاصيل المخالطين وتتبع أثرها، وتزويد المواطن والمقيم بخدمة الحجز للتطعيم والفحص المختبري، ومتابعة بلاغات المواطن والمقيم، بجهود لافتة نتج عنها تعميق التوعية والتواصل، لتخاطب المنصة الوطنية المجتمع بكل لغاتهم للوقاية والالتزام بالتعليمات الصحية التي يشرف عليها فريق البحرين، كما حرص على إمداد المواطن والمقيم بالمعلومات عبر حملة إعلامية وطنية تخضع للتقييم بشكل مستمر؛ بهدف الوصول إلى شرائح المجتمع كافة، كمعادلة متصلة بين تعزيز آليات التواصل والتنوير بجهود فريق حرص عليها منذ بداية الجائحة، وذلك بتذليل الصعوبات، ما يؤكد الحرص على أن المنصة منظومة أسهمت في التفاعل باعتبارها وسيلة توعوية يرى فيها المواطن والمقيم أنها أصبحت ساحة للاستزادة بالتعليمات والمستجدات.

عُدّ التطبيق منظومة إعلامية أسهمت في التعاطي مع رسائل التوعية التي تبث عبره، من خلال استجابة المجتمع لمنصة وطنية تثقيفية إرشادية بالالتزام بقرارات وبروتوكولات فريق البحرين، التي تؤدي بدورها إلى نتائج إيجابية جعلت خيارها الأول التواصل ورغبتها في رفع الوعي بفيروس كورونا والاستفادة من خصائصها للوصول إلى رؤية واضحة، وبإسهامها كوسيلة وفّرت الاتصال المفتوح بين فريق البحرين والجمهور، ذلك يؤكد أن الفريق اعتمد على استثمار التكنولوجيا وتوظيفها للتصدي لفيروس كورونا؛ لأنّ الاتصال لم يعد اتجاهاً واحداً مثل الوسائل التقليدية، بل هو تطبيق رقمي أضاف عنصر التفاعل في العملية الاتصالية، وهو حقيقة بالغة الأهمية تأخذ بعين الاعتبار في حال استخدام استراتيجية اتصالية متصلة بين الفريق والجمهور لاستقطابهم ومشاركتهم في المحتوى، وإشراكهم في مسار يؤدي إلى تنوير الوعي الصحي للأفراد، من خلال تقنية أسهمت في الحد من انتشار الفيروس.

4.5 التوصيات

على ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي:

- أن تسعى الجهات الرسمية المختصة إلى بذل المزيد من الجهود نحو توظيف التكنولوجيا لنشر الرسائل والأهداف والتوجيهات؛ لأهمية التكنولوجيا ودورها البالغ في مجابهة الأزمة.
- تطوير معاملات جميع أجهزة مملكة البحرين مع المجتمع، وذلك باتخاذ القرارات المناسبة وتحسين الخدمات المقدمة بالاستفادة من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تعزيز التواصل ورفع الوعي عبر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بتوفير وتحليل ومعالجة المعلومات، ثم تنظيمها وتحويلها لإدراجها في قواعد البيانات؛ للاستفادة منها في القطاع الحكومي ومراكز الدراسات والبحوث في مختلف المجالات، مثل: الصحة والتعليم والتخطيط وغيرها، لمساعدة المسؤولين في صناعة القرارات المبنية على معلومات دقيقة.
- دعم مؤسسات القطاع الحكومي ومراكز الدراسات والبحوث لتعزيز توعية المجتمع بتوظيف التكنولوجيا، خاصة بعد جائحة فيروس كورونا، وقد أبدى أفراد العينة استقائهم من استخدام تطبيق "مجتمع واعي" من جانب تعزيز التواصل ورفع الوعي، من ذلك التزام أسر المواطنين والمقيمين بالتعليمات والقرارات الرسمية واستقائهم من الإرشادات الوقائية وعرض المستجديات والخدمات الإلكترونية المحدثّة عن مرض كورونا التي نشرها فريق البحرين الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا، كما كان تأثير تطوير وتحسين استراتيجية التواصل عبر تطبيق "مجتمع واعي" إيجابياً عليهم.
- توعية المجتمع البحريني للاستفادة من التطبيقات الرقمية المتوافرة لدى الجهات الحكومية مثل وزارة الصحة تطبيق صحي، خاصة بعد جائحة كورونا، وتقديم أفضل خدمات تواصلية وتوعوية، كما أوضحت الدراسة أهمية توظيف التطبيقات الرقمية في الأزمات، وفائدة تحليل البيانات والمعلومات لتوفير المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة بما يناسب احتياجات المجتمع.
- ضرورة تثقيف المجتمع وزيادة وعيه المعلوماتي بأهمية استخدام وتوظيف التطبيقات الرقمية الرسمية لتحقيق أقصى استفادة منها.
- إيجاد بنية تحتية وجملة من التشريعات المعززة لاستخدام وتوظيف التطبيقات الإلكترونية في مختلف المجالات، على ألا يقتصر توظيف التطبيقات على وقت الأزمات فقط.

- تطوير المناهج التعليمية والتدريبية في الجامعات العربية ومراكز البحوث التي تعزز من ثقافة التطبيقات الرقمية؛ باعتبارها لغة العصر في المجتمع، بما يتناسب مع التطور التكنولوجي في مجال تعزيز التواصل ورفع الوعي.
- توظيف التطبيقات الرقمية في المجالات الصحية؛ لتخفيف الضغط على الكوادر والمراكز والمستشفيات الصحية وتسهيل المعاملات.
- استخدام أداة المقابلات في الدراسة كان مناسباً للتعرف إلى تجربة فريق البحرين الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا والمواطنين والمقيمين بعمق، وقد ساعد ذلك على معرفة عدة جوانب لتجربتهم في التكنولوجيا وإسهامها في التواصل ورفع الوعي، ومع هذا توصي الدراسة باختيار أدوات بحثية مختلفة في إطار دراسات جديدة تُعنى بتحليل توظيف التكنولوجيا ودراسة تأثيرها على الجمهور.
- أهمية تطوير منظومة اتصالية باستخدام الإعلام الجديد، تسهم فيها جميع مكونات المنظومة الصحية من القطاع الحكومي والخاص، والقيام بدورها تجاه التوعية الصحية والتواصل مع المجتمع.
- دمج السجل الصحي في تطبيق "مجتمع واعي" وإدراجها مع ملف الهوية الوطنية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الكتب والدراسات:

- الأمين، مرتضى البشير (2020). وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا صفحة الفيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية أنموذجاً، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، العدد 11، ص 552، مصر.
- إبراهيم، داليا (2019). اتجاهات المرأة المصرية نحو استخدام الإعلان الرقمي في المجال الصحي، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مركز بحوث الرأي العام بكلية الإعلام، جامعة القاهرة، مج 18 ع 3، ص 463-429.
- الأشموري، أمة (2020). دور شبكات التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور بالمعلومات أوقات الأزمات، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، ج 5 ع 55، ص 3175-3204.
- أبو أصبع، صالح (2017). التحول إلى مجتمع المعلومات: دراسات في تكنولوجيا المعلومات والإعلام الجديد، عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- بيض، ليندة، ولبصير، فطيمة (2020). الفيسبوك والتوعية بالخدمات الصحية اتجاه جائحة كورونا دراسة ميدانية على الأسر الجزائرية، مجلة الوقاية والأرغنوميا، جامعة الجزائر، ج 8 ع 1، ص 50-75.
- الجحدي، أحمد (2020). تناول المؤسسات الصحية والوسائل الإعلامية الحكومية والخاصة اللبنانية لأزمة كورونا على صفحاتها في الفيسبوك، مجلة جامعة عدن للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 1 ع 3، ص 205-222.
- الجمل، سمير وأبوداود، باسم (2021). الدور الوظيفي لوسائل الإعلام في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الفلسطيني في محافظة الخليل، مجلة جامعة فلسطين خضوري للأبحاث، كلية العلوم الإدارية، جامعة فلسطين الأهلية، مج 9 ع 1، ص 33-54.
- حجر، خالد أحمد مصطفى (2003). معايير شروط الموضوعية والصدق والثبات في البحث الكيفي: دراسة نظرية، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مج 15 ع 2، ص 131-154.
- الحسيسن، أنس (2020). وباء كورونا في المغرب في مواقع التواصل الاجتماعي بالمغرب، أية معالجة من منظور إعلام الأزمات؟، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، العدد 12.
- الحمامي، هاجر (2021). دور وسائل التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين بالمبادرات الصحية، المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة دمياط، مج 10 ع 3، ص 142.
- خضور، أديب (1999). الإعلام والأزمات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 10.
- خوالد، أبوبكر و بوزرب، خير الدين (2020). فعالية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة في مواجهة فيروس كورونا (Covid-19): تجربة كوريا الجنوبية نموذجاً، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، مج 2 ع 2، ص 34-94.

- خيرة، محمدي (2020). الإعلام الصحي وإدارة أزمة كورونا كوفيد-19 في ظل انتشار الأخبار الزائفة عبر مواقع الميديا الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، مج 2 ع 3، ص 34-65.
- درويش، محمود أحمد (2018). مناهج البحث في العلوم الإنسانية. مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبدالرزاق (2011). المدخل إلى العلاقات العامة، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 89.
- الزكري، محمد (2006). جهود الصحافة في نشر المعرفة الصحية: دراسة تحليلية على الصفحات الاقتصادية، جامعة الإمام بن سعود، كلية الدعوة والإعلام، ص 54.
- زيدان، آمال (2020). تقييم النخبة المصرية لاستراتيجيات الحكومة وإعلامها الرسمي في إدارة أزمة كورونا - تقييم مرحلي، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، العدد الرابع والخمسون، ج 4، ص 2354-2432.
- زيدان، سليمة (2017). العوامل المؤثرة على اعتماد الجمهور الليبي على شبكات التواصل الاجتماعي كمدر للمعلومات في أوقات الأزمات "دراسة استطلاعية على عينة من سكان مدينة بنغازي"، مجلة كلية الفنون والإعلام، العدد 4.
- سالم، صلاح (2003). تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والأمن القومي للمجتمع، مصر: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية.
- السباعي، ميسون (2021). مشاركة الجمهور في وسائل التواصل الاجتماعي أثناء كوفيد 19: حساب وزارة الصحة السعودية في تويتر أنموذجاً، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، مج 4، ع 1، ص 144-166.
- السعيدة، سهم (2021). تقييم قادة الرأي العام في الأردن لتغطية الإعلام الرقمي لجائحة كوفيد 19 كورونا "دراسة مسحية"، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- السعيد، السيد (2006). استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث، مصر: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- السيد، نجلاء (2020). شبكات التواصل الاجتماعي وتنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمة، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مج 1 ع 52، ص 121-154.
- الشعراوي، أحمد (2020). اعتماد الطلبة الجامعيين على وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الخاصة بفايروس كورونا المستجد COVID-19 "دراسة استطلاعية على عينة من طلاب تشرين"، مجلة جامعة تشرين، مج 43 ع 1، ص 94-113.
- الشريف، حنين (2021). دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، كلية التربية، المجلة العلمية، جامعة أسيوط.
- الشمايلة، ماهر واللاحام، محمود وكافي، مصطفى (2015). تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.
- العطار، هبة (2020). دور وسائل الإعلام الجديدة في زيادة وعي الجمهور المصري لمواجهة الأزمات الصحية "دراسة ميدانية بالتطبيق على أزمة كورونا"، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج 20، ع 1.

- الطاهر، راجعي ووليد، خموج (2018). التفاعلية في مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التوعية الصحية: دراسة ميدانية لعينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ص50.
- الطرشاني، الدوكالي (2021). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بمخاطر جائحة كورونا وتداعيتها دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة، مجلة الدراسات الثقافية واللغوية والفنية، المركز العربي الديمقراطي، مج 5 ع 17.
- العربي، عثمان (2007). "الإعلام والبناء الثقافي والاجتماعي للمواطن العربي" المؤتمر العلمي السنوي الثالث عشر، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ص651.
- عزوز، هويدا (2020). اعتماد الجمهور على مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي الصحي أثناء جائحة كورونا، جامعة المنوفية، مجلة البحوث البيئية والطاقة، مج 9 ع 15، ص1-21.
- عزوز، هويدا (2021). دور الصفحات الرسمية الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل وعي الجمهور الصحي بجائحة كورونا، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، مج 2021 ع 76، ص122-71.
- عرفة، نصر (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي مج 10 (30).
- علة، عيشة (2020). 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، العدد الحادي عشر، ص496-515.
- عيشوش، عمر وآخر (2020). دور شبكة الفايبروك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا كوفيد 19 "دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي الفايبروك صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية"، مجلة التمكين الاجتماعي، مج 2 ع 2، ص288-309.
- العناد، عبدالرحمن (2002). تخطيط حملات التوعية، دورة أسس إعداد البرامج الإعلامية للتوعية الأمنية، معهد التدريب، قسم البرامج التدريبية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ص3.
- فاضل، علي (2020). الريان الإلكتروني والقبائل الرقمية في ظل فايروس كورونا. مجلة الدراسات الإعلامية، ع11، ألمانيا، برلين: المركز العربي الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ص597-600.
- الفرغ، خالد (2016). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية، المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، العددان (14-15)، ص164-174.
- فهمي، بسنت (2020). تفاعل الجمهور المصري حول أزمة فيروس كورونا عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف الذكي، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، جامعة القاهرة، مج 19 ع 3، ص167-235.
- الفياص، محمد (2015). دور الإعلام الجديد في الوعي الصحي لدى الشباب في مملكة البحرين (دوافع التعرض والإشباكات المتحققة)، دراسة مقدمة إلى مؤتمر الإعلام الصحي الأول، جامعة الشرق الأوسط ومستشفى الإسراء، عمان.

- القحطاني، عبد الرحمن (2014). دور وسائل الإعلام في توعية الجمهور بظبط الكوارث، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مج 30 ع 59، كلية الملك خالد العسكرية، ص153-192.
- قطبي، رضوان (2020). شبكات التواصل الاجتماعي بالمغرب والأخبار الزائفة في زمن الوباء، العدد الحادي عشر، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، العدد 11.
- قلاعة، كريمة (2016). التغير الاجتماعي والثقافي في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مركز جيل البحث العلمي، لبنان.
- لبدة، سليمان (2020). دور إعلانات حملات التوعية الصحية في وسائل الإعلام الجديدة في تعزيز مشاركة المجتمع السعودي، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، العدد 19، ص155-195.
- مدفوني، جمال الدين (2022). مواقع التواصل الاجتماعي والتوعية الصحية من مخاطر فيروس كورونا دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين في الجزائر، جامعة الجزائر.
- المعاينة، مصعب (2014). دور التلفزيون الأردني في التثقيف الصحي: دراسة في برنامج صحتك بالدنيا، جامعة البتراء، كلية الآداب، ص24.
- المغير، محمد (2020). السياسات الإعلامية في الحد من مخاطر كورونا، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، العدد الحادي عشر، ص 457-467.
- نجم، طه (2015). مناهج البحث الإعلامي، مصر: كلمة للنشر والتوزيع.
- الهواري، شيماء وأحمد، محمود (2020). توظيف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مكافحة فيروس كورونا، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، العدد 11، ص606-609.

الصحف:

موضوع بكتب

- سلامة، يسرا (مايو، 2020). أبرز التطبيقات الرقمية لمكافحة " كورونا" عربياً وعالمياً، الشرق الأوسط. تم الاسترجاع من <https://tinyurl.com/yc5xtz2j>
- علي، محمد (مايو، 2020). "10 تطبيقات للحماية من كورونا"، العين الإخبارية. تم الاسترجاع من <https://tinyurl.com/bdfacw6k>
- المنور، عبدالحفيظ (مارس، 2020). الحاجة إلى إعلام قوي في زمن كورونا، هسبريس. تم الاسترجاع من <https://tinyurl.com/5amsnhnz>

مواضيع دون كاتب:

- تفعيل ربط مجتمع واعي مع توكلنا (ديسمبر، 2021). صحيفة البلاد البحرينية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7L8>
- تطبيق مجتمع واعي (2020). وزارة الصحة البحرينية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7Ls>
- فيروس كورونا (سبتمبر، 2020). موقع منظمة الصحة العالمية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/m2DI>
- هيئة الحكومة الإلكترونية تدشن تطبيق مجتمع واعي (مارس، 2020). هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7No>
- تظمن دليل المستخدم (2020). وزارة الصحة السعودية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7Og>
- القطاع الصحي يطلق التطبيق الرقمي "الحصن" الخاص باختبارات فيروس كورونا المستجد بالدولة (أبريل، 2020). المجلس الأعلى للأمن الوطني. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/m2FE>
- تفعيل برنامج ترصد بلس (2020). البوابة الصحية الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7PX>
- مبادرة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (2021). الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7QZ>
- تطبيق تونس على الهواتف المحمولة لمتابعة المصابين بفيروس كورونا وتنبيه الأشخاص الآخرين (مايو، 2020). فرانس 24. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/n7S6>
- المغرب يطلق تطبيقاً رقمياً لمتابعة إصابات كورونا (يونيو، 2020). سكاي نيوز عربية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/m2Jq>
- إطلاق تطبيق أمان (مايو، 2020). وزارة الصحة الأردنية. تم الاسترجاع من <https://shortest.link/m2Kt>
- هيئة تنظيم الاتصالات تؤكد: مملكة البحرين في المركز الرابع عالمياً بحسب مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) (2021). هيئة تنظيم الاتصالات. تم الاسترجاع من <https://2u.pw/KD3Cc>
- هيئة الحكومة الإلكترونية تدشن تطبيق مجتمع واعي (20 مارس 2020). وزارة الصحة. تم الاسترجاع من <https://2u.pw/xezuX>

THESIS

- Aldmour, Hani & Masdeh, Raed & Salman, Amer & Abuhashesh, Mohammad & Aldmour, Rand (2020). Influence of Social Media Platforms on Public Health Protection Against the COVID-19 Pandemic via the Mediating Effects of Public Health Awareness and Behavioral Changes: Integrated Model. Journal of Medical Internet Research, 22(8). Retrieved from <https://2cm.es/sszZ>
- Alghamdi, Noha & Others (2022). The Role of Digital Technology in Curbing COVID-19, International Journal Of Environmental Research and Public Health, 19 (14), Retrieved From <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/14/8287>
- Apuke, O. & Tunca, E. (2018). Social Media and Crisis Management: A Review and Analysis of Existing Studies, Journal of Social Sciences, 199-215.
- Denecke, K. & Atique, S. (2016). Social Media and Health Crisis Communication During Epidemics In Syed-Abdul Shabbir (ed.) Participatory Health through Social Media, pp 42-66.
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. The Qualitative Report, 8 (4), 597-606, Retrieved from <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vo18/iss4/6>
- Heldman, A., Schindelar, J.& Weaver, J.(2013). Social Media Enagaement and Public Health Communication: Implications for Public Health Organizations Being Truly “SOCIAL” Public Health Reviews, 35(1).
- Holmes, Ms & Whitney, S. (2011). Crisis Communications and Social Media: Advantages, Disadvantages and Best Practices. Political Science.
- Lazreg, M., Stieglitz, S., Potthoff, T., Ross, B. & Majchrzak, T. (2018). Social Media Analysis in Crisis Situations: Can Social Media be a Reliable Information Source for Emergency Management Services? 27th International Conference on Information Systems Development, At: Lund Sweden.
- Marshall, N., Martin. (1996) Sampling for Qualitative research. Oxford University Press Vol.13, No.6. Family Practice, Page 523.
- Neely, S. & Collins, M. (2018). Social Media and Crisis Communication: A Survey of local Governments in Florid. Journal of Homeland Security and Emergency Management, 15 (1).
- O'Reilly,M.,& Parker,M (2012). “ Unsatisfactory Saturation”: a critical exploration of the notion of saturated sample sizes qualitative. Qualitative Research,13 (2), 190 – 197. Retrieved from <https://www.researchgate.net>
- Omer, M. & Others (2015). Study title “ E-learning Opens Door to the Global Community: Novice Users’ Experiences of E-learning in a Somali University”, Merlot Journal of online learning and teaching, Vol 1(2). Retrieved From <https://bit.ly/3qdwopa>
- Resmussen,j. and Ihlen Q. (2017) Risk, Crisis, and Social Media: A Systematic Review of Seven Years Research. Nordicom Review, 38 (2), 1-17.
- Salminen, J. (2017). The Role of Social Media In Corporate Crisis Communication. Doctoral Dissertation, Aalto University.

- SARFARAZ, J. & Others (2017). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model-Mobile Banking. Jahangirabad Institute of Technology, Barabanki, India.
- Scott, David (2010). The New Rules of Marketing and PR: How to Use Social Media, Blogs, News Releases, Online Video, Retrieved From <https://shortest.link/n829>
- Simon, M. K. (2011). Dissertation and Scholarly research: Recipes for success. Seattle, WA, dissertation Success, LLC. Retrieved from <https://shortest.link/n837>
- Vargo, Deedra (2020). Digital Technology During Covid-19 Pandemic A rapid review. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/hbe2.242>
- Whitelaw, Sera & others (2020). Applications of digital technology in COVID-19 pandemic planning and response. [Elsevier Public Health Emergency Collection](#). 2(8). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7324092/>

OTHERS:

- Berger, A.A., (2011) Media Communication Research Methods: An introduction to qualitative and quantitative approaches. 2nd Edition p.138.
- Corona 100m (Co100) app. (October.2020). Global innovation Covid-19. World Health Organisation Regional Officer Africa Retrieved from [About Us • WHO | Regional Office for Africa](#).
- Why Work With Social Media in a Crisis? (2017). Centers for Disease Control and Prevention. Retrieved from <https://shortest.link/m7ay>
- de la Garza, A. (March, 2020). How Social Media Is Shaping Our Fears of — and Response to — the Coronavirus, Time. Retrieved from <https://time.com/5802802/social-media-coronavirus/>
- Dillon, A.& Morris, M. (1998). From "can they" to "Will they ?" Extending usability evaluation to address acceptance. In E. D. Hoadley & B. Izak (Eds.), Proceedings Association for Information Systems Conference. Baltimore, MD.
- Lindlof, T.R. & Taylor (2011). Qualitative Communication Research Methods.3 Ed.USA:sage. P 112.
- Marsteller-Burson (2010). Check Media Social Global Tp 2010, Retrieved from <http://www.marsteller-burson.com>
- National Association Of School Psychologists (2016). Using Social Media In Social Media in School Crisis Prevention and Intervention: Guidelines for Administrators and Crisis Teams, Retrieved from <https://www.nasponline.org>
- Venkatesh, V;Morris, MG;Davis, GB;Davis, FD (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly. Vol. 27, No. 3.

الملاحق

- ملحق (1) ملحق بأسماء السادة المحكمين على أداة الدراسة
- ملحق (2) مصفوفة المواضيع والرموز للفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا
- ملحق (3) مصفوفة المواضيع والرموز للمواطنين والمقيمين
- ملحق (4) دليل المقابلة شبه المقننة لفريق البحرين الطبي الوطني للتصدي لفيروس كورونا
- ملحق (5) دليل المقابلة شبه المقننة للمواطنين والمقيمين
- ملحق (6) خطاب الموافقة على تعيين المشرف واعتماد عنوان الأطروحة

ملحق (1)

بأسماء السادة المحكمين

- 1- د. شعيب الغباشي - عضو هيئة التدريس بكلية الإعلام بجامعة البحرين.
- 2- د. أماني السيد الحلواجي - عضو هيئة التدريس بكلية الإعلام بجامعة البحرين
- 3- د. إبراهيم راشد علي - عضو هيئة التدريس بكلية الإعلام بجامعة عجمان.
- 4- د. حسن محمد صميلى - عضو هيئة التدريس بكلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- 5- د. شجاع بن سلطان النقمي - عضو هيئة التدريس بكلية الإعلام والاتصال جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- 6- د. عزت حجاب - عضو هيئة التدريس في كلية الإعلام بجامعة الشرق الأوسط.
- 7- د. الطاهر عمار العباني - عضو هيئة التدريس في كلية الفنون والإعلام بجامعة طرابلس.

ملحق (2)

مصفوفة المواضيع والرموز (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

1	الموضوع	إسهام تطبيق مجتمع واعي في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال أزمة جائحة كورونا
	الرموز (مجمعة حسب دلالاتها لدى المستجوب)	- لاحظنا ذلك من خلال الردود وأفعال الناس بالرصد المستمر لهذه الردود عبر منصات التواصل الاجتماعي. - نعتقد برفع الوعي بدليل أن جميع الفئات العمرية تستخدم التطبيق الخدمات المقدمة. - شعر الناس أن تقنية المعلومات لها استخدام مغاير من مبدأ إنقاذ الناس وتسهيل شؤون حياتهم من جانب الإجراءات وتحويل الخدمات عبر التطبيق الذي أصبح جزءاً من حياتهم داخل وخارج البحرين. - التطبيق قدم الخدمات والناس مطالبون باستخدام تطبيق مجتمع واعي، ومن خلال "شاشة التطبيق" (dash bored) أول ما يرى الفرد الإحصاءات ويتابع سجله الصحي وإجراءات الإشارة الضوئية. - توظيف التكنولوجيا ومحو الأمية الإلكترونية جعل الناس تستخدم التقنيات وتتعلمها. - تطبيق مجتمع واعي ركيزة أساسية لمواجهة الفيروس والحماية منه. - يتم رفع المستجدات والإجراءات أولاً بأول وتحديث التطبيق مستمر كجزء من الوعي. - نقدم محاضرات افتراضية لجميع الجهات والعمالة وتوعيتهم بتحميل التطبيق، وكيفية استخدامه لمتابعة الإشعارات والتبويضات وحجز مواعيد التطعيم والفحص، والحصول على (البوستر)، وهي وسيلة مساعدة مهمة يرجعون إليها للمعلومات. - مخالفة المصابين والمخالطين المخالفين، إذ نتأكد كجهة رقابية من القرارات والتحديثات الصادرة بهذا الشأن، ومع تطبيق ميزة السوار الإلكتروني كانت الرقابة وتوعية المخالف والمخالط وتوجيههم بالتعليمات والإجراءات الرسمية حسب قرارات فريق البحرين الوطني. - التطبيق منارة يرى فيها الطرف الآخر البيانات والمعلومات والإرشادات والقرارات بضغط زر، ومن جانبنا 24 ساعة نعمل على إعداد وتشغيل البيانات الضخمة، خاصة أنها وفرت الوقت والضغط على رقم الاتصال (444) الذي قد نكون بحاجة إليه للحالات الطارئة. - التطبيق توعوي سهل حياتنا، فمثلاً نتائج الفحص تظهر مطبوعة بواسطة (QR code). - تحديث التطبيق والتواصل مرتبط باحتياجات الناس وتغطية المتطلبات، من خلال استباق الأحداث في متابعة هذه الاحتياجات، إذ التطبيق جزء من حياة الناس. - نتابع ردود الناس من عدة مصادر، منها وسائل التواصل الاجتماعي، وما يصل عبر (تواصل)، أو ما يصل عبر فرق العمل. - كل المعلومات التي يحتاجها الناس في التطبيق، مثل الإبلاغ عن المشاكل لحل المشاكل التقنية، فتطبيق مجتمع واعي تقنية تساعد على التواصل المستمر حتى تصل إلينا المشكلة، بالتالي نعمل على حلها، فهو إذن عزز التواصل المستمر بين جميع الأطراف.

- واجهنا ضغوطات كفريق عمل على رقم الاتصال (444) للرد على الاستفسارات من ناحية الاستماع للمشكلة والعمل على حلها، وهذا هدر للوقت التطبيق تواصلني دون هاتف وخفف علينا الكثير. - سهّل علينا إصدار الإجازات الرسمية للمصابين والمخالطين بحسب التاريخ الذي يدخل فيه المصاب، والتواصل معه دون الحاجة إلى استخدام هاتف أو حضور المصاب إلى المركز المختص. - يوجد ربط بين تطبيق مجتمع واعي وموقع وزارة الصحة، خاصة أن التطبيق بعدة لغات. - التطبيق أعطى المسؤولية الذاتية للمواطن والمقيم من جانب الالتزام بالإجراءات والاحترازية بمتابعة السجل الصحي وطباعة الإفادات المطلوبة، فصار موضوع الطباعة خاصة الإجازات أسهل. - خدمة الفحص السريع يتم تصويرها وإدخالها بالبرنامج وترفع، وبعدها يتم التواصل مع المخالطين أو المصابين. - التطبيق كتقنية ساعدنا على التواصل مع المخالفين وتوجيههم بحسب القرارات الصادرة، ونحن كجهة مختصة نقوم بإعادة ضبط موقع الحجر في حال قيام الشخص المحجور بتغيير مكان حجره، فالسوار الذكي ينبهنا بشكل آلي من خلال التطبيق باستخدام خاصية تقنية (GPS). - التطبيق شعور وإحساس بالأمان، خاصة في حال ارتفاع الحالات، إذا اضطر الشخص إلى دخول مجمع أو مطعم مثلاً، شعور الأمان بأن الذي دخل إلى ذلك المكان هو شخص مطّعم، وكذلك إذا لم يكن لدينا حالات نشعر بالأمان. - في كل مراحل جائحة كورونا كنا نقول - كمواطنين - إن البحرين هي الأكثر أماناً.	
- إنجاز كبير مرتبط بأنظمة وأمر تشغيلية، وأي عملية تحديث بتطبيق مجتمع واعي مرتبطة بالمستخدمين. - سابقاً كان الشخص يبحث عن الخدمة وكيفية التواصل مع المختصين، أما الآن عبر تطبيق مجتمع واعي سهّل الإبلاغ عن المشكلة والحل، ويكون التواصل بين الطرفين؛ لزيادة الوعي نقل المشاكل وحلّها في أقل الوقت. - علينا مواكبة المتطلبات التقنية الحديثة والجديدة، وساعد ذلك على سهولة الإبلاغ وسهولة وصول المعلومة، كل ذلك يساعد على التقليل من المشاكل بين الطرفين. - بمتابعة مكتب ولي العهد سمو رئيس الوزراء، جهود حثيثة في تطوير آليات التواصل بشكل عام بحسب الاحتياجات والأوضاع الصحية والمستجدات. - أي مقترح من فرق العمل يصبّ في مصلحة سلامة وحفظ المجتمع يتم فوراً تطبيقه؛ لما له أثر إيجابي على المجتمع. - من الجانب التقني، لدينا قدرات أثبتت جدارتها، بدأت من (444)، وتطور وتغير بشكل كبير مع التطبيق، والتطوير المستمر ساعدنا على الخروج من الأزمة. - ربط تطبيق (توكلنا) بتطبيق مجتمع واعي سهّل للناس على مستوى الخليج، وفي النهاية الدول تريد ذلك لتسهيل التعامل.	
- تطبيق مجتمع واعي من البحرين لكل البحرين، على هذا الأساس أغلب التحديثات الموجودة من البحرينيين والمقيمين إليهم. - فعالية التطوير اتبعناها بالتنسيق مع (تواصل)؛ لأنه مرتبط بكل ما يصل إليه، ونعمل على ما يصله من أفكار جديدة قد غفلنا عنها. - ارتباط التطبيق بعدة مصادر معرفة وأنظمة لا يراها الناس، ولكنها مرتبطة باحتياجاتهم، ونتأكد فعلاً أننا أسهمنا بشكل صحيح.	

- لدينا فريق عمل يدرس ويرى ويتابع ويرصد المقترحات والمشاكل التي ترد إلينا من برامج التواصل الاجتماعي ومن (تواصل). - نتابع أغلب الدول التي تعمل على أفكار مشابهة للتطبيق الذي نعمل عليه، وبالوقت نفسه لدينا فريق يتابع الإجراءات للتأكد من أننا نعمل وفق المستوى المطلوب، ويقدم الفريق المقترحات والأفكار والتفاعل الذي في التطبيق، سواء تقنيًا أو خدميًا، وفق مستوى مطلوب. - زاد الوعي وقلل المشاكل، وطوّرنّا التطبيق من أول نسخة إلى آخر نسخة، والتطوير مرتبط بالتواصل وحلّ المشاكل، ونحسن الخدمات المقدمة التي تهّم المواطن والمقيم. - استشعار الناس وجود جهة رقابية تتابع عبر التطبيق الملفات بحسب الإجراءات القانونية يجعلهم أكثر حرصًا على حماية أنفسهم. - الأثر هو سهولة الوصول إلى الفئة المستهدفة، فنرى الأمور بصورة أوضح، وتبادل الخبرات، خاصة أن الفريق يذهب إلى مؤتمرات خارجية، ومن الحضور من يسأل عن تعامل فريق البحرين مع الجائحة البحرين إنجاز بكل المقاييس. - المواطنون والمقيمون مجتمع واعٍ، وجزء لا يتجزأ من النجاح، وساعدوا الفريق على الأداء بفعالية.	
- البيانات والإحصاءات وصناعة القرار تدعم رفع الوعي، فالبيانات تُعرض على وزارة الصحة، ويتم التنسيق وفق أعلى المعايير على الاستفادة منها بالاتفاق مع الجهات، وتُحفظ بشكل آمن، والتأكيد على استخدام وعاء البيانات بشكل صحيح. - خدمة الإحصاءات باتخاذ القرارات الصحيحة المرتبطة بالتوعية والتواصل المجتمعي. - معلومات خدمة التطعيم تكون في (Dash Board) مختصة بالجانب التقني، وتسهم في قراءة محتوى المعلومات للوصول إلى أفضل الخدمات والمعلومات الإلكترونية بتطبيق مجتمع واعي. - يتم رفع الملاحظات إلى الجهات المختصة للعمل على إجراء حلّ لها، وتقديم الخدمات الإلكترونية للحفاظ على الوقت. - يتم متابعة البيانات المستلمة من الجهة المختصة بشكل دوري ومستمر، بحسب الاحتياجات لتعزيز التواصل ورفع الوعي مع الناس، فالنظام خدمنا بشكل كبير في حفظ سلامة المجتمع، ويساعدنا على اتخاذ القرارات لتسهيل مهمة التواصل بوصفنا جهة رقابية. - التطبيق ساعدنا على استسقاء البيانات لعمل دراسات في الجانب الطبي، كالتسجيل للتطعيم والفحص المختبري، لأن أي دولة تحتاج إلى (Information System)، ودونها تكون القرارات غير صحيحة. - نتأكد من خلال بيانات (warm room) أن المعلومة أو القرارات تصل صحيحةً للجميع أي مريض بحاجة للمساعدة 24 ساعة الفريق يعمل على البيانات.	
- التطبيق واجهة البحرين وأداة للتوعية والتواصل وتغيير سلوك الناس بشكل إيجابي، وتحديدًا في التوعية عن طريق التطبيق، وتوصيل الرسائل إلى الناس هو سلاح لهم.	

- التطبيق سهل باستخدام الرقم الشخصي، وسهل تحميله وسريع، ويعطي المستخدم المسؤولية الذاتية ويفيد بمتابعة الإجراءات والقرارات، واستخدام الخدمات وطباعة الإفادات، فبالسابق كانت تُصدر من المركز الصحي، أما الآن فجاهزة مباشرة من التطبيق. - دور تطبيق مجتمع واعي، من حيث الاعتماد عليه لمتابعة المخالطين والمصابين ممّن تنطبق عليهم شروط العزل أو الحجر المنزلي، ركيزة أساسية لوعي المجتمع البحريني. - التطبيق لا مفرّ منه لوجود تسجيل والاستفادة من الخدمات المقدمة للحالات، ومتابعة التقارير اليومية وخدمة السفر. - وجود التطبيق وصول إلى الجميع، إذ وصلنا إليهم عن طريقه. - سهّل حياة الناس بالاعتماد عليه من حيث المعلومات الأساسية المقدمة والخدمات.		
---	--	--

2	الموضوع	إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين والمقيمين
	الرموز (مجموعة حسب دلائلها لدى المستجوب)	- التطبيق يعطي المعلومات التي يحتاجها المواطن والمقيم ومصدر لسجلّ صحي (سجلّ إصابات، النتائج، التطعيم)، ويساعد للحصول على الخدمات. - المستخدم ينتبه للتعليمات (حجر أو عزل منزلي)، وهناك رادع بحسب قانون الصحة العامة. - عدّل وأثر بالسلوكيات بالالتزام ضمن التوجيهات والقرارات. - المواطن واعي بمتابعة سجلّه، وأثر ذلك على الأسرة بالالتزام ضمن الإجراءات الاحترازية. - الدرع أعطى ثقةً للمواطن، فبُنيت علاقة وثيقة مع الفريق الطبي. - التواصل المستمر مع المخالفين من المصابين والمخالطين أعطى ردود أفعال بالالتزام والمسؤولية. - المواطنون والمقيمون أوعى بالأرقام، وهم جزء من الحلّ ومن فريق البحرين.
		- نجمع المقترحات والردود من جميع المصادر، وتكون ضمن تقرير مستمر، ونعمل على معالجتها لتحسين مستوى الخدمات، ونعمل على حلّ المشاكل خلال أقل من 24 ساعة. - وجود فريق عمل لمتابعة الردود والشكاوى والمقترحات والاستفسارات لمعالجتها من خلال مجموعة العلاقات العامة. - التواصل مستمر بين جميع الأطراف كجهات رسمية مكملة لبعضها بعضًا. - البحرين أعطت أولوية لكل شيء، ومتابعة اللجنة التنسيقية لجميع المواضيع أولاً بأول. - فريق البحرين الطبي أعضاء من جهات رسمية مختلفة، نأخذ الحلّ والقرار في نفس الوقت.
		- نتحمّل مسؤوليةً كبيرةً تجاه حياة الناس. - تفاعل الناس مع الإحصاءات، وربطها بمنصة (إنستغرام)، لياخذ الناس نظرةً كاملةً، داخليةً وخارجيةً، أولاً بأول، ليكون تفاعلاً واعياً. - سياسة فريق البحرين الشفافية في تقديم المعلومات والإحصاءات.
		- نحن نحدّث الأرقام أولاً بأول، ولا حجب للمعلومات، والمقيمون والمواطنون واعين أكثر حسب الأوضاع الصحية. - نستنتج الوعي من خلال الردود والتفاعل مع معدلات الإصابات والتعافي والوفيات.

- شعور المواطن وعلمه من خلال الأرقام يقلق ويحاسب ويؤدي إلى الالتزام.	
- رؤية الفريق الطبي للتصدي لجائحة كورونا بنفس الاتجاه، تصبّ في مصلحة سلامة المواطنين والمقيمين.	
- متابعة سمو ولي العهد رئيس الوزراء للمستجدات والتحديثات المستمرة، والحث المستمر والاهتمام بالخدمات.	
- ندّج الجمهور بالتطبيق والخدمات والتوعية محدّثة مستمرة أولاً بأول.	
- التطبيق أداة توعية وبث، وتوصيل رسائل، وسلاح لمساعدة الناس لمواجهة كورونا.	
- الاعتماد على التقنية لعمليات التواصل للجهات والمستخدمين.	
- مصدر أساسي مهم مربوط بموقع وزارة الصحة.	
- ساعدنا على رسم خطة العمل تشاركية مع الجهات الرسمية في اتجاه واحد.	
- سهولة الحصول على المعلومات واستسقاء البيانات منه، وسهلت الوصول إلى الفئة المستهدفة.	

3	الموضوع	مدى إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل
	الرموز	- جميع الجهات تعمل باتجاه أحد بشكل منسق ومنظم.
	(مجمعة	- تعمل القيادة العليا بخطّ واضح وفريق متكامل.
	حسب	- مصدر تقني مهم لرفع الوعي، والتواصل سهل ويسّر الخدمات الإلكترونية.
	دلالاتها	- تدشين فرق لتتبع المخالطين والمصابين والمخالفين.
	لدى	- التعاون بين الجهات كخلية متكاملة.
	المستجوب)	- اعتماد اللغات الدارجة للتوعية للجنسيات، ففي البحرين يوجد تنوع.
		- ترجمة القرارات والبروتوكولات لحماية أفراد المجتمع.
		- سرعة الوصول إلى العمالة الوافدة لتبليغ الأخبار أولاً بأول، فالسلامة للجميع.
		- تطبيق مجتمع واعي موازٍ للموقع الرسمي للمستجدات الصحية في مملكة البحرين.
		- ربط مركز العمليات باللغات الدارجة في التطبيق لتتبع المخالفين للمقيمين، ومتابعة الشخص المحجور.
		- احترام معايير حقوق الإنسان بحماية الجميع.
		- نجاح تحميل التطبيق لأكثر من 3 ملايين.
		- السماح من قبل المواطنين والمقيمين باتباع التعليمات والنظام بتفعيل تحديد المواقع والنقاط الصورة.
		- ارتفاع نسبة التطعيم والحجز للمنشطة.
		- تقبل المجتمع للإجراءات والإرشادات، وفئة قليلة التي لا تلتزم.
		- الخدمات تخدم المجتمع، فشعر بقيمتها، فصارت جزءاً منه.
		- الجمهور يُطالب بخدمات واحتياجات أكثر في التطبيق.
		- تنظيم الفحص المختبري بمطار البحرين الدولي.
		- وجود ربط بين تطبيق مجتمع واعي وتطبيق (توكلنا) السعودي.
		- أسهمت خدمة السجلّ الصحي في التواصل وتوعية المخالفين من قبل إدارة العمليات.

- خدمة طلب التطعيم والفحص والطباعة والنتائج في مكان واحد.	
- السلوك مرتبط برفع الوعي عبر مستوى وإجراءات كل لون.	
- الإجراءات غيّرت السلوك إلى مسؤولية مجتمعية.	
- الإشارة الضوئية حملت الناس المسؤولية.	
- أسهمت الإشارة الضوئية في أن يكون الناس جزءاً من حماية وسلامة المجتمع بوصفهم شركاء.	

4	الموضوع	إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة
الرموز (مجمعة حسب دلالاتها)	- قيادة ولي العهد رئيس الوزراء وأمره بتوظيف التكنولوجيا لمواجهة الأزمة.	
	- يَسَّرَت التقنية لإيصال أهداف الحملة الإعلامية التوعوية.	
	- إثبات ودليل لحالات المخالفين المصابين والمخالطين.	
	- التطبيق منارة للمستجدات والبيانات والقرارات.	
لدى (المستجوب)	- ساعد الفريق الطبي على التنظيمات الإدارية للحملة الوطنية.	
	- خَفَّفَ الضغط على الخط الساخن في حال وجود بلاغ أو استفسار.	
	- نظم آلية التواصل والتوعية مع الجمهور.	
	- سهَّلَ على المستخدم العزل والحجر المنزلي.	
	- زيادة الوعي من خلال الإشارة الضوئية وتغيّر السلوكيات حسب الاشتراطات.	
	- التقارير اليومية رفعت الوعي من خلال متابعة الجمهور.	
	- تسهيل الإجراءات وعمليات مطار البحرين الدولي للفحص عند الوصول.	
	- تخفيف الضغط على مركز الفحص المختبري في مطار البحرين الدولي.	
	- متابعة إجراءات حجر وعزل المسافرين.	
	- وجود تعاون كبير بين وزارة الصحة ومطار البحرين ووزارة المواصلات والداخلية باتخاذ الإجراءات بدقة.	
	- تحميل التطبيق بشكل سريع.	
	- مواجهة المتحورات الجديدة والحد من دخولها إلى البحرين عبر رصد أعداد المسافرين والفحوصات.	
	- قناة ومصدر وواجهة مملكة البحرين الرسمية.	
	- المعلومات تصل المجتمع بعد اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات والبيانات التي تعرض على (Dash Board).	
	- نتائج الفحص العشوائي للتواصل مع الشركات والجهات والعمالة لتصحيح المعلومات الخاطئة والإشاعات.	
	- الوقوف على أهم قرارات تخدم الصفوف الأمامية وتصبّ في مصلحة المواطنين والمقيمين والسائحين.	
	- هناك شفافية في عرض المعلومات.	
	- المصدر الرئيس للمعلومات.	
	- فرق تعمل على متابعة حثيثة لرصد وتصحيح المعلومات الخاطئة.	
	- تحليل البيانات والمعلومات للتواصل والتوجيه والتنبيه، فهو حلقة وصل وتواصل.	

		- وجود ثقة وشراكة بين المواطن والمقيم وفريق البحرين الطبي. - تخفيف الجهد البشري في المتابعة، وله دور في إدارة الأزمة.
--	--	--

ملحق (3)

مصفوفة المواضيع والرموز (المواطنون والمقيمون)

1	الموضوع	إسهام تطبيق مجتمع واعي في التواصل ورفع الوعي خلال أزمة كورونا
	الرموز	- إرسال الإشعارات حال كنت قريباً من حالات الإصابة أو من حالة مخالطة.
	(مجموعة	- الخدمات المقدمة بالتطبيق ساعدتني على رفع الوعي.
	حسب	- متابعة التقارير اليومية لانتشار المرض للحالات القائمة والمتعافية وعدد الفحوصات والمستوى ونتيجة الفحص.
	دلالاتها	- هناك تفاصيل مباشرة وواضحة ومختصرة، ونفهم بسرعة عن جرعات التطعيم.
	لدى	- التوعية بالمستويات والإجراءات مسموح فيها، وطريقة التعامل مع الزبائن والموظفين.
	(المستجوب)	- سيُصاب الناس بكورونا دون وجود التطبيق.
		- خلال اتباع الإجراءات والنصائح والمعلومات المتجددة.
		- كوني من دولة خليجية أتابع من التطبيق مواعيد الجرعات ومكان التطعيم.
		- الحصول على النتائج لأكثر من فرد من العائلة من التطبيق نفسه.
		- زاد الوعي بالتحديثات المستمرة للتطبيق.
		- يعطي تفاصيل عن خطة المملكة في إدارة مكافحة كورونا من خلال التطبيق ومستجداته.
		- منبه لنا وحماية لنا من الأماكن التي نذهب إليها، فنحذر من الذهاب إلى تلك الأماكن في حال ارتفاع الحالات.
		- بداية الجائحة تعرّفت إلى كيفية التعامل مع فيروس كورونا.
		- التطبيق ثقافة صحية له دور كبير حسب الفئات، خاصة الشبابية وكبار السن، من هم يهتمون بصحتهم بصورة أكبر.
		- الاطلاع على القرارات قبل السفر.
		- بالتطبيق أصبحت التوعية اجتماعية، وله دور كبير داخل الأسرة بالمحافظة على سلامتها.
		- تعزيز الوعي عبر خدمة التطعيم، والحصول على الدرع الأخضر (البوستر) شهادة إثبات أنك محصّن.
		- التطبيق مصدر للمعرفة.
		- أصبح الاهتمام من الحكومة وشعرنا بأهمية التعاون معها عبر التطبيق.
		- خفّ الضغوط على فريق البحرين الطبي بالمتابعة عبر الرقم الشخصي للتثقيف والتصرّف في حال وجود حالة كورونا داخل نطاق الأسرة، خاصة ممّن لديه مرض مزمن.

	- المتابعة بشكل يومي لمتابعة القرارات والمستجدات الجديدة. - أصبح التطبيق من ضروريات الحياة، وجزءاً من حياتنا قبل الخروج من المنزل للتأكد من التقرير اليومي. - تفعيل خاصية المواقع لمتابعة إن كنت على مقربة من مصاب. - سهولة ربط بيانات تطبيق مجتمع واعي مع تطبيق (توكلنا). - أحتاج التطبيق للسفر لإبراز الدرع ونتيجة الفحص، ولأي خدمات إلكترونية نحتاج إليها لطباعة النتائج وشهادة التطعيم للسفر. - متابعة التقارير العالمية خاصة وقت السفر.
	- التواصل من خلال التطبيق لحجز التطعيمات المطلوبة. - نظام الشبكة (Network) بإيصال المعلومات إلى الناس عبر الأجهزة الذكية أسهم في الوصول إليهم للتثقيف والتوعية. - استندت من المعلومات وأفدت غيري. - التأقلم مع فيروس كورونا، وأصبحت حذرة بسبب التطبيق، وأتجنب المخالطة واتبع الإجراءات الاحترازية المقدمة. - التطبيق يشمل معلومات أساسية ويقدم إجراءات تصبّ في مصلحة المواطن والمقيم، والزائر والسائح. - الاستجابة السريعة من فريق البحرين الطبي مع المصاب أو المخالط، إذ يوجد متابعة منهم. - رفع الوعي من خلال مستوى الإشارة الضوئية. - القرارات والتعليمات جميعها تصدر من الفريق الوطني. - تعليم زملائي وتثقيفهم عن أهمية التطبيق شرح محتوى التطبيق. - أخذت اللقاح من بلدي، وتم إدخال بيانات التطعيم عبر تطبيق مجتمع واعي واعتمد من قبل التطبيق. - التطبيق سهل ومريح. - التواصل مع الرقم الموجود بالتطبيق (444) ونحصل على المساعدة وخدمة الرعاية من الفريق الطبي. - التطبيق صديق لنا، وصارت علاقتنا مقربة من الفريق الطبي للتواصل والاستفسار عن حالنا، خاصة كبار السن.

2	<table> <tr> <th data-bbox="1317 1388 1458 1444">الموضوع</th><th data-bbox="115 1388 1317 1444">إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين / المقيمين</th></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1444 1458 1501">الرموز</td><td data-bbox="115 1444 1317 1501">- جدية الدولة في التعامل مع فيروس كورونا.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1501 1458 1558">(مجمعة</td><td data-bbox="115 1501 1317 1558">- شكلت الدولة الخطوط العريضة للناس عبر الإجراءات التي يجب على الناس الالتزام بها.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1558 1458 1614">حسب</td><td data-bbox="115 1558 1317 1614">- شكل التقرير اليومي الزاوية لتغيير مواقف الناس خاصة في الاستهتار.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1614 1458 1671">دلالاتها</td><td data-bbox="115 1614 1317 1671">- محتوى التطبيق ثقافي، تقني في المحافظة على نفسي.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1671 1458 1728">لدى</td><td data-bbox="115 1671 1317 1728">- غيّر سلوكي المعرفي، وأصبح عندي وعي عن مستوى الخطر.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1728 1458 1785">(المستجوب)</td><td data-bbox="115 1728 1317 1785">- شعار التطعيم الدرع الأخضر منحني الأمان لي ولمن حولي.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1785 1458 1841"></td><td data-bbox="115 1785 1317 1841">- الإحساس بالمسؤولية تجاه المجتمع والحد.</td></tr> <tr> <td data-bbox="1317 1841 1458 1860"></td><td data-bbox="115 1841 1317 1860">- الأزمة غيّرت سلوكياتنا بالاهتمام والحرص على التعقيم والنظافة والعناية الصحية.</td></tr> </table>	الموضوع	إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين / المقيمين	الرموز	- جدية الدولة في التعامل مع فيروس كورونا.	(مجمعة	- شكلت الدولة الخطوط العريضة للناس عبر الإجراءات التي يجب على الناس الالتزام بها.	حسب	- شكل التقرير اليومي الزاوية لتغيير مواقف الناس خاصة في الاستهتار.	دلالاتها	- محتوى التطبيق ثقافي، تقني في المحافظة على نفسي.	لدى	- غيّر سلوكي المعرفي، وأصبح عندي وعي عن مستوى الخطر.	(المستجوب)	- شعار التطعيم الدرع الأخضر منحني الأمان لي ولمن حولي.		- الإحساس بالمسؤولية تجاه المجتمع والحد.		- الأزمة غيّرت سلوكياتنا بالاهتمام والحرص على التعقيم والنظافة والعناية الصحية.
الموضوع	إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين / المقيمين																		
الرموز	- جدية الدولة في التعامل مع فيروس كورونا.																		
(مجمعة	- شكلت الدولة الخطوط العريضة للناس عبر الإجراءات التي يجب على الناس الالتزام بها.																		
حسب	- شكل التقرير اليومي الزاوية لتغيير مواقف الناس خاصة في الاستهتار.																		
دلالاتها	- محتوى التطبيق ثقافي، تقني في المحافظة على نفسي.																		
لدى	- غيّر سلوكي المعرفي، وأصبح عندي وعي عن مستوى الخطر.																		
(المستجوب)	- شعار التطعيم الدرع الأخضر منحني الأمان لي ولمن حولي.																		
	- الإحساس بالمسؤولية تجاه المجتمع والحد.																		
	- الأزمة غيّرت سلوكياتنا بالاهتمام والحرص على التعقيم والنظافة والعناية الصحية.																		

- أرشدني التطبيق إلى المعلومات الصحيحة ومصداقية المعلومة. - الالتزام بإجراءات الإشارة الضوئية، وتجنّب المخالطة، وارتداء الكمامات، ومتابعة العزل المنزلي. - أخذت الجرعات التنشيطية عبر التطبيق. - تطبيق مجتمع واعي منبّه للمواطن والمقيم. - عبر اتباع الإجراءات، والمسؤولية والالتزام. - خاصية الخريطة والمواقع أسهمت في الكشف عن المخالطين، إذ أُنْتَبِهَ لِنَفْسِي وأَهْلِي. - أعطانا مزيدًا من الحذر بالإجراءات، ومنها مزيد من الوعي مع نفسي ومع غيري. - الحذر والخوف وفق المطلوب. - أحافظ على أسرتي. - اتخاذ إجراء التعقيم. - تصلني رسالة في حال حجز موعد التطعيم، ويُحدّد لي المكان. - الحرص على تطبيق الإجراءات الاحترازية في الجوامع والمساجد. - تغيّرت سلوكياتنا من خلال إجراءات الدخول للأسواق والمجمعات التجارية، والأعداد المسموح فيها بالأماكن السياحية والترفيهية والمطاعم. - صرت أكثر حذرًا، خاصة حال الإصابة، ووعي أكثر من السابق، ويطلب التطبيق التصوير بصفة مستمرة. - الابتعاد عن التجمعات.	
- التطبيق زوّدني بالمعلومات الأساسية، طلب مواعيد الفحص المختبري لفيروس كورونا، نتائج الفحص، إجراءات السفر، طلب فحص القادمين من مطار البحرين الدولي والاطلاع على النتائج، طباعة شهادة الفحص المختبري والعزل المنزلي وشهادة التطعيم، الحصول على (البوستر). - اختيار نوع التطعيم المعتمد، وأخذ الجرعات بالكامل بالإضافة إلى الجرعة التنشيطية. - الاطلاع على المعلومات الأساسية، مثل الأعراض وإرشادات التعقيم والتطهير. - معرفة تاريخ التطعيم والوقت والمكان. - الاطلاع على التقرير اليومي لمعدل حالات الإصابة والتعافي والوفيات والحالات القائمة والخطرة، والإحصاءات العالمية. - متابعة إجراءات بداية ونهاية العزل المنزلي، واستخدام الخدمات وسرعة الردّ في حال حجز التطعيم. - تطبيق مجتمع واعي مجمع للتعليمات والإجراءات والرعاية. - طبيعة وبيئة العمل والمهن تتطلب التعامل معها بوجود التطبيق. - التواصل المستمر مع فريق البحرين الطبي عبر التحديث المستمر للتطبيق، والاطلاع على آخر مستجدات الخدمات الإلكترونية. - نقل ثقافة الالتزام والمسؤولية وسلامة إلى أهلي خارج البحرين. - متابعة كل ما يصدر من قرارات البحرين داخل وخارج البحرين. - تعرّفت إلى إجراءات كل مستوى من نظام آلية الإشارة الضوئية.	

- متابعة التقارير العالمية والقرارات الاحترازية الصادرة من فريق البحرين الطبي.	
- يعطي مؤشرات لمستوى انتشار مرض فيروس كورونا وتحركه، وانخفاض وارتفاع وتيرته. - أمان وثقة في التتبع الدقيق للمصابين والمخالطين، يعطي أماناً مجتمعياً. - زادت الثقة بين الناس، إذ سيكون المجتمع في فوضى وبإجراءات غير منظمة مع فريق البحرين. - وجود المصادقية بين فريق البحرين الوطني والمواطنين والمقيمين. - المواطنون في أمان من خلال متابعة الحالات القائمة واهتمام الفريق الطبي بسلامة المواطنين والمقيمين. - اهتمام حكومي ومن فريق البحرين الطبي بسلامة المواطن والمقيم والزائر، فهو أمان للجميع. - متابعة العزل المنزلي مؤشر إلى الأمان بعدم مخالطتي مع الغير، فهو سلامة لهم. - آلية العزل المنزلي وتتبع المخالطين في التطبيق وسيلة التزام. - ربط السوار الإلكتروني مع التطبيق أمان وسلامة للفرد والمجتمع. - تطبق مجتمع واعى مصدر للمعرفة، ومرجع قانوني للمعلومات حول الجائحة، ومكبح للإشاعات. - مصدر لمعرفة توقيت العزل بالتاريخ، وأخذت الاحتياطات. - إحساس بالأمان لأنه الدرع وحصانة من الفيروس، وأفادني عند حضور المناسبات لأكون مطمئنة وحذرة في الحضور بحسب مستوى الإشارة الضوئية. هو ضمان سلامتي من خلال التباعد الاجتماعي، وهذا يُعد توعية لي. - عدّ الأيام المرتبطة بالعزل المنزلي، ما سهّل معرفة الأيام المتبقية. - التطبيق خلق أماناً في حال وجودنا في المتاجر والمحال التجارية؛ بسبب إجراءات المحال بإبراز الدرع الأخضر. يعطي اطمئناناً. - التطبيق رتب المجتمع من ناحية الفحص والمصابين والمخالطين. - البرنامج يحد ذاته أمان لنا، وتنظيم المجتمع حسب مستوى الخطورة. - إجراءات العزل وتتبع المخالطين وتواصل الفريق الطبي صمّام أمان للمجتمع. - وجود خط فاصل بين الحقائق والإشاعات. - نظام سهل، مفهوم، وواضح. - الحكومة محافظة على سلامتنا. شكل التطبيق درع حماية وتواصل مع المسؤولين. - التطبيق مراقب لنا في مرحلة العزل المنزلي. - الخدمات المقدمة بالتطبيق أسهمت في الترتيب والتنظيم، وساعد الناس على أن تكون مهمة. - ربط الساعة بالتطبيق، وطلب التصوير في فترة العزل المنزلي ضمان للعزل المنزلي. - أحد عينه عليك، والمقصود به التطبيق الإلكتروني. - الفريق الوطني يصدر القرارات ويقدم الخدمات والمعلومات بالرغم من ارتفاع بعض الحالات، لكن المسؤولية تقع على الأفراد والمجتمع بالكامل، وهناك البعض لا يلتزم بالإجراءات. - سنكون في خطر دون تطبيق، والعزل المنزلي ضمان لوجود المصاب في العزل المنزلي.	

3	الموضوع	مدى إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل
	الرموز (مجموعة حسب دلالاتها لدى المستجوب)	- واجهة التطبيق سهلة الاستخدام مناسبة لجميع الفئات بالمجتمع. - سهل وميسر جداً، إلى جانب سرعة الاستجابة من التطبيق في حجز المواعيد وسرعة النتائج للفحوصات. - سهل ومنظم؛ لأنه عبر تطبيق إلكتروني سهل الخدمات علينا. - تفعيل خاصية المواقع لمتابعة المخالطين والمصابين. - سهولة ربط تطبيق مجتمع واعي مع برنامج (توكلنا) بالمملكة العربية السعودية. - رقم التواصل الرئيس واضح في الواجهة الرئيسة (444) للتواصل المباشر مع الفريق الطبي. - جميع الخدمات الإلكترونية موجودة في قائمة تُحدَّث بشكل دوري. - وضوح ومرونة. - التطبيق تغَيَّر عن النسخة الأولى بشكل كبير. - فريق البحرين اتخذ طريقتين لإثبات التطعيم، خاصة كبار السن ومن لا يعرف التعامل مع الهاتف؛ التطبيق والكتيب الأصفر. - الخدمات سهلة في الاستخدام، وكذلك سرعة الرد والاستجابة. - تواريخ الجرعات، المكان، وتوقيتها سهلة وسريعة.
		- يعكس تقدير الدولة للناس بين المواطن والمقيم. - تعزيز الرعاية الصحية للجميع بالمساواة. - ينقذ البلد من الإصابات. - طريقة تثقيفية بسياسة وطنية التي تتمتع بها البلاد. - حرص على صحة المقيمين لأخذ الجرعات لجميع الجاليات والجنسيات الموجودة في البحرين. - خدمة شريحة كبيرة لتوضيح التعليمات والإجراءات. - الوصول إلى توعية الأفراد باختلاف الجنسيات. - محاكاة المقيمين العاملين بلغاتهم لإرشادهم وتوعيتهم. - وصل إلى مستوى أن التطبيق هو هويتك لشخصية. - تسهيل التواصل ورفع التوعية. - الاهتمام بجميع أطراف بالمجتمع وجنسياتهم، بشكل خاص تعزيز للتواصل في المجتمع البحريني. - تعزيز حقوق الإنسان بالتواصل مع جميع الجنسيات في المجتمع البحريني. - وجود ثقافات كثيرة ومختلفة، جاليات ووافدون، تستدعي تسهيل تواصل المختصين والاستفادة من الخدمات المقدمة. - لمن لا يفهم إلا من خلال لغته. - لا توجد أي تفرقة بالمجتمع. - بسبب وجود وافدين ذوي تعليم منخفض، فاللغة مهمة لهم لفهم البرنامج. - توصيل المعلومة لهم وفهمها. - متابعه ورصد فريق البحرين لاحتياجات المقيمين.

- بعض المقيمين لا يعرفون اللغة العربية والإنجليزية لترجمة قرارات فريق البحرين الطبي، لتصل إلى الجميع دون استثناء. - أخذ المعلومات والقرارات من مصدرها الأساسي، دون لجوء المقيمين إلى مواقع أخرى. - المقيمين جزء لا يتجزأ من المجتمع.		
- إصدار شهادة التطعيم ودفع فحص المطار ومتابعة العزل المنزلي. - الحصول على (البوستر). - طباعة شهادة (البوستر) والفحص والتطعيم. - اختيار اللغة المناسبة للمستخدمين. - تحديد مواعيد الفحص المختبري والاطلاع على النتائج وموعد أخذ الجرعات التطعيمية. - توجد متابعة حال الإصابة أو المخالطة، إذ يتم رفع الأسماء من خلال التطبيق والتواصل من قبل الفريق. - سهل رصد الأعراض من خلال اختيار أعراض المرض في حال الإصابة. - إدخال مستندات التطعيم في التطبيق في حال تم أخذ الجرعة من خارج البحرين. - رفع نتيجة الفحص السريع المنزلي، والتصوير الذاتي في حال العزل المنزلي. - الاستفادة من دليل إجراءات نظام الإشارة الضوئية لانتشار فيروس كورونا. - تتبع المصابين من خلال خاصية المواقع. - استفدت منه للسفر لحجز موعد الفحص المختبري للقادمين. - الحصول على الدرع الأخضر (البوستر). - طباعة الشهادات. - الاطلاع على السجل الصحي. - اختيار موقع الفحص ووجود موقع خريطة الوصول إلى موقع الفحص. - أريحية نفسية للتخفيف والتسهيل على جميع الأطراف؛ المواطنين والمقيمين والفريق الطبي. - وصول رسالة قصيرة تذكيرية عبر الهاتف بموعد فحص كورونا. - ربط بيانات تطبيق مجتمع واعي مع تطبيق (توكلنا). - متابعة القرارات والتعليمات الجديدة. - متابعة التقرير اليومي للحالات القائمة والمتعافية والإجراءات والتعليمات الوقائية. - متابعة أيام الحجر في حال المخالطة.		
- تمثل الخيار الوحيد للدولة في ظل الخطوة التي يسببها الفيروس. - أعطت التطبيق شكلاً جمالياً لمن يقرأ عبر اللون، فكل مستوى لون وإجراءات مرتبطة به. - اشتراطات صحية لكل إشارة. - السعي الحثيث من الفريق الطبي إلى بيان أهمية الإشارة بمستوى فهم سلس. - سهّلت عملية السيطرة والتنسيق مع الجهات الرسمية وغير الرسمية.		

- الإشارة الضوئية أفهمت المجتمع أن كل لون له ميزة وإجراءات احترازية، مع إطلاع على الناس على الإجراءات التي يجب أن يحرص عليها للحفاظ على نفسه. - ضابط وضوابط الإشارة تعني التزام، نقف أمامها احترامًا وليس خوفًا. - طريقة صحيحة مختصرة مربوطة بالمخالفات والالتزام بها. - خطوة جبارة من فريق البحرين الطبي. - اللون بصريًا يعطي شعورًا بوجود خطر. - مؤشر إلى المجتمع للحذر والمسؤولية والالتزام. - فكرة ذكية إيجابية ناسبت كل فئات المجتمع. - نظام الإشارة فكرة وقائية اختصرت الكثير علينا والمسافات. تواصل فريق البحرين مع الناس بجميع الأطياف دون وسائل إعلامية وتعقيد. - الألوان نظام بصري واضح ومرتب وفكرة إبداعية. - فريق البحرين حقق نتائج بتخطي المشكلة بالالتزام بالشعب بالتعليمات والإجراءات الاحترازية، وزيارة مدير عام منظمة الصحة العالمية خير دليل. - خلقت عادات شعورية وثقة بسبب الإجراءات المقدمة بالتطبيق، ومستوى الإشارة الضوئية مكبح لنا. - اللون يؤدي إلى المعرفة، والمعرفة تؤدي إلى التوعية. - الإشارة الضوئية تعدل السلوك لدى الأفراد بعدم الاستهتار. - أفضل الحلول والطريق الصحيح للوقاية والحماية. - الألوان تعني إجراءات الجميع يعرفها، وعلامات إرشادية ودلائل. - اتخاذ الإجراءات الاحترازية بحسب الوضع، لغة يفهمها الجميع. - أشعرتنا بخطورة الوضع. - فكرة للالتزام، وأسهل لمكافحة الأزمة، ونتمنى تطبيقها في دولنا. - حذر، حيطة، وتنبيه للأشخاص.	
---	--

إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة	الموضوع	4
- ساعد من خلال سهولة الحجز للتطعيم والفحص المختبري والحجز للفحص في حال العودة من السفر. - حرية اختيار اليوم المناسب وتوقيت الفحص. - إعطاء الخيار لاختيار نوع التطعيم. - شجعتني لحجز التطعيم للجرعات لأسرتي بالكامل عبر التطبيق. - إدخال مستندات التطعيم في حال تم أخذ الجرعة في الخارج. - متابعة السجل الصحي. - إرسال رسالة قصيرة للفحص العشوائي، وتظهر نتيجة هذا الفحص بالتطبيق.	- الرموز - (مجمعة - حسب - دلالاتها لدى - (المستجوب)	

- الحجز الإلكتروني توجييه الرغبة لأخذ التطعيم عبر التطبيق. لأهمية التطعيم نفذ بطريقة سهلة عبر التطبيق، بمتابعة لون الدرع من اللون الذهبي إلى اللون الأخضر. - سرعة الحجز لجميع أفراد العائلة.	
- يقدم خدمة سريعة للحجز والحضور للتطعيم. - سهل، أسهل من الاتصال الهاتفي، فالحجز عبر التطبيق في أي وقت وأي مكان. - الدرع الأخضر مرتبط بالتحركات داخل المجتمع والمصالح الحكومية. - بسبب وجود التطبيق تم حجز المواعيد. - الحجز من خلال رقم البطاقة الذكية، فكانت الأمور ميسرة. - يتم إرسال رسالة تذكيرية بالتوقيت والمكان والموعود. مريح جدًا. - يصل الردّ من خلال التطبيق ورسالة قصيرة عبر الهاتف. - ترتيب مواعيدي وجدولتها بمرونة بحجز أو الغاء التطعيم. هو ليس إجباريًا. - أسهل من الاتصال الهاتفي، والمعلومات في التطبيق الخاصة بجميع أفراد الأسرة. - اقتناع بالتطعيم، فتم التسجيل عبر التطبيق. - تنظيم إجراءات التطعيم وفق خطة واضحة ومدروسة من قبل الفريق الطبي. - من خلال أعداد المطعمين.	
- سهل جدًا، يتم حجز موعد للفحص المختبري في حال العودة للبلاد. - سرعة بيان نتيجة الفحص عبر التطبيق وطباعتها ورقياً. - سهولة ربط تطبيق مجتمع واعي مع تطبيق (توكلنا) بالمملكة العربية السعودية. - سهل علينا إجراءات السفر؛ كونه أكثر تنظيماً للمسافر والفريق الطبي. - تنظيم إجراءات الفحص المختبري عند الوصول. - سهولة الدفع الإلكتروني الآلي عند الحجز للفحص. - إبراز الدرع الأخضر في حال طلبه وإمكانية طباعته. - وفّر علينا الوقت بدل الطوابير. - إجراء إلكتروني سهل ومنظم. - ساعد على الاطمئنان عند العودة من السفر. - تيسير أمور المغادرة والعودة للسفر، طباعة النتيجة للاستخدام الدولي.	
- يعطي أماناً، فالحقائق في التطبيق. - مصدر وقناة رسمية معتمدة. - معلومات مصدقة ومعتمدة للجميع. - متابعة المعلومات من مصدر موثوق. - معلومات دقيقة. - توجد في المجتمع بلبله وإزعاج وإشاعات، لذلك المصدر الرسمي تطبيق مجتمع واعي.	

-	كافح، يُعد طريقًا لأن كل شيء واضح فيه.
-	له دور كبير في مكافحة الإشاعة؛ لأنه قناة رسمية.
-	حقائق واقعية صحيحة.
-	الفريق الطبي أكثر حيطةً وحذرًا، ويدعمنا، وجعل حياتنا أمانًا. ما يُنشر من محتوى ثقة ومعلومات صحيحة.
-	التطبيق مرجع للجميع.
-	تطبيق مجتمع واعي المصدر لقرارات فريق البحرين.
-	مصدر إثبات رسمي.
-	مصدر إخباري رسمي للناس والخيار الرسمي، ويقطع الذريعة.
-	كافح الإشاعة وكذبها.
-	بيان وضع الأزمة من خلال ما يقدمه التطبيق من تحديث مستمر.
-	ربط التقارير مع حساب وزارة الصحة في (إنستغرام) و(تويتر).
-	له دور في مكافحة الإشاعة.
-	التطبيق منظومة حكومية عملاً معاً لمكافحة الإشاعة.
-	أعطى الناس وعيًا بخطورة الوباء.
-	يعمل عليه مختصون يعملون على التثقيف المستمر؛ لردع المعلومات المغلوطة.
-	التطبيق أذن صاغية للجمهور، ونافذة التوعية وردع الإشاعة.



ملحق (4)

دليل المقابلة شبه المقتنة (المواطنون والمقيمون)

المفردة (الاسم والصفة)	☐ مصاب ☐ غير مصاب
الوظيفة (عرض مختصر)	
تاريخ إجراء المقابلة	
النوع الاجتماعي	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ 27 - 18 ☐ 37 - 28 ☐ 47 - 38 ☐ 57 - 48 ☐ أكثر من 58
المستوى التعليمي	☐ جامعي ☐ دبلوم ☐ ثانوي ☐ إعدادي ☐ ابتدائي

تأتي هذه المقابلة في إطار عمل رسالة ماجستير الإعلام بجامعة البحرين بعنوان "توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي زمن الأزمات - تطبيق مجتمع واعي نموذجاً" من قبل الباحثة أماني النفيعي، إذ تهدف إلى محاولة الإجابة عن مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل خلال فترة أزمة جائحة كورونا، ومدى إسهام التطبيق في رفع الوعي وتعزيز التواصل ومجابهة الأزمة، واستجابة المواطنين والمقيمين ضمن استخدامهم في مملكة البحرين.

أسئلة عامة:

- هل تستخدم / تستخدمين تطبيق "مجتمع واعي"؟
- منذ متى تستخدم تطبيق "مجتمع واعي"؟
- هل استفدت من محتويات تطبيق "مجتمع واعي"؟
- هل تطبيق "مجتمع واعي" سهل الاستخدام؟

المحور الأول: إسهام تطبيق مجتمع واعي في التواصل ورفع الوعي في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال أزمة جائحة كورونا

- كيف أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في توعيتك بفيروس كورونا؟
- إلى أي مدى اعتمدت على التطبيق في الحصول على المعلومات حول هذا الفيروس؟
- حسب تجربتك، ما هو تقييمك لتصميم تطبيق "مجتمع واعي" من حيث رفع الوعي والتواصل؟

المحور الثاني: إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين / المقيمين

- كيف أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في تغيير سلوكياتك تجاه فيروس كورونا؟
- كيف أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في تزويدك بالمعلومات الأساسية التي تساعدك على مكافحة الأزمة؟
- إلى أي مدى خلق تطبيق "مجتمع واعي" لديك حالة من الثقة والأمان من حيث (الإجراءات المقدمة، وتتبع المخالطين، والعزل المنزلي)؟ كيف ذلك؟

المحور الثالث: مدى إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل

- من خلال تجربتك مع تطبيق "مجتمع واعي"، هل كانت الخدمات الإلكترونية سهلة الاستخدام؟
- هل تعدد اللغات في تطبيق "مجتمع واعي" له أثر إيجابي على تعزيز التواصل ورفع الوعي مع المواطنين والمقيمين؟ كيف أسهم في ذلك؟
- من خلال استخدامك لتطبيق "مجتمع واعي"، كيف استفدت من الخدمات الإلكترونية في تعزيز التواصل ورفع الوعي حول أزمة كورونا؟
- من خلال استخدامك لتطبيق "مجتمع واعي"، هل أسهمت آلية الإشارة الضوئية لمستوى انتشار فيروس كورونا في رفع وعيك؟ كيف أسهمت في ذلك؟

المحور الرابع: إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة

- من خلال تجربتك في استخدام تطبيق "مجتمع واعي"، كيف ساعد ذلك على تشجيع وتسهيل اتخاذ القرارات لك ولأفراد أسرتك من حيث الفحص والتطعيم؟
- من خلال تجربتك في استخدام تطبيق "مجتمع واعي"، كيف ساعد ذلك على تحفيزك لاتخاذ قرار التطعيم والفحص؟
- كيف ساعدك تطبيق "مجتمع واعي" على تنظيم الإجراءات المتبعة في تنظيم سهولة المرور في أثناء السفر؟
- ما رأيك في دور تطبيق "مجتمع واعي" في مكافحة الإشاعة المنتشرة حول فيروس كورونا؟

أخرى:

- هل لديكم أي ملاحظات أو إضافات حول دور تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال فترة أزمة كورونا؟

ملحق (5)

دليل المقابلة شبه المقننة (الفريق الوطني الطبي للتصدي لفيروس كورونا)

المفردة (الاسم والصفة)	
المؤسسة (عرض مختصر)	
تاريخ إجراء المقابلة	
النوع الاجتماعي	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ 27 - 18 ☐ 37 - 28 ☐ 47 - 38 ☐ 57 - 48 ☐ 58 وأكثر
المستوى التعليمي	☐ دراسات عليا ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ ثانوية ☐ إعدادي ☐ ابتدائي

تأتي هذه المقابلة في إطار عمل رسالة ماجستير الإعلام بجامعة البحرين بعنوان "توظيف التطبيقات الرقمية في تعزيز التواصل ورفع الوعي زمن الأزمات - تطبيق مجتمع واعي نموذجاً" من قبل الباحثة أماني النفيعي، إذ تهدف إلى محاولة الإجابة عن مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي وتعزيز التواصل خلال فترة أزمة جائحة كورونا، ومدى إسهام التطبيق في رفع الوعي وتعزيز التواصل ومجابهة الأزمة، واستجابة المواطنين والمقيمين ضمن استخدامهم في مملكة البحرين.

أسئلة عامة:

- 1- كيف تقيّمون تجربتكم في توظيف تطبيق "مجتمع واعي" خلال أزمة كورونا؟
- 2- من خلال تجربتكم، هل تمت الاستفادة من تطبيق "مجتمع واعي"؟
- 3- حسب تجربتكم، كيف تمت الاستفادة من تطبيق "مجتمع واعي"؟
- 4- إلى أي مدى خلق تطبيق "مجتمع واعي" تواصلاً بين الجهات الأخرى؟

المحور الأول: إسهام تطبيق مجتمع واعي في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال أزمة جائحة كورونا

- حسب تجربتكم ضمن الفريق الوطني، هل تعتبرون تطبيق "مجتمع واعي" قد أسهم في رفع الوعي؟
الرجاء التوضيح كيف أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في رفع الوعي؟
- حسب تجربتكم ضمن الفريق الطبي، هل تعتبرون أن تطبيق "مجتمع واعي" قد أسهم في تعزيز التواصل بين الجمهور والمقيمين والفريق الوطني للتصدي لجائحة كورونا؟ كيف أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل؟
- هل استخدام تطبيق "مجتمع واعي" من قبل المواطنين والمقيمين أدى إلى تطوير استراتيجية الاتصال بين المواطنين والمقيمين وفريق البحرين الوطني للتصدي لجائحة كورونا؟
- من خلال تطبيق "مجتمع واعي" والخدمات الإلكترونية المقدمة والتحديثات المستمرة في استراتيجياتها الاتصالية، برأيك هل كان لها أثر إيجابي في تعزيز التواصل ورفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين؟
- كيف أسهمت بيانات المستخدمين في إجراء دراسات تخدم الصفوف الأمامية في تعزيز التواصل ورفع الوعي؟
- حسب تجربتكم، وحسب البيانات التي قمتم بتجميعها خلال الفترة السابقة، هل يمكن القول إنَّ الاعتماد على تطبيق "مجتمع واعي" من قبل المواطنين والمقيمين كان بالمستوى المطلوب؟

المحور الثاني: إسهام تطبيق مجتمع واعي في استجابة المواطنين / المقيمين

- بحسب ملاحظتكم، هل أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في تعديل سلوكيات المواطنين والمقيمين تجاه فيروس كورونا؟
- ما مدى إسهام تطبيق "مجتمع واعي" في رصد ومتابعة ردود الأفعال الرسمية والجمهور لأزمة كورونا؟ ما طبيعة هذه الردود؟
- ما رأيكم بتفاعل المواطنين والمقيمين عن أعداد الإصابات والمتعافين التي تقدّم بشكل يومي؟
- حسب تجربتكم، هل كانت نسبة تفاعل المواطنين والمقيمين إيجابية من خلال أعداد الإصابات والحالات؟
- ما درجة اعتماد الفريق الوطني على تطبيق "مجتمع واعي" مصدرًا للتوعية والتواصل؟

المحور الثالث: مدى إسهام خصائص تطبيق مجتمع واعي في رفع الوعي وتعزيز التواصل

- من خلال تجربتكم ضمن الفريق الوطني، كيف أسهم التطبيق في زيادة التعاون مع الجهات الحكومية؟
- لاحظنا أن هناك أكثر من لغة للتعامل مع تطبيق "مجتمع واعي"، هل كان لها أثر إيجابي على تعزيز التواصل مع المواطنين والمقيمين؟
- هل تم تقييم مدى نجاح وصول التطبيق إلى المواطنين والمقيمين؟ نرجو توضيح تفاصيل ذلك.
- من خلال التحديث المستمر للخدمات الإلكترونية في تطبيق "مجتمع واعي"، كيف أسهمت الخدمات المقدمة في التواصل مع المواطنين والمقيمين؟
- مع تقديم آلية الإشارة الضوئية ضمن تطبيق "مجتمع واعي"، ما الفوائد التي تحققت من حيث رفع الوعي لدى المواطنين والمقيمين؟

المحور الرابع: إسهام تطبيق مجتمع واعي في مجابهة الأزمة

- ما دور توظيف التكنولوجيا عاملاً مؤثراً في مجابهة أزمة فيروس كورونا؟
- من خلال آلية تنظيم خدمة الفحوصات والتطعيم للمواطنين والمقيمين بتطبيق "مجتمع واعي"، كيف ساعد ذلك على مجابهة الأزمة؟
- هل تعتبرون آلية الإشارة الضوئية بتطبيق "مجتمع واعي" قد أسهمت في مجابهة الأزمة؟
- لاحظنا من خلال تطبيق "مجتمع واعي" خدمة مراقبة المسافرين المغادرين والقادمين إلى مملكة البحرين، كيف أسهم ذلك في مجابهة الأزمة؟
- من خلال تفاعل المواطنين والمقيمين مع تطبيق "مجتمع واعي"، هل أسهم ذلك في اتخاذ قرارات خلال فترة الأزمة؟ ما طبيعة هذه القرارات التي تم اتخاذها بفضل هذا التطبيق؟
- كيف أسهم تطبيق "مجتمع واعي" في الحد من الإشاعات حول أزمة فيروس كورونا؟

أخرى:

- هل لديكم أي ملاحظات أو إضافات حول دور تطبيق "مجتمع واعي" في تعزيز التواصل ورفع الوعي خلال فترة أزمة كورونا؟

Abstract

The study aims to analyze the extent to which the "Beware" application contributes to enhancing communication and raising awareness among citizens and residents during the covid-19 crisis in the Kingdom of Bahrain. The methodology of the study employs a qualitative approach utilizing semi-standardized interviews to collect data. The study sample consisted of the National Task Force Team that was responsible for managing the crisis, citizens and residents, where the sample was chosen by the intentional method. The study relied using the semi-structured interview tool. This study adopted the unified theory of acceptance and use of technology, as it is considered one of the modern theories that aim to explain an individual's behavior and intention when using modern technology.

A significant finding of the study is the positive contribution of the “Beware” application in increasing awareness and enhancement of communication in addressing the Covid-19 crisis in both citizens and residents. The study has also identified the positive aspect of augmenting significant data which provided the bases for conducting of scientific studies and analysis, thereby serving as guideline for the decision making by the concerned parties. The study has also found that the “Beware” application has contributed positively to people engagement and participation whereby it has considerably instigated people to proactively adhere to instructions and directives from the concerned authorities and have therefore relied responsibly on the application as a trusted and main source of information.

The application contributed positively to communication and awareness by taking measures to prevent infection with the virus and to raise awareness of the appropriate procedures and methods, as it is considered a preventive and indicative digital media that has an effective and significant role to communicate with the local community to solve the problems of the spread of the epidemic.

UNIVERSITY OF BAHRAIN

College of Arts



**Department of Mass
Communication, Tourism
and Fine Arts**

**Utilizing Digital Applications to Enhance
Communication and Raise Awareness
in Times Of Crises
(Beware Bahrain App Model)**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Master Degree in Mass Communication

Submitted by
Amani Ahmed Alnefaiei
University Number: 20010728

Supervised by
Dr. Hatem Ahmed Alsridi
Associate Professor
University of Bahrain

Kingdom of Bahrain
June, 2023