مواقع التواصل الاجتماعي والتوعية من مخاطر انتشار فيروس كورونا في الجزائر

Social media and its awareness of the risks of the spread of the Corona virus in Algeria

د/ ميلود مراد *

أ/ صادقي فوزية *

الملخص:

ساهمت وسائل الاتصال الجديدة بأبعادها المتداخلة في تغيير أنماط التفاعل داخل المجتمعات ،مما أثار عدة تداخلات وإشكاليات وأعادت تفعيل آليات الاتصال بكل أنواعها، ليتم استخدامه كوسائل للتوعية والتثقيف ونشر المعلومات، خاصة مع بروز مظاهر عولمة الاتصال التي حتمت تبادل المضامين أثناء انتقال الرسالة كمؤشر لاتساع نطاق التأثير الآني لها، وتم اعتبار مواقع التواصل الاجتماعي أداةً محورية من بناء منظومة فكرية متجددة وتفاعلية ،تتزامن مع تطورات البيئة الاتصالية التي يتواجد فيها الفرد داخل النسق الاجتماعي، واتضح عمق تأثيرها خاصة بعد تداعيات انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد – 19) في العالم بداية عام 2020 ،والجزائر على غرار عدة دول تأثرت بتداعيات هذا الفيروس من النواحي الاقتصادية والاجتماعية وأظهر هشاشة المنظومة الصحية فيها، وأمام التهويل الإعلامي الذي يغطي تطور مستجدات الجائحة، وتعد مواقع التواصل الاجتماعي سلاحا ذو حدين الأول يتضمن التوعية من مخاطر انتشاره ، وجانب آخر يهتم بنشر الإشاعات والمعلومات الخاطئة، وهذا ما جعل الفرد يستفيد من المضامين التَّوعوية ويتساءل عن مدى صحة المعلومات المنشورة عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة ودرجة مصداقيتها.

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي/ التوعية/ فيروس كورونا.

*-أستاذ محاضر أ،كلية الإعلام والإتصال والسمعي البصري-جامعة قسنطينة 3-الجزائر/ **MOURADMILOUD981@yahoo.com**

*-باحثة دكتوراه، كلية الإعلام والإتصال والسمعي البصري-جامعة قسنطينة 3-الجزائر/ **sadkifouzia07@gmail.com**

Abstract:

The new means of communication, with their overlapping dimensions, contributed to changing patterns of interaction within societies, which raised several interventions and problems and re-activated communication mechanisms of all kinds to be used as means of awareness, education and information dissemination, especially with the emergence of the features of globalization of communication that necessitated the exchange of influence during the transmission of the message as an indication of the widening scope of the immediate effect For her, social networking was considered a pivotal tool in building a renewed and interactive intellectual system that coincides with the developments of the communication environment in which the individual is present within the social system, and the depth of its impact is evident, especially after the repercussions of the spread of the Corona virus (Covid-19) in the world beginning in 2020, And Algeria, like many countries affected by this virus in economic and social terms, showed the fragility of the health system in it, and in front of the media scare that covers the development of the pandemic's developments, social networking sites are a double-edged sword that includes awareness of the risks of its spread, and another aspect concerned with spreading rumors and wrong information, and this This led the individual to benefit from the educational contents and wondered about the validity of the information published through social media Different And their degree of credibility.

Key words: social media/ awareness/ corona virus

مقدمة:

تعد مواقع التواصل الاجتماعي مجالا يمكِّن الفرد من الولوج لعالم افتراضي في ظل الإعلام الجديد وظهور الوسائط الاتصالية المتعددة، ومتابعة الملايين من الأحداث المتزامنة في أسرع وقت، والتواصل مع آلاف المتابعين للمستجدات عبر العالم من خلال التفاعل معهم وتقديم وجهات النظر المختلفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأصبحت في أغلب الأحيان تنشر شائعات لا أساس لها من الصحة وهذا ما يجعلنا تثير الجدل الواسع بين مصادر المعلومات الصحيحة التي تعطي بيانات دقيقة، وأحيانا أخرى تساهم في توضيح أحداث وإكسابها أهمية على حساب أخرى، مثلما ساهمت تلك المواقع التواصلية في جعل جائحة فيروس كورونا تأخذ أهمية أكبر بالتزامن مع أزمة انخفاض أسعار البترول في السوق العالمية مثلا، لذلك تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي مجالا لنشر إيديولوجيات فكرية معينة ،ومع

بداية الجائحة اتَّضح الدور التوعوي من مخاطر انتشار الفيروس وطرق تجنب العدوى والشروط الاحترازية لمواجهته، وتثقيف الأفراد وتزويرهم بالمعلومات ،ثم في مرحلة وجيزة ارتفعت أعداد الإصابات بالفيروس عبر العالم و هذا سبب تزايد الإشاعات والمعلومات من دون الاستناد على مرجعية رسمية أو تقارير دقيقة من منظمة الصحة العالمية ،مما جعلها مصدرا لنشر المغالطات والأخبار الكاذبة وهذا ما يقودنا لطرح التساؤل الرئيسي التالي :

-كيف تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية من مخاطر انتشار فيروس كورونا في الجزائر؟

ويمكن التطرق للموضوع من خلال عدة تساؤلات فرعية تتضمن الآتي:

-كيف تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في إثارة الخوف والهلع خلال أزمة كورونا التي حلَّت بالجزائر؟

-لماذا تُستغل هذه المواقع لنشر المعلومات الكاذبة والإشاعات أثناء الجائحة؟

-من يستفيد من حملات التوعية أثناء انتشار فيروس كورونا في الجزائر؟

-كيف يمكن لوسائل الإعلام العريقة أن تسترجع هيبتها من وسائل التواصل الاجتماعي بعد تداعيات الأزمة الوبائية؟

من خلال هذه التساؤلات سنحاول التطرق للموضوع من عدة زوايا تندرج ضمن المحاور التالية:

1 الضبط المفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي:

-تعد social media فضاء يوفر للمستخدمين منافذ يعبّروا من خلالها عن استجاباتهم الفردية والجماعية خاصة في ظل تفشي جائحة كورونا، كما أنه يشكل تفاعل المشتركين باتجاهين، إيجابي يحاول التعايش مع الأزمة وتخطيها وسلبي يحاول توظيف الأزمة لنشر الشائعات والخرافات وأحيانا لنشر توجهات عنصرية أو إجرامية أو حتى أيديولوجية مختلفة، وهي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح بالمشترك فيها بإنشاء حساب خاص به، من ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لهم نفس الاهتمامات .

- حسب قاموس أكسفورد " هو موقع مخصص للتطبيقات الأخرى التي تمكِّن المستخدمين من التواصل مع بعضهم البعض عن طريق نشر المعلومات والتعليقات والصور" . (oxford dictionaries)

-وهي أدوات اتصال تعتمد على شبكة الإنترنت، تتيح للأشخاص التفاعل مع بعضهم البعض، من خلال مشاركة المعلومات.(Nations, 2018)

2-أهم مواقع التواصل الاجتماعي:

تتعدد مواقع التواصل الاجتماعي، ولها عدة تأثيرات في المجتمع وأهمها:

-الفيسبوك Facebook :

هو لوحة إعلانات تفاعلية، يتيح للوصول إلى مساحات عمل مع تطبيقات البرامج المختلفة، وهو عبارة عن شبكة اجتماعية ، وأشهر المواقع العالمية المتخصصة في العلاقات الاجتماعية ،ويعد آلة إعلامية ضخمة ،يستخدم في تنفيذ الحملات الإعلانية والترويج لمنتجات معينة أو لأفكار محددة (خضر الله فضل، د س)

-اليوتوب Youtube:

هو أحد أشهر المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنيت، تقوم فكرة الموقع على إمكانية إرفاق أي ملف يتكون من مقاطع فيديو على شبكة الإنترنيت دون تكلفة مالية.

-التويتر Twitter :

هو عبارة عن شبكة اجتماعية وخدمة تدوين مصغرة، تسمح لمستخدميها بإرسال تحديثات وخدمة تدوين مصغرة . (أمين، 2009)

-الإنستغرام Instagram : يعد تطبيقاً مخصّصاً لمشاركة الصور، ومقاطع الفيديو من الهاتف الذكيّ، وهو يماثل" الفيسبوك و التويتر "من ناحية أن إنشاء حساب عليه يُكسب المستخدم ملف تعريف خاص به وتغذية أخبار على صفحته الشخصية، وعند نشر صورة أو مقطع فيديو عليه سيتم عرضه في ملف التعريف الخاص بالمستخدم، ليرى المستخدمون الآخرون المتابعون له مشاركاته في صفحة أخبارهم الخاصة، كما يمكن رؤية مشاركات المستخدمين الآخرين الذين تم اختيار متابعتهم بطريقة مماثلة لذلك. (Moreau، 2018)

حيث تتعدد شبكات التواصل الاجتماعي ولها عدة أدوار جوهرية، حتَّمت على الفرد التفاعل معها، والولوج إليها للتعبير عن آرائه وأفكاره، ومتابعة القضايا الراهنة، واتضح حجم تأثيرها من خلال الصناعة الفكرية وتوجيه الرأي العام العالمي أثناء انتشار فيروس كوفيد 19 المستجد، فهناك من استغل الجائحة لتمويل قنواته عبر" اليوتوب والإنستغرام" وغيرها من مواقع التواصل وجمع أكبر عدد من المتابعين، حتى وإن كانت تلك المعلومات خاطئة، تسببت في تهويل المجتمع بنشر الإشاعات دون مراعاة الجانب النفسي للأفراد.

تعمل منظمة الصحة العالمية عن كثب مع الخبراء العالميين والحكومات والشركاء للإسراع في توسيع نطاق المعارف العلمية عن هذا الفيروس الجديد من خلال موقعها الإلكتروني، وتتبع خطى انتشاره، وإسداء المشورة إلى البلدان والأفراد بشأن التدابير المتخذة لحماية الصحة والحيلولة دون انتشاره.

وتمكين الأفراد من الاطلاع في هذا الموقع الإلكتروني على معلومات وإرشادات صادرة عن المنظمة بشأن مرض فيروس كورونا 19- COVID المنتشر حالياً والتي أبلغ عنها لأول مرة بمدينة أوهان الصينية يوم 31 كانون الأول/ ديسمبر 2019 ،مع الحرص على المواظبة لزيارة هذه الصفحة والاطلاع على أحدث المعلومات عنها يومياً. (https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019، 2020)

كما سعت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات الجزائرية من خلال موقعها الإلكتروني للعريف بالفيروس من خلال إعطاء الفرصة للمواطنين للولوج لموقعها على شبكة الأنترنت والاطلاع على الإحصائيات بشكل دقيق وموضوعي، من خلال الخريطة الوبائية ،البيانات الصحفية، التعليمات الصحية، الإجراءات المتخذة من طرف الحكومة، النصائح الإرشادات ،من خلال هذه المساحات الافتراضية المتاحة عن بعد يكمن الدور التوعوي والتحسيسي لموقع وزارة الصحة الجزائرية من مخاطر الفيروس الفتاك (http://covid19.sante.gov.dz/carte:، 2020).

2- دور وسائل التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية أثناء انتشار فيروس كورونا المستجد:

تعد التوعية الصحية من أهم الأهداف التي تسعى إليها المجتمعات خاصة أثناء الأوبئة وانتشار الفيروسات ،مثل انتشار فيروس السارس ، الإيبولا وغيرها ، ومع انتشار فيروس كورونا كوفيد – 19 بداية سنة 2020 سارعت وسائل الإعلام لنشر حملات التوعية للحد من انتشار الفيروس إلا أن مواقع التواصل الاجتماعي كان لها الدور البارز في نشر المعلومات فمن بين معالم الواقع الجديد الذي أفرزته أزمة تفشي وباء كورونا في أنحاء العالم، كان ذلك الاختبار القوي لوسائل التواصل الاجتماعي بكل أنواعها، التي باتت سمة واضحة لا ينكرها أحد في العالم المعاصر، وبقدر ما أسهمت تلك الوسائل الجديدة في تخفيف وطأة أزمة التواصل المباشر بين البشر بفعل المخاوف من تفشي فيروس كوفيد 19من خلال حملات التوعية ،وحلَّت محل وسائل الإعلام سواء المكتوبة ،المسموعة أو السمعية البصرية بفعل المميزات التي تتصف بها مواقع التواصل الاجتماعي كالآنية السريعة في نقل المعلومات وأهم مميزاتها التفاعلية، بقدر ما بدا من وجهة نظر كثيرين أنها فشلت في اختبار المصداقية ، حيث ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في إثارة الخوف والهلع من خلال المعلومات المتداولة أثناء الجائحة التي حلَّت بالجزائر، خاصة حول الأعداد الحقيقية لحالات الإصابة، رغم صدور التقارير التي تتضمن الإحصائيات من وزارة الصحة الجزائرية كمصدر رسمي للمعلومات، والضوابط القانونية التي توضح العقوبات المسلطة على ناشري الشائعات والمعلومات الخاطئة.

من خلال ذلك تتضح أهمية البحث في الأطراف المستفيدة من نشر التهويل أثناء انتشار هذا الوباء الخطير عبر مواقع التواصل الاجتماعي لذلك فجمهورها يتحمل جانبا كبيرا من المسؤولية، ومن الجوانب السلبية التي أفرزها استخدام

تلك الوسائل خلال الأزمة، من نشر أخبار مفبركة، نشر شائعات، والسعي لبث الخوف والذعر في نفوس الأفراد الذين وضعتهم الأزمة في حالة من القلق، يدفعهم للتشبث بأية معلومة حتى وإن كانت غير صحيحة.

ومنذ أن بدأت الأزمة بانتشار الفيروس في الصين، ثم انتقال العدوى لدول أخرى، بدا واضحا على العديد من منصات التواصل الاجتماعي، أن هناك ما يشبه حالة من الذعر والهلع الجماعي، التي يروج لها قطاع كبير من رواد تلك المنصات وكان لافتا كيف تحرك موقع تويتر، الأكثر تداولا في العديد من الدول العربية، ليعلن حظر "المحتوى المضلل" حول الوباء بعد بلوغ الفيروس الذروة من الانتشار، والترويج لشائعات غير محددة ومضللة بشأن فيروس كورونا.

لذلك فمواقع التواصل الاجتماعي التي تنشر التغريدات المضللة للأخبار الصحيحة ومزاعم غير موثوقة تم حظرها وفقا لقواعد الأمان والمراجعة الإلكترونية التي اعتمدتها المؤسسات الاتصالية المختلفة.

ومن الجانب الإيجابي لمنصات التواصل الاجتماعي، فإنّ فيديوهات نشرت من الصين ومن إيران والأكوادور ومن بلدان أخرى تظهر الناس وهم يتساقطون في الشوارع صرعى فيروس كورونا، كانت سبباً لاعتراف تلك الدول بتفشي الجائحة، ثم باتت سبباً يردع الناس في بلدان أخرى بعيدة عن الخروج إلى الشوارع ويحثهم على الاعتصام بالمنزل للوقاية من المرض، ما بدد إلى حد كبير من أوهام ينشرها المؤمنون بنظرية المؤامرة ممن يزعمون أنّ كل ما يجري يصب في الحرب التجارية بين الولايات المتحدة والصين

3- تأثيرات المضامين الخاطئة حول الوباء عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

أثناء انتشار الوباء تم تضخيم المحتويات المنشورة ضمن معظم شبكات التواصل الاجتماعي مما استدعى الأمر ضرورة تفعيل قواعد تحظر نشر المعلومات البغيضة أو التشهيرية في أعقاب إعلان مشترك لكل من فيسبوك وغوغل ومايكروسوفت، تعهدوا فيه بالعمل مع الحكومات لمحاربة المعلومات المضللة، وللمساعدة على الاتصال بأولئك الذين وضعوا أنفسهم قيد العزل الشخصي.

وساهمت المنصات المختلفة في مساعدة الملايين من الناس على أن تظل متصلة ببعضها عن بعد، ومحاربة الأخبار الزائفة والمعلومات المضللة حول الفيروس، ونشر المضمون الصادر عن السلطات المعنية، ومشاركة التحديثات المهمة بالتنسيق مع وكالات الرعاية الصحية الحكومية حول العالم، وتم اقتصار مشاركات البعض على منصات التواصل الاجتماعي، على إبراز الجانب المظلم والقاتم، وتفاصيل حالات الوفيات، بما يعمق حالة الخوف الحاصلة بالفعل، فإن هناك آخرين سعوا للاستفادة من الأزمة عبر الترويج لأدوية زائفة، زعموا أنها تعالج وباء الكورونا، لذلك رفعت وكالة الأنباء الفرنسية في تقرير لها إلى بعض من هذه الأدوية، ومنها استهلاك الرماد البركاني، واستخدام مصابيح الأشعة فوق

البنفسجية، ومطهرات الكلور التي تقول السلطات الصحية إنها يمكن أن تسبب ضررا إذا استخدمت بشكل غير صحيح. (skynews، 2020)

و في عدة دول عربية بدت السلطات مهتمة بمحاربة مروجي الشائعات، أو الأخبار الزائفة خلال الأزمة، عبر وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال الاتصال مع البرامج التليفزيونية المحلية، إلا أنه رصدت خلال الفترة الماضية شائعات عن طرق علاج فيروس كورونا من الأطباء علي مواقع التواصل الاجتماعي.

مثلا في قطر، أطلقت وزارة الداخلية تحذيراً لجميع المواطنين والمقيمين بعدم المشاركة في نشر أو تداول الشائعات، معتبرة ذلك "أمرا في غاية الخطورة وقد يعرض المسؤول عنه للمساءلة القانونية."

أما في السعودية، فقد حددت السلطات عقوبات على مطلقي الأخبار مجهولة المصدر، والترويج للشائعات التي تصعّد الهلع لدى المجتمع في ظل تفشي فيروس كورونا، كونها تمس بالنظام العام. (BBC، https://www.bbc.com/arabic/interactivity-52084379، 2020)

ويعتبر الفيسبوك و التويتر موقعا لنشر المستجدات باعتبارهما وسيطاً حاسماً في تداول المعلومات التي يحتاجها الناس في ظل العزلة الوقائية والعمل والدراسة من المنزل، وفي نفس الوقت فقد باتت هذه المنصات وسيطاً حاسماً في ترويج معلومات رخيصة تتوخى الإثارة وشائعات مفبركة وحتى إعلانات مفبركة، وهي في هذه الحالة قد باتت سبباً في زيادة قلق الناس ونشر حالات الهلع بينهم.

4–أولوية الاعتماد على المصادر الموثوقة في نشر المضامين الإعلامية.

راهنت الوسائل الإعلامية على نشر الحقائق لتحافظ على مصداقيتها أمام تلك الشائعات المنتشرة من ناحية ومن ناحية أخرى الجانب من الاختبار الذي تتعرض له وسائل التواصل الاجتماعي في هذه الأزمة متعلقا بالمصداقية ورغم أنها عرفت على مدار السنوات الماضية بأنها وسيلة سريعة لتداول ونقل الأخبار، إلا أن الأفراد في المجتمع يهرعون تلقائيا في أوقات مثل تلك الأزمات لوسائل الإعلام التقليدية، خاصة تلك الرصينة منها، وهو ما يعكس أزمة فقدان ثقة في وسائل التواصل الاجتماعي المستحدثة، خاصة في أوقات الأزمات.

وفي هذا السياق، يشير "روجر موسي " في مقال بمجلة " New states Man" إلى بروز دور هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) خلال الأزمة، وكيف هرع الناس إليها كخدمة عامة موثوقة ، يطمئنون لأخبارها ويقول الكاتب إن الأزمة أظهرت كيف أن " بي بي سي " تعد ضرورة ويجب حمايتها.

ويضيف الكاتب "إنه وفي الوقت الذي نخشى فيه على العالم وأهله، فإنه يبدو أن هناك جوعا خلال هذه الأزمة للحقائق الموثوق بها والتي تطمئن كل هؤلاء الذين أصابتهم الهيستيريا بفعل المعلومات غير الدقيقة التي تعج بها وسائل التواصل الاجتماعي."و"أنه وخلال مثل هذه الأوقات الحرجة، فإن بي بي سي كخدمة عامة جاءتها الفرصة لتبرهن على سر بقائها ". (BBC, https://www.bbc.com/arabic/interactivity-52084379, 2020).

وكشفت دراسة أميركية أن عددا كبيرا من وسائل الإعلام الإلكترونية تفتقد إلى الدقة وتساهم في نشر شائعات، مؤكدة أنه ليس كل ما ينشر على الشبكة يتمتع بالمصداقية فلحصد أكبر عدد من الزوار تتجه بعض وسائل الإعلام الإلكترونية إلى نشر أخبار غير دقيقة أو مزيفة لجذب الاهتمام إلى مواقعها، وبحسب الدراسة فإن عددا كبيرا من وسائل الإعلام الإلكترونية تقوم بنشر معلومات غير صحيحة أو كاذبة لأنها تثير اهتماما أكبر كما وجدت الدراسة أن عددا كبيرا من المواقع لا يتحقق من صحة المعلومات التي تقوم بنشرها، وبدلا عن ذلك تقوم بربطها بوسيلة إعلام أخرى وأخذت الدراسة نماذجا عديدة للشائعات التي أثارت ضجة واسعة وتناقلتها أغلب وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الإلكترونية ووجد الباحثون أن معظم الأخبار الكاذبة، التي تنشرها وسائل الإعلام الجديدة أو الصحافة الصفراء، تسمح وسائل الإعلام التقليدية بانتشارها ويرى الباحثون مع أن غالبا ما يعمل البعض على نشر الحقيقة إلا أنها تنتشر بسرعة أقل أو لا تصل إلى الأشخاص أنفسهم لتبقى التكنولوجيا سلاحا ذا حدين. (https://www.alarabiya.net/pdfServlet/pdf/17f671d3-e0f2-4286-b222-13071f1c812a، 2015)

كما أن الإعلام شكل صورة مرعبة عن فيروس كورونا بنقله المكثف لأخبار انتشار الفيروس بشكل غير معهود مسبقا، هذا التهويل الإعلامي أعطى زخما للفيروس وهذا ما قال عنه الرئيس الأمريكي "**ترمب**" أخبار زائفة So much Fake news في علم الصحة العامة نعتمد على الاحصائيات والحقائق في تقييم الأوبئة ومنها حقائق مدوية يتجاهلها الإعلام بقصد أم دون قصد"

5–الدور الإيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي:

في خضم أزمة فيروس "كورونا المستجد"، التي عصفت بالعالم برمَّته في الوقت الراهن، ظهرت ثمة جوانب سيئة على مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية، ساعدت في إثارة الهلع والرعب بين سكان العالم، واستخدامها في نشر شائعات مغلوطة حول المرض وعلاجه، وفي ظل ما تواجهه البشرية من مآسٍ بسبب "كورونا"، اتخذت شركات ومواقع التواصل الاجتماعي خطوات للعمل على مواجهة انتشار الشائعات والمعلومات الخاطئة عن الفيروس، فقد تلجأ في بعض الأحيان إلى حذف حسابات أشخاص ينشرون معلومات غير صحيحة أو حذف ما ينشرونه إلا أن الحجم

الهائل من الأخبار والمعلومات المزيفة، التي وصفتها منظمة الصحة العالمية بـ"المعلومات الإخبارية"، تختبر ما إذا كانت تلك الشركات قادرة بالفعل على الحد بشكل فعال من انتشار المعلومات الخاطئة، أم أنها خطوات محدودة لن تسهم في تحجيم كل تلك الشائعات. (لاين، 2020)

في خطوة جديدة اتخذتها منصات التواصل الاجتماعي، وعديد من المواقع الأكثر استخداماً على مستوى العالم، أصدرت شركات التكنولوجيا بياناً مشتركاً حول جهودها المتضافرة لمعالجة نشر المعلومات الخاطئة في أثناء أزمة فيروس كورونا.

–ونشر كل من "فيسبوك" و"غوغل" و"مايكروسوفت" و"تويتر" و"يوتيوب" و"لينكد إن" و"ريدت" بياناً في 17 مارس 2020، يقول إن تلك الشركات "تعمل جميعاً بشكل وثيق لتعزيز جهود مكافحة المعلومات الخاطئة حول فيروس كورونا من خلال أنها:

– تساعد الناس على البقاء على اتصال خلال فترات الحجر الذاتي، في حين تحارب أيضاً التضليل الذي قد يظهر على منصاتها.

– مساعدة الملايين من الأشخاص على البقاء على اتصال، مع مكافحة الاحتيال والمعلومات المضللة حول الفيروس بشكل مشترك، وزيادة المحتوى الموثوق على منصاتنا، ومشاركة التحديثات المهمة بالتنسيق مع وكالات الرعاية الصحية الحكومية حول العالم.

– تقديم تلك الشركات الاتصالية سياساتها الخاصة للموظفين والمستخدمين، وضمن ذلك سياسات العمل من المنزل وإزالة الإعلانات الاستغلالية.

– توفير مساحة مجانية لمنظمة الصحة العالمية، في سبيل المساعدة في مكافحة فيروس كورونا عبر الفيسبوك.

– ضمان عدم تضليل المستخدمين بشأن الفيروس ومخاطره وكيفية الرد عليه

حيث أكد " مارك زوكربيرغ" الرئيس التنفيذي لشركة "فيسبوك"، في منشور: "إننا نمنح منظمة الصحة العالمية أكبر عدد ممكن من الإعلانات المجانية التي تحتاجها، من أجل الاستجابة لفيروس كورونا"

– توعية المستخدمين الذين يبحثون عن المشاركات على الفيروس عبر (فيسبوك) يشاهدون نافذة منبثقة توجههم إلى منظمة الصحة العالمية أو هيئة الصحة المحلية، للحصول على أحدث المعلومات.

– إزالة الادعاءات الكاذبة ونظريات المؤامرة التي نوهت إليها منظمة الصحية العالمية الرائدة؛ للمساعدة في مكافحة المعلومات الخاطئة حول فيروس كورونا.

– القيام بحظر الإعلانات عن المنتجات التي تقدم أي علاجات أو وقاية من انتشار فيروس كورونا.

– تكثيف الجهود بكل الأقسام الداخلية والخارجية لموقع التويتر لبناء الشراكات وحماية المحادثات العامة ودعم الأشخاص على "تويتر" في العثور على معلومات موثوقة، وإزالة التغريدات التي تحمل معلومات مغلوطة، وذلك في إطار الجهود العالمية لاحتواء انتشار فيروس كورونا.

– إزالة تغريدات على منصاتها، تحمل "رفضاً لتوجيهات السلطات الصحية العالمية"، أو تحمل "وصف العلاجات غير فعالة أو ضارة، أو إنكار الحقائق العلمية"، إضافة إلى انتحال هوية مسؤول حكومي أو صحي، ونشر معلومات خاطئة حول تشخيص كورونا.

–إطلاق خدمة البحث المتخصص في فيروس كورونا من التصنيف الرسمي للفيروس، لضمان حصول الأشخاص على معلومات موثوقة عن الفيروس وظهور محتوى صحيح ودقيق في طليعة نتائج البحث.

–رصد المحادثات على هذه الخدمة، للتأكد من أن الكلمات الرئيسية للبحث توفر النتائج المطلوبة، وضمن ذلك الكلمات التي تحتوي على أخطاء إملائية شائعة، كما أبرمت المنصة شراكات في جميع الدول التي أطلقت فيها المبادرة مع هيئات الصحة العامة الوطنية أو مع منظمة الصحة العالمية مباشرةً

–تنفيذ خدمة البحث الاستباقي من خلال الشراكات المحلية الرسمية في نحو 50 دولة حول العالم، وتم إطلاقه رسمياً في مجموعة دول بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

حيث تتوافر خدمة البحث بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا باللغتين العربية والإنجليزية، وتشمل الدول التالية: "السعودية والإمارات ومصر والكويت والبحرين وقطر وسلطنة عمان واليمن والعراق والأردن ولبنان وسوريا وتونس والجزائر والمغرب والسودان.

–أما موقع التواصل " **إنستغرام** "، فقد أعلن في 14 مارس2020، عن وقف انتشار المعلومات الخاطئة حول الفيروس التاجي المستجد "كورونا "، والذي يظهر من خلال بعض تأثيرات الواقع المعزز على منصتها.

وذكرت المنصة المملوكة لـ"فيسبوك"، أنها اتخذت بعض الإجراءات لمنع انتشار الأخبار المزيفة حول تفشي فيروس كورونا، كما ستساعد في توفير بيانات الحكومة المحلية حول كورونا، بحيث يكون بإمكان المستخدمين الوصول بسهولة إلى المعلومات الرسمية.

و أنها تسعى لـ"إيقاف انتشار المعلومات الخاطئة حول وباء فيروس كورونا على منصتها، والتي تظهر من خلال تأثيرات الواقع المعزز"، حيث كتبت الشركة في تحديث مجموعتها Facebook Creators" أنها قد أزالت تأثيرات الواقع المعزز المنشورة بالفعل، وسترفض أي طلبات معلقة لتأثيرات تدَّعي أنها تتنبأ بالفيروس أو تشخصه أو تعالجه.

– وتواجه شركة "واتساب"، التي تعد واحدة من أشهر منصات المراسلة والدردشة بالعالم، وتملكها أيضاً "فيسبوك"، صعوبة في وضع حدٍّ لانتشار الشائعات بخصوص "كورونا".

وبالتعاون مع منظمة الصحة العالمية أُطلق التطبيق –الذي يستخدمه أكثر من ملياري شخص– خطوة لتحديث المعلومات عن فيروس "كورونا المستجد"، وذلك في محاولة لمساعدة المستخدمين في العثور على معلومات دقيقة عن هذا الفيروس.

– خصصت منظمة الصحة العالمية الرقم (41798931892+) على تطبيق واتساب لتوعية المواطنين وإرشادهم بالخطوات التي يجب فعلها عند الإصابة بالمرض وإجراءات الوقاية للحد منه.

– تعمل الخدمة بشكل "دردشة" مباشرة بين المستخدم ومنظمة الصحة العالمية، التي تتولى الإجابة الفورية عن سلسلة من الأسئلة المعدة مسبقاً، والتي تشمل –مثلاً– عدد حالات الإصابة بالمرض عالمياً، ونصائح حول كيفية حماية نفسك، إلى جانب الإجابة عن الأسئلة المتكررة التي يمكنك تداولها بسهولة.

– لكن "واتساب" تخضع للتدقيق مجدداً بشأن كيفية تعاملها مع المعلومات الخاطئة، حيث تقول الشركة إنها اتخذت خطوات للحد من المعلومات الخاطئة، وتشجع المستخدمين على إعادة إرسال الرسائل إلى حسابات خاصة يمكنها التحقق من المعلومات.

– تسخير عدد من المدققين للحقائق المحلية، لتمكين المزيد من القيام بعملهم المهم حتى يتم التعرف على الشائعات ومواجهتها.

بالنسبة لـ "تيك توك وسناب شات" تم استخدامهم بشكل نسبي أثناء الجائحة

بدأ تطبيق "تيك توك" إصدار إشعار للمستخدمين عندما يبحثون عن علامة التصنيف "coronavirus" في التطبيق، ويشجع التنبيه المستخدمين على البحث عن "مصادر موثوقة" مثل منظمة الصحة العالمية، للحصول على معلومات دقيقة والإبلاغ عن محتوى قد ينتهك إرشادات المجتمع.

أما "سناب شات" فإن هيكل منصاته يحميه من انتشار المعلومات الخاطئة، إذ تختفي وظائف التطبيق بعد 24 ساعة، وهو ما يمنعها من المشاركة بشكل متكرر أو الإصابة بالفيروسات

ولا يحتوي الموقع على موجز أخبار عام بإمكان أي شخصٍ نشره، إلا أنه لا يعني أن الأفراد لا يمكنهم مشاركة معلومات خاطئة مع جهات اتصالهم على"Snap chat" ، لكن من المحتمل ألا يشاهد هذه المنشورات سوى عدد صغير من الأشخاص، إلا في حال تم نشر الفيديوهات بمواقع أخرى.

6–النتائج وتوصيات:

من خلال تحليل دور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية من مخاطر انتشار فيروس كورونا في الجزائر يتبين أنها كانت سلاحا ذو حدين ،جانب إيجابي يتعلق بتوضيح الحقائق وجعل الفرد على إطلاع دائم بالمستجدات الظرفية حول الوباء من مصادر رسمية ،وجانب آخر سلبي تمثل في نشرها للشائعات والمعلومات الخاطئة ،والتي كانت تهدف منها أطراف عديدة للتهويل والحصول على أكبر عدد من المتابعين ،وهذا ما جعل الوسائل الإعلامية تخوض التحدي للوصول إلى مصادر المعلومات الدقيقة و الموثوقة، مع اعتماد الجانب الأخلاقي في نشر المعلومات وحماية الحريات والخصوصية الفردية لمحاربة الإشاعات المنتشرة حول فيروس كورونا المستجد .كما تبرز أهمية وفعالية دور الإعلام بمختلف ألوانه وأشكاله في توعية وتثقيف الشعوب ومن أجل الاطلاع أكثر على دور الإعلام في التوعية بهذا الوباء والحد من انتشار الشائعات.

مع ضرورة تجنيد وسائل الإعلام بجميع أشكالها من سمعية–بصرية ومطبوعة وإلكترونية، حكومية ومستقلة، وتركيزها على التعريف بالفيروس وطبيعته وسرعة انتقاله وطرق الوقاية منه وتعميم نشر المعلومات المتعلقة بتطوره وانتشاره عبر العالم، جعل الناس يتناسون الانشغالات الأخرى ويركزون اهتماماتهم اليومية على الحاجات الطبيعية لضمان أمنهم وبقاءهم الفيزيولوجي الجسدي و أن وسائل الإعلام عامة والوسائط الجديدة استعادت بعد انتشار كورونا، أدوارها التقليدية ووظائفها التوعوية والتثقيفية، فرغم مظاهر الهلع والخوف والتوتر والقلق التي تثيرها التغطيات الإعلامية المهنية وآثارها على الحالة السيكولوجية للجمهور، فقد برزت ممارسات جديدة في التعتيم الإعلامي والتضليل والتوجيه والتهويل وتواطؤ مصادر

المعلومات الخاصة بالأوضاع الوبائية في الكثير من الدول والتهم المتبادلة بإخفاء الحكومات للحقائق الميدانية واللقاحية والدوائية الشفائية، ورغم الأدوار المتميزة التي تقوم بها وسائط الإعلام المختلفة في تداول المعلومات الوبائية، فقد مكنت المبتكرات التكنولوجية الجديدة من تسهيل استخدام هذه الوسائل في نشر الخرافات والأساطير والأنباء المزيفة والمضللة.

لا يمكن إنكار دور مواقع التواصل الاجتماعي أثناء انتشار جائحة فيروس كورونا في التثقيف والتوعية، وتصحيح الأخطاء، وتوجيه الرأي العام، خاصة الآن في الوقت الذي ينشغل فيه العالم بأسره بمتابعة ومعرفة تفاصيل انتشار فيروس كورونا، وتداعياته وتأثيراته على المجتمعات البشرية، صحيا ونفسيا، واجتماعيا، اقتصاديا، وتجاريا، وإعادة رسم تحالفات دولية وغيرها، فبعد جائحة فيروس كورونا تبين أن وسائل الاتصال الإلكترونية قد استعادت نوعاً من الهيمنة التي فرضتها وسائل الإعلام القديمة في الفترة ما، وأن مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك ،تويتر والانستغرام أصبحت مصدراً وحيداً تقريبا للمعلومات الوبائية وتداولها على نطاق واسع، سواء كانت هذه المعلومات صادقة أو مزيفة أمام ميول الحكومات والجهات المؤثرة في السياسات الإعلامية في كل مكان، لأسباب سياسية تكتيكية واستراتيجية، لإخفاء الحقائق والتستر على الأوضاع الحقيقية حول الفيروس ،وهذا ما جعلنا نركز على التوصيات التالية :

–ضرورة أن تتخذ شبكات التواصل الاجتماعي خطوات لمعالجة انتشار معلومات خاطئة حول الفيروس على مواقعها، فتقوم "فيسبوك" و"تويتر" و"تيك توك" بتوفير روابط لمعلومات دقيقة حوله.

–استخدام مدققي الحقائق الحاليين لمراجعة وكشف المعلومات الخاطئة خاصة أثناء الأزمات والأوبئة.

– تشجيع استخدام القنوات الرسمية للحصول على المعلومات.

– ضرورة جعل التطبيقات الجديدة عبر الوسائط المتعددة التي تم تصميمها تسمح للأفراد الذين يستخدمونها بالإطلاع على المستجدات الظرفية حول الفيروس من خلال تداول المعلومات الصحيحة ومن مصادرها الرسمية و بمشاركة المحتوى الخاص بهم من صور وآراء وأحداث بكفاءة وسرعة، وفي الوقت المناسب كذلك، كما يُمكن النّظر لهذه الميزة أو القدرة على مشاركة المحتوى خلال فترة وجيزة.

– الحرص على تكوين المدونين عبر الانترنت لإكسابهم الاحترافية اللازمة والأخلاقيات الضرورية لنشر المعلومات لكي لا يكونوا مجالا سلبياً لنشر الإشاعات بدون التأكد من مصدر موثوق لأن ما نراه الآن هو أن العالم يتحرك كقطيع صنعته ماكينات الإعلام تحت تأثير الخوف والهلع ولذلك نجد أرفف المواد الغذائية والمعقمات والمطهرات الطبية بدأت بالنفاذ في بعض الدول بسبب جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 لأن الإنسان ينصاع للخوف أكثر .

–على وسائل الإعلام أن تتحلى بالحيادية والموضوعية في نقل الأخبار وبسط الأحداث وعرضها كما هي في الواقع بدون تزييف أو تهويل من أجل التصدي لهذا لفيروس كورونا المستجد، في إطار منظومة إعلامية منضبطة تكشف الحقائق بدون مبالغة.

–مراجعة الكم الهائل من مواد النشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي لا تخضع للرقابة أو التدقيق، لتفادي بعض المنزلقات الدعائية الخطيرة، لأن تداعيات انتشار فيروس كورونا بالعالم عامة والجزائر خاصة يشكل أحد الرهانات المهمة للسياسات والأنظمة الدولية، ويؤثر على المجالات الحيوية الاقتصادية والاجتماعية والأمنية.

–كما يجب المحافظة على الدور الريادي لوسائل الإعلام المختلفة، لما لها من دور مفصلي وحساس في هذا الظرف الدقيق على حساب مواقع التواصل الاجتماعي، فالوسائل الإعلامية هي النافذة الرئيسية للعالم، في مجال التعريف بكيفية انتشار هذا الفيروس" كوفيد 19 " وسبل الوقاية منه والتعاطي معه وما توصلت خاصة أثناء تداولها للأخبار والمعلومات والحقائق من مصادر موثوقة كمنضمة الصحة العالمية و وكالات الأنباء الدولية.

قائمة المراجع :

- BBC NEWS عربي ، فيروس كورونا ، هل ساهمت وسائل التواصل الإجتماعي في نشر الذعر والخوف ؟ ،تاريخ الإطلاع 14 ماي 2020 من الموقع https://www.bbc.com/arabic/interactivity-52084379
- الخليج أن لاين ، كيف ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تنظيم أزمة فيروس كورونا ، تاريخ الاطلاع 14 /2020/05 ، على الساعة 14:15 https://alkhaleejonline.net
- Daniel Nations ،(17-12-2018), "What Is Social Media?" www.lifewire.com, Retrieved 31-12-2018 Edited.
- Elise Moreau ،(19-11-2018), "What Is Instagram, Anyway?" www.lifewire.com, Retrieved 31-12-2018. Edited.
- سكاي نيوز، شركة فرنسية تعرض أول دواء لعلاج مرضى كورونا ، تاريخ الإطلاع 2020/05/15 من الموقع :
- https://www.skynewsarabia.com/technology/1329182
- موقع منظمة الصحة العالمية، فيروس كورونا المستجدnCoV-2019) ،تاريخ الإطلاع 2020/06/08 من الموقع : https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019
- وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ،الموقع الرسمي لمتابعة تطورات فيروس كورونا في الجزائر ،تاريخ الإطلاع 08 /2020/06 من الموقع: http://covid19.sante.gov.dz/carte
- العربية نت ، وسائل الإعلام الإلكترونية تساهم في التضليل الإعلامي ، تاريخ الإطلاع 2020/06/08 من الموقع ،https://www.alarabiya.net/pdfServlet/pdf/17f671d3-e0f2-4286-b222-13071f1c812a