



وسائل التواصل الاجتماعي في ظل جائحة كورونا: الدور والتأثير

إعداد
محمود بركات

تمهيد:

تهاجم جوائح الأمراض المعدية المجتمعات بشكل مفاجئ، يتسم بالانتشار السريع غير المتوقع، مثل فيروس كورونا المستجد، وهو ما يهدد الصحة العامة لأعداد كبيرة من السكان، ويتطلب اتخاذ إجراءات عاجلة لوقف انتشار المرض، ومنها التواصل مع أكبر عدد ممكن من الفئات المعرضة للخطر، بشأن توعيتهم بمخاطر المرض المعدى الناشئ، والسلوكيات الوقائية الواجب اتباعها، وتشكيل تصورات الجمهور العامة عن المخاطر.

وتأتي صعوبة التواصل، حول هذا المرض المعدى الناشئ، بطرق الإعلام والتواصل التقليدية؛ بسبب عدم اليقين من المسار الدقيق المحتمل للإصابة به، ومسار العلاج والتعافي في المرحلة الأولية من التفشي، في ظل غياب المعلومات الدقيقة في هذه المرحلة المبكرة، وتضخيمها في بعض الأحيان من وسائل الإعلام التقليدية.

وبمرور الوقت، تراجع وسائل الإعلام التقليدية في الاهتمام بالمرض المعدى وموجات انتشاره، وتخف التغطية الإعلامية وجرعات التوعية عنه، مع طغيان الجرعات الإخبارية والترفيهية للمشاهد، بحسب الاهتمامات المختلفة للوسائط الإعلامية وملاكها.

وفي هذا الإطار، تبرز أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في فاشيات وجوائح الأمراض المعدية، باعتبارها أمراً حيوياً للتواصل بشأن موضوعات الصحة العامة وسلامة المجتمع، حيث تُستخدم في الإبلاغ عن ظهور الأمراض المعدية للمرة الأولى، وتحذير المجتمعات منها، وسهولة التواصل مع الشرائح الجغرافية والديمجرافية المعرضة لدرجات الخطر، ونشر رسائل الاستغاثة، وطلب المساعدة وتقديمها بأوجه الدعم المختلفة، ورصد الأخبار الكاذبة والمغلوطة والتوعية بشأنها، ونشر المعلومات الدقيقة، والتنبيه بموجات الانتشار وتوقعها قبل حدوثها، من خلال تحليل البيانات على وسائل التواصل الاجتماعي، والكشف عن الحقائق، ونقل صورة أقرب للواقع عن حجم التفشي ومخاطره وتكلفته على الصحة العامة.

وفي غياب دراسات عربية دقيقة معتمدة على البيانات، من أجل اكتشاف تأثير ودور وسائل التواصل الاجتماعي، في ظل جائحة كورونا، وبروز ظاهرة الأخبار الزائفة والمعلومات المضللة منذ انتشار الجائحة، ومع تصاعد معدلات استهلاك منصات التواصل الاجتماعي خلال تلك الفترة، تحاول هذه الدراسة رسم صورة معتمدة على البيانات، عن دوافع وأسباب واتجاهات وسلوكيات استهلاك واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الجائحة، ورصد الآثار السلبية والإيجابية لها على المستخدمين خلال الأزمة، وسرد الأدوار التي من الممكن أن تلعبها منصات التواصل الاجتماعي، في تحسين طرق الاستجابة لجائحة كورونا، على المستويات الحكومية، والمجتمعية، والفردية.



فُسِّمَت الدراسة إلى ثلاثة مباحث رئيسية: الأول؛ يتناول الحديث عن أهمية واستهلاك وسائل التواصل الاجتماعي، وهذا من خلال تناوله لتفسير سلوكيات المستخدمين خلال فترة الجائحة، مع بيان كثافة استخدام تلك الوسائل مؤخرًا، والاعتماد عليها في الحصول على المعلومات، واستكشاف العلاقات السببية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وإدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية، في حين تم في المبحث الثاني الحديث عن الأخبار المزيفة، من خلال بيان دورها في سرعة انتشار الوباء، ثم الإشارة إلى كيفية تحري الدقة؛ للوقوف ضد انتشار الأخبار المزيفة، مع التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم المساعدة. وتختتم الدراسة بالمبحث الثالث، الذي يغطي استخدام تحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي؛ للتعرف على موجات تفشي كورونا، وتأثير تفشي المرض على الشركات، في محاولة للتعرف على دور منصات التواصل الاجتماعي في نشر معلومات مغلوبة، وانتشار تداولها بين الأفراد.

ارتفاع أهمية واستهلاك وسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا:

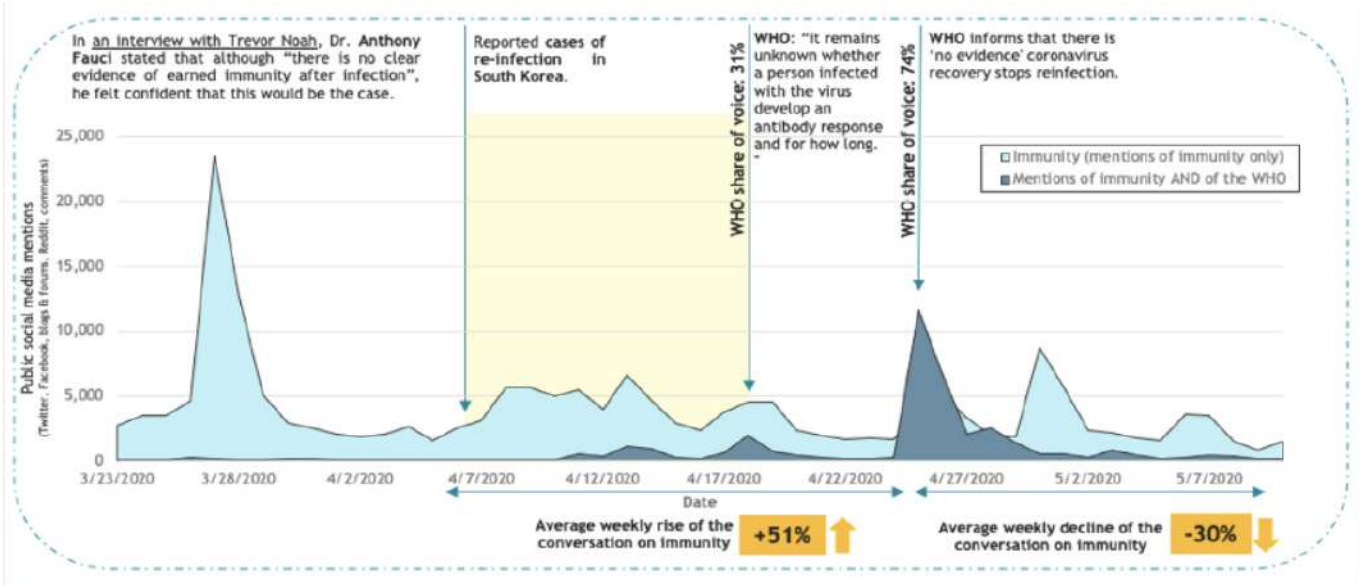
تأتي أهمية وسائل التواصل الاجتماعي من قدرتها على الاستماع لنبض الجمهور، بشكل أدق وأقرب للواقعية من وسائل التواصل التقليدية، وقدرة بياناتها على قياس وتحليل مشاعر المستخدمين السلبية والإيجابية والمحايدة عن القضايا والمسائل الصحية، لقياس فعالية رسائل الصحة العامة، ورصد حجم مشاركة المعلومات الخاطئة وتحديدها للتعامل؛ معها عبر نفس المنصات.

فقد تناول تقرير الحالة اليومي لفيروس كورونا المستجد، الصادر عن منظمة الصحة العالمية في ٢٧ مايو ٢٠٢٠، أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في رصد اتجاهات الجمهور؛ لمواجهة الوباء المعلوماتي **Infodemic**.

ويوضح التقرير، الذي أعدته شركة **Media Measurement**^١، بالتعاون مع المنظمة أن كلمة **Covid** كانت ثاني أكثر الكلمات استخدامًا في جميع منشورات وسائل التواصل الاجتماعي العامة باللغة الإنجليزية، التي نُشرت في الثلاثين يومًا الماضية، حيث حصل المصطلح على ٥٥ مليون إشارة عامة **Public Mentions**^٢.

١ شركة استشارات رقمية متعاونة مع منظمة الصحة العالمية (<https://bit.ly/3qDL6RF>)

2 World Health Organization (WHO). "Coronavirus disease (COVID-19) Situation Report – 128". 27 May 2020. p. 2. <https://bit.ly/32mN7pO>. Accessed on: 27 August 2020.



شكل (١): نتائج تحليل بيانات محادثات تويتر بالإنجليزية عن المناعة، وإعادة العدوى بكورونا في الفترة بين ٢٣ مارس و ١٠ مايو ٢٠٢٠، وأثر التدخلات المعلوماتية WHO /Media Measurement

ورصد التقرير حدوث قفزات وطفرات، في لغة الجمهور ومشاعره، على المنصات في محادثاتهم عن الفيروس، بحسب التغيرات التي تمحورت حول الخوف من أخبار إعادة الإصابة بالفيروس. حيث تشير البيانات إلى أن التدخل الاستباقي، عبر إدخال مدخلات جديدة في الأخبار والبيانات والتصريحات الإعلامية بموضوع إعادة العدوى والمناعة، ساعد في ملء فجوة المعلومات عنها^٣.



Source: Media Measurement.

شكل (٢): نتائج التدخل الاستباقي بالمعلومات المتعلقة بالمناعة من كورونا، على محادثات تويتر بالإنجليزية عنها، في الفترة بين ٢٣ مارس و ١٠ مايو ٢٠٢٠ WHO /Media Measurement

3 ibid., p. 3.



كذلك نشرت جامعة إلينوي التي تقع في إربانا-شامبين^٤، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية، تقريرًا في أبريل ٢٠٢٠ بعنوان "تحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي حول الكوفيد-١٩ في الأمريكتين"، أكد أن عدد المنشورات عن فيروس كورونا عبر موقع تويتر، خلال شهر مارس فقط، بلغ أكثر من ٥٤٨ مليون منشور، واستمرت هذه المعدلات الكبيرة في الزيادة^٥، ولكنها انخفضت بنسبة قليلة في شهر أبريل.

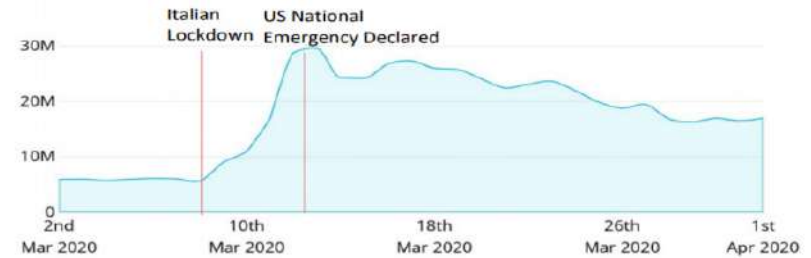
Worldwide posts
containing one of
the words:

"coronavirus" OR
"corona virus" OR
"covid19" OR
"covid-19" OR
"covid_19" OR
"pandemic"

Volume

The total volume of the conversation is 548,152,410

The volume of this conversation is variable



WHO Data Monitor - General

Date range: Mar 2nd, 2020 to Apr 1st, 2020

 Crimson Hexagon

شكل (٣): حجم النمو في عدد المنشورات عن فيروس كورونا عبر موقع تويتر،
خلال شهر مارس ٢٠٢٠^٦

وتؤكد أحدث المؤشرات أن أكثر من نصف إجمالي سكان العالم أصبحوا يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، بفضل أزمة فيروس كورونا، بحسب تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ الصادر في يوليو ٢٠٢٠ عن DataReportal^٧، بالتعاون مع We Are Social^٨، وشركة هوتسوت^٩.

٤ جامعة بحثية عامة مقرها ولاية إلينوي الأمريكية.

5 Ian Brooks, Marcelo D'Agostino, "Analysis of Social Media Data about COVID-19 in the Americas". Paper presented at WHO Infodemic Consultancy. April 7-8 2020. p. 2.

٦ تقرير لجامعة إلينوي في إربانا-شامبين، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية.

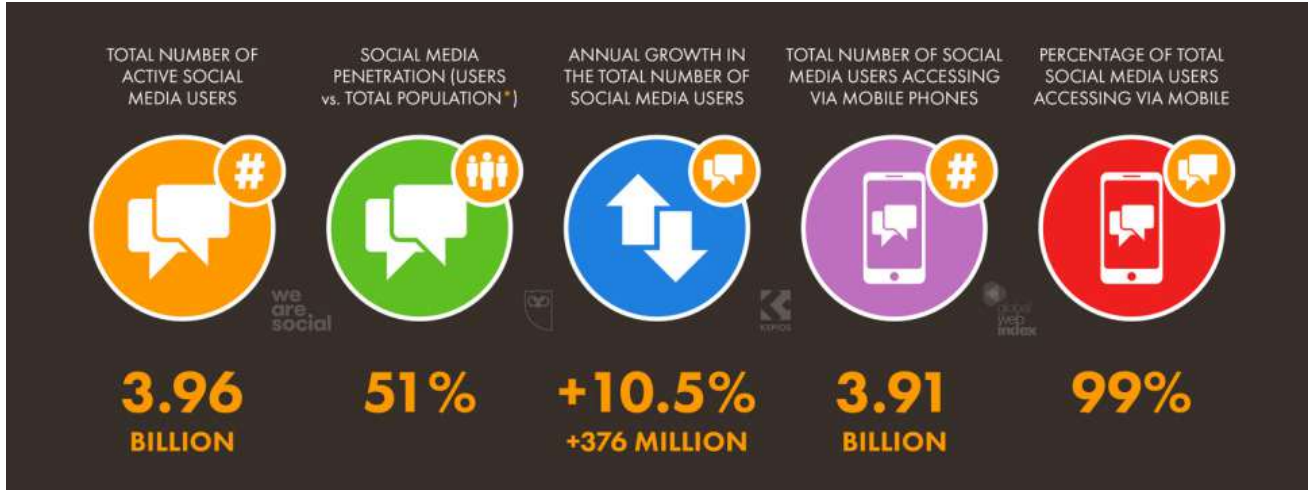
٧ شركة استشارات رقمية مقرها سنغافورة تقوم بإعداد دراسات رقمية دورية (<https://bit.ly/2Lkb8Jv>).

٨ وكالة شهيرة للإعلام الرقمي مقرها لندن.

٩ منصة شهيرة لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي (<https://bit.ly/36UsjcW>).



ويكشف تحليل البيانات في التقرير، أن ٣,٩٦ مليار شخص صاروا يستخدمون اليوم وسائل التواصل الاجتماعي، بما يمثل حوالي ٥١٪ من سكان العالم؛ بفضل وجود أكثر من ٣٧٦ مليون مستخدم جديد منذ يوليو ٢٠١٩، وهو ما يشير إلى أن أعداد المستخدمين تنمو اليوم بشكل أسرع مما كانت عليه في بداية عام ٢٠٢٠، كما يظهر في الشكل التالي:



شكل (٤): أحدث المؤشرات العالمية حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي^{١١}

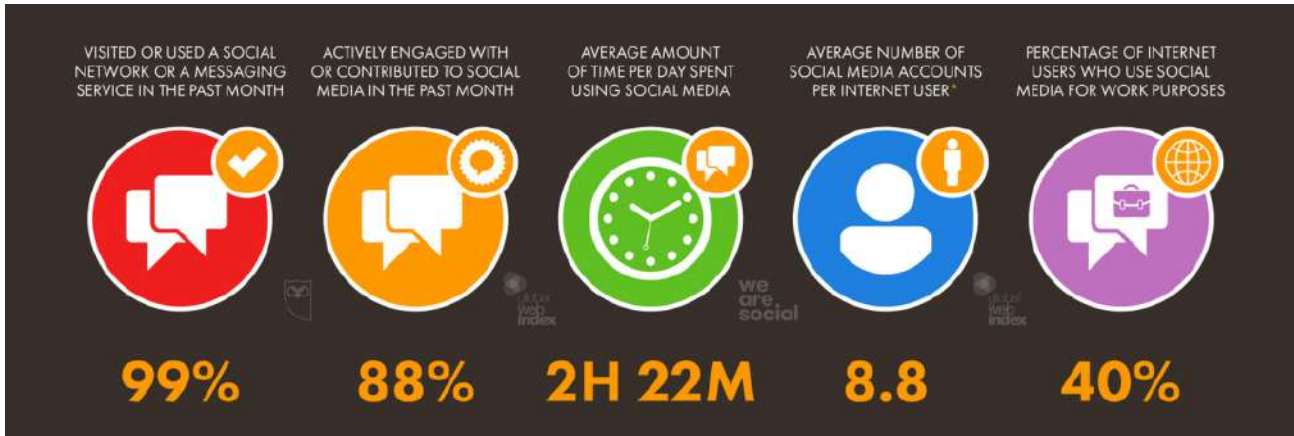
وتُظهر أحدث بيانات جلوبال ويب إيندكس GlobalWebIndex في التقرير^{١٢}، أن أكثر من ٤٠٪ من مستخدمي الإنترنت أصبحوا يقضون وقتًا أطول في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وأن مستخدم الوسائط الاجتماعية في المتوسط أصبح الآن عضوًا فيما يقرب من ٩ منصات مختلفة، بفضل تدابير الإبعاد الاجتماعي^{١٣}.

10 DataReportal., "Digital 2020 July Global Statshot Report, July 2020". DataReportal on SlideShare. July 2020. p.58. <https://bit.ly/3jmEi6x>. Accessed on 24 Aug, 2020.

١١ تقرير ديجيتال ٢٠٢٠، الصادر في يوليو ٢٠٢٠ عن DataReportal، بالتعاون مع We Are Social، وشركة هوتسوت.

١٢ شركة متخصصة في تقديم أبحاث السوق والمستخدمين.

13 Katie Jones., "How COVID-19 Has Impacted Media Consumption, by Generation". *Visual Capitalist*. April 7, 2020, Accessed on 24 Aug, 2020.



شكل (٥): سلوكيات استهلاك وسائل التواصل الاجتماعي بين يناير ويوليو ٢٠٢٠^{١٤}

سلوكيات المستخدمين في وسائل التواصل الاجتماعي المتعلقة بالصحة خلال الجائحة:

ويمكن تفسير سلوكيات المستخدمين، في ظل جائحة كورونا، من خلال نظرية "الاستخدامات والإشباع"، التي تعتبر من أهم نظريات الإعلام الجديد المتعلقة بالجمهور، و"تقوم هذه النظرية على أن المتلقي يقوم باستخدام وسائل الإعلام المختلفة؛ لإشباع رغباته الكامنة لديه، وتلبية دوافعه النفسية، أو الاجتماعية، أو المعرفية، وبالتالي يعبر استخدامه لوسائل الإعلام، وفق الفروض النظرية، عن حاجاته التي يستطيع دائماً تحديدها، ويشارك بفعالية من خلالها في عملية الاتصال الجماهيري^{١٥}.

وجاءت نظرية الاستخدامات والإشباع انطلاقاً من نظرية التعرض الانتقائي، التي تؤكد ميل الإنسان إلى تعريض نفسه اختياريًا لمصدر معلومات يتوافق مع ميوله، ورغباته وتفكيره، فيتجنب - شعوريًا أو لا شعوريًا - مواقع الإعلام التي لا يتفق معها، بحسب الدراسة المقارنة متعددة الدول "مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على الحالة النفسية للطلاب الجامعي"، لمديرة كلية التربية في الجامعة اللبنانية كليز الحلو بمشاركة باحثين آخرين.

وتؤكد هذه النظريات أن جمهور الإعلام الجديد هو في الأساس جمهور ناشط، ويقوم باستخدامها بشكل رئيس لإشباع احتياجاته النفسية والطقوسية، والإشباع الاجتماعي والتوجيهية^{١٦}.

١٤ تقرير ديجيتال ٢٠٢٠

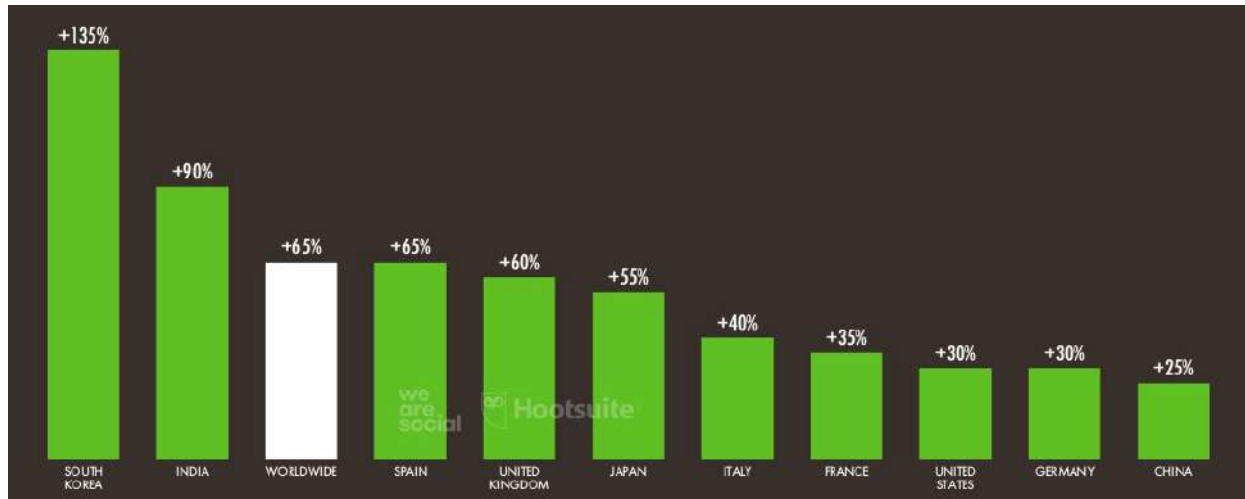
١٥ وسام طليل البشاشة: دوافع استخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التواصل الاجتماعي وإشباعاتها (فيس بوك وتويتر)، دراسة على طلبة الجامعة الأردنية وجامعة البترا أنموذجًا، رسالة ماجستير، المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة البترا، كلية الآداب والعلوم، ٢٠١٣، ص ١٧.

١٦ كليز الحلو: "مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على الحالة النفسية للطلاب الجامعي: دراسة مقارنة متعددة الدول" المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. مجلد ٣، عدد ٢، ٢٠١٨. ص ٢٣٥: ٢٦٨.



كذلك تبرز أيضاً على وسائل التواصل الاجتماعي نظرية الحضور الاجتماعي، المتعلقة بالتواصل الإنساني اللفظي وغير اللفظي بين المستخدمين، عبر تلك المنصات؛ لتقوية مكانتهم الاجتماعية والعاطفية، من خلال تفاعلاته ومشاركاته ومنشوراته عليها.

وقد ظهر ذلك جلياً في معدلات زيادة حاجات ودوافع المستهلكين للإنترنت وإشباعها في الصحة الشخصية والعامة، خلال الشهور الأولى لجائحة كورونا، حيث كشف تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ عن حدوث طفرة في معدل تنزيل التطبيقات الطبية المتعلقة بالصحة على الهواتف المحمولة بنسبة زيادة ٦٥٪ في المتوسط عالمياً، خلال شهر الذروة من أزمة فيروس كورونا في كل دولة، بالمقارنة بشهر يناير ٢٠٢٠^{١٧}. وكانت أعلى نسبة في دولة كوريا الجنوبية؛ فقد ارتفع معدل نمو تلك التطبيقات إلى ١٣٥٪، تليها الهند بنسبة ٩٠٪.



شكل (٦): معدل تنزيل التطبيقات الطبية على الهواتف خلال شهر الذروة لأزمة كورونا^{١٨}

وفي مصر، على سبيل المثال، بلغ عدد مستخدمي الإنترنت نحو ٤٨,٥ مليون مستخدم بكثافة انتشار ٥٥,٧٪، وذلك وفقاً لنتائج النشرة ربع السنوية لمؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الصادرة عن وزارة الاتصالات المصرية في أغسطس ٢٠٢٠^{١٩}. وقد بلغت نسبة أفراد الأسر المصرية، التي تستخدم

17 DataReportal. Op. cit., p. 143.

١٨ تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ الصادر في يوليو ٢٠٢٠.

١٩ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، "النشرة الربع سنوية لمؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الربع الأول من سنة ٢٠٢٠"، أغسطس ٢٠٢٠، ص ١.

الإنترنت في الحصول على معلومات عن الصحة والخدمات الصحية، ٩٣,٩٪، وذلك وفقاً لنتائج الاستبيان الدوري "استخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأسر المصرية والأفراد"، الذي يجريه الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠٢٠.



شكل (٧): مجالات استخدام الإنترنت لأفراد الأسر المصرية^{٢١}

كذلك بلغت نسبة أفراد الأسر المصرية التي تستخدم الإنترنت في الاتصال بالآخرين، من خلال شبكات التواصل الاجتماعي مثل Facebook و Twitter، نحو ٨,٩٠٪. وبلغت نسبة أفراد الأسر المصرية التي تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي عبر المحمول ٨٩٪.

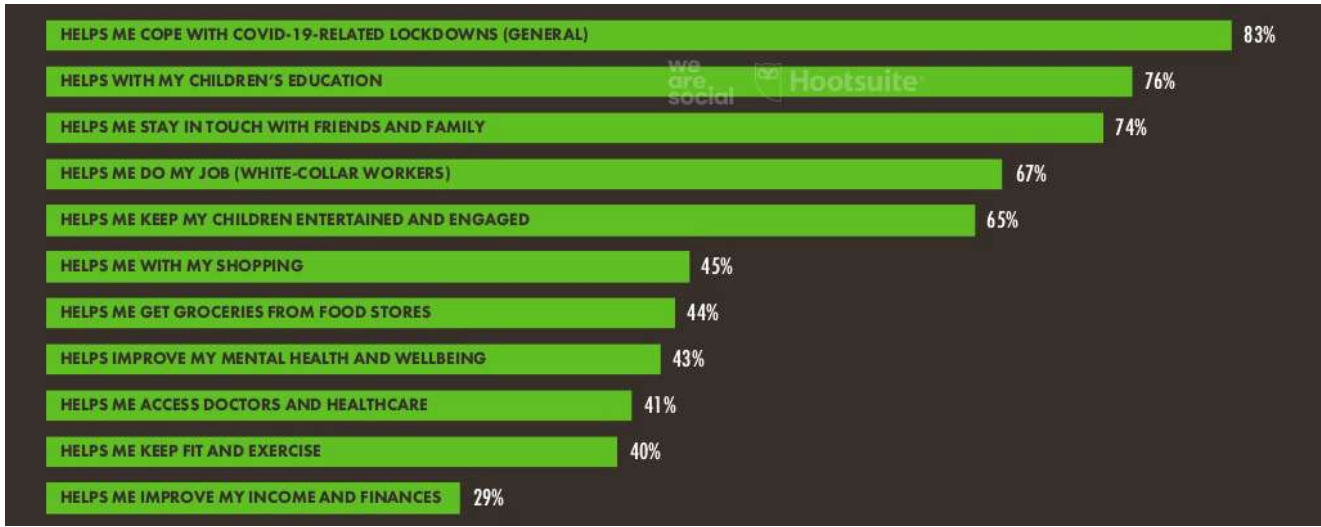
ويشير تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ إلى نتائج استطلاع Ericsson Mobility Report^{٢٢} الذي كشف عن اعتماد ٤١٪ من مستهلكي الإنترنت على المنصات الرقمية؛ لتمكينهم من الوصول إلى الأطباء ومزودي الخدمات الطبية والصحية، خلال أزمة فيروس كورونا^{٢٣}. ويشير التقرير أيضاً إلى أن مستهلكي الإنترنت من أجل تحسين صحتهم العقلية والرفاهية جاءوا بنسبة ٤٣٪، وهذا أمر مهم في ظل الجائحة، وفرض حظر التجوال، ومتطلبات التباعد الاجتماعي، كل هذا أثر سلباً على الصحة النفسية للأفراد؛ مما دفعهم إلى البحث عن مساعدة لتحسين الصحة العقلية، والحصول على قدر من الرفاهية، وهذا يتضح في الشكل التالي.

٢٠ المرجع السابق، ص ٨.

٢١ نتائج استبيان الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عن ٢٠١٩/٢٠٢٠.

٢٢ تقرير عن حركة بيانات الهواتف المحمولة، تصدره شركة إريكسون الرائدة في مجال توفير أنظمة توصيل البيانات والاتصال عن بُعد.

23 DataReportal. Op. cit., p. 10.



شكل (٨): أدوار وسائل التواصل الاجتماعي في مساعدة المستخدمين لتجاوز أزمة كورونا^{٢٤}

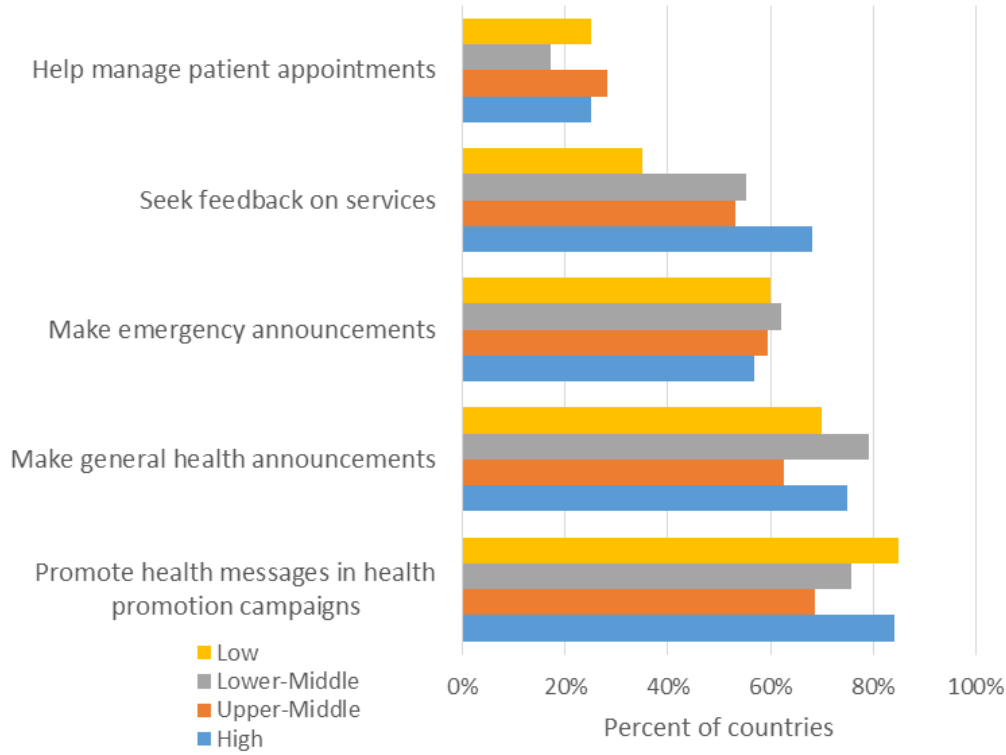
ويشير تقرير مستودع بيانات مرصد الصحة العالمية الصادر عن منظمة الصحة العالمية عام ٢٠١٦، إلى أن ٧٨٪ من الدول الأعضاء المشاركة في استطلاعها، تفيد أن منظمات الرعاية الصحية تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الرسائل الصحية في حملات الصحة العامة^{٢٥}.

وأفادت ٧٩٪ من البلدان أن الأفراد والمجتمعات يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أساسي للتعرف على القضايا الصحية^{٢٦}. كما قال أكثر من ٦٢٪ من البلدان: إن الأفراد والمجتمعات يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لبناء وتشغيل حملات صحية مجتمعية.

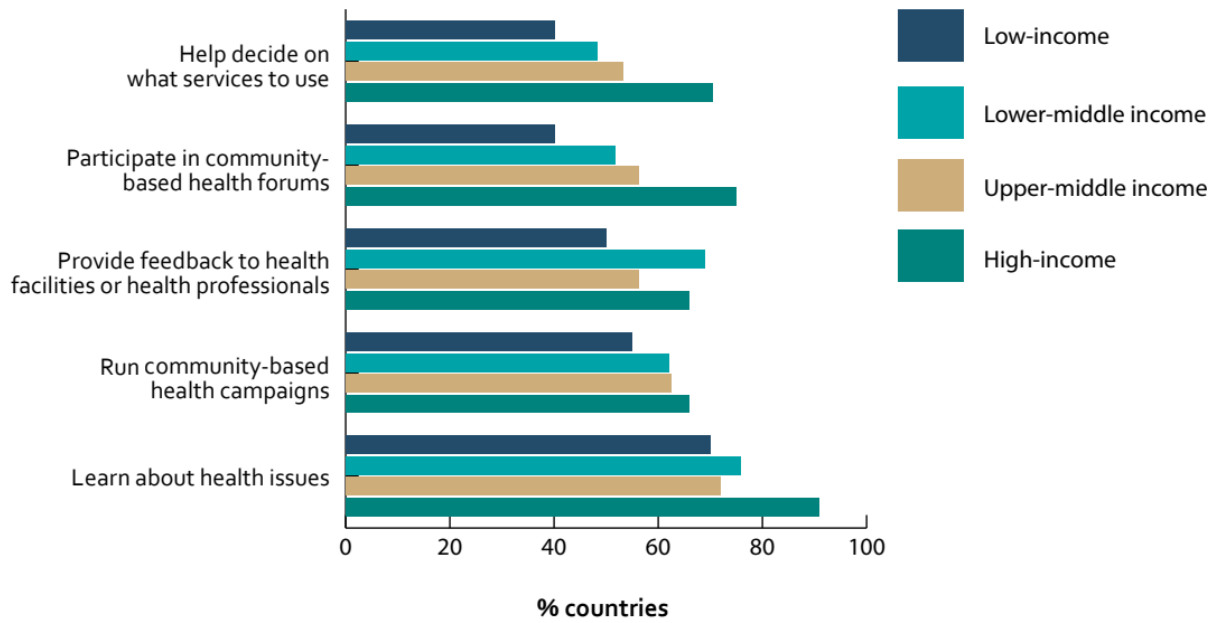
٢٤ تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ الصادر في يوليو ٢٠٢٠ بالاعتماد على نتائج استطلاع Ericsson Mobility Report

25 Global Health Observatory data repository. "Global diffusion of eHealth". World Health Organization. 2016. P. 127. <https://bit.ly/32o87N6>. Accessed on 27 August 2020.

26 ibid., p. 131.



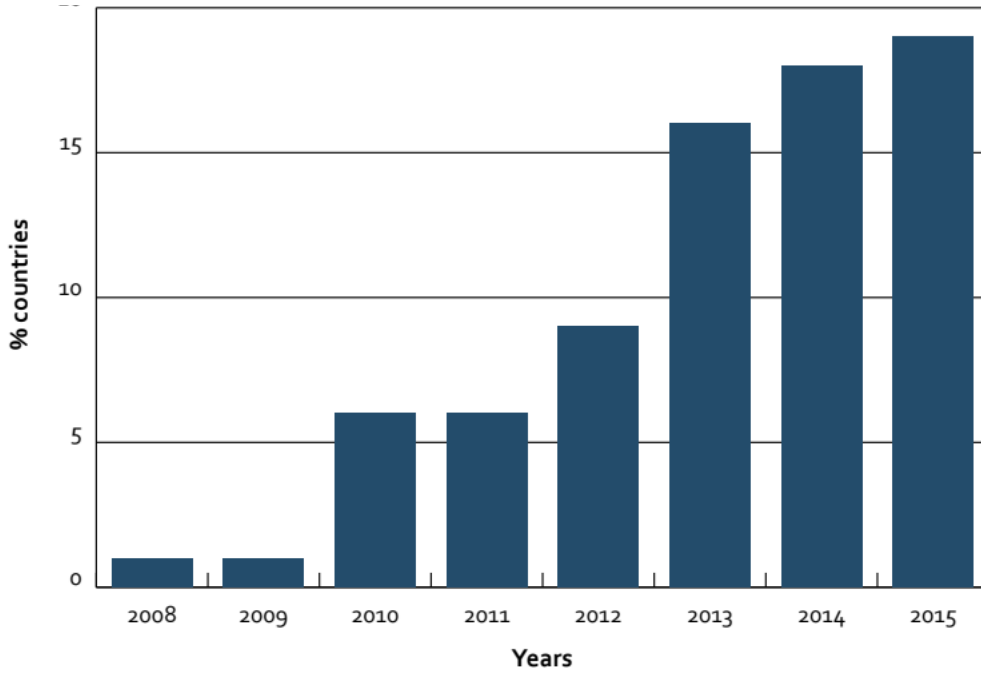
شكل (٩): مجالات استخدام مؤسسات الرعاية الصحية لوسائل التواصل الاجتماعي عام ٢٠١٦
منظمة الصحة العالمية



شكل (١٠): مجالات استخدام الأفراد والمجتمعات لوسائل التواصل الاجتماعي في الصحة (٢٠١٦)
منظمة الصحة العالمية



وتزايدت في السنوات الأخيرة، منذ عام ٢٠١٠، أعداد البلدان التي صارت لديها إستراتيجية وطنية بشأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات الصحية^{٢٧}. فقد ارتفعت النسبة من ٦٪ عام ٢٠١٠ إلى ١٩٪ عام ٢٠١٥.

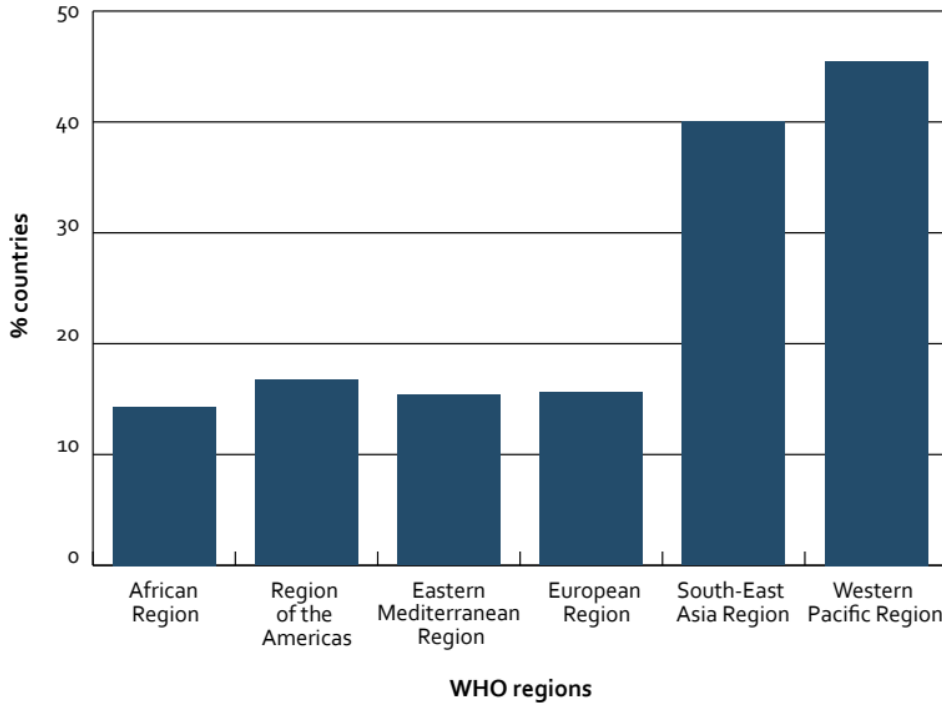


شكل (١١): تطور عدد البلدان التي لديها سياسة وطنية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الصحة حتى ٢٠١٦
منظمة الصحة العالمية

ومن المثير للإعجاب أن دولة أوغندا في قارة إفريقيا، كانت أول دولة في العالم تقدم لمنظمة الصحة العالمية سياستها الوطنية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في القضايا الصحية. ولكن بالرغم من ذلك ما زال وضع القارة الإفريقية في هذا المجال متأخرًا^{٢٨}.

27 ibid., p.130.

28 Loc. cit.

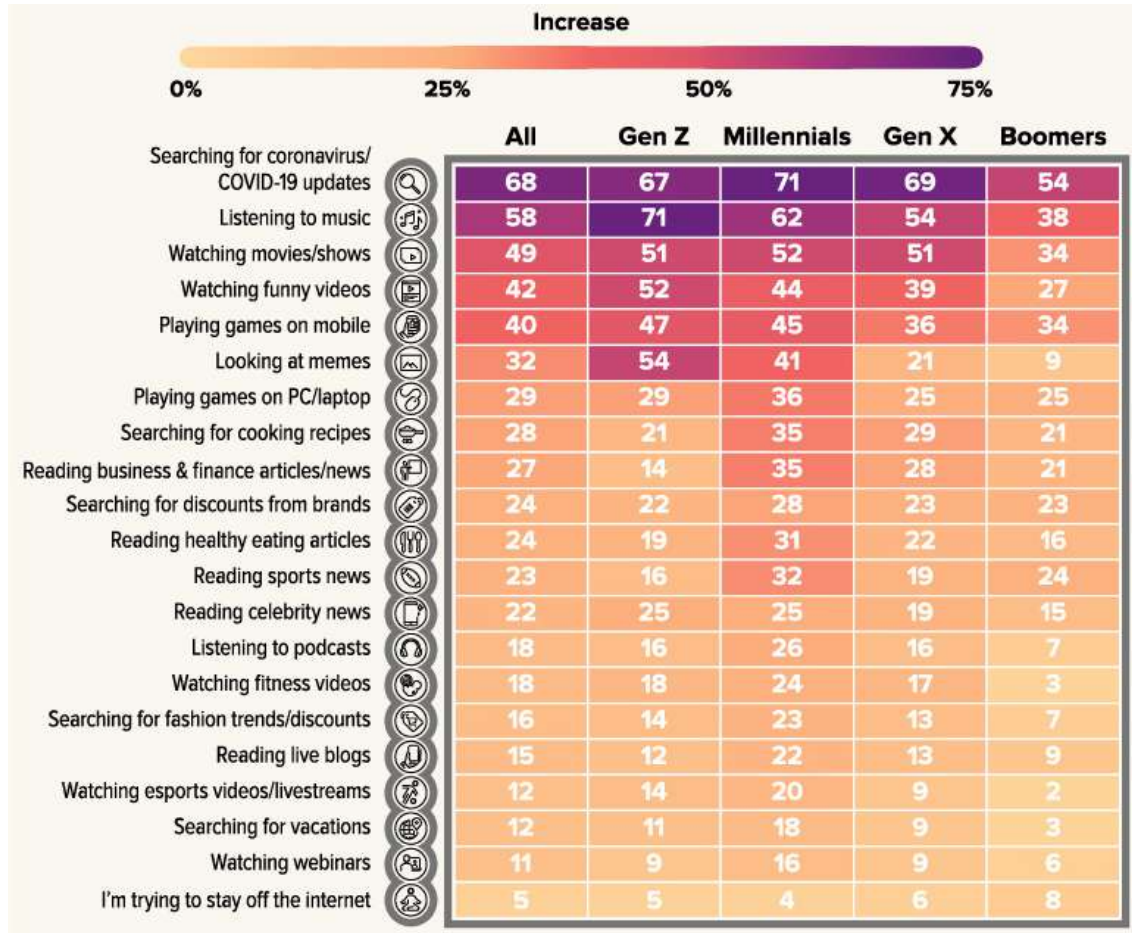


شكل (١٢): عدد البلدان التي لديها سياسة وطنية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الصحة، حسب القارة حتى ٢٠١٦
منظمة الصحة العالمية

كثافة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر رئيس وفوري للأخبار والمعلومات:

وتشير بيانات جلوبال ويب إيندكس GlobalWebIndex إلى أن مواكبة الأخبار والشؤون الجارية هي أكبر حافز منفرد لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على المستوى العالمي، بجانب بحث ٦٨٪ من المستهلكين للإنترنت عن تحديثات الأخبار الخاصة بالوباء عبر الإنترنت أكثر من أي نشاط آخر^{٢٩}.

29 GlobalWebIndex. "Coronavirus Research: Media Consumption", Series 4. April 2020. p. 4. <https://bit.ly/2Qv8no1>. Accessed on 27 Aug. 2020.



شكل (١٣): أنشطة استهلاك الإنترنت في فترة كورونا^{٣٠}

كما يشير تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ إلى نتائج تحليل البيانات الصادر عن تقرير الأخبار الرقمية لعام ٢٠٢٠، الذي ينتجه معهد رويترز لدراسة الصحافة^{٣١}، والذي يؤكد أن أكثر من نصف عدد المستخدمين، الذين شملهم استطلاع المعهد (٥١٪) أصبحوا يستخدمون منصات التواصل الاجتماعي كمصدر رئيس ومباشر وفوري للأخبار المتعلقة بفيروس كورونا^{٣٢}.

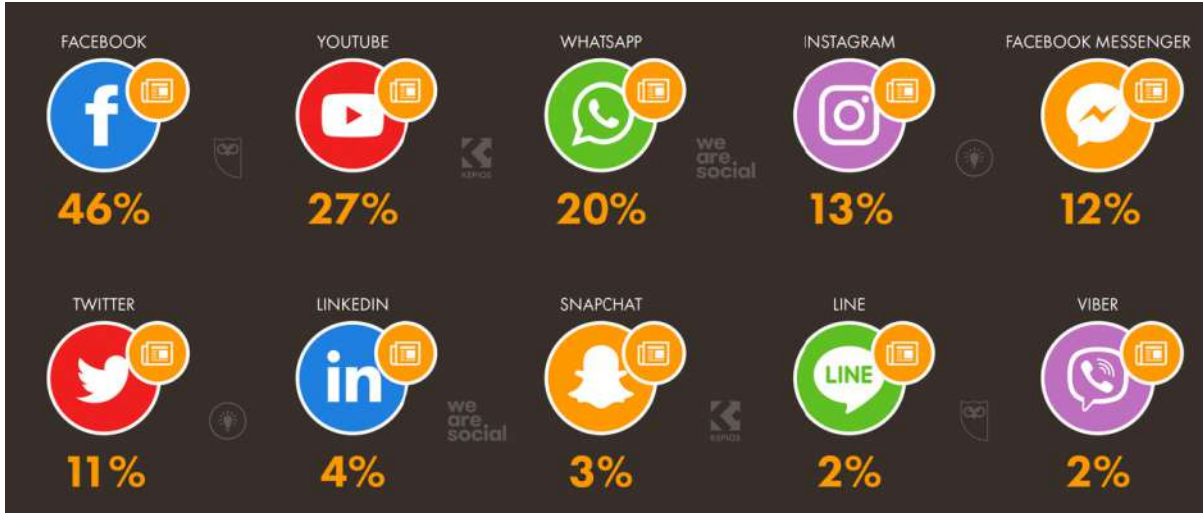
وتشير نتائج استطلاعات المعهد، إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية تفوقت في النمو على جميع المصادر الإعلامية الأخرى، خلال الشهور الأخيرة، كمصدر للأخبار مثل التلفزيون، والصحف، والمجلات^{٣٣}.

^{٣٠} إنفوجراف لموقع Visual Capitalist في أبريل ٢٠٢٠، نقلاً عن بيانات جلوبال ويب إنديكس.

³¹ Reuters Institute for the Study of Journalism. "Reuters Institute Digital News Report 2020": <https://bit.ly/3kyTn5t>.

³² DataReportal. Op. cit., p. 48.

³³ Reuters for the Study of Journalism. Op.cit., p. 10. <https://bit.ly/2YyVTjy>. Accessed on 27 Aug. 2020.



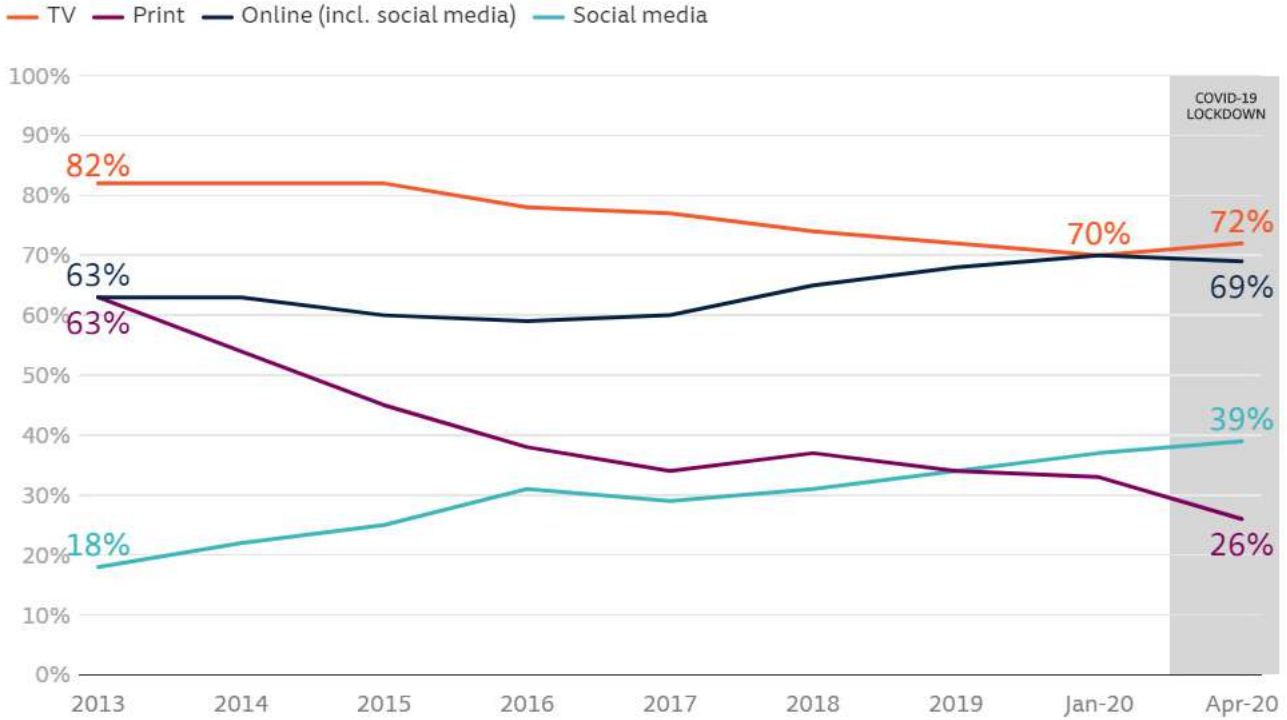
شكل (١٤): نسب استخدام منصات التواصل الاجتماعي المختلفة كمصدر للأخبار^{٣٤}

وقال تقرير المعهد إن وسائل التواصل الاجتماعي ارتفعت أيضاً كمصدر رئيس للأخبار بشكل كبير، بنسبة زيادة ٥٪، حيث استخدم المزيد من الناس هذه الشبكات للعثور على الأخبار، ومشاركتها جنباً إلى جنب مع التلفزيون والمواقع الإلكترونية.

وبينما ظلت الصحف المحلية ومواقعها الإلكترونية في معظم البلدان هي المصدر الأول للأخبار المحلية في المدن والبلدات، بنسبة ٤٤٪ أسبوعياً؛ فإن البيانات تؤكد أن موقع فيسبوك وشبكات التواصل الاجتماعي الأخرى تستخدم الآن في المتوسط بحوالي الثلث (٣١٪) للأخبار والمعلومات المحلية^{٣٥}.

٣٤ تقرير ديجيتال ٢٠٢٠ الصادر في يوليو ٢٠٢٠، نقلاً عن نتائج معهد رويترز لدراسة الصحافة.

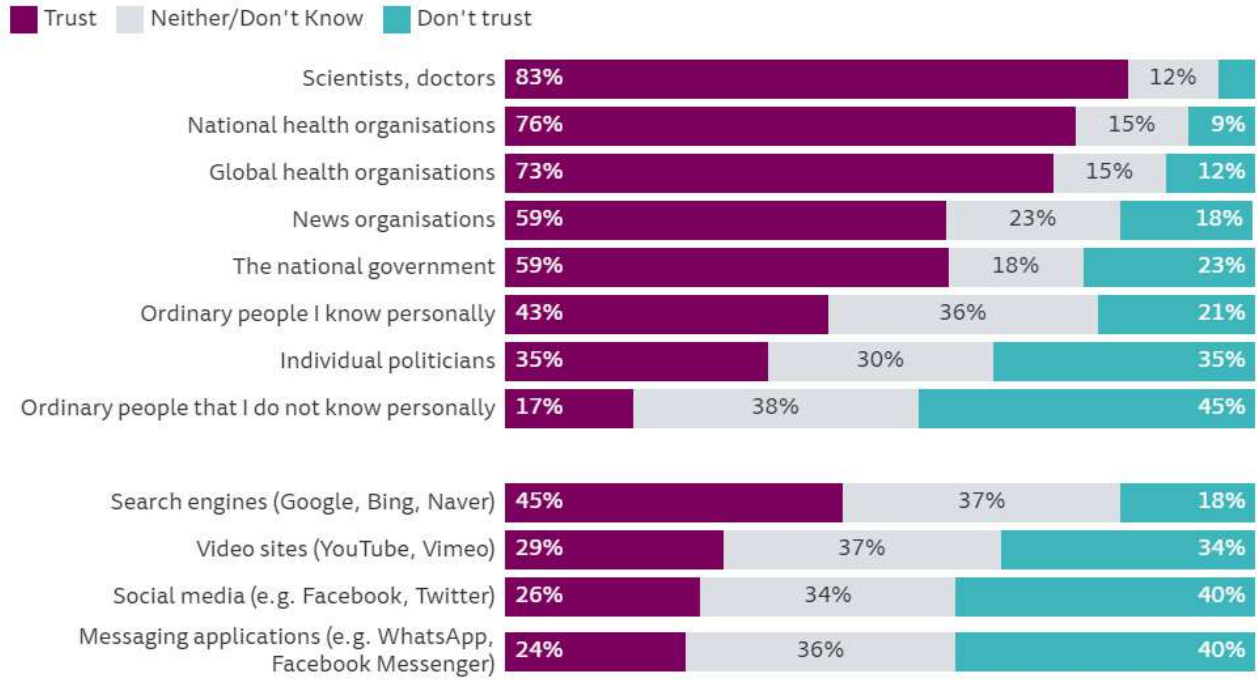
35 Ibid.



شكل (١٥): تطور معدلات النمو في مصادر الأخبار المختلفة بين ٢٠١٣ و ٢٠٢٠
معهد رويترز لدراسة الصحافة

بالإضافة إلى ذلك، تفوقت وسائل التواصل الاجتماعي كنقطة بداية ومدخل للتعرف أولاً على الأخبار، حيث جاءت في المركز الثاني بنسبة ٢٦٪، سبقتها المصادر المباشرة مثل المواقع والتطبيقات بنسبة ٢٨٪، وتلتها محركات البحث بنسبة ٢٥٪ كما يتضح في الشكل التالي.

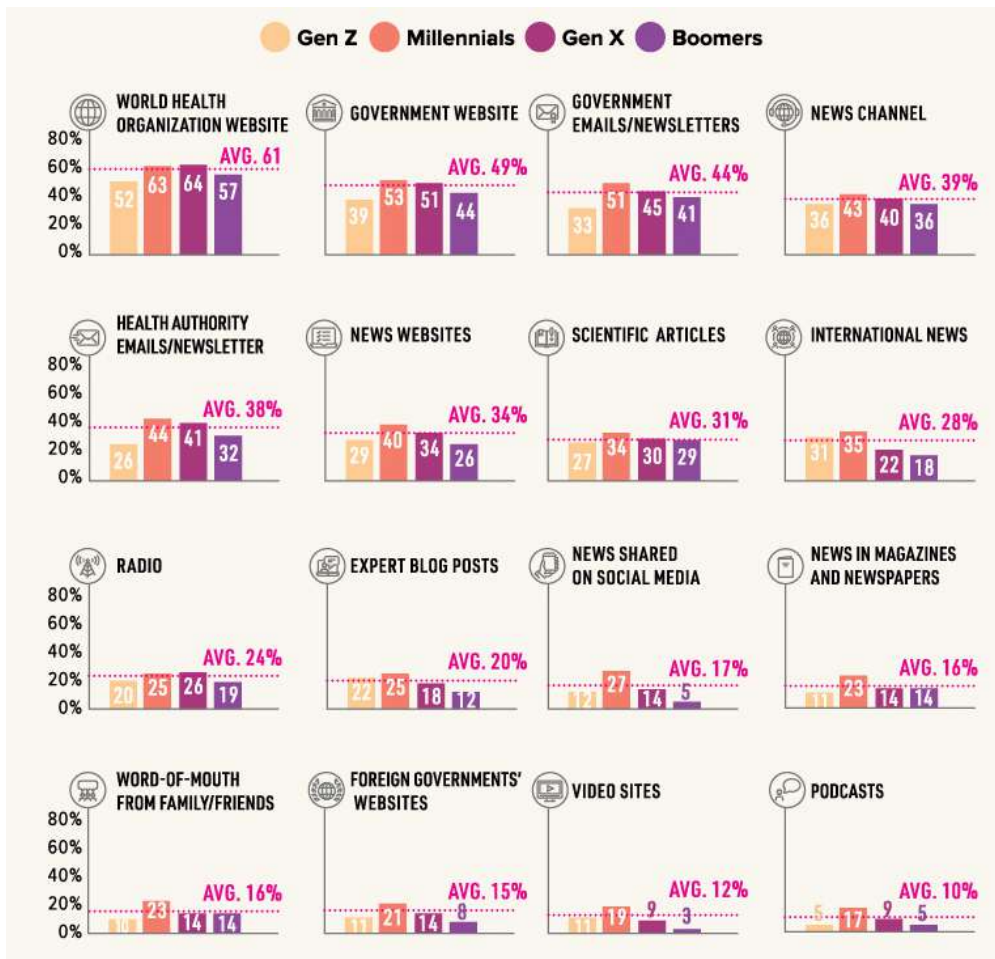
ولكن بالرغم من ذلك، تؤكد بيانات المعهد أن معدلات الثقة في الأخبار المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي عن كورونا كانت أضعف بكثير من باقي المصادر الإخبارية والمعلوماتية، حيث حصلت وسائل التواصل الاجتماعي على نسبة ثقة ٢٦٪ فقط، مقابل ٨٣٪ للأطباء والعلماء، والمنظمات الصحية الوطنية بنسبة ٧٦٪، والمنظمات الصحية العالمية بنسبة ٧٣٪، والحكومات بنسبة ٥٩٪، والسياسيين بنسبة ٣٥٪، ومحركات البحث بنسبة ٤٥٪، ومواقع الفيديو بنسبة ٢٩٪.



شكل (١٦): معدلات الثقة في مصادر الأخبار المتعلقة بكورونا^{٣٧}.

وبحسب بيانات جلوبال ويب إيندكس GlobalWebIndex، ينظر أغلب مستهلكي الإنترنت إلى منظمة الصحة العالمية WHO باعتبارها المصدر الأكثر ثقة للمعلومات لأي تحديثات إخبارية متعلقة بكورونا، بمعدل ثقة يبلغ ٦١٪ في المتوسط، يليها المواقع الحكومية الرسمية بمعدل ثقة يبلغ ٤٩٪ في المتوسط، ثم النشرات الإخبارية والبريدية الحكومية الرسمية بنسبة ٤٤٪، ثم القنوات الإخبارية بنسبة ٣٩٪. أما الأخبار المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي، فحظت على معدل ثقة بلغ ١٧٪ في المتوسط، بنسبة تفوقت على الصحف والمجلات ١٦٪، والأقارب والأصدقاء ١٦٪، والمواقع الحكومية الأجنبية ١٥٪^{٣٨}.

٣٧ معهد رويترز لدراسة الصحافة - يونيو ٢٠٢٠.



شكل (١٧): نسبة الثقة في المصادر الموثوقة لأخبار كورونا حسب الأجيال العمرية^{٣٩}.

وسائل التواصل الاجتماعي والإبلاغ عن الأمراض المعدية:

أثناء فاشيات الأمراض المعدية، التي ضربت العالم خلال السنوات الأخيرة، عملت شبكات التواصل الاجتماعي كمصدر رئيس فوري ومباشر للمعلومات، يستطيع من خلالها الجمهور الحصول على المعلومات المتعلقة بتلك الأمراض، وتبادلها مع أسرهم، وأصدقائهم، وجيرانهم، في الوقت الفعلي، وخصوصًا عندما لا توفر وسائل الإعلام التقليدية معلومات ذات صلة، وفي الوقت المناسب.

على سبيل المثال، تؤكد دراسة منشورة في مجلة "بحوث وسائل الإعلام الصينية" بعنوان "وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل التشاركي بشأن المخاطر أثناء وباء إنفلونزا H1N1: دراسة مقارنة للولايات المتحدة والصين"، أنه قد أُبلغ عن تفشي فيروس إنفلونزا الخنازير H1N1 لأول مرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. لهذا السبب؛ بدأت الوكالات الحكومية مثل: مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها، في

٣٩ إنفوجراف لموقع Visual Capitalist في أبريل ٢٠٢٠ نقلًا عن بيانات جلوبال ويب إنديكس.



استخدام وسائل التواصل الاجتماعي؛ لإبلاغ الجمهور بالأمراض المعدية الناشئة مثل: زيكا والإيبولا، ولكن في اتجاه واحد؛ مما دفع الجمهور لإنشاء محتوى ثنائي الاتجاه رغبة في التواصل المفتوح والشفاف، والتحليل على الرقابة المؤسسية للمعلومات لاكتشاف الحقائق حول المخاطر الناشئة^{٤٠}.

كما تؤكد دراسة منشورة في مجلة "الاتصالات الصحية" في العشرين من مارس ٢٠١٨، بعنوان "عندما تكون المعلومات الواردة من مسؤولي الصحة العامة غير جديرة بالثقة: استخدام الأخبار الإلكترونية والشبكات الشخصية ووسائل التواصل الاجتماعي أثناء تفشي فيروس كورونا المرتبط بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية في كوريا الجنوبية"؛ تؤكد أن الحكومة حجبت المعلومات الضرورية والدقيقة عن الفيروس، وأتهمت بأنها غير جديرة بالثقة في التواصل الشفاف مع الجمهور؛ لذلك سعى الجمهور إلى الحصول على المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا ومشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أساسي^{٤١}.

ونشرت «إيميلي فينج»^{٤٢}، مراسلة الإذاعة الوطنية الأمريكية العامة NPR، في الصين، تقريراً في موقعها بتاريخ ١٥ نوفمبر ٢٠١٩ بعنوان "الصين تعلن عن ٣ حالات من أكثر أنواع الطاعون خطورة"، كشفت فيه عن الإبلاغ لأول مرة، على منصات التواصل الاجتماعي الصينية، عن إصابة ٣ حالات أوائل شهر نوفمبر ٢٠١٩ بمرض مُعدٍ مجهول، اشتبهت السلطات أنه الطاعون الرئوي الذي ينتقل بين البشر، ويسبب حمى عالية وضيقاً في التنفس، وأدى لإصابتهم بالالتهاب الرئوي، في منطقة منغوليا الداخلية شمال الصين، وقد عولجوا في إحدى مستشفيات مدينة شاويانج الصينية التابعة لإقليم بكين^{٤٣}. وتعتبر هذه الإصابات هي أول الحالات التي رُصدت لمرض مُعدٍ يصيب الجهاز التنفسي، ويسبب الالتهاب الرئوي، قبل الإعلان رسمياً عن اكتشاف حالات التهاب رئوي مجهولة السبب في مدينة ووهان يوم ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

وأكد التقرير أن «لي جيفنج» الطبيب المعالج للحالتين في مستشفى بكين تشاويانج، قد كشف لأول مرة، على تطبيق وي شات، عن هذه الإصابات، التي بدأت تلقي العلاج في المستشفى يوم ٣ نوفمبر، ولكن سرعان ما قامت الحكومة بحذف المنشور؛ لأنها تأخرت في الإعلان عن الحالتين حتى يوم ١٢ نوفمبر.

ويحكي الطبيب الصيني، في منشوره المحذوف، القصة قائلاً، وفقاً لمحادثات المستخدمين على منصة

40 Huiling Ding, Jingwen Zhang., "Social Media and Participatory Risk Communication during the H1N1 Flu Epidemic: A Comparative Study of the United States and China", *China Media Research*. Vol. 6, No. 4 / October 2010.

41 Jang, K., & Paek, Y. M., "When information from public health officials is untrustworthy: The use of online news, interpersonal networks, and social media during the MERS outbreak in South Korea". *Health Communication*, 20 Mar 2018, P. 991-998.

٤٢ مراسلة الإذاعة الوطنية الأمريكية العامة NPR، في العاصمة الصينية بكين.

43 Emily Feng., "China Reports 3 Cases Of The Most Dangerous Type Of Plague", *NPR*. Nov. 15, 2019. <https://n.pr/3gxBAJp>. Accessed on 22 Aug, 2020.



Hupu الصينية: "كنت في عملي يوم الأحد ٣ نوفمبر بصفتي طبيباً من الدرجة الثانية، في قسم طب الجهاز التنفسي والعناية المركزة، ويعتبر قسم الطوارئ هو أحد الأمور التي أتحمّل المسؤولية عنها، أي إذا واجه طبيب الطوارئ مرضاً تنفسياً يحتاج إلى مساعدة فسوف يتصل بنا"⁴⁴.

يضيف الطبيب: "في منتصف الليل، اتصل طبيب الطوارئ وأخبرني أن مريضين مصابين بالتهاب رئوي حاد أتيا، فسمحوا لي بالنزول لرؤيتهم. ذهبت لتشخيص حالة رجل في منتصف العمر، كان يعاني من الحمى وضيق التنفس لمدة ١٠ أيام، ولم يكن تأثير العلاج في المستشفى المحلي فعالاً، ثم تفاقمت الحالة تدريجياً، ونصح الطبيب في المستشفى المحلي المريض بدخول المستشفى الخاص بنا. أما الحالة الأخرى، فكانت حبيبته التي كانت تعتني به أثناء نقله إلى المستشفى المحلية، وبعد أيام قليلة أصيبت أيضاً بأعراض الحمى وصعوبة في التنفس".

وأكد الطبيب قائلاً: "قضيت سنوات عديدة من التدريب المتخصص؛ ولذلك لدي خبرة في تشخيص وعلاج معظم أمراض الجهاز التنفسي، لكنني في هذه الحالة قمت بالتشخيص ثم أعدت النظر، ولم أستطع تخمين سبب المرض الذي نتج عنه الالتهاب الرئوي. ما كنت أعرفه فقط أنه نادر الحدوث".

يختم الطبيب القصة قائلاً: "في اليوم الثاني، ساءت حالة المريض، وقُبل في وحدة العناية المركزة، على الرغم من أنني لم أكن أعرف ما مرضه بالتحديد، وقد شُخص بالطاعون الرئوي بعد أسبوع واحد".

ووفقاً للمعايير الوطنية لإدارة المعلومات حول طوارئ الصحة العامة، فإن الطاعون هو أحد الأمراض التي يجب الإبلاغ عنها كحالة طوارئ صحية عامة، إذا ظهرت بخصوصها حالة واحدة أو أكثر⁴⁵.

وبعد نشر هذا المنشور على تطبيق وي شات، قامت السلطات الصينية بحذفه، وأمرت الجهات الرقابية في الصين بمنع المناقشات المتعلقة بهذه الإصابات على الإنترنت والسيطرة عليها، وفقاً لصحيفة نيويورك تايمز.

وأشار التقرير إلى تاريخ الصين في التستر والتأخر في الكشف الرسمي والإبلاغ عن الأمراض المعدية، ففي عام ٢٠٠٢ حدث التأخر لمدة ٥ أشهر قبل الاعتراف بحالات الإصابة لديها بمتلازمة الالتهاب التنفسي الحاد (سارس)، وهو الأمر الذي دفع العديد من المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي للمطالبة بالشفافية، على سبيل المثال كتب أحد المستخدمين على موقع ويبو للتدوينات: "الطاعون ليس هو الأمر الأكثر رعباً، بل هو عدم نشر المعلومات"، وعلق آخر: "لا تخفوا أشياء كهذه. دعونا نواجهه أيًا كان معاً، عمليات التستر تزيد الأمور سوءاً!". وسأل مستخدم آخر: "يجب أن يسأل الناس أنفسهم: هل المستشفيات المحلية في الصين مؤهلة لتشخيص الطاعون الرئوي وعلاجه؟ هل لجان الصحة على مستوى المقاطعات

44 Hupo. "Two cases of plague confirmed by Chaoyang Hospital have been properly treated", 12 Nov, 2019. <https://bit.ly/3aX6g5Q>. Accessed on Aug. 22, 2020.

45 Ibid.



لديها القدرة على الوقاية من المرض ومكافحته؟ علاوة على ذلك، كيف أصيب المريضان في المقام الأول؟ وما المصدر؟ هذه الأسئلة في انتظار مزيد من التحقيق والمعلومات^{٤٦}.

وقال مستخدم ثالث: "كنت أعتقد أن أخبار الطاعون الرئوي مبالغ فيها، ولكن أول شيء سُئلت عنه في المستشفى اليوم كان: هل زرت منغوليا الداخلية مؤخرًا؟ وهل لديك حمى؟".

وقد أثار هذا الحدث قلق كبار خبراء الصحة العامة؛ مثل الصحفية العلمية المرموقة «لوري جاريت» الحائزة على جائزة بوليتزر، التي سارعت بكتابة مقال في مجلة فورين بوليسي في ١٦ نوفمبر ٢٠١٩ بعنوان "السبب الحقيقي للدعر من تفشي الطاعون في الصين"، محذرة فيه من سياسات التستر والتعقيم الصينية في الإبلاغ المبكر عن الحالات، وتأخرها في إبلاغ منظمة الصحة العالمية، مدفوعة بالرغبة في إدارة ردود أفعال الجمهور بدلًا من إدارة المرض بحد ذاته، حيث كان الشاغل الأكبر للسلطات هو حذف المنشورات المتعلقة بالحالات على تطبيقات التواصل الاجتماعي^{٤٧}.

وسائل التواصل الاجتماعي وتحفيز سلوكيات الصحة الوقائية:

في الأغلب، تؤطر المعلومات المنتشرة حول أزمات الصحة العامة على وسائل التواصل الاجتماعي، من منظور عاطفي، بحسب ورقة بحثية بعنوان "تحليل العواطف في تويتر أثناء أزمة: دراسة حالة لتفشي متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ٢٠١٥ في كوريا الجنوبية"، حيث "كانت مشاعر الخوف والغضب من أبرز العواطف على تويتر خلال الأزمة"، الناتجة عن تعرض المستخدمين لمحتوى شديد العاطفية خلال عملية تلقي أو مشاركة المعلومات المتعلقة بالأمراض المعدية؛ مما يؤدي إلى ردود أفعال عاطفية شديدة^{٤٨}.

ولكن في الوقت الذي يدور فيه الاهتمام بشكل كبير، حول أهمية دور وسائل التواصل الاجتماعي أثناء تفشي الأمراض المعدية، لا يُعرف سوى القليل نسبيًا من البيانات والطرق الأساسية المؤثرة لهذه الشبكات الاجتماعية، على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية، أثناء فترات حدوث هذه الفاشيات.

وفي هذا الإطار، نشرت مجلة "الاتصالات الصحية" في السادس عشر من فبراير ٢٠٢٠، دراسة بعنوان "آثار استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على السلوكيات الوقائية أثناء تفشي الأمراض المعدية: الدور الوسيط للعواطف الذاتية، وإدراك المخاطر العامة"، تناولت دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدراك

46 NPR. Op. cit.

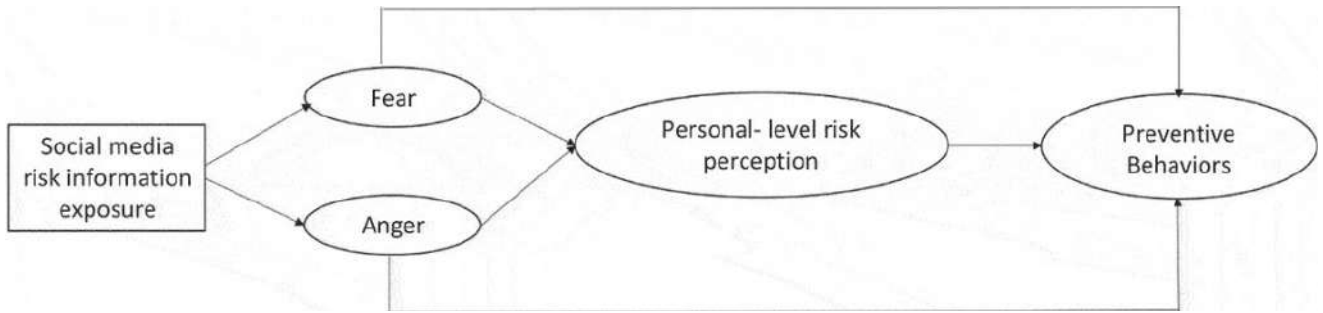
47 LAURIE GARRETT, "The Real Reason to Panic About China's Plague Outbreak", *Foreign Policy*. NOVEMBER 16, 2019, Accessed on 22 Aug, 2020.

48 Do, H. J., Lim, C. G., Kim, Y. J., & Choi, H. J., "Analyzing emotions in twitter during a crisis: A case study of the 2015 Middle East respiratory syndrome outbreak in Korea". International Conference on Big Data and Smart Computing (BigComp), Hong Kong, China. Jan 2016.



الجمهور لمخاطر الأمراض المعدية، باستخدام البيانات التي جُمعت خلال تفشي فيروس كورونا المرتبط بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS-CoV، عام ٢٠١٥ في كوريا الجنوبية.

وتستكشف الدراسة العلاقات السببية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وإدراك المخاطر، والسلوكيات الوقائية، من خلال فحص الدور الوسيط لاثنتين من المشاعر المتعلقة بالذات، وهي الخوف والغضب، التي كانت سائدة في مشاركات وتفاعلات الناس عن الأزمة، عبر وسائل التواصل الاجتماعي^{٤٩}.



شكل (٢٠): نموذج تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على مشاعر الخوف والغضب المحفزة للسلوكيات الوقائية. *Journal of Health Communication*.

وتزعم الدراسة إن التصوير الحي لقضايا المخاطر من خلال وسائل الإعلام؛ يساعد على إثارة هذه المشاعر المتعلقة بالذات؛ وهو ما يؤدي لزيادة مستويات إدراك المخاطر على المستوى الشخصي، وتحفيز السلوكيات الوقائية المرغوبة للسيطرة على هذه المخاطر، في ظل عمل العواطف أثناء الأزمات كمرساة لتفسير الجمهور للأحداث.

وتضيف الدراسة أن الناس عندما يدركون أنهم معرضون للخطر، من خلال تعريضهم لجرعات عالية من مشاعر الخوف والغضب، يصبح لديهم الدافع للانخراط في السلوكيات الصحية الوقائية والاحترازية.

وتؤكد التجارب العلمية أن الخوف والغضب يختلفان في أبعاد التقييم الخاصة باليقين، والسيطرة على الأزمات، وإدراك المخاطر. ويتميز الخوف بالميل التشاؤمي إلى تصور الموقف على أنه غير واضح وأقل قابلية للتحكم فيه. من ناحية أخرى، يرتبط الغضب بالميل التفاؤلي إلى تصور الموقف على أنه مؤكد ويمكن التحكم فيه، وفقاً لدراسة منشورة عام ٢٠٠٠ في مجلة "الإدراك والعاطفة" بعنوان "ما وراء التكافؤ: نحو نموذج للتأثيرات الخاصة بالعاطفة على الحكم والاختيار"، حيث يميل الأشخاص الخائفون إلى إدراك

49 Sang-Hwa Oh, Seo Yoon Lee & Changyun Han., "The Effects of Social Media Use on Preventive Behaviors during Infectious Disease Outbreaks: The Mediating Role of Self-relevant Emotions and Public Risk Perception", *Journal of Health Communication*. 16 Feb 2020.



مخاطر أكبر؛ لأن لديهم إحساسًا بعدم اليقين وقليل من التحكم في مواقفهم. في المقابل، يميل الأشخاص الغاضبون إلى التفاؤل فيما يتعلق بالمخاطر المحتملة؛ لأنهم واثقون من احتمالية تقييد حالة الخطر^{٥٠}.

الأخبار المزيفة وسرعة انتشار الوباء:

شاع في الأشهر الأولى من انتشار فيروس كورونا المستجد عدد كبير من الخرافات، والأخبار الكاذبة، ونظريات المؤامرة، التي ساهمت في تسريع انتشار الوباء، وولدت عددًا من ردود الأفعال الشعبية والاجتماعية السلبية؛ بسبب تلك الأفكار المغلوطة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، خصوصًا في مصر والمنطقة العربية.

ولكن أحدث الدراسات في العلوم السلوكية والاجتماعية استطاعت طرح عدد من الحلول، التي يمكن استخدامها لمكافحة المعلومات المضللة على المستوى الفردي والجمعي؛ لتخفيض معدل انتشارها، أو أدوات يمكن للشركات المالكة لمنصات التواصل الاجتماعي تطويرها؛ بهدف مواجهة هذه الظاهرة.

وفي هذا الإطار، أكد تقرير الأخبار الرقمية الصادر عن معهد رويترز لدراسة الصحافة^{٥١}، أن ٤٠٪ من الناس يعتبرون وسائل التواصل الاجتماعي أكبر مصدر للقلق بشأن المعلومات المضللة، بالمقارنة بنسبة ٢٠٪ للمواقع الإخبارية، و١٤٪ لتطبيقات التراسل مثل: واتساب، و١٠٪ لمحركات البحث مثل: جوجل^{٥٢}.

All markets



40%
Social
media



20%
News sites/
apps



14%
Messenger
apps



10%
Search eg
Google

شكل (٢١): نسب القلق من مصادر الأخبار المزيفة^{٥٣}

50 Lerner, J. S., & Keltner, D. "Beyond valence: Toward a model of emotion-specific influences on judgement and choice" *Cognition and Emotion*. P. 473-493, 31 Aug 2010.

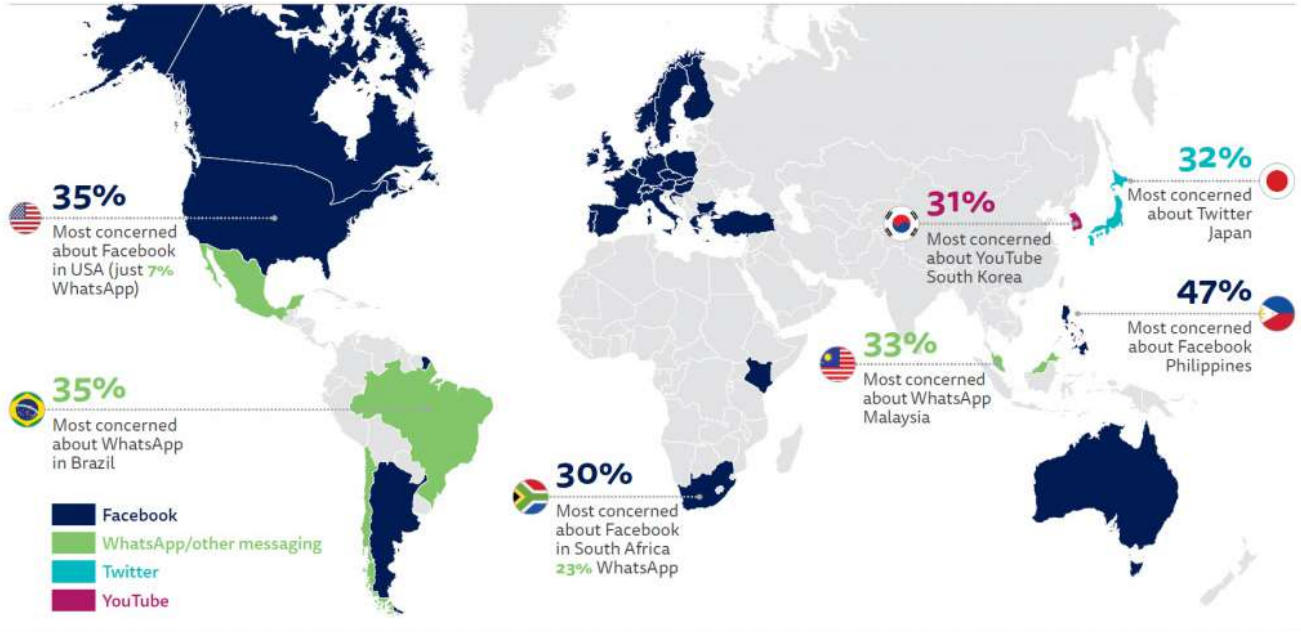
٥١ معهد رويترز لدراسة الصحافة: هو معهد بحثي تابع لمجموعة تومسون رويترز، مكرّس لاستكشاف مستقبل الصحافة في جميع أنحاء العالم من خلال النقاش، والمشاركة، والبحث.

52 Reuters Institute for the Study of Journalism. P. 19.

٥٣ معهد رويترز لدراسة الصحافة، يونيو ٢٠٢٠



وفي جميع الدول، قال ٢٩٪ من الناس في المتوسط إنهم قلقون للغاية بشأن موقع وتطبيق فيسبوك كمصدر للأخبار الكاذبة، يليه يوتيوب بنسبة ٦٪، ثم تويتر بنسبة ٥٪^{٥٤}.



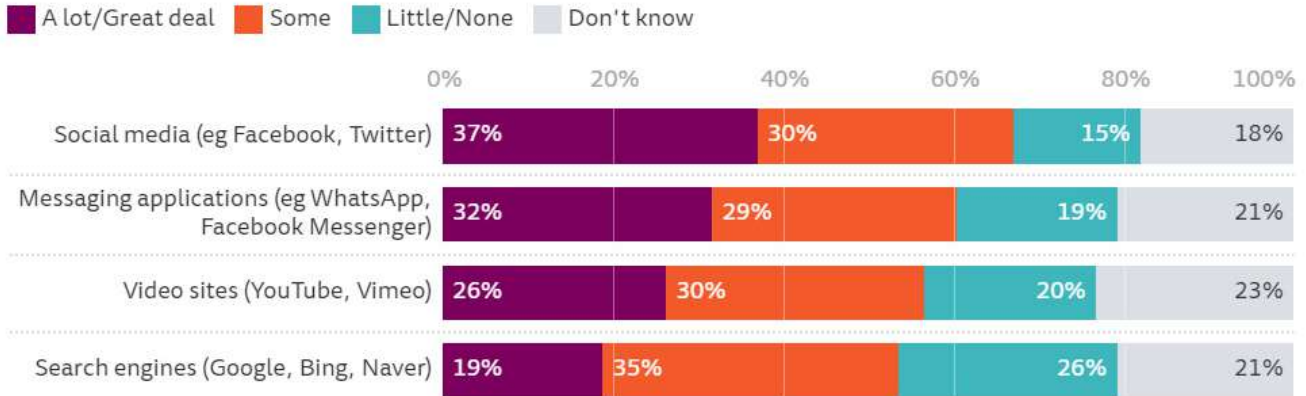
شكل (٢٢): نسبة القلق من مصادر الأخبار المزيفة حسب الدول^{٥٥}

وقال ٣٧٪ من الناس إنهم صادفوا قدرًا كبيرًا من المعلومات الخاطئة حول فيروس كورونا، في وسائل التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك وتويتر، وبنسبة ٣٢٪ آخرون صادفوا ذلك عبر تطبيقات المراسلة مثل: واتساب^{٥٦}.

54 Ibid.

٥٥ معهد رويترز لدراسة الصحافة، يونيو ٢٠٢٠

56 Ibid. p. 20.



شكل (٢٣): نسبة تلقي الأخبار المزيفة المتعلقة بكورونا^{٥٧}

وقد اشتكى في مصر عدد كبير من المتعافين من الإصابة بالفيروس وأهالي المتوفين، من سلوكيات التمر الاجتماعي، والرفض المجتمعي الناتج عن انتشار هذه الخرافات، بالإضافة إلى سلوكيات مثل: منع المتوفين بسبب الفيروس من الدفن في بعض القرى، ومحاولة طرد الأطباء والطواقم الطبية من محال إقامتهم؛ بسبب الخوف من العدوى الناتجة عن طبيعة عملهم، أو شيوع حالة تنوعت بين الوصم، والإنكار، والاستهتار بالمرض، بين المصريين.

كذلك انتشرت في المنطقة العربية، في الفترة الأولى لتفشي الفيروس، نظريات المؤامرة، التي شابت ظهور الفيروس عبر وسائل التواصل الاجتماعي، التي قالت عن فيروس كورونا إنه سلاح في حرب بيولوجية بين الصين والولايات المتحدة، يستهدف دولاً محددة فقط، بجانب حملات الإنكار لوجوده في الدول العربية، والترويج لنظرية مناعة القطيع، ودرجات الحرارة العالية التي تمنع تفشي الفيروس فيها.

وعالمياً لعب عدد من رؤساء الدول وقادة الحكومات دوراً بارزاً، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، في نشر عدد كبير من الأخبار الكاذبة حول الفيروس، بشكل ساهم في تهوين الجمهور من خطورة الفيروس، وإنكار تأثيره عليهم في الأشهر الأولى من انتشاره؛ بهدف إيهام شعوبهم بسيطرتهم على الموقف، بجانب مواقفهم التي انتشرت على وسائل التواصل الاجتماعي، التي شجعت العامة على تجاهل تدابير التباعد الاجتماعي، ومحاولة حجب المعلومات المتعلقة بأعداد الإصابات الحقيقية على وسائل التواصل الاجتماعي؛ للتعتيم على الأزمة.

فعلى سبيل المثال، استغل الرئيس الأمريكي، دونالد ترامب، حسابه الرسمي على تويتر، في الترويج لأدوية طبية لم تثبت فعاليتها كعلاج للفيروس، وهو الأمر الذي أدى إلى قيام حالات كثيرة من جمهور متابعيه بشراء هذه الأدوية وتناولها بدون وصفات طبية؛ مما أدى لتسمم متعاطيها أو وفاتهم. وفي ٩ مارس، استمر ترامب في التهوين من خطورة الفيروس، قائلاً في تغريدة على تويتر: "العام الماضي توفي ٣٧٠٠٠

٥٧ معهد رويترز لدراسة الصحافة، يونيو ٢٠٢٠



أمريكي بسبب الإنفلونزا. يتراوح متوسطها بين ٢٧٠٠٠ و ٧٠٠٠٠ في السنة. لا شيء مغلق، تستمر الحياة والاقتصاد. في هذه اللحظة هناك ٥٤٦ حالة مؤكدة من فيروس كورونا، و ٢٢ حالة وفاة. فكر في الأمر!⁵⁸.

تصريحات ترامب على تويتر تزامنت أيضًا مع تصريحات الرئيس البرازيلي جايير بولسونارو، التي انتشرت على وسائل التواصل الاجتماعي، حول المرض باعتباره إنفلونزا خفيفة وخدعة إعلامية.

تحري الدقة في مواجهة زيف الأخبار:

نشرت مجلة "نيتشر"، في أبريل ٢٠٢٠، دراسة بعنوان "استخدام العلوم الاجتماعية والسلوكية لدعم الاستجابة لوباء كوفيد-١٩"، تناولت طرق استخدام أبحاث العلوم الاجتماعية والسلوكية؛ لفهم ومكافحة انتشار الأخبار المزيفة، مثل: تدقيق الحقائق وتصحيحها من خلال تفسيرات سببية، والاعتماد على المصادر ذات الخبرة وغير المتحيزة حزبياً، وفضح حالة الإنكار⁵⁹.

ولكن بالرغم من هذه الطرق، تقول الدراسة: إن "تدقيق الحقائق قد لا يواكب الكم الهائل من المعلومات الخاطئة، التي تُنتج في أوقات الأزمات مثل الجائحة".

ولكن الدراسة تثبت أن طريقة حديثة في علم السلوك، الاستعداد المسبق للأكاذيب **Prebunking**، تعتبر أكبر فعالية في مكافحة المعلومات المضللة قبل انتشارها بالفعل، عن طرق فضح الأكاذيب **Debunking** بعد انتشارها.

ويتم الاستعداد المسبق للأكاذيب **Prebunking** عن طريق نظرية التحصين **Inoculation**، وهو نموذج نفسي طُوّر في الستينيات، يهدف إلى حث المقاومة الوقائية ضد محاولات الإقناع غير المرغوب فيها.

فمثلما يؤدي إعطاء جرعة ضعيفة من الفيروس (اللقاح) إلى تحفيز الأجسام المضادة في الجهاز المناعي؛ لمحاربة العدوى في المستقبل، فقد استنتجت الدراسة أن تعريض الأشخاص بشكل استباقي لأمثلة ضعيفة من الأخبار المزيفة، من شأنه أن يولد (الأجسام المضادة العقلية). وإذا تم تحصين عدد كافٍ من الأفراد، فلن يتمكن (الفيروس المعلوماتي) من الانتشار.

وضربت الدراسة مثلاً بموقع **Get Bad News**، الذي تستخدمه المدارس والحكومات، في تعريض الأشخاص بشكل استباقي لجرعات صغيرة من تقنيات المعلومات المضللة (تتضمن سيناريوهات حول فيروس كورونا كوفيد-١٩)، بشكل يمكن أن يقلل من قابلية التعرض للأخبار المزيفة، ويمكن تضمينه مباشرة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي.

58 Donald J. Trump, Twitter, Tweet by @realDonaldTrump, Mar 9, 2020. <https://bit.ly/32wsd7I>. Accessed on 22 Aug, 2020.

59 Bavel JJV, Baicker K, Boggio PS, et al. "Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response", *Nature Human Behaviour*. 4, pages460-471, 30 April 2020.



واقترحت الدراسة على منصات التواصل الاجتماعي إضافة مطالبات، تدفع المستخدمين بشكل دوري إلى التفكير في دقة المعلومات التي ينشرونها، ومطالبة المستخدمين بتقييم دقة ومصداقية مشاركات مختارة عشوائياً، بالإضافة إلى المداولات التي تجرى بين المستخدمين حول دقة عناوين الأخبار الكاذبة، التي تُداول على وسائل التواصل الاجتماعي، واستخدام تقييمات الدقة الجماعية *Crowdsourced Accuracy Ratings* في تحديد المعلومات الخاطئة واكتشافها⁶⁰.

وتعزز هذه النظرية الدراسة التي أجرتها مجلة "العلوم النفسية"، على ١٧٠٠ شخص في الولايات المتحدة، بعنوان "مكافحة المعلومات المضللة المتعلقة بفيروس كوفيد-١٩ على وسائل التواصل الاجتماعي: دليل تجريبي على تدخل منظمات الدقة القابلة للتطوير"، وأكدت أن تذكيرهم بتحري الدقة، في مشاركاتهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي، قد تضاعفت ثلاث مرات من مستوى تمييز الحقيقة في نوايا المنشورات والمشاركات اللاحقة لهم، بما يثبت أن تحفيز الناس على تحري الدقة قبل الكتابة والنشر يسهم في تخفيض معدلات انتشار الأخبار الكاذبة⁶¹.

وقالت الدراسة إنه يمكن لشركات وسائل التواصل الاجتماعي استخدام هذه التدخلات التذكيرية عن الدقة بسهولة، عن طريق مطالبة المستخدمين بشكل دوري بتقييم دقة عناوين بعض الأخبار المأخوذة بشكل عشوائي.

وسائل التواصل الاجتماعي وتقديم المساعدة والدعم:

في أبريل ٢٠٢٠، أطلقت شركة فيسبوك مركز المعلومات حول فيروس كورونا (كوفيد ١٩)، يتيح أهم وآخر المؤشرات والإحصاءات والمعلومات والتحديثات المتعلقة بالفيروس، الواردة من جامعة جونز هوبكنز JHU، وأحدث المنشورات من الصفحات الحكومية والمدنية، وصفحات المنظمات الصحية، للتعرف على المزيد من المعلومات عن فيروس كورونا.

بالإضافة إلى ذلك، أتاح المركز خدمة طلب المساعدة، التي تساعد الناس في العثور على دعم من الأشخاص في المنطقة المحيطة بهم، بالإضافة إلى خدمة عرض المساعدة، التي تتيح للمستخدم تقديم المساعدة إلى أشخاص في منطقتهم. فقد أتاحت هذه الأدوات للمستخدمين، في عدد كبير من دول العالم، إمكانية طلب المساعدة، وتقديمها من خلال منصات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك وتويتر، خصوصاً في البلدان التي كانت تعاني من ضعف الاستجابة الحكومية وتأخرها، وضعف قدرات الأجهزة الصحية المركزية في التعامل مع كثرة الحالات المصابة.

60 Ibid.

61 Pennycook, Gordon, Jonathon McPhetres, Yunhao Zhang, Jackson G. Lu, and David G. Rand., "Fighting COVID-19 Misinformation on Social Media: Experimental Evidence for a Scalable Accuracy-Nudge Intervention." *Psychological Science*. 31, no. 7 (July 2020): 770-80.



وعلى سبيل المثال، استخدم المصريون خدمات تقديم وطلب المساعدة عبر فيسبوك بكثافة، خلال الموجة الأولى من فيروس كورونا، التي تنوعت على سبيل المثال بين:

- طلب تشخيص الأعراض.
- قراءة التحاليل والأشعة.
- طلب معلومات عن المستشفيات الخاصة، التي تقوم باستقبال مصابين.
- طلب معلومات عن غرف العناية المركزة المتاحة.
- طلب معلومات عن الأدوية لعلاج الفيروس.
- كيفية شراء أدوية غير متاحة في الصيدليات.
- طلب معلومات عن كيفية العزل المنزلي، والتعامل مع الحالات المصابة منزلياً.
- تقديم أجهزة الدعم لحالات العزل المنزلي.

وفي هذا الإطار، ظهرت عدة مبادرات مجتمعية غير حكومية، لتقديم هذه الخدمات من أشكال المساعدة والدعم؛ مثل: مجموعة فريق مرسال في مصر لدعم مرضى الكورونا^{٦٢}، التي تضم أكثر من ٢٩٥ ألف شخص حتى ٢٥ أغسطس ٢٠٢٠، ويطلب منها ٨٨٤ شخصاً المساعدة الصحية والطبية يومياً في التشخيص، والعلاج، والعناية المركزة، بمتوسط عدد المنشورات اليومية خلال شهر يوليو^{٦٣}.

ونجحت مؤسسة "مرسال"، من خلال مبادرتها، في توفير أكثر من ٤٠٠ سرير عناية مركزة من الحالات الطارئة المصابة بالفيروس، حتى يوم ١١ أغسطس ٢٠٢٠، بالتعاون مع ٢١ مستشفى. وقدمت "مرسال" خدماتها عبر أكثر من ١٧ فرداً من العاملين في فريق الدعم، ونجحت في توفير ٥٠ جهاز مولد أكسجين لمرضى العزل المنزلي.

ومع بداية ارتفاع عدد الحالات المصابة بفيروس كورونا في مصر، بدأ فريق "مرسال" في فتح باب التطوع للأطباء؛ للرد على أسئلة الأشخاص المشتبه في إصابتهم على الجروب، وتعريفهم على القيم التي يعمل فريق "مرسال" وفقاً لها. كذلك وُضعت سياسة عامة في الإجابة على الاستفسارات التي تطرح من قبل المرضى، وبعد الاطلاع على تخصصاتهم، والسير الذاتية الخاص بهم، وما إذا كان لديهم خبرة في التوعية أو التثقيف الطبي للحالات من قبل الإدارة الطبية، ثم يتم التواصل معهم؛ للانضمام لفريق الأطباء المتطوعين،

٦٢ مبادرة مجتمعية غير حكومية تابعة لمؤسسة مرسال، وهي خيرية مصرية غير هادفة للربح، تعمل في مجال الصحة.
٦٣ مؤسسة مرسال: "مرضى الكورونا بمرسال" (<https://bit.ly/36XM6YY>)، تاريخ النشر: ١١ أغسطس ٢٠٢٠، تاريخ المشاهدة: ٢٥ أغسطس ٢٠٢٠.



بحسب تقرير نشرته صحيفة "المصري اليوم"، عن فريق "مرسال" لدعم مرضى كورونا^{٦٤}.

ويعتبر الحساب الرسمي لوزارة الصحة الكويتية على موقع وتطبيق تويتر^{٦٥}، من الجهات الحكومية الجديرة بالذكر للتوعية، وتقديم أوجه الدعم والمساعدة عبر منصات التواصل الاجتماعي، إذ تستخدمه الوزارة في الإبلاغ اليومي عن حالة الفيروس داخل دولة الكويت، ونشر رسائل التوعية الصحية والطبية، والتوجيهات الصادرة عن وزارة الصحة، ونشر الرسائل التوعوية الموجهة للمؤسسات في التعامل مع مخاطر الفيروس، ومن خلال تطبيق "شلونك"، الذي يُتابع من خلاله المصابون الأقل خطورة، والمحظورون بعد عودتهم من السفر؛ لاستيفاء بقائهم في المنزل أربعة عشر يوماً، عن طريق الرسائل والتسجيلات المرئية

بيانات وسائل التواصل الاجتماعي، وتوقع موجات تفشي كورونا:

طور فريق من العلماء في جامعة هارفارد نموذجًا، يستخدم وسائل التواصل الاجتماعي؛ للتنبؤ بموجات تفشي فيروس كورونا قبل حوالي أسبوعين من حدوثها؛ لوضع تدابير احتواء فعالة في المكان والوقت المطلوبين^{٦٦}.

ويعتمد النموذج على دمج ستة مصادر متنوعة ومختلفة من تدفقات البيانات، وهي:

- تحليل بيانات منشورات تويتر، المتعلقة بكورونا، في وقتها الفعلي، والموسومة جغرافياً.
 - عمليات بحث الأطباء على منصة UpToDate الطبية، التي يستخدمها أكثر من ٩, ١ مليون طبيب حول العالم؛ لدعم قراراتهم الطبية المبنية على البراهين.
 - بيانات التنقل العامة للهواتف الذكية (التي تحترم الخصوصية).
 - البيانات التي تعتمد على القراءات المحملة أونلاين من جهاز قياس الحرارة الذكي Kinsa Smart Thermometers.
 - عمليات بحث المستخدمين عبر جوجل.
 - نموذج تنبؤ متطور أصدرته جامعة نورث إيسترن، يحلل تحركات الأشخاص وتفاعلهم في المجتمعات.
- وقال «موريسيو سانتيانا»، مدير مختبر ذكاء الآلة في مستشفى بوسطن للأطفال، والأستاذ المساعد

٦٤ أماني حسن، "فتح باب أمل جديد: مرسال تساهم في إنقاذ حياة مرضى كورونا"، المصري اليوم، ٤ يوليو ٢٠٢٠.

٦٥ الحساب الرسمي لوزارة الصحة الكويتية على موقع وتطبيق تويتر، (<https://bit.ly/3mUneH4>).

66 Kogan NE, Clemente L, Liautaud P, et al., "An Early Warning Approach to Monitor COVID-19 Activity with Multiple Digital Traces in Near Real-Time". Preprint. ArXiv. 2020; arXiv:2007.00756v2. Published 1 Jul 2020.



لطب الأطفال وعلم الأوبئة في جامعة هارفارد، لصحيفة نيويورك تايمز: "في معظم نماذج الأمراض المعدية، تُسقط سيناريوهات مختلفة بناءً على الافتراضات المقدمة مسبقاً. ولكن ما نقوم به في النموذج هو المراقبة، دون وضع افتراضات مسبقة. الفرق هو أن أساليبنا تستجيب للتغيرات الفورية في السلوك، ويمكن دمجها"⁶⁷.

واختبر فريق البحث النموذج عبر مقارنة القيمة التنبؤية لنتائج النموذج، مع القيمة الفعلية لحالات الإصابة والوفاة بكورونا خلال شهري مارس وأبريل، حيث وجد اتجاه صعودي حاد في مشاركات تويتر المتعلقة بكورونا في ولاية نيويورك، قبل أكثر من أسبوع من انفجار عدد الحالات في منتصف مارس، كما ارتفعت عمليات البحث ذات الصلة على جوجل، وقراءات جهاز قياس الحرارة الذكي، قبل الموجة بعدة أيام. وبعد دمج هذه التدفقات وربطها، وجد الباحثون أن هذه الخوارزمية المنسقة توقعت تفشي المرض قبل ٢١ يوماً في المتوسط.

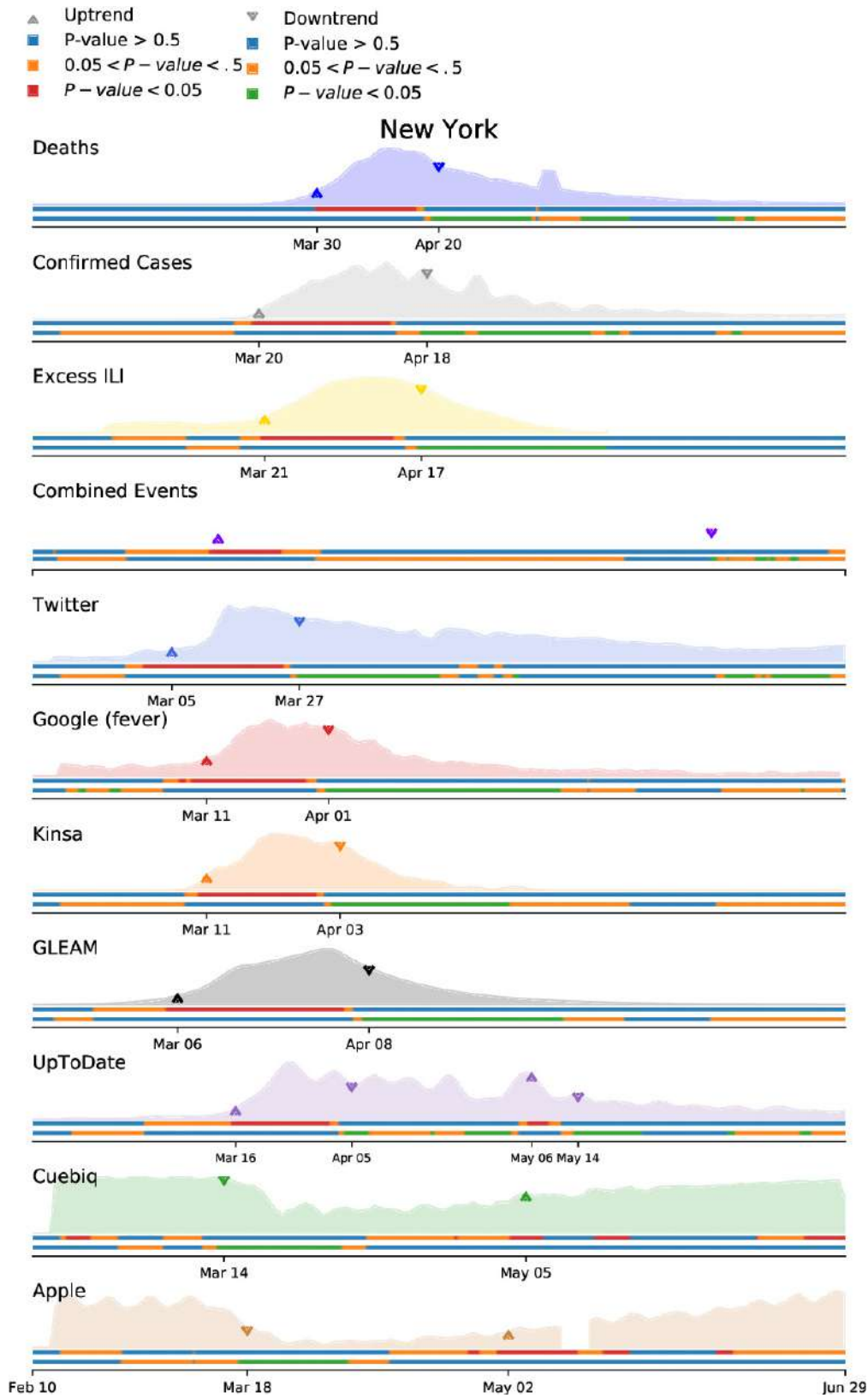
ورغم من أن الورقة التي نُشرت في موقع أرخايف، لم تُراجع من قبل الأقران؛ فإن الخبراء أكدوا أنها أظهرت القيمة المتزايدة للبيانات في الوقت الفعلي، مثل: وسائل التواصل الاجتماعي، في تحسين النماذج الحالية.

وفي هذا الإطار، قالت «لورين أنسيل مايرز»، عالمة الأحياء والإحصاء في جامعة تكساس في أوستن: إن الدراسة تؤكد أن "مصادر البيانات البديلة من الجيل التالي قد توفر إشارات مبكرة لارتفاع انتشار موجات كورونا، خاصة إذا تأخر عدد الحالات المؤكدة؛ بسبب التأخير في طلب العلاج، والحصول على نتائج الاختبار".

وقد علّق «مادهاف ماراث»، عالم الحاسوب في جامعة فيرجينيا، قائلاً: "نحن نعلم أنه لا يوجد تدفق بيانات واحد مفيد بمعزل عن التدفقات الأخرى، ولكن هذه الورقة الجديدة لديها مجموعة متنوعة جيدة من التدفقات"⁶⁸.

67 Benedict Carey. "Can an Algorithm Predict the Pandemic's Next Moves?", *The New York Times*. July 2, 2020. <https://nyti.ms/32oSLb8>. Accessed on 27 Aug. 2020.

68 Ibid.



شكل (٢٤): نموذج توقع موجات تفشي كورونا عبر بيانات وسائل التواصل الاجتماعي^{٦٩}



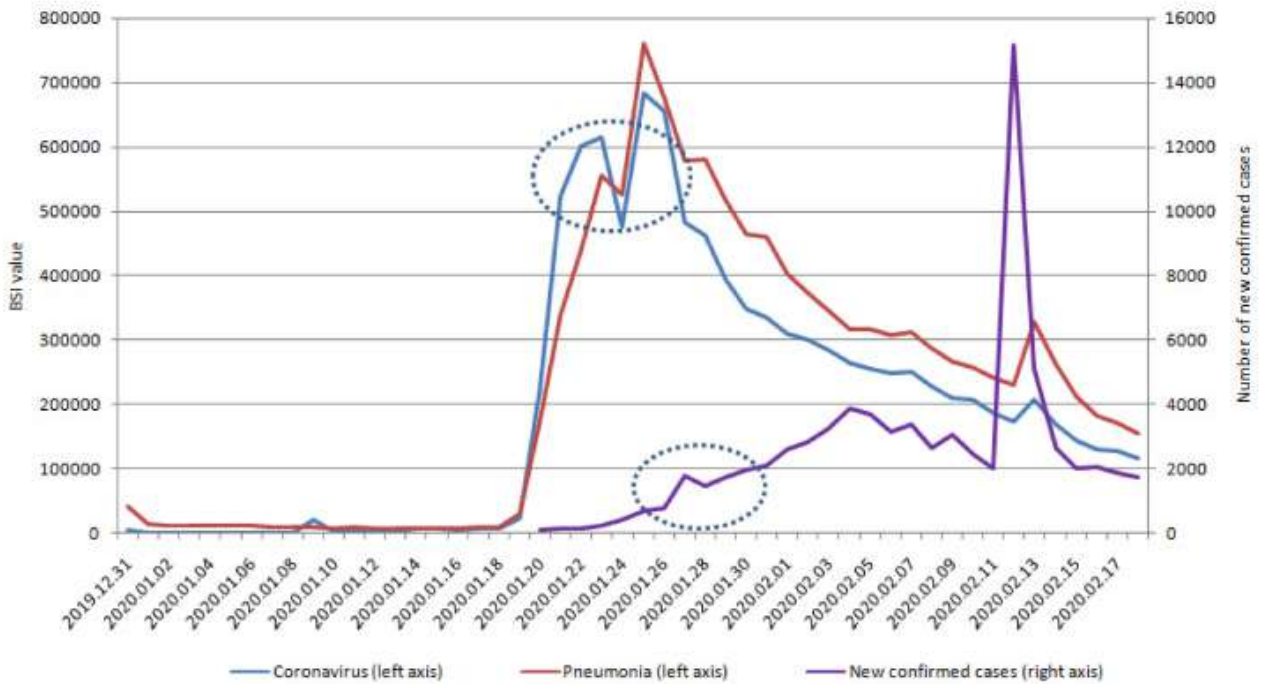
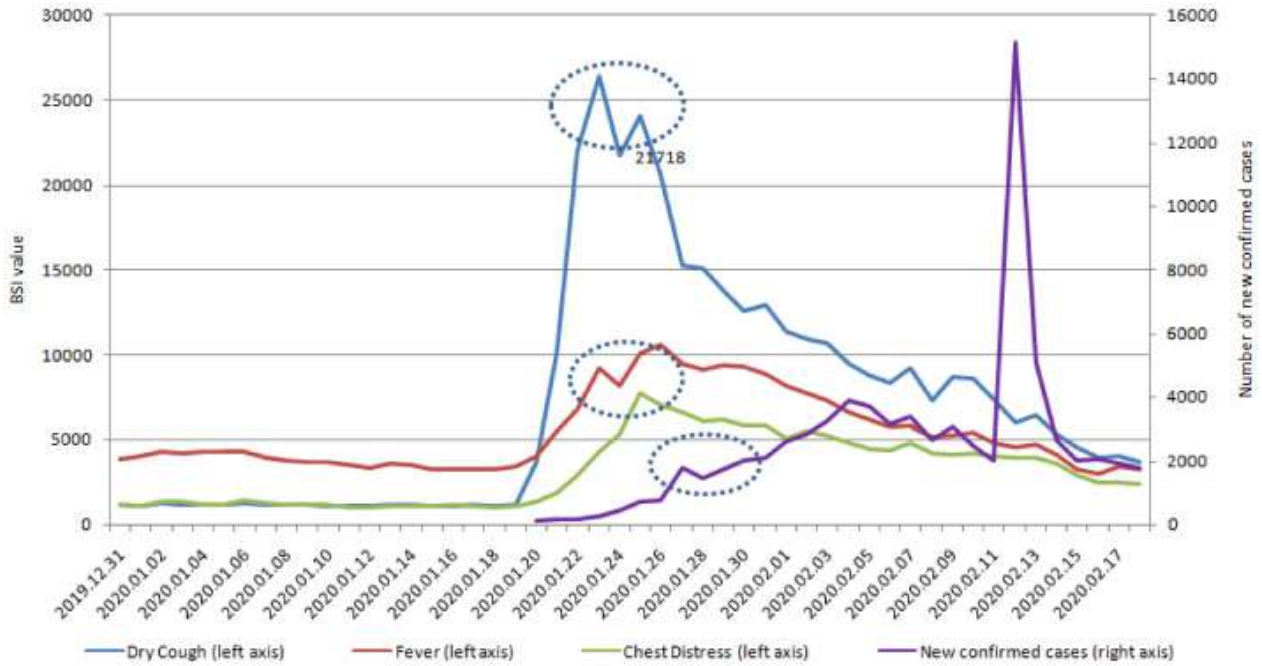
كذلك نشرت المجلة الدولية للبحوث البيئية والصحة العامة IJERPH، دراسة بعنوان "توقع عدد حالات الإصابة بفيروس كورونا المستجد باستخدام فهرس بحث مواقع التواصل الاجتماعي"، طورت نموذجًا للتنبؤ بحالات الإصابة المتوقعة بفيروس كورونا، بالاعتماد على عمليات البحث الجارية على وسائل التواصل الاجتماعي قبل ٦-٩ أيام من تفشيها^{٧٠}.

قام الباحثون في الدراسة بجمع وتحليل فهرس البحث على وسائل التواصل الاجتماعي، لكلمات مفتاحية مثل: السعال الجاف، والحمى، وضيق الصدر، وفيروس كورونا، والالتهاب الرئوي، في الفترة من ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ إلى ٩ فبراير ٢٠٢٠، لبناء النموذج والتحقق من نتائجه. بالإضافة إلى بيانات الحالات الجديدة المشتبه بها من ٢٠ يناير ٢٠٢٠ إلى ٩ فبراير ٢٠٢٠؛ للتنبؤ بالأرقام المتوقع إصابتها خلال تلك الفترة^{٧١}.

وقالت الدراسة إن النموذج يمكن أن يصبح مؤشرًا مبكرًا فعالاً، لتمكين الإدارات الصحية الحكومية من تحديد مناطق انتشار المرض المحتملة، والعالية الخطورة.

70 Qin, L., Sun, Q., Wang, Y, Wu, Ke-F, Chen, M, Shia, B-C, and Szu-Yuan Wu "Prediction of Number of Cases of 2019 Novel Coronavirus (COVID-19) Using Social Media Search Index". Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17, 2365.

71 Ibid.



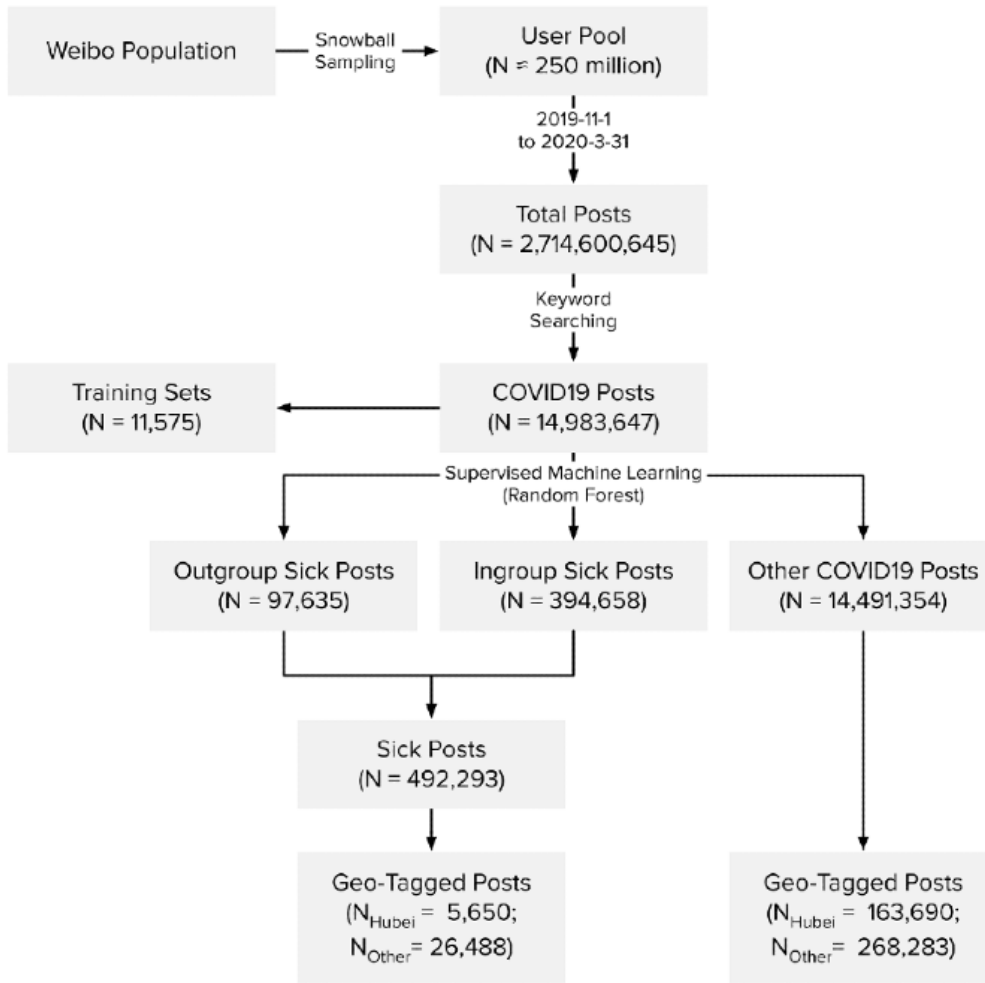
شكل (٢٥): نموذج توقع عدد حالات الإصابة بفيروس كورونا المستجد، باستخدام فهرس بحث مواقع التواصل الاجتماعي من ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ إلى ٩ فبراير ٢٠٢٠، ومن ٢٠ يناير ٢٠٢٠ إلى ٩ فبراير ٢٠٢٠^{٧٢}



بالإضافة إلى تلك الدراسات، نشرت مجلة *Journal of Medical Internet Research* دراسة أخرى في مايو ٢٠٢٠، بعنوان "استخدام التقارير عن الأعراض والتشخيصات على وسائل التواصل الاجتماعي للتنبؤ بحالات كوفيد-١٩ في الصين: دراسة متلازمة"، كان الهدف منها هو جمع وتحليل المنشورات المتعلقة بفيروس كورونا على منصة التواصل الاجتماعي الصينية ويبو Weibo، الشبيه بتويتر في الصين.

وأوضحت الدراسة أنها استخدمت أكبر حجم من بيانات وسائل التواصل الاجتماعي، وأكثرها شمولاً ودقة في هذا الوقت؛ للتنبؤ بعدد الحالات في الصين، حيث قامت ببناء نموذج لتحليل مجموعة بيانات مجموعة مكونة من ٢٥٠ مليون شخص من مستخدمي Weibo، أي ما يقرب من نصف مستخدمي Weibo النشطين شهرياً، باستخدام قائمة شاملة من ١٦٧ كلمة مفتاحية رئيسية، نتج عنها تحليل حوالي ١٥ مليون مشاركة مرتبطة بكورونا، من ١ نوفمبر ٢٠١٩ إلى ٣١ مارس ٢٠٢٠.^{٧٣}

73 Shen C, Chen A, Luo C, Zhang J, Feng B, Liao W. "Using Reports of Symptoms and Diagnoses on Social Media to Predict COVID-19 Case Counts in Mainland China: Observational Inveillance Study", *J Med Internet Res.* 2020;22(5): e19421. Published 2020 28 May 28. doi:10.2196/19421



شكل (٢٦): نموذج استخدام التقارير عن الأعراض والتشخيصات المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي للتنبؤ بحالات كوفيد-١٩ في الصين^{٧٤}

و طور الباحثون في النموذج مصنفًا يعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحديد المنشورات التي يقوم المستخدمون فيها بالإبلاغ عن الأعراض والتشخيصات الخاصة بهم، أو الخاصة بأشخاص آخرين تتعلق بكورونا، ثم مقارنتها بأعداد الحالات المؤكدة والرسمية المبلغ عنها خلال تلك الفترة.

وقد وجدت الدراسة أن تقارير الأعراض المرتبطة بكورونا وتشخيصها المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي، استطاعت التنبؤ بشكل كبير بعدد الحالات اليومية قبل ١٤ يومًا من إعلان الإحصائيات الرسمية، بينما غابت القوة التنبؤية نفسها عن المنشورات الأخرى المتعلقة بكورونا.

وأكدت الدراسة على أهمية الاستفادة من تحليل بيانات وسائل التواصل الاجتماعي؛ للتنبؤ بحالات الإصابة، وتحديد طرق الاستجابة الأنسب في الوقت المناسب^{٧٥}.

٧٤ دراسة منشورة في JMIR في مايو ٢٠٢٠

75 Ibid.



بيانات منصات التواصل الاجتماعي وتوقع التأثير الاقتصادي والمالي:

نشرت مجلة *Nature Communications*^{٧٦}، في أبريل ٢٠٢٠، دراسة بعنوان "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يكشف عن حجم تعافي الشركات الصغيرة بعد أحداث الكوارث الطبيعية"، قدمت منهجية لتقدير حالة التعافي بعد الطوارئ، وإجراءات الإغلاق والتعطيل للشركات الصغيرة في المناطق الحضرية، بالنظر إلى أنشطة النشر التي تقوم بها عبر وسائل التواصل الاجتماعي^{٧٧}.

ووفقاً للباحثين، يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لرسم الأثر الاقتصادي، وتعافي الشركات في البلدان المتضررة من جائحة كوفيد-١٩، بحسب صحيفة ذا إيكونوميك تايمز^{٧٨}.

واستطاعت الدراسة تقدير وقت التوقف عن العمل وتعافي الشركات الصغيرة بدقة، في البلدان المتضررة من ثلاثة مخاطر طبيعية مختلفة، باستخدام بيانات مجمعة من وسائل التواصل الاجتماعي، بشكل يمكن تطبيقه على أي نوع من الكوارث الطبيعية، في البلدان المتقدمة والنامية؛ مما يسمح للحكومات المحلية بتوجيه توزيع الموارد بشكل أفضل.

وتعتمد الطريقة التي يستخدمها الباحثون على افتراض أن الشركات تميل إلى نشر المزيد من المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي، عندما تكون مفتوحة، وأقل عند إغلاقها. وتحقق الباحثون من صحة تحليلهم باستخدام الاستطلاعات الميدانية، والتقارير الرسمية، واستطلاعات فيسبوك، وتحليل نصوص المنشورات على فيسبوك، وعدد من الدراسات الأخرى.

اللقاح والتطعيم ووسائل التواصل الاجتماعي:

يقول كيفن روز، الكاتب في صحيفة "نيويورك تايمز"^{٧٩}، في مقال بعنوان "استعدوا لحرب معلوماتية عن اللقاح": إن "الشائعات الكاذبة؛ مثل قيام أبراج الهواتف المحمولة من الجيل الخامس بنشر فيروس كورونا، وأن شرب المطهرات والمبيضات، أو حقن الأشعة فوق البنفسجية، يمكن أن يعالج المصابين أو يقيهم من الفيروس، قد تكون مجرد عملية إحماء لحرب إعلامية أكبر بكثير عندما يتوفر لقاح فعال للجمهور. ويمكن أن تثير هذه الحرب مسؤولي الصحة العامة والسياسيين ضد حركة مناهضة للتطعيم، تغمر وسائل التواصل الاجتماعي بالمعلومات الخاطئة، ونظريات المؤامرة، والدعاية التي تهدف إلى إقناع الناس بأن اللقاح هو

٧٦ مجلة علمية تراجع من قبل النظراء، صادرة عن Nature Research التابعة لـ Springer Nature المعروفة بنشر المجالات الأكاديمية، والمجلات، وقواعد البيانات عبر الإنترنت، والخدمات في العلوم والطب.

77 Eyre, R., De Luca, F. & Simini, F. "Social media usage reveals recovery of small businesses after natural hazard events". Nat Commun 11, 1629 (2020). <https://doi.org/10.1038/s41467-020-15405-7>

78 *The Economic Times*. Social media analysis to forecast economic impact of COVID-19: Study. 10 Apr, 2020.

٧٩ صحيفة أمريكية شهيرة مقرها في مدينة نيويورك، من أكثر الصحف انتشاراً وتداولاً حول العالم.



تهديد وليس معجزة منقذة للحياة والاقتصاد"⁸⁰.

وأكد الكاتب أن مجموعات مناهضة التطعيم المعارضين للقاحات لديهم خبرة كبيرة، وأكثر تنظيمًا وإستراتيجية في التلاعب بوسائل الإعلام الاجتماعي، واستغلال نقاط الضعف في منصات وسائل التواصل الاجتماعي، والتحايل والتهرب من برامج الرقابة الآلية على المحتوى.

ويمكن للتسرع في الموافقة على اللقاح أن يخلق الفرصة لهم للدعاء بأنه خطير وغير مختبر، بشكل يثير المخاوف المنطقية عن اللقاح، ويتوسع إلى مخاوف أوسع لا أساس عقلائيًا لها بشأن سلامته، ويعزز تلك الفرصة الدور المعروف لرجل الأعمال بيل جيتس في تطوير وإنتاج اللقاحات.

بالإضافة إلى ذلك، فإن التطعيم الإجباري، كشرط قبل السفر بين الدول عبر الطائرات مستقبلاً، قد يزيد هذه المخاوف بشكل أكبر، في ظل تزايد أنشطة الحركات المعارضة للتطعيم الإلزامي⁸¹.

وأكدت دراسة منشورة في مجلة "نيتشر" عام ٢٠١٩، بعنوان "المنافسة عبر الإنترنت بين جهات النظر المؤيدة والمضادة للتطعيم"، عن وجود مجموعات مضادة للتطعيم ضد مرض الحصبة عام ٢٠١٩ على موقع فيسبوك، أكثر ثلاثة أضعاف من المجموعات المؤيدة للتطعيم، كما كانت الصفحات المعارضة للتطعيم تنمو بشكل أسرع بكثير من الصفحات المؤيدة للتطعيم، حيث تعاملت الصفحات المناهضة للقاح بشكل أشبه بالحملات السياسية، واستخدمت رسائل مختلفة للوصول إلى أنواع مختلفة من الشرائح المترددة، وسط صراع حقيقي بين الطرفين⁸².

ولكن خبراء الصحة العامة يؤكدون أن الضغوط الاقتصادية والسياسية والمالية العامة، لإنهاء الوباء والعودة إلى الحياة الطبيعية في أسرع وقت ممكن، قد يكون لها الكلمة العليا في التغلب على الحركات المعارضة للتطعيم.

ولكن ما يعزز القلق هو حجم المشاركة، والتفاعل، والإعجاب، والتعليق، على الفيلم الوثائقي الجائحة المخططة Plandemic، الذي يقوم بالدعاية لنظريات مؤامرة مستندة على معلومات خاطئة عن فيروس كورونا، ولكنه حظي بشهرة وانتشار واسع على منصات التواصل الاجتماعي، بشكل فاق جاذبية أكبر الأحداث السائدة عبر الإنترنت، حيث حظي بـ ٨ مليون مشاهدة بعد حوالي أسبوع من إصداره، بحسب تحليل بيانات أجرته صحيفة "نيويورك تايمز"، ونشرته في تقرير بعنوان "كيف انتشر فيلم Plandemic وأكاذيبه على نطاق واسع عبر الإنترنت".

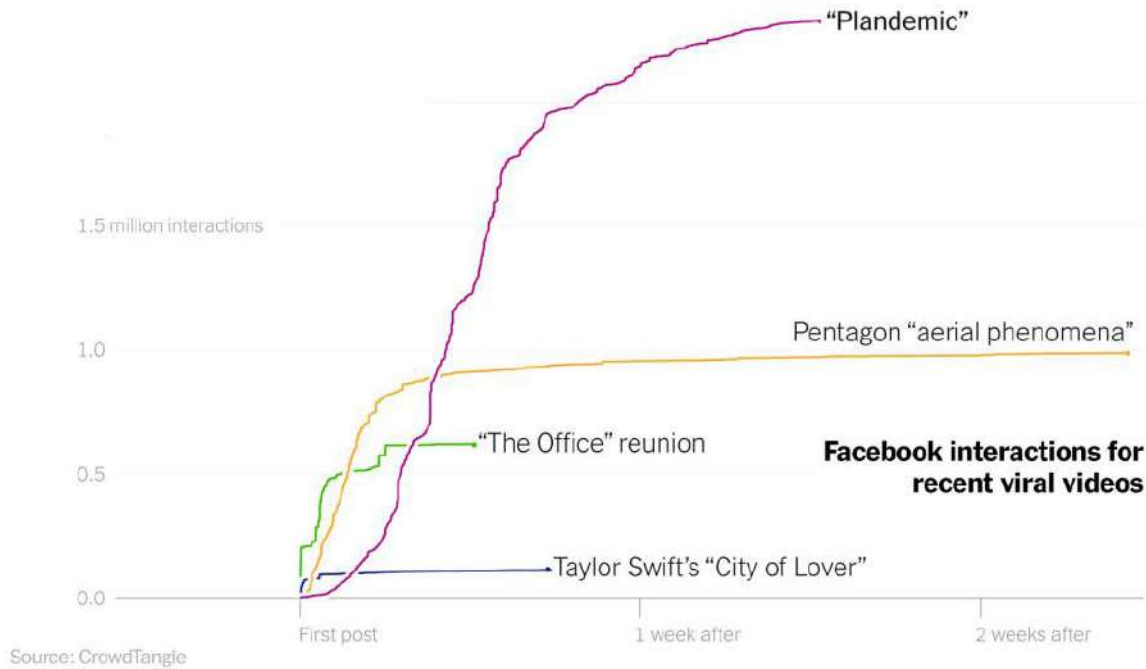
80 Kevin Roose., "Get Ready for a Vaccine Information War", *The New York Times*. 3 June, 2020.

81 Ibid.

82 Johnson, N.F., Velásquez, N., Restrepo, N.J. et al. "The online competition between pro- and anti-vaccination views" *Nature* 582, 230-233 (2020). <https://bit.ly/3gq3UiD>.



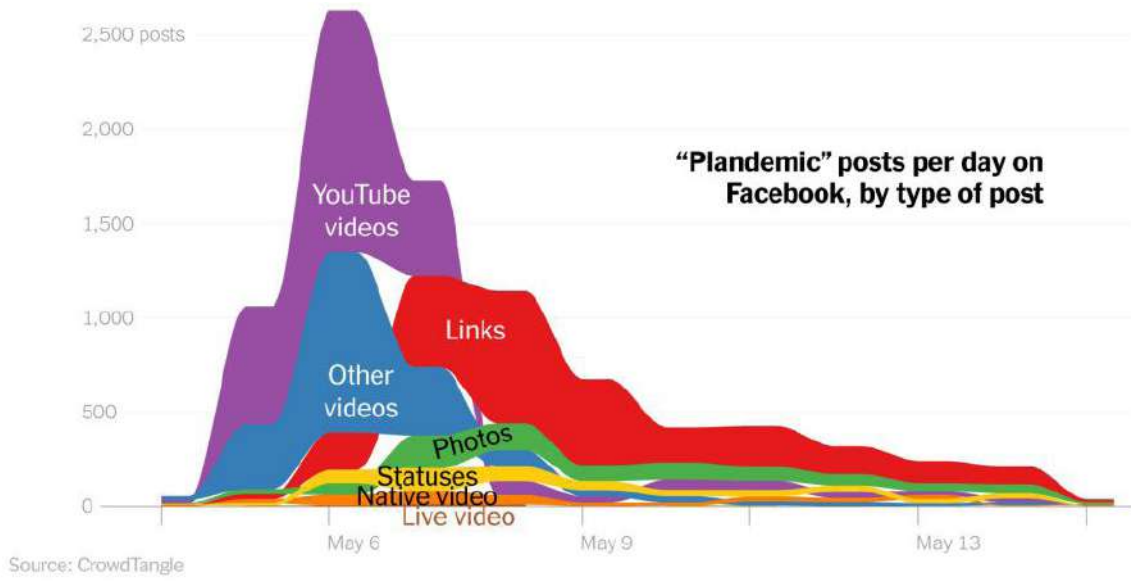
ورغم تعهد شركات وسائل التواصل الاجتماعي بحذف الفيديو من منصاتها؛ فقد استمر في الانتشار، معتمداً على ترويج ادعاءات الطيبية «جودي ميكوفيتس»^{٨٣}، وبعد أقل من ٢٤ ساعة من إصدار الفيلم، قامت مجموعة يمينية مرتبطة بنظرية المؤامرة الأمريكية اليمينية «كيو أنون» بإرساله لـ ٢٥ ألفاً من أعضائها، باعتباره «محتوى حصري يجب مشاهدته»، وتبع ذلك تزايد انتشاره عبر المنصات المختلفة.



شكل (٢٧): مقارنة التفاعل على وسائل التواصل بين فيلم الجائحة المخططة وأحداث أخرى كانت سائدة عبر الإنترنت خلال أول أسبوعين من شهر مايو ٢٠٢٠^{٨٤}

وما حقق شهرة أوسع للفيديو بين الشرائح الأخرى، هو قيام طبيبة صحة المرأة المعروفة «كريستيان نورثروب»، بنشره على صفحتها التي يتابعها نصف مليون شخص.

83 *The New York Times*. "How the 'Plandemic' Movie and Its Falsehoods Spread Widely Online", 21 May, 2020, Section B, Page 1 of the New York edition.



شكل (٢٨): عدد المشاركات اليومية عن فيلم الجائحة المخططة،
عبر فيسبوك، بين ٤ مايو و١٦ مايو ٢٠٢٠^{٨٥}

وقد حظي الفيديو بتأثير مضاعف في مساء ٥ مايو، بعد قيام الصفحات المعارضة لتدابير الإغلاق الاجتماعي بنشره، ثم صفحة الرياضي المتقاعد في فنون القتال المختلطة «نيكولاس كاتون»، الذي حث متابعيه على مشاهدة الفيديو قبل حذفه.

وبعد يومين من ظهور الفيلم على الإنترنت، قامت السياسية الجمهورية المحافظة، ميليسا أكيسون، بترويجه لجمهورها؛ وهو الأمر الذي أدى لانتشاره بين الصفحات الجمهورية والمحافظة الأخرى.

وكتب موقع «باز فيد» تقريرًا في ٧ مايو حول الفيلم وأكاديه، في أول إشارة له في وسائل الإعلام التقليدية، وهو الأمر الذي أدى إلى تغير مضمون التعليقات والمشاركات حول الفيلم ومحتواه، وبدأ المزيد من الناس في التحقق من صحة المعلومات الواردة في الفيديو وفضح زيفه^{٨٦}.

ومع ظهور ما يُعرف بالموجات الثانية والثالثة من جائحة كورونا، وإنتاج وتوزيع لقاح للفيروس، برزت أهمية الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في إعادة السلوكيات الوقائية إلى بؤرة اهتمام الجمهور مرة أخرى؛ لتقليل معدلات الإصابة والوفاة الناتجة عن الموجة الثانية بأكثر قدر ممكن، ومكافحة حملات الأخبار الزائفة لمقاومة التطعيم الإلزامي.

٨٥ نيويورك تايمز

86 Ibid.



ولذلك من المهم على الأنظمة الصحية العامة، والمؤسسات الصحية والحكومات، تكثيف استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي، في تعزيز الرسائل الصحية في حملات الصحة العامة المتعلقة بالفيروس، بالاستفادة من البيانات وتحليلها عن الشهور السابقة. وعلى المؤسسات الخيرية وغير الهادفة للربح، العاملة في القضايا الصحية، تعزيز وجودها الإلكتروني؛ لبناء وتشغيل حملات صحية مجتمعية، بالإضافة إلى تعزيز الجهود الجماعية للأفراد، لتنظيم حملات ومبادرات على تلك المنصات؛ لتقديم أوجه المساعدة والدعم للمصابين والمتضررين من الجائحة.

وأخيرًا، يجب على الشركات المالكة لمنصات التواصل الاجتماعي، تعظيم جهودها في مكافحة الأخبار الزائفة، وتحديد المعلومات المضللة واكتشافها، من خلال أدوات وخصائص مستحدثة وجديدة، تدفع المستخدمين بشكل فردي وجماعي، لتقييم دقة وصدق المحتوى المنشور عن فيروس كورونا في الفضاء الإلكتروني.

م

صادر عام ٢٠٢٢ عن مركز أركان للدراسات والأبحاث والنشر
الآراء الواردة بالدراسة تعبر عن وجهة نظر كاتبها ولا تعبر بالضرورة عن
وجهة نظر المركز، ويمنع نقل هذه الدراسة أو نسخها أو ترجمتها أو أي جزء
منها إلا بإذن مسبق من المركز
info@arkan-srp.com



أركان للدراسات والأبحاث والنشر
Arkan for Studies Research and Publishing