المنظومة الصحية وسيرورة الخطاب الاتصالي خلال الأزمات الصحية في الجزائر

الممارسات الاتصالية و الاعلامية لوزارة الصحة خلال أزمة جائحة كورونا (covid 19)نموذجا

Health System and Communicative Discourse Process During Health Crises in Algeria.

Communication and Information Practices of the Ministry of Health During the Corona Pandemic Crisis (covid 19) as a Model.

صدام رايس *

جامعة الجزائر 3 (الجزائر)rais.sadam@univ-alger3.dz

Rais Sadam

University of Algies 3 (Algeria)

تاريخ الاستلام:2021/07/31 تاريخ القبول:2022/07/22 تاريخ النشر:2022/10/12

ملخص: حاولت هذه الدراسة التعرف على طبيعة الممارسات الاتصالية والإعلامية لوزارة الصحة الجزائرية وسيرورتها خلال أزمة جائحة كورونا(covid 19)،ودراسة محدداتها والسياق العام الذي تنشأ فيه،ومعرفة مقومات هذه الجهود وخصوصيتها،وانعكاس ذلك على فعاليتها في تنمية المعارف الصحية وتكوين اتجاهات المواطن الجزائري نحو هذه الأزمة،وأكدت النتائج المتوصل اليها قيام وزارة الصحة بوضع خطة اتصالية تدار من خلالها هذه الأزمة منذ بدايتها،بغية تنوير الرأي العام فيما يخص الوباء وسبل الوقاية منه،غير أن الواقع أثبت محدوديتها في التأثير على سلوكيات المواطنين،الذين لم يستجيبوا لتعاليم الوزارة فيما يخص اجراءات الوقاية والإقبال على التلقيح،بالإضافة إلى الانتشار الكبير للشائعات والمعلومات المضللة حول الجائحة وقضاياها،بحيث لم تستطع احتوائها والحد منها،مما أثر على الاجراءات المسطرة لاحتواء الأزمة،ويرجع دلك لعدة أسباب منها ما هو مرتبط بغياب أسس الاتصال الصحي العلمي على مخرجاتها التوعوية من حيث غياب البناء التقني للرسالة،وعدم الاحاطة بخصوصيات الجمهور المستهدف وعاداته الاتصالية،ومنها ما هو متعلق بالبناءات الذهنية للفرد الجزائري وسلوكياته ومعارضته لكل ما يصدر من الإدارات الرسمية،مما تسبب في عدم سيطرتها على السياق الوبائي في البلاد.

الكلمات المفتاحية:المنظومة الصحية،سيرورة،الخطاب الاتصالي،الممارسات الاعلامية والاتصالية،جائحة كورونا

Abstract: This study attempted to identify the nature and the process of communication and information practices of the Algerian Ministry of Health during the Corona pandemic crisis, considering their determinants and the context in which they arose.

The study considers the elements and the specificity of these efforts and their reflection on the effectiveness of these practices in developing health knowledge and forming the attitudes of the Algerian citizen towards the crisis.

The findings confirmed that the Ministry of Health developed a communication plan through which the crisis would be managed since its inception, in order to inform public opinion about the pandemic and the ways of preventing it. However, the reality has proven its limitations in affecting the behavior of citizens and this is due to several reasons, some are related to the absence of scientific health communication bases that generate awareness, some others are related to the mentality of the Algerian individual, his behaviors, and his opposition to everything issued by official departments.

Keywords: Health system, Communicative Discourse, Communication and information practices, Corona pandemic.

* المؤلف المرسل.

مقدمة:

لطالما شغلنا نحن الباحثين في مجال الاتصال وترقية الصحة معرفة مدى تموقع الاتصال الاجتماعي الصحي في حقل المنظومة الصحية الوطنية،وإلى أي مدى صاحب وضع مبادئ أساسية تقوم عليها السياسة الصحية في الجزائر وضع سياسات اتصالية مدعمة لذلك،بحكم كونها من الضمانات الأساسية التي يجب على أي منظومة صحية توفيرها لمواكبة كل المتغيرات التي تتدخل في عملية ايصال المعرفة الصحية للأفراد،ومن ثم تطوير اتجاهات تدفع بتبني ممارسات وسلوكيات تحد من مخاطر اعتلال الصحة،وتزداد قيمة الاتصال في سياق المنظومة الصحية الوطنية خلال الأزمات والمخاطر الصحية،حيث يشهد النظام الصحي العالمي توسعا كبيرا في خريطة الأمراض وظهور أوبئة جديدة غير قابلة للاحتواء بسهولة كجائحة كورونا covid19،هاته الأخيرة التي كانت الجزائر على موعد معها منذ فيفري 2020 وما صاحب ذلك من تغيرات عميقة على مختلف مجالات الحياة،وخلق حالة من الارتباك والفوضى والحاجة للمعرفة،لفهم مستجدات الوضع وطرق التصرف خلاله،صاحب ذلك أيضا تغيرات عميقة في بيئة وأنماط الاتصال والتي من أهم مظاهرها بروز الفضاء الرقمي كفاعل رئيس خلال الأزمة،وما يحمله من تحديات يصعب التحكم فيها بسهولة،ما يحتم تدخل وزارة الصحة لاحتواء الأزمة كونها الجهاز الرسمي المسئول عن شؤون الصحة في الجزائر،ومحاولة السيطرة على الوضع من خلال استخدام أساسيات اتصال الأزمة لتلبية الحاجة المتزايدة للمعلومات،والسيطرة على الشائعات وتضارب الآراء الذي صاحب السياق الوبائي في البلاد،ومحاولة التحكم في توجيه سلوكيات واتجاهات الجمهور وتحديد احتياجاته وأولوياته.

1.البناء المنهجي للدراسة:

1.1 اشكالية الدراسة وأبعادها: شهدت الجزائر انتشار جائحة كورونا على أراضيها بعد تحولها إلى وباء عالمي،وذلك منذ 25 فيفري 2020 تاريخ تسجيل أول حالة رسمية في البلاد،لتتطور الأوضاع بعد ذلك وتنتشر في كافة أنحاء الوطن،وتدخل البلاد بعدها في موجة وبائية قوية صاحبها تغيرات عميقة على مختلف البنى المشكلة للمجتمع،وشهدت بذلك الجزائر تحديات غير مسبوقة شملت آثارها مختلف مجالات الحياة،ما خلق حالة من الارتباك والفوضى والحاجة للمعرفة ،خطورة الوضع أرغمت السلطات العليا للبلاد على إعلان حالة الطوارئ الصحية لضمان الأمن الصحي لشعبها،واعتماد استراتيجية محكمة رصدت لها كل طاقات البلاد المادية والبشرية ،وسن اجراءات وقوانين رادعة وانضباطية،واستمرت الجهود لاستيعاب آثار الجائحة وحماية حياة الأفراد وصحتهم بالدرجة الأولى،ومحاولة وضعهم في سياق الأحداث و تنمية وعيهم الصحي.

استدعت جائحة كورونا وزارة الصحة ومنظومتها الاتصالية للقيام بأدوارها التقليدية في التوعية والتحسيس ورفع الفكر الصحي للمواطنين،للحفاظ على صحتهم في مواجهة أزمة صحية غير مسبوقة تتطلب بذل جهود أوسع واستحداث طرق واستراتيجيات جديدة للتعامل مع الوضع الطارئ،في سبيل تنمية المعارف الصحية وتكوين الاتجاهات الايجابية نحو هذه الأزمة،ولهذا تأتي هذه الدراسة لتقييم جهود الوزارة في مواجهة جائحة كورونا في شقها الاتصالي،حيث نريد معرفة كل الظروف التي تحيط بالمردود الاتصالي لوزارة الصحة خلال أزمة جائحة كورونا،حيث يعتبر تحديد هذه العناصر جزئية مهمة في فهم سيرورة التواصل الصحي المطبق من طرف المنظومة

الصحية خلال هذه الجائحة،انطلاقا من عملية بنائه ووصولا إلى طريقة ايصاله إلى المتلقي،ولأجل التعمق في دراسة الموضوع نطرح الاشكال التالي:**ما هي مرتكزات الخطاب الاتصالي لوزارة الصحة في ادارة أزمة جائحة كورونا؟**

ومن أجل أن نصل إلى تصور أكثر تكاملا عن هذه المشكلة نطرح بالإضافة إلى ذلك التساؤلات التالية:

أ.ما هي محددات السياسة الاتصالية المنتهجة من طرف وزارة الصحة جائحة كورونا؟

ب.ما هي الاليات والأساليب الاتصالية التي اعتمدتها الوزارة خلال الأزمة؟

ج.إلى أي مدى وجدت هذه الممارسات الاعلامية والاتصالية قبولا لدى المواطن الجزائري وساهمت في تنمية الوعي الصحي لديه؟

2.1 أهداف الدراسة:تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النقاط التالية:

أ.معرفة السياق العام الذي تنشأ فيه عمليات التواصل الصحي الصادر من وزارة الصحة خلال جائحة كورونا وتصوره ومعرفة مقوماته .

ب.معرفة خصوصية التغطية الاعلامية والاتصالية لوزارة الصحة خلال جائحة كورونا.

ج.مدى مساهمة المرافقة الاتصالية لوزارة الصحة في تنمية الوعي المجتمعي بمخاطر الوباء وسبل الوقاية منه.

د.الاحاطة بالأدوار التي اضطلعت بها وزارة الصحة في اطار جهودها للتوعية خلال أزمة كورونا،في علاقتها مع كل الأطراف الفاعلة التي تتشارك معها في الهدف خلال هذه الأزمة.

3.1 مجتمع البحث وعينته: تهتم هذه الدراسة بالسياسات الاتصالية والإعلامية التي اعتمدتها المنظومة الصحية في الجزائر في سبيل التوعية والتثقيف الصحي ونشر المعلومات خلال ازمة جائحة كورونا ،وفي هذه الدراسة مجتمع البحث هو وزارة الصحة والسكان وإدارة المستشفيات،حيث أنها الهيئة المسئولة عن شؤون الصحة في البلاد والمخولة بإدارة الأزمة اعلاميا واتصاليا.

في هذه الورقة البحثية نتكلم عن وحدة الدراسة اكثر من الحديث عن العينة،لأننا سندرس النشاطات الاتصالية للوزارة خلال جائحة كورونا من خلال الهيئتين المكلفتين بذلك،وهما خلية الاتصال ومديرية الوقاية بالرغم أن هذه الأزمة استنفرت كل منسوبي القطاع داخل الوزارة المركزية وخارجها.

4.1 اطار الدراسة: تجري هذه الدراسة في خضم أزمة جائحة كورونا،لنواكب السياق الاتصالي الذي صاحبها والإجراءات المتبعة لاحتوائه،من خلال التركيز على دور الهيئات الرسمية ممثلة في وزارة الصحة الجزائرية في مواكبة الأزمة اعلاميا و قدرتها على التحكم في الوضع و ايصال أكبر قدر من المعرفة للمواطن الجزائري ،حيث يتواجد الطالب الباحث في تربص داخل الوزارة منذ بداية الجائحة و قمنا بالعديد من المقابلات مع اطاراتها واطلعنا على العديد من الوثائق قصد اكتشاف الخطة الاتصالية للوزارة في ادارتها لأزمة جائحة كورونا.

5.1 منهج الدراسة: نعتمد في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة الذي يمكن القول بأنه"البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه،حيث تقوم الدراسة على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكون في المجال الذي تتفاعل داخله وحدة وكلا ،وبالتالي لا يمكن أبدا فهم معاني الجوانب المبحوثة وأهميتها على مستوى أي حالة مهما كان نوعها خارج إطار المجال الذي تتفاعل وسطه" (مرسلي، 2003، صفحة 302).

وعليه لما كانت دراستنا تتطرق للسياسات الاتصالية للمنظومة الصحية في الجزائر وعمليات التوعية خلال جائحة كورونا كان لابد من اختيار وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بحكم أن النظام الصحي في الجزائر مسير من طرف هذه الهيئة ومن بين أولوياتها ومهامها خلق فكر صحي لدى المواطن الجزائري يساهم في القضاء على الظواهر السلبية التي تغزو مجتمعاتنا في مجال الصحة ومحاولة النهوض بمستوى المعرفة الصحية لدى الفرد لتحقيق المنفعة العامة.

2.المدخل النظري للدراسة:

1.2 الاتصال وقضايا الصحة: أثبتت المعطيات المستقاة من الواقع المعاش أن الحلول الخاصة بالتحديات الصحية الراهنة والمستقبلية لا تأتي من الممارسات المعهودة فقط،بل تحتاج إلى التغيير استجابة للتحولات الكبيرة والوضع المتأزم للحالة الصحية للأفراد،فالمنظومة الصحية تحتاج إلى أطر علمية تعزز قدراتها في الحفاظ على الصحة من خلال تثقيف الأفراد والرفع من مدركاتهم ووعيهم الصحي،فمسألة تحسين المستوى الصحي للفرد مرتبط بدرجة تبادل المعارف الصحية بفعالية وتحويلها إلى واقع عملي،الأمر الذي يتطلب اطارا تواصليا يدعم هذه الاستجابة ويضمن ايصال الرسائل التي تعزز القدرات في الحفاظ على الصحة،وإدراك التحديات المحتملة وسبل الحد منها،إلى جانب زيادة كفاءة وفعالية تقديم الرعاية الصحية.

ثنائية التواصل والصحة تمثل القاعدة التي يتأسس عليها المناخ الصحي في أيامنا هذه،فكمال الصحة مطلب أساسي لا يتوقف على توفير الشروط المادية والبيولوجية فقط لتحقيقه،لكنه يتجاوز ذلك للشروط الاتصالية في سبيل التوعية والتثقيف وخلق المعرفة الصحية،وذلك بإحداث تغييرات وإدخال تعديلات على السلوك الصحي الانساني،من خلال عمليات تواصلية مخططة تعمل على حفز الجمهور لتبني مواقف واتجاهات جديدة ترتقي بالمستوى الصحي له وتضمن الجو الملائم لحياته.

تندرج الجهود الاتصالية المتعلقة بالقضايا الصحية في اطار ما يسمى بالاتصال الاجتماعي الصحي،"فهو وسيلة لإيصال معلومة أو رسالة صحية بهدف الوصول لأهداف واضحة ، مستخدمين أساليب ووسائل تتناسب و الأفراد المستهدفين من أجل ترقية الصحة أو اكتساب المعلومات والمهارات التي تساعد الانسان للعيش في نمط صحي سليم،أي بمعنى أن الاتصال ليس فقط نقل المعلومات والاقتراحات ،بل تقتضي عملية التواصل الفاعل تحويل المعرفة الصحية إلى رسائل يمكن فهمها بسهولة،وقبولها ووضعها موضع التنفيذ من قبل المجموعة المستهدفة (رياض، 2008، صفحة 85).

عملية التواصل في الميدان الصحي عملية فنية متخصصة تقوم على الأدلة،لها أسسها ومبادئها وإخضاعها للتخطيط والدراسة ضامن لفاعليتها وبالتالي نجاحها في تعزيز الصحة والمحافظة عليها،فهذا النوع من البرامج ذات التوجه المهاراتي لها علاقة مع جميع أركان المجتمع ومجالات الحياة،فهي عملية ديناميكية مستمرة،الغرض منها تحديد خطوات واضحة لاستنتاج اطار العمل المراد تنفيذه لسد الاحتياجات الضرورية لجميع فئات المجتمع باختلافها من خلال رسائل متسقة ومفهومة وفعالة تكون ضامنة لتحسين شؤون الصحة العامة والرقي بالفكر الصحي للأفراد.

الاتصال الصحي هو نهج متعدد الأوجه والتخصصات للوصول إلى جماهير مختلفة لغرض تبادل المعلومات المتعلقة بالصحة"،وسواء كنا نود الحفاظ على صحتنا وتحسينها أو احتواء الأزمات الطارئة في الصحة العامة،أم مواجهة

اعتلال الصحة على نحو ملائم تعد الرسائل التي نوجهها ونستقبلها مهمة في بناء مستقبل صحي أفضل لنا جميعا ،وفيما لا يوفر التواصل الفعال وحده حلا ناجعا وحاسما لكثير من التحديات الصحية تبقى معارف ومهارات ايصال الرسائل الصحية بفاعلية شرط لازم لردم الهوة بين ما نعرفه وما نقوله وما نفعله في ميدان السياسات الصحية (ساجز، 2015، صفحة 03).

ايصال الرسائل الصحية ليس بالمهمة اليسيرة نظرا للسياقات المتعددة التي تقع فيها هذه العملية فهي متنوعة جدا ،وقد تتضمن المنازل ،المدارس ،عيادات الأطباء،أماكن العمل ....الخ ،ولذلك فإن الرسائل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار المستويات المختلفة للمعرفة الصحية،والتعليم الصحي في أوساط جماهيرها،بالإضافة إلى الاعتبارات الديموغرافية والقيم والقضايا الاجتماعية والاقتصادية وغيرها من العوامل المؤثرة في الاتصال الصحي،وهذا ما يحتم اخضاع جهود التواصل في الميدان الصحي إلى استراتيجيات وسياسات اتصالية مضبوطة المعالم.

السياسات الاتصالية في الميدان الصحي هي عبارة عن منهج منتظم تعتمده المنظومة الصحية و مؤسساتها ومنتسبيها كإطار تنتظم من خلاله جهود التواصل الصحي،فهي تلعب الدور التوجيهي والرقابي الشامل الذي تضطلع به المنظومة الصحية في عمليات التواصل ، مستخدمة بذلك مجموعة من المبادئ والمعايير في اطار التشريعات الصحية والتواصلية التي تحددها الدول،تسعى إلى ضبط المناخ الصحي من خلال فهم السلوكيات الصحية للأفراد في اطار المؤثرات الاجتماعية والبيئية المحيطة به ،وتنظيم الاستجابة التواصلية خلال الأزمات الصحية ،وذلك من خلال تحديد الأطر التي تضمن فعالية الجهود التواصلية وذلك بالتحديد الجيد للأهداف المستمدة من الواقع المعاش مع مراعاة الاختيار الجيد للوسائل المناسبة و ضمان الوصول إلى الجماهير المستهدفة التي ينبغي دراستها و تكييف الرسائل بما يتوافق والاختلافات الجوهرية التي تميزها لضمان أكثر استجابة.

أحد التطورات الرئيسية في السنوات الأخيرة اكتشاف الدور الذي يمكن أن يقوم به الاتصال الصحي في تحديد حالة الفرد والمجتمع الصحي،كما أن هناك من ذهب إلى القول أن مختلف التحديات التي تواجه الرعاية الصحية مردها الى ضعف الاتصالات بين مقدمي الخدمات والمعارف الصحية ومستقبليها،وينظر إلى الاتصال الصحي كعامل ايجابي في التنبيه ضد السلوكيات المضرة بحياة الانسان والحث على تثبيت الايجابية منها من خلال الاعتماد على الاستمالات العاطفية التي تؤثر في الفرد،بحيث أصبح أداة مقبولة ومعترف بها في عمليات تعزيز الصحة من خلال استراتيجيات مختلفة وشراكة عميقة بين الأطراف الفاعلة في المجال،بهدف الوقاية من الأمراض ومكافحتها من خلال ترقية الفكر الصحي للأفراد.

2.2 الاتصال خلال الأزمات والمخاطر الصحية: المؤسسة الصحية كغيرها من المؤسسات تنشط في بيئة حركية تستدعي توفر يقضه اتصالية استراتيجية تتوافق والمتغيرات التي يفرضها السياق الذي تتواجد ضمنه،وتستطيع بذلك مواجهة التحديات التي تعترضها من خلال تحولات مدروسة في كيفية إدارة المؤسسات الصحية اتصاليا،وتبني توجهات جديدة مبنية على أسس علمية تصاغ في قالب من الاجراءات والمبادئ،تظهر في سياسة اتصالية صحية شاملة ومحكمة تضمن فعالية سير المؤسسة الصحية داخليا وخارجيا،من خلال زيادة درجة المعرفة الصحية للأفراد ومن ثم تطوير اتجاهات تدفع بتبني ممارسات وسلوكيات تحد من مخاطر اعتلال الصحة خاصة خلال الازمات الصحية الخطيرة.

التحديات الصحية الصعبة التي تعاني منها الشعوب من ضمنها توسع خريطة الأمراض وظهور أوبئة جديدة غير قابلة للاحتواء بسهولة ،صارت توضح أن الطريق نحو النهوض بالرعاية الصحية لم يعد مسؤولية الجهاز الصحي وحده ،بل يتطلب تضافر جهود جميع المؤسسات التي بقدرتها تقديم الاضافة في هذا المجال،وفي مقدمتها قطاع الإعلام والاتصال الذي ينبغي اعادة بعثه من جديد وتفعيل أدواره التوعوية،خاصة في الجزئية التي تدعم القدرة على التفاعل السليم في أوقات الازمات الصحية لنقل المعلومات للجمهور من خلال الوسائل والأساليب الاتصالية المختلفة بدقة وموضوعية.

يشكل اتصال الأزمات الصحية حجر الزاوية في التصدي لكثير من التحديات التي يواجهها رواد القطاع الصحي،فمفهوم اتصال الأزمة الفعال يتلخص في المقدرة على ايصال الرسائل الصحية بطريقة تضمن قبولها من طرف المتلقي وتفعيلها،ما يعزز بذلك فرص الحفاظ على صحته،من خلال ادراك التحديات التي تواجهه وسبل الحد منها والمساهمة في تنوير المحيطين به،بحيث تمثل المقدرة على نقل المعلومات بسرعة ووضوح امر أساسي للإدارة الفعالة لحالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة.

ان مهمة الاتصال الاساسية في اوقات الازمات الصحية ضرورة لابد منها،فوظيفته جعل المعلومات التي يراد ارسالها إلى الأطراف الاخرى معروفة ومفهومة لديهم حتى تحدث تفاعلا وانسجاما ،ويعمد الاتصال في الازمة مهما كان نوعها إلى استخدام الرموز والكلمات والصور وغيرها من الآليات والأساليب لنقل افكار ومعلومات وخبرات تتفاعل من خلالها مختلف العناصر المعينة والمقصودة بالموضوع،حيث توافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات،ويتفاعل بمقتضاها مع مختلف العناصر المعينة،ويستخدمها في تجاوز الأزمة بأقل الخسائر الممكنة (قاضي، 2021، صفحة 03)

من أهم وظائف الاتصال خلال الأزمات الصحية تحديد وتنفيذ وتقييم أنسب الطرق لمواجهة الخطر وتلافي تأثيرها على صحة الانسان من خلال اتخاذ القرارات التي يشارك فيها كل الأطراف وأصحاب المصالح لدراسة كل التأثيرات المحتملة،وتقديم سلوك بديل قد يخفف من هذه التهديدات،وشدد خبراء اتصال المخاطر والأزمات على اهمية مراقبة احتياجات وتوقعات المواطنين وتعزيز الثقة معهم،بتقديم معلومات دقيقة وكافية ومفهومة،ومشاركة الجمهور جزء لا يتجزأ من نجاح الاستجابة لحالات الطوارئ الصحية (غزاوي، 2021، صفحة 03).

وتعتبر مصادر تقديم المعلومات وقوالب صبها خلال الأزمات الصحية لها دورها القائد في توجيه وتمثل الجمهور للأزمة وتأطيرها،ولا شك أن اختيار الوسيلة الإعلامية يؤثر على عملية ادراك الفرد للأزمة وبالتالي فان هناك حاجة إلى المزيد من البحث لتقييم فعالية وسائل الاعلام والاتصال المختلفة وتأثير مضامينها على الجمهور خلال الأزمات،لفهم محددات وسائل الاعلام بوصفها مصدرا للأخبار خلال الازمات الصحية،فضلا عن معرفة تأثير وسائل الاعلام والاتصال على مستويات قبول الجمهور لإستراتيجيتها للتعامل مع الأزمات والمخاطر الصحية (غزاوي، 2021، صفحة 04).

ويتوقف نجاح عمليات التواصل خلال الازمات الصحية مدى توافر يقظة استراتيجية للمنظومات الصحية ممثلة في وزارات الصحة من خلال وضع خطط اتصالية مسبقة لإدارة الازمات والتي تفعل بصفة اوتوماتيكية عند الطوارئ الصحية،من خلال تنصيب هيئة تضطلع بهذه المهمة ،وتكون لها القدرة على التعامل بفعالية مع الأزمات في حال

قيامها بالاستعداد الجيد لها من خلال وضع خطة ادارة الأزمة وهي وثيقة مرجعية ،توفر المعلومات عن جهات الاتصال الرئيسية،تذكر بالإجراءات التي يتعين القيام بها في حالة حدوث أزمة ،من خلال التوثيق عن الأزمة عن طريق التعيين المسبق لمهام معينة وجمع البيانات والمعلومات المفيدة من أجل اقتصاد الكثير من الوقت في خضم الحراك أثناء الأزمة(جناح،2021،www/jijeljadid.dz).

وعليه ومن خلال ما سبق أن الاتصال مقترن بنجاح ادارة الأزمات والمخاطر الصحية،والاتصال السيئ يشكل العامل الأساسي للفشل في ميدان تسيير الأزمات والتعافي من المخاطر،ومنه وجب القول انه لا يوجد تسيير ممتاز في ادارة الأزمات دون التميز في الاتصال وتوصيل المعلومات الدقيقة وذات الصلة إلى مختلف فئات السكان في فترة زمنية معقولة،مما يجعل الجهة التي تتعامل مع الأزمة تقلص من الآثار السلبية المترتبة عنها وتبرهن للناس أنها تتحكم في الوضع وتحافظ في النهاية على سمعتها(جناح،2021،www/jijeljadid.dz) ،وتحقق بذلك الفعالية في تجاوز الأزمة وتحقيق السلامة الصحية للأفراد.

3.بيئة الاتصال في ظل أزمة جائحة كورونا: لم تقتصر نتائج تفشي فيروس كورونا منذ ديسمبر 2019 من مدينة ووهان الصينية إلى يومنا هذا وقد تحولت إلى جائحة عالمية،على تعداد الاصابات والوفيات اليومية وكذا ما سببته من ركود في جميع المجالات خاصة الجانب الاقتصادي منها ،إلا انها أثرت بشكل مباشر وأساسي على بيئة الاتصال وأحدثت تغيرات عميقة في الممارسة والأساليب،"اذ أن اول تأثير لأزمة كوفيد 19 يكون قد وقع على عملية الاتصال نفسها،فقد تم استبدال أشكال الاتصال التقليدية مثل الاتصال وجه لوجه،والاتصال الاجتماعي،والاتصال الجماهيري عبر الوسائط القديمة بالاتصالات الرقمية والافتراضية،وحتى عن طريق التواصل الذاتي،كما حدثت تغييرات في مكانة وأدوار وسائل الاعلام والاتصال ذاتها فقد احتلت الوسائط الجديدة وخاصة استخدام المواطنة أو مواقع التواصل الاجتماعي الصدارة وأصبحت تشكل المصادر الرئيسية للمعلومات،حتى فيما يسمى بالأخبار المزيفة والدعاية والتضليل الاعلامي (قسايسية، 2020، صفحة 14).

الظروف الاستثنائية التي صاحبت الجائحة ازداد معها معدل استهلاك المعلومات بشكل كبير خاصة تلك المتعلقة بتطور انتشار الوباء وسبل الوقاية منه وازداد معها تحدي ضبط تدفق المعلومات من حيث تلبية متطلبات الشعوب منها و كذا التصدي للانتشار الرهيب للمعلومات المضللة والأخبار المزيفة و الشائعات،ما يتطلب الأمر اعادة النظر في المحددات التي تستند إليها منظومة الاتصال عند تغطية هذا النوع من الأزمات لكي تصبح فاعلة في ادارة أزمة جائحة كورونا،هذا الذي لم يتحقق حيث تم"اغراق المشهد الاعلامي من لدن رواد الاعلام الجديد الذين وجدوا في شبكة الويب بصفة عامة و شبكات التواصل الاجتماعي بصفة خاصة فضاءات رحبة لإلقاء الرسائل التواصلية المتعلقة بجائحة كورونا دون ضابط لها لينعكس الأمر على سلوك الناس ضبطا عشوائيا وتداولا لمعرفة غير علمية (موسى، 2021، صفحة 03)،في ظل صعوبة السيطرة على هذا الفضاء و تصويب ما يحتويه من أفكار حول الأزمة.

من جهتها وسائل الاعلام التقليدية برزت خلال هذه الجائحة وحاولت استرجاع جماهيرها من المنصات الرقمية حيث خصصت مساحة اعلامية كبيرة لتغطية قضايا الجائحة و غيرت اجندتها العامة لتواكب و متطلبات السياق الوبائي في تغطية يغلب عليها الجانب الكمي والتناول التثقيفي بين التهوين والتهويل وسطوة الأجندات

السياسية،"فأصبحت الأخبار والتقارير تنهمر دون استراتيجية تواصلية مستدامة بنيت على ادراك عميق لأهمية التواصل الصحي ،ما أدى الى فشل الاعلام المعاصر في تطوير خطاب اعلامي صحي وفعال قادر على الوصول الى كافة فئات الجمهور والتأثير فيها،من جانب آخر فشلت المؤسسات الاعلامية خاصة العربية منها في استقطاب اعلاميين قادرين على التعاطي مع المحتوى الصحي أو استقطاب مختصين في المجال الصحي متمكنين على تقديم الفكر الصحي بمهنية وفعالية (موسى، 2021، صفحة 04).

وسائل الاعلام والاتصال بشكليها القديم والحديث أصبحت في ظل فيروس كورونا تشكل مصدرا مهما للمعلومة ولتداولها عبر الفضاء العمومي الافتراضي مجسدة مقولة من يمتلك المعلومة يمتلك السلطة،وبالتالي فقدت السلطات العمومية التقليدية وخاصة في البلدان غير الديمقراطية،الكثير من سلطانها وهيمنتها على الرأي العام وتوجيهه الوجهة التي تستوجبها أجنداتها الداخلية والإقليمية والدولية ،وعليه تأتي هذه الدراسة في جانبها التطبيقي لكي تدرس الممارسات الاتصالية والإعلامية لوزارة الصحة الجزائرية خلال جائحة كورونا خاصة في ظل السياقات الاتصالية المختلفة التي صاحبت السياق الوبائي في البلاد.

3.الممارسات الاعلامية والاتصالية لوزارة الصحة خلال جائحة كورونا: لكي نفهم المحددات التي انطلقت منها وزارة الصحة في التأسيس لسياستها الاتصالية خلال جائحة كورونا في محاولة منها لتحقيق أكبر قدر من الفعالية في تزويد الشعب الجزائري بكافة المعلومات المتعلقة بالجائحة وكذا القدرة على ضبط بيئة الاتصال،لابد من البحث في تموقع الاعلام والاتصال في حقل المنظومة الصحية الوطنية،وكذا معرفة السياق الوبائي وخصوصيته في الجزائر.

1.3 الاعلام والاتصال في حقل المنظومة الصحية الوطنية: لم تقتصر السياسة الصحية في الجزائر على الجانب العلاجي فقط واتجهت نحو التركيز على السياسات الوقائية،حيث تضمن لكل شخص الحق في الحماية والوقاية والمرافقة الصحية في كل مراحل حياته،ويحدد الباب الثاني من قانون الصحة والمتعلق بالحماية والوقاية في الصحة تحديدا المادة 34 منه الوقاية كونها كل الأعمال الرامية إلى:التقليص من محددات الأمراض،تفادي حدوث الأمراض،وإيقاف انتشارها أو الحد من آثارها ،فالوقاية حسب القانون الصحي الجزائري تهدف إلى منع مسببات حدوث الأمراض باكتشاف علامتها بصفة مبكرة،والعمل على عدم تفاقمها في حالة حدوثها بهدف تجنب الاثار السلبية المصاحبة لها .

يعد التثقيف والوعي الصحي وتنمية الإدراك الثقافي من العناصر الأساسية للوقاية من الأمراض والحث على العلاج،وبالتالي الرقي بالمستوى الصحي لأفراد المجتمع،بحيث يستحيل تأسيس منظومة صحة عمومية دون وقاية من تفشي الأمراض عبر نظام اتصال صحي ووقائي ناجعين،حيث تلتزم الدولة الجزائرية في هذا الصدد بترقية جهود التوعية،من خلال تبنيها مهمة"ترقية الاتصال والإعلام والتحسيس في مجال الصحة "(الجريدة الرسمية،2018).

هذا وقد بدأ استعمال الاتصال الاجتماعي الصحي في حقل المنظومة الصحية الوطنية منذ الثمانينيات على شكل رسائل اعلامية تثقيفية،استهدفت التخطيط الاجتماعي الصحي كالرسائل المتعلقة بتباعد الولادات ،التلقيح،الوقاية من حوادث المرور وغيرها من الرسائل التي تصل إلى مختلف الشرائح الاجتماعية في مختلف

الأعمار (بوخبزة، 1997، صفحة 85)،غير أن المحاولات الأولى تعود لغداة الاستقلال مباشرة حيث بدأت محاولات للتوعية الصحية حيث تميز المناخ الصحي آنذاك بتدهور الوضع جراء انتشار الأمراض والأوبئة والمجاعة،فجاءت الدولة الوطنية بعد الاستقلال لتوفير كل الاحتياجات التي فقدت ابان الاستعمار،و كان وجوبا على الدولة الفتية أن تعمل على تغيير الوضع وتحديد الأولويات ومعرفة التحديات والرهانات في المجال الصحي،ومحاولة الرقي بالفكر الصحي للمواطن الجزائري،والقضاء على العادات والسلوكيات الصحية السلبية المنتشرة انذاك خاصة في ظل تدهور البنية الصحية .

مع مرور السنوات بدأت فكرة الاتصال الصحي تتبلور على مستوى البناء العام للمنظومة الصحية الوطنية،حتى أصبح يشكل محورا أساسيا في جهود ترقية الصحة بمختلف وسائله وتقنياته،خاصة اذا تعلق الأمر بالأمراض المزمنة والمد الوبائي،غير أن هذا التطور في مجال تبني الاتصال كدعامة للحفاظ على صحة المواطنين بمعية الجهود العلاجية، لم يتأسس وفق أطر أكاديمية تدعمه ما رهن نتائجه على الواقع،"فالاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر يعاني مشاكل ونقائص عديدة تعرقل تقدمه ،كما أنه يشكو من تناقضات داخلية للنظام ،حيث يفتقد إلى الموارد البشرية ،والمالية اللازمة لتوصيل رسالته إلى المواطنين " (بوخبزة، 1997، صفحة 92).

ما يعاب على العملية الاتصالية الخاصة بالصحة في الجزائر انها لا تحترم القواعد والمناهج العلمية للاتصال الاجتماعي،فهي لا تحتكم لإستراتيجية اتصالية تنظم جهود التواصل،و لا تخضع هذه الجهود "للبحث والدراسة هذا ما يعني أن القائمين بالاتصال الاجتماعي الصحي يعملون في الفراغ العلمي بسبب غياب الأسس الأكاديمية للحملات التوعوية من جهة،وكون عملهم الميداني ينطلق من انعدام تام للمعطيات اللازمة للجمهور من جهة ثانية " (بوخبزة، 1997، صفحة 87)،فالجمهور الجزائري بطبيعته غير متجانس ما يتطلب ضرورة فهم خصائصه الجوهرية وتوجيه الرسائل الاتصالية بما يتوافق والفئات المشكلة لهذا المجتمع وكذا الاستجابة الى حاجياتها وتطلعاتها للوصول لأكثر تأثير وفعالية.

ما يلاحظ على تطبيقات الاتصال في حقل المنظومة الصحية أنه يفتقر لأصحاب الاختصاص،فهذا المجال اذا أوكل لغير أهله ستكون النتائج سلبية على كيفية تطبيق الاتصال في المجال الصحي بالجزائر ولن تتحقق بذلك الأهداف المرجوة منه،فالمتتبع لهذه النشاطات يعرف انها مناسباتية وليست دائمة كما انها لا تخضع لنظام اتصالي محكم قائم على اليقظة الاستراتيجية يعمل طوال العام بالموازاة مع النظام العلاجي ،خاصة في ظل الأزمات الصحية التي تفتقر فيها وزارة الصحة الجهاز المسئول عن الصحة في البلاد لإستراتيجية مسبقة تفعل مباشرة في حالة الخطر،هذا ما يرهن الاستجابة السريعة والمدروسة في هذا السياق.

2.3 جائحة كورونا بالجزائر وبيئة الاتصال: شهدت الجزائر انتشار جائحة كورونا على أراضيها بعد تحولها إلى وباء عالمي،وذلك منذ 25 فيفري 2020 تاريخ تسجيل أول حالة،لتتطور الأوضاع بعد ذلك باكتشاف بؤر أخرى وتنتشر في كافة انحاء الوطن،لتدخل البلاد بعدها في موجة وبائية قوية صاحبها تغيرات عميقة على مختلف البنى المشكلة للمجتمع،وشهدت الجزائر تحديات غير مسبوقة شملت آثارها مختلف مجالات الحياة ،ما خلق حالة من الارتباك والفوضى والحاجة للمعرفة لفهم مستجدات الوضع .

خطورة الوضع أرغمت السلطات الجزائرية على اعلان حالة الطوارئ الصحي لضمان الأمن الصحي،واعتماد استراتيجية محكمة رصدت لها كل طاقات البلاد المادية والبشرية،كتحد كونها غير مهيأة لإدارة مثل هذا النوع من الأزمات،وسن اجراءات وقوانين رادعة وانضباطية،لتدخل البلاد بعدها في حجر صحي طوعي مس جميع انحاء الوطن،واستمرت الجهود لاستيعاب آثار الجائحة وحماية حياة الأفراد وصحتهم بالدرجة الأولى،ومحاولة وضعهم في سياق الأحداث و تنمية وعيهم الصحي.

صاحب تفشي جائحة كورونا في البلاد زيادة الطلب على المعلومات ما يحتم ضرورة السيطرة على الوضع وتبني منظومة اتصال فعالة تتوافق والوضع القائم ،مهمتها مواكبة وتغطية التطورات وتوصيل المعلومات الدقيقة لكل فئات المجتمع في وقتها وبالصورة المطلوبة،فأصبحت الأخبار والتقارير والمعلومات تنهمر من كل وسائل الاعلام والاتصال الجماهيرية والرقمية والتواصل الشخصي دون استراتيجية تواصلية محددة ومضبوطة ودون ادراك لخطورة فوضى الاتصال ماساهم في انتشار الشائعات و عدم دقة المعلومات وتضارب الآراء،وارتباك الأفراد ومحدودية الاستجابة لتعاليم اجراءات الوقاية.

زادت الأخبار الزائفة و المضللة تزامنا وانتشار جائحة كورونا في البلاد،وتفاقم ظهور الأخبار الكاذبة على منصات التواصل الاجتماعي،في ظل ترك الساحة فارغة من الجهات الرسمية،فسادت أخبار التشكيك في الأرقام من حيث الاصابات والوفيات ....الخ وغيرها من الشائعات التي ضجت بهم الساحة،وما صاحب ذلك من تبعات على عملية احتواء الأزمة وتجاوب المواطن مع ضرورياتها،الأمر الذي دفع بالسلطات إلى ضبط مصدر المعلومات المتعلقة بالجائحة وربطها بالجهات الرسمية فقط،من هنا نتساءل عن كيفية ادارة الجهات الرسمية–وزارة الصحة–لهذه الأزمة،ودورها في تنمية المعارف الصحية وتكوين الاتجاهات نحوها.

3.3 سياسة الاتصال لوزارة الصحة في معالجة أزمة جائحة كورونا: استدعت جائحة كورونا وزارة الصحة ومنظومتها الاتصالية للقيام بأدوارها التقليدية في التوعية والتحسيس و رفع الفكر الصحي للمواطنين،للحفاظ على صحتهم في مواجهة أزمة صحية غير مسبوقة،تتطلب بذل جهود أوسع واستحداث طرق واستراتيجيات جديدة في التعامل مع الجائحة ومتطلباتها من معلومات،في سبيل تنمية المعارف الصحية وتكوين الاتجاهات الايجابية نحو هذه الأزمة،في هذه المرحلة ثمة "مهمتان أساسيتان للقائمين على العملية الاتصالية في وزارة الصحة،أولهما تقديم معلومات دقيقة وشاملة عن الكارثة لوسائل الاعلام والجهات المعنية بما يؤدي تراكميا إلى تكوين النسق المعرفي حول الأزمة،ومنه تمكين هذا المتلقي من الوقوف على أرضية صلبة في مواجهتها،والمهمة الثانية تتمثل في تفسير المعلومات وتحليلها وتقييمها وتقديم ما نسميه "ثقافة الأزمة"،هدف تكوين النسق الفكري والقيمي للجمهور ازاء جائحة كورونا،وجعله مدركا وواعيا بقدر كبير من الشمولية والعمق لواقع الأزمة من حيث أسبابها وآثارها وسبل الحد منها " (وهابي، 2020، صفحة 02)

1.3.3 المخطط العام للاتصال خلال الأزمة: طورت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية في الجزائر،خطة إعلامية كجزء من الوقاية من فيروس كورونا،ويأتي إطلاق هذا التخطيط الاتصالي مباشرة بعد تفعيل نظام المراقبة والإنذار في فيفري على المستوى الوطني،بمجرد أن أعلنت منظمة الصحة العالمية عن انتشار فيروس كورونا،وتم تعزيز هذا النظام بعد تسجيل أول حالة لفيروس كورونا في الجزائر في 25

فيفري 2020 لمواطن إيطالي يعمل في جنوب البلاد،حيث تم تشكيل خلية أزمة لمراقبة وتطور الوباء،وإقرار استراتيجية اليقظة والتأهب بتجنيد كل الفاعلين لاحتواء الوباء و تنوير الرأي العام.

- ارتكزت الخطة في بدايتها على ضرورة خلق قناة تواصل دائمة بين المواطن و السلطات الطبية،من خلال انشاء مركز لاستقبال المكالمات والاتصالات على الرقم المجاني(30/30)الذي تم اطلاقه في برج الكيفان وعلى المستوى المركزي،حيث مهمته استقبال مكالمات المواطنين وتقديم توضيحات حول انشغالاتهم حول الفيروس،وسائط انتقاله ووسائل الوقاية منه،كما أن المركز أيضا كان وسيلة للتبليغ عن الاصابات والحالات المشكوك فيها،للتكفل بها من طرف الجهات المختصة ونقلها للمستشفيات.
- يتعلق المحور الثاني من هذا التخطيط الإعلامي بتطوير الحملات الإعلانية التوعوية السمعية البصرية والمكتوبة،وباللغات العربية والأمازيغية والفرنسية،بحيث يتم بثها عبر وسائل الاعلام المختلفة،وكذلك على شبكة وزارة الصحة،وفي الشوارع والهيئات المختلفة،لغرض التعريف بالوباء وخطورته،والحث على اجراءات الوقاية والسلامة.
- تجنيد كل وسائل الاعلام والاتصال الخاصة والعامة،وإدراجها ضمن اجندة التوعية الصحية بمرافقة وزارة الصحة.
- ضبط تدفق المعلومات ومصادرها،وجعلها مسئولية السلطات الرسمية فقط،ووحدها مسئولة عن نشر كل معرفة تتعلق بالوباء والإحصائيات المتعلقة به،بغية تجنب فوضى المعلومات والقضاء على الشائعات.
- ضمن نفس الخطة،توزيع الكتيبات والملصقات التي تستهدف المسافرين في مختلف نقاط الحدود،والعمال في المطارات والموانئ،فضلا عن المنظمات والمؤسسات والأماكن التي بها حركة مرور كثيرة.
- بالإضافة إلى دلك،أرسلت وزارة الصحة تعليمات خاصة إلى جميع المديرين المحليين للصحة والسكان،من أجل تعزيز إجراءات الاتصال لصالح الجمهور العام،عبر القنوات الإعلامية،وتنظيم حملات توعية حول الأنفلونزا الموسمية وفيروس كورونا،نظرا لكونهما يحملان نفس الأعراض.
- الحرص على عقد مؤتمرات صحفية حسب احتياجات وتطورات الوضع لتقديم كل المعلومات والأرقام حول الوضعية الوبائية في البلاد (**وزارة الصحة،2020،www.covid19.santé.gov.dz**).
- تفعيل الاتصال الصحي الرقمي،واستغلال كل منصات الوزارة الرقمية الموجودة واستحداث اخرى ونشر المعلومات حول فيروس كورونا،والإجابة على أسئلة المواطنين حول هذا الوباء.
- رقمنه القطاع وتسهيل تدفق المعلومات،والاعتماد على أصحاب الاختصاص.

مع اشتداد الأزمة وزيادة حالات الاصابات والوفيات وطول أمد الوباء،كان لابد على الوزارة من تدعيم مجهوداتها في سبيل مواجهة هذا المد الوبائي،من خلال تدعيم خلية الأزمة بلجنة علمية رفيعة المستوى مكونة من خبراء ومختصين في هدا المجال،مهمتهم تشخيص الحالة الوبائية في البلاد وتقديم المعلومات الدقيقة،ومن خلالها تبني الخطوات والإجراءات المناسبة وفق ومتطلبات الوضع،وتتكون هذه اللجنة من:

جدول يوضح أعضاء اللجنة العلمية المكلفة بمتابعة وتقصي وباء كورونا في الجزائر(www.aps.dz)

الاسم واللقب	ميدان التخصص
عمار بلحيمر	وزير الاتصال الناطق الرسمي للحكومة
عبد الرحمن لطفي جمال بن باحمد	وزير منتدب لدى وزارة الصحة مكلف بالصناعة الصيدلانية.
جمال فورار	الناطق الرسمي للجنة،المدير العام للوقاية بوزارة الصحة.
محمد بقاط بركاني	رئيس مجلس عمادة الأطباء
طواهرية عبد الكريم	رئيس مجلس عمادة الصيادلة
مصباح اسماعيل	خبير في الأمراض المعدية
بوسوف نذير	مختص في علم الاوبئة
فواتيح زبير	مختص في علم الأوبئة والطب الوقائي
مهياوي رياض	مختص في التخدير والإنعاش
أخموخ إلياس	مختص في الأمراض المعدية

لكن ما يلاحظ على هذه اللجنة أنها مكونة من منسوبي القطاع الصحي فقط بالإضافة إلى وزير الاتصال ،وغياب كلي للأخصائيين في ميدان الاتصال وهذا يجعل الرسالة الاتصالية قاصرة،لأن مصدرها العلمي متوفر ولكن المنظم لهذه الرسالة و مرسلها غائب،ناهيك عن غياب اختصاصيين من مجالات أخرى بمقدورهم تقديم اضافة قوية لعمل اللجنة،من علماء الاجتماع والنفس والسلوك والأنتروبولوجيا ....الخ،فالتعريفات المتعلقة بالصحة والمرض تحكمها بالإضافة إلى الجانب الطبي العلمي اعتبارات اجتماعية،فهناك علاقة وثيقة بين الصحة والدوائر الاجتماعية والثقافية لأي مجتمع،لهذا ينبغي على القائم بالاتصال لغرض التوعية الصحية دراسة هذه العلاقة،وكل ما يندرج تحت مسمى المعادلة الثقافية للطب والصحة والمرض و الوقاية ضمن الحياة الاجتماعية،بالإضافة إلى عادات وأنماط الاتصال والتعرض لوسائل الاتصال،للإحاطة بكل المتغيرات التي تؤثر على الفرد،لكي نضمن نجاعة الرسالة وتحقيقها للهدف المسطر،وهو وعي الفرد الجزائري بما ينبغي فعله في مواجهة جائحة كورونا.

نتيجة لدلك نجد أن الرسالة الاتصالية طغى عليها الجانب الكمي والتثقيفي،فوزارة الصحة احتكرت لنفسها مهمة صب المعلومات،ويمنع لأي جهة اخرى تقديم معلومات خارجة عن اطار الجهاز الرسمي،فكان هناك التزام كبير منها في تزويد وسائل الاعلام والاتصال بكل الاحصائيات المرتبطة بالجائحة يوميا،كما أنها سهرت على القيام بحملات توعوية من خلال الاعلانات التي توضح طريقة التعامل مع الوباء وكذا الوقاية منه،والاستعانة بكافة المنصات الاتصالية وقادة الرأي لتمرير هذه الحملات ومحاولة الاحاطة بكل التساؤلات التي تتبادر على ذهن الجزائري خلال هذه المرحلة،غير ان الواقع يثبت محدودية تأثير هذه الحملات على المواطن،الذي لم يلتزم بالإجراءات وشروط الوقاية،ورأينا استهتار واستخفاف بالوباء وما يلزمه من اجراءات،وهدا يدل على خلل عميق في عملية اعداد الرسالة وتوصيلها ،كونها لم ترتكز على قاعدة علمية أكاديمية تتوافق وطبيعة الجمهور المستهدف.

2.3.3 وزارة الصحة والتعامل مع الاشاعة خلال أزمة جائحة كورونا: اصطدمت جهود الوزارة في ادارتها لأزمة جائحة كورونا بالانتشار الرهيب للشائعات،والتشكيك في الأرقام الرسمية حول المصابين بالفيروس وعدد الوفيات،وانتشار أساليب علاج تقليدية غير علمية.....الخ،والتي وجدت في مواقع التواصل الاجتماعي أرضية خصبة لذلك،ما خلق نوع من القلق والحيرة والفوضى وسط الشعب،وساهم من جهة أخرى في عدم التزام نسبة كبيرة منهم بأساسيات الوقاية،ما جعل السلطات السياسية تسن قوانين تمنع تداول المعلومات والأخبار المتعلقة بجائحة كورونا،ومعاقبة كل من يروج لمعلومات مغلوطة وغير رسمية،كما أقدمت الوزارة الوصية على انشاء الأرضية الوطنية لمتابعة الاشاعات و تبليغها لتسهيل وتوحيد عملية السيطرة على الاشعات وتجنب أخطارها،وهي مهيكلة كالآتي:

أ.المكلف بالإعلام والاتصال على المستوى المحلي: من أهم مهامه الانصات إلى الشعب،تحليل محتويات الصحافة الوطنية،مراقبة التفاعلات على مستوى مواقع التواصل الاجتماعي،والسهر على تحليل الاشاعة من خلال معرفة:هل هذه الاشاعة صحيحة؟هل لها مصداقية؟من أي مصدر؟ما هي امكانية الأضرار التي تمتلكها هذه الإشاعة؟هل سهل تكذيبها أم صعب؟هل هي متداولة بين المؤثرين الاجتماعيين ووسائل الإعلام؟هل يمكن الوصول الى المصدر الحقيقي للإشاعة؟،ثم القيام بتقديم تقرير على أي نطاق نتعامل مع الإشاعة وأول علاج لها:

- هل تنطوي على أضرار على المستوى المحلي؟اذا كانت الاجابة بنعم ارسلها عبر المنصة إلى خلية الاتصال على مستوى الوزارة وهي تتوجه للجهة المعنية للحصول على الاجابة ،ثم تعامل معها محليا.
- هل تنطوي الاشاعة على ازعاج وضرر وطني؟اذا كانت الاجابة بنعم ارسلها للمنصة للحصول على اجابة،ثم انتظر القرار بشأن نشرها وطنيا،وأخيرا قرر بين العلاج المحلي أو التوفيق مع العلاج الوطني.

استمارة تبليغ عن الاشاعات عبر المنصة الوطنية

Objet de la rumeur : Lien ou pièces jointes : Date d'apparition / détection : Caractère (menu déroulant) : Scientifique – Politique – Social – Economique – Organisationnel – Conséquences humaines – Effets indésirables – Efficacité des vaccins – Autre. Degré de propagation : Naissante – Virale Dimension : locale ou nationale Relais (nombre) : Observations :

ب.المكلف بالإعلام والاتصال على المستوى الوطني(خلية الاتصال على مستوى الوزارة): من مهامه الانصات الى الشعب،تحليل الصحافة الوطنية والدولية،مراقبة التفاعلات عبر وسائل التواصل الاجتماعي،تحليل البلاغات والإنذارات وانشغالات الواردة من مديريات الصحة عبر الوطن،في حين تحليل الاشاعة يمر بنفس المراحل أعلاه،ومن ثم القيام بالأدوار التالية:

- التواصل مع الجهات المعنية لتوصيل الاشاعة والتأكد من صحتها:اللجنة العلمية،ديوان الوزير،الادارة،باقي الوزارات وخلية الاتصال تتصل بالهيئات المعنية بالإشاعة.

- الاستجابة والرد على طلبات مديريات الصحة عبر الوطن والمستشفيات و تحديد الاجراء الواجب اتباعه.
- تقييم أهمية نشره على المنصات المخصصة لعامة الشعب.
- تقييم مدى ملاءمة الرد عليها عبر وسائل الاعلام أو شبكات التواصل الاجتماعي ،وفق خصوصية الاشاعة (**Amokran,2021,pp1,2**)

الهدف من تأسيس هذه المنصة هو توحيد جهود كل المعنيين بقطاع الصحة عبر التراب الوطني،وخلق يقضة استراتيجية لاحتواء الاشاعات ومن أهم أدوارها مركزية القرارات في ادارة الاشاعات وضمان تسييرها على الوجه المطلوب،هذا مع احترام مجال المكلفين بالإعلام والاتصال للتدخل في الوقت الملائم بالتنسيق مع المدير الولائي للصحة،غير ان الجهود المبذولة من طرف وزارة الصحة و هيئاتها والسلطات السياسية بصفة عامة، لم تكن كافية للحد من انتشار المعلومات المغلوطة حول جائحة كورونا ومعطياتها في البلاد،بعد أن أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي تعج بالأخبار الزائفة التي أثرت كثيرا باجراءت السلطات الصحية في مكافحة الوباء،وهدا الأمر يسوقنا للحديث عن فشل النظام الصحي في التأسيس للاتصال الصحي الرقمي الذي برز كفاعل أساسي في ادارة هده الأزمة،وعدم السيطرة على هدا الفضاء كان له عواقب وخيمة عرقت عملية التأثير على المتلقي،بالإضافة عدم القدرة على اقناع الفرد الجزائري بصدق الرسائل المقدمة حول الجائحة وهدا بسبب زيادة درجات عدم الثقة فيما تقدمه السلطات السياسية،وهو الأمر الذي لم يتم التركيز عليه.

3.3.3 ميثاق الاتصال في مرافقة عملية التلقيح ضد كورونا: مع بوادر حصول الجزائر على حصتها من اللقاح ضد جائحة كورونا،بادرت وزارة الصحة إلى سن مخطط اتصالي لمرافقة عملية تلقيح المواطنين ووضعهم في سياق العملية،وما قد يصاحب ذلك من اشاعات ومعارضة،خاصة في ظل ضبابية المشهد الوبائي وصعوبة الوصول إلى لقاح أثبت فعاليته بصفة كاملة،لهذا كإجراء استباقي أسست الوزارة لميثاق الاتصال الخاص بعمليات التلقيح،ويعود سبب تحرير هذا الميثاق وعدم الاكتفاء بخطة اتصالية،كون الميثاق يحدد بدقة القواعد العامة التي تقدم وفقها المعلومات للرأي العام ووسائل الاتصال،للحفاظ على الانسجام العام في طرح الأفكار،وملزم المكلفين بالاتصال بتطبيقها في كل تصريحاتهم وتفاعلاتهم،أين الخطة الاتصالية الخاصة بالتلقيح تحترم وتخضع للمبادئ العامة للميثاق،الذي قام بإعداده مجموعة من الأساتذة على رأسهم البروفيسور بن سنوسي،خمخوم جويدة مسئولة خلية الاتصال،أمقران محمد شريف مختص في الاتصال التنظيمي والإشهار،د.منصوري هادية،بروفيسور شكالي،ليلى ذهبي من اليونيسيف،د.نذير جميلة،شيبوط ليلى مكلفة بالاتصال وترقية الصحة من منظمة الصحة العالمية،ويهدف هذا الميثاق إلى:

- مد جسور الثقة مع الشعب خاصة في ظل عملية التلقيح ،وإقناعهم بأن عملية التلقيح هو رهان للصحة العامة ومهم جدا.
- التواصل الجيد هو سبيل نجاح عمليات التلقيح ،والتركيز على الاجراءات والضمانات التي اتخذتها وزارة الصحة بمعية السلطات السياسية والعلمية لضمان لقاح آمن وفعال،وتوضيح الميكانيزمات والشروط التي وضعتها الوزارة والتي يقاس من خلالها أي نوع من اللقاحات وإذا لم يستوفيها لا يتم اقتناؤه.ولا يمكن للدولة الحاق الضرر بشعبها.

- عدم ترك المجال لعديمي الاختصاص لتقديم المعلومة،وتحديد قائمة محددة من المتدخلين المؤهلين لتقديم معلومة علمية دقيقة تلبي متطلبات الجمهور،واحترامها وعدم الخروج عنها.
- من صفات مقدم المعلومات أن يكون مؤهل يمتلك المعرفة والقدرة على توصيل المعلومة ،لديه احساس تقاسم المعلومة والتضامن لكسب ثقة الجمهور.
- المكلف بالاتصال يعرف صفات المتدخلين ومؤهلاتهم واختصاصاتهم،وتربطه علاقة طيبة بوسائل الاعلام والاتصال.
- المسؤولية الاجتماعية للمكلفين بالإعلام والاتصال واحترام الاطار العام لتبادل المعلومات الصحيحة،ومسؤوليتهم في اقناع المواطن بالأمور الايجابية للتلقيح ودفعه لقبول العملية.
- الشفافية في تقديم المعلومات حول التلقيح وإقناعهم بنجاعة اللقاح وخالي من المضاعفات و ضرورة الابقاء على شروط الوقاية والتعايش مع الوباء ،وان الخضوع للتلقيح لا يعني عدم الاصابة لكن بدرجة أخف وأسهل.
- السهر على تقديم المعلومة العلمية الصحيحة والموثوقة والشاملة.
- الاعتماد على أسلوب علمي مبسط في طرح الافكار والمعلومات،واحترام الاختلافات الجوهرية من حيث اللغة،وتقديم معلومات تعبر عن حاجة و انشغالات المواطن.
- تبليغ الرسائل الاستراتيجية حول التلقيح ،و تبرير كل الإجراءات مثلا تبرير لماذا اخضاع منسوبي قطاع الصحة للتلقيح قبل الفئات الأخرى،لماذا تلقيح فئة أصحاب الأمراض المزمنة وكبار السن،لماذا نعفي فئة الأطفال والنساء الحوامل...الخ،وتبرير لماذا التنوع في اللقاح.
- اخطار المواطن أن اختيار اللقاح يخضع للجنة علمية ،لجنة قطاعية،منسوبي القطاع،ولجنة مكلفة باللقاح تحت وصاية السلطات العليا للبلاد.
- اطلاع الجمهور على حيثيات اقتناء اللقاح ،وان وصول اللقاح يأتي بالتدريج ،والمناطق المعنية بالتلقيح في البداية هي التي فيها عدد اصابات كبير وصولا إلى تحقيق التغطية الشاملة.
- تقديم الرأي العلمي المتفق عليه والابتعاد عن الذاتية.
- التركيز على الجهود المبذولة من طرف كل الأطراف للحصول على اللقاح الذي تطلب علاقات دولية للحصول عليه ،وكذا حرص الدولة على سلامة المواطنين .(خلية الاتصال،2021)

هذا الميثاق ينظم و يضبط خطة الاتصال الخاصة بعملية التلقيح والتي تقوم على توفير كل الأساليب و الآليات الاتصالية من أجل ايصال معلومة دقيقة وفي وقتها المناسب،والملاحظ على الفريق المكلف بالقيام بهذا الميثاق أنه خليط من العديد من الاختصاصات بما فيها مختصين في الاتصال،وهدا الأمر ضروري لنجاح أي عمل اتصالي صحي.

تزامن انطلاق عملية التلقيح ضد جائحة كورونا مع تخوف شعبي كبير بخصوص مسألة اللقاحات والتلقيح بسبب كم هائل من الشائعات حول العملية وخطورتها على صحة الانسان،وبالتالي عزوف الشريحة الأكبر من الجزائريين عن القيام بهذه الخطوة المهمة،وهذا راجع لغياب حملات تحسيسية نوعية،حيث لم يتم توضيح الصورة كما ينبغي للمواطن فيما يخص شرح أنواع اللقاحات للمواطنين وتركيبتهم،ومسألة فعالية اللقاح والآثار الجانبية له،وأهمية هذه

الخطوة للخروج من الأزمة بسرعة،مما دفعهم للبحث الفردي غير المؤطر عن المعلومات،وما صادفهم من تضارب وتعارض في الأفكار والآراء،تسبب في خلق شعور بالخوف والريبة لديهم وبالتالي حدث العزوف،حيث لم تستطع المنظومة الصحية ومنتسبيها من تطبيق ما جاء به ميثاق الاتصال حول عملية التلقيح،وفشلت في السيطرة على الرأي العام المعارض للعملية والذي كان السبب وراء فشلها،حيث لم يتم وضع خطة اتصالية توعوية تحدد بدقة العوامل المرتبطة بالتردد في قبول اللقاح ضد كورونا،تواكب انشغالات المواطنين وتخوفاتهم من هذه العملية،مما أدى إلى عزوف كبير،والنتيجة كانت زيادة مفرطة في انتشار الوباء وارتفاع معدل الاصابات والوفيات فيما بعد.

4.3.3 استخدامات وزارة الصحة لوسائل وأساليب الاتصال خلال الجائحة:

أ.الاتصال الصحي الرقمي:وضعت وزارة الصحة عدة منصات الكترونية للتواصل مع المواطنين،وسياق الجائحة حتم انشاء منصات أخرى لأكثر انسيابية وتواصل أكثر مع المواطن:

الموقع الرسمي للتحسيس ومتابعة تطورات فيروس كورونا:أطلقته وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بالتنسيق مع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ،للتحسيس بمخاطر فيروس كورونا،ويتطرق للإجراءات التي يجب اتخاذها لمواجهة خطورة الوباء على صحة الأفراد،حيث يحتوي الموقع على اجابات لكل التساؤلات والانشغالات التي تواجه الفرد الجزائري حول فيروس كورونا،وهو متاح على الرابط http//covid19.gov.dz

موقع الوزارةwww.santé.gov.dz:يحتوي كل الاجراءات والمعلومات المتخذة في سبيل مواجهة جائحة كورونا،وكذا تحركات منسوبي القطاع،ويحتوي على كافة البطاقات التقنية الضرورية،والومضات التحسيسية الصوتية حول فيروس كورونا وكذا تدابير الوقاية.

صفحة الفيسبوك:يشترك في هذه الصفحة أكثر من مليون مشترك،يقدم العديد من الاعلانات حول فيروس كورونا وطرق الوقاية منه،والإحصائيات اليومية المتعلقة بالإصابات والوفيات و المعافين.

الأرضية الرقمية لرصد تفشي فيروس كورونا:تمكنت من خلالها الوزارة الوصية معرفة خريطة انتشار الوباء بشكل دقيق عبر كافة التراب الوطني،وتقديم الاحصائيات الدقيقة حول المصابين والوفيات والحالات الماثلة للشفاء.

منصة التلقيح ضد كورونا:تنظم هذه المنصة عمليات التلقيح وتستقبل طلبات المواطنين الراغبين في الخضوع لعملية التلقيح ويتم التواصل معهم عند توفر اللقاح ووصول دورهم. (الكريم، 2021)

ب.وزارة الصحة والإعلام الصحي خلال الجائحة:كانت وسائل الإعلام الوطنية بكل أنواعها العامة منها والخاصة ضمن أجندة الوزارة الرئيسية لمواجهة جائحة كورونا،وتوعية المواطنين وتحسيسهم بخطورة الوضع وضرورة التقيد بشروط الوقاية،حيث كانت الوزارة هي من توجه نشاطات وسائل الاعلام وتزودهم بالمادة الإعلامية والعلمية،وتزودهم بكل الخبراء و الاختصاصيين المتدخلين على مستوى البلاطوهات والحصص الاذاعية والتلفزيونية خاصة بالنسبة للإعلام العمومي،ناهيك كون الوزارة هي المصدر الرسمي و الوحيد لكل الاحصائيات والمعلومات المتعلقة بالجائحة.

تميزت التغطية الاعلامية الوطنية خلال الجائحة بكونها اخبارية صرفة وكان خطابها مطابقا لخطاب المؤسسات الرسمية،و اقتصر دورها على اعتماد أرقام الوزارة كمصادر للخبر وغابت الصحافة الاستقصائية عن الواجهة،وغياب كلي لمساءلة التصريحات أو الاجراءات المتبعة ونقدها،ما رهن أدوار التغطية الإعلامية في التأثير الايجابي على

المتلقي،وفتحت المجال لسيطرة الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي على المشهد الاتصالي خلال هذه الجائحة،مما ساهم في نشر كم هائل من المعلومات والإحصائيات غير الدقيقة،زادت من حدة الشائعات والفوضى في ظل ضبابية المشهد وشح مصادر المعرفة.

5.3.3 طبيعة الشراكة الاتصالية المؤسساتية خلال الأزمة بين وزارة الصحة والأطراف الفاعلة: بالموازاة مع خلية الأزمة وفيما بعد اللجنة العلمية لتحري وتقصي وباء جائحة كورونا،تم تنصيب خلايا قطاعية داخلية وأخرى خارجية تضمن التعاون القطاعي مع كل الأطراف الفاعلة،التي تدخل ضمن مسؤوليتها ادارة الأزمة وتجاوزها بأقل الأضرار وهي كالتالي:

أ.العلاقة الاتصالية بين مكونات الوزارة المركزية:منذ تفشي جائحة كورونا تجندت كل مكونات الوزارة لمجابهة الوضع،لكن أكثر جهازين مسئولان على الوضع بصفة مباشرة هما خلية الاتصال و مديرية الوقاية،مهمتهما ادارة أزمة جائحة كورونا اتصاليا ووقائيا،حيث تتكفل مديرية الوقاية بكل المواد الوقائية والتحسيسية والإجراءات الضرورية والواجب اتباعها خلال الجائحة،بينما تتقمص خلية الاتصال دور الوسيط بين مديرية الوقاية والرأي العام ومؤسسات الاعلام والاتصال.

ب.العلاقة الاتصالية بين وزارة الصحة وكل المؤسسات ذات الهدف المشترك:نظرا كون الصحة لها امتدادات لكل مناحي الحياة،قامت وزارة الصحة خلال جائحة كورونا بإنشاء لجنة قطاعية ضمت كل الوزارات والهيئات الأممية الناشطة في الجزائر ومؤسسات المجتمع المدني،للتنسيق والسيطرة على تداعيات الجائحة على كل القطاعات،وتجنيب المواطن أي تأثيرات سلبية،غير أن هذه الشراكة لم تفعل بشكل كبير على الميدان،لما شهدناه من مشاكل في قطاعات مختلفة أثرت بشكل سلبي على يوميات المواطن الجزائري.

ج.العلاقة الاتصالية بين وزارة الصحة ومديريات الصحة عبر الوطن:فعلت وزارة الصحة شبكة الاتصال والإعلام على مستوى مديريات الصحة والسكان عبر التراب الوطني،سعيا منها للتقرب أكثر من المواطن من جهة،والتفتح على وسائل الاعلام من جهة أخرى،وهذا بغية ترقية الاتصال الاجتماعي الهادف لاسيما دعم أنشطة الوقاية الصحية،فضلا عن تعزيز التنسيق الاتصالي مع مختلف الهيئات والإدارات العمومية ووسائل الاعلام والاتصال على تعددها وتنوعها،وتعززت هذه الشبكة أكثر في ظل تفشي جائحة كورونا،حيث زادت درجات التواصل وتبادل المعلومات بين الجهازين،حول كيفيات ادارة الأزمة والتصرف في الحالات المختلفة،وكذا اجراء دورات علمية حول تطبيقات الاتصال خلال الازمات الصحية،حيث تقوم الوزارة بتوجيه تحركات مدراء الصحة والسكان وتأطرهم وتضبط تحركاتهم،وهذا نموذج لإرسالية حول الانطلاق في حملة توعوية تحسيسية لمكافحة فيروس كورونا:(**بسعي ،2020**)

"نظرا لمستجدات الوضعية الوبائية في العالم ،وحرصا منا على سلامة وأمن المواطنين،تدعو وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات خلية الاتصال،كافة مديريات الصحة والسكان عبر التراب الوطني من خلالها كافة المؤسسات الاستشفائية وكافة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية تفعيل وإطلاق حملة تحسيسية وقائية مكثفة ودائمة،وعلى نطاق واسع لترقية القواعد الأساسية للوقاية من فيروس كورونا ،لذا فأنتم مطالبون ب:

- ✓ وضع مخطط اتصال محلي لترقية قواعد الوقاية ،بالتنسيق مع كافة القطاعات المعنية وتحت اشراف ديوان والي الولاية.
- ✓ فتح قنوات الاتصال وعقد منتديات علمية وذلك عبر كافة قنوات الاتصال المحلية،ووضع الملصقات في الأماكن العمومية.

ترتكز هذه الحملة التحسيسية على: أبواب مفتوحة للتحسيس من المخاطر ذات الصلة بالمرض عبر كافة المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

الوسائل الاعلامية المحلية وفي أوقات الذروة.

تنظيم دروس توعوية عبر منابر المساجد المحلية تشمل كل الشرائح الاجتماعية.

تنظيم الحركة الجمعوية لترقية قواعد النظافة والوقاية من الأمراض ذات الصلة.

تنظيم ندوات تحسيسية.(**خلية الاتصال،2020**)

4.خاتمة:

خرجت هذه الدراسة بالعديد من النتائج التي توحي بمحدودية الأداء الإعلامي والاتصالي لوزارة الصحة خلال جائحة كورونا،وهذا راجع للعديد من الأسباب التي أثرت على مسار الممارسة الاعلامية خلال هذه الأزمة،منها ما هو مرتبط بغياب أسس الاتصال الصحي العلمي على مخرجاتها التوعوية،ومنها ما هو متعلق بالبناءات الذهنية للفرد الجزائري وسلوكياته ومعارضته لكل ما يصدر من الإدارات الرسمية،كل هذه المتغيرات رهنت أدوار الاتصال الصحي الصادر من وزارة الصحة في التأثير الايجابي على المتلقي،وفتحت المجال لسيطرة الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي على المشهد الاتصالي خلال هذه الجائحة ،ما أثر على عمليات نشر الفكر الصحي السليم،ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها هذه الدراسة نذكر:

- منذ بداية تفشي جائحة كورونا بالجزائر،قدمت وزارة الصحة خطة اتصالية تدار من خلالها هذه الأزمة بغية تنوير الرأي العام فيما يخص الوباء وسبل الوقاية منه .
- جندت الوزارة كل وسائل وأساليب الاتصال لتسهيل عملية التواصل مع المواطنين.
- القيام بحملات توعوية كبيرة بالاستناد على أصحاب الاختصاص لإقناع المواطن بضرورة الالتزام بإجراءات الوقاية.
- التزام كبيرة من وزارة الصحة في اخطار الرأي العام بكل الأخبار والإجراءات والإحصائيات المتعلقة بالجائحة،وكانت المصدر الوحيد للمعلومات.
- خلقت الوزارة شبكة اتصال قوية بينها وبين الأطراف ذات الهدف المشترك خاصة مديريات الصحة المنتشرة عبر الوطن.
- صممت الوزارة العديد من المنصات الرقمية لتسهيل ادارة الأزمة ومتطلباتها.
- رافقت الوزارة عمليات التلقيح ضد كورونا بميثاق للاتصال ينظم عملية التواصل ويحدد صفات المتصل.
- الرسالة الاتصالية الصادرة من وزارة الصحة طغى عليها الجانب الكمي والتثقيفي.
- محدودية تأثير المخرجات الاتصالية لوزارة الصحة على المواطنين الذين لم يلتزموا بإجراءات الوقاية .

- لا تمتلك وزارة الصحة خطة استباقية تدار بها الأزمات حال وقوعها،ما جعلها لم تكن مهيأة بما يكفي لإدارة أزمة جائحة كورونا.
- لم يتم الاعتماد على وسائل الاعلام كشريك استراتيجي في ادارة الأزمة،ما تسبب في فشل وسائل الاعلام الوطنية في تطوير خطاب اعلامي صحي،حيث اقتصر دوره على نقل المعلومات وغابت الصحافة الاستقصائية خلال الأزمة.
- غياب أسس الاتصال الصحي العلمي،خاصة فيما تعلق بدراسة الجمهور وفهم خصوصياته وعاداته وأنماطه في الاتصال ،ماعدا التزامهم في جانب اللغة(عربية ،فرنسية،أمازيغية)،أي العمل الاتصالي في الوزارة ينطلق من فراغ علمي.
- بروز الفضاء الرقمي كفاعل رئيس خلال الأزمة،وفشل الوزارة في السيطرة على هذا الفضاء،ما تسبب في زيادة الشائعات والسلوكيات السلبية والتهاون في سبيل الوقاية.
- عدم الثقة فيما تصدره الادارات الرسمية،والهوة العميقة بين الشعب وسلطته من بين أهم الأسباب التي قللت من فعالية النشاطات الاتصالية لوزارة الصحة في مجال التوعية.
- صاحب انخفاض معدلات الاصابات والوفيات ،انخفاض وتقصير في مجال الاهتمام بالتوعية والتحسيس.
- لم تواصل وزارة الصحة حملاتها التوعوية بنفس وتيرة بداية الوباء بالجزائر،حيث لاحظنا نقص النشاطات التوعوية بمجرد استقرار الوضع ونقص معدلات الاصابات والوفيات.
- فشل السياسة الاتصالية المصاحبة لعمليات التلقيح ضد كورونا،في اقناع المواطن الجزائري للقيام بهده الخطوة،مما تسبب في عزوف كبير من المواطنين لتلقي اللقاح،مما أثر على السياق الوبائي في البلاد.
- لم تستطع وزارة الصحة من خلال نشاطاتها الاتصالية في الحد من الإشاعة وانتشار المعلومات الخاطئة،مما أثر سلبا على الإجراءات المتخذة لاحتواء الأزمة.

وضمن هده الرؤية وانطلاقا من الحيثيات السابقة،ينبغي على خطاب العملية الاتصالية لوزارة الصحة أن يتلمس كيفية تعامل القائم مع شتى الظروف المحيط بالمتلقي،حيث تتحدد فاعلية الاتصال في حملات التوعية الصحية على درجة ضبطه وصياغته ضمن اطار محدد ومدروس ومخطط له مسبقا،فلم يعد ممكنا النظر الى الاتصال على أنه خدمة يمكن أن تخضع للصدفة،أو أنه مجرد أنشطة معزولة،بل ينبغي النظر إليه على أنه العصب لأي نشاط في مواجهة الأزمات الطارئة خاصة اذا كانت بقوة أزمة جائحة كورونا،ما يحتم عليها أن تكون أكثر استراتيجية في جهودها الاتصالية،من خلال اعتماد سياسة اتصالية شاملة وواضحة المعالم تضمن القدر العالي من الفعالية الاتصالية بحيث ترتكز على النقاط التالية:

- توافر الارادة الكاملة في تحقيق التكامل بين السياسات الصحية العلاجية،والسياسات الاتصالية الوقائية.
- جعل تمويل الاتصال الاجتماعي الصحي مشروطا،ويلبي كل متطلبات البرامج التوعوية.
- تعيين مدير الاتصال في مجال التوعية الصحية في عضوية مجلس ادارة المؤسسات الصحية.
- بناء القدرات من خلال صقل مهارات الاتصال في مجال التوعية الصحية بالتدريب والتكوين.

- نجاح الاتصال في الصحة يتوقف على أطر التعاون المؤسسي مع كل الشركاء والهيئات وكل الجهات التي من شأنها تقديم الاضافة في سبيل توعية المواطن الجزائري.
- تبني الاتصال الصحي التشاركي،وترسيخ ثقافة المشاركة بين أطياف المجتمع في أنشطة تعزيز الصحة.
- الاعتماد على اصحاب الاختصاص في اعداد وتنفيذ رسائل وبرامج الاتصال الصحي ومن كل التخصصات العلمية.
- الدراسة الدقيقة للعلاقة القائمة بين الصحة والدوائر الاجتماعية والثقافية في المجتمع الجزائري،فمعرفة تأثيرات المعايير والقيم والمعتقدات والبناء السوسيوثقافي العام،يمكننا من ادرك أسباب الأمراض واستجابات الناس للعلاج ومنه تكييف الرسائل الصحية وفق ذلك.
- الدراسة المتأنية للجمهور المستهدف ومعرفة خصوصياته،من خلال دراسة خصائصهم الديموغرافية والبناءات الذهنية،ودراسة السلوكيات و التركيز على توجهات الفرد الجزائري اتجاه قضايا الصحة والمرض،ومعرفة عاداتهم وأنماطهم الاتصالية،وعلى ضوء دلك يتم تكييف الرسالة الصحية بما يتوافق والسمات العامة للجمهور المستهدف،بغية احداث التغيير المطلوب في سلوكيات الأفراد.
- اخضاع الرسالة الاتصالية للتخطيط بأسلوب علمي دقيق.
- تبني أساسيات الاتصال الصحي الرقمي،وإنشاء الفضاءات الاتصالية الرقمية المناسبة لخصوصية الجهات المحلية واحتياجاتها الوقائية.
- خلق آلية للرقابة والتقييم،تخضع إليها كل الخطوات والإجراءات التي تدخل ضمن جهود الاتصال الصحي لغرض التوعية الصحية.
- تفعيل اليقظة الاستراتيجية الصحية الاتصالية،من خلال وضع خطط واستراتيجيات اتصالية مسبقة تدار من خلالها الأزمات حال وقوعها.

5.قائمة المراجع:

أحمرو رياض.(2008)،المراقب الصحي مهامه وواجباته،دار الكتاب الثقافي للنشر والتوزيع والدعاية والإعلان.

أمال غزاوي.(2021)،استراتيجيات إعلام المخاطر والأزمات في التعامل مع جائحة كورونا المستجد،عرب للإعلام والمجتمع

بن مرسلي احمد.(2003)،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال،ديوان المطبوعات الجامعية.الجزائر.

سوزان ساجز.(2015)،تقرير منتدى ايصال الرسائل المعقدة بشان الصحة ويش. قطر.

علي قسايسية.(2020)،كوفيد 19،الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة،تغيرات عميقة في الممارسة والأساليب،مجلة بحوث العلاقات العامة.

موسى محمد المين.(2021)،محددات تغطية الفضائيات الاخبارية لجائحة كورونا في عصر الرقمنة،مركز الجزيرة للدراسات،قطر.

بوخبزة نبيلة.(1997)،الاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر. مجلة الاعلام والاتصال.العدد(16).الجزائر.

وهابي نزيهة.(2020)،اسهامات الإعلام العلمي في مواجهة الوباء المعلوماتي جائحة كورونا نمذجا،مؤتمر العلوم الانسانية والاجتماعية رؤية جديدة بعد الجائحة.الجزائر.

قاضي هشام (2021)،علوم الإعلام والاتصال رؤية جديدة بعد الجائحة. الجزائر: دار خيال للنشر والترجمة.

Amokran mohamed. (2021)procédure de traitement du rumeur contre covid 19 .ministère de la santé.

بسعي نور الدين.(2021).علاقة وزارة الصحة مع الأطراف الفاعلة.مقابلة علمية،بتاريخ 2021/1/5،بمقر وزارة الصحة.

عبد الكريم كمال.(2021)استخدامات وزارة الصحة لوسائل الاتصال خلال جائحة كورونا،مقابلة علمية،بتاريخ 2021/2/22،بمقر وزارة الصحة.

خلية الاتصال(2020)إطلاق حملة تحسيسية لمكافحة فيروس كورونا covid 19.وزارة الصحة.الجزائر.

خلية الاتصال(2021).الميثاق الوطني للتلقيح ضد جائحة كورونا.وزارة الصحة.الجزائر.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.(2018).المادة 17.قانون الصحة .الجزائر.

وزارة الصحة.(2020)،خطة الاتصال خلال الجائحة،على الموقعwww.covid19.santé.gov.dz ، ،تاريخ الزيارة 2021/4/21.

جناح مسعود.(2020).الاعلام والاتصال خلال الأزمات الصحية.على الموقعwww.jijeljadid.dz.تاريخ الزيارة 2021/4/15.

وكالة الأنباء الجزائرية.(2020).لجنة رصد وتقصي انتشار جائحة كورونا.على الموقع www.aps.dz،تاريخ الزيارة 2021/4/21.