EISSN 2830-8352 *ISSN 2800-1133*

الاتصال الرقمي كتوجه حتمي لتسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا – عرض نماذج عن الوسائط الرقمية في المجال الصحي

Digital communication tools as an inevitable trend for marketing health services in light of the Corona virus - Show examples of digital media in the health field

د. أماني العايب [1]، [*] ، د. شهرزاد نسيب [2]

[1] جامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2 (الجزائر)، amani.univ@gmail.com

[2] جامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2 (الجزائر)، chahra.necib@gmail.com

تاريخ الارسال: 2022/12/05 تاريخ القبول: 2023/03/26 تاريخ النشر: 2023/12/31

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الاتصال الرقمي في تسويق الخدمات الصحية كضرورة حتمية في ظل التحول الرقمي الذي فرضته تداعيات أزمة فيروس كورونا، ولذلك قمنا بالإشارة إلى أبرز أدوات الاتصال الرقمي التي دعمت تسويق خدمات التوعية والرعاية الصحية عن بعد في إطار ما يعرف بالصحة الرقمية، كما قمنا بذكر بعض النماذج عن تلك الوسائط الإلكترونية التي اعتمدت عليها الجزائر والدول العربية. وقد خلصت الدراسة لأهمية التركيز على دعم التحول الرقمي في قطاع الصحي لتعزيز قدرة تخطي تداعيات ما بعد كورونا ومواجهة كل الأزمات في المستقبل بأقل تكلفة، وتشجيع مختلف المنصات ووسائط التواصل الرقمية التي تدعم ايصال الخدمات الصحة الرقمية للأفراد.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الاتصال الرقمي؛ الصحة الرقمية؛ تسويق الخدمات الصحية؛ التوعية والرعاية الصحية عن بعد.

***

[*] المؤلف المرسل

Abstract:
This study aims to highlight the importance of digital communication in the marketing of health services as a necessity for the digital shift. we have referred to digital communication tools and applications that supported the marketing of educational and telehealth services in the framework of the digital health. We also mentioned some examples of these electronic media, which Algeria and Arab countries relied on. The study concluded the importance of focusing on supporting digital shift in the health sector to enhance the ability to overcome the repercussions of post-Coronavirus and face all crises in the future at the lowest cost. Encouraging the digital platforms and media that support the delivery of digital health services to individuals.
Keywords: *digital communication applications; digital health; health services marketing; education and telehealth*.

مقدمة

أظهرت أزمة الصحة العالمية التي خلفتها جائحة كورونا الحاجة إلى إلقاء الضوء على أهمية الصحة الرقمية وضرورة تعزيزها، حيث تعتبر الصحة الرقمية اليوم أحد التحديات التي تواجهها دول العالم على غرار الدول النامية التي تسعى إلى تطويرها وإنعاشها من خلال محاولة دمج مختلف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة التي تتيح فرصة رقمنة القطاع الصحي، وذلك من خلال اعادة صياغة سياساتها واستراتيجيتها التي تتبنى ذلك التحول الرقمي في القطاع.

وفي إطار مواجهة كل التطورات والتغيرات الحاصلة في العالم خاصة في ظل الازمة الصحية لجائحة كورونا، والتي قلبت موازين كل القطاعات في كل العالم, أدركت العديد من الدول قدرة وفعالية الوسائط الرقمية المختلفة في تسويق خدماتها الصحية من خلال تعزيز التوعية الصحية وتقديم الرعاية الصحية للمرضى ومتابعة تطور المرض وتفشيه بين الأفراد. ويتعلق الأمر بضرورة توفير ونشر المعلومات الطبية وتثقيف المرضى وتشخيص إصابتهم وتوعيتهم وعلاجهم عن بعد من خلال تلك الفضاءات التواصلية الرقمية؛ خاصة فيما يتعلق بالفيروس الجديد والاحتياطات الطبية اللازمة لمواجهته.

في هذا السياق تم إطلاق العديد من التطبيقات الرقمية المتخصصة عبر الهواتف الذكية تضمن التواصل المستمر والتي تسعى لتقديم الرعاية الطبية والتوعية الصحية عن بعد، تتبع حركة المصابين بالفيروس وتطور حالتهم على غرار صفحات التوعية عبر مختلف مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي خاصة الفايسبوك والتويتر، بالإضافة لمختلف المواقع الإلكترونية لهيئات ومنظمات رسمية أو غيرها.

وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي إلى جانب التطبيقات الرقمية والمواقع الالكترونية من أحدث منتجات تكنولوجيا الاتصالات التي لاقت شعبية كبيرة وشهدت حركة هائلة من التطور والانتشار الواسع عبر كافة العالم، وتحولت من

مجرد مجتمع افتراضي ضيق النطاق ومحدود الاستخدامات إلى أداة اتصالية وإعلامية مهمة يعتمد عليها الأشخاص والمؤسسات بمختلف توجهاتها وقطاعاتها، في تلقي ونشر المعلومات والمعرفة المختلفة، فقد أصبح لها استخدامات عديدة ومختلفة كالتعليم والتربية والترفيه والتوعية خاصة في مجال الصحة، حيث تعتمد عليها بشكل كبير وواضح من أجل التأثير على المجتمع في اطار تزويدهم بالحقائق والمعارف الخاصة بالصحة العامة بطريقة مبسطة ومفهومة من أجل الحفاظ عليها وتجنب الوقوع في الأمراض والمشاكل الصحية من خلال التشجيع على كسب العادات الصحية الجيدة وأسلوب حياة صحية سليمة والتخلي عن تلك السيئة منها، وبذلك فهي تؤثر في قراراتهم وتوجهاتهم واستجاباتهم وسلوكياتهم.

في هذا الإطار قمنا بطرح التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي : **كيف تساهم أدوات الاتصال الرقمي في تسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا؟**

ويندرج عنه مجموعة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

- ما هو الاتصال الرقمي و أدواته؟
- ماهي الصحة الرقمية؟
- ماهي الخدمات الصحية؟
- ما هو واقع الصحة الرقمية في الجزائر وأهم الوسائط الإلكترونية التي استعملت في ظل جائحة كورونا؟

أهداف الدراسة: تمثلت أهداف الدراسة في :

- وضع خلفية نظرية تفيد تعريف الاتصال الرقمي ومختلف تقنياته ووسائطه، إلى جانب فهم تداعيات التحول نحو الصحة الرقمية وأهم المزايا التي تقدمها، مع توضيح الخدمات الصحية التي تهدف المنظمات الصحية إلى تسويقها عبر تلك الوسائط الاتصالية الرقمية.

- تسليط الضوء على واقع وتحديات التحول نحو الصحة الرقمية في الجزائر والعالم.
- إدراج أمثلة ونماذج عن بعض التقنيات ووسائط الاتصال الرقمي التي ساعدت على تسويق خدمات التوعية والرعاية الصحية بين أفراد المجتمع في الجزائر وغيرها من الدول العربية.

منهج الدراسة: وللإجابة عن تساولات الدراسة وتحقيق أهدافها اتبعنا المنهج الوصفي المناسب لوصف وتحليل وفهم متغيرات الدراسة مع قراءة ما هو موجود عليه في الواقع من أحداث وحقائق.

محاور الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها قمنا بتقسيم البحث للمحاور التالية:

- الاتصال الرقمي وأدواته.
- الصحة الرقمية ومزاياها.
- التسويق الصحي وخدمات التوعية والرعاية الصحية عن بعد.
- تفعيل دور أدوات الاتصال الرقمي في تسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا- نماذج.

I. الإتصال الرقمي وأدو اته:

تعتمد حياتنا العادية بالأساس على نظام الاتصال والتواصل، الذي يرتكز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة، ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة، الاجتماعية منها والمؤسساتية. غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة، بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد، زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة، حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من المؤسسات والهيئات والمدارس والجامعات، التي اضطرت

إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار أنشطتها عن بعد. (الوردي، 2020)

I .1 - مفهوم الاتصال الرقمي:

قدم (اللقماني، 2018) الاتصال الرقمي بأنه: المهارات الأساسية للأعمال التي تتم لإنتاج وتوصيل وإرسال واستقبال رسائل اتصالية في كافة الوظائف وفي سبل حياتهم المختلفة. (الشهيب، 2022، صفحة 600) ويعرفه (كريستي أهو) على أنه: "القدرة على خلق الاتصال الفعال عبر مختلف الوسائل الرقمية. (ركروك وعيساوي، 2021، صفحة 188)

يعرف الاتصال الصحي بأنه نوع من أنواع الاتصالات الذي يهتم بتوصيل الأخبار والمعلومات والأفكار والحقائق المتعلقة بالمسائل الطبية والقضايا الطبية التمريضية والصحية والأحداث الصحية العارضة أو الطارئة التي يواجهها المجتمع أو الأمراض المزمنة وكيفية التعامل معها وتقديم الارشادات والنصائح بقصد توجيه الأفراد وليس بفرض الاعلان عن السلع والخدمات والماركات وغيرها. (وسار، 2022، صفحة 401) حيث ينظر إلى وسائل الاعلام والاتصال بمختلف أشكالها ووسائطها الناقلة للمعلومة والمعرفة بأنها من أبرز الوسائل المستخدمة من قبل مختلف فئات المجتمع للاطلاع على آخر المستجدات الطبية وقضايا الصحة محليا وعالميا، وتعمل على تعزيز الوعي بالبحث عن أسباب انتشار الامراض والتعرف على مواطنها، وتقديم شروح حول الطرق الوقائية والعلاجية، من خلال تزويدهم بالمعلومات الصحيحة والحقائق الثابتة بغية ارشادهم وتثقيفهم لتغيير عاداتهم الصحية الخاطئة و تبنى سلوكيات صحية. (قوجيل ومدفوني، 2022، صفحة 401)

أما الاتصال الرقمي الصحي فهو نمط اتصالي موضوعه الأساسي هو الطب والصحة ويتم عبر الوسائط الرقمية وهو موجه للأفراد، يجمع بين المتخصصين في المجال الطبي وعامة الناس، سواء كانوا مرضى أو لا، ويرتكز على المعلومات الطبية الصحيحة التي يتم تعميمها وتبسيطها وّإتاحتها على نطاق واسع بهدف توسيع

المعرفة الطبية ونشر الثقافة الصحية التي من شأنها تغيير أو تعديل سلوكيات الأفراد نحو ما يحفظ سلامتهم ويحقق رفاهيتهم. (وسار، 2022، صفحة 401)

2.I - أدوات وتطبيقات الاتصال الرقمي:

تختلف أدوات وتطبيقات الاتصال الرقمي من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة نشاطها درجة تطورها ودرجة اندماج التحول الرقمي فيها، وفي هذه الدراسة سنقدم أهم تقنيات الاتصال الرقمي:

I. 1.2. **مو اقع التواصل الاجتماعي:** هي وسيلة للاتصال والتواصل مع الآخرين، منها الفايسبوك، التويتر، اليوتوب والانستغرام،... وهي واسعة الانتشار، من خلالها يتم نشر الأخبار والمعلومات ومشاركة الصور والفيديوهات، وتبادل الآراء ووجهات النظر... وغيرها؛ وقد أصبحت المنظمات تسارع في انشاء صفحات وحسابات خاصة بها على هذه المواقع للتقرب أكثر والتواصل المستمر مع عملائها. حيث عرف (Kaplan and Haenlein 2010, 61) وسائل التواصل الاجتماعي بأنها "مجموعة من التطبيقات المستندة إلى الإنترنت التي تعتمد على الأسس الأيديولوجية والتكنولوجية للويب 2.0 ، وتسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي ينشئه المستخدم." حيث وضح أن وسائل التواصل الاجتماعي تسمح للمشاركين بالاتحاد من خلال إنشاء ملفات تعريف للمعلومات الشخصية ودعوة الأصدقاء والزملاء للوصول إلى تلك الملفات الشخصية. (Paquette, 2013, p. 3)

I. 2.2.**التطبيقات الرقمية على الهو اتف الذكية:** هي أكثر التقنيات استخداما، فقد انتشرت بصورة غير مسبوقة، حيث تستطيع المنظمات انشاء وتنظيم التطبيقات الخاصة لإدارة أنشطتها وتقديم خدماتها لعملائها؛ أما التطبيقات الصحية: فهي تلك التطبيقات الرقمية البرمجية التي تعنى بمجال الصحة، يتم برمجتها وتصميمها بواسطة الحاسوب لتستخدم على الهواتف النقالة الذكية والأجهزة اللوحية، ومع التطور الكبير في الهواتف الذكية تحتم معها حدوث تطوير كبير يواكب أنظمة تشغيل الهواتف الذكية مثل الأندرويد. (وسار، 2022، صفحة 402)

I. 3.2. **شبكات الأنترنيت وأدواته وملحقاته:** فهو عالم من الشبكات الرقمية الداخلية والخارجية، وتعد بيئة مناسبة لتكثيف النشر وتنويعه بصورة ايجابية، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة تتميز بالجاذبية والقدرة على التأثير في مختلف الجماهير؛

I. 4.2. **الوسائط الرقمية المتعددة: (مو اقع الكترونية)** عناصر عديدة ومتطورة بشبكة الأنترنيت، منها المواقع والصفحات الالكترونية للمنظمات والمواقع الاخبارية، مواقع الصحف، المواقع التجارية والاقتصادية، والصفحات الدينية، الترفيهية والتعليمية ، وغير ذلك؛

I. 5.2. **المراسلات البريدية الإلكترونية:** مثل بريد الياهو والهوتميل، ومن خلالها تتم المخاطبات والمراسلات واستلام الرد وهي وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلفة؛

I. 6.2. **مو اقع المحادثة عبر الانترنيت:** ويتم فيها إجراء المكالمات والمحادثات الفورية، مثل الواتساب والفايبير، وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة؛

I. 7.2. **المدونات الشخصية والمؤسساتية الإلكترونية:** هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، تختلف عن المذكرات في أنها تستخدم الأنترنيت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، وبعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر يختص بأمور شخصية ويومية. (الشهيب، 2022، الصفحات 607-608)

I.3 - **خصائص ومز ايا الإتصال الرقمي:** قدم العديد من الباحثين مجموعة من الخصائص من وجهة نظر الاتصالات التنظيمية التي يتميز بها التحول الرقمي أهمها: (الشهيب، 2022، الصفحات 602-600)

I. 1.3. **تفاعل المرسل والمستقبل:** تكون ممارسة الاتصال ثنائية تبادلية، حيث يكون هناك حوار بين الأطراف.

I. 2.3. **الذكاء الإصطناعي:** بنيت الشبكات الرقمية على قدرة فائقة من الذكاء، فيصمم النظام الرقمي لكي يراقب أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.

I. 3.3. **مرونة الاستخدام:** تتسم الشبكات الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية للتحكم الحاسوبي، بما يسمح بقدر عال من البدائل المتاحة للاستخدام.

I. 4.3. **المشاركة والانتشار لكافة المستخدمين:** يسمح التحول الرقمي لكافة المتعاملين والذين يملكون وسائل تقنية بسيطة أن يساهموا في نشر رسائلهم ومشاركة الآخرين.

I. 5.3. **تكامل الوسائط والاستخدامات:** تمثل شبكة الانترنيت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الإتصال والوسائل التقنية المختلفة في منظومة واحدة توفر للمتلقي خيارات متعددة في إطار متكامل وبأسلوب متكامل على شبكة الأنترنيت ومواقعها المتعددة.

I. 6.3. **عدم تلازم وجود المرسل والمستقبل معا:** وهي إمكانية التفاعل داخل العملية الاتصالية في الوقت المناسب للفرد ، مستقبلا كان أو مرسلا.

I. 7.3. **تنوع العملية الاتصالية:** فمع تطور التقنيات الرقمية في الاتصال وتعددها، أضافت القدرة الفائقة على الانتاج والتخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالي، مما أدى لتنوع عناصر العملية الاتصالية وخيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع الحاجات ودوافع الاتصال.

I. 8.3. **تجاوز الحدود الزمانية والمكانية:** حيث يتيح امكانية الاتصال عن بعد، وبالتالي لا يفرض وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد.

I. 9.3. **اندماج الوسائط الرقمية والتقليدية:** فالوسائل الرقمية الجديدة مكنت من استخدام كافة وسائل وتقنيات الاتصال المتاحة مثل النصوص، الصوت، الصورة الثابتة والمتحركة، الرسوم البيانية... وغيرها.

I. 10.3. **زيادة الانتباه والتركيز عن الطرق التقليدية**: نظرا لأن المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى، والتفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز، بخلاف وسائل الاعلام والاتصال التقليدية الاخرى.

I. 11.3. **الحفظ اللانهائي للوثائق والأعمال**: حيث يسهل على المتلقي حفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة.

لذلك يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحولات الرقمية دورا هاما، خصائص مميزة وهي أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية.

II- الصحة الرقمية:

يعد التحول الرقمي في الوقت الحالي من أبرز التوجهات الكبرى في مجال الصناعة وقطاع الأعمال والخدمات، ومن بين هذه القطاعات التي ستتأثر بالتحول الرقمي هي الخدمات الصحية.

II.1 - أهمية التحول نحو الصحة الرقمية:

لقد أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لدى مختلف المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل الوصول للمستفيدين منها، وذلك لما يشهده العالم من تطور متسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج كامل يشمل المؤسسة وأسلوب عملها داخليا، وكيفية تقديم الخدمات إلى عملائها. (صيفي، 2020، صفحة 4)

وقد بين (Luna-Reyes & al, 2014) أن التحول الرقمي هي عملية انتقال المنظمات لنموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، ويمثل تغيير جذري في تقديم الخدمات، وهذا التغيير ليس تراكميا، حيث أنه يحقق الاستدامة والتنافسية، كما يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع. (الشهيب، 2022،

صفحة 599) حيث يعرف التحول الرقمي على أنه عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة. (صيفي، 2020، صفحة 4)

وأكد (Janowsky , 2015) أنه لا يوجد قطاع إنتاجي (صناعي أو خدمي)، يهدف للربح أو لا، حكومي أو خاص، لن يناله التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية، كما أن تلك التكنولوجيا دمرت الأنشطة التي لم تستطع التكيف مع معطيات التحول الرقمي الحقيقي، وأن التحول الرقمي لن يتحقق إلا عندما يدرك الجميع أهمية الثقافة الرقمية، ويتكيف معها عبر كل المستويات التنظيمية؛ ويعمل على تغيير مكونات العمل (البنية التحتية، طرق التشغيل، أسلوب الحصول على الخدمة، ...)؛ فقد قدمه (الغفيلي، 2017) بأنه المرحلة الانتقالية من الاعتماد على الوسائل الاتصالية التقليدية، إلى الاستخدام الشامل والأمثل للوسائل الاتصالية الرقمية الجديدة، في أداء المهام والوظائف بأسلوب أحسن مما كان عليه. (الشهيب، 2022، صفحة 599)

إن التحول الرقمي سمة أساسية من سمات الحياة الخدمية، وللرقمنة انعكاسات ومزايا مهمة، من حيث سهولة ونجاعة التواصل، فضلا عن اختصار للتكلفة والجهد وتوفير للوقت؛ ومن ضمن هذه المزايا أيضا، انخفاض التكلفة التشغيلية لمؤسسات المعلومات الرقمية، مقارنة مع مؤسسات المعلومات التقليدية، ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها، وهو يساعد في تقديم معلومات وخدمات ذات جودة عالية للمستفيدين. (الوردي، 2020) كما يعمل على زيادة التعاون والمشاركة بين مقدم ومتلقي الخدمة، وزيادة العملية الابداعية، وتعد فكرة التحول طريقة جديدة في النظر إلى مشكلة ما، ويمكن أن ينتج عنها حلول فريدة ومبتكرة، وإبداعات حقيقية،

تساعد في الحصول على أفكار وأساليب جديدة لمواجهة متطلبات القرن الحالي. (الشهيب، 2022، صفحة 598)

II.2 - مفهوم الصحة الرقمية:

تعتبر الصحة الإلكترونية من ضمن المجالات الناشئة التي تقوم على التقاطع بين كل من المعلوماتية الطبية، الصحة العامة والأعمال التجارية، والتي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ حيث تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية للمريض عبر وسائل الالكترونية وبالتالي يصبح بإمكانه متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية، والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الأنترنيت، كما يمكن اجراء العمليات الجراحية في دولة وإن يكن الطب الاستشاري في دولة أخرى، كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، وإرسال الوصفات الطبية إلكترونيا إلى الصيدلية, (صيفي، 2020، صفحة 4)

وفقا لمنظمة الصحة العالمية أصبحت الصحة الرقمية مجالا بارزا لتوظيف الأنماط المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تلبية الاحتياجات الصحية. حيث عرفت الصحة الرقمية على أنها استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم وتعزيز الصحة والمجالات المتعلقة بها. (وسار، 2022، صفحة 402) وترى المنظمة أن مفهوم الصحة الرقمية أكثر شمولا من مفهوم الصحة عن بعد، حيث تشمل الصحة الرقمية الاهتمام بالمستهلك الرقمي المترابط والمتفاعل مع العديد من الأدوات والوسائط الذكية والتقنيات الحديثة لدعم الخدمات الصحية، حيث ترتكز على تشابك وترابط الأنظمة الصحية المعتمدة على الأدوات الحوسبية والتطبيقات الذكية وتطبيقات تحليلات البيانات لدى صناع السياسات ومستخدمي الصحة والمستفيدين منها في دول العالم المختلفة في أنشطة التشخيص والعلاج والوقاية وإدارة المخاطر الصحية. (صيفي، 2020، صفحة 5)

II.3 - فرص وتحديات التحول نحو الصحة الرقمية:

توفر الصحة الرقمية فوائد وفرصا مهمة من حيث: (وسار، 2022، الصفحات 404-403)

- تحسين الصحة العامة ومؤسسات الرعاية الصحية: على سبيل المثال ما يتعلق بإجراءات المستشفيات والسجلات الصحية الإلكترونية، والمعلومات الصحية ، ويمكن تحسين الحصول على الرعاية الجيدة من خلال التقاسم السريع للمعلومات والبيانات بين مقدمي الرعاية والأخصائيين في مؤسسات الرعاية الصحية

- دعم الأطباء: تحسين الإجراءات، العمليات الجراحية أو الاستشارة، بما في ذلك الجراحة عن بعد، ويتيح استعمال تكنولوجيات الصحة الرقمية وتطبيقها للتشخيص عن بعد والطب عن بعد.

- الصحة الشخصية والأجهزة المخصصة مثل أجهزة الاشعار والشاشات وساعات اليد والهواتف المتنقلة، لأغراض المراقبة والتغذية الراجعة، وقد استعملت الهواتف المتنقلة لالتقاط الصور بالموجات فوق الصوتية عن بعد لحصوات الكلى أو الحمل، وكذلك إجراءات اختبارات المسحة.

- تمكين عمليات التحليل والتنبؤ المحسنة والأكثر دقة لمجموعات البيانات الصحية من خلال الذكاء الاصطناعي أو البيانات الضخمة أو عمليات المحاكاة باستعمال الواقع الافتراضي، ويمكن تجميع البيانات من الأجهزة الالكترونية وأجهزة الاستشعار، مما يتيح التصوير والتشخيص وتحليلات البيانات.

تعترف الحكومات اليوم بشكل متزايد بإمكانيات الصحة الرقمية، ووفقا لمنظمة الصحة العالمية كان حوالي 120 بلدا قد صاغ استراتيجيات في مجال الصحة الرقمية أو الصحة عن بعد، بحلول منتصف عام 2018.

على الرغم من مميزات الصحة الرقمية، فعناك العديد من التحديات نذكر منها: (بوزانة وحمدوش، 2022، الصفحات 185-184)

- اتساع الفجوة الرقمية: رغم تطور عدد مستخدمي الانترنيت والهواتف المحمولة، إلا أن هناك فئة لا يمتلكون التقنيات الرقمية المساعدة على تبني تطبيقا الصحة الرقمية، وبالتالي لا يمكن الاستفادة منها، بالإضافة لضعف شبكة الانترنيت التي قد تسبب عائقا في الوصول إلى محتوى تلك التطبيقات والوسائط؛

- إلغاء إنسانية الرعاية الصحية: إن الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية والاستشارات الإلكترونية يتسبب في إلغاء الجانب الإنساني في الرعاية الصحية، وذلك بتجريد الطب من مميزاته الإنسانية؛

- نوعية المعلومات: إن توجهات مطوري الصحة الرقمية تعتمد أساسا في تعاملاها على المصادر من الأنترنيت والتطبيقات والمنصات، قد تكون هذه التعاملات عبر هذه الوسائل غير مؤكدة أو غير كاملة أو غير رسمية؛

- انتهاك خصوصية المرضى والأشخاص وعدم توافر الإطار القانوني فيما يخص توفر التدابير المناسبة لحماية البيانات الشخصية.

III- التسويق الصحي وخدمات التوعية والرعاية الصحية.

أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم الخدمات، وبذلك سارعت كل منظمات الأعمال على غرار المؤسسات الصحية بتكييف سياساتها التسويقية في إطار رقمنة خدماتها وإيجاد وسائل اتصال وتواصل رقمية تقربها أكثر من عملاها وتسهل حصولهم واستفادتهم من خدماتها.

1.III- مفهوم التسويق الصحي:

عرف Kotler Philip التسويق الصحي على أنه "التحليل والتخطيط والتنفيذ والرقابة على البرامج المعدة بدقة، نحو تحقيق قيمة تبادلية إختيارية مع الأسواق

المستهدفة بهدف بلوغ ما تسعى إليه المنظمات الصحية من أهداف، معتمدة في ذلك على ملاقاة حاجات تلك الأسواق المستهدفة ورغباتها، من خلال الاستخدام الفاعل للتسعير والإتصالات والتوزيع، من أجل إعلام السوق وإيجاد الدافع لدى الأفراد وخدمتهم. (بلطاهر وبوطلاعة، صفحة 55)

من خلال تلك البرامج يساعد المنظمات الصحية على توفير المعلومات التسويقية اللازمة بالنوعية والكمية المناسبة؛ بالإضافة لكون الغرض منه مساعدة المنظمات الصحية على تحقيق أهدافها في البقاء والاستمرار من خلال العمل على تحسين نوعية وكيفية توزيع الخدمات الصحية المقدمة، والمصممة وفق حاجات ورغبات المستفيدين. (جيلالي، 2009، صفحة 20)

كما يعرف بأنه مجموع من الأنشطة والفعاليات التي تهدف إلى تحقيق الاتصال المباشر بالجمهور المستهدف وجمع المعلومات عنهم وتحديد حاجاته بهدف تكوين سلوك صحي لدى الأفراد. (كافي، 2017، صفحة 109)

2.III- مفهوم الخدمات الصحية:

تعرف الخدمة الصحية بأنها عبارة عن جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل انتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم، ووقايتهم من الأمراض المعدية." (جيلالي، 2009، صفحة 34)

كما تعرف على أنها:" الخدمات العلاجية أو الاستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها احد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع ، مثل معالجة الطبيب لشخص مريض، أو العناية التمريضية أو الحكمية التي تقدمها الممرضة للمريض، أو التحاليل التشخيصية التي يقدمها في المختبر لشخص ما أو لعدة أشخاص غير أن الرعاية الطبية قد تقدم رعاية صحية وقائية، حيث أن الطبيب الذي يعالج شخصا ما يمكن أن يقدم له توضيحات ومعلومات حول مرض

ما وطرق انتشاره وطرق الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه في المستقبل، وبذلك يقوم الطبيب بدور الرعاية الصحية إلى جانب الرعاية الطبية." (بن قسمي ، 2017، صفحة 28)

3.III- أنواع الخدمات الصحية:

إنطلاقا من التعاريف السابقة للخدمة الصحية يمكن تصنيفها إلى ثلاث مجموعات أساسية هي : (جيلالي، 2009، صفحة 35)

1.3.III. خدمات علاجية: موجهة للفرد وترتبط بجميع الخدمات الطبية في مختلف التخصصات، سواء على مستوى المصالح الاستشفائية أو مصالح الطب اليومي الخاص (العيادات الخارجية)، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة والتحاليل وغيرها؛

2.3.III.خدمات وقائية: تعمل هذه الخدمات على تسهيل أداء الخدمات العلاجية، فهي مدعمة لها، ويتمثل دورها في حماية المجتمع والبيئة من الأمراض المعدية والأوبئة؛

3.3.III.خدمات انتاجية: وتتضمن انتاج الأمصال واللقاحات، والدم، كما تتضمن إنتاج الأدوية وأيضا العتاد والأجهزة الطبية الأخرى.

ولعل أهم المفاهيم المرتبطة بالصحة هي مفهومي الوقاية والعلاج، لذلك سنتطرق إلى كل من التوعية الصحية والرعاية الصحية عن بعد فيما يلي:

- **الرعاية الصحية عن بعد:** أدى الابتكار التكنولوجي وانتشار الانترنيت إلى تزايد استعمال الأجهزة الرقمية المختلفة من قبل المتخصصين في الرعاية الصحية والعاملين في المستشفيات والعيادات، وقد حولت وسهلت السجلات الصحية الإلكترونية علاج العديد من الفئات من المرضى، وهناك مجموعة متزايدة باستمرار من البيانات الرقمية المتعلقة بعلاج الرعاية الصحية وبالمرضى؛ ويرى "جيف داتشيس" المؤسس والرئيس التنفيذي لأنظمة البيانات أن الصحة الرقمية

أصبحت ركيزة مهمة في الرعاية الصحية الحديثة، وأوضح أن الجمع بين نهج الرعاية الصحية التقليدية والتقنيات الرقمية سوف يساعد المرضى بشكل أفضل من خلال تقديم حلول أكثر كفاءة ومصممة بشكل متزايد لظروفهم الفردية وقادرة على التكيف مع حياتهم خاصة مع أزمة "كوفيد 19" ؛ إذن فالرعاية الصحية عن بعد هي استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية مثل أجهزة الهواتف الذكية للوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عن بعد وإدارتها، وقد تكون تقنيات تستخدمها من المنزل أو يستخدمها طبيبك لتحسين خدمات الرعاية الصحية ودعمها. (وسار، 2022، صفحة 402)

- **التوعية الصحية عن بعد:** هي نشاط علمي وفني مخطط، يعتمد على نشر الحقائق العلمية والخبرات المكتسبة، بهدف تمكين أفراد المجتمع من الالمام بالمعلومات والحقائق الصحية، وإحساسهم بالمسؤولية اتجاه صحتهم وصحة غيرهم، من خلال نشر وغرس الممارسات الصحية السليمة، وتولد لدى الافراد الرغبة في الاستطلاع والفهم وحب استكشاف المزيد وتوسيع المعلومات والخبرات لديهم. (قوجيل ومدفوني، 2022، صفحة 400)

يتفق الباحثون على أن التوعية الصحية هي عملية تزويد الأفراد أو المجتمعات بالخبرات اللازمة بهدف التأثير في معلوماتهم، اتجاهاتهم و سلوكياتهم الصحية نحو الأفضل، من خلال الندوات، اللقاءات، المؤتمرات ومختلف الوسائل الاعلامية والتكنولوجية . ويشار إلى التوعية الصحية على أنها أيضا آلية من آليات الحفاظ على الصحة العامة التي تعرفها المنظمة العالمية للصحة على أنها علم وفن منع المرض وإطالة العمر والنهوض بالصحة وترقيتها من خلال مجهود جماعي منظم وذلك عن طريق المحافظة على الصحة البيئة ومكافحة الأمراض ونشر الوعي والثقافة الصحية. (قوجيل ومدفوني، 2022، صفحة 401) كما عرف ونسلو Winslow الصحة العامة على أنها: "علم وفن الوقاية من المرض، وإطالة العمر، وترقية الصحة والكفاية، وذلك بمجهودات منظمة للمجتمع من أجل صحة البيئة ومكافحة الأمراض المعدية، وتعليم الفرد الصحة الشخصية وتنظيم خدمات

الطب والتمريض للعمل على التشخيص المبكر والعلاج الوقائي للأمراض، وتطوير الحياة الاجتماعية والمعيشية، ليتمكن كل مواطن من الحصول على حقه المشروع في الصحة والحياة ". (عتيق، 2012، صفحة 35)

فالتوعية الصحية عن بعد هي عبارة عن إرشادات صحية تحافظ على الصحة العامة وتمنع وجود المرض إلى حد ما، حيث تقدم معلومات حول مختلف الأمراض ومدى خطورتها وكيفية الوقاية منها وعلاجها وذلك بلغة بسيطة ومفهومة للعامة، ويتم توصيل المعلومات والإرشادات الصحية عبر مختلف الوسائل الاتصال الرقمية، كالمواقع الالكترونية للجهات المختصة أو عن طريق التطبيقات الصحية يتم تثبيتها على الهواتف الذكية.

- **فيروس كورونا (COVID 19):** هو عبارة عن مرض فيروسي جديد قاتل وسريع الانتشار ويصيب الانسان، ويعتبر أحد الأمراض والفيروسات الخطيرة التي تهدد الصحة البشرية في كل العالم؛ هو مرض تسبب فيه سلالة جديدة من الفيروسات التاجية، وكورونا الاسم الانجليزي للمرض مشتق من اختصار ثلاث كلمات ورقم كالتالي: (CO) هما اول حرفين من كلمة CORONA ، و(VI) هما اول حرفين من كلمة فيروس Virus، وحرف (D) هو أول حرف من كلمة مرض Disease، والرقم (19) نسبة إلى العام الذي ظهر فيه. (بن عيشوش و بوسرسوب، 2020، صفحة 293)

IV- تفعيل دورأدوات الإتصال الرقمي في تسويق الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا – نماذج

في هذا الجزء من الدراسة سنقوم بالإشارة إلى واقع الرقمنة في الجزائر مع الاشارة إلى نصيب قطاع الصحة من هذا التحول الرقمي في ظل تداعيات أزمة كورونا، ومن ثم سنلقي الضوء على بعض الوسائط الالكترونية المختلفة التي عملت في إطار تفعيل تسويق خدمات التوعية والرعاية الصحية عن بعد.

1.IV- و اقع الصحة الرقمية في العالم والجز ائر:

لقد أثرت جائحة كورونا على عدة قطاعات استراتيجية بفعل سياسة الغلق والتباعد الاجتماعي مثل التعليم والصناعة والتجارة ، كما زاد الضغط بشكل كبير على قطاع الصحة والذي لم يكن مهيأ بشكل كاف لمواجهة هذا النوع من الوباء حتى في الدول التي بها منظومة صحية متطورة كالولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا وإيطاليا؛ ولمواجهة هذه الجائحة لجأت مختلف الدول إلى سياسات دعم مالي خصوصا لقطاع الصحة بعدما أصبح التعايش مع المرض أمرا حتميا، وكانت إحدى أهم التوجهات العالمية في هذا الإطار تعزيز الرقمنة وتسريع استخدام أدواتها. (بشاري، 2020، الصفحات 584-583)

والجزائر كغيرها من دول العالم رغم وضعها لسياسة خاصة بتطوير قطاع الاتصالات سنة 2000، إلا أنها لم تكن لديها استراتيجية واضحة تسمح بتوفير بيئة رقمية مناسبة ومساعدة للتحول الرقمي، وفي سنة 2008، تمت بلوت استراتيجية سميت ب "الجزائر الإلكترونية 2013" وكان من أهم أهدافها تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية، المؤسسات الاقتصادية وعند الأفراد، تطوير البنية التحتية الخاصة بالاتصالات ذات التدفق العالي، التكوين وتطوير البحث في هذا المجال، وتأهيل الإطار القانوني الخاص باستعمال هذه التكنولوجيا؛ وبالنظر لمؤشرات الرقمنة في الجزائر، يظهر تطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطور المؤشرات الهيكلية والاقتصادية والعالمية بين سنتي 2010-2018، ولكن رغم ذلك وبالمقارنة مع التطور العالمي الحاصل يظهر أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة في هذا المجال بمرتبة 102 و 130 عالميا حسب المؤشرين العالميين "تطور القطاع IDI"، "تطور الإدارة الإلكترونية IDEG" سنة 2017؛ ومن جهة أخرى، وبالنظر لمؤشر الجاهزية الشبكية الذي يعد أهم مؤشر لمعرفة مدى الفجوة الرقمية في كل المجالات في البلد، وحسب تقرير السنوي الذي أصدره معهد Portulans لسنة 2019، تظهر فيها الجزائر في المرتبة 98 من أصل 121

دولة، وهي مرتبة متأخرة تعكس الفجوة الرقمية التي تعاني منها الجزائر. (بشاري، 2020، الصفحات 591-587)

اتجهت الجزائر في ظل الظرف الصحي الراهن وتداعيات أزمة كورونا التي مست العالم ككل، إلى الاستنجاد بالرقمنة في مجال الرعاية الصحية وإدراجها ضمن منظومتها وذلك للحد من تنقل المرضى في الحصول على مواعيد في مسعى لضمان الرعاية الصحية، غير أن خبراء تكنولوجيا الاعلام والاتصال أعابوا السياسة التي تنتهجها وزارة البريد والمواصلات والوتيرة التي تسير بها مقارنة بدول الجوار؛ وفي سياق ذلك تراهن وزارة الصحة في الجزائر بعد سنوات من التعثر على اشراك مكاتب الدراسات المهتمة بمجال تكنولوجيا الاتصالات في كيفية التعامل مع الرقمنة والاستفادة من خدماتها، من خلال تسريع الرقمنة ودعمها بعدما فرضت جائحة كورونا حالة الطوارئ الصحية والاجراءات الاحترازية التي كانت عاملا مسرعا لوتيرة رقمنة جميع القطاعات بما في ذلك القطاع الصحي؛ حيث تم اطلاق أرضية رقمية رسميا، تتضمن قاعدة بيانات تحمل الملف الطبي الالكتروني للمريض، ويعد المستشفى الرقمي هذا النموذج الرقمي الأول في الجزائر، ويدخل في إطار برنامج تطوير المنظومة الصحية ويهدف إلى منظومة صحية ناجعة لصحة المواطن. (وسار، 2022، صفحة 409)

ومن أهم المعوقات والتحديات التي برزت في عملية رقمنة قطاع الصحة في الجزائر نذكر:

- مشكلة تذبذب الأنترنيت في الجزائر التي أعاقت جميع مشاريع الرقمنة في الجزائر بكافة قطاعاتها وإداراتها، خصوصا المتعلقة بالمنصات الرقمية التي سيتم إدراجها مستقبلا في الهياكل الصحية، والتي تحتاج لشبكة أنترنيت قوية بهدف استعاب جميع المحتويات الرقمية وبتدفق عال؛

- التدفق البطيء والانقطاعات المتكررة والتغطية الضعيفة، مرجعا إياها إلى التأخر في تفعيل الكوابل البحرية مثل ما هو معمول به في أغلب الدول الإفريقية؛

- قدم الشبكة الهاتفية التي تعتمد على الكوابل النحاسية دون التحول إلى الألياف البصرية، عرقل عملية تحسين نوعية الشبكة أمام التحديات الراهنة؛

- ضعف تسيير شبكة الأنترنيت ومواكبة الدول المجاورة، مقابل الاحتكار التي تفرضه شركة اتصالات الجزائر في مجال تكنولوجيا الاتصالات.

- مسألة التكوين ونقص الكوادر المؤهلة. (وسار، 2022، صفحة 410)

2.IV- أمثلة ونماذج عن أدوات الاتصال الرقمي في تسويق الخدمات الصحية:

1.2.IV. التطبيقات الرقمية الصحية: من أجل مكافحة كورونا المتستجد، أطلقت دول عربية وأجنبية، عدة تطبيقات رقمية عبر الهواتف تهدف إلى متابعة حركة المصابين بالفيروس والحد من اختلاطهم بالآخرين، حيث تتميز بقدرة على حصر وتحديد الحالات المخالطة للمصابين الجدد تفوق بشكل كبير البيانات التي يدلي بها المصابون أنفسهم، مما يساهم بسرعة تحدير المخالطين باحتمالية إصابتهم ومطالبتهم بالعزل؛ وبهذا تهدف للتقليل من حالات انتشار العدوى، واخبارهم بالخطوات القادمة التي تشمل اجراء الاختبارات، الاتصال بالطوارئ أو العزل المنزلي. ومن أمثلة التطبيقات الرقمية نذكر: (وسار، 2022، الصفحات 406-403)

- **تطبيق " مجتمع واعي "** بدولة البحرين: دشنت هيأت المعلومات والحكومة الإلكترونية بالتعاون مع الفريق الوطني للتصدي لفيروس كورونا في بحرين تطبيق " مجتمع واعي " في 30 مارس 2019، وذلك لمتابعة حالات الحجر المنزلي وإمكانية رصد الحالات المخالطة والتنبيه وحماية المواطنين والمقيمين في حال اقترابهم أو اختلاطهم للحالات القائمة أو المشتبه بإصابتها، حيث وجهت الحكومة البحرينية الدعوة لأفراد المجتمع بضرورة المبادرة بتحميل التطبيق على أجهزة الاتصال الذكية حفاظا على سلامتهم، وذلك حسب ما نقلت وكالة أنباء البحرين. حيث يوفر التطبيق إمكانية رصد المخالطين لهم، وذلك من خلال الاستعانة بخاصية تحديد الموقع " جي بي اس" وسوار إلكتروني خاص متصل بالتطبيق وغير قابل للخلع يتم

تزويده للحالات الخاضعة للحجر المنزلي، والذي يقوم بتنبيه الفريق المختص وبصورة مستمرة في حالة عدم التزام المشتبه بإصابته بفيروس كورونا.

- **منصة رقمية "بصحة" « beessiha »** يعد هذا التطبيق الرقمي الأول من نوعه في الجزائر، يسمح للمرضى والأطباء باستعماله مجانا من خلال تحميله على الهواتف الذكية أو من الموقع الإلكتروني، إذ يمكن من حجز المواعيد أو الاستشارة عن بعد، حيث أكدت الدكتورة أمال درويش الخبيرة في منصة "بصحة" أن أزمة الصحة الحاصلة في العالم وفي الجزائر بسبب جائحة فيروس كورونا هي التي دفعت فئة شابة لابتكار هذه الخدمة الصحية، حيث تبنتها مؤسسة ناشئة "سترت آب"، استعمل التطبيق لتسهيل حياة المحتاجين للعلاج وكذا عمل الأطباء، حيث يسمح للمرضى بالبحث عن الأطباء حسب التخصص واسم الطبيب والموقع وحجز موعد معهم على الفور للاستشارة عن بعد أو المواعيد الطبية؛ حيث تم تزويد التطبيق بتقنية نظام التموضع العالمي GPS، كما يمكن الطبيب من متابعة حالة مرضاهم عن بعد وإفادتهم بنوعية الأدوية التي يستهلكونها وتوعيتهم بخصوص أعراضها الجانبية. (موقع البلاد: هلالي، 2020)

2.2.IV.صفحات الصحة على الفايسبوك: من بين الاستخدامات الجديدة لشبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفايسبوك كوسيلة اتصالية وتواصلي هي خلق فضاءات لنشر التوعية الصحية التي تنامت مع تزايد انتشار فيروس كورونا عبر العالم، منها من يديره هيئات ومؤسسات رسمية ومنها من تعود لأشخاص، ونذكر مثالا عن ذلك:

- **صفحة "أخبار فيروس كورونا" على الفايسبوك**: والتي تعني بتعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا، وحسب دراسة ل(بن عيشوش وبوسرسوب ، 2020) حول ذلك الخصوص بينت النتائج أن الصفحة تعمل على تعزيز الثقافة الصحية ونشر الوعي الصحي، والاهتمام بالنظافة الشخصية وكذلك اكتساب العادات الصحية السليمة والتوقف عن الممارسات والعادات السيئة بالإضافة على التشجيع على

الفحص المبكر، أما من ناحية المتابعين للصفحة، فقد أكدوا ذلك، مع توضيح أن هدفهم والدافع الأساسي لهم نحو اطلاعهم ومتابعتهم المستمرة للصفحة هو التوعية الصحية بسبب ادراكهم لخطورة فيروس كورونا. (بن عيشوش و بوسرسوب، 2020، الصفحات 307-306)

- **صفحات المنصة الموحدة عبر مو اقع التواصل الاجتماعي**: قامت وزارة الصحة السعودية وهي الهيئة المعنية بتوفير الرعاية الصحية، وتعزيز الصحة العامة، والوقاية من الأمراض، ووضع القوانين واللوائح المنظمة للقطاع الصحي ومراقبة آدائه، إلى جانب الاهتمام بالبحث والتدريب الأكاديمي ومجالات الاستثمار الصحي، باطلاق **المنصة الوطنية الموحدة** gov.sa لها لحسابات **على منصات التواصل الاجتماعي** الفايسبوك، والتويتر، وحتى اليوتيوب، للتواصل مع شرائح المجتمع المختلفة، وتحقيق للمشاركة المجتمعية ونشر المعرفة وانتاج وتصدير محتوى مفيد لأراد المجتمع، كما تهدف الحسابات إلى تزويد المجتمع بكافة الخدمات التقنية التي تقدمها الجهات الحكومية في المملكة، وذلك بالإضافة إلى نشر بعض الفعاليات، والانجازات التقنية، والأخبار الخاصة بالمجتمع السعودي كما تعنى بالخدمات الالكترونية عبر الأنترنيت مثل : استشارات نفسية، التسجيل لإجراء فحص فيروس كورونا، التسجيل لتلقي لقاح كورونا، التنبيه بمواعيد تطعيمات الأطفال، حجز المواعيد الطبية، إلغاء المواعيد وغيرها. (الشهيب، 2022، الصفحات 611- 609)

3.2.IV.المو اقع الالكترونية لوزارات الصحة والهيئات الرسمية: ساهمت المواقع الإلكترونية بشكل كبير في نشر معلومات الصحة وتعزيز خدمات الرعاية والتوعية الصحية عن بعد منها الخاصة ومنها الصادرة عن جهات رسمية، نذكر منها:

- **منصات الاحصائيات الذكية في البحرين:** تبنت وزارة الصحة في البحرين المشروع الإلكتروني لإنشاء منصات إلكترونية تفاعلية **على موقع وزارة الصحة الإلكتروني** (www. Moh.gov.bh) لعرض احصائيات الخدمات الالكترونية إلى جانب لوحات تفاعلية لعرض البيانات الصحية المفتوحة، كما تشمل عرض

إحصائي لأنشطة الموقع من أخبار، مدونات، إحصائيات، استمارات وغيرها، وتقوم وزارة الصحة بدورة مستمرة من التقييم الذاتي للموقع معتمدة على أدوات عملية لتحليل البيانات وفقا لمؤشرات الأداء الرئيسية. (صيفي، 2020، صفحة 12)

- **موقع "covid19.santé.gov.dz"** : أنشأت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بالتعاون مع وزارة البريد والاتصالات بالجزائر موقع إلكتروني خاص في شكل لوحة معلومات رقمية لمختلف مصالح الصحة، تضم مجموعة من الأبواب أو الخانات التي يمكن تفحصها باللغتين العربية والفرنسية، تمكن من التعرف على فيروس كورونا، تتبع تطور واتشار الوباء من خلال الخريطة الوبائية، تزويد مديريات الصحة والهيئات وحتى الاشخاص المهتمين بقاعدة بيانات حول covid19، والاجراءات المستخدمة من طرف الحكومة، كما يتيح خانات خاصة تسمح للمواطن بطرح أسئلة تخص إجراءات الكشف المبكر والحصول على نتائج الاختبار عبر الأنترنيت؛ والحصول على التعليمات الصحية ونصائح للمسافرين لتفادي الاصابة بالعدوى، كما يمكن للمواطن كذلك طلب مساعدة طبية، حيث ثم وضع الرقم الأخضر 3030 أين يمكنه الاتصال مع المصالح الصحية. (موقع COVID19 لوزارة الصحة)

خاتمة:

مع تسارع وتيرة التطور التكنولوجي وتداعيات الأزمة الصحية العالمية التي فرضتها تفشي فيروس كورونا ازدادت الحاجة لاعتماد وسائط اتصالية وتأثيرية رقمية في إطار انتهاج استراتيجية التحول الرقمي في كل المجالات والقطاعات خاصة قطاع الصحة، حيث سعت العديد من دول العالم المتقدمة والنامية منها نحو التصدي للظروف الحاصلة في العالم وتدارك تداعيات الجائحة من خلال الاسراع بدمج استراتيجية جديدة لتسيير وإدارة أعمالها تتمحور حول دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة للإلكترونية في مختلف قطاعاتها، من خلال التركيز

على تفعيل وسائط وتقنيات اتصال رقمية في مختلف تعاملاتها ونشاطاتها تهدف من خلالها إلى تحسين خدماتها المقدمة إلكترونيا ؛

كان لقطاع الصحة الحظ الأوفر في هذا التحول الرقمي فظهر ما يعرف بالصحة الرقمية، حيث عملت مختلف وزارات الصحة بالعالم والجزائر على دعم التحول الرقمي في قطاع الصحة من خلال إعادة صياغة استراتيجياتها وهيكلة نشاطاتها لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنظمة الالكترونية للمعلومات الصحية وتفعيل منصات إحصائية رقمية، وتشجيع إطلاق العديد من التطبيقات الرقمية، والتي تسهل للأفراد الحصول على المعلومات الصحية ونشر التوعية الصحية وتقريب خدمات الرعاية الصحية عن بعد خاصة مع التطورات التي حصلت في العالم حول تفشي فيروس كورونا وتداعياته على جميع مجالات الحياة؛

كانت هذه الظروف مساعدة لبعث العديد من التطبيقات الإلكترونية المحملة على الهواتف الذكية بالإضافة لتنشيط مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفايسبوك والتويتر والانستغرام في مجال الصحة عن بعد، فقد مكنت هذه الوسائط الرقمية من تطوير برامج التوعية والرعاية الصحية عن بعد التي تهدف لتحسين مستوى الحياه العامة ونشر أسلوب حياة صحي والحث على التخلي عن السلوكيات غير الصحية، كما ساعدت على الاستفادة من خدمات الحجز المواعيد الصحية وأخذ وصفات طبية واستشارات عبر تلك المنصات والوسائط الإلكترونية المختلفة عن بعد وبأسرع وقت وبأقل جهد؛

على ضوء هذه الدراسة والنتائج التي توصلنا إليها قمنا بوضع مجموعة من التوصيات تفيد في سياق تجاوز التحديات التي تواجه رقمنة القطاع:

- تعزيز التحول الرقمي في قطاع الصحة بمواكبة التطور والتقدم الحاصل عالميا، وذلك لتعزيز نظام صحي وطني مرن وقادر على مواجهة الأزمات الصحية، وذلك إلى جانب تطوير الكوادر الطبية والهيئات والمرافق الطبية الضرورية في ذلك؛

- ضرورة التعاون المشترك بين القطاع الصحي والمختصين في تطوير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإدارتها، وذلك لإنجاح مساعي الاستراتيجية الوطنية لجزائر إلكترونية؛

- ضرورة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الصحة والتركيز على تطبيقاتها مثل الذكاء الاصطناعي، والخدمات اللوجستية وآليات معالجة المعلومات الضخمة، التي تعطي نتائج فورية في تحديد مخاطر العدوى وطرق انتقالها لدعم مكافحة المرض والحد من تفشيه؛

- ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية والوقوف على تحسين كل متطلباتها، لاستيعاب ضغط الاستخدام في أوقات الأزمات وقيام دولة رقمية؛

- الحرص على تفعيل دور البحث العلمي في اقرار جوانب التحول الرقمي من أجل تحسين أدائه وفاعليته على مستوى كل منظمات الأعمال بما فيها قطاع الصحة، دون اهمال جانب تنمية المهارات الفنية لكل الأفراد على كل المستويات من أجل تسهيل استخدام التطبيقات الرقمية والاستفادة من خدماتها؛

- تطوير التطبيقات الصحية وتفعيل المواقع الإلكترونية المتخصصة والرسمية، في حدود ضبط التعامل مع المعلومات الصحية الصحيحة وتأمين البيانات الشخصية والحفاظ على الخصوصية المطلوبة؛

- التركيز على تسويق خدمة التوعية الصحية وتكييف حملاتها الاتصالية بما يتناسب واحتياجات وخصائص المجتمع، وذلك بتكاثف كل الجهود بين كل الجهات والأطراف المسؤولة عن القطاع الصحي، من أجل ضمات تكوين مجتمع واع بعادات وأسلوب حياة صحية سليمة، هذا ما يعزز مواجهة الأزمات الصحية ويخفض تكاليف مواجهتها في المستقبل.

الإحالات والمراجع:

- **المراجع باللغة العربية:**

▪ **المؤلفات:**

1. مصطفى يوسف كافي. (2017). *الاعلام والتسويق الصحي* (الإصدار ط1). عمان: دار الابتكار للنشر والتوزيع.

▪ **المقالات:**

1. أيمن بوزانة ووفاء حمدوش. (ماي, 2022). التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فيروس كورونا (covid19): عرض تجربتي دولتي الصين وكوريا الجنوبية. *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17* (العدد 01)، 171-197.

2. بختة بلطاهر ومحمد بوطلاعة. (بلا تاريخ). أليات التسويق الصحي وأثرها على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية – دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية (مستشفى شيق يفارا وأحمد فرانسيس والأخوات باج). *مجلة البحوث القانونية والاقتصادية* ،، ص-ص 53-68.

3. خالد علي عبد الله الشهيب. (مارس, 2022). النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة – دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية. *المجلة المصرية لبحوث الأعمال*(عدد 78)، ص-ص 595- 633.

4. خولة ركروك والطيب عيساوي. (جوان, 2021). منظومة الاتصال الرقمي كميكانيزم استقصائي لتحقيق التنمية الصحية المستدامة – أليات الرقابة والمتابعة. *مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية والرياضية، المجلد 5*(العدد 1)، الصفحات 185-200.

5. سلمى بشاري. (2020). تطور الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19). *Les cahiers du cread، vol 36* (n° 03)، 577-612.

6. عمر بن عيشوش و حسان بوسرسوب. (جوان, 2020). دور شبكة الفايسبوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا covid19 – لدراسة ميدانية لعينة من مستخدمي الفايسبوك صفحة "أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحة" نموذجا. *مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2*(العدد 2)، ص-ص 288-309.

7. طارق بن قسمي . (ديسمبر, 2017). دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية. *مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02* (العدد02)، 23-38.

8. نوال وسار. (2022). الصحة الرقمية في ظل جائحة كوفيد 19 – تطبيقات الصحة الرقمية عبر الهواتف الذكية نموذجا. *المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 09* (العدد 01)، ص-ص 399-413.

9. نور العابدين قوجيل ، جمال الدين مدفوني. (ماي, 2022). برامج التوعية الصحية من مخاطر فيروس كورونا عبر الفضائيات الجزائرية الخاصة- دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة الاعلام والاتصال. *مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد 7* (العدد 3)، ص ص 398-407.

▪ **المداخلات:**

1. حسينة صيفي. (2020). الادارة الالكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية – دراسة حالة مملكة البحرين. *جامعة قاصدي مرباح ورقلة*، 1 - 17.

▪ **الأطروحات والرسائل:**

1. أمير جيلالي. (2009). محاولة دراسة تسويق الخدمات الصحية في المنظومة الاستشفائية الجزائرية . *أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتسيير فرع التخطيط*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر.

2. عائشة عتيق. (2012). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية –دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة-.رسالة *ماجستير غير منشورة*. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبوبكر بلقايد-تلمسان-، تلمسان، الجزائر.

3. فادي عبد المنعم أحمد مقدادي. (2011). دور التسويق الالكتروني في تحسين الصورة الذهنية للخدمات الصحية – دراسة حالة من وجهة نظر عملاء الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين. *رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال*. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

- **مواقع الأنترنيت:**

1. موقع COVID19 لوزارة الصحة الجزائر. (بلا تاريخ). *موقع إلكتروني covid19.sante.gov.dz*. (وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات) تاريخ الاسترداد 30 ماي, 2022، من https://covid19.sante.gov.dz/

2. موقع البلاد: حليمة هلالي. (20 06, 2020). *تطبيق "بصحة" آخر إبداعات الشباب بعد أزمة كورونا*. تاريخ الاسترداد 25 06, 2022، من موقع البلاد: https://www.elbilad.net/national/%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82-%D8%A8%D8%B5%D8%AD%D8%A9-%D8%A2%D8%AE%D8%B1-%D8%A5%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D8%A7%D8%A8-D8%B9%D8%AF-%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A9-%8%D8%A%D9%83%D9%88%D8%B1%D9%8

3. فاطمة الوردي. (جوان, 2020). *الرقمنة في زمن جائحة كورونا*. تاريخ الاسترداد 15 06, 2022، من https://amadeusonline.org/publications/analyses-covid-19/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%B2%D9%85%D9%86-%D8%AC%D8%A7%D8%A6%D8%AD%D8%A9-/%D9%83%D9%88%D8%B1%D9%88%D9%86%D8%A7

- **المراجع باللغة الأجنبية:**

1. **Paquette, H. (2013). "Social Media as a Marketing Tool: A Literature Review". *Major Papers by Master of Science Students*. University of Rhode Island: Follow this and additional works at: http://digitalcommons.uri.edu/tmd_major_p**