استمارة المشاركة:

الباحثة الأولى:

الاسم واللقب: نفيسة نايلي

الوظيفة: أستاذة جامعية

مؤسسة الارتباط:جامعة أم البواقي–

الدرجة العلمية: محاضر –أ–

البريد الالكتروني: nailinaf10@gmail.com

رقم وعنوان المحور المستهدف: المحور السادس

تسويق صورة المؤسسات الاستشفائية العمومية

الباحثة الثانية:

الاسم واللقب: ليلى سلايمية

الوظيفة: طالبة دكتوراه

مؤسسة الارتباط: جامعة أم البواقي–

الدرجة العلمية: طالبة دكتوراه

البريد الالكتروني: leilacomdz@gmail.com

الهاتف: 0674218912

رقم وعنوان المحور المستهدف: المحور السادس

تسويق صورة المؤسسات الاستشفائية العمومية

عنوان المداخلة: الخطاب الإعلامي الالكتروني ودوره في التسويق لصورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية

–دراسة تحليلية في اليوتيوب–

الخطاب الإعلامي الالكتروني ودوره في التسويق لصورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية

-دراسة تحليلية في اليوتيوب-

من إعداد:

د. نفيسة نايلي

أ. سلايمية ليلى

مقدمة:

أصبح موضوع جودة الخدمة الصحية في الجزائر يثير جدلا كبيرا في أوساط الرأي العام الجزائري، حيث خلقت الأحداث الأخيرة المتعلقة بالكثير من الأخطاء الطبية في مختلف المستشفيات الجزائرية استياء كبيرا من طرف الأشخاص الذين مستهم تلك التجاوزات من قريب أو بعيد، على غرار حالات الوفيات الناجمة عن عمليات الولادة في الكثير من مصالح التوليد بمختلف مستشفيات الوطن، حيث باتت هذه الأحداث تؤرق كل إمرأة مشرفة على الولادة من جهة وتزرع الرعب في نفوس الأهل والأزواج من جهة أخرى، ضف إلى ذلك حالات الوفايات الناجمة عن نقص الرعاية و الإهمال بالإضافة إلى إنعدام عنصر النظافة والرقابة، كل هذا زاد من حدة تدهور المصالح الصحية بالجزائر، وعلى الرغم من المحاولات العديدة ومشاريع الإصلاح المتكررة التي تعلن عنها الجهات المسؤولة في الحكومة الجزائرية في كل مرة إلا أن أوضاع المستشفيات والهيئات الصحية تزداد سوءا يوما بعد يوم، ما خلق تذمرا كبيرا لدى المواطن الجزائري حول تلك الاوضاع لمزرية التي آلت إليها حالة مستشفياتنا، ويظهر ذلك جليا من خلال المعالجة الواسعة لوسائل الإعلام الجزائرية بمختلف أنواعها لهذه الظاهرة سيما القنوات التلفزيونية الخاصة التي يعبر المواطن من خلالها عن أوضاعه ومشاكله، ومازاد من انتشار الصورة السيئة للخدمة الصحية بالجزائر هو انتشار تطبيقات الإعلام الجديد أو ما يعرف بشبكات التواصل الاجتماعي التي يتخذ منها المواطن الجزائري عامة والشباب خاصة فضاء ومتنفسا إعلاميا يعبر من خلاله عن كل اهتماماته وانشغالاته بكل حرية وقد ساعدت تلك التطبيقات الإعلامية الجديدة على انتشار المعلومات بسهولة وسرعة كبيرة، ومن أهم هذه التطبيقات نجد اليوتيوب الذي ينقل المعلومة بالصوت والصورة ولحظة وقوعها في الكثير من الأحيان، وقد قام الكثير من الأفراد الجزائريين بمناقشة موضوع تدني الخدمات في المستشفيات الجزائرية العمومية والتعبير من خلال ذلك عن استيائهم الكبير سيما أن مقاطع الفيديو تلك يتم تصويرها من داخل هذه المستشفيات لتبين لنا تلك الخروقات والتجاوزات عن كثب، من هنا وفي إطار تنظيم هذا الملتقى الوطني الهام حاولنا التطرق لهذا الموضوع جانب إعلامي بواسطة التطرق إلى الخطاب الإعلامي الالكتروني ودوره في التسويق لصورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية ، من خلال اليوتيوب، ومنه نطرح التساؤل العام التالي:

ما هو دور الخطاب الإعلامي الالكتروني في التسويق لصورة المؤسسات الاستشفائية العمومية بالجزائرية؟

ويندرج تحت التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية تمثلت فيما يلي:

1-كيف يتم معالجة القضايا الصحية بالجزائر من خلال اليوتيوب؟

2-ماهي الأساليب الإعلامية المستخدمة في مقاطع اليوتيوب لمعالجة حالة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية؟

3-كيف يتم التفاعل من قبل الجمهور مع تلك الفيديوهات؟

4-ماهي الرسائل الظاهرة والكامنة من خلال مقاطع الفيديو للاتعبير عن صورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية ؟

<u>أهمية البحث:</u>

تكمن أهمية البحث في أهمية الموضوع، الذي يدور فحواه حول الخطاب الإعلامي الالكتروني ودوره في التسويق لصورة المؤسسة الاستشفائية، وذلك نظرا لكون هذا الموضوع لم يطرح من قبل بصورة واضحة أحيانا لمناقشة مواضيع المؤسسات الصحية والاستشفائية في الجزائرية بكل جوانبها سلبية كانت أو إيجابية، إلا ما تنشره بعض الصحف الخاصة في أخبارها المختصرة أو بعض المقالات المحتشمة وذلك خوفا من الرقابة السلطوية أو العقوبات التي نطال تلك الصحف في حالة ما إذا تم الكشف عن حقائق ترفض السلطة الكشف عنها ، ولكن مع تطور المجال الإعلامي وظهور ما يعرف بالإعلام الجديد أصبح لطرح الأخبار والمعلومات صيغة أخرى أجبرت السلطة على التعاطي مع ذلك الوضع وسمحت بفتح قطاع السمعي البصري ، الذي وبدوره أعطى دفعا قويا لواقع الإعلام في الجزائر، وما لاحظناه مؤخرا أن الرأي العام الجزائري أصبح أكثر وعي بقضاياه ومشاكله خاصة بواسطة ما يتم تداوله عبر وسائط الإعلام الجديد أو ما يعرف بالإعلام الإلكتروني بكل تفرعاته، وبما أن قنوات اليوتيوب التي يتم من خلالها عرض القضايا بالصوت والصورة ولحظة وقوعها فإن الإقبال عليها كبير نظرا لسهولة استخدامها وسرعة انتشار المعلومة فيها وتداولها بين الأفراد

<u>أهداف الدراسة:</u>

1-الكشف عن طرق معالجة القضايا الصحية بالجزائر من خلال اليوتيوب.

2-معرفة الأساليب الإعلامية المستخدمة في مقاطع اليوتيوب لمعالجة حالة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.

3-الاطلاع على تفاعل الجمهور مع تلك الفيديوهات.

4- استخراج الرسائل الظاهرة والكامنة من خلال مقاطع الفيديو التي تعبير عن صورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.

تحديد المصطلحات والمفاهيم:

الإعلام الالكتروني: هناك من يفسر الإعلام الالكتروني بأنه النشر الإلكتروني الذي يعني استخدام كافة إمكانات الكمبيوتر (سواء أجهزة وملحقاتها أو برمجيات) في تحويل المحتوى المنشور بطريقة تقليدية إلى محتوى منشور بطريقة إلكترونية حيث يتم نشره على أقراص ليزر (DVD-CDROM-VDC) أو من خلال شبكة الإنترنت[1].

إن الإعلام الالكتروني هو الاندماج الحاصل بين مختلف الوسائط الإعلامية، وهو ما تحقق بظهور الأنترنيت حيث تم الجمع بين الهاتف والحاسوب وأنظمة النصوص المتلفزة، والدمج الحاصل أيضا لأنظمة أقمار الاتصال مع أنظمة الارسال التلفزيونيو أنظمة البث المباشر[2] وذلك بفضل التطور المتسارع في تكنولوجيات الاتصال والإعلام الالكتروني الذي يتميز عن الإعلام التقليدي بكونه يعتمد على وسيلة جديدة من وسائل الإعلام الحديثة، التي دمجت كل وسائل الاتصالالتقليدي بهدف ايصال المضامين المطلوبة بأشكال متمايزة ومؤثرة بطريقة أكبر معتمدة بذلك على الأنترنيت[3].

اليوتيوب: هو موقع إلكترونييسمح ويدعم نشاط تحميلوتنزيل ومشاركة الأفلام بشكل عام ومجاني، إذ يسمح بالتدرج في تحميل وعرض الأفلام القصيرة، من أفلام عامة يستطيع الجميع مشاهدتها إلى أفلام خاصة يسمح فقط بمجموعة معينة لمشاهدتها[4]

ويتمتع اليوتيوب بأكبر جمهور من المهتمين بالترفيه من خلال الفيديو عبر الأنترنيت، حيث يستطيع المستخدمون تحميل وتبادل مقاطع الفيديو وتسميتها في جميع أنحاء العالم، وتصفح ملايين المقاطع الأصلية التي قام بتحميلهاالمستخدمون الأعضاء، والعثولر على جماعات فيديو و الالتحاق بها وتسهيل الاتصال مع الأشخاص لديهم نفس الاهتمامات[5].

الخطاب اللإعلامي: إن مصطلح الخطاب ظهر في الدراسات الحديثة، على يد الفيلسوف الفرنسي -ميشيل فوكو-، حيث قتم بتعريف الخطاب على أنه " نظام تعبير مقنن ومضبوط [6]

ويعتبر **الخطاب الإعلامي** عملية إقناع الواقع وتصوره وفق إدراك مسبق لما يجب أن يكون، ويتم تمثله في نظام من المفاهيم والتصورات والمقترحات والمقولات التي تتميز بمنطق داخلي يحكمها، بغض النظر عن طبيعة هدفه المتمثل في الاقناع والاستجابة السلوكية لما يقوله ويتسم بطقوس معينة ذات خصائص وأبعاذ معينة[7].

الصورة الذهنية: إن مفهوم الصورة الذهنية، من الناحية اللغوية كما عرفه قاموس "ويبستر" هي التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر أو محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة أو تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو السمع أو اللمس أو الشم أو التذوق. [8]

"و يعرف علي عجوة" الصورة الذهنية بأنها الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص أو نظام معين أو شعب أو جنس بعينه أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية

أو مهنة معينة أو شيء أخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان و تتكون الانطباعات من خلال التجارب المباشرة و غير المباشرة, و ترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد و اتجاهاتهم بغض النضر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب, فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم و يفهمونه أو يقدرونه على أساسها. [9] و تستعمل كلمة "صورة" اصطلاحا للدلالة على ما له صلة بالتعبير الحسي و تطلق أحيانا مرادفه للاستعمال الاستعاري للكلمات.[10]

نوع الدراسة ومنهجها: تنتمي دراستنا إلى الدراسات التحليلية النقدية والدراسة التحليلية النقدية، هي: قراءة الكتاب أو المقال قراءة حرة متأملة للخروج بنتائج جديدة قد يغفل عنها من كان معدًا لقوالب جاهزة . و" التحليل لغة يعني التفكيك أو التجزئة[11]، أما معناه الاصطلاحي، فهو منهج منطقي يستخدم في البحث العلمي، وينحصر في الموضوع المدروس فكريا أو عمليا والذي يجزأ إلى العناصر المكونة له.وهذه العناصر تدرس على انفراد كأجزاء مع تحديد ملامحها التي يتحد في قوامها، والتحليل في النهاية هو الضد أو النقيض والتركيب الذي يعتبر من الأساليب المنطقية التي توحد الأجزاء في الكل[12].

أما النقد فهو بتعريفه اللغوي هو تفحص الشيء والحكم عليه و تمييز الجيد من الرديء و يعرف بأنه التعبير المكتوب أو المنطوق من متخصص يسمى (الناقد) عن سلبيات وإيجابيات أفعال أو إبداعات أو قرارات يتخذها الإنسان أو مجموعة من البشر في مختلف المجالات من وجهة نظر الناقد، كما يذكر مكامن القوة ومكامن الضعف فيها، وقد يقترح أحيانا الحلول المناسبة لها،وقد يكون النقد في مجال الأدب، والسياسة، والسينما، والمسرح وفي مختلف المجالات الأخرى.قد يكون النقد مكتوبا في وثائق داخلية أو منشوراً في الصحف أو ضمن خطب سياسية أو لقاءات تلفزيونية وإذاعية.

و النقد أيضا ،النظر في قيمة الشيء، والتقييم، فالنقد المعرفي مثلاً هو النظر في إمكانية وشروط المعرفة وحدودها، وهو عمومًا عدم قبول القول أو الرأي قبل التمحيص، وينقسم إلى نوعين عامّين: نقد خارجي وهو النظر في أصل الرأي، ونقد داخلي وهو النظر في الرأي ذاته من حيث التركيب والمحتوَى[13].

والنقد العلمي هو: دراسة الأعمال وتفسيرها وتحليلها وموازنتها بغيرها المشابه لها، والكشف عما فيها من جوانب القوة والضعف، والجمال والقبح، ثم الحكم عليها ببيان قيمتها ودرجتها[14].

ويمكن اختصار هذا التعريف وصياغته في جملة واحدة، هي: التمييز بين الجيد والرديء.

إذن دراستنا لهذا الموضوع ستكون تحليلية باستخدام النقدي بحيث سنقوم في بداية الأمر بتحليل عينة من الفيديوهات من خلال موقع اليوتيوب، والتي عالجت قضايا مختلفة متعلقة بصورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية بصفة عامة ، وقد يندرج ذلك ضمن تحليل الخطاب الذي يعرفه المفكر الفرنسي ميشال فوكو " بأنه نظام تعبير مقنن ومضبوط والذي يحتوي على النصوص والأقوال كما تفضي بمجموع كلماتها ونظام بنائها وبنيتها أوتنظيمها البنائي" [15]

أدوات الدراسة:

إعتمدنا **الملاحظة المباشرة:** وذلك عن طريق الاطلاع على عينة من مقاطع الفيديو الخاصة بالموضوع ، لنستخلص من خلالها أهم الرسائل الظاهرة والباطنة التي تم استخدامها في ذلك لمعالجة قضايا المؤسسات الاستشفائية في الجزائر.

وتعرف الملاحظة على أنها، إحدى الأدوات الكيفية في جميع البيانا [16] وهناك عدة أنواع من الملاحظة تستخدم حسب نوع الدراسة، وقد وجدنا أن الملاحظة الأنسب لهذه الدراسة هي الملاحظة المباشرة، "التي تعتمد على القيام بتسجيل ما يشاهده دون أية محاولة من جانبه للتحكم في الموقف [17].

عينة الدراسة: قمنا باختيار أربعة مقاطع فيديو وفي فترات متفرقة حتى نتمكن من استنباط أهم المواضيع التي تم طرحها حول هذه القضية ألا وهي التسويق لصورة المؤسسة الاستشفائية في الجزائر.

وتعتبر العينة من أدوات البحث الحقلية التي أصبحت تشغل بال المنظرين و الباحثين على حد سواء، ليس من باب أنها من أهم أدوات جمع البيانات الميدانية فقط، ولكن لأن البحث بواسطة تقنية الحصر الشامل لم تعد تستخدم على نطاق واسع، لكونه يتطلب وسائل ضخمة وهناك عدة أنواع للعينة تستخدم حسب ما يناسب الدراسة [18]

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على العينة القصدية، حيث ركزنا على مقاطع الفيديو التي تناولت بصورة مباشرة مواضيع تمس قطاع الصحة في الجزائر بصفة عامة من خلال موقع اليوتيوب، حسب أ.د فضيل دليو في العينة القصدية إننا نختار بقصد معين حيث، عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها – طلابا– موظفين .. إلخ. تكون العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة. تساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن أكبر للمجموعات الأسهل وصولاً ضمن مجتمع الدراسة" [19] . كل طرق اختيار العينة التالية يمكن اعتبارها أنواعاً فرعية من العينة القصدية، وحسب فضيل دليو ربما نختار عينة من مجموعة محددة من الناس مثلما في العينة النمطية، عينة الخبراء، عينة الحصة. ربما نختار عينة من أجل إبراز التنوع كما في العينة غير المتجانسة، أو ربما نستخدم وسائل الاتصال غير الرسمية للحصول على مشاركين يصعب الوصول إليهم بالطرق الأخرى كما في عينة كرة الثلج[20].

حيث قمنا باختيار أربعة مقاطع فيديو من موقع اليوتيوب، تمثلت فيمايلي:

1- سقوط خطير لطبيب جراح في فراغ مصعد معطل بمستشفى قالمة.

2- اختطاف الطفل ليث قسنطينة في أخبار في قناة الشروق.

3- وفاة حامل وجنينها بعين وسارة بسبب رفض 3 مستشفيات استقبالها **– جانب من برنامج نقاش على المباشرعلى قناة النهار tv –.**

4- بشار: الإهمال الطبي يطال الأطفال المرضى بمستشفى بوضياف ببشار.

<u>الاستنتاجات:</u>

1-طرق معالجة القضايا الصحية بالجزائر من خلال تطبيق اليوتيوب:

من خلال مقاطع الفيديو عينة البحث، والتي قمنا بالاطلاع عنها لاحظنا بأن معالجة قضايا المؤسسات الاستشفائية تكون بواسطة عرض جانب من برنامج معين أو جانب من ذلك البرنامج، ويكون ذلك من خلال القنوات التلفزيونية الخاصة سيما قناتي النهار الإخبارية وقناة الشروق نيوز.

وقد لمسنا ذلك في كل المقاطع التي تم التطرق لها، فمثلا موضوع سقوط طبيب جراح من مصعد معطل في مستشفى بقالمة تم عرضه في نشرة أخبار في قناة الشروق وذلك بواسطة الصوت والصورة، وذلك في شكل تقرير، وتم عرض هذا التقرير عبر اليوتيوب كي يحقق بذلك اقبالا كبيرا من قبل مستخدمي هذا الموقع، بالإضافة إلى ذلك فإن قضية اختطاف الطفل ليث تم عرضها عبر اليوتيوب بواسطة التقرير الذي تم عرضه في برنامج خط أحمر بقناة الشروق tv، نفس الشيء بالنسبة لبرنامج وفاة حامل وجنينها بعين وسارة ولاية الجلفة، تم ذلك عبر البرنامج الإخباري –نقاش على المباشر–، والذي عرض هو الآخر عبر اليوتيوب ليتفاعل معه الجمهور الجزائري بصورة أكبر، ويأتي موضوع بشار: الإهمال الطبي يطال الأطفال المرضى بمستشفى بوضياف ببشار ، وهو تقرير إخباري لقناة الجزائر نيوز.

إذن معالجة هذه المواضيع والمتعلقة بقضايا المؤسسات الاستشفائية بالجزائر يتم معالجتها كبرامج أو أخبار في القموات الجزائرية الخاصة ثم يتم بعد ذلك نشرها عبر موقع اليوتيوب لغرض تحقيق الاقبال عليها وتوصيل المعلومة لأكبر قدر ممكن من الجمهور بهدف تحقيق التفاعل الواسع، وحتى تصل تلك المشاكل للمسؤولين عن هذا القطاع.

2- الأساليب الإعلامية المستخدمة في مقاطع اليوتيوب لمعالجة حالة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية:

من خلال تطرقنا للعنصر الأول والمتمثل في الطرق التي تم بواسطتها مناقشة القضايا الصحية وصورة المؤسسات الاستشفائية بالجزائر ، وبعد تأكيدنا بأنها عبارة عن برامج أو أخبار في قنوات تلفزيونية خاصة فإننا نلاحظ أن الأساليب المستخدمة في طرح تلك القضايا هي أساليب إعلامية محظة، سواء كان ذلك من خلال الأنواع الصحفية المستخدمة أو من خلال اللغة التي تنعتبر لغة إعلامية في الكثير من تلك المقاطع خاصة منها التي تتتعلق بالبرامج الإخبارية نذكر على سبيل المثال، مقطع وفاة أم مع جنينها بعين وسارة، وبما أن المقطع هو عبارة عن جانب من برنامج نقاش على المباشر بقناة النهار الاخبارية فإن منشط البرنامج استخدم لغة إعلامية سلسة، ونادرا ما كان يعتمد على بعض العبارات والألفاظ بالدارجة سيما عند حديثه مع شقيق الضحية، وذلك لتوضيح بعض الأسئلة التي كانت تبدو له غامضة، وهو نفس الأسلوب المستخدم من جانب اللغة فيما يخص المقطع الخاص بسقوط طبيب جراح من مصعد معطل بمستشفى قالمة، وبما أن المقطع كان كذلك جانب من نشرة أخبار في قناة الجزائر نيوز فإن اللغة كانت إعلامية بحتة ولم يتم توظيف اللهجة الدارجة إلا من قبل بعض المتدخلين على الرغم من أن إثنين من المتدخلين استخدموا اللغة العربية الفصحى، أما فبما يتعلق بأسلوب المعالجة بصفة عامة فإن معالجة هذا الموضوع جاء في شكل تقرير في إحدى النشرات الإخبارية لذلك لم نتمكن من مشاهدة الصحفي الذي قام بإعداد هذا التقرير، وهو ما تمت به معالجة المقطع الخاص الإهمال الطبي يطال الأطفال المرضى بمستشفى بوضياف ببشار، حيث تم ذلك على شكل تقرير إخباري في قناة الجزائر نيوز ليتم نشر الفيديو عبر موقع

اليوتيوب، اللغة المستخدمة في التقرير كانت اللغة العربية الفصحة من طرف الصحفي الذي قتم بتغطية الحدث، وهي بالطبيعة لغة ذات طابع إعلامي أما تدخلات المواطنين في التقرير فكان باللهجة الدارجة، مع استخدام بعض الألفاظ باللغة الفلرنسية، أما برنامج خط أحمر التي تم من خلاله عرض قضية اختطاف الطفل ليث من مستشفى قسنطينة بمصلحة الولادة فإن البرنامج وباعتباره حصة اجتماعية فقد تنوعت أساليب التقديم من خلاله وذلك أن المنشطة وفي حوارها مع الأفراد أهل والدي الطفل أو والدي الطفل في حد ذاته، فإن الأساليب اللغوية والحوارية كانت مختلفة تم الاعتماد من خلالها على الموسيقى الحزينة المرافقة لتصريحات الأب أو الأم للتأثير على الجمهور عامة والمسؤولين خاصة، بالاضافة إلى توظيف الكثير من الضجيج في بداية البرنامج تمثل في صوت بكاء ممزوج بالصراخ والرجاء..إلخ، أما التعليق الخاص بقصة الاختطاف فقد كان ذو أسلوب إعلامي سواء من حيث اللغة أو من حيث البناء.

3- الاطلاع على تعامل الجمهور مع تلك الفيديوهات:

من خلال عملية التحليل والمتابعة المتكررة لمقاطع الفيديو عينة البحث لاحظنا أن هناك تفاعلا كبيرا مع المواضيع التي طرحت بخصوص واقع أو مشاكل المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، حيث حيث تمثلت تلك التفاعلات بصورة كبيرة في التعليقات المتنوعة والتي صبت مجملها في خانة التنديد والاستياء من الوضع الذي آلت إليه تلك المؤسسات من جهة ومن جهة أخرى السخط على المسؤولين الذيذن يتغاضون عن تلك الأوضاع المزرية والتي تمس بدرجة كبيرة المواطن البسيط الذي يعتبر العلاج في تلك المؤسسات حق من حقوقه الاجتماعية والتي يجب على السلطات المعنية الاهتمام بها، كذلك تمثلت تلك التعليقات في انتقاد ومخاطبة المسؤولين على تلك المؤسسات والموظفين فيها سواء كانوا أطباء، موظفين، ممرضين وحتى حراس الأمن، الذين تم وصفهم بمعاملتهم غير الانسانية للمرضى خاصة أولئك الذين راحوا ضحية الاهمال ورفض الاستقبال، وسنحاول بهذا الصدد تحليل المقاطع من خلال التطرق إلى عناصر التفاعل مع المواضيع المطروحة عبر اليوتيوب طرح حول صورة وواقع المؤسسات الاستشفائية ، وسيتم ذلك بالتطرق إلى تلك العناصر من خلال كل مقطع على حدة:

المقطع الأول: سقوط خطير لطبيب جراح في فراغ مصعد معطل بمستشفى قالمة.

33515 مشاهدة.

183 إعجاب.

k406 إشتراك في القناة.

159 تعليق.

من خلال ما تقدم نلاحظ أن نسبة المشاهدة كانت كبيرة جدا، حتى نسبة الاعجاب كذلك أما الاشتراك في القناة فإن الرقم المسجل يبين لنا أهمية هذه القناة عبر اليوتيوب بالنسبة للمتتبعين، وهو ما يبنه عدد التعليقات، وأكثر ما يهمنا في هذه العناصر التي مثلت تفاعل المتتبعين لذلك المقطع، حيث دارت أغلب التعليقات حول الدعاء والتمنيات بالشفاء للطبيب الضحية، ونجد نسبة معتبرة من تلك التعليقات التي دارت

فحواها وبشدة حول تعقيب مدير المستشفى خاصة فيما تعلق بترديده لعبارة..**لقد كان ذلك حادثا بسيطا..**، إذ أثارت هذه العبارة سخط المتفاعلين المعلقين على ذلك المقطع.

المقطع الثاني: اختطاف الطفل ليث قسنطينة في أخبار في قناة الشروق.

205539 مشاهدة

425 إعجاب

k214 إشتراك

نسبة مشاهدة هذا المقطع كانت كبيرة جدا فاقت بكثير نسبة المقطع السابق وهذا دليل على إهتمام الرأي العام الجزائري بهذا الموضوع خاصة لأنه متعلق باختطاف طفل حديث الولادة، من داخل مستشفى وهي ما عبر عنها المعلقين على المقطع بالكارثة الكبرى، واتهموا المسؤولين على المستشفى بصفة عامة والقائمين على مصلحة الولادة بصفة خاصة، سيما الممرضين المناوبين ليلا ووصفوهم باللاانسانيين وعديمي الضمير، كما تضامنوا بشدة مع أهل الرضيع سيما الأم والأب، وكذلك منشطة برنامج خط أحمر التي تأثرت كثيرا لحالة والدي الرضيع، ما أثار اهتمام المتتبعين لهذا المقطع بانسانيتها وأشادوا باجتهادها لايصال آلام أهر الرضيع، وفي التعليقات كذلك لاحظنا نداء عام لكل المسؤولين على قطاع الصحة بتحسين ظروفه كما دعوا إلى تسليط أشد العقوبات على الموظفين والأطباء والممرضين والحراس المناوبين تلك الليلة على عدم تأديتهم لواجباتهم من جهة ومن جهة أخرى عدم الاهتمام بالمرضى خاصة إذا تعلق الأمر بالأطفال الرضع حديثي الولادة.

المقطع الثالث: فاة حامل وجنينها بعين وسارة بسبب رفض 3 مستشفيات استقبالها **– جانب من برنامج نقاش على المباشرعلى قناة النهار tv** –.

524 مشاهدة

10 إعجاب

k 102 إشتراك

03 تعليقات

من خلال تحليلنا لعملية التفاعل مع المقطع نجد بأن المتابعة كانت ضئيلة، على الرغم من أن الموضوع مهم جدا، ويرجع ذلك ربما إلى كون هذا طرح القضية جاءت في شكل خبر ولم يعرض في برنامج متعدد الجوانب والنقاشات بالاضافة إلى هذا فإن هذا الموضوع قد تم التطرق له في العديد من الفضائيات الاخبارية الجزائرية لذلك اكتفى المتتبعين بمشاهدة الفيديو وعدم التعليق، وقد دارت التعليقات حول السخط الشديد واتهام المؤسسات الاستشفائية بالتسيب وعدم الانضباط وكذا اللامبلاة والاهمال في حق المرضى، وقد أكد أحد التعليقات أن هذا المشكل هو مشكل وطني وليس محلي يخص ولاية من الولايات فقط، وهناك أحد التعليقات تم التعبير من خلاله بالسب وكتابة ألفظ شتم في حق كل القائمين على المستشفيات الثلاثة التي توجهت لهم الأم المتوفية عندما جاءها المخاض.

المقطع الرابع: بشار: الإهمال الطبي يطال الأطفال المرضى بمستشفى بوضياف ببشار.

9504 مشاهدة
25 إعجاب
36 k إشتراك
06 تعليقات

على الرغم من أن نسبة التفاعل –من خلال العناصر المذكورة أعلاه– مع الموضوع المطروح عبر هذا المقطع كانت ضئيلة هي الأخرى إلا أنها أكبر نوعا ما من نسب المقطع السابق، ذلك لأن هذا الموضوع لم يطرح مشكلة محددة حول التسبب في وفاة أو ضياع، وإنما طرح مشكلة عامة وهي التسيب وعدم الاهتمام بالمرضى الذين يقصدون الطبيب من أجل المعاينة خاصة الأطفال منهم الذين يظلون يعانون الإهمال وعدم الاهتمام بهم على الرغم من الحالات المعقدة لدى بعضهم كالحمى العالية مثلا، وقد دارت التعليقات في مجملها حول مناشدة السلطات المعنية بتحسين أحوال المرضى من المواطنين البسطاء الذين يقصدون تلك المستشفيات بغرض العلاج وهو حق من حقوقهم في الجزائر، سيما في المناطق النائية كالولايات الصحراوية، كما عبروا عن غضبهم واستيائهم من تصرفات القائمين على تلك المؤسسات والعاملين فيها على حد سواء.

4- استخراج الرسائل الظاهرة والكامنة من خلال مقاطع الفيديو التي تعبير عن صورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية:

من خلال تحليلنا لمقاطع الفيديو عينة البحث والتي دارت حول الاهمال الطبي والمعاملة السيئة للمرضى من جهة ومن جهة أخرى حول حالة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية السيئة من حيث التسيير أو المعدات أو الامكانيات المادية والبشرية، وعلى الرغم من أن تلك المقاطع هي عبارة عن جانب من جوانب برامج تلفزيونية أو أخبار، لكن ونظرا لأهميتها تم تداولها على مواقع التواصل الاجتماعي خاصة موقع اليوتيوب الذي يعد من أهم تلك المواقع لأنه ينقل الوقائع كما هي صوتا وصورة، فمن مميزات المواد الإعلامية المعروضة عبر اليوتيوب أنها تنقل عن طريق مقطع فيديو مع تعليق خاص بالموضوع إضافة إلى أنه يتميز بعنصر التفاعل مع محتوياته من طرف المتتبعين لتلك المقاطع الخاصة بالموضوعات المختلفة.

وفي هذا الموضوع الذي نحن بصدد دراسته، تم طرح مواضيع متعددة لغرض التسويق لصورة المؤسسة الاستشفائية في الجزائر والتي للأسف كانت سلبية للغاية ولم تحمل ولا جانبا واحدا إيجابيا ذلك لأن الموضوعات التي دارت حولها مقاطع الفيديو جاءت لكشف التجاوزات المختلفة في هذا القطاع باعتباره قطاع حساس جدا ومن القطاعات الحيوية في الدولة، فمن المعروف أن النظام الجزائري يقر بمجانية العلاج ومجانية التعليم بكل أطواره لكن من المؤسف أن هذا القطاع وحسب تصريح العديد من المتدخلين في تلك الفيديوهات عبروا عن استيائهم وألمهم لما يحدث في هذا القطاع، الذي عوض أن يحقق لهم الشفاء ويمنحهم العلاج صار أول جهة تتسبب في هلاك الأشخاص وتألمهم وحزنهم، فعلى الرغم من أن تلك المقاطع سلطت الضوء على الحالة المزرية التي آلت لها المستشفيات الجزائرية من جميع النواحي بصورة

واضحة وعلنية سواء تعلق الأمر باتهام المسؤولين على تلك المستشفيات أو التعليق على التصرفات اللاأخلاقية والمعاملة اللاإنسانية للعاملين في القطاع تجاه المرضى بصورة عامة، لكنها من جانب آخر طرحت رسائل ضمنية كانت في الكثير من الأحيان مشفرة حيث لم يتم التعبير عنها صراحة سيما ما تعلق باتهام وزارة الصحة بصفة عامة في الكثير من المشاكل والقضايا التي تعقبناها من خلال تحليلنا لتلك المقاطع، وتحميلها كافة المسؤولية ففي مضمون تلك الفيديوهات إشارة ضمنية حول عدم إكتراث وزارة الصحة لما يحدث في المستشفيات الجزائرية من تجاوزات، لأنه لو حدث العكس لما تكررت تلك الخرقات واللامبالاة والتلاعب بحياة الناس بكل فئاتهم، ولكان كل طرف في أي مؤسسة استشفائية إلتزم بمهامه وأخلاقه وعمله، وما حدث من وفيات واختطافات في تلك المستشفيات جاء نتيجة الإهمال بسبب إنعدام الرقابة عدم الإلتزام بتطبيق العقوبات المتعلقة بتجاوز بأخلاقيات المهنة.

الخاتمة:

- ✓ –من خلال تحليلنا للمقاطع المختارة كعينة للبحث،توصلنا إلى أن طرح صورة المؤسسات الاستشفائية في الجزائر كان سلبيا للغاية، كون معالجة المواضيع المتعلقة بقضايا المؤسسات الاستشفائية تمحورت حول التسيير السلبي وكذا انتشار الاهمال واللامبالات، وعدم الاهتمام بالمرضى ورعايتهم من جهة ومن جهة أخرى، فإن هذه المقاطع تطرقت إلى معاناة المواطن البسيط في حالة توجهه لهذه المؤسسات بغرض العلاج أو طلب الإسعافات.
- ✓ تمت معالجة المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاستشفائية بطريقة إعلامية محظة، كون هذه المقاطع كانت عبارة عن جوانب لبرامج تلفزيونية، أو مقطع من نشرات الأخبار سيما عبر القنوات التلفزيونية الجزائرية الخاصة، مثل قناة الشروق نيوز، النهار الاخبارية، دزاير نيوز.
- ✓ تم من خلال مقاطع الفيديو التي قمنا بتحليلها عبر موقع اليوتيوب، معالجة مواضيع المؤسسات الاستشفائية الجزائرية بصورة واضحة وصريحة، حيث تم عرض الحقائق كاملة، وسرد الوقائع كما هي، مع توجيه أصابع الاتهام حول الاهمال والتسيب الذي طال هذه المؤسسات إلى المسؤولين بكل أنواعهم سواء القائمين على تلك المؤسسات أو المسؤولين على مصالح معينة فيها.
- ✓ فيما يخص الأساليب التي تم من خلالها معالجة وطرح صورة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، فقد توصلنا إلى أن المقاطع المختارة في بحثنا اعتمدت الأسلوب الإعلامي أكثر سواء من حيث الطرح أو من حيث اللغة سيما وأن تلك المقاطع–كما أسلفنا الذكر هي عبارة عن نشر جانب من برنامج معين أو زاوية ما من نشرة أخبار، مثلما حدث مع قضية اختطاف الطفل ليث من مستشفى قسنطينة، الذي تمثل في برنامج خط أحمر في قناة الشروق، كذلك وفاة الأم الحامل وجنينها في عين وسارة، وهو عبارة عن جانب من البرنامج الإخباري **نقاش على المباشر** في قناة النهار الإخبارية، لذلك فقد تميزت من حيث البناء بالجانب الإخباري الإعلامي خاصة من قبل التقارير المصاحبة لتلك البرامج والتي يتم عرضها بتوظيف الموسيقى التصويرية المؤثرة التي تدل على الاستياء أو الحزن...إلخ.
- ✓ لقد اختلف تفاعل الجمهور مع مقاطع اليوتيوب محل الدراسة، حيث وجدنا ما تم التفاعل معه بشكل كبير وملفت للانتباه سيما من خلال المشاهدة و الإعجاب أو الاشتراك أو التعليقات، فمن بين المقاطع التي حققت مشاهدة كبيرة هو مقطع اختطاف الطفل ليث، ثم يأتي مقطع سقوط الطبيب الجراح من المصعد، وذلك نظرا لأهمية هذان الموضوعان حيث يعد الأول أمر كارثي لأنه مس طفل رضيع الذي أختطف من داخل المشفى وهذا دليل قاطع على الإهمال، والثاني تعلق بتعرض طبيب من خيرة الجراحين في مستشفى قالمة إلى الضررالجسدي بسبب الحالة المزرية للمصعد الموجود في المشفى سيما أن هذا العطب الموجود فب هذا المصعد تكرر لعدة مرات ولم يتم إصلاحه، ومازاد من أهمية الموضوع بالنسبة للمتفاعلين هو تصريح مدير المشفى [ان القضية كانت مجرد حادثة عادية.

- ✓ لم يلق كل من موضوع وفاة الأم الحامل وجنينها بعين وسارة وكذلك مقطع إهمال الأطفال بمستشفى محمد بوضياف في بشار تفاعلا كبيرا، وعلى الرغم من أهمية الموضوع الأول، إلا أن التعليقات ونسبة المشاهدة كانت ضعيفة وذلك نظرا لأن الموضوع تم مناقشته كثيرا عبر شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى مثل الفايسبوك ، وكذا عبر وسائل الإعلام المختلفة خاصة القنوات التلفزيونية الجزائرية الخاصة لذلك اكتفى المتعفاعلين بمشاهدة الموضوع عبر هذا الفيديو.
- ✓ احتوت مقاطع الفيديو محل الدراسة رسائل واضحة وظاهرة تمثلت في مخاطبة المسؤولين والقائمين على المؤسسات الاستشفائية مباشرة وبصورة واضحة، وعلى الرغم من أن تلك المقاطع سلطت الضوء على الحالة المزرية التي آلت إليها المستشفيات الجزائرية بصورة واضحة وعلنية، إلا أننا نلمس في مضمون تلك الفيديوهات إشارة ضمنية حول عدم إكتراث وزارة الصحة لما يحدث في المستشفيات الجزائرية من تجاوزات، لأنه لو حدث العكس لما تكررت تلك الخرقات واللامبالاة والتلاعب بحياة الناس بكل فئاتهم، ولكان كل طرف في أي مؤسسة استشفائية إلتزم بمهامه وأخلاقه وعمله، وما حدث من وفيات واختطافات في تلك المستشفيات جاء نتيجة الإهمال بسبب إنعدام الرقابة وعدم الإلتزام بتطبيق العقوبات المتعلقة بتجاوز بأخلاقيات المهنة.

وفي النهاية يمكننا القول أن التسويق لصورة المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية عبر موقع اليوتيوب يتم في الكثير من الحالات بصورة صريحة والغرض من ذلك تنبيه المسؤولين والقائمين على هذا القطاع من جهة وحملهم إلى الإلتفات العاجل لما يحدث من تجاوزات وخرقات شوهت المستشفيات الجزائرية خاصة وقطاع الصحة عامة

قائمة المراجع:

1-الدكتور عادل محمد أحمد خليفه رئيس الأتحاد العربى: **للنشر الألكترونى التحول إلى النشر الإلكتروني حلول واقعيـة.**

2-عبد المالك ردمان الدناني: **تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات**،(د.ط)، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص49.

3-زيد منير سليمان: **الصحافة الالكترونية**، دار أسامة، عمان الأردن، 2008، ص11

4-خالد غسان يوسف المقدادي: **ثورة الشبكات الاجتماعية**، ط1، دار النفائس، الأردن، 2014، ص43.

5-إيمان علي عون: **الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد**، د.ط، مطبعة جامعة البحرين للنشر والتوزيع، البحرين، 2009، ص 520.

6-بسام عبد الرحمان المشاقبة: **مناهج البحث الإعلامي وتحليل الخطاب**، د.ط، دار أسامة عمان ، الأردن، 2014، ص154.

7-حامد ربيع:**فلسفة الدعاية الاسرائيلية**، ص195.

8-عصام سليمان موسى : **المدخل في الاتصال الجماهيري**, مكتبة الكتاني, أربد, الأردن , 1986, ص157, 158.

9-عاطف عدلي العبد : **الاتصال و الرأي العام**, دار الفكر العربي , القاهرة, 1993, ص286

10- عواطف زراري: **صورة المرأة في السينما الجزائرية تحليل نصي سيميولوجي لفيلمي القلعة ونوية شاء جبل شنوة**.ص19.

11- / الدراسة التحليلية

12- صالح بن نوار: **مبادئ في المنهجية العلوم الاجتماعية والانسانية**، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 201، ص49-50

13- حسني محمد نصر: **قوانين وأخلاقيات العمل الإعلامي**، ط1، دار الكتاب الجامعي، 2015، ص31

14- **http://www.alukah.net/literature_language**، مفهوم الدراسات النقدية

15- بسام عبد الرحمن المشاقبة، **نظريات الإعلام** ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص101

16- شيماء ذو الفقار زغيب: **مناهج البحث والاستخدامات الاحصائية في الدراسات الاعلامية**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009، ص 205)

17- نفس المرجع، ص208

18- نفس المرجع، 148- 149

19- فضيل دليو:**عناصر منهجية في العلوم الاجتماعية**، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة -، 2015، ص 133.

20- نفس المرجع، ص 133