

المنصات الرقمية ودورها في خدمة المستفيدين في ظل الأوبئة

أميرة أسامة مصطفى

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة سوهاج

Mrmrmiro226@gmail.com

مراجعة وإشراف

أ.د. عبد الرحيم محمد عبد الرحيم

أستاذ المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة سوهاج

المستخلص

تستهدف الدراسة التعرف على مفهوم المنصات الرقمية، وخصائصها، وأنواعها، وتركز بصفة خاصة على عرض لأبرز مبادرات المنصات الرقمية وتفاعلها مع وباء كورونا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أفضل المناهج وانسبها لمثل هذه النوعية من الدراسات العلمية، بينما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: أن المنصات الرقمية عبارة عن مساحة رقمية تُسهل للمستخدمين التعاون والتفاعل أو التعامل الرقمي، وتمكنهم من تحقيق أهداف معينة عبر الإنترنت، قد تكون خدمات أو منتجات أو تعليم، أو غير ذلك، دون الحاجة إلى استخدام الأساليب التقليدية والمخاطرة بوجودهم المكاني في ظل الأوبئة، ومن أبرز المنصات الرقمية التي قامت بدور كبير في التقليل من الاضطرابات الناجمة عن الأوبئة منصات التواصل الاجتماعي التي ساهمت في تعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد خلال فترات الإغلاق، المنصات التعليمية قامت بدور بالغ التأثير في مواصلة العملية التعليمية لكافة المراحل والتخصصات الدراسية، منصات الرعاية الصحية الرقمية التي اضطلعت بدور إيجابي في رفع مستويات الوعي الصحي لدى سكان العالم، والتخفيف من الأعباء على المستشفيات عن طريق أدوات الرعاية الذاتية. وأوصت الدراسة بنشر الوعي بمفاهيم المنصات الرقمية عن طريق عقد دورات تدريبية وورش عمل للتعريف بالمنصات الرقمية، وأقسامها، وأفضل الممارسات للإفادة منها، وأهمية توظيفها للحد من انتشار الأوبئة.

الكلمات المفتاحية المنصات الرقمية - وباء كورونا - منصات التواصل الاجتماعي- منصات الرعاية الصحية - المنصات التعليمية.

0/ تمهيد

شكلت الأوبئة تهديداً كبيراً في مختلف العصور، بل حصدت أرواح الناس حصداً، تاركة وراءها ما يمكن وصفه بكوارث ديموغرافية كبرى تركت بدورها آثاراً سلبية بالغة القسوة، كالإنفلونزا الإسبانية التي أودت بحياة أكثر من 50 مليون إنسان في العقد الثاني من القرن الماضي، فضلاً عن أرقام ضحايا جائحة الطاعون (1855-1959) التي تخطت 12 مليوناً، إلا أن تداعيات وباء كورونا الاقتصادية والاجتماعية كانت الأشرس؛ حيث توقفت جميع أنشطة الحياة اليومية كالسياحة والسفر بين الدول وكل ما يرتبط بها من مؤسسات حيوية كشركات الطيران المدنية ووسائل النقل البحرية والبرية، فضلاً عن الفنادق والمطاعم وسائر المرافق الخدمية الملحقة بها، والمنشآت التعليمية بكافة مراحلها ومستوياتها المختلفة.

في الوقت نفسه نجد أن قطاعات أخرى استفادت من الجائحة فتدابير العزل التي تسمي بالإغلاق، تسببت في تغيير النظرة إلى قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات من كونه مجرد وسيلة يُستحسن توفيرها إلى ضرورة حتمية لا تتجزأ من الحياة بمختلف تجلياتها، الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية وغيرها. فقد أعطت هذه الأخيرة دفعة قوية واستثنائية لقطاع الرقمنة والاستخدام التكنولوجي الرقمية.

وفي ظل الحظر والتباعد الاجتماعي الذي فرضه الوباء كان لابد من وجود آليات جديدة غير تقليدية تمكن الإنسان من التواصل والتفاعل دون المخاطرة بوجوده المكاني، وفي هذه الأونة تجلت أهمية المنصات الرقمية في المجالات المختلفة، فلاشك أن المنصات الرقمية وفقاً لطبيعتها أسهمت في الحد من التقارب البشري والإسهام في التباعد الاجتماعي، الأمر الذي جعل منها قمة التواصل والاتصال التي أقبل عليها المستفيدون بكثافة في هذا الوباء؛ حيث لعبت دوراً هائلاً في نقل المعلومات وتداولها، سواء المعلومات الصحية ذات الصلة بهذا الفيروس الخطير، أو غيرها من المعلومات المهنية والبحثية والترفيهية.

1/ مشكلة الدراسة

في ظل الحظر والتباعد الاجتماعي الذي تفرضه الأوبئة كان لابد من وجود آليات جديدة غير تقليدية تُمكن الإنسان من التواصل والتفاعل دون المخاطرة بوجوده المكاني، وفي هذه الأونة

تجلت أهمية المنصات الرقمية في المجالات المختلفة وبرز دورها في التفاعل والتواصل بين الأفراد، وتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على دور المنصات الرقمية في خدمة المستفيدين ظل الأوبئة مثل وباء سارس وإنفلونزا الخنازير وغيرها من الأوبئة وصولاً إلى الوباء الأخير كورونا.

2/ أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على المنصات الرقمية البارزة ودورها في خدمة المستفيدين في ظل الأوبئة. وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد مفهوم المنصات الرقمية وخصائصها وأنواعها.
- عرض نماذج لأبرز مبادرات المنصات التواصل الاجتماعي ودورها في فترات الحظر والأوبئة.
- عرض نماذج لأبرز مبادرات المنصات التعليمية ودورها في فترات الحظر والأوبئة.
- عرض نماذج لأبرز مبادرات منصات الرعاية الصحية ودورها في فترات الحظر والأوبئة.

3/ تساؤلات الدراسة

تسعي الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ماهية المنصات الرقمية، وخصائصها؟
- ما أبرز أنواع المنصات الرقمية؟
- ما أبرز مبادرات منصات التواصل الاجتماعي ودورها خلال وباء كورونا؟
- ما أبرز مبادرات منصات التعليمية ودورها خلال وباء كورونا؟
- ما أبرز مبادرات منصات الرعاية الصحية ودورها خلال وباء كورونا؟

4/ حدود الدراسة

1/4/0 الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة دور المنصات الرقمية في خدمة المستفيدين ظل الأوبئة.

2/4/0 الحدود المكانية: طبقت الدراسة على عدة دول عربية وأجنبية وهي: (الصين، فرنسا، إيطاليا، باراغواي، أيرلندا، كسمبرغ، اندونيسيا، تايلند، لبنان، الأردن، السعودية، الإمارات، المغرب، مصر)

3/4/0 الحدود الزمنية: أجريت الدراسة في الفترة من أواخر عام 2019م وهي الفترة التي بدأ فيها وباء كورونا في اجتياح العالم إلى عام 2023م.

4/4/0 الحدود النوعية: تقتصر الدراسة على عرض لأبرز مبادراتها ثلاث أنواع من المنصات الرقمية وهي (منصات التواصل الاجتماعي، المنصات التعليمية، منصات الرعاية الصحية) وتفاعها مع وباء كورونا.

5/ منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أفضل المناهج وأنسبها لمثل هذه النوعية من الدراسات العلمية.

6/ مصطلحات الدراسة

بعد الاطلاع على أدبيات الموضوع، قامت الباحثة بصياغة تعريفات إجرائية لمصطلحات الدراسة على النحو الآتي:

المنصات الرقمية Digital Platforms

تُعرف المنصات الرقمية بأنها مجموعة من الحلول المتكاملة التي تقدم عبر الإنترنت، بحيث تُمكن المستخدم أو قطاعات الأعمال المختلفة من تنفيذ مهام متعددة في نفس المكان عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى استخدام الأساليب التقليدية. ونعني هنا وجود ترابط وتكامل بين سلسلة من المعلومات التي يحتاجها المستخدم وتمكنه من الوصول إلى الخدمة المطلوبة في نفس المكان الذي ابتدأ منه. (الحفناوي، 2020)

وباء Epidemic

انتشار عامل ممرض محدد (كفيروس كورونا المستجد) على مساحة واسعة، وخلال زمن قصير، مع إصابة عدد كبير من الأفراد بالعدوى). (معجم مصطلحات كوفيد-19، 2020، ص34)

كما يمكن تعريفه بأنه انتشار مرض بشكل سريع للغاية وزيادة غير طبيعية في معدلات الإصابة والعدوى به وعادة ما ينتج عنه أعراض متشابهة، تتسبب في حصول وفيات كثيرة، سواء في الإنسان أو الحيوان.

7/ الدراسات السابقة

تم البحث في الإنتاج الفكري المنشور باللغتين العربية والإنجليزية، المتاح عبر قواعد ومصادر معلومات الناشرين من خلال بنك المعرفة المصري ومحرك البحث Google Scholar، وتم استخدام معامل الربط البولياني AND للربط بين الكلمات المفتاحية التالية (المنصات الرقمية، منصات التواصل الاجتماعي، المنصات التعليمية، منصات الرعاية الصحية، وباء كورونا، كوفيد-19) وباللغة الإنجليزية (Social Media Platforms, Digital Platforms, Healthcare Platforms, Educational Platforms, COVID-19, Corona Epidemic) وقد أسفرت عملية البحث عن التوصل إلى عدد من الدراسات وقد صنفت هذه الدراسات ورتبت ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، على النحو الآتي:

دراسة (الغانم، 2009) وكانت الدراسة حول استخدام المرضى للمنصات الرقمية والإنترنت بصفة عامة بوصفها مصدرًا للمعلومات الصحية حيث كشفت الدراسة أن ثلاثة أرباع الباحثين يستخدمون الإنترنت للحصول على المعلومات الصحية مقارنة بالمصادر الأخرى كالأطباء والصحافة المطبوعة وانتهت الدراسة إلى أن الجمهور بدأ بالتحول إلى شبكة الإنترنت للحصول على المعلومات بصفه عامه والمعلومات الصحية بصفة خاصة.

دراسة (خالد الفرم، 2017) تهدف هذه الدراسة لتقييم الدور الاتصالي للمؤسسات الصحية في التوعية حيال مرض كورونا من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة توعوية في ظل وجود حظر وبائي متمثل في فيروس كورونا أو ما يطلق عليه متلازمة الشرق الأوسط، واستخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب مسح المنصات الرقمية للمدن الطبية في مدينة الرياض على شبكات التواصل الاجتماعي يوتيوب وفيسبوك وتويتر، حيث تهدف إلى التعرف على مستوى استخدام وتوظيف المدن الطبية بمدينة الرياض ومستشفياتها الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي في إستراتيجيات التوعية الصحية لمرض كورونا بالرياض و توصلت الدراسة لعدده نتائج من أبرزها أهميه تصميم استراتيجية توعوية

صحيه وطنية تسهم فيها كافة مكونات المنظومة الصحية من القطاعات الحكومية المختلفة وكذلك من قبل القطاع الصحي الخاص واستخدام شبكات الإعلان الرقمية في التوعية.

دراسة (الجوهري، 2020) تهدف هذه المقالة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات الكبير في مواجهه تداعيات الأزمة من خلال تفعيل العمل والتعلم عن بعد وكذلك شراء المنتجات عبر الإنترنت بصفة عامة أو المنصات بصفه خاصه وغيرها من الممارسات الإلكترونية، وتوضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات في مساعده القطاع الصحي على اكتشاف الحالات والتتبع والتعامل معها عن بعد وذلك بتطوير البنية التحتية والبرمجيات والتطبيقات والخدمات والأجهزة والتدريب المتربط بها للمستفيدين.

دراسة (رجب وآخرين، 2020) هدفت إلى تحليل تأثير جائحة كوفيد-19 على التعليم عبر الإنترنت في كلية الطب بجامعة الفيصل في الرياض المملكة العربية السعودية، بين مارس وأبريل 2020، وتم إعداد استبيان إلكتروني إلى 1289 طالباً وعضو هيئة تدريس وتوصلت الدراسة إلى (70.7%) من الاستجابات أن جائحة كوفيد-19 قد عززت ثقتهم في فعالية التعليم الطبي لمنصة التعليم الإلكتروني البلاكورد، كما أظهرت الدراسة تأثيراً إيجابياً إلى حد كبير لوباء فيروس كورونا علي التعليم الطبي عبر المنصات التعليمية البلاكورد.

هدفت دراسة (تشوكيرو وآخرين، 2020) استجلاء واقع إفادة اختصاصي المكتبات من منصات التواصل الاجتماعي من أجل بث المعلومات الصحية المتصلة بكوفيد-19، وخلصت الدراسة إلى أن اختصاصي المكتبات يقوم بدور حيوي من أجل نشر المعلومات بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، بل وفي المجتمع بأسره، وذلك من خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي الفعالة، مثل: الفيسبوك، ولينكد-إن، وواتساب، واليوتيوب، وإنستجرام، وتويتر، حيث تسهم هذه المنصات جميعها في تثقيف الأشخاص حول ما يتصل بالتدابير الوقائية والمحافظة عليها أثناء مرحلة الإغلاق التي شهدها المجتمع الإنساني.

دراسة (قناوى، 2020) التي تتناول أزمة كورونا الحالية والتعليم عن بعد وتعليم الطوارئ وذلك في ملامحها وآثارها بين الواقع و المستقبل والتحديات والفرص التي تقدمها متضمنة مقدمة عن الموضوع وتحديد واقع الأزمة وعرض للتعليم في مجال الطوارئ واستخدام المنصات الرقمية التعليمية للتصدي لفترات الحظر الذي فرضه الوباء، وانتهت الدراسة إلى عده نتائج

من أبرزها حتمية تطوير مهارات حل المشكلات و إدارة الأزمات ومهارات التفكير والتواصل لأنها ركائز أي تعليم ناجح وصعوبة العودة إلى التعليم التقليدي بعد التعافي وتحويل النظام الى تعليم عن بعد من خلال المنصات الرقمية التعليمية.

هدفت الدراسة (أحمد، 2022) إلى معرفة درجة اعتماد الجمهور الأردني على منصات التواصل الاجتماعي مصدرًا للمعلومات حول وباء فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، والتأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة على هذا الاعتماد. استناداً إلى المنهج المسحي توصلت الدراسة إلى أنه كلما ازداد اعتماد المبحوثين على منصات التواصل الاجتماعي مصدرًا للمعلومات حول وباء فيروس كورونا المستجد؛ ازدادت التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة على هذا الاعتماد، وأن هناك علاقة إيجابية بين التأثيرات المعرفية والتأثيرات السلوكية المترتبة على اعتماد المبحوثين على تلك المنصات مصدرًا للمعلومات حول الوباء.

دراسة (أحمد، 2022) سعت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التعرض للمنصات الرقمية لوزارة الصحة وبين أبعاد الصلابة النفسية لدى أطقم الرعاية الصحية لمرضي كورونا أثناء المتحاورات الجديدة للجائحة، بالتطبيق على عينة عمدية مقدارها 160 طبيبًا وممرضًا وفنيًا أشعة من متابعي المنصات الرقمية لوزارة الصحة، واستخدمت الباحثة المنهج المسحي، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أبرزها: ارتفاع معد متابعة المبحوثين للمنصات الرقمية لوزارة الصحة بوصفها مصدرًا رئيسيًا للحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالجائحة وتطوراتها وارتفاع مستوى الصلابة النفسية المتكون لدى عينة الدراسة، كما أسهمت المنصات الرقمية في تعزيز المناعة النفسية لدى عينة الدراسة.

8/ ماهية المنصات الرقمية Digital Platforms

أصبح مصطلح المنصات من المصطلحات الأكثر تداولاً في السنوات العشرة الماضية وبلغ قمة انتشاره في ظل مكافحة انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) في أواخر عام 2019 حينما لجأت مختلف دول العالم بكافة قطاعاتها إلى تسير خدماتها عن بعد باستخدام المنصات الرقمية Digital Platforms.

تُعرف المنصات الرقمية بأنها مجموعة من التقنيات التي لها مميزات فريدة وتستخدم للتفاعل الرقمي، من خلال محتوى رقمي يعد وتهيء للهدف الاتصالي، كما تعرف المنصات الرقمية بأنها مجموعة تنظيمية وتكنولوجية معقدة تتألف من مجموعة من أنظمة المعلومات والمستودعات والتحليل وأدوات تصور المعلومات (Zatsarinnyy,2019, P553)

كما تعرف المنصات الرقمية بأنها البيئة التفاعلية التي تقوم بتوظيف جميع التقنيات المختلفة المرتبطة بالويب كما تجمع المنصة الرقمية بين مميزات أنظمة المحتوى وبين شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة مثل تويتر وفيسبوك وغيرها. (العنيزي، 2017، ص 200)

وتعرفها الباحثة بأنها عبارة عن مساحة رقمية تُسهل للمستخدمين التعاون والتفاعل أو التعامل الرقمي، وتمكنهم من تحقيق أهداف معينة عبر الإنترنت، قد تكون خدمات أو منتجات أو تعليم، أو غير ذلك، دون الحاجة إلى استخدام الأساليب التقليدية والمخاطرة بوجودهم المكاني في ظل الاوبئة.

9/ خصائص المنصات الرقمية

تتميز المنصات الرقمية بمجموعة من الخصائص المشتركة بينها، على الرغم من اختلاف وظائفها، وهي:

- أ. سهولة الاستخدام، وجاذبية المستخدمين. (فضل، 2021، ص 60)
- ب. الجدارة بالثقة والأمان، التي تتمثل في الشروط والأحكام الواضحة، وكذلك حماية الخصوصية والضمانات للملكية الفكرية، وملكية البيانات.
- ج. الاتصال، من خلال استخدام واجهات برمجة التطبيقات التي تسمح لطرف ثالث بتوسيع النظام البيئي للنظام الأساسي وقدراته.
- د. تسهيل التبادل بين المستخدمين (المنتجين أو الموردين والمستهلكين)
- هـ. تقديم قيمة للمتعاملين كدالة على حجم المجتمع، كلما زاد حجم المجتمع الرقمي؛ زادت القيمة التي يمكن أن توفرها المنصة لجميع الأطراف المعنية.
- و. القدرة على القياس دون التسبب في تدهور الأداء.

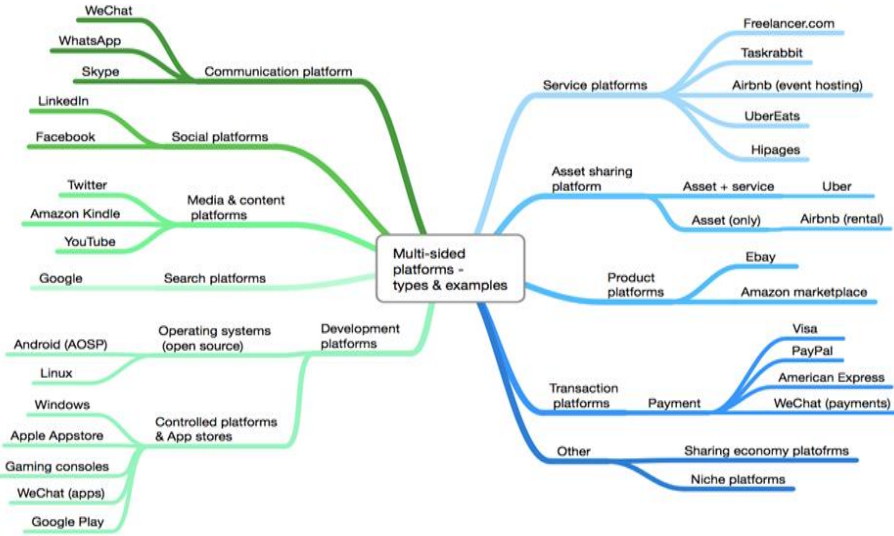
10/ أنواع المنصات الرقمية

تشارك جميع المنصات في نموذج العمل الشبكي الذي يعتمد على التفاعلات بين المستخدمين، إلا أن المنصات تختلف في بعض الجوانب الوظيفية والبنوية والشكلية، وذلك راجع لمجال تخصص المنصة والغرض منها وطبيعة القيمة المتبادلة فيها. (السويدي، 2020، ص18)، وتأتي هذه المنصات بأنواع مختلفة كثيرة، وهناك تقسيمات عديدة للمنصات الرقمية: فيمكن تقسيم المنصات الرقمية إلى منصات مغلقة ومنصات مفتوحة:

أ. المنصات المغلقة: وتتكون من مجموعة من الأشخاص يمثلون مجتمعاً مغلقاً أو خاصاً، مثل مجموعة الأفراد داخل شركة أو تجمع ما أو داخل مؤسسة تعليمية أو منظمة ما، ويتحكم في دعوة هؤلاء الأشخاص فقط وليس غيرهم للدخول للموقع والمشاركة في أنشطة الموقع من تدوين وتبادل الآراء والملفات وحضور الاجتماعات والدخول في مناقشات مباشرة وغيرها من الأنشطة (M.Hess، 2002)

ب. المنصات المفتوحة: وهي مواقع متاحة لجميع مستخدمي الإنترنت ومصممة خصيصاً لجذب المستخدمين للشبكة، ويسمح لكثير منهم بالمشاركة في أنشطة المنصة بمجرد أن يقدم المستخدم نفسه للموقع، ويوجد من هذه المواقع ما هو بسيط الإمكانيات التكنولوجية وذو جاذبية محدودة مثل (Create، Acountrylife.com، Thesocialgolfer) ويوجد منها ما هو عال في الإمكانيات التكنولوجية وذو جاذبية (Community Cooks) كبيرة للمستخدمين مثل منصات (Twitter، MySpace Facebook).

ويوضح الشكل الآتي تقسيمات المنصات وأمثلة تطبيقية من المنصات على كل قسم حيث يمكن لكل قسم ان يتضمن نوع أو أنواع مختلفة من المنصات وكل نوع يتفاعل حول قيمة معينة اساسية في التعاملات والتفاعلات بين المشاركين في المنصات.



شكل رقم 1 أقسام المنصات الرقمية (Unlue,2017)

11/ مبادرات المنصات الرقمية وتفاعلها مع وباء كورونا:

في خضم أزمة فيروس كورونا التي كادت تعصف بالعالم، تزايد دور المنصات الرقمية بصورة كبيرة بعد إجراءات الحجر المنزلي التي اتخذتها العديد من الحكومات حول العالم، فأصبحت هي المتنفس الرئيس لجميع الأفراد، ليس فقط كوسيلة لتيسير الخدمات عن بعد، بل أيضاً بوصفها وسيلة للتواصل ولبث المعلومات وللحصول عليها. (خليفه، 2020م) أطلقت المنصات الرقمية عدة خدمات للحد من انتشار وباء كورونا من أبرزها:

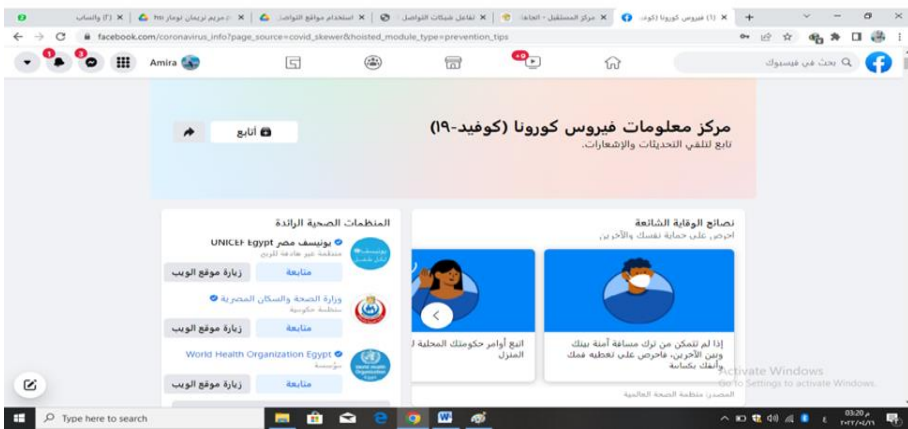
11/1 منصات التواصل الاجتماعي

أ. فيسبوك Facebook

بدأت شركة الفيسبوك في حظر جميع الإعلانات المتعلقة بفيروس كورونا، ثم أعلنت عن توفير مساحة مجانية لمنظمة الصحة العالمية، تقوم من خلالها بوضع الإعلانات التوعوية التي تراها المنظمة مناسبة في سبيل المساعدة في مكافحة فيروس كورونا، كما وضحت إدارة فيسبوك أنها ستحظر الإعلانات عن المنتجات التي تقدم أي علاجات لفيروس كورونا، غير التي توصي بها منظمة الصحة العالمية كإجراء وقائي، كما سعت المنصة للتصدي لأي إشاعات

مضللة حول فيروس كورونا من شأنها إثارة الزعر بين الأفراد. وعلى ذلك فقد أطلقت منصة فيسبوك عدة خدمات من شأنها التعامل مع أزمة كورونا من أهمها:

- قام بعمل وتخصيص مساحة لاستبيان منبثق من شأنه جمع معلومات لأغراض بحثية حول فيروس كورونا والأعراض الخاصة بالمرض والمناطق التي ينتشر فيها الوباء.
- أطلق فيسبوك مبادرة تقدّم للمستخدمين نصائح لكيفية التواصل مع الآخرين مثل اللجوء إلى خدمة التواصل عبر الفيديو على المنصة، إلى جانب حثهم على عدم نشر معلومات خاطئة حول الوباء.
- قامت منصة الفيسبوك بربط منظمة الصحة العالمية ووزارات الصحة حول العالم بالمطورين الذين يتعاملون معها حول العالم، بهدف تطوير نظام رد تلقائي على الماسنجر، يقوم بتوفير معلومات وإجابات مسبقة للرد التلقائي والفوري على استفسارات زوار هذه الجهات الحكومية عبر صفحاتهم على الفيسبوك.
- قامت المنصة كذلك بعمل مبادرة لإنشاء مركز معلومات إلكتروني عبر منصتها يحتوي على المعلومات الموثوق فيها حول الفيروس؛ والتي مصدرها بالأساس منظمة الصحة العالمية وبيانات وزارات الصحة، وعند قيام أحد الأشخاص بمحاولة البحث عن أي موضوعات تتعلق بكورونا يحول مباشرة إلى مركز المعلومات وصفحة منظمة الصحة العالمية والسلطات الصحية المحلية. (الطروش، 2021)

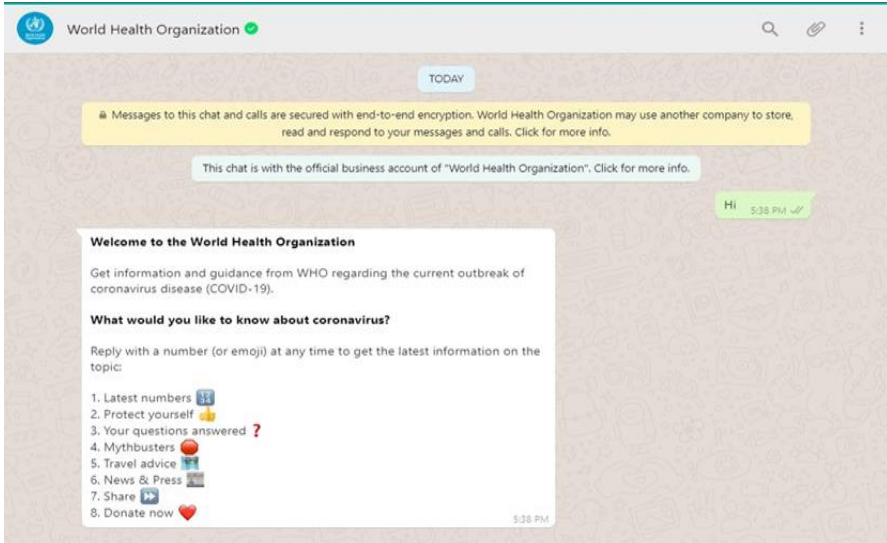


شكل رقم 2 مركز معلومات فيروس كورونا التي أطلقتها منصة فيسبوك

ب. واتساب WhatsApp:

واجهت منصة واتساب صعوبات في وضع حدٍ لانتشار الشائعات ومكافحة الأخبار الكاذبة سابقاً بخصوص كورونا، باعتباره تطبيقاً شخصياً وخدمة الرسائل المتبادلة بين المشتركين فيه مشفرة تماماً، لكن وبالتعاون مع منظمة الصحة العالمية عملوا على إطلاق بعض الخدمات من شأنها عدم تداول أخبار مغلوطة حول الوباء وتقديم الدعم بالمعلومات للمصابين والرد على الأسئلة الخاصة بالوباء، من أبرزها:

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

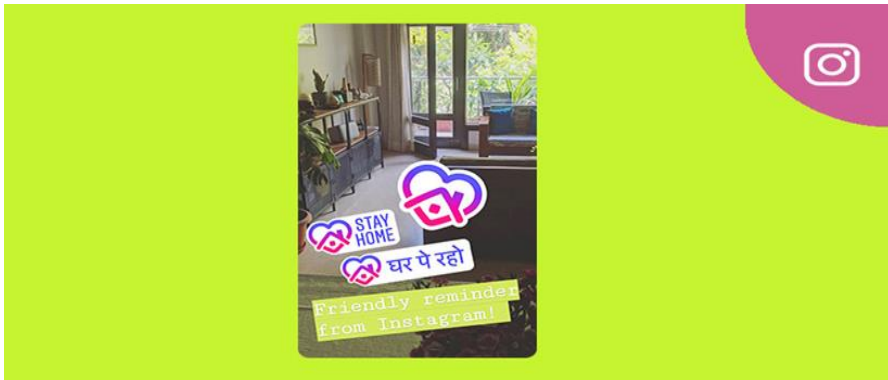


شكل رقم 3 خدمة الدردشة الكتابية المباشرة بين المستخدم ومنظمة الصحة العالمية

ج. إنستجرام Instagram:

أعلنت منصة إنستجرام أنها ستطبق بعض الإجراءات لمنع انتشار المعلومات الخاطئة حول تفشي فيروس كورونا المستجد وذلك عن طريق بعض الخدمات من أبرزها:

- التوجه إلى توفير بيانات الحكومة المحلية حول تفشي فيروس كورونا، بحيث يمكن للمستخدمين الوصول بسهولة إلى المعلومات الرسمية.
- ظهور رسائل منبثقة تحمل عناوين مثل ساعد في منع انتشار فيروس كورونا، اطلع على أحدث المعلومات من منظمة الصحة العالمية حتى تتمكن من المساعدة في منع انتشار كوفيد 19، المنزل، وغيرها من الرسائل التوعوية.
- عملت المنصة على رفض أي طلبات معلقة تحت مسميات تابعة لكورونا أينما كانت خاصة بالعلاج أو الأخبار عنه غير المعلومات الموثوقة من منظمة الصحة العالمية.
- وتقدم "إنستجرام" خاصية مسماة "Co-Watching" (المشاهدة المشتركة) وتتيح لأكثر من مستخدم (وصولاً إلى ستة أشخاص) تشارك اتصالات فيديو مع مشاهدة مضامين على المنصة سوياً.
- ظهور معلومات للأشخاص الذين يدخلون كلمة "كوفيد - 19" في مساحة البحث رسائل تريبوية وروابط لمعلومات صادرة عن منظمة الصحة العالمية ومؤسسات محلية أخرى، كما تروج المنصة للتبرعات إلى منظمات الصحة العالمية، مع "ملصق" افتراضي للإشارة إلى المؤسسات ذات المشروعات والتي لديها حاجات مالية.
- قامت إنستجرام بتخصيص إستيكر Sticker خاص بالتصوير على منصتها تحت عنوان Stay Home وذلك للتشجيع على البقاء في المنزل و فرض التباعد الإجتماعي.



شكل رقم 4 إستيكر Stay Home بإنستجرام

د. تويتر Twitter

تعد منصة تويتر من أبرز المنصات الاجتماعية المعنية بتوجيه الأفراد الذين يبحثون عن المحتوى المرتبط بفيروس كورونا الى مصادر المعلومات الموثوقة التي تلبي احتياجاتهم المعلوماتية، وتويتر شأنها شأن معظم المنصات الاجتماعية العالمية في التنسيق مع منظمة الصحة العالمية لتزويد الجماهير بالمعلومات الدقيقة عن وباء كورونا في الوقت المناسب، فضلا عن القضاء على المعلومات المضللة وإقصائها. (A.E&Tshoker, 2020)

- قام تويتر بعمل هشتاج مخصص لمتابعه أخبار كورونا، واحتل الهاشتاج #Coronavirus المركز الثاني لأكثر الهاشتاجات استخدامًا لعام 2020م.
- اهتم تويتر بنشر تغريدة جديدة متعلقة بفيروس كورونا (كوفيد-19) كل 45 ملي ثانية لمتابعة آخر أخبار الوباء على مستوى العالم.
- أوصت تويتر العلامات التجارية العالمية بإضافة إشاره إلى موقع منظمة الصحة العالمية @WHO، ومراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها @CDCgov، إلى جانب إعلاناتها لتسهيل الوصول لأحدث الأخبار العاجلة خلال هذه الأزمة.
- استخدام تويتر، لوحظ وجود رسالة مطالبة سارية توجه بحث الأشخاص عن المحتوى بشأن فيروس كورونا إلى معلومات دقيقة من الهيئات المحلية ذات الصلة (على سبيل المثال، مركز السيطرة على الأمراض). يتم عرض هذه المطالبة في 64 دولة و20 لغة.
- يحظر تويتر جميع الإعلانات التي تشير إلى فيروس كورونا (كوفيد-19)، ولا يستثنى من هذا الحظر سوى إعلانات الخدمة العامة (PSA) المعتمدة الصادرة من الحكومة والكيانات التي تمتلك صلاحيات خارج الحدود الوطنية.

تعرف على الحقائق

للتأكد من حصولك على أفضل المعلومات عن فيروس COVID-19، راجع الموارد المتاحة من منظمة الصحة العالمية.

منظمة الصحة العالمية لمنطقة شرق المتوسط

@WHOEMRO

شكل رقم 5 خدمة التعرف على الحقائق بتويتر

هـ. لينكد ان Linked in

باعتبار لينكد ان أكبر منصة مهنية في العالم فقامت بدورها للمساعدة خلال فتره كورونا عن طريق عدة مبادرات منها:

- أعلنت منصة لينكد ان، أنها ستوفر أدوات توظيف مجانية للشركات والمؤسسات العاملة في عدة قطاعات حيوية، بما فيها قطاع الرعاية الصحية ومتاجر المواد الأساسية، والتخزين، وتوصيل البضائع، ومنظمات الإغاثة لمساعدتها على إيجاد الموظفين بشكل عاجل للتصدي لفيروس كورونا.
- عازمت منصة لينكد ان على ربط العاملين في قطاع الرعاية الصحية بالوظائف الصحية العاجلة وإضافة الوظائف الشاغرة في خط الدفاع الأول، مثل الأطباء والممرضين، بشكل تلقائي إلى قائمة الوظائف "العاجلة".

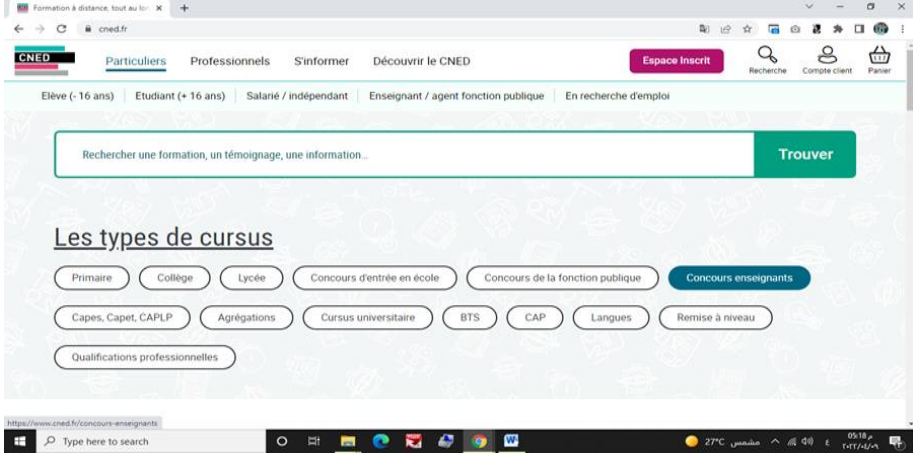
2/11 المنصات التعليمية

وفي مجال التعليم أشار (Kayalar,2020) أن الصين من الدول السابقة للاستجابة لجائحة كورونا، حيث أن 90% من الطلبة الصينيين تحولوا للدراسة من خلال المنصات التعليمية، وسارعت وزارة التعليم بإطلاق منصة وطنية صينية ذكية لتقديم مجموعة من الخدمات العامة المتعلقة بالتعليم.



شكل رقم 6 الصفحة الرئيسية لمنصة Smart Education Of China

أطلقت فرنسا منصة أدرس في المنزل (Ma classe à la maison) يقدمها المركز الوطني للتعلّم عن بعد حيث تتضمن دروساً افتراضية يمكن الوصول إليها عن طريق الهواتف الذكية أو الحواسيب، وهي تيسر للمعلمين موضوع تنظيم التعليم عن بعد.



شكل رقم 7 الصفحة الرئيسية لمنصة Ma classe à la maison

وتبذل جهود مماثلة في إيطاليا حيث أطلقت منصة (INDIRE webinars) التي تقدم حلقات دراسية شبكية موجهة للمعلمين لمساعدتهم على اعتماد أساليب وأدوات للتعليم عن بعد.



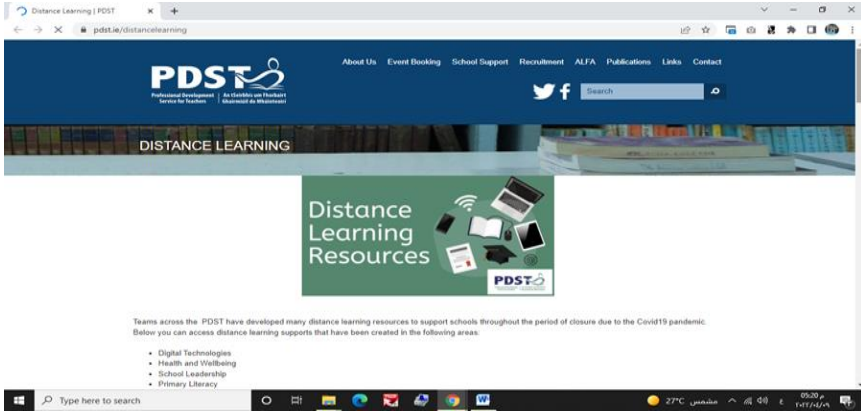
شكل رقم 8 الصفحة الرئيسية لمنصة INDIRE webinars

كما أطلقت باراغواي بالمثل منصة "مدرستك في المنزل" (Tu escuela en casa) التي تعرض محتوى وأنشطة وأدوات وموارد تعليمية تقدمها وزارة التربية، وهي مصممة حتى يستخدمها المعلمون والطلاب.



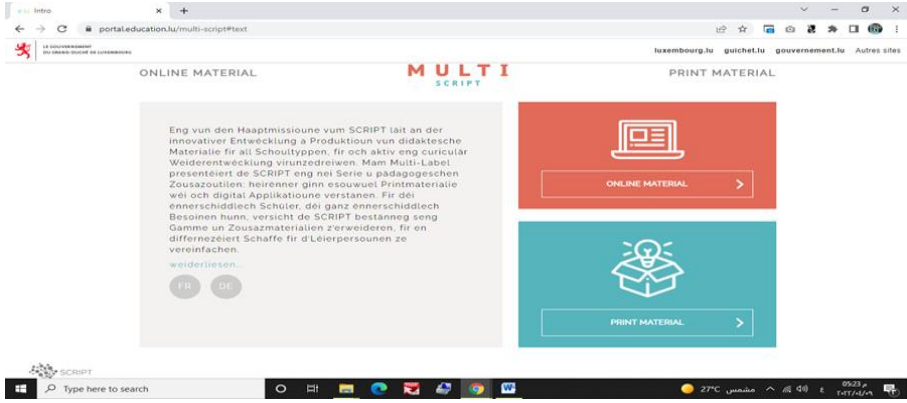
شكل رقم 9 الصفحة الرئيسية لمنصة Tu Escuela En Casa

دشنت أيرلندا منصة (PDST) – للتعلّم عن بعد، وتضم مجموعة من الموارد الموجهة للمعلمين من أجل تأمين استمرارية تعليم الطلاب والتلاميذ خلال الأزمة الصحية.



شكل رقم 10 الصفحة الرئيسية لمنصة PDST

أطلقت لكسمبرغ منصة (Multi-Script) – تقدم مواد رقمية للتعليم والتعلّم لجميع أنواع المدارس بغية تعزيز تطوير المناهج بفعالية.



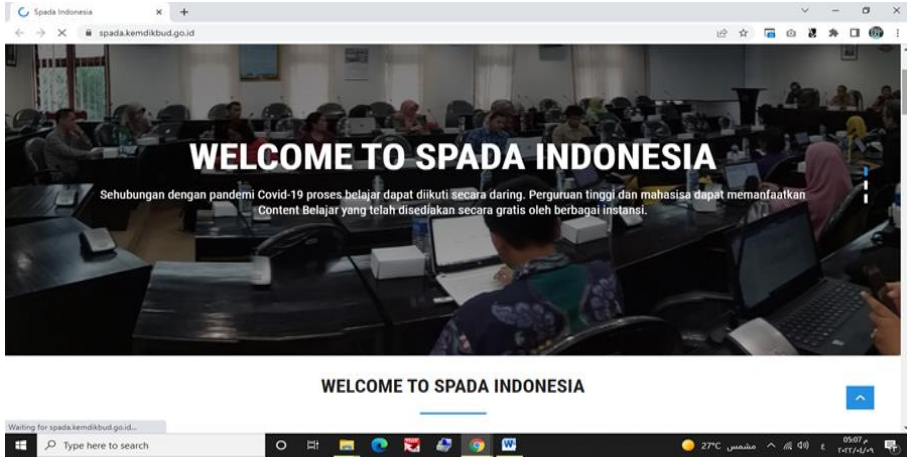
شكل رقم 11 الصفحة الرئيسية لمنصة Multi-Script

وفرت إندونيسيا منصة (Rumah Belajar) التي تقدم محتوى تعليمياً ونظاماً لإدارة التعلّم خاصاً بالدروس الرقمية، كما تقدم موارد أخرى تمكّن المستخدمين من التفاعل فيما بينهم والتواصل عبر الإنترنت وتنظيم أنشطة التعلّم عن بعد.



شكل رقم 12 الصفحة الرئيسية لمنصة Rumah Belajar

ومنصة (SPADA) للتعلّم الإلكتروني، متاحة مجاناً في الوقت الحالي لطلاب التعليم العالي.



شكل رقم 13 الصفحة الرئيسية لمنصة SPADA

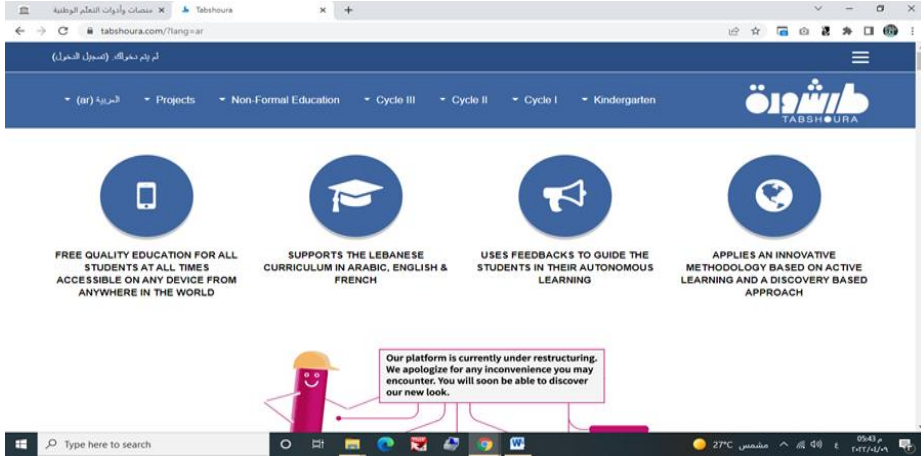
أطلقت تايلند منصة مركز التعليم الرقمي (Digital Learning Centre) وهي منصة رقمية للتعليم الإلكتروني، متاحة على شبكة الإنترنت، أنشأها مكتب لجنة التعليم الخاص بغية توفير خدمات التعليم عبر الإنترنت لعموم الجمهور ولجميع طلاب المرحلتين الابتدائية والثانوية في جميع أنحاء تايلند خلال فترة انتشار فيروس كورونا الجديد.



شكل رقم 14 الصفحة الرئيسية لمنصة Digital Learning Centre

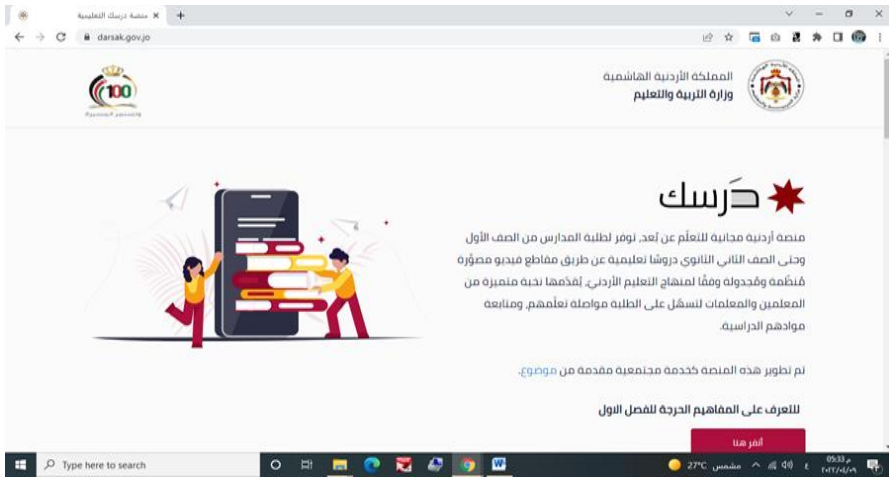
اعتمدت لبنان المنصة الرقمية "طبشورة" التي أنشئت عن طريق جمعية البديل اللبنانية بهدف تقديم الخدمات التعليمية عالية الجودة للطلبة عن طريق التعليم عن بُعد، وتقدم

منصة طبشورة بلس ثلاثة برامج تعليمية متنوعة وهي: روضة طبشورة التي تستهدف الأطفال في عمر مبكر قبل المدرسة، ومدرسة طبشورة التي توفر برامجاً تعليمية من الصف السادس الابتدائي وحتى الصف التاسع الإعدادي، وبرنامج الطبشورة بلس الذي يقدم دورات تعليمية في مجالات متنوعة.



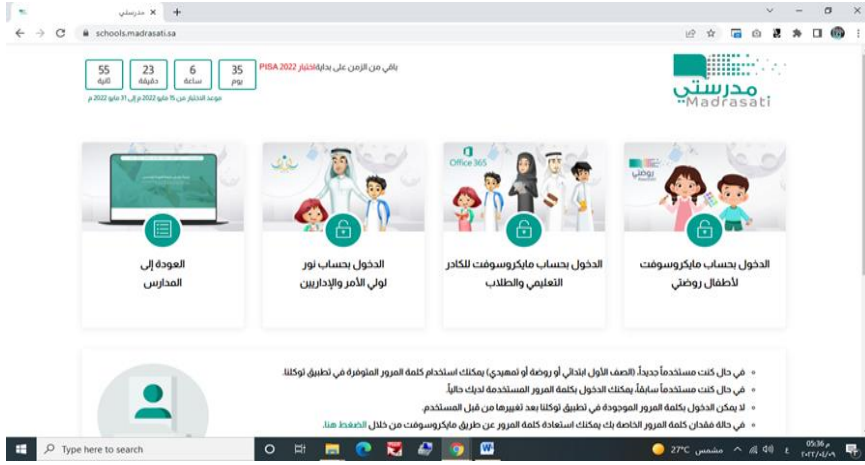
شكل رقم 15 الصفحة الرئيسية لمنصة طبشورة

وفي الأردن أطلقت منصة التعليم الإلكتروني درسك darsak.gov.jo في 2020، وتوفر المنصة دروساً مجانية باللغتين العربية والإنجليزية لجميع طلاب المدارس العامة للصفوف من الأول حتى الثاني عشر، كما أطلقت منصة أبواب الرقمية التي تعد أحد أبرز الجهود المبذولة في الأردن لتوجيه تجربة التعليم عن بُعد نحو النجاح، حيث أنها تقدم شرحاً للمنهج الرسمي الأردني بطريقة مصورة بجودة عالية جداً وبمواصفات عالمية، وتصميم الدروس وتُقدم بإشراف الخبراء التربويين المتخصصين في مجال التعليم عن بُعد، ويمكن للطلاب من خلال المنصة حل عديد من الأسئلة متنوعة الصعوبات بحيث يقومون باختبار قدراتهم ومهاراتهم التعليمية، وعملت منصة أبواب علي تزويد منصة درسك التعليمية التي تتبع لوزارة التربية والتعليم الأردنية بالعديد من الدروس المصورة للمنهج الرسمي الأردني ليتم تقديمها ومشاركتها مع الطلاب الأردنيين من خلال منصة درسك التعليمية (shehada et al,2021).



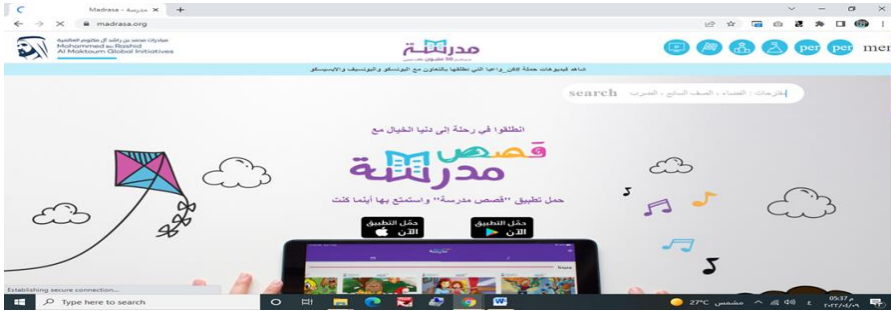
شكل رقم 16 الصفحة الرئيسية لمنصة درسك

في المملكة العربية السعودية أنشأت وزارة التعليم منصة مدرستي في خضم جائحة كورونا، خصصت لتسهيل التعلم على طلاب وطالبات المرحلة الابتدائية والمرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية، بعد إغلاق المدارس واللجوء لنظام التعلم عن بعد الذي قطعت فيه المملكة أشواطاً كبيرة، تعد منصة مدرستي محاكاة للواقع التعليمي، وتقدم ما يتم فعله على أرض الواقع في المدرسة للطلاب، من خلال البرنامج الصباحي اليومي للطلاب والطالبات بدءاً من تسجيل الدخول للمنصة، وأداء النشيد الوطني، التمارين الرياضية، يعقب ذلك استعراض الجدول الدراسي والدخول للفصل الدراسي مع المعلم، حيث يبدأ في تسجيل الحضور والغياب. توفر "منصة مدرستي" أكثر من 45 ألف مصدر تعليمي متنوع تراعي الفروق الفردية بين الطلاب بما في ذلك فيديوهات مرئية وكرتونية، وألعاب تعليمية، وقصص وكتب تربوية، كما توفر أدوات للتخطيط والتصميم التعليمي، وكذلك التقييم مثل: اختبارات إلكترونية، وبنوك أسئلة تضم أكثر من 100 ألف سؤال محكّم في أغلب المقررات الدراسية.



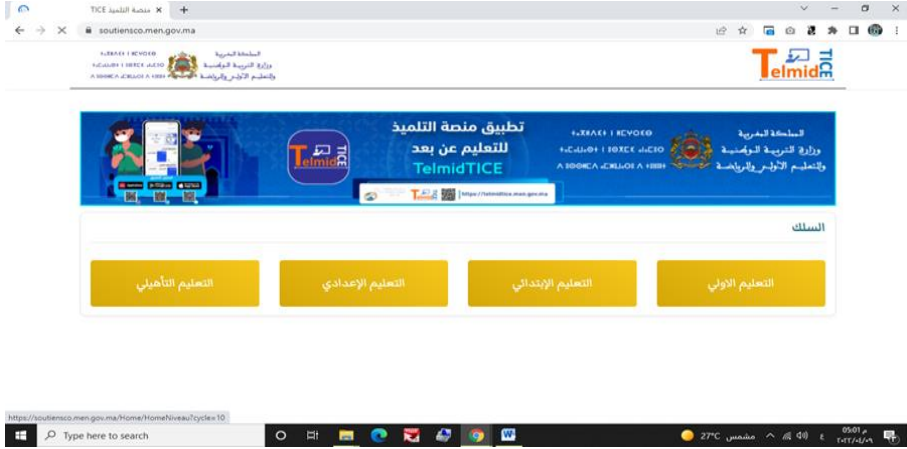
شكل رقم 17 الصفحة الرئيسية لمنصة مدرستي

أطلقت دولة الإمارات مبادرة "مدرسة" وهي منصة تعليمية إلكترونية باللغة العربية، توفر 5000 درس تعليمي بالفيديو في الرياضيات، والفيزياء، والكيمياء، والأحياء، وغيرها لكافة الفصول من الأول وحتى الثاني عشر، ومتاحة مجاناً لأكثر من 50 مليون طالب عربي أينما كانوا، يمكن استخدام منصة مدرسة من خلال أجهزة الحاسوب، والأجهزة الإلكترونية الأخرى، وعبر التطبيق الإلكتروني المتوفر عبر منصة iTunes وتشمل منصة مدرسة مسابقة 1000×1000، وهي مسابقة يومية تشمل ألف سؤال في ألف يوم، وموجهة للطلاب في العالم العربي، ويحصل الفائز صاحب الإجابة الصحيحة على ألف دولار أمريكي عن كل سؤال، وتبلغ قيمة المسابقة على مدى ألف يوم، مليون دولار أمريكي.



شكل رقم 18 الصفحة الرئيسية لمنصة مدرسة

في المغرب أعلنت وزارة التربية الوطنية عن منصة تلميذ تيس Telmid Tice، ووضعت على المنصة جميع المراحل الدراسية مقسمة إلى أقسام حتى يسهل على كل طالب الدخول إلى القسم الخاص به، ووفرت المنهج الدراسي للطلاب بشكل سهل حتى يتمكن الطالب من الرجوع إليه في أي وقت.



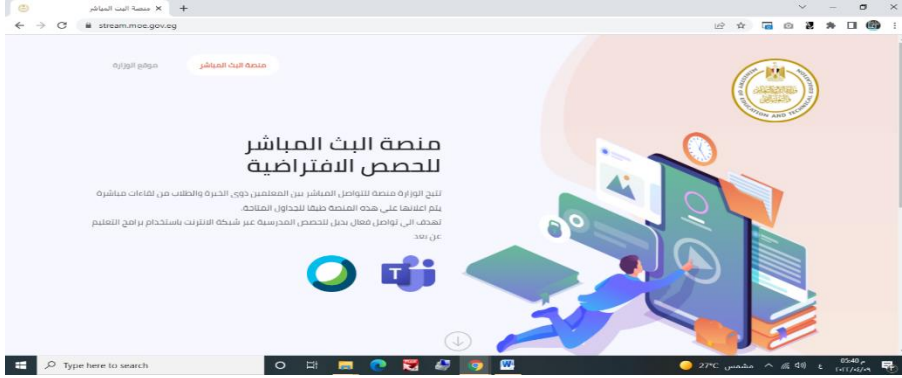
شكل رقم 19 الصفحة الرئيسية لمنصة تلميذ تيس

وفي مصر أطلقت وزارة التربية والتعليم عدة منصات رقمية للتعليم الرقمي بعد انتشار فيروس كورونا وهي: منصة ذاكر: التي توفر شروحات للمواد الدراسية للمراحل الابتدائية والإعدادية والثانوية.



شكل رقم 20 الصفحة الرئيسية لمنصة ذاكر

ومنصة البث المباشر للحصص الافتراضية: ومن خلال هذه المنصة يقدم بث مباشر للطلاب المسجلين عليها لكافة المواد الدراسية لطلاب الإعدادية والثانوي، وقد أطلقت هذه المنصة بالتعاون مع شركة مايكروسوفت.



شكل رقم 21 الصفحة الرئيسية لمنصة البث المباشر للحصص الافتراضية

منصة إدمودو: تهدف هذه المنصة إلى توفير فصول افتراضية لطلاب المدارس تحاكي نفس فصولهم، وتستخدمها المدارس في تقديم محتوى تعليمي، كما تمكن الطلاب من التواصل مع المدرسين بسهولة.



شكل رقم 22 الصفحة الرئيسية لمنصة إدمودو

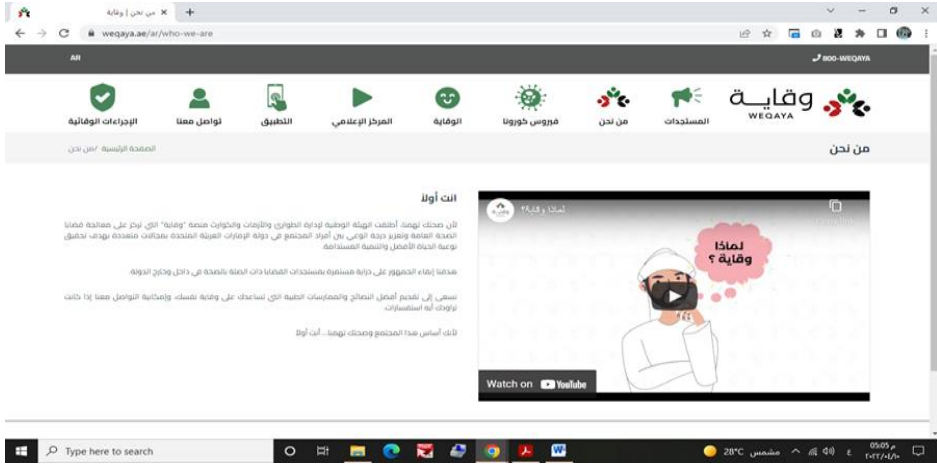
منصة التعليم المصري: وهي منصة أطلقتها الوزارة لتوضيح طرق استخدام المنصات التعليمية التي أعلنت عنها مع توضيح طرق استخدام كل منصة بمفردها وتقديم دليل شامل لأبنائنا الطلاب لاستكمال العملية التعليمية، كما أطلقتها مؤسسة فودافون لتنمية المجتمع منصة تعليمي: وهي منصة تعليمية تربط بين المدرسين والطلاب وأولياء الأمور.



شكل رقم 23 الصفحة الرئيسية لمنصة التعليم المصري

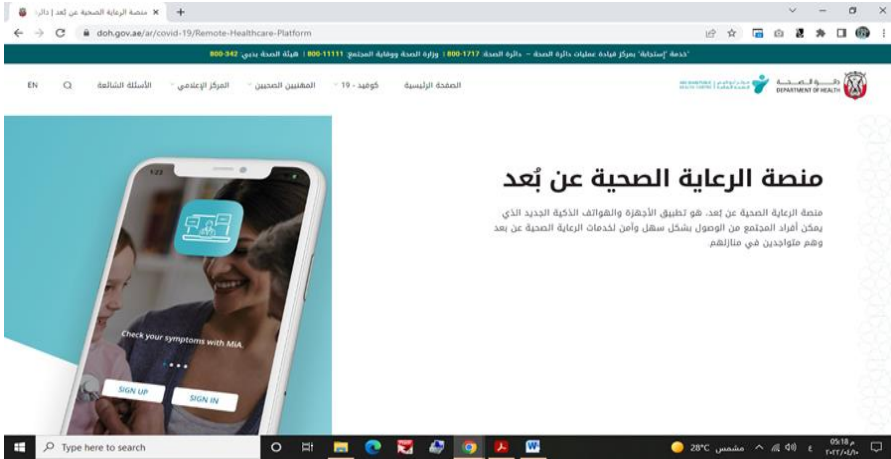
3/11 منصات الرعاية الصحية

كما كان لمنصات الرعاية الصحية دور كبير في التصدي للوباء ففي الإمارات أطلقت الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث المنصة الإلكترونية الوطنية "وقاية"، تهدف إلى التعريف بالإجراءات الصحية والوقائية التي يجب اتباعها لسلامة وصحة الأفراد من أية أمراض أو أوبئة، بما في ذلك فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19". وتتميز المنصة بسهولة التصفح وأنها متاحة للجميع، بالإضافة إلى أنها مصدر موثوق لجميع المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد في دولة الإمارات، حيث تقدم أحدث الأخبار والمستجدات الرسمية المتعلقة بالفيروس، بالإضافة إلى مقاطع الفيديو التوعوية وأفضل النصائح والممارسات الطبية التي تساعد الفرد على وقاية نفسه وأفراد أسرته، كما يمكن للمستخدمين التواصل مع الخبراء وطرح الأسئلة والاستفسارات عليهم من خلال قسم "شاركنا" على المنصة.



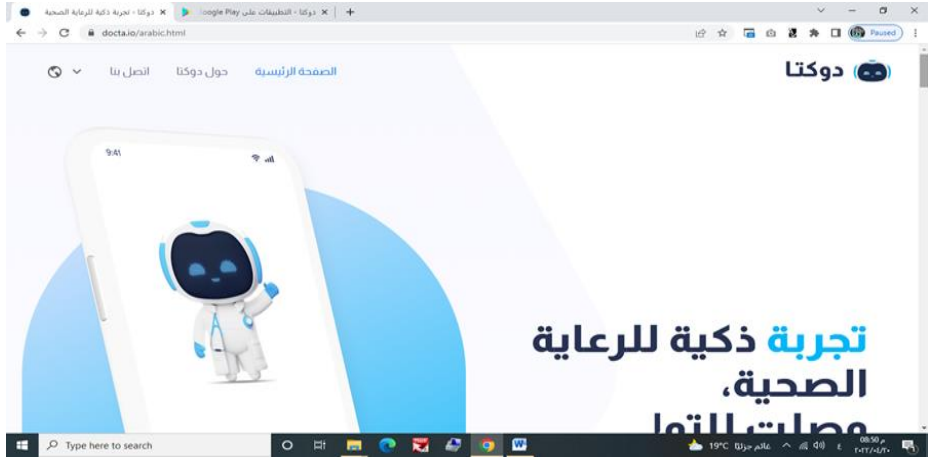
شكل رقم 24 الصفحة الرئيسية لمنصة وقاية

أطلقت دولة الإمارات منصة الرعاية الصحية عن بُعد في أبو ظبي، المنصة توفر أكثر من 20 تخصصاً طبياً، وتشمل خدماتها التشخيص المبدئي والتوجيهات والإرشادات والدعم والاستشارات الطبية وتشخيص الحالات غير الطارئة، وحجز المواعيد وإدارتها، إضافة إلى الحصول على وصفات الأدوية والخدمات اللوجستية وطلب الوصفات الطبية عبر الإنترنت.



شكل رقم 25 منصة الرعاية الصحية عن بُعد

أطلقت الجزائر منصة نصبة "دوكتا" التي تهدف إلى تنظيم المواعيد الطبية، وإدارة المعلومات والملفات الطبية الخاصة بالمرضى على منصة واحدة، إضافة إلى تحسين علاقة الطبيب مع المريض بتسهيل التواصل مع الأخير.



شكل رقم 26 الصفحة الرئيسية لمنصة دوكتا

منصة صحة مصر: وهو تطبيق أطلق في أبريل 2020م ليتم التعامل معه من خلال الهواتف المحمولة، ويتضمن إرشادات توعوية ضد الفيروس، مع تحديثات مستمرة بما فيها خدمة تفاعلية للإبلاغ عن الحالات المشتبه في إصابتها بالفيروس، وغيرها، وقد وصل عدد المستخدمين للتطبيق في اليومين الأولين من طرحه إلى أكثر من 6000.000 مواطن.



شكل رقم 27 الصفحة الرئيسية لمنصة صحة مصر

كما أطلقت منصة البوابة الإلكترونية 365 صحة، يعد تطبيق 365 صحة (SEHA 365) هو إحدى أوائل المنصات في مصر، التي تربط المريض بكافة أنواع خدمات الرعاية الصحية (لل كبار والأطفال، حضانات، بنوك دم)، حيث يمكن للمريض من خلال الموقع الاستعلام والتواصل من أجل الحصول على الخدمات بطريقة سهلة ومرنة ومتكاملة، حيث أنشئت غرفة مركزية بالمجلس الأعلى للمستشفيات الجامعية تهدف إلى ربط متلقي الخدمة بجميع المستشفيات الجامعية على مستوى الجمهورية.



شكل رقم 28 الصفحة الرئيسية لمنصة البوابة الإلكترونية 365 صحة

في السعودية أطلقت منصة "نقصي": يوفر تطبيق "نقصي" نظامًا واحدًا ليكون المصدر الوحيد للحقيقة بشأن حالات الإصابة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) "المشتبه فيها والحالات المؤكدة في المملكة.

12/ نتائج الدراسة

- تُعرف المنصات الرقمية بأنها عبارة عن مساحة رقمية تُسهل للمستخدمين التعاون والتفاعل أو التعامل الرقمي، وتمكنهم من تحقيق أهداف معينة عبر الإنترنت، قد تكون خدمات أو منتجات أو تعليم، أو غير ذلك، دون الحاجة إلى استخدام الأساليب التقليدية والمخاطرة بوجودهم المكاني في ظل الأوبئة
- تشترك جميع المنصات في نموذج العمل الشبكي الذي يعتمد على التفاعلات بين المستخدمين، إلا أنها تختلف حسب مجال تخصص المنصة والغرض منها، وتأتي المنصات الرقمية بأنواع مختلفة كثيرة.
- من أبرز المنصات الرقمية التي لعبت دوراً هاماً في التقليل من الاضطرابات الناجمة عن الأوبئة:

- منصات التواصل الاجتماعي التي ساهمت في تعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد خلال فترات الإغلاق.
- المنصات التعليمية قامت بدور بالغ التأثير في مواصلة العملية التعليمية لكافة المراحل والتخصصات الدراسية.
- منصات الرعاية الصحية الرقمية التي اضطلعت بدور إيجابي في رفع مستويات الوعي الصحي لدى سكان العالم، والتخفيف من الأعباء على المستشفيات عن طريق أدوات الرعاية الذاتية.

13/ توصيات الدراسة

توصي الدراسة بما يلي:

- نشر الوعي بمفاهيم المنصات الرقمية عن طريق عقد دورات تدريبية وورش عمل للتعريف بالمنصات الرقمية، وأقسامها، وأفضل الممارسات للإفادة منها، وأهمية توظيفها للحد من انتشار الأوبئة.
- نشر الوعي الثقافي بأهمية المنصات الرقمية والتدريب علي استخدامها؛ لمسايرة التطور التكنولوجي الحاصل، وتحسباً لأي ظروف استثنائية طارئة.

14/ الخلاصة

واجهت المجتمعات الإنسانية عبر العصور الكثير من الأوبئة والتي أصابت أعدادا هائلة من البشر، وخلال الوباء الأخير الذي اجتاح البشرية وباء كورونا (كوفيد-19) قام التحول الرقمي بدور هام في التقليل من الاضطرابات الناجمة عن الوباء، حيث سعت دول العالم إلى تبني التقنيات الرقمية كبوابة لحل العديد من المشاكل التي أنتجتها الأزمة الصحية، فاعتمدت المنصات الرقمية لاستمرارية الأنشطة في جميع القطاعات والتي حققت نجاحات يشار إليها بالبنان. وتناولنا في هذا البحث عرضاً لأبرز تجارب المنصات الرقمية وتفاعلها مع وباء كورونا.

والتي كان من أبرزها منصات التواصل الاجتماعي التي ساهمت في تعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد، من خلال تعزيز التواصل الافتراضي بين الأصدقاء والأقران خلال فترات الإغلاق، كما ساعدت في تقديم المعلومات المحدثة للأشخاص الذين يسعون للحصول على معلومات صحية مرتبطة بالوباء، كما كان للمنصات التعليمية دوراً بالغ التأثير في مواصلة العملية التعليمية لكافة المراحل والتخصصات الدراسية، إذا أجبرت الحالة الطارئة التي فرضتها أزمة وباء كورونا الجامعات والمؤسسات التعليمية على تبديل التعليم، واعتمدت على التعليم الافتراضي من خلال استخدام المنصات التعليمية، وعلى مستوى الصحة اضطلعت منصات الرعاية الصحية الرقمية بدور إيجابي في رفع مستويات الوعي الصحي لدى سكان العالم، والتخفيف من الأعباء على المستشفيات عن طريق أدوات الرعاية الذاتية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أحمد، عامر خالد محمد. اعتماد الجمهور الأردني على منصات التواصل الاجتماعي مصدراً للمعلومات حول وباء فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). مجلة العلوم الاجتماعية. مج50، عدد خاص. متاح على الرابط: <https://sjocs.journals.ekb.eg/article.html147769>
2. تشوكير وآخرون (2022). إفادة اختصاصي المكتبات من وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في نشر المعلومات الصحية المتصلة بكوفيد-19/ترجمة محمود شريف زكريا. كوفيد-19 في ضوء دراسات المكتبات والمعلومات. القاهرة: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: المجموعة العربية للوصول الحر (أكوا): دار الكتاب الحديث.
3. التواصل في ظل الأزمات للعلامات التجارية على تويتر بيانات تويتر الداخلية. الأرقام العالمية. الإطار الزمني: 1 يناير 2020 - 11 مارس 2020. متاح على الرابط: <https://business.twitter.com/ar/resources/crisis-communication-for-brands.html>
4. الجوهرى، عصام (2020). تأثير فيروس كورونا المستجد على صناعة تكنولوجيا المعلومات في مصر: الفرص والتهديدات. متاح على رابط: <http://repository.inp.edu.eg/handle/123456789/4852>
5. الحفناوي، بلال خالد (2021). استراتيجية المنصات الرقمية. متاح على الرابط: <https://alrai.com/article/10580492/1>. تم الوصول 10-12-2021
6. خليفه، ايهاب (2020). اتجاهات تفاعل مواقع التواصل الاجتماعي مع كورونا. متاح على الرابط: <https://futureuae.com/ar/Mainpage/Item/5437>
7. السويدي، سيف (2020). صناعة المنصات الرقمية. ماليزيا: منصة أريد. على رابط: <https://portal.arid.my/en/Books/Details/3>
8. عائشة، الطروش (2021). تفاعل شبكات التواصل الاجتماعية مع جائحة كورونا. مجلة جيل الدراسات الادبية والفكرية، ع67. متاح على الرابط: <https://jilrc.com/archives/13417>
9. العنيزي، يوسف عبد المجيد (2017). فعالية استخدام المنصات التعليمية Edmodo لطلبة تخصص الرياضيات والحاسوب بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت. مجلة كلية التربية. جامعة اسيوط، مج6، ع33. متاح على الرابط: https://journals.ekb.eg/article_106246_0.html
10. غالم، خديجه ونجام، خديجة (2016). استخدام الأساتذة الجامعيين لمواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك) والاشباغات المحققة منه: أساتذة جامعه الأغواط نموذجاً. متاح على الرابط: <http://bib.univ-ueb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/3187/1>

- 11.الفرم، خالد فيصل (2020). إستخدام وسائل التواصل الإجتماعي في التوعية الصحية لمرض كورونا: دراسة تطبيقية على المدن الطبية ومستشفياتها الحكومية بمدينة الرياض السعودية. متاح على الرابط: https://journals.ekb.eg/article_109340_9fd446785a9066f8dcfffd68fabf02af9.pdf
- 12.فضل، محمد زكريا (2021). واقع المنصات الرقمية والخدمات المالية في إفريقيا جنوب الصحراء. المنتدى الاسلامي، ع49. ص58-73. متاح علي الرابط: <http://search.mandumah.com/record/1196255>
- 13.قناوي، شاكر عبد العظيم محمد (2020). جائحه كورونا والتعليم عن بعد: ملامح الأزمة و آثارها بين الواقع و المستقبل و التحديات و الفرص. المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية. متاح على الرابط: <http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=267528>
- 14.المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (2021). معجم مصطلحات كوفيد-19. مكتب تنسيق التعريب. الرابط. متاح علي رابط: http://www.alecso.org/nsite/images/2020/corona_books/dico_covid19_sept.pdf

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 15.Kayalar, F. (2020). Shift to digitalized education due to Covid-19 pandemic and the difficulties the teachers encountered in the process. In Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference (pp. 23-29).
- 16.Murat Uenlue. (2017). 16Dr Murat Uenlue. The Complete Guide to the Revolutionary Platform Business Model. Innovation Innovation Tactics Available at: <https://innovationtactics-com.translate.google/platform-business-model-complete>
- 17.Shehada, F. H., Khalil, D. M., & Alrawajfah, F. S. (2021). The Reality of Using Darsak Platform and Its Obstacles By The Teachers of Primary School in Southern Amman Schools in Light of The Corona Pandemic COVID-19. Psychol. Educ. J., 58(1), 4386-4403. available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/a7fe/3771be79b0501a7ab1b2c2f98823fd5c3f8d.pdf>
- 18.Zatsarinnyy, A. A., & Shabanov, A. P. (2019). Model of a prospective digital platform to consolidate the resources of economic activity in the digital economy. Procedia Computer Science, 150, 552-557. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919304429>

Digital Platforms and their Role in Serving Beneficiaries in light of Epidemics.

Amira Usama Mustafa

Teaching assistant, Department of Libraries and Information

Faculty of Arts – Sohag University

Mrmrmiro266@gmail.com

Review and supervision

Abd ELrahim Muhammad Abd ELrahim

Professor of Libraries and Information

Faculty of Arts – Sohag University

Abstract

The study aims to identify the concept of digital platforms, their characteristics, and types, and focuses in particular on a presentation of the most prominent initiatives of digital platforms and their interaction with the Corona epidemic, and the study relied on the descriptive analytical approach as the best and most appropriate approach for such type of scientific studies, while the study reached several results, the most prominent of which were: Digital platforms are a digital space that facilitates users to collaborate, interact or deal digitally, and enable them to achieve certain goals online, which may be services, products or education, Or otherwise, without the need to use traditional methods and risk their spatial presence in light of epidemics, and among the most prominent digital platforms that have played a major role in reducing the disruptions caused by epidemics are social media platforms that contributed to strengthening social ties between individuals during lockdown periods, educational platforms have played a very influential role in continuing the educational process for all levels and disciplines of study, digital health care platforms that have played a positive role in raising the levels of health

awareness among the world's population, and mitigating of the burden on hospitals by self-care tools.

The study recommended spreading awareness of the concepts of digital platforms by holding training courses and workshops to introduce digital platforms, their departments, best practices to benefit from them, and the importance of employing them to limit the spread of epidemics.

Key words: Digital platforms – Corona pandemic – social media platforms – healthcare platforms – educational platforms.