

## چالش‌های خدمات اطلاع‌رسانی مرتبط با بحران کووید-۱۹ The Challenges of Information Service related to the COVID-19 Crisis

حسن اشرفی ریزی<sup>۱\*</sup>، زهرا کاظم پور<sup>۲</sup>  
Hasan Ashrafi-rizi<sup>1\*</sup>, Zahra Kazempour<sup>2</sup>

<sup>۱</sup> گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فناوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

<sup>۲</sup> گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران

<sup>1</sup> Medical Library and Information Science Department, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

<sup>2</sup> Library and Information Science Department, Faculty of Media, Payame Noor University, Tehran, Iran

### دیدگاه

وقوع حوادث و بحران‌ها یکی از چالش‌های اساسی کشورها می‌باشد. آنچه در این خصوص مهم می‌باشد، شیوه برخورد مدیران ارشد، متخصصان و نیز مردم در برخورد با آن چالش، تعیین‌کننده وضعیت آینده آن بحران خواهد بود. بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ در سراسر جهان، در حال گسترش است و تا ۳۰ مارس ۲۰۱۹ تعداد ۱۹۹ کشور، از جمله ایران (البته این آمار به شدت در حال افزایش است) را مبتلا و درگیر کرده است. طبق آمار جهانی، نرخ مرگ و میر ۳/۴ درصد برای این بیماری ثبت شده است. تا به امروز هیچ واکسن یا داروی ضد ویروسی موفقیت‌آمیزی برای عفونت‌های کرونا ویروس نوین-۲۰۱۹ از نظر بالینی تأیید نشده است. بنابراین پیشگیری و کنترل عفونت و رعایت اصول بهداشتی توسط عموم مردم در اولویت می‌باشد<sup>(۱)</sup>. اما این توصیه‌ها باید درست و متناسب با نیاز متخصصان و عموم مردم باشد. بنابراین، یکی از اولین نیازهای افراد در زمان بحران‌ها از جمله کرونا ویروس، کسب اطلاعات معتبر برای تصمیم‌گیری دقیق می‌باشد. متخصصان مراقبت سلامت برای پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی بیماران و نیز مردم عادی با هدف افزایش دانش مرتبط با کرونا ویروس به جستجوی اطلاعات می‌پردازند. اما خدمات اطلاع‌رسانی در شرایط بحران کرونا ویروس به دلایل مختلف دچار چالش‌هایی است که این ناشی از پیچیدگی پدیده اطلاعات و اطلاع‌رسانی است که در این مقاله این چالش‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد:

**چالش‌های تنوع رسانه‌ها:** مهم‌ترین رسانه‌های اطلاع‌رسانی در بحران کرونا ویروس رسانه‌هایی مانند تلویزیون، رادیو، رسانه‌های اجتماعی، ماهواره، وب‌لاگها، وب‌سایت‌ها، پیامک‌های سازمانی و فردی و نیز صحبت‌های رودرو افراد می‌باشند. این تنوع رسانه‌ها مردم را دچار سردرگمی کرده است؛ چرا که

یک مطلب از زبان رسانه‌های مختلف به صورت‌های مختلف بیان می‌شود و قدرت تصمیم‌گیری مناسب را از عموم مردم سلب می‌نماید.

**چالش تنوع اطلاعات:** در بحران کرونا ویروس گونه‌های مختلف اطلاعاتی مانند شبه‌اطلاعات (Misinformation)، ضد اطلاعات (Disinformation)، اطلاعات متناقض (Contradictory Information)، اطلاعات معتبر (Valid Information)، اطلاعات غیر معتبر (Invalid Information)، اطلاعات آرام‌بخش (Comforting Information)، اطلاعات سردرگم (Perplexing information)، اطلاعات شوک‌دهنده (Shocking Information)، اطلاعات پیش‌رونده (Progressive Information)، اطلاعات تعویق‌یافته (Postponed Information)، اطلاعات متزلزل یا محل تردید (Doubtful Information (Untrusted)) و اطلاعات محرمانه (Secret Information) وجود دارد<sup>(۲)</sup>. برخی از این اطلاعات در جامعه ایجاد نگرانی و اضطراب می‌کند «مانند شبه‌اطلاعات (اطلاعات غیرمعتبر که سهواً منتشر می‌شوند) و ضد اطلاعات (اطلاعات غیرمعتبر که عمداً منتشر می‌شوند و هدفشان کسب منفعت، تخریب یا عناد با یک کشور است»<sup>(۳)</sup>. اما برخی از آنها مانند اطلاعات معتبر و نیز اطلاعات آرام‌بخش باعث کاهش نگرانی و ایجاد آرامش در سطح جامعه در زمان بحران می‌شوند<sup>(۲)</sup>.

**چالش تنوع مخاطبان اطلاعات:** در این بحران همه افراد در رده‌های سنی مختلف، جنیست، سطح تحصیلات و... نیاز به اطلاعات دارند. فراهم کردن اطلاعات متناسب با نیاز آنها بسیار دشوار و زمان‌بر و نیاز به تخصص‌های ویژه است. برای مثال برای افراد کم‌سواد و بیسواد اطلاعات بهتر است در قالب صوت و تصویر به زبان ساده فراهم شود.

مسئول ارایه اطلاعات مرتبط با بحران به مردم و نیز سازمان بهداشت جهانی شد. در واقع، در هر بحران وحدت فرماندهی از جمله اطلاع رسانی به مردم بسیار مهم می باشد.

### عدم هماهنگی، استراتژی، برنامه و تعلل مسئولین

**در اطلاع رسانی:** ماهیت بحران ها ایجاد تنش سریع در جوامع است. اما به نظر می رسد مسئولین مرتبط با بحران، در ابتدا سیاست گذاری و برنامه مناسبی برای اطلاع رسانی در بحران نداشتند و بر همین اساس استراتژی و برنامه منسجمی نیز جهت مدیریت اطلاع رسانی در بحران پیش بینی نشده بود. همچنین گاهی تعلل در ارائه سریع آمار و ارقام به عموم مردم خود عاملی در افزایش نگرانی در جامعه و تولید شبهه اطلاعات و ضد اطلاعات در جامعه می شد.

### نتیجه گیری

کرونا ویروس اولین و آخرین بحران همه گیر در جهان نخواهد بود. رفتار مردم، دولتمردان و نیز متخصصان در حوزه های مختلف تعیین کننده روش حل مشکل و مدیریت بحران خواهد بود؛ اینکه یک جامعه بداند چگونه و از چه طریقی آن بحران را مدیریت و رهبری نمایند، موضوعی مهم است که متخصصان و نیز مدیران ارشد کشور باید طی زمان و با کسب تجربه از این بحران و بحران های مشابه به تدوین الگوی رفتاری مناسب هم برای مردم و هم برای متخصصان و نیز دولتمردان بپردازند. (۲). یکی از بخش های این الگو، اطلاع رسانی دقیق در زمان، مکان و مخاطب مناسب می باشد. در واقع، بحران کرونا ویروس جدای از آسیب هایی که ایجاد کرد همگان از جمله متخصصان، مدیران و نیز مردم را به تفکر وادار کرد. در حوزه خدمات اطلاع رسانی سلامت به ویژه دسترسی و استفاده از اطلاعات نیز چالش هایی ایجاد شد. شناخت پدیده اطلاعات در بحران کرونا ویروس و یافتن راه حل های مناسب مبتنی بر شواهد نقطه شروع برای سیاست گذاری مناسب در این حوزه می باشد. پس از سیاست گذاری مناسب باید برنامه ریزی های لازم برای حل چالش های خدمات اطلاع رسانی صورت گیرد. از جمله این برنامه ها باید افزایش سواد اطلاعات سلامت و نیز سواد رسانه ای سلامت عموم مردم باشد. این آموزش ها بهتر است بیشتر از طریق رسانه های رسمی صورت گیرد. لذا کتابداران پزشکی با مهارت و دانش کافی که در این حوزه دارند، مسئولیت افزایش دانش سلامت مردم و نیز متخصصان مراقبت سلامت را باید بیش از گذشته بر عهده گیرند. مدیران رسانه های گروهی و نیز کتابخانه ها باید این بستر آموزش را فراهم آورند.

### تضاد منافع: نویسندگان تصریح می نماید که هیچگونه

تضاد منافی در مطالعه حاضر وجود ندارد.

### چالش تنوع در پایداری (ثبات) اطلاعات: اطلاعاتی

که توسط رسانه های در زمان بحران منتشر می شوند تحت تاثیر زمان، ارزش خود را از دست می دهند و لازم است اطلاعات جدید جایگزین اطلاعات قبلی شود و این تغییر دانش و رفتار در مردم بسیار سخت خواهد بود. برای مثال در روزهای اول بحران، استفاده از ماسک توصیه نمی شد، اما بلافاصله اطلاعات جدید مبنی بر استفاده از ماسک توصیه شد.

### چالش تنوع در میزان سواد اطلاعات سلامت مردم:

سواد سلامت و سواد اطلاعاتی تشکیل دهنده سواد اطلاعات سلامت هستند (۴). مردم به لحاظ توانایی در یافتن، ارزیابی و استفاده موثر از اطلاعات سلامت متنوع هستند؛ برخی دانش و مهارت کافی سلامت داشته و برخی دیگر ندارند؛ لذا تصمیم گیری برای چنین افراد در جامعه بسیار دشوار خواهد بود.

### چالش تنوع مردم در مواجهه با اطلاعات: مردم در

مواجهه با پیام های دریافتی از بحران کوید-۱۹ به شیوه های مختلف رفتار می کنند. برخی آن پیام ها را نادیده می گیرند که می توان آنها را لاغر اطلاعاتی (Information Slimming) یا کم اطلاع از هشدارها نامید و برخی دیگر نیز افرادی هستند که دایم و از طریق های مختلف به دنبال اطلاعات هستند و آرامش لازم را ندارند این افراد دچار چاقی اطلاعاتی (Information Obesity) می شوند. از طرف دیگر، بهترین گروه، افرادی هستند که تناسب اطلاعاتی (Information Fit) را رعایت می کنند (اطلاعات متناسب با نیاز و ضرورت).

### چالش تنوع برخورد مسئولان با متخصصان

**اطلاعات سلامت:** مسئولان سلامت مرتبط با کرونا ویروس با متخصصان اطلاعات سلامت (Health Information Specialists) یا کتابداران پزشکی در فرایند مدیریت بحران برخوردهای متنوعی انجام دادند. برخی متخصصان اطلاعات سلامت را به راحتی در کارگروه ها پذیرفتند و برخی نه. به نسبت میزان همکاری، سطح و کیفیت اطلاع رسانی پیام های بهداشتی به مردم متفاوت خواهد بود.

### چالش تنوع استفاده از اطلاعات: افراد در زمان بحران

کرونا ویروس با اهداف خاص به کسب اطلاعات می پردازند؛ برای مثال پزشکان و پرستاران با هدف روزآمدسازی اطلاعات، تشخیص و درمان؛ متخصصان بهداشت در جهت پیشگیری و مراقبت های بهداشتی؛ پژوهشگران جهت انجام پژوهش؛ و برخی مانند مدیران ارشد جهت تصمیم گیری های کلان.

### تنوع مدعیان اطلاع رسانی به مردم: در ابتدای بحران

کرونا ویروس، هر یک از مسئولان اقدام به ارائه آمار و ارقام در خصوص تعداد مبتلایان، آمار فوتی ها و نیز بهبودیافتگان می کردند؛ مانند نمایندگان مجلس، فرمانداران و استانداران. به مرور زمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به عنوان

## منابع

1. Farnoosh G, Alishiri G, Hosseini Zijoud S R, Dorostkar R, Jalali Farahani A. Understanding the Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and Coronavirus Disease (COVID-19) Based on Available Evidence - A Narrative Review. *J Mil Med.* 2020; 22 (1) :1-11.
2. Ashrafi-rizi H, Kazempour Z. Information Typology in Coronavirus (COVID-19) Crisis; a Commentary. *Archives of Academic Emergency Medicine.* 2020;8(1):19.
3. Keshavarz H. *Information Seeking: from information needs to information credibility.* Tehran: Ketabdar Publishing; 2015.
4. Shipman JPK-R, Sabrina; Funk Carla J. . The Health Information Literacy Research Project. *J Med Libr Assoc* 2009;97(4):293-301.