

گونه شناسی اطلاعات در بحران ویروس کرونا

دکتر حسن اشرفی ریزی

عضو هیئت علمی، گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

دکتر زهرا کاظم پور

عضو هیئت علمی، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مقدمه

در اواخر سال ۲۰۱۹ و اوایل سال ۲۰۲۰ میلادی کشورهای جهان درگیر ویروس کرنا شدند و چالش هایی در حوزه های مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، سلامت و... برای آنها ایجاد شد. برخی از این چالش ها ارتباط مستقیم و غیر مستقیم با بحث اطلاعات دارد؛ چرا که اطلاعات مناسب، در زمان مناسب و به مخاطب مناسب می تواند برخی از چالش ها را حل و یا کاهش دهد؛ اما گاهی این روند دچار نقصان شد. در طی این بحران افراد و سازمان های مختلف به تولید و اشاعه اطلاعات پرداختند که با توجه به شرایط خاص این بحران (که معمولاً کشورها کمتر تجربه کرده اند) گونه هایی از اطلاعات تولید شده که شناخت و تامل راجع به آنها خالی از لطف نیست.

گونه شناسی اطلاعات در بحران ویروس کرونا

این گونه های اطلاعات عبارتند از:

اطلاعات معتبر (Valid Information): اطلاعاتی که مبتنی بر آخرین شواهد علمی بوده و قابل استناد و کاربرد برای سایرین می باشد. برای مثال شستن دست ها با شرایط خاص منجر به از بین رفتن ویروس کرونا می شود.

اطلاعات شادی بخش، آرام بخش (Comforting Information): اطلاعاتی است که تولید و اشاعه آنها طی بحران باعث شادی و آرامش مردم می شود. در بحران ویروس کرونا، تولید و اشاعه انواع جوک ها، انیمیشن ها، دست کاری اشعار، برنامه های مفرح رسانه های جمعی و سایر مطالب که باعث می شد برای لحظاتی ترس و اضطراب مردم از ویروس کرونا کاسته شود، مصداق هایی از اطلاعات شادی بخش هستند که همانند سوپاپ اطمینان عمل می کنند.

اطلاعات سردرگم (Astray Information): نوعی از اطلاعات علمی که در راستای افزایش دانش دیگران تولید شده، اما آن اطلاعات به مخاطب غیر مرتبط ارسال می شود، را اطلاعات سردرگم گویند. برای مثال افراد برخی مطالب علمی و سطح بالای مرتبط با ویروس کرونا را به نوجوانان و یا عموم مردم ارسال می کنند که عموم آنها توانایی و دانش کافی برای درک آن مطالب ندارند که این خود می تواند به تشدید عوامل نگرانی آنها کمک نماید. از طرف دیگر نیز گاهی مطالب برخی مطالب ساده به متخصصان سلامت ارسال می شود که برای آنها مقدماتی می باشد و این خود می تواند منجر به از بین رفتن زمان و وقت آنها شود. اغلب این مطالب در شبکه های اجتماعی مجازی به اشتراک گذاشته می شود.

شبه اطلاعات (Misinformation): اطلاعاتی که نادرست و غیر موثق بوده، اما اشاعه دهنده آن اطلاعات سهواً به این امر می پردازد و کمتر به تبعات این اطلاعات در جامعه توجه می کند. در بحران ویروس کرونا، اخبار نادرستی در شبکه های اجتماعی مجازی مانند واتس آپ، تلگرام و... راجع به آمار مبتلایان و جانباختگان اشاعه می یافت که این خود عامل افزایش ترس و اضطراب مردم می شد؛ هر چند اگر تولید و اشاعه دهندگان آن عمداً این اقدام را انجام داده باشند، این نوع دیگر شبه اطلاعات نیست، ضد اطلاعات محسوب می شود؛ چرا که تولید کنندگان آن به دنبال اهداف غیر انسانی بوده اند.

ضد اطلاعات (Disinformation): اطلاعات نادرستی که تولید کنندگان و اشاعه دهندگان آن به دنبال منافع سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و... بوده و به صورت عمد به تولید و اشاعه آن می پردازند. عمدی بودن، جعل و دستکاری کردن و نیز تحریف واقعیت، از ویژگی های این نوع اطلاعات است. این نوع اطلاعات معمولاً توسط افراد معاند تولید و منتشر می شوند. برای مثال در یک پیام در محیط شبکه های اجتماعی عنوان شده بود که یک افسر اطلاعاتی بحرین اعلام کرده است که رئیس جمهور ایران و نیز همه اعضای کابینه دچار بیماری کرونا شده اند.

اطلاعات شوک دهنده (Shocking Information): اطلاعاتی که دریافت کننده اطلاعات با خواندن و یا شنیدن آن دچار بهت، حیرت، ترس و اضطراب می شود. برای مثال اطلاعاتی که در روزهای اول بحران کرونا از کشور چین به مردم جهان ارسال می شد که ماهیت و رفتار خطرناک این ویروس از جمله سرعت انتشار آن را نشان می داد. این اطلاعات برای عموم مردم غیر قابل باور و در ادامه وحشت آور بود.

اطلاعات متناقض (Contradictory Information): تولید و اشاعه اطلاعاتی که ناشی از تفاوت نظرات متخصصان راجع به یک موضوع است. در بحران ویروس کرونا، در ابتدا برخی متخصصان زدن ماسک را در فضا عمومی ضروری می دانستند و برخی نه. حتی برخی عنوان می کردند که سازمان بهداشت جهانی نیز رفتار متفاوتی در این خصوص داشته است.

اطلاعات متزلزل، محل تردید (Doubtful Information): اطلاعاتی که هنوز شواهد علمی کافی برای اعتبار یا عدم اعتبار آنها وجود ندارد. برای مثال در موضوع ویروس کرونا، برخی دود کردن اسپند، خوردن سیر یا برخی دیگر از خوراکی ها را در پیشگیری مفید می دانستند و برخی نه. این نوع مطالب طی زمان باید توسط پژوهشگران سلامت بررسی علمی شوند تا درستی و نادرستی آنها مشخص شود.

اطلاعات توسعه دهنده یا پیش رونده (Developmental Information): اطلاعاتی که زمینه ساز یا منجر به نوآوری، خلاقیت و نیز تولید محتواهای اطلاعاتی دیگر در آینده می شود. برای مثال اطلاعاتی که در طی بحران ویروس کرونا از ماهیت و عملکرد این ویروس توسط پژوهشگران سلامت به دست آمد، خود زمینه ساز مطالعات گسترده در آینده خواهد بود. آنچه طی متون و تجربه آشنا با اصول تحقیق عنوان می شد می شد که انتخاب موضوع های پژوهشی باید بر اساس نیاز باشد، در اینجا خودش را نشان می دهد. در واقع مصداق پژوهش بر اساس نیاز جامعه.

اطلاعات تعویق یافته (Delayed Information): اطلاعاتی که بنابر مصلحت با تاخیر به دیگران ارائه می شود. این نوع اطلاعات بنابر هر مصلحتی به طور موقت منتشر نشود؛ تبعاتی مانند بدبینی در جامعه ایجاد می کند. برای مثال برخی کشورهای جهان در ابتدا موارد ابتلا را پنهان کردند، اما با گسترده شده تعداد مبتلایان مجبور به ارائه اطلاعات در این زمینه شدند.

اطلاعات محرمانه (Secret Information): اطلاعاتی که به دلایل مختلف برای همیشه پنهان می مانند و در این پنهان ماندن عمد و مصلحتی در کار است. مبرهن است بسیاری از کشورها آمار دقیق مبتلایان و نیز جانبختگان را اعلام نخواهند کرد؛ چرا که هر چه این تعداد بیشتر باشد، ضعف دولت ها و نیز ساختار سلامت آنها بیشتر آشکار خواهد شد. همان طور که در موضوع پایگاه نظامی عین الاسد نیز قطعاً دولت آمریکا آمار دقیقی راجع به خسارات انسانی و غیر انسانی وارد شده به آنها ارائه نخواهد داد، همان طور که در خصوص تعداد افراد کشته شده جنگ ویتنام هیچ موقع دولت آمریکا اطلاعاتی ارائه نداده است.

نتیجه گیری

ویروس کرونا اولین و آخرین بحران همه گیر در جهان نخواهد بود. رفتار مردم، دولتمردان و نیز متخصصان در حیطه های مختلف تعیین کننده شیوه حل مشکل خواهد بود؛ اینکه یک جامعه بداند چگونه و از چه طریقی آن بحران را مدیریت و رهبری نمایند موضوعی مهم است که متخصصان 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. قطعاً الگوی مناسب رفتاری می تواند کمترین هزینه مادی و معنوی را به آن جامعه وارد کند. در این الگوی رفتاری باید به تولید کنندگان و اشاعه دهندگان اطلاعات از جمله رسانه ها، دولتمردان، متخصصان حوزه های مختلف (پزشکان، پرستاران، روان شناسان، و...) و حتی مردم نیز توجه شود. متخصصان رسانه و نیز کتابداران و اطلاع رسانی نیز با دانش و آگاهی لازم راجع به زیرساخت های تولید و اشاعه اطلاعات و نیز آشنایی با گونه شناسی اطلاعات می توانند نقش اساسی در الگوی رفتاری برای مقابله با بحران ها داشته باشند. در خصوص پیشگیری نیز، آموزش سواد اطلاعاتی، سواد سلامت و تبیین رفتار مناسب در هنگام بحران ها نیز از دیگر اقداماتی است که متخصصان رسانه و نیز کتابداران و اطلاع رسانی باید به آن توجه کنند. در نهایت باید گفت آموزش مردم جهت شناسایی اطلاعات معتبر از غیر معتبر مهم ترین اقدام کتابداران و اطلاع رسانی در مواجهه با بحران ها خواهد بود. امید است تجربه این بحران، عزم کتابداران و اطلاع رسانی را در حضور فعال و اثرگذارتر در حوادث و بلایا احتمالی بعدی بیشتر نماید. در پایان باید بگویم برخی از این گونه ها بر اساس درک و استنباط نویسندگان این مقاله بوده، لذا از همگان درخواست می شود، جهت غنی سازی این مفاهیم و مصداق ها به نویسندگان یاری رسانند.