موجز:
6 طرق لإدماج مراعاة السياق الاجتماعي وتعزيز الثقة في إدارة الوباء المعلوماتي

علم الوبائيات المعلوماتية أو **الوبائيات المعلوماتية** هو دراسة **الأوبئة المعلوماتية** ـ التي عرّفتها منظمة الصحة العالمية بأنها ذلك السيل الجارف من المعلومات الدقيقة وغير الدقيقة في سياق الوباء أو الأحداث المهمة الأخرى التي قد تؤثر على الصحة العامة. أما **إدارة الوباء المعلوماتي** فهي الجانب التطبيقي لعلم الوبائيات المعلوماتية، وربما شكلت إحدى عناصر ركيزة الإعلام بالمخاطر والمشاركة المجتمعية في جهود الاستجابة على صعيد الصحة العامة. غير أنها تتصل بجميع جوانب التأهب والاستجابة، بما في ذلك إعداد الإجراءات التدخلية وتقييمها. وثمة الكثير الذي يمكن أن يسهم به علماء الاجتماع في إدارة الوباء المعلوماتي، التي وإن تعين أن تكون قائمة على البيانات والأدلة، فيتعين كذلك أن تُبنى على فهم شامل للمجتمعات المتضررة، بغية وضع نهج قائمة على المشاركة، وتعزيز القدرات المحلية، ومساندة الحلول المحلية.

علم الوبائيات المعلوماتية والمشاركة المجتمعية

يشرح هذا الموجز كيف يمكن للعلوم الاجتماعية أن تثري علم الوبائيات المعلوماتية، من خلال جعله أكثر انسجاماً مع مختلف السياقات الاجتماعية والسياسية والثقافية والعلاقات فيما بين الأفراد والمؤسسات الرسمية. ويمكن لعلماء الاجتماع، من خلال التزويد بفهم للسياقات والثقافات التي تنتشر فيها الأوبئة المعلوماتية، مساعدة مديري شؤون الأوبئة المعلوماتية على العمل مع الأفراد على اتخاذ القرارات استناداً إلى معلومات أدق وأنسب. وسيحدد هذا الموجز أولاً ما يجب عمله، ومن ثم يقدم ست طرق لتحقيقه. وقد أعد هذا الموجز من قبل منصة العلوم الاجتماعية في العمل الإنساني بقيادة سانتياغو ريبول، وجنيفر كول، من جامعة رويال هولوواي في لندن، والتي تعمل كمديرة لشؤون الأوبئة المعلوماتية بمنظمة الصحة العالمية. والجهة المسؤولة عن هذا الموجز هي منصة العلوم الاجتماعية في العمل الإنساني.

ينبغي أن تكون **المعلومات** موثوقة وصحيحة من الناحية الوقائعية ومناسبة للسياق. فمن الممكن أن تنتشر المعلومات عالية الجودة بشكل أسرع من انتشار الأمراض، الأمر الذي يشجع على تبني السلوكيات الوقائية في وقت مبكر، وبناء الثقة في المصادر الجديرة بالثقة.

المعلومات المغلوطة هي معلومات خاطئة أو غير دقيقة، كالشائعات، التي يجري تبادلها اعتقاداً في صحتها. ويمكن للمعلومات المغلوطة ملء الفراغ في حالة نقص المعلومات، وخاصة عندما تكون المعلومات الواردة من السلطات والمسؤولين بطيئة الظهور، أو متناقضة، أو مربكة، أو غير متسقة.

المعلومات المضِللة هي معلومات خاطئة أو خادعة عن عمد، وقد تنتشر لتحقيق مكاسب سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية لتعزيز أجندة معينة.

للاتصال: s.ripoll@ids.ac.uk

ما يجب القيام به: دعم الأشخاص لاتخاذ القرارات استناداً إلى معلومات سهلة المنال، ودقيقة، ويمكن التصرف بناءً عليها.

ففي أثناء الأوبئة، يسعى الناس إلى الحصول على المزيد من المعلومات، من مصادر أكثر من المعتاد، لفهم أوضاعهم. ولا تقتصرالوبائيات المعلوماتية بتوجيه الناس على المعلومات الأفضل والأجدر بالثقة فقط، ولكنها معنية كذلك بفهم كيفية بحثهم عن المعلومات، وكيفية إبلاغها للآخرين، ولماذا ينبغي لهم الثقة في بعض المعلومات دون غيرها، وأفضل طريقة لاستخدامها في صياغة معلومات ورسائل جديدة وأكثر مناسبة. ومن خلال الحوار والإدماج ، سيصبحون شركاء في خلق المعرفة المشتركة، وترسيخ فهم أفضل، وتبني سلوكيات أكثر فعالية.

ولا يقل السياق السياسي والاجتماعي الذي تنتشر فيه المعلومات أهمية عن جودتها. فلا يهم مدى دقة المعلومات إذا لم يكن الناس على استعداد لتصديقها. وإذا لم يصدقوها، فلن يتصرفوا بناء عليها. وتعتمد كيفية تلقي الأشخاص للمعلومات على العديد من العوامل: من هُم (من حيث الجنس، العرق، الطبقة، وما إلى ذلك)، وما هي ثقافتهم الصحية، وخبرتهم الحياتية (بالأوبئة أو بأي تجارب سابقة للوصول إلى الخدمات الصحية ومدى توافرها)، وكيفية تأثير تدابير الصحة العامة عليهم، وما إذا كانوا يشعرون بأنهم مُهملون أو مُهمَّشون في الاستجابة. ويجب كذلك أن تكون الرسائل مناسبة للسياقات المحلية. ومن شأن فهم التحديات والتوترات الأساسية في أن يساعد على إيضاح الرسائل التي من الأرجح أن يتردد صداها.

لا يكفي مجرد تقديم معلومات دقيقة لضمان اتخاذ الناس القرار السليم. يجب أن تقدم المعلومات من خلال مصادر موثوقة. فالمعلومات المغلوطة تكتسب زخمًا وتتضاعف عندما تتدنى الثقة في السلطات الحكومية ومقدمي الرعاية الصحية. ومع ذلك، فالثقة تبنى من خلال عملية مستمرة، ولا يمكن أن تبنى بين عشية وضحاها. وتتدنى الثقة، على وجه الخصوص، بين صفوف الفئات التي تعاني التمييز والتهميش، ولكن ربما نشأ انعدام الثقة أيضاً بين الأغلبية، لا سيما في السياقات التي تضررت فيها العلاقة مع المصادر الحكومية والرسمية بسبب الفساد أو الفشل. ويعتمد الوصول إلى المجتمعات المحلية على إقامة حوار مع أفرادها ومع القنوات التي يودعونها ثقتهم. ويعد تكييف النُهُج مع المجموعات المختلفة والتفاعل معها لبناء القبول، جزء بالغ الأهمية في إدارة الأوبئة المعلوماتية. وإذا لم تشارك المجتمعات المحلية، فثمة مخاطر من أن تؤدي المعلومات المغلوطة والارتباك وانعدام الثقة إلى تقويض جهود الصحة العامة بكل سهولة.

إن التعامل مع المعلومات المغلوطة قد يؤدي عن غير قصد إلى تعزيز مزاعم أولئك الذين نشروا هذه المعلومات. فحظر المعلومات المغلوطة والقنوات التي تنشرها، أو فرض عقوبات على الأشخاص الذين يختلقون و/أو يبثون معلومات غير دقيقة، من الممكن أن يؤدي إلى نتائج عكسية، من خلال إضفاء المصداقية على مزاعم فرض الحكومة أو المؤسسات نوعاً من الرقابة وقمعها لوجهات النظر البديلة. و يمكن أن يدفع هذا إلى التوجه نحو السرية، وبالتالي سيصعب التعرف عليها والتعامل معها بطريقة بناءة. وعلى مديري شؤون الأوبئة المعلوماتية فهم مصدر المعلومات المغلوطة، وكيفية انتشارها، وأسباب تردد صداها، ليتسنى تحديها بنجاح.

كيفية القيام بذلك: 6 طرق لإدماج مراعاة السياق وتعزيز الثقة من أجل إدارة الأوبئة المعلوماتية

يستغرق بناء الثقة في سلطات الصحة العامة وجهود التصدي للأوبئة وقتاً، ويعد عملية متواصلة. ولكن، يمكن التخفيف من انعدام الثقة، على المدى القصير، من خلال الاستجابة بطرق مناسبة من الناحية السياقية، عبر المشاركة المجتمعية المثمرة:

1. **الاستعانة بالعلوم الاجتماعية في فهم السياق الاجتماعي والاقتصادي، والسياسي، والتاريخي** الذي تنتشر فيه المعلومات، حيث تؤثر الآراء السائدة لدى المجتمع المحلي على كيفية تصفيته للمعلومات. فمن الممكن للسياقات المحلية والأطر الثقافية أن تصوغ المعاني، وتؤثر على كيفية تلقي المعلومات، وتفسيرها، ومشاركتها، وتحديد الأصوات الأجدر بالثقة. ومن شأن إدراك ذلك أن يسهم في تحديد الجهات المؤثرة والمنصات الرئيسية، والأرضيات المشتركة، والحلفاء المحتملين، والتحديات الرئيسية.

2. **تكييف الرسائل الإعلامية على نحو يتجاوب مع شواغل مختلف فئات الشعب، بالاستعانة بمصادر ومنصات موثوقة.** هناك العديد من المجتمعات المتأثرة التي تواجه تحديات مشتركة ولكن لكل منها احتياجاته الفريدة. ومن المهم تكييف الرسائل بحيث تعكس تنوع الجماهير المستهدفة - المتصلة بالإنترنت أو غير المتصلة بها. ولا بد من استخدام اللغة، والمسوغات والتبريرات التي تروق للفئات المستهدفة. ويجب مراعاة المعاني المختلفة التي يمكن استحضارها من عبارات أو صور المعينة، والمشاعر التي يمكن أن تستثيرها. وينبغي اختبار جميع المنتجات الإعلامية (الفيديو، الملصقات، الرسائل) مع الجمهور المعني، مع التركيز على فهم دور وسائل الإعلام الإخبارية المحلية، والمنصات الإعلامية، والتمثيلات الفنية، والمنصات المجتمعية، فضلاً عن وسائل الإعلام على الإنترنت.

3. **إقامة حوار وإنشاء أنظمة لاستقاء المعلومات التقييمية.** يحتاج الناس إلى تمكينهم من التعبير عن رؤاهم، وآرائهم، ومخاوفهم ، وطرح الأسئلة والاستفسارات بحرية وتلقي إجابات عليها من الأشخاص الذين يحظون بثقتهم. وينبغي أن يتم تضمين المناسب من مقترحاتهم في عمليات الاستجابة والخطط المستقبلية، ليستشعر الناس بأنهم مشمولون وبأن أصواتهم مسموعة. ويمكن أن تتغير المفاهيم مع تطور الأحداث ولهذا، يجب استمرار المشاركة لفهم الأسباب، وتحديد الحواجز والعوامل التمكينية التي تؤثر على القدرة على استدامة السلوكيات الصحية الإيجابية، وكذلك تبنيها. ومن المرجح أن ينجح التغير السلوكي ويستمر، إذا كان المجتمع المحلي يشارك مشاركة مباشرة في إيجاد الحلول منذ المراحل الأولى.

4. **إشراك الفئات المتنوعة والاستماع بعقل منفتح**، حيث تتأثر المعلومات المغلوطة والشائعات بتجارب الناس الحياتية والأوضاع الراهنة. ويجب أن تكون المعلومات والرسائل الإعلامية قائمة على التعاطف، لا على إصدار الإحكام أو التعالي. تحتاج إدارة الأوبئة المعلوماتية إلى التواصل مع العديد من أصحاب المصلحة، مثل الوكالات والمنصات الإعلامية التي ستنشر عبرها الرسائل. وينبغي أن تضم المشاورات ممثلين عن الفئات الضعيفة والمهمشة، الملمين بالتحديات العملية التي تواجهها مجتمعاتهم المحلية، ومنشأ مخاوفها، والعقبات التي تواجهها. ويجب وضعهم في قلب الجهود الرامية إلى إشراك المجتمعات المحلية وبناء علاقات تستند إلى الثقة التي تم تأسيسها مسبقاً.

5. **التحلي بالشفافية، والاتساق**، والانفتاح، **ولا سيما في ما يتعلق بعدم اليقين والجدل، والأخطاء.** ينبغي التحلي بالصدق بشأن ما يتخذ من إجراءات للتصدي للوباء، حيث يتعين التحلي بالصراحة حول ما هو معلوم وما هو غير معلوم، وما إذا كانت هناك أمور يغيب اليقين عنها؛ وتهيئة الجمهور لاحتمالات تغير النصائح الموجهة. كما ينبغي التحلي بالوضوح بشأن كيفية اتخاذ القرارات، وبالشفافية تجاه الجهات التي لعبت دوراً في صنع القرار (مثل شركات تصنيع الدواء، ومصادر التعهيد الخارجي الخاصة، ودور السلطات اللامركزية، وممثلي الأقليات، وما إلى ذلك). وإذا أشارت المعلومات الجديدة إلى حدوث أخطاء، فينبغي الإقرار بذلك بأمانة، مع توضيح ما تم لتصحيحها.

6. **تقديم سرد مقنع يبني إحساساً بالقدرة والتحفيزعلى العمل.** يجب إعداد رسائل دقيقة تشرح الحقيقة بوضوح، بدلاً من تجاهل المعلومات المغلوطة وتفنيد المعتقدات الخاطئة. فالمعلومات نفسها تصل إلى جماهير مختلفة، لذا يجب فهم هوية فئات الجمهور، والجوانب المميزة لها، والمخاوف التي تشغلها. كما يجب التعرف على مصدر هذه المخاوف، وتحديد الرسائل التي من المرجح أن تولد استجابة وجدانية إيجابية، وشعوراً بالتكاتف والتضامن. ويمكن لعلماء الاجتماع أن يساندوا مديري شؤون الأوبئة المعلوماتية في إشراك المجتمعات المحلية، وبناء الثقة، والمشاركة في إيجاد الحلول وصياغة الرسائل التي من المرجح أن تقود إلى استجابات فعالة.

للاتصال: s.ripoll@ids.ac.uk

مصادر أخرى

- تانغشارونساتيان، ف. ، وآخرون 2020. إطار عمل لإدارة الأوبئة المعلوماتية في سياق فيروس كورونا المستجد: طرق ونتائج مشاورات فنية لمنظمة الصحة العالمية شارك فيها الجمهور عبر الإنترنت. *Journal of medical Internet research*, *22*(6), p.e19659.
- باتلر، ن.، وكول، ج. 2020. المعلومات المنشورة على الإنترنت والمعلومات المغلوطة والمضللة، في سياق مرض فيروس كورونا المستجد (منصة العلوم الاجتماعية في العمل الإنساني) https://www.socialscienceinaction.org/resources/key-considerations-online-information-mis-disinformation-context-covid-19/
- الاستراتيجية العالمية للإعلام بمخاطر فيروس كورونا المستجد والمشاركة المجتمعية ديسمبر/كانون الأول 2020 – مايو/أيار 2021. https://www.who.int/publications/i/item/covid-19-global-risk-communication-and-community-engagement-strategy

شكر وتقدير

شارك في كتابة هذه الورقة سانتياغو ريبول (معهد دراسات التنمية)، جينيفر كول (مديرة شؤون الأوبئة المعلوماتية في منظمة الصحة العالمية، من جامعة رويال هولواي في لندن)، أوليفيا تولوك (منظمة أنثرولوجيكا البحثية)، ميجان شميت - سين (معهد دراسات التنمية)، وتابيثا هرينيك (معهد دراسات التنمية). كما نود التقدم بالشكر إلى جون بيوغي، المستشار المستقل للإعلام بالمخاطر والمشاركة المجتمعية وكذلك كريستين تشرنياك على ما قدماه من إسهامات تخصصية.

للاتصال: s.ripoll@ids.ac.uk

للاتصال

إذا كان لديك طلب مباشر بشأن الاستجابة لجائحة كورونا، أو بخصوص أحد الموجزات، أو الأدوات، أو خبرة فنية إضافية، أو تحليل يُجرى عن بعد، أو إذا رغبت في أن يُنظر في أمر انضمامك لشبكة المستشارين، فيرجى الاتصال بمنصة العلوم الاجتماعية في العمل الإنساني عن طريق مراسلة آني لاودن عبر البريد الإلكتروني (a.lowden@ids.ac.uk) أو (oliviatulloch@anthrologica.com).

وتشمل نقاط الاتصال الرئيسية بالمنصة ما يلي: اليونيسف (nnaqvi@unicef.org)؛ الاتحاد العالمي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (ombretta.baggio@ifrc.org)؛ وفريق بحوث العلوم الاجتماعية التابع للشبكة العالمية للإنذار بتفشي الأمراض والتصدي لها (nina.gobat@phc.ox.ac.uk).

يمثل برنامج العلوم الاجتماعية في العمل الإنساني شراكة بين معهد الدراسات الإنمائية، ومنظمة أنثرولوجيكا البحثية، وكلية لندن للنظافة الصحية العامة والطب المداري. وقد قدم "صندوق ويلكم الاستئماني (Wellcome Trust)"، ووزارة الخارجية وشؤون الكومنولث (FCDO) التمويل اللازم لدعم استجابة المنصة لجائحة كورونا. علماً بأن الآراء الواردة تعبر عن آراء كاتبيها، ولا تعكس بالضرورة وجهات نظر أو سياسات معهد دراسات التنمية، أو منظمة أنثرولوجيكا البحثية، أو كلية لندن للنظافة الصحية العامة والطب المداري، أو صندوق ويلكم الاستئماني أو حكومة المملكة المتحدة.

الاقتباس المقترح: ريبول، س.، كول ج.، تولوك أ.، شميت–سين، م.، وهرينيك، ت.: '6 طرق لإدماج مراعاة السياق الاجتماعي وتعزيز الثقة في إدارة الأوبئة المعلوماتية', برايتون: منصة العلوم الاجتماعية في العمل الإنساني رمز التعريف الرقمي:

DOI: 10.19088/SSHAP.2021.017

تم النشر في يناير/كانون الأول 2021

© معهد دراسات التنمية 2021

هذه الدراسة متاحة للاستخدام وموزعة بموجب الترخيص الدولي لإسناد المشاع الإبداعي رقم 4.0 (CC BY)، والذي يسمح بالاستخدام، والتوزيع، وإعادة الإنتاج في أي صورة، دون قيد، شريطة عزو المعلومات للمؤلفين الأصليين وذكر المصدر، والإشارة بوضوح إلى أي تعديلات أو اقتباسات. http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode