

الوباء المعلوماتي infodemic

المنتدى الإلكتروني للتشاور لمنظمة الصحة العالمية، 7-8 أبريل 2020

د. عبدالرحمن فرج

أستاذ بقسم دراسات المعلومات - جامعة بني سويف

abdelrahman.fara@art.bsu

"نحن لا نحارب الوباء فحسب، وإنما نحارب أيضاً وباء المعلومات"
تيدروس غيبريسوس (مدير منظمة الصحة العالمية)، فبراير 2020⁽¹⁾

أدت الإفادة المكثفة من وسائل التواصل الاجتماعي أثناء جائحة كوفيد-19، إلى نشر كثير من الأساطير والأكاذيب والمعلومات الزائفة التي تناولت كثيراً من شؤون الصحة العامة والعلاجات المقترحة. وهكذا فإنه لم ينتشر الفيروس نفسه بسرعة كبيرة فحسب، وإنما انتشرت أيضاً المعلومات الزائفة عنه ربما بصورة أكثر سرعة، مما أدى إلى الهلع بين الناس، ومما أدى في بعض الأحيان إلى نتائج كارثية. والحقيقة أنه من الطبيعي في ظل انتشار الوباء بصورة واسعة، أن يحدث تلقف مباشر للمعلومات المرسلة، ونشرها ومشاركتها، دون التحقق من مدى صحتها أو أصالتها، ودون إعمال التفكير النقدي في محتواها ومصادرها. وبالرغم من الملاحظات التي سجلت على أداء منظمة الصحة العالمية في معالجتها لأزمة كوفيد-19، إلا أنه يمكن القول إن أداءها المعلوماتي كان إلى حد كبير على مستوى المسؤولية، وأنها بذلت جهوداً كبيرة في محاولة الحد من الوباء المعلوماتي الذي صاحب وباء كوفيد-19 نفسه. وقد قامت المنظمة بتعريف الوباء المعلوماتي infodemic بأنه "فيض من المعلومات بعضها دقيق وبعضها الآخر غير ذلك، مما يجعل من الصعوبة بمكان الوصول إلى مصادر موثوقة وإرشادات معتمدة عند الحاجة إليها"⁽²⁾. كما يعرف الوباء المعلوماتي بأنه الانتشار الواسع للمعلومات في جميع أنماطها، بما في ذلك الإشاعات، والثرثرة، والمعلومات غير الموثوقة"⁽³⁾. ويحدث الوباء المعلوماتي عندما تنتشر معلومات خاطئة أو مضللة أو ضارة بسرعة بحيث لا يستطيع الناس السيطرة عليها. وربما كان فيض المعلومات أو الوفرة الهائلة لها information overload أحد أبرز أسباب الوباء المعلوماتي وأحد أبرز مظاهره، خاصة في عصر التدفق العالمي

للمعلومات. ويعرف فيض المعلومات بأنه الفجوة بين كم المعلومات المتاحة وبين إمكانيات البشر (أو الأدوات المتاحة لديهم) في استيعابها.

وقد سارعت منظمة الصحة العالمية بالدعوة العاجلة للقيام بتطوير أساليب لمعالجة مشكلة الوباء المعلوماتي التي صاحبت وباء كوفيد-19، وتمثلت هذه الدعوة في الفعاليات العلمية التي أقامتها وعلى رأسها المؤتمر الأول عن الوباء المعلوماتي المنعقد بين نهاية يونيو ومنتصف يوليو 2020⁽⁴⁾. والحقيقة أنه يعود إلى منظمة الصحة العالمية الفضل في الكشف عن أن المعلومات في هذه الجائحة كانت في قلب الحدث، إن لم تكن أبرز الأحداث على الإطلاق. كما أكدت هذه الجائحة أنه إذا كانت المعلومات هي العصب الرئيس للمجتمع، فإن وسائل التواصل الاجتماعي بما تحمله من رسائل ومعلومات نصية وصوتية ومرئية، وبما تتمتع به من خاصية النشر السريع والمشاركة الآنية واللحظية، هي عصب المجتمع المعاصر.

وقد سبق هذا المؤتمر الرئيس للمنظمة، منتدى تشاوري أقامته عبر الإنترنت شبكة معلومات الأوبئة بمنظمة الصحة العالمية (EPI-WIN) WHO Information Network for Epidemics، وكان الهدف من المنتدى حشد الأفكار اللازمة لمكافحة الوباء المعلوماتي⁽⁵⁾ الذي انتشر بصورة كبيرة أثناء الجائحة، بالرغم من أنه ليس بالظاهرة الجديدة. وكان المنتدى بالفعل المحرك الرئيس للمؤتمر، والخطوة الأساس التي انبنت عليه. تم إقامة المنتدى لمدة يومين في الفترة 7-8 أبريل 2020، واشتمل على أربع جلسات عامة إضافة إلى جلسة للعصف الذهني باستخدام ثلاث منصات للمعلومات والاتصالات هي زوم Zoom وسلايدو Slido وتويتير. وقد حضر المنتدى 1375 مشاركاً عبر برنامج زوم zoom، ومن بين هؤلاء مجموعة من أبرز الخبراء في تخصصات علمية مختلفة مثل الصحة العامة، والرياضيات التطبيقية، وعلم البيانات، وهم الذين قاموا بإدارة الجلسات وتقديم الإسهامات العلمية. كما كان هناك 685 مشاركاً نشطاً على منصة سلايدو Slido قاموا باللقاء الاستفسارات وإبداء المقترحات والتوصيات، وتمخض ذلك عن أكثر من 350 فكرة حول الموضوع. وقد شكلت كل هذه العناصر مجتمعة الإطار الأساس framework لمواجهة الوباء المعلوماتي الخاص بكوفيد-19، وذلك لتوجيه الإجراءات التي يمكن أن تتخذها الأجهزة الحكومية ومؤسسات الصحة العامة في هذا الصدد.

انتظم اليوم الأول من المنتدى التشاوري، فضلاً عن المقدمة، في جلستين جاءت أولاهما تحت عنوان "إدارة الأوبئة المعلوماتية: ما الجديد؟"، تم التركيز فيها على موضوعين رئيسيين هما: مناقشة متعددة الأوجه والتخصصات للوباء المعلوماتي الخاص بكوفيد-19، وتحديات إدارة الوباء المعلوماتي وتأثيرها وأساليبها. واشتملت هذه الجلسة الأولى على ثماني إسهامات هي على التوالي: "حو إطار لمنظمة الصحة المعلوماتية لإدارة الوباء المعلوماتي"، و"الاحتياجات المعلوماتية لصناع السياسات عند الاستجابة لوباء معلوماتي"، و"خدمة التحقق الرقمي لوكالة الأنباء الفرنسية"، و"التحديات والخبرات الحالية في الإعلام عن إدارة الوباء المعلوماتي"، و"ربط الناس بالمعلومات الصحية الموثوق بها على فيسبوك"، و"وجهة نظر ناشر (وعالم في

نفس الوقت) حول علم الوباء المعلوماتي infodemiology"، و"مصادر المختبر الأوروبي للمعلومات الخاطئة ودورها في معالجة المعلومات الخاطئة حول كوفيد-19".

وبعد هذه الجلسة مباشرة، تم إطلاق دعوة - ظلت مفتوحة لليوم التالي من المنتدى - للمساهمة الجماعية من قبل المشاركين لإبداء الأفكار حول إعداد إطار framework لإدارة الوباء المعلوماتي على المستويات العالمية والوطنية والمحلية، وذلك عبر منصة سلايدو Slido. واعتمدت هذه الدعوة على ما يلي:

- تركيز أفكار العصف الذهني حول القطاعات الأربعة لإدارة الوباء المعلوماتي، وهي: تحديد الأدلة، وتبسيط المعرفة، وتوسيع نطاق العمل، وتحديد الأثر.
- استخدام وسم (هاشتاج) Sli.do #infodemic لإرسال الأفكار ذات الصلة.
- تلخيص المقترحات وتقديم هذا المخلص في الجلسة الرابعة في اليوم التالي للمنتدى.
- استخدام المشاركين لمنصة سلايدو Slido لإرسال الأفكار حتى جلسة اليوم التالي.

كما تم تحديد الخطوط العريضة التالية لجلسة العصف الذهني:

- البناء على الأفكار المقدمة بالفعل.
- أن تكون هناك فكرة واحدة لكل موضوع "رئيس" major topic.
- أن تكون الأفكار المقدمة من النمط العملي أو التطبيقي practical.
- أن يكون هناك أفق زمني مباشر لتطبيق هذه الأفكار، أو حتى على المدى الطويل.
- أن تشمل الأفكار على المقاربات approaches والحلول solutions ذات الصلة.
- أن يُشار في هذه الأفكار إلى إجراءات أو فجوات ملموسة يجب معالجتها.

ورأت شبكة معلومات الأوبئة (EPI-WIN) أنه ينبغي التفكير هنا فيما يجب أن يحتل الأولوية من هذه الإجراءات بالنسبة لكل من: منظمة الصحة العالمية، والأجهزة الحكومية الوطنية، والمجتمع المدني، والأوساط الأكاديمية، ووسائل الإعلام، والقطاع الخاص، ... إلخ. (كما ينبغي أن يوضع في الاعتبار بالطبع مهام ووظائف كل من هذه القطاعات).

أما الجلسة الثانية التي عقدت تحت عنوان "علم الوباء المعلوماتي Infodemiology: كيف يمكن إدارة الوباء المعلوماتي، ووصفه، وقياسه؟"، فقد حاولت تحقيق الأهداف التالية فيما يتعلق بالأساليب والأدوات والأدلة المكتسبة من الخبرات السابقة ذات الصلة بالأوبئة ومن جائحة كوفيد-19 بصفة خاصة:

- تدقيق الحقائق، وتحليل مدى الملائمة، والتعرف على ديناميات المعلومات الخاطئة.
- وصف الديناميات الاجتماعية social والمجتمعية societal للوباء المعلوماتي أثناء الجائحة.
- الدراسة العلمية لتدفق المعلومات الرقمية والاجتماعية وتحليلها في ظروف الأوبئة.

- دراسة مدى التفاعل والمشاركة في وسائل الإعلام التي تناولت كوفيد-19، وفي المصادر العنكبوتية، وعلى الوسائط الاجتماعية، وتحليل الإعلانات ذات الصلة التي انتشرت على الإنترنت.

وفيما يتصل بالإبلاغ عن المخاطر، والمعلومات الخاطئة، وتدقيق الحقائق، تم تقديم خمسة إسهامات علمية على التوالي: "الدروس المستفادة من متلازمة الشرق الأوسط التنفسية-فيروس كورونا التي انتشرت عام 2015 ومن جائحة كوفيد-19 في إدارة الوباء المعلوماتي"، و"ما تؤدي إليه المعلومات المضللة من تفشي المرض بصورة أسوأ من الظروف العادية: ما حصلنا عليه من نتائج مقارناً بالأنفلونزا وجدري القروذ والنوروفيروس"، و"تصحيح المعلومات الصحية الخاطئة على وسائط التواصل الاجتماعي"، و"دعم مكافحة الوباء المعلوماتي لكوفيد-19 في جنوب شرق آسيا"، و"البوابة الكندية للمعلومات الخاطئة وتدقيق الحقائق". واشتمل اليوم الثاني من هذا المنتدى الإلكتروني التشاوري على جلستين كذلك، جاءت أولاهما استكمالاً لموضوع الجلسة الثانية من اليوم السابق. وانتظمت هذه الجلسة في محورين أولاهما "العلوم الاجتماعية والسلوكية" وقدمت فيه مساهمتان هما "الاستراتيجيات الفعالة لمواجهة إنكار العلم لدى العامة"، و"استخدام العلوم الاجتماعية والسلوكية لدعم الاستجابة لجائحة كوفيد-19".

أما المحور الثاني "التحليلات العنكبوتية/ الاجتماعية والذكاء الاصطناعي لإعداد رؤى وتحليلات قابلة للتنفيذ"، فقدت فيه أربع مساهمات هي على التوالي: "الاستماع والتحليلات عبر العنكبوتية والوسائط الاجتماعية للإبلاغ عن كوفيد-19"، و"علم الوباء المعلوماتي: أدوات لكشف الأوبئة المعلوماتية وتقييمها"، و"تحليلات الوسائط الاجتماعية عن كوفيد-19 في الأمريكتين"، و"فحص مدى التشابه بين غاوين الأخبار اليومية وتوصيات منظمة الصحة العالمية".

وخصصت الجلسة الرابعة والأخيرة "تحو إطار عمل لإدارة الأوبئة المعلوماتية (العمل عبر المجتمع بأكمله من أجل سياسة قائمة على الأدلة)"، لتقديم ملخص عن جلسات العصف الذهني التي أقيمت على مدى يومي المنتدى، وتقديم تقرير مجمع عن القطاعات الأربعة للعصف الذهني (وهي تحديد الأدلة، وتبسيط المعرفة، وتوسيع نطاق العمل، وتحديد الأثر)، ومناقشة التوصيات الناتجة عن العصف الذهني بغرض إعداد إطار عمل للاستجابة للوباء المعلوماتي على المستوى العالمي والإقليمي والوطني. وانتهى المنتدى بجلسة لتلاوة النتائج التي توصل إليها المشاركون، والإشارة إلى الخطوات التالية لما بعد المنتدى. وقد تمثلت هذه الخطوات فيما يلي:

- قيام فريق شبكة معلومات الأوبئة (EPI-WIN) بمراجعة توصيات جميع المشاركين، وملاحظاتهم، واستفساراتهم.
- نشر مقاطع الفيديو، والمصادر ذات الصلة، إضافة إلى التقرير الصادر عن المنتدى على صفحة شبكة معلومات الأوبئة (6).

- تضمين المشاركين المسجلين في الاجتماع في قائمة بريدية (وإن كانت هذه مجرد بداية لتشكيل مجتمع الممارسة (community of practice).
- حث فرق العمل والمؤسسات على التواصل عبر غاوين البريد الإلكتروني للمنظمة في حال رغبتها المشاركة بخبراتها أو توحيد جهودها في هذا الصدد.
- قيام منظمة الصحة العالمية بالتخطيط لأنشطة قصيرة ومتوسطة المدى، وتعزيز مسارات العمل والمتابعة وإنشاء الجديد من هذه المسارات بغرض:
 - التنسيق والتواصل وبناء مجتمع الممارسة.
 - إعداد الأساليب المنهجية والقياسات ذات الصلة للتوصل إلى السياسات والإجراءات اللازمة، فضلا عن قياس التأثير؛ ويتضمن ذلك ما يلي:
- ❖ رصد الأطر العامة والأساليب المنهجية، وهو ما يسمى بعلم الوباء المعلوماتي Infodemiology.
- ❖ تحليلات المعلومات الرقمية، وأدواتها.
- ❖ تحليل السياقات والرؤى الاجتماعية – السلوكية والثقافية.
 - التحقق من مدى صحة المعلومات، وإدارة المعلومات الخاطئة.
 - تحديد الأدلة، وتبسيط المعرفة.
 - توسيع نطاق المعلومات والأنشطة بحيث تصل المعلومات المستهدفة إلى الأفراد.

ويتضح من الموضوعات والإسهامات العلمية التي قدمت في هذا المنتدى التشاوري الذي كان أساساً للمؤتمر الأول عن نفس الموضوع، كيف أن منظمة الصحة العالمية كانت سباقة لفحص ظاهرة الوباء المعلوماتي وتحليلها وتأطيرها ومحاولة الوصول إلى إطار عام لإدارة الوباء المعلوماتي وقياسه. وقد أشادت مجلة "لانست" في مطلع أغسطس 2020⁽⁷⁾، بهذه الجهود، معلقة بأن مفتاح حل مشكلة الوباء المعلوماتي ليس في إنتاج مزيد من المعلومات، بقدر ما هو في معالجة العوامل البيئية والاجتماعية التي سهلت من نشر المعلومات الخاطئة.

المراجع

1 World Health Organization. (2020). Munich Security Conference. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/munich-security-conference>.

² World Health Organization. (2019). Novel Coronavirus(2019-nCoV) Situation Report – 13. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200202-sitrep-13-ncov-v3.pdf>.

³ World Health Organization (2018) Managing epidemics: key facts about major deadly. As cited by: diseases. (World Health Organization, Geneva). Baines, D., & Elliott, R. J. (2020). *Defining misinformation, disinformation and malinformation: An urgent need for clarity during the COVID-19 infodemic* (No. 20-06).

⁴ 1st WHO Infodemiology Conference. <https://www.who.int/teams/risk-communication/infodemic-management/1st-who-infodemiology-conference>.

⁵ WHO ad-hoc online consultation on managing the COVID-19 infodemic. <https://www.who.int/teams/risk-communication/infodemic-management/who-ad-hoc-online-consultation-on-managing-the-covid-19-infodemic>.

⁶ EPI-WIN: WHO Information Network for Epidemics. www.who.int/epi-win

⁷ Lancet, T. (2020). The truth is out there, somewhere. *Lancet (London, England)*, 396(10247), 291.