



# دفترابی ۲

مجموعه گزارش‌های پژوهشی  
بازنشر بهمن ماه ۱۴۰۲

## مواجهه با اخبار جعلی در مدیریت بحران

پژوهشی تطبیقی فراملی از رویه‌های اروپایی

---



مجتمع المدافعين عن حقوق الإنسان

---



بازنشر

مواجهه با اخبار جعلی در مدیریت بحران

پژوهشی تطبیقی فراملی از رویه‌های اروپایی

دفتر آبی (Research Paper) شماره دوم، بهمن ۱۴۰۲

نویسنده: حسین سبحانی

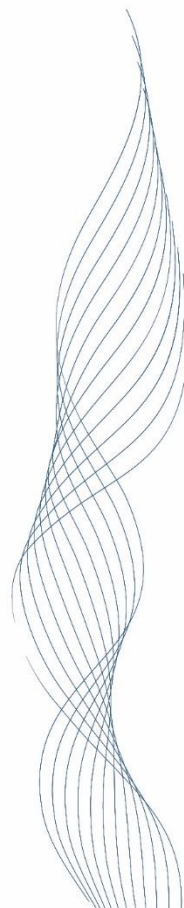
ناظر علمی: امیرعباس رکنی

تمام حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پژوهشگاه فضای مجازی است و استفاده از آن تنها با ذکر منبع مجاز است. همچنین محتوای منتشر شده در این گزارش بیانگر دیدگاه رسمی مرکز ملی فضای مجازی نیست.

نشانی: تهران، سعادت آباد، خیابان علامه شمالی، کوچه هجدهم غربی، پلاک ۱۷

تلفن: ۰۲۱-۲۲۰۷۳۰۳۱

کد پستی: ۱۹۹۷۹۸۷۶۲۹



مقالات پژوهشی (Research Paper) از مهم‌ترین ابزارهای توسعه دانش هستند که با تکیه بر داده‌های تجربی به بررسی دقیق و جامع موضوعات تخصصی می‌پردازند. این مقالات معمولاً توسط پژوهشگران، استادان دانشگاه و محققان حرفه‌ای نوشته می‌شوند و به تفصیل از مشاهدات و داده‌های تحقیق بحث می‌کنند. مخاطب این مقالات نیز عمدتاً محققان و کارشناسان آن رشته است. امروزه در مسئله فضای مجازی و سایبری، به طور مرتب مقالات پرشماری توسط محققان و اندیشکده‌ها تولید می‌شود که به بررسی موشکافانه مسائل جاری در این حوزه می‌پردازند. آگاهی از این مطالعات و رصد شرایط و ابعاد مختلف این حوزه از این رهگذر، برای کارشناسان و به خصوص قانون‌گذاران، حکمرانان و متولیان این عرصه ضروری است.

**دفترهای آبی** دسته‌ای از گزارش‌های تفصیلی تولید شده در پژوهشگاه فضای مجازی، و محصول رصد مطالعات اندیشکده‌ها و نخبگان جهان و منطقه در این موضوع است.

## پیشگفتار

اخبار کذب، اطلاعات نادرست و شایعات همواره بخشی از دنیای رسانه و ارتباطات بوده است. با این حال، با ظهور ابزارهای پیشرفته تولید محتوا، این پدیده وارد مرحله‌ای جدید و پیچیده شده است. ابزارهایی مانند دیپ‌فیک و ابزارهای هوش مصنوعی تولیدکننده محتوای دیجیتال، تشخیص اخبار جعلی را تقریباً غیرممکن کرده‌اند و همگان هم به راحتی می‌توانند به این ابزارها دسترسی داشته باشند.

از خبر کذب به طور مرتب علیه چهره‌های مشهور و رسانه‌ای استفاده می‌شود. این افراد اگرچه به مرور با استفاده از پایگاه مخاطبان خود و سکوهایی که در رسانه‌های اجتماعی در اختیار دارند می‌توانند این اخبار را تکذیب کنند، اما نمی‌توانند تمام آثار مخرب آن را از بین ببرند، زیرا سرعت و گستره انتشار اطلاعات جعلی بسیار بالاتر است. اما آسیب اخبار جعلی زمانی جدی‌تر می‌شود که جامعه در شرایطی ویژه و بحرانی و نیازمند آرامش و کسب آگاهی درست باشد. برای مثال، در زمان بحران‌های طبیعی یا سیاسی و اقتصادی، انتشار اخبار جعلی و اطلاعات نادرست می‌تواند منجر به آسیب‌های اجتماعی شود و حتی بحران را تشدید کند.

تاکنون برای مقابله با اخبار جعلی، بر سواد رسانه‌ای تأکید می‌شد تا مخاطب راحت‌تر بتواند اخبار دروغین را تشخیص دهد. این راهکار اگرچه ثمراتی هم داشت، اما در دنیای امروز با گسترش فناوری‌های پیشرفته، چندان کارگشا نخواهد بود. اولین مسئله ضروری برای به حداقل رساندن تولید و انتشار اخبار جعلی، داشتن بسترهای حرفه‌ای و منظم خبررسانی است که خبرهای درست، واقعی و دست‌کاری نشده را به مخاطبان برسانند و با تعهد به واقعیت و ایجاد اعتماد عمومی، مرجعیت اطلاع‌رسانی را به دست بگیرند.

علاوه بر این، مسئله کلیدی در زمینه اخبار جعلی در دنیای امروز، نیاز به تنظیم‌گری و قانون‌گذاری برای تعریف چارچوب‌ها و ضوابط مناسب آن است. کشورهایی که در این زمینه

قانون‌گذاری نکرده‌اند، با نوآوری‌ها و دگرگونی‌هایی که در دنیای رسانه در جریان است، بدون شک در سال‌های آتی با مشکلات جدی مواجه خواهند شد.

راهکار مهم دیگر، بهره‌گیری از همین ابزارهای جدید است. عرصه تولید و انتشار محتوا با ظهور این ابزارها به‌طور کلی دگرگون شده و در آینده‌ای نزدیک، بدون استفاده از این ابزارها، انجام هیچ حرکت مؤثری امکان‌پذیر نخواهد بود. به‌علاوه، هوش مصنوعی می‌تواند با تحلیل الگوها و نشانه‌ها در محتواهای دیجیتال، به‌عنوان ابزاری برای شناسایی و مقابله با اخبار جعلی به کار رود. دفتر حاضر مروری است بر عملکرد و راهکارهایی که در چندین کشور اروپایی در شرایط بحرانی برای مقابله با اخبار جعلی به کار گرفته شده است.

میثم غلامی

سرپرست پژوهشگاه فضای مجازی

بهمن‌ماه سال ۱۴۰۲

## چکیده

در شرایط بحرانی، قرار گرفتن در معرض اخبار جعلی می‌تواند آسیب‌پذیری افراد را افزایش دهد. تحقیقات بیشتری در مورد اینکه چگونه نهادهای مدیریت بحران، اثرات اخبار جعلی را تحلیل می‌کنند و چه رویکردهای مختلفی برای اداره کردن آن وجود دارد، لازم است بررسی و انجام شود. تجزیه و تحلیل اسناد و ۹۵ مصاحبه تخصصی در هشت کشور اروپایی (آلمان، ایتالیا، بلژیک، سوئد، مجارستان، نرو، فنلاند و استونی) نشان می‌دهد که رویکردهای بسیار متفاوتی در مدیریت اخبار جعلی وجود دارد: برخی مدیریت متمرکز شناسایی و مقابله با اخبار جعلی را ایجاد کرده‌اند؛ در حالی که برخی دیگر انتشار اخبار صحیح را در اولویت قرار داده‌اند. بررسی رویه‌های ملی و تحلیل موارد اخیر بحران، نشان می‌دهد که هر دو رویکرد می‌تواند لازم باشد.

انتشار اخبار جعلی به شدت تحت تأثیر فقدان اخبار به موقع و قابل صحت‌سنجی و تصدیق از سوی دولت‌ها است. در نتیجه این پژوهش مشخص شد که در چندین کشور، ظهور اخبار جعلی اغلب با فعالیت‌های نفوذ مخرب (دولت‌ها یا افراد) خارجی مرتبط است. این مطالعه به شناخت بهتری از چگونگی کاهش دادن آثار اخبار جعلی توسط سامانه‌های مدیریت بحران در اروپا کمک می‌کند.

کلمات کلیدی: غلط‌پراکنی، اخبار جعلی، نابسامانی اخبار، آسیب‌پذیری، اطلاع‌رسانی بحران، مدیریت بحران.





## مقدمه مترجم

گسترش و نفوذ روزافزون رسانه‌های اجتماعی، در کنار فرصت‌هایی نظیر تسهیل فرآیند ارتباطات و گردش سریع اطلاعات، تهدیدهای قابل توجهی را نیز به همراه داشته است. یکی از این تهدیدهای مهم، به اجماع متخصصان این حوزه در سراسر جهان، تولید و انتشار اخبار جعلی است. دولت‌های رقیب، عناصر معارض و اپوزیسیون، افراد سودجو و مغرض و حتی سازمان‌های رقیب، با اطلاع از این ظرفیت، اقدام به تحریف و واژگون‌سازی حقایق در فضای مجازی جوامع و کشورهای هدف در مقیاس وسیع کرده و افکار عمومی را در جهت اهداف خویش و عمدتاً در تقابل با دولت‌هایشان بسیج می‌کنند؛ این فرآیند حقیقت‌زدایی گسترده از فضای اطلاع‌رسانی جوامع، موجی از آسیب‌ها و نگرانی‌ها را در جوامع ایجاد می‌کند.

برای رفع این نگرانی‌ها، ضرورت اتخاذ نظام واکنش جامع و هماهنگ در نظام تنظیم‌گری هر کشوری از جمله در ایران برای مهار به‌هنگام و کاهش آثار مخرب اخبار جعلی بر افکار عمومی به‌ویژه در شرایط بحران و حالت اضطرار بیش از پیش روشن می‌شود. این پژوهش می‌تواند موجبی برای آسیب‌شناسی نظام تقنینی اجرایی جمهوری اسلامی ایران در سامان‌دهی و مقابله با اخبار جعلی در چارچوب نظام حقوقی ایران باشد؛ چراکه چگونگی کاهش دادن آثار اخبار جعلی توسط نظام‌های مدیریت بحران در اروپا را در نگاهی نسبتاً جامع با تجزیه و تحلیل اسناد رسمی تنظیم‌گر و ۹۵ مصاحبه تخصصی در هشت کشور اروپایی (آلمان، ایتالیا، بلژیک، سوئد، مجارستان، نروژ، فنلاند و استونی) به تصویر می‌کشد.

وجه متمایز این پژوهش با عنوان «مواجهه با اخبار جعلی در مدیریت بحران: پژوهشی تطبیقی فراملی از رویه‌های اروپایی» جامعیت آن در بررسی نظام‌های حقوقی و عینیت اجرایی آن

در عمل با مطالعه موردی بحران‌های اخیر اروپا و چگونگی مقابله کشورهای پیشرو با اخبار جعلی در بحران و شرایط اضطراری است.

این پژوهش با مطالعه موردی نظام تقنینی حاکم بر سیستم مقابله با اخبار جعلی نشان می‌دهد که کشورهای اروپایی مذکور دو نوع نظام واکنش متمرکز و غیرمتمرکز را در کنترل اخبار جعلی در شرایط بحران و اضطرار برگزیده‌اند. بدین شرح که برخی، سازمان‌های اختصاصی مدیریت اخبار جعلی را طراحی نموده‌اند (رویکرد واکنشی) و برخی سازمان‌های خاصی را تنها برای انتشار اخبار واقعی تشکیل داده‌اند (رویکرد کنشی). برخی از مکانیسم مدیریت شبه رسمی برای مقابله با اخبار جعلی در بحران بهره‌گرفته‌اند (رویکرد نیمه واکنشی) و در نهایت برخی کمپین‌هایی را برای اطلاع‌رسانی به مردم در مورد ریسک‌های اخبار جعلی راه‌اندازی کرده‌اند.

در ادامه، چگونگی بهره‌گیری اجرایی در بحران‌های اخیر اروپا از جمله حمله تروریستی علیه مجمع دولتی در اسلو نروژ، در سال ۲۰۱۱، زلزله در لاکویا ایتالیا در ۲۰۰۹، فاجعه سیل آلمان در ۲۰۱۳، ازکارافتادن زیرساخت‌های حیاتی در استونی در سال ۲۰۱۸ و دیگر موارد را ناظر به رویکردهای فوق بررسی و آسیب‌شناسی می‌نماید. در نهایت، محققین این پژوهش قابل توجه، توصیه می‌کنند برای مدیریت اخبار جعلی در بحران از هر دو سیستم متمرکز و غیرمتمرکز لازم است بهره‌گرفته شود و توانایی دستگاه‌های متولی اداره بحران برای ارائه اطلاعات قابل اعتماد و به موقع، رابطه اعتماد بین نهادها و مردم و سواد رسانه‌ای افراد جامعه نیز لازم است تقویت گردد.

## مقدمه

اطلاع‌رسانی یک ابزار اساسی در مدیریت بحران است. هدف از اطلاع‌رسانی در مدیریت بحران افزایش آگاهی در مورد خطرات و اقدامات حفاظتی و حمایتی فوری قبل و حین حوادث پرمخاطره (خطرناک)<sup>۱</sup> است. [۱] صحت و سقم پیام‌های ارسالی و دریافتی در مواقع اضطراری (بحران) ضرورت می‌یابد، چراکه رفاه و تصمیمات مردم به کیفیت اخباری که دریافت می‌کنند بستگی دارد. بارشد گسترده استفاده از رسانه‌های اجتماعی، انتشار اخبار صحت‌سنجی نشده و اغلب کاذب و غلط‌افزایش یافته است. [۲، ۸] توانایی افراد در تمییز اخبار غلط و صحیح توسط پیام‌های (اطلاع‌رسانی) رسمی واضح و قابل فهم، تقویت می‌شود. [۹] در اوضاع و احوال شرایط بحران‌ها و بلایا، ادعاهای نادرست یا گمراه‌کننده، اطلاعات کاذب مخرب، شایعات یا شوخی‌ها می‌تواند افراد را در معرض خطر بیشتری قرار دهد و یا کارکرد مناسب نهادهای مدیریت بحران را مختل کند. [۱۰، ۱۱]

برای کارکرد مناسب مدیریت بحران، اطلاع‌رسانی منظم و دقیق ضروری است. [۱۲، ۱۳] بنابراین بررسی تأثیر اخبار جعلی بر توانایی افراد و نهادها جهت مقابله با بحران‌ها ضروری است. [۵، ۹، ۱۴، ۱۵] مکانیسم‌های خاصی که در سامانه‌های مدیریت بحران برای پیشگیری یا کاهش اثرات مضر اخبار جعلی استفاده می‌شوند، نیاز به توجه علمی آکادمیک<sup>۲</sup> بیشتری دارند تا اقدامات کاهش‌دهنده (خطر) متناسب<sup>۳</sup> در مدیریت بحران را امکان‌پذیر سازد. [۱۶، ۱۹]

---

1. hazardous

2. scholarly

3. appropriate mitigation measures

پژوهش‌هایی وجود دارد که به استراتژی‌های مدیریت اخبار جعلی می‌پردازد [۲۲,۲۰] اما بررسی‌های تطبیقی فراملی، اندکی از این دست کارها وجود دارد.

در این مقاله، بررسی می‌کنیم که چگونه نهادهای مدیریت بحران اثرات اخبار جعلی را لمس می‌کنند و از چه رویکردهایی برای مدیریت اخبار جعلی در طول بحران‌های واقعی استفاده می‌کنند. با تجزیه و تحلیل اسناد رسمی و ۹۵ مصاحبه تخصصی در هشت کشور اروپایی (آلمان، ایتالیا، بلژیک، سوئد، مجارستان، نروژ، فنلاند و استونی)، یک شناخت سامان‌مند و تطبیقی از شیوه‌های مدیریت نهادی (سازمانی) اخبار جعلی در سامانه‌های مدیریت بحران در اروپا ارائه می‌دهیم.

ما به سه سؤال تحقیق می‌پردازیم:

- چگونه نهادهای ملی متعدد مرتبط با مدیریت بحران، اخبار جعلی را مفهوم‌سازی می‌کنند؟
- چگونه نهادهای مدیریت بحران خطرهای منبعث از اخبار جعلی را کاهش داده‌اند؟
- چگونه اخبار جعلی توسط مدیران بحران در بحران‌های واقعی مدیریت شده است؟

ابتدا ادبیات موجود در مورد اصول و شیوه‌های مدیریت اخبار جعلی توسط نهادهای مدیریت بحران را بررسی می‌کنیم. سپس داده‌ها و روش خود را با جزئیات بیشتری شرح می‌دهیم و نتایج تجزیه و تحلیل خود را ارائه می‌دهیم. ما با بحث در مورد تجارب مهم استخراج شده از مطالعات موردی (کیس محور) خود نتیجه‌گیری را ارائه می‌دهیم.

## شناخت آسیب‌پذیری‌های مربوط به اخبار غلط و ابزارهای کاهش آن

### توسط اداره‌کننده‌های بحران

هنگامی که شرایط اضطراری رخ می‌دهد، تمامی واکنش‌دهندگان، اطلاع‌رسان‌های بحران و مقامات محلی باید در به اشتراک‌گذاری اخبار باهدف کاهش آسیب‌پذیری مردم و افزایش سازگاری، همکاری کنند. [۱۲] بنابراین، سامانه‌های مدیریت بحران و شبکه‌های اطلاع‌دهنده‌ی آن‌ها (مثلاً سازمان‌های دولتی، مؤسسات محلی) باید قابلیت‌های خود را برای رسیدگی به مشکلات مربوط به اخبار، به‌طور منظم به‌روز کرده و ارزیابی نمایند. [۲۳]

اطلاع‌رسانی سازمانی غیرصحیح در طول مواقع بحران، چندین نقطه‌ی ضعف مرتبط با اطلاع‌رسانی را در بردارد: این موارد شامل مواردی است که افرادی به دلیل بی‌اعتمادی به نهادها [۲۴]، از اخبار واقعی چشم‌پوشی کرده و به اخبار جعلی اعتقاد پیدا نموده و بر اساس آن‌ها عمل می‌کنند، یا به دلیل اوضاع احوال و شرایطشان نمی‌توانند اخبار (صحیح سازمانی) مربوطه را دریافت کنند. [۱۰]

اعتماد افراد به منابع اخبار را می‌توان با مطالعه فرضیات ریسک آن‌ها ارزیابی کرد [۲۶، ۲۵] و این اعتماد ممکن است در طول زمان به دلیل تغییر هزینه و کیفیت منبع اخبار تغییر کند. [۲۵] محققان رفتار اخبار (و اطلاع‌رسانی) <sup>۱</sup> با این استدلال بیان داشته‌اند که نیاز ما به اخبار در شرایط نامطمئن ناشی از تمایل به تصمیم‌گیری مطمئن در مورد اقدامات بعدی است [۲۷].

شرایط اضطراری موقعیت‌هایی هستند که افراد درگیر، معمولاً به دنبال اخباری هستند که به کاهش عدم اطمینان و ناهماهنگی می‌انجامد [۲۸، ۲۹] از این رو، زمانی که اخبار جعلی، تنها

---

1. Information behaviour researchers

اخبار موجود باشد، اقدامات بعدی در شرایط اضطراری می‌تواند به‌راحتی منجر به نتایج نامطلوب شود. کارانتلی<sup>۱</sup> [۳۰] جنبه‌های مشکل‌ساز انتشار ادعاها و بیانات ناصحیح یا کاذب مربوط به بحران را پیش از عصر رسانه‌های اجتماعی<sup>۲</sup> پیش‌بینی کرده بود.

در حالی که سرعت، مقیاس و ناشناس بودن پیام‌ها (در عصر دیجیتال) بی‌سابقه است، فناوری معاصر نیز راه‌های اطلاع‌رسانی و ارتباط را تغییر داده است. علاوه بر کانال‌های رسمی سنتی، مردم به‌طور فزاینده‌ای از رسانه‌های اجتماعی در طول بحران‌ها برای تعیین اقدامات آینده خود (به‌جهت کاهش ریسک بحران) استفاده می‌کنند [۳۱] این امر (استفاده از رسانه‌های اجتماعی) احتمال برخورداری آن‌ها از اخبار ناصحیح یا ناقص که با اطلاع‌رسانی رسمی نهادهای مدیریت بحران در کشورهایشان همخوانی ندارد را تشدید می‌کند. برای مقابله با این تمایلات، بیش از ۱۰۰ گروه و سازمان مستقل حقیقت‌سنجی<sup>۳</sup> [۴] و سازمان‌های بین‌المللی مانند یورپول<sup>۴</sup> [۳۲] در سراسر جهان در طول دهه گذشته، ظهور کرده‌اند. سازمان بین‌المللی مهاجرت [۳۳]، سازمان بهداشت جهانی [۳۴] و سازمان ملل متحد [۳۵] کمپین‌های آگاهی‌بخشی را برای مبارزه با اطلاعات مضر راه‌اندازی کرده‌اند. واردل و درکشان [۳۶] برای درک بهتر علل و اثرات گسترش روزافزون اخبار کنترل‌نشده - آلودگی اطلاعات (اخبار و اطلاع‌رسانی) جهانی یا «نابسامانی اخبار»، تمایز بین سه نوع (آثار) مضر اخبار کاذب را پیشنهاد کرده‌اند:

غلط‌پراکنی<sup>۵</sup>، زمانی واقع می‌شود که اخبار جعلی به اشتراک گذاشته می‌شود بدون اینکه قصد آسیب وجود داشته باشد. کذب‌پراکنی<sup>۶</sup> زمانی واقع می‌شود که اخبار عمدتاً به قصد آسیب به اشتراک گذاشته شود. تشویش‌پراکنی<sup>۷</sup> زمانی که اخبار واقعی به هدف آسیب و زیان به

- 
1. Quarantelli
  2. the social-media era.
  3. independent fact-checking groups
  4. the Europol
  5. misinformation
  6. disinformation
  7. malinformation

اشتراک گذاشته می‌شود. (برای مثال در ز اخبار خصوصی) این چارچوب توسط دیگر محققین نیز پذیرفته شده است [۳۹, ۳۷, ۱۵] از تقسیم‌بندی آن‌ها برداشت می‌شود که «کذب پراکنی» به معنای اقدامات انجام شده توسط صاحبان قدرت سودجو<sup>۱</sup>، به هدف اثرگذاری بر ادراک، رفتار و تصمیمات گروه‌های مورد نظر به نفع قدرتشان است [۴۰, ۴۱].

مطالعات و تحقیقات پیشین، در خصوص نابسامانی اخبار در زمان بحران‌ها، عمدتاً بر استفاده‌ی عام‌الشمول از رسانه‌های اجتماعی تمرکز داشته است؛ [۴۷, ۴۲, ۱۹] به خاطر سرعت جریان اخبار در رسانه‌های اجتماعی و فقدان امکان راستی‌آزمایی (صحت‌سنجی) اخبار در شرایط بحران، رسانه‌های اجتماعی یک پلتفرم جذاب برای اخبار جعلی، به حساب آمدند [۵۰, ۴۸, ۴]. قابلیت نابرابر در مقابله با اخبار جعلی با توانایی‌های متفاوت کشورها جهت انطباق یافتن با وقایع جدید رسانه‌های اجتماعی نسبت دارد [۴۲]. تحقیق در خصوص استفاده‌ی شهروندان از رسانه‌های اجتماعی در طول زمان بحران نشان می‌دهد که جریانات اخبار غیرنظام‌مند و آشفته، فعالیت اداره‌کنندگان بحران را مختل می‌کنند [۴۳]. با این وجود، رسانه‌های اجتماعی همچنین می‌توانند به مشارکت دادن عموم مردم در افشاء اخبار جعلی در طول بحران، کمک کنند [۴۶] و می‌توانند آثار بهینه‌ای بر حل مشکلات<sup>۲</sup> داشته باشند [۴۸, ۴۲].

یک عامل تعیین‌کننده‌ی اصلی تاب‌آوری و تحمل‌پذیری در مقابل اخبار جعلی،<sup>۳</sup> سواد اخباری (سواد رسانه‌ای) است که شامل اعاده و بازیابی و گزینش هوشمندانه‌ی اخبار موجود<sup>۴</sup> در همه‌ی جوانب تصمیم‌گیری فرد است [۲۱۵, ۵۱]. به صورت معمول، سواد رسانه‌ای به عنوان «یک فرآیند یا مجموعه‌ای از مهارت‌های مبتنی بر تفکر منتقدانه» شناخته می‌شود [۳, ۵۲].

سواد رسانه‌ای همراه با مزایای منبعث از استدلال حاصل از تصمیم‌گیری مشارکتی آنلاین، یک نمونه‌ی موفق در جهت امکان مقابله با اخبار جعلی توسط افراد را شکل می‌دهد. مهارت‌های

---

1. malicious powers

2. collaborative problem-solving

3. resilience to false information

4. "care healthcare crises full retrieval and selection of information available"

شخص در مدیریت نمودن اخبار جعلی، می‌تواند از طریق به‌کارگیری ابزارهایی چون پلاگین‌های روزر<sup>۱</sup> [۵۳-۵۵] و بازی‌های آموزشی ارتقا یابد [۵۶].

یک مجموعه پژوهش در حال رشد به آسیب‌پذیری‌های مربوط به اخبار جعلی از جمله صدمه به سلامتی [۱۵، ۵۷]، همچنین صدماتی که در طول بحران‌های بلایای طبیعی، بحران‌های انسانی، بحران‌های خدمات درمانی و اوضاع و احوال اضطراری پیچیده و مبهم، واقع می‌شود، می‌پردازد. [۳۸] با این حال مکانیسم‌های آسیب‌پذیر شدن به واسطه‌ی اخبار جعلی، از جمله اینکه چگونه اخبار جعلی مانع انجام وظایف نهادها در خصوص مدیریت کردن شرایط بحران و تضمین رفاه عمومی می‌گردد، در حال تحقیق و پژوهش است. [۱۰] محققین عرصه‌ی اطلاع‌رسانی و ارتباطات، بیان داشتند افرادی که از منابع خبری کمتر استفاده می‌کنند و فاقد مهارت‌های بهره‌مندی از اینترنت هستند، بیشترین آسیب‌پذیری را از اخبار جعلی دارند. [۵۸]

همچنین ماهیت به‌هم‌پیوسته و شرایط محور<sup>۲</sup> آسیب‌پذیری‌های اطلاع‌رسانی و ارتباطات از جمله دسترسی به اخبار صحت‌سنجی و راستی‌آزمایی شده و امکان تمییز اخبار جعلی از صحیح، مورد تأکید قرار گرفته است. [۱۰، ۵۹] برای مثال، فقدان اخبار رسمی در خصوص بحران، توانایی فرد را در واکنش به سناریوهای حادثه و بلایا، تحلیل می‌برد [۶۰].

تنها مطالعات محدودی در ارتباط با دامنه و ماهیت استراتژی سازمانی (نهادی) جهت مدیریت اخبار جعلی، تحقیق شده است.

برخی تحقیقات، «مدیران بحران که نقش کنشگر<sup>۳</sup> را ایفا می‌کنند» پیشنهاد کرده‌اند. آن کنشگر: (۱) اخبار در لحظه و دقیق ارائه می‌دهد (۲) در خصوص چرخش شایعات موضع‌گیری می‌کند و در صورت ضرورت (۳) کذب‌پراکنی را افشاء می‌کند [۶۱].

---

1. browser plugins

2. situational and intersectional

3. "sense-givers"



یک بهره‌مندی قاعده‌مند متناسب<sup>۱</sup>، از رسانه‌های اجتماعی، به پیشگیری از اطلاع‌رسانی نابسامانی و آشفته کمک می‌کند و از فعالیت مدیران بحران پشتیبانی می‌نماید [۴۳]. ویل و دیگران<sup>۲</sup> توصیه نمودند که نهادها همچنین از رسانه‌های اجتماعی جهت اطلاع‌رسانی و ارتباطات روزانه استفاده کنند تا ارتباط مبتنی بر اعتماد با عموم مردم<sup>۳</sup> که در ضمن می‌تواند در زمان بحران به کار گرفته شود، تقویت گردد.

به اضافه برچسب‌زنی آشکار پیام‌های<sup>۴</sup> رسمی به ممانعت کردن از گسترش اخبار غیررسمی و صحت‌سنجی نشده، کمک می‌کند. [۹] برای نلسن و دیگران، [۶۲] بر تحصیل داده و تجزیه و تحلیل آن‌ها به عنوان جوانب اصلی و با اهمیت پایش رسانه‌های اجتماعی جهت افزایش آگاهی نهادی و سازمانی توسط نهادهای مدیریت بحران، تأکید کردند.

بیشتر تحقیقات بر موضوع اخبار جعلی بر مکانیسم‌های اخبار جعلی اخبار جعلی در حال رشد، در طول بحران‌های عمومی یا وقایع ناگهانی، [۶۳، ۹۳، ۱۷] و تصویرسازی آن به صورت آنلاین [۶۴، ۸۴، ۹۳، ۶۱، ۶] یا افشاء و تصحیح آن اخبار جعلی تمرکز داشته‌اند [۲۰]. در زمینه مدیریت بحران، پژوهشگران بررسی کرده‌اند که مدیریت و تخصیص منابع غیرمتمرکز<sup>۵</sup> به پیشگیری و ممانعت کردن از صدمه و خسارت آثار بیشتری که سامانه‌های مدیریت متمرکز مستعد آن هستند، کمک می‌کند (۶۵) منافع و مزایای مدیریت متمرکز همچنین توسط دیگران (محققین) تأیید و پذیرفته شده است (۶۶) با وجود این، پژوهشی تطبیقی تاکنون به مسئله تمرکززدایی در مقابله با اخبار جعلی در سامانه‌های مختلف مدیریت بحران، نپرداخته است.

---

1. well-regulated use

2. Veil et al

3. the relationship of trust with the public

4. the clear labelling

5. decentralised management and resource allocation

با بررسی تعاریف رسمی و رویه‌های جاری از مدیریت اخبار جعلی در بحران‌ها، ما به دنبال به دست آوردن تحقیقی تجربی و کاربردی از تجارب نهادی (سازمانی) در ارتباط با اخبار جعلی و تراوش نگاهی نوین در چگونگی قرارگیری اشخاص در معرض مخاطرات عصر حاضر به وسیله‌ی اخبار جعلی، هستیم.

## داده‌ها و روش‌ها

با هدف پاسخ به چالش‌های این تحقیق - که در قسمت مقدمه بیان شد، ما به ارزیابی رویکردهای مختلف سازمانی مدیریت بحران در ارتباط با اخبار جعلی در اروپا همراه با ترتیب بحران‌هایی که جوامع اروپایی متعددی را به نابودی و تخریب کشانده‌اند، می‌پردازیم از جمله زلزله در لاکویلا، ایتالیا (آوریل ۲۰۰۹)<sup>۱</sup>؛ حمله تروریستی به ساختمان دولتی در اسلو و جزیره اوتویا، نروژ (۲۲ ژوئیه ۲۰۱۱)<sup>۲</sup>؛ طوفان برف در مجارستان (مارس ۲۰۱۳)<sup>۳</sup>؛ فاجعه سیل در آلمان (ژوئن ۲۰۱۳)<sup>۴</sup>؛ افزایش شدید پناهجویان در سوئد (۲۰۱۵)<sup>۵</sup>؛ حمله تروریستی به فرودگاه و مترو بروکسل (۲۲ مارس ۲۰۱۶)<sup>۶</sup>؛ آلودگی آب آشامیدنی در نوسیاینن<sup>۷</sup>، فنلاند (ژانویه ۲۰۱۷)<sup>۸</sup>؛ و خرابی زیرساخت‌های حیاتی به دلیل طوفان در جنوب استونی (اکتبر ۲۰۱۹)<sup>۹</sup>.

این موارد برای تبیین بیشتر چالش‌های اطلاع‌رسانی در بحران<sup>۱۰</sup> که در اروپا تجربه شده، انتخاب شده‌اند و شامل بحران‌هایی می‌شوند که هم ناشی از خطرات طبیعی و هم خطرات مصنوعی (انسان‌ساز) هستند. آن‌ها همچنین به نشان دادن نحوه مدیریت اخبار جعلی

- 
1. the earthquake in L'Aquila, Italy (April 2009);
  2. the terrorist attack on government building in Oslo and at the island of Utøya, Norway (July 2011, 22);
  3. a snowstorm in Hungary (March 2013);
  4. a flood disaster in Germany (June 2013);
  5. a sharp rise in asylum seekers in Sweden (2015);
  6. the terrorist attack on Brussels airport and metro (March 2016, 22);
  7. Nousiainen
  8. drinking water contamination in Nousiainen, Finland (January 2017);
  9. critical infrastructure failures due to a storm in Southern Estonia (October 2019);
  10. the hypothetical crisis communication challenges

توسط اداره‌کنندگان بحران در عمل کمک می‌کنند. ما مطالب تجربی از جمله قوانین حقوقی قابل دسترس، اسناد خط‌مشی، دستورالعمل‌های رسمی و گزارش‌های مطبوعاتی را به صورت کلی جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل کردیم.

ما اسناد مربوط به مدیریت بحران را جست‌وجو کردیم و آن‌ها را برای مضامین مربوط به شیوه‌های سازمانی رسیدگی به اخبار جعلی بررسی کردیم. برای تکمیل این مطالب، اعضای گروه مطالعه‌ی کشوری بین سپتامبر ۲۰۱۹ و فوریه ۲۰۲۰، ۹۵ مصاحبه‌ی تخصصی شبه ساختارمند<sup>۱</sup> (هرکدام تقریباً ۶۰ دقیقه) با اداره‌کنندگان بحران در کشورهای منتخب اروپایی انجام دادند.

مصاحبه‌شوندگان بر اساس تخصص و تجربیاتشان در مدیریت بحران و کاهش آسیب‌پذیری‌ها در بحران، از جمله اطلاع‌رسانی در ریسک و بحران، شناسایی شدند. پرسش‌های شبه ساختارمند در خصوص ارائه‌دهندگان اخبار، مضامین تحلیلی را دنبال می‌کردند که چگونه نهاد‌های مختلف مدیریت بحران اخبار جعلی را مفهوم‌سازی می‌کنند و اینکه اقدامات این نهادها برای کاهش خطرات ناشی از اخبار جعلی و تجربیات مدیریت اخبار جعلی در بحران‌های بزرگ گذشته چه می‌باشد؟

تحلیل موضوعی فراملی مشابهی<sup>۲</sup> در گذشته هنگام مقایسه سامانه‌های مدیریت بحران در کشورهای اروپایی استفاده شده است [۶۸، ۶۷]. هنگامی که زبان‌ها و سامانه‌های مختلف در یک مطالعه فراملی درگیر می‌شوند، توصیه می‌شود که داده‌ها را به زبان محلی جمع‌آوری و سازمان‌دهی کنید و فقط بعداً گزارش‌های کشورهای دیگر را به یک زبان مشترک جمع‌آوری کنید [۶۹]. اعضای گروه تحقیقاتی ما که مصاحبه‌ها را نیز انجام دادند، وظیفه انجام تحلیل‌های مقدماتی مصاحبه‌ها و اسناد را با آن‌هایی که به زبان‌هایی غیر از انگلیسی هستند، به اشتراک گذاشتند و توسط افراد بومی به صورت پرونده محور (کیس محور)<sup>۳</sup> تلخیص نمودند.

۱. semi-structured expert interviews: مصاحبه شبه ساختارمند یک روش گردآوری داده است که بر طرح سؤالات در چارچوب

موضوعی از پیش تعیین شده تکیه دارد.

2. Similar cross-national thematical analysis  
3. case studies

برای تجزیه و تحلیل هر کشور دو نتیجه وجود داشت: یک برگه پاسخ با پاسخ‌های مختصر به سؤالات موضوعی از پیش تعیین شده، در مورد سامانه‌های مدیریت بحران در اروپا؛ و یک شرح طولانی‌تر از مطالعه موردی آن کشور. سپس از تحلیل محتوای موضوعی کیفی<sup>۱</sup> [۷۰] در خصوص گزارش‌های کشورهای مورد مطالعه استفاده کردیم تا اشتراکات و تفاوت‌های عمده را در روش‌های مبارزه با اخبار جعلی در سامانه‌های مختلف سیاسی/اداری شناسایی کنیم.



## نتایج

یافته‌های ما از هشت کشور تحت سه بخش موضوعی واقع می‌شوند: (۱) مفهوم‌سازی از اخبار جعلی، (۲) رویکردهای مدیریت اخبار جعلی و (۳) تجارب اخیر در ارتباط با اخبار جعلی و تأثیر آن بر آسیب‌پذیری. مقایسه بین سامانه‌های مدیریت بحران، کشورهای مورد تجزیه و تحلیل از نظر مفهوم‌سازی و فعالیت در مدیریت اخبار جعلی در جدول ۱ خلاصه شده است.

### مفهوم‌سازی اخبار جعلی

در حالی که هیچ‌یک از نهادهای مورد مطالعه به طور رسمی اخبار جعلی را تعریف نکرده است، در اکثر کشورها (آلمان، ایتالیا، سوئد، فنلاند، نروژ و استونی) اصطلاحات مرتبط یا در برخی اسناد بیان شده و یا به طور معمول توسط اداره‌کنندگان بحران، استفاده می‌شود. این واقعیت که تعاریف رسمی در هیچ‌یک از کشورهای مورد مطالعه وجود نداشته است، نمی‌تواند نشان دهد که دانش کارشناسان اطلاع‌رسانی بحران<sup>۱</sup> و (اسناد) راهنمایی‌های رسمی موجود مرتبط با موضوع کافی نبوده است. این ادعا با این واقعیت تأیید می‌شود که بسیاری از تحلیل‌گفتارها، در داده‌های ما در مورد موضوع اخبار جعلی از اسناد دستورالعمل<sup>۲</sup> در اختیار مقامات [۸۸،۱۰۴،۷۷،۷۱] نشأت می‌گیرد و با مصاحبه‌ها تکمیل می‌شود (مصاحبه در سازمان بحران ملی آلمان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹؛ مصاحبه در دفتر دولت ایتالیا، ژانویه ۲۰۲۰) به نظر می‌رسد که در

---

1. crisis communication experts' knowledge

2. guideline

3. German National Emergency Organisation (BBK)

خصوص اخبار جعلی<sup>۱</sup>، اصطلاحات حول دو زیرگروه معنایی، می‌چرخد: غلط‌پراکنی<sup>۲</sup> و کذب‌پراکنی<sup>۳</sup>. اصطلاح «غلط‌پراکنی» در گفت‌وگوها، رایج است [۷۸، ۶۷، ۴۷، ۷۳، ۸۰]. با این حال، اغلب به هر دو معنی استفاده می‌شود (مصاحبه در سازمان ملی بحران آلمان، دسامبر ۲۰۱۹؛ [۷۳]).

به‌طور مکرر «غلط‌بودن»<sup>۴</sup> یا «غیرعمدی بودن»<sup>۵</sup> دو ویژگی «غلط‌پراکنی» است که در سوئد و استونی بیان می‌شود (به عنوان مثال [۷۳]). انتشار اخبار جعلی اغلب ناشی از نبود اخبار (صحیح) (مصاحبه در سازمان ملی بحران آلمان، دسامبر ۲۰۱۹) و همچنین به دلیل عدم اعتماد به نهادهای عمومی (مصاحبه در دفتر دولت ایتالیا، ژانویه ۲۰۲۰) است. قابل توجه است که اداره‌کنندگان بحرانی که در ایتالیا مصاحبه مورد مصاحبه قرار گرفته‌اند، از اصطلاح «اطلاعات بد»<sup>۶</sup> برای اشاره به هرگونه پدیده اخبار جعلی، استفاده می‌کنند (مصاحبه در دفتر دولت ایتالیا، ژانویه ۲۰۲۰).

به‌طور کلی، فهم و شناخت «اخبار جعلی» نسبت به قسمت محتوای سوء و مخرب<sup>۷</sup> آن، به‌عنوان مثال کذب‌پراکنی، تمایل دارد (مصاحبه در سازمان ملی بحران آلمان، دسامبر ۲۰۱۹ [۸۱، ۱۰۴، ۴۱]).

تمایز انواع اخبار غلط با توجه به تأثیری که دارد، ظاهر می‌شود. به‌عنوان مثال، کذب‌پراکنی به‌عنوان (۱) اخبار جعلی عمدی مورد استفاده برای اهداف سیاسی یا (۲) ممانعت یا آسیب رساندن به عملیات بحران (مصاحبه در سازمان ملی اضطراری آلمان، دسامبر ۲۰۱۹) دیده می‌شود. اداره حفاظت مدنی نروژ<sup>۸</sup> با بیان اهداف اصلی کذب‌پراکنی، همین ایده را مفهوم‌سازی

---

1. false information:

2. misinformation

3. disinformation

4. Inaccurate

5. unintentional

6. “bad information”

7. the malcontent part

8. The Norwegian Directorate for Civil Protection (اداره حفاظت مدنی نروژ)



می‌کند: این اهداف عبارت انداز «منحرف کردن توجه از یک موضوع، پوشاندن حقیقت یا تلاش برای وادار کردن کنشگران به انجام یک روش خاص» (مصاحبه در اداره حفاظت مدنی نروژ، ژانویه ۲۰۲۰).

فعالیت‌های نفوذ خارجی<sup>۱</sup> به عنوان یکی از مظاهر اصلی کذب پراکنی در سوئد [۸۱، ۱۰۴، ۴۱]، نروژ (مصاحبه در اداره حفاظت مدنی نروژ، ژانویه ۲۰۲۰)، فنلاند [۸۲، ۷۱] و استونی [۸۳، ۷۵] مورد تأکید قرار گرفته است. سند فنلاند در خصوص برنامه شهرداری‌ها در اطلاع‌رسانی بحران<sup>۲</sup> یک گام فراتر رفته و گسترش کذب پراکنی را به فن‌های جنگ مدرن نسبت می‌دهد [۷۱]. به طور مشابه، اداره حفاظت مدنی نروژ کذب پراکنی را به عنوان «اطلاعات و استدلال‌های گمراه‌کننده برای تأثیرگذاری بر مسائل عمومی یا تصمیم‌گیری یا تضعیف فرآیندهای دموکراتیک» توصیف می‌کند. (مصاحبه در اداره حفاظت مدنی نروژ، ژانویه ۲۰۲۰).

## رویکردها در خصوص اداره کردن اخبار جعلی

ما دریافتیم که واکنش به «کذب پراکنی» در آلمان، ایتالیا، مجارستان، نروژ، فنلاند و استونی و به طور دقیق‌تر در بلژیک و سوئد سازمان‌دهی شده است. به نظر می‌رسد که کشورهای دارای مدیریت بحران غیرمتمرکز (آلمان، نروژ، فنلاند، استونی) نیز دارای یک سیستم غیرمتمرکز جهت واکنش به کذب پراکنی هستند. دستورالعمل‌ها یا مقررات رسمی برای مقابله با چالش‌های کذب پراکنی در زمینه مدیریت بحران، در سوئد، نروژ، استونی و فنلاند وجود دارد.

---

1. Foreign influence activities

2. The Finnish document of planning municipalities' crisis communication.

| استونی | فنلاند | نروژ | لهستان | سوئد | بلژیک | ایتالیا | آلمان  |
|--------|--------|------|--------|------|-------|---------|--|
|        |        |      |        |      |       |         | مفهوم‌سازی از اخبار جعلی                           |
| *      | *      | *    | *      | *    | *     | *       | عدم تعریف رسمی از اخبار جعلی در اسناد راهبردی      |
| *      | *      | *    |        | *    |       | *       | مفهوم اخبار جعلی اخبار جعلی عموماً شناخته شده است  |
|        |        |      |        |      |       |         | رویکردهای مربوط به اداره کردن اخبار جعلی           |
| *      | *      | *    | *      |      |       | *       | واکنش به کذب‌پراکنی به صورت غیردقیق سازمان‌دهی شده |
|        |        |      |        | *    | *     |         | واکنش به کذب‌پراکنی به صورت دقیق سازمان‌دهی شده    |
| *      | *      |      |        |      |       | *       | گروه شبهه رسمی در واکنش به کذب‌پراکنی لحاظ شده     |
| *      | *      | *    |        | *    |       |         | دستورالعمل‌ها/آیین‌نامه‌ها رسمی برای کذب‌پراکنی    |
| *      | *      | *    |        | *    | *     | *       | رونوشت در مورد مخاطرات کذب‌پراکنی                  |
|        |        |      |        |      |       | *       | تأکید بر سواد رسانه‌ای                             |
|        |        |      | *      | *    | *     | *       | سطح سازمان‌دهی کردن                                |
|        |        |      |        |      |       |         | سامانه مدیریت متمرکز بحرآن                         |
| *      | *      | *    |        |      |       | *       | سامانه مدیریت غیرمتمرکز بحرآن                      |
| *      | *      | *    |        | *    |       |         | اخبار جعلی مربوط به فعالیت‌های مخرب خارجی است      |

## سطح سازمان‌دهی در مقابله با اخبار جعلی

ایتالیا، بلژیک و سوئد سازمان‌های معینی دارند که یا به مقابله با کذب‌پراکنی اختصاص یافته یا به صورت صریح در قبال آن مسئولیت دارند. سامانه‌های واکنش به اخبار<sup>۱</sup> تا حدودی غیرمتمرکز (به‌عنوان مثال، با استفاده از کمک گروه‌های خیرخواه<sup>۲</sup>، سازمان‌های مردم‌نهاد، طرح‌های شهروندی<sup>۳</sup>، داوطلبان آماده‌باش<sup>۴</sup> و غیره) در آلمان، ایتالیا (علاوه بر آژانس‌های خاص)، مجارستان و نروژ یافت می‌شوند. در ایتالیا، نهاد مسئول مقابله با اخبار جعلی به دامنه موضوع و مورد بستگی دارد. در مواقع اضطراری، شهردار محلی با ابزارهای موجود با اخبار جعلی مقابله می‌کند؛ اما اگر وضعیت بحران به صورت متمرکز مدیریت شود، اداره حفاظت مدنی<sup>۵</sup>، رسانه‌های اجتماعی را به‌عنوان کانالی برای واکنش به کذب‌پراکنی در اولویت قرار می‌دهد (مصاحبه در اداره حفاظت مدنی، دسامبر ۲۰۱۹).

در ایتالیا، یک شکل ساده برای گزارش «اخبار جعلی» ایجاد شده است تا پلیس ارتباطات و پست<sup>۶</sup> بتواند مستقیماً مداخله کند [۸۴].

در بلژیک، گروه‌های مدیریت بحران به کذب‌پراکنی پاسخ می‌دهند. مقامات شهری یا استانی یک مقام مدیریت بحران را منصوب می‌کنند تا یک طرح اطلاع‌رسانی در خصوص بحران

- 
1. Somewhat more decentralised information response systems
  2. benevolent groups,
  3. citizen initiatives,
  4. on-call volunteers
  5. the Department of Civil Protection
  6. the Postal Police

را تدوین کند و آن طرح، به عنوان راهنمایی، برای اطلاع‌رسانی به مردم در شرایط بحران عمل می‌کند [۸۵]. در سطوح فدرال و استانی، مقاماتی وجود دارند که به طور خاص در زمینه اطلاع‌رسانی بحران و مقابله با رسانه‌های اجتماعی، آموزش دیده‌اند (مصاحبه در دانشگاه لیث، ژانویه ۲۰۲۰). در سوئد، دستورالعمل‌های واکنش به کذب پراکنی در آیین‌نامه تنظیم‌گری<sup>۱</sup> [۸۶] آژانس حوادث غیرمترقبه مدنی سوئد<sup>۲</sup> ارائه شده است که شامل وظایفی برای افزایش آمادگی کنشگران مربوطه از طریق تأمین بودجه تحقیق، آموزش و همکاری با رسانه‌ها در مورد اطلاع‌رسانی تأثیرگذار می‌گردد؛ نهاد مذکور همچنین مسئولیت اصلی برای هماهنگی اقدامات علیه کمپین‌های اخبار جعلی که سوئد را هدف قرار می‌دهد، دارد.

این شامل پایش و تجزیه و تحلیل برای بررسی مشکلات شناسایی شده، اطلاع‌رسانی فعالانه اخبار صحیح و توزیع پیام برای مقابله با سوء تفاهم‌ها<sup>۳</sup> و اخبار جعلی است [۷۷]. در مجارستان، اداره کل ملی مدیریت بلایای طبیعی<sup>۴</sup> واقع در وزارت کشور، اعلامیه‌های رسمی را منتشر می‌کند و رسانه‌های اجتماعی را رصد می‌کند (مصاحبه در آژانس حفاظت مدنی مجارستان، دسامبر ۲۰۱۹؛ مصاحبه در شرکت آب بوداپست، نوامبر ۲۰۱۹) در نروژ، واکنش به کذب پراکنی عموماً توسط بخش اطلاع‌رسانی مؤسسه‌ای که (در نتیجه آن) آسیب می‌بیند، سازمان‌دهی می‌شود. دستورالعمل‌های پاسخگویی و واکنش به کذب پراکنی در دستورالعمل اطلاع‌رسانی بحران برای آژانس‌های دولتی و خصوصی توسط اداره حافظت مدنی گنجانده شده است [۸۷].

---

1. 'regulatory letter'

2. the Swedish Civil Contingencies Agency's (MSB)

3. understandings

4. the National Directorate General for Disaster Management

## تأکید بر انتشار اخبار واقعی

هنگام بررسی فنلاند و استونی درمی‌یابیم که به‌جای مقابله مستقیم با کذب‌پراکنی از طریق آژانس‌های خاص، بر انتشار اخبار واقعی تأکید می‌شود. (مصاحبه در اداره سیستم اطلاعات استونی، نوامبر ۲۰۱۹؛ [۱۰۹]) در این سامانه‌های غیرمتمرکز، هر نهاد مدیریت بحران و ارائه‌دهنده خدمات حیاتی (به‌عنوان مثال، شرکت‌های آب و برق) مسئول اطلاع‌رسانی‌های موضوع خود هستند. دولت فنلاند یک کتابچه راهنمای عمومی برای کارشناسان اطلاع‌رسانی با عنوان مقابله با فعالیت‌های اعمال نفوذ اطلاعاتی<sup>۱</sup> [۱۰۹] منتشر کرده است که در مورد چگونگی مقابله با عملیات اطلاعاتی و اخبار جعلی کمک می‌کند [۱۰۹].

این کتاب تأکید می‌کند که «رسانه‌ها، منابع باز و مشاهده نظرات و تحلیل آن‌ها در موقعیت‌های غیرعادی و اضطراری اهمیت بیشتری می‌یابد. هدف مشاهده و تحلیل سامان‌مند جلوگیری از انتشار شایعات و کذب‌پراکنی است...» [۱۰۹، ۲۱]. به گفته یک مقام فنلاندی، «خدمات امداد و نجات در بحث‌ها شرکت نمی‌کنند» اما «رسانه‌های اجتماعی دنبال می‌شوند و در صورت نیاز، اصلاحیه‌ای به‌عنوان پاسخ به پیام ارسال می‌شود» (مصاحبه در سرویس‌های اضطراری منطق‌های فنلاند، ژانویه ۲۰۲۰).

در استونی، برنامه‌های رسمی برای حل شرایط بحرانی در سناریوهای مختلف شامل مقابله با کذب‌پراکنی، به‌عنوان یک وظیفه، برای گروه‌ها اطلاع‌رسانی می‌گردد [۷۶]. کتاب راهنمای اطلاع‌رسانی در بحران<sup>۲</sup> بیان می‌کند که یک گروه اطلاع‌رسانی بحران باید رهبر گروه را در مورد اخبار جعلی تصورات غلط، آگاه کند. اگر اخبار جعلی باعث ایجاد رفتار ناخواسته در بین جمعیت مردم شود، باید تمام تلاش خود را برای مقابله با آن انجام داد [۷۳]. از نظر آمادگی، (سند) راهنمای استونی برای مقابله با حملات اخباری (اطلاعاتی)<sup>۳</sup> [۸۳] نحوه آماده شدن برای

---

1. Information Influence Activities
2. Handbook on Crisis Communication
3. Information Attacks

حملات (اخباری) اطلاعاتی مخرب، نحوه تشخیص چنین فعالیتی و نحوه واکنش در هنگام وقوع حملات اطلاعاتی (اخباری) در موقعیت‌های بحرانی را توضیح می‌دهد.

### مکانیسم‌های مدیریت شبهه رسمی<sup>۱</sup>

گروه‌های نیمه رسمی در مقابله با اخبار جعلی در آلمان، ایتالیا، فنلاند و استونی مشارکت دارند. در فنلاند، آژانسی به نام «Faktabaari» وجود دارد که یک سرویس روزنامه نگاری بی طرف است که از رسانه‌های اجتماعی برای جمع‌آوری و توزیع اطلاعات واقعی استفاده می‌کند. Faktabaari توسط کارکنان داوطلبانه‌ای متشکل از روزنامه نگاران حرفه‌ای، محققان و کارشناسان اتحادیه اروپا با کمک شبکه گسترده تر کارشناسان موضوعی و متخصصان اخبار و سواد رسانه‌ای اداره می‌شود.

«استراتژی امنیتی فنلاند در خصوص جامعه»<sup>۲</sup> بر نقش روزنامه نگاری خوب در مقابله با کذب پراکنی و بهبود سواد رسانه‌ای شهروندان تأکید می‌کند و کنترل ایمن محیط رسانه را ارتقا می‌دهد و به دفاع در برابر کذب پراکنی کمک می‌کند [۲۳، ۸۸].

نروژ نیز رویکرد تا حدودی مشابه دارد؛ «Faktisk.no AS» یک سازمان غیرانتفاعی و هیئت روزنامه نگار مستقل برای بررسی حقایق چالش‌های عام‌الشمول در نروژ است. هدف «فکتیسک دات نواز» کمک به یک گفتگوی عمومی باز، فراگیر و مبتنی بر واقعیت است. «Faktisk.no AS» تحت مالکیت و نمایندگی برخی از بزرگترین شرکت‌های رسانه‌ای در نروژ است که توسط آن‌ها تأمین مالی می‌شود. علاوه بر این «Faktisk.no AS» از طریق

---

1. Semi-offiial management mechanisms  
2. The Finland Security Strategy for Society

کمک‌های مالی از سازمان‌ها و بنیادهای غیرانتفاعی بودجه دریافت می‌کند [۸۹]. آلمان راه‌حل ترکیبی را اجرا کرده است.

در آلمان، گروه‌های اطلاع‌رسانی و مدیریت بحران غیرمتمرکز به نام «گروه‌های پشتیبانی عملیات مجازی»<sup>۱</sup>، بحران‌ها (از جمله کذب پراکنی) را در رسانه‌های اجتماعی رصد کرده و به آن پاسخ می‌دهند. ایتالیا گروه‌های آنلاینی دارد که حقایق را بررسی می‌کنند و حیل‌ها را آشکار می‌کنند [۹۱، ۹۲] و در استونی، یک سازمان داوطلبانه به نام پروپاستاپ<sup>۲</sup> (بخشی از مجموعه‌ی دفاعی استونی) وجود دارد که برای مقابله با کمپین‌های کذب پراکنی [۹۳] فعالیت می‌کند.

### کمپین‌هایی برای افزایش آگاهی از اخبار جعلی

ایتالیا، بلژیک، سوئد، نروژ، فنلاند و استونی کمپین‌هایی را برای اطلاع‌رسانی به مردم در مورد ریسک‌های اخبار جعلی راه‌اندازی کرده‌اند. کمپین‌های موجود یا به جوانان (به‌عنوان مثال، در ایتالیا، فنلاند و نروژ) و یا برای «عموم» بدون تعیین افراد خاصی، (به‌عنوان مثال، در ایتالیا، بلژیک، سوئد، فنلاند، نروژ و استونی) اختصاص یافته است.

با این حال، تنها تعداد کمی از آن‌ها بر روی اخبار جعلی در شرایط بحران تمرکز کرده‌اند (به‌عنوان مثال، ایتالیا و استونی). در حالی که همه کمپین‌ها، پیشنهاد‌های سواد رسانه‌ای عمومی را ارائه می‌دهند، رویکردهای فنلاندی و ایتالیایی قدمی فراتر برداشته‌اند. با دسته‌بندی گروه‌های سنی مختلف و ایجاد مدرسه سواد رسانه‌ای (در فنلاند)، کمپین‌ها با حدت تمام در حال فعالیت هستند.

در ایتالیا، پلیس ارتباطات و پست و کمیته‌های منطقه‌ای اطلاع‌رسانی، سال‌ها فعالیت‌های اطلاعاتی و پیشگیری را در مدارس برای نشان دادن ریسک‌ها و خطرات مرتبط با

---

1. “Virtual Operations Support Teams”.

2. Propastop

استفاده از اینترنت به عنوان مثال مطالب نفرت‌انگیز<sup>۱</sup>، پاییدن و تعقیب کردن<sup>۲</sup>، نقض حریم خصوصی<sup>۳</sup> و همچنین کلاهبرداری اینترنتی از طریق دزدیدن اطلاعات شخصی افراد<sup>۴</sup> [۹۴]، انجام می‌دهند. در بلژیک، وبسایت «Info-risques.be» صفحه‌ای اختصاص داده شده به «اطلاع‌رسانی مسئولانه»<sup>۵</sup> دارد که از مردم می‌خواهد شایعات یا اخبار دیگری را از منابع ناشناس به اشتراک نگذارند [۹۵] و در سوئد، آژانس حوادث غیرمترقبه مدنی<sup>۶</sup> در وبسایت‌های خود به مردم توصیه می‌کند که چگونه منابع اخبار را ارزیابی کنند (۹۶). فنلاند بر سطح بالای آموزش تأکید دارد که سواد اخباری را تشویق می‌کند [۷۵].

کمپین «مهارت‌ها در عصر دیجیتال»<sup>۷</sup> که توسط وزارت آموزش و فرهنگ و آژانس ملی آموزش فنلاند اجرا می‌شود، به دنبال تقویت مهارت‌های دیجیتال بزرگسالان است. مؤسسه ملی سمعی و بصری<sup>۸</sup> آموزش رسانه‌ای، مهارت‌های رسانه‌ای کودکان و توسعه محیط رسانه‌ای امن برای کودکان را ترویج می‌کند [۹۷]. در نروژ، تفکر انتقادی و انتقاد از منبع (خبر) در برنامه‌های درسی جدید که در پاییز ۲۰۲۰ اجرا می‌شود تقویت شده است (مصاحبه در اداره حفاظت مدنی نروژ، ژانویه ۲۰۲۰).

یکی از مهم‌ترین وظایف سازمان رسانه‌ای نروژ، افزایش سواد رسانه‌ای انتقادی مردم، به عنوان مثال، از طریق کمپین «توقف، فکر، بررسی کنید»<sup>۹</sup> است، (مصاحبه در اداره حفاظت مدنی نروژ، ژانویه ۲۰۲۰). در استونی، «قانون اقدام در موقعیت‌های بحرانی»<sup>۱۰</sup> [۸۰] به

- 
1. hate speech
  2. Stalking
  3. violations of privacy
  4. phishing
  5. “responsible communication”.
  6. the Swedish Civil Contingencies Agency (MSB)
  7. Skills in the digital era”
  8. The National Audio-visual Institute (KAVI)
  9. “Stop. Think. Check”
  10. the Code of Conduct for Crisis Situations



شهروندان می‌گویند که: کانال‌های اخبار قابل اعتماد در خصوص اطلاع‌رسانی رسمی از بحران را تماشاکنند و از «قانون اقدام در موقعیت‌های بحرانی» پیروی کنند.

همچنین، برنامه «است‌والک»<sup>۱</sup> سازمان اخبار استونیایی<sup>۲</sup> نحوه افشای کلاهبرداری‌ها در وب را آموزش می‌دهد. اداره دولتی<sup>۳</sup> چندین بار در سال «روزهای مهارت و کاردانی دیجیتال»<sup>۴</sup> را سازمان‌دهی می‌کند (مصاحبه در دفتر دولت استونی، نوامبر ۲۰۱۹؛ مصاحبه در شهر تارتو، نوامبر ۲۰۱۹). در آلمان، هیچ کمپینی در مورد تهدیدات کذب پراکنی در شرایط بحرانی وجود ندارد، اما دستورالعمل فدرال از سوی وزارت کشور در مورد اطلاع‌رسانی ریسک و بحران وجود دارد [۹۸] که نهادها را از تقاضای وزارت فدرال مبنی بر تلقی شدن به عنوان منبع اصلی اخبار، مطلع می‌کند.<sup>۵</sup> به همین ترتیب، مؤسسات مجارستانی که وظیفه مدیریت بحران را بر عهده دارند، به جای کمپین‌های آمادگی<sup>۵</sup>، بر اطلاع‌رسانی در بحران تأکید کرده‌اند.

---

1. IT-vaatlik

2. the Estonian Information System Authority's programme "IT-vaatlik"

3. The Government Office

4. 'digital competence days'

5. preparedness campaigns



## مطالعه تجارب کشورها

ما موارد بحران خاص کشور را بررسی کردیم تا بفهمیم اخبار جعلی چگونه در مدیریت بحران مداخله داشته است. محتوای اخبار جعلی، مکانیسم‌های انتشار آن، واکنش‌های سازمانی (نهادی) و ابزار آسیب در هر یک از این موارد در جدول ۲ به صورت خلاصه ارائه شده است. مطالعات موردی و موضوعی سیل در آلمان و طوفان برف در مجارستان هیچ مدرکی مبنی بر آسیب دیدگی مردم به دلیل کذب پراکنی نشان نداد.

در مورد حملات تروریستی در بلژیک، اطلاع‌رسانی دیرهنگام و صحنه‌گردانی افتضاح مقامات مسئول، تأثیرات خسارت‌باری را به دنبال داشت: به نحوی که می‌تواند منجر به تلفات در جریان حملات سازمان‌تروریستی<sup>۱</sup> شده باشد [۹۹]. جالب اینجاست که نهادهای رسمی در برخی موارد و تقریباً در تمامی موارد بحرانی به اخبار جعلی واکنش نشان دادند. تنها در مورد سیل البه در آلمان<sup>۲</sup>، مقامات رسمی هیچ تلاش هماهنگی برای جلوگیری از انتشار کذب پراکنی انجام ندادند. ما دریافتیم که انتشار اخبار جعلی معمولاً به دلیل ناتوانی مقامات رسمی در جمع‌آوری و اشتراک‌گذاری به‌طور گسترده و به‌موقع، اطلاعات صحت‌سنجی شده (راستی‌آزمایی شده)، واقع می‌شود.

به‌عنوان مثال، حمله تروریستی ۲۲ ژوئیه ۲۰۱۱ در نروژ، خطر عدم وجود بیانیه رسمی به‌موقع در رسانه‌های اجتماعی<sup>۳</sup> را روشن می‌کند [۱۰۰]. انتشار اخبار جعلی در مورد میزبان

---

1. the attacks in the underground

2. Elbe floods

3. the absence of timely official social media statement

پیشروی پلیس به سمت محل اقدام تروریستی تا زمان دستگیری مجرم ادامه داشت. موارد مطالعه موردی (کیس استادی) نشان می‌دهد که وسعت عملیاتی که برای بازگرداندن خدمات عادی نیاز به هماهنگی دارد، می‌تواند گردش عادی اخبار را متوقف کند و فضا را برای انتشار شایعات و اخبار جعلی، باز کند. این مورد در خدمات مختل شده معاضدت و کمک اجتماعی در سوئد [۱۰۱]، اختلال خدمات حیاتی به دلیل طوفان در استونی [۱۰۲] و آلودگی آب آشامیدنی در فنلاند [۱۰۳] وجود داشت.

هماهنگی تلاش‌های بازیابی خدمات در بحران مهم‌تر از تلاش‌هایی که برای بازگرداندن و برقراری اطلاع‌رسانی در شرایط بحرانی انجام می‌شود، مهم‌تر است. موارد تجزیه و تحلیل شده نشان داد که اخبار جعلی نیز به دلیل رفتار رسانه‌ای نهادینه شده و روزمره، توسط مقامات مسئول منتشر شده است؛ زیرا منعکس‌کننده وضعیت بحرانی پیشروی آن‌ها نبوده است. به عنوان مثال، در اختلال خدمات حیاتی در استونی، یک پیام خودکار برای مشتریان ارسال شد. این پیام فاقد تخمین زمان لازم برای بازیابی مجدد اتصال برق بود. در مورد آلودگی آب آشامیدنی فنلاند، تأیید رسمی اخبار مربوط به منبع آلودگی، به تأخیر افتاد.

ارزیابی‌ها و پیش‌بینی‌های ریسک‌های راستی‌آزمایی نشده (به عنوان مثال، فقدان تخمین تهدیدها) ممکن است بعداً به دلیل بی‌اعتمادی فزاینده به منابع رسمی باعث آسیب شود. به عنوان مثال، در مورد زلزله ایتالیا، اطلاعات غیردقیقی از یک دانشمند تازه‌کار به دست آمد که زلزله‌ای قریب‌الوقوع را بر اساس نوسانات گاز رادون<sup>۱</sup> شناسایی شده توسط چهار رادیومتر خانگی پیش‌بینی کرد. اتفاقاً این پیش‌بینی برای چند هفته قبل از زلزله واقعی بود در نتیجه آن شب‌ها زیادی را ایجاد کرد مبنی بر اینکه زلزله اکویلا ۲۰۰۹ می‌توانست از قبل پیش‌بینی شود. علاوه بر این، پرونده‌های قضایی تشکیل شده متعاقب آن، در خصوص کارشناسان دولتی، باعث ایجاد نگرانی و کاهش اعتماد به نهادهای مسئول شد. این مورد نشان می‌دهد که اخبار

---

1. fluctuations in radon gas

جعلی خشم مردمی - که معتقدند آن واقعه از طریق اشتباه نهادهای رسمی محقق شده - را موجب می‌شود.

مدت زمان و آگاهی قبلی از وقایع مخاطره‌آمیز نیز تأثیر بسزایی در انتشار اخبار جعلی دارد. حوادث بلایای طبیعی آلمان و مجارستان با ایتالیا متفاوت بود. در موارد قبلی، برآوردها و پیش‌بینی‌های موجود در مورد رویداد، فضای کمتری را برای ظهور اخبار جعلی باقی می‌گذاشت و این امر تلفات کمتری را موجب شد. در مورد ایتالیا، هشدارهای نادرست با اخبار رسمی قبل از زلزله ویرانگر تداخل داشت.

## کنکاش و بررسی

مدیریت اخبار جعلی در بین کشورها در مقایسه با همدیگر، بسیار متفاوت هستند، از مدیریت نهادی و متمرکز اخبار جعلی گرفته تا دستورالعمل‌های غیرمتمرکز و از ترویج فعال روایت‌های رسمی تا رویکرد غیرمداخله‌گر با تأکید بر مسئولیت فردی<sup>۲</sup>.

---

1. active promotion of official narratives  
2. hands-off approach emphasising individual responsibility

## جدول شماره ۲

## رسیدگی به اخبار جعلی در کشورهای مورد مطالعه

| چه کسانی به عنوان یک پیامد اخبار جعلی آسیب دیدند؟  | واکنش نهادی (سازمانی) چه بوده است؟   | چگونه پخش شد؟   | اخبار جعلی درباره چه موضوعی است؟  |
|--|--|---|---|
| افراد بی‌سواد که به طور غیر ضروری از خانه خارج شده اند و شهروندانی که دیگر به نهادها اعتماد ندارند | اعلامیه ای برای «هشدار کاذب» صادر شد و حکمی این شخص راز انتشار اطلاعات خود در اینترنت منع کرد. | رسانه های جمعی و اینترنت این اطلاعات را برجسته کردند  | پیش بینی زلزله قریب الوقوع بر اساس نوسانات گاز رادون شناسایی شده توسط چهار رادیومتر خانگی |
| افراد بی‌سواد که با حسن نیت خود را شناساندند   | واکنش دولتی با تأخیر   | مدیر شرکت   | سیل سمی لجن قرمز در مجارستان در ۲۰۱۰  |
| حوادثی که در آن افراد به خشونت «مسلمان» تهدید می شدند  | انتشار تعداد واقعی بمب پلیس هویت مجرم را علنی کرد  | خسارات وارده در شهر اسلو به حدی بود که مردم بر این باور بودند که توسط چندین بمب در شبکه های اجتماعی ایجاد شده است | حمله تروریستی علیه مجتمع دولتی در اسلو، نروژ در سال ۲۰۱۱                                  |
| جوانی بی خبر که از مخفیگاه بیرون آمد   | واکنش پلیس با تأخیر  | فیس بوک و توئیتر  | حمله تروریستی در جزیره اوتویا، نروژ در سال ۲۰۱۱   |
| هیچ گروه اجتماعی و جمعیتی خاصی وجود ندارد  | عدم واکنش سازمانی (نهادهی) هماهنگ  | فیس بوک و توئیتر  | فاجعه سیل در آلمان در ژوئن ۲۰۱۳   |
| خردسالان بدون همراه ناآگاهانه ثبت نام کردند  | تلاش نهادی برای تغییر روایت  | دهان به دهان  | افزایش پناه جوینان در سال ۲۰۱۵ در سوئد  |
| نوشندگان آب  | واکنش شهرداری با تأخیر   | گروه فیس بوک  | آلودگی آب آشامیدنی در نوسیاپینن، فنلاند در ۲۰۱۸   |
| مردم محلی که برای قطع طولانی مدت برق آماده نشدند   | عدم واکنش  | پیام خودکار   | ازکارافتادن زیرساخت های حیاتی در جنوب استونی در سال ۲۰۱۸                                  |

این واقعیت که در هیچ یک از کشورهای مورد مطالعه تعاریف رسمی<sup>۱</sup> برای اطلاعات کاذب وجود نداشت، می تواند به این معنی باشد که کارشناسان اطلاع رسانی بحران<sup>۲</sup> دارای دانش کافی هستند و به راهنمایی ها و دستورالعمل های رسمی موجود در رابطه با موضوع، مشرف هستند. (چراکه تحلیل آن ها در خصوص موضوعات، واقعگرا و عینی بود) این ادعا به این مسئله اتکا دارد که بسیاری از تحلیل گفتارها<sup>۳</sup> در داده های مادر مورد موضوع اخبار جعلی از اسناد دستورالعمل برای مقامات رسمی [۷۳، ۱۷، ۱۳، ۸۰، ۱۰۴، ۷۷] سرچشمه می گیرد و با مصاحبه ها پشتیبانی و حمایت می شود. (مصاحبه در سازمان ملی بحران آلمان، دسامبر ۲۰۱۹؛ مصاحبه در دفتر دولت ایتالیا، ژانویه ۲۰۲۰).

پاسخ (واکنش) رسمی به اخبار جعلی در آلمان، ایتالیا، مجارستان، فنلاند، نروژ و استونی نسبتاً ضعیف سازمان دهی شده است و بیشتر در بلژیک و سوئد انجام می گردد. دستورالعمل های یا مقررات رسمی برای مقابله با چالش های اخبار جعلی در زمینه مدیریت اضطراری در سوئد، فنلاند، نروژ و استونی وجود دارد. بسته به ساختار سامانه های اطلاع رسانی بحران و ریسک (متمرکز یا غیرمتمرکز)، شناسایی و پاسخ (واکنش) به اخبار جعلی به طور متفاوتی سازمان دهی می شود. کشورهای دارای مدیریت غیرمتمرکز بحران (آلمان، فنلاند، نروژ و استونی) نیز دارای یک سیستم غیرمتمرکز برای واکنش به اخبار جعلی هستند. برخی از کشورها (ایتالیا، بلژیک و سوئد) سازمان های یا سازمان های بخشی<sup>۴</sup> را دارا هستند که به مقابله با اخبار جعلی اختصاص یافته اند. دیگران (فنلاند و استونی) به جای مقابله مستقیم با اخبار جعلی، بر انتشار اخبار واقعی تأکید دارند. در برخی کشورها، گروه های پشتیبانی اطلاع رسانی تخصصی برای بهبود رصد بر رسانه ها و مقابله با اخبار جعلی در رسانه های اجتماعی ایجاد شده اند. این گروه ها که به هیچ نهاد مدیریت بحران خاصی وابسته نیستند، می توانند در

---

1. official definitions  
 2. crisis communication experts  
 3. discourse  
 4. Sections of agencies

هر مورد بحرانی صرف نظر از محل آن در کشور، فراخوانده شوند. گروه‌های نیمه‌رسمی برای رد اخبار جعلی در آلمان، ایتالیا، فنلاند و استونی نیز وجود دارند.

راه حل آلمانی به نوعی ترکیبی است: یک مدیریت غیرمتمرکز با امکان فراخوانی برای کمک به گروه‌های مرکزی تخصصی برای اطلاع‌رسانی در بحران. مطالعه ما نشان داد که انتشار اطلاعات نادرست (در سوئد، فنلاند، نروژ و استونی) اغلب با فعالیت‌های نفوذ مخرب (کشورهای) خارجی مرتبط است. تشخیص متفاوت تأثیرگذاری اطلاعات بین کشورهای مختلف مشکل‌ساز است زیرا می‌تواند واکنش اطلاع‌رسانی مؤثر و هماهنگ به اخبار جعلی را مختل کند [۱۰۵]. در مطالعات موردی ما، انتشار دروغ‌ها عمدتاً ناشی از عدم وجود اخبار به موقع، رسمی و تأیید شده، بود. پیش‌بینی‌ها و آگاهی‌های قبلی موجود در مورد این رویداد، فضای کمتری برای ظهور و انتشار اطلاعات نادرست باقی می‌گذاشت و ممکن بود تلفات کمتری را به دنبال داشته باشد. چنین پیش‌بینی‌های علمی می‌توانند در صورت بروز مخاطرات طبیعی مانند سیل یا طوفان برف در دسترس باشند، اما در صورت اعمال مخرب مانند حملات تروریستی ترسیم آن دشوارتر است و در صورت وقوع حوادث یا خطرات طبیعی ناگهانی (مثلاً زلزله) تقریباً غیرممکن است. در تمام موارد کشور، اشکال مختلف اخبار جعلی مردم را به دست‌کم‌گرفتن<sup>۱</sup> خطرات سوق داده و در نتیجه، آن‌ها را در برابر خطراتی که در معرض آن قرار می‌دهند آسیب‌پذیرتر می‌کند. در حالی که نوشته‌های قبلی اهمیت اعتماد عمومی به نهادهای مدیریت بحران [۲۴] را مورد تأکید قرار داده‌اند، در مطالعات ما به‌غیر از ایتالیا، موضوع اعتماد غالباً مطرح نشد.

این‌را می‌توان با این واقعیت توضیح داد که در بین کشورهای مورد مطالعه، ایتالیا کمترین میزان اعتماد عمومی را نسبت به نهادهای عمومی دارد [۱۰۶]. به‌عنوان یک مکانیسم آسیب‌پذیری مهم، بی‌اعتمادی به منابع رسمی می‌تواند مدیریت بلایا را مختل کند. ایجاد و حفظ اعتماد متقابل بین نهادها و مردم ممکن است افراد را از اتکاء به منابع غیرقابل اعتماد

---

1. underestimate



باز دارد و در نتیجه احتمالاً آسیب‌پذیری مرتبط با اطلاع‌رسانی را در بحران کاهش دهد. در مورد سایر رویکردها برای کاهش آسیب‌پذیری در برابر اخبار جعلی در مواقع بحران، مطالعات موردی و موضوع محور ما نشان داد که شناسایی مسائل مشکل‌ساز در رسانه‌ها به کاهش انتشار اخبار جعلی محتمل کمک می‌کند.

با این وجود، همه کشورهای مکانیسم‌های پایش و رصد را ایجاد نکرده‌اند. این را می‌توان به‌طور کلی، به سطوح مختلف استفاده از ابزارهای رسانه‌های اجتماعی نسبت داد [۴۲]. مطالعات موردی و موضوع محور در اینجا نشان داد که رسانه‌های اجتماعی کانال اصلی برای انتشار اخبار جعلی هستند (جدول ۲ را ببینید) یکی دیگر از راه‌های کاهش آسیب‌پذیری در برابر اخبار جعلی در بحران‌ها، ارائه آموزش سواد رسانه‌ای و سازمان‌دهی کمپین‌های آگاهی‌بخشی عمومی<sup>۱</sup> است (به‌عنوان مثال فنلاند). به نظر می‌رسد این یک استراتژی معقول است؛ زیرا آسیب‌پذیری در برابر اخبار جعلی در بین افراد که از منابع خبری کمتری استفاده می‌کنند و در استفاده از اینترنت مهارت ندارند، بیشتر است [۵۸].

یک راه‌حل برای کاهش اثر اطلاعات نادرست در رسانه‌های اجتماعی می‌تواند توسعه بیشتر پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی باشد تا کاربران را در معرض اطلاعات محدود و هدف‌مند قرار ندهند، بلکه بیشتر قرار گرفتن کاربران در معرض موضوعات مختلف و اطلاعات سیاسی متنوع را افزایش دهند [۱۰۷]. ژو و دیگران<sup>۳</sup> [۶۳] نیز از مطالعات جامع خود که مسیرهای در حال توسعه اخبار جعلی<sup>۴</sup> را مدل‌سازی می‌کنند، به نتیجه مذکور، دست یافتند.

آن‌ها نشان دادند که وقتی میزان هیجان احساسی<sup>۵</sup> اخبار جعلی کم باشد، موفقیت انتشار آن به‌طور قابل توجهی کاهش می‌یابد. این رویکرد از فن پیشگیری آموزش رسانه‌ای<sup>۶</sup>، در مقابله

- 
1. problematic issues in media
  2. public awareness campaigns
  3. Zhu and others
  4. The growing pathways of false information
  5. Susceptibility
  6. The media education prevention technique

با اخبار جعلی حمایت می‌کند. این رویکرد همچنین در گزارش سازمان همکاری اقتصادی و توسعه<sup>۱</sup>، در مورد مبارزه با اخبار جعلی [۴] مورد تأکید قرار گرفته است.

مسئلاً روش تحلیل کیفی تطبیقی فراملی<sup>۲</sup> مورد استفاده در اینجا دارای محدودیت‌هایی است. تنوع نظم‌دهنده‌های خاص هر ملتی، از جمله مفاهیم خاص فرهنگ اصطلاحات مربوط به اطلاع‌رسانی بحران و اخبار جعلی، چالشی برای تفسیر داده‌ها ایجاد می‌کند. در مورد ما، ریسک ارائه نادرست داده‌های خاص هر کشور کاهش یافت زیرا اعضای گروه تحقیقاتی ما دانش عمیق و بومی از زمینه‌های فرهنگی-اجتماعی ملی و محلی داشتند. علاوه بر این، در حالی که دسترسی ما به مصاحبه‌شوندگان و اسناد مربوطه بین کشورها متفاوت بود، مطالعات کشوری<sup>۳</sup> بهترین اطلاعات موجود را از اسناد و اخبار مهم عمومی ارائه می‌دهد.

برای محققانی که در حال برنامه‌ریزی برای انجام تحلیل‌های فراملی در مقیاس بزرگ مشابه همین تحقیق هستند، ما به شدت توصیه می‌کنیم از یک دستورالعمل تحقیقاتی دقیق برای بهبود ثبات جمع‌آوری داده‌ها از کشورهای مختلف استفاده کنند. بر اساس نتایج تحقیقات ما، محققان ریسک و بحران آینده می‌توانند روابط فرهنگ‌های ریسک اروپایی و سامانه‌های مدیریت اخبار جعلی را تحلیل کنند (به عنوان مثال [۱۰۸]). این سؤال - که در این پژوهش بیان شد - اینکه آیا کمپین‌های وابسته به جامعه اتحادیه اروپا<sup>۴</sup>، مکمل یا در تضاد با تنوع پاسخ‌های سطح ملی هستند؟ همچنان باید با جزئیات بیشتر مورد بررسی قرار گیرد.

انتشار اخبار جعلی در ارتباط با اطلاع‌رسانی رسمی نهادی در مواقع بحران نیاز به مطالعه بیشتری دارد، زیرا می‌تواند به پژوهشگران، بینشی در مورد تأثیر کاهش دهنده اطلاع‌رسانی دقیق نهادی (سازمانی) اعطا کند.

- 
1. The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)
  2. The method of cross-national comparative qualitative analysis
  3. The country studies
  4. Pan-European

## نتیجه‌گیری

مطالعهٔ ما نشان می‌دهد که در سامانه‌های مدیریت بحران در اروپا:

(الف) اخبار جعلی به‌طور رسمی در اسناد حوزهٔ سیاست‌گذاری و بالادستی، تعریف نشده است. (ب) دستورالعمل‌های رسمی برای مقابله با اخبار جعلی فقط در برخی کشورها وجود دارد و هیچ‌روش یکسانی برای مقابله با اخبار جعلی در شرایط بحران وجود ندارد. (ج) سامانه‌های مدیریت بحران غیرمتمرکز از پاسخ‌های غیرمتمرکز به اخبار جعلی استفاده می‌کنند و بالعکس. (د) انتشار اخبار جعلی دربارهٔ بحران‌ها عمدتاً در نتیجهٔ فقدان اخبار عمومی به‌روز شده و صحت‌سنجی شدهٔ رسمی است و (ه) ایجاد و حفظ رابطهٔ اعتماد بین نهادها و مردم، آسیب‌پذیری افراد را در برابر اخبار کاهش می‌دهد، زیرا می‌تواند مانع از اتکای افراد به منابع غیرقابل اعتماد شود.

بررسی و شناخت اینکه چگونه اداره‌کنندگان بحران اخبار جعلی را مدیریت می‌کنند، به تصمیم‌گیرندگان آتی<sup>۲</sup> در سطوح مختلف حکومتی کمک می‌کند تا تأثیر مخرب<sup>۳</sup> اخبار جعلی در مدیریت بحران را کاهش دهند.

بر اساس تجارب و دست‌آوردهایی که در اینجا آموخته‌ایم، مقامات مسئول می‌توانند درحالی‌که تلاش‌های خاص خود را از دو طریق مقابلهٔ مستقیم با اطلاعات نادرست و افزایش

- 
1. Untrustworthy sources
  2. Future decision-makers
  3. Detrimental impact

توانایی خود برای ارائه اطلاعات قابل اعتماد و به موقع، پیش می‌برند: به طور مفید در کمپین‌های سواد اخباری و رسانه‌ای و به طور کلی در ائتلاف‌های کوچک شرکت کنند.

## منابع

1. W.T. Coombs, S.J. Holladay, *The Handbook of Crisis Communication*, WileyBlackwell, 2012. <https://liverpool.idm.oclc.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nla bk&AN=309421>.
2. H. Allcott, M. Gentzkow, C. Yu, Trends in the diffusion of misinformation on social media, *Res. Polit.* (2) 6 (2019)), <https://doi.org/2053168019848554/10.1177/2053168019848554>.
3. M. Fernandez, H. Alani, Online misinformation: challenges and future directions, *min: Companion of the the Web Conference 2018 on the Web Conference*, 2018 2018, <https://doi.org/3184558.3188730/10.1145.WWW'602-18,595>.
4. V. Koulolias, G.M. Jonathan, M. Fernandez, D. Sotirchos, *Combating Misinformation: an Ecosystem in Co-creation*, OECD Publishing, 2018.
5. D.M.J. Lazer, M.A. Baum, Y. Benkler, A.J. Berinsky, K.M. Greenhill, F. Menczer, M.J. Metzger, B. Nyhan, G. Pennycook, D. Rothschild, M. Schudson, S.A. Sloman, C.R. Sunstein, E.A. Thorson, D.J. Watts, J.L. Zittrain, The science of fake news, *Science* 1096–1094 (2018) (6380) 359, <https://doi.org/10.1126/science.naa02998>.
6. N.P. Nguyen, G. Yan, M.T. Thai, S. Eidenbenz, Containment of misinformation spread in online social networks, *Proceed. 3rd Ann. ACM Web Sci. Conf. WebSci '(2012) 12* 222–213, <https://doi.org/2380718.2380746/10.1145>.
7. C. Shao, G.L. Ciampaglia, A. Flammini, F. Menczer, Hoaxy: a platform for tracking online misinformation, in: *Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web, WWW '16 Companion*, 2016, pp. 750–745, <https://doi.org/2872518.2890098/10.1145>.
8. H. Zhang, M.A. Alim, X. Li, M.T. Thai, H.T. Nguyen, Misinformation in online social networks: detect them all with a limited budget, *ACM Trans. Inf. Syst.* (2016) (3) 34 24–1, <https://doi.org/2885494/10.1145>.

9. C. Wendling, J. Radisch, S. Jacobzone, The Use of social Media in Risk and crisis communication (OECD working papers on public governance No. 24, OECD Work. Pap. Publ. Gover. 2013) 24), <https://doi.org/5/10.1787k3v01fskp9sen>.
10. S. Hansson, K. Orru, A. Siibak, A. Back, M. Krüger, F. Gabel, C. Morsut, Communication-related vulnerability to disasters: a heuristic framework, *Int. J. Disaster Risk Reduct.* 101931 (2020) 51, <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101931>.
11. S. Hansson, K. Orru, S. Torpan, A. Back, A. Kažemekaityte, S. Frislid Meyer, J. Ludvigsen, L. Savadori, G. Alessandro, A. Pigrée, COVID19- information disorder: six types of harmful information during the pandemic in Europe, *J. Risk Res.* (2021), <https://doi.org/1366/10.1080/9877.2020.1871058>.
12. W.T. Coombs, *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*, Sage, 2019.
13. M.T. Thai, W. Wu, H. Xiong, *Big Data in Complex and Social Networks*, .2017
14. S.R. Veil, T. Buehner, M.J. Palenchar, A work-in-process literature review: incorporating social media in risk and crisis communication: social media and crisis communication, *J. Contingencies Crisis Manag.* 19 122–110 (2011) (2), <https://doi.org/10.1111/j.-1468.5973.2011.00639.x>.
15. Y. Wang, M. McKee, A. Torbica, D. Stuckler, Systematic literature review on the spread of healthrelated misinformation on social media, *Soc. Sci. Med.* 112552 (2019) 240, <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112552>.
16. M. Choy, M. Chong, Seeing through Misinformation: A Framework for Identifying Fake Online News, 2018. ArXiv:1804.03508 [Cs], <http://arxiv.org/abs/804.03508> 1. S. Torpan et al.
17. M. Del Vicario, A. Bessi, F. Zollo, F. Petroni, A. Scala, G. Caldarelli, H.E. Stanley, W. Quattrociocchi, The spreading of misinformation online, *Proc. Natl. Acad. Sci. Unit. States Am.* 559–554 (2016) (3) 113, <https://doi.org/10.1073/pnas.1517441113>.
18. F. Jin, W. Wang, L. Zhao, E. Dougherty, Y. Cao, C.-T. Lu, N. Ramakrishnan, Misinformation propagation in the age of twitter, *Computer* 94–90(2014) (12) 47, <https://doi.org/10.1109/MC.2014.361>.
19. A.L. Kavanaugh, E.A. Fox, S.D. Sheetz, S. Yang, L.T. Li, D.J. Shoemaker, A. Natsev, L. Xie, Social media use by government: from the routine to the critical, *Govern. Inf. Q.* 491–480 (2012) (4) 29, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.002>.
20. S. Lewandowsky, U.K. Ecker, C.M. Seifert, N. Schwarz, J. Cook, Misinformation and its correction: continued influence and successful debiasing, *Psychol. Sci. Publ. Interest* (3) 13 131–106 (2012).

21. C. Peter, T. Koch, Countering misinformation: strategies, challenges, and uncertainties, *Stud. Commun. Media* (4) 8 445–431 (2019), <https://doi.org/10.5771/431-4-2019>.
22. N. Walter, S.T. Murphy, How to unring the bell: a meta-analytic approach to correction of misinformation, *Commun. Monogr.* 441–423 (2018) (3) 85, <https://doi.org/10.1080/03637751.2018.1467564>.
23. A. Boin, P. 't Hart, Organising for effective emergency management: lessons from Research1: organising for effective emergency management, *Aust. J. Publ. Adm.* (69 371–357 (2010) (4), <https://doi.org/10.1111/j.1467-8500.2010.00694.x>.
24. P. Slovic, Perceived risk, trust, and democracy, *Risk Anal.* 682–675 (1993) (6) 13, <https://doi.org/10.1111/j.6924.1993-1539.tb01329.x>.
25. M. Hertzum, H.H.K. Andersen, V. Andersen, C.B. Hansen, Trust in information sources: seeking information from people, documents, and virtual agents, *Interact. Comput.* 599–575 (2002) (5) 14, [https://doi.org/10.1016/S0953-1000\(02\)5438](https://doi.org/10.1016/S0953-1000(02)5438).
26. B.H. Sheppard, D.M. Sherman, The grammars of trust: a model and general implications, *Acad. Manag. Rev.* 437–422 (1998) (3) 23, <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926619>.
27. R.J. Griffi, K. Neuwirth, S. Dunwoody, J. Giese, Information sufficiency and risk communication, *Media Psychol.* 61–23 (2004) (1) 6, [https://doi.org/10.1207/s1532785xmep2\\_0601](https://doi.org/10.1207/s1532785xmep2_0601).
28. M.W. Seeger, Best practices in crisis communication: an expert panel process, *J. Appl. Commun. Res.* (2006) (3) 34 244–232, <https://doi.org/10.1080/00909880600769944>.
29. P.R. Spence, K.A. Lachlan, A. Edwards, C. Edwards, Tweeting fast matters, but only if I think about it: information updates on social media, *Commun. Q.* 1) 64) (71–55 (2016), <https://doi.org/10.1080/01463373.2015.1100644>.
30. E.L. Quarantelli, Problematical aspects of the information/communication revolution for disaster planning and research: ten non-technical issues and questions, *Disaster Prev. Manag.: Int. J.* –94 (1997) (2) 6 106, <https://doi.org/10.1080/09653569710164053>.
31. S. Stieglitz, D. Bunker, M. Mirbabaie, C. Ehnis, Sense-making in social media during extreme events, *J. Contingencies Crisis Manag.* 15–4 (2018) (1) 26, <https://doi.org/10.1111/5973.12193-1468>.
32. Europol, Fake News. Disinformation and Misinformation Around COVID19- – a Sneaky Threat, 2020. <https://www.europol.europa.eu/covid19/covid-19fakenews>.
33. IOM, IOM Responds to Covid2020 ,19-. <https://www.iom.int/covid19>.
34. WHO, Coronavirus Disease (COVID19-) Pandemic, 2020. [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus2019/?gclid=EAIaIQobChMiu4iH0JXA6gIVlaSyCh1EtwMBEAAAYASAAEgIkivD\\_BwE](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus2019/?gclid=EAIaIQobChMiu4iH0JXA6gIVlaSyCh1EtwMBEAAAYASAAEgIkivD_BwE).

35. United Nations, Verifid Homepage, 2020. [https:// www.shareverifid.com/en](https://www.shareverifid.com/en).
36. C. Wardle, H. Derakhshan, Information Disorder, Council of Europe, DGI, 2017.
37. L.S.G. Piccolo, S. Joshi, E. Karapanos, T. Farrell, Challenging misinformation: exploring limits and approaches, in: D. Lamas, F. Loizides, L. Nacke, H. Petrie, M. Winckler, P. Zaphiris (Eds.), *Human-Computer Interaction – INTERACT 2019*, vol. 11749, Springer International Publishing, 2019, pp. 718–713, [https://doi.org/68\\_1-29390-030-3-978/10.1007](https://doi.org/68_1-29390-030-3-978/10.1007).
38. T. Tran, R. Valecha, P. Rad, H.R. Rao, An investigation of misinformation harms related to social media during humanitarian crises, in: S.K. Sahay, N. Goel, V. Patil, M. Jadliwala (Eds.), *Secure Knowledge Management in Artificial Intelligence Era*, vol. 1186, Springer Singapore, 2020, pp. 181–167, [https://doi.org/-3817-15-981-978/10.1007\\_10\\_9](https://doi.org/-3817-15-981-978/10.1007_10_9).
39. A. Zubiaga, A. Aker, K. Bontcheva, M. Liakata, R. Procter, Detection and resolution of rumours in social media: a survey, *ACM Comput. Surv.* 36–1 (2018) (2) 51, <https://doi.org/3161603/10.1145>.
40. K. Berzina, E. Soula, Conceptualizing Foreign
41. Interference in Europe. Alliance for m Securing Democracy, 2020. <https://securingdemocracy.gmfus.org/wpcontent/uploads/03/2020/Conceptualizing-ForeignInterference-in-Europe.pdf>.
42. MSB, Countering Information Influence Activities: the State of the Art : Research Report, Swedish Civil Contingencies Agency, 2018.
43. M. Jurgens, I. Helsloot, The effect of social media on the dynamics of (self) resilience during disasters: a literature review, *J. Contingencies Crisis Manag.* –79 (2018) (1) 26 88, <https://doi.org/5973.12212-1468/10.1111>.
44. M.-A. Kaufhold, A. Gizikis, C. Reuter, M. Habdank, M. Grinko, Avoiding chaotic use of social media before, during, and after emergencies: design and evaluation of citizens’ guidelines, *J. Contingencies Crisis Manag.* (2019) (3) 27 213–198, <https://doi.org/5973.12249-1468/10.1111>. [44] C. Reuter, M.-A. Kaufhold, Fifteen years of social media in emergencies: a retrospective review and future directions for crisis Informatics, *J. Contingencies mCrisis Manag.* 57–41 (2018) (1) 26, [https://doi.org/45\].5973.12196-1468/10.1111](https://doi.org/45].5973.12196-1468/10.1111)] M. Roshan, M. Warren, R. Carr, Understanding the use of social media by organisations for crisis communication, *Comput. Hum.*
45. *Behav.* 361–350 (2016) 63, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.016>.
46. T. Simon, A. Goldberg, B. Adini, Socializing in emergencies—a review of the use of social media in emergency situations, *Int. J. Inf. Manag.* –609 (2015) (5) 35 619, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.07.001>.



47. Y.S. Su, I.I.C. Wardell, Z. Thorkildsen, Social media in the emergency management field 2012, *Surv. Results* (2013). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.357.3121&rep=rep1&type=pdf>.
48. G. Mavridis, *Fake News and Social Media: How Greek Users Identify and Curb Misinformation Online*, Malmo University, 2018.
49. E.C. Tandoc, Z.W. Lim, R. Ling, Defining “Fake News”: a typology of scholarly definitions, *Digital J.* –137 (2018) (2) 6 153, <https://doi.org/21670811.2017.1360143/10.1080>.
50. D. Velez, P. Zlateva, *Use of Social Media in Natural Disaster Management*, 2012.
51. T. Koltay, The media and the literacies: media literacy, information literacy, digital literacy, *Media Cult. Soc.* 221–211 (2011) (2) 33, <https://doi.org/0163443710393382/10.1177>.
52. M. Bulger, P. Davison, *The Promises, Challenges, and Futures of Media Literacy*, 2018. <https://digital.fundacionceibal.edu.uy/jspui/handle/227/123456789>
53. M. Bhuiyan, K. Zhang, K. Vick, M.A. Horning, T. Mitra, FeedReflect: A Tool for Nudging Users to Assess News Credibility on Twitter. Companion of the 2018 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, 2018, pp. 208–205.
54. K. Hartwig, C. Reuter, TrustyTweet: an indicator-based browser-plugin to assist users in dealing with fake news on twitter, in: *Proceedings of the Interdisciplinary Conference on Technical Peace and Security Research, Science, Peace, Security’19*, Darmstadt, Germany, 2019.
55. J. Lee, The effect of web add-on correction and narrative correction on belief in misinformation depending on motivations for using social media, *Behav.*
56. *Inf. Technol.* (15–1 (2020, <https://doi.org/0144/10.1080/929X.2020.1829708>.
57. J. Roozenbeek, S. van der Linden, Fake news game confers psychological resistance against online misinformation, *Palgrave Commun.* 10–1 (2019) (1) 5.
58. A. Bessi, F. Zollo, M. Del Vicario, A. Scala, G. Caldarelli, W. Quattrociocchi, Trend of narratives in the age of misinformation, *PloS One* 2015) (8) 10), e0134641, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0134641>. [58] W.H. Dutton, L. Fernandez, How susceptible are internet users? *SSRN Electronic J.* (2019) <https://doi.org/10.2139/ssrn.3316768>.
59. C.H.A. Kuran, C. Morsut, B.I. Kruke, M. Krüger, L. Segnestam, K. Orru, T.O. Nævestad, M. Airola, J. Keranen, F. Gabel, S. Hansson, S. Torpan, Vulnerability and vulnerable groups from an intersectionality perspective, *Int. J.*
60. *Disaster Risk Reduct.* 101826 (2020) 50, <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101826>.

61. D.M. West, M. Orr, Race, gender, and communications in natural disasters: west/orr: natural disaster preparedness, *Pol. Stud. J.* 586–569 (2007) (4) 35, <https://doi.org/10.1111/j.0072.2007.00237-1541.x>.
62. M. Mirbabaie, J. Marx, ‘Breaking’ news: uncovering sense-breaking patterns insocial media crisis communication during the 2017 Manchester bombing, *Behav. Inf. Technol.* 266–252 (2020) (3) 39, [https://doi.org/10.1080/0144929/10.1080X.2019.1611924](https://doi.org/10.1080/0144929.2019.1611924).
63. J. Brynielsson, M. Granåsen, S. Lindquist, M. Narganes Quijano, S. Nilsson, J. Trnka, Informing crisis alerts using social media: best practices and proof of concept, *J. Contingencies Crisis Manag.* 40–28 (2018) (1) 26, <https://doi.org/10.1111/1468/10.1111>.
64. X. Zhu, J. Hao, Y. Shen, T. Liu, M. Liu, Diffusion of false information during publiccrises: analysis based on the cellular automaton method, *Comput. Inf.* (2018) (1) 37 48–23, [https://doi.org/10.4149/cai\\_23\\_1\\_2018](https://doi.org/10.4149/cai_23_1_2018).
65. S. Antoniadis, I. Litou, V. Kalogeraki, A model for identifying misinformation in online social networks, in: C. Debruyne, H. Panetto, R. Meersman, T. Dillon, G. Weichhart, Y. An, C.A. Ardagna (Eds.), *On the Move to Meaningful Internet Systems: OTM 2015 Conferences*, vol. 9415, Springer International Publishing, 2015, pp. 482–473, <https://doi.org/10.1007/978-3-319-319-3-978/10.1007>.
66. S.D. Ramchurn, A. Farinelli, K.S. Macarthur, N.R. Jennings, Decentralized coordination in RoboCup rescue, *Comput. J.* 1461–1447 (2010) (9) 53, <https://doi.org/10.1093/comjnl/bxq022>.
67. M. Mazereeuw, E. Yarina, Emergency preparedness hub: designing decentralized systems for disaster resilience,
68. *J. Architect. Educ.* 72–65 (2017) (1) 71, <https://doi.org/10.10464883.2017.1260928/1080>.
69. T. Christensen, O. Andreas Danielsen, P. Laegreid, L. H. Rykkja, Comparing coordination structures for crisis management in six countries: comparing coordination structures for crisis management, *Publ. Adm.* 2016) (2) 94) 332–316, <https://doi.org/10.1111/padm.12186>.
70. S. Kuipers, A. Boin, R. Bossong, H. Hegemann, Building joint crisis management capacity? Comparing Civil security systems in 22 European countries: building joint crisis management capacity? *Risk, Hazards Cris. Publ. Pol.* (1) 6 21–1(2015), <https://doi.org/10.1002/rhc3.12070>.
71. A. Chapple, S. Ziebland, Methodological and practical issues in cross-national qualitative research: lessons from the literature and a comparative study of the experiences of people receiving a diagnosis of cancer, *Qual. Health Res.* 799–789 (2018) (5) 28, <https://doi.org/10.1177/1049732317736284/10.1177>.

72. L.S. Nowell, J.M. Norris, D.E. White, N.J. Moules, Thematic analysis: striving to meet the trustworthiness criteria, *Int. J. Qual. Methods* 2017) (1) 16), [https://doi.org/160940691773384\\_1609406917733847/10.1177](https://doi.org/160940691773384_1609406917733847/10.1177).
73. J. Franz'en, Kunnan Kriisiviestinnan" Suunnittelu. Pelastusopiston Julkaisu DSarja, 2017. Muut 2017/4, [http://info.smedu.fikirjasto/Sarja\\_D/D2017\\_4.pdf](http://info.smedu.fikirjasto/Sarja_D/D2017_4.pdf). [72] Ministry of the Interior & Government Office, Code of Conduct for Crisis Situations [Kaitumisjuhised" Kriisiolukordadeks], 2018. [https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/est\\_elanikkonnakaitse.pdf](https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/est_elanikkonnakaitse.pdf).
74. I. Leib, K. Ruul, J. Vessart, The Handbook on Crisis Communication, 4, 2011th Edition [Kriisikommunikatsiooni kasiraamat." 4. V'aljaanne]. Ministry of the Interior [Siseministeerium].
75. Ministry of the Interior, Handbook for the emergency act [hadaulukorra" seaduse k"asiraamat], Ministry Interior (2017). [https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/hos\\_kasiraamat\\_veebi.pdf](https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/hos_kasiraamat_veebi.pdf).
76. Ministry of the Interior, National Risk Assessment, 2018. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/2019\\_9/161351/10024\\_National20%risk20%assessment.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/2019_9/161351/10024_National20%risk20%assessment.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [76] Ministry of the Interior, Emergency Resolution Plans, 2020. <https://www.siseministeerium.ee/et/siseturvalisusevaldkond/kriisireguleerimine>.
77. MSB, Om MSB:s Arbete Med Informationsp"averkan. Myndigheten For" Samhallsskydd" Och Beredskap, 2019. Retrieved from, <https://www.msb.se/sv/amnesomraden/msbs-arbete-vid-olyckor-kriser-och-krig/psykologisktforsvar/om-msbs-arbete-med-informationspaverkan/>.
78. BBK, Abschätzung der Verwundbarkeit gegenüber Hochwasserereignissen auf kommunaler Ebene, Praxis im Bevölkerungsschutz," 2013. No. 4.
79. BBK, Social media, BBK Bevölkerungsschutz" (2014).
80. Government Office & Ministry of the Interior, The Civil Protection Concept [Elanikkonnakaitse Kontseptsioon], Government Office & Ministry of the Interior, 2018. [https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/organisationsioon/failid/rakkeryhmad/elanikkonnakaitse\\_kontseptsioon\\_15.02.2018.pdf](https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/organisationsioon/failid/rakkeryhmad/elanikkonnakaitse_kontseptsioon_15.02.2018.pdf).
81. M. Kragh, S. Asberg, Russia's strategy for influence through public diplomacy and active measures: the Swedish case, *J. Strat. Stud.* 816–773 (2017) (6) 40, <https://doi.org/01402390.2016.1273830/10.1080>.
82. Valtioneuvoston kanslia, Informaatiovaikuttamiseen Vastaaminen. Opas Viestijoille." Valtioneuvoston Kanslia, 2019. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/161512/10024/VNK\\_2019\\_11\\_Informaatiovaikuttamisen20%vastaaminen\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/161512/10024/VNK_2019_11_Informaatiovaikuttamisen20%vastaaminen_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

83. Government Communication Offie, Guide for Coping with Information Attacks [Juhend Inforunnakutega Toimetulemiseks], 2019.[https://www.valitsus.ee/sites/default/files/1502-2019\\_juhend\\_inforunnakutega\\_toimetulemiseks.pdf](https://www.valitsus.ee/sites/default/files/1502-2019_juhend_inforunnakutega_toimetulemiseks.pdf).
84. Commissariato di P.S. Online. <https://www.commissariatodips.it>, 2020.
85. Centre de Crise, Information à la Population, 2020. <https://centredecrise.be/fr/content/information-lapopulation>.
86. MSB, Mapping of Risk Perception and Assessment—Inspiring Methods for National Level Risk Mapping in Sweden, 2017.
87. DSB, Veileder Krisekommunikasjon. Tønsberg: Direktoratet for Samfunnssikkerhet Og Beredskap, 2016. <https://www.dsb.no/lover/risiko-sarbarhet-ogberedskap/veileder/veileder-krisekommunikasjon/>.
88. The Security Committee, The Security Strategy for Society, 2017. [https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/04/2018/YTS\\_2017\\_english.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/04/2018/YTS_2017_english.pdf).
89. Faktiskno, Om Oss, 2020. <https://www.faktisk.no/om-oss>.
90. T. Lüge, Helfer ohne Grenzen: Wie Soziale Medien weltweit Hilfeinsätze“ verändern,“ BBK Bevölkerungsschutz,“ 2014, pp. 3 ,8–4.
91. BUTAC homepage, BUTAC Homepage, 2020. <https://www.butac.it/>.
92. CICAP Homepage. <https://www.cicap.org/n/index.php>, 2020.
93. Propastop homepage. <https://www.propastop.org/eng/>, 2020.
94. Good To Know. [http://penfoodbank.org/Advice/Internet/i\\_good\\_to\\_know.pdf](http://penfoodbank.org/Advice/Internet/i_good_to_know.pdf), 2020.
95. Info-Risques, Communiquez de manière responsable, 2020. <https://www.inforisques.be/fr/agissezeffacement/communiquez-de-maniere-responsible>.
96. MSB, Kallkritiskt“ Tankande“ Skyddar Dig Från Disinformation, 2019. <https://www.msb.se/sv/aktuellt/nyheter/2019/maj/kallkritiskt-tankande-skyddar-digfran-desinformation/>.
97. KAVI homepage, KAVI Homepage, 2020. <https://kavi.fien/national-audiovisual-institute/>.
98. Federal Ministry of Interior, Federal Guideline from the Ministry of Interior aboutCrisis and Risk Communication, Federal Ministry of Interior, Berlin Germany,2014.
99. K.L. Lasoen, For Belgian eyes only: intelligence cooperation in Belgium, Int. J.Intell. Count. Intell. (3) 30 490–464 (2017), <https://doi.org/08850607.20/10.108017.1297110>.
- 100.S. Steensen, E. Frey, H. Hornmoen, R. Ottosen, M.T. Konow-Lund, Social media and situation awareness during terrorist attacks: recommendations for crisis communication, in: H. Hornmoen, K. Backholm (Eds.), Social Media Use in Crisis and Risk Communication:emergencies, Concerns and Awareness, Emerald Publishing, 2018, pp. 295–277.

101. SOU, Att Ta Emot Månniskor På Flykt, Sverige hosten, 2015, 2017.
102. M. Mottus, Mirjam Mottus, Tormist, Infost Ja Info Jagamisest, ERR, 2019. November 6, <https://www.err.ee/1000041/mirjam-mottus-tormist-infost-ja-infojagamisest>.
103. A. Belinskij, R. Saarinen, Selvitys Vesihuollon Hairi-otilanteista: Lainsaadannon Mukaisten Vaatimusten Tyyttaminen Ja Toimenpidesuosituksset, 2019. [https://mmm.fidocuments/1371655/1271139/Selvitys+vesihuollon+h%C3%A4iri%C3%B6tilanteista+raportti2019\\_8+.pdf/c4dac2da8-f90ff-72a-396b327ca8d02c9/Selvitys+vesihuollon+h%C3%A4iri%C3%B6tilanteista+raportti9-201\\_8+.pdf](https://mmm.fidocuments/1371655/1271139/Selvitys+vesihuollon+h%C3%A4iri%C3%B6tilanteista+raportti2019_8+.pdf/c4dac2da8-f90ff-72a-396b327ca8d02c9/Selvitys+vesihuollon+h%C3%A4iri%C3%B6tilanteista+raportti9-201_8+.pdf).
104. Swedish Government regulation, En Ny Myndighet For Psykologiskt Forsvar (Ju2018), (2018:06 dir. 80 :2018).
105. NATO Strategic Communications Centre of Excellence, Hybrid Threats: A Strategic Communications Perspective, NATO Strategic Communications Centre of Excellence, 2019.
106. European Commission, Standard Eurobarometer 91 – Spring 2019 “Public Opinion in the European Union, First results”. European Commission; GESIS, 2019. <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Chart/getChart/themeKy/18/groupKy/317>.
107. S. Messing, S.J. Westwood, Selective exposure in the age of social media: endorsements trump partisan source affiliation when selecting news online, Commun. Res. 1063–1042 (2014) (8) 41, <https://doi.org/0093650212466406/10.1177>.
108. A. Cornia, K. Dressel, P. Pfeil, Risk cultures and dominant approaches towards disasters in seven European countries, J. Risk Res. 304–288 (2016) (3) 19, <https://doi.org/13669877.2014.961520/10.1080>.
109. Valtioneuvoston kanslia. Valtionhallinnon viestinta-hairi-otilanteissa japoikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian maaraykset, ohjeet ja suosituksset, Valtioneuvoston kanslia, 2013. [https://vm.fidocuments/1093242/10616/M0113\\_Valtionhallinnon+viestint%C3%A4h%C3%A4iri%C3%B6tilanteissa+ja+poikkeusoloissa.pdf/885ccedc0-cd4-0ae-9352-680143dbb7781/M0113\\_Valtionhallinnon+viestint%C3%A4h%C3%A4iri%C3%B6tilanteissa+ja+poikkeusoloissa.pdf?version=1.0](https://vm.fidocuments/1093242/10616/M0113_Valtionhallinnon+viestint%C3%A4h%C3%A4iri%C3%B6tilanteissa+ja+poikkeusoloissa.pdf/885ccedc0-cd4-0ae-9352-680143dbb7781/M0113_Valtionhallinnon+viestint%C3%A4h%C3%A4iri%C3%B6tilanteissa+ja+poikkeusoloissa.pdf?version=1.0).

R  
E  
S  
E  
A  
R  
C  
H  
P  
A  
P  
E  
R  
S

## دفترهای آبی

مقالات پژوهشی (Research Papers) از مهم‌ترین ابزارهای توسعه دانش هستند که با تکیه بر داده‌های تجربی به بررسی دقیق و جامع موضوعات تخصصی می‌پردازند.

دفترهای آبی دسته‌ای از گزارش‌های تفصیلی تولیدشده در پژوهشگاه فضای مجازی، و محصول رصد مطالعات تحقیقی اندیشکده‌ها و نخبگان جهان در موضوعات مرتبط با فضای مجازی است.

