

باسمه تعالی

نقش پیامک در مدیریت بحران بیماری ذات الریه در چین

دکتر فریدون وردی نژاد

عضو هیات علمی دانشگاه تهران و

سفیر اسبق ایران در جمهوری خلق چین

verdinejad@verdinejad.com

شبکه پیام کوتاه که در سال ۱۹۹۱ میلادی وارد چرخه وسایل ارتباطی شد و در اواخر دهه نود میلادی در جایگاه واقعی خود قرار گرفته است، یکی از عمومی ترین شبکه های همگانی ارتباطی است. موفقیتی که امروزه برای این سرویس خدماتی مشاهده می شود، به هیچ روی در ابتدا، قایل پیش بینی نبوده است. بنابراین اگر بپذیریم که هر نسلی از فناوریها، يك نقطه اوج دارد، SMS را می توان نقطه اوج نسل سوم پیام رسانی متنی دانست. سرویس پیام کوتاه، به عنوان یکی از دستاوردهای فناوری ارتباطی در يك دهه اخیر، طیف وسیعی از کارکردها، از جمله کارکردهای اجتماعی، فرهنگی و خدماتی را به همراه داشته است. امروزه، شبکه پیامک به عنوان یکی از راهکارهای تازه برای سرعت بخشیدن به امور روزمره نظر طیف وسیعی از افراد جامعه، بویژه دستگاه های خدماتی و تبلیغاتی و اطلاع رسانی را به خود جلب کرده است. این سرویس نوین از یک سو هنجارها و قواعد مربوط به خود را ابداع می کند و توسعه می دهد و از سوی دیگر، خود توسط جامعه تنظیم می شود و تحت نظارت قرار می گیرد. پس، هر ابزار موثر ارتباطی از جمله موبایل و پیامک، بخشهای مختلف نظام خدماتی را به یکدیگر مرتبط می سازد و از این طریق نظم و یکپارچگی درونی جامعه را تضمین کرده و ظرفیت پاسخگویی دستگاه ها را در بحرانها افزایش می دهد. کشور چین بزرگترین بازار تلفن سیار را، با حدود ۳۸۰ میلیون کاربر در اختیار دارد و تلفن همراه، از جمله آخرین فناوریهای است که با وجود مدت کمی که از ورود آن به کشور چین می گذرد، تأثیرات چشمگیری را در حوزه های گوناگون به جای گذاشته است.

یکی از مهم ترین تجربیات چین در زمان شیوع و همه گیر شدن بیماری خطرناک ذات الریه (سارس)، کسب تجربه و آموزه های این کشور برای غلبه نسبی بر این بیماری با استفاده از فناوری های نو از جمله پیامک، در کنترل و مهار این بحران بود. این تجربه برای چین و شبکه خدمات اجتماعی این کشور دستاوری گرانبها بود. چین در "مدیریت بحران سارس" توانست با کمک فناوری ارتباطات و راه اندازی "شبکه مجازی ارتباطات" خسارت بیماری را به میزان قابل توجهی کاهش دهد.

بحران سارس پیامدهای بسیار وخیمی برای کشور چین داشت. از جمله در بعد اقتصادی موجب میلیاردها دلار هزینه، از دست رفتن میلیونها فرصت شغلی، کاهش رشد اقتصادی از ۸/۹٪ به حدود ۵٪ (دردوره اوج بیماری)، کاهش اعتبار در بازارهای بین المللی و تعطیلی سراسری در چین شد. اما دولت چین، اقدامات اساسی و همه جانبه ای در جلوگیری از گسترش این بحران و در نهایت کنترل آن به عمل آورد.

ازمهمترین زمینه های فعالیت دولت چین که بازده بسیار سودمندی برای این کشور داشت، ایجاد زیرساخت " تکنولوژی اطلاعات " (Information Technology) بود که دولتمردان و کارشناسان این کشور را با واقعیات جدیدی نسبت به اهمیت این تکنولوژی، نه تنها در عرصه مدیریت بحرانها، بلکه در تجارت نوین، تصاحب بازارهای جهانی، آموزش، امنیت، بهداشت و نظایر آن بهتر آشنا کرد.

اهمیت این تکنولوژی برای چین هنگامی روشن تر می شود که بدانیم در طول " بحران سارس" کلیه مدارس، دانشگاهها و بسیاری از مراکز دولتی تعطیل و سفرها، حمل و نقل های غیر اضطراری و هرگونه تجمع عمومی ممنوع گردیده بود.

در این میان دولت چین با بهره گیری از وجود حدود ۲۵۰ میلیون سیم کارت فعال و تلفن های دستی توانست یک شبکه اطلاع رسانی امن و خدمات ارتباطی پویا برای تبادل اطلاعات و سازماندهی آموزش فراهم آورد. پیامهای موبایلی (SMS) در طول بحران، گسترش بسیار چشمگیری داشت و دولت در این برهه نسبت به کاهش هزینه تماسهای دیجیتالی مبادرت نمود. اهمیت این مسأله در آن است که بدانیم تنها در یک سال، تعداد ۸۰ میلیارد پیام کوتاه تلفنی در چین رد و بدل شده است. سایتهای تبادل اطلاعات دولتی از طریق پیامک های هشدار دهنده، اطلاعات بسیار مهمی در مورد مراقبت و عدم هراس عمومی برای مطلع ساختن مردم ارائه دادند و شهروندان را برای حضور در شبکه مجازی ارتباطات تشویق نمودند.

پیامک های توجیهی و پیشگیرانه که بی وقفه از مراکز بهداشتی و درمانی از طریق تلفن های دستی مخابره می شد به رصد کردن افراد مبتلا به بیماری از طریق موبایل و با بهره گیری از سیستم GPS برای کنترل ارتباطات و رفت و آمدها و از این طریق، جمع آوری افراد مشکوک و مبتلای به سارس می پرداخت.

ارائه اطلاعات جدید در مورد آلوده ترین مناطق کشور، شهرها و محلات و چگونگی گسترش آن و آمار جدید هر ۲ ساعت یکبار از طریق پیام های انبوه متنی و تلفنی در کنار شبکه سراسری صدا و سیما و اینترنت جریان داشت. مراکز بیمارستانی و درمانی از طریق پیامک در ارتباط دائم با یکدیگر بودند و از این خدمات برای ارتباط کادر درمانی و پزشکی و حتی برخی بیماران با خانواده های خود که به دلیل قرنطینه، امکان خروج از محدوده تعیین شده را نداشتند، فراهم می گردید.

بهره برداری از وسایل ارتباط جمعی و امکانات تبادل اطلاعات الکترونیکی در " شبکه غیر رو در روی ارتباطی" در بخشهای آموزشی و تربیتی نیز مورد استفاده وسیع قرار گرفت. در اوج بحران سارس و تعطیلی مراکز آموزشی و تفریحی در یکن و سایر شهرهای آلوده، شبکه مجازی ارتباطات، از جمله موبایل و پیامک، کارآمدی خود را در آموزش و حفظ سلا مت و کم کردن تماسهای فردی و فیزیکی بازی کرد.

بخشی از اقدامات دولت چین در این رابطه عبارتند از:

۱. برنامه های زنده در شبکه های اینترنتی برای مقاطع خاص تحصیلی، به منظور رفع سوالات و مشکلات به صورت برنامه ریزی شده و یا با ابتکار خود معلمین (Chat room) برگزار گردید.
۲. برای مقطع راهنمایی و دبیرستان در شهرهایی که بیشترین آلودگی را داشتند (نظیر پکن) ۸۰٪ تدریس و اطلاع رسانی بصورت کلاسهای الکترونیک و با ارسال پیام برگزار شد.
۳. ارتباطات اساتید و دانشجویان از طریق پیامهای الکترونیکی (E-mail) برای رفع ابهامات، دریافت راهنماییها و نیز بهره وری از جزوات و متون درسی ادامه یافت.
۴. با توزیع نرم افزارهای آموزشی از راه دور، بازار فروش نرم افزارها و بسته های آموزشی رونق یافت.
۵. آموزش تلویزیونی و رادیویی برای عموم مردم بسیار خوب عمل نمود، بطوری که روزی ۵ ساعت برای هر مقطع تحصیلی، کلاسهای آموزشی با مجرب ترین اساتید و معلمان برگزار می شد و سؤالات از طریق اینترنت، پیامک و فاکس و تلفن پاسخ داده می شد. نکته جالب دیگر آنکه، در طول بحران سارس، شرکتها و مؤسسات تجاری و بازرگانی که قادر به برقراری ارتباط و استفاده از شبکه الکترونیک مناسب و پیامک Online بودند، موفق شدند اذمانه و شدت خسارتهای وارده کاسته و ضمن حفظ تماس با منابع تأمین مواد اولیه، مشتریان و همکاران خود، از ورشکسته شدن شرکت ها جلوگیری کرده و حتی با حفظ مشتریان، سود تجاری ویژه نیز بدست آورند.

والسلام