

**Procedură standard de operare pentru
gestionarea informațiilor false cu privire la vaccinare**

Scopul

În prezenta procedură standard de operare (PSO) se descrie modul în care se depistează, se evaluează și se raportează informațiile false cu privire la vaccinare. De asemenea, sunt incluse sugestii privind măsurile de control. Această procedură va contribui la depistarea și înregistrarea noilor zvonuri și a informațiilor false, la verificarea și evaluarea impactului acestora, la urmărirea tendințelor și la schimbul de informații între parteneri.

Domeniu de aplicare

În prezenta procedură se descriu toți pașii care trebuie urmați în vederea gestionării informațiilor false și a dezinformării cu privire la imunizarea copiilor și a adulților realizată în mod obișnuit și/sau în timpul campaniilor de informare. Prezenta procedură nu reprezintă o procedură pentru răspunsul la comunicarea în situații de criză, dar poate fi completată și adaptată, dacă este necesar.

Responsabilitate

Managerul/șeful echipei de gestionare a dezinformării este responsabil de respectarea procedurii. Pe parcursul unui an, până în luna septembrie 2024, Școala Națională de Management în Sănătate Publică este responsabilă pentru gestionarea dezinformării și respectarea procedurii, ulterior va fi preluată de specialistul în comunicare din cadrul Ministerului Sănătății.

Procedura

Informațiile false vor fi gestionate (depistate, evaluate, raportate și abordate) în patru etape (ascultare, înțelegere, raportare și măsuri de control).

1. Ascultarea (monitorizarea)

- i. Monitorizarea zilnică a rețelelor de socializare folosind TalkWalker (un instrument de monitorizare a rețelelor de socializare) și Google Trends, o dată la trei luni.

- ii. În cazul în care pe canalele media oficiale se publică informații care ridică semne de întrebare cu privire la autenticitatea și/sau veridicitatea acestora, informațiile sunt transmise către platforma de verificare a datelor (StopFals) pentru a fi verificate.
- iii. Colectarea zvonurilor și a informațiilor false în regim offline prin discuții cu grupurile țintă identificate.
- iv. Înregistrarea tuturor zvonurilor și a informațiilor false în registrul privind zvonurile (anexa 1).

2. Înțelegerea

- i. Investigarea și verificarea unui zvon sau a informațiilor false în ceea ce privește originea (proveniența), sursa, data, locul și justificarea, răspunzând la următoarele întrebări:
 - a. **Proveniența:** Reprezintă contul, articolul sau conținutul original?
 - b. **Sursa:** Cine a creat contul sau articolul, sau a captat conținutul original?
 - c. **Data:** Când a fost creat?
 - d. **Locul:** Unde s-a deschis contul, s-a creat site-ul sau s-a captat conținutul?
 - e. **Motivația:** De ce s-a deschis contul, s-a creat site-ul sau s-a captat conținutul?
- ii. Utilizarea informațiilor veridice, bazate pe dovezi privind calendarul de imunizare, vaccinurile și administrarea vaccinurilor (oferită de către ANSP, OMS, UNICEF) și verificarea veridicității acestor informații cu ajutorul experților. Acest lucru va ajuta la eliminarea unui anumit zvon și la o mai bună înțelegere a motivelor pentru care circulă zvonul.
- iii. Evaluarea impactului potențial al unui zvon sau al informațiilor false utilizând figura 1 și matricea de întrebări și evaluare (anexa 2) pentru a identifica dacă este necesar un răspuns.

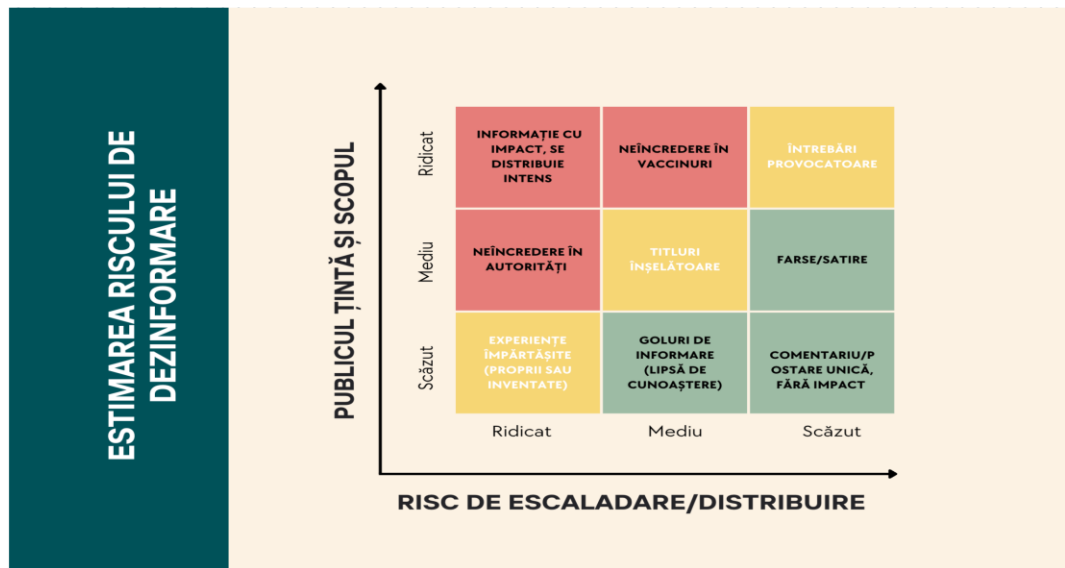


Figura 1. Estimarea riscului informațiilor false

- iv. În funcție de riscul informațiilor false, se vor parcurge următoarele etape
 - a. În cazul în care riscul informațiilor false este scăzut, informațiile sunt analizate de echipa de gestionare a dezinformării și se ia o decizie de răspuns în termen de o săptămână.
 - b. În cazul în care riscul este mediu, echipa analizează și ia o decizie privind răspunsul în termen de 72 de ore.
 - c. În cazul în care riscul este ridicat, echipa se reunește și își propune să răspundă în termen de 24-48 de ore.
- v. Ulterior, se evaluează toate cazurile de dezinformare și se includ în rapoartele periodice de ascultare socială (social listening).

3. Raportarea

- i. Obținerea de informații și elaborarea de rapoarte care să permită luarea de măsuri și să pună accent pe următoarele aspecte:
 - Exemple de informații false/dezinformare cu privire la problema imunizării (vaccin, administrarea vaccinului etc.), inclusiv unde și cum sunt răspândite.
 - Interacțiuni și implicări-cheie, inclusiv cine le preia și le distribuie (jurnaliștii, formatorii de opinii, conturile cunoscute care critică vaccinurile etc.), în care rețele sau comunități sunt răspândite și care este publicul.

- Care este publicul țintă al dezinformării, ce tehnici de dezinformare sunt folosite și care sunt eventualele motive ale autorilor sau ale persoanelor care le răspândesc.
 - Tendințe și schimbări de ton și atitudini (pot fi completate de orice informații despre comportament sau date de sondaj).
 - Care este impactul posibil al informațiilor false asupra atitudinilor și comportamentelor în materie de sănătate în rândul publicului.
 - Un rezumat și recomandări pentru acțiune.
- ii. Transmiterea rapoartelor către echipa de gestionare a dezinformării și către alte părți interesate.

4. Măsuri de control

Echipa de gestionare a dezinformării va decide cum să se implice pentru a răspunde la dezinformări sau zvonuri pe baza evaluării riscurilor. În următorul grafic se prezintă câteva îndrumări privind implicarea.

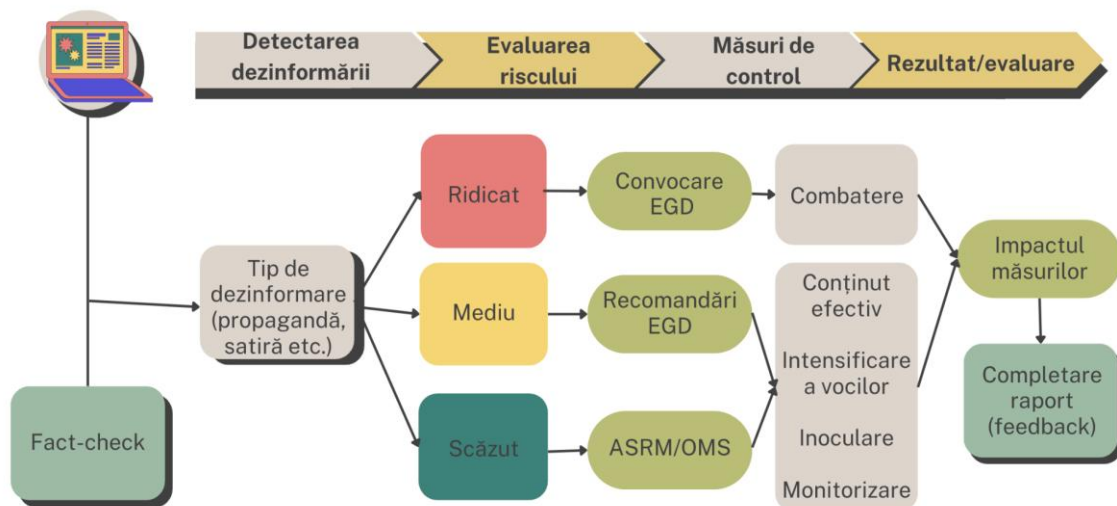


Figura 2. Gestionarea informațiilor false

Gestionarea dezinformării urmărește ciclul: *Detectarea zvonului/dezinformării (Listen), Evaluarea riscului (Understand and Report), Măsuri de control (Engage), Rezultat/evaluare (Fig. 2), după cum a fost descris mai sus. Măsuri specifice de control (engagement) sunt aplicate în funcție de riscul estimat.*

- În caz de identificare a unui risc scăzut – informația este transmisă grupului din cadrul Asociației Studenților și Rezidenților în Medicină, gestionat de OMS, pentru a fi oferit un conținut efectiv (comentariu cu informație corectă și/sau linkuri la surse oficiale), pentru a intensifica vocea profesioniștilor din sănătate, sau pentru a inocula mesaje care să promoveze vaccinarea, după caz. În situația în care mesajul este unic și nu este comentat/apreciat/distribuit – doar se va monitoriza dacă nu i-a amplouare.
- În caz de risc mediu, Echipa de Gestionare a Dezinformării înaintează recomandări pentru autorități și parteneri. Astfel, pe lângă comentariile oferite de ASRM, pot fi necesare postări din partea autorităților sau a liderilor de opinie cu scop de intensificare a vocilor sau pentru inoculare.
- În caz de risc ridicat – urmează a fi combătute miturile specifice.
- După fiecare măsură de control efectuată (intervenție) este evaluat rezultatul (se urmărește viralitatea postării, impactul măsurilor ș.a.) și este inclus în următoarele rapoarte de social listening.

Membrii echipei de gestionare a dezinformării vor evalua riscul de dezinformare în conformitate cu matricea din anexa 2, în funcție de riscul de escaladare/distribuire și de publicul țintă (numărul de persoane vizate sau instruite), precum și de obiectivul urmărit.

Resurse utile:

<https://www.mdpi.com/2078-2489/13/3/128>

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7967128/>

<https://www.gavi.org/sites/default/files/2021-06/Finding-the-Signal-Through-the-Noise.pdf>

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK572168/>

ANEXA 1. REGISTRUL PRIVIND ZVONURILE ȘI INFORMAȚIILE FALSE (Exemplu)

ZVONURILE ȘI INFORMAȚIILE FALSE RAPORTATE (scurtă descriere a zvonului/informațiilor false menționați adresa paginii web sau denumirea grupului de socializare)	EVALUAREA RISCULUI (<i>Redus / Mediu / Înalt</i>)	RĂSPUNS RECOMANDAT	REMARCI ȘI REZULTATE (<i>a fost răspunsul eficient, dacă a fost cazul</i>)

ANEXA 2. MATRICEA PENTRU EVALUAREA RISCURILOR

Indicatorul	RISC SCĂZUT	RISC MEDIU	RISC ÎNALT
Risc de ezitare și cerere de vaccinuri	Risc scăzut privind cererea de vaccinare	Potențial de a provoca o ezitare privind vaccinarea	Potențial de a conduce la refuzul vaccinării din cauza dezinformării
Gradul de acoperire și domeniul de aplicare	Grad de acoperire și domeniu de aplicare limitat	Grad de acoperire și domeniu de aplicare moderat	Grad de acoperire și domeniu de aplicare larg sau la nivel de țară
Probabilitatea ca problema să se răspândească sau să escaladeze	Puțin probabil să se răspândească în comunitate sau online	Răspândirea în comunitate și/sau online	Răspândirea rapidă în comunitate și/sau online
Capacitatea de răspuns	Existența unor mesaje și capacități puternice	Mesaje și resurse existente limitate pentru gestionarea crizei	Mesaje existente limitate și capacitate depășită
Încredere din partea publicului larg	Nivelul de încredere rămas în guvern, servicii de sănătate, vaccinuri	Încredere redusă în guvern, în serviciile de sănătate, în vaccinuri	Expunerea neîncrederii în guvern, în serviciile de sănătate, în vaccinuri
RĂSPUNS	Monitorizați îndeaproape, luați în considerare fenomenul de prebunking (dezvăluire)	Dezmințiți, faceți apel la vocile de încredere	Dezmințiți, faceți apel la vocile de încredere

ÎNTREBĂRI CARE STAU LA BAZA EVALUĂRII

- Un răspuns ar da cataliza dezinformarea, ceea ce va face ca aceasta să se răspândească și mai mult?
- Ce se întâmplă dacă nimic nu se întreprinde?
- Ar trebui să aștepti rezultatul de pe urma altor fapte sau evenimente înainte de a lua o decizie? Este nevoie de expertiză suplimentară?
- Care este gradul de acoperire și domeniul de aplicare al informațiilor false?

- Care este probabilitatea de răspândire sau de escaladare?
- Ar putea reduce încrederea generală în vaccinare sau într-un anumit vaccin?
- Care este capacitatea de răspuns?

ANEXA 3. NOȚIUNI GENERALE

Informații	„Date cu semnificație”: baza cunoștințelor atunci când acestea sunt răsunătoare, îndeamnă spre acțiuni și de încredere
Informare greșită	Informații false distribuite de către persoanele care nu-și dau seama că acestea sunt false și care nu au intenții rele, inclusiv persoanele care susțin vaccinarea. Falsuri întâmplătoare. Informații eronate sau înșelătoare care pot dilua, distrage atenția, denatura.
Dezinformare	Informații false create și distribuite în mod intenționat, în scopuri răutăcioase sau pentru a servi unor agende. Falsuri create în mod intenționat, răspândite în scopuri răutăcioase sau cu scopul de a servi o agendă personală, politică sau economică.
Zvon	Informații neverificate: istorii/rapoarte care se răspândesc rapid în cadrul unui grup sau al unei populații. Pot fi adevărate sau false.
Propaganda	Transmiterea de informații părtinitoare sau exagerate cu scopul de a influența publicul
Ascultare socială (social listening)	Urmărirea platformelor rețelelor de socializare (rețele de socializare, bloguri etc.) în ceea ce privește mențiuni și conversații legate de un anumit subiect, urmată de analiză și răspuns
Clickbait (momeală)	Utilizarea intenționată a titlurilor înșelătoare pentru a distrage atenția
Infodemic (infodemie)	Informații în exces despre o problemă care, de obicei, nu este fiabilă, se răspândește rapid și face ca o soluție să fie mai greu de obținut
Banca de mesaje	Mesaje-cheie care trebuie să fie utilizate ca răspuns la informațiilor false și dezinformare