

برساخت اجتماعی کرونا و سیاست‌های مقابله با آن مطالعه موردی: کاربران فضای مجازی

عادل عبدالمی

دکترای جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه و استادیار مؤسسه مطالعات و مدیریت جامع و تخصصی جمعیت کشور
abdolahi1980@gmail.com

علی رحیمی

دانشجوی دکترای جمعیت‌شناسی و کارشناس پژوهشی مؤسسه مطالعات و مدیریت جامع
و تخصصی جمعیت کشور
a_rahimi77@yahoo.com

چکیده

زمانی که مسئله‌ای در سطح کلان، اکثریت افراد یک جامعه را به طور مستقیم یا غیر مستقیم تحت تأثیر خود قرار می‌دهد، احتمال بروز رفتارها و نگرش‌هایی که نشان‌دهنده نگرش عمومی جامعه هستند، بیشتر می‌شود. در این شرایط، محققان می‌توانند با شناسایی و مطالعه نگرش‌ها و رفتارهای جمعی در حوزه‌های مختلف، به نهادهای سیاست‌گذار، پیشنهادهای سیاستی ارائه دهند. همه‌گیر شدن بیماری کرونا، از جمله مواردی است که برساخت اجتماعی آن می‌تواند در راستای سیاست‌گذاری در حوزه‌های مختلف مؤثر باشد. هدف این مطالعه، برساخت اجتماعی اپیدمی^۱ کرونا در کشور و سیاست‌های مقابله با آن در بین کاربران اینترنتی، در یک بازه زمانی پنجاه روزه (از ابتدای اسفند ۱۳۹۸ تا ۲۰ فروردین ۱۳۹۹) است. روش تحقیق این مطالعه کیفی است و از روش تحلیل تماتیک برای تحلیل داده‌های گردآوری شده استفاده شد. نتایج مطالعه در قالب سه مقوله اصلی شامل «زمینه‌های تشدید همه‌گیری»، «تعامل دولت و مردم در مواجهه با همه‌گیری» و «راهکارهای مقابله با بیماری» و زیرمقوله‌ها و مفاهیم متعدد آمده است. نتایج این مطالعه نشان‌دهنده نگرش نسبتاً انتقادی کاربران نسبت به عملکرد دولت و مردم در مقابله با همه‌گیری کروناست. رعایت نکات بهداشتی و محدودیت در تردهای شهری و بین‌شهری، بیش از سایر راهکارها مورد توجه کاربران است. این مطالعه، لزوم استفاده از ظرفیت‌های مردمی در مقابله با همه‌گیری کرونا را نشان می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: اپیدمی کرونا، برساخت اجتماعی، دولت، مردم و کاربران اینترنتی.

۱- در زمان تدوین مقاله هنوز از سوی سازمان بهداشت جهانی شیوع ویروس کرونا به عنوان یک پاندمی اعلام نشده بوده و بنابراین در این مقاله از اصطلاح اپیدمی استفاده شده است (توضیح سردبیر).

مقدمه

وقتی مسئله‌ای در سطح کلان، اکثریت افراد یک جامعه را مستقیم یا غیر مستقیم تحت تأثیر خود قرار می‌دهد، احتمال بروز رفتارها و نگرش‌هایی که نشان‌دهنده نگرش عمومی جامعه هستند، بیشتر می‌شود. پیش آمدن چنین شرایطی برای پژوهشگران حوزه علوم اجتماعی حائز اهمیت است؛ به گونه‌ای که امکان شناسایی و مطالعه خلیات و رفتارهای جمعی را پیدا می‌کنند و از این طریق می‌توانند در عرصه‌های فرهنگی، اقتصادی و سیاسی، به نهادهای سیاست‌گذار، پیشنهادهای سیاستی ارائه دهند. همه گیر شدن ویروس کرونا از جمله مواردی است که می‌توان گفت پیامدهای منفی آن در سطح کلان و خرد، نه تنها جامعه ایران، که جامعه جهانی را به طرز چشمگیری تحت تأثیر قرار داده است. کمیّت و کیفیت پیامدهای منفی این اپیدمی به گونه‌ای است که می‌توان از این شرایط با عنوان گرفتار شدن جامعه به یک بحران و مصیبت همه گیر یاد کرد. در همین رابطه، نتایج نظرسنجی مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران درباره نگرش مردم نسبت به ابعاد شیوع ویروس کرونا، بیانگر آن است که ۷۵/۲ درصد پاسخگویان به میزان زیاد و خیلی زیاد، نگران ابتلای خود یا اعضای خانواده‌شان به ویروس کرونا هستند. ۵/۱ درصد تاحدودی نگرانی دارند و ۱۹/۶ درصد نیز نگرانی کم و خیلی کمی دارند (ایسپا، فروردین ۱۳۹۹). به باور بارکان، «مصیبت، وقفه جدی نسبتاً ناگهانی و غالباً غیر منتظره در ترتیبات طبیعی نظام اجتماعی و یا اجزای آن است که در نتیجه نیرویی طبیعی یا اجتماعی، درون‌سیستمی یا برون‌سیستمی به وقوع می‌پیوندد و نظام اجتماعی، کنترلی بر آن ندارد» (بارکان به نقل از پیران، ۱۳۸۲: ۲۰).

با نگاهی گذرا به وضعیت اقتصادی، اجتماعی و روانی حاکم بر جامعه کنونی ایران، می‌توان مصادیق زیادی را در تأیید تعریف بالا و نحوه مختل شدن زندگی مردم مشاهده کرد و از آنجا که گستره پیامدهای اجتماعی و اقتصادی این مسأله می‌تواند شدت بالایی داشته باشد، شناسایی و تحلیل این پیامدها حائز اهمیت است. ضرورت شناسایی پیامدهای چنین بحران‌هایی در جامعه‌ای که به گواه منابع تاریخی، مشکلات و بلایای طبیعی و غیر طبیعی فراوانی را تجربه نموده است، بیشتر آشکار می‌شود. به عبارتی دیگر، بحران‌زدگی از ویژگی‌های اجتناب‌ناپذیر تجربه تاریخی ایرانیان است و حافظه فرهنگی ایرانیان مملو از انواع مصیبت‌های جمعی است. در فرهنگ ایرانی، مصیبت در مقابل عافیت قرار دارد و وقوع آن سبب درک و اهمیت عافیت می‌شود. تقابل عافیت و مصیبت در ذهن پراشوب ایرانی، صحت و سلامتی، بیماری و بداحوالی، زندگی و مرگ را می‌رساند. ایرانی‌نگران، به سبب زندگی در

حاشیه کویر، معنای مصیبت را با گوشت و پوست خود لمس کرده و قدر عافیت را - متأسفانه گاه به هر قیمتی - می‌داند و همواره به او اندرز داده شده است که جریده رود، زیرا گذر گاه عافیت تنگ است (پیران، ۱۳۸۲: ۱۸). در بستر چنین تجربه تاریخی است که شاعران ایرانی با استفاده از ابیاتی چون «رسید مژده که ایام غم نخواهد نماند/ چنان نماند و چنین نیز هم نخواهد ماند»، مردم را به پیشه کردن صبر و شکیبایی ترغیب نموده‌اند و مردم نیز در طول تاریخ از این ادبیات، به عنوان مکانیسمی دفاعی در رویارویی با مصائب طبیعی و غیر طبیعی استفاده کرده‌اند.

در گذشته، اشاعه اخبار بحران‌های جمعی و ابعاد مختلف آنها، محدود به روابط چهره به چهره بود؛ در حالی که امروزه با گسترش رسانه‌های ارتباط جمعی، سرعت اشاعه اخبار مربوط به مسائل و مشکلات اجتماعی، به صورت لحظه‌ای است و درباره مشکلی مانند همه‌گیری کرونا که در مقیاس جهانی، امنیت جانی و روانی افراد جامعه را تهدید می‌کند، سرعت انتشار و پیگیری اخبار کرونایی، دوچندان شده است. از سوی دیگر، خانه‌نشینی و رعایت فاصله فیزیکی و اجتماعی، به عنوان یکی از استراتژی‌های مؤثر در مبتلا نشدن به این ویروس، منجر به خانه‌نشینی شدن اکثریت جامعه و به تبع آن افزایش چشمگیر مصرف رسانه شده است. بدیهی است در چنین شرایطی، گفت‌وگو درباره مسائل روز و البته در اینجا گفت‌وگو درباره کرونا و ابعاد مختلف آن، در فضای مجازی روندی روزافزون به خود گرفته است. از این رو مطالعه برساخت اجتماعی کرونا در فضای مجازی و پاسخ به پرسش‌هایی از این دست می‌تواند به شناخت ابعاد مختلف آن کمک نماید^(۱).

۱. کنشگران فضای مجازی درباره ویروس کرونا و ابعاد مختلف آن چگونه داوری می‌کنند؟
۲. در چنین شرایطی، مهم‌ترین دغدغه‌های آنها چیست؟
۳. چگونه آنچه را برایشان اهمیت دارد، تشریح می‌کنند؟
۴. چه ابعادی از زندگی آنها تحت تأثیر این بحران قرار گرفته است؟
۵. از نظر آنها، راهکارهای مقابله با این بحران چیست؟

رویکرد نظری پژوهش

چارچوب نظری و مفهومی پژوهش حاضر بر پایه رویکردهای جامعه‌شناسی تفسیری و برساخت‌گرایی اجتماعی استوار است. ادغام وجوه اشتراک رویکردهای یادشده در قالب رویکردی تفسیری - برساختی باعث شده این رویکرد در تحقیقات اجتماعی، به عنوان رویکردی نظری و روشی، جایگاهی ویژه‌ای داشته باشد. رویکرد تفسیری - برساخت‌گرایی، ریشه در آرای اندیشمندانی چون کانت، دیلتای،

هایدگر، ماکس وبر، آلفرد شووتس، مید، هربرت بلومر، برگر، لاکمن، وینچ و ویتگنشتاین دارد. در بین رویکردهای رایج در علوم اجتماعی، رویکرد تفسیری - بر ساخت‌گرایی، مناسبت قابل توجهی برای تحلیل موضوعاتی دارد که به حوزه عمومی جامعه کشیده می‌شود و افراد و گروه‌های مختلف اجتماعی آن را تفسیر و بازخوانی می‌کنند. بر پایه ریشه‌های بر ساخت‌گرایانه این رویکرد، شکل‌گیری شناخت درباره واقعیت‌های اجتماعی از طریق کنش متقابل افراد جامعه با یکدیگر بر ساخته می‌شود و معنای ذهنی افراد درگیر در این کنش متقابل، می‌تواند بر نحوه تعریف و تفسیر واقعیت اثرگذار شود (Adams, 2006). به عبارت دیگر رویکرد تفسیری - بر ساخت‌گرایی بر این نکته تأکید دارد که چگونه تعاملات اجتماعی منجر به شکل‌گیری معانی متفاوت و سرانجام واقعیت‌های اجتماعی مختلف می‌شود (Walker, 2015). موقعیت‌مند بودن تحلیل پدیده‌ها در رویکرد تفسیری - بر ساخت‌گرایی مورد تأکید جدی قرار دارد. در همین رابطه، مید بر نیاز همیشگی به در نظر داشتن موقعیت اجتماعی از دیدگاه کنشگران اجتماعی و استوار کردن تحلیل بر موقعیت اجتماعی تأکید دارد. مید نیز مانند وبر معتقد بود زمانی که به مفهوم معنی اشاره می‌شود، منظور همان معنای ذهنی است که کنشگران به کنش‌هایشان نسبت می‌دهند. مید با این کار بر آنچه زیمل «سفسطه جدایی» خوانده بود، یعنی در نظر گرفتن کنشگران بدون ارجاع به روابط متقابل و گوناگونشان، نقطه پایان گذاشت (کوزر، ۱۳۸۰: ۴۵۲).

مفهوم «ذهن مشترک» یا «میان ذهنیت» نیز که آلفرد شووتز مطرح کرده است، به ما در درک نحوه اثرپذیری معانی از تعاملات اجتماعی کمک می‌کند. به باور شووتز، «میان ذهنیت» مبنای عمل اجتماعی است و در واقع وجه اشتراک خود پدیده‌ها در ذهنیت جامعه و در جهان زندگی است. ما از هر چیزی، تفسیری اجتماعی داریم و آن، چیزی است که همه به طور مشترک برداشت می‌کنیم و از تجربه‌های یکدیگر بهره می‌جوییم. ارتباط ذهنی، ما را در فهم مسائل به دید مشترکی می‌رساند و هر کس خود را با سایر نظرها و برداشت‌ها، هماهنگ و سازگار می‌کند؛ زیرا اگر در موضع خود باقی بمانیم، نمی‌توانیم تمام جهات مسئله را درک کنیم. به همین دلیل ارتباطی، به نحوی قرار می‌گیریم که مسئله را به صورت همه‌جانبه و از جهات مختلف بفهمیم و در فهمی که دیگران از آن دارند، شرکت جوییم. این مبنای زندگی مشترک و شعور عامی است که بر جامعه حاکم است (توسلی، ۱۳۸۲: ۳۵۶-۳۵۷).

مفاهیم ارتباط ذهنی و شریک شدن در فهم دیگران، ارتباط معناداری با مفهوم

مورد نظر مید یعنی «دیگرانِ مهم» دارد. به بیانی دیگر، مردم به تنهایی و به طور مستقل معنا را نمی‌سازند. آنها معنا را در جریان تعامل با محیط و دیگران می‌سازند و در جریان این تعاملات است که معنا بر ساخته می‌شود (نقیب‌زاد و خشک‌جان، ۱۳۹۲: ۱۳). بر این اساس می‌توان گفت که شرایط محیطی حاکم بر جامعه ایران با نحوه شکل‌گیری «ذهنیت مشترک» در فضای مجازی ارتباط دارد و شرایط یادشده بر نحوه داوری کنشگران فضای مجازی از ابعاد مختلف اپیدمی کرونا اثر گذار است. همچنین بر پایه توجه به اثرگذاری «دیگرانِ مهم» می‌توان گفت که کامنت‌های کاربران می‌تواند بر نحوه تفسیر شرایط موجود توسط دیگران تأثیر گذار باشد. بنابراین توجه به فرایندهای تعاملی که در بین کاربران ساری و جاری است، در تحلیل بر ساخت اجتماعی اپیدمی کرونا در فضای مجازی ضروری است.

روش تحقیق

همان‌طور که پیشتر گفته شد، هدف این مطالعه، بررسی چگونگی بر ساخت اجتماعی تعامل دولت و مردم در مقابله با همه‌گیری کرونا در کشور است. با توجه به اعمال سیاست‌هایی از قبیل به حداقل رسیدن حضور افراد در سطح جامعه، رعایت فواصل فیزیکی بین افراد و کاهش ارتباطات چهره به چهره، به عنوان راهکارهایی مهم و مؤثر در کنترل همه‌گیری کرونا در سطح کشور، حضور محقق و پرسشگر در میدان تحقیق و اقدام به مصاحبه عمیق با افراد وجود نداشت. از این رو تصمیم گرفته شد که هدف این تحقیق در بستر فضای مجازی دنبال شود.

به نظر می‌رسد که شرایط پیش آمده در کشور، زمینه‌های انتقال تعاملات و ارتباطات اجتماعی را از دنیای واقعی به دنیای مجازی فراهم نموده و بستر اینترنت را بیش از پیش به میدان کنشگری و گفت‌وگو درباره مباحث عمومی جامعه تبدیل کرده است (Bowler, 2010). در همین رابطه، وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات کشور اعلام نمود که از ابتدای اسفندماه ۱۳۹۸ (همزمان با شروع همه‌گیری کرونا) تا اواسط فروردین ماه (روزهای اوج همه‌گیری کرونا)، میزان مصرف اینترنت در کشور، حدود ۲/۵ برابر افزایش یافته است (ایسنا، ۱۳۹۹). به پیروی از فلیک می‌توان گفت که در این شرایط، بستر اینترنت و فضای مجازی به ابزاری برای مطالعه افرادی بدل می‌شود که با روشی دیگر به آنها دسترسی نداریم (فلیک، ۱۳۸۷: ۲۹۴).

بنابراین پژوهش حاضر با بهره‌گیری از روش کیفی، در صدد اینترنتی کردن این روش و اجرای مبانی فلسفی و پارادایمی حاکم بر آن در بستر اینترنت است و

برخلاف رویکرد رایج در روش‌های تحقیق کمی و کیفی، که جامعه مورد مطالعه آنها در دنیای واقعی و آفلاین مورد بررسی قرار می‌گیرد، جامعه مورد مطالعه این پژوهش در دنیای مجازی و به صورت آنلاین بررسی شده است. بر این اساس پژوهش حاضر به مطالعه کیفی بر ساخت اجتماعی همه‌گیر شدن ویروس کرونا در فضای مجازی می‌پردازد.

با بررسی‌هایی که در ابتدای تحقیق صورت گرفت، مشخص شد که بهترین بستر فضای مجازی برای بررسی موضوع، فضای خبری است که در ارتباط با همه‌گیری کرونا منتشر می‌شود و بسیاری از کاربران اقدام به درج نظرهای خود در زیر آن خبر نموده، به جوانب متعددی از موضوع خبر واکنش نشان می‌دهند. این فضا نیز در قالب نرم‌افزارهای متعدد خبری در دسترس کاربران اینترنت قرار دارد. در ادامه کاوش‌ها مشخص شد که در بین نرم‌افزارهای خبری متعددی که در دسترس کاربران قرار دارد، نرم‌افزار «آخرین خبر» برای اهداف تحقیق پیش رو مناسب است؛ به طوری که این نرم‌افزار روی دستگاه تلفن بیش از یک میلیون کاربر در سطح کشور نصب و استفاده می‌شود. بنابراین با بررسی دقیق این نرم‌افزار، اخبار مرتبط با همه‌گیری کرونا استخراج و بررسی شد.

با توجه به اینکه هدف اصلی این مطالعه، بررسی عملکرد و تعامل دولت و مردم در مقابله با همه‌گیری کرونا و همچنین راهکارهای مقابله‌ای با آن است، سعی شد اخباری مناسب برای این هدف انتخاب شود. با بررسی‌هایی که در این زمینه به عمل آمد، مشخص شد اخباری که با تیرهای خاص، بر جنبه خاصی از همه‌گیری متمرکز هستند، عموماً حاوی نظرهایی درباره همان تیر بوده، استخراج محتوای آنها می‌تواند نتایج تحقیق را به جهاتی خاص سوق دهد. با علم به این موضوع، اخباری انتخاب شد که به لحاظ تیر و محتوا، تا حد امکان بدون جهت بوده، به‌طور روزانه با ارائه آمارها، فقط به جدیدترین وضعیت بیماری در کشور پرداخته‌اند. در اینگونه اخبار، هر یک از کاربران با توجه به مهم‌ترین دغدغه‌ها و تأملات ذهنی خود، به جنبه‌های خاصی از همه‌گیری کرونا پرداخته‌اند. اخبار منتخب این مطالعه، شامل پنج خبر پربازدید است که جمعاً ۳۳۷۴ کاربر نسبت به آنها واکنش نشان داده و نظرهای خود را در زیر آن درج کرده بودند. با بررسی دقیق این اخبار، مفاهیم و مقوله‌های مختلف آنها درباره موضوع تحقیق استخراج و تحلیل شد. تیر این اخبار، تاریخ انتشار و تعداد نظرهای ارائه‌شده در هر یک از آنها در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱- اخبار منتشرشده مورد بررسی، برحسب تاریخ انتشار و تعداد نظرهای ارائه شده توسط کاربران

ردیف	عنوان خبر	تاریخ انتشار	تعداد نظرها
۱	مرگ دو مبتلا به کرونا در قم	۱۳۹۸/۱۱/۳۰	۷۲۴
۲	جدیدترین آمار مبتلایان کرونا در ایران؛ به ۱۵ هزار نفر رسیدیم	۱۳۹۸/۱۲/۲۶	۷۳۱
۳	ویروس نحس جان ۱۵۷ هموطن دیگر را گرفت؛ شناسایی ۲۳۰۰ مبتلای جدید	۱۳۹۹/۰۱/۰۷	۷۴۶
۴	آمار جدید کرونا در ایران؛ برای چهارمین روز تعداد مبتلایان روزانه ثابت ماند	۱۳۹۹/۰۱/۱۲	۶۱۵
۵	روند رشد کرونا در ایران ثابت ماند؛ آمار از ۵۰ هزار نفر گذشت	۱۳۹۹/۰۱/۱۴	۵۵۸

(وبسایت آخرین خبر، ۱۳۹۸-۱۳۹۹)

بررسی‌های انجام شده در ابتدای مطالعه حاکی از این بود که با گذر از روزهای همه‌گیری و با توجه به شرایط و سیاست‌های اتخاذی جدید از طرف دولت و مسئولان، بر ساخت اجتماعی موضوع این تحقیق، تغییراتی را به خود می‌گیرد و ابعاد متفاوتی نسبت به قبل پیدا می‌کند. از این رو در گام بعد تلاش شد تا اخبار شماره ۱، ۲ و ۵ که هر یک مصادف با مقطع زمانی مهمی از همه‌گیری کرونا در بازه زمانی انجام این مطالعه (۲۹ بهمن ۱۳۹۸ تا روز ۲۰ فروردین ۱۳۹۹) هستند، مورد بررسی دقیق‌تر قرار گرفته، در این رابطه نیز بررسی‌هایی صورت گیرد. لازم به ذکر است که خبر شماره ۱، با شناسایی دو بیمار مبتلا به کرونا در شهر قم، فوت آنها و در واقع شروع همه‌گیری در کشور همزمان است. خبر شماره ۲، با گسترش روزافزون تعداد مبتلایان و مرگ‌ومیرهای ناشی از همه‌گیری همزمان است. و در نهایت خبر شماره ۵ مصادف است با روزهای تثبیت تعداد مبتلایان جدید، محدودیت‌های شدید رفت‌وآمدهای داخل و بین شهری، افزایش همکاری مردم در پوشش در خانه ماندن و همچنین افزایش شدید آمارهای شیوع همه‌گیری در برخی کشورهای اروپایی.

لازم به یادآوری است که این مطالعه فقط بازه زمانی ابتدای شیوع بیماری تا ۲۰ فروردین را در برمی‌گیرد. از این رو امکان دارد برخی نظرهای کاربران در روزهای آتی و متناسب با وضعیت کنترل و یا گسترش اپیدمی کرونا دچار تغییراتی شده و میزان سازگاری آنها با یافته‌های این مطالعه کم‌رنگ شود. همچنین به پیروی از مبانی فلسفی و پارادایمی روش کیفی، هدف مطالعه حاضر، تعمیم نتایج آن نیست و نتایج ارائه شده تنها در برگیرنده دیدگاه‌ها و رویکرد افراد مورد مطالعه، یعنی کاربرانِ آخرین خبر است.

در این مطالعه از روش تحلیل تماتیک برای تحلیل داده‌های گردآوری شده استفاده شد. در بین طرح‌های مختلف روش تحلیل تماتیک، از طرح پنج مرحله‌ای استربرگ استفاده شد. از این رو مراحل مدیریت داده، درگیری با داده، ترسیم داده، توسعه تحلیل و سنخ‌شناسی داده‌ها در دستور کار قرار گرفت (محمدپور، ۱۳۸۸: ۱۳۷-۱۳۹). بر اساس طرح تحلیلی استربرگ، کدگذاری داده‌ها در مرحله سوم، یعنی مرحله درگیری با داده انجام شد. بدین منظور در این مرحله، فرایند سه مرحله‌ای کدبندی باز، توسعه تم‌ها و کدبندی متمرکز اجرا شد.

یافته‌های تحقیق

بر اساس بررسی‌هایی که از نظرهای ارائه شده کاربران در واکنش به اخبار منتشر شده به عمل آمد، شیوع و گسترش بیماری کرونا در کشور، در سه مقوله عمده و زیرمقوله‌ها و مفاهیم جزئی قابل دسته‌بندی است:

۱. زمینه‌های بروز و تشدید همه‌گیری

۲. تعاملات دولت و مردم در مواجهه با همه‌گیری

۳. راهکارهای مقابله‌ای با همه‌گیری

در ادامه این بخش از تحقیق، به هر یک از این مقوله‌های عمده، زیرمقوله‌ها و مفاهیم آنها پرداخته می‌شود.

۱- زمینه‌های بروز و تشدید همه‌گیری

طبق بررسی‌های به عمل آمده از نظرهای کاربران، زمینه‌های بروز و تشدید همه‌گیری کرونا در کشور، در دو حوزه اصلی مورد بحث و نقد کاربران فضای مجازی قرار گرفته است که عبارتند از: عملکرد دولت و عملکرد مردم.

بازنمایی و نقد عملکرد دولت: در ارتباط با نقد عملکرد دولت، دو مقوله اصلی استخراج شد: نقد ماهیت اطلاع‌رسانی و نقد ماهیت فعالیت‌های مقابله با بحران. در ادامه به هر یک از این موارد پرداخته می‌شود.

نقد ماهیت اطلاع‌رسانی: یکی از مهم‌ترین جنبه‌هایی که به عنوان زمینه‌ساز بروز و شیوع همه‌گیری کرونا مورد توجه و نقد حجم بالایی از کاربران قرار گرفته است، ماهیت اطلاع‌رسانی دولت و مسئولان درباره بیماری است. این مقوله در دو زیرمقوله قابل بازنمایی است:

الف) تأخیر در اطلاع‌رسانی شروع همه‌گیری: تأخیر در اطلاع‌رسانی شروع همه‌گیری از جمله مقوله‌هایی است که بارها در میان کاربران فضای مجازی بر ساخته شده و از آن به عنوان یکی از عوامل زمینه‌ساز شیوع و تشدید همه‌گیری نام برده شده است. یکی از

کاربران در این زمینه می‌گویند: «عدم اطلاع‌رسانی و آگاهی مردم از خطرناک بودن این ویروس و سرعت انتشار آن، مهم‌ترین دلیل سیر صعودی این ویروس است...». کاربری دیگر در روزهای تشدید و روند افزایشی روزافزون بیماری می‌گوید: «صددا و سیما هیچ‌چی نمی‌گفت. خیلی وقته اومده».

ب) میزان شفافیت در اعلام آمار و ویژگی‌های بیماری: این مقوله به عنوان یکی از مقوله‌های پرتکرار در بین کاربران، دارای سه مفهوم مستخرج است: شفافیت در ارائه آمار مبتلایان و مرگ‌ومیرها، عدم شفافیت در ارائه آمار مبتلایان و مرگ‌ومیرها و عدم شفافیت در بیان ویژگی‌های بیماری. فضای گفتمانی این مقوله‌ها اغلب انتقادی است. بررسی نظرهای ارائه‌شده به تفکیک اخبار مختلف نشان داد که واکنش کاربران در این زمینه، به ویژه در اوایل همه‌گیری، بسیار انتقادی و بدبینانه است.

به عنوان مثال یکی از کاربران، انتشار اخبار ضد و نقیض در ابتدای همه‌گیری را مورد توجه قرار داده و اینگونه بیان می‌کند: «با آمارهای روز اول دروغ بوده یا آمار چند روز اخیر. مگه می‌شه یه هوی دو سه روز، آمار مبتلایان جدید بیش از دو برابر بشه...». اما کاربری دیگر به گونه‌ای غیر مستقیم معتقد است که زیر سؤال بردن آمار و ارقامی که از سوی مراجع رسمی منتشر می‌شود، بر پایه سند و مدرک نیست و فقط گمانه‌زنی است. او می‌گوید: «من نمی‌فهمم اینایی که ادعاشون می‌شه از خونه بیرون نمیان، چه‌طور از این آمار دقیق خبر دارن که میگن آمارها بیشتر از این حرفاست. شما یه زحمت بکش خونه بمون؛ آنقدر نرو این بیمارستان و اون بیمارستان که آمار بگیرن!».

در ارتباط با «میزان شفافیت در بیان ویژگی‌های بیماری»، نقدهای گوناگونی با محوریت کوچک‌نمایی خطرهای بیماری و میزان کشندگی آن صورت گرفته است. در این رابطه، کاربری اینگونه واکنش نشان داده است: «مگه نمی‌گفتند تعداد مرگ، کمتر از دو درصد هست. پس چرا در ایران نزدیک هشت درصد شده؟». کاربری نیز اینگونه گفته است: «به قول خودتون فقط مثل یک سرماخوردگی سادست». کاربری دیگر می‌گوید: «... از بس که گفتین کرونا رو شکست می‌دیم، همه شدیم شوالیه و زدیم بیرون دنبال ویروس می‌گردیم تا شکستش بدیم. از اول اگه سفت و سخت برخورد می‌شد، الان کاسه چه کنم چه کنم دستمون نبود». البته بخش بسیار اندکی از کاربران نیز نسبت به این موضوع، نظر متفاوتی داشته و به‌نوعی آن را یکی از راهبردهای اتخاذی دولت جهت کنترل بیماری می‌دانند. در این زمینه می‌توان به نظر کاربری اشاره کرد که معتقد است: «مثلاً [اگر] راستش را بگن، کرونا از بین می‌ره؟ جز اینکه مردم وحشت می‌کنن؟».

نقد ماهیت فعالیت‌های مقابله با بحران: نظرهای کاربران فضای مجازی درباره عملکرد دولت و مسئولان در مقابله با همه‌گیری کرونا، در قالب دو زیرمقوله شیوه تصمیم‌گیری و ماهیت تصمیم‌ها آمده است.

الف) شیوه تصمیم‌گیری: این مقوله نیز از جمله مقوله‌های پرتکرار در بین کاربران است که دارای سه مفهوم مستخرج است: سردرگمی در اتخاذ تصمیم، تأخیر در اتخاذ تصمیم و تطابق کم تصمیم‌ها با موازین پزشکی. بر ساخت این مقوله در بین کاربران کاملاً انتقادی است. کاربری در ارتباط با سردرگمی مسئولان در اتخاذ تصمیم‌ها می‌گوید: «چرا این قوانینی که امروز اعمال کردین، از اول فرودین اعمال نکردین؟ چرا همیشه ده پله عقبین؟ چطور ما مردم عادی پیش‌بینی کردیم اول فرودین مسافرت شروع می‌شه و مردم رعایت نمی‌کنن!». برخی کاربران نیز به تأخیر مسئولان در اتخاذ تصمیم‌های مقابله‌ای با همه‌گیری معتقد بودند. کاربری می‌گوید: «همیشه تأخیر مسئولین داد می‌زنه». کاربری نیز معتقد است که تصمیم‌های اتخاذی مسئولان، تطابق لازم با معیارهای پزشکی ندارد: «... همه دیدند که آقای روحانی نزدیک به یک ماه در برابر همه کارشناسان و عاقلان ایستاد، نظر غلطش را به کرسی نشاند و کرونا گسترش یافت...». یا کاربر دیگری در این زمینه این‌طور بیان می‌کند: «فقط به خاطر بی‌تدبیری بعضی از مسئولین است. روز به روز آمار وحشتناک و عجیب می‌شنویم».

ب) ماهیت تصمیم‌ها: اما بخش مهمی از فضای گفتمان کاربران در حوزه تصمیم‌گیری علیه همه‌گیری کرونا، با ماهیت تصمیم‌های اتخاذ شده دولت و مسئولان مرتبط است. در این زمینه، مفاهیم متعددی از نظرهای کاربران استخراج شد: مانعیت نکردن از ورود بیماری به کشور، شناسایی نشدن به موقع بیماری، جدی نبودن در مواجهه با بیماری، قرنطینه نکردن شهرهای پرخطر، قرنطینه نکردن سراسری کشور، تعطیل نکردن به موقع ادارات دولتی، تعطیل نکردن صنوف، کنترل نکردن عبور و مرور مردم، استفاده نکردن از ظرفیت‌های مردمی، تأمین نکردن امکانات بهداشتی و پیشگیری، ناتوانی در تأمین امکانات درمان، حمایت اقتصادی نکردن از مردم و دفاع از عملکرد دولت.

بخشی از کاربران، امکان ورود بیماری به کشور را در کانون توجه خود قرار داده، نسبت به آن انتقاد کرده‌اند. در این زمینه، یکی از کاربران می‌گوید: «ورود کرونا به کشور عزیزمان را خوشامد می‌گم و از مسئولان عزیز بابت دعوت این ویروس تشکر می‌کنم». اما در بین مفاهیم مستخرج نام‌برده در حوزه ماهیت تصمیم‌های دولت، دو مفهوم «جدی نبودن در مواجهه با بیماری» و «قرنطینه نکردن

شهرهای پرخطر»، بیش از سایر مفاهیم در کانون توجه و نقد کاربران اینترنتی قرار گرفته است. یکی از کاربران، انتقاد خود را اینگونه بیان کرده است: «پیش به سوی یک فاجعه تمام عیار. وقتی که گفتین قرنطینه دیگه منسوخ شده و... اینم نتیجه‌اش». کاربر دیگری نیز در این رابطه می‌گوید: «وقتی قم رو قرنطینه نکردند، همین می‌شه».

برخی کاربران نیز معتقدند که دولت و مسئولان ذی‌ربط می‌بایست هرچه زودتر راهکار محدودیت خروج مردم از منزل و عبور و مرور غیر ضروری در سطح شهر را با جدیت عملی می‌کرد. یکی از کاربران در این زمینه بیان کرده است: «... متأسفانه دولت با قاطعیت با عبور و مرورهای غیر ضرور در سطح شهرها و در خارج از شهر برخورد نکرد و نمی‌کند. به طوری که در سطح شهر مشاهده می‌کنیم مردم بدون استفاده از وسایل بهداشتی و رعایت فاصله قانونی حتی بدون اینکه کاری داشته باشند، در کنار هم قرار می‌گیرند و مشغول گپ و گفت و گو هستند...».

البته در کنار کاربران زیادی که به محدود نمودن عبور و مرور مردم و قرنطینه کردن شهرها اعتقاد داشتند، تعداد اندکی نیز از عدم نیاز به قرنطینه صحبت کرده، این اقدام را راهکار مناسبی ندانسته‌اند. کاربری در این زمینه چنین می‌گوید: «این همه می‌گیم اگه قم رو قرنطینه می‌کردند، کار به اینجا نمی‌کشید. الان همه کشورها قرنطینه کرده‌اند. ببینیم تموم شده؟! بدتر روز به روز داره بیشتر می‌شه. مردم باید رعایت کنند. رعایت نمی‌کنند...». کاربری نیز که قبل از تعطیل کردن ادارات دولتی نظر خود را ارائه داده است، می‌گوید: «ادارات را تعطیل کنید. خیلیا برای انجام امور اداری شون از اون طرف کشور میان این طرف».

در ارتباط با بر ساخت عملکرد دولت و مسئولان در مواجهه و مقابله با همه‌گیری کرونا، این نکته قابل ذکر است که با ورود به دهه چهارم همه‌گیری در کشور و ظهور نشانه‌هایی از کنترل پیشرفت روزافزون همه‌گیری، که با تدابیر دولت و همکاری بیشتر مردم رخ داد، در کنار بر ساخت انتقادی مسلط، نشانه‌هایی از ظهور بر ساخت مثبت و دفاع از عملکرد دولت نیز در حال شکل‌گیری است. ظهور این بر ساخت به صورت مستقیم و غیر مستقیم، در واکنش برخی کاربران قابل مشاهده است. در این رابطه، کاربری به شکل غیر مستقیم به این موضوع اشاره می‌کند: «من شما مسئولان را قسم می‌دم به هر دین و آیین که دارید... چی شد روزهای اول جلوگیری نکردید و...». این بر ساخت مثبت در روز ۱۳ فروردین، حتی با زبان تقدیر نیز مشاهده می‌شود: «دست ستاد مبارزه با کرونا درد نکنه. خدا قوت واقعاً. دارن زحمت می‌کشن تمام مسئولین».

بازنمایی و نقد عملکرد مردم: طبق یافته‌ها، واکنش بخش عمده کاربران که به عملکرد مردم در مواجهه با بیماری کرونا پرداخته‌اند، اغلب نقادانه و سرزنش‌گونه است. مفاهیم مستخرج از برساخت عملکرد مردم در بین کاربران عبارتند از: جدی نگرفتن بیماری، خروج غیر ضروری از منزل، اقدام به مسافرت، عدم تمکین از سیاست‌های دولت، تعامل دولت و ملت در روزهای همه‌گیری و نقد فعال بودن صنوف. نکته اینکه بخش عمده واکنش‌های انتقادی کاربران به سه مفهوم اول اشاره دارد.

یکی از کاربران، مقصر اصلی گسترش همه‌گیری را نه دولت، بلکه مردم دانسته و این‌طور بیان می‌کند: «به قرآن مردم مقصر اصلی هستند. هفتاد درصد از مردم جدی نگرفته‌اند... بیشتر مردم انگار نه انگار؛ الکی دارند توی شهر وول می‌خورند... واقعاً باید با زور و اسلحه قرنطینه بشیم. بعد هر ور می‌زنیم دولت... دولت...». کاربری که شغل او پرستاری است، با انتقاد از کم‌اهمیتی مردم نسبت به همه‌گیری می‌گوید: «من یک پرستارم. از مردم خواهش می‌کنم یه مقداری به فکر ما باشن. ما هم خانواده داریم. عزیز کسی هستیم به خدا. ما هم آدمیم، رعایت کنید لطفاً. دلمون پر از غمه به خاطر از دست دادن هموطنانمون».

در شرایط اوج گرفتن همه‌گیری، یکی از کاربران با انتقاد از اقدام مردم به مسافرت می‌گوید: «... بشینن توی خونه‌هاتون. بمونید و بقیه را گرفتار نکنید. شهر من شهرستان لیکک با شصت هزار جمعیت، از یک ماه پیش با همت مردم به همت مردم و نیروهای امنیتی نداشتیم کسی بیاد و کسی خارج بشه و خدا رو شکر در حال حاضر شهری تمیز و بدون کرونا هستیم». اقدام گروه قابل توجهی از مردم به مسافرت طی روزهای اوج بیماری، از نظر برخی کاربران، اقدامی غیر عقلانی و نابخشدنی است. به عنوان مثال یکی از کاربران چنین می‌گوید: «کسایی که می‌رن مسافرت و بدون اینکه بفهمن ناقل هستند و دیگران رو مبتلا می‌کنند، یه جور قاتل محسوب می‌شن... بفهمین».

برخی کاربران نیز عقیده دارند که مسئولان باید از مسافرت مردم ممانعت کنند. یکی از کاربران، نسبت به مسافرت مردم به نقاط و استان‌هایی که کمتر درگیر همه‌گیری هستند، انتقاد کرده و معتقد است که برای جلوگیری از تبدیل شدن این نقاط به مقاصد مسافرتی، بهتر است آمار مبتلایان و مرگ‌ومیرها به تفکیک استان‌ها اعلام نشود. او خطاب به مسئولان می‌گوید: «خواهشاً آمار استان‌ها را اعلام نکنید. چون باعث می‌شه اگه جایی آمارش پایین باشه، مردم هجوم ببرند اونجا و اونجا رو هم آلوده کنند».

اما یکی از نکات مهم قابل مشاهده در واکنش نسبت به حجم بالای مسافرت‌های صورت گرفته در دهه سوم همه‌گیری، انگشت اتهام به سوی قشر

کارمند است. به نحوی که از کارمندان به عنوان قشری یاد شده که به محض ورود به ایام تعطیلات، اقدام به مسافرت می کنند. یکی از کاربران به طور غیر مستقیم، پرداخت حقوق کارمندان در دوره تعطیلی مشاغل را مشوقی برای مسافرت آنها دانسته و می گوید: «وقتی معلم و کارمندان حقوق بیکاری می گیرند، معلومه می روند دید و بازدید و مسافرت. هشتاد درصد مسافران، کارمندان دولت هستند که در هر وضعیت صفا صفا... برو حال».

تأثیر مسافرت‌ها بر آلوده شدن سایر نقاط غیر آلوده کشور، در حد نقد نظری کاربران باقی نمانده و برخی این تأثیر را مستند کرده اند. شخصی با نام عباس می گوید: «ما چه گناهی کردیم. شهر کوچک ما قبل اینکه از تهران بریزن اینجا، آمارش صفر بود. این کسانی که از تهران اومدند، شهر ما رو نابود کردند». البته همان طور که قبلاً به تعدیل واکنش های انتقادی کاربران نسبت به عملکرد دولت و مسئولان با گذشت زمان اشاره شد، چنین تعدیل واکنشی در قبال عملکرد مردم نیز به چشم می خورد؛ به نحوی که با کند شدن آمار روزافزون همه گیری و تثبیت نسبی تعداد مرگ و میرها در اواسط ماه فروردین، برخی کاربران با زبان تمجید، نسبت به در خانه ماندن مردم و کاهش بسیار محسوس مسافرت‌ها واکنش نشان داده اند. به عنوان مثال کاربری که نظر خود را در روز ۱۲ فروردین ثبت نموده، چنین می گوید: «خداوندا شکرت. واقعاً خیلی خیلی متشکرم از هموطنان عزیز و گرامی که واقعاً رعایت می کنن...».

۲- بر ساخت اجتماعی عملکرد دولت و مردم به تفکیک مقاطع مهم همه گیری (از واگرایی تا همگرایی)

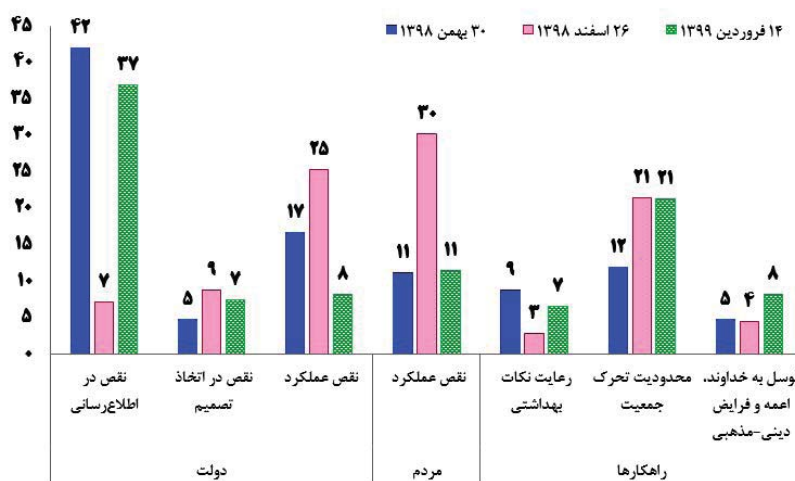
همان طور که در بخش روش شناسی تحقیق اشاره شد، در این مطالعه سعی شد تا به این پرسش نیز پاسخ داده شود که آیا با گذر از روزهای همه گیری و با توجه به شرایط و سیاست های اتخاذی جدید دولت، بر ساخت اجتماعی موضوع تحقیق نیز تغییر می کند؟ در راستای پاسخ به این پرسش، ضمن حذف برخی مفاهیم کم تکرار استخراج شده، آمار مفاهیمی که مربوط به یک حوزه بودند، تجمیع شد. به عنوان مثال در ارتباط با عملکرد دولت، چهار مفهوم «عدم شفافیت در بیان بیماری»، «عدم شفافیت در ارائه آمار»، «شفافیت در ارائه آمار» و «عدم شفافیت در بیان ویژگی های بیماری»، با یکدیگر تجمیع و زیر عنوان کلی «نقص در اطلاع رسانی توسط دولت» آورده شد. از این رو آمارهای مربوط به آنها نیز تجمیع شد. بررسی های صورت گرفته نشان داد که پاسخ پرسش مطرح شده در این بخش مثبت است و حجم مفاهیم اصلی مستخرج از نظرهای کاربران، در طول زمان مطالعه تغییر کرده

است. نتایج این یافته مهم، در شکل (۱) آمده است. این نمودار به دو نکته اساسی اشاره دارد: نخست اینکه در هر یک از مقاطع مهم همه گیری کرونا (۳۰ بهمن ۱۳۹۸، ۲۶ اسفند ۱۳۹۸ و ۱۴ فروردین ۱۳۹۹)، کدام یک از مفاهیم استخراج شده، بیشترین تکرار را در بین کاربران دارد. به عبارت دیگر در هر کدام از مقاطع سه گانه، هر مفهوم شامل چه سهمی از کل مفاهیم مستخرج است؟ دوم اینکه با گذر از مقطع اول به دوم و از مقطع دوم به سوم، میزان تکرار و تعدد هر مفهوم چگونه تغییر می کند؟ شکل ۱ به خوبی بیانگر این است که در مقطع زمانی ۳۰ بهمن ۱۳۹۸ که با شناسایی دو بیمار مبتلا به کرونا در شهر قم، فوت آنها و شروع همه گیری در کشور همزمان است، مفهوم «نقص در اطلاع رسانی از جوانب مختلف همه گیری» که متوجه دولت و مسئولان است، بیش از سایر مفاهیم مورد توجه و ارزیابی کاربران قرار گرفته و ۴۲ درصد کاربران، به اظهار نظر در این رابطه پرداخته اند. پس از این مفهوم، مفاهیم نقص عملکرد دولت (۱۷ درصد)، لزوم محدودیت تحرک جمعیت (۱۲ درصد)، نقص عملکرد مردم (۱۱ درصد)، لزوم رعایت نکات بهداشتی (۹ درصد)، نقص در اتخاذ تصمیم توسط دولت (۵ درصد) و لزوم توسل به خداوند، ائمه و فرایض دینی - مذهبی به عنوان راهکار غلبه بر همه گیری (۵ درصد) در رتبه های بعد قرار دارد. در مقطع زمانی ۲۶ اسفند ۱۳۹۸، که از یک طرف با گسترش روزافزون تعداد مبتلایان و مرگ و میرهای ناشی از همه گیری همزمان بوده و از طرف دیگر نیز مسافرت های نوروزی گسترده مردم در حال وقوع است، بیشترین نقد کاربران به «نقص عملکرد مردم» در مواجهه با بیماری اختصاص دارد؛ به نحوی که ۳۰ درصد کاربران در این زمینه به اظهار نظرهای انتقادی پرداخته اند و قریب به اتفاق این انتقادات، نسبت به خروج غیر ضروری مردم از منزل و همچنین اقدام آنها به مسافرت های بین شهری و بین استانی صورت گرفته است. پس از آن، بیشترین واکنش های انتقادی در این مقطع زمانی، با مفاهیم نقص عملکرد دولت (۲۵ درصد)، لزوم محدودیت تحرک جمعیت به عنوان راهکار مقابله با همه گیری (۲۱ درصد)، نقص در اتخاذ تصمیم توسط دولت (۹ درصد) و سایر مفاهیم مرتبط است.

مقطع زمانی ۱۴ فروردین ۱۳۹۹ مصادف است با روزهای تثبیت تعداد مبتلایان جدید، محدودیت های شدید اعمال شده دولت در رفت و آمدهای داخل و بین شهری مردم، افزایش همکاری مردم در پویش ملی در خانه ماندن و همچنین افزایش شدید آمارهای شیوع همه گیری در برخی کشورهای اروپایی. به طور کلی در این مقطع زمانی، از تمرکز انتقادهای کاربران بر عملکرد دولت تاحد زیادی کاسته شده است. به نظر می رسد که موفقیت نسبی دولت در کنترل همه گیری

کرونا در کشور و همچنین گسترش پیش‌بینی‌ناپذیر آن در کشورهای اروپایی، در تلطیف شدن نگرش انتقادی مؤثر بوده است. علی‌رغم این، در این مقطع زمانی، نقص در اطلاع‌رسانی توسط دولت در ارتباط با همه‌گیری، بیشترین فضای انتقادی کاربران را شامل شده است (۳۷ درصد). در این مقطع، ۲۱ درصد از کاربران بر لزوم استمرار اعمال محدودیت بر تحرک جمعیت کشور تأکید دارند و ۱۱ درصد نیز همچنان نسبت به عملکرد مردم در مواجهه با بیماری، منتقد هستند.

شکل ۱- نمودار بر ساخت عملکرد دولت و مردم در همه‌گیری کرونا در میان کاربران، به تفکیک سه مقطع مهم همه‌گیری در بازه زمانی تحقیق



اما نکته بسیار مهمی که در شکل (۱) مشاهده می‌شود این است که بر ساخت اجتماعی عملکرد دولت و مردم در مقابله با همه‌گیری کرونا، در گذر زمان دچار تحول شده است. در واقع این نمودار بیانگر این موضوع است که تعریف و تفسیر یک واقعیت، بر اساس شرایطی که کنشگران در آن قرار می‌گیرند، بر ساخته می‌شود. مفهوم کلی «نقص در اطلاع‌رسانی دولت» در مقطع زمانی اول (۳۰ اسفند ۱۳۹۸)، عمده‌ترین مفهوم بر ساخته در بین کاربران است. این مفهوم در مقطع زمانی دوم همه‌گیری (۲۶ اسفند ۱۳۹۸) در سطح پایینی از مفاهیم بر ساختی قرار گرفته و در مقطع زمانی سوم، مجدداً به عمده‌ترین مفهوم بر ساختی تبدیل می‌شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود، در مقطع زمانی دوم همه‌گیری و هم‌زمان با روزهای اوج همه‌گیری همه‌گیری، مفاهیمی مانند «نقص عملکرد مردم»، «نقص عملکرد دولت» و «نقص در اتخاذ تصمیم توسط دولت»، عمده‌ترین مفاهیم بر ساختی در بین کاربران است. اما

این مفاهیم در مقطع سوم همه‌گیری و همزمان با موفقیت دولت و مردم در تثبیت آمارها و تاحدودی کنترل همه‌گیری، به کمترین مفاهیم برساختی بدل می‌شوند. در همین رابطه یکی دیگر از کاربران، موضع‌گیری خود را اینگونه بیان می‌کند: «سیزده به در را به خاطر تمام آن پرستارانی که در بیمارستان ماندند و تا آخر راست قامت برای مردم جنگیدند، در خانه می‌مانیم و به یاری خدا کرونا را شکست می‌دهیم».

۳- راه کارهای مقابله با همه‌گیری

در کنار واکنش‌های عمدتاً انتقادی کاربران نسبت به عملکرد دولت و مسئولان در مقابله با همه‌گیری کرونا، برخی نیز به ارائه راه کارهایی در جهت کنترل همه‌گیری پرداخته‌اند. عمده مفاهیم مستخرج از بساخت همه‌گیری کرونا در بین کاربران عبارتند از: پرهیز از اتهام‌زنی و اقدام مشارکتی دولت و ملت، رعایت نکات بهداشتی، محدودیت رفت و آمد در جامعه، قرنطینه شهرهای مبتلا، قرنطینه کشور، تعطیلی صنوف، تعطیلی ادارات، لزوم توجه به معیارهای علمی، حمایت اقتصادی دولت از مردم، تولید واکسن بیماری و توسل به خداوند، ائمه و فرایض دینی - مذهبی.

معدودی از کاربران در واکنش به فضای انتقادی حاکم بر نظرهای کاربران، معتقدند که این انتقادات کمکی به کنترل همه‌گیری نکرده و لازم است با اقدامات مشارکتی دولت و مردم، این همه‌گیری را کنترل نمود. یکی از کاربران چنین می‌گوید: «اینکه بگیریم تقصیر مسئولین هست که چرا زودتر اعلان نکردند یا چرا قم رو قرنطینه نکردند یا تقصیر این شهر یا اون شهر هست که مسافرت رفتند، مشکلی رو حل نمی‌کنه. فقط بایستی هر کسی به سهم خودش توی خونه بمونه و به اتفاق خانواده، مسائل بهداشتی رو رعایت کنه و امیدوار باشیم که انشاءالله بقیه هموطنان هم رعایت کنند، بلکه هرچه زودتر از شر این ویروس خلاص بشیم». کاربر دیگری در این رابطه می‌گوید: «من نمی‌دونم چرا بعضی‌ها اصرار دارند که آمارها واقعی نیست! اولاً با کدام سند و مدرک این ادعا را دارند؟ استناد به ایران اینترنشنال و بی‌بی‌سی؟ ثانیاً با فرض درست نبودن آمار، اگر به جای ۱۴۰ فوتی بگویند ۱۴۰۰ و مبتلایان ۳۰۰۰۰ در روز، مایه خوشحالی است و سبب بهبود اوضاع؟ ثالثاً مگر بهبودی فقط دست دولته؟ در همه جای دنیا دارن می‌گن تنها راه مهار، قطع زنجیره شیوعه. تو که اتهام دروغ‌گویی می‌زنی، چقدر به قطع این زنجیره کمک کردی؟...». همچنین کاربر دیگری با ارائه نظری مشابه می‌گوید: «بعضیا میان می‌گن آمار دروغه. خوب باشه، دروغه؛ چه فرقی کرد؟ کرونا مهار می‌شه؟ نه... به جای فکر کردن به این چیزا رعایت کنید که آمار کمتر بشه». کاربری نیز نقش ورود مردم به حوزه مقابله با همه‌گیری را چنین بیان می‌کند: «... بشینین توی خونه‌هاتون. بمونید و

بقیه را گرفتار نکنید. شهر من شهرستان لیکک با ۶۰ هزار جمعیت، از یک ماه پیش با همت مردم به همت مردم و نیروهای امنیتی نداشتیم کسی بیاد و کسی خارج بشه و خدا رو شکر در حال حاضر شهری تمیز و بدون کرونا هستیم».

«لزوم محدودیت رفت و آمد مردم»، چه در سطح جامعه و چه به صورت مسافرت‌های بین شهری و بین استانی و همچنین «رعایت نکات و دستورالعمل‌های بهداشتی»، به عنوان دو راهکار مهم کنترل همه‌گیری، بارها توسط کاربران بیان شده است. برخی کاربران نیز به اقداماتی برای عملی شدن این راهکارها پرداخته‌اند. به طور مثال یکی از کاربران در این رابطه می‌گوید: «تنها راه نگره داشتن اینها توی خونه، جرایم سنگین نقدیه که باید از سوی دولت برای این افراد در نظر گرفته بشه. اینها رو باید جریمه کرد و مبلغ جریمه رو به خانوارهای بی‌بضاعت پرداخت کرد». کاربر دیگری چنین می‌گوید: «تا وقتی که دولت تأمین مایحتاج اقشار ضعیف رو در نظر نگیرد و به اصنافی که به اجبار تعطیل کرده، بن کالا ندهد، زنجیره [انتقال بیماری] قطع نخواهد شد. برای کسی که نان شب ندارد، مردن با کرونا یا از گشنگی فرقی ندارد». در راستای عملی شدن رفت و آمدهای حداقلی مردم، بخشی از کاربران نیز از لزوم «حمایت اقتصادی دولت از مردم» سخن گفته‌اند. یکی از کاربران در این زمینه می‌گوید: «بنده حقیر یک پیک موتوری ساده هستم که چندین وقت است به خاطر ویروس کرونا در منزل مانده و بیکار شده‌ام. لطفاً به فکر من و امثال من که اسمان در هیچ کجا ثبت نشده است تا از معیشت و کمک دولت بهره ببریم هم باشید». کاربر دیگری با بیانی طنزگونه بیان می‌کند: «منو آگه ویروس کرونا نکشه، بیکاری و گرونی می‌کشه. خب من مسافر کش چه خاکی بر سر کنم».

اما در بین کاربران، برخی نیز «لزوم توسل به خداوند، ائمه و فرایض دینی - مذهبی» را گوشزد کرده‌اند. برخی کاربران چنین می‌گویند: «خدایا خودت به حق این ماه شعبان که تولد امام حسین و امام زمان در آن است، به همه رحم کن. این ویروس کرونا را از ایران عزیز بیرون کن. آمین». «خدایا به ما کمک کن. غیر از تو کسی را نداریم. به خوبی آدم‌ها هرچند اندک نگاه کن. ما رو از این بیماری نجات بده. آمین». «خواهشاً دعا بخونید. دعا همان انرژی مثبت است و بسیار قوی است در همه ادیان آمده و الان تمام جهان مشغول دعا هستند. انشالله بلا دور باشه». «بیاین با هم از این حرف‌های الکی نزنیم. همدیگه رو مقصر نکنیم. دست به دامن خدا شویم. توبه کنیم. دعا کنیم تمام شود. اگر خدا بخواد هر غیر ممکن، ممکن می‌شود انشالله». «خدایا به آبروی چهارده معصوم، خودت رحمی بر این ملت بکن. هر چند که ما شایسته شکرگزاری نعمت‌های تو نیستیم».

بحث و نتیجه‌گیری

تحلیل نوع کنشگری اجتماعی دربارهٔ اپیدمی کرونا، نحوهٔ رویارویی دولت و مردم با این اپیدمی و بر ساخت اجتماعی این شرایط در فضای مجازی بر اساس مبانی پارادایمیک حاکم بر روش کیفی، از اهداف پژوهش حاضر بود. محتوای کامنت‌های ارائه‌شده توسط کاربران و مفاهیم و مقوله‌های استخراج‌شده از آنها را می‌توان در سه بخش تحلیل کرد. در بخش اول که کاربران به توصیف شرایط پیش‌آمده می‌پرداختند، تاریخ‌مندی و مکان‌مندی پدیده‌های اجتماعی، به عنوان یکی از مؤلفه‌های تحلیلی در رویکرد بر ساخت‌گرایی اجتماعی به وضوح قابل مشاهده است. بیشتر عنوان شد که حافظه و تجربهٔ تاریخی ایرانیان آکنده از تجربهٔ مشکلات و بلایای طبیعی و غیر طبیعی فراوانی است و همین تجربه زیسته، در نحوهٔ توصیف شرایط پیش‌آمده و توان دولت در کنترل آن تجلی یافته است؛ به طوری که بسیاری از کاربران با ابراز نگرانی شدید از شیوع ویروس کرونا، آینده‌ای مبهم و نامعلوم را برای جامعه متصور بودند. هر چند بخش عمده این احساس نگرانی برآمده از نگرانی جهانی درباره خطرات همه‌گیر شدن ویروس کروناست، مفاهیم و مقوله‌های استخراج‌شده از کامنت‌های کاربران بیانگر آن است که ترس از اینکه دولت نتواند شرایط را کنترل کند، مزیدی بر علت شده تا احساس ترس و نگرانی کاربران از شرایط پیش‌رو دوجندان شود و کاربران نتوانند با یادآوری گزاره‌های فرهنگی نظیر این گزاره که «عزای دسته‌جمعی، عروسیه» بر احساس ترس و نگرانی خود مسلط شوند.

بعد از کامنت‌های کاربران، ناظر بر نحوهٔ رویارویی با شرایط پیش‌رو و میزان همگرایی دولت و مردم در کنترل بحران پیش‌آمده است. در اینجا کاربران هم از نحوهٔ رویارویی دولت و اقدامات صورت گرفته برای کنترل بحران ناراضی بودند و هم از عدم همکاری و همراهی بخشی از جامعه. درباره نحوه عملکرد دولت، کاربران معتقد بودند که «تأخیر در اطلاع‌رسانی شروع بیماری»، «عدم شفافیت در ارائه آمار مبتلایان و فوت‌شده‌ها» و «کوچک‌نمایی ابعاد بحران» منجر به گسترش همه‌گیری ویروس کرونا و بدتر شدن اوضاع شده است. همچنین ارزیابی کاربران از ماهیت تصمیم‌های اتخاذشده، یک ارزیابی انتقادی است. آنها معتقدند که اقدام نکردن سریع و به‌موقع درباره «قرنطینه شهرهای پرخطر»، «قرنطینه سراسری کشور»، «تعطیلی ادارات دولتی»، «کنترل عبور و مرور مردم» و «استفاده از ظرفیت‌های مردمی» در گسترش ابعاد کمی و کیفی بحران، تأثیری قابل توجه داشته است. همسو با این یافته‌ها، نتایج نظرسنجی مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران درباره نگرش مردم نسبت به قرنطینه کردن شهرها حکایت از آن دارد که ۸۹/۴ درصد از مردم ایران موافق قرنطینه شدن شهرهایی هستند که ویروس کرونا در آنها شیوع بیشتری دارد (ایسپا، فروردین ۱۳۹۹).

اتخاذ چنین رویکرد انتقادی و تشویق دولت نسبت به اجرای قوانین سخت‌گیرانه در کنترل بحران، حکایت از آن دارد که مردم آمادگی آن را دارند تا در مجموعه اقدامات لازم برای پیشگیری از بدتر شدن اوضاع، مشارکت و حضور فعال داشته باشند. بنابراین ضروری است با برنامه‌ریزی دقیق از چنین ظرفیتی در راستای مدیریت بحران استفاده شود و نباید به گونه‌ای باشد تا ناکارآمدی دولت در مدیریت بحران به یک باور عمومی و تعمیم یافته در جامعه تبدیل شود؛ زیرا از فضای حاکم بر کامنت‌های کاربران چنین برمی‌آید که پنداشت عمومی مردم درباره ناکارآمدی دولت در برخی از حوزه‌ها مثل اقتصاد، به حوزه بهداشت عمومی نیز گره زده شده است. این در حالی است که وضعیت بهداشت عمومی در ایران، وضعیت قابل قبول و نسبتاً مطلوبی دارد و در صورتی که پنداشت ناکارآمدی دولت در جامعه قوت بگیرد، شرایط لازم برای بسیج مردم در کنترل بحران و محقق شدن یک مدیریت مشارکتی فراهم نخواهد شد.

شاید بتوان گفت که همه گیر شدن ویروس کرونا، فرصتی ارزشمند برای مسئولان و کنشگران دولتی است تا با القای پیامدهای جمعی بودن این شرایط، زمینه‌های شکل‌گیری یک نظم اجتماعی جدید و نظارتی اجتماعی را فراهم کنند و از این شرایط به عنوان یک الگو و آزمون عملی در مشارکتی شدن رویارویی با مسائل و مشکلات اجتماعی بهره‌برداری کنند. امری که محققان توسعه بر اهمیت آن تأکید دارند و از شکل‌گیری چنین شرایطی به عنوان پیش‌زمینه نهادینه شدن افکار و رویکردهای توسعه‌محور یاد می‌کنند. نهادینه کردن این پنداشت و تصور که شرایط حال حاضر در ایران به‌مانند سرنشینان یک کشتی است و هرگونه سهل‌انگاری از طرف یکی از سرنشینان کشتی می‌تواند جان دیگران را با خطراتی مواجه کند، نیازمند تلاشی جدی و بی‌وقفه از سوی رسانه‌ها و سایر نهادهای فرهنگ‌ساز است. در این رابطه، بهره‌گیری از اشعاری چون «بنی آدم اعضای یک پیکرند/ که در آفرینش ز یک گوهرند// چو عضوی به درد آورد روزگار/ دگر عضوها را نماند قرار» به مثابه یک تفکر اجتماعی بومی و دارای پذیرش اجتماعی بالا می‌تواند در تقویت وجدان جمعی و به دنبال آن تقویت انسجام و نظارت اجتماعی راهگشا باشد. در چنین شرایطی است که نهادینه شدن احساس مسئولیت اجتماعی و مشارکت جمعی در الگوها و مدل‌های بومی مدیریت بحران قرار می‌گیرد.

بخشی دیگر از یافته‌های این مطالعه حکایت از نارضایتی عمده کاربران نسبت به عدم همراهی و همکاری لازم برخی از شهروندان در رعایت توصیه‌های وزارت بهداشت و حتی رفتن به مسافرت در تعطیلات نوروزی است. عدم همراهی و همدلی برخی از شهروندان می‌تواند خطر واگرایی جامعه و از بین رفتن منطق کنش جمعی را افزایش دهد و در چنین شرایطی، افرادی که خود را ملزم به

رعایت طرح فاصله اجتماعی و فیزیکی نموده‌اند، احساس کنند که بازنده این شرایط هستند و انگیزه کنشگران دوراندیش و دارای مسئولیت اجتماعی را به شدت تضعیف نماید. اشاعه این تصور که اراده مشترکی در جامعه برای مقابله با شرایط پیش آمده وجود ندارد، پیامدهای منفی جبران‌ناپذیری برای جامعه به دنبال دارد. ذکر این نکته ضروری است که برخی از افراد جامعه به خاطر تأمین نیازهای معیشتی و اولیه خود ناچار به ازسرگیری کار و فعالیت اقتصادی‌شان هستند. درباره چنین افرادی ضروری است تا نهادهای سیاست‌گذار با تعریف و ارائه سیاست‌های حمایتی، آنها را به اجرای طرح فاصله اجتماعی و ماندن در خانه تشویق کنند.

آنچه مشخص است، نوع نگاه، برداشت و قضاوت جامعه از بیماری کرونا و به بیان دیگر، بساخت اجتماعی این بیماری به عملکرد مسئولان و کادر بهداشتی - درمانی و همچنین به نوع عملکرد خود مردم بستگی دارد. به نظر می‌رسد این تغییرات برساختی، علاوه بر اینکه تحت تأثیر آمارهای جدید مبتلایان و مرگ‌ومیرهای ناشی از آن قرار دارد، از مقایسه وضعیت ایران با سایر کشورهای جهان نیز متأثر می‌شود. به نظر می‌رسد که پیشی گرفتن برخی کشورهای پیشرفته از جمله ایتالیا، آمریکا، اسپانیا، فرانسه و... از ایران در ابتلای به بیماری کرونا و مرگ‌ومیر ناشی از آن، باعث شد که رویکرد انتقادی کاربران نسبت به دولت، کادر بهداشتی و درمانی و خود مردم، به مرور تعدیل شده، حتی ابعادی قضا و قدری به خود گیرد.

چنین تغییرات نگرشی همسو با رویکرد تفسیرگرایی و برساخت‌گرایی اجتماعی است، یعنی تعریف و تفسیر واقعیت بر اساس شرایطی که کنشگران در آن قرار می‌گیرند و اینکه واقعیت از طریق کنش متقابل افراد جامعه با یکدیگر برساخته می‌شود. به همین منوال تغییرات نگرشی، که مصادیق آن در نمودار ۱ نشان داده شد، بیانگر کاربرد تحلیلی توجه به موقعیت‌مند بودن تحلیل پدیده‌ها در رویکرد تفسیری - برساخت‌گرایی است. در چنین شرایطی ضروری است که کنشگران دولتی از کم‌رنگ شدن رویکرد انتقادی در سطح جامعه بهره‌برداری لازم را داشته باشند و با بسیج کردن مردم برای رویارویی با شرایط پیش رو، زمینه‌های ظهور نوع جدیدی از نظارت‌ها و کنترل‌های اجتماعی را فراهم نموده، از ظرفیت‌های مردمی و محلی استفاده لازم را ببرند.

پی‌نوشت

۱. لازم به ذکر است که محققان این مطالعه، قصد نقد وضعیت همه‌گیری کرونا در کشور و ارزیابی عملکرد مسئولان و مردم در این رابطه را ندارند و تنها تلاش دارند برساخت اجتماعی جنبه‌های مختلف این همه‌گیری را نشان دهند.

منابع

۱. آخرین خبر (۱۳۹۸). جدیدترین آمار مبتلایان کرونا در ایران؛ به پانزده هزار نفر رسیدیم، قابل دسترسی در: <http://akharinkhabar.ir/social/6160475>
۲. آخرین خبر (۱۳۹۸). مرگ دو مبتلا به کرونا در قم، ۱۳۹۸/۱۱/۳۰، قابل دسترسی در: <http://akharinkhabar.ir/social/6082003>
۳. آخرین خبر (۱۳۹۹). آمار جدید کرونا در ایران؛ برای چهارمین روز تعداد مبتلایان روزانه ثابت ماند، ۱۳۹۹/۰۱/۱۲، قابل دسترسی در: <http://akharinkhabar.ir/social/6206781>
۴. آخرین خبر (۱۳۹۹). روند رشد کرونا در ایران ثابت ماند؛ آمار از پنجاه هزار نفر گذشت، قابل دسترسی در: <http://akharinkhabar.ir/social/6212613>
۵. آخرین خبر (۱۳۹۹). ویروس نحس جان ۱۵۷ هموطن دیگر را گرفت؛ شناسایی ۲۳۰۰ مبتلای جدید، ۱۳۹۹/۰۱/۰۷، قابل دسترسی در: <http://akharinkhabar.ir/social/6191901>
۶. ایسپا (مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران) (۱۳۹۹). گزارش نظرسنجی نگرش مردم نسبت به ابعاد شیوع ویروس کرونا، قابل دسترسی در: <https://www.ispa.ir>
۷. ایسنا (خبرگزاری دانشجویان ایران) (۱۳۹۹). افزایش ۲/۵ برابری مصرف اینترنت، قابل دسترسی در: <https://www.isna.ir/news/99011306681>
۸. پیران، پرویز (۱۳۸۲). جامعه‌شناسی مصائب جمعی و نقش آن در مدیریت بحران ناشی از حادثه، فصلنامه رفاه اجتماعی، شماره ۱۱، صص ۳۸-۱۱.
۹. توسلی، غلام عباس (۱۳۸۲). نظریه‌های جامعه‌شناسی. تهران: سمت.
۱۰. فلیک، اووه (۱۳۸۷). درآمدی بر تحقیق کیفی، ترجمه هادی خلیلی. تهران: نی.
۱۱. کوزر، لوئیس (۱۳۸۰). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، علمی.
۱۲. محمدپور، احمد (۱۳۸۸). تحلیل داده‌های کیفی: رویه‌ها و مدل‌ها. مجله انسان‌شناسی، شماره ۲ (۱۰)، صص ۱۲۷-۱۶۰.
۱۳. نقیب‌زاده، احمد و زهرا خشک‌جان (۱۳۹۲). کنش اجتماعی از منظر معنا و برساخت‌گرایی اجتماعی، فصلنامه پژوهش‌های روابط بین‌الملل، شماره ۱ (۷)، صص ۴۳-۹.
14. Adams, P. (2006). Exploring social constructivism: Theories and practicalities. *Education*, 34(3), 243-257.
15. Bowler Jr, G. M. (2010). Netnography: A method specifically designed to study cultures and communities online. *The Qualitative Report*, 15(5), 1270.
16. Walker, C. A. (2015). Social constructionism and qualitative research. *Journal of Theory Construction and Testing*, 19(2), 37.