چهارشنبه ۵ مهر ۱۴۰۲
شماره ۳۹۶۷
WWW.FDN.IR
FARHIKHTEGANDAILY

چرا هنوز نمی‌توانیم در وقت بحران درست اطلاع‌رسانی کنیم؟

درست به مردم خبر بدهید!

زهرا طیبی
خبرنگار گروه نقد روز

نحوه پوشش اخبار زلزله شب گذشته خرم‌آباد، زخم کهنه یک اتفاق را دوباره تازه کرد. آنچه در میان تناقض‌گویی‌ها و تایید و تکذیب اخبار نادیده گرفته می‌شد، اعتماد افکارعمومی به اخبار رسانه‌های رسمی بود. موضوعی که علاوه‌بر ضربه به اعتبار رسانه‌های رسمی، مخاطب را به سمت دنبال کردن اخبار اتفاقات در رسانه‌های غیررسمی و فارسی‌زبان خارجی سوق می‌دهد و یک اتفاق یا حادثه را که می‌شد با اطلاع‌رسانی دقیق و درست رسانه‌های داخلی، به اطلاع مردم رساند و از نگرانی آنها کم کرد، تبدیل به بحرانی کند که افکارعمومی جامعه را نگران کرده و از یک اتفاق کوچک بحران تازه‌ای بسازد.

لرزش دوشنبه‌شب خرم‌آباد؛ زلزله یا انفجار؟

«خرم‌آباد لرزید.» دوشنبه‌شب بود که این خبر در پی احساس لرزش شدید و صدای مهیب در خرم‌آباد منتشر شد. با این حال اما در مرکز لرزه‌نگاری کشور، خبری از ثبت قدرت و عمق زلزله نبود. محمد پازوکی، مدیرکل مدیریت بحران استان تهران هم در گفت‌وگو با شبکه خبر احتمال وقوع زلزله در خرم‌آباد را رد کرد و گفت: «در تماسی که با موسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران و موسسه لرزه‌نگاری خودمان در استان داشتیم، زلزله‌ای ثبت نشده است.» اگرچه لرزشی که مردم خرم‌آباد احساس کرده بودند، خسارت یا آسیبی به همراه نداشته اما همچنان این سوال وجود داشت که منبع صدای شنیده شده و لرزش زمین چه بوده است؟ مدیرکل مدیریت بحران استان لرستان اما با گذشت حدود دو ساعت از شنیده شدن صدا و لرزش زمین، اظهار داشت که با وجود رصد تیم مدیریت بحران تاکنون منشا صدا و لرزش مشخص نشده است. در این میان رسانه‌های فارسی‌زبان ادعا کردند منشأ شنیده شدن صدا و لرزش به خاطر یک خرابکاری در تاسیسات نظامی اطراف شهر رخ داده است. پس از این احسان یاوری، رئیس شورای اطلاع‌رسانی لرستان، احتمال وقوع انفجار را رد کرد و گفت: «تمام جوانب بررسی شده و از دستگاه‌های ذی‌ربط استعلام گرفته شده و خوشبختانه هیچ‌گونه انفجار، حادثه و مواردی از این دست اتفاق نیفتاده است.» با وجود تکذیب وقوع انفجار یا زلزله در خرم‌آباد، همچنان توضیح دقیق و مشخصی درباره علت احساس لرزش زمین ارائه نشد. نهایتا روز سه‌شنبه رئیس پایگاه اطلاعاتی موسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران اعلام کرد که علت احساس لرزش زمین، وقوع زلزله دوریشتری بوده است و گفت: «این رخداد لرزه‌ای در ساعت ۲۲ و ۳۶ ثانیه شامگاه دوشنبه با بزرگی دوریشتر اتفاق افتاده است، زلزله در عمق کم و در هشت کیلومتری رخ داده و از آنجایی که عمق زمین لرزه کم بوده، مردم این منطقه آن را احساس کردند.» او علت ثبت نشدن زمین لرزه در مرکز لرزه‌نگاری را نیز مقیاس این زلزله دانست و اشاره کرد: «در سایت موسسه زمین لرزه‌هایی با بزرگای بیش از ۲٫۵ به نمایش گذاشته می‌شود و از آنجایی که بزرگای این زلزله دو بوده، در این سایت درج نشده است.»

افکارعمومی را نگران‌تر نکنید

فارغ از اینکه علت اصلی لرزش زمین در خرم‌آباد چه بوده، نحوه اطلاع‌رسانی درباره این اتفاق موضوع قابل توجهی است که البته اولین بار نیست رخ می‌دهد. چند روز پیش و در ۲۷ شهریور ماه بود که خبر سقوط شی ناشناس در گرگان نیز حواشی زیادی به همراه داشت و در حالی که تصاویری از لاشه شی ناشناس سقوط کرده به زمین توسط مردم منتشر می‌شد، هیچ مقام رسمی توضیح دقیقی درباره اینکه این شی اساسا چه بوده و در آسمان گرگان چه می‌کرده به رسانه‌ها نداد. سقوط این شی نیز خسارت‌هایی به همراه داشت و دو نفر نیز مصدوم شدند. در میان گمانه‌زنی‌ها درباره این اتفاق و علت وقوع آن، معاون سیاسی استاندار گلستان، اعلام کرد: «شی ناشناس یک فروند پهپاد بوده که ساقط شده و تکه‌های آن در مناطقی از شهر گرگان سقوط کرد.» خبرگزاری فارس اما به نقل از منبعی آگاه نوشت: «حادثه گرگان در فرآیند آزمایش موشک وزارت دفاع رخ داده و اخبار منتشر شده درباره ساقط شدن پهپاد صحت ندارد. در فرآیند آزمایش این موشک، سرجنگی منحرف می‌شود و به محلی غیر از مکان معین شده برخورد می‌کند.» اظهارنظرهای متفاوت و بعضا در تضاد با یکدیگر، تعلل در اطلاع‌رسانی و دادن اخبار غیردقیق، موضوعاتی بودند که در چند روز اخیر، علاوه‌بر ماجرای سقوط پهپاد در گرگان در ماجرای وقوع زمین لرزه در خرم‌آباد نیز دوباره تکرار شدند. اطلاع‌رسانی غیردقیق و بعضا متناقض درباره اتفاقات و بحران‌هایی که جزئیات دقیقی درباره آن وجود ندارد و افکارعمومی نیز به آن حساسیت و توجه نشان می‌دهند؛ در وهله اول منجر به سردرگمی مخاطب می‌شود و در حالی که همچنان نگرانی نسبت به علت اصلی وقوع یک بحران یا حادثه وجود دارد، این احساس نگرانی و ترس را در میان افکارعمومی تشدید می‌کند و در مرحله بعد راه را برای گمانه‌زنی یا شایعه‌سازی در فضای مجازی و رسانه‌های فارسی‌زبان باز خواهد کرد، چراکه افکار عمومی نسبت به این ماجرا کنجکاوی نشان داده اما رسانه‌های رسمی اطلاع دقیق و جزئی از یک موضوع منتشر نمی‌کنند یا اظهارات متناقضی در این رابطه منتشر می‌شود؛ و طبعا توجه مخاطب به سمت اخبار غیررسمی یا شایعه‌سازی‌های رسانه‌های فارسی‌زبان سوق داده می‌شود و پس از این اگر اظهارنظر دقیق و درستی نیز منتشر شود به جهت اینکه آن رسانه‌ها روایت اول را منتشر کردند، اخبار دیگر پس از آن چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد. از این حیث ماجرای وقوع زمین لرزه دوشنبه شب در خرم‌آباد را می‌توان از جمله این موارد دانست، در حالی که گفته می‌شود مردم خرم‌آباد لرزش زمین و صدای مهیبی را احساس کردند، مقامات مسئول احتمال وقوع زمین لرزه را رد کردند و توضیح دقیقی نیز در این رابطه منتشر نشد و در حالی که افکار عمومی به خصوص مردم خرم‌آباد از لرزش زمین نگران و مضطرب بودند، احتمال وقوع زلزله نیز رد شد. رسانه‌های فارسی‌زبان از همین سردرگمی افکار عمومی استفاده کردند و احتمال انفجار در تاسیسات نظامی را مطرح کردند، فرضی که با رد وقوع زلزله می‌توانست محتمل باشد و به این سوال مخاطب که چرا اطلاع‌رسانی دقیقی در این باره صورت نمی‌گیرد و تنها اخبار تکذیب می‌شود هم پاسخ درستی بدهد و این گزاره را اثبات کند که واقعیت ماجرا پنهان می‌شود. در پی همین تایید و تکذیب‌ها، نهایتا اعلام شد که زلزله دوریشتری منجر به احساس این لرزش شده است در حالی که در ابتدا احتمال وقوع زلزله توسط موسسه ژئوفیزیک رد شده بود و اطلاعات دقیق این زلزله نیز منتشر نشده بود. طبعا با وجود انتشار این اظهارات متناقض، نمی‌توان توقع داشت که آنچه منتشر می‌شود، برای افکارعمومی باورپذیر به نظر برسد؛ چراکه انتشار صحبت‌هایی که با یکدیگر در تضاد هستند این حس را به مخاطب القا می‌کند که شاید همه ماجرا گفته نمی‌شود یا بخشی از آن پنهان می‌شود.

حداقل اصول خبرنویسی را رعایت کنید

اظهارات متناقض و اطلاع‌رسانی غیردقیق تنها حاشیه انتشار خبر زمین لرزه در خرم‌آباد نبود، نحوه پوشش خبر گفت‌وگوی خبرگزاری صداوسیما با مدیرکل مدیریت بحران استان لرستان در زیرنویس شبکه خبر، واکنش‌هایی زیادی به همراه داشت و گفت‌وگوی خبرگزاری صداوسیما با رئیس کل مدیریت بحران لرستان، تحت عنوان گفت‌وگوی محرمانه با وی منتشر شد آن هم در حالی که نام مصاحبه‌کننده مشخص است، برای تشخیص این امر لازم نیست مخاطب اطلاع دقیقی نسبت به اصول خبرنویسی داشته باشد و به خوبی متوجه اشتباه خبر می‌شود. انتشار این خبر در وهله اول این شبهه را برای مخاطب ایجاد می‌کند که صداوسیما به عنوان مهم‌ترین رسانه داخلی، اصول اساسی خبرنویسی را رعایت نکرده و در مرحله بعد آسیب اصلی و جدی که این بی‌دقتی و عدم توجه هنگام پوشش اخبار یک اتفاق به همراه خواهد داشت، متوجه اعتبار مهم‌ترین رسانه رسمی داخلی خواهد بود؛ چراکه عیار یک رسانه به وقت پوشش اخبار و بحران‌ها سنجیده می‌شود و این اشتباهات منجر به این می‌شود که منبع اخبار برای پیگیری آنچه رخ داده به سمت رسانه‌های دیگر یا بعضا غیررسمی سوق داده شود. در کنار این می‌توان گفت صداوسیما می‌توانست این مطالبه و نقد جدی در اظهارنظرها و اطلاع‌رسانی‌های متناقض را متوجه مسئولان امر بکند که چرا اخبار حوادث و بحران‌ها بعضا به صورت متناقض توسط مسئولان ارائه می‌شود و دقت نظر کافی در این رابطه وجود ندارد و این موضوع در وهله اول افکارعمومی را نگران‌تر می‌کند و در مرحله بعد به اعتبار رسانه‌های رسمی داخل کشور آسیب وارد می‌کند و راه را برای شایعه‌سازی باز می‌کند.

به اعتبار رسانه ضربه نزنید، بازسازی پیشکش!

تکرار چندباره تناقض‌گویی‌ها در انتشار اخبار و اطلاعات، ضربه جدی به اعتبار رسانه‌های داخلی کشور وارد می‌کند، بر این مبنا نمی‌توان گله کرد که چرا در هنگام بروز اتفاقات و بحران‌ها رسانه‌ها نمی‌توانند روایت خود را به عنوان روایت اول به مخاطب ارائه کنند و منبع موثق افکارعمومی برای مراجعه به اخبار وقایع باشند. اگرچه این موضوع مختص یکی دو سال اخیر نیست و همواره تلاش می‌شد تا این گزاره اثبات شود که رسانه‌های داخلی، بعضا تمام حقیقت و جزئیات اتفاقات را منتشر نمی‌کنند اما در چند وقت اخیر و به خصوص بعد از ماجرای فوت مهسا امینی و انتشار دیرهنگام جزئیات ماجرا، این گزاره تقویت شد و بعد از گذر از اتفاقات سال گذشته و اثبات این موضوع به افکارعمومی که این رسانه‌ها اخبار بعضا غیرواقعی را منتشر می‌کنند، این امکان وجود دارد تا اعتبار رسانه‌های داخلی کشور در میان افکارعمومی تقویت شود تا همچون اتفاقات سال گذشته رسانه‌های فارسی‌زبان، روایت ماجرا را از آن خود نکنند اما انتشار اخبار متناقض درباره موضوعاتی مثل زمین لرزه یا سقوط یک پهپاد را نمی‌توان اقداماتی دانست که منجر به اعتماد بیشتر افکارعمومی به رسانه‌های داخلی شود، بلکه نتیجه عکس به همراه خواهد داشت تا با تصور وجود ملاحظات در انتشار جزئیات اخبار، مرجع و منبع پیگیری اخبار افکارعمومی در مواقع بروز بحران، رسانه‌های فارسی‌زبان باشند و با جعل اخبار در این رابطه جامعه را ملتهب کنند. در سمت دیگر ماجرا، دستپاچگی و متناقض‌گویی درباره اتفاقاتی که چندان بحرانی نیستند، می‌تواند این اتفاقات را تبدیل به بحرانی برای افکارعمومی کند. طبیعی است که نیاز است در هنگام وقوع بحران‌های اینچنینی، منبع موثق و دقیقی وجود داشته باشد که جزئیات درستی درباره اتفاقات رخ داده منتشر کند. بر این مبنا دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی می‌بایست سازوکار دقیقی برای اطلاع‌رسانی در این رابطه تعریف کند و اینکه این اخبار و اطلاعات به چه نحوی منتشر و اطلاع‌رسانی شود، در حالی که فقدان تصمیم‌گیری درست در این رابطه همچنان احساس می‌شود و تناقض‌گویی‌ها در هنگام وقوع اتفاقات روی اعصاب مخاطب راه می‌رود.

وارونگی افکارعمومی و ضربه به اعتماد مخاطب

انتشار اخبار متعارض و تناقض‌گویی بعضا به خاطر این اتفاق می‌افتد که از یک یا چند منبع غیردقیق کسب اطلاع صورت می‌گیرد این نکته‌ای است که اکبر نصراللهی، کارشناس رسانه در گفت‌وگویی که با ما داشته به آن اشاره می‌کند و تاکید می‌کند که هنوز نحوه اطلاع‌رسانی ما همانند سال‌های گذشته است و همین هم باعث می‌شود مخاطب به سمت رسانه‌های معاند سوق پیدا کند. به بهانه نحوه اطلاع‌رسانی زمین لرزه دوشنبه شب خرم‌آباد با اکبر نصراللهی، کارشناس رسانه گفت‌وگو کردیم که در ادامه می‌خوانید.

تعارض باعث می‌شود مخاطب باقی پیام‌های یک رسانه را باور نکند

اکبر نصراللهی در بررسی تناقض‌ها در انتشار اخبار زلزله دوشنبه شب خرم‌آباد به تعارضات موجود در انتشار اخبر اشاره می‌کند و می‌گوید: «یکی از انواع تعارض، تعارض با واقعیت است، یعنی اتفاقی می‌افتد و افراد مختلف، حرف‌های متفاوتی می‌زنند، در حالی که یک واقعیت وجود دارد نه چند واقعیت. قطعا تعارض باعث می‌شود که اعتماد مخاطب کاهش پیدا کند و سلب شود. وجود تعارض باعث می‌شود که مخاطب باقی پیام‌های آن رسانه را باور نکند. آسیب‌های جبران ناپذیری دارد و باعث می‌شود که مخاطبان، برای دریافت وقایع مهم مورد نیاز خودشان بعد از مشاهده تعارض‌های مکرر، سراغ رسانه‌های رقیب و دشمن بروند، بنابراین کمترین آسیب تعارض، مخاطب‌گریزی و بی‌اعتمادی مخاطبان است و به نوعی تقویت رسانه‌های معارض و رسانه‌های غیرمسئول. علت تعارض چه می‌تواند باشد؟ علت تعارض به این برمی‌گردد که در برخی مواقع مسئولان رسمی، چون اطلاعات را به موقع، کامل و جامع نمی‌دهند، رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی و کنشگران رسانه‌ای برای دریافت اخبار و اطلاعات مورد نیاز خود به منابع غیرمسئول مراجعه می‌کنند یا حرف‌های نادرست و ناصحیح را نقل می‌کنند، چون حیات رسانه‌ها به این وابسته است که در مواقع مهم و مورد نیاز مردم، حرف داشته باشند و اطلاع‌رسانی بکنند. وقتی خبر مهم باشد و رسانه‌ها و مسئولان رسمی در این زمینه سکوت بکنند یا اطلاعات حداقلی بدهند، آن وقت کنشگران رسمی برای حفظ مخاطب خود سراغ منابع غیررسمی و غیرمسئول می‌روند و همین باعث تعارض می‌شود. علت دیگر تعارض آن است که افراد متعددی از بخش‌های مسئول حرف می‌زنند. مثلا اگر یک ماجرایی مربوط به زلزله باشد مشخص است که مرکز ژئوفیزیک دانشگاه تهران باید درباره زلزله صحبت کند، یا در مورد کشته‌های یک حادثه مسئولان اورژانس یا هلال احمر و منابع بیمارستانی باید حرف بزنند. وقتی هرکسی به خودش اجازه بدهد در هر موضوعی که به او ربط ندارد، حرف بزند، باعث تعارض می‌شود. مثلا در همین موضوع خاص اگر مسئول اطلاع‌رسانی، بخش خاصی است، همان بخش باید حرف بزند. اگر افراد متعددی از استاندار، فرماندار، سپاه و فراجا حرف بزنند، این باعث می‌شود چون مرتبط با آنها نیست و مسئولیت کلان موضوع در اختیارشان نیست، حرف‌های متعارضی درباره علت و ابعاد حادثه ارائه کنند.»

حق مخاطب برای دانستن را به رسمیت بشناسید

این کارشناس رسانه علت این تعرض‌گویی‌ها را به رسمیت نشناختن حق مخاطب برای دانستن اخبار توسط مسئولان می‌داند و اشاره می‌کند: «فکر می‌کنم عقلانی‌ترین، منطقی‌ترین، حرفه‌ای‌ترین و قابل انتظارترین کار برای اینکه تعارض اتفاق نیفتد و مخاطب سردرگم نشود و به آشفتگی اطلاع‌رسانی، گریز و بی‌اعتمادی مخاطب منجر نشود و باعث نشود رسانه‌های معاند میدان‌دار شوند، این است که مسئولان مختلف حق مخاطب برای دانستن را به رسمیت بشناسند و اگر اتفاقی افتاده است با درنظر گرفتن همه ملاحظات مربوط به امنیت روحی، روانی مردم، امنیت ملی و حق مردم به دانستن اطلاع‌رسانی کنند و مطمئن باشند، اطلاع‌رسانی نکردن یا دیر اطلاع‌رسانی کردن یا ناقص اطلاع‌رسانی کردن باعث می‌شود که رسانه‌های دشمن و معارض تقویت شود و منجر به ایجاد تعارض و آشفتگی خبررسانی شود.»

تعدد منابع شیفته دیده شدن یکی از معضلات مدیریت اطلاع‌رسانی در شرایط بحران است

نصراللهی علت اصلی اخبار متناقض هنگام وقوع حوادث را تعدد منابع بعضا غیردقیق و غیرمرتبط می‌داند و توضیح می‌دهد: «اگر موضوع زلزله باشد که باید موسسه ژئوفیزیک زود اطلاع‌رسانی کند و دیگر اینکه کسان دیگری غیر از موسسه ژئوفیزیک اطلاع‌رسانی نکنند. فکر می‌کنم این تعدد منابع و افرادی که شیفته دیده شدن هستند شاید یکی از معضلات مدیریت اطلاع‌رسانی در شرایط بحران است. ما در مواقع بحران این را مشاهده کرده‌ایم که تعارض محدود به ماجرای دیشب نیست، بلکه قبل‌تر هم در انفجارها و آتش‌سوزی‌هایی که در پالایشگاه‌ها در سال ۹۵ در شش ماه اول سال داشتیم. بررسی‌هایی که من داشتم، حدود ۱۲ آتش‌سوزی اتفاق افتاد و در مورد آتش‌سوزی‌هایی که مثلا در عسلویه اتفاق افتاده، بیش از ۲۰ منبع اظهارنظر کرده‌اند. از فرماندار، ناجا، سپاه، نماینده مجلس، استاندار، امام جمعه همه اظهارنظر کرده‌اند. همه این افراد که مسئول اطلاع‌رسانی نیستند، متاسفانه یک شیفتگی در برخی مسئولان وجود دارد که باید مدیریت شود که هرکسی مسئول اطلاع‌رسانی در بخش خود است و آنجا احتمالا سخنگویی دارد. مرکز ژئوفیزیک، هلال احمر باید در حوزه خود اظهارنظر کند، یعنی بنده با اینکه در میدان حادثه باشم و بگویم، زلزله پنج ریشتر است یا شش ریشتر، درست نیست؛ چراکه من اصلا منبع، متخصص و مرتبط و موثق در مورد زلزله نیستم. بنابراین اگر به معتمدترین افراد دارای سمت‌های بالا در حوزه دیگری مراجعه شود، در این حوزه هیچ وجه و منطقی ندارد که من اطلاع‌رسانی کنم. عمده‌ترین مشکلی که در حوزه اطلاع‌رسانی وجود دارد، این است که افراد مختلف غیرمرتبط در زمینه موضوعات اطلاع‌رسانی می‌کنند و این منجر به ایجاد تعارض می‌شود و وجود تعارض باعث می‌شود مخاطب اطلاعات و تعبیر درستی نداشته باشد و امکان سوءاستفاده رسانه‌های رقیب و دشمن را فراهم می‌آورد و امنیت روحی و روانی مردم در معرض مخاطره قرار می‌گیرد.»

وارونگی افکارعمومی یکی از پیامدهای نداشتن اعتماد مخاطب است

این کارشناس رسانه ادامه می‌دهد: «اینکه می‌گوییم وارونگی افکارعمومی، یکی از پیامدهای آن همین تعارض و نداشتن اعتماد مخاطب است و باعث می‌شود مردم دیگر در شرایط عادی حتی اگر درست هم اطلاع‌رسانی کنید حرف‌تان را قبول نکنند، چون در موضوعات مهمی که به سرنوشت و علایق‌شان بستگی داشت، رسانه دیر و متعارض اطلاع‌رسانی کرده است یا از منبعی خبر را منتشر کرده که ارتباطی به او نداشته و در آن موضوع خاص، تخصص نداشته است.» نصراللهی درباره زیرنویس حاشیه‌ساز شبکه خبر نیز گفت: «شبکه خبر زیرنویس کرده و گفته با منبعی در این رابطه مصاحبه کرده‌ایم. در شرایطی که جنگ شناختی تمام‌عیار علیه مردم ایران و نظام جمهوری اسلامی وجود دارد، در شرایطی که آرایش رسانه‌ای دشمن کامل است و اراده‌شان برای برهم زدن اراده ملی قوی است، در چنین شرایطی هم دیر اطلاع‌رسانی شود، هم متناقض. هم اینکه چیزی گفته شود که آن خط خبری که رسانه‌های معاند می‌گویند که رسانه‌های شما حقیقت را به شما نمی‌گویند. بعد بگویند ما با یک نفر مصاحبه کرده‌ایم و محرمانه است. اصلا یعنی چه؟ اگر محرمانه مصاحبه کردید برای چه می‌گویید؟ اصلا مگر رسانه مصاحبه محرمانه دارد؟»

فقدان سواد رسانه‌ای مسئولان؛ بحرانی چندین ساله

این کارشناس رسانه معتقد است عمده بحران‌هایی که در رابطه با اطلاع‌رسانی اخبار وجود دارد به خاطر ناکافی بودن سواد رسانه‌ای مسئولان است و می‌گوید: «یکی از مهم‌ترین بحران‌ها یا ابر بحران‌هایی که در کشور وجود دارند، سواد رسانه‌ای ناکافی مسئولان قوا و نهادهای مختلف است و هنوز که هنوز است نمی‌دانند رسانه چه قدرتی دارد، افکار عمومی چیست، چه نیازهایی دارد و بی‌توجهی و کم‌توجهی به افکار عمومی چه تبعات و عوارض جبران‌ناپذیری برای کشور دارد. اگر مسئولان سواد رسانه‌ای کافی داشته باشند، حتی اگر به ضررشان باشد، صادقانه فاصله بین زمان وقوع حادثه و زمان انتشار اخبار حادثه را کم می‌کنند، به‌گونه‌ای که یک بازدارندگی را در مقابل رسانه‌های معاند ایجاد کنند، یعنی اگر مردم خبرهای مورد نیاز خودشان را اولین بار و در فاصله بسیار کمی از زمان وقوع حادثه از رسانه‌ها و مسئولان داخلی بگیرند، هیچ نیازی نمی‌بینند که سراغ رسانه‌های رقیب یا دشمن بروند و به آن اعتماد کنند ولی چون مسئولان بخش‌های مختلف سواد رسانه‌ای ناکافی دارند و شناخت‌شان از مخاطب و دسترسی‌ها و امکانات‌شان ناکافی است به همین دلیل همچنان در دهه‌های گذشته حبس شده‌اند و مدل اطلاع‌رسانی‌شان مثل گذشته است و آن وقت چندین ساعت یا چند روز تاخیر در اطلاع‌رسانی وجود دارد. می‌توانم با قاطعیت بگویم که در تمامی بحران‌های دو، سه دهه اخیر با تاخیر در اطلاع‌رسانی، تعارض و اطلاع‌رسانی ناقص مواجه بوده‌ایم و همین به اعتماد مردم آسیب رسانده است. رسانه‌های ما نباید بازدارنده باشند و اعتماد مردم از رسانه‌های داخلی سلب شود. راه علاج تمکین کردن به اصول حرفه‌ای و درک آرایش جدید رسانه‌ای و کنشگری فعال است. اینکه مسئولان مثل تست‌های مختلفی که در موقع ازدواج و استخدام داریم که افراد معاینه می‌شوند و بعد فرد می‌تواند شغل را احراز کند، فکر می‌کنم اگر قرار باشد جلوی این تعارضات، گرفته بشود و جلوی بی‌اعتمادی مردم گرفته بشود و رسانه‌های داخلی بازدارنده در مقابل رسانه‌های خارجی، بازدارنده باشند، راهش این است که مسئولان بخش‌های مختلف، قبل از انتصاب یک آزمون سواد رسانه‌ای بدهند که هنگام وقوع بحران‌ها و حوادث مختلف بتوانند نیاز افکار عمومی را برطرف کنند.»