



מרכז המידע והידע הלאומי למערכה בקורונה
מסמך מספר 33

מדיניות ההסברה בנוגע למגפת הקורונה במדינות אירופה

עיקרי הדברים

1. התפרצות מגפת הקורונה במדינות אירופה דורשת מהממשלות להפעיל **מגוון רחב של שיטות ואמצעי הסברה** כדי להעלות את המודעות למגפה ולדרכים למנוע אותה, לשקף את הסיכונים הטמונים בה, להעביר את ההנחיות באופן ברור ואחיד ולדאוג שהאוכלוסייה כולה תציית להן.
2. מסמך זה סוקר את התובנות העיקריות שעלו ממחקר על אמצעי ההסברה השונים שבהם משתמשות מדינות נבחרות באירופה¹, במטרה להמליץ על פעולות רלוונטיות להטמעה במאמצי ההסברה בישראל.
3. **התפרצות מגפת הקורונה מחייבת הסברה ברורה, אחידה ורחבה, תוך שימוש במגוון כלים, להבטחת פנייה לקהלי יעד שונים באוכלוסייה.**
4. לשם כך, **יש להתאים את התכנים ואת פלטפורמות ההסברה לאוכלוסיות השונות, באופן שיבטיח העברת המסר לכל אחד מקהלי היעד.**
5. **מומלץ להשתמש בסיסמה אחת המייצרת קו הסברה אחיד בפלטפורמות השונות, לשם הטמעת ההנחיות והגברת המודעות בקרב קהל היעד.**
6. בשבועות האחרונים מגבירות מדינות אירופה את השימוש ב **שירותים למענה אוטומטי לפניות הציבור, המספקים מענה לשאלות נפוצות בצורה נגישה ומהירה ומפחיתים את העומס על קווי פניות שבהם ניתן מענה אנושי. מומלץ להעצים את השימוש בפלטפורמות מסוג זה (להשיק אפליקציית מידע ייעודית; להוסיף שירות bot למענה אוטומטי לפניות הציבור).**

¹ בריטניה, צרפת, רוסיה, גרמניה, שוודיה וספרד.

מאמצי ההסברה באירופה בחלוקה לפלטפורמות הסברה

דוברות רשמית

7. במדינות השונות מפורסמות הודעות דוברות רשמיות באופן יומי. משרד הבריאות בספרד מפרסם מדי יום הודעת דוברות בהובלת **שר הבריאות והשר לביטחון פנים**. בצרפת מתקיימת מסיבת עיתונאים יומית שבה הדוברים הם לרוב **מנכ"ל משרד הבריאות, שר הבריאות וראש ממשלת צרפת**. סרטון המתעד את מסיבת העיתונאים משודר בשידור ישיר בעמודים הרשמיים של משרד הבריאות והממשלה ברשתות החברתיות ומועלה בהמשך לאתרי הממשלה.

8. ממשלת גרמניה עורכת גם היא מסיבות עיתונאים תכופות, שמטרתן לענות על שאלות האזרחים בנוגע למגפת הקורונה.

אתרי ממשלה וגופים לאומיים

9. בכל המדינות שנבחנו **מתעדכן תדיר אתר האינטרנט הרשמי של הממשלה ומשרד הבריאות בתוכני הסברה ובנתונים מעודכנים על מצב מגפת הקורונה במדינה**. ניתן לזהות התאמה בין מועד התפרצות המגפה במדינה לבין **עלייה חדה במספר הכניסות לאתרים אלו**, דבר המעיד על כך שהציבור צורך את הנתונים וההנחיות בצורה רחבה מפלטפורמה זו.

10. בתוך כך, **מדינות שונות השיקו קמפיין הסברה בנושא הנגיף תחת סיסמה אחידה**. בספרד הושק קמפיין ממשלתי תחת הסיסמה "מנצחים את הנגיף יחד", המרכז את כל הנתונים והסטטיסטיקה על התחלואה במדינה, ההנחיות לציבור ותשובות לשאלות נפוצות^{[1][2][3][4]}. קמפיין דומה מובל על ידי ממשלת גרמניה עם הסיסמה "הישארות בבית כדי למנוע הדבקה והידבקות" וכן ברוסיה עם הסיסמה STOPCORONAVIRUS.

11. **כל האתרים של משרדי הממשלה בצרפת מתייחסים בהיקף רחב לסוגיות הקורונה**, בהתאם לתחומי העיסוק של המשרד. לדוגמה, משרד הכלכלה

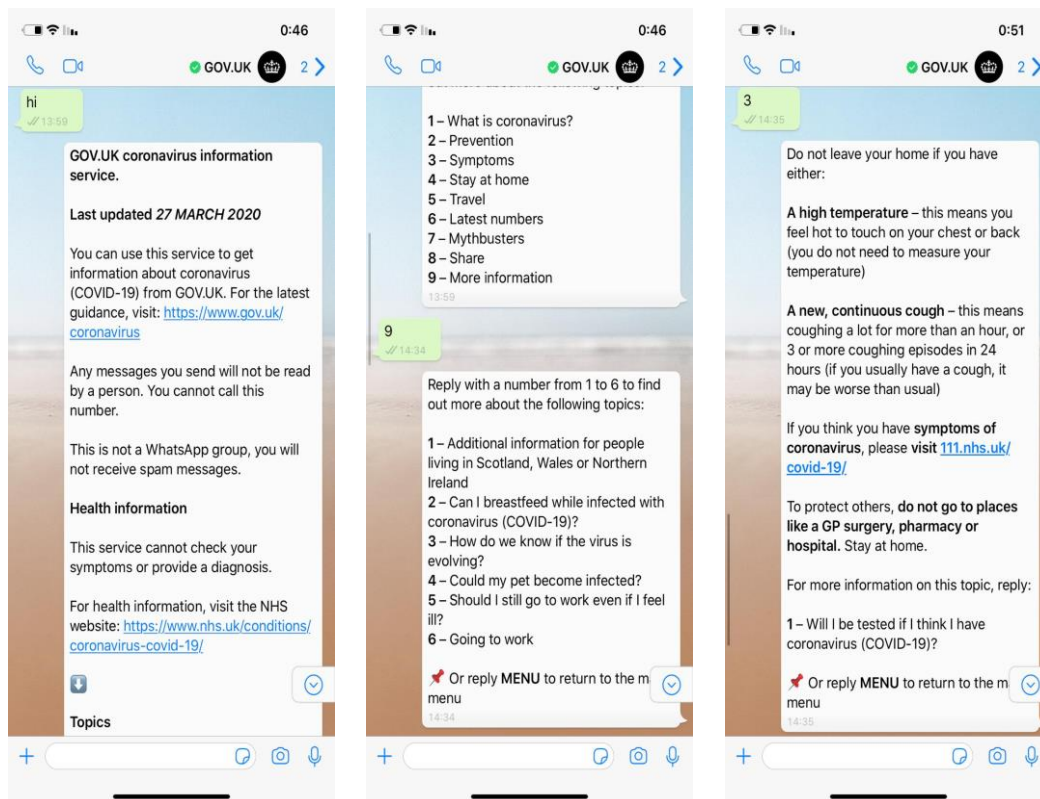
הצרפתי מפרט על הטבות, מענקים ודחיית תשלומים; משרד העבודה מיידע על מקומות עבודה חיוניים; ומשרד החינוך מפרסם את סטטוס הפעילות במוסדות החינוך והצעות לפעילויות בבית^{[5][6][7]}.

12. במדינות שבהן פועלת סוכנות בריאות לאומית (מקבילה לקופת חולים הפועלת במימון הממשלה ומשרתת את כל האוכלוסייה), דוגמת בריטניה (NHS) ושוודיה (PHA), מועלה לאתר הרשמי של הסוכנות עיקר המידע בנושאי ההנחיות, התנהלות היגיינית ותשובות לשאלות. מעבר להנחיות הרשמיות, באתר האינטרנט של הסוכנות הצרפתית לבריאות הציבור מפורסמים ראיונות עם מומחים, מאמרים והצעות לפודקאסטים ולפוסטרים בנושא המונגשים במספר שפות^[8].

תגובות לפניית הציבור

13. בכל המדינות שנחקרו פועל שירות טלפוני הכולל מענה אנושי ואישי למגוון שאלות הנוגעות למגפה.

14. במקביל ל"קו החם", **בבריטניה ובצרפת^[9] נעשה שימוש בשירות מענה אוטומטי (bot) באפליקציית וואטסאפ ובאפליקציית מסנג'ר של פייסבוק^[10]**. שירות זה מופעל על ידי הממשלה ומאפשר מענה מהיר ואמין למגוון שאלות של האזרחים. האזרח הפונה לשירות מקיים "שיחה" שבמסגרתה הוא מקבל מענה אישי לשאלות במגוון רחב של נושאים לרבות נתוני תחלואה, פירוט על תסמיני המחלה והנחיות שונות^[11].



צילומי מסך מתוך "שיחה" עם שירות המענה האוטומטי הבריטי באפליקציית וואטסאפ

15. בצרפת פורסם **שאלון מקוון** אשר אושר על ידי משרד הבריאות ומונה 23 שאלות **המאפשרות להעריך את מצבו הבריאותי של ממלא השאלון ואת השתייכותו לקבוצת סיכון**. תוצאות השאלון **כוללות המלצה להתנהלות – פנייה לרופא, פנייה למוקד החירום או המשך הישארות בבית בהתאם להנחיות הכלליות**. האתר קודם באתרי הממשלה ובעמודי הפייסבוק הרשמיים שלהם זכה לחשיפה רבה - כבר ביום הראשון לפרסומו נכנסו אליו כשני מיליון משתמשים^[12]. שאלון דומה פורסם על ידי מחוז שטוקהולם שבשוודיה^[13].

רשתות חברתיות

16. **הממשלות האירופיות ומשרדי הבריאות עושים שימוש מגוון ברשתות החברתיות כפלטפורמה להעברת מסרים, נתונים והנחיות לציבור**. גיוון זה מאפשר לפנות לקהלי יעד שונים באוכלוסייה הצורכים פרסומים דרך רשתות שונות – **אינסטגרם** כאפליקציה הנמצאת בשימוש רחב בקרב בני נוער וצעירים,

פייסבוק המשמשת בצורה רחבה את האוכלוסייה הבוגרת יותר **וטוויטר** הפונה גם היא לרוב לאוכלוסייה מבוגרת יותר.

17. **הרשתות החברתיות במדינות שנבחנו משמשות להפצת סרטוני הסברה, המועלים גם לערוצי יוטיוב ייעודיים ומנגישים לציבור הנחיות ומידע על המגפה. בצרפת כוללים סרטונים אלו על פי רוב גם תרגום לשפת הסימנים, ובכך מונגשים לאוכלוסייה כבדת שמיעה. בגרמניה הופצו גם סרטוני הסברה בהשתתפות ידוענים (מחיקאים, דוגמנים, שחקנים, בלוגרים וכדומה), ככל הנראה כדי להרחיב את קהל היעד שעליו משפיעים התכנים.**

18. **דוגמה נוספת היא הסוכנות הביו-רפואית הפדרלית ברוסיה, המפרסמת בעמוד אינסטגרם ייעודי רשומות (Posts) בנושא המגפה.**

אפליקציות ייעודיות

19. **אפליקציות ייעודיות רבות הושקו במדינות שנבחנו בחסות הממשלה או המחוזות הפועלים תחתיה. בפרט, הושקו אפליקציות "מיידעות" שנועדו להנגיש בצורה נוחה מידע על המגפה ולספק מענה אוטומטי לשאלות נפוצות.**

20. **אפליקציות אלו מציגות את הנתונים על התפשטות המגפה במדינה, מספקות מידע בנוגע לתסמינים, מסייעות בהערכת המצב הבריאותי והצעדים שיש לנקוט בהתאם ומרכזות את ההנחיות להתנהלות במדינה או במחוז הרלוונטי. בספרד, לדוגמה, הושקו שלוש אפליקציות מסוג זה באזורים השונים – קטלוניה, מדריד וחבל הבאסקים.** [Error! Reference source not found.]



עמודי משתמש לדוגמה מאפליקציית CoronaMadrid

תשדירי טלוויזיה

21. תשדירי טלוויזיה, בדגש על שעות השיא ("פריים-טיים"), הם כלי להפצה רחבה של הידע על המגפה, ההנחיות והתכנים החינוכיים לציבור הרחב.

22. קבוצת ערוצי הטלוויזיה המובילה בגרמניה, ZDF, משדרת בכל יום בשעות 17:15-20:15 תוכניות מיוחדות בנושא הקורונה. גם ברוסיה מפורסמים באופן קבוע תשדירים ובהם הוראות והנחיות לציבור, והם משולבים בעיקר בזמן הפרסומות.

שילוט חוצות

23. בגרמניה נתלו שלטי חוצות רבים, בעיקר בברלין, בתחנות אוטובוס ורכבת ולצד הכבישים. בשלטים מופיעות הוראות ה להתמודדות עם הקורונה^[19].

מסקנות והמלצות

24. **התפרצות מגפת הקורונה מחייבת הסברה רחבה, תוך שימוש במגוון כלים, כדי להבטיח פנייה לקהלי היעד השונים באוכלוסייה, לרבות דוברי שפות זרות, ילדים, קשישים ובעלי מוגבלויות (כבדי שמיעה לדוגמה).**

25. **לשם כך יש להתאים את התכנים ואת פלטפורמות ההסברה לאוכלוסיות השונות, באופן שיבטיח את העברת המסר לכל אחת מקבוצות היעד: סרטוני הסברה מתאימים לילדים בערוצי הילדים בטלוויזיה, פרסום ברשתות החברתיות המשמשות את הנוער (בדגש על אינסטגרם ופייסבוק), שילוב כתוביות ותרגום לשפת הסימנים בסרטונים המופצים בטלוויזיה וברשתות החברתיות והפצת תוכני ההסברה במגוון רחב של שפות.**

26. **במספר מדינות (ספרד, רוסיה וגרמניה) תוכני ההסברה מאוחדים תחת קמפיין מרכזי וסיסמה החוזרת על עצמה בכל אמצעי התקשורת, התשדירים והרשתות החברתיות. השימוש בסיסמה בעבור הקמפיין מייצר קו הסברה אחיד המושך את תשומת ליבם של קהלי היעד לתכנים בנושא המגפה ומקל את חיפוש המידע עליה בפלטפורמות השונות.**

27. **בישראל נעשה שימוש בסיסמה "נגיף הקורונה – נשארים בבית | שומרים על הכללים ומצילים חיים". שיווק סיסמה זו בפלטפורמות וברשתות שונות יוכל להטמיע טוב יותר את ההנחיות ולהעלות את המודעות בקרב קהלי היעד.**

28. **מעבר לשימוש בסיסמה, בשבועות האחרונים ניתן לזהות עלייה חדה בהפעלת שירותים אוטומטיים ע"י מדינות אירופה כמענה תגובתי לפניות הציבור, דוגמת שאלוני הערכת המצב הבריאותי, ממשקי מענה אוטומטי (bot) ואפליקציות ייעודיות. שירותים אלו מספקים תשובות לשאלות נפוצות בצורה נגישה ומהירה, מחזקים את המודעות הציבורית ויוצרים תחושה של יחס אישי. כל זאת, מבלי להעמיס על "הקווים החמים" שבהם המענה אנושי ולפיכך הם משאב צר שיש לשמור למקרים חמורים.**

מקורות

1. <https://covid19.isciii.es/>
2. <https://www.mscbs.gob.es/normativa/proyectos/home.htm>
3. https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Actualizacion_56_COVID-19.pdf
4. <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>
5. <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/coronavirus-questions-reponses-pour-les-entreprises-et-les-salaries>
6. <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-soutien-entreprises>
7. <https://www.education.gouv.fr/coronavirus-covid-19-informations-et-recommandations-pour-les-etablissements-scolaires-et-les-274253>
8. <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/infection-au-nouveau-coronavirus-sars-cov-2-covid-19-france-et-monde>
9. <https://www.facebook.com/gouvernement.fr/posts/2924355247659481>
10. <https://www.facebook.com/gouvernement.fr/posts/2923089834452689>
11. <https://www.gov.uk/government/news/government-launches-coronavirus-information-service-on-whatsapp>
12. <https://maladiecoronavirus.fr/>
13. https://corona.sll.se/?fbclid=IwAR0_aclLrjDhWsGfjhkbxDTs8Jz09Kb0zYmZ0QGpb0JZ-2F9B0bHBRks4e8
14. (20.03.2020). Madrid launches coronavirus app, TheStar, <https://www.thestar.com.my/tech/tech-news/2020/03/20/madrid-launches-coronavirus-app>.

15. Macaulay, Thomas (01.04.2020). New coronavirus contact-tracing app coming to UK 'within weeks', TNW, <https://thenextweb.com/neural/2020/04/01/new-coronavirus-contact-tracing-app-coming-to-uk-within-weeks/>
16. Mix (02.04.2020). Russia developing coronavirus tracking app to ensure patients stay home, TNW, <https://thenextweb.com/corona/2020/04/01/russia-developing-coronavirus-tracking-app-to-ensure-patients-stay-home>.
17. Kellon, Leo (31.03.2020). Coronavirus: UK considers virus-tracing app to ease lockdown, BBC, <https://www.bbc.com/news/technology-52095331>.
18. (31.03.2020). German minister says tracking apps to tackle coronavirus must be voluntary, The Jerusalem post, <https://www.jpost.com/breaking-news/german-minister-says-tracking-apps-to-tackle-coronavirus-must-be-voluntary-623017>.
19. EP (4.04.2020). בדיקות מאסיביות, מיטות פנויות: כך שומרת גרמניה על תמותה נמוכה, מקורונה, Walla News, <https://news.walla.co.il/item/3349962>