

اصیل

طراحی پیوست رسانه‌ای روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران در بحران

مدینه پورمحمد پورناکی^۱، لیلیا نیرومند^{۲*}، شهناز هاشمی^۳، مهتاب مقصدولو^۴

۱. گروه علوم ارتباطات اجتماعی، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران

۲. * نویسنده مسئول: دانشیار گروه ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، ln_niromand@yahoo.com

۳. دانشیار، مرکز آموزش علمی کاربردی فرهنگ و هنر واحد ۴۱، دانشگاه جامع علمی کاربردی، تهران، ایران

۴. متخصص پزشکی اجتماعی، استاد، مرکز تحقیقات فرآورده‌های بیولوژیک و سلامت خون، مؤسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون، تهران، ایران

پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۰۳/۱۳

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۱۲/۰۹

چکیده

زمینه و هدف: اطلاع‌رسانی، یکی از مهم‌ترین وظایف روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران در مراحل سه‌گانه بحران است. این پژوهش با هدف ارائه یک پیوست رسانه‌ای برای روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران طی بحران انجام شده است.

روش: پژوهش حاضر با استفاده از روش کیفی تحلیل مضمون و مطالعه موردی در سازمان انتقال خون ایران صورت گرفت. جمعیت مورد مطالعه، شامل ۱۲ نفر از خبرگان (مدیران، کارشناسان روابط عمومی و سخنگویان) سازمان بود که تجربیات ارزشمندی در مواجهه با بحران‌ها داشتند. داده‌ها با روش تحلیل مضمون و مدل NCT (توجه، جمع‌آوری و تفکر (Noticing, thinking, & collecting)) و با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti تجزیه و تحلیل شدند. همچنین، اسناد و مدارک روابط عمومی، کتب و مقالات نیز برای داده‌های کیفی مورد بررسی و استفاده قرار گرفتند.

یافته‌ها: در مجموع سه مقوله: ارتباط با رسانه، مدیریت روابط عمومی و آموزش برای پیوست رسانه‌ای مشخص گردید. تعداد کل مؤلفه‌های یافته شده برای این سه مقوله طی سه مرحله بحران شامل ۵۴ کد بوده است.

نتیجه‌گیری: پیوست رسانه‌ای تهیه شده می‌تواند به عنوان الگوی راهبردی برای روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران در مواجهه با بحران باشد.

کلیدواژه‌ها: اهدای خون، رسانه‌های ارتباطی، روابط عمومی، سازمان انتقال خون ایران

مقدمه

تهیه و تأمین خون و فرآورده‌های خونی مورد نیاز بیماران است (۳). سازمان انتقال خون ایران برای تأمین خون مورد نیاز، نیازمند اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به مخاطبان و اقصاء افکار عمومی است. بنابراین، روابط عمومی و رسانه‌ها از جمله محورهای اصلی اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به افکار عمومی محسوب می‌شوند. چنانچه در این کار موفق عمل نکند در مواقع ضروری به‌ویژه هنگام بحران قادر به تأمین ذخایر خون نخواهد بود.

نظریه‌های متعددی بر اهمیت اطلاع‌رسانی و نقش رسانه‌ها در شکل‌دهی به درک عمومی تأکید می‌کنند. از جمله این نظریه‌ها می‌توان به نظریه کاشت گرونبر-گراس و نظریه کارکرد گرای هارولد لاسول اشاره کرد که می‌توانند به درک بهتر وظایف روابط عمومی و رسانه‌ها در مراحل سه‌گانه بحران (پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران) کمک کنند. در مرحله پیش از بحران، ضروری است رسانه از طریق آموزش و واکسینه

در جهان امروز، با وجود تحولات علمی و پیشرفت‌های چشمگیر پزشکی، تأمین خون سالم و کافی همچنان یک چالش اساسی برای نظام سلامت به شمار می‌رود. بشر تاکنون نتوانسته است جایگزینی برای این ماده حیاتی بیابد. اهدای خون و انتقال آن در تمام زمان‌ها نقشی حیاتی در نجات جان بیماران و مصدومین نیازمند به خون و فرآورده‌های خونی ایفا می‌کند و نیاز به این ماده حیاتی در مواقع بحرانی دو چندان می‌شود. بنابراین، مدیریت بحران بدون وجود خون کافی بی‌نتیجه خواهد بود (۱). در واقع هر زمانی که سازمان انتقال خون نیاز به ذخایر خونی بیشتری داشته باشد به نوعی با شرایط اضطراری و بحرانی رو به رو خواهد شد. در زمان وقوع حوادث غیر مترقبه طبیعی یا برخی شرایط دیگر ممکن است ذخایر خونی کافی برای پاسخ به تقاضای موجود وجود نداشته باشد (۲). با توجه به اهمیت این موضوع، رسالت اصلی سازمان انتقال خون ایران،

کردن ذهن مخاطبان و افزایش قدرت تحلیل آن‌ها به پیشگیری از وقوع بحران در جامعه کمک کند. در مرحله حین بحران می‌توان به اطلاع‌رسانی دقیق و به موقع، مقابله با شایعات و اطلاعات نادرست، ایجاد حس همبستگی و همدلی، تسهیل ارتباطات و نظارت و پاسخگویی اشاره کرد. در مرحله پس از بحران، مستندسازی روش‌های حل بحران و همکاری با سازمان‌ها در تهیه گزارش از فعالیت‌های انجام‌شده، نظرسنجی تخصصی از صاحب‌نظران درباره کیفیت اقدامات انجام‌شده و تحلیل محتوای رسانه‌ای بحران از جمله اقدامات ضروری هستند.

می‌توان از سازمان انتقال خون ایران، به عنوان تنها مسئول تهیه خون و فرآورده‌های آن برای مراکز درمانی، در شرایط عادی و بحرانی مانند زلزله یا جنگ که ممکن است کشور با افزایش ناگهانی نیاز به خون مواجه شود، نام برد. در این شرایط، مراکز اهدای خون موجود ممکن است پاسخ‌گو نباشند یا ذخایر خون به دلایل مختلف آسیب ببینند. همچنین، بحران‌هایی ناشی از رسانه‌ها ممکن است نگرانی عمومی درباره فرآورده‌های خون ایجاد کند. در چنین شرایطی، روابط عمومی سازمان نقش مهمی در ایجاد ارتباطات موثر و پایدار، مدیریت افکار عمومی و تشویق مردم به اهدای خون ایفا می‌کند. این درحالی است که روابط عمومی در بسیاری از سازمان‌ها تنها به تبلیغات و برندینگ تقلیل یافته‌اند. با توجه به این موارد، تهیه یک پیوست رسانه‌ای مختص سازمان انتقال خون ایران لازم و ضروری است.

پیوست رسانه‌ای یک سند راهبردی است (۴) که اهداف، مخاطبان، پیام‌ها، ابزارها و جدول زمانی فعالیت‌های رسانه‌ای را در موقعیت‌های خاص مشخص می‌کند. در این مطالعه، هدف تهیه یک پیوست رسانه‌ای برای سازمان انتقال خون طی مراحل سه‌گانه بحران با استفاده از چارچوب‌های نظری رسانه‌ها، بررسی بهترین راهکارها با همکاری خبرگان و مسئولان روابط عمومی سازمان انتقال خون می‌باشد.

روش
این مطالعه از نوع ترکیبی اکتشافی متوالی است. در بخش کیفی پژوهش با استفاده از روش تحلیل مضمون از رویکرد (NCT) (Noticing, Collecting, Thinking) استفاده شده است. روش NCT یک رویکرد ساختاریافته برای انجام مطالعات ترکیبی اکتشافی متوالی است. این رویکرد با مرحله توجه (Noticing) آغاز می‌شود، جایی که داده‌های

جدول ۱. مراحل انجام رویکرد NCT در نرم‌افزار Atlas.ti

مرحله	اقدامات انجام شده
۱	تمام اطلاعات حاصل از مصاحبه‌ها و سایر منابع شامل مقالات، کتب و شرح وظایف روابط عمومی انتقال خون جمع‌آوری گردید.
۲	بارگذاری اطلاعات جمع‌آوری شده در مرحله اول در نرم‌افزار Atlas.ti
۳	کدگذاری (انتخاب بخش‌های مهم و کلیدی متن‌های بارگذاری شده) تا رسیدن به نقطه اشباع در نرم‌افزار Atlas.ti
۴	دسته‌بندی کدهای استخراج شده (مؤلفه) به طبقاتی با مفاهیم مشابه (مقوله)
۵	تهیه الگوی نهایی از مؤلفه‌ها و مقوله‌های یافته شده (وظایف روابط عمومی سازمان انتقال خون در مراحل سه‌گانه بحران)

جدول ۱. مراحل انجام رویکرد NCT در نرم‌افزار Atlas.ti

یافته‌ها

پیوست رسانه‌ای مدیریت بحران در سازمان انتقال خون مانند تمامی بحران‌ها از فرایند سه بخشی پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران تبعیت می‌نماید به عبارت دیگر بحران در سازمان انتقال خون ناشی از بحران‌های دیگر است و بنابراین بدیهی است که حتمیت بجای احتمال در شرایط اضطرار قرارگرفتن این سازمان همیشه و با هر حادثه‌ای وجود دارد و نیاز سازمان به تهیه خون اضافه وجود دارد. بنابراین با توجه به حتمی بودن در وضعیت اضطراری قرار گرفتن وجود دارد و امری مستمر و نه تصادفی محسوب می‌شود.

در این مطالعه پیوست رسانه‌ای روابط عمومی سازمان انتقال خون طی مراحل سه گانه بحران در مجموع شامل ۵۴ مؤلفه در سه مقوله ارتباط با رسانه به تعداد ۳۰ مؤلفه، مدیریت روابط عمومی به تعداد ۱۸ مؤلفه و آموزش به تعداد ۶ مؤلفه در هر مرحله از بحران بدست آمد. که از این تعداد مؤلفه‌ها تعداد ۹ مؤلفه به دلیل حیاتی بودن وظایف سازمان انتقال خون ایران در هر سه مرحله بحران تکرار شده است.

فهرست کامل مقوله‌ها و مؤلفه‌ها در هر مرحله از بحران در جدول ۴ گزارش شده است. با توجه به نتایج گزارش شده در جدول ۴ مشاهده

قبلی ارائه نگردید. مصاحبه شونده‌گان در این پژوهش از خبرگانی بودند که حداقل یک بحران را در طول خدمت تجربه نموده بودند و در زمان رخداد در پست مدیریت یا کارشناس روابط عمومی شاغل به کار بودند.

از میان ۱۲ نفر صاحب نظر مصاحبه شده تعداد ۱۰ نفر مرد (۸۳ درصد) و ۲ نفر زن (۱۷ درصد) با سطح تحصیلات دکترا و کارشناسی ارشد بوده‌اند. اکثریت آنان بیش از ۲۱ سال سابقه همکاری با سازمان انتقال خون ایران را داشته‌اند.

پس از توجیه مصاحبه شونده‌گان با رعایت اصول مصاحبه نیمه ساختار یافته، سوالات پیش فرض مطرح و از بین جواب‌های به دست آمده سوالات بیشتری از هر یک از مصاحبه‌شونده‌گان پرسیده شد تا جایی که اطلاعات به دست آمده به اشباع نظری رسید، یعنی نظرات یکسان توسط مصاحبه‌شونده‌گان ارائه شد. مدت زمان هر مصاحبه بین ۳۰ الی ۷۰ دقیقه در نظر گرفته شد. همچنین به منظور بررسی پایایی نتایج اطلاعات حاصل از مصاحبه‌ها یک ماه پس از انجام هر مصاحبه به صورت گزینشی ۳ نفر از خبرگان مجدداً فرآیند مصاحبه انجام شد (جدول ۲).

در جدول ۳ فهرست سوالات پرسیده شده در مصاحبه خبرگان ارائه شده است.

جدول ۲. مشخصات خبرگانی که مورد مصاحبه قرار گرفتند

کد	نام بحران	سال وقوع حادثه	جنسیت	سن	سابقه خدمت	سطح تحصیلات	پست حوزه فعالیت	رشته تحصیلی
P1	حادثه پلاسکو در استان تهران	۱۳۹۵	زن	۵۲	۲۱	کارشناس ارشد	مدیر روابط عمومی	روابط عمومی
P2	حادثه مسجد علی بن ابی طالب در استان سیستان و بلوچستان	۱۳۸۸	مرد	۵۸	۲۸	دکترا	مدیر کل	پزشک اجتماعی
P3	وقوع سیل در استان گلستان	۱۳۹۸	مرد	۴۹	۲۵	دکترا	مدیر روابط عمومی	روابط عمومی
P4	وقوع جنگ در ۸ سال	۱۳۵۹	مرد	۶۰	۳۰	دکترا	معاون فنی	پزشک عمومی
P5	حادثه انفجار قطار نیشابور	۱۳۸۲	مرد	۵۶	۲۷	دکترا	مدیریت پشتیبانی	امور فرهنگی
P6	تغییر نرخ ارز و کاهش نقدینگی در تهیه ابزار و تجهیزات انتقال خون	۱۳۹۱	مرد	۶۰	۳۰	دکترا	مدیر کل روابط عمومی	فوق دکترای مدیریت استراتژیک
P7	اپیدمی کووید-۱۹ در کل جهان	۱۳۹۸	مرد	۴۵	۱۷	دکترا	مدیر کل منابع انسانی	مدیریت دولتی
P8	وقوع زلزله بم در کرمان	۱۳۸۲	مرد	۷۲	۳۰	دکترا	مدیر کل	مدیریت بازرگانی
P9	مناسب‌های بحران زا در کل کشور (افزایش تصادفات جاده‌ای در مسافرت‌های عید نوروز، کاهش اهداکنندگان خون در ماه مبارک رمضان و...)	طی ۱۵ سال اخیر	مرد	۵۴	۲۸	دکترا	معاون دفتر جذب و اهداکنندگان	پزشک عمومی
P10	وقوع سیل در استان فارس	۱۳۹۸	مرد	۵۸	۲۸	دکترا	مدیر روابط عمومی	علوم ارتباطات
P11	وقوع زلزله در استان آذربایجان شرقی (ورزقان)	۱۳۹۲	مرد	۴۹	۲۵	دکترا	مدیر کل	مدیریت دولتی
P12	حادثه فروریختن ساختمان متروپل در استان خوزستان	۱۴۰۱	زن	۵۵	۲۹	کارشناس ارشد	مدیر روابط عمومی	علوم ارتباطات اجتماعی

جدول ۳. سؤالات مربوط به شناسایی مؤلفه‌های وظایف روابط عمومی در بحران

۱. زمان متوسط پاسخگویی سازمان به درخواست رسانه‌ها در زمان وقوع بحران، چقدر می باشد؟
۲. وسایل و کانال های ارتباطی جمعی، در زمان بحران چه بوده است؟
۳. آیا بر حسب یک پروتکل خاص مدیریت ارتباطات بحران را انجام می دادید؟
۴. افراد پاسخگو طی چه استراتژی و با چه هدفی تعیین و انتخاب می شوند؟
۵. مدیریت گردش اطلاعات از سازمان تا رسانه و جمع آوری بازخوردها به چه صورت انجام می پذیرفت؟
۶. تیمها و تشکلهای آماده برای مواجهه با بحران چگونه بود؟
۷. با چه مشکلات و موانعی در امر اطلاع رسانی در زمان وقوع بحران مواجهه بودید؟
۸. هدف و برنامه اطلاع رسانی بر چه مبنایی بود؟
۹. برنامه قبل، حین و پس از بحران در اطلاع رسانی روابط عمومی به چه صورت بوده است؟
۱۰. آیا تجارب آموخته شده در بحران های پیشین، راهگشا برای تدوین دستورالعمل های بعدی بوده است؟
۱۱. استراتژی شما برای آگاهی رسانه‌ای سطوح مختلف مخاطبان (اعم از مردم که اهداکننده احتمالی هستند، اهداکنندگان، بیماران که ممکن است دچار تشویش و نگرانی شده باشند و مراجعان اهدا که ممکن است جو روانی خاصی تجربه کنند، رهبران افکار عمومی و خود رسانه‌ها) در سطوح سه گانه بحران چه بوده است؟ (پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران)
۱۲. نکته آخر و پیشنهاد شما

جدول ۴. فهرست مقوله‌ها و مؤلفه‌های استخراج شده اطلاع رسانی در روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران

مراحل سه گانه بحران	مقوله	مؤلفه‌های پیوست رسانه‌ای
قبل از بحران	ارتباط رسانه‌ای	شناسایی کانال های ارتباطی
		زمان بندی عملیات اطلاع رسانی در روابط عمومی برای حداکثر رساندن تأثیرگذاری سه مرحله بحران
		تهیه بانک اطلاعاتی از رسانه‌ها
		ایجاد تعامل با رسانه ها
		تولید محتوا
		تهیه بولتن های رسانه‌ای
		فعال سازی شبکه‌های مجازی
		جمع آوری بازخوردهای اطلاع رسانی در سه مرحله بحران،
		تهیه محصولات بصری
		پخش فیلم مرتبط و آموزشی اهدای خون و نیاز به خون در سالن های انتظار حین بحران و پس از بحران
		مشاوره و آموزش به رسانه‌ها برای اطلاع رسانی در بحران
		تثبیت جایگاه روابط عمومی در کمیته بحران
		تدوین و اصلاح مستمر الگوی مناسب برای مدیریت افکار عمومی در مراحل سه گانه بحران (پیوست روابط عمومی)
مدیریت روابط عمومی	مدیریت روابط عمومی	برنامه ریزی و استفاده از نیروهای متخصص و آموزش دیده و تولید محتوا در روابط عمومی
		تشکیل کمیته بحران قبل از وقوع بحران
		پیشنهاد پاسخگویی براساس تسلط بر موضوع و مهارت و قابلیت های ارتباطی و کلامی
		آماده سازی مدیران و کارشناسان برای پاسخگویی سریع در هنگام بحران
		تهیه چک لیست نیازهای روابط عمومی
		ایجاد پل ارتباطی بین سازمان های همسو و همکار (از جمله هلال احمر، ارتش)
		تجهیز به ادوات ارتباطی
آموزش	آموزش	داشتن مانورهای آموزشی قبل از بحران در سازمان انتقال خون ایران
		داشتن بروشورهای آموزشی برای پرسنل سازمان
		آموزش برای آمادگی بحران برای پرسنل

ادامه جدول ۴. فهرست مقوله‌ها و مؤلفه‌های استخراج شده اطلاع‌رسانی در روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران

مؤلفه‌های پیوست رسانه‌ای	مقوله	مراحل سه گانه بحران		
ایجاد تعامل با رسانه‌ها	ارتباط با رسانه	حین بحران		
آمادگی ۲۴ ساعته برای انعکاس اطلاعیه‌ها				
صداقت، سرعت و سنجیده عمل کردن در اطلاع‌رسانی				
پاسخگویی سریع، دقیق و شفاف، اطلاع‌رسانی به جامعه هدف (افکار عمومی)،				
ایجاد تعامل مناسب صدا و سیما هنگام با واکنش سریع،				
آرام‌سازی جلب اعتماد و اقیان افکار عمومی از طریق اطلاع‌رسانی				
تعامل با مدیران و کارشناسان برای همکاری در مدیریت اطلاع‌رسانی در حین بحران				
زمان‌بندی عملیات اطلاع‌رسانی در روابط عمومی برای به حداکثر رساندن تأثیرگذاری سه مرحله خصوصاً در حین بحران				
آماده‌سازی پاسخگویان در حین بحران				
جمع‌آوری بازخوردهای اطلاع‌رسانی در سه مرحله بحران،				
جلوگیری از شتاب‌زدگی در ارائه اطلاعات (حفظ دقت، آرامش و سنجیدگی در اطلاع‌رسانی) در روابط عمومی سازمان				
تولید محتوا			مدیریت روابط عمومی	پس از بحران
پخش فیلم مرتبط و آموزشی اهدای خون و نیاز به خون در سالن‌های انتظار حین بحران و پس از بحران				
پیشگیری از بروز شایعات با اطلاعات پیشگیرانه				
سیاست‌گذاری برای مدیریت اطلاع‌رسانی و ارتباطات				
هماهنگی سازمان‌های همسو در اطلاع‌رسانی	آموزش	پس از بحران		
تعامل مدیریت روابط عمومی سازمان انتقال خون با ستاد بحران				
آموزش خود آرام‌سازی و نحوه عمل به اطلاعیه‌های سازمان	ارتباط با رسانه	پس از بحران		
انجام تبلیغات محیطی				
پایش اخبار در روابط عمومی سازمان انتقال خون				
ایجاد تعامل با رسانه‌ها				
تولید محتوا اثربخش صدا و سیما هنگام بحران خون				
جمع‌آوری بازخوردهای اطلاع‌رسانی در سه مرحله بحران،				
پخش فیلم مرتبط و آموزشی اهدای خون و نیاز به خون در سالن‌های انتظار حین بحران و پس از بحران				
تقدیر و تشکر از رسانه‌های همکار با سازمان انتقال خون ایران طی بحران				
سیاست‌گذاری برای مدیریت اطلاع‌رسانی و ارتباطات			مدیریت روابط عمومی	پس از بحران
تدوین و اصلاح مستمر الگوی مناسب برای مدیریت افکار عمومی در مراحل سه گانه بحران (پیوست رسانه‌ای)				
ثبت تجارب در بحران‌های به‌وجود آمده				
اصلاح پیوست رسانه‌ای با توجه به بحران سپری شده و تجربیات آموخته			آموزش	پس از بحران
پژوهش برای ارزیابی نوع واکنش مردم در انواع بحران‌ها در رابطه با سازمان انتقال خون				
جمع‌آوری تجارب و گزارش‌های به دست آمده برای ارائه به بالادستی و استفاده در آینده				

همچنین میزان پایایی بازآزمون مصاحبه‌های انجام گرفته در این مطالعه در کل برابر ۸۴ درصد بود نشان‌دهنده پایایی قابل قبول مصاحبه‌ها بوده است (جدول ۵).

می‌شود که در سه مرحله بحران برای مقوله‌های ارتباط رسانه‌ای تعداد ۱۱، ۱۲، ۷ مؤلفه و برای مقوله مدیریت روابط عمومی تعداد ۹، ۵، ۴ مؤلفه و برای مقوله آموزش و پژوهش تعداد ۳، ۱، ۲ مؤلفه مشخص شده است.

جدول ۵. ارزیابی میزان پایایی باز آزمون مصاحبه‌های انجام گرفته برای ۳ نفر از خبرنگاران برگزیده

مصاحبه‌شونده	تعداد کل کدها استخراج شده بار اول	تعداد کل کدهای استخراج شده یک ماه بعد	تعداد تفاوت بین دو بار مصاحبه	پایایی باز آزمون (درصد)
۱	۱۱۸	۱۰۰	۱۸	۸۴/۷۴ درصد
۲	۱۳۹	۱۱۴	۲۵	۸۲/۰۱ درصد
۳	۱۱۵	۱۰۱	۱۴	۸۷/۸۲ درصد
کل	۳۷۲	۳۱۵	۵۷	۸۴/۶۸ درصد

بحث

آموزش به رسانه‌ها برای اطلاع‌رسانی در بحران، پخش فیلم مرتبط و آموزشی اهدای خون و نیاز به خون در سالن‌های انتظار حین بحران و پس از بحران.

• **حین بحران:** ایجاد تعامل با رسانه‌ها، آمادگی ۲۴ ساعته برای انعکاس اطلاعیه‌ها، پاسخگویی سریع، دقیق و شفاف، اطلاع‌رسانی به جامعه هدف (افکار عمومی)، صداقت، سرعت و سنجیده عمل کردن در اطلاع‌رسانی، ایجاد تعامل مناسب صدا و سیما هنگام با واکنش سریع، آرام سازی جلب اعتماد و اقتناع افکار عمومی از طریق اطلاع‌رسانی، تعامل با مدیران و کارشناسان برای همکاری در مدیریت اطلاع‌رسانی در حین بحران، زمان‌بندی عملیات اطلاع‌رسانی در روابط عمومی برای به حداکثر رساندن تأثیرگذاری سه مرحله خصوصاً در حین بحران، آماده‌سازی پاسخگویان در حین بحران، جلوگیری از شتاب‌زدگی در ارائه اطلاعات (حفظ دقت، آرامش و سنجیدگی در اطلاع‌رسانی) در روابط عمومی سازمان، تولید محتوا، پخش فیلم مرتبط و آموزشی اهدای خون و نیاز به خون در سالن‌های انتظار حین بحران و پس از بحران، جمع‌آوری بازخوردهای اطلاع‌رسانی در سه مرحله بحران، مشاوره و آموزش به رسانه‌ها برای اطلاع‌رسانی در بحران.

• **پس از بحران:** انجام تبلیغات محیطی، پایش اخبار در روابط عمومی سازمان انتقال خون، ایجاد تعامل با رسانه‌ها، تولید محتوا اثربخش صدا و سیما هنگام بحران خون، پخش فیلم مرتبط و آموزشی اهدای خون و نیاز به خون در سالن‌های انتظار حین بحران و پس از بحران، جمع‌آوری بازخوردهای اطلاع‌رسانی در سه مرحله بحران، مشاوره و آموزش به رسانه‌ها برای اطلاع‌رسانی در بحران، تقدیر و تشکر از رسانه‌های همکار با سازمان انتقال خون ایران طی بحران.

در بُعد مدیریت روابط عمومی

در تعامل با سطوح فرادستی درون سازمانی و برون سازمانی قادر به اعمال مدیریت مناسب و برگزاری جلسات مشارکت برای دستیابی به

هدف از این مطالعه تدوین الگوی پیوست رسانه‌ای برای روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران می‌باشد. در این ارتباط نتایج حاصل از این مطالعه کیفی نشان داده که پیوست رسانه‌ای روابط عمومی سازمان انتقال خون ایران در کل شامل ۵۴ مؤلفه در سه مقوله ارتباط با رسانه، مدیریت روابط عمومی و آموزش و پژوهش می‌باشد. پیوست رسانه‌ای روابط عمومی تهیه شده در این مطالعه یک چارچوب منظم و ساختارمند به منظور مدیریت بهینه اطلاع‌رسانی در زمان وقوع بحران برای روابط عمومی سازمان انتقال خون فراهم می‌سازد. در زمینه سطح اهمیت سه مقوله یافته شده، در بُعد ارتباط با رسانه (اطلاع‌رسانی) جایگاه ویژه در پیوست رسانه‌ای سازمان انتقال خون دارد و شناخت نقش، ماهیت، جایگاه و ظرفیت‌های رسانه‌ای و بهره‌برداری آگاهانه و صحیح از آن، برای مواجهه مناسب با بحران، یکی از ضرورت‌های اساسی است. رسانه‌ها معمولاً مهم‌ترین منبع اطلاعاتی معتبر برای مخاطبان در طول بحران‌ها هستند. رسانه‌ها می‌توانند با آموزش و هدایت افکار عمومی به مدیریت بحران کمک کنند. رسانه‌ها از طریق آموزش و واکنش دادن ذهن مخاطبان و افزایش قدرت تحلیل آنها، به پیش‌گیری از متشنج شدن افکار عمومی در حین بحران کمک می‌کنند؛ همچنین رسانه‌ها با برنامه‌ریزی برای ارائه‌ی آموزش‌های فرهنگی، آموزش مشارکت‌های عمومی و سایر موارد در تحقق این امر خطیر، فعالیت می‌کنند. این تحقیق با یافته‌های اسفتن‌هال (۹) همسو است.

اقداماتی که روابط عمومی سازمان انتقال خون بر مبنای پیوست رسانه‌ای باید انجام دهد به تفکیک مراحل بحران به شرح ذیل می‌باشد:

• **قبل از بحران:** شناسایی کانال‌های ارتباطی، زمان‌بندی عملیات اطلاع‌رسانی در روابط عمومی برای حداکثر رساندن تأثیرگذاری سه مرحله بحران، تهیه بانک اطلاعاتی از رسانه‌ها، ایجاد تعامل با رسانه‌ها، تولید محتوا، تهیه بولتن‌های رسانه‌ای، فعال سازی شبکه‌های مجازی، تهیه محصولات بصری، جمع‌آوری بازخوردهای اطلاع‌رسانی در سه مرحله بحران، مشاوره و

انتقال خون ایران، داشتن بروشورهای آموزشی و آموزش آمادگی بحران برای کارکنان سازمان.

- **حین بحران:** آموزش خود آرام سازی و نحوه عمل به اطلاعیه‌های سازمان.
- **پس از بحران:** پژوهش برای ارزیابی نوع واکنش مردم در انواع بحران‌ها در رابطه با سازمان انتقال خون، جمع‌آوری تجارب و گزارش‌های به دست آمده برای ارائه به بالادستی و استفاده در آینده. این تحقیقات با یافته‌های اسفتن هال (۹) میررضی (۱۰) و فرخ‌نژاد (۱۱) همسو است که نشان می‌دهد که وجود برنامه مدون در قالب پیوست رسانه‌ای و به‌طور کلی مدیریت افکار عمومی را در هنگام بحران تسهیل و نظامند می‌سازد. همچنین یافته این مطالعه با تحقیق صلواتیان (۱۲) همسو است که نقشی سه وظیفه پیش‌بینی، پیشگیری و آمادگی را در مدیریت مرحله پیش از بحران پوشش می‌دهد.
- در کشورهای توسعه یافته از جمله ژاپن که در زمینه مدیریت بحران و طراحی پیوست رسانه‌ای پیشرو می‌باشد برنامه‌های مدونی برای هر سازمان در قالب پیوست‌ها طراحی می‌شود (۱۳)؛ اما در سازمان انتقال خون ایران با وجود اینکه از لحاظ علمی و تکنیکی در سطح کشورهای توسعه یافته است هنوز در زمینه پیوست رسانه‌ای گام‌های موثری برداشته نشده است. معاون ریاست جمهوری طی بخشنامه‌ای به تمامی دستگاه‌های اجرایی برای توجه به این مهم در تاریخ نوزدهم آذر ۱۴۰۲ طی ابلاغی به سازمان‌های زیر مجموعه از جمله سازمان انتقال خون خواست تا تدوین پیوست رسانه‌ای را در دستور کار خود قرار دهند.
- در ارتباط با محدودیت‌های اجرای این مطالعه می‌توان به عدم آشنایی متخصصان با ادبیات مرتبط با پژوهش و ناآشنایی کارشناسان سازمان انتقال خون با موضوع پیوست رسانه‌ای اشاره کرد.
- به منظور اجرا و کاربردی کردن نتایج حاصل از این مطالعه پیشنهاد می‌شود جلساتی به منظور معرفی و توجیه مدیران و پرسنل سازمان انتقال خون کشور در ارتباط با مؤلفه‌ها و مقوله‌های ارائه شده در این پژوهش صورت گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود که از نیروهای متخصص و با تجربه در مدیریت روابط عمومی استفاده شود. برگزاری مانورهای اطلاع‌رسانی در بحران، برگزاری کلاس‌های آشنایی با نقش و کارکردهای روابط عمومی برای مدیران ارشد و معاونان سازمان می‌تواند در مدیریت بحران در مواقع بحرانی بسیار مؤثر باشد.

نتیجه‌گیری

پیوست رسانه‌ای یک سند راهبری بسیار مهم در روابط عمومی سازمان انتقال خون می‌باشد. در این مطالعه یک پیوست رسانه‌ای برای سازمان انتقال خون ایران در مراحل سه گانه قبل، حین و بعد از بحران تدوین شد که شامل سه مقوله مشابه با مؤلفه‌های مختلف می‌باشد.

اهداف مختلف بخش‌های روابط عمومی است. در صورت فقدان مدیریت درست می‌تواند آسیب‌های غیرقابل جبرانی پدید آورد. لذا مدیریت روابط عمومی نقشی هدایت‌گرانه در هر سه مرحله بحران ایفا می‌نماید. در نبود مدیریت صحیح و کارا در روابط عمومی هم‌سو کردن افکار عمومی با اهداف سازمان و عبور از چالش‌ها و بحران‌های آتی امکان پذیر نخواهد بود. در نتیجه ارزیابی عملکرد روابط عمومی و دریافت بازخوردها و انعکاس آنها به مدیریت عالی سازمان برای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی به موقع بسیار حیاتی است. اقدامات ضروری در این رابطه به شرح ذیل است:

- **قبل از بحران:** تثبیت جایگاه روابط عمومی در کمیته بحران، تدوین و اصلاح مستمر الگوی مناسب برای مدیریت افکار عمومی در مراحل سه گانه بحران (پیوست روابط عمومی)، برنامه‌ریزی و استفاده از نیروهای متخصص و آموزش دیده و تولید محتوا در روابط عمومی، تشکیل کمیته بحران قبل از وقوع بحران، پیشنهاد پاسخگویی براساس تسلط بر موضوع و مهارت و قابلیت‌های ارتباطی و کلامی، آماده سازی مدیران و کارشناسان برای پاسخگویی سریع در هنگام بحران، تهیه چک لیست نیازهای روابط عمومی، ایجاد پل ارتباطی بین سازمان‌های همسو و همکار (از جمله هلال احمر، ارتش و...)، تجهیز به ادوات ارتباطی.
- **حین بحران:** بحران کمبود خون وابسته به بحران‌های دیگر است و ابتدا باید تمهیداتی قبل از بروز بحران انجام شود اما در زمان بحران سازمان انتقال خون نیز باید به مانند تمامی سازمان‌های دیگر اقدامات لازم را انجام دهد از جمله: پیشگیری از بروز شایعات با اطلاعات پیشگیرانه، سیاست‌گذاری برای مدیریت اطلاع‌رسانی و ارتباطات، هماهنگی سازمان‌های همسو در اطلاع‌رسانی، تعامل مدیریت روابط عمومی سازمان انتقال خون با ستاد بحران،
- **پس از بحران:** سیاست‌گذاری برای مدیریت اطلاع‌رسانی و ارتباطات، تدوین و اصلاح مستمر الگوی مناسب برای مدیریت افکار عمومی در مراحل سه گانه بحران (پیوست رسانه‌ای)، ثبت تجارب در بحران‌های بوجود، اصلاح پیوست رسانه‌ای با توجه به بحران سپری شده و تجربیات آموخته،
- در بُعد آموزش:** سازمان انتقال خون ایران در مواجهه با بحران وابسته به عملکرد اشخاص، کارکنان سازمان و مخاطبان روابط عمومی سازمان است. لذا بخش آموزش به خصوص پیش از بحران بسیار مهم می‌باشد. نیازهای مخاطبان در مرحله ی پیش از بحران شامل نیاز به آمادگی، آگاهی و اطمینان است. مرحله‌ی حین بحران شامل نیاز به اطلاعات، امنیت و همبستگی و مرحله‌ی پس از بحران شامل نیاز به پیگیری، امید و یادگیری است. اقدامات ضروری در این رابطه به شرح ذیل است:
- **قبل از بحران:** داشتن مانورهای آموزشی قبل از بحران در سازمان

1. Pour Mohammad PourNaki M, et al. Drops of Life: The Iranian Blood Transfusion Organization in Sacred Defense. Tehran: Sarv Publications; 2023. p.175. [In Persian]
2. Yavari TM, et al. New developments in attracting volunteer donors. 1st ed. Tehran: Boshra Pub; 2005. p.44. [In Persian]
3. Vasileh R, Jafari A. The role of public relations of Iranian Blood Transfusion Organization in motivation of Ardabil citizens in blood donation. *Sci J Iran Blood Transfus Organ* 2019; 16(3): 208-216. [In Persian]
4. Ziaei Parvar H. Media attachment. 2nd ed. Tehran: Simay Shargh Pub; 2021. p.17.[In Persian]
5. Cua F, Shantapriyani P. Understanding quality in qualitative research in IS: a practitioners' road map. 2006. Available at: https://www.researchgate.net/publication/230681916_Understanding_quality_in_qualitative_research_in_IS_A_practitioners_road_map
6. Rambaree K. Three methods of qualitative data analysis using ATLAS.ti: 'A Posse Ad Esse'. ATLAS.ti User Conference. 12-14 September 2013; Berlin, Germany; Technische Universität; 2013.
7. Smit B. Atlas.ti for qualitative data analysis. *Perspectives in Education* 2002; 20(3): 65-75.
8. Rahimi S. Saturation in qualitative research: an evolutionary concept analysis. *Int J Nurs Stud Adv* 2024 ; 6: 100174.
9. Harrell S, Simons AM, Clasen P. Promoting blood donation through social media: evidence from Brazil, India and the USA. *Soc Sci Med* 2022; 315: 115485.
10. Mirrezi SH. Designing an information model in crisis management from the point of view of media experts. Thesis, Tehran: University of Tehran; 2019. [In Persian]
11. Farrokh Nejad R. Public relations in crisis management. *Public Relations Research*. 2011; 10(60): 5. [In Persian]
12. Salavatian S, Roshandel Arbatani T. In Supporting Iran's Media Crisis Management: a Preventive Approach. *Communication Research* 2011; 18(66): 149-176. [In Persian]
13. Espinoza R, Kishimoto K, Liu C, HO Santos L, Mori Y, Yamamoto G, et al. Leveraging social media for public health: NLP implementations for blood donation data analysis in Japan. *Soc Netw Anal Min* 2025; 15(1): 32.

Original

Designing The Public Relations Media Annex of Iranian Blood Transfusion Organization in Crisis

Madineh Pourmohammad Pournaki¹, Leila Niroumand^{*2}, Shahnaz Hashemi³, Mahtab Maghsudloo⁴

1. Department of Social Communication Sciences, Qeshm Branch, Islamic Azad University, Qeshm, Iran
2. *Corresponding Author: Associate Professor, Department of Social Communication, East Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, ln_niroumand@yahoo.com
3. Associate Professor, Applied Scientific Education Center for Culture and Art 41, Tehran University of Applied Sciences, Tehran, Iran
4. MD, MPH, Professor, Biological Products and Blood Safety Research Center, High Institute for Research and Education in Transfusion Medicine, Tehran, Iran

Abstract

Background: Information dissemination is one of the most critical responsibilities of the public relations (PR) department at the Iranian Blood Transfusion Organization (IBTO) during the three phases of a crisis. This study aims to develop a Media annex for the PR department of the IBTO to be used during times of crisis.

Methods: The present study employed a qualitative approach using thematic analysis and a case study conducted within the IBTO. The study population consisted of 12 experts, including PR managers, officers, and spokespersons with the significant experience in crisis management. Data were analyzed through thematic analysis using the NCT model (Noticing, Collecting, and Thinking) and using Atlas.ti software. Additionally, PR-related documents, books, and articles were reviewed and used as sources of qualitative data.

Results: Three main categories were identified for the proposed Media annex: Media relations, Public Relations management, and training. In total, 54 thematic codes were extracted across the three phases of crisis.

Conclusion: The developed Media annex can serve as a strategic model for the PR department of the Iranian Blood Transfusion Organization in crises.

Keywords: Blood Donation, Communications Media, Iranian Blood Transfusion Organization, Public Relations