

بررسی فرایند اطلاع‌رسانی در زلزله‌های دوگانه اهر-ورزقان و مخاطرات ناشی از آن



پروانه پیشنامازی*

دکتری علوم ارتباطات و پژوهشگر پژوهشکده مدیریت خطری و بحران، پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله

یاسمین استوار ایزدخواه (izad@iiees.ac.ir)

استادیار و عضو هیأت علمی پژوهشکده مدیریت خطری و بحران، پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۶ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۶/۲۵)

چکیده

زمین‌لرزه‌های ۲۱ مرداد ۱۳۹۱ اهر-ورزقان از جمله زلزله‌های دوگانه به‌شمار می‌رود که به‌فاصله ۱۱ دقیقه از هم، اولی با بزرگای ۶/۲ و دیگری ۶/۳ ریشتر اتفاق افتاد. این زلزله بیش از ۳۰۰ کشته و ۳۰۰۰ زخمی بر جای گذاشت. جلوگیری کامل از خسارات و آثار منفی یک زلزله در حال حاضر ممکن نیست، اما کنترل و مدیریت آن به‌گونه‌ای که خسارات مذکور به حداقل خود کاهش یابد، با استفاده از فرایند مدیریت بحران صحیح امکان‌پذیر است. همچنین عکس این موضوع هم می‌تواند مصداق پیدا کند؛ بدین معنا که مدیریت نادرست بحران، نه‌تنها می‌تواند دامنه خسارات را افزایش دهد، بلکه ممکن است به مخاطرات ثانویه مثل ناراضی، اعتراض و بی‌نظمی اجتماعی، اغتشاش و ... تبدیل شود. به‌همین دلیل اطلاع‌رسانی در مرحله وقوع بحران و انتشار اخبار دقیق و صحیح از مشخصات یک زلزله و آثار آن در ساعات اولیه، عامل تعیین‌کننده‌ای در فرایند مدیریت بحران و جلوگیری از بروز مخاطرات محیطی است. در این مقاله که بر اساس اطلاعات گردآوری‌شده اسنادی و کتابخانه‌ای و نیز مصاحبه با مسئولان و مدیران در مورد زلزله‌های دوگانه اهر-ورزقان تهیه شد، وضعیت اطلاع‌رسانی رسانه‌ها و به‌ویژه سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، به‌عنوان رسانه رسمی و ملی، بررسی شد؛ بدین منظور دو بُعد اصلی اطلاع‌رسانی در حین بحران شامل: «اطلاع‌رسانی از وقوع زلزله و مشخصات آن» و «اطلاع‌رسانی از آثار زلزله» ارزیابی شده و ضعف‌ها و قوت‌های آن تشریح می‌شود. براساس بررسی‌های به‌عمل‌آمده در این مقاله نتیجه‌گیری می‌شود با اینکه اطلاع‌رسانی از وقوع زلزله‌های دوگانه اهر-ورزقان به‌درستی انجام گرفت که این مورد ناشی از ارتقای عملکرد شبکه‌های لرزه‌نگاری و شتاب‌نگاری در کشور است، اما اطلاع‌رسانی صحیح و سریع از آثار زلزله همچنان دچار نقصان است. یکی دیگر از نتایج این پژوهش مبین آن است که رسانه‌های محلی عملکرد مطلوب‌تری در پوشش خبری زلزله مذکور در مقایسه با رسانه ملی داشتند و عدم اطلاع‌رسانی کامل رسانه ملی از این واقعه، عرصه را برای فعالیت رسانه‌های غیررسمی و بیگانه و بروز شایعات هموار ساخت.

واژه‌های کلیدی: اطلاع‌رسانی، دقت و صحت خبر، زلزله اهر-ورزقان، سرعت خبر، صدا و سیما، مخاطرات.

Email: p.pishnamazi@iiees.ac.ir

* نویسنده مسئول

مقدمه

«اطلاع‌رسانی» از جمله عناصر و اجزای تأثیرگذار و تعیین‌کننده در فرایند مدیریت بحران یک زلزله است. به‌طوری که بی‌توجهی به آن یا اطلاع‌رسانی غلط و ناقص، می‌تواند فرایند مدیریت سانه و تصمیم‌گیری مسئولان و مدیران بحران را به‌شدت متأثر کرده و دچار اختلال کند [۱].

به‌عنوان مثال آشکار شدن اهمیت کسب اطلاعات و اطلاع‌رسانی به‌موقع، به‌عنوان یکی از تجارب حاصل از زلزله کوبه ژاپن در ۱۹۹۵ نقطه عطفی در بهبود برنامه‌های مرتبط با امداد و نجات در ژاپن محسوب می‌شود. در این زلزله مشخص شد که برآورد سریع خسارات و تلفات ناشی از زلزله و ارسال اطلاعات صحیح و به‌موقع تا چه حد در بسیج امکانات و نیروها برای امداد رسانی اهمیت دارد. در زلزله مذکور، روزنامه‌ها ابتدا تعداد کشته‌شدگان این حادثه را در عصر همان روز تنها ۴۳۰ نفر اعلام کردند (زلزله در ساعت ۶ صبح اتفاق افتاده بود)؛ این در حالی بود که در این رویداد بیش از ۶۰۰۰ نفر تا آن زمان جان خود را از دست داده بودند [۱۹]. مشخص است که برآورد اشتباه از آثار زلزله تا چه حد می‌توانست در بسیج امکانات منطقه و ارائه خدمات امداد و نجات اختلال ایجاد کند و بدین ترتیب سبب افزایش تلفات زلزله شود. در زلزله کوبه اطلاع‌رسانی نامناسب سبب شد دولت محلی و دولت مرکزی تا ساعت‌ها نتوانند در خصوص نیازهای منطقه تصمیم‌گیری کنند [۱]. نتایج این رویداد سبب ایجاد تغییرات عمده‌ای در نظام اطلاع‌رسانی بحران در ژاپن شد، به‌طوری که در سال‌های بعد امکانات متعددی برای برآورد سریع تلفات و خسارات زلزله در نقاط مختلف ژاپن نصب و راه‌اندازی شد و پروتکل‌های ویژه‌ای برای انتشار اخبار ناشی از سوانح در رسانه‌ها تهیه و اجرایی شد. پیشرفت نظام اطلاع‌رسانی بحران در ژاپن منجر به این شد که پس از وقوع زلزله و سونامی سندایی در ۱۱ مارس ۲۰۱۱، دولت ژاپن بلافاصله در پهنه زلزله‌زده اعلام وضع فوق‌العاده کرد و سامانه‌های حمل‌ونقل - مترو، کشتی‌رانی و قطارهای سریع‌السیر شینکانسن - فعالیت خود را در سندایی و توکیو در ساعات نخست پس از رخداد متوقف کردند. همچنین آژیر هشدار سونامی، از ژاپن تا مناطق ساحلی تمامی کشورهای اقیانوس آرام به مردم هشدار داد تا ساحل را ترک کنند. از آنجا که سرعت امواج ناشی از سونامی حدود ۹۵۰ کیلومتر در ساعت بود، می‌توان برآورد کرد که امواج حاصل از سونامی حدود ۸ دقیقه طول کشید تا به نزدیک‌ترین نقطه ساحل سندایی - در غرب کانون زلزله - برسد، بنابراین سامانه‌های هشدار تا حد زیادی توانستند جان بسیاری از مردم را نجات دهند [۹]. به‌عنوان مثالی دیگر در این زمینه می‌توان به کشور هندوستان اشاره کرد. ضعف‌های سیستم کسب اطلاعات و اطلاع‌رسانی در هندوستان به‌خصوص بعد از وقوع

زلزله بوج (گجرات) در ژانویه ۲۰۰۱ بیش از پیش آشکار شد. در این زلزله اطلاعات لازم از گستره آسیب‌دیده و حجم آسیب‌ها در دسترس نبود. از این رو پس از وقوع زلزله تیم‌های امداد و نجات نتوانستند، به‌موقع در محل‌های بیشتر آسیب‌دیده حضور یابند. در این رویداد اطلاعات لازم از تعداد تلفات و مصدومان به‌موقع اعلام نشد و گروه‌های ویژه امداد و نجات داخلی یا اعزامی از سایر کشورها به‌دلیل مشکل اطلاع‌رسانی با تأخیر به منطقه رسیدند و به همین علت آنها نیز نتوانستند آن‌طور که باید در امدادرسانی مؤثر واقع شوند [۱].

در ایران آنچه از بررسی وضعیت اطلاع‌رسانی در مواقع بروز زلزله برمی‌آید آن است که ضعف عمده و جدی در این زمینه محسوس است [۷]. برای مثال در زلزله رودبار و منجیل (۳۱ خرداد ۱۳۶۹) شناسایی کانون مه‌لرزه‌ای (Macroseismic Epicenter) این زمین‌لرزه و فرستادن نخستین گروه‌های کمک‌رسانی و نجات از تهران، دست کم ۶ تا ۷ ساعت به درازا کشید. ضمن اینکه کانون سطحی زلزله در ابتدا منطقه دیلمان در نزدیکی لاهیجان اعلام شد و براین اساس تصور شد که بیشترین خسارات و تلفات در شهرهای رشت، لاهیجان و صومعه‌سرا رخ داده است. همین امر سبب عدم توجه فوری به شهرهای منجیل و رودبار و روستاهای مجاور که بیشترین خسارات را متحمل شده بودند، شد [۱۱]. همچنین اطلاعات مربوط به آثار این زلزله توسط کانال‌های مختلف و به‌صورت متناقض و گاه نادرست ارائه شد. برخی از آمار ارائه‌شده در روزهای بعد از وقوع زلزله منجیل در خصوص شمار تلفات و مجروحان این زلزله که در مطبوعات پرشمارگان و دارای سابقه کار روزنامه‌نگاری منعکس شده بود، بیانگر اختلاف و تناقض‌های معناداری بود؛ به‌عنوان مثال در روز دوم تیر روزنامه اطلاعات، تلفات زلزله را ۳۵ هزار نفر و روزنامه ابرار در همان روز تلفات را ۲۸ هزار و ۹۵۰ نفر اعلام کرد [۳]. در مثالی دیگر در مورد وضعیت اطلاع‌رسانی زلزله‌های ایران، می‌توان به زلزله بم (۵ دی ۱۳۸۲) اشاره کرد که مؤسسه ژئوفیزیک پس از وقوع زلزله محل آن را ابتدا به‌اشتباه جازموریان اعلام کرد و بعد از دو ساعت به‌طور رسمی وقوع زلزله در بم توسط این مؤسسه اطلاع داده شد. همان‌طور که می‌دانیم تأخیر در اعلام وقوع زلزله بم از یک طرف و عدم امکان برآورد خسارات و تلفات ناشی از آن از سوی دیگر مانع تصمیم‌گیری سریع مسئولان کشور در زمینه این بحران ملی شد و سبب شد نیروهای امدادی تا چند ساعت پس از وقوع زلزله نسبت به محل دقیق این رخداد و حجم عملیات مورد نیاز برای پاسخ به آثار آن، اطلاعات لازم را نداشته باشند [۴].

با مرور تجارب ذکرشده می‌توان اذعان داشت که اگر چه اطلاع‌رسانی به مفهوم عام آن در ادبیات مدیریت خطرپذیری و بحران در هر سه مرحله «پیش از وقوع بحران»، «حین وقوع بحران» و «پس از وقوع بحران» از اهمیت چشمگیری برخوردار است؛ اما آنچه عملکرد رسانه‌ها

را به‌عنوان ابزار اطلاع‌رسانی نمایان می‌کند و در بوتۀ نقد می‌گذارد، نحوه فعالیت و پوشش خبری بحران در حین وقوع است [۷]. اطلاع‌رسانی در مرحله حین بحران، اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی صحیح بخش انکارناپذیر فرایند مدیریت بحران در مواقع بروز زلزله محسوب می‌شود و اولین و اساسی‌ترین گام در این زمینه است؛ چراکه اگر اطلاعات صحیح در اختیار مسئولان و مدیران بحران قرار نگیرد، تصمیم‌گیری و اقدام لازم نیز با خطا مواجه خواهد شد [۱۷]. اطلاع‌رسانی در مرحله وقوع بحران و انتشار اخبار دقیق و صحیح از مشخصات یک زلزله و آثار آن در ساعات اولیه، اهمیت تعیین‌کننده‌ای در روند مدیریت بحران دارد [۱۶]. همچنین اطلاع‌رسانی در حین بحران خود دارای دو بُعد اصلی انتشار اطلاعات صحیح از مشخصات زلزله (بزرگا، محل و گستره جغرافیایی آن) و آثار زلزله (تخمین خسارات، تلفات و مصدومان) است که از ارکان اصلی اطلاع‌رسانی در هنگام وقوع زلزله محسوب می‌شود [۱]. علاوه بر این اگر چه اطلاع‌رسانی صحیح و سریع رسانه‌ها در این مرحله، می‌تواند سبب کاهش آثار سوء بحران شود، از طرفی بیم آن نیز می‌رود که در نتیجه عملکرد نامطلوب، زمینه‌های مساعد برای بروز مخاطرات محیطی و انسانی نظیر اعتراضات و بی‌نظمی‌های اجتماعی و نیز انتشار شایعات، موقعیت جنگ رسانه‌ای یا بحران‌های جدید دیگر به‌وجود آید [۱۳]؛ چنانکه در تجربه زلزله اهر- ورزقان کم‌وبیش در فضای رسانه‌ای کشور به‌وجود آمد. در این مقاله، به روند اطلاع‌رسانی رسانه‌ها و به‌ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، در دو بعد مذکور در زلزله‌های دوگانه اهر- ورزقان که در ۲۱ مرداد ۱۳۹۱ در منطقه آذربایجان رخ داد، پرداخته می‌شود.

روش تحقیق

این مقاله براساس اطلاعات گردآوری‌شده اسنادی و کتابخانه‌ای و نیز مصاحبه با مسئولان و مدیران در مورد زلزله‌های دوگانه اهر- ورزقان تهیه شده است. این پژوهش از حیث نوع تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد، چراکه هدف نهایی آن حل مسئله ضعف اطلاع‌رسانی در بحران زلزله‌های ایران است. همچنین از حیث رویکرد، این تحقیق انتقادی است و در پی پاسخ‌دهی به سؤالات در زمینه ضعف اطلاع‌رسانی در زلزله است. پژوهش‌های انتقادی، در حقیقت رویکردی اصلاح‌گرایانه دارند و در پی بررسی عواملی‌اند که باید در جهت تصحیح ساختار اجتماع، اصلاح شوند [۶]. روش تحقیق نیز ترکیبی از چند روش توصیفی، تحلیلی و موردی است.

شایان ذکر است که از حیث ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، بخش اعظم این پژوهش به‌شیوه اسنادی و مستندسازی اطلاعات جمع‌آوری‌شده به‌دست آمد و در بخشی دیگر اطلاعات مورد نیاز از طریق مصاحبه با مسئولان و دست‌اندرکاران تهیه شد.

معرفی رویداد

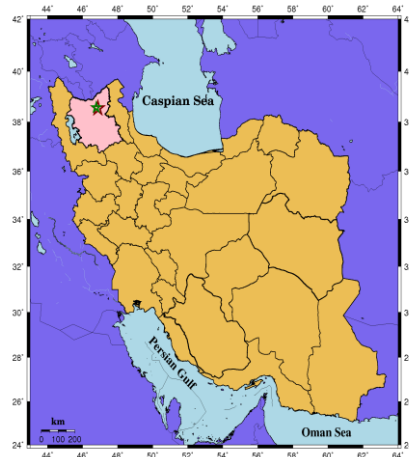
دو زمین‌لرزه پی‌درپی، اولی در ساعت ۱۶:۵۳ با بزرگای گشتاوری ۶/۲ در فاصله ۲۳ کیلومتری غرب اهر و دومی در ساعت ۱۷:۰۴ با بزرگای گشتاوری ۶/۳ در ۳۰ کیلومتری اهر در حدود ۵۰ کیلومتری شمال شرق تبریز موجب تلفات جانی و خسارت مالی و هراس مردم در پهنه رومرکزی در استان آذربایجان شرقی شد. این زلزله‌ها دارای ژرفای کانونی حدود ۱۰ کیلومتر و سازوکار امتدادلغز بودند. در ۲۴ ساعت اول پس از رخداد، ۳۵ پس‌لرزه در شبکه لرزه‌نگاری باند پهن پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله ثبت شد. پس‌لرزه‌ها در شبکه لرزه‌نگاری باند پهن پژوهشگاه در محدوده رومرکزی - حد فاصل اهر و ورزقان - رخ داد. تلفات جانی ۳۰۷ کشته و ۳۰۳۷ مجروح بود و ۱۲۰ هزار نفر تحت تأثیر رخداد و خرابی در روستاهای پهنه رومرکزی در محدوده اهر، هریس و ورزقان گزارش شد. هراس مردم موجب استقرار در محدوده هوای باز در شهرهای مذکور و همچنین شهر تبریز شد. بیشترین تلفات انسانی از روستاهای باجه باج، گوردره و دینو و شهر ورزقان گزارش شد [۵].

این زمین‌لرزه در گستره پنج استان آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، زنجان و گیلان احساس شد و ۲۳۷ روستا در شهرستان‌های اهر، ورزقان و هریس بین ۴۰ تا ۱۰۰ درصد تخریب شدند. شش شهرستان کلیبر، جلفا، اهر، ورزقان، هریس، تبریز از زلزله ۲۱ مرداد به‌طور مستقیم و غیرمستقیم متأثر شدند و آسیب دیدند که در نقشه این شهرستان‌ها به‌صورت رنگی نشان داده شده‌اند [۵] (شکل‌های ۱- الف و ب). زمین‌لرزه‌های دوگانه‌اهر-ورزقان از جمله زلزله‌های کم‌عمق و کمتر از ۱۰ کیلومتر بودند که خسارات بسیاری را در پهنه رومرکزی منطقه مورد نظر در پی داشتند. کم‌عمق بودن زلزله سبب وارد آمدن خسارات سنگینی به‌ویژه به روستاهای اهر، هریس و ورزقان شد.

درباره تاریخچه زلزله‌های اخیر در این گسل و استان آذربایجان شرقی می‌توان عنوان کرد که تا آن زمان زلزله مهمی در منطقه گسل جنوب تبریز رخ نداده بود و در خصوص تبریز نیز می‌توان به آخرین زلزله آن در ۲۳۲ سال گذشته (۱۷۸۰ میلادی) با بزرگای ۷/۷ ریشتر اشاره کرد. در منطقه اهر نیز از ۱۳۰۰ سال پیش تاکنون هیچ زلزله مهمی رخ نداده بود و شاید مهم‌ترین زلزله‌های این منطقه را بتوان زمین‌لرزه ۲۱ مرداد ۱۳۹۱ دانست [۱۰].



(ب)



(الف)

شکل ۱. الف) موقعیت زلزله‌های دوگانه اهر و ورزقان در ایران (مأخذ: پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله)؛ ب) موقعیت محدوده آنها در استان (مأخذ: استانداری آذربایجان شرقی)

یافته‌ها و تحلیل آنها

انتشار اطلاعات از وقوع زلزله و مشخصات آن

پس از وقوع زلزله باید اطلاعات مربوط به محل دقیق وقوع، بزرگا، شدت و گستره آن بلافاصله معین شده و به مسئولان و مراجع ذی‌ربط برای تصمیم‌گیری و اقدامات لازم اعلام شود. چنین اطلاعاتی در ایران توسط شبکه‌های شتاب‌نگاری مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران و شبکه ملی لرزه‌نگاری باند پهن پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله، رصد، مشخص، پردازش و تحلیل می‌شود و با پیامک یا تماس تلفنی به اطلاع مسئولان می‌رسد [۱]. در مورد این بخش در زلزله اهر- ورزقان، بنا به اظهارات مدیرکل وقت بحران استانداری آذربایجان شرقی، اولین خبر از وقوع زلزله از طریق پیامک از سوی مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران حدود ۱۰ تا ۱۵ دقیقه پس از وقوع زلزله به مدیران و مسئولان استانی رسید. حدود ۲۶ دقیقه بعد محل اتفاق تعیین شد و حدود یک ساعت و نیم پس از آن اولین جلسه مدیریت سانحه در محل استانداری آذربایجان شرقی برگزار شد [۱۰].

در مرحله بعدی این بخش، رسانه‌ها پا به عرصه می‌گذارند و با اطلاع‌رسانی صحیح، سریع و دقیق خود به نوعی می‌توانند مدیریت بحران کنند. به‌عبارتی رسانه‌ها در مرحله وقوع زلزله

می‌توانند با انتشار اخبار مرتبط با پراکندگی خسارات جانی و مالی، اطلاعات لازم در خصوص محل دقیق وقوع و نحوه تخلیه امن شهروندان، وضعیت امدادی و... در منطقه آسیب‌دیده و سایر اطلاعات مرتبط را کسب کرده و وضعیت و نیازهای واقعی آسیب‌دیدگان را به مردم و مسئولان منعکس کنند [۱۶].

در این زمینه آنچه در ساعات اولیه وقوع زلزله‌های دوگانه اهر-ورزقان در عرصه رسانه‌ای کشور به وجود آمد، سردرگمی، عدم تشخیص قدرت زلزله، غفلت و تساهل رسانه‌ها در مقابل این حادثه بود. بعد از اعلام زلزله‌های ۶/۲ و ۶/۳ ریشتری توسط مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران در ورزقان، بلافاصله این خبر در خروجی خبرگزاری‌ها، سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی قرار گرفت. اما پوشش رسانه‌ای این زمین‌لرزه توسط شبکه‌های سراسری صدا و سیما در روزهای نخستین (دو روز اول) مورد انتقاد قرار گرفت؛ چراکه این مهم از سوی تنها رسانه ملی کشور، در روز وقوع زمین‌لرزه صرفاً در حد اعلام یک تیترو مشخصات مختصر انجام گرفت و مواجهه با آن، متناسب با یک حادثه ملی نبود. پس از گذشت سه روز از وقوع زلزله و در پی پوشش خبری مفصل این رویداد در شبکه‌های اجتماعی مجازی و رسانه‌های خارجی که اغلب جانبدارانه و مغرضانه و همراه با اهداف سیاسی و تجزیه‌طلبانه بود، در سومین روز، صدا و سیما اقدام به پوشش خبری مناسب این واقعه در شبکه‌های سراسری خود کرد و با ارائه گزارش‌های لحظه به لحظه و زنده از شبکه‌های مختلف سراسری به پوشش خبری مناطق زلزله‌زده پرداخت [۱۴]. شاید یکی از مهم‌ترین دلایل این رویکرد منفعلانه صدا و سیما، در روزهای نخستین وقوع زلزله اهر-ورزقان؛ اعلام اطلاعات دریافتی گاه نادرست در خصوص شدت و وسعت خرابی و تلفات در منطقه زلزله‌زده بود، اما این رویکرد صدا و سیما نشان از بی‌توجهی این رسانه به اصل «صحت و دقت خبر» در فرایند اطلاع‌رسانی داشت که نارضایتی زیادی را متوجه خود ساخت. در همان نخستین ساعات پس از بروز زمین‌لرزه، منتقدان به پوشش بسیار کم زمین‌لرزه از سوی صدا و سیما و به‌جای آن، پرداختن به سایر مسائل اعتراض داشتند. اوج این اعتراضات زمانی به وقوع پیوست که در شامگاه روز بعد از زلزله (یکشنبه ۲۲ مرداد ۱۳۹۱) درحالی که در استان آذربایجان شرقی دو روز عزای عمومی اعلام شده بود، صدا و سیما برنامه طنز «خنده بازار» را از شبکه ۳ سراسری پخش کرد. این امر در شبکه‌های اجتماعی و حتی در مجلس شورای اسلامی از سوی نمایندگان و ریاست مجلس نیز مورد انتقاد واقع شد. در این میان برخی از منتقدان با انگیزه‌های مغرضانه و تجزیه‌طلبانه سعی در تحریک احساسات قومی خطه آذربایجان داشتند و به مقایسه میزان و نحوه پوشش خبری زلزله اهر-ورزقان با زلزله بم پرداختند و اظهار داشتند که «در زمین‌لرزه بم، صدا و سیما نقش زیادی در پرداختن به

مشکلات زلزله‌زدگان و بسیج افکار عمومی برای کمک به مردم محروم داشت» [۱۵]. ملاحظه می‌شود که در این راستا سازمان صدا و سیما با عملکرد خود نه تنها به کاهش بحران کمکی نکرد، بلکه ضمن ایجاد موقعیت بحران رسانه‌ای، ممکن بود زمینه‌ساز وقوع مخاطرات اجتماعی و بحران‌های ثانویه دیگری نیز بشود، چراکه مخاطرات طبیعی و محیطی و عوامل جغرافیایی و زمین‌شناسی، ارتباط مستقیمی با امنیت ملی دارند. شورش، غارت، اغتشاش و اعتراضات سیاسی از جمله رخدادهای مخاطرات ثانویه برخی از رخدادهای طبیعی و از جمله زلزله می‌تواند باشد که امنیت ملی کشور را به مخاطره می‌اندازد [۲].

طبیعی است که اطلاع‌رسانی صحیح و عملکرد بجای رسانه‌ها در این مقاطع، می‌تواند تأثیر زیادی در تأمین امنیت ملی و بروز مخاطرات ناشی از زلزله داشته باشند. همچنان که عدم اطلاع‌رسانی صحیح می‌تواند نتیجه معکوس در برداشته باشد. به عبارتی تأثیر دوگانه رسانه‌ها در بحران‌سازی و بحران‌زدایی، دست کم بر صاحب‌نظران عرصه بحران آشکار است. امروزه در عصر ارتباطات و اطلاعات، هر گاه بحرانی رخ می‌دهد آنچه ذهن را به خود مشغول می‌کند، این است که آیا رسانه‌ها با محرک بحران همراه خواهند شد یا در مهار و برون‌رفت از آن گام خواهند داشت. به عبارتی، در همان حال که رسانه‌ها می‌توانند ابزاری در خدمت بحران‌زدایی یا کاهش اثر آن باشند، می‌توانند ابزاری در خدمت بحران‌سازی و تشدید بحران به‌شمار روند [۸].

به‌طور کلی در مواجهه با بحران، سازمان‌های رسانه‌ای چهار راهبرد عملی را اتخاذ می‌کنند که عبارتند از [۱۸]:

الف) راهبرد انفعالی (Inactive): بر این اساس رسانه ترجیح می‌دهد به‌هنگام مواجهه با شرایط بحرانی، سکوت اختیار کند و واکنش آن از نوع انکار یا بی‌توجهی باشد. در این راهبرد رسانه سعی دارد برای جلوگیری از گسترش بحران بر آن سرپوش بگذارد.

ب) راهبرد واکنشی (Reactive): این راهبرد براساس رویکرد قانون طبیعی طراحی شده است و سعی بر این است که در آن، واکنشی منطقی در برابر بحران نشان داده شود. براساس چنین راهبردی در ارائه اخبار و اطلاعات مربوط به بحران، باید گزینشی (Selective) عمل کرد.

ج) راهبرد فعال (Active): در این راهبرد رسانه‌ها به محض وقوع بحران وارد عمل می‌شوند و فعالانه در صدد کنترل و مهار بحران برمی‌آیند. رسانه در چنین شرایطی از تمامی ظرفیت‌های خود برای جلب مشارکت عمومی و ایجاد همبستگی اجتماعی استفاده می‌کند.

د) راهبرد فوق‌فعال (Proactive): این راهبرد براساس رویکرد تعاملی طراحی شده است. رسانه‌ها نگاه مثبت به بحران دارند و از بحران با عنوان «فرصت» یاد می‌شود و حتی در برخی

موارد از آن استقبال می‌شود. این رویکرد بر این عقیده استوار است که بحران برای رشد و توسعه جامعه لازم است؛ چراکه بحران صحنه تعامل عناصر و عوامل جامعه محسوب می‌شود. با توجه به موارد ذکر شده می‌توان استنباط کرد که راهبرد اولیه رسانه ملی (دو روز اول) در شبکه‌های سراسری در مواجهه با زلزله ورزقان انفعالی بود که پس از گذشت این زمان و اعتراض مراجع رسمی، تبدیل به راهبردی واکنشی شد. اما راهبرد رسانه ملی در شبکه استانی (آذربایجان شرقی) و استان‌های همجوار در پخش اخبار و پوشش خبری زلزله ورزقان، راهبردی فعال بوده و با پخش گسترده و مداوم اخبار و گزارش‌های این واقعه، سعی در برقراری نظم و امنیت، و مدیریت و کنترل این بحران و نیز جلب مشارکت عمومی داشت. علاوه بر موارد یاد شده، در عرصه اطلاع‌رسانی، اصل دیگری به نام "سرعت خبر" نیز مطرح است که یکی از ارکان اصلی اطلاع‌رسانی است و اگر رسانه‌ای همان لحظه، خبری را منتشر نکند از قافله عقب خواهد ماند و خبرگزاری یا رسانه‌ای که اولین بار خبری را منتشر کند، مرجع و منبع خبر می‌شود و این برای هر رسانه یک امتیاز است که اولین منتشرکننده خبر باشد. از طرفی این امر زمانی می‌تواند برای یک رسانه امتیاز و برتری به حساب آید که اصول: «دقت خبر» و «صحت خبر» نیز آن را همراهی کنند. در واقع خبری که منتشر می‌شود علاوه بر اینکه باید دارای ارزش خبری «تازگی» باشد؛ باید کامل، جامع، دقیق و صحیح نیز باشد [۱۲]. با توجه به این موارد آنچه در این زمینه می‌توان از عملکرد سازمان صدا و سیما بیان داشت این است که:

۱. اخبار اولیه سازمان صدا و سیما در مورد وقوع زلزله اهر-ورزقان، بدون در نظر گرفتن اصول «صحت» و «دقت» اعلام شد و صرفاً به اعلام وقوع زلزله بدون اشاره به ابعاد و آثار آن بسنده شد و به عبارتی اصول «صحت» و «دقت» فدای اصل «سرعت خبر» شد.
۲. با توجه به مورد مذکور و تساهل نسبت به آثار زلزله، با پخش برنامه‌های عادی و به‌ویژه طنز «خنده بازار» به اعتبار این رسانه خدشه وارد شد و رسانه ملی را در قیاس با سایر رسانه‌ها و به‌ویژه شبکه‌های اجتماعی وارد موقعیت چالشی جنگ رسانه‌ای کرد. سازمان صدا و سیما با این عملکرد، موج احساسات قومی و ملی را علیه خود برانگیخت و بحران رسانه‌ای را هم به بحران پیش‌آمده قبلی (زلزله) افزود.
۳. نظر به پوشش خبری جدی از سوی این رسانه دو روز پس از وقوع زلزله، می‌توان استنباط کرد که اصل «سرعت خبر» نیز در عملکرد این رسانه در مدیریت اخبار و پوشش حوادث زلزله اهر-ورزقان دچار کاستی بود. در این زمینه وضعیت مطبوعات سراسری کشور هم چندان مطلوب نبود و بسیاری از روزنامه‌های کثیرالانتشار مثل ابرار، رسالت، و ... حتی در صبح روز بعد از وقوع زمین‌لرزه در آذربایجان شرقی، خبری در این زمینه منتشر نکرده بودند. از

جمله روزنامه‌هایی که به پوشش خبری این رویداد پرداختند می‌توان به ایران، همشهری، شرق و اطلاعات اشاره کرد.

انتشار اطلاعات در مورد تأثیرات زلزله

در این مرحله رسانه‌ها می‌توانند با انتشار اخبار مرتبط با پراکندگی خسارات جانی و مالی، نحوه تخلیه امن شهروندان، وضعیت امدادی و ... در منطقه آسیب‌دیده و سایر اطلاعات مرتبط را کسب و وضعیت و نیازهای واقعی آسیب‌دیدگان را به مردم و مسئولان منعکس کنند.

با توجه به اهمیت اطلاع‌رسانی رسانه‌ها از آثار زلزله، در روند مدیریت سانحه، امداد رسانی، همیاری مردم و تهیه اقلام و نیازمندی‌های زلزله‌زدگان، این بخش از کارکرد رسانه‌ها و به‌ویژه صدا و سیما تأثیر چشمگیری در مدیریت بحران و کاهش خسارات ناشی از زلزله دارد.

بنا به مستندات موجود پخش شده از سازمان صدا و سیما، متأسفانه اطلاع‌رسانی در مورد آثار زلزله در ساعات اولیه وقوع و برآورد خسارات و تلفات احتمالی با خطا مواجه شد و همان‌گونه که پیشتر نیز اشاره شد در اخبار دریافتی از طریق صدا و سیما استان آذربایجان شرقی اعلام شد خسارات جزئی بوده است که همین امر روند اطلاع‌رسانی و مدیریت بحران را با اشکال مواجه کرد. عملکرد سازمان صدا و سیما در بعد آثار زلزله و کوتاهی در پوشش مناسب و اطلاع‌رسانی کافی، سبب بروز عدم اطمینان در مردم شد که در نهایت به آشفتگی و همیاری بدون هماهنگی مردمی انجامید، به‌طوری که راه‌بندان‌های عریض و طولیل در جاده‌های منتهی به محل وقوع زلزله (اهر، ورزقان) عملیات امداد رسانی رسمی را با موانعی جدی مواجه کرد.

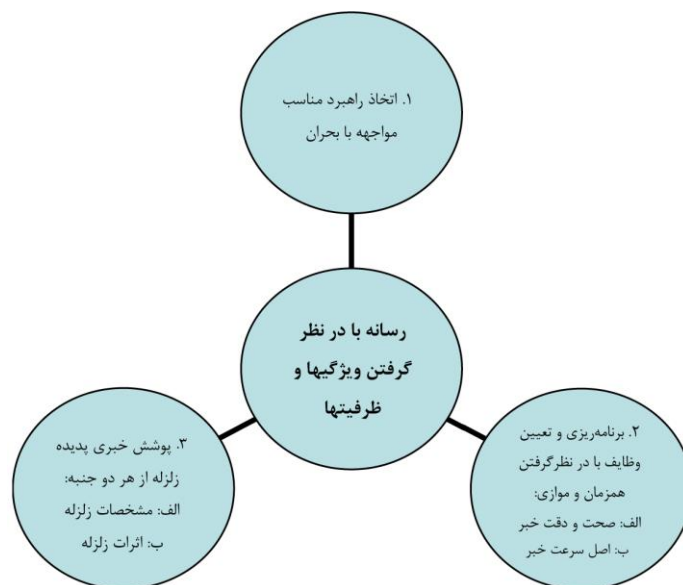
در این زمینه عملکرد رسانه‌های استانی (آذربایجان شرقی) مقبول‌تر بود. بنا به گفته‌ی علیزاده، قائم مقام سازمان صدا و سیما استان آذربایجان شرقی: «خبرنگاران و مسئولان خبری این رسانه با همکاری دو نهاد هلال احمر و سپاه و با استفاده از هلی‌کوپترهای هلال احمر توانستند از ازدحام ترافیکی ناشی از امداد رسانی‌های مردمی عبور کنند و به‌موقع به اطلاع‌رسانی از وضعیت موجود منطقه بپردازند» [۱۰]. در همین زمینه و همچنین درباره‌ی حجم اطلاع‌رسانی از این واقعه می‌توان به فعالیت پایگاه خبری-تحلیلی «نصر نیوز»، اولین پایگاه خبری-تحلیلی شمال غرب کشور، اشاره کرد که بنا به گفته‌ی مدیر مسئول این رسانه، در زلزله اهر، پوشش خبری مداوم و لحظه‌ای از رخدادها را داشت به‌طوری که فقط در هفته اول ۳۲ خبر تولیدی و پنج گزارش تصویری مفصل از واقعه داشت که تعداد آنها در ماه نخست به ۳۵۳ خبر، گزارش، مصاحبه و یادداشت و ۶۰ گزارش تصویری افزایش یافت [۱۰].

نتیجه

اگرچه اهمیت و کارکرد اطلاع‌رسانی در هر سه مرحله قبل، حین و پس از بحران انکارناپذیر و تأثیرگذار است، اما در مرحله حین بحران، اهمیت و کارکرد اطلاعات و رسانه‌ها آشکارتر می‌شود. به‌عنوان مثال، رسانه‌ها با توجه به ظرفیت‌های اطلاع‌رسانی، سیاست‌ها و رسالتی که بر عهده دارند، می‌توانند بحران را کاهش دهند یا همچنان که در زلزله اهر-ورزقان توسط صدا و سیما صورت گرفت، با عملکرد نامطلوب خود به ایجاد مخاطرات و بحرانی جدید دامن بزنند. با توجه به مطالب مطرح‌شده در این مقاله و اتفاقات رخ داده در حیطه اطلاع‌رسانی این زلزله می‌توان نتیجه گرفت که:

۱. اطلاع‌رسانی به‌موقع از وقوع زلزله، محل وقوع و مشخصات آن در مورد زلزله‌های دوگانه به‌درستی صورت گرفت که با توجه به تحلیل مقایسه‌ای این زلزله با زلزله‌های مشابهی چون بم و رودبار-منجیل، بیانگر آن است که عملکرد شبکه‌های لرزه‌نگاری و شتاب‌نگاری کشور و نیز سرعت رسانه‌ها در انتشار اخبار ارتقا یافته است؛
۲. اطلاع‌رسانی صحیح و سریع از آثار زلزله، ضعیف بود که مبین آن است که سامانه برآورد سریع خسارات و تلفات، مستلزم توسعه و تقویت است و نیز رسانه‌ها و به‌ویژه رسانه ملی در اعلام و انتشار اخبار و تصمیم‌گیری‌های مربوط به پخش، اصل صحت خبر را مورد غفلت قرار دادند و آن را فدای اصل سرعت خبر کردند که این امر نیازمند بازنگری جدی در فرایند اعتبارسنجی و دقت خبر در پوشش خبری رویدادهای مربوط به بحران و زلزله است؛
۳. با توجه به عملکرد روزنامه‌های کثیرالانتشار و نیز سازمان صدا و سیما در پخش سراسری اخبار زلزله اهر-ورزقان و پوشش تبعات آن، استنباط می‌شود که هنوز راهبردی قطعی برای مواجهه با بحران زلزله در سازمان‌های رسانه‌ای کشور تعریف و اتخاذ نشده که این مستلزم تسریع در تدوین راهبردی مناسب به فراخور وظیفه و کارکرد و نیز گستره اثرگذاری رسانه‌های گوناگون است؛
۴. با توجه به تجربه زلزله اهر-ورزقان و مقایسه نحوه اطلاع‌رسانی شبکه‌های سراسری و استانی، به‌نظر می‌رسد که رسانه‌های استانی و محلی موفق‌تر و سریع‌تر عمل می‌کنند؛
۵. اطلاع‌رسانی رسمی آثار زلزله کافی نبود و همین امر عرصه را برای فعالیت رسانه‌های غیررسمی و بیگانه و نیز بروز شایعات فراهم کرد.

فلوچارت راهبردی اقدامات رسانه در پوشش خبری بحران زلزله در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. نمودار راهبردی اقدامات رسانه در پوشش خبری بحران زلزله

نتایج راهبردی این پژوهش عبارت است از :

۱. تدوین راهبردی معین برای رسانه‌ها و به‌ویژه سازمان صدا و سیما در مواجهه با بحران زلزله و طبیعت از آن در پخش اخبار و پوشش حادثه رخ داده؛
۲. توجه بیش از پیش به اصول سرعت، صحت و دقت در انتشار اخبار زلزله، کسب اطمینان از صحت خبر با مراجعه به مراجع مختلف و متعدد ذی صلاح و قانونی؛
۳. در نظر گرفتن جوانب مختلف از جمله امنیت ملی، ملاحظات قومی، فرهنگی، مذهبی و سیاسی در انتشار اخبار زلزله هر چند شدت آن متوسط یا کم باشد؛
۴. پوشش خبری مطلوب مربوط به زلزله به‌منظور جلوگیری از بروز شایعات و یکه‌تازی رسانه‌های اجتماعی و بیگانه.

منابع

- [۱]. امینی‌حسینی، کامبد، پیشنمازی، پروانه (۱۳۹۰). بررسی چالش‌های اطلاع‌رسانی و نقش آن در مدیریت بحران زلزله (مطالعه موردی زلزله‌های رودبار و منجیل و بم)، مجموعه مقالات ششمین کنفرانس بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله. پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله، تهران.
- [۲]. امینیان، بهادر (۱۳۷۱). مفهوم امنیت ملی و تحول آن، مجله سیاست دفاعی، سال اول، زمستان ۱۳۷۱، شماره ۱: ۵.
- [۳]. پوراحمد جکتاجی، محمدتقی، خدیوی‌فرد، سارا، قربانزاده، احمد (۱۳۷۰). زلزله گیلان به‌روایت مطبوعات، رشت، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی گیلان.
- [۴]. توفیقی‌نمین، فرشید (۱۳۸۲). فرایند امداد و نجات در مدیریت بحران همراه با ارائه گزارشی از حادثه زلزله بم، مجموعه مقالات همایش علمی یافته‌های زلزله بم یادمان چهلمین روز وقوع زمین‌لرزه بم، دفتر امور فنی، تدوین معیارها و کاهش خطرپذیری ناشی از زلزله، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی.
- [۵]. داوودی، محمد، کلانتری، افشین، مصطفی‌زاده، مهرداد (۱۳۹۱). گزارش فوری مقدماتی شناسایی مناطق زلزله‌زده ۲۱ مرداد ۹۱ اهر، شماره ۱، پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله.
- [۶]. دلاور، علی (۱۳۸۲). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران، انتشارات رشد.
- [۷]. رشیدی، معصومه (۱۳۸۸). رسانه‌ها و بحران، تهران، سروش هدایت.
- [۸]. روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۸۷). نقش مدیریت رسانه در تحول بحران از تهدید به فرصت، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش‌های ارتباطی، سال ۱۵، شماره ۵۵: ۱۶۲-۱۴۱.
- [۹]. زارع، مهدی. درس‌هایی که از زلزله و سونامی ۱۱ مارس ۲۰۱۱ باید می‌آموختیم (۱۳۹۰)، خبرآنلاین، ۲۲ اسفند.
- [۱۰]. زارع، مهدی. پیشنمازی، پروانه. سعیدی، علیرضا. نظم آذر، بهناز. کمالی، الهه (۱۳۹۳). مستندسازی خطر زلزله در آذربایجان شرقی در شهر تبریز با هدف درس‌آموزی برای شهر تهران، معاونت آموزش شهرداری تهران.
- [۱۱]. شادی‌طلب، ژاله (۱۳۷۲). جامعه‌شناسی فاجعه: تجربه زلزله رودبار - منجیل، تهران، مجله مسکن و انقلاب، شماره ۵۶.

- [۱۲]. شکرخواه، یونس (۱۳۷۴). خبر، تهران، مرکز گسترش آموزش رسانه‌ها.
- [۱۳]. صلواتیان، سیاوش (۱۳۸۹). رسانه‌ها و مدیریت بحران (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی)، تهران، انتشارات دانشگاه امام صادق (ع).
- [۱۴]. عصر ایران، ۲۲ مرداد (۱۳۹۱). اعلام ۲ روز عزای عمومی در آذربایجان شرقی.
- [۱۵]. عصر ایران، ۲۲ مرداد (۱۳۹۱). خنده بازار سیما در میانه مصیبت زلزله‌زدگان.
- [۱۶]. مرتضوی، محمودرضا (۱۳۸۱). روابط عمومی و مدیریت خبر در بحران، وبسایت کارگزار روابط عمومی، <http://www.iranpr.org/docs/article-pr/defaultnews.asp?id=601>
- [۱۷]. میرشاهی، سعید (۱۳۸۱). روابط عمومی و مدیریت بحران، فصلنامه هنر هشتم، سال ۷، شماره ۲۲.
- [۱۸]. نصراللهی، اکبر (۱۳۸۹). مدیریت پوشش خبری بحران در رسانه‌های حرفه‌ای، دفتر مطالعات و توسعه رسانه‌ها، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- [19]. Hisada, Y. 2007. Delayed Damage Information, Tehran Disaster Mitigation and Management Organization (TDMMO), Tehran, Iran.

Archive of SID