

## بررسی نحوه اطلاع‌رسانی در زلزله‌های رودبار - منجیل و بم

کامبد امینی حسینی، استادیار، پژوهشکده مدیریت خطرپذیری و بحران، پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله  
پروانه پیشنمازی، دانشجوی دکتری ارتباطات اجتماعی (روزنامه‌نگاری) دانشگاه دوستی ملل روسیه و کارشناس روابط عمومی،  
پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله

### چکیده

افتاده است. نگاهی به آثار زلزله‌های دهه‌های اخیر بیانگر آن است که به طور متوسط هر پنج سال یک بار، یک زمین‌لرزه با صدمات جانی و مالی بالا در کشور رخ داده که آثار اقتصادی - اجتماعی بلند مدتی را بر جای گذاشته‌اند.

اگرچه جلوگیری کامل از تلفات و خسارات ناشی از زلزله‌های شدید در حال حاضر، امکان‌پذیر نیست؛ لکن با استفاده از تمهیدات مدیریت بحران زلزله و تهیه، تنظیم و بکارگیری برنامه‌های پیشگیرانه، می‌توان اثرات زمین‌لرزه‌ها را تا حد زیادی کاهش داد. پر واضح است که ارتقای سطح دانش و معلومات و افزایش سطح اطلاعات مردم و مسؤولان در رابطه با موضوع زلزله و مسائل پیرامون آن می‌تواند تا حد مطلوبی به مدیریت کاهش اثرات زلزله کمک کرده و تلفات و خسارات ناشی از آن را کاهش دهد. لذا توجه به "اطلاعات" و موضوع "اطلاع‌رسانی" یکی از شالوده‌های اصلی در مدیریت بحران زلزله است. اطلاع‌رسانی در سه مقطع اصلی "قبل"، "حین" و "بعد" از زلزله، نقشی اساسی در مدیریت بحران دارد و رسانه‌ها به عنوان اصلی‌ترین ابزار اطلاع‌رسانی در این راستا نقشی تعیین‌کننده دارند.

در مرحله قبل از بحران، رسانه‌ها می‌توانند از طریق آموزش، امکان پیشگیری از بحران و نیز مواجهه با آن را برای شهروندان فراهم کنند. رسانه‌ها همچنین می‌توانند وضعیت قوانین، ساختارها و برنامه‌های لازم برای مقابله با بحران زلزله را پیگیری نموده و بر عملکرد مراکز مدیریت بحران (نظیر میزان آمادگی آنها و نحوه اجرای برنامه‌های کاهش آسیب‌پذیری) نظارت نمایند و نیز وعده‌های داده شده توسط مسؤولان و مدیران بحران را پیگیری کنند. بلافاصله بعد از وقوع زلزله، رسانه‌ها با انتشار اخبار مرتبط با پراکندگی خسارات جانی و مالی، می‌توانند

اطلاع‌رسانی و انتشار اخبار صحیح، به موقع و دقیق از وقوع یک زمین‌لرزه و اثرات آن به ویژه در ساعات و روزهای ابتدایی وقوع، نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود فرآیند مدیریت واکنش اضطراری، کاهش مرگ و میر و خسارات ناشی از زلزله دارد؛ و توجه به "اطلاعات" و امر "اطلاع‌رسانی" یکی از شالوده‌های اصلی در مدیریت بحران زلزله است. در این مقاله که بر اساس اطلاعات مرتبط با دو زمین‌لرزه مهم و اخیر کشور (زلزله‌های منجیل و بم) ارائه شده، وضعیت و نحوه اطلاع‌رسانی رسانه‌ها و مطبوعات کثیرالانتشار از وقوع و اثرات زمین‌لرزه‌های مذکور مورد بررسی قرار داده شده و میزان اعتبار اطلاعات منتشره توسط این رسانه‌ها و نیز صحت و دقت اخبار مندرج در جراید وقت در این رابطه مورد بحث و بررسی قرار خواهد گرفت. به این منظور ابعاد مختلف اطلاع‌رسانی از جمله نحوه انتشار اطلاعات از مشخصات زلزله (بزرگا، محل و گستره جغرافیایی آن) و اثرات آن (خسارات، تلفات و مصدومین) مبتنی بر اطلاعات منتشر شده در رسانه‌های کشور ارزیابی شده و نقاط ضعف و قوت آن تشریح می‌گردد.

**کلیدواژه‌ها:** اطلاع‌رسانی، مدیریت بحران، مدیریت خطرپذیری، زلزله، رسانه، مطبوعات، واکنش اضطراری

### ۱- مقدمه

کشور ایران بواسطه موقعیت جغرافیایی، شرایط اقلیمی و وضعیت زمین‌شناختی از جمله کشورهای سانحه‌خیز جهان به شمار می‌آید. از نظر خطر وقوع زمین‌لرزه نیز ایران به دلیل قرارگیری در میان دو صفحه اروپا-آسیا و عربستان از خطرپذیری لرزه‌ای بالایی برخوردار است. تنها در قرن بیستم، حدود ۱۳۰ زلزله شدید در نقاط مختلف کشور اتفاق

جان زیرآوارماندگان برخوردار است، به طوری که ۷۲ ساعت اولیه پس از وقوع زلزله به ساعات طلایی امداد و نجات شهرت یافته است. بدین ترتیب هرچه اطلاع‌رسانی در این زمینه سریعتر و صحیحتر انجام شود، امکان تسریع در امداد رسانی و در نتیجه افزایش شانس زنده ماندن افراد زیر آوار مانده بیشتر است.

**ب) اطلاعات مربوط به اثرات زلزله:** ارائه اطلاعات صحیح و به موقع از وقوع زلزله و اثرات آن و از یک کانال واحد و رسمی می‌تواند نقش مهمی در برنامه‌ریزی مدیریت بحران و نیز جلب مشارکتهای مردمی و کاهش تشویش اذهان عمومی داشته باشد. به عنوان مثال آشکار شدن اهمیت کسب اطلاعات و اطلاع‌رسانی به موقع، به عنوان یکی از تجارب حاصل از زلزله هانشین- آواجی (کوبه) ژاپن (۱۹۹۵) نقطه عطفی در بهبود برنامه‌های مرتبط با امداد و نجات در ژاپن محسوب می‌گردد. در این زلزله مشخص شد که برآورد سریع خسارات و تلفات ناشی از زلزله و ارسال اطلاعات صحیح و به موقع تا چه میزان در بسیج امکانات و نیروها برای امداد رسانی حائز اهمیت است. همان طور که در شکل (۱) دیده می‌شود، روزنامه‌ها تعداد کشته‌شدگان این حادثه را در عصر روز حادثه تنها ۴۳۰ نفر اعلام کردند (زلزله در ساعت ۶ صبح اتفاق افتاده بود). این در حالی بود که در این رویداد بیش از شش هزار نفر تا آن زمان جان خود را از دست داده بودند [۱]. مشخص است که برآورد اشتباه از اثرات زلزله تا چه حد می‌توانست در بسیج امکانات منطقه و ارائه خدمات نجات و امداد اخلاص ایجاد نماید و بدین ترتیب باعث افزایش تلفات زلزله گردد. در زلزله کوبه عدم اطلاع‌رسانی مناسب باعث شد تا دولت محلی و دولت مرکزی تا ساعتها نتوانند در خصوص نیازهای منطقه تصمیم‌گیری کنند. نتایج حاصل از این رویداد باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در نظام اطلاع‌رسانی بحران در ژاپن گردید، به طوری 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 گردید.

اطلاعات لازم در خصوص نحوه تخلیه امن شهروندان، وضعیت توزیع اقلام امدادی در منطقه آسیب‌دیده و سایر اطلاعات مرتبط را کسب نموده و نیازهای واقعی آسیب‌دیدگان را به مردم و مسؤولان منعکس کنند. همچنین رسانه‌ها در ترغیب و تشویق مردم برای ارائه کمکهای فوری به آسیب‌دیدگان، ساماندهی و توزیع مناسب کمکهای مردمی و مقابله با غارت و چپاول اموال آسیب‌دیدگان نقشی اساسی دارند.

در مرحله پس از وقوع زلزله و دوران بازسازی نیز رسانه‌ها می‌توانند کمک شایانی را در جمع‌آوری کمکهای نقدی و غیرنقدی مردم، سازمانها و نهادهای ارائه نموده و بر تحقق وعده‌های مالی داده شده، اجرای اولویتهای بازسازی و ساماندهی خسارت‌دیدگان و نحوه صرف هزینه در مناطق خسارت‌دیده، نظارت کرده و امکان بررسی نقاط ضعف نظام مدیریت بحران و رفع آنها و نیز بازنمایی مصیبت‌های ناگوار برای پیشگیری در وقایع بعدی را فراهم آورند.

اگرچه نقش و اهمیت اطلاعات و رسانه‌ها در هر سه مقطع مذکور آشکار است، لکن آنچه در این مقاله به آن پرداخته خواهد شد، نقش اطلاعات در حین وقوع بحران زلزله با تکیه بر تجارب دو زلزله مهم دو دهه اخیر کشور "رودبار و منجیل - ۱۳۶۹" و "بم - ۱۳۸۲" می‌باشد. به این منظور اطلاع‌رسانی در حین بحران زلزله در دو بخش زیر مورد توجه قرار داده شده است:

**الف) اطلاعات مربوط به وقوع زلزله:** پس از وقوع زلزله لازم است که اطلاعات مربوط به بزرگا، محل، شدت و گستره آن بلافاصله تحلیل و به مراجع ذی‌ربط اعلام گردد. چنین اطلاعاتی می‌تواند از طریق شبکه‌های لرزه‌نگاری و شتابنگاری و بانکهای اطلاعاتی پشتیبان آنها یا از طریق تماسهای تلفنی مسؤولان محلی ارسال گردند و رسانه‌ها در نشر به موقع این اطلاعات نقش مهمی دارند. هرگونه تأخیر یا خطا در این امر می‌تواند منجر به از دست رفتن زمان و در نتیجه کاهش شانس زنده ماندن افراد محبوس در زیر آوار شود. بر اساس تجارب داخلی و جهانی، امداد رسانی در ساعات اولیه بعد از وقوع زلزله از اهمیت زیادی در نجات

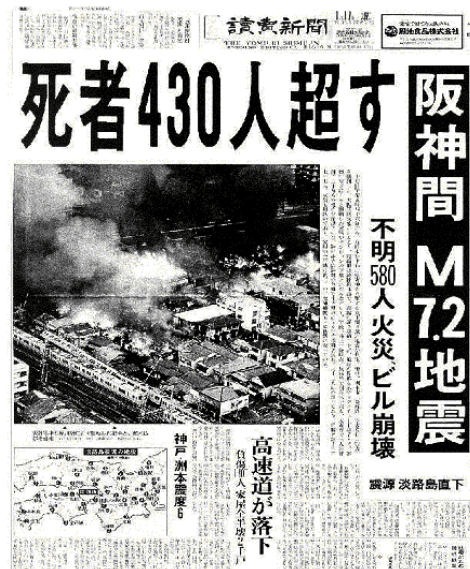
## ۲- وضعیت اطلاع‌رسانی حین بحران زلزله در کشور

همان طور که پیشتر ذکر شد، مشکلات ناشی از عدم وجود و انعکاس به موقع اطلاعات مرتبط با زلزله در اغلب زلزله‌های کشور باعث شده است که معمولاً فعالیت‌های امداد و نجات با اشکالات و تأخیرات قابل توجهی همراه باشد که در این بخش از مقاله این مشکلات در دو زلزله اصلی دو دهه اخیر کشور مورد بحث قرار می‌گیرد.

### ۲-۱- وضعیت اطلاع‌رسانی در زلزله منجیل

#### ۲-۱-۱-۱- اطلاعات مربوط به وقوع زلزله

در زمان وقوع زلزله منجیل تعیین محل این زلزله با توجه به بزرگای آن و علی‌رغم نزدیک بودن کانون زلزله به شبکه‌های لرزه‌نگاری موجود کشور با دقت کم و با تأخیر انجام شد. البته پارامترهای این زلزله که توسط مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران در فاصله ۲۲۰ کیلومتری شمال غرب تهران با بزرگی ۷/۲ گزارش گردید در مقایسه با پارامترهای گزارش شده توسط مرکز ملی اطلاع‌رسانی زمین‌لرزه (NEIC) به مختصات مه‌لرزه‌ای ۳۶/۹۶ شمالی و ۴۹/۴۱ شرقی و بزرگی ۷/۷ از تطابق نسبتاً قابل‌قبولی برخوردار بوده است. معیناً زمانی که برای اعلام مکان دقیق مختصات زلزله طی شد، علی‌رغم اینکه جنبش شدید زمین در تهران نیز با شدت احساس شد و به این سبب مسؤولین امر به صورت جدی پیگیر موضوع گردیدند، نسبتاً طولانی بوده است. گزارشات موجود نشان می‌دهند که شناسایی کانون مه‌لرزه‌ای (Macroseismic Epicenter) این زمین‌لرزه و فرستادن نخستین گروه‌های کمک‌رسانی و نجات از تهران، دست کم ۶ تا ۷ ساعت به درازا کشیده است. کانون سطحی زلزله در ابتدا منطقه دیلمان در نزدیکی لاهیجان اعلام شد و بر این اساس تصور می‌شد که بیشترین خسارات و تلفات در شهرهای رشت، لاهیجان، صومعه‌سرا رخ داده است. همین امر باعث عدم توجه فوری به شهرهای منجیل و رودبار و روستاهای مجاور که بیشترین خسارات را متحمل شده بودند، گردید. همچنین مشکلاتی که اشاره می‌شود در رابطه با کسب اطلاعات از گستره آسیب‌دیده موجب ایجاد تأخیرات بیشتری نیز در شناسایی محل و ابعاد فاجعه شد:



شکل (۱): برآورد اشتباه از تعداد تلفات زلزله کوبه (۱۹۹۵) در بعد از ظهر روز وقوع رویداد؛ ترجمه تیتس روزنامه: "بیش از ۴۳۰ نفر در زلزله جان خود را از دست داده‌اند".

به عنوان مثالی دیگر در این زمینه می‌توان به کشور هندوستان اشاره کرد. ضعف‌های سیستم کسب اطلاعات و اطلاع‌رسانی در هندوستان به خصوص بعد از وقوع زلزله بوج (گجرات) در ژانویه ۲۰۰۱ بیش از پیش آشکار گردید. در این زلزله اطلاعات لازم از گستره آسیب‌دیده و حجم آسیبه‌ها در دسترس نبود. لذا پس از وقوع زلزله تیم‌های امداد و نجات نتوانستند به دلیل ضعف اطلاعات، به موقع در محل‌های بیشتر آسیب‌دیده حضور یابند. در این رویداد اطلاعات لازم از تعداد تلفات و مصدومان به موقع اعلام نشد و تیم‌های ویژه امداد و نجات داخلی یا اعزامی از سایر کشورها به دلیل مشکل اطلاع‌رسانی با تأخیر به منطقه رسیدند و به همین علت آنها نیز نتوانستند آن طور که باید در امداد رسانی مؤثر واقع شوند.

متأسفانه در اغلب زلزله‌های گذشته کشور نیز مشاهده شده است که کسب اطلاعات صحیح و به موقع معمولاً با اشکال مواجه بوده و کانال‌های مختلفی برای ارائه اطلاعات مربوط به اثرات زلزله وجود داشته که اغلب آنها نیز اطلاعات متناقض و بعضاً نادرستی را در اختیار عموم و مسؤولین امر قرار داده‌اند. در این مقاله سعی شده است که وضعیت اطلاع‌رسانی حین وقوع زلزله در دو زلزله منجیل و بم مورد بررسی قرار گیرد و نقاط ضعف و قوت آن تشریح گردد.

اولیه بعد از وقوع زلزله با خطاهای قابل توجهی همراه باشد، به طوری که در روزهای اولیه اغلب ارزیابی‌ها با نوسانات و تغییرات فاحشی همراه بوده که بتدریج اصلاح می‌گردید.

## ۲-۱-۲- نحوه اطلاع‌رسانی از اثرات زلزله

اطلاعات مربوط به اثرات زلزله منجیل توسط کانالهای مختلف و به صورت متناقض و بعضاً نادرست ارائه شد. برخی از آمار ارائه شده در روزهای بعد از وقوع زلزله منجیل در خصوص میزان تلفات و مجروحین این زلزله که در مطبوعات پرتیراژ و دارای سابقه کار روزنامه‌نگاری منعکس شده‌اند، در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول (۱): ارزیابی روند اطلاع‌رسانی از میزان تلفات و مجروحین زلزله رودبار- منجیل در مطبوعات وقت.

تاریخ (۱۳۶۹)	نام روزنامه	نکات مرتبط
<b>میزان تلفات زلزله رودبار- منجیل</b>		
۲ تیر	اطلاعات	تلفات زلزله به ۳۵۰۰۰ نفر رسید.
۲ تیر	ابرار	معاون امور اجرایی رییس‌جمهوری: بنا به برآوردها هزاران نفر در مناطق مختلف این استان جان خود را از دست داده‌اند. شمار کشته‌شدگان و مجروحین زلزله از مرز ۶۱ هزار تن گذشت؛ آخرین آمار تلفات: ۲۸۹۵۰ نفر
۵ تیر	کیهان	در حال حاضر ارائه آمار دقیق تلفات زلزله اخیر میسر نیست. سفیر جمهوری اسلامی ایران در سازمان ملل: بیش از ۵۰ هزار نفر جان خود را از دست داده‌اند.
۶ تیر	اطلاعات	مدیرکل امور بین‌الملل جمعیت هلال احمر: ۳۷ هزار نفر تلفات داشته‌ایم.
۷ تیر	ابرار	فرستادگان ویژه دبیرکل سازمان ملل به ایران پس از بازدید از مناطق زلزله‌زده، میزان خسارات و تلفات ناشی از آن را به مراتب بیش از آنچه در وسایل ارتباط جمعی بین‌المللی انعکاس یافته است، دانستند.
<b>میزان مجروحین زلزله رودبار- منجیل</b>		
۲ تیر	ابرار	مهندس تابش استاندار گیلان: آخرین آمار کشته و مجروحین بیش از ۳۰ هزار نفر است. آخرین آمار مجروحین: ۳۲۱۹۸ نفر
۵ تیر	کیهان	اسامی کلیه مجروحان و مصدومان بستری شده زلزله در بیمارستانهای تهران و چند شهر اعلام شد. فرمانده عملیات هوانیروز مستقر در رشت: بیش از ۳۰ هزار مجروح از فرودگاهها به بیمارستانهای مختلف رشت، تهران و قزوین اعزام شده‌اند.
۶ تیر	اطلاعات	مدیرکل امور بین‌الملل جمعیت هلال احمر: زلزله ۳۸ هزار نفر مجروح در پی داشته است.

- این زلزله منجر به قطع شبکه مخابراتی در کانون زلزله (جایی که بیشترین آسیبها رخ داده بود) گردید. این امر مانع از تماس مسؤولین محلی و بازماندگان با مراجع ذی‌ربط یا اقوام برای درخواست کمک گردید؛

- در نقاطی که آسیب کمتری دیده بودند، بلافاصله سیل تماسهای تلفنی برای درخواست کمک به مراکز استانی و کشوری گسیل شد. در نتیجه در ساعات اولیه بعد از زلزله تمرکز اصلی متولیان به جای اینکه بر روی مناطق آسیب‌دیده اصلی (که امکان تماس برای آنها به سبب قطع شدن شبکه مخابراتی فراهم نبود) متمرکز شود، به این مناطق معطوف شد؛

- بانکهای اطلاعاتی لازم در رابطه با وضعیت ساخت و ساز و پراکندگی جمعیت و نیز سیستم‌های خودکار ارزیابی اثرات زلزله در زمان وقوع این رویداد در کشور وجود نداشته است. شبکه شتابنگاری موجود نیز در سطح منطقه بسیار پراکنده بوده و مقادیر شتاب را تنها در حافظه خود ذخیره می‌نمودند و امکانی برای ارسال این اطلاعات به صورت برخط وجود نداشته است. لذا عملاً امکانی برای برآورد سریع تلفات و خسارات در گستره آسیب‌دیده بدون انجام مشاهدات محلی میسر نبوده است. گزارشات محلی نیز معمولاً بسیار دیر و اغلب به صورت غیردقیق تهیه و ارسال می‌شدند؛

- به سبب ناشناخته بودن گستره آسیب‌دیده برای نیروهای اعزامی و نیز مسدود شدن اغلب راههای دسترسی به خصوص راههای روستایی، امکان جمع-آوری و ارسال صحیح اطلاعات از منطقه در زمان مناسب فراهم نبوده است؛

- وضعیت هوا و موقعیت کوهستانی گستره زلزله‌زده، مانع از انجام پروازهای شناسایی توسط هواپیماهای سازمان نقشه‌برداری کشور و یا بالگردهای نظامی به منطقه گردیده بود. به این ترتیب امکان استفاده از تصاویر هوایی نیز برای ارزیابی ابعاد گستره منطقه آسیب‌دیده در روزهای اولیه بعد از زلزله میسر نبود.

مشکلات فوق باعث گردید که ارزیابی گستره منطقه آسیب‌دیده و حجم خسارات و تلفات ناشی از زلزله در روزهای

را در رابطه با ارسال چنین کمک‌هایی بدون اطمینان از تحقق آنها اعلام می‌داشتند نیز در ایجاد و افزایش عدم اطمینان در بین مردم منطقه در خصوص عملکرد نهادهای ذی‌ربط بی‌تأثیر نبوده است. از طرفی عدم اطلاع‌رسانی شفاف نهادهای کمک‌گیرنده در خصوص نحوه توزیع کمکها نیز همواره منجر به افزایش این بدبینی‌ها در بین مردم شده است.

از دیگر نکات مربوط به اطلاع‌رسانی بحران می‌توان به انتشار اسامی مجروحان و مصدومان اشاره نمود. با توجه به اینکه اعزام افراد مصدوم بدون تشکیل بانکهای اطلاعاتی لازم صورت گرفته بود، لذا این مسأله برای خانواده‌هایی که در جستجوی عزیزانشان بودند مشکلاتی را فراهم نموده بود. البته روزنامه‌ها بعد از گذشت شش روز از زلزله به تدریج اقدام به انتشار نام مصدومین در بیمارستانهای مختلف شهرها نمودند، ولی این اطلاعات منحصر به افرادی بوده است که توان پاسخگویی و اعلام هویت خویش را داشته‌اند و سایر مصدومان و نیز اطفال از این امکان محروم بودند. تصویر (۱) نشان‌دهنده جابه‌جایی و انتقال اطفال بیرون آورده شده از زیر آوار به مناطق مختلف بدون تشخیص هویت و مستند نمودن آن است که برای یافتن فرزندانشان سرگردان شوند. این تصویر نجات کودکی از زیر آوار یک ساختمان مسکونی در رشت را در شب اول بعد از رخداد زلزله نشان می‌دهد که توسط امدادگر به سرعت به مراکز درمانی منتقل می‌شود.



تصویر (۱): جابه‌جایی و انتقال اطفال بیرون آورده شده از زیر آوار به مناطق مختلف بدون تشخیص هویت و مستند نمودن آن.

اختلاف در آمارها تنها به جراید و رسانه‌ها مربوط نمی‌شد بلکه حتی در آمارهای ارائه شده توسط مسؤولین نیز تفاوت‌های زیادی مشاهده می‌گردید. به عنوان نمونه، اداره هماهنگی امداد سوانح به نقل از وزارت کشور در روز ششم بعد از زلزله آمار کشته‌شدگان را ۳۶ هزار و ۸۹۳ نفر و تعداد مجروحین را ۳۶ هزار و ۶۹۰ نفر ذکر نمود. وزیر خارجه وقت (دکتر ولایتی) نیز در سخنرانی شوراهاى اجتماعى- اقتصادى سازمان ملل تعداد کشته‌شدگان را پنجاه هزار نفر و مجروحین را چند برابر کشته‌شدگان اعلام کرد [۲]. این درحالی است که مرکز آمار ایران دو ماه بعد از فاجعه، تعداد کشته‌شدگان را ۱۴ هزار و ۲۱۱ نفر و مجروحین را تنها هشت هزار و دو نفر اعلام نمود [۳]. البته به نظر می‌رسد که مسؤولین وقت در روزهای اولیه با مبالغه در تعداد افراد متأثر از زلزله، تلاش داشتند که کمک‌های بیشتری را جذب نمایند ولی این تناقضات می‌تواند در جذب کمک‌های مورد نیاز و میزان اعتماد مردم و سازمانهای کمک‌کننده به اخبار منتشر شده تأثیرات منفی بسیاری را بر جای گذارد. تفاوت ارقام مربوط به افراد تحت تأثیر قرار گرفته در این زلزله به قدری زیاد بوده است که معاون اول رئیس‌جمهور چند روز پس از وقوع زلزله طی نامه‌ای به وزارت کشور کلیه مراکز ستادی و امدادرسانی استانهای زلزله‌زده را به انعکاس اخبار و اطلاعات آماری کشته‌شدگان، مجروحین و آوارگان تنها پس از تأیید استاندار منوط نمود و ارائه این آمار را به ستاد پشتیبانی مناطق زلزله‌زده در نهاد ریاست جمهوری محول کرد.

نکته دیگری که در امر اطلاع‌رسانی در این رویداد حائز اهمیت است نحوه ارسال اطلاعات مربوط به کمک‌های مردمی و بین‌المللی است. یک بررسی که در این رابطه در دانشگاه گیلان به انجام رسیده است، نشان می‌دهد که اکثر پرسش‌شوندگان در این تحقیق اعتقاد داشتند که کمک‌های خارجی زیادی به منطقه ارسال شده ولی به دست زلزله‌زدگان نرسیده است [۴]. منبع خبری این افراد رادیوهای بیگانه و نیز شایعات متعددی بوده است که در منطقه رواج یافته بود. البته گزارشات منابع داخلی (صدا و سیما و مطبوعات) که وعده‌های کشورهای خارجی

## ۲-۲- وضعیت اطلاع‌رسانی در زلزله بم

ثبت، جمع‌آوری و انتقال اطلاعات صحیح از وقوع و نتایج حاصل از وقوع زلزله بم علی‌رغم اینکه پس از ۱۳ سال از زلزله منجیل به وقوع پیوست از وضعیت مطلوبی برخوردار نبود. این موضوع نشان می‌دهد که تغییرات عمده‌ای در نظام اطلاع‌رسانی بحران در این بازه زمانی رخ نداده است؛ لذا در این زلزله نیز اطلاع‌رسانی، به عنوان یکی از چالش‌های اصلی مدیریت بحران محسوب می‌گردد. در این بخش این موضوع از جوانب مختلف آن مورد بررسی قرار داده خواهد شد:

### ۲-۲-۱- اطلاعات مربوط به وقوع زلزله

همان‌طور که ذکر شد ارسال به موقع اطلاعات مربوط به وقوع زلزله، محل آن، و پیش‌بینی تلفات و خسارات ناشی از آن نقش مهمی در بسیج نیروهای امدادی و اعزام به موقع آنها به منطقه دارد. در این رویداد علی‌رغم اینکه مؤسسه ژئوفیزیک پس از وقوع زلزله محل آن را ابتدا به اشتباه در جازموریان اعلام نمود و بعد از دو ساعت به طور رسمی وقوع زلزله در بم توسط این مؤسسه اطلاع داده شد، لیکن به واسطه احساس جنبش شدید زمین توسط اغلب مسؤولان استان کرمان، آماده‌باش نسبی در سطح مسؤولان محلی در دقایق اولیه بعد از رخداد زلزله ایجاد شده بود. طبق اطلاعات ارائه شده توسط مسؤولین وقت هلال احمر، زمان‌بندی آگاهی از وقوع زلزله به شرح زیر بوده است [۵]:

- ساعت ۵:۳۰: اعلام وقوع زلزله در استان کرمان به جمعیت مرکزی هلال احمر توسط جمعیت هلال احمر استان کرمان؛

- ساعت ۵:۴۰: اعلام قطع ارتباط جمعیت مرکز استان با شعب جمعیت در شهرستانهای بم، جیرفت و کهنوج؛

- ساعت ۵:۴۵: تماس تلفنی رئیس سازمان امداد و نجات جمعیت با مؤسسه ژئوفیزیک جهت کسب اطلاع دقیق از محل وقوع زلزله؛

- ساعت ۷:۳۰: اعلام رسمی وقوع زلزله توسط مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، تأخیر در اعلام وقوع

زلزله از یک طرف و عدم امکان برآورد خسارات و تلفات ناشی از آن از سوی دیگر مانع از تصمیم‌گیری سریع مسؤولان کشور در رابطه با این بحران ملی گردید و باعث شد تا نیروهای امدادی تا چند ساعت پس از وقوع زلزله نسبت به محل دقیق این رخداد و حجم عملیات مورد نیاز برای پاسخ به اثرات آن، اطلاعات لازم را نداشته باشند. این مشکل را می‌توان به مسائل زیر مرتبط دانست:

- نبود تعداد کافی دستگاههای لرزه‌نگار در اطراف منطقه آسیب‌دیده از یک طرف و عدم تجربه کافی کارکنان شیفت مؤسسه ژئوفیزیک از طرف دیگر باعث شد که خطای نسبتاً قابل توجهی در اعلام وقوع زلزله در ابتدا رخ دهد (هر چند بعداً تصحیح شد)؛
- قطع شبکه مخابراتی شهر بم در اثر وقوع زلزله باعث شد تا امکان تماس و ارسال گزارشات سریع و صحیحی از گستره آسیب‌دیده مهیا نشود؛
- نبود بانکهای اطلاعاتی و شبکه ارزیابی سریع تلفات و خسارات مانع از برآورد گستردگی اثرات زلزله گردید و در نتیجه اغلب مسؤولان تا ساعتها بعد از رخداد زلزله از حجم تلفات و خسارات زلزله بی‌اطلاع بودند.
- نکته جالب این بود که بسیاری از کشورها و سازمانهای امداد رسانی بین‌المللی براساس داده‌های شبکه‌های لرزه‌نگاری باند پهن بلافاصله از محل وقوع زلزله اطلاعات لازم را کسب نموده و برای کمک به مردم منطقه اعلام آمادگی کرده بودند.

### ۲-۲-۲- نحوه اطلاع‌رسانی از اثرات زلزله

ضعف برنامه‌ریزی برای بهبود فرآیند اطلاع‌رسانی عمومی از اثرات زلزله باعث شد تا در این رویداد نیز مشکلات متعددی مشاهده شود که باعث سردرگمی مردم و حتی مسؤولان می‌گردید. در واقع عدم وجود منبع واحد اطلاع‌رسانی سبب شده بود که هر سازمان بر اساس فعالیتها و برداشتهای خود از منطقه، اخباری را تهیه و گزارش نماید که اغلب آنها نیز توسط رسانه‌ها بدون کنترل توسط مراجع ذی‌ربط منعکس می‌شد. این مشکل در برخی مواقع حتی منجر به ایجاد اختلال در جذب مشارکتهای مردمی

**جدول (۲): ارزیابی روند اطلاع‌رسانی از میزان تلفات زلزله بم در مطبوعات وقت.**

تاریخ (۱۳۸۲)	نام روزنامه	محتوا و مضمون
۶ دی	کیهان	تلفات زلزله بم ۲۵ هزار نفر است. تعداد کشته‌شدگان به ۳۰ هزار نفر می‌رسد.
۶ دی	آفتاب یزد	شمار کشته‌شدگان بیش از ۱۰ هزار نفر است.
۶ دی	حیات نو	تعداد تلفات بیش از ۲۰ هزار نفر است (نماینده بم).
۶ دی	جام جم	زلزله ۴۰ هزار کشته و مجروح در پی داشت. ۱۵۰ مجروح زلزله بم در جبرفت جان باختند.
۷ دی	آفتاب یزد	کشته و مجروح شدن ۷۰ هزار نفر در اثر زلزله، آمار تلفات زلزله بالغ بر ۲۰ هزار نفر است.
۷ دی	همشهری	۷۰ هزار کشته و مجروح در بم داریم.
۷ دی	شرق	۴۰ تا ۵۰ هزار کشته بیرون کشیده خواهد شد. ۳۷ هزار و ۶۰۰ کشته داشته‌ایم.
۷ دی	جام جم	آمارهای متغیر در باب زلزله حاکی از ۱۰ تا ۱۵ هزار کشته و مجروح می‌باشد.
۷ دی	حیات نو	وزیر بهداشت: ۷۰ هزار کشته و زخمی در بم داشته‌ایم.
۸ دی	حیات نو	تعداد کشته‌ها به بیش از ۲۰ هزار نفر رسید.
۸ دی	اطلاعات	وزیر کشور: تلفات زلزله بیش از ۲۰ هزار نفر است. تا به حال ۱۱ هزار نفر دفن شده‌اند.
۸ دی	شرق	۲۰ هزار نفر در خاک خفتند.
۸ دی	جام جم	۱۵ هزار جسد از ویرانه‌های بم خارج و در گورهای جمعی دفن شدند.
۹ دی	آفتاب یزد	کشته شدن بیش از دو هزار نفر در روستای بروت، احتمال افزایش آمار کشته‌شدگان تا ۵۰ هزار نفر، وزارت کشور: بیش از ۲۵ هزار نفر از کشته‌شدگان زلزله دفن شدند.
۹ دی	اطلاعات	آخرین آمار حاکی از دفن ۲۸ هزار تن از قربانیان حادثه زلزله بم است.
۱۰ دی	جام جم	آمار کشته‌ها در مرز ۳۰ هزار نفر است.
۱۱ دی	جام جم	بیش از ۳۰ هزار نفر دفن شدند.
۱۱ دی	اطلاعات	تقریباً ۲۵ هزار نفر دفن گردیدند.
۱۱ دی	حیات نو	امکان افزایش کشته‌ها تا ۵۰ هزار نفر وجود دارد.
۱۴ دی	اطلاعات	۲۹ هزار جان باخته بم دفن شدند.
۱۴ دی	جام جم	تعداد قربانیان ۳۲ هزار نفر می‌باشد.
۲۰ دی	حیات نو	سازمان ملل به نقل از دولت ایران: زلزله ۳۰ هزار کشته و ۳۰ هزار زخمی در پی داشته است.

برای کمک به آسیب‌دیدگان می‌گردید. به عنوان نمونه، در روز دوم بعد از وقوع زلزله در حالی که شبکه اول سیما گزارشی را در خصوص کمبود خون در منطقه به نقل از مسؤولان سازمان انتقال خون منعکس می‌نمود، شبکه پنجم گزارشی را در خصوص بی‌نیازی منطقه به اهدای خون را به نقل از مسؤولین ستاد بحران منطقه اعلام می‌کرد. بدیهی است که چنین تناقضاتی می‌تواند در روحیه همکاری و مشارکت مردم تأثیر منفی زیادی برجای گذارد.

مشکل دیگر در رابطه با انعکاس اخبار مربوط به اثرات زلزله در رسانه‌ها بود. اغلب رسانه‌ها و مطبوعات آمار و ارقامی را از اثرات زلزله منعکس می‌نمودند که چندان واقعی نبود و پس از انتشار آمار رسمی مشخص شد که این اطلاعات بسیار مبالغه‌آمیز بوده است. در جداول (۲) و (۳) آمار مربوط به تعداد تلفات و مصدومین ناشی از این زلزله که در مطبوعات معتبر وقت به چاپ رسیده بود، منعکس شده است. همان طور که در این جداول دیده می‌شود، آمار کاملاً متفاوت و اغلب متناقض با آنچه در این رویداد رخ داده بود توسط مطبوعات منعکس شده است. متأسفانه اغلب این اطلاعات نیز به نقل از کسانی که در منطقه سمتی داشته‌اند، ارائه شده است. به هر حال آنچه که بر اساس داده‌های رسمی مرکز آمار ایران جمع‌آوری شده است (۲۶ هزار و صد کشته و ۱۵ هزار مجروح) با آنچه در مطبوعات ذکر شده، تفاوت‌های اساسی دارد.

از دیگر مشکلات اطلاع‌رسانی بحران در این زلزله، می‌توان به گزارشات تهیه شده از میزان کمک‌های ارسالی به منطقه زلزله‌زده اشاره نمود که بعضاً دارای تناقضاتی بوده است. در پاره‌ای موارد رسانه‌ها با مبالغه در اعلام حجم کمک‌ها باعث شدند که مردم منطقه (که عمدتاً چنین کمک‌هایی را دریافت نکرده بودند) احساس نمایند که در فرآیند توزیع کمک‌ها، مغبون شده‌اند و در نتیجه نارضایتی در آنها نسبت به عملکرد مسؤولین در توزیع اقلام امدادی ایجاد شود و بتدریج اعتماد مردم نسبت به عملکرد مسؤولین از بین برود. البته عدم اطلاع‌رسانی شفاف نهادهای متولی جمع‌آوری کمک‌ها در خصوص نحوه دریافت و توزیع اقلام اهدایی نیز خود عاملی در تشدید این بدبینی‌ها در بین مردم بوده است.

جدول (۳): ارزیابی روند اطلاع‌رسانی از میزان مصدومین زلزله بم در مطبوعات وقت.

تاریخ (۱۳۸۲)	نام روزنامه	محتوا و مضمون
۶ دی	جام جم	بیش از ۱۰ درصد از مجروحان جان باختند، ۳۰ هزار زخمی در بیمارستانها هستند، سخنگوی وزیر کشور: تمام زخمی‌های زلزله بم از منطقه خارج شده‌اند.
۷ دی	شرق	۹ هزار زخمی داشته‌ایم.
۷ دی	اطلاعات	۵ هزار نفر از مجروحان حادثه از طریق سیستم هوایی کشور به بیمارستانها انتقال یافته‌اند.
۷ دی	جام جم	۶۰۰ مجروح انتقال یافته‌اند. آمارهای متغیر در باب زلزله (۱۰ تا ۱۵ هزار کشته و مجروح).
۸ دی	آفتاب یزد	تعداد زیادی از مصدومان به علت دخالت خانواده‌ها در بیرون کشیدن آنها از زیر آوار قطع نخاع شدند.
۸ دی	اطلاعات	۳۰ هزار زخمی برآورد شده است. گزارش دقیق از مجروحان در دست نیست.
۹ دی	جام جم	۱۰۰۰ مجروح زلزله که در بیمارستانها جان باخته بودند، بار دیگر به بم منتقل شدند. ۱۰۰۰ مجروح دیگر درگذشتند.
۹ دی	اطلاعات	۱۳ هزار نفر از مجروحان این حادثه به بیمارستانهای سراسر کشور انتقال یافته‌اند.
۱۰ دی	شرق	۱۲ هزار نفر بمی در سراسر کشور بستری شدند.
۱۵ دی	حیات نو	آخرین آمارهای زلزله بم اعلام شد: بیش از ۳۰ هزار کشته و ۱۴ هزار زخمی.

### ۳- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

اگرچه نقش و کارکرد اطلاع‌رسانی در هر سه مرحله "قبل"، "حین" و "پس از بحران" انکارناپذیر و تأثیرگذار است، لکن در مرحله حین بحران نقش و کارکرد اطلاعات و رسانه‌ها آشکارتر می‌شود. به عنوان مثال رسانه‌ها با توجه به ظرفیتهای اطلاع‌رسانی و سیاستی که در اختیار دارند، می‌توانند بحران را کاهش یا گسترش داده و یا به بروز بحرانی دیگر دامن بزنند. با توجه به مطالب مطرح شده و بر اساس مدل اولیه در ارتباطات که مدل "هارولد لاسول" است، ارتباط دارای پنج عامل: چه کسی؟ چه می‌گوید؟ برای چه کسانی؟ با چه وسیله‌ای؟ و با چه تأثیری؟ می‌باشد که در واقع بحران در عامل پنجم نمود پیدا کرده و بالفعل می‌شود [۶]. یعنی تأثیری که وسایل ارتباطی و محتوای اطلاعاتی آنها بر روی مخاطبان (مردم، مسؤولین و مدیران بحران) می‌گذارد، از بازخورد پیامها می‌توان متوجه بروز بحران جدید یا کنترل بحران شد. به هر حال طبق آنچه در زلزله رودبار- منجیل و زلزله بم در حیطه اطلاع‌رسانی رخ داد، می‌توان چنین نتیجه گرفت که:

- اطلاع‌رسانی به موقع از مکان و بزرگای زلزله در هر دو زلزله مورد بررسی با ضعف مواجه بوده است. این امر بر لزوم تقویت شبکه‌های لرزه‌نگاری صحه می‌گذارد.
- اطلاع‌رسانی صحیح و سریع از تلفات و خسارات در هر دو زلزله مورد بررسی ضعیف بوده است. این امر نشان‌دهنده لزوم توسعه سامانه برآورد سریع خسارات و تلفات می‌باشد.
- نحوه اطلاع‌رسانی از اثرات هر دو زلزله ضعیف بوده که این امر لزوم کسب و پخش اطلاعات بحران از مجاری واحد و معتبر را می‌طلبد.
- گسترش شایعات در هر دو زلزله زیاد بوده، که این امر بر لزوم اطلاع‌رسانی شفاف و رفع ابهامات مردم به صورت دقیق و مستدل تأکید دارد.
- چنانچه ملاحظه می‌شود، دو رکن اساسی خبر و اطلاع‌رسانی یعنی "سرعت" و "دقت و صحت" در

یکی از اقدامات خوبی که برای اطلاع‌رسانی از وضعیت منطقه آسیب‌دیده و نیز اعلام اسامی و شرایط مصدومین ناشی از زلزله در هفته دوم بعد از این رویداد لرزه‌ای به انجام رسید، مرتبط با ایجاد یک پایگاه اطلاع‌رسانی تحت عنوان [www.BAM.ir](http://www.BAM.ir) بوده است. البته در این پایگاه تنها اطلاعات افرادی که امکان بیان مشخصات خود را داشتند، درج شد و برای اطفال و افرادی که در حالت بیهوشی به سر می‌بردند، چنین امکانی فراهم نبود. یکی از اقداماتی که می‌توانست برای جبران این مشکل انجام شود، تصویربرداری از مصدومین ناشناخته و حتی متوفیان این رویداد (که در بیمارستانهای سایر شهرها جان خود را از دست داده بودند) بود. این اطلاعات با درج در اینترنت می‌توانست به شناسایی آنها کمک نماید.



## ۵- مراجع

1. Hisada, Y. (2007). Delayed damage information, TDMMO, Tehran, Iran.
۲. پوراحمد جکتاجی، م.ت.، خدیوی فرد، س. و قربانزاده، ا. (۱۳۷۰). زلزله گیلان به روایت مطبوعات، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی گیلان، رشت.
۳. شادی‌طلب، ژاله (۱۳۷۲). جامعه‌شناسی فاجعه: تجربه زلزله رودبار- منجیل، مجله مسکن و انقلاب، شماره ۵۶، تهران.
۴. طالقانی، م. (۱۳۷۰). اثرات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ناشی از زلزله خرداد ۱۳۶۹ مناطق شهری استان گیلان، استانداری گیلان و دانشگاه گیلان، مؤسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی، گروه علوم اجتماعی.
۵. توفیقی‌نمین، فرشید (۱۳۸۲). فرآیند 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.
۶. رشیدی، معصومه. (۱۳۸۸). رسانه‌ها و بحران، سروش هدایت، تهران.

اطلاع‌رسانی زلزله‌های مذکور دچار نقصان بوده‌اند. به این معنا که اطلاع‌رسانی به موقع از مکان و بزرگای زلزله‌های مذکور در هیچکدام به طور قابل‌قبولی صورت نگرفته که همین امر یکی از عوامل افزایش تعداد تلفات و مصدومین گشته است. از سویی دیگر همان طور که ملاحظه شد، نحوه اطلاع‌رسانی از اثرات زلزله و ارائه آمار صحیح تلفات و خسارات در رسانه‌های مختلف، بسیار متناقض و متفاوت بود، که این امر حاکی از عدم رعایت اصل دقت و صحت در ارائه اخبار است. نتیجه چنین رویکردی در رسانه‌ها، گسترش شایعات و عدم اعتماد و اطمینان به اخبار ارائه شده و نهایتاً عدم پاسخگویی صحیح و متناسب به بحران می‌باشد که می‌تواند تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و مدیریت بحران را با ابهام همراه نماید.

## ۴- تشکر و قدردانی

بخش‌هایی از این مقاله برگرفته از نتایج حاصل از انجام پروژه "مدیریت بحران در سطح محلی و ارائه راهکارهای اجرایی" می‌باشد که توسط پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله برای سازمان مدیریت بحران کشور تهیه شده است که بدینوسیله از همکاران طرح مذکور و مسؤولین ذی‌ربط تشکر و قدردانی می‌گردد.