مطالعه موردی عملکرد رادیو و تلویزیون «ان‌اچ‌کی» در زلزله سال ۲۰۱۱ ژاپن

رسانه ژاپنی هنگام زلزله چه می‌کند؟

سیاوش صلواتیان* - فاطمه مهربان:** زلزله یک بلای طبیعی است که همواره در طول تاریخ باعث خرابی‌ها و از بین رفتن انسان‌های زیادی شده است. کشورهای مختلفی در سرتاسر دنیا به این عارضه طبیعی دچار و خسارت‌های مالی، جانی و معنوی بسیاری متحمل می‌شوند. اگرچه همه مردم کم‌وبیش زلزله را می‌شناسند اما به لحاظ علمی نیز تعاریف متعددی از آن شده است که همگی تقریبا به موارد مشابه اشاره کرده‌اند. در فرهنگ اصطلاحات جغرافیای طبیعی آمده است زمین‌لرزه، لرزش‌هایی است که بر اثر آزاد شدن انرژی‌های تمرکزیافته در لایه‌های زیرین زمین به وجود می‌آید و ممکن است باعث تغییراتی در سطح زمین و بروز خسارت‌های جانی و مالی شود. (شایان، ۱۳۶۹، ص ۱۱۵) اگرچه نمی‌توان زلزله را قبل از وقوع پیش‌بینی کرد اما با پیشرفت‌های تکنولوژیک و عمرانی می‌توان تا حدودی از بروز خسارت‌های شدید پیشگیری کرد. برخی کشورهای زلزله‌خیز مانند کشور ژاپن توانستند به پیشرفت‌های زیادی دست یابند و امروز کمتر زلزله‌ای می‌تواند جان شهروندان ژاپنی را تهدید کند (لطیفی، ۱۳۸۸، ص ۱۱۰) اما همانطور که عنوان شد زلزله قابل پیش‌بینی نیست و مواردی مشاهده شده است که بزرگی زمین‌لرزه‌ای باعث وقوع خسارت‌های فراوانی اعم از مالی و جانی شده و تخریب یک منطقه، شهر یا شهرهایی را موجب شده است. زلزله و سونامی بزرگ شرق ژاپن یکی از این نمونه‌هاست که با وجود پیشرفت‌های کشور ژاپن در صنعت سازه و ساختمان، زمین‌لرزه‌ای با بزرگی ۸/۹ ریشتر باعث ویرانی‌های گسترده و پنجمین زلزله بزرگ تاریخ از سال ۱۹۰۰ شناخته شد. بعد از وقوع چنین زلزله‌ای علاوه بر آمادگی بسیاری از ارگان‌ها و نهادها برای خدمت‌رسانی و امداد و نجات بحث ارتباطات بحران نیز شکل می‌گیرد و نهادهای مرتبط عهده‌دار اطلاع‌رسانی به مردم می‌شوند. رسانه‌های جمعی بویژه رادیو و تلویزیون یکی از ارکان ارتباطات بحران بعد از وقوع زلزله هستند. ارتباطات بحران یک اقدام کوتاه‌مدت ارتباطی یا انتقال یک‌سویه اطلاعات از ستاد مدیریت بحران به مردم نیست. ارتباطات بحران یک فرآیند پیچیده و بلندمدت ارتباطی میان تمام افراد درگیر در بحران است که کارآیی خود را هنگام بحران نشان می‌دهد. گاهی ارتباطات بحران بیش از هر عامل دیگری بر روند بحران تاثیر می‌گذارد. (ربیعی و شاقاسمی، ۱۳۸۵، ص ۶۵) بنابراین مدیریت ارتباطات بحران نقشی حساس و کلیدی در مدیریت بلایای طبیعی مانند زلزله دارد و شامل فعالیت‌های رسانه‌های خبری به شیوه‌ای اثربخش می‌شود تا مردم را در جریان رویدادهای واقعی قرار دهد. (تشکری، ۱۳۹۰، ص ۲۹۷) رادیو و تلویزیون ملی ژاپن هم بعد از بحران پیش‌آمده بسیاری از برنامه‌های خود را قطع کرد و به پوشش خبری، صوتی و تصویری پرداخت.

■ **زلزله و سونامی توهوکو ۲۰۱۱**

زمین‌لرزه توهوکو سندای ژاپن در ساعت ۱۴:۴۶ روز جمعه ۱۱ مارس ۲۰۱۱ (۲۰ اسفند ۸۹) به‌وقت محلی با بزرگی ۹/۰، ۱۲۵ کیلومتری شرق ساحل هونشوی ژاپن و ۳۸۰ کیلومتری توکیو و بخش‌های وسیعی از ژاپن و قسمت‌هایی از شرق چین و روسیه را به لرزه درآورد. کانون زلزله در ژرفای ۲۵ کیلومتری بود و گسل زمین‌لرزه در محدوده‌ای به مساحت حدود ۴۰۰ کیلومتر در حدود ۲۰۰ کیلومتر قرار داشت. زمان گسیختگی گسل ۱۷۳ ثانیه (نزدیک به ۳ دقیقه) طول کشید و زلزله در پهنه فرورانش ورقه اقیانوسی آرام به زیر ورقه ژاپن به وقوع پیوست. این زلزله از نظر رده‌بندی‌های علمی زلزله‌شناسی از رده زلزله‌های بزرگ (با بزرگی بیش از ۸) است. بخش مهمی از تلفات و خسارت‌های این زلزله به وقوع سونامی پس از رویداد اصلی مربوط بود. زلزله توهوکو سندای ۲۰۱۱ بزرگ‌ترین زمین‌لرزه ثبت‌شده در تاریخ ژاپن از نظر اندازه و بزرگی زمین‌لرزه است. این زلزله بر اساس آمار رسمی ۱۵۸۵۰ کشته، ۶۰۱۱ مجروح و ۳۲۸۷ ناپدید داشت. در آن ۱۲۵ هزار ساختمان تخریب‌شده یا آسیب دید. ۴/۴ میلیون ساختمان با قطع برق و ۱/۵ میلیون ساختمان با قطع آب مواجه شد. این زلزله مهم‌ترین رویداد مخرب لرزه‌ای تاکنون در ابتدای سده بیست و یکم در دنیای پیشرفته صنعتی است. وقوع انفجار و تخریب نیروگاه هسته‌ای فوکوشیمای شماره یک (فوکوشیما دائیچی) با سطح خرابی ۷ از ۷ و مشابه فاجعه نیروگاه هسته‌ای چرنوبیل در سال ۱۹۸۶ و آلودگی رادیواکتیو در محدوده نیروگاه و آسیب‌های وارده به محیط‌زیست و همچنین مشکلات ایجادشده، مهم‌ترین مسأله وابسته به این زلزله بود. وقوع سونامی خسارت‌های زیادی به شهرستان‌های ایواته و بخش واکابایاشی وارد کرد، به نحوی که در روزهای اول ۹۵۰۰ نفر در شهر ساحلی می‌نامی سانریکو گم شدند و اجساد حدود ۲۰ درصد از ناپدیدشدگان یک ماه بعد از رخداد یافته شد و بعضی نیز همچنان ناپدید ماندند. دولت ژاپن پس از وقوع این زلزله در پهنه زلزله‌زده اعلام وضع فوق‌العاده کرد و سامانه‌های حمل‌ونقل (مترو، کشتیرانی و قطارهای سریع‌السیر) فعالیت خود را در سندایی و توکیو در ساعات اولیه پس از رخداد متوقف کردند. در سندایی سامانه‌های ارتباطی موبایل و همچنین فعالیت ۴ نیروگاه هسته‌ای متوقف شد. ۶ مورد آتش‌سوزی در ساعت‌های اولیه از پهنه لرزه‌ای گزارش شد که یکی مربوط به پالایشگاهی در نزدیکی توکیو بود. امواج سونامی حاصل از رخداد زلزله تقریبا به تمام کشورهای حاشیه اقیانوس آرام (از فیلیپین تا اندونزی، نیوزیلند، کالیفرنیا و هاوایی در آمریکا و...) رسید. آژیر هشدار سونامی از ژاپن تا مناطق ساحلی تمام کشورهای اقیانوس آرام به مردم هشدار داد ساحل را ترک کنند. از آنجا که سرعت امواج حاصل از سونامی حدود ۹۵۰ کیلومتر در ساعت است، بنابراین می‌توان برآورد کرد امواج حاصل از سونامی حدود ۸ دقیقه طول کشیده تا به نزدیک‌ترین نقطه ساحل سندایی (در غرب کانون زلزله) برسد، بنابراین سامانه‌های هشدار تا حد زیادی توانسته‌اند جان بسیاری از مردم را نجات دهند. با این‌حال حداقل در ۳ شهر سندای، ایواته و می‌نامی سانریکو سیل حاصل از سونامی مردم را به همراه وسایل، خودروها و هرچه که در مسیرش بود با خود برد. در مدیریت بحران در رویداد ۱۱ مارس ۲۰۱۱، یکی از عوامل مهم یاری‌دهنده به مدیران بحران در ژاپن رفتار مناسب مردم و پیروی آنها از فرمان‌های مدیران بحران و رفتار اخلاقی و همبستگی اجتماعی و روحیه دیگردوستی و در یک‌کلام سرمایه اجتماعی در این کشور بود. هجوم نیاوردن برای کمک، فداکاری در جاهایی که امداد به دیگران اولویت داشت و در نظر گرفتن نفع جمعی از فاکتورهای مهم برای کمک به مدیران بحران در ژاپن برای کنترل پیامدهای ناشی از زلزله و سونامی ۱۱ مارس ۲۰۱۱ بود. (زارع، ۱۳۹۱)

■ **رادیو و تلویزیون ژاپن و زلزله و سونامی توهوکو**

رادیو و تلویزیون ژاپن در زمره رسانه‌های جمعی است و در این بخش به بررسی عملکرد رادیو و تلویزیون ژاپن، به عنوان یک نمونه موفق در زلزله و سونامی سال ۲۰۱۱ در شرق این کشور خواهیم پرداخت؛ عملکردی که نشان می‌دهد چطور یک رسانه می‌تواند در قالب یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در مدیریت بلایای طبیعی عمل کند.

■ **شرکت رادیو و تلویزیون ژاپن**

شرکت رادیو و تلویزیون ژاپن که علامت اختصاری آن از ۳ کلمه نیپون، هوسو، کیوکای است، رادیو و تلویزیون ملی ژاپن به شمار می‌آید. این شبکه به‌عنوان نخستین موسسه رادیو و تلویزیونی در ژاپن، اکنون مهم‌ترین مقام را در زمینه رسانه‌ها در این کشور داراست. نخستین پخش رادیویی این شرکت در ژاپن ۲۲ مارس ۱۹۲۵ از طریق ایستگاه پخش و تولید «ان‌اچ‌کی» و با مدل قرار دادن رادیو «بی‌بی‌سی» صورت گرفت و فعالیت شبکه اول این رادیو آغاز شد. ۶ آوریل ۱۹۳۱ دومین شبکه رادیویی فعال شد و یک سرویس موج‌کوتاه نیز برای خارج از کشور در سال ۱۹۳۵ راه‌اندازی شد. «ان‌اچ‌کی» پخش تلویزیونی خود را سال ۱۹۵۳ از استودیوهای «ان‌اچ‌کی» در توکیو با نام «جی‌تی‌وی» آغاز کرد. دهم ژانویه ۱۹۵۹ پخش برنامه‌های تلویزیون آموزشی با نام «ای‌تی‌وی» آغاز شد و اول مارس همان سال پخش برنامه‌های رادیو «اف‌ام» آغاز شد. «ان‌اچ‌کی» اولین پخش رنگی تلویزیونی خود را نیز سال ۱۹۶۰ روی آنتن برد. ژوئیه سال ۱۹۸۹ خدمات پخش ماهواره‌ای «ان‌اچ‌کی» به‌طور کامل آغاز به کار کرد و سال ۲۰۰۰ پخش این شبکه از سیستم آنالوگ به دیجیتال تغییر کرد. تعداد کل کارکنان «ان‌اچ‌کی» در ژاپن و دفاتر این سازمان در سایر کشورهای جهان بیش از ۱۰ هزار نفر است. «ان‌اچ‌کی» در ۳۰ کشور جهان از جمله ایران دارای دفتر نمایندگی است. سازمان رادیو و تلویزیون «ان‌اچ‌کی» همچنین دارای زیرمجموعه‌ای مشتمل از ۲۱ شرکت است که در حال فعالیتند. در ضمن «ان‌اچ‌کی» تنها در داخل ژاپن دارای ۵۴ ایستگاه داخلی جهت پخش برنامه است. «ان‌اچ‌کی» توسط دولت یا به‌صورت اشتراکی توسط دولت و بخش خصوصی اداره نمی‌شود، بلکه به لحاظ مدیریتی و مالی، مستقل از حمایت مالی شرکتی و دولتی است. استقلال این سازمان در واقع به معنای تضمین بی‌طرفی و برنامه‌ریزی پرکیفیت به دور از نفوذ نیروها و گروه‌های خاص است. استقلال مالی «ان‌اچ‌کی» از طریق دریافت حق‌اشتراک امکان‌پذیر شده است و هر خانواده یا دفتر در ژاپن که دارای دستگاه گیرنده تلویزیون است، طبق قانون، حق‌اشتراک پخش آن را می‌پردازد. با وجود اینکه «ان‌اچ‌کی» نخستین شبکه‌ای بود که پخش آگهی بازرگانی را در ژاپن باب کرد اما طبق قانون موظف است هزینه‌های خود را از طریق سیستم حق اشتراک و نه آگهی‌های بازرگانی تأمین کند. این پول هم در رابطه با برنامه‌های خاص دریافت نمی‌شود، بلکه مالیاتی است که تمام بینندگان برای تأمین بودجه کل فعالیت این سازمان می‌پردازند و در حدود ۱۲ دلار آمریکا در ماه است. (بزرگزاده شهدادی، ۱۳۸۴)

کانال‌های زمینی «ان‌اچ‌کی» شامل ۲ شبکه تلویزیونی و ۳ شبکه رادیویی است که عبارتند از:

- **تلویزیون عمومی:** شبکه اصلی تلویزیونی «ان‌اچ‌کی» که برنامه‌های خبری و اطلاع‌رسانی، فرهنگی و سرگرم‌کننده پخش می‌کند.
- **تلویزیون آموزشی:** این شبکه برنامه‌های آموزشی در زمینه‌های مختلف پخش می‌کند.
- **رادیو یک:** رادیو یک، شبکه اخبار، رویدادهای جاری و اطلاعات عمومی است که به شنوندگان در زندگی روزمره کمک می‌کند. برنامه‌ریزی این رادیو از چنان انعطاف‌پذیری‌ای برخوردار است که در زمان رخداد وقایع و سایر حالت‌های اضطراری بتواند به‌سرعت وارد عمل شود.
- **رادیو دو:** این شبکه از امکانات پخش صدا جهت آموزش درازمدت استفاده می‌کند. این شبکه گذشته از پخش برنامه‌های آموزش زبان و سایر برنامه‌های فرهنگی، گزارش‌های خبری به زبان‌های غیرژاپنی-برای خارجیان مقیم ژاپن-نیز پخش می‌کند.
- **رادیو اف‌ام:** یک کانال موسیقی باکیفیت بالاست که تهیه و پخش انواع موسیقی در آن انجام می‌شود. این کانال تأکید خاصی بر موسیقی کلاسیک دارد و به برنامه‌های منطقه‌ای اهمیت زیادی می‌دهد.

«ان‌اچ‌کی» ۳ شبکه ماهواره‌ای داخلی نیز دارد که عبارتند از:

- **بی‌اس یک:** این کانال مجموعه‌ای از برنامه‌های خبری و اطلاع‌رسانی است که به پوشش رویدادهای داخلی و خارجی ژاپن می‌پردازد. این کانال علاوه بر گزارش‌های خبری، برنامه‌های مستند که از لحاظ کیفیت در سطح بالایی قرار دارند و سایر برنامه‌های جذاب را نیز پخش می‌کند. از آنجا که این کانال در برنامه‌های خود رویدادهای عمده ورزش را هم پخش می‌کند، طرفداران زیادی دارد.
- **بی‌اس پریمیوم:** این کانال متعهد به پخش برنامه‌های سرگرم‌کننده درجه یک، هنر و سایر برنامه‌های فرهنگی است. همچنین برنامه‌های ویژه «ان‌اچ‌کی» و سایر برنامه‌های برجسته که در ژاپن و خارج از این کشور تهیه می‌شود، از این کانال پخش می‌شود و برنامه‌های کانال زمینی را برای مناطقی که در زمینه دریافت تصاویر تلویزیون زمینی معمولی مشکل دارند، تکرار می‌کند.
- **های‌ویژن:** های‌ویژن به استقبال عصر سرویس‌های پخش دیجیتال رفته است. صدا و تصاویر بسیار مناسب این شبکه و ویژگی‌های تعاملی آن، به مخاطبان این امکان را می‌دهد که با این شبکه احساس نزدیکی کنند.

سرویس جهانی «ان‌اچ‌کی» متشکل از ۳ سرویس رادیو و تلویزیونی است که موظفند تصاویر دقیقی از ژاپن به دیگر کشورها ارائه داده و همچنین نقش اطلاع‌رسانی به ژاپنی‌های مقیم در کشورهای مختلف جهان را نیز ایفا کنند. این سه سرویس عبارتند از:

- **تلویزیون جهانی «ان‌اچ‌کی»:** این کانال تا پیش از اکتبر ۱۹۹۹ روزانه ۱۹ ساعت برنامه پخش می‌کرد و از آن پس برنامه‌های این کانال ۲۴ ساعته شده است.
- **سرویس «ان‌اچ‌کی» ورلد پریمیوم:** سرویس «ان‌اچ‌کی» ورلد پریمیوم نقش توزیع‌کننده برنامه‌های «ان‌اچ‌کی» را در میان ایستگاه‌های تلویزیونی ماهواره‌ای و کابلی و ایستگاه‌های محلی ایفا می‌کند. این کانال نیز از اکتبر ۱۹۹۹ پخش برنامه‌های خود را از ۱۹ ساعت به ۲۴ ساعت افزایش داده است. محتوای برنامه‌های این کانال شامل برنامه‌های خبری و اطلاع‌رسانی، سریال‌ها، برنامه‌های کودک و ورزش می‌شود.
- **رادیو جهانی «ان‌اچ‌کی»:** این شبکه رادیویی به زبان‌های ژاپنی، انگلیسی و ده‌ها زبان دیگر برنامه پخش می‌کند. (NHK Corporate Info، 2014)

■ **عملکرد «ان‌اچ‌کی» در زلزله و سونامی توهوکو**

در ژاپن، «ان‌اچ‌کی» در مقام رسانه ملی جزو لاینفک برنامه‌های مدیریت بحران این کشور است. این رسانه نقشی حیاتی در ارائه مداوم اطلاعات درباره ابعاد گوناگون فاجعه زلزله و سونامی سال ۲۰۱۱ ژاپن و ارائه مستقیم اطلاعات از صحنه حادثه به‌علاوه هشدارهای زودهنگام و سریع داشت. شرکت رادیو و تلویزیون ژاپن به‌عنوان یک رسانه عمومی، چشم‌انداز خود در زمینه بلایای طبیعی را در یک جمله چنین بیان می‌کند: «حفاظت از جان و مال مردم با پوشش دادن بلایای طبیعی»؛ چشم‌اندازی که به‌راستی با تمام وجود برای دستیابی به آن تلاش می‌کند. اقداماتی چون برگزاری مانور بلایا به‌صورت روزانه در اتاق خبر ان‌اچ‌کی، ایجاد «سیستم هشداردهی زودهنگام زلزله» در تمام شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی، استقرار ۱۵ بالگرد در ۱۲ سایت در شهرهای مختلف ژاپن، نصب ۵۰۰ دوربین کنترل از راه دور در نقاط مختلف، استقرار ماشین‌های پخش زنده (اس‌ان‌جی) در تمام ۵۴ ایستگاه پخش داخلی، ایجاد سیستم زیرنویس رایانه‌ای همزمان برای ترجمه و زیرنویس کردن خبرهای بلایا به ۴ زبان انگلیسی، چینی، کره‌ای و پرتغالی در هنگام وقوع بحران و... تنها گوشه‌هایی از این تلاش‌هاست. (HK Annual Report 2014/2015، 2014) عملکرد «ان‌اچ‌کی» در زلزله و سونامی توهوکو نشان داد تلاش‌هایش نیز ثمر داده است. عملکردی که «ان‌اچ‌کی» بابت آن جایزه‌ها و افتخارات بین‌المللی متعددی را چون «جایزه امی» در سال ۲۰۱۲ یا جایزه «اتحادیه رادیو و تلویزیونی آسیا و اقیانوسیه» کسب کرد. در ادامه مروری خواهیم کرد بر اهم فعالیت‌ها و اقدامات رادیو و تلویزیون ژاپن هنگام زلزله و سونامی توهوکو ۲۰۱۱.

■ **اطلاع‌رسانی از طریق «سیستم هشداردهی زودهنگام زلزله»**

«سیستم هشداردهی زودهنگام زلزله» سامانه‌ای است که توسط آژانس هواشناسی ژاپن طراحی شده است. در این سیستم تمام شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی از طریق یک خط مستقیم به این آژانس متصل هستند و به‌محض دریافت اولین امواج زلزله ثبت‌شده توسط لرزه‌سنج‌های مناطق مختلف، شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی به‌صورت خودکار شروع به پخش هشدار زلزله می‌کنند. این هشدارها در شبکه‌های تلویزیونی به‌صورت یک نوشته و هشدار روی تصاویر حک می‌شود و در شبکه‌های رادیویی با قطع شدن برنامه همراه با آژیر، هشداری صوتی درباره زلزله پخش می‌شود. ۱۳ مارس سال ۲۰۱۱ هنگامی که در ساعت ۲:۴۶ بعدازظهر زلزله رخ داد، ۵۰ ثانیه بعد در ۸ شبکه رادیویی و تلویزیونی «ان‌اچ‌کی» سیستم هشداردهی زودهنگام زلزله فعال شد. ۲ دقیقه بعد نیز تمام شبکه‌های رادیو و تلویزیونی برنامه‌های عادی خود را قطع کرده و شروع به اطلاع‌رسانی درباره زلزله و سونامی از طریق اخبار زنده کردند و به مدت ۴۰ دقیقه تمام شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی یک برنامه واحد را پخش می‌کردند. جدول ۱ عملکرد «ان‌اچ‌کی» در ساعات اولیه بحران را نشان می‌دهد.

جدول ۱ - عملکرد «ان‌اچ‌کی» در ساعات اولیه بحران

شبکه	نوع برنامه‌ها
تلویزیون عمومی تلویزیون بی‌اس ۱	اخبار و برنامه‌های اطلاع‌رسانی درباره زلزله
تلویزیون آموزشی تلویزیون بی‌اس ۲	اطلاعات افراد گمشده، اطلاعات برای زندگی روزمره، برنامه‌های خاص کودکان و معلولان
تلویزیون‌های ویژن	برنامه «تابلوی اعلانات افراد گمشده»
رادیو ۱	اخبار و برنامه‌های اطلاع‌رسانی درباره زلزله
رادیو ۲	برنامه‌های عادی
رادیو اف‌ام	اخبار و برنامه‌های اطلاع‌رسانی درباره زلزله و برنامه «تابلوی اعلانات افراد گمشده»
تلویزیون عمومی تلویزیون بی‌اس ۱	اخبار و برنامه‌های اطلاع‌رسانی درباره زلزله
تلویزیون آموزشی تلویزیون بی‌اس ۲	اطلاعات افراد گمشده، اطلاعات برای زندگی روزمره، برنامه‌های خاص کودکان و معلولان

«ان‌اچ‌کی» پس از وقوع زلزله برنامه‌های ۷ شبکه خود را به مدت ۷ روز به‌صورت کامل به این موضوع اختصاص داد. برای این منظور بر اساس برنامه‌ریزی قبلی‌ای که انجام گرفته بود، بین این شبکه‌ها تقسیم‌کار شد و هر یک مسؤول پخش نوع خاصی برنامه شدند که در جدول ۲ شرح آن را مشاهده می‌کنید.

جدول ۲ - نحوه تقسیم‌کار بین شبکه‌های مختلف در پوشش زلزله

اقدامات	فاصله زمانی از زلزله	ساعت
اعلام هشدار زودهنگام زلزله در ۸ شبکه	۵۰ ثانیه	۲:۴۶:۵۰
آغاز پخش زنده خبرهای زلزله	۲ دقیقه و ۱۷ ثانیه	۲:۴۸:۱۷
هشدار وقوع سونامی عظیم	۳ دقیقه	۲:۴۹:۰۰
شروع برنامه «تابلوی اعلانات افراد گمشده» در تلویزیون آموزشی	۴ ساعت	۶:۴۵:۰۰
اعلام وضعیت اضطراری هسته‌ای	۴ ساعت و ۴۵ دقیقه	۷:۳۰:۰۰

«ان‌اچ‌کی» پس از ۱۹ مارس کنداکتور پخش خود را به وضعیت معمول بازگرداند اما بازهم موضوع بسیاری از برنامه‌های عادی نیز زلزله و سونامی توهوکو بود. درمجموع تا یک ماه پس از زلزله نزدیک به ۵۷۲ ساعت برنامه در شبکه‌های مختلف درباره این موضوع پخش شده بود. (One Month Summary Of The Great East Japan Earthquake، 2011)

■ **اعزام گروه‌های مختلف خبری و برنامه‌ساز**

پس از وقوع زلزله، در روز اول «ان‌اچ‌کی» تمام کارکنانش را از دفاتر و نمایندگی‌های سراسر کشور به دفتر مرکزی در توکیو فراخواند و همگی را برای مدیریت رسانه‌ای بحران بسیج کرد. از همان روز اول با اعزام ۶۰۰ نفر از نیروهایش در قالب گروه‌های خبری و برنامه‌ساز به مناطق آسیب‌دیده از زلزله و سونامی، به پوشش بحران پرداخت. برای تأمین آب، غذا، سوخت و تجهیزات گروه‌های اعزامی یک واحد تحت عنوان «پروژه تدارکات» در دفتر مرکزی توکیو آغاز به فعالیت کرد تا اقلام و احتیاجات این گروه‌ها را تأمین کند. یکی از اقدامات این واحد تجهیز تمام گروه‌های اعزامی به تلفن همراه ماهواره‌ای بود تا از این طریق باوجود ناکارا بودن بسیاری از ابزارهای ارتباطی مثل تلفن و تلفن همراه، ارتباط‌شان با مرکز و یکدیگر را حفظ کنند.

■ **تعمیر تجهیزات آسیب‌دیده**

بر اثر وقوع زلزله و سونامی آسیب‌های فراوانی به تجهیزات و ساختمان‌های «ان‌اچ‌کی» وارد شد. ۲ ایستگاه فرستنده سیگنال را سونامی به‌کلی با خود برده بود، ساختمان‌های ۲ دفتر محلی براثر وقوع زلزله ۹ ریشتری دچار خسارت شده بود، آنتن فرستنده برج معروف توکیو شکسته بود و سیگنال‌رسانی آنالوگ را دچار مشکل کرده بود، ۸ ایستگاه فرستنده سیگنال به دلیل قطعی برق طولانی‌مدت غیرفعال شده بود، ۵۳۰ رله تقویت‌کننده سیگنال به دلیل عدم دریافت سیگنال از مدار خارج شده بود و... .

بعد از وقوع زلزله گروه‌های فنی به‌سرعت کار تعمیرات را آغاز کردند. اولویت اصلی آنها نیز تعمیر موقت و سریع تجهیزات برای برقرار کردن فوری سیگنال بود. این گروه‌ها موفق شدند طی ۵ روز تمام آسیب‌ها و مشکلات اصلی را به‌صورت موقت برطرف کنند. (Suga، 2012)

■ **پوشش فاجعه هسته‌ای فوکوشیما**

پس از انفجار نیروگاه هسته‌ای فوکوشیما، بحران وجهی جدید یافت و «ان‌اچ‌کی» علاوه بر پوشش زلزله و سونامی، پوشش این فاجعه هسته‌ای را نیز آغاز کرد. رویکرد «ان‌اچ‌کی» در پوشش این موضوع تا حد امکان ساده کردن مفاهیم بسیار پیچیده هسته‌ای برای درک آنها توسط عموم مردم بود. بر این اساس در تمام برنامه‌هایش سعی داشت بدون استفاده از مفاهیم پیچیده و با به‌کارگیری کارشناسان، ابعاد و خطرات این حادثه را برای مخاطبان روشن کند.

به دلیل خطر تشعشعات رادیواکتیو، نزدیک شدن به نیروگاه فوکوشیما ممنوع بود و تصاویر به‌صورت زنده از داخل بالگرد و از فاصله ۳۰ کیلومتری به کمک عدسی‌هایی باقدرت بزرگنمایی بسیار زیاد و لرزش‌گیرهای حرفه‌ای پخش می‌شد. به‌تمام خبرنگاران میدانی نیز دستگاه‌های سنجش میزان رادیواکتیو داده شده بود تا در صورت آلودگی سریعا از منطقه دور شوند.

■ **تجهیز اقامتگاه‌های اضطراری**

برای اطمینان از دسترسی آسیب‌دیدگان به اطلاعات ضروری، «ان‌اچ‌کی» از فردای روز زلزله اقدام به تجهیز اقامتگاه‌های اضطراری به دستگاه‌های تلویزیون کرد و در مجموع ۴۳۶ دستگاه تلویزیون در این کمپ‌ها نصب شد. همچنین با حمایت مالی شرکت‌های بزرگ تولیدکننده تجهیزات الکترونیکی، ۸۷۰۰ دستگاه رادیو در اختیار آسیب‌دیدگان ساکن در اقامتگاه‌های اضطراری قرار داده شد. (One month summary of the Great East Japan Earthquake، 2011)

■ **پخش برنامه‌های جست‌وجوی افراد گمشده**

از دیگر اقدامات مؤثر و مفید «ان‌اچ‌کی» پخش برنامه «تابلوی اعلانات افراد گمشده» در ۴ شبکه به مدت ۸ روز بود. از آنجا که سونامی باعث گم‌شدن هزاران نفر شده بود، این برنامه لیست افرادی را که یا خود گم شده بودند یا گمشده‌ای داشتند همراه با اطلاعات تماس و محل استقرارشان نمایش می‌داد. فقط در تلویزیون آموزشی در مدت ۵۷ ساعت پخش مستمر این برنامه اطلاعات بیش از ۱۰ هزار گمشده اعلام شد. از روز پنجم بعد از زلزله، نه‌تنها بر اساس اعلام افراد اطلاعات آنها نمایش داده می‌شد، بلکه اطلاعات موجود در تابلو اعلانات گمشده‌های کمپ‌های اسکان اضطراری هم توسط خبرنگاران جمع‌آوری و پخش می‌شد. در تلویزیون دیجیتال آموزشی نیز امکان جست‌وجوی نام افراد از طریق دستگاه تلویزیون فراهم شده بود. «ان‌اچ‌کی» همچنین در وب‌سایتش به کمک شرکت گوگل امکان جست‌وجوی نام افراد گمشده را اضافه و ۲ مرکز پاسخ‌دهی تلفنی نیز در اوزاکا و توکیو برای جست‌وجوی گمشده‌ها ایجاد کرد. (Sakai، 2012)

■ **اطلاعاتی برای زندگی روزمره**

یکی از نیازهای جدی آسیب‌دیدگان از بلایای طبیعی، نیاز به اطلاعات ضروری روزمره است. اطلاعاتی حیاتی درباره آب و غذا، مراکز ارائه‌دهنده خدمات درمانی و بهداشتی، راه‌ها و مسیرهای قابل تردد و مسدود و... که می‌تواند حتی در شرایطی افرادی را از مرگ نجات دهد. «ان‌اچ‌کی» از روز ۱۲ تا ۱۸ مارس به‌کلی ۲ شبکه تلویزیونی خود (تلویزیون‌های آموزشی و بی‌اس ۱) را به پخش اینگونه برنامه‌ها اختصاص داد. از دیگر اطلاعات کاربردی‌ای که از طریق این شبکه‌ها ارائه می‌شد زمان‌بندی قطعی برق در مناطق مختلف بود که علاوه بر این دو شبکه در سایت «ان‌اچ‌کی» نیز در دسترس بود. (One month summary of the Great East Japan Earthquake، 2011)

■ **اطلاع‌رسانی برای معلولان**

تنها ۱۴ دقیقه پس از زلزله، بخش خبری‌ای که در ساعت ۳ بعدازظهر پخش شد همراه با زیرنویس بود تا ناشنوایان و کم‌شنوایان بتوانند از آن استفاده کنند. از روز ۱۵ مارس «ان‌اچ‌کی» استفاده از فناوری‌ای را آغاز کرد که به‌صورت خودکار صوت را به متن زیرنویس تبدیل می‌کرد و ازآن‌پس تمام برنامه‌ها با زیرنویس ارائه می‌شد. ۳ بخش خبری در هر شبانه‌روز نیز به زبان اشاره پخش می‌شد تا ناشنوایان بتوانند از آن استفاده کنند. پس از زلزله، «ان‌اچ‌کی» از فناوری‌ای رونمایی کرد که در آن رایانه به‌صورت خودکار متن خبرها را به زبان اشاره تبدیل و توسط یک شخصیت مجازی نمایش می‌داد. این فناوری برای استفاده در شرایط بحرانی طراحی شده است. (Sakai، 2012)

■ **اطلاع‌رسانی برای خارجی‌های ساکن ژاپن**

«ان‌اچ‌کی» به‌منظور اطلاع‌رسانی به خارجی‌های ساکن ژاپن امکان انتخاب زبان انگلیسی را برای مهم‌ترین برنامه‌های خبری و اطلاع‌رسانی‌اش در تلویزیون عمومی خود فراهم کرد. برای این کار از چند مترجم همزمان استفاده می‌شد تا اطلاعات ارائه‌شده را به‌صورت همزمان به زبان انگلیسی ترجمه کنند. علاوه بر آن امکان تماشای تلویزیون جهانی خود را از طریق دستگاه‌های گیرنده، بدون پرداخت حق عضویت ایجاد کرد و در وب‌سایت خود نیز برنامه‌های تلویزیون جهانی را به‌صورت زنده پخش می‌کرد. (One month summary of the Great East Japan Earthquake، 2011)

■ **اطلاع‌رسانی در سطح بین‌المللی**

تلویزیون جهانی «ان‌اچ‌کی» از لحظه وقوع زلزله تمام برنامه‌های خبری خود را به موضوع زلزله در ژاپن اختصاص داد و به‌صورت مداوم در سطح جهانی به اطلاع‌رسانی درباره زلزله می‌پرداخت. همین موضوع سبب شده بود این شبکه ماهواره‌ای به مهم‌ترین منبع خبری برای دیگر رسانه‌های مهم دنیا بدل شود. تلویزیون جهانی «ان‌اچ‌کی» برای اطلاع‌رسانی دقیقش توسط موسسه‌های رسانه‌ای بین‌المللی مورد تقدیر واقع شد. (One Month Summary Of The Great East Japan Earthquake، 2011)

■ **فعال شدن ایستگاه‌های منطقه‌ای و محلی**

پس از زلزله، ایستگاه‌های محلی «ان‌اچ‌کی» در منطقه توهوکو به تأمین اطلاعات جزئی مرتبط با منطقه تحت پوشش خود پرداختند. ایستگاه‌های محلی اطلاعات مرتبط محلی را به‌صورت لایه‌هایی از اطلاعات متنی روی تصاویر شبکه‌های تلویزیونی که در حال پخش در آن منطقه بودند، حک می‌کردند. همچنین اطلاعات محلی به دفتر مرکزی در توکیو ارسال می‌شد تا در برنامه‌های مختلف درباره آنها اطلاع‌رسانی شود. نسخه‌ای از این اطلاعات نیز در وب‌سایت‌های این ایستگاه‌های محلی قرار می‌گرفت و امکان مشاهده تصاویر ویدئویی محلی این ایستگاه‌ها نیز در وب‌سایت‌های‌شان ایجاد شده بود. شبکه‌های رادیویی هم در یک همکاری تنگاتنگ با رادیوهای محلی، ایستگاه‌های موقت پخش رادیویی بحران و وب‌سایت‌های محلی و منطقه‌ای، هم اطلاعات از آنها می‌گرفت و هم در اختیارشان می‌گذاشت. اطلاعاتی که توسط ایستگاه‌های محلی پوشش داده می‌شد، اغلب شامل مواردی چون آخرین اخبار محلی، شرایط بهداشتی و درمانی منطقه، وضعیت عبور و مرور، راه‌ها و مطالب مربوط به نیازهای محلی بود. (Suga، 2012)

■ **استفاده از اینترنت برای اطلاع‌رسانی**

به دلیل قطعی گسترده برق دسترسی به تلویزیون برای بسیاری از افراد آسیب‌دیده میسر نبود، لذا «ان‌اچ‌کی» برای نخستین‌بار اقدام به پخش زنده برنامه‌های تلویزیون عمومی، رادیو ۱ و تلویزیون جهانی خود از طریق اینترنت کرد؛ اقدامی که کمک زیادی به مردم آسیب‌دیده‌ای که دسترسی به تلویزیون و رادیو نداشتند کرد تا بتوانند از طریق گوشی‌های همراه هوشمند یا تبلت‌های خود برنامه‌های «ان‌اچ‌کی» را پیگیری کنند. طی ۱۵ روز حدود ۳۵ میلیون نفر، تلویزیون عمومی را از طریق اینترنت تماشا کردند. (One Month Summary Of The Great East Japan Earthquake، 2011)

■ **نتیجه‌گیری**

ژاپن کشوری زلزله‌خیز است، بنابراین برای جلوگیری از آسیب‌های جدی و خطرناک به شهروندان، ساختمان‌ها و تجهیزات به‌لحاظ عمرانی و شهرسازی و همچنین ارتباطاتی، به تجهیز، تحکیم و تقویت زیرساخت‌های شهری و ارتباطی خود پرداخته است. برنامه‌ریزی و طراحی ارتباطات مدیریت بحران از جمله این موارد است و عملکرد موفق در چنین شرایط بحرانی نشان‌دهنده پیش‌بینی، برنامه‌ریزی و طراحی درست شرایط بحرانی است. در زلزله و سونامی ۲۰۱۱ نیز عملکرد شرکت رادیو و تلویزیون ملی ژاپن (NHK) نشان‌دهنده برنامه‌ریزی قبلی برای عملکرد صحیح در زمان زلزله بوده است. سیستم هشداردهی زودهنگام زلزله از طریق شبکه‌های رادیو و تلویزیونی به صورت خودکار، قطع برنامه‌های عادی و پرداختن به اخبار زلزله و احتمال زلزله مجدد و سونامی، اطلاع‌رسانی درباره افراد گمشده و پخش برنامه جست‌وجوی آنها، برنامه‌ریزی برای پوشش اخبار و اطلاع‌رسانی‌های مرتبط با زلزله، فعال کردن ایستگاه‌های محلی و منطقه‌ای، پوشش برنامه زنده از محل حادثه و ایجاد اقامتگاه‌های اضطراری در کمپ‌های آوارگان برای اطلاع‌یافتن از اخبار و اطلاعات، اطلاع‌رسانی درباره نحوه زندگی روزمره زلزله‌زدگان اعم از نیازهای بهداشتی، غذایی، مسیر تردد و...، پخش برنامه برای معلولان مانند ناشنواها، اطلاع‌رسانی برای ساکنان خارجی در ژاپن، اطلاع‌رسانی در سطح بین‌المللی و توانایی برقراری اینترنت برای استفاده از تلویزیون، عملکرد شبکه رادیویی و تلویزیونی NHK است که نشان‌دهنده تفکر و برنامه‌ریزی پیشین، پیش‌بینی حوادث و در نهایت طراحی اقدامات و عملکردهای لازم جهت کنترل و مدیریت بحران است. بنابراین شبکه رادیویی و تلویزیونی NHK با همکاری مدیران و متصدیان بحران، تیم ارتباطات بحران و مسؤولان و تیم‌های رسانه‌ای با اطلاع‌رسانی دقیق و بهنگام اخبار زلزله، حضور در مناطق زلزله‌زده، آموزش شرایط اضطراری و روش زندگی در شرایط بحرانی و ایجاد همبستگی عمومی با اشتراک گذاشتن عکس‌های افراد گم‌شده برای یافتن آنها، در ثبات و آرامش وضعیت بحرانی زلزله‌زدگان نقش‌آفرین بوده و به کنترل و مدیریت وضعیت بحرانی توسط ارگان‌ها و نهادهای مسؤول کمک کرده است.

***دکترای مدیریت رسانه**
****کارشناس ارشد مدیریت رسانه**