



University of Tehran Press



Analyzing the Factors Affecting News Management in Large Fires With an Emphasis on the Plasko Incident

Hesam Javadi Vasigh¹ | Hamid Ziaeparvar^{2*} | Parvaneh Pishnamazi³

1. PhD Student in Media Management, Department of Communication and Media Sciences, Faculty of Social Sciences, Communication and Media, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: hesam_vasigh@yahoo.com

2. Corresponding Author, PhD in Communication Sciences, Department of Communication Sciences, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: hziabee@gmail.com

3. PhD in Communication Sciences, Department of Social Communication Sciences, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: parvanehpishnamazi@gmail.com

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:

Received 4 August 2024

Revised 09 September 2024

Accepted 10 September 2024

Published 15 September 2024

Keywords:

*News management,
Hazard,
Fire,
PLASCO,
Media..*

ABSTRACT

This study aims to identify the factors affecting news management during major fires and uses a mixed-methods approach incorporating both quantitative and qualitative techniques. The qualitative sample consists of news editors from the national broadcasting organization, spokespersons, Tehran Fire Department officials, the government spokesperson, communication experts, and media editors. In the quantitative phase, all news published during the two-week Plasko hazard (January 30, 2017, to February 13, 2017), totaling over 100,000 articles, was analyzed. Data collection in the qualitative phase involved purposeful sampling and in-depth interviews, with data analyzed using thematic and quantitative content analysis methods. The findings indicate that official media during the Plasko hazard had strengths such as prominent coverage, attention to both local and national aspects of the incident, and clear and straightforward reporting. However, significant weaknesses were also identified, including a focus on event-driven news, lack of comprehensive news packages, excessive emphasis on news novelty while neglecting the "why" and "how" aspects, and insufficient attention to soft news. Additionally, the use of official sources and dissemination of classified information, coupled with positive bias, lack of neutrality, and inadequate coverage of officials and government bodies, were major weaknesses in the news coverage of the Plasko incident.

Cite this article: Javadi Vasigh, H.; Ziaeparvar, H. & Pishnamazi, P. (2024). Analyzing the Factors Affecting News Management in Large Fires With an Emphasis on the Plasko Incident. *Environmental Hazards Management*, 11 (2), 147-158. DOI: <http://doi.org/10.22059/jhsci.2024.381171.838>



© Hesam Javadi Vasigh, Hamid Ziaeparvar, Parvaneh Pishnamazi **Publisher:** University of Tehran Press.
DOI: <http://doi.org/10.22059/jhsci.2024.381171.838>

1. Introduction

Hazard communication is pivotal in managing public perception during emergencies, including major fires and other disasters. The dynamics of media coverage during such events can significantly influence the effectiveness of hazard management and public response. While traditional media play a critical role, the rise of digital platforms has transformed hazard communication strategies, making the understanding of media behavior and public reaction essential. Effective hazard communication not only aids in immediate response but also in long-term recovery, which underscores the importance of examining how different media types manage such hazards.

2. Materials and Methods

This study employs a mixed-methods approach to analyze hazard communication strategies during major fires. The research includes qualitative content analysis of media coverage and interviews with media professionals to understand their role in hazard management. Additionally, quantitative surveys are conducted to assess public perception and response to media coverage of major fires.

3. Discussion and Results

The study finds that media coverage of major fires is often inconsistent, with significant differences between traditional and digital platforms. While traditional media tend to focus on immediate events, digital platforms provide ongoing updates and allow for greater public interaction. This dynamic influences public perceptions and responses to hazards. The findings also highlight gaps in coverage, such as delays in information dissemination and the prevalence of misinformation, which can exacerbate the hazard.

4. Conclusion

The effectiveness of hazard communication during major fires depends heavily on the media's ability to adapt to changing circumstances and audience needs. Traditional media and digital platforms each have unique strengths and weaknesses that must be addressed to improve overall hazard management. Enhancing coordination between media types and developing more robust strategies for information dissemination can lead to better management of public perception and more effective hazard resolution. Future research should focus on integrating these findings into practical guidelines for media coverage during emergencies.

References

- Arbon, J. J., Kern, J. M., Morris-Drake, A., & Radford, A. N. (2020). Context-dependent contributions to sentinel behaviour: audience, satiation and danger effects. *Animal Behaviour*, 165, 143-152.
- Kwok, L., Lee, J., & Han, S. H. (2022). Crisis communication on social media: what types of COVID-19 messages get the attention?. *Cornell Hospitality Quarterly*, 63(4), 528-543.
- Liu, B. F., Jin, Y., & Austin, L. (2023). Digital crisis communication theory: Current landscape and future trajectories. In *Public Relations Theory III* (191-212). Routledge.
- Moghimi, E. (2015). *Hazards Science, (for living with better quality)*, University of Tehran, Iran. SSBN:978-964-03-6659-2
- Zare, M., & Moghimi, E. (2023). Hazards typology in hazards science (Does hazards science have special types?). *Environmental Management Hazards*, 9(4), 383-390. doi: 10.22059/jhsci.2023.356665.770



واکاوی مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ با تأکید بر حادثه پلاسکو

حسام جوادی وثیق^۱ | حمید ضیایی‌پرور^{۲*} | پروانه پیشنهادی^۳

۱. دانشجوی دکتری مدیریت رسانه‌ای، گروه علوم ارتباطات و رسانه، دانشکده علوم اجتماعی، ارتباطات و رسانه، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: hesam_vasigh@yahoo.com

۲. نویسنده مسئول، دکتری علوم ارتباطات، گروه علوم ارتباطات، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: hziaee@gmail.com

۳. دکتری علوم ارتباطات، گروه علوم ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: parvanehpushnamazi@gmail.com

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۶/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۲۰

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۶/۲۵

کلیدواژه:

آتش‌سوزی،

پلاسکو،

رسانه،

مخاطره،

مدیریت خبر.

این پژوهش با هدف شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت اخبار در آتش‌سوزی‌های بزرگ انجام گرفته و در آن از روش تحقیق آمیخته با رویکردهای کمی و کیفی استفاده شده است. جامعه آماری کیفی شامل سردبیران خبری صداوسیما، سخنگو و عوامل سازمان آتش‌نشانی تهران، دبیر شورای اطلاع‌رسانی دولت، متخصصان ارتباطات و سردبیران رسانه‌ها بوده است. در بخش کمی، همه اخبار منتشرشده در دو هفته مخاطره پلاسکو (۳۰ دی ۱۳۹۵ تا ۱۳ بهمن ۱۳۹۵) که بیش از ۱۰۰ هزار خبر را شامل می‌شد، بررسی شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی، از نمونه‌گیری هدفمند و مصاحبه عمیق استفاده شد و داده‌ها با روش‌های تحلیل مضمون و تحلیل محتوای کمی تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌ها نشان می‌دهد که رسانه‌های رسمی در مخاطره پلاسکو نقاط قوتی مانند برجسته‌سازی خبری، توجه به ابعاد محلی و ملی حادثه و ارائه اخبار به‌طور ساده و بدون ابهام داشته‌اند. با این حال، ضعف‌های مهمی نیز وجود دارد، از جمله تمرکز بر اخبار رویدادمحور، عدم ارائه بسته خبری کامل، تأکید بیش از حد بر تازگی اخبار و نادیده گرفتن عناصر «چرا» و «چگونه» و بی‌توجهی به اخبار نرم. همچنین استفاده از تاکتیک‌های منابع رسمی و نشر اطلاعات سری، همراه با جهت‌گیری مثبت و رعایت نکردن بی‌طرفی خبری و پوشش ناکافی از مسئولان و نهادهای دولتی از دیگر ضعف‌های مهم در پوشش خبری حادثه پلاسکو بود.

استناد: جوادی وثیق، حسام؛ ضیایی‌پرور، حمید و پروانه (۱۴۰۳). واکاوی مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ با تأکید بر حادثه پلاسکو. مدیریت مخاطرات محیطی، ۱۱ (۲)، ۱۴۷-۱۵۸.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jhsci.2024.381171.838>

© حسام جوادی وثیق، حمید ضیایی‌پرور، پروانه پیشنهادی | ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jhsci.2024.381171.838>



۱. مقدمه

مخاطره‌ها و از جمله آتش‌سوزی‌های گسترده، می‌توانند تأثیرات متضادی بر رسانه‌ها داشته باشند. در برخی موارد، این مخاطره‌ها به رسانه‌ها انرژی جدیدی می‌بخشند، درحالی که در موارد دیگر می‌توانند آنها را به پسرفت وادارند. در چنین وضعیت‌هایی، تقاضای زیاد برای اطلاعات می‌تواند موجب افزایش هیجان در جامعه شود. نقش رسانه‌ها در چنین شرایطی بسیار حیاتی است، زیرا از یک سو در پی افزایش اعتبار و جذب بیشتر مخاطب هستند و از سوی دیگر، انتشار اخبار نادرست می‌تواند به اضطراب عمومی و آسیب به اصول اخلاقی رسانه‌ها منجر شود [۱۴].

ایران به دلیل وقوع تعداد زیادی از مخاطره‌ها، به‌ویژه آتش‌سوزی‌های بزرگ، در معرض خطرهای جدی قرار دارد. این کشور از نظر تعداد تلفات و تنوع مخاطره‌ها در رتبه‌های بالای جهانی قرار دارد. با این حال، شیوه مدیریت مخاطره در ایران به‌طور مداوم با مشکلاتی مانند تکرار اشتباهات گذشته مواجه است. فاجعه پلاسکو نمونه‌ای از این مشکلات، است که در آن، مدیریت خبری و اطلاع‌رسانی منسجم و مؤثر نبود. رسانه‌ها نتوانستند به‌موقع و به‌درستی این رویداد را پوشش دهند و تعطیلی مطبوعات در دو روز اول، ضعف‌های جدی در سیستم اطلاع‌رسانی ایجاد کرد [۷].

رسانه‌ها در مدیریت مخاطره‌ها اهمیت اساسی دارند، زیرا توانایی جهت‌دهی به افکار عمومی را در مراحل مختلف مخاطره دارند. آنها می‌توانند مخاطره‌ها را بزرگنمایی یا کوچک‌نمایی کنند و بر امیدواری یا ناامیدی تأثیر بگذارند. در دنیای پیچیده امروز، مدیریت مخاطره بدون رسانه‌ها تقریباً غیرممکن است. ایران به دلیل شرایط سیاسی، اجتماعی و اقتصادی خود، نیاز مبرمی به مدیریت مؤثر رسانه‌ای در مخاطره‌ها دارد. عواملی مانند نوع نظام رسانه‌ای، پایگاه ایدئولوژیک و میزان وابستگی به حاکمیت بر عملکرد رسانه‌ها در مخاطره‌ها تأثیرگذار است [۱۱]. با این حال، به نظر می‌رسد که در ایران از ظرفیت‌های رسانه‌ها برای مدیریت مخاطره‌ها به‌طور مؤثر استفاده نشده است. برنامه‌ریزی و مدیریت مناسب پوشش خبری در شرایط مخاطره الزامی است، اما به دلیل تطابق نداشتن با نیازهای واقعی و شرایط پیش‌بینی‌ناپذیر، رسانه‌ها نتوانسته‌اند به‌طور مؤثر به اطلاع‌رسانی بپردازند [۱۳]. سکوت، کوچک‌نمایی و انفعال مسئولان و رسانه‌ها در مخاطره‌ها، مشکلات جدی ایجاد کرده است. همزمان، مخاطره‌ها می‌توانند به فرصت‌هایی برای بهبود مدیریت مخاطره تبدیل شوند و از تکرار اشتباهات در مخاطره‌های بعدی جلوگیری کنند؛ بنابراین طراحی الگوی مناسب برای مدیریت خبری مخاطره‌ها، به‌ویژه آتش‌سوزی‌های بزرگ، اهمیت زیادی دارد. از این رو پرسش اصلی پژوهش این است که الگوی مناسب برای مدیریت خبری آتش‌سوزی‌های بزرگ در کشور چیست و چگونه می‌توان از ظرفیت‌های رسانه‌ها به‌خوبی بهره‌برداری کرد؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

نظریه ماریپیچ مثبت و منفی رسانه‌ای بر این نکته تأکید دارد که تفسیر رسانه‌ها از مخاطره‌ها می‌تواند به‌طور عمیق بر نگرش‌های عمومی تأثیر بگذارد، به‌ویژه در مخاطره‌های بزرگ مانند آتش‌سوزی‌های وسیع. این نظریه نشان می‌دهد که رسانه‌ها با برجسته‌سازی ابعاد مختلف مخاطره و توجه به جنبه‌های مختلف آن، می‌توانند به تشدید یا تقویت ثبات مخاطره کمک کنند. بررسی این نظریه در مورد حادثه پلاسکو به درک بهتر نحوه تأثیرگذاری رسانه‌ها بر روند مخاطره و مدیریت خبر آن کمک می‌کند [۳]. نظریه ارتباطات مخاطره به تأثیر موانع و عوامل اجتماعی بر گزارش مخاطره‌ها می‌پردازد که شامل فشارهای اقتصادی، تنش‌های سیاسی و فرهنگی و راهبردهای منابع رسانه‌ای است. این نظریه توضیح می‌دهد که چگونه این موانع می‌توانند سبب ایجاد «ماریپیچ سکوت» و تقویت «گفتار مخاطره/ ترس اخلاقی» شوند، به‌ویژه زمانی که رسانه‌ها در تلاش‌اند تا ابعاد مخاطره را بیش از حد بزرگنمایی کنند [۱۸]. از سوی دیگر، نظریه وابستگی مخاطبان نشان می‌دهد که وابستگی افراد به رسانه‌ها در دریافت اطلاعات و جهت‌گیری نسبت به مخاطره‌ها، مانند آتش‌سوزی پلاسکو، بسیار حیاتی است و رسانه‌ها به‌عنوان منبع اصلی اطلاعات عمل می‌کنند [۹]. نظریه برجسته‌سازی نیز توضیح می‌دهد که رسانه‌ها با اولویت‌بندی و برجسته‌سازی برخی موضوعات می‌توانند تأثیر زیادی بر نگرش‌های عمومی و واکنش‌ها به مخاطره داشته باشند [۱۷]. این نظریه‌ها به روشن کردن

نحوه تأثیرگذاری رسانه‌ها بر مدیریت مخاطره‌های بزرگ کمک می‌کنند و اهمیت تحلیل دقیق این مؤلفه‌ها را در مدیریت اخبار مخاطره‌ها نشان می‌دهند.

در میان پژوهش‌های داخلی می‌توان تحقیق البرزی و همکاران (۱۳۹۶) را نام برد که به پژوهش درباره تأثیر رسانه‌های جمعی در هدایت افکار عمومی در مواجهه با مخاطره آبی پرداختند. براساس یافته‌های این تحقیق، در مرحله پیشگیری رسانه‌های جمعی می‌توانند فرهنگ‌سازی، آموزش، نظارت و مطالبه‌گری را در دستور کار قرار دهند. در مرحله آمادگی، آنها می‌توانند همبستگی اجتماعی را با آموزش صحیح به شهروندان تعمیق دهند و در مرحله پیش‌بینی نیز می‌توانند به آگاه‌سازی مخاطبان در خصوص مخاطرات منابع آبی کشور مبادرت ورزند تا در کنار نهادهای متولی آب از فرو افتادن کشور از مرحله مخاطره به مرحله مخاطره آب جلوگیری کنند [۲]. همچنین نصراللهی و پیشنمازی (۱۳۹۶) به آسیب‌شناسی عملکرد رسانه‌ها در پوشش خبری حادثه پلاسکو مبادرت ورزیدند. یافته‌ها بیانگر آن است که پوشش وسیع رسانه‌ها در این مخاطره به دلیل وظایف اجتماعی‌شان ضروری بوده است. همچنین براساس نتایج به‌دست‌آمده، رسانه‌های اجتماعی و شهروند خبرنگاران به دلیل سرعت زیاد در اطلاع‌رسانی برتری داشتند، اما دقت و جامعیت در اخبار آنها کم بود. درحالی‌که رویکرد صداوسیما واکنشی و همراه با بزرگنمایی بود [۸]. شمس و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی درباره پوشش خبری مخاطره پلاسکو توسط شبکه خبر صداوسیما، نقاط قوتی مانند برجسته‌سازی، پوشش محلی و ملی و شفافیت در بیان اخبار را شناسایی کردند. با این حال، کمبود ارائه اخبار در قالب بسته‌های خبری، بی‌طرف نبودن و دریافت نکردن پاسخ مناسب از مسئولان از مهم‌ترین ضعف‌های این پوشش بود [۶]. احمدی (۱۳۹۸) به بازنمایی حادثه پلاسکو در تلگرام پرداخت و نشان داد که پیام‌های منتشرشده در تلگرام حاوی مفاهیم فرهنگی مانند اسطوره‌سازی، شایعه‌پراکنی و تقدیرگرایی و همچنین مفاهیم اجتماعی مانند مشارکت اجتماعی و سودجویی بود. همچنین تفاوت‌های فکری و سیاسی کانال‌ها بر انتشار اخبار تأثیر گذاشته است [۱]. الوندی و همکاران (۱۴۰۱) به تحلیل نظر کارشناسان درباره پوشش خبری مخاطره توسط صداوسیما پرداختند. بیشترین انتقادها به ضعف در رویکرد راهبردی و ناهماهنگی سازمانی بود. تعلل و تأخیر در پوشش مخاطره و تأثیر نهادهای خارج از رسانه بر عملکرد آن از دیگر نکات منفی بود [۳].

در میان پژوهش‌های خارجی، ویلیامسون^۱ (۲۰۱۹) به تحلیل گزارش‌های روزنامه‌ها درباره واکنش نخست‌وزیران به آتش‌سوزی‌های بزرگ در سال‌های مختلف پرداخت و نشان داد که تعامل عاطفی و فیزیکی نخست‌وزیران با مردم در پی این آتش‌سوزی‌ها افزایش یافته است. این پژوهش به‌ویژه به بازدید هارولد هولت از تاسمانی بعد از آتش‌سوزی سه‌شنبه سیاه در سال ۱۹۶۷ اشاره می‌کند [۱۶]. سانچز و همکاران^۲ (۲۰۲۱) به بررسی پوشش رسانه‌ای آتش‌سوزی‌ها و نوفان‌ها در ایالات متحده پرداختند و دریافتند که الگوهای پوشش مطبوعاتی در ایالات متحده با حجم و شدت آتش‌سوزی‌ها همخوانی ندارد. یافته‌ها نشان می‌دهند که پوشش خبری مخاطره، با توجه به افزایش بلایای طبیعی، از اهمیت زیادی برخوردار است [۱۵]. بایکال فاید^۳ (۲۰۲۲) نیز به بررسی پوشش رسانه‌های ترکیه در مورد آتش‌سوزی‌های تابستان ۲۰۲۱ پرداخت و مشخص کرد که گزارش‌ها به‌طور عمده از اشاره به تغییرات آب‌وهوا و تأثیر آن بر بلایای آتش‌سوزی غفلت کرده و بیشتر بر اطفای حریق و اقدامات پس از مخاطره تمرکز کرده‌اند [۱۰].

بررسی پیشینه تحقیق مبین آن است که درحالی‌که پژوهش‌های پیشین به ضعف‌های موجود در پوشش خبری مانند جامع نبودن و بزرگنمایی رسانه‌ها و نیز ناهماهنگی و تعلل در پوشش مخاطره اشاره کرده‌اند، این مقاله به بررسی دقیق‌تری از مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت خبر در مخاطره‌ها می‌پردازد و به تحلیل عوامل کلیدی می‌پردازد که می‌تواند به بهبود عملکرد رسانه‌ها در مخاطره‌های مشابه کمک کند. همچنین مقاله به مقایسه و تحلیل تطبیقی رویکردهای رسانه‌های مختلف از جمله رسانه‌های اجتماعی، رسانه‌های سنتی و نهادهای رسمی و غیررسمی در مدیریت مخاطره‌ها می‌پردازد و به این ترتیب به درک بهتری از تأثیرات مختلف و نقش‌های مختلف رسانه‌ها در مخاطره‌های بزرگ دست می‌یابد.

۳. روش تحقیق

این تحقیق به منظور بررسی دقیق و همه‌جانبه موضوع، از رویکرد تحقیق آمیخته بهره می‌برد که شامل ترکیبی از روش‌های کیفی و کمی است. این رویکرد با هدف بهره‌گیری از نقاط قوت هر دو روش و ارائه تحلیلی جامع‌تر و معتبرتر درباره موضوع مدنظر انتخاب شد. در بخش کیفی، جامعه آماری شامل سردبیران خبری صداوسیما، سخنگو و عوامل سازمان آتش‌نشانی تهران، دبیر شورای اطلاع‌رسانی دولت و متخصصان رسانه در زمان مخاطره پلاسکو است. این افراد به دلیل نقش مهم و حیاتی در زمان مخاطره و تجربه گسترده در مدیریت رسانه‌ای در شرایط مخاطره، به‌عنوان جامعه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌های کیفی، از مصاحبه‌های عمیق با این افراد استفاده شد. مصاحبه‌های عمیق به محقق امکان می‌دهد که به دیدگاه‌ها و تجارب شخصی افراد دسترسی پیدا کند و فهم عمیقی از نحوه برخورد آنها با مخاطره‌ها و شایعات به‌دست آورد. نمونه‌گیری هدفمند به‌کار رفته است که از میان متخصصانی انتخاب شدند که در زمان مخاطره پلاسکو در رسانه‌ها یا مدیریت مخاطره فعال بودند. این روش نمونه‌گیری به‌طور خاص انتخاب شد تا داده‌های مرتبط و موثق از افراد باتجربه و آگاه گردآوری شود و نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق قابل اعتماد باشد. در بخش کمی، داده‌ها از بیش از ۱۰۰ هزار خبر منتشرشده در طول دو هفته مخاطره پلاسکو (۳۰ دی ۱۳۹۵ لغایت ۱۳ بهمن ۱۳۹۵) گردآوری شد. این حجم عظیم از داده‌های کمی نشان‌دهنده تلاش برای تحلیل جامع و مستند همه اخبار مرتبط با مخاطره است. داده‌ها با استفاده از سامانه‌های هوش مصنوعی شرکت نیوزهاب استخراج شد که به‌طور خودکار و با دقت زیاد، اطلاعات را جمع‌آوری و تحلیل می‌کند. این سامانه به‌دلیل قابلیت آن در پردازش حجم زیاد داده‌ها، دقت در تشخیص اخبار مرتبط و استخراج الگوهای مهم انتخاب شد. این فناوری پیشرفته کمک می‌کند که اطلاعات به‌روز و کامل در دسترس باشد و نتایج دقیق‌تری از تحلیل داده‌های کمی به‌دست آید. تجزیه‌وتحلیل داده‌های کیفی به روش تحلیل مضمون انجام گرفت که از روش‌های مؤثر در تحلیل داده‌های متنی و کیفی است. تحلیل مضمون به شناسایی و تحلیل الگوهای معنایی در داده‌ها کمک می‌کند و به محقق امکان می‌دهد که به‌طور سامانمند به کاوش در معنای نهفته در تجارب و دیدگاه‌های مصاحبه‌شوندگان بپردازد. این روش همچنین به دسته‌بندی مضامین مشترک و تحلیل عمیق روابط میان آنها منجر می‌شود. برای تحلیل داده‌های کمی از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۵ استفاده شد. SPSS به‌دلیل قابلیت‌های گسترده در تحلیل داده‌های آماری انتخاب شد. تجزیه‌وتحلیل داده‌های کمی با استفاده از این نرم‌افزار شامل محاسبات آماری دقیق و بهره‌گیری از جدول‌ها و نمودارهای مختلف برای نمایش نتایج است. این تحلیل‌ها کمک می‌کنند تا الگوهای مختلف در داده‌های خبری شناسایی شده و تغییرات در نحوه پوشش رسانه‌ای در طول مخاطره بررسی شود. برای اطمینان از پایایی ابزارهای گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، به اعتبار و اصالت مصاحبه‌ها به‌طور جدی توجه شد. پایایی از طریق بررسی دقیق روایی محتوا، ثبات در نتایج و تحلیل دقیق‌تر مفاهیم مطرح‌شده در مصاحبه‌ها تأمین شد. این رویکرد سبب می‌شود که اطلاعات گردآوری‌شده قابل اتکا و نتایج تحلیل‌ها به‌درستی منعکس‌کننده واقعیت باشند. این تحقیق با ترکیب داده‌های کیفی و کمی، تحلیلی چندبعدی از نحوه مدیریت رسانه‌ها در مخاطره پلاسکو ارائه می‌دهد و در نهایت به درک بهتری از الگوهای شایعات و چگونگی مدیریت آنها در شرایط مخاطره منجر می‌شود.

۴. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها

۴.۱. یافته‌های کیفی

در این بخش، تحلیل مضامین مصاحبه‌ها با ۱۵ نفر با استفاده از روش تحلیل مضمون انجام گرفت. مضامین سازمان‌دهنده و پایه گردآوری شده و مضامین کم‌اهمیت یا مشابه حذف شدند تا شبکه مضامین فراگیر حاصل شود. جدول‌های ۲ و ۳ این شبکه و مضامین فراگیر را نمایش می‌دهند:

جدول ۲. شبکه مضامین سازمان‌دهنده ظهور یافته در جریان پژوهش و فراوانی مضامین پایه مرتبط

ردیف	عنوان مضمون سازمان‌دهنده	فراوانی مضامین پایه مرتبط
۱	برخورداری از راهبرد مشخص در برخورد با مخاطره	۴
۲	انتخاب سخنگو	۲
۳	مقابله با شایعات	۶
۴	مدیریت عواطف و احساسات	۲
۵	رعایت صحت و دقت خبری	۱۱
۶	استفاده از قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی	۶
۷	تلاش برای به چالش کشیدن مسئولان	۲
۸	خلاقیت و نوآوری در انتشار گزارش‌ها در رسانه ملی	۲
۹	نپرداختن به اختلافات مسئولان با یکدیگر	۱
۱۰	تقویت بخش اطلاع‌یابی	۱
۱۱	استفاده از خبرنگاران حرفه‌ای و آموزش‌دیده	۱۲
۱۲	دروازه‌بانی و رصد اخبار	۸
۱۳	تأکید بر سرعت انتشار اخبار	۳
۱۴	استفاده از نظر کارشناسان و متخصصان	۲
۱۵	اعتمادسازی و دعوت مردم به آرامش	۱۲
۱۶	اطلاع‌رسانی شفاف و دقیق و اجتناب از پنهانکاری	۷
۱۷	اجتناب از انتشار اخبار غیرموثق	۳
۱۸	پخش تصاویر مناسب، شاد در فواصل برنامه‌های رسانه ملی برای تغییر روحیه و فضای جامعه	۱
۱۹	برخورداری سازمان آتش‌نشانی از رسانه مستقل	۱
۲۰	مدیریت منسجم و هدفمند در پوشش و انعکاس خبر	۱
۲۱	فرماندهی هوشمندانه برای کل میدان برای هدایت افکار عمومی از طریق پوشش و انعکاس مطلوب و صحیح اخبار و اقدام مدیرانه	۱
۲۲	توجه به فرایندمحور بودن خبر	۱
۲۳	جلوگیری از اظهار نظر افراد غیرمسئول، ناآشنا و غیرمرتبط	۱
۲۴	افزایش ندانن غیرواقعی انتظارات جامعه	۲
۲۵	پاسخ به پرسش‌های اساسی مخاطبان	۴
۲۶	ساختن مجموعه‌های مستند آموزشی	۱۱
۲۷	تهیه گزارش‌های ویژه و تخصصی	۳
۲۸	بدل کردن موضوع به مطالبات مردمی	۳
۲۹	دریافت انتقادات و پیشنهادهای	۱
۳۰	ارتقای سواد رسانه‌ای جامعه	۲
۳۱	به چالش کشیدن مسئولان و مطالبه‌گری از آنها در زمان مخاطره	۱
۳۲	آگاه کردن مردم از نیازهایشان توسط رسانه	۱
۳۳	تقویت روابط عمومی‌ها	۱

جدول ۳. جدول شبکه مضامین فراگیر پژوهش

ردیف	عنوان مضمون فراگیر	شماره عناوین سازمان دهنده زیرمجموعه
۱	برخورداری از راهبرد مشخص در برخورد با مخاطره، انتخاب سخنگو، مقابله با شایعات، مدیریت عواطف و احساسات، رعایت صحت و دقت خبری، استفاده از قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی	۱-۶
۲	تلاش برای به چالش کشیدن مسئولان، خلاقیت و نوآوری در انتشار گزارش‌ها در رسانه ملی، نپرداختن به اختلافات مسئولان با یکدیگر، تقویت بخش اطلاع‌یابی، استفاده از خبرنگاران حرفه‌ای و آموزش‌دیده، دروازه‌بانی و رصد اخبار، تأکید بر سرعت انتشار اخبار، استفاده از نظر کارشناسان و متخصصان، اطلاع‌رسانی شفاف و دقیق و اجتناب از پنهانکاری، پخش تصاویر مناسب، شاد در فواصل برنامه‌های رسانه ملی برای تغییر روحیه و فضای جامعه، برخورداری سازمان آتش‌نشانی از رسانه مستقل، مدیریت منسجم و هدفمند در پوشش و انعکاس خبر، فرماندهی هوشمندانه برای کل میدان برای هدایت افکار عمومی از طریق پوشش و انعکاس مطلوب و صحیح اخبار و اقدام مدیرانه، توجه به فرایندمحور بودن خبر، افزایش ندادن غیرواقعی انتظارات جامعه، پاسخ به پرسش‌های اساسی مخاطبان	۷-۲۵
۳	ساختن مجموعه‌های مستند آموزشی، تهیه گزارش‌های ویژه و تخصصی، بدل کردن موضوع به مطالبات مردمی، دریافت انتقادات و پیشنهادهای ارتقای سواد رسانه‌ای جامعه، به چالش کشیدن مسئولان و مطالبه‌گری از آنها در زمان مخاطره، آگاه کردن مردم از نیازهایشان توسط رسانه، تقویت روابط عمومی‌ها	۲۶-۳۳

۱.۱.۴. پاسخ به پرسش‌های کیفی پژوهش

پرسش اول: مهم‌ترین مؤلفه‌های مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ در سطح ملی همچون پلاسکو در مرحله شروع مخاطره کدام‌اند؟

مصاحبه‌شوندگان ابراز داشتند که برخورداری از راهبرد مشخص در برخورد با مخاطره، انتخاب سخنگو، مقابله با شایعات، مدیریت عواطف و احساسات، رعایت صحت و دقت خبری، استفاده از قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی مهم‌ترین مؤلفه‌های مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ در سطح ملی همچون پلاسکو در مرحله شروع مخاطره به شمار می‌آیند.

پرسش دوم: مهم‌ترین مؤلفه‌های مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ در سطح ملی همچون پلاسکو در مرحله امداد و نجات کدام‌اند؟

مصاحبه‌شوندگان بر این باور بودند که برای مدیریت خبر در مخاطره‌هایی مانند آتش‌سوزی پلاسکو، نیاز است که به چالش کشیدن مسئولان، نوآوری در گزارش‌ها، تمرکز نکردن بر اختلافات مسئولان، تقویت اطلاع‌رسانی، بهره‌گیری از خبرنگاران حرفه‌ای و آموزش‌دیده، نظارت و دروازه‌بانی اخبار، سرعت انتشار، مشورت با کارشناسان، شفافیت و دقت در اطلاع‌رسانی، استفاده از تصاویر مناسب، بهبود روحیه عمومی با برنامه‌های شاد، برخورداری از رسانه مستقل برای سازمان آتش‌نشانی، مدیریت هدفمند و فرماندهی هوشمندانه توجه شود. همچنین، باید اخبار فرایندمحور ارائه شود، انتظارات غیرواقعی از جامعه کاهش یابد و به پرسش‌های اساسی مخاطبان پاسخ داده شود.

پرسش سوم: مهم‌ترین مؤلفه‌های مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ در سطح ملی همچون پلاسکو در مرحله پس از مخاطره کدام‌اند؟

یافته‌های پژوهش مبین آن است که ساختن مجموعه‌های مستند آموزشی، تهیه گزارش‌های ویژه و تخصصی، بدل کردن موضوع به مطالبات مردمی، دریافت انتقادات و پیشنهادهای ارتقای سواد رسانه‌ای جامعه، به چالش کشیدن مسئولان و مطالبه‌گری از آنها در زمان مخاطره، آگاه کردن مردم از نیازهایشان توسط رسانه و تقویت روابط عمومی‌ها مهم‌ترین مؤلفه‌های مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ در سطح ملی همچون پلاسکو در مرحله پس از مخاطره به شمار می‌آیند.

۲.۴. یافته‌های کمی پژوهش

نتایج تحلیل محتوای کمی نشان داد که پایگاه‌های خبری و خبرگزاری‌ها بیشترین سهم از تولید محتوا را در مراحل مختلف مخاطره داشتند. در مرحله شروع مخاطره، پایگاه‌های خبری با ۷۶/۶ درصد و خبرگزاری‌ها با ۲۲/۳ درصد بیشترین تولید محتوا را

داشتند. از میان این رسانه‌ها، خبرگزاری‌های ایسنا، باشگاه خبرنگاران، ایلنا و میزان، بیشترین سهم را در تولید محتوا در مرحله آغازین مخاطره داشتند. روزنامه‌های کسب‌وکار و ۱۹ دی نیز با ۵۰ درصد سهم بیشترین حد تولید محتوا را در میان روزنامه‌ها به ثبت رساندند. در همین مرحله، پایگاه‌های خبری آفتاب، خبرآنلاین، تابناک و انتخاب به ترتیب بیشترین سهم تولید محتوا را داشتند. در مراحل بعدی مخاطره، نتایج نشان داد که پایگاه‌های خبری و خبرگزاری‌ها همچنان بیشترین نقش را در تولید محتوا داشتند. در مرحله حین مخاطره، پایگاه‌های خبری ۷۰/۷ درصد و خبرگزاری‌ها ۲۳/۴ درصد از تولید محتوا را به خود اختصاص دادند. ایسنا و آفتاب بیشترین سهم را در این مرحله داشتند. در مرحله پس از مخاطره، پایگاه‌های خبری و خبرگزاری‌ها به ترتیب با ۶۷/۴ و ۲۱/۱ درصد تولید محتوا پیش‌تاز بودند. خبرگزاری‌های ایسنا، باشگاه خبرنگاران، ایرنا و فارس و روزنامه‌های ایران، شهروند و شرق نیز بیشترین میزان تولید محتوا را در این مرحله به ثبت رساندند.

۳.۴. الگوی مدیریت خبر آتش‌سوزی‌های بزرگ در کشور

برای ارائه الگوی مدیریت خبر آتش‌سوزی‌های بزرگ در کشور با تأکید بر حادثه پلاسکو، ابتدا باید به دقت به مراحل مختلف مخاطره توجه کرده و مؤلفه‌های مرتبط با هر مرحله از مدیریت مخاطره خبری را مشخص کرد. این مراحل شامل مرحله شروع مخاطره، مرحله امداد و نجات و مرحله پس از مخاطره هستند. هر یک از این مراحل نیازمند رویکردهای متفاوتی در مدیریت خبر است که باید به‌طور منسجم و هدفمند به‌کار گرفته شود. در مرحله شروع مخاطره، مؤلفه‌های اساسی برای مدیریت مؤثر خبر شامل برخورداری از راهبرد مشخص و معین برای برخورد با مخاطره است. این راهبرد باید براساس نیازهای فوری جامعه، رسانه‌ها و سازمان‌های مرتبط تنظیم شود. انتخاب سخنگوی مناسب برای انتقال شفاف و بی‌واسطه اطلاعات دقیق و به‌روز به رسانه‌ها در جلوگیری از شایعات و مدیریت عواطف و احساسات عمومی بسیار حیاتی است. از شبکه‌های اجتماعی نیز باید برای اطلاع‌رسانی سریع و دقیق استفاده شود. صحت و دقت خبری نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ چراکه انتشار اطلاعات نادرست ممکن است بر شدت مخاطره بیفزاید و اعتماد عمومی را به رسانه‌ها و مقامات ذی‌ربط کاهش دهد. در مرحله امداد و نجات، تمرکز بر افزایش شفافیت و سرعت در انتشار اخبار اهمیت دارد. این مرحله نیازمند حضور خبرنگاران حرفه‌ای و آموزش‌دیده است که اخبار را به‌دقت رصد و با خلاقیت و نوآوری گزارش‌های خود را تهیه و منتشر کنند. همچنین اجتناب از پرداختن به اختلافات میان مسئولان و تمرکز بر اطلاع‌رسانی شفاف و دقیق از مؤلفه‌های مهم است که باید به‌دقت رعایت شود. مدیریت صحیح و هوشمندانه پوشش خبری در این مرحله باید با هدف تقویت روحیه عمومی و جلوگیری از پنهانکاری و افزایش غیرواقعی انتظارات جامعه انجام گیرد. استفاده از نظر کارشناسان و متخصصان برای تحلیل مخاطره و ارائه راهکارهای فوری می‌تواند به تقویت اعتماد عمومی کمک کرده و افکار عمومی را به‌درستی هدایت کند. در مرحله پس از مخاطره، مدیریت خبر باید به سمت ساختن مستندهای آموزشی و تخصصی، تهیه گزارش‌های ویژه و برجسته کردن مطالبات مردمی سوق داده شود. رسانه‌ها باید از این فرصت برای افزایش سواد رسانه‌ای جامعه استفاده کنند و از انتقادات و پیشنهادهای مخاطبان بهره ببرند. به چالش کشیدن مسئولان و مطالبه‌گری در این مرحله نه تنها به مسئولیت‌پذیری آنان کمک می‌کند، بلکه به افزایش آگاهی عمومی نیز می‌انجامد. تقویت روابط عمومی‌های سازمان‌های مرتبط، به‌خصوص آتش‌نشانی و سایر نهادهای امدادی، در این مرحله می‌تواند به ارتقای سطح ارتباطات عمومی و پیشگیری از مخاطره‌های آینده کمک کند. در نهایت، این الگوی مدیریت خبر باید به‌گونه‌ای تنظیم شود که همه مراحل مخاطره، از شروع تا پس از آن، با هماهنگی و تعامل میان رسانه‌ها، مسئولان و جامعه پیش برود. این تعامل باید برپایه شفافیت، دقت و سرعت در انتشار اخبار استوار باشد و از فناوری‌های نوین رسانه‌ای برای انتقال اطلاعات استفاده شود. در مجموع می‌توان الگوی مطلوب مدیریت خبر آتش‌سوزی‌های بزرگ در کشور را در قالب عوامل مذکور تبیین کرد (شکل ۱).



شکل ۱. الگوی مدیریت خبر آتش‌سوزی‌های بزرگ در کشور

۵. نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت اخبار در آتش‌سوزی‌های بزرگ مانند حادثه پلاسکو، به‌عنوان فرایندی چندمرحله‌ای نیازمند توجه به مؤلفه‌های مختلف در هر مرحله از مخاطره است. در مرحله شروع مخاطره، برخورداری از راهبرد مشخص، انتخاب سخنگو، مقابله با شایعات و مدیریت صحیح احساسات عمومی، می‌تواند از ایجاد ماریپیج منفی رسانه‌ای جلوگیری کنند. طبق نظریه ماریپیج سکوت، در این مرحله اگر رسانه‌ها نتوانند با سرعت و دقت اطلاعات درست را منتشر کنند، شایعات و اطلاعات نادرست به‌سرعت گسترش می‌یابند و مخاطره عمیق‌تر می‌شود. بنابراین صحت و دقت خبری، همراه با استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای مدیریت و هدایت افکار عمومی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در مرحله امداد و نجات، خلاقیت و نوآوری در انتشار گزارش‌ها، همراه با تأکید بر شفافیت و سرعت در ارائه اخبار، می‌تواند به تقویت اعتماد عمومی کمک کند. نظریه ارتباطات مخاطره نشان می‌دهد که در این مرحله، رسانه‌ها نقش مهمی در تسهیل فرایند امداد و نجات از طریق انتشار دقیق و سریع اطلاعات دارند. به چالش کشیدن مسئولان در این مرحله باید به‌گونه‌ای باشد که از اختلافات غیرضروری پرهیز شود و تمرکز بر حل مخاطره باقی بماند. نظریه وابستگی مخاطبان نیز تأکید می‌کند که در شرایط مخاطره، وابستگی مخاطبان به رسانه‌ها برای دسترسی به اطلاعات معتبر افزایش می‌یابد؛ بنابراین رسانه‌ها باید نقش خود را در رصد و انتشار اخبار با دقت بیشتری ایفا کنند. پس از پایان مخاطره، رسانه‌ها باید از ماریپیج مثبت رسانه‌ای استفاده کنند. این به‌معنای ارتقای سواد رسانه‌ای جامعه، تولید محتوای آموزشی و مستند و تشویق به مطالبات مردمی است. در این مرحله، نظریه برجسته‌سازی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند، زیرا رسانه‌ها می‌توانند با برجسته کردن نیازهای جامعه و پیگیری موضوعات مرتبط، مسئولان را به پاسخگویی و اقدامات عملی وادارند. همچنین در این مرحله تقویت روابط عمومی‌ها و استفاده از رسانه‌ها برای جلب انتقادات و پیشنهادهای می‌تواند به افزایش شفافیت و اعتماد عمومی منجر شود. از نظر محتوای تولیدشده در مراحل مختلف مخاطره، پایگاه‌های خبری و سوی دیگر، رسانه‌های سنتی مانند روزنامه‌ها نیز نقش مهمی در انعکاس اخبار دارند، هرچند میزان تولید محتوای آنها نسبت به پایگاه‌های خبری کمتر بوده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ، مانند حادثه پلاسکو، باید فرایندی پویا و چندمرحله‌ای در نظر گرفته شود. در هر مرحله از مخاطره - از شروع تا امداد و نجات و پس از مخاطره - مدیریت رسانه‌ای مؤثر می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در کنترل مخاطره و به حداقل رساندن پیامدهای منفی آن داشته باشد. این فرایند هم به توزیع سریع و دقیق اطلاعات و هم به هماهنگی بین سازمان‌ها، تقویت روابط عمومی و ایجاد اعتماد میان رسانه‌ها و جامعه بستگی نیاز دارد. از سوی دیگر، نظریه‌های ماریپیج رسانه‌ای و برجسته‌سازی تأکید دارند که مدیریت صحیح اطلاعات و جلوگیری از شایعات می‌تواند تأثیر مستقیمی بر کنترل افکار عمومی داشته باشد. بنابراین، مدیریت خبر باید راهبردی، مدبرانه و هماهنگ با نیازهای مخاطبان و جامعه باشد. برای بهبود مدیریت خبر در آتش‌سوزی‌های بزرگ و جلوگیری از بروز مشکلات مشابه در آینده، چند پیشنهاد راهبردی قابل ارائه است. نخست، ایجاد چارچوبی راهبردی و مشخص برای مدیریت مخاطره‌های ملی ضروری است؛ این چارچوب باید شامل راهبردهای مختلفی مانند انتخاب سخنگویان حرفه‌ای، مدیریت شایعات و تنظیم پروتکل‌های دقیق برای انتشار اطلاعات باشد. دوم، تقویت سواد رسانه‌ای در جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. آموزش عمومی درباره چگونگی تشخیص اخبار درست از نادرست و استفاده از اطلاعات معتبر می‌تواند نقش مؤثری در کاهش تأثیرات منفی شایعات داشته باشد. سوم، ایجاد سیستم روابط عمومی قوی و یکپارچه بین نهادهای مختلف مرتبط با مخاطره‌ها ضروری است تا از ایجاد تضادها و اختلافات در جریان مخاطره جلوگیری و اطلاعات با هماهنگی و دقت بیشتری منتشر شود. چهارم، استفاده از شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان ابزاری برای انتقال سریع و دقیق اطلاعات باید به‌شکلی سامانمند و حرفه‌ای انجام گیرد. پنجم، ایجاد رسانه‌های مستقل برای سازمان‌های مرتبط با مخاطره‌ها مانند سازمان آتش‌نشانی می‌تواند به تقویت استقلال خبری و جلوگیری از وابستگی به رسانه‌های دیگر کمک کند. این پیشنهادهای می‌توانند به مدیریت بهینه مخاطره‌ها کمک و از بروز ماریپیج‌های منفی رسانه‌ای جلوگیری کنند، درحالی که همزمان بر تقویت اعتماد عمومی و هماهنگی سازمانی تأکید دارند.

منابع

- [۱] احمدی، محمد (۱۳۹۸). بررسی شیوه بازنمایی پدیده پلاسکو در رسانه تلگرام، *آفاق علوم انسانی*، ۳(۲۷)، ۲۹-۴۸.
- [۲] البرزی دعوتی، هادی؛ ولدبیگی، عبدالشریف؛ و سمردپی، مریم (۱۳۹۶). نقش رسانه‌های جمعی در هدایت افکار عمومی در مواجهه با مخاطره آبی. *مدیریت مخاطرات محیطی*، ۴(۴)، ۳۶۷-۳۸۱.
- [۳] الوندی، علیرضا؛ خجسته باقرزاده، حسن؛ رحمان‌زاده، سید علی؛ عقیلی، سید وحید؛ و عابدینی، حسن (۱۴۰۱). تحلیل محتوای نظرات کارشناسان در زمینه پوشش اخبار مخاطره در صداوسیما (سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۹). *مطالعات میان‌رشته‌ای ارتباطات و رسانه*، ۵(۱۶)، ۱۴۱-۱۶۴.
- [۴] ترزیس، جرج (۱۳۸۴). نقش رسانه‌ها در دوران مخاطره، ترجمه عباس محمدی شکیبیا، پژوهش و سنجش، ۴۲ و ۴۳، ۲۰۳-۲۱۶.
- [۵] سورین، ورنر جوزف؛ و تانکارد، جیمز (۱۳۹۳). *نظریه‌های ارتباطات*، ترجمه علیرضا دهقان، تهران: مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه تهران.
- [۶] شمس، مرتضی؛ میناوند، محمدقلی؛ و صبوری، شهاب‌الدین (۱۳۹۸). نحوه پوشش خبری مخاطره در خبر تلویزیونی صداوسیما (مطالعه موردی: مخاطره پلاسکو در شبکه خبر)، *رسانه*، ۳۰(۴)، ۲۹-۴۷.
- [۷] ضیایی‌پرور، حمید (۱۳۹۵). سبقت شبکه‌های اجتماعی از رسانه‌های رسمی در پلاسکو، روزنامه ایران، شماره ۶۴۱۳، تهران.
- [۸] نصراللهی، اکبر؛ و پیشنمازی، پروانه (۱۳۹۶). آسیب‌شناسی عملکرد رسانه‌ها در پوشش خبری حادثه پلاسکو، چهارمین کنفرانس جامع مدیریت مخاطره و HSE، تهران.
- [9] Arbon, J. J., Kern, J. M., Morris-Drake, A., & Radford, A. N. (2020). Context-dependent contributions to sentinel behaviour: audience, satiation and danger effects. *Animal Behaviour*, 165, 143-152.
- [10] Baykal Fide, E. (2022). Turkish Newspapers Wildfire Coverage During the Summer of 2021, *Kent Akademisi Dergisi*, 15(4):2110-2127.
- [11] Kwok, L., Lee, J., & Han, S. H. (2022). Crisis communication on social media: what types of COVID-19 messages get the attention?. *Cornell Hospitality Quarterly*, 63(4), 528-543.
- [12] Liu, B. F., Jin, Y., & Austin, L. (2023). Digital crisis communication theory: Current landscape and future trajectories. In *Public Relations Theory III* (191-212). Routledge.
- [13] Mirbabaie, M., Stieglitz, S., & Brünker, F. (2022). Dynamics of convergence behaviour in social media crisis communication—a complexity perspective. *Information Technology & People*, 35(1), 232-258.
- [14] Ruan, W. Q., Zhou, Y., Li, Y. Q., Su, X. W., Zhang, S. N., & Deng, F. (2023). Spread the Word: Secondary Crisis Communication of Unethical Destination Incidents via Social Media. *Journal of Travel Research*, 00472875231195731.
- [15] Sanchez, D., Eagleston, H., Anker, B., Jenkins, L. T., & Gunda, T. (2021). Not all disasters are created equal: An evaluation of water issues in fire and hurricane media coverage in the United States. *Water*, 13(24), 3655.
- [16] Williamson, R. (2019). Seeing for Himself: Harold Holt, Bushfire and Newspaper Depictions of Prime Ministerial Empathy. *Journal of Australian Studies*, 43, 249 - 261.
- [17] Yeoman, F., & Morris, K. (2022). The Agenda-Setting Power of Fake News. *The Palgrave Handbook of Media Misinformation*, 265-278.
- [18] Zhang, J., Xie, C., Chen, Y., Dai, Y. D., & Yi-Jun, W. (2023). The matching effect of destinations' crisis communication. *Journal of Travel Research*, 62(3), 491-516.