



شناسایی عوامل تاثیر گذار بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه

روح اله حسین زاده^۱

چکیده:

هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل تاثیر گذار بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه بود. بدین منظور با بهره گیری از روش توصیفی پیمایشی، اطلاعات با استفاده از پرسشنامه های محقق ساخته نقاط ضعف و قوت امداد و نجات و محقق ساخته عوامل تاثیر گذار بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر جمع آوری شد. جامعه آماری شامل کلیه جامعه آماری تحقیق حاضر عبارت است از کلیه مدیران و کارشناسان شهرداری های و ستادهای بحران که طبق برآوردی که از ستاد بحران انجام شده نزدیک به ۷۰ نفر بود. به دلیل اینکه در جدول مورگان نمونه ها زیر ۶۰ نفر به دست آمد، در نتیجه نمونه به صورت تمام شمار در نظر گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی با استفاده از مشخصه های آمار توصیفی و در سطح استنباطی از آزمون آزمون مناسب آماری t -test، آزمون فریدمن و نیز تحلیل واریانس و رگرسیون و SWOT استفاده شد. یافته ها نشان دادند آگاه شدن از اتفاقات بلافاصله پس از رخ دادن آنها، دسترسی به اخبار، هر وقت که تمایل برای آگاه شدن وجود داشته باشد، ارتباط با روزنامه نگاران و نتایج ملموس در استفاده از فضای سایبر نقش بسزایی می تواند داشته باشد و همه این موارد در بهبود وضعیت امداد رسانی و نجات نقش مهمی ایفا می کنند.

کلید واژه ها: سطح آگاهی شهروندان، حوادث غیر مترقبه، مدیریت بحران

^۱ کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، گروه ارتباطات و رسانه دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند، تهران، ایران

donya.rey@gmail.com

۱. مقدمه

با آغاز قرن بیست و یکم، انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات چشم انداز اجتماعی زندگی انسان را دگرگون ساخته است. از این رو تمدن و جهانی نوین در حال شکل گیری است که با خود اشکال جدید خانواده، کار، عشق ورزیدن و زندگی، نظام جدید اقتصادی، تعارضات جدید سیاسی و مهم تر از همه آگاهی دگرگون یافته ای به همراه آورده است (تافلر، ۱۳۸۰، ۱۵).

اکنون بشر پا به عرصه ای گذاشته که به گفته آلوین تافلر در کتاب موج سوم، قدرت، ثروت و امنیت بر پایه دانش است و سرعت وجه مشخصه ی آن و اطلاعات، به عنوان ارزشمندترین کالا محسوب می شود. عصر اطلاعات یا به روایتی «عصر رایانه ها و شبکه ها»، جهانی را ترسیم می نماید که بر پایه شبکه های رایانه ای و تعاملات کاربران با رایانه ها شکل گرفته است و بسیاری از روابط انسانی و اجتماعی بشر در حال انتقال به این فضای جدید می باشند. این جهان نوپا که به سرعت در حال بسط و گسترش بوده و تمامی شئون زندگی بر روی کره زمین را تحت تاثیر قرار داده است، بر پایه فناوری اطلاعات و رسانه های ارتباطی نوین استوار بوده و در فضایی غیر فیزیکی به رشد و بالندگی خود ادامه داده و در حال تسخیر جهان واقعی می باشد. لذا انسانی که در این عصر زندگی می کند با فضایی متفاوت از فضای واقعی، با عنوان فضای سایبر مواجه است و برای رشد و بالندگی در این فضا بایستی همگام با انسان های عصر خویش پیش برود و این مستلزم آشنایی کافی با این فضا است.

فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی به همه فضاهای اجتماعی، سازمانی و فردی جوامع بشری وارد شده و شیوه زندگی روزمره، کار و معرفت او را به درجات گوناگون تحت تاثیر قرار داده اند. برخورداری از این فن آوری ها، به مثابه وقوع یک «چرخش پارادایمی» در زندگی فردی و اجتماعی انسان است که در آن حتی مفاهیم کهن نیز با هندسه معرفتی جدیدی قابل شناخت هستند. به تعبیر مانوئل کاستلز فن آوری های نوین اطلاعات، نقاط دور عالم را در شبکه های جهانی به همدیگر پیوند می دهند، ارتباطات رایانه ای مجموع های از جوامع مجازی را به وجود م یآورند و در نتیجه آن همه ساختارها و فرآیندهای مادی و معنوی بشری دگرگون می شوند (کاستلز، ۱۳۸۰: ۴۸) در واقع به تناسب بهره مندی جوامع از فن آوری اطلاعاتی و ارتباطی و ایفای نقش در ارتباطات و تعامل بین مردم و تبادل اطلاعات و دسترسی جامعه به این فرآیند، تغییرات اجتماعی شتاب و شدت بیشتری می گیرد. از این رو، بیان این که بین فن آور یهای اطلاعاتی و ارتباطی و شکل گیری زندگی اجتماعی پیوندی استوار برقرار شده است، مفهومی اغراق آمیز نیست (گریپنبرگ، ۲۰۰۵: ۲).

از آن جا که آگاهی و آموزش های اندکی در ارتباط با چگونگی برخورد قبل و بعد از این حوادث از طریق ارتباطات روز و فضای سایبری انجام شده است لذا در این پژوهش تلاش شده است تا خلاهای موجود در استفاده از ستادهای بحران شهرستان ری مستقر در فرمانداری و شهرداری باقرشهر، کهریزک و حسن آباد

فشافویه در دسترسی از فن آوری و تکنولوژیهای روز بررسی و واکاوی نموده و با اتخاذ نتیجه ای درست و معقول و منطقی و فواید جنبه های گوناگون آموزش سایبری، تاثیر این نوع ارتباطات را در آموزش امداد رسانی بر شهروندان مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد و عوامل تاثیر گذار بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه چه چیزی می باشد؟

۲. روش شناسی پژوهش:

روش پژوهش: پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و در زمره ی روش کمی قرار می گیرد که از حیث جمع آوری داده ها، توصیفی پیمایشی می باشد.

جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه:

جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کلیه مدیران و کارشناسان شهرداری های و ستادهای بحران که طبق برآوردی که از ستاد بحران انجام شده نزدیک به ۷۰ نفر می باشند. روش نمونه گیری کل شمار بوده است. به دلیل اینکه در جدول مورگان نمونه ها زیر ۶۰ نفر به دست آمد، در نتیجه نمونه به صورت تمام شمار در نظر گرفته شد.

ابزار گردآوری داده ها و پایایی و روایی:

پرسشنامه محقق ساخته نقاط ضعف و قوت امداد و نجات

به منظور تحلیل کمی اطلاعات و همچنین دستیابی به اطلاعات در مورد تأیید چارچوب، با توجه به تحقیقات و مطالعات کتابخانه ای و اینترنتی و مشورت با تعدادی از اساتید پرسشنامه ای شامل ۲۷ سوال بسته پاسخ برای بررسی و شناسایی نقاط ضعف و قوت و ۱۸ سوال بسته پاسخ برای بررسی و شناسایی فرصت و تهدید استفاده از فضای سایبر در گروه امداد و نجات با استفاده از طیف پنج گزینه ای لیکرت (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم، و بسیار کم) که به ترتیب نمره ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ به آنها تعلق گرفت طراحی شد و پس از دادن اطمینان در مورد محرمانه بودن اطلاعات تکمیلی از آنان خواسته شد پرسشنامه ها را شخصاً تکمیل نمایند.

در جهت اطمینان از روایی پرسشنامه و سازه های در نظر گرفته شده آن تحلیل عاملی اکتشافی انجام گردید. پایایی این پرسشنامه ۸۵٪ می باشد.

پرسشنامه محقق ساخته عوامل تاثیر گذار بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر

به منظور شناخت عوامل تاثیر گذار بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر و مشورت با تعدادی از اساتید پرسشنامه ای شامل ۱۲ سوال بسته پاسخ برای

بررسی عوامل موثر در طیف لیکرت (خیلی کم، کم، تا حدودی، زیاد و خیلی زیاد) در نظر گرفته شد. در جهت اطمینان از روایی پرسشنامه و سازه های در نظر گرفته شده آن تحلیل عاملی اکتشافی انجام گردید. پایایی این پرسشنامه ۸۳٪ می باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده ها:

برای تجزیه و تحلیل یافته ها، از شاخص های آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد میانگین و انحراف معیار، جهت مرتب کردن اطلاعات استفاده شد و به منظور تحلیل استنباطی داده های به دست آمده و باتوجه به ماهیت سؤال های پژوهش از ابزار اندازه گیری، از روش های آمار استنباطی شامل: آزمون مناسب آماری t-test، آزمون فریدمن و نیز تحلیل واریانس و رگرسیون و SWot استفاده می شود. در این پژوهش، تحلیل ها بوسیله نرم افزار (SPSS^{۲۲})^۱ انجام گرفته است.

۳. یافته ها:

نقاط قوت گروه امداد و نجات چیست؟

جدول ۱: نتایج آزمون دو جمله در زمینه نقاط قوت گروه امداد و نجات

شماره عامل	عامل	سطح	فراوانی مشاهده شده	درصد	سطح معناداری
۱	کمیت امکانات سایبری	قوت	۴۳	۵۴/۵۴	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۷	۴۵/۴۶	
۲	اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری	قوت	۳۹	۶۰/۶۰	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۱	۳۹/۴۰	
۳	کمیت امکانات و تجهیزات در فضای سایبری	قوت	۴۱	۵۹/۵۹	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۹	۴۰/۴۱	
۴	برگزاری رویدادها از جمله مانورهای امداد و نجات	قوت	۵۱	۵۵/۵۵	۰/۰۰۱
		ضعف	۱۹	۴۴/۴۵	
۵	میزان بهره وری منابع، امکانات و تجهیزات سایبری	قوت	۳۸	۶۴/۶۴	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۲	۳۵/۳۶	
۶	نظام شناسایی جذب و حمایت از نیروی آموزش دیده و متخصص	قوت	۴۸	۶۵/۶۵	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۲	۳۴/۳۵	
۷	وجود آیین نامه ها و دستورالعملهای مکتوب و رسمی	قوت	۴۶	۶۲/۶۲	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۴	۳۷/۳۸	
		قوت	۵۱	۵۸/۵۸	

^۱- Statistical Package for Social Science

۰/۰۰۱	۴۱/۴۲	۱۹	ضعف	تعامل و هماهنگی بین ادارات استان و سازمانها در برگزاری همایشهای امداد و نجات	۸
۰/۰۰۱	۶۷/۶۷	۵۰	قوت	میزان تطابق ساختار سازمانی با مأموریت و اهداف آن	۹
	۳۲/۳۳	۲۰	ضعف		
۰/۰۰۱	۶۴/۶۴	۴۲	قوت	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	۱۰
	۳۵/۳۶	۲۸	ضعف		
۰/۰۰۱	۵۱/۵۱	۵۳	قوت	کیفیت آرایه خدمات در خصوص امداد و نجات	۱۱
	۴۸/۴۹	۱۷	ضعف		
۰/۰۰۱	۵۰/۵۱	۵۰	قوت	برخوردراری ساختار سازمانی استان از نیروهای بومی متخصص	۱۲
	۴۹/۴۹	۲۰	ضعف		
۰/۰۰۱	۵۶/۵۶	۴۸	قوت	فرهنگ کمک و امدادرسانی و مشارکت افراد جهت امداد و نجات	۱۳
	۴۳/۴۴	۲۲	ضعف		
۰/۰۰۱	۶۹/۶۹	۵۱	قوت	ساخت و احداث ایستگاههای امدادی	۱۴
	۳۰/۳۱	۱۹	ضعف		
۰/۰۰۱	۵۱/۵۱	۵۳	قوت	وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد	۱۵
	۴۸/۴۹	۱۷	ضعف		
۰/۰۰۱	۶۲/۶۲	۴۳	قوت	برنامه های بلند مدت و کوتاه مدت جهت توسعه و آموزش امداد و نجات	۱۶
	۳۷/۳۸	۲۷	ضعف		
۰/۰۰۱	۵۵/۵۵	۳۸	قوت	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۱۷
	۴۵/۴۵	۳۲	ضعف		

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح $\alpha = ۰/۰۵$ در مولفه های مورد بررسی معنادار است، لذا می توان نتیجه گرفت که بین دو سطح مورد بررسی، تفاوت معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه فراوانی های مشاهده شده در گزینه های قوت بیشتر از گزینه های ضعف می باشد، بنابراین می توان چنین استنباط کرد که قوت گروه امداد و نجات بیشتر از نقاط ضعف آن است. بیشترین نقطه قوت مربوط به وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد و کمترین آن میزان بهره وری منابع، امکانات و تجهیزات سایبری و مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات می باشد.

نقاط ضعف گروه امداد و نجات چیست؟

جدول ۲: نتایج آزمون دو جمله در زمینه نقاط ضعف گروه امداد و نجات

شماره عامل	عامل	سطح	فراوانی مشاهده شده	درصد	سطح معناداری
۱	کیفیت آموزش سایبری	قوت	۲۲	۳۱/۴۲	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۸	۶۸/۵۸	
۲	وجود آموزش دهندگان با تجربه جهت استفاده از فضای سایبری	قوت	۳۰	۴۲/۸۵	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۰	۵۷/۱۵	
۳	فعالیت‌های تحقیق و توسعه در بخش امداد و نجات	قوت	۲۷	۳۸/۵۷	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۳	۶۱/۴۳	
۴	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	قوت	۳۱	۴۴/۲۸	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۹	۵۵/۷۲	
۵	توجه به آموزش و امداد و نجات توسط بانوان	قوت	۲۴	۳۴/۲۸	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۶	۶۵/۷۲	
۶	وضعیت بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (IT) برای تصمیم گیری	قوت	۲۱	۳۰/۰۰	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۹	۷۰/۰۰	
۷	وجود سیستم دقیق کنترل و ارزیابی در بخش امداد و نجات	قوت	۲۸	۴۰/۰۰	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۲	۶۰/۰۰	
۸	به روز بودن امکانات و زیر ساخت های امداد و نجات (کیفیت)	قوت	۳۰	۴۲/۸۵	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۰	۵۷/۱۵	
۹	توجه به برنامه ها و تحقیقات کاربردی در حیطه امداد و نجات	قوت	۲۹	۴۱/۴۲	۰/۰۰۱
		ضعف	۴۱	۵۸/۵۸	
۱۰	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	قوت	۳۱	۴۴/۲۸	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۹	۵۵/۷۲	

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح $\alpha = ۰/۰۵$ در مولفه های مورد بررسی معنادار است، لذا می توان نتیجه گرفت که بین دو سطح مورد بررسی، تفاوت معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه فراوانی های مشاهده شده در برخی از گویه ها، گزینه های ضعف بیشتر از گزینه های قوت می باشد، بنابراین می توان چنین استنباط کرد که ضعف در برخی از گویه ها در گروه امداد و نجات بیشتر از

نقاط قوت آن است. که از جمله می توان به کیفیت آموزش سایبری، توجه به آموزش و امداد و نجات توسط بانوان و به روز بودن امکانات و زیر ساخت های امداد و نجات (کیفیت) اشاره نمود.

فرصت های گروه امداد و نجات چیست؟

جدول ۳: نتایج آزمون دو جمله در زمینه فرصت عوامل اثر گذار محیط درونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	عامل	سطح	فراوانی مشاهده شده	درصد	سطح معناداری
۱	فرمایشات مقام معظم رهبری در خصوص امداد رسانی	فرصت	۴۸	۷۷/۷۷	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۲	۲۲/۲۳	
۲	حضور کارکنان و خانواده های ایشان در بخش امداد و نجات	فرصت	۴۷	۷۲/۷۲	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۳	۲۷/۲۸	
۳	سهم رسانه ها در امداد رسانی	فرصت	۵۲	۶۲/۶۲	۰/۰۰۱
		تهدید	۱۸	۳۷/۳۸	
۴	شناخت کلیه کارکنان از جایگاه امداد و نجات به عنوان یک ضرورت فردی و اجتماعی	فرصت	۴۱	۶۰/۶۰	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۹	۳۹/۴۰	
۵	نظام برنامه ریزی در جهت جذب منابع مالی و اقتصادی غیر دولتی برای امداد رسانی	فرصت	۳۹	۶۳/۶۳	۰/۰۰۱
		تهدید	۳۱	۳۶/۳۷	
۶	توجه و عنایت ویژه مسئولین به امر توسعه امداد و نجات در سازمان های مربوطه	فرصت	۳۸	۷۶/۷۶	۰/۰۰۱
		تهدید	۳۲	۲۳/۲۴	
۷	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	فرصت	۴۲	۶۴/۶۴	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۸	۳۵/۳۶	
۸	وجود فضاهای آموزشی جهت آموزش صحیح	فرصت	۴۳	۶۶/۶۶	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۷	۳۳/۳۴	
۹	شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات	فرصت	۴۸	۶۷/۶۷	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۲	۳۲/۳۳	
۱۰	نقش مطبوعات و رسانه ها در امداد رسانی	فرصت	۴۷	۵۸/۵۸	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۳	۴۱/۴۲	
۱۱	وجهه گروه های امداد و نجات در کشور	فرصت	۴۹	۶۴/۶۴	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۱	۳۵/۳۶	

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح $\alpha = 0/05$ در مولفه های مورد بررسی معنادار است، لذا می توان نتیجه گرفت که بین دو سطح مورد بررسی، تفاوت معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه فراوانی های مشاهده شده در برخی از گویه ها، گزینه های فرصت بیشتر از گزینه های تهدید می باشد، بنابراین می توان چنین استنباط کرد که فرصت در برخی از گویه ها در گروه امداد و نجات بیشتر از تهدید آن است. برخی از فرصت های گروه امداد و نجات عبارتند از: سهم رسانه ها در امداد رسانی، شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات، وجهه گروه های امداد و نجات در کشور، نقش مطبوعات و رسانه ها در امداد رسانی.

تهدید های گروه امداد و نجات چیست؟

جدول ۴: نتایج آزمون دو جمله در زمینه تهدید عوامل اثر گذار محیط درونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	عامل	سطح	فراوانی مشاهده شده	درصد	سطح معناداری
۳	سهم امداد و نجات از تولید ناخالص ملی در شهر باقرشهر، کهریزک و حسن آباد فشافویه	فرصت	۲۴	۳۴/۲۸	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۶	۶۵/۷۲	
۸	وجود اسپانسرهای مالی برای امداد و نجات	فرصت	۲۲	۳۱/۴۲	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۸	۶۸/۵۸	
۹	میزان اهمیت ادارات و سازمانهای تابعه به امداد رسانی	فرصت	۲۸	۴۰/۰۰	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۲	۶۰/۰۰	
۱۰	حمایت بخش خصوصی از امدادرسانی	فرصت	۲۳	۳۲/۸۵	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۷	۶۷/۱۵	
۱۱	مشارکت دستگاه های دولتی استان با سازمان های مربوطه در امر توسعه و آموزش امداد و نجات	فرصت	۲۴	۳۴/۲۸	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۶	۶۵/۷۲	
۱۶	مشارکت بخش خصوصی در آموزش و پرورش نیروهای انسانی	فرصت	۲۲	۳۱/۴۲	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۸	۶۸/۵۸	
۱۸	وجود فضاها و امکانات برای فعالیتهای امدادی	فرصت	۳۰	۴۲/۸۵	۰/۰۰۱
		تهدید	۴۰	۵۷/۱۵	

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح $\alpha = 0/05$ در مولفه های مورد بررسی معنادار است، لذا می توان نتیجه گرفت که بین دو سطح مورد بررسی، تفاوت معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه فراوانی های مشاهده شده در برخی از گویه ها، گزینه های تهدید ها بیشتر از گزینه های فرصت می باشد، بنابراین می توان چنین استنباط کرد که تهدیدها در برخی از گویه ها در گروه امداد و نجات بیشتر از فرصت آن است. برخی از تهدید های گروه امداد و نجات عبارتند از: وجود اسپانسرهای مالی برای

امداد و نجات، مشارکت بخش خصوصی در آموزش و پرورش نیروهای انسانی، حمایت بخش خصوصی از امدادرسانی.

جدول ۵: ماتریس عوامل تاثیر گذار بیرونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	قوت	وزن	رتبه	وزن * رتبه
۲	کمیت امکانات سایبری	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۳	اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۴	کمیت امکانات و تجهیزات در فضای سایبری	۰/۰۴	۴	۰/۱۶
۵	برگزاری رویدادها از جمله مانورهای امداد و نجات	۰/۰۳۵	۳	۰/۱۰۵
۶	میزان بهره وری منابع، امکانات و تجهیزات سایبری	۰/۰۳۳	۳	۰/۰۹۹
۷	نظام شناسایی جذب و حمایت از نیروی آموزش دیده و متخصص	۰/۰۳۲	۳	۰/۰۹۶
۸	وجود آیین نامه ها و دستورالعملهای مکتوب و رسمی	۰/۰۳۵	۳	۰/۱۰۵
۹	تعامل و هماهنگی بین ادارات استان و سازمانها در برگزاری همایشهای امداد و نجات	۰/۰۴	۴	۰/۱۶
۱۰	میزان تطابق ساختار سازمانی با مأموریت و اهداف آن	۰/۰۳۲	۳	۰/۰۹۶
۱۱	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۱۲	کیفیت ارائه خدمات در خصوص امداد و نجات	۰/۰۴	۳	۰/۱۲
۱۳	برخورداري ساختار سازمانی استان از نیروهای بومی متخصص	۰/۰۴	۴	۰/۱۶
۱۴	فرهنگ کمک و امدادرسانی و مشارکت افراد جهت امداد و نجات	۰/۰۳۴	۳	۰/۱۰۲
۱۵	ساخت و احداث ایستگاههای امدادی	۰/۰۰۵	۲	۰/۰۱
۱۷	وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد	۰/۰۳۵	۳	۰/۱۰۵
۱۸	برنامه های بلند مدت و کوتاه مدت جهت توسعه و آموزش امداد و نجات	۰/۰۳۲	۳	۰/۰۹۶
۲۰	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۰/۰۳۲	۲	۰/۰۶۴

جدول ۶: ماتریس عوامل تاثیر گذار بیرونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	ضعف	وزن	رتبه	وزن * رتبه
۲۱	کیفیت آموزش سایبری	۰/۰۳۵	۳	۰/۱۰۵
۲۲	وجود آموزش دهندگان با تجربه جهت استفاده از فضای سایبری	۰/۰۳۵	۳	۰/۱۰۵
۲۳	فعالیت‌های تحقیق و توسعه در بخش امداد و نجات	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۲۴	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۲۵	توجه به آموزش و امداد و نجات توسط بانوان	۰/۰۴	۳	۰/۱۲
۲۶	وضعیت بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (IT) برای تصمیم گیری	۰/۰۴۵	۳	۰/۱۳۵
۲۷	وجود سیستم دقیق کنترل و ارزیابی در بخش امداد و نجات	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۲۸	به روز بودن امکانات و زیر ساخت های امداد و نجات (کیفیت)	۰/۰۳۱	۳	۰/۰۹۶
۲۹	توجه به برنامه ها و تحقیقات کاربردی در حیطه امداد و نجات	۰/۰۴۵	۳	۰/۱۳۵
۳۰	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۰/۰۳۴	۳	۰/۱۰۲
جمع		۱		۳/۳۵

جدول ۷: ماتریس عوامل تاثیر گذار درونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	فرصت	وزن	رتبه	وزن * رتبه
۱	فرمایشات مقام معظم رهبری در خصوص امداد رسانی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۲	حضور کارکنان و خانواده های ایشان در بخش امداد و نجات	۰/۰۴	۳	۰/۱۲
۳	سهم رسانه ها در امداد رسانی	۰/۰۴	۴	۰/۱۶
۴	شناخت کلیه کارکنان از جایگاه امداد و نجات به عنوان یک ضرورت فردی و اجتماعی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۵	نظام برنامه ریزی در جهت جذب منابع مالی و اقتصادی غیر دولتی برای امداد رسانی	۰/۰۴	۳	۰/۱۲
۶	توجه و عنایت ویژه مسئولین به امر توسعه امداد و نجات در سازمان های مربوطه	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۷	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸

۸	وجود فضاهای آموزشی جهت آموزش صحیح	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۹	شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۱۰	نقش مطبوعات و رسانه ها در امداد رسانی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۱۱	وجهه گروه های امداد و نجات در کشور	۰/۰۴	۳	۰/۱۲

جدول ۸: ماتریس عوامل تاثیر گذار درونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	تهدید	وزن	رتبه	وزن * رتبه
۱	سهم امداد و نجات از تولید ناخالص ملی در شهر های باقرشهر، کهریزک و حسن آباد فشافویه	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۲	وجود اسپانسرهای مالی برای امداد و نجات	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۳	میزان اهمیت ادارات و سازمانهای تابعه به امداد رسانی	۰/۰۴	۳	۰/۱۲
۴	حمایت بخش خصوصی از امدادرسانی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۵	مشارکت دستگاه های دولتی استان با سازمان های مربوطه در امر توسعه و آموزش امداد و نجات	۰/۰۴	۳	۰/۱۲
۶	مشارکت بخش خصوصی در آموزش و پرورش نیروهای انسانی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
۷	وجود فضاها و امکانات برای فعالیتهای امدادی	۰/۰۴۵	۴	۰/۱۸
	جمع	۱		۲/۹۲

۴. نتیجه گیری:

سؤال اول : عوامل موثر بر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر کدامند؟

نتایج پژوهش حاکی از این است که با توجه به سطح معناداری کسب شده (۰/۰۰۰) که کمتر از ۰/۰۵ می باشد و میزان همبستگی بدست آمده به میزان ۰/۶۳۵ می توان گفت بین خصوصیات رسانه ای و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد. نتایج این تحقیق همسو با نتایج پژوهش، آدالی و همکارانش (۲۰۱۰)، کیل (۲۰۰۷)، خانیکی و بابایی (۱۳۹۰)، مؤمن کاشانی (۱۳۸۷) می باشد.

در تبیین این یافته می توان می گفت آگاه شدن از اتفاقات بلافاصله پس از رخ دادن آنها، دسترسی به اخبار، هر وقت که تمایل برای آگاه شدن وجود داشته باشد، ارتباط با روزنامه نگاران و نتایج ملموس در استفاده از فضای سایبر نقش بسزایی می تواند داشته باشد و همه این موارد در بهبود وضعیت امداد رسانی و نجات نقش مهمی ایفا می کنند.

قوت های گروه امداد و نجات چیست؟

بر اساس نتایجی که از جدول (۴ - ۱۳) مشاهده نموده ایم نقاط قوت گروه امداد و نجات عبارت اند از: «کمیت امکانات سایبری، اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری، کمیت امکانات و تجهیزات در فضای سایبری، برگزاری رویدادها از جمله مانورهای امداد و نجات، میزان بهره وری منابع، امکانات و تجهیزات سایبری، نظام شناسایی جذب و حمایت از نیروی آموزش دیده و متخصص، وجود آیین نامه ها و دستورالعملهای مکتوب و رسمی، تعامل و هماهنگی بین ادارات استان و سازمانها در برگزاری همایشهای امداد و نجات، میزان تطابق ساختار سازمانی با مأموریت و اهداف آن، ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی، کیفیت ارائه خدمات در خصوص امداد و نجات، برخورداری ساختار سازمانی استان از نیروهای بومی متخصص، فرهنگ کمک و امداد رسانی و مشارکت افراد جهت امداد و نجات ساخت و احداث ایستگاههای امدادی، وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد، برنامه های بلند مدت و کوتاه مدت جهت توسعه و آموزش امداد و نجات، مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات.»

بر این اساس گروه امداد و نجات برای رسیدن به اهداف واقعی خود در زمینه استفاده از فضای سایبری باید از تمامی امکانات بالقوه خود جهت توسعه این فضا و نظام شناسایی جذب و حمایت از منابع انسانی متخصص، بروز بودن امکانات و زیر ساخت های سایبری (کیفیت)، تساوی امکانات و فرصت های در بخش زنان و مردان استفاده نموده و با برنامه ریزی مدون جهت توسعه و شناسایی فضای سایبری در بین افراد جامعه و مدیریت صحیح در این امر موفق باشد.

ضعف های گروه امداد و نجات چیست؟

بر اساس نتایجی که از جدول (۴ - ۱۴) مشاهده نموده ایم نقاط ضعف گروه امداد و نجات عبارت اند از: «کیفیت آموزش سایبری، وجود آموزش دهندگان با تجربه جهت استفاده از فضای سایبری، فعالیتهای تحقیق و توسعه در بخش امداد و نجات، مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات، توجه به آموزش و امداد و نجات توسط بانوان، وضعیت بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (IT) برای تصمیم گیری، وجود سیستم دقیق کنترل و ارزیابی در بخش امداد و نجات، به روز بودن امکانات و زیر ساخت های امداد و نجات (کیفیت)، توجه به برنامه ها و تحقیقات کاربردی در حیطه امداد و نجات، مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات.»

با توجه به نتایج بدست آمده در این تحقیق می توان بیان نمود که عامل اصلی، کمبود وجود تکنولوژی اطلاعات به علت عدم وجود برنامه ریزی اصولی در گروه امداد و نجات می باشد. لذا پیشنهاد می شود بخش گروه امداد و نجات ضمن بروز رسانی اطلاعات و استفاده از تکنولوژی های روز، تعداد گروه هایی که در زمینه امداد و نجات فعال باشند نیز به حد نرمال برساند و باعث به وجود آوردن رقابتی سالم در بین کارکنان گردد. لذا با توجه به مطالب عنوان شده و نتایج بدست آمده این پژوهش گروه امداد و نجات باید یک برنامه راهبردی جامع تدوین کنند تا ضعف ها به فرصت ها تبدیل شوند.

فرصت های گروه امداد و نجات چیست؟

بر اساس نتایجی که از جدول (۴ - ۱۵) مشاهده نموده ایم فرصت های گروه امداد و نجات عبارت اند از: «فرمایشات مقام معظم رهبری در خصوص امداد رسانی، حضور کارکنان و خانواده های ایشان در بخش امداد

و نجات، سهم رسانه ها در امداد رسانی، شناخت کلیه کارکنان از جایگاه امداد و نجات به عنوان یک ضرورت فردی و اجتماعی، نظام برنامه ریزی در جهت جذب منابع مالی و اقتصادی غیر دولتی برای امداد رسانی، توجه و عنایت ویژه مسئولین به امر توسعه امداد و نجات در سازمان های مربوطه، ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی، وجود فضاهای آموزشی جهت آموزش صحیح، شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات، وجهه گروه های امداد و نجات در کشور.»

بنابراین در این حالت سازمان باید بکوشد از فرصت های بیرونی که در این خصوص در اختیار دارد به خوبی استفاده نماید. یکی از این فرصت ها وجود وجود فضاهای آموزشی جهت آموزش صحیح، شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات می باشد. و این یکی از نکات مهم و فرصت های عالی در جهت توسعه و ترویج فرهنگ امداد و نجات و تسریع در انجام کارهای امدادی و نجات می شود.

تهدید های گروه امداد و نجات چیست؟

بر اساس نتایجی که از جدول (۴ - ۱۶) مشاهده نموده ایم فرصت های گروه امداد و نجات عبارت اند از: « سهم امداد و نجات از تولید ناخالص ملی در شهرهای باقرشهر، کهریزک و حسن آباد فشافویه، وجود اسپانسرهای مالی برای امداد و نجات، میزان اهمیت ادارات و سازمانهای تابعه به امداد رسانی، حمایت بخش خصوصی از امدادرسانی، مشارکت دستگاه های دولتی استان با سازمان های مربوطه در امر توسعه و آموزش امداد و نجات، مشارکت بخش خصوصی در آموزش و پرورش نیروهای انسانی، وجود فضاها و امکانات برای فعالیتهای امدادی»

لذا می بایست با یک برنامه دقیق و اصولی، سهم امداد و نجات از تولید ناخالص ملی را گرفته و از اسپانسر های مالی جهت پیشبرد اهداف گروه امداد و نجات استفاده نموده، و در کل این تهدید ها را به فرصت تبدیل نمود.

منابع

- اسلوین، جیمز (۱۳۸۰)، اینترنت، جامعه، ارجمه: گیلوری، عباس، رادباوه، علی، تهران: کتابدار.
- بابایی، محمود، خان نیکی، هادی (۱۳۹۰)، فضای سایبر و شبکه های اجتماعی، مفهوم و کارکردها، فصلنامه علمی پژوهشی جامعه اطلاعاتی ۱ (۱) ۰۱.
- بورکو. ه (۱۳۵۱)، دانش اطلاع رسانی چیست؟، ترجمه: دانشی، حسین، نشریه فنی مرکز مدارک علمی (مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران)، دوره اول؛ شماره اول.
- بل، دیوید (۱۳۸۹)، درآمدی بر فرهنگ سایبر، ترجمه: کوثری، مسعود، حسینی، حسین، تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- پستمن نیل، ۱۳۸۱، تکنوپولی، تسلیم فرهنگ به فناوری، ترجمه دکتر صادق طباطبائی، تهران، انتشارات اطلاعات

پستمن نیل ، ۱۳۷۵ ، زندگی در عیش ، مردن در خوشی ، ترجمه دکتر صادق طباطبائی ، تهران ، انتشارات اطلاعات.

تافلر، آلوین(۱۳۸۰)، موج سوم، ترجمه: خوارزمی، شهین دخت، تهران: نشر گفتار، ۱۳۸۰.
جک گاتز چاک(۱۳۸۳)؛ مدیریت بحران (در بخش‌های خصوصی و دولتی)؛ ترجمه علی پارسائیان؛ انتشارات ترمه؛ چاپ اول، تهران.

دوران، بهزاد(۱۳۸۱)، تاثیر فضای سایبر بر هویت اجتماعی، پایان نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

دهقانی، علیرضا(۱۳۸۴)، قماربازی اینترنتی، فصلنامه ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، ۲-۳، ۱۳۸۴.
سورین ورنر ، تانکارد جیمز ، ۱۳۸۲ ، نظریه های ارتباطات ، ترجمه دکتر علیرضا دهقان ، تهران ، انتشارات دانشگاه تهران

صدیق بنای، هلن(۱۳۸۵)، فضای سایبر، همشهری آنلاین، ۲۳ شهریور، شماره ۳۷
طارمی، محمدحسین(۱۳۹۰)، فضای سایبر، آسیب ها و مخاطرات، نشریه دانشگاه تهران، دانشکده علوم و فناوری اطلاعات .

عاملی، سعیدرضا(۱۳۸۲)، دو جهانی شدن ها و آینده جهان، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۱۸، خرداد.
عاملی، سعیدرضا(۱۳۸۹)، مطالعات اقتصادی استعماری مجازی آمریکا، قدرت امپراطوری های مجازی، تهران: انتشارات امیرکبیر.

عاملی، سعیدرضا(۱۳۹۱). گروه کلاسی درس مطالعات فضای مجازی، مقطع کارشناسی ارشد رشته مطالعات فرهنگی و رسانه، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اقتصادی.

عاملی، سعیدرضا(۱۳۸۹)، زبان مجازی، تحول در نهادهای مجازی، تهران: انتشارات بعثت.
عبداللهیان ، حمید ؛ توکلی ، اباذر ، ۱۳۸۲ ، ساخت جهان مجازی با دلالت‌های فرانمایی ، نامه پژوهش فرهنگی ، شماره ۸

فکوهی، ناصر(۱۳۸۳)، انسان شناسی شهری، تهران: تشر نی.
کاوندی کاتب، ابوالفضل، میرزایی، میثم(۱۳۸۹)، جهانی شدن، اسلام و فضای سایبر، اندیشه تقریب، شماره ۲۳.
کاستلز، مانوئل(۱۳۸۰)، عصر اطلاعات: اقتصاد، جامعه و فرهنگ؛ ظهور جامعه شبکه‌های، ج ۱، ترجمه احد علیقلیان و افشین خاکباز. تهران: انتشارات طرح نو.

-مشاور، پیام(۱۳۸۷) اعتیاد به کامپیوتر، نشریه دفتر مرکزی مشاوره وزارت علوم و مرکز مشاوره دانشگاه تهران، دی ماه ۱۳۸۷..

Bauman, Z ,2000, liquid modernity , Cambridge, polity press

Beer, David . Social network(ing) sites revisiting the story so far: A response to danah boyd & Nicole Ellison. Journal of Computer-Mediated Communication, 2008, 13 (2):516529-.

Bell, David . Cyberculture Theorists: Manuel Castells and Donna Haraway. Routledge, 2007.

Boyd, D. M., & Ellison, N. B. Social network sites: Definition, history, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication , 2007, 13(1), article 11. <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html> (access: Apr. 22, 2010).

Brier, Søren . Cybersemiotics and the question of knowledge. In:Information and Computation. Gordana Dodig-Crnkovic & Mark Burgin(eds). World Scientific Publishing Co, 2010.

- Brent, W. Ritchie; "Chaos, Crises and Disasters: a strategic Approach to crisis Management in th Tourism Industry"; Tourism Management Journal ; University of Canberra, Australia;2003.
- Booth, Simon; "Crisis Management Strategy"; Routledge; 1993.
- Castells, Manuel . "Communication, Power and Counter-power in the Network Society". International Journal of Communication, Vol. 1, 2007, pp. 238266-.
- Whittaker, Jason, The Cyber Space Handlbook.London and Newyork: Routledge, 2004.
- Wei, WU; Shiyan, DAI, "A Comparative Study of Crisis Management Planning in Singapore and Hong Kong"; Faculty of Business Administration, National University of Sinapore; 2001.
- Hwang, Peter; Lichtenthal, J. David; "Anatomy of organizational Crises"; Institue for the Study of Business Markets(ISBM) Report 28 , the Pensylvania ; 1999.
- John A. Parnell;l William Rick crandall; Michael L. Menefee; "Management Perceptions of Orgaizational Crises: A cross-cultural study of egyption managers"; Academy of strategic and organizational leadership journal; Volume 1; Number 1, 1997.
- John E. Spillon and William Rick Crandall; "Crisis Planning in the Nonprofit Sector: Should Occur?" ; Southern Business Review; Spring 2002.
- Rudolph, Barbara; "Coping with catastrophe"; Time Journal ; february; 1986.
- Kreitner, Robert; "Management"; ۷th ed.; Boston: Houghton Mifflin Co.; 1998.

Identify the factors affecting the raising of citizens' awareness in dealing with and following up on unexpected events

Roohallah Hosein zadeh¹

Abstract:

The purpose of this study was to identify the factors affecting the level of awareness of citizens in dealing with and following up on unexpected events. For this purpose, using descriptive survey method, information was collected using researcher-made questionnaires of strengths and weaknesses of rescue and researcher-made factors affecting the level of awareness of citizens in dealing with and following up on unexpected events in cyberspace. شد. The statistical population includes the entire statistical population of the present study, including all managers and experts of municipalities and crisis headquarters, which according to estimates from the crisis headquarters was about 70 people. Because less than 60 samples were obtained in Morgan's table, the sample was considered as a whole. Data analysis was performed at both descriptive and inferential levels. At the descriptive level, descriptive statistics were used, and at the inferential level, the appropriate statistical test was t-test, Friedman test, analysis of variance, regression and swot. The findings showed that being aware of events immediately after they occur, accessing news, whenever there is a desire to be informed, communicating with journalists, and tangible results can play a significant role in the use of cyberspace, and all These play an important role in improving the relief and rescue situation.

Keywords: Citizens' Awareness Level, Unexpected Events, Crisis Management

¹ M.A. in Social Communication Sciences, Department of Communication and Media, **Islamic Azad University**, Damavand Branch, Tehran, Iran (donya.rey@gmail.com)