فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

شماره ۲۱،
دوره دوم،
سال چهارم
بهار ۱۴۰۰،
صص ۶۵-۸۰

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

روح اله حسین زاده[1]

چکیده:

هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل تاثیر گذار بر بالا بردبن 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. جامعهٔ آماری شامل کلیهٔ جامعهٔ آماری تحقیق حاضر عبارت است از کلّیه 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

[1] کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، گروه ارتباطات و رسانه دانشگاه، **دانشگاه آزاد اسلامی**، واحد دماوند، تهران، ایران
(donya.rey@gmail.com)

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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 فضاست.

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 تأثیر 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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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 امدادرسانی 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 گرداوری 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 کتابخانه‌ای 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 ازآنان خواسته شد پرسشنامه ها را شخصاً تکمیل نمایند..

در جهت اطمینان از روایی پرسشنامه و سازه های درنظرگرفته 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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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 درنظرگرفته شده آن تحلیل عاملی اکتشافی انجام گردید. پایایی این پرسشنامه ۸۳٪ می باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها، 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 نرم‌افزار (SPSS۲۲)[1] انجام گرفته است.

۳. یافته ها:

نقاط قوت گروه امداد و نجات چیست؟

جدول۱: نتایج آزمون دو جمله در زمینه نقاط قوت گروه امداد و نجات

شماره عامل	عامل	سطح	فراوانی مشاهده شده	درصد	سطح معناداری
۱	کمّیت امکانات سایبری	قوت	٤۳	٥٤/٥٤	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۷	٤٥/٤٦	
۲	اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری	قوت	۳۹	٦۰/٦۰	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۱	۳۹/٤۰	
۳	کمّیت امکانات و تجهیزات در فضای سایبری	قوت	٤۱	٥۹/٥۹	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۹	٤۰/٤۱	
٤	برگزاری رویدادها از جمله مانورهای امداد و نجات	قوت	٥۱	٥٥/٥٥	۰/۰۰۱
		ضعف	۱۹	٤٤/٤٥	
٥	میزان بهره وری منابع، امکانات و تجهیزات سایبری	قوت	۳۸	٦٤/٦٤	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۲	۳٥/۳٦	
٦	نظام شناسایی جذب و حمایت از نیروی آموزش دیده و متخصص	قوت	٤۸	٦٥/٦٥	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۲	۳٤/۳٥	
۷	وجود آیین نامه ها و دستورالعملهای مکتوب و رسمی	قوت	٤٦	٦۲/٦۲	۰/۰۰۱
		ضعف	۲٤	۳۷/۳۸	
		قوت	٥۱	٥۸/٥۸	

[1]- Statistical Package for Social Science

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

۸	تعامل و هماهنگی بین ادارات استان و سازمانهادر برگزاری همایشهای امداد و نجات	ضعف	۱۹	٤۱/٤۲	۰/۰۰۱
۹	میزان تطابق ساختار سازمانی با ماموریت و اهداف آن	قوت	۵۰	٦۷/٦۷	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۰	۳۲/۳۳	
۱۰	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	قوت	٤۲	٦٤/٦٤	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۸	۳۵/۳٦	
۱۱	کیفیت ارایه خدمات در خصوص امداد و نجات	قوت	۵۳	۵۱/۵۱	۰/۰۰۱
		ضعف	۱۷	٤۸/٤۹	
۱۲	برخورداری ساختار سازمانی استان از نیروهای بومی متخصص	قوت	۵۰	۵۰/۵۱	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۰	٤۹/٤۹	
۱۳	فرهنگ کمک و امدادرسانی و مشارکت افراد جهت امداد و نجات	قوت	٤۸	۵٦/۵٦	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۲	٤۳/٤٤	
۱٤	ساخت و احداث ایستگاهای امدادی	قوت	۵۱	٦۹/٦۹	۰/۰۰۱
		ضعف	۱۹	۳۰/۳۱	
۱۵	وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد	قوت	۵۳	۵۱/۵۱	۰/۰۰۱
		ضعف	۱۷	٤۸/٤۹	
۱٦	برنامه های بلند مدّت و کوتاه مدّت جهت توسعه و آموزش امداد و نجات	قوت	٤۳	٦۲/٦۲	۰/۰۰۱
		ضعف	۲۷	۳۷/۳۸	
۱۷	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	قوت	۳۸	۵۵/۵۵	۰/۰۰۱
		ضعف	۳۲	٤۵/٤۵	

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح ۰/۰۵ = **α** 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.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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 ۰/۰۵ = α 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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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	٤٨	۷۷/۷۷	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۲	۲۲/۲۳	
۲	حضور کارکنان و خانواده های ایشان در بخش امداد و نجات	فرصت	٤۷	۷۲/۷۲	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۳	۲۷/۲۸	
۳	سهم رسانه ها در امداد رسانی	فرصت	۵۲	٦۲/٦۲	۰/۰۰۱
		تهدید	۱۸	۳۷/۳۸	
٤	شناخت کلیه کارکنان از جایگاه امداد و نجات به عنوان یک ضرورت فردی و اجتماعی	فرصت	٤۱	٦۰/٦۰	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۹	۳۹/٤۰	
۵	نظام برنامه ریزی در جهت جذب منابع مالی و اقتصادی غیر دولتی برای امداد رسانی	فرصت	۳۹	٦۳/٦۳	۰/۰۰۱
		تهدید	۳۱	۳٦/۳۷	
٦	توجه و عنایت ویژه مسیولین به امر توسعه امداد و نجات در سازمان های مربوطه	فرصت	۳۸	۷٦/۷٦	۰/۰۰۱
		تهدید	۳۲	۲۳/۲٤	
۷	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	فرصت	٤۲	٦٤/٦٤	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۸	۳۵/۳٦	
۸	وجود فضاهای آموزشی جهت آموزش صحیح	فرصت	٤۳	٦٦/٦٦	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۷	۳۳/۳٤	
۹	شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات	فرصت	٤۸	٦۷/٦۷	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۲	۳۲/۳۳	
۱۰	نقش مطبوعات و رسانه ها در امداد رسانی	فرصت	٤۷	۵۸/۵۸	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۳	٤۱/٤۲	
۱۱	وجهه گروه های امداد و نجات در کشور	فرصت	٤۹	٦٤/٦٤	۰/۰۰۱
		تهدید	۲۱	۳۵/۳٦	

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح ۰/۰۵ = **α** 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؟

جدول۴: 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	۲٤	۳٤/۲۸	۰/۰۰۱
		تهدید	٤٦	٦٥/۷۲	
۸	وجود اسپانسرهای مالی برای امداد و نجات	فرصت	۲۲	۳۱/٤۲	۰/۰۰۱
		تهدید	٤۸	٦۸/٥۸	
۹	میزان اهمیت ادارات وسازمانهای تابعهٔ به امداد رسانی	فرصت	۲۸	٤۰/۰۰	۰/۰۰۱
		تهدید	٤۲	٦۰/۰۰	
۱۰	حمایت بخش خصوصی از امدادرسانی	فرصت	۲۳	۳۲/۸٥	۰/۰۰۱
		تهدید	٤۷	٦۷/۱٥	
۱۱	مشارکت دستگاه های دولتی استان با سازمان های مربوطه در امر توسعه و آموزش امداد و نجات	فرصت	۲٤	۳٤/۲۸	۰/۰۰۱
		تهدید	٤٦	٦٥/۷۲	
۱٦	مشارکت بخش خصوصی در آموزش و پرورش نیروهای انسانی	فرصت	۲۲	۳۱/٤۲	۰/۰۰۱
		تهدید	٤۸	٦۸/٥۸	
۱۸	وجود فضاها و امکانات برای فعالیتهای امدادی	فرصت	۳۰	٤۲/۸٥	۰/۰۰۱
		تهدید	٤۰	٥۷/۱٥	

بر اساس آزمون دو جمله ای، چون مقدار آزمون در سطح ۰/۰۵ = α 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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

جدول۵: ماتریس عوامل تاثیر گذار بیرونی گروه امداد و نجات

شماره عامل	قوت	وزن	رتبه	وزن * رتبه
۲	کمّیت امکانات سایبری	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۳	اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
٤	کمّیت امکانات و تجهیزات در فضای سایبری	۰/۰٤	٤	۰/۱٦
٥	برگزاری رویدادها از جمله مانورهای امداد و نجات	۰/۰۳٥	۳	۰/۱۰٥
٦	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	۰/۰۹٦
۸	وجود آیین نامه ها و دستورالعملهای مکتوب و رسمی	۰/۰۳٥	۳	۰/۱۰٥
۹	تعامل و هماهنگی بین ادارات استان و سازمانهادر برگزاری همایشهای امداد و نجات	۰/۰٤	٤	۰/۱٦
۱۰	میزان تطابق ساختار سازمانی با ماموریت و اهداف آن	۰/۰۳۲	۳	۰/۰۹٦
۱۱	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۱۲	کیفیت ارایه خدمات در خصوص امداد و نجات	۰/۰٤	۳	۰/۱۲
۱۳	برخورداری ساختار سازمانی استان از نیروهای بومی متخصص	۰/۰٤	٤	۰/۱٦
۱٤	فرهنگ کمک و امدادرسانی و مشارکت افراد جهت امداد و نجات	۰/۰۳٤	۳	۰/۱۰۲
۱٥	ساخت و احداث ایستگاهای امدادی	۰/۰۰٥	۲	۰/۰۱
۱۷	وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد	۰/۰۳٥	۳	۰/۱۰٥
۱۸	برنامه های بلند مدّت و کوتاه مدّت جهت توسعه و آموزش امداد و نجات	۰/۰۳۲	۳	۰/۰۹٦
۲۰	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۰/۰۳۲	۲	۰/۰٦٤

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

جدول۶: ماتریس عوامل تاثیر گذار بیرونی گروه امداد و نجات

شمار ه 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	۰/۰٤۵	٤	۰/۱۸
۲٤	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۰/۰٤۵	٤	۰/۱۸
۲۵	توجه به آموزش و امداد و نجات توسط بانوان	۰/۰٤	۳	۰/۱۲
۲٦	وضعیت بکارگیری تکنولوژی اطلاعات (IT) برای تصمیم گیری	۰/۰٤۵	۳	۰/۱۳۵
۲۷	وجود سیستم دقیق کنترل و ارزیابی در بخش امداد و نجات	۰/۰٤۵	٤	۰/۱۸
۲۸	به روز بودن امکانات و زیر ساخت های امداد و نجات (کیفیت	۰/۰۳۱	۳	۰/۰۹٦
۲۹	توجه به برنامه ها و تحقیقات کاربردی در حیطه امداد و نجات	۰/۰٤۵	۳	۰/۱۳۵
۳۰	مدیریت و سیاست واحد در بخش امداد و نجات	۰/۰۳٤	۳	۰/۱۰۲
جمع		**۱**		**۳/۳۵**

جدول۷: ماتریس عوامل تاثیر گذار درونی گروه امداد و نجات

شمار ه عامل	فرصت	وزن	رتبه	وزن * رتبه
۱	فرمایشات مقام معظم رهبری در خصوص امداد رسانی	۰/۰٤۵.	٤	۰/۱۸
۲	حضور کارکنان و خانواده های ایشان در بخش امداد و نجات	۰/۰٤	۳	۰/۱۲
۳	سهم رسانه ها در امداد رسانی	۰/۰٤	٤	۰/۱٦
٤	شناخت کلیه کارکنان از جایگاه امداد و نجات به عنوان یک ضرورت فردی و اجتماعی	۰/۰٤۵	٤	۰/۱۸
۵	نظام برنامه ریزی در جهت جذب منابع مالی و اقتصادی غیر دولتی برای امداد رسانی	۰/۰٤	۳	۰/۱۲
٦	توجه و عنایت ویژه مسیولین به امر توسعه امداد و نجات در سازمان های مربوطه	۰/۰٤۵	٤	۰/۱۸
۷	ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی	۰/۰٤۵	٤	۰/۱۸

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

۸	وجود فضاهای آموزشی جهت آموزش صحیح	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۹	شمار دانش آموختگان رشته امداد و نجات در استان و امکان استفاده از آنها در پایگاه های امداد و نجات	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۱۰	نقش مطبوعات و رسانه ها در امداد رسانی	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۱۱	وجهه گروه های امداد و نجات در کشور	۰/۰٤	۳	۰/۱۲

جدول۸: 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	۰/۰٤٥.	٤	۰/۱۸
۲	وجود اسپانسرهای مالی برای امداد و نجات	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۳	میزان اهمیت ادارات وسازمانهای تابعۀ به امداد رسانی	۰/۰٤	۳	۰/۱۲
٤	حمایت بخش خصوصی از امدادرسانی	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
٥	مشارکت دستگاه های دولتی استان با سازمان های مربوطه در امر توسعه و آموزش امداد و نجات	۰/۰٤	۳	۰/۱۲
٦	مشارکت بخش خصوصی در آموزش و پرورش نیروهای انسانی	۰/۰٤٥	٤	۰/۱۸
۷	وجود فضاها و امکانات برای فعالیتهای امدادی	۰/۰٤٥	٤	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؟

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

بر اساس نتایجی که از جدول(۴ – ۱۳) مشاهده نموده ایم نقاط قوت گروه امداد و نجات عبارت اند از: « کمّیت امکانات سایبری ، اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری ، کمّیت 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 سازمانهادر برگزاری همایشهای امداد و نجات ، میزان تطابق ساختار سازمانی با ماموریت و اهداف آن ، ارتباط متقابل باصدا و سیمای مرکز استان و دیگر رسانه های جمعی ، کیفیت ارایه خدمات در خصوص امداد و نجات ، برخورداری ساختار سازمانی استان از نیروهای بومی متخصص ، فرهنگ کمک و امدادرسانی و مشارکت افراد جهت امداد و نجات ساخت و احداث ایستگاهای امدادی ، وجود گروه های امداد و نجات آماده و متعدد ، برنامه های بلند مدّت و کوتاه مدّت 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 تکنولوژهای 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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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 مسیولین 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 وسازمانهای تابعهٔ 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.(

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، حسنی، حسین، تهران: انتشارات جامعه شناسان.

پستمن نیل ,۱۳۸۱ , تکنوپولی ,تسلیم فرهنگ به فناوری , ترجمه دکتر صادق طباطبائی , تهران , انتشارات اطلاعات

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

پستمن نیل , ۱۳۷۵ , زندگی در عیش , مردن در خوشی , ترجمه دکتر صادق طبا طبائی , 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). جروه 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 شبک های، 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.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

Roohallah Hosein zadeh[1]

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)

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]