



دانشگاه پیام نور - مرکز تهران
دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

رشته MBA

پایان نامه

(جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد)

عنوان:

نفس فن آوری اطلاعات در مدیریت بحران شهر تهران

استاد راهنما:

دکتر علیرضا علی احمدی

استاد مشاور:

دکتر علی ربیعی

نگارش:

مهناز سبزی

بهمن ۱۳۸۹

شماره:
تاریخ:
پیوست:



تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت MBA

تحت عنوان:

"تحلیل نقش فناوری اطلاعات در مدیریت بحران شهر تهران"

ساعت: ۹-۱۰
درجه ارزشیابی: ۷۵

تاریخ دفاع: ۸۹/۱۱/۲۴
نمره: ۱۹-

هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
	رئیس	دکتر علیرضا علی احمدی	استاد راهنما
	استاد	دکتر علی ربیعی	استاد مشاور
		دکتر عباسی	استاد داور

تهران، خیابان کریمخان
زند، خیابان ایرانشهر،
کوچه نوشهر، پلاک ۲۳
تلفن: ۸۸۴۹۱۰۵۷ - ۶۳
دورنگار: ۸۸۴۹۱۰۶۴
www.tpnu.ac.ir
info@tpnu.ac.ir

تقدیر و سپاس:

سپاس مخصوص پروردگاری که عشق به آموختن را در درون انسان نهاد. نگارنده پایان نامه والاترین شکر و سپاس خود را از اساتید محترم جناب آقای دکتر علیرضا علی احمدی، استاد راهنما و جناب آقای دکتر علی ربیعی، استاد مشاور داشته و از کلیه کسانی که در مراحل مختلف پژوهش به نحوی در امر تدوین و تحقیق و تهیه پایان نامه یاری رسانده اند قدر دانی می نماید.

تقدیم به پدر و مادرم:

چشمتان زلال چون آسمان است.

نگاهتان نورانی چون آفتاب، دستانان سخاوت ابراست و کلامتان ترنم باران، بردستان خسته‌تان بوسه می زنم و پاس میدارم عشق و محبتی را که سالها نثارم کردید.

چکیده:

کشور ایران به لحاظ حوادث طبیعی جزء کشورهای نخست دنیا می باشد و وقوع این بحرانهای طبیعی سالانه خسارات زیادی را در این زمینه متحمل کشور می کند. با توجه به موقعیت ویژه تهران از لحاظ سیاسی، اقتصادی، اداری و اجتماعی و همچنین قرار گیری بر روی گسلهای فعال، در صورت بروز بحران خسارتهای جانی و مالی بسیاری متوجه کشور خواهد شد.

بدیهی است تنها راه جلوگیری از بروز چنین حوادثی، مدیریت صحیح بحران با بهره گیری از فناوریهای جدید اطلاعات می باشد. یکی از وظایف مدیران، پیش بینی چنین بحرانهایی از قبل و برنامه ریزی جهت کاهش و به حداقل

رساندن خسارات مالی و جانی می باشد و این میسر نخواهد بود جز از طریق کاربرد صحیح و به موقع فناوری اطلاعات.

از طرفی دیگر فناوری اطلاعات جزء لاینفک زندگی بشر شده است و در ابعاد مختلف حیات بشری به ایفای نقش می پردازد.

هدف از انجام این تحقیق بررسی میزان اهمیت استفاده از پروژه های فناوری اطلاعات از دیدگاه مدیران و کارشناسان مرتبط و نیز میزان کاربرد این موارد در شهر تهران می باشد.

بخش نظری به روش کتابخانه ای و بخش میدانی به روش پرسشنامه ای تهیه گردید. قلمرو مکانی این مطالعه شهر تهران و جامعه آماری آن مدیران و کارشناسان واحدهای ستاد مدیریت بحران، هلال احمر و آتش نشانی بود. تعداد نمونه ۱۸۶ نفر بود و نتایج در دو بخش توصیفی (آمارهای فراوانی، درصد و در بعضی موارد نمودار) و استنباطی (آزمونهای معتبر T یک متغیره) ارائه گردید.

نتایج نشان می دهد هر چهار فرضیه رابطه معنا داری با متغیر مستقل یعنی فناوری اطلاعات دارد و پروژه های مرتبط با فناوری اطلاعات نقش مهمی در مدیریت اثر بخش بحران دارد و از طرفی کاربرد این موارد در تهران یا در دست طراحی است و یا در اولویت کاری نبوده است.

کلید واژه ها: فناوری اطلاعات و ارتباطات-بحران-مدیریت بحران-حادثه غیرمترقبه

فهرست مطالب:

صفحه

عنوان

۱ فصل اول:.....

کلیات تحقیق

- ۲ مقدمه :
- ۲-۱-۱ بیان مساله و اهمیت پژوهش:.....
- ۲-۱-۲ اهداف پژوهش.....
- ۲-۱-۳ هدف کلی.....
- ۲-۱-۴ اهداف اختصاصی.....
- ۲-۱-۵ شناخت ابعاد مدیریت بحران شهری.....
- ۲-۱-۶ شناخت نقش فناوری با تاکید بر فناوری ارتباطات و اطلاعات در بحران.....
- ۲-۱-۷ کمک به مدیریت اثر بخش بحران.....
- ۳-۱ فرضیات پژوهش.....
- ۴-۱ روش تحقیق.....
- ۴-۱-۵ روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....
- ۴-۱-۶ جامعه آماری، تعداد نمونه و روش نمونه گیری.....
- ۴-۱-۷ محیطه تحقیق.....
- ۴-۱-۸ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
- ۴-۱-۹ تعریف واژه ها و اصطلاحات بکار گرفته شده.....
- ۴-۱-۹-۱ فناوری ارتباطات و اطلاعات.....
- ۴-۱-۹-۲ مدیریت بحران:.....
- ۴-۱-۹-۳ بحران.....
- ۴-۱-۹-۴ حادثه غیر مترقبه.....
- ۴-۱-۱۰ محدودیتهای پژوهش.....

۸ فصل دوم:.....

مرور ادبیات تحقیق

- ۹-۲-۱ آشنایی با بحران و مدیریت بحران.....
- ۹ مقدمه.....
- ۹-۲-۱-۱ بحران.....
- ۹-۲-۱-۲ مفاهیم مرتبط با بحران.....
- ۹-۲-۳ فلسفه مقابله با بحران.....
- ۹-۲-۴ مدیریت بحران.....
- ۹-۲-۵ دیدگاهها و الگوهای واکنش در برابر مدیریت بحران.....

۲۵	۶-۱-۲ تقسیم بندی بحران و انواع آن
۲۹	۷-۱-۲ اهداف و مزایای سیستم مدیریت بحران
۳۰	۸-۱-۲ مراحل مدیریت بحران
۳۸	۹-۱-۲ مدل‌های مدیریت بحران
۴۲	۱۰-۱-۲ جنبه های مشترک در بحران
۴۲	۱۱-۱-۲ آثار و خصوصیات بحران
۴۳	۱۲-۱-۲ عملیات مقابله با بحران
۴۵	۱۳-۱-۲ واکنش سریع در بحران
۴۷	۱۴-۱-۲ نیازهای اساسی جهت مقابله با بحران
۴۸	۱۵-۱-۲ برنامه احیا بحران
۴۸	۱۶-۱-۲ موارد مهم در ۲۴ ساعت اول بحران
۵۰	۲-۲ مدیریت بحران در ایران
۵۰	۱-۲-۲ تاریخچه مدیریت بحران در ایران
۵۳	۲-۲-۲ وضعیت موجود مدیریت بحران در ایران
۵۶	۳-۲-۲ مدیریت بحران در زلزله
۵۷	۴-۲-۲ سند هیوگو برای کاهش اثرات بلایای طبیعی
۵۸	۵-۲-۲ تجربیات آموخته شده در حوادث و سوانح غیر مترقبه کشور:
۵۹	۶-۲-۲ کمیته ملی کاهش اثرات بلایای طبیعی
۶۷	۷-۲-۲ طرح جامع امداد و نجات
۶۸	۸-۲-۲ سیستم ملی مدیریت سوانح
۶۹	۳-۲ فناوری اطلاعات
۶۹	مقدمه:
۶۹	۱-۳-۲ اطلاعات
۷۴	۲-۳-۲ فناوری اطلاعات
۷۶	۱-۲-۳-۲ تاریخچه ظهور فناوری اطلاعات
۷۷	۲-۲-۳-۲ اجزاء فناوری:
۸۱	۳-۲-۳-۲ جنبه های مرتبط با فناوری اطلاعات
۸۱	۴-۲-۳-۲ مزایا و معایب فناوری اطلاعات
۸۲	۵-۲-۳-۲ وظایف فناوری اطلاعات
۸۳	۶-۲-۳-۲ سیستم های اطلاعاتی
۸۴	۷-۲-۳-۲ نقش سیستمهای اطلاعاتی در بحران ها
۸۵	۳-۳-۲ رویکردهای IT در مواقع بحران
۸۷	۴-۳-۲ ابزارهای IT برای مدیریت بحران
۸۹	۵-۳-۲ کاربرد فناوری اطلاعات در کاهش سوانح

۸۹	۲-۳-۶ زیر ساخت ارتباطات راه دور در حوادث غیر مترقبه
۹۰	۲-۳-۱-۶ نیازمندیهای مهارتی و عملیاتی
۹۲	۲-۳-۷ کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت بحران
۹۴	۲-۳-۸ به کارگیری ماهواره به منظور کاهش بحران در کشورهای در حال توسعه
۹۹	۲-۳-۹ شبکه های بیسیم
۱۰۰	۲-۳-۱۰ سیستم اطلاعات جغرافیایی GIS
۱۰۳	۲-۳-۱۱ WIMAX
۱۰۶	۲-۳-۱۲ سیستم های هشداردهنده و نقش آن در بحران
۱۰۷	۲-۳-۱۲-۱ طراحی سیستم هشداردهنده سوانح
۱۰۹	۲-۴-۲ تجارب موفق دنیا در کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت بحران
۱۱۰	مقدمه:
۱۱۱	۲-۴-۱-۱ سیستم اطلاعاتی اینترنت بی سیم برای فوریتهای پزشکی در بحران (WISARD)
۱۱۲	۲-۴-۱-۱-۱ بلند گوی WiFi
۱۱۲	۲-۴-۲ پروژه spears
۱۱۳	۲-۴-۲-۱ سرویس اندازه گیری از راه دور (STS)
۱۱۳	۲-۴-۲-۲ سرویس پیام رسانی ویدیویی (VMS)
۱۱۳	۲-۴-۲-۳ سرویس های پیام های داده ای و صوتی کوتاه (SVDNS)
۱۱۳	۲-۴-۳-۱ بجه های اینترنت روستایی در هند ابزاری برای مدیریت بحران
۱۱۴	۲-۴-۳-۲ شبکه انتشار اطلاعات حوادث طبیعی در ژاپن
۱۱۴	۲-۴-۳-۲-۱ مخابره اطلاعات به ساکنین محلی
۱۱۵	۲-۴-۳-۲-۲ سنجش سطح رودخانه ها با امکانات بی سیم
۱۱۵	۲-۴-۳-۲-۵ سیستم های رد یابی
۱۱۶	۲-۴-۳-۶ نقش فناوری اطلاعات در هماهنگی تیم های امدادی و بخش های اورژانس بیمارستان در طوفان کاترینا
۱۱۷	۲-۴-۳-۷ سیستم های ارتباطات راه دور در حمایت از پزشکی بحران
۱۱۸	۲-۴-۳-۸ استفاده از SDI و سیستم مبتنی بر وب برای تسهیل مدیریت بحران

۱۲۰ فصل سوم: روش شناسی تحقیق

روش شناسی تحقیق

۱۲۱	روش شناسی تحقیق
۱۲۱	مقدمه
۱۲۱	۳-۱ روش تحقیق
۱۲۱	۳-۲ جامعه آماری
۱۲۲	۳-۳ تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۲۲	۳-۴ ابزار گردآوری اطلاعات
۱۲۴	۳-۵ روایی و پایایی ابزار سنجش تحقیق

۱۲۴	۶-۳ فلمر و تحقیق :
۱۲۵	۷-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.

۱۲۶ فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۲۷	مقدمه :
۱۲۷	۱-۴ بخش توصیفی.
۱۴۴	۲-۴ بخش استنباطی :

۱۴۸ فصل پنجم

نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۴۹	مقدمه :
۱۴۹	۱-۵ نتایج توصیفی حاصل از بررسی پاسخهای سوالات.
۱۵۰	۲-۵ نتایج بخش استنباطی :
۱۵۲	۳-۵ پیشنهادهای تحقیق :
۱۵۲	۱-۳-۵ پیشنهاد در راستای نتایج تحقیق :
۱۵۴	۲-۳-۵ پیشنهاد برای تحقیقات آتی :
۱۵۵	منابع و مأخذ.
۱۵۹	منابع لاتین :
۱۶۴	پرسشنامه
۱۶۷	تعریف مولفه های فناوری اطلاعات مورد استفاده در مدیریت بحران :

فهرست جداول:

جدول ۱-۲: نمایش دهنده ارتباط بین خسارات و تاثیرات ناشی از یک مخاطره طبیعی.....	۱۷
جدول ۲-۲ فرآیندها و انواع بلاایای طبیعی.....	۲۹
جدول ۳-۲ مراحل مدیریت بحران.....	۳۲
جدول ۴-۲ دوره های بحران آینی.....	۳۴
جدول ۵-۲ ابزار فناوری اطلاعات.....	۸۷
جدول ۶-۲ ابزار تهیه اطلاعات.....	۸۸
جدول ۷-۲ ابزار پردازش اطلاعات.....	۸۸
جدول ۸-۲ ابزار نگهداری اطلاعات.....	۸۸
جدول ۹-۲ ابزار انتقال اطلاعات.....	۸۹
جدول ۱۰-۲ به کارگیری ماهواره در مدیریت بحران.....	۹۹
جدول ۱۱-۲ مقایسه ای از انواع شبکه های بی سیم.....	۱۰۰
جدول ۱-۳ جدول تعداد سئوالات مرتبط با فرضیه ها.....	۱۲۳
جدول ۱-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به تحصیلات.....	۱۲۸
جدول ۲-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سابقه خدمت.....	۱۲۸
جدول ۳-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سن.....	۱۲۹
جدول ۴-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به جنسیت.....	۱۲۹
جدول ۵-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه spears.....	130
جدول ۶-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات GIS.....	۱۳۲
جدول ۷-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه Wizard.....	۱۳۳
جدول ۸-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه Proteus.....	۱۳۴
جدول ۹-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه وایمکس.....	۱۳۶
جدول ۱۰-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه spears.....	۱۳۷
جدول ۱۱-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات GIS.....	۱۳۸
جدول ۱۲-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه Wizard.....	۱۴۰
جدول ۱۳-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات پروژه Proteus.....	۱۴۲
جدول ۱۴-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به سئوالات وایمکس.....	۱۴۳
جدول ۱۵-۴ اطلاعات توصیفی آزمون تی تست تکی متغیره مربوط به وجود نقش مثبت پروژه spears در مدیریت اثر بخش بحران.....	۱۴۵
جدول ۱۶-۴ اطلاعات توصیفی آزمون تی تست تکی متغیره مربوط به وجود نقش مثبت پروژه WISARD در مدیریت اثر بخش بحران.....	۱۴۵
جدول ۱۷-۴ اطلاعات توصیفی آزمون تی تست تکی متغیره مربوط به وجود نقش مثبت استفاده از Wimax در مدیریت اثر بخش بحران.....	۱۴۶

جدول ۴-۱۸ اطلاعات توصیفی آزمون تی تست تکی متغیره مربوط به وجود نقش مثبت سایر فناوری های رادیویی ،
ماهواره ای ،اینترنتی و مخابراتی در مدیریت اثر بحران.....۱۴۷

فهرست نمودارها:

نمودار ۴-۱: نمودار ستونی مربوط به اهمیت سیستم spears در افزایش آگاهی آتشنشان و برقراری ارتباط بین
امدادگران۱۳۱۳۲

نمودار ۴-۲: نمودار ستونی مربوط به اهمیت سیستم Proteus در ارائه تصویر عملیاتی مشترک برای همه نهادهای
ناظر در بحران از طریق دستیابی به داده های مشابه در مکانهای متفاوت..... ۱۳۶

نمودار ۴-۳: نمودار ستونی مربوط به کاربرد GIS به عنوان الگوی مناسب در زمینه تعیین مناطق پرخطر..... ۱۴۰

نمودار ۴-۴: نمودار ستونی مربوط به کارایی سیستم وایمکس در مناطق مختلف امداد در مراقبتهای پزشکی و مشاهده در
راه
دور..... 145

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه :

یکی از تلخ ترین خاطرات بشری که می توان رد پای آن را در کتب باستان نیز یافت، برخورد بشر با حوادث و اتفاقات غیر مترقبه و بلایای طبیعی است. از مدفون شدن شهر پمپی و فوران وحشتناک آتشفشان وزوو تا زلزله تاسف بار بم حوادث تلخی هستند که همیشه خاطر بشر را خواهند آزد.

با این همه در جهان معاصر کم نیستند کشورهایی که با یک برنامه مدون و پیگیر به سطحی از آمادگی و توانمندی در مدیریت بحرانها رسیده اند که با کمترین خسارات مالی و جانی از کنار بلایای طبیعی و حوادث غیر مترقبه می گذرند. (کرانی، ۱۳۸۵، ص ۲)

حوادث غیر مترقبه همواره در نقاط مختلف جهان از جمله کشور ما ایران به وقوع می پیوندد. در برخی نقاط دنیا این حوادث به بحران تبدیل می شوند، اما در برخی نقاط دیگر در حد همان حادثه باقی می ماند. تفاوت این دو را باید در آمادگی بشر برای مقابله با حوادث جستجو کرد. در واقع هر گاه انسان خود را برای مقابله با حوادث آماده سازد می تواند حادثه را در حد همان حادثه متوقف سازد اما اگر این آمادگی به هر علت وجود نداشته باشد آنگاه بحرانها پدید می آید و بسیاری از اوقات آدمی را به زانو در می آورند لذا داشتن برنامه مقابله با حوادث غیر مترقبه برای هر سازمان یا هر نوع فعالیتی امری حیاتی است. (پازوکی، ۱۳۸۵، ص ۵)

علاقه مندی پژوهشگر نسبت به مسایل مدیریت بحران موجب شد تا با بررسی تاثیر فناوری اطلاعات در مدیریت بحران ایفاگر نقش کوچکی در آن باشد.

۱-۱ بیان مساله و اهمیت پژوهش:

حوادث غیر مترقبه از جمله مسایل بسیار مهمی هستند که همه ساله گریبانگیر ملتها و دولتها شده و تلفات جانی و مالی فراوانی بر آنان تحمیل می نماید. ایران آنگونه که آمارها نشان می دهند دهمین کشور بلاخیز دنیا و چهارمین کشور بلاخیز آسیاست در مناطق مختلف کشور انواع حوادث غیر مترقبه طبیعی همچون زلزله- سیل- رانش زمین- سقوط بهمن و نیز حوادث غیر مترقبه غیر طبیعی همچون حوادث ترافیکی، سقوط هواپیما و ... در حال وقوع است و طولانی ترین جنگ تاریخ معاصر نیز بر کشور ما تحمیل گردید بیش از ۹۰٪ مسافت کشور در معرض خطر متوسط به بالا از نظر امکان وقوع زلزله قرار دارد و حدودا هر ۱۰ سال یکبار زلزله های بزرگی در مناطق مختلف کشور به وقوع پیوسته و جمع زیادی از هموطنان را داغدار و مصیبت زده می نماید.

این در حالی است که کشورهای همسایه نیز از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند و هر از چند گاهی با وقوع جنگ در آن کشورها، کشور ما شاهد مهاجرت جمعیت زیادی بسوی مرزها است. تمامی عوامل فوق در کنار افزایش جمعیت

شهر نشین، رشد صنایع مختلف، تعییرات شدید جوی و شیوع میکروبهای جدید و اپیدمیهای گسترده بیانگر اهمیت امر مدیریت بحران است. (پازوکی، ۱۳۸۵، صص ۱ و ۲)

مدیریت بحران در هنگام وقوع بحران، نیازمند یکسری اطلاعات دقیق به منظور تصمیم گیری صحیح است در چنین شرایطی توجه مدیران به مقوله فناوری اطلاعات به پیش شرط موفقیت بدل شده است.

تاریخ پر است از مواردیکه وجود اطلاعات دقیق و به موقع، مجموعه ای از اتفاقات در محیط نا مطمئن را به طور شگفت انگیزی تغییر داده است. (معز حسینی، ۱۳۸۸، ص ۵)

این تحقیق تلاشی است با نیت کاهش اثرات حوادث غیر مترقبه در جهت کاربردی کردن فناوری اطلاعات و ارتباطات، در مدیریت بحران ناشی از حوادث غیر مترقبه می باشد.

با توجه به اهمیتی که فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت بحران دارد، یافته های این پژوهش می تواند در بالا بردن آگاهی مسؤلان مربوطه و توجه بیشتر به استفاده از فناوریهای موفق دنیا و در نتیجه انجام اقداماتی که بتواند در هنگام وقوع این حوادث اطلاع رسانی به موقع و خدمات مناسب ارایه نماید کمک نماید.

کاربرد این پژوهش می تواند گامی در جهت آماده سازی شهر تهران برای کاهش اثرات حوادث غیر مترقبه و مقابله با خطرات آن جهت ارائه خدمات به هنگام وقوع حادثه باشد و در ارتقاء دانش حرفه ای در زمینه مورد پژوهش برای کلیه دانشجویان و دانش آموختگان علاقه مند مفید فایده خواهد بود.

۲-۱ اهداف پژوهش

۱-۲-۱ هدف کلی

تحلیل نقش فناوری اطلاعات در مدیریت بحران شهر تهران

۲-۲-۱ اهداف اختصاصی

۱-۲-۲-۱ شناخت ابعاد مدیریت بحران شهری

۲-۲-۲-۱ شناخت نقش فناوری با تاکید بر فناوری ارتباطات و اطلاعات در بحران

۳-۲-۲-۱ کمک به مدیریت اثر بخش بحران

۳-۱ فرضیات پژوهش

۱-۴-۱ پروژه spears با هدف ایجاد دانش عمومی در فناوری اطلاعات، نقش مهمی در مدیریت اثر بخش

بحران دارد.

۲-۴-۱ پروژه WISARD از فناوری های موثر در مدیریت بحران شهری می باشد.
۳-۴-۱ استفاده از Wimax با ایجاد ارتباطات پر سرعت، نقش موثری در مدیریت بحران دارد.
۴-۴-۱ و سایر فناوری های رادیویی، ماهواره ای، اینترنتی و مخابراتی، موثر، در مدیریت اثربخش بحران می باشد.

۴-۱ روش تحقیق

این تحقیق از نظر روش به کار گرفته شده یک تحقیق توصیفی است، چرا که موضوع مورد بررسی مربوط به زمان حال است و پژوهشگر در پی آن است که با گردآوری داده ها درباره شرایط کلی به شناخت بهتر و کاملتر از وضع موجود برسد.

۵-۱ روش و ابزار گردآوری اطلاعات

روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش روش میدانی است و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است که شامل ۱۵ سوال است. این پرسشنامه پس از توزیع بین جامعه آماری و تکمیل آن، جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۶-۱ جامعه آماری، تعداد نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری در این پژوهش مدیران و کارشناسان واحدهای ستاد مدیریت بحران، هلال احمر و آتش نشانی می باشند. در این پژوهش از نمونه گیری تصادفی استفاده شده است.

۷-۱ حیطه تحقیق

زمان انجام این پژوهش سال ۱۳۸۹ و مکان پژوهش سازمانهای وابسته به بحران شامل ستادهای ۲۲ گانه مدیریت بحران، ۱۲۰ واحد آتش نشانی، جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در شهر تهران می باشد.

۸-۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این پژوهش از روشهای آمار توصیفی برای تعیین فراوانی درصد پاسخها نسبت به هر گروه از سوالات و روشهای تحلیلی جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده و همچنین از برنامه نرم افزاری SPSS استفاده شده است.

۹-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات بکار گرفته شده

۹-۱-۱ فناوری ارتباطات و اطلاعات

فناوری اطلاعات شاخه ای از تکنولوژی و فناوری است که اختصاص دارد به:

الف) بررسی و بکارگیری داده و پردازش آن شامل: دریافت و جمع آوری خودکار داده، تغییرات (تغییر شکل) داده، مدیریت داده، جابجایی و حرکت داده، کنترل داده، نمایش داده، تعویض داده، تبادل داده، انتقال و دریافت داده. ب) توسعه و گسترش و استفاده از رویه های سخت افزاری، نرم افزاری و سازمان افزاری مرتبط با این پردازش. (علی احمدی، ۱۳۸۲، ص ۴)

فناوری اطلاعات شاخه ای از فناوری است که با استفاده از سخت افزار، نرم افزار و شبکه افزار، مطالعه و کاربرد داده و پردازش آن را در زمینه های: ذخیره سازی، دستکاری، انتقال، مدیریت و کنترل امکانپذیر می سازد (فتحیان و مهدوی نور، ۱۳۸۶، ص ۷۱)

تعریف فناوری به دلیل ماهیت تغییر پذیر آن باید همراه با یک گزارش دینامیک باشد تا استاتیک (زرگر، ۱۳۸۲، ص ۱۵)

فناوری اطلاعات شامل محدوده وسیعی از اختراعات و رسانه های ارتباطی است که سیستم های اطلاعاتی و افراد را به همدیگر مرتبط می کند و شامل نامه صوتی، نامه الکترونیکی، کنفرانس صوتی، کنفرانس ویدئویی، اینترنت، گروه افزارها و اینترنت های مشترک، تلفن های اتومبیلی، ماشین های نامبر و مانند آن است. سیستم های اطلاعات و فناوری های اطلاعات اغلب درهم پیچیده هستند و معمولاً آنها را با یکدیگر به اسم فناوری اطلاعاتی به کار می برند (آبتین، ۱۳۸۱، ص ۹۶)

فناوری اطلاعات شامل ارتباطات از راه دور است که ترکیبی از کامپیوترها، شبکه های ارتباطی و ماهواره ها، تلفن ها، رادیو، تلویزیون و امثال آن را در بر می گیرد.

(آصفی راد، ۱۳۸۱، ص ۶۰)

۹-۱-۲ مدیریت بحران:

مدیریت بحران عبارت است از مجموعه فعالیتهای اجرایی و تصمیم گیریهای مدیریتی و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و کلیه سطوح بحران در جهت نجات، کاهش ضایعات و خسارت، جلوگیری از وقفه زندگی، تولید و خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست و بالاخره ترمیم و بازسازی خرابیها (فوستر، ۱۹۸۰، ص ۱۰۲)

در تعریف دیگری از مدیریت بحران آن را دانشی می دانند سیستماتیک و فرایندی که سعی می کند اولاً از وقوع حوادث پیشگیری کند، ثانیاً در صورت وقوع به مقابله با آنها برود و از تاثیر آنها بکاهد و ثالثاً پس از فروکش کردن بحران برای بازسازی آن تلاش کند. (عبدالهی، ۱۳۸۴، ص ۵۶)

فرایند عملکرد و برنامه ریزی مقامات دولتی و دستگاههای اجرایی دولتی و عمومی است که با مشاهده، تجزیه، تحلیل بحرانها به صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزارهای موجود تلاش می کنند از بحرانها پیشگیری نمایند یا در صورت بروز آنها در جهت کاهش آثار، آمادگی لازم، امداد رسانی سریع و بهبود اوضاع تا سطح وضعیت عادی تلاش نمایند. (طرح جامع امداد و نجات کشور مصوب ۱۳۸۱/۱/۱۷)

در تعریف دیگر مدیریت بحران مجموعه مفاهیم نظری و تدابیر عملی در ایجاد برنامه ریزی جهت مقابله با سوانح هنگام، قبل و بعد از سانحه است.

(ابراهیمی مجرد، ۱۳۸۵، ص ۶)

پروژه مدیریت بحران شامل کاهش تقاضا، افزایش عرضه، برنامه ریزی و نظارت بر فرماندهی بحران است. (کاووسی، ۱۳۸۵، ص ۵)

بطور خلاصه می توان گفت رابطه بحران با مدیریت بحران عبارت است از بهینه سازی شرایط برای مقابله با بحران و به حداقل رساندن خسارت ناشی از بحران.

(فرزاد و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۴)

۱-۹-۳ بحران

بحران به عنوان یک حادثه یا یک رویداد غیر منتظره ای که بتواند باعث مرگ یا صدمات عمده ای به افراد یک سازمان یا عموم مردم شود و کسب و کار را به ورطه نابودی بکشد و یا عملیات آن را مختل سازد اطلاق می شود.

(حسینی جناب، ۱۳۸۵، ص ۱۲)

بحران یک اتفاق برنامه ریزی نشده نه الزاماً غیر منتظره است که نیاز به اتخاذ تصمیمات استراتژیک و سریع دارد، در این شرایط تصمیم نادرست می تواند آسیب جدی به سازمان وارد کند. (داریس، ۲۰۰۵، ص ۷۰)

حوادثی که در اثر رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی به طور ناگهانی به وجود می آید و خسارتی به یک مجموعه و جامعه انسانی تحمیل می کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات و عملیات اضطراری و فوق العاده دارد بحران نامیده می شود. (شکیب و مقدسی، ۱۳۸۵، ص ۵۲)

۱-۹-۴ حادثه غیر مترقبه

به هر حادثه ای که با آسیب و تخریب خود باعث ایجاد نیاز مازاد بر ظرفیت پاسخ یک جامعه گردد، حادثه غیر مترقبه اطلاق می گردد. (کرانی، ۱۳۸۵، ص ۳۶)

۱-۱۰ محدودیتهای پژوهش

۱- با توجه به این که در تحقیق حاضر برای جمع آوری داده های مورد نیاز خود از ابزار پرسشنامه بسته استفاده کرده بودیم. لذا امکان پیش بینی و اندازه گیری متغیرهای دیگر در زمینه های موضوع تحقیق، مقدور نگردید.

۲- به دلیل حجم زیاد جامعه آماری و گستردگی و پراکندگی نمونه آماری، عملاً دسترسی آسان به آزمودنیها امکان پذیر نبود.

۳- بی رغبتی پائین تعدادی از آزمودنی ها در تکمیل پرسشنامه از محدودیتهای دیگر این تحقیق بود.

۴- محدودیتهای زمانی با توجه به نوع تحقیق، گستردگی جامعه، پراکندگی نمونه آماری و ابزار گردآوری داده ها، جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، مستلزم صرف زمان و وقت بیشتری بود.

فصل دوم

مرور ادبیات تحقیق