



## تاثیر نقش اطلاع رسانی سایبری بر آموزش امداد رسانی در شهروندان

(مطالعه موردی ستادهای بحران شهرداری های باقرشهر، کهریزک و حسن آباد فشافویه)

روح اله حسین زاده<sup>۱</sup>

### چکیده:

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر نقش اطلاع رسانی سایبری بر آموزش امداد رسانی در شهروندان مطالعه موردی (ستادهای بحران شهرداری های شهرستان ری شامل باقرشهر، کهریزک و حسن آباد فشافویه) 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 آماری مناسب آمار t-test، آزمون فریدمن و نیز تحلیل واریانس و رگرسیون و SWOT استفاده شد. یافته ها نشان دادند که بین خصوصیات رسانه ای، موقعیت های مواجهه، دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد هم چنین در خصوص نقاط قوت گروه امداد و نجات عبارت اند از: کمیت امکانات سایبری، اعتبارات جهت ارتقا امکانات سایبری، کمیت امکانات و تجهیزات در فضای سایبری و ... و نقاط ضعف عبارت اند از: کیفیت آموزش سایبری، وجود آموزش دهندگان با تجربه جهت استفاده از فضای سایبری و ... می باشد.

**کلید واژه ها:** اطلاع رسانی سایبری، امداد رسانی، مدیریت بحران

### ۱. مقدمه

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، گروه ارتباطات و رسانه دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند، تهران، ایران ([donya.rev@gmail.com](mailto:donya.rev@gmail.com))

ارتباطات و فنون ارتباطی از اصول مهم در اطلاع رسانی و آموزشهای شهروندی به شمار می آید چراکه همراه با تغییرات جمعیتی در جهان، تغییرات تکنولوژیکی هم به وجود آمده تا آنجا که منجر به انقلاب اطلاعات و ارتباطات گردیده است. در دنیایی که امروزه ارتباطات افراد تا حد زیادی به فضاهای مجازی وابسته شده و از قضا نقش این فضاها در شکل گیری و تقویت ارتباط ها بیشتر هم می شود، جای تعجب نیست که مراکز آموزشی و اداری هم بتوانند از رسانه های اجتماعی برای ارتباط بیشتر با مخاطبان خود استفاده کنند.

بسیاری از شهروندان، ارتباطات امروزی خود را مدیون فضای سایبری می دانند و تجربیات شان را از این طریق با هم در میان می گذارند. با توجه به گسترده شدن شهرها و محدوده های جمعیتی و سنگین شدن بار مسئولیتی و اجرایی مدیریت شهری، فضای سایبری می تواند نقش موثر و یاور خوبی برای مدیریت بحران شهری در زمینه امداد رسانی باشد.

واژه «فضای سایبر» نخستین بار توسط ویلیام گیبسون نویسنده کانادایی داستان های علمی تخیلی در کتاب نرومنسر در سال ۱۹۸۴ به کار برده شد. فضای سایبری برای گیبسون در حقیقت یک فضای تخیلی بود که در آن تمامی انسان، ماشین ها و منابع اطلاعاتی در جهان به گونه ای از طریق رایانه های متعدد به هم متصل بودند. از این رو مفهوم سایبر از دیدگاه گیبسون شاید به نوعی با هوش مصنوعی و رباتیک نزدیک تر است تا آنچه که امروز به نام فضای سایبر شناخته می شود. (بابایی و خان نیکی، ۱۳۹۰: ۷) کاترین هایلز (۱۹۹۶) معتقد است که دیدگاه گیبسون خود به خود به وجود نیامده و دگرگونی های فناوری دهه های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ نقش زیادی در ظهور این اصطلاح داشته است (ویتاکر، ۲۰۰۴).

اینترنت یکی از پیچیده ترین قسمت های سایبر است که توسعه آن در حال حاضر باعث تحولات شگرفی در زندگی انسانها شده است. روند رشد و پیشرفت اینترنت به معنای فضای سایبر آنقدر گسترده شده است که تقریباً اکثر انسانها به این تکنولوژی وابستگی پیدا کرده اند. در این گزارش بیشتر بر روی ابعاد مختلف فضای سایبر که بر روی مخاطب تاثیر گذاری های مختلفی دارد، بحث خواهیم کرد. متأسفانه در ایران وقتی صحبت از اینترنت، سایبر و وب می شود در ذهن بسیاری از مخاطبان وب سایت های اینترنتی و تنها بعد فضای مجازی تداعی می شود. سازندگان و توسعه دهندگان این شبکه قطعاً پس از ۳۰ سال، ایده های گوناگونی برای تاثیر گذاری های چند جانبه و عمیق تر بر مخاطبان خود طراحی نموده اند. همانطور که امروزه شاهد هستیم دیگر فضای سایبر یک فضای تک بعدی وب سائیتی نیست، امروز مخاطب بدون اینکه احساس کند در میان چندین وجه از اشکال سایبر دست و پا می زند می توان فضای سایبر را به مثابه دریاچه ای در نظر گرفت که ابعاد گوناگون آن مانند جزایر کوچک و بزرگی هستند که شناگران در این فضا هر از چندگاهی به یکی از این جزایر سر می زنند (کامبد، ۱۳۸۸).

امروزه دیگر فعالیت در یک عرصه از فضای سایبر نمی تواند یک فعالیت اثر گذار و جامع باشد بلکه بسیاری از مراکز مهم و تاثیر گذار در تمام ابعاد این فضا با محتواهای مختلف در موضوعات مشترک فعال هستند.

با توجه به گسترده شدن سطح خدمات رسانی ادارات همچون ستادهای حوادث غیر مترقبه، ضرورت آموزش شهروندان در خصوص مقابله و پیشگیری از حوادث و بالایی طبیعی بیش از پیش مورد تاکید است که بنابر آنچه که گفته شد، بهترین و در دسترس ترین راه ارتباطی امروزه استفاده از فضای مجازی و دنیای وب است. دنیایی که زمان و مکان در آن به تعریف مخاطب بستگی دارد.

حساس و استراتژیک بودن تصمیم گیری در هنگام بحران از جمله شرایط مدیریت بحران است که فن آوری و ارتباطات روز به کمک مسئولین امر آمده و آنان را در یاری رسانی به شهروندان کمک و مدد می نماید. باتوجه به زلزله خیز بودن شهرهای باقرشهر، کههریزک و حسن آباد فشافویه و واقع شدن این منطقه بر روی گسل زلزله، و همچنین احتمال بروز حوادث غیرمترقبه دیگر، ستاد مدیریت بحران شهرهای باقرشهر، کههریزک و حسن آباد فشافویه بایستی آموزش شهروندی را به اهالی مناطق متبوع خویش در دستور کار قرار دهد.

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، کههریزک 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 آنان را در استفاده از این آموزشها در هنگام وقوع بحران مطلع و ترغیب نماییم.

## 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 با توجه 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<sup>۲۲</sup>)<sup>۱</sup> انجام گرفته است.

<sup>۱</sup> - Statistical Package for Social Science

## ۳. یافته ها:

فرضیه اول: بین خصوصیات رسانه ای و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد.

جدول ۱: نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین خصوصیات رسانه ای و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر

بالا بردن سطح آگاهی		
۶۳۵.	ضریب همبستگی	خصوصیات رسانه ای
۰۰۱.	سطح معناداری	
۷۰	تعداد	

با توجه به داده های جدول فوق چون مقدار  $r = ۰/۶۳۵$  در رابطه بین خصوصیات رسانه ای و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است، بنابر این فرض صفر (عدم وجود رابطه بین دو متغیر) رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) تایید می گردد. به عبارت دیگر بین خصوصیات رسانه ای و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه معنادار وجود دارد.

پس از بررسی رابطه ساده بین مولفه های خصوصیات رسانه ای و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر برای تعیین پیش بین ترین عامل های خصوصیات رسانه ای با بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام استفاده شده است که نتایج به شرح ذیل ارائه می گردد.

جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی خصوصیات رسانه ای

مدل	شاخص منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	151.052	1	151.052	237.424	.000 <sup>b</sup>
	باقی مانده	164.143	۶۸	۶۲۴.		
	کل	315.195	۶۹			

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون در جدول فوق نشان می دهد که رگرسیون مولفه بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی خصوصیات رسانه ای ، از لحاظ آماری معنادار است و این مولفه ها بخشی از واریانس بالابردن سطح آگاهی را تبیین می کند. به عبارت دیگر این نتیجه نشان می دهد که ضرایب رگرسیون معنادار است و شواهد کافی برای تأیید فرضیه وجود دارد. به عبارت دیگر بین مولفه خصوصیات رسانه ای با بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه معنادار از لحاظ آماری وجود دارد.

جدول ۳: نتایج ضرایب رگرسیون چند گانه بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی مولفه خصوصیات رسانه ای

Sig	T	ضرایب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		پیش بین	متغیر ملاک بالا بردن سطح آگاهی
			خطای ضرایب غیر استاندارد	B		
.013	2.502		.235	.587	اثر ثابت	۱
.000	15.409	۶۳۰.	.076	1.174	خصوصیات رسانه ای	
۰/۴۷۹		R <sup>۲</sup>	۰/۶۳۵		R	۲

با توجه به میزان **R<sup>2</sup>** موجود در جدول فوق می توان نتیجه گرفت که خصوصیات رسانه ای در گام اول وارد معادله شده و به تنهایی در حدود ۴۸ درصد (۴۷/۹ درصد) از واریانس متغیر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر را در مدل ارائه شده تبیین می کند. مقدار بتا در مدل ارائه شده نشان دهنده میزان تبیین واریانس متغیر های پیش بین روی ملاک است. بر اساس همین ضرایب استاندارد بتا بیشترین نقش و تبیین روی بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر بر عهده خصوصیات رسانه ای می باشد؛ به طوری که با هر واحد تغییر در واریانس خصوصیات رسانه ای به اندازه ۰/۶۳۵ در واریانس نمره بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر تغییر، ایجاد می گردد.

فرضیه دوم: بین موقعیت های مواجهه و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد.

جدول ۴: نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین موقعیت های مواجهه و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر

بالا بردن سطح آگاهی		
.۴۳۰**	ضریب همبستگی	موقعیت های مواجهه
.۰۰۱	سطح معناداری	
۷۰	تعداد	

با توجه به داده های جدول فوق چون مقدار  $r = 0/430$  در رابطه بین موقعیت های مواجهه و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر در سطح  $0/01$  معنادار است، بنابر این فرض صفر (عدم وجود رابطه بین دو متغیر) رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) تایید می گردد. به عبارت دیگر بین موقعیت های مواجهه و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه معنادار وجود دارد.

پس از بررسی رابطه ساده بین مولفه های موقعیت های مواجهه و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر برای تعیین پیش بین ترین عامل های موقعیت های مواجهه با بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام استفاده شده است که نتایج به شرح ذیل ارائه می گردد.

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی موقعیت های مواجهه

مدل	شاخص / منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	55.354	1	55.354	54.066	.000 <sup>b</sup>
	باقی مانده	243.670	۶۸	1.024		
	کل	299.024	۶۹			

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون در جدول فوق نشان می دهد که رگرسیون مولفه بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی موقعیت های مواجهه، از لحاظ آماری معنادار است و این مولفه ها بخشی از واریانس بالابردن سطح آگاهی را تبیین می کند. به عبارت دیگر این نتیجه نشان می دهد که ضرایب رگرسیون معنادار است و شواهد کافی برای تأیید فرضیه وجود دارد. به عبارت دیگر بین مولفه موقعیت های مواجهه با بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه معنادار از لحاظ آماری وجود دارد.

جدول ۶: نتایج ضرایب رگرسیون چند گانه بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی مولفه موقعیت های مواجهه

Sig	T	ضرایب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		پیش بین	متغیر ملاک
			خطای ضرایب غیر استاندارد	B		بالا بردن سطح آگاهی
.000	9.107		.254	2.313	اثر ثابت	۱
.000	7.353	۴۳۰.	.082	.604	موقعیت های	
۰/۱۸۴		$R^2$	۰/۴۳۰		R	۲

با توجه به میزان  $R^2$  موجود در جدول فوق می توان نتیجه گرفت که موقعیت های مواجهه در گام اول وارد معادله شده و به تنهایی در بالای ۱۸ درصد (۱۸/۴ درصد) از واریانس متغیر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر را در مدل ارائه شده تبیین می کند. مقدار بتا در مدل ارائه شده نشان دهنده میزان تبیین واریانس متغیر های پیش بین روی ملاک است. بر اساس همین ضرایب استاندارد بتا بیشترین نقش و تبیین روی بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر بر عهده موقعیت های مواجهه می باشد؛ به طوری که با هر واحد تغییر در واریانس موقعیت های مواجهه به اندازه ۰/۴۳۰ در واریانس نمره بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر تغییر، ایجاد می گردد.

فرضیه سوم: بین دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد.

جدول ۷: نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر

بالا بردن سطح آگاهی		
.۵۷۷**	ضریب همبستگی	دسترسی
.۰۰۱	سطح معناداری	
۷۰	تعداد	

با توجه به داده های جدول فوق چون مقدار  $r = ۰/۵۷۷$  در رابطه بین دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر در سطح  $۰/۰۱$  معنادار است، بنابر این فرض صفر (عدم وجود رابطه بین دو متغیر) رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) تایید می گردد. به عبارت دیگر بین دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه معنادار وجود دارد.

پس از بررسی رابطه ساده بین مولفه های دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر برای تعیین پیش بین ترین عامل های دسترسی با بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام استفاده شده است که نتایج به شرح ذیل ارایه می گردد.

جدول ۸: نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی دسترسی

مدل	شاخص منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	99.559	1	99.559	118.793	.000 <sup>b</sup>
	باقی مانده	199.465	68	.838		
	کل	299.024	69			

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون در جدول فوق نشان می دهد که رگرسیون مولفه بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی دسترسی، از لحاظ آماری معنادار است و این مولفه ها بخشی از واریانس بالابردن سطح آگاهی را تبیین می کند. به عبارت دیگر این نتیجه نشان می دهد که ضرایب رگرسیون معنادار است و شواهد کافی برای تأیید فرضیه وجود دارد. به عبارت دیگر بین مولفه دسترسی با بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه معنادار از لحاظ آماری وجود دارد.

جدول ۹: نتایج ضرایب رگرسیون چند گانه بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر از روی مولفه دسترسی

Sig	T	ضرایب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		پیش بین	متغیر ملاک
			خطای ضرایب غیر	B		بالا بردن سطح آگاهی
.000	7.006		.235	1.644	اثر ثابت	۱
.000	10.899	.577	.077	.835	دسترسی	
.۰۳۳۳		$R^2$	.۰۵۷۷		R	۲

با توجه به میزان  $R^2$  موجود در جدول فوق می توان نتیجه گرفت که دسترسی در گام اول وارد معادله شده و به تنهایی در حدود ۳۳ درصد (۳۳/۳ درصد) از واریانس متغیر بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر را در مدل ارایه شده تبیین می کند. مقدار بتا در مدل ارایه شده نشان دهنده میزان تبیین واریانس متغیر های پیش بین روی ملاک است. بر اساس همین ضرایب استاندارد بتا بیشترین نقش و تبیین روی بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر بر عهده دسترسی می باشد؛ به طوری که با هر واحد تغییر در واریانس دسترسی به اندازه ۰/۵۷۷ در واریانس نمره بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر تغییر، ایجاد می گردد.

#### ۴. نتیجه گیری:

فرضیه اول: 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 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.

فرضیه دوم: بین موقعیت های مواجهه و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد.

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 ۰/۴۳۰ می توان گفت بین موقعیت های مواجهه 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، جانسون و همکارانش (۲۰۱۱)، بابایی (۱۳۹۲)، خان احمدی (۱۳۸۸) می باشد.

در تبیین این یافته می توان می گفت: کسب آگاهی در باره امور، استفاده از سایتها برای رفاقت و همراهی، موارد استفاده دائمی و یا قابل توجه، کسب منفعت و مطابقت با نظام ارزشی استفاده کننده از جمله موارد مهم در امر توسعه و استفاده از فضای سایبر در جهت امداد و نجات بوده و بی گمان در تسریع و پیگیری سریع امداد و نجات موثر می باشد.

فرضیه سوم: بین دسترسی و بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در مقابله و پیگیری از حوادث غیر مترقبه در فضای سایبر رابطه وجود دارد.

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 ۰/۵۷۷ می توان گفت بین دسترسی 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)، گلیک (۲۰۰۵)، خانیکی و بابایی (۱۳۹۰) ف مؤمن کاشانی (۱۳۸۷)، می باشد.

در تبیین این یافته می توان می گفت: مسائل اقتصادی، راحتی استفاده از روزنامه های مجازی و عدم پیچیدگی زیاد در امر فضای سایبر در استفاده از آن در امر امداد و نجات تاثیر بسزایی داشته و در بهبود و تسریع بخشیدن به امر امداد و نجات و اطلاع رسانی سریع و دقیق می تواند نقش مهمی داشته باشد.

## منابع

- اسلومین، 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) 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، حسنی، 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، آلون (۱۳۸۰)، موج سوم، ترجمه: خوارزمی، شهین دخت، تهران: نشر گفتار، ۱۳۸۰.
- جک گاتز چاک (۱۳۸۳)؛ مدیریت بحران (در بخش های 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 دلالت های فرآینمایی، نامه پژوهش فرهنگی، شماره ۸ فکوهی، ناصر (۱۳۸۳)، انسان شناسی شهری، تهران: نشر 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 شبکه 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.
- 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; Shiyang, 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”; *Institute for the Study of Business Markets(ISBM) Report 28* , the Pennsylvania ; 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.

## The Impact of the Role of Cyber Information on Relief Education in Citizens (Case Study of Baqershahr, Kahrizak and Hassanabad Fashafoyeh Municipal Crisis Headquarters)

Roohallah Hosein zadeh<sup>1</sup>

### Abstract:

The aim of this study was to investigate the effect of the role of cyberinformation on the provision of relief education in citizens of the case study (headquarters of Rey municipality crisis). To do this, using a descriptive survey method, information was collected using researcher-made questionnaire made by the rescue and rescue strengths and researcher made. The factors influencing citizens' awareness about coping and tracking unexpected incidents in cyberspace were collected. The statistical society includes all the statistical population of the study, all managers and experts of the municipalities and crisis departments, which according to the estimates made by the headquarters of the crisis were close to 70 people. Because the samples were below 60 in the Morgan table, the sample was considered as an integer. Data analysis was done on descriptive and inferential levels. Descriptive statistics were used in descriptive statistics and inferential statistics, t-test, Friedman test, and also analysis of variance, regression and swot were used. The findings showed that there is a relationship between the characteristics of media, the situations of exposure, access and raising the level of awareness of citizens in coping with and tracking unforeseen incidents in the cyberspace. Also, the strengths of the rescue and relief group are: "The amount of cyber facilities, credits to upgrade cybercurrencies, the amount of facilities and equipment in the cyber space, and ... and the weaknesses are: "The quality of cyber education, the presence of experienced educators to use cyberspace, and more.

**Keywords:** Cyber Information, Relief, Crisis Management

---

<sup>1</sup> M.A. in Social Communication Sciences, Department of Communication and Media, **Islamic Azad University**, Damavand Branch, Tehran, Iran ([donya.rey@gmail.com](mailto:donya.rey@gmail.com))