

# ارزیابی عملکرد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در برقراری

## نظم و امنیت شهرستان بزم با رویکرد مدیریت بحران

علیرضا عادل<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۶/۱۷

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۱/۰۵/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۴/۰۵

### چکیده

**زمینه و هدف:** نیروی انتظامی در مواقع بروز بحران، نقش اساسی در حفظ نظم و امنیت داشته است. هدف از تحقیق حاضر، ارزیابی عملکرد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی بوده است.

**روش:** در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شد و بدین منظور ۵۰۱ نفر (۲۸۸ نفر شهروند، ۱۶۳ نفر از کارکنان ناجا و ۵۰ نفر از مسئولان دستگاه‌های اجرایی) انتخاب شدند و عملکرد ناجا از منظر آن‌ها در حوزه عملکردی انتظامی، آگاهی و راهور مورد ارزیابی قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه تحقیق، از ضریب آلفای کراباخ استفاده گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌های به دست آمده حاکی است ضریب آلفای کراباخ از نظر کل پاسخگویان برای حوزه‌های عملکردی انتظامی، آگاهی و راهور به ترتیب ۹۶۳۱ درصد، ۹۴۳۰ درصد و ۹۵۸۴ درصد می‌باشد. یافته‌های به دست آمده با استفاده از آزمون t یک نمونه‌ای نشان داد که عملکرد ناجا در حوزه‌های عملکردی انتظامی، آگاهی و راهور از منظر کل پاسخگویان از حد متوسط بالاتر است. آزمون تحلیل آنوا نشان داده است که گروه‌های پاسخگو، ارزیابی متفاوتی از میزان تأثیر اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت و بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم داشته‌اند. آزمون توکی نشان داده که عملکرد ناجا از نظر گروه‌های مسئولان اجرایی با مسئولان ناجا و همچنین مسئولان دستگاه‌های اجرایی با مردم با یکدیگر، در سطح  $0.01 > P$  اختلاف معناداری دارد؛ در حالی که بین مردم و ناجا تفاوتی وجود ندارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج به دست آمده نشان دهنده آن است که عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم در حوزه‌های عملکردی انتظامی، آگاهی و راهنمایی و رانندگی، در مرحله پاسخگویی و امدادسانی از دیدگاه کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا) از حد متوسط بالاتر بوده است. مقایسه نگرش دیدگاه مردم، کارکنان ناجا و مسئولان اجرایی نشان می‌دهد که بیشترین نمره نگرشی نسبت به میزان تأثیر عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت در زلزله بزم، به ترتیب مربوط به کارکنان ناجا، مردم و مسئولان اجرایی بوده است.

### واژگان کلیدی:

نیروی انتظامی، مدیریت بحران، سوانح طبیعی، پاسخگویی و امدادسانی، شهرستان بزم.

□ استناد: عادل، علیرضا (۱۳۹۱). تابستان. ارزیابی عملکرد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در برقراری نظم و امنیت شهرستان بزم با

رویکرد مدیریت بحران. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۷ (۲)، ۲۵۳-۲۸۱.

## مقدمه

بدون تردید یکی از بلاای طبیعی که زندگی انسان را در طول تاریخ تهدید کرده و از مخرب‌ترین پدیده‌های طبیعت محسوب می‌شود و گاه تمدن‌های بشری را منقرض نموده است، زلزله می‌باشد. این پدیده در هر زمانی از سال، روز و یا شب ممکن است رخ دهد، و از مهم‌ترین ویژگی‌های آن، غیرقابل پیش‌بینی و ناگهانی بودن وقوع آن و همچنین کوتاه بودن زمان برای عکس‌العمل در مقابل آن است، که همین ویژگی‌ها سبب می‌شود که این پدیده به خودی خود نتایج و پیامدهایی را به دنبال داشته باشد. آنچه که از این پدیده یک فاجعه می‌سازد، عدم پیشگیری از تأثیر آن و عدم آمادگی جهت مقابله با عواقب ناشی از آن است. تا زمانی که آسیب‌پذیری انسان و جامعه و زیستگاهش در مقابل زلزله برطرف نشود، لاجرم باید منتظر عواقب خسارت‌زا و بحران‌ساز آن باشیم.

با این توصیف، یکی از بحران‌هایی که ممکن است به دنبال وقوع این پدیده حادث شود، بحران امنیت است. با توجه به اینکه یکی از مهم‌ترین وظایف دولت‌ها، برقراری نظم و امنیت در جامعه است، و در نظام جمهوری اسلامی ایران این مأموریت براساس قانون بر عهده نیروی انتظامی گذاشته شده است، بدون شک نیروی انتظامی برای هر چه بهتر انجام دادن آن باید وظایفی را از قبیل: حفاظت از حدود ناحیه آسیب‌دیده، کنترل ورود و خروج افراد، وسایل نقلیه و اجناس، حفاظت از اموال دولت، بخش خصوصی و مردم، حفاظت از کمک‌های مردم و دولت، ایجاد نظم در ناحیه آسیب‌دیده و دفع هرگونه مزاحمت افراد شرور برای مردم، کنترل ترافیک داخل و اطراف ناحیه آسیب‌دیده، دستگیری مجرمان و زندانیان فراری و... انجام دهد؛ که نتیجه این وظایف خود را در پدیده‌های به نام عملکرد سازمانی متجلی می‌سازد. نیروی انتظامی برای اینکه بتواند مأموریت‌های خود را به نحو احسن انجام دهد باید به‌طور مستمر عملکرد خود را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد. با عنایت به اهمیت موضوع و اینکه تاکنون عملکرد ناجا در بحران ناشی از زلزله، مورد بررسی علمی قرار نگرفته است، محقق با راهنمایی استادان راهنما و مشاور و برخی اشخاص آگاه و اهل فن، تصمیم بر این گرفته که عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله در حوزه‌های عملکردی انتظامی، آگاهی و راهنمایی و رانندگی در مرحله پاسخگویی

و امداد رسانی را در چارچوب علمی مورد ارزیابی قرار دهد.

در دهه‌های اخیر بلایای طبیعی و آثار آن‌ها در تمام جهان سیر صعودی داشته است؛ که کشورمان ایران هم به دلیل تنوع و تعدد حوادث طبیعی یکی از کشورهای بلاخیز جهان بوده است به گونه‌ای که از ۴۰ حادثه طبیعی که در جهان به ثبت رسیده است، ۳۰ نوع آن در ایران وجود دارد. همین مسئله سبب گردیده که ایران یکی از ده کشور حادثه‌خیز جهان قلمداد شود و حدود ۶ درصد از مجموع تلفات ناشی از حوادث فوق در جهان را به خود اختصاص دهد. به طور متوسط هر سال دو زلزله با بزرگی بیش از ۵ ریشتر در کشور ما به ثبت می‌رسد. از سویی از ۶۷۸ شهر کشور، ۶۶۰ شهر آن روی خط زلزله و ۲۴ شهر در منطقه پر خطر زلزله و تن‌ها ۲ درصد شهرها را خطر کمتری تهدید می‌کند. زلزله دارای آثار و پیامدهای متعددی می‌باشد، از جمله این آثار، پیامدهای امنیتی و انتظامی پس از وقوع زلزله می‌باشد. از جمله پیامدهای امنیتی و انتظامی می‌توان به مشکل نظم و امنیت، ترافیک شهری و برون شهری، حفاظت از اموال و اثاثیه دولتی و مردم و... اشاره نمود.

با توجه به اینکه یکی از مهم‌ترین وظایف دولت‌ها برقراری نظم و امنیت در جامعه است و در نظام جمهوری اسلامی ایران این وظیفه خطیر بر عهده نیروی انتظامی قرار گرفته است و از سویی ارزیابی عملکرد، یکی از مهم‌ترین فرایندهای راهبردی سازمان‌ها در جوامع عصر نوین به شمار می‌آید و از اهم وظایف مدیران در سازمان‌ها، کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد در راستای حفظ وضع موجود و بهبود آن می‌باشد؛ مسئله اصلی در این تحقیق این است که: عملکرد نیروی انتظامی در برقراری نظم و امنیت در بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی چگونه بوده است؟

قرار گرفتن ایران در کانون زلزله و پیامدهای گوناگون زلزله چنین پژوهش‌هایی را ضروری می‌سازد. با توجه به اینکه چنین پژوهش‌هایی در حوزه ابعاد امنیتی و انتظامی انجام نشده است؛ با بهره‌گیری از نتایج چنین پژوهش‌هایی می‌توان زمینه مطالعات تخصصی‌تر را در این حوزه فراهم نمود. اهمیت دیگر چنین پژوهش‌هایی، نشان دادن نقاط قوت و ضعف عملکردی نیروی انتظامی در مدیریت بحران، به منظور بهینه‌سازی فعالیت آن می‌باشد.

سازمان امور اداری و استخدامی کشور (۱۳۷۸) در کمیسیون ارزیابی عملکرد سال ۱۳۷۸، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور را در این سال منتشر نموده است. در این مجموعه، فلسفه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، بررسی مدل‌های مؤثر در ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار گرفته است. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نیز در سال ۱۳۷۹ گزارش «بررسی ابعاد ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور» را منتشر نموده است؛ که در این گزارش نیز، ارزیابی عملکرد بعضی از دستگاه‌های اجرایی کشور، معرفی برخی از الگوهای مشهور ارزیابی عملکرد، ویژگی‌های نظام ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار گرفته است. آذر عادل و همکاران (۱۳۸۳) «طرح تعیین شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد فعالیت‌های ناجا» را انجام داده‌اند. در این طرح، پس از ارائه تعاریف ارزیابی عملکرد، کیفیت سرویس‌دهی به ارباب‌رجوع و بهره‌وری سازمان مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. همچنین روش‌های اجرایی و مدل‌های ارزیابی عملکرد نیز مورد تحلیل واقع شده‌اند.

کازمی و همکاران (۱۳۷۳) تحقیقی با عنوان «کاربرد مدیریت بحران در کاهش ضایعات ناشی از زلزله» را انجام داده‌اند. این تحقیق در پنج فصل ارائه شده است و در آن عواقب ناشی از زلزله، مدیریت بحران و فعالیت‌های مربوط به مدیریت بحران ناشی از آن از جمله در مرحله حین بحران در مقوله امنیت (شامل حفاظت از ناحیه آسیب‌دیده، کنترل ورود و خروج افراد با وسایل نقلیه و اجناس، حفاظت از اموال دولت، بخش خصوصی و مردم، حفاظت از کمک‌های مردم و دولت، ایجاد نظم در منطقه آسیب‌دیده و رفع هرگونه مزاحمت افراد شرور برای مردم، کنترل ترافیک داخل و اطراف ناحیه آسیب‌دیده، دستگیری مجرمان و زندانیان فراری) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. در پایان نیز وظایف سازمان‌های مسئول و همچنین الگوی برنامه‌ریزی اجرایی مقابله با بحران ناشی از زلزله در یک شهر، مورد تحلیل قرار گرفته است.

ناطق‌اللهی (۱۳۷۹) در کتابی با عنوان «مدیریت بحران زمین‌لرزه ابرشهرها، با رویکرد به برنامه مدیریت بحران زمین‌لرزه شهر تهران» موضوع مدیریت بحران را مورد بررسی قرار داده است. در این کتاب، ابعاد مختلف چرخه مدیریت بحران، شامل مراحل پیشگیری، کاهش آثار، آمادگی، پاسخگویی و امداد رسانی، لجستیک، بهبودی و بازسازی، بازنگری برنامه‌ها و نظام کمکی و پشتیبانی مدیریت بحران، مورد تحلیل قرار گرفته است. در پایان نیز نظام پیشنهادی برای

ساختار مدیریت بحران شهر تهران ارائه شده است.

قرارگاه عملیاتی ناجا (۱۳۸۳) نیز در گزارشی به «توصیف شرایط بحرانی ناشی از زلزله» پرداخته است. در این گزارش، پیامدهای زلزله بر ناجا و وظایف مدیران ناجا در چرخه مدیریت بحران (قبل، حین و پس از بحران) مورد بررسی قرار گرفته‌اند. پیامدهای امنیتی و انتظامی ناشی از زلزله در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی، از متغیرها و شاخص‌های عملکردی ناجا در این تحقیق بوده‌اند.

قرارگاه مقدم مرصاد (۱۳۸۲) در تحقیقی با عنوان «گذری بر بحران بم» به بررسی امداد رسانی قرارگاه یاد شده و نقاط قوت و ضعف آن پرداخته است. در این تحقیق از آسیب‌دیدگانی که به شهرستان کرمان مهاجرت کرده‌اند، نظرسنجی به عمل آمده است. نتیجه‌گیری نشان داد که ۶۰ درصد افراد بر عدم وجود امنیت در روزهای اول وقوع زلزله تأکید داشتند. ۴۹/۵ درصد، حضور نیروی انتظامی را در روزهای اول و دوم، کم و ۴۲/۲ درصد، در حد متوسط دانسته‌اند.

## مفاهیم نظری

### بحران

تعاریف متعددی از دیدگاه‌های گوناگون برای بحران ارائه گردیده است. بحران حادث‌های است که به‌طور طبیعی و یا به‌وسیله خود بشر، ناگهانی و یا به‌صورت فزاینده‌ای به وجود می‌آید و سختی و مشقتی را به جامعه انسانی تحمیل نماید که جهت برطرف کردن آن، نیاز به اقدامات اساسی و فوق‌العاده است (پوری رحیم، ۱۳۸۳: ۱۴).

از دیدگاه نظام‌مند یک بحران عبارت است از وضعیتی که نظم نظام اصلی یا قسمت‌هایی از آن را - که ما نظام فرعی می‌نامیم - مختل کرده و پایداری آن را به هم می‌زند. به زبان دیگر، یک بحران وضعیتی است که تغییری ناگهانی در یک یا چند قسمت از عوامل متغیر نظام به وجود می‌آورد (اسدی، ۱۳۷۰: ۱۳).

از دیدگاه تصمیم‌گیری بحران عبارت است از وضعیتی است که:

۱. هدف‌های عالی و حیاتی واحد تصمیم‌گیرنده را تهدید می‌کند. ۲. زمان واکنش را برای اتخاذ

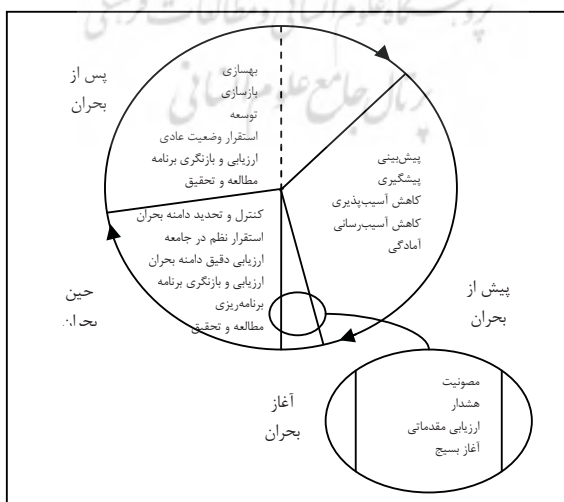
تصمیم محدود می‌کند. ۳. عناصر و عوامل تصمیم گیرنده را با بروز ناگهانی خود غافلگیر می‌کند.

### مدیریت بحران ناشی از زلزله

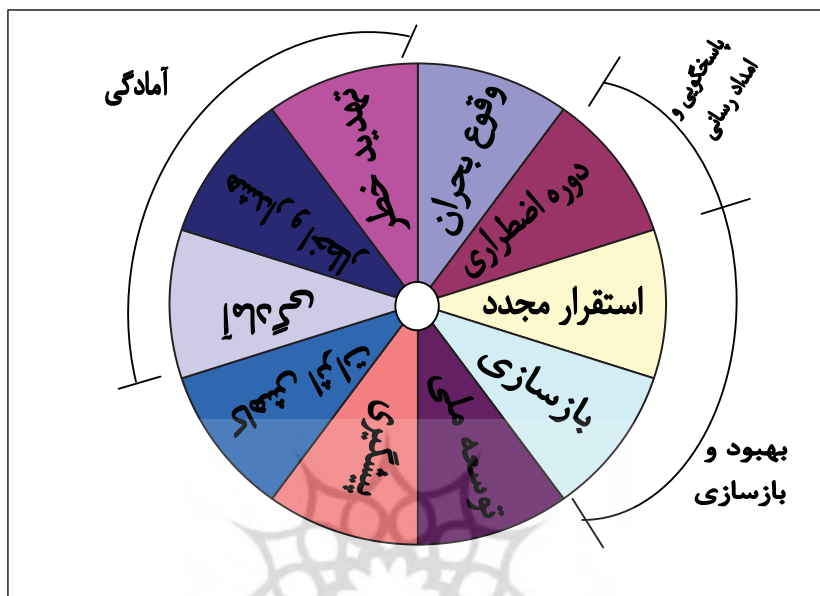
مدیریت بحران ناشی از زلزله به دلایلی نظیر: عدم قابلیت پیش بینی دقیق زمان، مکان، شدت وقوع، وسعت خرابی‌ها و صدمات پدید آمده، ایجاد نیاز شدید و ناگهانی به عملیات نجات و امداد به خصوص امداد پزشکی، تخریب شبکه‌های ارتباطی و امکانات حمل و نقل، ویرانی تأسیسات زیر ساختی، هزینه‌های بالای بازسازی، انهدام سرمایه‌ها و امکانات تولیدی، فشارهای اجتماعی و سیاسی و... از پیچیدگی و گستردگی فراوانی برخوردار است که اتخاذ تدابیر ویژه‌ای را ایجاد می‌نماید.

فرایند مدیریت بحران به صورت چرخ‌های خواهد بود که مراحل زمانی و عملیاتی مختلف آن به دنبال یکدیگر با اندکی هم‌پوشانی واقع خواهند شد. هر یک از اقدامات و عملیات لازم در هر مرحله از فرایند مدیریت بحران ناشی از زلزله، هدف خاصی در این چرخه و در چارچوب هدف جامع مدیریت دنبال می‌کند که به صورت نظام‌مند بر اثربخشی و کارایی کل مدیریت بحران تأثیر خواهد داشت. تعریف هر یک از اقدامات به صورت کلی به درک بهتر این فرایند کمک خواهند نمود.

شکل ۱. فرایند زمانی و عملیاتی مدیریت بحران ناشی از زلزله



شکل ۲. نمودار چرخه مدیریت بحران (ناطق الهی، ۱۳۷۹: ۲۵)



### نقش نیروی انتظامی در مدیریت بحران ناشی از سوانح طبیعی (زلزله)

با عنایت به چرخه مدیریت بحران در سوانح طبیعی و مأموریت‌ها و وظایف محوله به ناجا، به شرح ذیل به فعالیت‌ها و اقداماتی که باید در هر مرحله از مدیریت بحران انجام گیرد پرداخته خواهد شد:

#### الف- مرحله قبل از وقوع بحران ناشی از زلزله

##### ۱- کاهش ضریب آسیب‌پذیری

در این مرحله اقداماتی به منظور کاهش آثار بحران‌های طبیعی و یا ساخته دست بشر انجام می‌گیرد تا آثار اینگونه بحران‌ها بر روی انسان‌ها و جوامع کاهش یابد. این اقدامات شامل موارد زیر است:

آموزش کارکنان، اولویت‌بندی در کاهش ضریب آسیب‌پذیری (پراکنده‌سازی امکانات در نقاط ایمن و قابل دسترسی برای عوامل خودی، بازیابی و تعمیر و ایجاد سرپل‌های کنترلی در خطوط انرژی و سوخت و آب و برق اضطراری و ساختمان‌های ناجا به منظور کاهش صدمات و

اراده احتمالی، استفاده از پناهگاه‌های مطمئن در مراکز مهم آموزش کارکنان در جهت دستیابی و استفاده از آن، تجمع افراد در نقاط مطمئن برای کنترل آنان، تسلط بر محل تجمع و کنترل آنان برای برقرار نمودن امنیت، استفاده از افراد بومی منطقه برای کنترل و نظارت بر اوضاع).

## ۲- ایجاد آمادگی برای ورود به صحنه بحران‌های طبیعی

از جمله اقدامات اجرایی در این زمینه می‌توان به: پیش‌بینی سناریوهای محتمل، تهیه طرح‌های و دستورالعمل‌ها، سازماندهی، ایجاد هماهنگی با سایر سازمان‌ها، آموزش و تمرین و ایجاد بانک اطلاعاتی (امنیتی، گلوگاه‌ها و غیره)، اشاره نمود.

## ب- مرحله حین بحران ناشی از زلزله

مدیریت بحران در سازمان، هنگام وقوع زلزله بایستی توانائی احیای نیروی مستقر در منطقه و یا شهر و یا... را داشته باشد. همچنین سلامتی خانواده نیرو در این مواقع بسیار مهم و ضروری است تا افراد کارکنان تحت امر بتوانند بدون دغدغه و با کمترین آسیب‌دیدگی به انجام وظایف خود در شرایط بحرانی بپردازند. در مرحله حین بحران، اقداماتی به این شرح می‌تواند توسط ناجا انجام گردد: الف- اعزام نیرو به منطقه سانحه‌دیده جهت مشارکت در فعالیت‌های امدادی، امنیتی و انتظامی ب- برقراری نظم و امنیت (امنیت منطقه‌ای، امنیت شهروندان، امنیت تردد، امنیت امدادگران خارجی، حفاظت از اماکن حساس و حیاتی). ج- آواربرداری. د- نجات مجروحان. ه- انتقال مجروحان. و- تدفین. ر- شناسایی هویت کشته‌شدگان. ز- تغذیه. د- اسکان موقت. ذ- راه‌اندازی سامانه‌های مورد نیاز. خ- جمع‌آوری کمک‌های مردمی. چ- ساماندهی اموال متوفیان.

## ج- مرحله پس از بحران ناشی از زلزله

مهم‌ترین هدف در این مرحله، ترمیم و بازسازی است. ترمیم و بازسازی در برگیرنده کلیه اقداماتی است که پس از وقوع بحران و به منظور برقراری شرایط و وضعیت عادی زندگی به کشور و یا شهرها و روستاها به مورد اجرا گذاشته می‌شود. اقدامات ناجا در این مرحله عبارتند از: آمادگی و بازسازی و کمک در جهت ترمیم ضایعات و خسارات فیزیکی و روحی و روانی نیروهای آسیب‌دیده خودی، آمادگی ترمیم و بازسازی نیروهای خودی جهت انجام وظیفه در منطقه، آمادگی

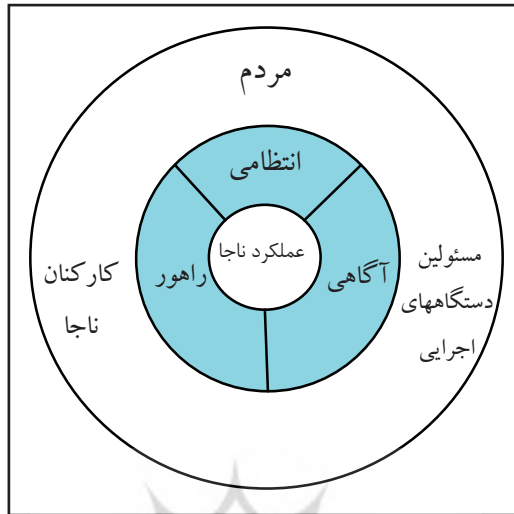


بازسازی و سازماندهی مجدد اماکن و سازه‌های تخریب شده ناجا، حفاظت از اموال و امکانات و تجهیزاتی که جهت بازسازی به مناطق آسیب‌دیده گسیل داده شده‌اند، ایجاد آمادگی و بازسازی و بهبود افکار عمومی با انجام عملیات روانی و تبلیغی در جهت آرامش و عادی‌سازی وضعیت منطقه، تهیه برآورد از خسارات و تلفات (شامل برآورد اولیه از وضعیت انبیه، اماکن خودی و تعیین درصد و حدود خسارات احتمالی در زمان وقوع حادثه، کمک به کارکنان، خانواده آنان که خسارات و تلفات دیده‌اند، همکاری در جهت کنترل جمعیت شهر زلزله زده).

جدول ۱: ارتباط میان فرضیه، مؤلفه‌ها و متغیرها در پرسشنامه از دیدگاه: مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا

مؤلفه	فرضیه	نام متغیرها
انتظامی	ناجا در حوزه عملکرد انتظامی در بحران ناشی از زلزله بم برابر مقررات و وظایف محوله عمل نموده است.	حضور به موقع، استقرار ایست بازرسی، انجام امور امدادی و مردم‌یاری، ایجاد نظم و امنیت برای نیروهای امداد نجات داخلی و خارجی، بلوک‌بندی محل‌های آسیب‌دیده، ایجاد پاسگاه موقتی، حفاظت از اموال مردم، برقراری نظم در فرودگاه برای انتقال مجروحان و تسهیل در تخلیه، توزیع هدایای مردمی، حفاظت از بیمارستان و کمپ امدادگران خارجی و انبارهای کمک‌های مردمی و دولتی، برقراری نظم و امنیت در ستادهای کمک‌رسانی به مجروحان، جلوگیری از شرارت، برقراری نظم و امنیت مراسم و مجالس سخنرانی مسئولان، راه‌اندازی گشت، پیشگیری از سرقت و آدم‌ربایی
آگاهی	ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در بحران ناشی از زلزله بم برابر مقررات و وظایف محوله عمل نموده است.	حضور به موقع و استقرار پایگاه‌های نیروهای متخصص، حضور به موقع گروه‌های ویژه تشخیص هویت، شناسایی و دستگیری باندهای سرقت، شناسایی وسائط نقلیه بلاصاحب و رها شده و انتقال به نقطه امن، دستگیری مجرمان و زندانیان فراری، کشف زیورآلات و مدارک به سرقت رفته همراه متوفیان، تهیه فهرست اشیا و اسناد و مدارک پیدا شده، احراز مالکیت افراد نسبت به اموال، صدور مجوز جهت حمل و نقل و انتقال اسباب و اثاثیه به نقاط امن، همکاری در جهت پیدایش افراد مفقودی.
راهور	ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی در بحران ناشی از زلزله بم برابر مقررات و وظایف محوله عمل نموده است.	حضور به موقع، اجرا قوانین و مقررات، ایجاد محدودیت‌های ترافیکی، اولویت‌بندی در عبور و مرور، ایجاد سهولت در تردد، ایجاد پاسگاه سیار، ایجاد گشت هوایی، اسکورت کمک‌های مردمی و دولتی، استقرار در مدخل‌های ورودی و خروجی شهر، در نظر گرفتن پارکینگ، ارائه خدمات ویژه (صدور کارت المثنی)، تامین سوخت

شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق



## روش

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی است و با روش توصیفی - پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل شهروندان، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و فرماندهان و کارکنان ناجا بوده است. براساس فرمول نمونه‌گیری ۲۸۸ نفر از شهروندان، ۱۶۸ نفر از فرماندهان و کارکنان ناجا به عنوان نمونه انتخاب شدند و ۵۰ نفر از مسئولان دستگاه‌های اجرایی نیز به صورت تمام شماری مورد مطالعه قرار گرفتند.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها به این شرح هستند: ضریب آلفای کرانباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه تحقیق، آزمون t یک نمونه‌های برای بررسی میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم، آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی اقدامات انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای مقایسه دیدگاه‌های پاسخگویان در خصوص عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای مقایسه عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه‌های عملکردی انتظامی، آگاهی و راهور، آزمون توکی به منظور مقایسه دو به دو گروه‌های پاسخگو و

حوزه‌های عملکردی ناجا.

### یافته‌ها

۱- ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌های برای ارزیابی فرضیه:

خطای استاندارد اندازه گیری	انحراف معیار	میانگین	تعداد
۰/۰۵۲۲۰	۱/۱۶۲۵۱	۴/۰۲۰۰	۴۹۶

جدول ۳. آماره‌های آزمون t یک نمونه‌های برای ارزیابی فرضیه

اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری (دو طرفه)	درجه آزادی	t
۱/۰۲۰۰	۰/۰۰۰	۴۹۵	۱۹/۵۴۱

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی انتظامی از دیدگاه کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا) به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر؟ آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۴/۰۲ و مقدار آماره t محاسبه شده ۱۹/۵۴ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. با توجه به نتایج به دست آمده، فرضیه صفر ( $H_0$ ) رد و فرضیه تحقیقی  $H_1$  تأیید می‌گردد.

براساس این نتایج، فرضیه محقق تأیید شده و با ۰/۹۹ اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که از نظر کل پاسخگویان شهرستان بم، ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

۲- ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمون‌های برای ارزیابی فرضیه

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۴۹۲	۳/۷۴۰۶	۱/۳۲۸۰۵	۰/۰۵۹۸۷

جدول ۵. آماره‌های آزمون t یک نمون‌های برای ارزیابی فرضیه

t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۱۲/۳۷۰	۴۹۱	۰/۰۰۰	۰/۷۴۰۶

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی آگاهی از دیدگاه کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا) به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۳/۷۴ و مقدار آماره t محاسبه شده ۱۲/۳۷ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است.

براساس این نتایج، فرضیه محقق تأیید شده و با ۰/۹۹ اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که از نظر کل پاسخگویان شهرستان بم، ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است. لذا فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تأیید می‌گردد.

۳- ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی، در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

جدول ۶. شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمون‌های برای ارزیابی فرضیه

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۴۸۹	۳/۵۸۹۱	۱/۳۶۴۴۳	۰/۰۶۱۷۰

جدول ۷: آماره‌های آزمون t یک نمون‌های برای ارزیابی فرضیه

T	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
---	------------	------------------------	-------------------

۹/۵۴۸	۴۸۸	۰/۰۰۰	۰/۵۸۹۱
-------	-----	-------	--------

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی راهور از دیدگاه کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا) به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۳/۵۹ و مقدار آماره t محاسبه شده ۹/۵۵ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تأیید می‌گردد.

براساس این نتایج، فرضیه محقق تأیید شده و با ۰/۹۹ اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که از نظر کل پاسخگویان شهرستان بم، ناجا در حوزه عملکردی راهور در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

۴- بررسی دیدگاه مردم در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی

جدول ۸. شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۲۸۳	۴/۰۰۴۹	۱/۲۵۸۹۶	۰/۰۷۴۸۴

جدول ۹. آماره‌های آزمون t یک نمونه‌ای برای بررسی دیدگاه مردم در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی

t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگینها
۱۳/۴۲۸	۲۸۲	۰/۰۰۰	۱/۰۰۴۹

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی انتظامی از دیدگاه مردم به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۴ و مقدار

آماره  $t$  محاسبه شده  $۱۳/۴۲$  است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که از نظر شهروندان شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است. به بیان دیگر فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تأیید می‌گردد.

۵- بررسی دیدگاه مردم در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی، برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

جدول ۱۰: شاخص‌های توصیفی آزمون  $t$  یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۲۷۹	۳/۸۱۶۶	۱/۴۲۸۲۰	۰/۰۸۵۵۰

جدول ۱۱: آماره‌های آزمون  $t$  یک نمونه‌ای بررسی دیدگاه مردم در خصوص میزان

تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی برای برقراری

نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

T	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۹/۵۵۱	۲۷۸	۰/۰۰۰	۰/۸۱۶۶

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی آگاهی از دیدگاه مردم به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون  $t$  یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده  $۳/۸۱$  و مقدار آماره  $t$  محاسبه شده  $۹/۵۵$  است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که از نظر شهروندان شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است.

۶- بررسی دیدگاه مردم در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

جدول ۱۲: شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۲۸۰	۳/۷۲۰۴	۱/۳۶۳۰۳	۰/۰۸۱۴۶

جدول ۱۳: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌های بررسی دیدگاه مردم در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی

t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
۸/۸۴۵	۲۷۹	۰/۰۰۰	۰/۷۲۰۴

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی راهور از دیدگاه مردم به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۳/۷۲ و مقدار آماره t محاسبه شده ۸/۸۴ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که از نظر شهروندان شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی راهور در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است.

۷- بررسی دیدگاه کارکنان ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی

جدول ۱۴: شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۱۶۳	۴/۲۵۶۸	۰/۹۰۱۶۲	۰/۰۷۰۶۲

جدول ۱۵: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌های بررسی دیدگاه کارکنان ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی

T	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگین‌ها
---	------------	------------------------	-------------------

۱۷/۷۹۶	۱۶۲	۰/۰۰۰	۱/۲۵۶۸
--------	-----	-------	--------

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی انتظامی از دیدگاه کارکنان ناجا به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۴/۲۵ و مقدار آماره t محاسبه شده ۱۷/۷۹ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می شود که از نظر کارکنان ناجا شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است.

۸- بررسی دیدگاه کارکنان ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

جدول ۱۶: شاخص های توصیفی آزمون t یک نمونه ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه گیری
۱۶۳	۳/۸۴۴۵	۱/۱۲۷۱۵	۰/۰۸۸۲۹

جدول ۱۷: آماره های آزمون t یک نمونه های بررسی دیدگاه کارکنان ناجا در خصوص میزان

تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگینها
۹/۵۶۶	۱۶۲	۰/۰۰۰	۰/۸۴۴۵

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی آگاهی از دیدگاه کارکنان ناجا به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۳/۸۴ و مقدار آماره t محاسبه شده ۹/۵۶ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می شود که از نظر کارکنان ناجا شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری



نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است.

۹- بررسی دیدگاه کارکنان ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

جدول ۱۸: شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۱۵۹	۳/۵۷۸۵	۱/۳۳۰۵۰	۰/۱۰۵۵۲

جدول ۱۹: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌های بررسی دیدگاه کارکنان ناجا در خصوص میزان

تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی برای برقراری

نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگینها
۵/۴۸۲	۱۵۸	۰/۰۰۰	۰/۵۷۸۵

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی راهور از دیدگاه کارکنان ناجا به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۳/۵۷ و مقدار آماره t محاسبه شده ۵/۴۸ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که از نظر کارکنان ناجا شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی راهور در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است.

۱۰- بررسی دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادرسانی

جدول ۲۰: شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۵۰	۳/۳۳۳۵	۱/۰۸۳۶۲	۰/۱۵۳۲۵

جدول ۲۱: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌های بررسی دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی

t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو طرفه)	اختلاف میانگینها
۲/۱۷۶	۴۹	۰/۰۳۴	۰/۳۳۳۵

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی انتظامی از دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۳/۳۳ و مقدار آماره t محاسبه شده ۲/۱۷ است که در سطح  $p > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که از نظر مسئولان دستگاه‌های اجرایی شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم مؤثر بوده است.

۱۱- بررسی دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی

جدول ۲۲: شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۵۰	۲/۹۷۷۹	۱/۱۱۲۶۰	۰/۱۵۷۳۵

جدول ۲۳: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌های بررسی دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی

اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری (دو طرفه)	درجه آزادی	t
-۰/۰۲۲۱	۰/۸۸۹	۴۹	-۰/۱۴۱

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی آگاهی از دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۲/۹۷ و مقدار آماره t محاسبه شده ۰/۱۴۱- و سطح معناداری ۰/۸۸۹ p است. لذا نتیجه گرفته می‌شود که از نظر مسئولان دستگاه‌های اجرایی شهرستان بم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم از حد متوسط بالاتر نمی‌باشد.

۱۱. بررسی دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی.

جدول ۲۴: شاخص‌های توصیفی آزمون t یک نمونه‌ای

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد اندازه‌گیری
۵۰	۲/۸۸۷۷	۱/۲۸۵۸۴	۰/۱۸۱۸۵

جدول ۲۵: آماره‌های آزمون t یک نمونه‌ای بررسی دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی ناجا در خصوص میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امدادسانی.

اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری (دو طرفه)	درجه آزادی	t
-۰/۱۱۲۳	۰/۵۴۰	۴۹	-۰/۶۱۸

برای ارزیابی اینکه آیا میانگین عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی راهور از دیدگاه مسئولان دستگاه‌های اجرایی به طور معناداری از ۳ (نقطه وسط یا مقدار آزمون) اختلاف دارد یا خیر، آزمون t یک نمونه اجرا شد. میانگین به دست آمده ۲/۸۸ و مقدار آماره t محاسبه شده ۰/۶۱۸- و سطح معناداری ۰/۵۴۰ p است. لذا نتیجه گرفته

می‌شود که از نظر مسئولان دستگاه‌های اجرایی شهرستان بزم، عملکرد ناجا در حوزه عملکردی راهور در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم از حد متوسط بالاتر نمی‌باشد.

رتبه‌بندی اقدامات انجام شده توسط ناجا با توجه به میزان تأثیر آن‌ها در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم

به منظور مقایسه میزان تأثیر اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم و رتبه‌بندی آن‌ها از آزمون فریدمن استفاده شد. این آزمون وضعیت یک متغیر را در چند وضعیت وابسته به هم ارزیابی می‌کند. این آزمون معادل ناپارامتری تحلیل واریانس یک طرفه برای اندازه‌های تکراری است و با استفاده از آن علاوه بر مقایسه وضعیت یک متغیر در چند وضعیت وابسته به هم می‌توان آن‌ها را رتبه‌بندی کرد.

جدول ۲۶. شاخص‌های توصیفی آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی اقدامات انجام شده توسط ناجا برای برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بزم

ردیف	اقدامات	میانگین رتبه‌ها
۱	برقراری امنیت و انتظامات مراسم و مجالس سخنرانی مقامات عالی‌رتبه کشوری و لشکری	۳۲,۴۹
۲	ایجاد نظم و امنیت برای نیروهای امداد نجات داخلی و خارجی	۲۸,۸۱
۳	حفاظت از کمپ امدادگران	۲۸,۳۹
۴	حفاظت از بیمارستان امدادگران خارجی	۲۸,۲۶
۵	صدور مجوز لازم جهت حمل و نقل و انتقال اسباب و اثاثیه آسیب‌دیدگان به نقاط امن	۲۸,۱۸
۶	ایجاد پاسگاه‌های موقتی در داخل شهر و مناطق آسیب‌دیده	۲۷,۹۷
۷	حضور شبانه‌روزی نیروی انتظامی	۲۷,۹۳
۸	برقراری نظم و امنیت در فرودگاه برای انتقال مجروحان	۲۷,۹۱
۹	حضور به موقع نیروی انتظامی در منطقه آسیب‌دیده زلزله	۲۶,۴۳
۱۰	انجام امور امدادی و مردم‌یاری	۲۶,۳۷
۱۱	حضور به موقع نیروهای متخصص راهنمایی و رانندگی و پلیس‌راه در کنترل عبور و مرور	۲۶,۱۴
۱۲	حفظ اموال موجود در نقاط طبقه‌بندی شده و ادارات دولتی	۲۵,۹۱

۱۳	همکاری در جهت پیدایش افراد مفقود شده	۲۵,۶۶
۱۴	برقراری نظم و امنیت در ستادهای کمک‌رسانی به آسیب‌دیدگان	۲۵,۲۴
۱۵	برقراری نظم و امنیت در فرودگاه برای تسهیل در تخلیه کمک‌های مردمی	۲۴,۹۹
۱۶	استقرار ایست و بازرسی در راه‌های ورودی و خروجی به منظور کنترل افراد و ...	۲۴,۸۷
۱۷	برقراری نظم و امنیت در بیمارستان‌ها جهت خدمات‌رسانی بیشتر به مجروحان	۲۴,۷۳
۱۸	حضور به موقع و استقرار پایگاه‌های نیروهای متخصص آگاهی در محل حادثه	۲۴,۶۹
۱۹	اقدامات پیشگیرانه در راستای جلوگیری از آدم‌ربایی	۲۴,۶۷
۲۰	تقسیم‌بندی محل‌های آسیب‌دیده و مشخص کردن مسئولیت انتظامی و امنیتی هر قسمت	۲۴,۶۱
۲۱	حفاظت از انبارهای کمک‌های مردمی و دولتی	۲۳,۳۳
۲۲	ایجاد پاسگاه‌های سیار راهنمایی و رانندگی در محل حادثه	۲۳,۲۶
۲۳	ایجاد سهولت در تردد وسایط نقلیه امدادی و حامل کمک‌های مردمی و دولتی	۲۳,۰۹
۲۴	برقراری نظم و امنیت در منطقه آسیب‌دیده و رفع هرگونه مزاحمت افراد شرور برای مردم	۲۲,۸۶
۲۵	حضور به موقع گروه‌های ویژه تشخیص هویت برای شناسایی فوت‌شدگان فاقد بازمانده	۲۲,۷۶
۲۶	شناسایی و دستگیری باندهای سرقت	۲۲,۵۰
۲۷	ایجاد سهولت در تردد وسایط نقلیه در محورهای منتهی به شهرستان بم	۲۱,۷۳
۲۸	احراز مالکیت افراد نسبت به اموال موجود در منازل و ... جهت جلوگیری از دستبرد سارقان	۲۱,۲۵
۲۹	اولویت‌بندی در عبور و مرور وسایط نقلیه به داخل شهر بم	۲۰,۹۰
۳۰	پیشگیری از وقوع سرقت زیورآلات، مدارک و لوازم همراه جنازه‌ها	۲۰,۳۰
۳۱	استقرار عوامل راهنمایی و رانندگی و پلیس راه در مدخل‌های ورودی و خروجی شهر بم	۲۰,۱۱
۳۲	شناسایی وسایط نقلیه بلاصاحب و رها شده و انتقال آنان به نقطه امن	۲۰,۰۹
۳۳	ایجاد محدودیت‌های ترافیکی برای جلوگیری از ورود وسایط نقلیه غیر ضروری	۱۹,۹۲
۳۴	برقراری نظم در زمان توزیع هدایای مردمی	۱۹,۷۷
۳۵	همکاری پلیس راه در راستای تامین سوخت مورد نیاز خودروهای آسیب‌دیدگان و عبوری	۱۹,۷۱
۳۶	حفاظت از کمک‌های ارسالی مردمی و دولتی از مبدا تا مقصد	۱۹,۳۵
۳۷	اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی	۱۹,۰۹
۳۸	تلاش در جهت دستگیری مجرمان و زندانیان فراری از زندان شهرستان بم	۱۹,۰۳
۳۹	حفاظت و مراقبت از اموال مردم و خانه‌های آسیب‌دیدگان	۱۸,۷۵

۴۰	تهیه فهرست اشیا و اسناد و مدارک پیدا شده	۱۸،۴۱
۴۱	ارائه خدمات ویژه به آسیب‌دیدگان زلزله	۱۷،۴۳
۴۲	ایجاد گشت هوایی جهت کنترل عبور و مرور وسایط نقلیه محورهای منتهی به شهر بم	۱۷،۳۷
۴۳	اسکورت کمک‌های مردمی و دولتی توسط تیم‌های راهنمایی و رانندگی و پلیس راه	۱۷،۲۲
۴۴	کشف زیورآلات و مدارک به سرقت رفته همراه متوفیان	۱۷،۱۳
۴۵	در نظر گرفتن پارکینگ با هماهنگی ادارات راه و ترابری و شهرداری	۱۵،۳۸

جدول ۲۷: آماره‌های آزمون فریدمن برای بررسی معناداری میزان تاثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی شهرستان بم

تعداد	۵۰۳
خی دو	۸۸۲،۲۸۵
درجه آزادی	۴۴
سطح معناداری	۰۰۰۰

نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد که مقدار آماره خی دو ۸۸۲/۲۸۵ است که در سطح  $P > 0/01$  معنادار است. لذا با ۹۹ درصد اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که اقدامات انجام شده توسط ناجا تأثیر متفاوتی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم داشته است. نتایج این آزمون بیانگر این است که اقدامات و فعالیت‌های برقراری امنیت و انتظامات مراسم و مجالس سخنرانی مقامات عالی‌ه کشوری و لشگری، ایجاد نظم و امنیت برای نیروهای امداد و نجات داخلی و خارجی، حفاظت از کمپ امدادگران خارجی و بیمارستان آنان، صدور مجوز لازم جهت حمل و نقل و انتقال اسباب و اثاثیه آسیب‌دیدگان به نقاط امن... با میانگین‌های، ۳۲/۴۹، ۲۸/۸۱، ۲۸/۳۹، ۲۸/۲۶، ۲۸/۱۸ و اقدامات ارائه خدمات ویژه به آسیب‌دیدگان (صدور گواهینامه المثنی و...)، ایجاد گشت هوایی جهت کنترل عبور و مرور، اسکورت کمک‌های مردمی و دولتی توسط تیم‌های راهنمایی و رانندگی و پلیس راه، کشف زیورآلات و مدارک به سرقت رفته همراه متوفیان و در نظر گرفتن پارکینگ با هماهنگی ادارات راه و ترابری و شهرداری با میانگین‌های، ۱۷/۴۳، ۱۷/۳۷، ۱۷/۲۲، ۱۷/۱۳، ۱۵/۳۸ به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را

در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم داشته‌اند.

### رتبه‌بندی اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی انتظامی

جدول ۲۸: شاخص‌های توصیفی آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم

ردیف	اقدامات	میانگین رتبه‌ها
۱	برقراری امنیت و انتظامات مراسم و مجالس سخنرانی مقامات عالی‌رتبه کشوری و لشکری	۱۵,۳۳
۲	حفاظت از کمپ امدادگران	۱۳,۷۲
۳	حفاظت از بیمارستان امدادگران خارجی	۱۳,۳۸
۴	ایجاد نظم و امنیت برای نیروهای امداد نجات داخلی و خارجی	۱۳,۲۶
۵	ایجاد پاسگاه‌های موقتی در داخل شهر و مناطق آسیب‌دیده	۱۳,۱۰
۶	برقراری نظم و امنیت در فرودگاه برای انتقال مجروحان	۱۲,۹۰
۷	حضور شبانه‌روزی نیروی انتظامی	۱۲,۷۷
۸	حفظ اموال موجود در نقاط طبقه‌بندی شده و ادارات دولتی	۱۲,۲۲
۹	حضور به موقع نیروی انتظامی در منطقه آسیب‌دیده زلزله	۱۱,۹۳
۱۰	انجام امور امدادی و مردم‌پاری	۱۱,۷۸
۱۱	برقراری نظم و امنیت در فرودگاه برای تسهیل در تخلیه کمک‌های مردمی	۱۱,۵۰
۱۲	برقراری نظم و امنیت در ستادهای کمک‌رسانی به آسیب‌دیدگان	۱۱,۳۱
۱۳	تقسیم‌بندی محل‌های آسیب‌دیده و مشخص کردن مسئولیت انتظامی و امنیتی هر قسمت	۱۱,۱۹
۱۴	اقدامات پیشگیرانه در راستای جلوگیری از آدم‌ربایی	۱۱,۱۰
۱۵	استقرار ایست و بازرسی در راه‌های ورودی و خروجی به منظور کنترل افراد و ...	۱۱,۰۳
۱۶	برقراری نظم و امنیت در بیمارستان‌ها جهت خدمات‌رسانی بیشتر به مجروحان	۱۱,۰۲
۱۷	حفاظت از انبارهای کمک‌های مردمی و دولتی	۱۰,۷۶
۱۸	برقراری نظم و امنیت در منطقه آسیب‌دیده و رفع هرگونه مزاحمت افراد شرور برای مردم	۱۰,۳۷
۱۹	برقراری نظم در زمان توزیع هدایای مردمی	۸,۹۲

۲۰	حفاظت از کمک‌های ارسالی مردمی و دولتی از مبدا تا مقصد	۸,۶۹
۲۱	پیشگیری از وقوع سرقت زیورآلات، مدارک و لوازم همراه جنازه‌ها	۸,۵۳
۲۲	حفاظت و مراقبت از اموال مردم و خانه‌های آسیب‌دیدگان	۸,۲۱

جدول ۲۹: آماره‌های آزمون فریدمن برای بررسی معناداری میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم

تعداد	۵۰۳
خی دو	۵۷۲,۹۱۲
درجه آزادی	۲۱
سطح معناداری	۰۰۰.

نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد که مقدار آماره خی دو ۵۷۲/۹۱۲ است که در سطح  $P > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا با ۹۹ درصد اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که اقدامات ناجا در حوزه عملکردی انتظامی تأثیر متفاوتی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم داشته است.

نتایج این آزمون بیانگر این است که اقدامات و فعالیت‌های برقراری امنیت و انتظامات مراسم و مجالس سخنرانی مقامات عالی‌رتبه کشوری و لشگری با میانگین ۱۵/۳۳ و اقدام و فعالیت، حفاظت و مراقبت از اموال مردم و خانه‌های آسیب‌دیدگان با میانگین ۸/۲۱ به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی انتظامی داشته‌اند.

رتبه‌بندی اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی آگاهی

جدول ۳۰: شاخص‌های توصیفی آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم

ردیف	اقدامات	میانگین رتبه‌ها
------	---------	-----------------



۶,۸۱	صدور مجوز لازم جهت حمل و نقل و انتقال اسباب و اثاثیه آسیب دیدگان به نقاط امن	۲۳
۶,۴۲	همکاری در جهت پیدایش افراد مفقود شده	۲۴
۶,۱۲	حضور به موقع و استقرار پایگاه‌های نیروهای متخصص آگاهی در محل حادثه	۲۵
۵,۷۶	حضور به موقع گروه‌های ویژه تشخیص هویت برای شناسایی فوت‌شدگان فاقد بازمانده	۲۶
۵,۶۷	شناسایی و دستگیری باندهای سرقت	۲۷
۵,۳۴	احراز مالکیت افرا نسبت به اموال موجود در منازل و... جهت جلوگیری از دستبرد سارقان	۲۸
۵,۰۲	شناسایی وسایط نقلیه بلاصاحب و رها شده و انتقال آنان به نقطه امن	۲۹
۴,۷۲	تلاش در جهت دستگیری مجرمان و زندانیان فراری از زندان شهرستان بم	۳۰
۴,۵۷	کشف زیورآلات و مدارک به سرقت رفته همراه متوفیان	۳۱
۴,۵۷	تهیه فهرست اشیا و اسناد و مدارک پیدا شده	۳۲

جدول ۳۱: آماره‌های آزمون فریدمن برای بررسی معناداری میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم

تعداد	۵۰۳
خی دو	۲۷۰,۲۱۰
درجه آزادی	۹
سطح معناداری	۰۰۰۰

نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد که مقدار آماره خی دو  $270/210$  است که در سطح  $P > 0/01$  معنادار است. لذا با ۹۹ درصد اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که اقدامات ناجا در حوزه عملکردی آگاهی تأثیر متفاوتی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم داشته است.

نتایج این آزمون بیانگر این است که اقدامات و فعالیت‌های، صدور مجوز لازم جهت حمل و نقل و انتقال اسباب و اثاثیه آسیب دیدگان به نقاط امن... با میانگین  $6/81$  و کشف زیورآلات و مدارک به سرقت رفته همراه متوفیان و تهیه فهرست اشیا و اسناد و مدارک پیدا شده با میانگین  $4/57$  به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله

شهرستان بم در حوزه عملکردی آگاهی داشته‌اند.

### رتبه‌بندی اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی

جدول ۳۲: شاخص‌های توصیفی آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی اقدامات و فعالیت‌های انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم

ردیف	اقدامات	میانگین رتبه‌ها
۳۳	حضور به موقع نیروهای متخصص راهنمایی و رانندگی و پلیس‌راه در کنترل عبور و مرور	۸,۵۰
۳۴	ایجاد سهولت در تردد وسایط نقلیه امدادی و حامل کمک‌های مردمی و دولتی	۸,۰۳
۳۵	ایجاد پاسگاه‌های سیار راهنمایی و رانندگی در محل حادثه	۷,۷۷
۳۶	ایجاد سهولت در تردد وسایط نقلیه در محورهای منتهی به شهرستان بم	۷,۵۳
۳۷	همکاری پلیس راه در راستای تامین سوخت مورد نیاز خودروهای آسیب‌دیدگان و عبوری	۷,۰۹
۳۸	اولویت‌بندی در عبور و مرور وسایط نقلیه به داخل شهر بم	۷,۰۷
۳۹	ایجاد محدودیت‌های ترافیکی برای جلوگیری از ورود وسایط نقلیه غیر ضروری	۷,۰۲
۴۰	استقرار عوامل راهنمایی و رانندگی و پلیس راه در مدخل‌های ورودی و خروجی شهر بم	۶,۸۸
۴۱	اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی	۶,۶۵
۴۲	ایجاد گشت هوایی جهت کنترل عبور و مرور وسایط نقلیه محورهای منتهی به شهر بم	۶,۲۸
۴۳	اسکورت کمک‌های مردمی و دولتی توسط تیم‌های راهنمایی و رانندگی و پلیس راه	۶,۲۷
۴۴	ارائه خدمات ویژه به آسیب‌دیدگان زلزله	۶,۲۵
۴۵	در نظر گرفتن پارکینگ با هماهنگی ادارات راه و ترابری و شهرداری	۵,۶۷

جدول ۳۳: آماره‌های آزمون فریدمن برای بررسی معناداری میزان تأثیر اقدامات انجام شده توسط ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم

تعداد	۵۰۳
خی دو	۱۸۹,۷۵۰

درجه آزادی	۱۲
سطح معناداری	۰۰۰۰

نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد که و مقدار آماره خی دو  $۱۸۹/۷۵۰$  است که در سطح  $P > ۰/۰۱$  معنادار است. لذا با  $۹۹$  درصد اطمینان نتیجه گرفته می‌شود که اقدامات ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی تأثیر متفاوتی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم داشته است.

نتایج این آزمون بیانگر این است که اقدامات و فعالیت، حضور به موقع نیروهای متخصص راهنمایی و رانندگی و پلیس راه در کنترل عبور و مرور با میانگین  $۸/۵۰$  اقدام در نظر گرفتن پارکینگ با هماهنگی ادارات راه و ترابری و شهرداری با میانگین  $۵/۶۷$  به ترتیب بیشترین و کمترین تاثیر را در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی داشته‌اند.

## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌های آماری این تحقیق از بررسی فرضیه‌های مورد نظر، نتایج زیر حاصل گشته که در خور توجه‌اند:

«ناجا در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.» یافته‌های آماری به‌دست آمده نشان دهنده آن است که این فرضیه با  $۹۹$  درصد اطمینان ( $P > ۰/۰۱$ ) مورد تأیید است و فرض مخالف پذیرفته نمی‌شود. به عبارت دیگر از نظر کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا)، نیروی انتظامی در حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

ناجا در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است. نتایج به‌دست آمده بیانگر

این است که این فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان ( $P > 0/01$ ) مورد تأیید است و فرض مخالف پذیرفته نمی‌شود. به عبارت دیگر از نظر کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی، کارکنان ناجا) نیروی انتظامی در حوزه عملکردی آگاهی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است.

ناجا در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است. یافته‌های آماری نشان‌دهنده آن است که این فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان ( $P > 0/01$ ) مورد تأیید است و فرض مخالف پذیرفته نمی‌شود. به عبارت دیگر از نظر کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی، کارکنان ناجا) نیروی انتظامی در حوزه عملکردی راهنمایی و رانندگی در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی در چارچوب وظایف محوله عمل نموده است. نتایج به دست آمده نشان‌دهنده آن است که در مجموع "عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله شهرستان بم در حوزه‌های عملکردی انتظامی، آگاهی و راهنمایی و رانندگی، در مرحله پاسخگویی و امداد رسانی از دیدگاه کل پاسخگویان (مردم، مسئولان دستگاه‌های اجرایی و کارکنان ناجا) از حد متوسط بالاتر بوده است. میزان نمره به دست آمده از نگرش افراد جامعه مورد مطالعه در مورد عملکرد ناجا در حوزه عملکرد انتظامی، در برقراری نظم و امنیت بحران ناشی از زلزله بم، نشان می‌دهد که عملکرد در حد محسوس بالاتر از حد متوسط (۳) است. در این میان، حوزه عملکردی آگاهی در حد ۳/۷۴ و حوزه راهور ۳/۵۹ بوده است.

میزان تأثیر اقدامات انجام شده، از نظر مردم، در حوزه عملکردی انتظامی، ۴، در حوزه عملکردی آگاهی ۳/۸۱ و در حوزه عملکردی راهور ۳/۷۲ بوده است. میزان تأثیر، از نظر کارکنان ناجا، در حوزه عملکردی انتظامی ۴/۲۵، در حوزه عملکردی آگاهی ۳/۸۴ و در حوزه عملکردی راهور ۳/۵۷ بوده است. میزان تأثیر از نظر مسئولان اجرایی، در حوزه عملکردی انتظامی ۳/۳۳، در حوزه

عملکردی آگاهی ۲/۹۷ و در حوزه عملکردی راهور ۲/۸۸ بوده است. مقایسه نگرش دیدگاه مردم، کارکنان ناجا و مسئولان اجرایی نشان می‌دهد که بیشترین نمره نگرشی نسبت به میزان تأثیر عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت در زلزله بم، به ترتیب مربوط به کارکنان ناجا، مردم و مسئولان اجرایی بوده است. در این میان، نمره ارزیابی مسئولان اجرایی در حد متوسط و پایین‌تر از آن بوده است و نشان می‌دهد که از نظر مسئولان اجرایی میزان تأثیر عملکرد ناجا در حوزه آگاهی و راهور، کمتر از حد متوسط بوده است. تفاوت ارزیابی مردم و کارکنان ناجا با مسئولان اجرایی، از تأثیرگذاری عملکرد ناجا در برقراری نظم و امنیت در زلزله بم، به ویژه در حوزه آگاهی و راهور قابل تأمل می‌باشد و نیاز به مطالعات بیشتری در این زمینه را خاطر نشان می‌سازد.

## منابع فارسی

- اسدی، علی (۱۳۷۰). بحران‌شناسی و جامعه‌شناسی بحران. *مجله علمی پژوهشی دانشنامه*. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، ۲(۳).
- پوری رحیم، علی‌اکبر (بهار ۱۳۸۳). مدیریت بحران و وظایف نیروهای مسلح در شرایط بروز بلا یا و حوادث طبیعی. *فصلنامه سنگر*، (۱۴).
- تاجیک، محمدرضا (۱۳۷۹). *مدیریت بحران (نقدی بر شیوه‌های تحلیل و تدبیر بحران در ایران)*. تهران: انتشارات فرهنگ گفتمان.
- تسلیمی، محمد سعید؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ عمادی اندانی، مهران؛ برقی، میکائیل (۱۳۸۴). بررسی میدانی بحران اولویت در مدیریت بحران. *دانش مدیریت*، (۶۹).
- صالحیان، علیرضا (فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۳). مدیریت در شرایط بحران. *نشریه علمی پژوهشی اطلاع‌رسانی مدیریت*، ۱۴ (۸۳ و ۸۴).
- طبرسا، غلامعلی (۱۳۸۳). تبیین شاخص‌های مدیریت حوادث با رویکرد پیشگیری از وقوع بحران. *کمال مدیریت*. (۵)
- کاظمی، سرویس؛ علیدوستی، عبدالله زیدیه (۱۳۸۳). *کاربرد مدیریت بحران در کاهش ضایعات ناشی از زلزله*. مرکز مطالعات مقابله با سوانح طبیعی، ایران وابسته به بنیاد مسکن. تهران.
- کاظمی، سید علی اصغر (۱۳۶۸). *مدیریت بحران‌های بین‌المللی*. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- ناطق الهی، فریبرز (۱۳۷۹). *مدیریت بحران زمین‌لرزه ابرشهرها، با رویکرد به برنامه مدیریت بحران زمین‌لرزه شهر تهران*. تهران: انتشارات پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



پروژه ششگانه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

بخش

انگلیسی

مترجم: حمید جربانی