



## ارزیابی مدیریت بحران در ایران بر مبنای مدل لیتل جان

### (با بررسی موردی سیل فروردین ۱۳۹۸ لرستان، مازندران و زلزله آبان ۱۳۹۶ کرمانشاه)

هما درودی<sup>۱</sup> و حسن سپهری<sup>۲</sup>

۱. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی زنجان، زنجان، ایران. homa\_doroudi@yahoo.com

۲. دانشجوی دکترای مدیریت بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی زنجان، زنجان، ایران. (نویسنده مسئول). moj7953881@gmail.com

#### چکیده

**زمینه و هدف:** جامعه بشری در طول تاریخ همواره با انواع بلایای طبیعی و غیرطبیعی دست به گریبان بوده است به طوری که هر سال، ۲۰۰ میلیون انسان درگیر این حوادث غیرمترقبه می‌شوند. کشور ایران نیز جزء ده کشور بلاخیز دنیا بوده و بعد از هند، بنگلادش و چین مقام چهارم را در آسیا دارد. بحران‌های فراگیر ملی به علت گستردگی حادثه، جمعیت بزرگ تحت تأثیر و محدودیت در ظرفیت پاسخ دهی ارگان‌های مسئول، در مدت زمان کوتاهی موجب ایجاد حجم بالایی از تقاضاهای امدادی، بهداشتی و درمانی می‌شوند و مدیریت آنها نیازمند استفاده هماهنگ و به جا از تمام منابع مادی و انسانی کشور است. از این جهت، شناسایی نقاط قوت و قابل بهبود در مدیریت بحران‌های حادث شده، براساس مدل‌های علمی مطرح جهانی و استفاده از آنها در ارتقای کیفی مدیریت بحران‌های آتی می‌تواند بسیار موثر و مفید واقع شود.

**روش:** باتوجه به اهداف مورد نظر در واکاوی مدیریت بحران، پژوهش کاربردی است. از طرفی براساس ماهیت و روش انجام درزمره پژوهش‌های توصیفی-تحلیلی قرار می‌گیرد. در این پژوهش، مدیریت‌های بحران در ایران (بطور موردی سیل لرستان، مازندران و زلزله کرمانشاه) با استفاده از مدل ۶ مرحله‌ای لیتل جان و با بررسی میدانی، مستندات، گفتگو با مدیران عالی سازمان‌های دولتی مرتبط با بحران‌ها (فرمانداری، بخشداری، شهرداری، ادارات برق، آب، گاز، مخابرات، هلال احمر، اورژانس، آتش نشانی و...) و پرسشنامه تدوین شده با شاخص ۹ بعنوان حداکثر امتیاز و ۱ بعنوان حداقل امتیاز، ارزیابی گردیده است.

**یافته‌ها:** براساس ارزیابی انجام شده طبق مدل لیتل جان و با طراحی سناریوی پاسخ به موقعیت بحرانی بیشترین (۴/۷) و تهیه و تدوین برنامه اقتضایی کمترین (۲/۹) امتیاز را در مدیریت بحران ایران نشان داده اند. ارزیابی کلی از مدیریت بحران، میانگین کمتر از متوسط (۴/۶) را نشان می‌دهد. وجود سامانه برای ارسال و توزیع مناسب اقلام مورد نیاز (۲)، اطلاع رسانی سیستمی به افراد و مدیران عضو مدیریت بحران (۱/۸) بعنوان ضعیف ترین بخش‌های مدیریت بحران و برقراری سریع خدمات آب، برق، گاز و همچنین توزیع سریع اقلام مورد نیاز بهترین بخش‌های مدیریت بحران (امتیاز ۶/۴) اعلام شده اند.

**نتیجه‌گیری:** با وجود تلاش‌های زیاد صورت گرفته در بهبود و ارتقای سطح کیفی خدمات مدیریت بحران و با توجه به احتمال بالای وقوع بحران‌های طبیعی در ایران، توجه ویژه به این حوزه ضرورت دارد. ارتقای معیارهایی چون وجود سامانه و سیستم برای ثبت اطلاعات مکانها و افراد و اطلاع رسانی فوری به نقرات عضو تیم‌های مدیریت بحران می‌تواند نتایج مفید و مؤثری در مدیریت بحران‌های آتی ایجاد نماید.

**کلیدواژه‌ها:** ایران، بحران، مدل لیتل جان، مدیریت بحران

◀ **استناد فارسی (شیوه APA، ویرایش ششم ۲۰۱۰):** درودی، هما؛ سپهری، حسن (زمستان، ۱۳۹۸). ارزیابی مدیریت بحران در ایران بر مبنای مدل لیتل جان (با بررسی موردی سیل فروردین ۱۳۹۸ لرستان، مازندران و زلزله آبان ۱۳۹۶ کرمانشاه). فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۹ (۴)، ۳۹۳-۴۰۲.

## Assessing Crisis Management in Iran Based on Little John Model (A Case Study of the Flood of 2019 in Lorestan, Mazandaran, and Kermanshah Earthquake in 2017)

Homa Doroudi<sup>1</sup> & Hassan Sepehrifar<sup>2</sup>

1. Associate Professor, Department of Business Management, Islamic Azad University of Zanjan, Zanjan, IRAN. homa\_doroudi@yahoo.com

2. PhD candidate in Marketing Management, Islamic Azad University of Zanjan, Zanjan, IRAN (corresponding Author) moj7953881@gmail.com

#### Abstract

**Background and Objectives:** Human society has historically been faced by a variety of natural and unnatural disasters, so, every year, 200 million people affected by the disasters. Iran is among the ten high risk countries in the world, with India, Bangladesh and China fourth behind in Asia. The global crisis, due to the magnitude of the accident, the numerous affected populations, and the limited capacity to respond of the authorities in a short time, caused high demands of relief, health and medical needs, so the management requires coordinated and proper use of all national material and human resources. In this regard, identifying the strengths and improvements in crisis managements, based on world-class scientific models and using them in order to improve the next crisis management quality may be very effective.

**Method:** This is an applied study according to the objectives of crisis management research; on the other hand, this is a descriptive-analytic research based on quality and method. Crisis management in Iran (case study, floods in Luristan and Mazandaran, and Kermanshah earthquake) considered by using Little John six step model and field survey, documentation, discussion with senior executives of government agencies related to crises (governorship, county offices, municipality, electricity, water, gas, telecommunications, Red Crescent, emergency, fire departments, etc.) and a questionnaire in which numbers 9 and 1 scored as maximum and minimum, respectively.

**Results:** According to the evaluation by Little John model, designing the crisis response (4.7) and necessity planning (2.9) showed highest and lowest scores in Iranian crisis management, respectively. The whole crisis management assessment shows the average less than medium (4.6). a system for sending and distributing the required items (2), information system to individuals and managers of crisis management department (1.8) are as the weakest parts of crisis management and the rapid establishment of water and gas services as well as the rapid distribution of required items are as the best crisis management sectors (6.6).

**Conclusion:** Even though the great efforts made to improve the quality of crisis management services, and high probability of natural disasters in Iran, special consideration in this field is necessary. Improving some standards such as a system to register the information of places and people as well as rapid informing to crisis management members, may have effective results in future crisis managements.

**Keywords:** Iran, crisis, Little John model, crisis management

► **Citation (APA 6th ed.):** Doroudi H, Sepehrifar H. (2020, Winter). Assessing Crisis Management in Iran Based on Little John Model (A Case Study of the Flood of 2019 in Lorestan, Mazandaran, and Kermanshah Earthquake in 2017). *Disaster Prevention and Management Knowledge Quarterly (DPMK)*, 9(4), 393-402.

## مقدمه

بحران را معادل واژه انگلیسی crisis میدانند که ریشه یونانی آن krisis به معنی نقطه عطف در بیماری است. واژه بحران بیش از پنج قرن پیش مطرح شد و اولین ساختار رسمی مقابله با بحران در جهان به قرن هفدهم بر می گردد. یکی از اولین اقدامات عملی برای مقابله با فاجعه، اطفای آتش سوزی بزرگ لندن در سال ۱۶۶۶ میلادی می باشد. در حدود یک قرن بعد از آتش سوزی بزرگ لندن، در سال ۱۷۵۲، بنجامین فرانکلین اولین شرکت بیمه آتش سوزی موفق را در آمریکا تاسیس کرد. عبارت امروزی مدیریت بحران برای اولین بار توسط مک فامارو با توجه به امکان درگیری موشکی آمریکا و کوبا عنوان گردید و با موضوع مدیریت بحران در بلایای طبیعی اولین بار در سال ۱۹۸۹ در هشتمین کنفرانس جهانی زلزله در آمریکا توسط دکتر فرانس پریس مطرح شد. در کشور ما ایران، در تاریخ ۱۳۴۸/۳/۱۷ قانون پیشگیری و مبارزه با خطرات سیل به تصویب مجلس رسید و بعد از آن در سال ۱۳۸۶ قانون مدیریت بحران کشور به تصویب مجلس رسید (جباری وامیرخانی، ۱۳۸۸: ۵۲).

مدیریت بحران، تلاش نظام یافته توسط اعضای سازمان به همراه ذینفعان خارج از آن در جهت پیشگیری از بحران ها یا مدیریت اثر بخش آن در زمان وقوع می باشد. مدیریت بحران قبل، حین و پس از بحران با عوامل و شرایطی مواجه است که در هر مرحله راهکارهای مرتبط با خود را می طلبد. برای بهبود و ارتقای توانمندی های عوامل دخیل با مدیریت بحران، نیاز به آگاهی از وضعیت این عوامل در بخش های مختلف است. پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که مدیریت بحران را از منظر مدل لیتل جان در بحران های اتفاق افتاده ایران مورد واکاوی قرار دهد و مشخص گردد در ایران در چه زمینه هایی مناسب عمل می شود و در چه زمینه هایی نیاز به بهبود و تقویت عملکرد می باشد؟ همچنین وضعیت دیگر عواملی که در مدیریت بحران ها اثر گذار و نقش آفرین هستند را در این بررسی مشخص نموده و میزان مطلوبیت آنها از دیدگاه جامعه مردم ایران را بسنجد.

در موضوع مدیریت بحران، عوامل اثر گذار، شرایط، محیط ها، محدوده های متفاوت و. کتابها، نوشته ها، پژوهش های بسیاری از گذشته های دور تا زمان حال نگارش یافته و به انجام رسیده است.

مدیریت بحران ها در بخش های کوچک یک سازمان، یک شهر، استان، کشور تا سطح بین المللی مطرح شده و برای هر کدام مدل ها، روش ها و دیدگاه هایی ارائه گردیده است. مدیریت بحران سازمانی، روابط بین کشورها، ارتباطات اقتصادی، بحران های طبیعی، بحران های شهری، بحران هسته ای، بحران رسانه ای، بحران های زیست محیطی، بحران سیاسی، میراث فرهنگی، بحران اجتماعی، بحران آب و. مقوله های متعددی هستند که در حوزه مدیریت بحران طرح شده و متفکران و اندیشمندان در کشورها و جوامع مختلف در مورد آنها اندیشیده و بررسی کرده اند و در هر بخش نتایج فراوانی ارائه شده است.

بحران های طبیعی از مقوله های پرتکرار در کشورها است و کشورهایی مانند ایران که جزو کشورهای حادثه خیز هستند و بلایای طبیعی بسیاری در این کشورها اتفاق می افتد، در حوزه مدیریت بحران های طبیعی نیازمند توانمندسازی بالایی هستند. برای رسیدن به توانمندی بالا در مدیریت بحران، شناخت مدیریت بحران بطور جامع با عوامل و شرایط اثرگذار آن بسیار قابل استفاده در بحران ها خواهد بود.

یکی از نوشته هایی که در حوزه مدیریت بحران بصورت جامع نوشته شده و به مبانی آن پرداخته است، کتاب مدیریت بحران؛ اصول و راهنمای عملی دولت های محلی است که توسط توماس ای. درابک و جرال د جی. هوآتمر نوشته شده و در سال ۱۳۸۳ از طرف مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران ترجمه گردیده است.

در پژوهشی که توسط سید محمد حسین کمائی با عنوان ارائه مدل مدیریت بحران (بلایای طبیعی) در ایران و در سال ۱۳۸۸ انجام شده است، به مدلی با هفت مفهوم اشاره می نماید. بهره گیری از رویکرد سیستمی، وجود شبکه ای برای تسهیل ارتباطات و اتخاذ رویکردهای چندگانه و توجه به شرایط محیطی بعنوان مفهوم اول این مدل مطرح می گردد. رویکرد پیش کنشی، دومین مفهوم این مدل است و مدیریت بحران را از رویکرد واکنشی به پیش کنشی فرا می خواند. هسته مرکزی یا سامانه ملی مدیریت بلایا، مفهومی بنام جامعه محوری بر تاب اوری، مشارکت محوری، خود امدادی و شناخت گستره مفاهیم بعدی این مدل بیان می شوند. مفهوم پنجم،

مرتبط با حوزه مدیریت بحران و افراد درگیر در بحران‌های لرستان، مازندران و کرمانشاه و همچنین استانهای خراسان، سمنان و البرز توزیع گردید. پرسشنامه در هر سوال با شاخص ۹ برای حداکثر امتیاز و ۱ برای کمترین امتیاز مشخص شده است.

### جامعه آماری

در این پژوهش، جامعه آماری مردم کشور ایران مورد نظر می‌باشند و نمونه آماری از استانهای لرستان، مازندران، کرمانشاه، شهرها و روستاهای درگیر با بحران سیل فروردین ۹۸ و زلزله سال ۹۶ در این استانها و همچنین استانهای البرز، خراسان و سمنان، بصورت تصادفی از ادارات خدمات رسان در بحران‌ها و از بین مردم ساکن در این استانها (عمدتاً مناطق دچار بحران‌های اخیر) انتخاب گردیده اند.

### تجزیه و تحلیل

جهت تحلیل موضوع ضمن واکاوی و استفاده از منابع و مستندات موجود، مصاحبه‌های صورت گرفته، بررسی میدانی و مشاهده واقعیات، از روش‌های آماری متداول در حوزه مدیریت و نرم افزار SPSS و روشهای آمار توصیفی استفاده گردیده است.

### یافته ها

مدیریت بحران عبارت است از مجموعه فعالیت‌های اجرایی و تصمیم گیری‌های مدیریتی و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و همه سطوح بحران، در جهت نجات، کاهش ضایعات و خسارات، جلوگیری از وقفه زندگی، تولید و خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست و سرانجام ترمیم و بازسازی خرابی ها. در واقع مدیریت بحران مجموعه‌ای از چاره جویی‌ها و تصمیماتی است که در مقابله با بحران انجام می‌گیرد و هدف آن کاهش روند بحران، کنترل بحران و کاهش و رفع بحران است (خلیلی عراقی و یقین‌لو، ۱۳۸۳).

می‌توان ویژگی‌های مدیریت بحران را به شرح زیر برشمرد (محمدپور و همکاران، ۱۳۹۴)

۱- مشارکت داوطلبانه مردم در امور آمادگی، مقابله با بحران و امداد رسانی، کاهش اثرات بلایای طبیعی و بحران، بازسازی و عادی سازی را تشویق و ترغیب می‌کند.

۲- به نیاز آسیب دیدگان واقف می‌شود.

۳- سازمانی ساده و شمار اندکی کارمند ستادی دارد.

مدل قانون محوری و پاسخگویی است. مدیریت دانش و تاکید بر عناصری چون تجربه، دانش و تحصیلات مفهوم بعدی مدل می‌باشد و در انتها مفهوم هفتم برکشف آینده از راهکارهایی چون شناسایی بلایای آینده، چالش‌های پیش رو، رهبری آینده و بهره گیری به روز از فن آوری اطلاعات تاکید دارد.

### روش

با توجه به اهداف مورد نظر در واکاوی مدیریت بحران در حوادث اتفاق افتاده کشور و بررسی جنبه‌های مختلف آن، پژوهش کاربردی است و از نتایج آن در بهبود مدیریت بحران و ارتقای سطح کیفی مدیریت بحران‌های آتی می‌توان استفاده نمود. ازطرفی براساس ماهیت و روش انجام که به بررسی وضعیت و شرایط و ابعاد متفاوت مدیریت بحران می‌پردازد، در زمره پژوهش‌های توصیفی-تحلیلی قرار می‌گیرد.

### گردآوری اطلاعات

**مطالعات اسنادی:** منابع و مراجع مختلف از کتابها، پایان نامه ها، مقالات، مجموعه‌های آماری و مستندات منتشر شده و موجود در سازمانها و ادارات مرتبط با موضوع در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته اند.

**مطالعات میدانی:** در این پژوهش و پس از حادثه سیل فروردین سال ۹۸ در چند استان ایران، نحوه عملکرد واحدهای مرتبط با مدیریت بحران در حدود ۴ ماه پس از بحران حادث شده، با بررسی‌های میدانی، شرایط باقیمانده از عملکردها، گفتگو با مدیران مرتبط با حوزه مدیریت بحران و مردم درگیر با بحران سیل و همچنین بررسی این موارد در خصوص زلزله کرمانشاه پس از گذشت حدود ۲ سال استفاده شده است.

**پرسشنامه:** در جهت ارزیابی مدل لیتل جان و معیارهای این مدل، پرسشنامه‌ای آماده گردید. این پرسشنامه با بررسی و اصلاح در چند مرحله با همفکری اساتید و مسئولین مرتبط با حوزه مدیریت بحران نهایی شد و در بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده گردید که عدد ۰/۸۴ نمایانگر وضعیت مناسب پایایی پرسشنامه است.

این پرسشنامه با ۳۰ سوال و در تعداد ۴۲۰ مورد بین افراد

۴- جان انسان‌ها را نجات می‌دهد.

۵- در راستای کاهش خسارت به اموال، دارایی‌ها و محیط زیست عمل می‌کند.

چرخه مدیریت یکپارچه بحران به چهار مرحله کلی تقسیم گردیده است که عبارتند از: (علیپور و بادمروا، ۱۳۹۴: ۲۱)

۱- پیشگیری و کاهش اثرات

۲- آمادگی

۳- پاسخ و واکنش در برابر بحران

۴- بازگشت به وضعیت قبل از سانحه

### مدل‌های مدیریت بحران

اندیشمندان حوزه مدیریت بحران، مدل‌ها و الگوهای مختلفی را ارائه و تبیین نموده‌اند. هدف در تمامی این الگوها، دستیابی به مدیریت مطلوب و فراگیر در بحران‌ها می‌باشد و هر کدام از مدل‌ها با شیوه‌ای به این ارتباط پرداخته‌اند. برای موضوعات خاص، شرایط متفاوت و جوامع مختلف، تدوین الگویی مناسب و متناسب با آن شرایط می‌تواند بسیار اثر بخش باشد. تعدادی از مدل‌های ارائه شده در مدیریت بحران، مدل جامع مدیریت بحران (الگوی چرخشی کامل)، مدل سازمان ملل، مدل دو بخشی مدیریت بحران، مدل تشدید بحران و مدل فروکش بحران می‌باشند.

### مدل لیتل جان (Little John):

مدل شش مرحله‌ای لیتل جان چارچوبی است که رهنمودهای اساسی مدیریت بحران را ارائه می‌دهد. برطبق نظریه لیتل جان، اولین مرحله مدیریت بحران سازمانی، طراحی ساختار سازمانی مدیریت بحران است. به دنبال این مرحله، انتخاب تیم فرا می‌رسد. پس از انتخاب اعضای تیم، سازماندهی تیم از طریق آموزش و شبیه سازی موارد بحران را صورت می‌پذیرد. مرحله بعدی، طراحی و اجرای رسیدگی به موقعیت بحرانی است. پس از بررسی کامل موارد بالقوه بحران، برنامه اقتضایی باید تنظیم و آماده گردد. مرحله نهایی این مدل، مدیریت واقعی بحران از طریق به کارگیری محتوای برنامه اقتضایی است (بابایی اهری، ۱۳۸۳: ۱۲۰).

به عقیده لیتل جان اولین گام مدیریت بحران، طراحی ساختار سازمانی مدیریت بحران است و پایه ریزی مدیریت بحران براین مبنا شکل می‌گیرد. در صورتی که طراحی ساختار سازمانی مناسبی

انجام شده باشد، مدیریت بحران در مراحل بعدی با چارچوب بهتری تداوم خواهد داشت. انتخاب تیم و تناسب افراد انتخابی تیم در مدیریت بحران مربوطه، بسیار موثر واقع می‌شود. از طرفی سازماندهی تیم و آموزش کافی و آماده سازی تیم برای مقابله با بحران، نیاز ضروری مدیریت بحران‌ها است. سازماندهی و آموزش تیم‌های انتخابی در بحران‌های مختلف از طریق تدارک مانورهای شبیه سازی شده تمرین می‌گردد. در راستای نزدیک سازی شرایط آموزش تیم‌ها با موقعیت بحران، سناریوهای مشخصی تدوین و به تیم‌ها ارائه می‌شود. تیم‌ها با تمرین و رسیدن به آمادگی لازم در مراحل مختلف سناریوهای طرح شده، برای اتفاقات مختلف در بحران‌ها، راهکارهای دیده شده را به تعدد می‌گذرانند تا در هنگام وقوع بحران بر اساس سناریوهای تمرینی، اقدامات لازم را با فوریت عملیاتی، پیاده سازی نمایند. این سناریوها با تدوین برنامه‌های متناسب با شرایط مختلف بحرانی و بکارگیری این برنامه‌ها در زمان حادث شدن بحران‌های مشابه با آنچه تدوین شده، به مدیریت مطلوب بحران منجر می‌گردد.

مدل چهارلایه ای، مدل پنج مرحله‌ای میتراف و پیرسون، مدل لچات، مدل‌های مکعب بحران، مدل مک کانگی، مدل مدیریت جامع بحران، مدل اریکسون، مدل سیستم مدیریت شناور در مدیریت بحران و مدل ترانس تئوریکی از دیگر مدل‌هایی هستند که در مدیریت بحران طرح و ارائه شده‌اند.

### نرم افزارهای مدیریت بحران

در جهت سرعت و نظم دادن به هماهنگی و تصمیم‌ها در مدیریت بحران، نرم افزارهای مختلفی بکار گرفته شده است. نرم افزار SAHANA اولین بار در سونامی سریلانکا (۲۰۰۴م) برای مدیریت اطلاعات در آن حادثه توسعه یافت. به دلیل کاربردی بودن و پس از پیوستن سایر مجامع و سازمان‌ها از کشورهای مختلف دنیا و کامل تر شدن این نرم افزار، امروزه به عنوان یک نرم افزار رایگان برای مدیریت بحران در سطح جهان ارائه شده است. مهمترین مواردی که در این نرم افزار سیستم اطلاعاتی می‌توان یافت مربوط است به:

مدیریت مفقودین، مجروحین و آسیب دیدگان، افراد داوطلب، اسکان‌های موقت، کمک‌های مردمی و...

نرم افزار E-Team در سال ۱۹۹۸ ارائه گردید. این نرم افزار

صدها هزار نفر را زخمی و بی‌خانمان کرد. عملیات امداد و نجات و کمک‌رسانی به مردم بم پس از زلزله بیش از یک ماه طول کشید.

#### ارزیابی مدیریت بحران در ایران

- در ایران ساختار مدیریت بحران با ایجاد سازمان مدیریت بحران کشور که زیر نظر وزیر کشور فعالیت می‌نماید، در خرداد ۱۳۸۷ شکل گرفت و شروع به فعالیت نمود. در این سازمان ۱۴ کار گروه از جمله: ارتباطات و فناوری اطلاعات، بهداشت و درمان، حمل و نقل، تشکلهای مردم نهاد، بیمه و بازسازی و بازتوانی، امنیت و انتظامات، امور سیل و مخاطرات دریایی و برق و آب و فاضلاب، تامین سوخت و مواد نفتی، تامین مسکن و تعدادی دیگر وظیفه مدیریت بحران‌های کشور را عهده دار هستند. در هراستان، استاندار به عنوان فرمانده مدیریت بحران و مدیرکل مدیریت بحران استان زیر نظر استاندار، مسئول این حوزه می‌باشند. شهردار مرکز استان، رئیس صدا و سیما، هلال احمر، بهداشت و درمان، مدیران کل ادارات خدمات رسان آب، برق، گاز، مخابرات و ادارات مرتبط با حوزه مدیریت بحران از جمله پلیس راه، سپاه و بسیج، اطلاعات، راه و شهرسازی اعضای مدیریت بحران استان هستند و در شهرستان‌ها با مدیریت فرماندار و اعضای متناظر استانی، کار گروه مدیریت بحران شکل می‌گیرد. کار گروه‌ها کامل برای ارائه خدمات مدیریت بحران سازمان یافته است، چه از بابت فرماندهی که بالاترین مقام بعنوان رئیس و فرمانده در مدیریت بحران وجود دارد و چه از منظر گروههایی که باید خدمات مدیریت بحران را ارائه نمایند، در این کارگروه بطورگسترده حضوردارند.

- هدایت و فرماندهی عملیات، مهمترین موضوع حوزه مدیریت بحران است. اگر چه در ساختار تعریف شده این فرماندهی دیده شده است (رئیس سازمان مدیریت بحران کشور و استاندار و مدیران کل /عامل) اما در عمل و در مراحل ملی، مدیریت بحران با اخلال همراه است و وضعیت مدیریت بحران در سطوح استانی و محلی نیز مناسب دیده نمی‌شود. برگزاری جلسات متعدد در ارتباط با مدیریت بحران‌ها و جمع شدن افراد سازمانی از ادارات و سازمانهای دولتی، راهکار مناسبی در مدیریت بحران‌های حادث شده نبوده است و نتایج کارآمدی این سازماندهی را نشان نمی‌دهد. در عمل و آنچه در بحران‌ها مشاهده شده است، در صورتیکه مدیران کار

اکنون توسط برخی سازمان‌های دولتی، خصوصی و غیر دولتی در بخش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. ساختار نرم افزار بر مبنای فازهای چهارگانه مدیریت بحران است و امکان مدیریت و برنامه ریزی کلیه فازها را فراهم می‌نماید. برنامه آمادگی، پیشگیری، تنظیم اطلاعات و تمرین و آزمایش برنامه‌های تهیه شده در قبل از بحران، جمع آوری اطلاعات کلیدی، ارزیابی خسارت و تلفات، شناسایی ظرفیت‌های واکنش به بحران، اطلاع رسانی و فراخوانی نیروهای انسانی مورد نیاز در هنگام بحران و پس از بحران نیز کلیه فرایندهای بازسازی و بازگشت به حالت اولیه از جمله مدیریت ارزیابی و پرداخت خسارت، مدیریت افراد داوطلب، پیگیری کمک‌های نقدی هدیه شده را در بر می‌گیرد.

نرم افزار CAMEO نیز برای بخش صنعت طراحی شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد و نرم افزار OILMAP برای نوع خاصی از بحران‌های صنعتی کاربرد دارد. (حسینی وجدی، ۱۳۸۷: ۱۴۷)

#### بحران‌های طبیعی در ایران

طبق بررسی‌های انجام شده، ایران جزء ۱۰ کشور بحران خیز جهان است و از نظر آمار وقوع حوادث طبیعی در مقام ششم جهانی قرار گرفته است. بر این اساس ۹۰٪ جمعیت کشور در معرض خطرات ناشی از سیل و زلزله قرار دارند. بلایای طبیعی تنها در طی هفت سال گذشته بیش از هزار و یکصد و پنجاه میلیارد ریال خسارت به کشور وارد نموده است (ازسری متون تخصصی ویژه شهرداران مدیریت بحران شهری، ۱۳۸۵: ۳۷). طبق گفته رئیس سازمان فضایی ایران، امروزه در حوزه بلایای طبیعی و در زمینه ریسک وقوع، ایران رتبه ۱۱ را در دنیا دارد، ضمن این که رتبه کشور در حوزه زلزله یکم جهان است. در سال ۲۰۱۷، ایران و فیلیپین با ۷ زلزله مهم، در صدر کشورهای زلزله خیز بودند.

آمارهای موجود در سازمان زلزله‌نگاری کشور نشان می‌دهد که از سال ۱۳۰۰ شمسی تاکنون، ۲۱ زلزله با قدرت بیشتر از ۶ ریشتر در ایران اتفاق افتاده است. تلفات انسانی این لرزه‌ها بیش از یک میلیون نفر را تحت تاثیر مستقیم خود قرار داده و میلیاردها دلار ضرر مالی به کشور وارد کرده است. پر تلفات‌ترین زلزله اخیر، زلزله شهر بم در دی‌ماه ۱۳۸۲ بود که جان حدود ۵۰ هزار نفر (آمارها بین ۳۵ هزار تا ۷۰ هزار نفر است) را گرفت و



مشاهده گردیده است. هرچند تلاش‌های زیادی در رفع مشکلات صورت گرفته، اما نحوه اقدام بسیاری از تلاش‌ها را به نتیجه مناسب نرسانده است. در بازدیدی که پس از بحران از منطقه زلزله زده کرمانشاه و همچنین سیل لرستان صورت گرفت، نبود ساختار منظم و سازماندهی همراستا کاملاً مشاهده می‌شد.

- شناسایی وضعیت ساختمانها از منظر استحکام و امکان اسکان، خسارات ایجاد شده و تخمین میزان کمک مورد نیاز برای بازسازی و ایجاد اسکان موقت به میزان نیاز از ضرورت‌های پس از بحران می‌باشد. در سیل اخیر لرستان و استان‌های شمالی کشور، در بخش شناسایی خسارات اقدامات مختصری صورت گرفت و بعضاً تصمیمات یکسان با دادن وام با مبالغ یکسانی برای جبران بخشی از خسارات گرفته شد و در اجرا با نواقص و عدم نظم همراه گردید. در بخش بررسی استحکام ساختمان‌ها، عملاً اقدام موثری صورت نگرفت و افراد با نظر خود به منازل حادثه دیده برمی‌گشتند و یا از چادرهای اسکان موقت استفاده می‌کردند. چادرهایی که به منظور اسکان موقت افراد تعبیه شده بود، با مشکل کمبود آب آشامیدنی، غذا، پتو و وسایل حمام و بهداشتی مواجه بودند و دولت تلاش نمود تا مایحتاج آنها را بفرستد. بسیاری از پناهگاه‌ها، مواد غذایی لازم را در اختیار نداشتند و به لحاظ پزشکی خدمات بهداشتی، به‌طور کافی مجهز نبودند.

- اصول اولیه پیشگیری از بحران، با ورود اشخاص فاقد صلاحیت در امر ساخت و ساز در ایران، نادیده گرفته شده است. در چنین کشوری با این میزان از بحران‌های مختلف طبیعی، سازمان مدیریت بحران باید نقش اساسی در استراتژی‌ها و طرح‌های راهبردی عمرانی کشور داشته باشد. شهرهای کشور باید در برابر بحران‌های طبیعی مقاوم و تاب‌آور باشند. بنظر می‌رسد اصلی‌ترین مشکل کشور در مقابله با بحران‌های طبیعی، نبود برنامه‌های بلند مدت و دستورالعمل‌های اجرایی مدیریت بحران است که فرایند ساخت و ساز و توسعه در کشور را ساماندهی نماید. بسیاری از پروژه‌های بلند مدت کشور با تغییر دولت یا مسئول مربوطه رو به فراموشی سپرده می‌شوند. متأسفانه مدیران غالباً علاقمند هستند تا پروژه‌هایی را پیگیری کنند که در زمان مدیریت خودشان بازخورد داشته باشند.

آمد و مسلط در شرایط بحرانی حضور داشته اند، بحران به شکل مطلوبتری مدیریت گردیده است و عملاً مدیریت بحران‌ها در کشور به پس از بحران برمی‌گردد. مراحل قبل و حین بحران، چندان مشخص و دارای برنامه هدفمند دیده نمی‌شود. برای حین و پس از بحران، تقریباً هر سازمانی متولی رفع مشکلات ایجاد شده مرتبط با حوزه فعالیت خود می‌گردد و هماهنگی بین ادارات در جهت اولویت بخشی به رفع مسائل مهم و فرماندهی جامع و همه گیر مشاهده نمی‌گردد. برای مثال شاید نیاز باشد تجهیزات و نفرات سازمانها، در جهت رفع مسائل حوزه گاز یا برق یا آب با اولویت ورود نمایند ولی عملاً سازمانها به رفع نواقص حوزه سازمان خود می‌پردازند. ورود نیروها و تجهیزات ارگانه‌های نظامی و انتظامی نیز براساس مدیریت واحدی صورت نمی‌گیرد یا مدیریت واحد بصورت کمرنگ دیده می‌شود.

- از مشکلات عملکردی در مقابله با بحران‌ها، کمبود اطلاعات و عدم ثبت اطلاعات است. حال آن‌که برخی از کشورها از جمله ایران با قرار گرفتن در مسیر گسل‌های زلزله اصلی، باید در این حیطة جدی‌تر عمل کند. متأسفانه از گذشته تا کنون هزاران نفر از هموطنان عزیزمان بر اثر وقوع زلزله وسیل جان خود را از دست داده‌اند. اخیراً در سال ۱۳۹۸، بحران سیل هم بصورت جدی جان و مال مردم را تهدید کرد و آسیب‌های اساسی به کشور وارد کرد. اطلاعات مورد نیاز برای مدیریت بحران باید از تمام سازمانهای ذیربط (مسکن و شهرسازی، بنیاد مسکن، نظام مهندسی، شهرداری، ادارات آب و برق و گاز و...) در مکان‌های مشخصی برای فرماندهی بحران در دسترس باشد و در تصمیم‌گیری مدیران بحران، سرعت و اثربخشی لازم را فراهم سازند. نبود و کمبود اطلاعات، نقص اطلاعات، نبود سیستم اطلاعاتی جامع از مشکلات بزرگ در ساماندهی بحران و افراد درگیر با مدیریت بحران‌ها شده است و این موضوع پس از هر بحران تکرار شده و به گونه‌ای با گذشت چند ماه از بحران به فراموشی سپرده می‌شود.

- رساندن منابع مورد نیاز به نیازمندان، شناسایی نیازمندان، توزیع متناسب و مناسب از اهمیت بالایی برخوردار است و آنچه در بحران‌های اخیر اعلام گردید، اگر چه فعالیت گسترده و بسیار زیادی را نشان می‌دهد اما، اختلال در نظم و اقدام مناسب نیز

۲۰ تا ۳۰ سال بوده اند. از این تعداد ۴۹٪ دارای مدرک دانشگاهی کارشناسی و ۹٪ آنها مدرک تحصیلی ارشد و بالاتر را دارا بوده اند. در بین افراد شرکت کننده در ارزیابی، ۹۳٪ آنها یکی از انواع بحران را دیده اند و ۷۱٪ سیل و ۲۸٪ زلزله را تجربه کرده اند. همچنین ۲۰٪ از این افراد عضو مدیریت بحران در ادارات و سازمانهای خود بوده اند. از بین افراد ۱۲۶ نفر در استان لرستان، ۱۹۷ نفر مازندران و ۹۷ نفر از استانهای کرمانشاه، البرز، خراسان و سمنان بوده اند. در ارزیابی از نفرات خواسته شده است به پرسشنامه ۳۰ سوالی به هر سوال از ۱ به عنوان کمترین و ۹ به عنوان بیشترین امتیاز، نظر بدهند. همچنین، ۵ حد وسط و میانگین را نشان می‌دهد.

- ارزیابی مدیریت بحرانها از دیدگاه افراد با شش مرحله مدل لیتل جان بررسی شده است. اولین معیار در مدل لیتل جان طراحی ساختار سازمانی مدیریت بحران است. این شاخص در ارزیابی صورت گرفته ۳/۸ را نشان می‌دهد و از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. از نظر مردان و زنان این شاخص تقریباً یکسان است. از نظر افراد بالای ۵۰ سال ۴/۲، افراد دارای تحصیلات ارشد و بالاتر ۴/۵، افرادی که در تیمهای مدیریت بحران عضو بوده اند ۴/۲ و در استانهای مختلف میانگین ۳/۸ و یکسان دیده شده است.

- معیار دوم از منظر مدل لیتل جان انتخاب تیمها است. تیمهای مناسب برای مدیریت بحران با افراد متناسب و دارای مهارت شکل می‌گیرند. در ارزیابی این معیار، پاسخ دهندگان ۳/۳ را بعنوان شاخص عملکردی اراده نموده اند. افراد بالای ۵۰ سال و همچنین افراد دارای تحصیلات ارشد و بالاتر در این معیار عدد ۴/۱ را اعلام نموده اند و افرادی که عضو مدیریت بحران بوده اند ۴/۲ را مشخص نموده اند. برای بحرانهای مختلف و استانهای متفاوت تقریباً نظرات یکسان بوده است.

- این ارزیابی برای معیار سازماندهی تیم و ارائه آموزشهای اولیه میانگین ۳/۲ را نشان می‌دهد که وضعیت مناسبی برای معیار را بیان نمی‌کند. این شاخص از دیدگاه زنان پاسخ دهنده عدد ۲/۸، برای افراد بالای ۵۰ سال ۳/۸، از نظر افراد دارای تحصیلات ارشد و بالاتر ۴/۱، از دیدگاه افرادی که عضو گروههای مدیریت بحران بوده اند ۴/۴ و در استانهای لرستان و مازندران ۳/۳ را نشان می‌دهد. براساس پاسخهای داده شده، افراد عضو مدیریت بحران

- ایران از تجربیات و حوادث مختلف به اندازه لازم و به درستی درس نگرفته است. این رویکرد موجب می‌گردد با وقوع یک بحران، در اکثر زمینه‌ها اقدامات اساسی صورت نگرفته و خرابیهای مشابه تکرار شوند. مدیریت بحران در ایران غالباً به مرحله پس از وقوع حادثه و یا حین وقوع آن محدود شده و برای اجزاء مختلف چرخه بحران شرح وظایف و قاعده خاصی تعیین نشده است.

- مکانیسم مشارکت‌های مردمی و تشکلهای غیردولتی و مردم‌نهاد در قوانین بسیار ضعیف است و نقش آنها نامشخص است. اگرچه سازمان بسیج بعنوان نهادی مردمی در این بخش حضور و فعالیتی گسترده دارد، اما عدم سازماندهی مناسب چه در بخش شناسایی و چه در بخش بکارگیری افراد توانمند و کارآمد در مدیریت بحران، به نتایج قابل قبولی منجر نشده است. کاهش خسارت‌های ناشی از زلزله نیازمند همکاری تمام ارگانهای دولتی، غیردولتی و مردم است. حضور افراد مشهور و تلاش برای کمک رسانی در زلزله کرمانشاه نشانه‌ای از عدم اعتماد مردم در اعطای کمک‌ها به سازمانهای دولتی می‌تواند تصور شود و آشفته‌گی و کمک رسانی سلیقه‌ای کاملاً مشهود بود. در سیل لرستان این موضوع از طرف دولت کنترل گردید و کمک‌های مردمی را به چند سازمان وارگان مشخص واگذار نمود تا از آشفته‌گی توزیع پیشگیری گردد.

- ارتقای بستر نرم‌افزاری جهت استفاده در مواقع بحران، از ضروریات و الزامات مدیریت بحرانها است. ثبت اطلاعات قبل و پس از بحران، دسترسی به اطلاعات قبل، حین و پس از بحران، جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آنها در سرعت بخشی به مدیریت بحران بسیار موثر می‌باشند و نبود آنها تأخیر فراوانی در مدیریت بموقع بحرانها ایجاد نموده است. نرم افزارها در سرعت بخشی به دسترسی و بخش بندی اطلاعات بسیار راهگشا هستند. در مدیریت بحرانهای اخیر از سامانه‌های نرم افزاری خاصی استفاده نشده و نبود اطلاعات موجب تاخیر در مدیریت بحرانها شده است. همچنین اطلاعات پس از بحران نیز به درستی ثبت نشده و کارشناسان مشخصی برای ثبت و درج آنها بکارگرفته نشده اند.

#### یافته‌های آماری

- تعداد ۴۲۰ نفر در این ارزیابی شرکت نمودند که ۸۳٪ آنها مرد بودند. ۳۹٪ افراد بین ۳۰ تا ۴۰ سال سن داشته اند و ۳۰٪ افراد بین

مکانها (۱/۸۵)، استفاده از افراد محلی و آموزش آنها (۱/۹)؛ بررسی وضعیت استحکام ساختمانها پس از بحران (۲)، وجود سامانه برای ارسال و توزیع مناسب اقلام مورد نیاز (۲)، اطلاع رسانی سیستمی به افراد و مدیران عضو مدیریت بحران (۱/۸) بعنوان ضعیفترین بخشهای مدیریت بحران مشخص شده اند. این شاخصها نشان می دهد در این موارد نیازمند برنامه ریزی و کار بیشتر برای ارتقا و بهبود مدیریت بحران هستیم و می توان بصورت هدفمند در هر بخش گامهای اصلاحی را پایه ریزی و اجرا نمود.

### نتیجه گیری

اگر چه تلاشهای زیادی در بهبود و ارتقای سطح کیفی خدمات مدیریت بحران انجام شده است، با این حال در مقایسه با کشورهای پیش رو مانند ژاپن در حوزه مدیریت بحران، نقاط قابل بهبود بسیاری وجود دارد. معیارهایی که وضعیت آنها از منظر مدیریت بحران بیشتر نیازمند به بهبود می باشند، وجود سامانه و سیستم برای ثبت اطلاعات مکانها و افراد و اطلاع رسانی فوری به نفرات قرارگرفته در تیمهای مدیریت بحران می باشد. اطلاعات ثبت شده و مورد نیاز، پس از هر بحران، بصورت فوری باید در دسترس کارگروه مدیریت بحران قرار گیرد. استفاده از سامانه برای ارسال و توزیع مناسب اقلام در بین بحران زدگان از دیگر ضروریات می باشد. پس از وقوع بحران ها، برخی از منازل می توانند مورد استفاده واقع شوند و این نیازمند به بررسی سریع وضعیت استحکام آنها توسط کارشناسان متخصص دارد.

آماده سازی سریع خدمات آب، برق و گاز پس از بحرانها از وضعیت مناسبی برخوردار است ولی همچنان باید بهبود یابد. سرعت در اسکان موقت افراد و توزیع سریع اقلام مورد نیاز نیز وضعیت مناسبی دارند که می تواند ارتقا داده شود.

ضرورت شناسایی افراد توانمند محله ها، سازماندهی آنها و استفاده بموقع از آنها در مدیریت بحرانها از دیگر نکات بسیار مهم در ارتقای مدیریت بحران است. یادگیری از اقدامات انجام شده در کشورهایی چون ژاپن و پیاده سازی آن با شرایط فرهنگی و بومی ایران، میتواند در بالا بردن کیفیت مدیریت بحران بسیار موثر واقع گردد.

و همچنین افراد دارای تحصیلات ارشد و بالاتر، نظر مثبت تری به معیار سازماندهی تیمها و آموزشهای اولیه آنها در مدیریت بحران دارند.

- طراحی سناریوی پاسخ به موقعیت بحرانی معیار بعدی مدل لیتل جان می باشد. این معیار در ارزیابی شاخص ۴/۷ را نشان می دهد. بنظر مردم بهترین حوزه مدیریت بحران در کشور، با معیار وجود و طراحی سناریوهای پاسخ به موقعیت بحرانی است، اما خروجی عملیاتی آن چندان مناسب نیست. از منظر افراد بالای ۵۰ سال و همچنین افرادی که عضو کارگروههای مدیریت بحران بوده اند، این معیار عدد ۵ را نشان می دهد و افراد دارای تحصیلات ارشد و بالاتر عدد ۵/۳ را بیان کرده اند.

- در معیار بعدی مدل لیتل جان، تهیه و تدوین برنامه اقتضایی دیده شده است. این معیار کمترین مقدار یعنی ۲/۹ را دریافت نموده است. افراد بالای ۵۰ سال در این معیار ۳/۳ را اعلام داشته اند. نفرات با تحصیلات ارشد و بالاتر شاخص ۳/۵ را بیان نموده اند و افرادی که عضو مدیریت بحران بوده اند نیز ۳/۴ مورد نظرشان بوده است.

- در آخرین معیار از مدل لیتل جان، بکارگیری محتوای برنامه اقتضایی است که در این ارزیابی شاخص ۴/۵ را نشان می دهد. در این معیار افراد بالای ۵۰ سال و همچنین افراد با تحصیلات ارشد و بالاتر شاخص ۵ را انتخاب نموده اند و افراد عضو کارگروههای مدیریت بحران ۵/۱ را انتخاب کرده اند.

- در ارزیابی کلی مدیریت بحران شاخص ۴/۶ را نشان می دهد که از میانگین پایین تر قرار می گیرد و بیانگر وضعیت مناسبی از مدیریت بحران در کشور نیست. در ارزیابی کلی مدیریت بحران و از بخشهای مختلف، تقریباً دیدگاه یکسانی دیده می شود و از منظر تحصیلات، سن، جنسیت و. شاخص تقریباً نزدیک به عدد ۴/۶ می باشد.

- بهترین وضعیت از نظر مردم مربوط به معیارهای برقراری سریع خدمات آب و برق و گاز، همچنین توزیع سریع اقلام مورد نیاز است که در مدیریت بحرانهای بررسی شده این دو معیار امتیاز (۶/۴) را داشته اند و از میانگین بالاتر قرار گرفته اند. همچنین در این ارزیابی؛ ثبت اطلاعات مکانهای آسیب دیده و دسترسی به اطلاعات





- by: <https://www.noandishaan.com/forums/topic/102951>
18. Asian Disaster Reduction, ADRC(2012) Report Of Asian Conference On Disaster Deduction. Retrieved by: <https://www.adrc.asia>
  19. BabaMahmoudi A etAL.(2009).Emergency Operation Center. Institute of Applied Science&Technology.
  20. Complementing Natural Disasters Management: The Role of Social Protection,(2006). Renos Vakis, February. Retrieved by: [documents.worldbank.org/curated/en/353651468316430567](https://documents.worldbank.org/curated/en/353651468316430567)
  21. Disaster Management Improving the Nation,s Response to Catastrophic Disasters, United States General Accounting Office, (1993).Report to Congressional Requesters, July
  22. FEMA (Federal Emergency Management Agency), [www.fema.gov](http://www.fema.gov), accessed on 14 June 2011.
  23. Ghosh C.Earthquake Risk Mitigation Strategies in India. The 12th International Conference of International Association for computer Methods and Advances in Geo mechanics(IACMAG),(2008). Retrieved by: <http://toc.proceedings.com/15452webtoc.pdf>
  24. Hirata, N. et al. (2001). "University Earthquake Research in Japan: The Special Project for Earthquake Disaster Mitigation in Urban Areas", accessed on 20 September 2011.
  25. Hosayni M,Hosayni-jenab M.(2009).Crisis management in Tehran.Hayyan publication.
  26. Japanese Government (2005). "National Report of Japan on Disaster Reduction", the World Conference on Disaster Reduction, Kobe, 2005. Retrieved by: <https://www.unisdr.org/2005/mdgs-drr/national-reports/Japan-report.pdf>
  27. Leechat,M(1990)."The international decade for natural disaster reduction Backgroundand objectives",Disaster,vol 14,No 1. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.1990.tb00967.x>
  28. National Oceanic and Atmospheric Administration's, <http://weather.gov/>, accessed on 23 November 2011.
  29. Pearson,C.M.,&Mitroff,I.I.,(1993),"from crisis prone to crisis prepared:a framework for crisis management",Academy of Management Executive,v(1):49-59. Retrieved by: <https://www.jstor.org/stable/4165107>
  30. [www.bousai.go.jp](http://www.bousai.go.jp)

## منابع

- ۱- ارتباطی و روشندل و همکاران.(۱۳۸۴) بررسی میدانی بحران اولویت در مدیریت بحران و مجله دانش مدیریت، شماره ۶۹، بازیابی از: [https://journals.ut.ac.ir/?\\_action=xml&article=11579](https://journals.ut.ac.ir/?_action=xml&article=11579)
- ۲- ازسری متون تخصصی ویژه شهرداران مدیریت بحران شهری و پژوهشکده علوم انسانی و اجتماعی جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۵
- ۳- اکبری مطلق و مصطفی.(۱۳۹۱). بازی سازی، کمک به مردم و برنامه ریزی برای آینده: درس هایی از زلزله و سونامی ۲۰۱۱ ژاپن، دومین کنفرانس ملی مدیریت بحران، تهران، بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-NCEVSLLO2-NCEVSLLO2\\_257](https://www.civilica.com/Paper-NCEVSLLO2-NCEVSLLO2_257)
- ۴- امین، علی و امیر هوشنگ چاوشی.(۱۳۹۲). پروژه پژوهشی مدیریت بحران. دانشگاه بین المللی امام خمینی. بازیابی از: [urbandesign.ir/](http://urbandesign.ir/) مدیریت-بحران-ایران-سیل
- ۵- امیرخانی و امیرحسین جباری ثانی و محمدعلی.(۱۳۸۸). مدیریت دانش در مدیریت بحران، سبزوار، جباری.
- ۶- بابایی اهری و مهدی.(۱۳۸۳). مدیریت بحران های سازمانی، کمال مدیریت، دوره ۲، شماره ۴-۵، بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/61168/> مدیریت-بحران-های-سازمانی
- ۷- تاجیک و محمدرضا.(۱۳۸۴). مدیریت بحران، تهران، فرهنگ گفتمان.
- ۸- حسینی و حسین جدی و مجید.(۱۳۸۷). مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی، تهران، ناجا.
- ۹- حسینی و مازیار و همکاران.(۱۳۸۷). مدیریت بحران، تهران، موسسه نشر شهر.
- ۱۰- خلیلی عراقی و مریم یقین لو و مهران گیز.(۱۳۸۳). بحران و مدیریت بحران، مجله تدبیر، شماره ۱۴۵، ص ۲-۱۲، بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=136450>
- ۱۱- شکیب، حمزه و علی مقدسی موسوی.(۱۳۸۵). مدیریت بحران در پایتخت، مجموعه مقالات دومین سمینار ساخت و ساز در پایتخت، دانشگاه تهران، بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-SCT02-SCT02\\_005.html](https://www.civilica.com/Paper-SCT02-SCT02_005.html) مدیریت-بحران-در-پایتخت=
- ۱۲- عسگری و علی.(۱۳۸۵). اصول مدیریت و برنامه ریزی بحران و سومین کنفرانس بین المللی مدیریت بحران، ص ۱۶۴، بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-INDM03-INDM03\\_](https://www.civilica.com/Paper-INDM03-INDM03_)
- ۱۳- در- جستجوی-اصول-مدیریت-و-برنامه-ریزی-بحران.html
- ۱۳- علیپور و حامد؛ بادمرو و عادل.(۱۳۹۴). بررسی تاثیر راهبردهای مدیریت بحران بارسیدن به توسعه پایدار، چهارمین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان، بازیابی از: [https://www.civilica.com/Paper-CMMS04-CMMS04\\_060.html](https://www.civilica.com/Paper-CMMS04-CMMS04_060.html)
- ۱۴- گزارش سازمان بهداشت جهانی، WHO World Health Organization
- ۱۵- مرکز داده های ژئوفیزیکی ملی [www.ngdc.noaa.gov](http://www.ngdc.noaa.gov) National Geophysical Data Center -NGDC
- ۱۶- محمدپور و مسعود.(۱۳۹۴). بررسی نقاط قوت و ضعف آموزش امداد و نجات از دیدگاه کارآموزان امداد و نجات شهرستان کرمانشاه، مقاله سیولیکا، سال دوم، شماره ۴، ص ۹-۱۲، بازیابی از: [https://www.civilica.com/PdfExport-ICHMCM03\\_034](https://www.civilica.com/PdfExport-ICHMCM03_034)
17. Architecture Bureau (2001). "Dissemination of awareness for Citizens", & Housing Yokohama City Government. Retrieved



پاسخگوی محترم: پرسشنامه زیر در راستای بررسی مدیریت بحران در ایران تهیه شده است. در صورتی که در اداره/سازمان دولتی کارمند می‌باشید و در مدیریت بحران مشارکت داشته اید، منظور از پرسش‌ها، عملکرد یا وضعیت موضوع در اداره/سازمان شما نمی‌باشد و برآیند کلی موضوع در کشور مدنظر می‌باشد. لطفاً براساس آنچه بطور کلی در حوزه مدیریت بحران در کشور برخورد داشته و می‌دانید، پاسخ را ارائه بفرمایید. لطفاً نمره مورد نظر خود را از ۱ تا ۹ برای هر موضوع درج نمایید. ۱: بسیار ناچیز ۵: متوسط ۹: بسیار زیاد از وقتی که صرف می‌نمایید بسیار سپاسگزارم.

تحصیلات:										سن:	جنس:
عضو تیم مدیریت بحران بوده‌ام؟ بلی... خیر....										نوع بحران: سیل... زلزله... - سایر.....	در بحران حضور داشته‌ام؟ بلی... - خیر....
۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	عنوان		
									۱- برای سازمان مدیریت بحران، ساختار مشخصی طراحی شده است؟		
									۲- ساختار مشخص شده سازمان مدیریت بحران، کاربردی است؟		
									۳- انتخاب تیم‌های مدیریت بحران، هدفمند است؟		
									۴- تیم‌های مدیریت بحران از میان افراد کاربلد انتخاب شده‌اند؟		
									۵- تیم‌های مدیریت بحران برای هر منطقه از کشور مشخص هستند؟		
									۶- تیم‌های مدیریت بحران برای بحران‌های متفاوت (زلزله، سیل و...) آموزش دیده‌اند؟		
									۷- در وقوع بحران‌ها، افراد تیم‌های مدیریت بحران بصورت سیستمی مطلع می‌گردند؟		
									۸- تیم‌ها وظایف خود در مقابله با بحران‌ها را می‌دانند؟		
									۹- فرماندهی تیم‌ها مشخص و افراد تیم از آن مطلع هستند؟		
									۱۰- برای مقابله با بحران‌ها از قبل سناریو‌ها/برنامه‌های مقابله مشخص است؟		
									۱۱- تیم‌ها از سناریوهای مقابله با بحران‌ها مطلع هستند؟		
									۱۲- تیم‌ها سناریوهای مقابله با بحران‌ها را تمرین کرده‌اند؟		
									۱۳- پس از بحران، برنامه ریزی براساس شرایط متفاوت بحران‌ها صورت می‌گیرد؟		
									۱۴- فرماندهان مدیریت بحران، توانمند در بکارگیری برنامه‌های مناسب بحران هستند؟		
									۱۵- برنامه ریزی‌های انجام شده برای مدیریت بحران‌ها، عملیاتی می‌شوند؟		
									۱۶- ساختار طراحی شده برای مدیریت بحران‌ها، در شرایط متنوع بحران‌ها قابلیت مقابله دارد؟		
									۱۷- برنامه‌های تدوین شده برای مدیریت بحران بروز می‌شوند؟		
									۱۸- افراد محلی برای مقابله با بحران‌ها آموزش دیده‌اند؟		
									۱۹- در هر مرحله، افراد توانمند برای استفاده در مدیریت بحران‌ها مشخص شده‌اند؟		
									۲۰- سیستم اطلاع رسانی به افراد مشخص شده در لیست مدیریت بحران هر استان وجود دارد؟		
									۲۱- سیستم ثبت اطلاعات برای درج خسارات و مشخصات افراد حادثه دیده وجود دارد؟		
									۲۲- اطلاعات مکان‌ها و افراد منطقه بحران دیده، آماده و در دسترس است؟		
									۲۳- ارنقاط قوت در بحران‌ها، آماده سازی سریع تاسیسات خدمات رسانی (آب، برق، گاز و...) می‌باشد؟		
									۲۴- از نقاط قوت در بحران‌ها، سرعت زیاد در اسکان دهی موقت افراد می‌باشد؟		
									۲۵- از نقاط قوت در بحران‌ها، شناسایی و اعلام سریع وضعیت استحکام ساختمان‌های حادثه دیده است؟		
									۲۶- از نقاط قوت در بحران‌ها، توزیع سریع اقلام مورد نیاز است؟		
									۲۷- از نقاط قوت در بحران‌ها، کنترل آلودگی و خدمات رسانی بهداشتی است؟		
									۲۸- سامانه‌ای جهت امکان ارسال اقلام مورد نیاز توسط مردم وجود دارد؟		
									۲۹- امکان ارسال اقلام توسط مردم به مکان‌هایی که خودشان علاقه دارند یا ترجیح می‌دهند، وجود دارد؟		
									۳۰- در مجموع ارزیابی شما از قوت مدیریت بحران در کشور چگونه است؟		