

الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۹/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۲۹

اصغر آقائی^۱، میلاد آقایی^۲، مهرباب رامک^۳

از صفحه ۱۸۸ تا ۱۷۱

چکیده:

زمینه و هدف: نیروی انتظامی در فرآیند عملیات سازمانی خود که از آن تعبیر به عملیات انتظامی می‌شود، به عنوان یکی از عناصر اصلی مقابله مدیریت بحران تلقی می‌شود. در شرایط بحران و در عملیات انتظامی آنچه از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، داشتن یک ابزار و رویکرد راهبردی و عملیاتی در راستای پشتیبانی از نیروهای عملیاتی است. از این رو، این مقاله در پی ارائه الگویی برای پشتیبانی از عملیات انتظامی در شرایط بحران با تاکید بر عوامل درون سازمانی است.

روش شناسی: این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش از نوع توصیفی-تحلیلی است. در این تحقیق با استفاده از نظرات ۲۲ نفر از کارشناسان و خبرگان آماد و پشتیبانی و با به کارگیری روش طوفان مغزی و روش دلفی، متغیرهای مهم شناسایی و مدل مفهومی و فرضیات تحقیق مشخص و برای اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردیده است. جامعه آماری این تحقیق عبارت از است از کلیه مدیران و کارشناسان ارشد آماد و پشتیبانی ناجا. از این تعداد، نمونه مورد مطالعه در این تحقیق شامل ۱۱۱ نفر است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. آزمون فرضیات تحقیق به کمک روش معادلات ساختاری و نرم افزار پی ال اس انجام شده است.

یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده آن است که پشتیبانی از عملیات انتظامی در شرایط بحران دارای پنج بُعد امور پاسداری، امور بهداشتی، امور ارتباطی، امور مالی و آمادگی عملیاتی می‌باشد. **نتیجه‌گیری:** نتایج تحقیق نشان‌دهنده آن است که پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران یک متغیر میان کارکردی بین تمام امور آمادی و دارای ابعاد سیستمی است که جنبه‌هایی از فناوری اطلاعات، حوزه‌های مالی و بودجه‌ای و امور عملیاتی را در خود جای می‌دهد.

کلید واژه‌ها: بحران، عملیات انتظامی، درون سازمانی، پشتیبانی.

۱- استادیار گروه آماد و پشتیبانی دانشگاه علوم انتظامی امین، نویسنده مسئول، Aghaee_1340@yahoo.com

۲- مربی گروه لجستیک دانشگاه علوم انتظامی امین، دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبایی

۳- دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی دانشگاه عالی دفاع ملی

مفهوم بحران می‌تواند به معنای انحراف از وضعیت تعادل عمومی رابطه سازمان با محیط یا تعریفی از خصوصیت محیطی باشد که سازمان مجبور است به صورت مستمر از آن آگاهی داشته باشد. در هر یک از این دو نگرش، انجام مسائل بحران در یک دیدگاه مدیریت استراتژیک به بهترین وجه قابل درک است (بوث و سایمن، ۱۹۹۳).

«لاری اسمیت» رئیس مؤسسه بحران واژه بحران را به این صورت تعریف می‌کند: یک اغتشاش عمده در سازمان که دارای پوشش خبری گسترده‌ای شده و کنجکاوای مردم درباره این موضوع بر فعالیت‌های عادی سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند اثر سیاسی، قانونی، مالی و دولتی بر سازمان بگذارد (گاتزچاک، ۱۳۸۳). موضوع مدیریت بحران در حوزه‌های مختلف مطرح است و سازمان‌ها به عنوان یکی از اجزای اصلی جامعه امروزی نیز از این امر مستثنی نیستند. در این راستا، مدیران پیشرو تلاش می‌کنند تا با استفاده از یافته‌های مدیریت بحران سازمانی و تلفیق آن با دستاوردهای مدیریت راهبردی و مدیریت سیستم‌های کنترل، از امواج خطرناک پیش‌بینی نشده، اجتناب کنند. نگرش سنتی به مدیریت بحران، بر این باور بود که مدیریت بحران یعنی فرو نشاندن آتش؛ به این معنی که مدیران بحران در انتظار خراب شدن امور می‌نشینند و پس از بروز ویرانی، سعی می‌کنند تا ضرر ناشی از خرابی‌ها را محدود سازند. ولی به تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. براساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی را برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده را کسب کنند؛ بنابراین، مدیریت بحران بر ضرورت پیش‌بینی منظم و کسب آمادگی برای رویارویی با آن دسته از مسائل داخلی و خارجی تاکید دارد که به طور جدی شهرت، سودآوری و یا حیات سازمان را تهدید می‌کنند (میتروف و دیگران، ۱۹۸۷).

اهمیت این موضوع در حوزه بحران‌های شهری به ویژه در مأموریت‌های پلیسی بیش‌ازپیش می‌باشد و از این رو، این تحقیق در پی بررسی عوامل موثر بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران است.

بحران حادثه‌ای است ناگهانی، همراه با آسیب‌های گسترده مالی یا جانی و ایجاد مشقت و سختی برای یک مجموعه یا یک جامعه انسانی و یا بروز ناگهانی نیرو یا مجموعه‌ای از نیروهای مخالف و غیرقابل پیش‌بینی است که بنیاد و محوریت یک حرکت هدفمند را تحت تأثیر مخرب خود قرار می‌دهد و برای برطرف کردن آن، نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده می‌باشد. از طرف دیگر، کشورهای در حال توسعه به دلایل متعدد از جمله عدم استقرار ثبات سیاسی همواره در معرض بحران‌های مختلف اجتماعی و سیاسی قرار دارند. علاوه بر این، جوامع انقلابی و مذهبی نیز اصولاً به اقتضای طبیعت و هویت‌شان (ارزش‌ها و آرمان‌های طراحی شده)، جوامعی همراه با بحران می‌باشند. در چنین جوامعی، یک تداخل و برخورد ساده میان سیاست و قضاوت دو یا چند گفتمان و گرایش سیاسی ایدئولوژیکی متفاوت، یک شرایط دفعی فقدان تصمیم‌گیری و یا یک گره‌خوردگی غیرقابل پیش‌بینی در سطحی از سطوح و لایه‌های اجتماعی و سیاسی، می‌تواند به چالشی شالوده‌شکن تبدیل گردد. ایران بعد از انقلاب نیز به دلایل متعدد از جمله رویارویی با فرهنگ و تمدن جاری جهان امروزی و مقابله با اشکال نوین استثمار و استبداد قدرت‌های برتر، از این قاعده مستثنی نبوده و نیست (رامک، ۱۳۹۳).

بستر اجتماعی-سیاسی متلاطم و جوشان بعد از انقلاب، مفهوم بحران را در بطن و متن زندگی روزمره و ادبیات عامیانه جامعه ایرانی نشانده است. بی‌تردید، تصمیم‌سازان هر جامعه‌ای که نتوانند قسمتی از راه‌حل بحران‌ها و مشکلات باشند، به طور فزاینده‌ای، خود به جزئی از مشکل تبدیل می‌شوند. از طرفی مواجهه با شرایط غیرعادی، ممکن است باعث ایجاد اختلال در روند فعالیت‌های سازمان‌های درگیر گردد، بنابراین نیاز به برنامه‌ریزی و ایجاد سازوکاری جهت مواجهه نشدن با اختلالات ممکن، احساس می‌گردد. از این رو، موضوع مدیریت بحران به عنوان یکی از مهم‌ترین مباحث علمی کاربردی مطرح می‌شود که امروزه کشورهای مختلف، مخصوصاً کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، به آن متمایل شده‌اند (دیوید، ۲۰۰۹). به طوری که در بسیاری از کشورهای پیشرفته و در حال توسعه، مراکزی برای استقرار فعالیت‌های مدیریت بحران به نام « مرکز مدیریت بحران » وجود دارد که کلیه مراحل و فرآیندهای مدیریت بحران در این مکان‌ها صورت می‌گیرد (دارابی، ۱۳۹۰).

بی‌شک می‌توان گفت، سازمان‌های امنیتی و انتظامی بالاخص پلیس، نقش کلیدی و قابل ملاحظه‌ای در مدیریت بحران برعهده دارند و شاید بتوان فعالیت پلیس را به عنوان جبهه عملیاتی مدیریت بحران در نظر گرفت؛ چرا که در هنگام بروز بحران به ویژه بحران‌هایی که به درگیری‌ها و آشوب‌های شهری و خیابانی نیز کشیده می‌شوند؛ پلیس به عنوان حافظ امنیت درون مرزی، به عنوان اولین سازمان درگیر از طریق عملیات انتظامی وارد عمل می‌شود و به مواجهه، کنترل و مدیریت بحران می‌پردازد. در این بین شاید بتوان گفت، آنچه اهمیت بسیار زیادی دارد، موضوع پشتیبانی از نیروهای درگیر در عملیات انتظامی است که در بسیاری از موارد ثابت شده است که نقش کلیدی و کارکردی را در موفقیت یک عملیات انتظامی دارا است (نوروزی، ۱۳۸۵). به عبارت دیگر می‌توان گفت، چنانچه پشتیبانی مناسبی از عملیات انتظامی به ویژه در مواقع بحران انجام نشود؛ بی‌شک، با چالش‌های بسیار اساسی در راستای مدیریت بحران رو به رو خواهیم بود. از این رو، وجود راهبرد و الگویی مشخص به جهت برخورد و مدیریت این پدیده از عواملی است که لزوم طراحی آن به شدت احساس می‌شود. در این راستا، با توجه به بررسی‌های به عمل آمده مشخص گردید که تاکنون تحقیق جامعی در خصوص پشتیبانی از عملیات انتظامی و مؤلفه‌های اساسی آن در بحران انجام نشده است. بدین جهت، این تحقیق با محوری قرار دادن سوال اصلی، الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران کدام است، در پی شناسایی مؤلفه‌های تاثیرگذار در این حوزه با تأکید بر متغیرهای درون سازمانی است که بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در شرایط بحران تأثیرگذار هستند. در ادامه، مبانی نظری ارائه، روش تحقیق و یافته‌های حاصل از آن نیز بیان می‌شود. در انتها نیز بحث و نتیجه‌گیری حاصل از یافته‌های تحقیق ارائه می‌گردد.

مبانی نظری پژوهش

بحران و ابعاد مختلف آن از جمله متغیرهای اساسی است که مورد توجه مدیران سازمان‌ها قرار می‌گیرد. در این بخش مرور مختصری از تعاریف مرتبط با متغیر تحقیق و ابعاد مختلف آن، صورت می‌گیرد.

بحران:^۱ بحران حادثه‌ای است ناگهانی، همراه با آسیب‌های گسترده مالی یا جانی و ایجاد مشقت و سختی برای یک مجموعه یا یک جامعه انسانی و یا بروز ناگهانی نیرو یا مجموعه‌ای

از نیروهای مخالف و غیرقابل پیش‌بینی است که بنیاد و محوریت یک حرکت هدفمند را تحت تأثیر مخرب خود قرار می‌دهد که برای برطرف کردن آن، نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده می‌باشد (حسینی، ۱۳۸۷). در لغت‌نامه‌ها، بحران اینگونه تعریف شده است:

- لغت‌نامه دهخدا: آمیخته با ترس، ترسانیدن، بیم دادن، اظهار عقوبت و سیاست کردن.
- لغت‌نامه وبستر: تمایل و قصد آسیب رساندن، نابود یا تنبیه کردن دیگران با انگیزه انتقام یا ارباب است. تهدید، نمایش خطر آسیب و شرارت قریب‌الوقوع مانند جنگ است.
- لغت‌نامه لانگمن: بیان آشکار صدمه و آسیب رساندن و یا ناراحت کردن و به دردها انداختن او می‌باشد. تهدید احتمال وقوع فاجعه و حادثه‌ای بسیار است. تهدید، شخص یا چیزی است که با عنوان خطر شناخته می‌شود.
- لغت‌نامه آکسفورد: قصد به وقوع پیوسته برای صدمه، آسیب‌رسانی یا دیگر اقدامات خصمانه علیه کسی یا چیزی است. تهدید به شخص یا چیزی گفته می‌شود که بتواند خطر یا صدمه‌ای ایجاد کند (رامک، ۱۳۹۳).

بحران عبارت از وجود بالقوه و بالفعل وضعیتی است که بتواند در سطح داخلی یا خارجی، دولت یا کشوری را با یک خطر بزرگ‌تر نظیر تغییر حکومت، وقوع کودتا و بروز جنگ داخلی مواجه سازد (نوروزی، ۱۳۸۵). بعضی از بحران‌ها به صورت ناگهانی و یک‌باره به وجود می‌آیند و دارای اثرات ناگهانی بر محیط درونی و بیرونی سازمان هستند و بدین علت، بحران‌های ناگهانی،^۱ نامیده می‌شوند و در مقابل، بحران‌های تدریجی یا تراکمی،^۲ که از یک‌سری مسائل بحران‌خیز شروع شده و در طول زمان تقویت و تا یک سطح آستانه ادامه یافته و سپس بروز می‌نمایند، قرار دارند (هاتچینز و وانگ،^۳ ۲۰۰۸).

سیستم مدیریت بحران را می‌توان به چهار زیر سیستم یا فعالیت اصلی تقسیم‌بندی کرد که می‌توان آنها را به اعضای بدن انسان تشبیه نمود (صالحیان، ۱۳۸۳):

۱) مدیریت و فرماندهی: قوای فکری و تصمیم‌گیری این بدن؛

۲) اطلاعات: حس‌های پنج‌گانه این بدن؛

۳) عملیات: بازوان و سرانگشتان این بدن؛

1 Abrupt Crisis

2 Cumulative Crisis

3 Hutchins & Wang

۴) آماد و پشتیبانی: ستون فقرات یا قلب این بدن.

پشتیبانی در شرایط بحران

هر سازمانی برای انجام مأموریت اصلی و رسیدن به اهداف موردنظر باید از تدارکات و پشتیبانی عملیاتی مناسب برخوردار باشد و همه احتیاجات واحدهای عملیاتی خود را برآورده نماید تا آن واحدها بتوانند به نحو مناسب و قابل قبولی به اجرای وظایف و مأموریت محوله پردازد (جوانوی، نیکولی، رادوجسی و جاکوی، ۲۰۱۰)

بر این اساس، کیفیت تدارک‌رسانی و پشتیبانی از عملیات اصلی، نقش بسیار مهمی در دسترسی به هدف دارد و هرگونه ضعف و ترقی در این زمینه، اثرات خود را بر میزان انجام فعالیت‌ها و مأموریت‌های واحدهای عملیاتی باقی می‌گذارد. امروزه لزوم برنامه‌ریزی و پیش‌بینی موقعیت‌های بحران‌زا بر کسی پوشیده نیست و این پیش‌بینی مستلزم ایجاد و تدارک سازمان برای رویارویی و دفع و یا کم‌کردن آثار تخریبی وقایعی است که معمولاً ممکن است حیات و بقای سازمان را مورد تهدید قرار دهد. از این دیدگاه، پشتیبانی در بحران را می‌توان ایجاد آمادگی و فراهم نمودن تمهیدات و تدارکات لازم سازمانی برای رویارویی با بحران و به حداقل رساندن آثار تخریبی آن دانست (صالحیان، ۱۳۸۳).

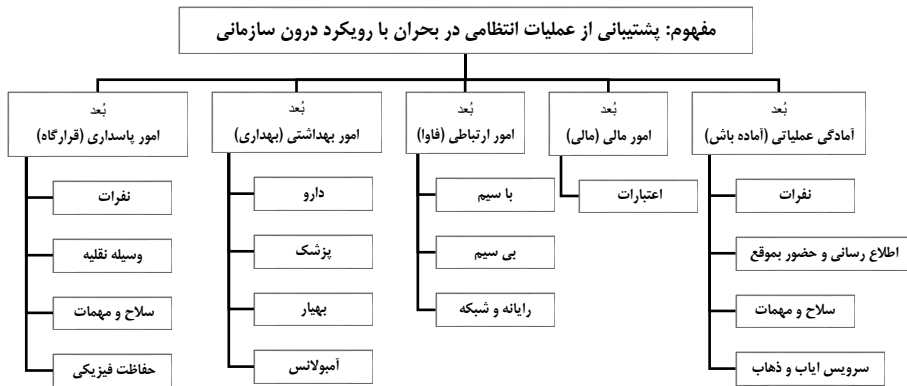
سازمان پشتیبانی در سیستم مدیریت بحران به عنوان تصمیم‌گیرنده در زمینه اهداف، مأموریت‌ها و کارکردهای اصلی امداد و نجات مطرح نمی‌باشد بلکه با برنامه‌ریزی برای ظرفیت‌های موجود و تصمیم‌سازی در حوزه‌های یاد شده سروکار داشته و بدین منظور، همواره یک سری خواسته‌ها، محدودیت‌ها، سیاست‌ها و برنامه‌هایی تعیین می‌گردد که یگان پشتیبانی وظیفه دارد، این خواسته‌ها را تأمین نماید (رامک، ۱۳۹۳، ۷۸).

مدل مفهومی پژوهش

مفهوم‌سازی، ساختن مفهوم انتزاعی برای فهمیدن امر واقعی است. ساختن یک مفهوم در گام اول عبارت از تعیین عواملی است که آن را تشکیل می‌دهد و امر واقعی را منعکس می‌سازد (کیوی و کمپنهود، ۱۳۸۴، ۱۲۱). طراحی الگوی موردنظر این تحقیق به منظور طراحی الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی است که با هدف خاص انجام

می‌شود. در این تحقیق با استفاده از نظرات بیست و دو نفر از کارشناسان و خبرگان آماده و پشتیبانی ناجا و با بکارگیری روش توفان مغزی، تلاش شد تا کلیه شاخص‌های درون سازمانی موثر بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران استخراج شوند. روش توفان مغزی یکی از روش‌های کیفی پژوهش است که در آن از با استفاده از نظرات خبرگان پیرامون موضوعاتی که اطلاعات مکتوبی در رابطه با آنها وجود ندارد، استفاده می‌کنند (خلیلی، ۱۳۹۱).

پس از شناسایی شاخص‌ها، با استفاده از نظرات ده نفر از کارشناسان و به کارگیری روش دلفی، از آن‌ها خواسته شد طبقه‌بندی مناسبی را از شاخص‌ها ارائه کنند. این فرآیند در دو دور انجام پذیرفت و در نهایت، توافق پیرامون مدل پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون‌سازمانی به صورت آنچه در زیر آمده است، شکل گرفت.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

فرضیه‌های پژوهش

۱. بُعد آمادگی عملیاتی بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی تأثیرگذار است.
۲. بُعد امور مالی بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی تأثیرگذار است.

۳. بُعد امور ارتباطی بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی تأثیرگذار است.

۴. بُعد امور بهداشتی بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی تأثیرگذار است.

۵. بُعد امور پاسداری بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی تأثیرگذار است.

روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای مورد بررسی در تحقیق می‌باشد، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری و تحلیل اطلاعات توصیفی و از نوع تحلیلی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری^۱ است (داوری، ۱۳۹۲: ۷۶). در مدل تحلیلی تحقیق، مؤلفه‌های آمادگی عملیاتی، امور مالی، امور ارتباطی، امور بهداشتی و امور پاسداری به عنوان متغیر مستقل و متغیر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب نوزده سوال برای مؤلفه امور پاسداری، چهارده سوال برای مؤلفه امور بهداشتی، چهارده سوال برای مؤلفه امور ارتباطی، پنج سوال برای مؤلفه امور مالی و شانزده سوال برای مؤلفه آمادگی عملیاتی با طیف پنج گزینه ای لیکرت در نظر گرفته شده است.

به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، یک نمونه اولیه شامل سی پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سوالات مؤلفه‌ها به ترتیب، ۰.۸۶۱ برای مؤلفه امور پاسداری، ۰.۹۰۸ برای مؤلفه امور بهداشتی، ۰.۹۰۷ برای مؤلفه امور ارتباطی، ۰.۸۳۴ برای مؤلفه امور مالی و ۰.۹۰۷ برای مؤلفه آمادگی عملیاتی بدست آمد. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر، از پایایی لازم برخوردار است. به منظور سنجش روایی سوالات، از روایی محتوا استفاده شد؛ بدین صورت که با مراجعه به پرسشنامه‌های استاندارد موجود در کتب، پژوهش‌نامه‌های مدیریت و پایان‌نامه‌های مختلف اقدام به ساختن

1 Structural equation modeling

پرسشنامه شد و سپس با مراجعه به اساتید و متخصصان و خبرگان امر، اصلاحات و تغییرات موردنظر اعمال و پرسشنامه نهایی را تدوین شده است. جامعه آماری این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، کلیه مدیران و کارشناسان ارشد آمداد و پشتیبانی ناجا می‌باشد. به دلیل مشخص بودن چهارچوب نمونه‌گیری و عمومیت (درگیر بودن) متغیرهای رفتاری برای همه اعضای جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است و بر طبق فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود کوکران، نمونه‌ای با حجم ۱۱۱ نفر انتخاب گردید.

یافته‌های پژوهش

در این بخش به بیان تحلیل حاصل از داده‌ها و بررسی فرضیات تحقیق با توجه به روش معادلات ساختاری و بررسی نتایج حاصل از به کارگیری نرم افزار PLS خواهیم پرداخت.

جدول ۱: توصیف آماری ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها

شماره	مؤلفه	شاخص	پاسخ‌ها		میانگین		جمع امتیازات		انحراف معیار
			بسیار زیاد	بسیار کم	خطا	پاسخ	مقدار	توصیف	
۱	فقرات	تعداد	۲	۵	۴.۱۸	۰.۱۵۶	۹۲	تأثیر زیاد	۰.۷۳۳
		تخصص	۲	۵	۳.۸۲	۰.۲۲۴	۸۴	تأثیر زیاد	۱.۰۵۳
		تجهیزات انفرادی	۳	۵	۴.۲۳	۰.۱۳۰	۹۳	تأثیر زیاد	۰.۶۱۲
۲	وسائل نقلیه	موتورسیکلت	۲	۵	۳.۹۱	۰.۱۶۰	۸۶	تأثیر زیاد	۰.۷۵۰
		خودرو سبک	۲	۵	۴.۱۸	۰.۱۶۹	۹۲	تأثیر زیاد	۰.۷۹۵
		خودرو نیمه‌سنگین	۱	۵	۳.۲۷	۰.۲۵۶	۷۲	تأثیر متوسط	۱.۲۰۲
		آماده بکاری	۳	۵	۴.۵۵	۰.۱۲۷	۱۰۰	تأثیر زیاد	۰.۵۹۶
۳	سلاح و مهمات	تعداد سلاح	۳	۵	۳.۹۵	۰.۱۵۴	۸۷	تأثیر زیاد	۰.۷۲۲
		میزان مهمات	۲	۵	۳.۷۳	۰.۱۶۴	۸۲	تأثیر زیاد	۰.۷۶۷
		کنترل اجتماعات	۱	۵	۳.۹۱	۰.۲۲۷	۸۶	تأثیر زیاد	۱.۰۶۵
۴	حفاظت فیزیکی	حفاظت‌های محوطه	۲	۵	۴.۲۳	۰.۱۸۵	۹۳	تأثیر زیاد	۰.۸۶۹
		روشنایی	۲	۵	۴.۴۱	۰.۱۵۷	۹۷	تأثیر زیاد	۰.۷۳۴
		مراقبت	۲	۵	۴.۴۱	۰.۱۸۲	۹۷	تأثیر زیاد	۰.۸۵۴

امور پاسداری (قرزگاه)

انحراف	جمع امتیازات		میانگین		پاسخها		شاخص	نوع	تعداد
							الکترونیک		
۰.۷۸۵	تأثیر زیاد	۸۷	۰.۱۶۷	۳.۹۵	۵	۲	برجک		
۰.۷۲۲	تأثیر زیاد	۸۹	۰.۱۵۴	۴.۰۵	۵	۲	نوع دارو	دارو	
۰.۶۸۴	تأثیر زیاد	۸۶	۰.۱۴۶	۳.۹۱	۵	۳	مقدار دارو		
۰.۸۵۳	تأثیر زیاد	۸۴	۰.۱۸۲	۳.۸۲	۵	۲	تعداد پزشک	پزشک	
۰.۷۶۷	تأثیر زیاد	۹۴	۰.۱۶۴	۴.۲۷	۵	۲	تجربه و تخصص		
۰.۷۳۴	تأثیر متوسط	۷۹	۰.۱۵۷	۳.۵۹	۵	۲	تعداد بهیار	بیار	
۰.۷۷۴	تأثیر زیاد	۹۱	۰.۱۶۵	۴.۱۴	۵	۲	تجربه و تخصص		
۰.۵۲۶	تأثیر زیاد	۹۰	۰.۱۱۲	۴.۰۹	۵	۳	تعداد	آمبولانس	
۰.۷۲۲	تأثیر زیاد	۸۷	۰.۱۵۴	۳.۹۵	۵	۳	راننده		
۰.۵۱۰	تأثیر زیاد	۹۸	۰.۱۰۹	۴.۴۵	۵	۴	آماده بکاری		
۰.۵۸۸	تأثیر زیاد	۸۴	۰.۱۲۵	۳.۸۲	۵	۳	تعداد	باسیم	
۰.۷۱۶	تأثیر زیاد	۹۵	۰.۱۵۳	۴.۳۲	۵	۳	کیفیت ارتباط		
۰.۶۷۱	تأثیر زیاد	۱۰۰	۰.۱۴۳	۴.۵۵	۵	۳	آماده بکاری		
۰.۷۲۲	تأثیر زیاد	۸۷	۰.۱۵۴	۳.۹۵	۵	۲	تعداد	نی سیم	
۰.۷۱۶	تأثیر زیاد	۹۵	۰.۱۵۳	۴.۳۲	۵	۳	کیفیت ارتباط		
۰.۸۹۴	تأثیر زیاد	۹۵	۰.۱۹۱	۴.۳۲	۵	۲	آماده بکاری		
۰.۷۵۲	تأثیر زیاد	۸۳	۰.۱۶۰	۳.۷۷	۵	۲	تعداد رایانه	رایانه و شبکه	
۰.۹۰۷	تأثیر زیاد	۹۲	۰.۱۹۳	۴.۱۸	۵	۲	کیفیت و آماده بکاری رایانه		
۰.۹۵۸	تأثیر زیاد	۹۲	۰.۲۰۴	۴.۱۸	۵	۲	شبکه		
۰.۹۳۵	تأثیر زیاد	۹۴	۰.۱۹۹	۴.۲۷	۵	۲	برقراری و آماده بکاری شبکه		

امور بهداشتی (بهداری)

امور ارتباطی (فاوا)

ادامه جدول ۱: توصیف آماری ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها

انحراف معیار	جمع امتیازات		میانگین		پاسخ‌ها		شاخص	مؤلفه	بعد
	توصیف	مقدار	خطا	پاسخ	دائره	مربع			
۰.۶۵۸	تأثیر زیاد	۹۶	۰.۱۴۰	۴.۳۶	۵	۳	مقدار	اعتیازات	امور مالی
۰.۶۵۸	تأثیر زیاد	۱۰۲	۰.۱۴۰	۴.۶۴	۵	۳	واگذاری به‌موقع بودن		
۰.۸۱۱	تأثیر زیاد	۸۶	۰.۱۷۳	۳.۹۱	۵	۳	اسناد مالی به‌موقع		
۰.۸۳۴	تأثیر زیاد	۹۱	۰.۱۷۸	۴.۱۴	۵	۲	تعداد		
۰.۸۶۸	تأثیر زیاد	۹۰	۰.۱۸۵	۴.۰۹	۵	۲	فعال بودن		
۰.۸۷۳	تأثیر زیاد	۸۸	۰.۱۸۶	۴.۰۰	۵	۲	تجهیزات		
۰.۷۹۰	تأثیر زیاد	۹۶	۰.۱۶۸	۴.۳۶	۵	۲	اطلاع‌رسانی		
۰.۸۱۳	تأثیر زیاد	۹۳	۰.۱۷۳	۴.۲۳	۵	۲	حضور نفرات		
۰.۷۵۶	تأثیر زیاد	۸۸	۰.۱۶۱	۴.۰۰	۵	۳	مقدار		
۰.۷۸۵	تأثیر زیاد	۸۷	۰.۱۶۷	۳.۹۵	۵	۳	توزیع		
۰.۷۵۲	تأثیر زیاد	۸۳	۰.۱۶۰	۳.۷۷	۵	۳	جمع‌آوری		
۰.۷۹۵	تأثیر زیاد	۹۲	۰.۱۶۹	۴.۱۸	۵	۳	کارآمدی		
۰.۷۶۷	تأثیر زیاد	۹۴	۰.۱۶۴	۴.۲۷	۵	۳	ایاب و ذهاب جهت حضور در محل کار		
۰.۸۷۳	تأثیر زیاد	۸۸	۰.۱۸۶	۴.۰۰	۵	۳	ایاب و ذهاب جهت بازگشت به منازل		
۰.۸۳۴	تأثیر زیاد	۹۱	۰.۱۷۸	۴.۱۴	۵	۲	تعداد	نفرات	آمادگی عملیاتی (آماده باش)
۰.۸۶۸	تأثیر زیاد	۹۰	۰.۱۸۵	۴.۰۹	۵	۲	فعال بودن		
۰.۸۷۳	تأثیر زیاد	۸۸	۰.۱۸۶	۴.۰۰	۵	۲	تجهیزات		
۰.۷۹۰	تأثیر زیاد	۹۶	۰.۱۶۸	۴.۳۶	۵	۲	اطلاع‌رسانی	اطلاع‌رسانی و حضور به‌موقع	
۰.۸۱۳	تأثیر زیاد	۹۳	۰.۱۷۳	۴.۲۳	۵	۲	حضور نفرات		
۰.۷۵۶	تأثیر زیاد	۸۸	۰.۱۶۱	۴.۰۰	۵	۳	مقدار	سلاح و مهمات	
۰.۷۸۵	تأثیر زیاد	۸۷	۰.۱۶۷	۳.۹۵	۵	۳	توزیع		
۰.۷۵۲	تأثیر زیاد	۸۳	۰.۱۶۰	۳.۷۷	۵	۳	جمع‌آوری		
۰.۷۹۵	تأثیر زیاد	۹۲	۰.۱۶۹	۴.۱۸	۵	۳	کارآمدی		

انحراف	جمع امتیازات		میانگین		پاسخها		شاخص	R ²	R ²
	تأثیر زیاد	۹۴	۰.۱۶۴	۴.۲۷	۵	۳			
۰.۷۶۷	تأثیر زیاد	۹۴	۰.۱۶۴	۴.۲۷	۵	۳	ایاب و ذهاب جهت حضور در محل کار		
۰.۸۷۳	تأثیر زیاد	۸۸	۰.۱۸۶	۴.۰۰	۵	۳	ایاب و ذهاب جهت بازگشت به منازل		

منبع: محاسبات محققین

همانگونه که در جدول نیز مشخص است، با توجه به بررسی میانگین کلیه شاخصها که بالاتر از ۳.۵ (حد متوسط) است؛ می توان این ادعا را نمود که کلیه شاخصهای مورد بررسی بر پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران تأثیرگذار هستند. تنها در شاخص خودروهایی نیمه سنگین و بهیار میزان تأثیر متوسط اعلام شده است و در مورد شاخص در ادامه به بررسی فرضیههای تحقیق با توجه به روش شناسی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS خواهیم پرداخت.

جدول ۲: بررسی برازش مدل اندازه گیری

افزونگی ^۶	متوسط مشترک ^۵	آلفای کرونباخ ^۴	ضریب تعیین ^۳	پایایی ترکیبی ^۲	متوسط واریانس استخراج شده ^۱	عنوان
	۰.۶۶	۰.۸۲		۰.۸۸	۰.۶۵	بُعد امور پاسداری
۰.۳۶	۰.۶۵	۰.۸۱	۰.۵۷	۰.۸۸	۰.۶۵	شاخص حفاظت فیزیکی

- 1 AVE : Average Variance Extracted
- 2 Composite Reliability
- 3 R Square
- 4 Cronbachs Alpha
- 5 Commuality
- 6 Redundancy

۰.۱۱	۰.۵۷	۰.۶۹	۰.۲۷	۰.۷۹	۰.۵۷	شاخص نفقات
۰.۰۴	۰.۶۲	۰.۶۸	۰.۰۶	۰.۸۳	۰.۶۲	شاخص سلاح و مهمات
۰.۰۳	۰.۵۵	۰.۶۵	۰.۰۸	۰.۷۸	۰.۵۵	شاخص وسیله نقلیه
	۰.۶۹	۰.۸۵		۰.۹۰	۰.۶۹	بُعد امور بهداشتی
۰.۱۶	۰.۵۹	۰.۶۵	۰.۲۷	۰.۸۰	۰.۵۹	شاخص آمبولانس
۰.۲۴	۰.۷۸	۰.۷۵	۰.۳۶	۰.۸۸	۰.۷۸	شاخص بهیار
۰.۳۷	۰.۷۹	۰.۷۴	۰.۴۶	۰.۸۸	۰.۷۹	شاخص دارو
۰.۳۳	۰.۸۲	۰.۷۹	۰.۴۱	۰.۹۱	۰.۸۲	شاخص پزشک
	۰.۵۰	۰.۴۸		۰.۷۳	۰.۵۰	بُعد امور ارتباطی
۰.۲۱	۰.۵۷	۰.۶۳	۰.۳۹	۰.۷۹	۰.۵۷	شاخص باسیم
۰.۲۹	۰.۷۳	۰.۸۲	۰.۴۰	۰.۸۹	۰.۷۳	شاخص بی سیم
۰.۴۸	۰.۸۶	۰.۹۴	۰.۵۶	۰.۹۶	۰.۸۶	شاخص رایانه و شبکه
	۱	۱		۱	۱	بُعد امور مالی
۰.۲۳	۰.۷۳	۰.۸۲	۰.۳۳	۰.۸۹	۰.۷۳	شاخص اعتبارات
	۰.۴۵	۰.۶۲		۰.۷۲	۰.۴۵	بُعد آمادگی عملیاتی
۰.۴۲	۰.۹۱	۰.۹۱	۰.۴۷	۰.۹۵	۰.۹۱	اطلاع رسانی و حضور بموقع

۰.۵۱	۰.۸۲	۰.۸۹	۰.۶۳	۰.۹۳	۰.۸۲	نفرات
۰.۱۷	۰.۷۶	۰.۸۹	۰.۲۳	۰.۹۳	۰.۷۶	سلاح و مهمات
۰.۲۵	۰.۸۹	۰.۸۸	۰.۳۰	۰.۹۴	۰.۸۸	سرویس ایاب و زهاب

منبع: محاسبات محققین

در بررسی برازش مدل اندازه‌گیری، همانگونه که در جدول نیز مشخص شده است، آلفای کرونباخ برای بعد امور پاسداری (۰.۸۲)، امور بهداشتی (۰.۸۵)، امور ارتباطی (۰.۴۸)، امور مالی (۱) و آمادگی عملیاتی (۰.۶۲) و در مجموع میانگین آن بالاتر از ۰.۷ است، می‌توان گفت که مدل از پایایی مناسبی برخوردار است. از طرف دیگر، با توجه به اینکه واریانس متوسط استخراج شده (AVE) برای ابعاد امور پاسداری (۰.۶۵)، امور بهداشتی (۰.۶۹)، امور ارتباطی (۰.۵)، امور مالی (۱) و آمادگی عملیاتی (۰.۴۵) است. بنابراین می‌توان گفت، با توجه به این که تمامی اعداد بجز یک بُعد بالاتر از ۰.۵ می‌باشد، این امر حاکی از آن است که مدل از روایی و اگرایی مناسبی برخوردار است.

جدول ۳: بررسی برازش مدل ساختاری

عنوان	مقدار t-value	بار عاملی	ضریب تعیین (R ²)
بُعد امور پاسداری	۸.۵۸۹	۰.۸۵	۰.۳۶
مؤلفه حفاظت فیزیکی	۲۲.۰۵۲	۰.۷۵	۰.۵۷
مؤلفه نفرات	۷.۰۱۸	۰.۵۱	۰.۲۷
مؤلفه سلاح و مهمات	۲.۷۹۲	۰.۶۲	۰.۰۶
مؤلفه وسیله نقلیه	۲.۷۹۴	۰.۴۳	۰.۰۸
بُعد امور بهداشتی	۴.۸۵۲	۰.۷۱	۰.۲۶
مؤلفه آمبولانس	۳.۴۵۱	۰.۵۹	۰.۲۷
مؤلفه بهیار	۶.۲۰۲	۰.۵۲	۰.۳۶

۰.۴۶	۰.۶۸	۵.۷۳۸	مؤلفه دارو
۰.۴۱	۰.۶۴	۷.۹۶۱	مؤلفه پزشکی
۰.۵۴	۰.۶۸	۹.۰۴۲	بُعد امور ارتباطی
۰.۳۹	۰.۶۳	۶.۲۵۵	مؤلفه باسیم
۰.۴۰	۰.۶۳	۴.۵۴۶	مؤلفه بی سیم
۰.۵۶	۰.۷۵	۱۰.۷۶۱	مؤلفه رایانه و شبکه
۰.۲۴	۰.۸۶	۴.۳۲۰	بُعد امور مالی
۰.۳۳	۰.۵۸	۳.۲۵۵	مؤلفه اعتبارات
۰.۵۲	۰.۷۵	۶.۳۵۱	بُعد آمادگی عملیاتی
۰.۴۷	۰.۶۸	۴.۹۸۸	مؤلفه اطلاع رسانی و حضور بموقع
۰.۶۳	۰.۸۰	۱۰.۹۱۴	مؤلفه نفرات
۰.۲۳	۰.۴۸	۲.۸۱۱	مؤلفه سلاح و مهمات
۰.۳۰	۰.۵۵	۳.۸۶۵	مؤلفه سرویس ایاب و زهاب

منبع: محاسبات محققین

در بررسی برازش مدل ساختاری، همانگونه که در جدول نیز مشخص شده است، میزان آماره t برای همه ابعاد و مؤلفه‌ها و بالاتر از ۱.۹۶ است و این امر به معنای تأثیرگذاری همه شاخص‌ها و مؤلفه‌ها است. از طرف دیگر، با توجه به اینکه بار عاملی تمامی ابعاد و مؤلفه‌ها بالاتر ۰.۴ است، می‌توان گفت تمامی ابعاد و مؤلفه‌ها دارای بار عاملی مناسب و قابل قبولی هستند.

جدول ۴: برآزش و تغییر عوامل ساختاری

تغییر عوامل ساختاری	معناداری	برآزش مدل	مؤلفه	بُعد
حذف متغیر خودرو سنگین	بسیار خوب	قوی	مؤلفه ۱: امور پاسداری (قرارگاه)	پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با رویکرد درون سازمانی
---	بسیار خوب	متوسط	مؤلفه ۲: امور بهداشتی (بهداری)	
تأثیر مستقیم ناچیز شاخص بی سیم	بسیار خوب	قوی	مؤلفه ۳: امور ارتباطی (فاوا)	
---	بسیار خوب	قوی	مؤلفه ۴: امور مالی (مالی)	
تأثیر مستقیم ناچیز شاخص سلاح و مهمات تأثیر مستقیم ناچیز شاخص سرویس ایاب و زهاب	بسیار خوب	قوی	مؤلفه ۵: آمادگی عملیاتی (آماده باش)	

بحث و نتیجه گیری

بحران حادثه‌ای است ناگهانی، همراه با آسیب‌های گسترده مالی یا جانی و ایجاد مشقت و سختی برای یک مجموعه یا یک جامعه انسانی و یا بروز ناگهانی نیرو یا مجموعه‌ای از نیروهای مخالف و غیرقابل پیش‌بینی است که بنیاد و محوریت یک حرکت هدفمند را تحت تأثیر مخرب خود قرار می‌دهد و برای برطرف کردن آن، نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده می‌باشد. از طرف دیگر، نیروی انتظامی به عنوان یکی از سازمان‌های درگیر در بحران، نقش اساسی و کلیدی را از طریق عملیات انتظامی در حوزه کنترل و مدیریت بحران ایفا می‌کند. با این وجود، از جمله مسایل و حوزه‌های کلیدی در عملیات انتظامی به هنگام بروز بحران، پشتیبانی از این عملیات است که می‌تواند در موفقیت آن نقش بسیار مهمی داشته باشد. از این رو، تحقیق در پی دستیابی به الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با

تأکید بر مؤلفه‌های درون سازمانی است. در این پژوهش از روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار PLS برای تعیین الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران با تأکید بر رویکرد درون سازمانی استفاده گردیده است. نتایج حاصل از تحقیق بیانگر آن است که الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی با تأکید بر رویکرد درون سازمانی مشتمل بر ۵ بُعد اصلی: امور پاسداری (قرارگاه) با چهار شاخص: نفرت، وسیله نقلیه، سلاح و مهمات و حفاظت فیزیکی؛ امور بهداشتی (بهداری) با چهار شاخص: دارو، پزشک، بهیار و آمبولانس؛ امور ارتباطی (فاوا) با سه شاخص: باسیم، بی سیم و رایانه و شبکه؛ امور مالی (مالی) با یک شاخص: اعتبارات و آمادگی عملیاتی (آماده باش) با چهار شاخص: نفرت، اطلاع رسانی و حضور به موقع، سلاح و مهمات و سرویس ایاب و ذهاب است. در تحقیقات آتی می‌توان از روش‌شناسی این تحقیق برای ارائه الگوی جامع پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران در برگیرنده هر دو بُعد درون و برون سازمانی استفاده کرد.

پیشنهادها

- ۱- با توجه به اینکه مدیریت پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران در درون سازمان موضوعی میان کارکردی می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد، وظایف هر یک از مجموعه‌ها در قالب دستورالعمل سازمانی بر مبنای اجزای این مدل طراحی و ابلاغ گردد.
- ۲- با توجه به اینکه پشتیبانی از عملیات انتظامی تنها دارای بُعد درون سازمانی نمی‌باشد، از این رو، پیشنهاد می‌گردد ابعاد برون سازمانی این الگو نیز تعیین گردد.
- ۳- با توجه به اینکه بُعد امور مالی بیشترین وابستگی را با الگوی پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران دارد، از این رو توصیه می‌شود با توجه به اینکه بحران دارای مکان و زمان خاصی نمی‌باشد، منابع مالی پایدار در این حوزه پیش‌بینی گردد.

منابع

- حسینی، محسن (۱۳۸۷). مدیریت بحران. تهران: نشر شهر.
- خلیلی، سینا (۱۳۹۱). روش‌های پژوهش آمیخته. چاپ دوم، تهران: موسسه انتشارات یادواره کتاب.

- دارابی، رضا (۱۳۹۰). راهبردهای لجستیک در بحران. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال اول، شماره چهارم، صص ۲۱-۳۴.
- داوری، علی (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار *PLS*. تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- رامک، محراب (۱۳۹۳). پشتیبانی از عملیات انتظامی در بحران. تهران: مرکز تحقیقات کاربردی آماد و پشتیبانی ناجا.
- صالحیان، علی (۱۳۸۳). مدیریت در شرایط بحران، بحران و مدیریت بحران. مجله مدیریت، فروردین و اردیبهشت، شماره ۸۳ و ۸۴.
- کیوی، آر و کمپنهود، ال (۱۳۸۴). روش تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه عبدالحسین نیک گوهر، تهران: نشر توتیا.
- نوروزی، محمدتقی (۱۳۸۵). فرهنگ دفاعی - امنیتی. تهران: انتشارات سنا.
- جک گاتز چاک (۱۳۸۳). مدیریت بحران (در بخش‌های خصوصی و دولتی)، ترجمه علی پارسائیان، تهران: انتشارات ترمه.
- Mitroff, Ian I.; Paul Shrivastava; and Ferdaus E. Udwadia (1978). "Effective Crisis Management"; *Academy of Management Executive Journal*; Vol. 1; P. 60.
 - David, F. R. (2009). *Strategic management: Concepts and cases*. Pearson Prentice Hall.
 - Hutchins, H. M., & Wang, J. (2008). Organizational crisis management and human resource development: a review of the literature and implications to HRD research and practice. *Advances in Developing Human Resources*, 10(3), 310-330 ..
 - Jovanovi, D., Nikoli, M., Radojci, B., & Djakovi, R. (2010). Strategic management is the need for success. *Annals of the Oradea University, Fascicle of Management and Technological Engineering*, "Imt Oradea", 9, 4193-4198 .
 - Booth, Simon(1993). "Crisis Management Strategy"; Routledge; P. 64.

