

الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های ایران (پژوهش ترکیبی)

فائزه فرهودی^۱

چکیده

هدف: ارائه الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

روش: روش پژوهش ترکیبی است (نظریه زمینه‌ای در بخش کیفی و پیمایشی - تحلیلی در بخش کمی). جامعه پژوهش در بخش کیفی متخصصان مدیریت بحران و مدیران پژوهشگاه‌های مورد نظر هستند. نمونه‌گیری انجام شده و جامعه در بخش کمی ۱۴۴ نفر از مدیران پژوهشگاه‌های مورد نظر و مدیران کتابخانه‌ها هستند. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته و پرسش‌نامه است.

یافته‌ها: الگوی مدیریت بحران از ۳ عامل تشکیل شده که متوسط امتیاز جامعه آماری در عامل مدیریت بحران محیط عملیات درون‌سازمانی ۱۴۹، محیط عملیات برون‌سازمانی ۷۰ و برون‌سازمانی ۴۹ است. در الگوی اول ۷۵٪ از تغییرات مدیریت بحران برون‌سازمانی و در الگوی دوم ۸۱٪ تغییرات به وسیله شاخص‌های مدیریت بحران درون‌سازمانی، پوشش داده شده است.

نتیجه‌گیری: کتابخانه‌های پژوهشگاه‌ها نقش حیاتی در روند توسعه پژوهش دارند. از این رو، باید الگوی بومی مدیریت بحران را در اساسنامه خود بگنجانند و بحران‌های طبیعی و سازمانی را کنترل کنند. اولویت اول، مدیریت بحران‌های برون‌سازمانی، سپس بحران‌های محیط عملیات برون‌سازمانی و در آخر بحران‌های درون‌سازمانی است.

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران
Faezefarhoodi2000@yahoo.com

کلیدواژه‌ها: الگوی بومی، مدیریت بحران، بحران درون‌سازمانی، بحران محیط عملیات برون‌سازمانی، بحران برون‌سازمانی، کتابخانه‌های پژوهشگاه‌ها.

مقدمه و بیان مسئله

سازمان‌ها فارغ از نوع و اندازه، با عوامل تأثیرگذار داخلی و خارجی روبه‌رو می‌شوند که این عوامل رسیدن و زمان رسیدن سازمان به اهداف را غیرقطعی^۱ می‌کنند. تأثیری که این عدم قطعیت^۲ بر اهداف سازمان دارد، «بحران»^۳ نام دارد (Iso31000, 2009). موضوع مدیریت بحران^۴ در حوزه‌های مختلف مطرح است. سازمان‌ها به عنوان یکی از اجزای اصلی جامعه، از این امر مستثنا نیستند. بحران، اغتشاشی عمده در سازمان است که دارای پوشش خبری گسترده شده و کنجکاوی مردم درباره این موضوع بر فعالیت‌های سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند اثر سیاسی، قانونی، مالی و دولتی بر سازمان بگذارد (Smith, 2002, 63; Rezvani, 2007, 20). بحران در کتابخانه، اغتشاشی است که تأثیر اساسی در فعالیت‌های کتابخانه، امور اداری، مالی و شهرت کتابخانه دارد که این بحران می‌تواند برون‌سازمانی باشد (مانند سیل، آتش‌سوزی و زلزله) و یا درون‌سازمانی (مانند بحران‌های مالی یا بی‌رغبتی کارکنان) و یا می‌تواند در محیط عملیات برون‌سازمانی رخ دهد؛ مانند شکست در رقابت با سایر کتابخانه‌ها و یا افزایش بدبینی نسبت به کتابخانه. مدیریت بحران، تلاش نظام‌یافته‌ای است که توسط اعضای سازمان همراه با ذی‌نفعان خارج از سازمان به منظور پیشگیری از بحران‌ها و یا مدیریت اثربخش آن انجام می‌شود (Pearson & clair, 1998, 61). از لحاظ دسته‌بندی محتوایی حوزه‌های دانش مدیریت، مدیریت بحران به عنوان یک رشته علمی جدید، در حوزه مدیریت استراتژیک قرار می‌گیرد (Gottschalk, 2004, 6). همچون سایر خرده سیستم‌های ساختار اجتماعی، نظام مدیریت بحران نیز برای دستیابی هر چه دقیق‌تر به اهداف پیش‌بینی شده و به منظور ساماندهی برنامه‌هایش،

-
1. Uncertain.
 2. Uncertainty.
 3. Crisis.
 4. Crisis Management.

نیازمند الگویی هدفمند، علمی، کارآمد و مبتنی بر نیازهای روز است. بدیهی است، خاستگاه چنین الگویی باید از زیرساخت‌های تئوری و مبانی نظری مستحکمی برخوردار باشد. لذا نتایج مطالعات را باید با شرایط بومی و محلی (محیط، افراد، مشتریان و تقاضاهای آنها) تلفیق کرد تا بتوان به الگویی جامع دست یافت، زیرا شرایط بومی در کشورهای جهان سوم و توسعه یافته متفاوت است و مدیریت بحران در هر کشوری و در هر سازمان از هر کشوری، باید مطابق با آن محیط، علمی و عملی شود. بحران‌هایی که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، در سه دسته اصلی (۱) بحران‌های درون‌سازمانی (۲) بحران در محیط عملیات برون‌سازمانی و (۳) بحران‌های برون‌سازمانی، طبقه‌بندی می‌شود که هر کدام از این طبقات شاخص‌های گوناگونی دارند. امکان بروز علایم سه بحران مذکور در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌ها نیز وجود دارد، اما به دلیل نبود الگویی بومی برای اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران، امکان ایجاد یکپارچگی در مواجهه با آسیب‌های ناشی از این بحران‌ها سلب می‌شود؛ لذا این پژوهش به بومی‌سازی^۱ مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران پرداخته است. این کتابخانه‌ها با توجه به نقش حیاتی که در روند توسعه پژوهش در کشور دارند، چنانچه اصول استاندارد مدیریت بحران را در اساسنامه مدیریتی خود داشته باشند، به شیوه‌ای کارآمد می‌توانند به پیشگیری و کنترل بحران‌های طبیعی و سازمانی بپردازند و از آسیب‌های این بحران‌ها مصون بمانند و یا کمتر به آسیب جدی دچار شوند. پژوهشگاه‌ها بالاترین وظیفه تحقیقاتی را در کشور بر عهده دارند و کتابخانه‌های آنها منبع ذخایر ارزشمند اطلاعات علمی و پژوهشی، نرم‌افزاری و سخت‌افزاری هستند؛ لذا مصون ماندن آنها از هر آسیبی، یکی از وظایف اصلی و ملی کشور است و باید شرایطی ایجاد شود که به بهترین نحو، از آنها در برابر هر گونه حوادث برون‌سازمانی و درون‌سازمانی، برای همیشه حفاظت شود. آگاهی از اولویت‌های مهم در هر مرحله از رویارویی با بحران در این کتابخانه‌ها و اقدامات مهم در این خصوص، کمک می‌کند که چارچوبی برای مواجهه با بحران و

مدیریت بحران در این کتابخانه‌ها داشته باشیم که تا به حال در هیچ یک از کتابخانه‌های ایران بررسی و اجرا نشده است. به‌کارگیری اصول کلان ارائه شده در مبانی نظری و تجربی دانش مدیریت بحران، نیازمند توجه به شرایط بومی و محلی قلمرو فضایی استقرار این نظام است. اهمیت مدیریت بحران در فرایند مدیریتی کتابخانه‌ها را در عواملی همچون فراوانی بحران‌ها، گستردگی حوزه نفوذ بحران‌ها، تأثیر بحران‌ها بر مدیریت و نیز تأثیر پنهان بحران‌ها بر فرایندهای کتابخانه و آسیب‌های بلندمدت و گاه جبران‌ناپذیر آنها بر بدنه کتابخانه می‌توان جستجو نمود. در این پژوهش، به بررسی چگونگی رویارویی کتابخانه‌های مورد نظر با این سه دسته بحران پرداخته شده و الگوی بومی مدیریت بحران در این کتابخانه‌ها ارائه شده است. این الگو، زمینه مناسبی را برای درک مفاهیم مرتبط با بحران‌ها و رویکرد نظام یافته برای مدیریت آنها در کتابخانه‌ها فراهم می‌آورد.

مدیریت بحران در کتابخانه‌ها

مدیریت بحران در کتابخانه‌ها با مفهوم فعلی از سال ۱۹۸۰ آغاز شده و از سال ۲۰۰۱ تا کنون به اوج خود رسیده است. برخی سازمان‌های بین‌المللی از جمله یونسکو، انجمن بین‌المللی آرشیو و فدراسیون بین‌المللی کتابداری و اطلاع‌رسانی، در زمینه مدیریت بحران نقش برجسته داشته‌اند. مراکز میراث فرهنگی، آرشیوی و کتابخانه‌ها در معرض خطرات طبیعی و انسان‌ساخت هستند؛ خطراتی که به منابع و ساختمان‌ها آسیب می‌رساند. هر حادثه‌ای که امنیت بشر را تهدید کند یا هرگونه تهدیدی که به تخریب ساختمان، محتوا، تجهیزات یا خدمات کتابخانه منجر شود، بحران با نگرش خاص به کتابخانه نامیده می‌شود. بی‌تردید، امکان پیشگیری از تمام بحران‌ها وجود ندارد، اما کتابخانه‌ها باید به‌منظور مدیریت مؤثر بحران برنامه‌ریزی کنند (Matthews et al, 2009, 60). هرچند بحران در کتابخانه‌ها امری ویرانگر قلمداد شده، امروزه در ادبیات مدیریت، لزوماً امر مذمومی نیست بلکه مدیر می‌تواند از آن به‌عنوان ابزار رشد بهره بگیرد. آنچه مهم است بحران نیست، بلکه مدیریت اثربخش آن است که در مذموم یا ممدوح بودن آن اثر می‌گذارد (Goudarzi, 2004, 139). مدیریت بحران، علمی کاربردی است که به‌وسیله مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تحلیل آنها، در

جستجوی یافتن ابزاری است که بتوان از بروز بحران‌ها پیشگیری کند و یا در صورت بروز، در جهت کاهش آثار آنها اقدام نماید. مدیریت بحران واکنشی است که هدف آن کاهش اثرات بلایای طبیعی و انسان‌ساخت با انجام برنامه‌ریزی، سازماندهی و بسیج تمامی تجهیزات است (Franklin, 2004; Rezghi Shirsavar, 2009, 145).

شاخص‌های بومی‌سازی در ایران

هرچند فرایند اجرایی مدیریت بحران عموماً در سازمان‌ها شکل می‌گیرد، از آنجا که سازمان‌ها در بطن جامعه نهاده شده‌اند و خرده‌نظامی از مجموعه سیستم‌های تشکیل‌دهنده ساخت اجتماعی جامعه قلمداد می‌گردند، منطقی است برای طراحی مدلی بومی در زمینه مدیریت بحران، ویژگی‌ها و شاخص‌های بومی و اجتماعی جامعه ایران نیز شناسایی شود.

ارزش‌مداری^۱: پایبندی به هنجارهای رفتاری، یکی از بارزترین ویژگی‌های جامعه ایران است که تأثیری سرنوشت‌ساز بر کارکرد مدیریت بحران دارد (Assarin Nejad, 2004, Kargar Shoraki, 2006, 9). از جمله ارزش‌ها در ایران، ارزش‌های اجتماعی^۲، دینی^۳ و اخلاقی^۴ است.

حاکمیت روابط انسانی^۵: در فرهنگ ارتباطات در ایران، برتری و چیرگی خاصی به نفع ملاحظات انسانی در مقایسه با سایر عوامل مشاهده می‌شود. از جمله شاخص‌های روابط انسانی، توان برقراری ارتباط با دیگران، درک تفاوت‌های فردی و انجام کارگروهی است (Fathollahi, 2010, 153).

روحیه مساعدت و همکاری^۶: از ویژگی‌های بنیادین فرهنگ ایران آن است که همکاری در فعالیت‌های اجتماعی، نمودی ملموس در جامعه دارد؛ به نحوی که

1. Value orientation.
2. Social values.
3. Religious values.
4. Ethical values.
5. Human relations.
6. Spirit of cooperation.

نمونه‌های عملی این همکاری‌ها را در فعالیت‌های اجتماعی و مذهبی می‌توان مشاهده کرد (Mesgarian Haghghi, 2004; Kargar Shoraki, 2006). شاخص‌های مهم مشارکت و همکاری عبارتند از: انعطاف‌پذیری، تن‌دادن به هماهنگی‌های لازم در حین کار، نظم در کارها، فهم مشترک و پیوندهای عاطفی (Masjed Jamei, 1998, 19).

تحلیل استراتژیک فرایند مدیریت بحران در کتابخانه‌ها

کتابخانه‌ها زمانی دور از بحران خواهند بود که بر اساس مدل علمی طراحی شده باشند. مدل علمی می‌تواند کتابخانه را از بروز بحران نجات دهد. برای طراحی این مدل باید بحران‌های کتابخانه و علایم هشدار دهنده آنها را شناسایی نمود. بحران‌ها دارای دو دسته علایم هشداردهنده عمومی و اختصاصی هستند که به سه دسته علایم درون‌سازمانی، محیط عملیات در خارج سازمان و علایم برون‌سازمانی تقسیم می‌شوند که هر یک به‌تنهایی می‌تواند سبب بحران شود.

علایم بحران‌های درون‌سازمانی عبارتند از: (۱) افزایش چشمگیر ضابطه‌شکنی میان کارکنان (۲) بی‌انگیزگی آنان (۳) خارج شدن تمام یا بخشی از فعالیت‌های کتابخانه از چارچوب‌های علمی (۴) انطباق نداشتن منابع (بودجه، امکانات و نیرو) با برنامه‌ها (۵) ضعف مدیران در اجرای برنامه (نداشتن تخصص و تجربه) (۶) کاهش کیفیت خدمات (۷) از دست دادن چند نیروی کلیدی (۸) خرابکاری، سرقت، افشای اطلاعات محرمانه و بروز وقایع غیراخلاقی. علایم بحران در محیط عملیات برون‌سازمانی عبارتند از: (۱) افزایش اعتراض به سازمان (۲) موفقیت رقبا (۳) قوانین سازمان مادر. علایم وقایع بحران‌ساز برون‌سازمانی عبارتند از: (۱) استاندارد نبودن ساختمان و تناسب نداشتن آن با فعالیت‌های سازمان، (۲) شرایط جدید در سازمان، (۳) احتمال خرابکاری دشمن (آشکار یا پنهان) و (۴) مسائل اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه (Wiener & Kahn, 1962; Gholami, 2004, 84).

پیشینه پژوهش

بر اساس یافته‌های پژوهش «حسینی و همکاران» (Hosseini et al, 2012)، وضعیت سازمان‌های مورد پژوهش در حد متوسط ارزیابی شده است (نمره ۶۲/۷ در

مدیریت راهبردی و ۵۲/۲ در مدیریت بحران). بر اساس یافته‌های این پژوهش، به کارگیری رویکرد راهبردی در تدوین برنامه‌های مدیریت بحران کافی نیست و ابتدا باید مدیریت راهبردی پیاده‌سازی و سپس مدیریت بحران بر پایه آن تنظیم شود. «احمدی و همکاران» (Ahmadi et al, 2012) مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی را ارائه کردند و به این نتیجه رسیدند که از جمله عوامل فرهنگی که تأثیر زیادی بر فرایند مدیریت بحران دارد، روحیه کار تیمی، غلبه بر ترس، تخصص‌محوری و ایثارگری است. ارائه پاداش‌های مناسب (با میانگین ۴/۳۲) بیشترین نقش را در ایجاد انگیزه به نیروی انسانی برای اجرای مدیریت بحران دارد. «رزقی شیرسوار» (Rezghi, 2010) مدیریت بحران را در دانشگاه‌ها بررسی و پس از شناسایی انواع بحران و ابعاد پنج‌گانه بحران‌ساز در آموزش عالی، راهکارهای رفع این بحران‌ها را بیان کرده و مدل اجرایی مدیریت بحران در آموزش عالی کشور را ارائه داده است. او پنج بُعد بحران‌ساز در دانشگاه‌های ایران را بُعد سیاسی، مدیریتی، آموزشی، فرهنگی، اجتماعی و بُعد اقتصادی دانسته و نتیجه گرفته است که بحران‌های ناشی از بُعد فرهنگی و اجتماعی، بیشترین عامل ایجاد بحران در دانشگاه‌های ایران، بیشترین عامل ایجاد بحران بوده‌اند. «روزنتال و همکاران» (Rosenthal et al, 2003) در پژوهش خود به الگویی دست یافته‌اند که بر پیشگیری و کاهش بحران تمرکز دارد. در این الگو، برکوتاه‌سازی روند اداری و آسان‌کردن فرایند تخصیص بودجه در جریان مدیریت بحران تأکید شده است. روان‌شناسی تصمیم‌گیری بحران، از جمله مقوله‌های پرداخته شده در الگوی ارائه شده است. نبود قطعیت، یأس، ترس و اضطراب از جمله موارد هنگام تصمیم‌گیری شناخته شده است. «میتروف و همکاران» (Mitroff et al, 2002) معتقدند در بسیاری از مؤسسات، مدیران ارشد نمی‌پذیرند مؤسسه آنها دچار بحران شده بلکه همچنان خود و مخاطبانشان را با برخی توجیحات فریب می‌دهند. آنها به این نتیجه رسیده‌اند که تفکر انتقادی در مدیریت بحران مؤثر است.

سؤال‌های پژوهش

- تا چه میزان در کتابخانه‌های مورد پژوهش، ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی رعایت می‌شود؟

- تا چه میزان در کتابخانه‌های مورد پژوهش، ابعاد مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی رعایت می‌شود؟

- تا چه میزان در کتابخانه‌های مورد پژوهش، ابعاد مدیریت بحران برون‌سازمانی رعایت می‌شود؟

- الگوهای بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های مورد پژوهش چگونه است؟

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش ترکیبی^۱ است. در بخش کیفی و برای تدوین سؤال‌های پرسش‌نامه، از روش نظریه زمینه‌ای^۲ و در بخش کمی از روش پیمایشی - تحلیلی^۳ استفاده شده است. نظریه زمینه‌ای، فرایند ساخت نظریه مدون از طریق گردآوری سازمان‌یافته داده‌ها و تحلیل استقرایی آنها برای پاسخگویی به پرسش‌های نوین پژوهش است (Strauss & Corbin, 1998, 5). در این پژوهش، با انجام مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته^۴ با متخصصان مدیریت بحران و تصمیم‌گیرندگان حوزه مدیریت در پژوهشگاه‌های مورد نظر و مراجعه به کتابخانه‌های جامعه مورد نظر و با استفاده از پرسش‌نامه، نتایج جمع‌آوری و با بهره‌گیری از آمار استنباطی، تجزیه و تحلیل شده است. جامعه پژوهش در بخش کیفی به صورت گلوله برفی^۵ انتخاب شده است؛ بدین مفهوم که افراد تا مرحله‌ای شناسایی شدند که به حد اشباع رسید. ۳۸ نفر از مدیران کل بحران‌شناسایی شدند که فهرست کامل آنها و محل کارشان بر اساس اطلاعات موجود در درگاه سازمان مدیریت بحران کشور^۶ در زمان انجام پژوهش^۷ به دست آمد. از این تعداد، ۲۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند که ۲ مصاحبه آخر مطلب جدیدی اضافه نکرده و

1. Mixed method.
2. Grounded Theory.
3. Survey analytics.
4. Depth semi-structured interview.
5. snowball.
6. <http://www.ndmo.org/Managers.aspx>.

به حد اشباع رسیده است. در بخش کیفی، الگوی زمینه‌ای حاصل شده که در نمودار ۱ آمده است.



نمودار ۱. الگوی زمینه‌ای مدیریت بحران حاصل از کار کیفی

در بخش کمی برای تدوین پرسش‌نامه از الگوی زمینه‌ای ارائه شده در نمودار ۱ که در آن شرایط علی، مداخله‌گرها، راهبردها، زمینه‌ها و پیامدها بیان شده و نیز با استفاده از شاخص‌های سه نوع بحران برون‌سازمانی، محیط عملیات برون‌سازمانی و درون‌سازمانی و نیز شاخص‌های بومی‌سازی در ایران، استفاده شده است. در این

پژوهش متغیر مستقل مدیریت بحران درون‌سازمانی و متغیرهای وابسته، مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی و مدیریت بحران برون‌سازمانی است.

جدول ۱. پژوهشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و پاسخ دهندگان به پرسش‌نامه

نام پژوهشگاه	تعداد مدیران پژوهشگاه و پژوهشکده‌های زیر مجموعه	تعداد مدیران کتابخانه‌های پژوهشگاه و پژوهشکده‌های زیر مجموعه	جمع مدیران مورد نظر جهت تکمیل پرسش‌نامه	تعداد پاسخگویان	درصد پرسش‌نامه‌های تکمیل شده
بنیاد دانشنامه‌نگاری ایران	۲	۱	۳	۱	۳۳٪
پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله	۶	۱	۷	۵	۷۱٪
پژوهشگاه پلیمر و پتروشیمی ایران	۶	۱	۷	۶	۸۵٪
پژوهشگاه حوزه و دانشگاه	۵	۱	۶	۵	۸۳٪
پژوهشگاه دانش‌های بنیادی	۱۰	۱	۱۱	۹	۸۱٪
پژوهشگاه شیمی و مهندسی شیمی ایران	۵	۱	۶	۶	۱۰۰٪
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی	۶	۱	۷	۶	۸۵٪
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران	۴	۱	۵	۴	۸۰٪
پژوهشگاه فضایی ایران	۵	۱	۶	۴	۶۶٪
پژوهشگاه ملی اقیانوس‌شناسی و علوم جوی	۴	۱	۵	۴	۸۰٪
پژوهشگاه ملی مهندسی ژنتیک و زیست فناوری	۲	۱	۳	۳	۱۰۰٪
پژوهشگاه مواد و انرژی	۷	۱	۸	۶	۷۵٪
سازمان سنجش آموزش کشور	۲	۱	۳	۲	۶۶٪
سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران	۹	۱	۱۰	۸	۸۰٪
سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها	۲	۱	۳	۲	۶۶٪
شرکت انتشارات علمی و فرهنگی	۲	۱	۳	۲	۶۶٪
شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان	۲	۱	۳	۲	۶۶٪

صندوق رفاه دانشجویان	۲	۳	۱	۲	٪۶۶
کمیسیون ملی یونسکو - ایران	۱	۳	۱	۲	٪۳۳
مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی	۳	۳	۱	۲	٪۱۰۰
مؤسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران	۳	۳	۱	۲	٪۱۰۰
مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	۳	۳	۱	۲	٪۱۰۰
مرکز تحقیقات نجوم و اختر فیزیک مراغه	۱	۲	۱	۲	٪۵۰
مرکز مطالعات و همکاری‌های علمی بین‌المللی	۲	۳	۱	۲	٪۶۶
مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری	۲	۲	۱	۲	٪۱۰۰
مرکز نشر دانشگاهی	۲	۳	۱	۲	٪۶۶
موزه علوم و فناوری جمهوری اسلامی ایران	۳	۳	۱	۲	٪۱۰۰
مؤسسه پژوهشی علوم و فناوری رنگ	۲	۳	۱	۲	٪۶۶
مؤسسه مطالعات و مدیریت جامع و تخصصی جمعیت کشور	۲	۲	۱	۲	٪۱۰۰
پژوهشکده امام خمینی (رحمه‌الله) و انقلاب اسلامی	۳	۳	۱	۲	٪۱۰۰
پژوهشکده رصدخانه ملی ایران	۱	۲	۱	۲	٪۵۰
پژوهشکده علوم و صنایع غذایی	۲	۲	۱	۲	٪۱۰۰
پژوهشکده فرایندهای تبدیلی و زیست محیطی فارس	۱	۲	۱	۲	٪۵۰
پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی	۱	۳	۱	۲	٪۳۳
پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی	۳	۳	۱	۲	٪۱۰۰
جمع	۱۱۲	۱۴۴	۳۵	۱۱۵	٪۷۶

جامعه در بخش کمی ۱۴۴ نفر از مدیران پژوهشگاه‌ها و مدیران کتابخانه‌های مورد نظر هستند (۱۱۵ نفر مدیر پژوهشگاه و ۳۵ نفر مدیر کتابخانه) که با توجه به داده‌های جدول ۱، از این تعداد، ۱۱۲ نفر پرسش‌نامه را تکمیل کرده‌اند (۸۰ نفر مدیر پژوهشگاه و ۳۲ نفر مدیر کتابخانه). به طور کلی ۷۶٪ از کل پرسش‌نامه‌ها تکمیل شده و به دست محقق رسیده است.

روایی و پایایی پرسش‌نامه

با توجه به این‌که پرسش‌نامه‌های مدیریت بحران در خارج از ایران، قابلیت استفاده در کتابخانه‌های ایران را نداشت؛ در فرایند مصاحبه، شاخص‌های ضروری در پرسش‌نامه اضافه و موارد بی‌استفاده حذف گردیده است. لذا، نتایج حاصل از این پرسش‌نامه به‌منظور نیل به اهداف پژوهش حاضر است. برای اطمینان از مرتبط‌بودن پرسش‌های پرسش‌نامه با متغیرهای مطرح شده در فرضیه‌ها و پرسش‌های پژوهشی، علاوه بر بازنگری پرسش‌نامه توسط استادان علم اطلاعات و دانش‌شناسی، بین چند تن از متخصصان مدیریت بحران توزیع شده و پرسش‌های مبهم و نامربوط تشخیص داده و حذف شده‌اند. از این رو، روایی ابزار پژوهش مسجل گردیده است. برای تعیین پایایی، پرسش‌نامه بین ۱۲ نفر از مدیران پژوهشگاه‌های مورد نظر و مدیران کتابخانه‌ها (به صورت تصادفی) برای انجام پیش‌آزمون توزیع گردیده، سپس با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، قابلیت اعتماد آن مورد سنجش قرار گرفته است. نتایج اندازه‌گیری آلفای کرونباخ ابعاد زیرمجموعه سه نوع بحران، جداگانه محاسبه شده است.

مدیریت بحران درون‌سازمانی			مدیریت بحران برون‌سازمانی		مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی			مؤلفه‌ها
فردی	انگیزشی	مدیریتی	قوانین و مقررات	فعالیت‌های اختصاصی	ساختمان و تجهیزات	سیاسی و اقتصادی جامعه	مسائل	
٪۷۶	٪۷۳	٪۸۲	٪۷۱	٪۷۰	٪۷۶	٪۷۷	٪۷۰	ارتباطات سازمانی
								بودجه‌ریزی
								تکنولوژی اطلاعات

جدول ۲. نتایج اندازه‌گیری آلفای کرونباخ در ابعاد سه نوع مدیریت بحران

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۱، ضریب آلفای کرونباخ تمامی ابعاد هر سه نوع مدیریت بحران مساوی یا بالای ٪۷۰ است؛ بنابراین پایایی پرسش‌نامه تأیید شده است.

یافته‌های پژوهش

برای توصیف داده‌ها از شاخص‌های میانگین، میانه، نما و انحراف معیار و برای تحلیل داده‌ها از تحلیل عامل^۱، تحلیل مسیر^۲ و شاخص نیکویی برازش^۳ استفاده شده است. برای پاسخ به سؤال اول، توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مدیریت بحران درون‌سازمانی و ابعاد آن، بررسی شده است.

جدول ۳. توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر مدیریت بحران درون‌سازمانی و ابعاد آن

ابعاد بحران درون‌سازمانی	بعد پیش‌بینی‌های ایمنی	بعد قوانین و مقررات	بعد مدیریتی	بعد فرصت‌های انگیزشی	بعد فردی	بعد فعالیت‌های تخصصی	بحران درون سازمانی
میانگین	۱۴.۷۱	۴۱.۱۴	۴۲.۰۴	۲۳.۵۹	۲۸.۵۶	۲۵.۴۸	۱۴۹.۹۰
میانه	۱۴.۰۰	۴۰.۰۰	۳۹.۰۰	۲۲.۰۰	۲۸.۵۰	۲۴.۰۰	۱۴۶.۰۰
نما	۱۴	۳۹	۳۷	۲۰	۲۸	۲۲	۱۳۴
انحراف معیار	۳.۶۸۱	۷.۶۱۰	۸.۵۸۶	۵.۴۹۳	۵.۱۸۶	۶.۲۳۸	۲۳.۸۹۲
دامنه تغییرات	۱۶	۳۷	۳۷	۲۳	۲۶	۲۶	۱۱۰
حداقل	۹	۲۵	۲۶	۱۳	۱۷	۱۵	۱۱۲
حداکثر	۲۵	۶۲	۶۳	۳۶	۴۳	۴۱	۲۲۲

با توجه به نتایج حاصل در جدول ۴، پایین‌ترین امتیاز بحران درون‌سازمانی ۱۱۲ و بالاترین ۲۲۲ است که دامنه تغییرات ۱۱۰ بوده و بیشترین امتیاز تکرار شده، ۱۳۴ است.

1. Factor Analysis.
2. Path Analysis.
3. Goodness of Fit Indexes(GFI).

امتیاز نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۱۴۶ و نیمی دیگر بیش از آن است. متوسط امتیاز نمونه آماری، برابر با ۱۴۹ است. بنابراین، در ارزیابی کلی از متغیر مدیریت بحران درون‌سازمانی باید اذعان داشت که توزیع این متغیر و ابعاد «فردی»، «فرصت‌های انگیزشی»، «مدیریتی»، «قوانین و مقررات» و «پیش‌بینی‌های ایمنی» به توزیع نرمال گرایش دارد. در پاسخ به سؤال اول نیز می‌توان گفت که ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی در سطح متوسط در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های مورد نظر رعایت می‌شود.

جدول ۴. توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی و ابعاد آن

مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی	بعد تکنولوژی اطلاعات	بعد بودجه‌ریزی	بعد ارتباطات سازمانی	ابعاد مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
۷۰.۹۹	۱۶.۵۹	۲۹.۸۱	۲۴.۵۹	میانگین
۷۰.۰۰	۱۸.۰۰	۳۰.۰۰	۲۵.۰۰	میانه
۶۷	۱۹	۲۶	۲۵	نما
۱۱.۰۱۳	۵.۳۴۵	۵.۹۴۷	۵.۵۵۸	انحراف معیار
۵۴	۲۲	۳۰	۳۲	دامنه تغییرات
۴۴	۵	۱۷	۸	حداقل
۹۸	۲۷	۴۷	۴۰	حد اکثر

با توجه به جدول ۵، پایین‌ترین امتیاز مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی ۴۴ و بالاترین آن ۹۸ است که دامنه تغییرات ۵۴ و بیشترین امتیاز تکرار شده، ۶۷ و امتیاز نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۷۰ و نیمی دیگر بیش از آن است و متوسط امتیاز نمونه آماری ۷۰ است. لذا در ارزیابی کلی از متغیر مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی می‌توان گفت که توزیع این متغیر و ابعاد «تکنولوژی اطلاعات»، «بودجه‌ریزی» و «ارتباطات سازمانی» به توزیع نرمال گرایش

_____ الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های ایران... / ۸۹

دارد. بنابراین، در پاسخ سؤال دوم پژوهش می‌توان اذعان داشت که ابعاد مدیریت بحران محیط‌عملیات برون‌سازمانی در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌ها در سطح متوسط رعایت می‌شود.

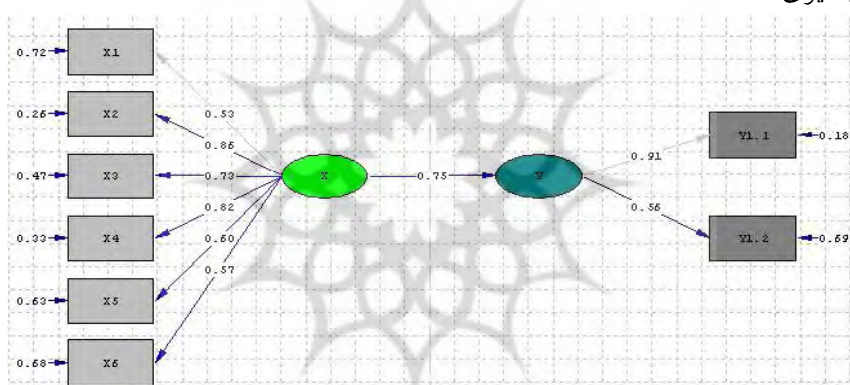
جدول ۵. توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر مدیریت بحران برون‌سازمانی و ابعاد آن

ابعاد مدیریت بحران برون‌سازمانی	شاخص‌های مرکزی و پراکندگی	بُعد مسایل سیاسی و اقتصادی جامعه	بُعد ساختمان و تجهیزات	مدیریت بحران برون‌سازمانی
میانگین	۳۶.۰۲	۱۳.۸۸	۴۹.۹۰	
میانه	۳۵.۰۰	۱۴.۰۰	۴۸.۵۰	
نما	۳۳	۱۵	۵۱	
انحراف معیار	۶.۹۲۸	۳.۱۳۳	۸.۹۳۶	
دامنه تغییرات	۴۲	۱۶	۵۰	
حداقل	۱۶	۷	۳۰	
حداکثر	۵۸	۲۳	۸۰	

با توجه به جدول ۶، پایین‌ترین امتیاز بحران برون‌سازمانی ۳۰ و بالاترین ۸۰ است و دامنه تغییرات ۵۰ و بیشترین امتیاز تکرار شده، ۵۱ و امتیاز نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۴۸ و نیمی دیگر بیش از آن است. متوسط امتیاز نمونه آماری ۴۹ است. بنابراین در ارزیابی کلی از متغیر مدیریت بحران برون‌سازمانی باید اذعان داشت که توزیع این متغیر و ابعاد «مسائل سیاسی و اقتصادی جامعه» و «ساختمان و تجهیزات» به توزیع نرمال گرایش دارد و در پاسخ به سؤال سوم پژوهش نیز می‌توان گفت که ابعاد «مدیریت بحران برون‌سازمانی» در کتابخانه‌های مورد پژوهش در سطح متوسط رعایت می‌شود.

الگوهای بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های مورد نظر

در این پژوهش دو الگو پیشنهاد شده که الگوی اول، ارتباط مدیریت بحران درون‌سازمانی (متغیر مستقل) با مدیریت بحران برون‌سازمانی (متغیر وابسته) و الگوی دوم، ارتباط مدیریت بحران درون‌سازمانی (متغیر مستقل) با مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی (متغیر وابسته) را نشان می‌دهد. داده‌های تجربی با تأکید بر تحلیل عامل و تحلیل مسیر طراحی و سپس برازش الگوها انجام شده و شاخص‌های مربوط به نیکویی برازش و خطاهای اندازه‌گیری به دست آمده است. برای هر الگو پنج شاخص تاکر- لوئیز^۱ (شاخص برازش غیرنرم^۲)، بونت-بتلر^۳ (شاخص برازش نرم‌شده^۴)، هولتر^۵، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب^۶ و شاخص نیکویی برازش اندازه‌گیری شده است.



شکل ۱. الگوی شماره ۱ مدیریت بحران (ارتباط مدیریت بحران درون‌سازمانی و مدیریت بحران

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Tucker- Lewis Index(TLI).
2. Non-Normed Fit Index(NNFI).
3. Bentler-Bonett Index(BBI).
4. Normed Fit Index(NFI).
5. Hoelter Index(HI).
6. Root Mean Square Error of Approximation (RMSE).

شکل ۱، الگوی ارتباط ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی (X) شامل x1 «بُعد فردی»، x2 «بُعد فرصت‌های انگیزشی»، x3 «بُعد مدیریتی»، x4 «بُعد قوانین و مقررات»، x5 «بُعد پیش‌بینی‌های ایمنی»، x6 «بُعد فعالیت‌های تخصصی»، به‌عنوان متغیر مستقل با ابعاد مدیریت بحران برون‌سازمانی (y) شامل y1.1 «بُعد ساختمان و تجهیزات»، y1.2 «بُعد مسایل اقتصادی و سیاسی جامعه»، به‌عنوان متغیر وابسته را نشان می‌دهد. میزان لامبدا (بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی (X) شامل x1 «بُعد فردی» ۰/۵۳، x2 «بُعد فرصت‌های انگیزشی» ۰/۸۶، x3 «بُعد مدیریتی» ۰/۷۳، x4 «بُعد قوانین و مقررات» ۰/۸۲، x5 «بُعد پیش‌بینی‌های ایمنی» ۰/۶۰، x6 «بُعد فعالیت‌های تخصصی» ۰/۵۷ است که از تجمیع آنها، مدیریت بحران درون‌سازمانی شکل می‌گیرد و در مجموع ۰/۷۵ ضریب تأثیرگذاری دارد (۷۵٪ از تغییرات متغیر وابسته مدیریت بحران برون‌سازمانی توسط این شاخص‌ها پوشش داده شده و بقیه موارد توسط سایر متغیرها پیش‌بینی می‌شود). بُعد «فرصت‌های انگیزشی»، بالاترین شدت و «بُعد فردی» کمترین شدت را نشان می‌دهد. رابطه بین دو متغیر مستقیم است و با افزایش ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی، ابعاد مدیریت بحران برون‌سازمانی افزایش می‌یابد و برعکس. بیشترین تأثیر را بُعد «فرصت‌های انگیزشی» بر بُعد «ساختمان و تجهیزات» دارد. میزان لامبدا متغیر پنهان درونی مدیریت بحران برون‌سازمانی (y) شامل y1.1 «بُعد ساختمان و تجهیزات» ۰/۹۱، y1.2 «بُعد مسایل اقتصادی و سیاسی جامعه» ۰/۵۶ است که از تجمیع این شاخص‌ها مدیریت بحران برون‌سازمانی شکل می‌گیرد. مقدار «شاخص نیکویی برازش» ۰/۹۱ است؛ لذا این مدل، برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب به‌دست آمده، بیانگر اثر مستقیم مدیریت بحران درون‌سازمانی بر مدیریت بحران برون‌سازمانی است.

جدول ۶. شاخص‌های مرتبط با برازش الگوی اول مدیریت بحران

شاخص	میزان	تفسیر
تاکر- لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)	۰/۹۰	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم‌شده)	۰/۹۰	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
هولتر	۰/۷۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۷۰)

الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های ایران... / ۹۳

درون‌سازمانی (X) شامل X1 «بعد فردی» ۰/۴۹، X2 «بعد فرصت‌های انگیزشی» ۰/۸۳، X3 «بعد مدیریتی» ۰/۷۲، X4 «بعد قوانین و مقررات» ۰/۷۸، X5 «بعد پیش‌بینی‌های ایمنی» ۰/۶۷، X6 «بعد فعالیت‌های تخصصی» ۰/۶۵ است که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر مدیریت بحران درون‌سازمانی شکل می‌گیرد و در مجموع ۰/۸۱- ضریب تأثیرگذاری دارد (۸۱٪) از تغییرات متغیر وابسته بحران‌های محیط عملیات به وسیله مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش‌بینی، به‌وسیله سایر متغیرها پیش‌بینی می‌شود. «بعد فرصت‌های انگیزشی» بالاترین شدت و «بعد فردی» کمترین شدت را نشان می‌دهد. بنابراین، رابطه بین دو متغیر معکوس است و با افزایش ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی، بحران‌های محیط عملیات برون‌سازمانی کاهش می‌یابد. بیشترین اثر معکوس بر روی «بعد بودجه‌ریزی» است. میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای بحران‌های محیط عملیات برون‌سازمانی (y) شامل y1 «بعد تکنولوژی اطلاعات» ۰/۲۳، y2 «بعد بودجه‌ریزی» ۰/۹۱-، y3 «بعد ارتباط سازمانی» ۰/۴۹- است که از تجمیع این شاخص‌ها «بحران‌های محیط عملیات برون‌سازمانی» شکل می‌گیرد. «شاخص نیکویی برازش» این الگو ۰/۹۲ است. بنابراین، این الگو برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. ضریب به‌دست آمده بیانگر اثر معکوس مدیریت بحران درون‌سازمانی بر مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی است. این الگو بیانگر این است که بیشترین اثر را «بعد فرصت‌های انگیزشی» و «بعد قوانین و مقررات» در متغیر مدیریت بحران درون‌سازمانی بر «بعد بودجه‌ریزی» در متغیر مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی دارند.

جدول ۷. شاخص‌های مرتبط با برازش الگوی دوم مدیریت بحران

شاخص	میزان	تفسیر
تاکر- لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم‌شده)	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
هولتر	۰/۷۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۷۰)
ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب	۰/۰۲۹	برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی ۰/۰۵)
شاخص نیکویی برازش	۰/۹۲	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)

با توجه به جدول ۱۴، پنج شاخص نیکویی برآزش و برآزش الگوی شماره ۲ از یک سو و داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأیید شده است. بنابراین، انطباق مطلوبی بین الگوی ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم گردیده و برآزش مطلوب، معرف الگویابی معادلات ساختاری با توجه به تأثیر مدیریت بحران درون‌سازمانی بر مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی است. الگوی پیشنهادی شماره ۲، از برآزش کاملی برخوردار است زیرا شاخص برآزش غیرنرم تاکر- لوئیز (۰/۹۱) و شاخص برآزش نرم شده بونت بتلر (۰/۹۱)، بالاتر از ۰/۹۰ است. شاخص هولتر (۰/۷۱) بالاتر از ۰/۷۰ است، نیز ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (۰/۰۲۹)، کمتر از ۰/۰۵ بوده و معرف برآزش مدل محقق است.

نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر، چگونگی رویارویی کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با سه دسته بحران برون‌سازمانی، درون‌سازمانی و محیط عملیات برون‌سازمانی بررسی شده، سپس دو الگوی بومی در این زمینه ارائه شده است. هر یک از این سه نوع مدیریت بحران دارای ابعاد مختلفی است که نتایج نشان داده ابعاد زیرمجموعه هر سه دسته مدیریت بحران، در حد متوسط در کتابخانه‌های مورد نظر رعایت می‌شود. الگوی اول حاکی از ارتباط مستقیم مدیریت بحران درون‌سازمانی با مدیریت بحران برون‌سازمانی است و بیشترین تأثیر را بعد «فرصت‌های انگیزشی» بر بُعد «ساختمان و تجهیزات» دارد. چنان که در الگوی ارائه شده در پژوهش «احمدی و همکاران» (Ahmadi et al, 2012) نیز به ایجاد انگیزش در کارمندان برای اجرای مدیریت بحران تأکید شده است. به جهت این که مقدار «شاخص نیکویی برآزش» الگوی اول ۰/۹۱ است، این مدل، برآزش قابل قبولی با واقعیت دارد. الگوی دوم، رابطه معکوس مدیریت بحران درون‌سازمانی (متغیر مستقل) با مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی (متغیر وابسته) را نشان می‌دهد. این الگو بیانگر آن است که هر چه «بعد فرصت‌های انگیزشی» و «بعد قوانین و مقررات» افزایش یابد،

«بعد بودجه‌ریزی» کاهش می‌یابد. این امر در نتایج پژوهش «روزنتال و همکاران» (Rosenthal et al, 2003) نیز مشاهده شده که بروکراسی و قوانین دست و پاگیر سازمان بر فرایند اجرای مدیریت بحران تأثیر معکوس دارد و روند تأمین هزینه و بودجه‌بندی صحیح را در تمام مراحل طول بحران (پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران) دچار خدشه می‌کند. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر، بهتر است مدیران کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های مورد نظر با توجه به این که بالاترین مسئولیت در زمینه پژوهش و توسعه تحقیق را بر عهده دارند، اصول و الگوی بومی مدیریت بحران را در آیین‌نامه خود بگنجانند و به پیشگیری و کنترل بحران‌های طبیعی و سازمانی بپردازند و انگیزه لازم برای اجرای آن را در میان کارمندان خود ایجاد کنند. همچنین، طبق نتایج این پژوهش، اولویت اول، مدیریت بحران‌های برون سازمانی، سپس بحران‌های محیط عملیات برون سازمانی و در نهایت بحران‌های درون سازمانی است.

منابع

- حسینی، یعقوب و آنا دمنابی اصل (۱۳۹۱). «بررسی میزان تأثیر مدیریت راهبردی بر کیفیت عملیات مدیریت بحران». *پژوهشنامه مدیریت بحران*. شماره ۲. ۷۸-۸۸.
- احمدی، علی اکبر و دیگران (۱۳۹۱). «ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران». *فصلنامه مدیریت دولتی*. دوره ۴، شماره ۱۰-۱-۲۴.
- رزقی شپرسوار، هادی (۱۳۸۹). «مدیریت بحران در دانشگاه‌ها». *پژوهشنامه مدیریت بحران*. شماره ۵۱. ۱۳۹-۱۵۸.
- رضوانی، حمیدرضا (۱۳۸۶). «مدیریت بحران سازمانی». *ماهنامه تدبیر*. سال ۱۸، شماره ۱۷۰.
- روزنتال، آریل (و همکاران) (۲۰۰۳). «دنیایی از بحران‌ها و مدیریت بحران». *دانش انتظامی*. شماره ۱۶. ۱۱۸-۱۴۰.
- شاکری، صدیقه (۱۳۹۲). «نقد کتاب مدیریت بحران در آرشیوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها». *کتاب ماه کلیات*. دوره ۱۶، شماره ۵. ۶۰-۶۳.
- عصارین‌نژاد، حسین (۱۳۸۳). «رهیافت‌های مدیریت بحران سوانح طبیعی». تهران: روزنامه جام جم مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۰.
- غلامی، رضا (۱۳۸۳). «مدیریت بحران در مؤسسات فرهنگی». *فصلنامه زمانه*. دوره ۳، شماره ۲۷.

- فتح‌اللهی، سعید (۱۳۸۹). «شاخص‌های روابط انسانی در حیطه نظارت و راهنمایی آموزشی برای دانشگاه علوم انتظامی». *فصلنامه دانش انتظامی*. دوره ۱۲، شماره ۱. ۱۴۳-۱۶۵.
- کارگشورکی، هدایت (۱۳۸۵). «معرفی الگویی بومی از مدیریت جامع بحران در ایران». ارائه شده در دومین کنفرانس مدیریت جامع بحران در حوادث غیر مترقبه طبیعی.
- گاتزچاک، جک (۱۳۸۳). «مدیریت بحران در بخش‌های خصوصی و دولتی». ترجمه علی پارسایان. تهران: ترمه.
- گودرزی، غلامرضا (۱۳۸۳). «طراحی مدل مفهومی آینده‌نگری مدیریت بحران با رویکرد فرهنگی». *کمال مدیریت*. شماره ۴ و ۵. ۱۳۱-۱۴۸.
- مسجدجامعی، احمد (۱۳۷۷). «مشارکت فرهنگی و فرهنگ مشارکت». *پیوند*. شماره ۲۳۱. ۱۴-۱۹.
- مسگریان حقیقی، داود (۱۳۸۳). «بجشی درباره مدیریت و بحران». سخنرانی ارائه شده در هم‌اندیشی امور مدیریتی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مورخ ۱۳۸۳/۶/۱۰.
- میتراف، ین. و گاس انگناس (۱۳۸۱). «مدیریت بحران پیش از روی دادن». ترجمه محمود توتونچیان. تهران: انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- Ahmadi, Ali Akbar, et al(2012). "design a model for crisis management with focus on human resources management system for hospitals in Tehran". *Journal of public administration*. Vol 4. Num 10. 1-24.
- Assarin Nejad, Hossein(2004). "*crisis management approaches of Natural disaster*". Tehran: Jame Jam newspaper.
- Fathollahi, Saeid(2010). "Indicators of human relations in field of education for university police supervision". *Danesh-e-Entezami journal*. Vol 12. Num 1. 143-165.
- Franklin, B(2004). "the higher education crisis".[online], available at: www.reg.unlandi vestments.com. [1 Sep. 2014].
- Gholami, Reza(2004). "Crisis management in cultural institutions". *Zamaneh journal*. Vol 3. Num 27.
- Gottschalk, Jack A(2004). "*Crisis management in the private and public organizations*". Translated by Ali Parsaian. Tehran: Termeh.
- Goudarzi, Gholamreza(2004). "Prospective conceptual model for crisis management Cultural Approach". *Kamale Modiriati*. Num 4,5. 131-148.
- Hosseini, yaghub; Damnabi Asl, Ana(2012). "Strategic management effects on the quality of crisis management operations". *Emergency Management*. Vol 2. 78-88.
- ISO 31000(2009). "Risk management – principles and guidelines".
- Kargar Shouraki, Hedayat(2006). "*local model of management crisis in Iran*". presented in Second Conference on Comprehensive crisis Management in Natural Disasters.

- Masjed Jamei, Ahmad(1998). "Cultural participation and partnership culture". *Peyvand journal*. Num 231. 14-19.
- Matthews, Graham; Smith, Yvonne; Knowles, Gemma(2009). "*Disaster management in Archives, Libraries and Museums*". London: Ashgate publishing, 229p.
- Mesgarian Haghghi, Davoud(2004). "*Discussion about Management and Crisis*". presented at the seminar on the management of the Management and Planning Organization of Iran.
- Mitroff, et al(2002). "*crisis management before going on*". Translated by Mahmood Tutunchian. Tehran: Institute of Higher Education and Research Management and Planning.
- Pearson; Clair(1998). "reframing crisis management". *University of north Carolina. Vol 23. Num 1. 59-76*.
- Rezghi Shirsavar, Hadi(2010). "crisis management in universities". *Emergency Management. Vol 51. 139-158*.
- Rezvani, Hamidreza(2007). "the organizational crisis management". *Tadbir, A Monthly Magazine On Management. Vol 18. Num 170*.
- Rosenthal, Uriel, et al(2003). "*World of crises and crisis management*". *Danesh-e-Entezami journal. Num 16. 118-140*.
- Shakeri, Sedigheh(2013). "*review of Crisis Management in Archives, Libraries and Museums*". *Ketab-e-mah Kollyat. Vol 16. Num 5. 60-63*.
- Smith, Larry; Millar, Dan PhD(2002). "Before Crisis Hits: Building a Strategic Crisis Plan". Washington, DC, AACC Community College Press. 261-269.
- Strauss, A.; Corbin. J(1998). "Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory". 2 nd ed. California: Sage: p. 3-14.
- Wiener, A. J.; Kahn, H(1962). "*Crisis and Arms Control*". Harmon-on-Hudson, N.Y.: Hudson Institute.