

الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران: پژوهش کیفی

فائزه فرهودی

دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
Faezehfarhoodi2000@yahoo.com

فهیمة باب الحوائجی (نویسنده مسئول)

دانشیار و مدیر گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
F.babalhavaeji@gmail.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۲/۱۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۰۸

چکیده

هدف: هدف اصلی پژوهش حاضر ارائه الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌ها است. شناسایی زمینه‌ها و راهبردهای اصلی و نیز عوامل اصلی مداخله‌گر در مدیریت بومی بحران کتابخانه‌های ایران، از اهداف فرعی پژوهش به شمار می‌رود.

روش: این پژوهش به روش کیفی و با استفاده از نظریه داده‌بنیاد انجام شد و داده‌ها با انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته عمیق گردآوری گردید. اشباع داده‌ها عامل اساسی در تعیین حجم نمونه بود. جامعه پژوهش، متخصصان مدیریت بحران و نیز مدیران کتابخانه‌ها در ایران بودند. تحلیل داده‌ها از طریق کدگذاری نظری که شامل سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی است انجام شد. در کدگذاری محوری پدیده یا مقوله اصلی شناسایی شد و در مرحله کدگذاری گزینشی الگوی مورد نظر ارائه گردید که در این الگو زمینه‌ها، شرایط علی، راهبردهای اصلی، مداخله‌گرها (شرایط واسطه‌ای) و پیامدهای مدیریت بحران در کتابخانه‌ها مشخص شد.

یافته‌ها: زمینه‌های اصلی مدیریت بحران در الگوی ارائه شده، در سه مقوله ارزش‌ها، نیروی انسانی و روش‌ها و تمهیدات جای گرفته است. شرایط علی و آنچه که باعث شده تا تحقیق مورد نظر شکل بگیرد، سه مقوله خسارت‌های مالی ناشی از بحران‌های گذشته در کتابخانه‌ها، نارضایتی مراجعان از خدمات کتابخانه‌ها و بی‌رغبتی کارمندان هستند. با توجه به یافته‌های پژوهش، راهبردهای اصلی مدیریت بحران عبارتند از: توجه به ویژگی‌های شخصیتی متقاضیان حین استخدام، راهکارهای افزایش مهارت‌ها و ارتباطات انسانی نیروی انسانی، نهادینه ساختن ارزش‌ها (مذهبی، اخلاقی و اجتماعی) در کتابخانه‌ها، استفاده از راهکارهای بودجه‌بندی صحیح و انجام فعالیت‌های پیشگیرانه از بروز بحران و استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها. مصاحبه‌شوندگان در صحبت‌های خود به عواملی اشاره داشتند که بر انجام و سرعت انجام فرایند مدیریت بحران تأثیرگذار است (شرایط واسطه‌ای)، از جمله مکانیزم‌های مدیریتی، اقتصادی، سازمانی و اداری و مکانیزم‌های مربوط به استفاده از فن‌آوری در کتابخانه‌ها. در نهایت پیامد اجرای فرایند مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران، کاهش و یا از بین رفتن اثرات بحران‌های آشکار و پنهان داخلی و خارجی است.

اصالت/ارزش: بررسی متون حاکی از این است که تاکنون الگوی بومی جهت مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران ارائه نشده است. استانداردهای زیادی جهت مدیریت ریسک و بحران در دنیا ارائه شده است اما با توجه به ساختارهای فرهنگی، مذهبی، سیاسی و اجتماعی متفاوت کشورها، ضروری به نظر می‌رسد که الگویی بومی ارائه شود. استفاده از این الگو به کتابخانه‌ها کمک می‌کند که از بحران‌های طبیعی و سازمانی مصون بمانند و یا آسیب کمتری ببینند.

کلیدواژه‌ها: بومی‌سازی، کتابخانه‌ها، نظریه داده‌بنیاد، مدیریت بحران.

مقدمه

سازمان‌ها فارغ از نوع و اندازه، با عوامل تاثیرگذار داخلی و خارجی مختلفی روبه‌رو می‌شوند که این عوامل، زمان رسیدن سازمان به اهدافش را غیرقطعی^۱ می‌کنند. تأثیری که این عدم قطعیت بر اهداف سازمان دارد «بحران»^۲ نامیده می‌شود. بحران‌ها بخشی از فضای کسب‌وکار هستند و حذف کامل تمامی بحران‌هایی که سازمان‌ها را تهدید می‌کند ناممکن است (جاکوئیس^۳، ۲۰۱۰). از سوی دیگر، انطباق با شرایط موجود، پذیرفتن فضای رقابتی و بهره‌گیری از سازوکارهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی موجود در جامعه، نیاز به ابزارهایی برای بهره‌گیری هر چه بیشتر از فرصت‌های ایجاد شده دارد و این امر مسأله بسیار مهمی در مدیریت بحران سازمان‌ها به شمار می‌رود (سوانسون^۴، ۲۰۱۰). نگرش سنتی به مدیریت بحران، بر این باور است که مدیریت بحران یعنی فرونشاندن 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 (رضوانی، ۱۳۸۶، ص ۲۳). ولی به تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. براساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران، 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 تأکید دارد که به طور جدی شهرت، سودآوری و یا حیات سازمان را تهدید می‌کنند (رضوانی، ۱۳۸۶، ص ۲۵). به طور کلی مدیریت بحران فرایند برنامه‌ریزی و عملکرد است که با مشاهده نظام‌مند موارد بحران و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری جهت کاهش اثرات بحران است. صاحب‌نظران حوزه سازمان و مدیریت، بحران را یکی از مهمترین ویژگی‌های سازمان‌های عصر جدید می‌دانند و معتقدند که بحران، ویژگی غیرعادی، کمیاب، اتفاقی و یا جنبی جوامع، سازمان‌ها و گروه‌ها نیست، بلکه در تار و پود ساختارهای نوین رخنه کرده است (میترا^۵ و انگناس^۶، ۲۰۰۲؛ نقل در کارگر شورکی، ۱۳۸۵، ص ۴). با توجه به این شرایط، حوزه مدیریت بحران یکی از کاربردی‌ترین و اساسی‌ترین شاخه‌های دانش مدیریت قلمداد می‌شود

1. Uncertain

4. Swanson, D

2. Crisis

5. Mitroff, Ian I

3. Jaques, T

6. Anagnos, Gus

(عابدین‌زاده، ۱۳۸۳؛ نقل در کارگر شورکی، ۱۳۸۵، ص ۴). همچون سایر خرده‌نظام‌های ساختار اجتماعی و سازمانی جامعه، نظام مدیریت بحران نیز برای دستیابی به اهداف و چشم‌اندازهای پیش‌بینی شده‌اش، به الگویی هدفمند، علمی، کارآمد و مبتنی بر نیازهای روز، نیازمند است. بدیهی است که خاستگاه چنین الگویی باید از زیرساخت‌های تئوری و مبانی نظری مستحکمی برخوردار باشد.

به کارگیری استراتژی‌ها و اصول ارائه شده در مبانی نظری و تجربی مدیریت بحران، نیازمند توجه ویژه به شرایط بومی و محلی قلمرو فضایی استقرار این نظام است (کارگر شورکی، ۱۳۸۵، ص ۲). علی‌رغم آنکه سودمندی و کارآمدی مدیریت بحران در سازمان‌ها پذیرفتنی است، اما بدون برخورداری از مدلی بومی و محلی جهت پیاده‌سازی آن و اقتباس کورکورانه از اقدامات سایر جوامع در این حوزه، نه تنها نمی‌تواند کمک مؤثری به پیشبرد اهداف سامانه مدیریت در جامعه تلقی گردد بلکه حتی ممکن است به دلیل عدم انطباق متغیرهای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع، آسیب‌هایی بنیادینی به ساختار نظام وارد آورد. لذا طراحی الگوی بومی مدیریت بحران ضرورتی اصلی در این جریان قلمداد می‌گردد. اهمیت موضوع مدیریت بحران در فرایند مدیریتی کتابخانه‌ها را می‌توان در عواملی همچون فراوانی بحران‌ها، گستردگی حوزه نفوذ بحران‌ها، تأثیر بحران‌ها بر مدیریت و نیز تأثیر پنهان بحران‌ها بر فعالیت‌های کتابخانه و آسیب‌های بلندمدت و گاهی غیرقابل جبران آنها بر بدنه کتابخانه جستجو نمود. در کتابخانه‌ها نیز همانند هر سازمانی، امکان ظهور و بروز تمامی علائم بحران‌های طبیعی و سازمانی وجود دارد؛ لذا این پژوهش به بومی‌سازی^۱ مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران پرداخته است و با ارائه یک الگوی بومی، زمینه مناسبی را برای درک مفاهیم مرتبط با بحران‌های کلیه فعالیت‌ها و رویکرد نظام‌یافته برای مدیریت آنها در کتابخانه‌ها فراهم آورده است.

در تعریف بحران باید گفت که بحران یک اغتشاش عمده در سازمان است که دارای پوشش خبری گسترده‌ای شده و کنجکاوای مردم درباره این موضوع بر فعالیت‌های سیاسی، قانونی، مالی و دولتی سازمان اثر می‌گذارد (لاری اسمیت^۲، ۲۰۰۲، ۲۶۳؛ نقل در رضوانی، ۱۳۸۶، ص ۲۰). منظور از بحران در پژوهش حاضر، اغتشاش عمده در کتابخانه است که تأثیر

1. Localization

2. Smith

اساسی بر فعالیت‌های کتابخانه، امور اداری، مالی، موقعیتی و شهرت کتابخانه می‌گذارد که این بحران می‌تواند بحران طبیعی (مانند سیل، آتش‌سوزی و زلزله و ...) و یا بحران سازمانی (مانند بحران‌های مالی، کمبود بودجه، بی‌رغبتی کارکنان و یا شکست در رقابت با سایر کتابخانه‌ها و ...) باشد. مدیریت بحران تلاش نظام‌یافته‌ای است که توسط اعضای سازمان همراه با ذی‌نفعان خارج از سازمان جهت پیشگیری از بحران‌ها و مدیریت اثربخش آن در زمان وقوع صورت می‌گیرد (پیرسون^۱ و کلایر^۲، ۱۹۹۸، ۶۱). شاخص‌های بومی‌سازی مدیریت بحران در پژوهش حاضر با استفاده از مصاحبه‌های عمیق تعیین، و الگویی جهت به کارگیری مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران ارائه شده است. بومی‌سازی نیز به معنای استفاده از توان، انرژی، تفکر و تکنیک‌های محلی و یا خاص منطقه‌ای است که افراد نسبت به آن منطقه و یا محل، تعهد و تعصب بیشتری دارند (زاهدی مازندرانی، ۱۳۸۲، ص ۲۷۴). به کارگیری اجزا و مولفه‌های پیش‌بینی شده در مدل‌های نظری مدیریت بحران بر اساس ویژگی‌ها و خصایص جامعه مدیریتی هر منطقه و کشور و همچنین لحاظ نمودن تعدیلات لازم در این زمینه را بومی‌سازی مدیریت بحران می‌گویند (کارگرسورکی، ۱۳۸۵، ص ۱۱). در پژوهش حاضر منظور از بومی‌سازی، ارائه الگوی مدیریت بحران منطبق با شرایط بومی ایران از لحاظ ارزش‌ها، نیروی انسانی، تمهیدات، سازوکارها و امکانات کتابخانه‌های ایران است.

روش پژوهش

این پژوهش به شکل کیفی و با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد^۳ انجام شد. نظریه داده‌بنیاد یکی از روش‌های پژوهش کیفی است که در سال ۱۹۶۷ توسط دو جامعه‌شناس به نام‌های گلیزر^۴ و استراوس^۵ در کتاب «کشف نظریه بنیادی»^۶ مطرح شد. این روش، یک رویکرد پژوهش عمومی برای تولید نظریه است و برگرفته از داده‌هایی است که در طی فرایند پژوهش به صورت نظام‌مند گردآوری و تحلیل شده‌اند. در این راهبرد، محقق به جای اینکه مطالعه خود را با نظریه از پیش‌تصورشده‌ای آغاز کند، کار را با یک حوزه مطالعاتی خاص شروع کرده، اجازه می‌دهد که نظریه از دل داده‌ها پدیدار شود (استراوس و کوربین^۷، ۱۹۹۸). جامعه

1. Pearson

4. Glaser

2. Clair

5. Strauss, A

3. Grounded Theory

6. The discovery of a fundamental theory

7. Corbin. J

پژوهش حاضر، متخصصان مدیریت بحران در ایران و مدیران کتابخانه‌ها بودند. ابتدا ۲۸ نفر از مدیران کل بحران در کشور (مدیران ستادی و استانی) شناسایی شدند که اسامی آنها و محل کارشان بر اساس اطلاعات موجود در درگاه سازمان مدیریت بحران کشور^۱ در زمان انجام پژوهش (۱۷ دی ۱۳۹۲) به دست آمد. همچنین تعداد ۳۰ نفر از مدیران کتابخانه‌های عمومی، تخصصی و دانشگاهی (از هر نوع کتابخانه ۱۰ مدیر) به صورت تصادفی جهت انجام مصاحبه مدنظر قرار گرفتند. مصاحبه‌ها با افراد جامعه تا جایی صورت گرفت که به حد اشباع رسید و ادامه مصاحبه با دیگر افراد، مطلب جدیدی به داده‌های قبلی اضافه نکرد. در نهایت ۱۸ مصاحبه توسط محقق انجام شد که مصاحبه‌های آخر منجر به کسب اطلاعات جدید نشد و این به معنی رسیدن به نقطه اشباع^۲ و کفایت نمونه‌گیری بود. هدف از انجام مصاحبه کسب اطلاعات عمیق از آزمودنی‌ها در ارتباط با شرایط بومی ایران و آگاهی از نحوه کنترل و مدیریت بحران کنونی در ایران بود. سؤال‌های اولیه مصاحبه با استفاده از پژوهش‌های پیشین که به بومی‌سازی پرداخته شده بود تنظیم شد. در این پژوهش از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته^۳ و به شکل حضوری جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد و مصاحبه‌ها ضبط گردید. در این نوع مصاحبه، محقق فهرستی از پرسش‌ها یا صرفاً موضوع‌های اصلی پژوهش را تهیه می‌کند که این فهرست، برگه راهنمای مصاحبه^۴ خوانده می‌شود و مشخص‌کننده موضوع‌هایی است که مصاحبه، آنها را پوشش خواهد داد و مصاحبه‌گر الزامی به رعایت ترتیب در مطرح کردن پرسش‌ها بر طبق برگه راهنمای مصاحبه ندارد. در این نوع مصاحبه، آزمودنی در پاسخگویی به پرسش‌ها از اختیار کافی برخوردار است (حریری، ۱۳۸۵، ۱۵۰). برگه راهنمای مصاحبه شامل ۱۵ سؤال باز بود که سوالات اصلی مورد نظر بودند. در حین مصاحبه با توجه به مطالبی که آزمودنی‌ها ارائه کردند سوالات بیشتری جهت بسط موضوع از جانب محقق مطرح شد. مدت مصاحبه با توجه به میزان تمایل پاسخ‌دهی آزمودنی‌ها از ۶۰ تا ۷۵ دقیقه بود. بعد از اتمام هر مصاحبه، فایل‌های ضبط‌شده صوتی و یادداشت‌های محقق حین مصاحبه، در فایل‌های جداگانه با استفاده از نرم‌افزار ورد تبدیل به فایل‌های متنی شد و تحلیل داده‌ها انجام گرفت.

در مرحله تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه، مهمترین کار، مشخص کردن طبقه‌های

1. <http://www.ndmo.org/Managers.aspx>
3. semi-structured interview

2. saturation
4. Interview guide sheet

شاخص‌ها و رویدادهاست تا از این طریق محقق به تدریج با وقایع و علت آنها بیشتر آشنا شود. بدین ترتیب محقق می‌تواند پس از مشخص کردن طبقه‌ها، آنها را نام‌گذاری کند و به یکدیگر مرتبط نماید. این فرایند، کدگذاری نظری نامیده می‌شود. کدگذاری عملیاتی است که طی آن داده‌های جمع‌آوری شده، خرد و مفهوم‌پردازی می‌شوند و به روش‌های جدید دوباره به یکدیگر متصل می‌گردند. نظریه داده‌بنیاد بر استفاده از مراحل تحلیل داده‌ها از طریق کدگذاری نظری که شامل سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی^۱ است تأکید دارد. کدگذاری به معنای گروه‌بندی بخش‌های اطلاعات با نامی کوتاه است که بتواند علیرغم کوتاهی، گویای قسمتی از اطلاعات باشد. جهت انجام کدگذاری باز راه‌های مختلفی وجود دارد. یکی از روش‌ها تحلیل سطر به سطر^۲ است. این روش با بررسی دقیق داده‌ها، عبارت به عبارت و گاه کلمه به کلمه انجام می‌شود. در این مرحله محقق با خواندن عمیق متن مصاحبه‌ها به مفهوم‌سازی^۳ می‌پردازد و با ذهنی آزاد، مفاهیم را نام‌گذاری می‌کند و محدودیتی برای آن‌ها در نظر نمی‌گیرد (منصوریان، ۲۰۰۶). سپس محقق برخی از مفاهیم را در زیر مفهوم انتزاعی‌تری قرار می‌دهد که مقوله^۴ نامیده می‌شود. با رو به افزایش گذاشتن مفاهیم، محقق باید کار دسته‌بندی کردن آن‌ها را آغاز کند و هر دسته را زیر اصطلاحات انتزاعی‌تر یعنی مقوله‌ها بگذارد (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ۱۲۳-۱۴۳). فرایند مرتبط کردن مقوله‌ها به مقوله‌های فرعی، کدگذاری محوری نامیده می‌شود. در کدگذاری محوری، مقوله اصلی شناسایی می‌گردد و سپس شرایط علی، زمینه‌ها، شرایط واسطه‌ای، راهبردها و پیامدهای آن معین می‌شود (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ص ۱۴۵-۱۶۴). کدگذاری گزینشی فرایند یکپارچه‌سازی و پالایش نظریه است. در یکپارچه‌سازی، مقوله‌ها حول یک مفهوم مرکزی که قدرت توضیح‌دهندگی دارد مرتب می‌شوند. همین که ما خود را به یک اندیشه مرکزی پایبند کردیم، مقوله اصلی توسط جمله‌های تبیینی حاکی از ارتباط، به آن وصل می‌شوند (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ۱۸۲). این فرایند باید ساخت نظریه را بهبود بخشیده و بر اعتبار درونی بیفزاید (جاروان^۵، ۲۰۰۶؛ نقل در عباس‌زاده، ۱۳۹۱، ص ۲۶). شکل ۳، چگونگی مفهوم‌سازی جملات مصاحبه را نشان می‌دهد:

1. Open Coding, Axial Coding, Selective Coding
3. Conceptualization

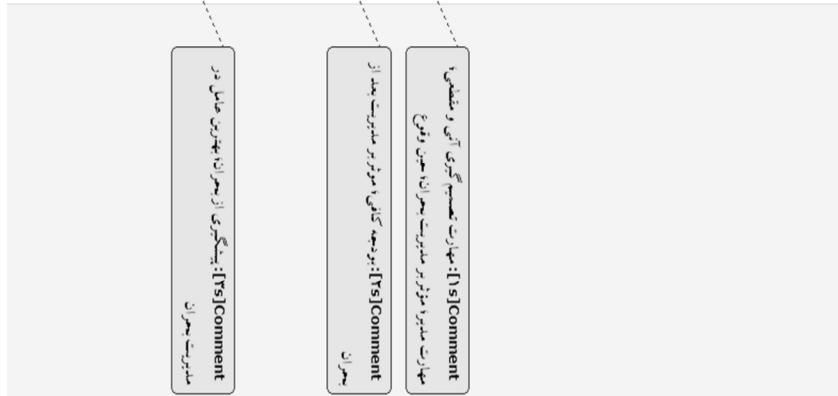
2. line by line analysis
4. Category

5. Jaruwan

شکل ۱. مدل مفهومی مرحله آماری در کتابخانه‌های ایران

در ابتدا، هدف از این پژوهش، شناسایی و تبیین مدل مفهومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران است. این مدل شامل سه بخش اصلی است: شناسایی بحران، ارزیابی بحران و مدیریت بحران. در مرحله شناسایی بحران، هدف از این بخش، شناسایی بحران‌های احتمالی است که می‌تواند در کتابخانه‌های ایران رخ دهد. در مرحله ارزیابی بحران، هدف از این بخش، ارزیابی میزان آسیب‌پذیری کتابخانه‌های ایران در برابر بحران‌های احتمالی است. در مرحله مدیریت بحران، هدف از این بخش، تدوین راهکارهای مناسب برای مدیریت بحران‌های احتمالی است. این مدل مفهومی، به عنوان یک راهنما برای مدیران کتابخانه‌های ایران، در شناسایی بحران‌های احتمالی، ارزیابی میزان آسیب‌پذیری کتابخانه‌های ایران و تدوین راهکارهای مناسب برای مدیریت بحران‌های احتمالی، استفاده خواهد شد.

در مرحله شناسایی بحران، هدف از این بخش، شناسایی بحران‌های احتمالی است که می‌تواند در کتابخانه‌های ایران رخ دهد. این بخش شامل شناسایی بحران‌های طبیعی، بحران‌های انسانی و بحران‌های اقتصادی است. در مرحله ارزیابی بحران، هدف از این بخش، ارزیابی میزان آسیب‌پذیری کتابخانه‌های ایران در برابر بحران‌های احتمالی است. این بخش شامل ارزیابی میزان آسیب‌پذیری کتابخانه‌های ایران در برابر بحران‌های طبیعی، بحران‌های انسانی و بحران‌های اقتصادی است. در مرحله مدیریت بحران، هدف از این بخش، تدوین راهکارهای مناسب برای مدیریت بحران‌های احتمالی است. این بخش شامل تدوین راهکارهای مناسب برای مدیریت بحران‌های طبیعی، بحران‌های انسانی و بحران‌های اقتصادی است.



بدین ترتیب برای کشف مقوله‌ها و ویژگی‌های آن، جملاتی که دربرگیرنده مفهوم مورد نظر بودند به همراه کد شناسایی آزمودنی و نیز مفاهیم استخراج شده به همراه مقوله‌بندی مفاهیم، در جدولی وارد شدند (جدول ۱):

جدول ۱. نمونه‌ای از جداسازی جملات از مصاحبه و مفهوم‌سازی آن‌ها و ایجاد مقوله

نمونه جملات	مفهوم‌سازی	مقوله‌ها
مسأله‌ای که بیشتر از قبل ذهن من و مسئولان را به خودش مشغول کرده بی تفاوتی و بی‌انگیزگی حتی در میان کارمندان نمونه ماست که بایستی سریع‌تر علت را پیگیری کنیم.	افزایش بی‌رغبتی کارمندان، بحران کتابخانه‌ها	انواع بحران در کتابخانه‌ها (بی‌رغبتی و بی‌انگیزگی کارمندان)
مدیران کمتر در صدد پیشگیری و یا جلوگیری از بروز مشکل هستند و تا مشکلی نباشد به دنبال راه حل و رفع آن نیستند و مقابله با مشکل و بحران به نظرم خیلی بیشتر از جلوگیری از بروز بحران، هم هزینه‌بر هست و هم وقت و انرژی را هدر می‌دهد.	پیشگیری نکردن از بروز بحران، بحران کتابخانه‌ها	انواع بحران در کتابخانه‌ها (عدم توجه به پیشگیری از بروز بحران)
مسأله دیگری که بایستی عرض کنم، در استخدام مسئولان بالاتر گاهی به موارد اصلی و آیتم‌هایی که بایستی فرد متقاضی داشته باشد توجه نمی‌کنند مثل علاقه‌مندی وی به شغل مورد نظر، روابط اجتماعی و ...	عدم توجه به مسائل مرتبط با استخدام نیروی انسانی، بحران در کتابخانه‌ها	انواع بحران در کتابخانه‌ها (بررسی نکردن ارتباطات انسانی و ویژگی‌های شخصیتی کارمندان)
یعنی ممکنه بودجه کافی باشد اما مدیریت بودجه صحیح نباشد برای قسمتی که نیاز است خرج نشود.	مدیریت صحیح بودجه و اختصاص آن در جای درست، مؤثر بر مدیریت بحران	شاخص‌های مدیریت بحران (راهکارهای بودجه‌بندی صحیح)

کدگذاری محوری، مرحله دیگری از تحلیل است که بعد از کدگذاری باز انجام می‌شود و فرایندی است که طی آن مفاهیم به هم ربط داده می‌شوند. کدگذاری محوری، مفاهیم و مقوله‌های شکسته شده در مرحله قبل را به سمت هم می‌کشاند تا ارتباط آنها و مقوله‌ها و زیرمقوله‌ها را در شکل جدیدی نشان دهد. در این کدگذاری محقق به دنبال برهم زدن و پیوستن مقوله‌ها است تا یک تبیین دقیق‌تر و کامل‌تر از پدیده ارائه دهد. محقق یکی از

مقوله‌های کدگذاری باز را به عنوان مقوله یا پدیده اصلی انتخاب می‌کند و آن را در مرکز فرایند مورد بررسی قرار می‌دهد و سپس سایر مقوله‌ها را با آن مرتبط می‌کند (ایمان، ۱۳۸۷، ۴۴). سایر مقوله‌ها عبارتند از: شرایط علی که آن دسته از رویدادها و وقایع‌اند که بر پدیده اصلی اثر می‌گذارند؛ شرایط واسطه‌ای (مداخله‌گرها) مقوله‌هایی هستند که شرایط علی را تخفیف یا به نحوی تغییر می‌دهند؛ شرایط زمینه‌ای، مجموعه خاصی از شرایط هستند که در یک زمان و مکان خاص جمع می‌آیند تا مجموعه مسائلی را به وجود آورند که اشخاص با تعامل به آنها پاسخ می‌دهند؛ راهبردها، اقداماتی هستند که توسط افراد در مواجهه با مسائل به کار می‌روند؛ و در نهایت پیامدها که هر جا انجام یا عدم انجام عمل معینی در پاسخ به مسئله‌ای از سوی فرد انتخاب شود، پیامدهایی پدید می‌آید (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ۱۵۳-۱۵۷). انجام این مرحله مستلزم ایجاد نموداری است که پارادایم محوری نامیده می‌شود. این نمودار رابطه میان مفاهیم مذکور را با پدیده اصلی به نمایش می‌گذارد (بازرگان، ۱۳۸۷، ص ۱۰۲).

پس از حذف مقوله‌های تکراری در مصاحبه‌ها، شاخص‌ها جهت استفاده در مرحله بعد یعنی کدگذاری گزینشی آماده می‌شود. کدگذاری گزینشی مرحله یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله هاست. مقوله مرکزی (مقوله هسته)، نمایانگر مضمون اصلی پژوهش است (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰، ص ۱۶۵). این مرحله، تبیین نظری فرایند بومی‌سازی مدیریت بحران در کتابخانه‌ها است که از طریق به نگارش درآوردن داستان گونه رابطه میان مقوله‌ها تحقق یافته است.

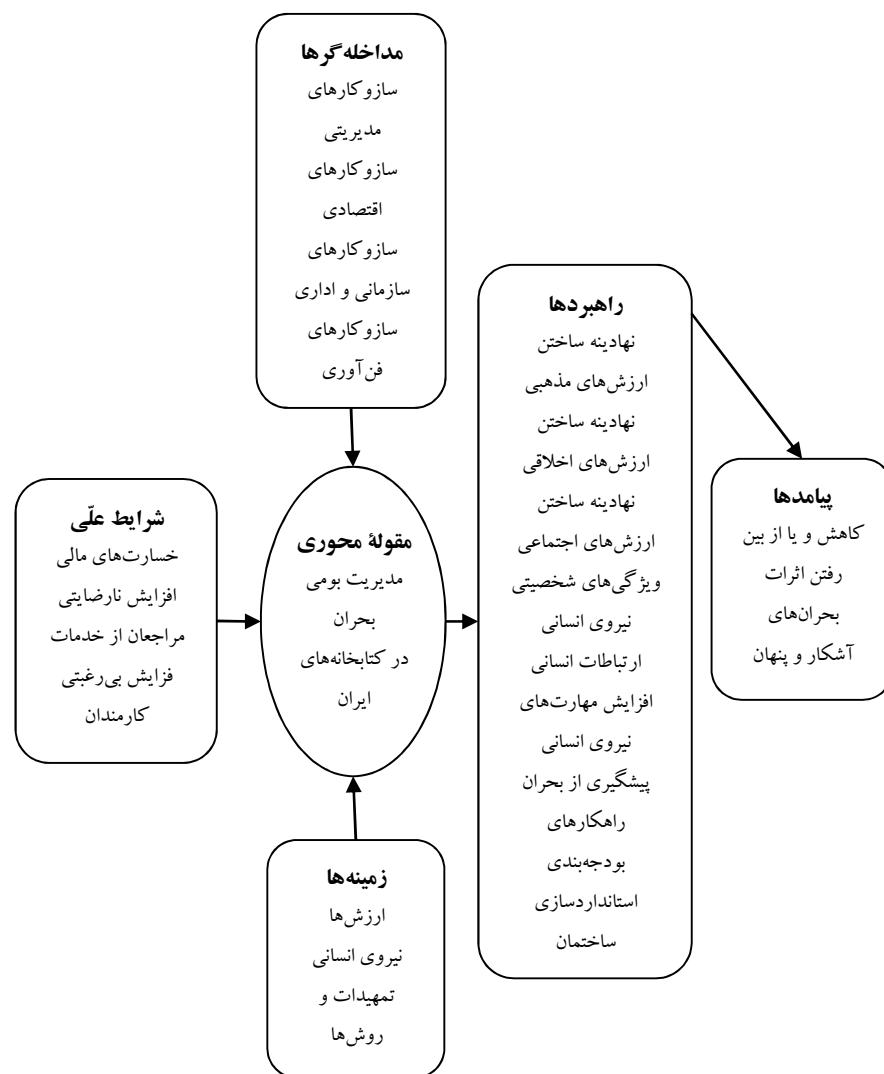
یافته‌ها

با توجه به تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه، در دستیابی به هدف اول پژوهش که زمینه‌های اصلی مدیریت بحران در کتابخانه‌ها بود، سه مقوله ارزش‌ها، نیروی انسانی و روش‌های اجرای مدیریت بحران شناسایی شد. مصاحبه‌شوندگان در مصاحبه‌های خود، بر پابندی نیروی انسانی به ارزش‌های اخلاقی، اجتماعی و مذهبی تأکید کرده‌اند. همچنین اشاره داشته‌اند که در استخدام و به کارگیری نیروی انسانی، بایستی ویژگی‌های شخصیتی آنها مورد توجه قرار بگیرد و پس از استخدام نیز با برگزاری کلاس‌های آموزش ضمن خدمت، مهارت‌های نیروی انسانی افزایش پیدا کند. عامل ارتباطات انسانی افراد استخدام شده نیز بر فرایند مدیریت بحران تأثیرگذار شناخته شده است. در راستای نیل به هدف دوم پژوهش که

راهبردهای اصلی مدیریت بحران مد نظر قرار داشت، عواملی از جمله توجه عملی به ارزش‌ها و نهادینه ساختن آنها در کتابخانه‌ها، تبیین معیارهای صحیح استخدام، توجه به ویژگی‌های شخصیتی نیروی انسانی و ارتباطات آنها، برگزاری کلاس‌های آموزشی برای مدیران و کارمندان، استفاده از راهکارهای بودجه‌بندی صحیح، انجام فعالیت‌های پیشگیری از بروز بحران و استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها شناسایی شد. مصاحبه‌شوندگان در صحبت‌های خود به عواملی اشاره داشتند که بر انجام و سرعت انجام فرایند مدیریت بحران تأثیرگذار است (شرایط واسطه‌ای)، از جمله مکانیزم‌های مدیریتی، اقتصادی، سازمانی و اداری و مکانیزم‌های مربوط به استفاده از فن‌آوری در کتابخانه‌ها. مصاحبه‌شوندگان در ارتباط با هر یک از این مکانیزم‌ها، زیرمقوله‌هایی بیان کردند. در مقوله مدیریتی، به زیرمقوله‌های مهارت ضعیف مدیران، سوگیری‌ها، تعصبات، برخی ویژگی‌های شخصیتی مدیران، و عدم درک صحیح آنها از عوامل بحران‌زا در کتابخانه‌ها اشاره شده‌اند. در مقوله اقتصادی به زیرمقوله‌های بودجه‌بندی‌های ناصحیح، بودجه ناکافی و ارزش‌گذاری‌های ناصحیح روی اطلاعات تأکید داشته‌اند. در مقوله سازمانی و اداری، موارد بیشتری بیان شد از جمله بروکراسی‌های سازمانی، نامناسب بودن ساختمان و تجهیزات کتابخانه، نبود امکانات کافی جهت مقابله با بحران‌های طبیعی و سازمانی (آتش‌سوزی، زلزله و سرقت)، کمبود نیروی انسانی از نظر کمی و کیفی، معیارهای نادرست استخدام، شکاف بین نسلی به لحاظ سن، تجربه و تخصص). در مورد مقوله آخر از شرایط واسطه‌ای یعنی مقوله فن‌آوری، عدم استفاده یا سوء استفاده از فن‌آوری و عدم انطباق آن با قوانین سازمان مد نظر قرار گرفت.

الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران

شکل ۵ الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران را نشان می‌دهد. محور اصلی یا پدیده مرکزی همان مسئله اصلی پژوهش حاضر است. زمینه‌ها و راهبردهای اصلی مدیریت بومی بحران، شامل عواملی بود که رعایت آنها در اجرای هر چه بهتر مدیریت بومی بحران تأثیر زیادی داشت. مداخله‌گرها شامل عامل‌هایی است که به نحوی مانع یا تسهیل‌کننده اجرای مدیریت بومی بحران بودند. بخش آخر، پیامدهای اجرای مدیریت بومی بحران بود.



شکل ۲. الگوی زمینه‌ای مدیریت بومی بحران در کتابخانه‌های مورد پژوهش

با توجه به مطالب ذکر شده در صفحات قبل، در کدگذاری محوری، یک مقوله کدگذاری باز به عنوان مقوله یا پدیده اصلی انتخاب می‌شود و در مرکز فرایند مورد بررسی قرار می‌گیرد و سپس سایر مقوله‌ها با آن مرتبط می‌شوند. همان‌گونه که در شکل ۲ نشان داده شده است، مقوله اصلی، مدیریت بومی بحران در کتابخانه‌های ایران است که در وسط شکل

قرار گرفته است. از «شرایط علی» به «مقوله اصلی» با پیکان یک طرفه ارتباط داده شده است و این بدان معناست که شرایط نامطلوبی که در کتابخانه‌ها وجود دارد باعث شده تا مقوله اصلی تحقیق شکل بگیرد. از «زمینه‌ها» و «مداخله گر» نیز به «مقوله اصلی» با پیکان یک طرفه ارتباط داده شده است که نشان می‌دهد این دو مقوله به همراه زیرمقوله‌هایشان در کتابخانه‌ها، به مقوله اصلی تأثیر می‌گذارند. در واقع اگر این دو مقوله و زیرمقوله‌های آنها در کتابخانه‌ها به دقت رعایت شوند و توسط مدیران و کارمندان به کار گرفته شوند، تأثیر مثبتی روی مدیریت بومی بحران دارند و بالعکس. از «مقوله اصلی» به «راهبردها» ارتباط داده شده است و منظور این است که در کتابخانه‌ها می‌بایست راهبردها و اقداماتی صورت گیرد تا به نتیجه اصلی مورد نظر درباره مدیریت بحران در کتابخانه‌ها برسیم که همان «پیامدها» است که از بخش راهبردها به با پیکان یک طرفه به سوی آن ارتباط داده شده است.

با توجه به الگوی زمینه‌ای ارائه شده، شرایط علی که باعث می‌شود نیاز به مدیریت بومی بحران در کتابخانه‌ها شکل بگیرد، خسارات و زیان‌های مالی است که از بحران‌های گذشته بر سازمان وارد شده است. همچنین افزایش نارضایتی مراجعان از کیفیت و کمیت خدمات کتابخانه و نیز افزایش بی‌ربطی و بی‌انگیزگی کارمندان در انجام امور محوله از دیگر عللی است که منجر به شکل‌گیری پژوهش در زمینه مدیریت بومی بحران در کتابخانه‌ها شده است. همچنین بر اساس آنچه در این الگو آمده است، عواملی بر روند مدیریت بحران در کتابخانه‌ها تأثیر مستقیم دارند از جمله مکانیزم‌های مدیریتی، مکانیزم‌های اقتصادی، مکانیزم‌های سازمانی و اداری و مکانیزم‌های فناوری که هر یک از این مکانیزم‌ها به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم می‌توانند در اجرای فعالیت‌های مدیریت بحران در کتابخانه‌ها دخالت داشته باشند. الگوی ارائه شده نشان می‌دهد که زمینه‌ها و بسترهای حاکم بر مدیریت بحران کتابخانه‌ها در سه شاخص ارزش‌ها، نیروی انسانی و روش‌ها و تمهیدات طبقه‌بندی می‌شوند. جهت تکمیل الگو، محقق راهبردها و اقداماتی را که کتابخانه‌ها می‌بایست آنها را به کار گیرند تا به نحو شایسته بتوانند بحران‌های سازمان را مدیریت کنند مورد بررسی قرار داد. نتایج حاکی از آن است که نهادهای ساختن ارزش‌های مذهبی، اخلاقی و اجتماعی در کتابخانه‌ها، توجه به ویژگی‌های شخصیتی نیروی انسانی هنگام استخدام و ارتباطات انسانی آنها و نیز افزایش مهارت‌های آنان، راهبردهای

مناسب جهت مدیریت بحران در کتابخانه‌ها به‌شمار می‌رود. استفاده از راهکارهای بودجه‌بندی صحیح، پیشگیری از بروز بحران و استانداردسازی ساختمان، از دیگر راهبردهای کتابخانه جهت مدیریت بحران تشخیص داده شد. با توجه به الگوی ارائه شده، پیامد به کارگیری مدیریت بحران در کتابخانه‌ها با رعایت تمامی محورهای ارائه شده، کاهش و یا از بین رفتن اثرات بحران‌های پنهان و آشکار است.

مصاحبه‌شوندگان در میان صحبت‌های خود، برخی بحران‌ها را آشکار معرفی کردند مانند نامناسب بودن ساختمان و تجهیزات کتابخانه، مسائل مربوط به فناوری اطلاعات مثل پایین بودن سرعت شبکه و پهنای باند و عدم استفاده یا سوء استفاده از فن‌آوری و بحران‌های طبیعی مثل آتش‌سوزی و زلزله. برخی بحران‌ها هم به‌عنوان بحران‌های پنهان شناخته شدند مانند مهارت‌های ضعیف مدیر در امور مدیریتی (تصمیم‌گیری‌ها و خط‌مشی‌های او)، بی‌رغبتی کارمندان که معمولاً دیده نمی‌شود اما در دراز مدت تأثیر منفی بر روند فعالیت‌های کتابخانه‌ها دارد و بی‌توجهی به ارزش‌های اخلاقی، مذهبی و اجتماعی. اکثر مصاحبه‌شوندگان تأثیرات مخرب و منفی بحران‌های پنهان را بیشتر از بحران‌های آشکار دانسته‌اند؛ چرا که معمولاً مورد غفلت واقع می‌شوند و کمتر توسط مدیران پیگیری می‌شوند. اما به‌طور کلی پیامد اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌ها توسط الگوی ارائه شده در این پژوهش، کاهش و یا از بین بردن اثرات هر دو نوع بحران آشکار و پنهان است.

نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر الگویی بومی جهت مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران ارائه شده که این الگو از شش بخش شامل محور اصلی، شرایط علی، زمینه‌ها، راهبردها، مداخله‌گرها و پیامدها تشکیل شده است. هر یک از این بخش‌ها شامل مقوله‌ها و شاخص‌هایی است که از مصاحبه‌های عمیق با جامعه پژوهش به دست آمده است.

در الگوی حاضر، مقوله اصلی، مدیریت بومی بحران در کتابخانه‌های ایران است که در وسط شکل قرار گرفته است. از «شرایط علی» به سمت مقوله اصلی ارتباط داده شده است و این بدان معناست که شرایط نامطلوبی که در کتابخانه‌ها وجود دارد باعث شده تا مقوله اصلی تحقیق شکل بگیرد. «زمینه‌ها» و «مداخله‌گرها» نیز بر «مقوله اصلی» تأثیر گذارند. در واقع اگر

مدیران کتابخانه‌ها، مسائل مرتبط با نیروی انسانی (معیارهای استخدام آنها، ویژگی‌های شخصیتی، ارتباطات و مهارت‌های آنها)، ارزش‌مداری در کتابخانه‌ها و استفاده از روش‌ها و تمهیدات مناسب را رعایت نمایند، بستر مناسبی جهت اجرای فرایند مدیریت بحران فراهم می‌شود. از سوی دیگر بایستی عوامل مداخله‌گر بر مدیریت بحران تحت کنترل قرار بگیرند؛ چرا که برخی مکانیزم‌های مدیریتی، اقتصادی، اداری و فناوری، تأثیر منفی بر اجرای مدیریت بحران دارند. در الگوی ارائه شده، از «مقوله اصلی» به «راهبردها» ارتباط داده شده است؛ بدین منظور که بایستی در کتابخانه‌ها راهبردها و اقداماتی صورت بگیرد تا به نتیجه اصلی مورد نظر از مدیریت بحران در کتابخانه‌ها برسیم که همان «پیامدها» است که از راهبردها به آن، توسط پیکان یک طرفه ارتباط داده شده است.

همان‌گونه که اشاره شد، از جمله زمینه‌های مؤثر بر مدیریت بحران، مقوله نیروی انسانی مناسب است. احمدی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در پژوهش خود به ارائه مدل مدیریت بحران با رویکرد مدیریت منابع انسانی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که نیروی انسانی در مرحله مهار و حل بحران نقش بسیار اساسی و مؤثری ایفا می‌کند و ارائه پاداش‌های مناسب بیشترین نقش را در ایجاد انگیزه به نیروی انسانی دارد. در پژوهش حاضر نیز هم‌راستا با پژوهش احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، بی‌ رغبتی و بی‌انگیزگی کارمندان، عاملی بحران‌زا معرفی شده است. میر^۱، کنت^۲ و پترسون^۳ (۲۰۰۷) نیز هم‌راستا با پژوهش حاضر، در پژوهش خود به مقوله نیروی انسانی در مدیریت بحران پرداخته‌اند و مدل سیستم ارزیابی پزشکی و خدمات درمانی (TAS)^۴ را ارائه کرده‌اند. در این مدل، واکنش نیروی انسانی هنگام رویارویی با بحران‌ها را بررسی شده است و ۹ ویژگی مرتبط با اثر بحران بر کارکنان یک سازمان به بحث گذاشته شده است. از دیگر شاخص‌هایی که در پژوهش حاضر به دست آمده است، استخدام نیروی انسانی مناسب و افزایش مهارت‌های آنها و استفاده از راه کارهای پیشگیری از بروز بحران است که در واقع بخشی از تمهیدات و روش‌های لازم جهت اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌های مورد پژوهش به شمار می‌رود. این موارد در یافته‌های پژوهش عزیزپور و همکاران (۱۳۹۰) نیز به چشم می‌خورد. آنها به این نتیجه رسیده‌اند که عواملی از جمله «تجهیزات تخصصی و استفاده از

1. Myer, R. A

2. Conte, christian

3. Peterson, S. E

4. Triage Assessment System (TAS)

ساختمان‌های استاندارد»، «وجود نیروی انسانی متخصص در سازمان‌ها» و «اجرای آیین‌نامه پیشگیری از بحران در سازمان‌های ذی‌ربط» مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر فرایند مدیریت بحران شهری هستند. در نتایج پژوهش مستانه (۱۳۹۰) نیز هم‌راستا با پژوهش حاضر، عواملی مانند عدم وجود سیستم سازماندهی نیروی انسانی، عدم برگزاری دوره‌های آموزشی و عدم استفاده از فن‌آوری‌های نوین، به عنوان موانع اجرای مدیریت بحران شناخته شده است. رزقی شیرسوار (۱۳۸۹) الگویی ارائه داده است که در آن مهمترین ابعاد بحران‌ساز در دانشگاه‌های ایران، ابعاد مدیریتی، اقتصادی، سازمانی، آموزشی و اجتماعی معرفی شده است. در پژوهش نیز هم‌راستا با پژوهش رزقی شیرسوار (۱۳۸۹) مکانیزم‌های مدیریتی، اقتصادی، سازمانی و اداری و فن‌آوری، «مداخله‌گرها»ی اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌ها معرفی شده‌اند. پریکوپ^۱ (۲۰۱۲) هم در پژوهش خود به یکی از مسائل مدیریتی اشاره داشته است و به این نتیجه رسیده که تاکنون نظریه‌های مدیریت راهبردی^۲، راهکارهای عملی برای مواجهه با بحران ارائه نکرده‌اند و به طور کلی مدیران از برنامه‌ریزی راهبردی جهت مقابله با بحران‌های سازمانی استفاده نمی‌کنند و این به نوعی ضعف عملکرد مدیران محسوب می‌شود. شمر^۳ (۲۰۱۲) نیز بر جنبه دیگری از مکانیزم‌های مدیریتی در مدیریت بحران تأکید کرده و بر این باور است که استنباط مدیران از تحولات سازمان حین بحران، در تعیین سیاست و خط‌مشی آنها بسیار مؤثر است. ئی‌ین‌میتراف و انگناس (۱۳۸۱) معتقدند که بسیاری از مدیران سازمان‌ها قبول نمی‌کنند که دچار بحران شده‌اند. آنها این عامل را از مهم‌ترین عوامل مداخله‌گر در اجرای مدیریت بحران در سازمان‌ها می‌دانند. در پژوهش حاضر نیز عدم درک صحیح از بحران‌های گریبان‌گیر کتابخانه توسط مدیران و مهارت‌های ضعیف آنان از جمله عوامل مداخله‌گر در مدیریت بحران کتابخانه‌ها معرفی شده است.

روشندل اربطانی (۱۳۸۸) با ارائه الگویی جامع به بررسی فراگرد مدیریت بحران با رویکرد امنیتی-انتظامی پرداخته و بر «پیشگیری از بحران» تأکید بسیار داشته و معتقد است که سازمان‌ها اگر تمرکز بیشتری بر پیشگیری از بحران داشته باشند کمترین آسیب به سازمان آنها وارد می‌شود. همان‌گونه که در شکل ۵ مشخص است، مقوله «پیشگیری از بحران» به‌عنوان یک

1. O. C. Pricop

2. Strategic management

3. Sener

راهبرد در اجرای مدیریت بحران معرفی شده است. ریتچ^۱ (۲۰۰۹) نیز پس از ارائه چارچوبی جهت مدیریت بحران در مراکز آرشیو، اسناد و اطلاع‌رسانی به این نتیجه رسیده است که این مراکز به طور کلی در زمینه مدیریت بحران ضعیف عمل می‌کنند و به طور خاص در مرحله پیشگیری فاقد اصول و برنامه‌ریزی لازم هستند.

روزنتال، هارت و چارلز^۲ (۲۰۰۳) در پژوهش خود به الگویی دست یافته‌اند که به سازمان‌های درگیر بحران و مدیریت آن دیدگاهی علمی می‌دهد. در این الگو جایگاهی برای مقوله اطلاعات و ارتباطات در نظر گرفته شده است. آنها اطلاعات بحران^۳ را تهدیدآمیز، ترسناک، جدید، ناآشنا و شگفت‌انگیز بیان کرده‌اند که «هرگز قبلاً شنیده نشده است»، حیاتی و در عین حال مبهم است و در قالب اطلاعات سازمان نمی‌گنجد و با استفاده از روش‌های معمولی نیز قابل سازمان‌دهی نیست؛ چرا که در شرایط بحرانی، الگوهای معمولی ارتباطات سازمانی در درون سازمان کافی نیست و سیل داده‌های نامطمئن، مستلزم ایجاد راهکارهای مختلف در پردازش اطلاعات است. در الگوی ارائه شده در این پژوهش، عدم قطعیت، یأس، ترس و اضطراب از جمله مشکلات حین تصمیم‌گیری در زمان وقوع بحران شناخته شده است. یافته‌های این پژوهش منطبق با مؤلفه «ویژگی‌های شخصیتی» در بخش راهبرد پژوهش و مؤلفه «نیروی انسانی» در بخش زمینه‌ها است. در پژوهش حاضر به مقوله «آموزش مهارت‌ها» اشاره شده که منطبق با «فرایند یادگیری در تحلیل بعد از بحران»^۴ در پژوهش روزنتال و همکاران او است.

استفاده از الگوی ارائه شده در پژوهش حاضر به مدیران و تصمیم‌گیرندگان در کتابخانه‌های ایران کمک می‌کند تا در رویارویی با بحران‌ها و وقایع ناگوار، برنامه‌ریزی پیشگیرانه داشته باشند و در آیین‌نامه کتابخانه، اصول مدیریت بحران را بگنجانند. در این صورت می‌توانند خسارات و آسیب‌های ناشی از بحران‌های طبیعی و سازمانی را کاهش دهند و یا حتی به صفر برسانند.

منابع

احمدی، علی اکبر؛ رسولی، رضا؛ قطری، علی و قلی زاده، پریسا (۱۳۹۱). ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران. مدیریت دولتی، ۴ (۱۰)، ۲۴-۱.

1. Ritchie

3. Crisis Information

2. Rosenthal U.; Charles, M. T. & Hart, P. T.

4. post-crisis analysis

- استراوس، آنسلم و کوربین، جولیت (۱۳۹۰). *اصول روش تحقیق کیفی: نظریه‌های مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها*. ترجمه بیوک محمدی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- ایمان، محمدتقی و محمدیان، منیژه (۱۳۸۷). روش‌شناسی نظریه بنیادی. *روش‌شناسی علوم انسانی*. ۱۴ (۵۶)، ۵۴-۳۱.
- بازرگان هرندی، عباس (۱۳۸۷). روش تحقیق آمیخته: رویکردی برتر برای مطالعات مدیریت. *دانش مدیریت*. ۲۱ (۸۱)، ۱۹-۳۶.
- حریری، نجلا (۱۳۸۵). *اصول و روش‌های پژوهش کیفی*. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- حسینی، یعقوب (۱۳۹۲). بررسی میزان تأثیر مدیریت راهبردی بر کیفیت عملیات مدیریت بحران. *دو فصلنامه مدیریت بحران*. ۲ (۴)، ۷۷-۸۶.
- رزقی‌شیرسوار، هادی (۱۳۸۹). مدیریت بحران در دانشگاه‌ها. *پژوهشنامه مدیریت بحران*. ۱ (۱)، ۱۳۹-۱۵۸.
- رضوانی، حمیدرضا (۱۳۸۶). مدیریت بحران سازمانی. *تدبیر*. ۱۸ (۱۷۰)، ۲۰-۲۵.
- روزنتال، آریل و همکاران (۲۰۰۳). دنیایی از بحران‌ها و مدیریت بحران. *دانش انتظامی*. ۴ (۴)، ۱۱۸-۱۴۰.
- روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۸۸). تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت. *دانش انتظامی*. ۱۰ (۲)، ۶۰-۸۴.
- زاهدی‌مازندرانی، محمدجواد (۱۳۸۲). *توسعه و نابرابری*. تهران: مازیار.
- عابدین‌زاده، صدرا و همکاران (۱۳۸۳). *نقش اطلاعات در مدیریت بحران*. تهران: پایگاه ملی داده‌های علوم زمین.
- عزیزپور، ملکه؛ زنگی‌آبادی، علی و اسماعیلیان، زهرا (۱۳۹۰). اولویت‌بندی عوامل مؤثر در مدیریت بحران شهری در برابر بلایای طبیعی. *جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*. ۲۲ (۳)، ۱۰۷-۱۲۴.
- کارگرشورکی، هدایت (۱۳۸۵). *معرفی الگویی بومی از مدیریت جامع بحران در ایران*. ارائه شده در دومین کنفرانس مدیریت جامع بحران در حوادث غیر مترقبه طبیعی، ۲۴-۲۵ بهمن ماه ۱۳۸۵، برگزار شده توسط شرکت کیفیت ترویج، تهران. بازیابی شده در تاریخ ۱ آذر ۱۳۹۴ از: [http://www.daneshir.ir/fileEssay/modirat-bohran-87-2-26-a-sy\(75\).pdf](http://www.daneshir.ir/fileEssay/modirat-bohran-87-2-26-a-sy(75).pdf)
- مستانه، زهرا (۱۳۹۰). توانمندی‌ها و محدودیت‌های مدیریت بحران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا*. ۱ (۴)، ۲۴۴-۲۵۰.
- میتراف، ین و انگناس، گاس (۲۰۰۲). *مدیریت بحران پیش از روی دادن*. ترجمه محمود توتونچیان. تهران: انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

References

- Jaques, T. (2010). Embedding Issue Management as a Strategic Element of Crisis Prevention. *Disaster Prevention and Management*, 19 (4), 469-482.
- Jaruwan, D.; Nigel, H. & Keith, W. (2006). Using Grounded Theory to Model Visitor Experiences at Heritage Sites. *Qualitative Market Research: An International Journal*. 9 (4), 367-388.
- Mansourian, Y. (2006). Adoption of Grounded Theory in LIS research. *New Library World*, 107 (9,10), 386-402.
- Myer, R. A.; Conte, C. & Peterson, S. E. (2007). Human Impact Issues for Crisis Management in Organizations. *Disaster Prevention and Management*. 16 (5), 761-770.
- Pearson, C. (1998). Reframing Crisis Management. *University of North Carolina*, 23 (1), 59-76.
- Pricop, O. C. (2012). Critical Aspects in the Strategic Management Theory. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 3 (28), 98-107.
- Ritchie, B. W. (2009). Chaos, Crisis and Disasters: A Strategic Approach to Crisis Management in Archives and Information Centers. *Disaster Prevention and Management*, 25 (6), 669-683.
- Sener, I. (2012). Strategic Responses of Top Managers to Environmental Uncertainty. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 3 (28), 169-177.
- Smith, L. & Millar, D. (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*. 2nd ed. California: Sage, 3-14.
- Swanson, D. (2010). Seven Tools for Creating Adaptive Policies in Crisis Management. *Technological Forecasting and Social Change*, 77 (6), 924-939.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

فرهودی، فائزه و باب الحوائجی، فهیمه (۱۳۹۴). الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران: پژوهش کیفی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱ (۳)، ۴۴۹-۴۶۶.