

## تأثیر ویژگی های جمعیت شناختی مدیران بر اجرای اصول مدیریت بحران در کتابخانه های دانشگاه های ایران

فائزه فرهودی<sup>۱</sup>

۱. دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

Faezehfarhoodi2000@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۸/۲۵

### چکیده

**هدف:** تعیین تأثیر ویژگی های جمعیت شناختی (پست سازمانی، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) مدیران بر رعایت ابعاد مدیریت بومی بحران در کتابخانه های دانشگاه های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران.

**روش پژوهش:** این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه است و جامعه پژوهش، ۱۶۷ نفر از مدیران دانشگاه های مورد نظر و مدیران کتابخانه های آنها است که از این تعداد ۱۱۸ نفر پرسش نامه ها را تکمیل کرده اند. داده ها با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی رگرسیون، آزمون مقایسه میانگین ها برای گروه های مستقل و آزمون توکی) تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته ها:** میانگین رعایت مدیریت بحران درون سازمانی در مدیران با پست سازمانی کارمندی ۱۵۹ و در هیأت علمی ۱۴۷ است و در بین مدیران کارمند بیشتر است. مدیرانی که کارشناسی ارشد دارند، ۱۱/۴۴ در مقایسه با کسانی که دکتری دارند، مدیریت بحران درون سازمانی را بیشتر رعایت می کنند. همبستگی بین سابقه خدمت و رعایت مدیریت بحران درون سازمانی ۰/۲۴ و معنادار است. همچنین یافته ها حاکی از آن است که هیچ یک از ویژگی های جمعیت شناختی مدیران بر رعایت ابعاد مدیریت بحران برون سازمانی تأثیری ندارد و تنها ویژگی جمعیت شناختی که بر رعایت مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی تأثیرگذار است، سابقه خدمت است؛ چرا که طبق نتایج آزمون توکی، افرادی که بین ۱۰ تا ۱۵ سال و بیش از ۲۵ سال سابقه دارند، ابعاد مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی را بیشتر رعایت می کنند.

**نتیجه گیری:** نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سابقه خدمت و تجربه کاری بیشترین تأثیر را بر بعد مدیریتی (که یکی از ابعاد مدیریت بحران درون سازمانی است) دارد. از دیگر یافته های پژوهش حاضر این است که ویژگی میزان تحصیلات بر بعد پیش بینی های ایمنی کمترین تأثیر را دارد اما بر سایر ابعاد مدیریت بحران درون سازمانی تأثیر زیادی دارد.

**واژه های کلیدی:** بحران در کتابخانه ها، مدیریت بومی بحران، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، پست سازمانی.

اگر چنانچه چارچوب استاندارد مدیریت بحران در این سازمان‌ها تدوین شده باشد، می‌تواند به راحتی به کنترل و پیشگیری از بروز بحران‌ها بپردازد. استقرار سیستم مدیریت بحران و اجرای اصول آن، کتابخانه‌ها را جهت بهبود کارایی و اثربخشی فرآیندها، میزان دستیابی به اهداف، الزامات قانونی، تعهدات ایمنی و سلامت شغلی، مدیریت انرژی و همچنین در فرآیندهای پیچیده نظیر امنیت اطلاعات، یاری می‌دهد (حق پناه، ۱۳۹۱). تمام بحران‌هایی که سازمان‌ها با آن مواجه هستند در سه دسته اصلی (۱) بحران‌های درون سازمانی، (۲) بحران در محیط عملیات برون سازمانی (بازتاب بیرونی عملیات مدیریت بحران)؛ بحران‌هایی که داخل سازمان ایجاد می‌شود و بازتاب آن در خارج از سازمان مشخص می‌شود و (۳) بحران‌های برون سازمانی طبقه‌بندی می‌شود (تیرنی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸). برای آنکه بتوان همیشه در برابر بحران‌ها عکس‌العمل مناسب داشت باید از قبل به انجام پیش‌بینی‌های لازم از جمله ایجاد و اجرای اصول مدیریت بحران پرداخت. به نظر می‌رسد قبل از انجام هرگونه برنامه‌ریزی در کتابخانه و تعقیب هرگونه هدف بلند، اجرای مدیریت بحران جهت تضمین ثبات و موفقیت مستمر ضروری باشد. 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 فرآیندهای کتابخانه و آسیب‌های بلندمدت و گاه جبران‌ناپذیر آنها بر بدنه‌ی کتابخانه می‌توان جست‌وجو نمود. به طور کلی بحران در کتابخانه به معنای اغتشاشی عمده است که تأثیر اساسی بر فعالیت‌های کتابخانه، امور اداری، مالی، موقعیتی و شهرت کتابخانه دارد که این بحران می‌تواند برون‌سازمانی باشد مانند سیل، آتش‌سوزی و زلزله یا درون‌سازمانی مانند بحران‌های مالی، کمبود بودجه و یا بی‌رغبتی کارکنان باشد یا این بحران می‌تواند در محیط عملیات برون‌سازمانی مانند شکست در رقابت با سایر کتابخانه‌ها و از دست رفتن جهت‌دهی مراجعان و اختلال در رفع نیازهای

امروزه پرداختن به مسئله بحران و مدیریت بحران در تمام حوزه‌های دانش مطرح شده است و این باور در میان اندیشمندان و مدیران سازمان‌ها بیشتر شکل گرفته است که پیشگیری قبل از وقوع بحران بسیار به صرفه‌تر و آسان‌تر است. اما با وجود ایجاد باور و یقین محکم نسبت به این موضوع هنوز به صورت جدی، علمی و عملی، "مدیریت بحران" در سازمان‌ها اجرا نشده است. سازمان‌ها فارغ از نوع و اندازه، با عوامل تأثیرگذار داخلی و خارجی مختلفی روبه‌رو می‌شوند که این عوامل رسیدن و زمان رسیدن سازمان به اهدافش را غیرقطعی<sup>۱</sup> می‌کنند. تأثیری که این عدم قطعیت<sup>۲</sup> بر اهداف سازمان دارد "بحران"<sup>۳</sup> نام دارد (اسمیت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲؛ رضوانی، ۱۳۸۶). بحران در تمامی قسمت‌های یک سازمان وجود دارد. سازمان‌ها بحران را با شناسایی آن، تحلیل آن و سپس سنجش این‌که آیا بحران بایستی به منظور برآورده ساختن معیارهای بحران، توسط "برخورد با بحران" تعدیل نمود یا خیر مدیریت می‌کنند (ایزو ۳۱۰۰۰، ۲۰۰۹). بر اساس تعاریف مختلف در متون مدیریت بحران، بحران در سازمان‌ها امری ویرانگر قلمداد شده است؛ اما نگرش دقیق به مضمون آن نشان می‌دهد که بحران لزوماً امر مذمومی نیست بلکه مدیر می‌تواند از بحران به عنوان ابزاری جهت ارتقای سازمان بهره بگیرد؛ آنچه مهم است مدیریت اثربخش آن است که در مذموم یا ممدوح بودن بحران اثر می‌گذارد (گودرزی، ۱۳۸۳). 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 و کلایر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸). موضوع مدیریت بحران<sup>۶</sup> درحوزه‌های مختلف مطرح است. سازمان‌های مختلف از جمله کتابخانه‌ها روزانه با رویدادهای غیر قابل پیش‌بینی گوناگونی مواجه می‌شوند که

۱ Uncertain

۲ Uncertainty

۳ Crisis

۴ Smith

۵ Pearson and Clair

۶ Crisis Management

۷ Tierny

به پیشگیری و کنترل بحران‌های طبیعی و سازمانی (که روزانه با آن مواجه هستند) بپردازند. بنابراین مبحث مدیریت بحران در کتابخانه‌های دانشگاهی از جمله موضوعاتی است که می‌بایست مورد بررسی قرار می‌گرفت تا از نتایج آن، مجموعه دانشگاه‌های ایران بتوانند استفاده کنند. در راستای انجام این پژوهش، به این نکته نیز توجه شده است که اقتباس کورکورانه از برنامه‌های مدیریت بحران سایر جوامع، نه تنها نمی‌تواند کمک مؤثری به پیشبرد اهداف مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران تلقی گردد بلکه ممکن است به دلیل عدم لحاظ متغیرهای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه ایرانی، آسیب‌های بنیادین به عملکرد مدیریتی کتابخانه‌ها وارد شود؛ لذا استفاده از شاخص‌ها و ابعاد مدیریت بحران در کتابخانه‌ها به شکل بومی ضرورتی کلیدی در این جریان قلمداد گردید. در پژوهش حاضر قرار است به بررسی تأثیر ویژگی‌های جمعیت شناختی مدیران کتابخانه‌ها از جمله پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت بر میزان اجرای اصول مدیریت بحران پرداخته شود. نظری (۱۳۸۶) در پایان نامه خود به بررسی تأثیر ارتباطات سازمانی بر مدیریت بحران شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران پرداخته است. عدم یکپارچگی سیستم‌های اطلاعاتی یک سازمان، عدم فرهنگ استفاده از این سیستم‌ها، کهنه و فرسوده بودن سیستم‌های کامپیوتری، عدم به‌روزرسانی اطلاعات واحدهای مختلف، وجود ساختارهای بسیار رسمی و بروکراتیک در سازمان، عدم به کارگیری نیروی انسانی متخصص و خصوصاً نبود مدیران متخصص و با تجربه از جمله عوامل مؤثر بر عدم به‌کارگیری مدیریت بحران در این سازمان شناخته شده است. رزقی شیرسوار (۱۳۸۹) انواع بحران در دانشگاه‌ها و ابعاد پنج‌گانه بحران ساز در آموزش عالی را بررسی کرده و مدل اجرایی مدیریت بحران در آموزش عالی ایران را ارائه داده است. پژوهشگر در این پژوهش به این نتیجه رسیده که بحران‌های ناشی از بعد فرهنگی و اجتماعی در دانشگاه‌های ایران بیشترین عامل ایجاد بحران بوده‌اند. الگویی که پژوهشگر در انتهای پژوهش خود بدان دست یافته است دارای هفت بعد است که از جمله آنها آموزش و ارتقای سطح

اطلاعاتی آنان باشد (غلامی، ۱۳۸۳). هر کدام از این سه دسته بحران شاخص‌ها و ابعاد مختلفی دارند؛ از جمله شاخص‌های بحران‌های درون‌سازمانی، افزایش چشم‌گیر خطا، بی‌نظمی و ضابطه‌شکنی در میان کارکنان، بی‌انگیزگی کارکنان کلیدی، خارج شدن تمام یا بخشی از فعالیت‌های کتابخانه از چارچوب‌های علمی از پیش تعیین شده، عدم انطباق منابع (بودجه، امکانات و نیرو) با راهبردهای بودجه‌بندی سازمان و عدم تخصص و تجربه مدیران؛ از جمله شاخص‌های بحران در محیط عملیات برون سازمانی، افزایش اعتراضات و بدبینی نسبت به عملکرد سازمان در همه زمینه‌ها، جایگزینی و یا موفقیت رقبا در محیط عملیاتی و قوانین سازمان مادر است. همچنین علایم وقایع بحران ساز برون‌سازمانی (خارج از دسترس)، استاندارد نبودن ساختمان (در مقابل زمین لرزه، سیل، آتش‌سوزی و عدم تناسب با فعالیت‌های سازمان)، به‌وجود آمدن شرایط جدید در سازمان و مسائل فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه است (وینر و کاهن<sup>۱</sup>، ۱۹۶۲؛ غلامی، ۱۳۸۳). کتابخانه‌های دانشگاه‌ها با توجه به نقش حیاتی که در روند توسعه پژوهش و بالا بردن فرهنگ و دانش افراد جامعه ایفا می‌کنند و بالاترین مسئولیت ذخیره، نگهداری و بازیابی منابع اطلاعاتی دانشگاه را بر عهده دارند و اساتید، دانشجویان و کارمندان جهت انجام فعالیت‌های علمی و پژوهشی خود به کتابخانه دانشگاه مراجعه می‌کنند؛ لذا حفظ، نگهداری و ایجاد امنیت هم به لحاظ فیزیکی و هم به لحاظ محتوایی در این کتابخانه‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ به نحوی که در صورت رخ دادن بحران در کتابخانه، منابع اطلاعاتی بارز، کمیاب و در بسیاری موارد نایاب کتابخانه (از جمله پایان نامه‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی، منابع چاپی نایاب و گران‌قیمت و...) از بین خواهد رفت و در بسیاری موارد امکان تهیه مجدد این منابع وجود ندارد یا مستلزم پرداخت هزینه هنگفتی است؛ لذا چنانچه اصول استاندارد مدیریت بحران را در دستور کار خود قرار دهند و مدیران به ضرورت و نحوه اجرای اصول آن واقف باشند، به شیوه‌ای مؤثر می‌توانند

<sup>۱</sup> Wiener & Kahn

تحصیلات مدیران و کارمندان و بهبود وضعیت شغلی آنها بوده است. نکودری (۱۳۹۰) چارچوب نظری و مدل جامع عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران را ارائه داده است. زیرساخت های فناوری اطلاعات در سازمان (با میانگین ۷/۵۴) و فرهنگ به اشتراک گذاری دانش (با میانگین ۵/۸۹)، فرهنگ کار تیمی (با میانگین ۵/۰۹) و تعهد اجرایی و حمایت معنوی و فکری (با میانگین ۹/۵۹) تسهیل کننده مدیریت دانش در فرآیند اجرای مدیریت بحران بوده اند که در نهایت ایجاد و حفظ عوامل یاد شده در این سازمان، منوط به تجربه، مهارت و توانایی های علمی و عملی مدیران این سازمان است. نکودری معتقد است اگر مدیران فرصت حضور فیزیکی در محل کار خود را ندارند اما جهت اجرای مدیریت دانش بایستی از راه دور فعالیت های ضروری را حتما انجام دهند چرا که مشارکت خود مدیر در اشتراک دانش باعث می شود سایر کارمندان نیز انگیزه کافی جهت انجام این مهم را پیدا کنند. احمدی، رسولی و رجب زاده (۱۳۹۱) به ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان های تهران پرداختند. در این مدل عواملی مانند برنامه ریزی، توسعه و بهسازی و نگهداری نیروی انسانی و اقدامات قبل، حین و پس از بحران در نظام مدیریت بحران جای گرفته اند. از دیگر نتایج این پژوهش این است که نیروی انسانی در مرحله مهار بحران (با میانگین ۴/۱۱) نقش مؤثری ایفا می کند. ارائه پاداش های مناسب در فرآیند مدیریت بحران (با میانگین ۴/۳۲) بیشترین نقش را در ایجاد انگیزه جهت اجرای مدیریت بحران دارد. محمد اسماعیل و ناصحی (۱۳۹۳) به نقش مقتدرانه کتابخانه ها در مهار بحران های طبیعی پرداخته اند. آشنایی مدیران و کارکنان کتابخانه ها با مباحث مدیریت بحران و انگیزه و تجربه کاری مفید آنها می تواند کتابخانه را در ارائه خدمات هرچه مفیدتر در زمان وقوع بلایای طبیعی، یاری دهد. مدیران و کارمندان با این خصوصیات، تلاش می کنند تا از تمامی امکانات کتابخانه جهت مواجهه با بحران های طبیعی استفاده کنند و کتابخانه را به عنوان مامنی

جهت مقابله با بحران در جامعه می دانند. در پژوهش فرهودی (۱۳۹۳) از طریق مصاحبه و با تلفیق شاخص های بومی سازی در ایران، شاخص های سه دسته بحران (درون سازمانی، برون سازمانی و محیط عملیات برون سازمانی)، جهت استفاده در کتابخانه های پژوهشگاه های ایران به شکل بومی درآمد. این شاخص ها طی مصاحبه با مدیران کتابخانه های مورد نظر بررسی شد و بر اساس یافته های این پژوهش ابعاد زیر مجموعه هر یک از این سه دسته بحران در کتابخانه های پژوهشگاه ها با در نظر گرفتن ساختار بومی ایران مشخص شد. ابعاد زیر مجموعه بحران های درون سازمانی شامل بعد فردی (ارزش های دینی و اخلاقی و ویژگی های شخصیتی کارمندان)، بعد فرصت های انگیزشی (عوامل ایجاد انگیزه در کارمندان)، بعد مدیریتی (تجربه، تخصص، سابقه کار و مهارت مدیران)، بعد قوانین و مقررات (گنجاندن اصول مدیریت بحران (قبل، حین و پس از بحران) در آئین نامه کتابخانه)، بعد فعالیت های تخصصی کتابخانه های مورد پژوهش و بعد پیش بینی های ایمنی (فیزیکی و محتوایی) (شامل انواع بیمه عمر، آتش سوزی و... و حمایت از دارایی های فکری کارمندان و پژوهشگران) است. بحران های محیط عملیات برون سازمانی دارای سه بعد تکنولوژی اطلاعات (بهبود زیرساخت های تکنولوژی در کتابخانه)، بودجه ریزی (اولویت بندی بودجه و توجیه مدیران ارشد جهت تخصیص بودجه مناسب به امر مدیریت بحران در کتابخانه) و ارتباطات سازمانی (تشکیل اتاق فکر، استفاده از تجربیات سایر سازمان ها در مدیریت بحران و برگزاری همایش های مختلف ملی و بین المللی) است. همچنین ابعاد زیرمجموعه بحران های برون سازمانی شامل بعد ساختمان و تجهیزات (استانداردسازی و واریسی سالانه ساختمان و تجهیزات)، سیاست های سازمان مادر (توجیه مدیران ارشد دانشگاه جهت گنجاندن ابعاد مدیریت بحران در تمام فعالیت های دانشگاه) و بعد مسائل اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه (تلاش جهت کاهش تأثیر بحران های سیاسی، اقتصادی و فرهنگی ملی و فراملی بر فعالیت های کتابخانه) است. نتایج

## فائزه فرهودی

مختلف، جهت انجام اقدامات پیشگیرانه از جمله وظایف این ستاد به شمار می‌رود. ادن و متیوس<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) براساس یافته‌های مقدماتی پروژه‌ای یکساله در کتابخانه‌های انگلستان، به بررسی مدیریت بحران در آن‌ها پرداختند. بدین‌منظور با لحاظ‌کردن ۳۰ سازمان داخل و خارج از کتابخانه، ۶۲ برنامه بحران در این سازمان‌ها را، با تأکید بر نقش محوری برنامه کنترل بحران مکتوب، بررسی نمودند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که توجه به موضوعاتی مانند انتخاب دقیق مسئولان مدیریت بحران و نیز انتخاب دقیق مدیران کتابخانه‌ها به لحاظ میزان و نوع تحصیلات و سابقه کارشان و مشاوره دهی به کارکنان در پی وقوع یک بحران ضروری است. روزنتال<sup>۲</sup>، پائول<sup>۳</sup> و مایکل<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) به الگویی دست یافته‌اند که به سازمان‌های درگیر بحران، دیدگاهی علمی و متفکرانه می‌دهد. در این پژوهش از الگوی فرآیند مدیریت بحران موسسه مرکزی مدیریت اضطراری امریکا<sup>۵</sup> بهره گرفته شده است. سه مرحله قبل، حین و بعد از بحران، اساس چارچوب مدیریت بحران در نظر گرفته شده است. به طور کلی در تمامی مراحل مواجهه با بحران، نقش نیروی انسانی سازمان ملموس است. تخصص نیروی انسانی، ویژگی‌های شخصیتی آنها و نیز روحیه مشارکت و همکاری آنها از جمله عواملی است که اگر مد نظر قرار گیرد در تمامی مراحل رویارویی با بحران، سازمان کمترین آسیب را می‌بیند و یا در صورت آسیب به بهترین شکل به جبران خسارت خواهد پرداخت. میر<sup>۶</sup>، کنت<sup>۷</sup> و پترسون<sup>۸</sup> (۲۰۰۷) به بررسی یک مدل ارزیابی پرداختند که به هنگام رویارویی با بحران برای درک اثر عوامل انسانی یک بحران مورد استفاده قرار می‌گیرد. نتایج این پژوهش به صورت کاربردی به سازمان‌ها در مدیریت تأثیر بحران سازمان‌ها بر کارکنانشان و نیز تأثیر سطح تحصیلات و ویژگی‌های

پژوهش فرهودی حاکی از این است که جنسیت مدیران و کارمندان هیچ‌گونه تأثیری بر مدیریت بحران سازمانی ندارد ولی تجربیات مفید سازمانی نیروی انسانی در کتابخانه تأثیر زیادی بر میزان استفاده از تکنولوژی اطلاعات، تصمیم‌سازی‌های شایسته در زمینه بودجه‌بندی و همچنین تعاملات برون و درون سازمانی دارد. یافته‌های پژوهش آقاحسینی و رضایی (۱۳۹۴) نشان داد که در میان شاخص‌های قابلیت‌های آینده‌نگاری استراتژیک، چابکی منابع انسانی و مدیریت بحران، شاخص کارکنان، مشارکت و آمادگی در اولویت‌های برتر قرار دارند. آموزش کارکنان، انتخاب مدیران شایسته، گزینش کارکنان و مدیران با در نظر گرفتن شاخص‌های جدید از جمله تجربه‌کاری مرتبط حداقل ۵ سال، نداشتن شغل دیگری هم‌زمان با انجام شغلی که قرار است به مدیران سپرده شود و نیز داشتن روحیه خطری‌پذیر جهت رویارویی با انواع بحران‌ها، به عنوان مهم‌ترین اقدامات ضروری در بخش شاخص کارکنان اشاره شده است. نویسندگان این پژوهش معتقدند که مدیران با تجربه به علت سابقه کاری بالا با بسیاری از سازمان‌ها در ارتباط هستند و از این منظر می‌توانند منافع زیادی را برای سازمان خود فراهم کنند از جمله استمداد از آن سازمان‌ها در زمان وقوع بحران، استفاده از دانش و سیاست‌های آن سازمان‌ها در جهت پیشرفت سازمان خود. خمر و رخشانی (۱۳۹۴) معتقدند که برنامه‌ریزی پیش از وقوع بحران از مسائل مهمی است که امروزه پیش روی مدیران شهری به ویژه در حوزه مدیریت بحران قرار دارد. از جمله این برنامه‌ریزی‌ها که به پیشگیری قبل از وقوع بحران کمک می‌کند، استفاده از تکنولوژی‌های جدید جهت بهبود فرآیند اطلاع‌رسانی است به نحوی که اقدامات لازم به نحو شایسته‌تری به عموم شهروندان اطلاع داده شود و قبل از بحران همه آمادگی لازم را در خود ایجاد کنند. از دیگر برنامه‌ریزی‌های لازم، ایجاد کمیته و ستاد مدیریت بحران است که واضع و مجری فعالیت‌های ضروری باشد که البته این ستاد بایستی از نیروهای خبره و متخصص جهت انجام فعالیت‌ها استفاده کند. تامین بودجه لازم از طرق

۱ Eden and Matthews

۲ Rosenthal

۳ Paol, T. Hort

۴ Michael, T. Charls

۵ American Federal Emergency Management Agency(FEMA)

۶ Myer, R. A

۷ Conte

۸ Peterson

شخصیتی مدیران و کارمندان بر میزان کنترل بحران کمک می‌نماید. اما این امر زمانی محقق می‌شود که مدیران، زمان کافی جهت انجام وظایف خود صرف کنند در غیر این صورت حتی با وجود تحصیلات بالای مدیران، سازمان در مواجهه با بحران‌ها هیچ گونه انتفاعی از وجود این مدیران نخواهد برد. اسپمیدلین<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در مقاله‌ای به تلفات زلزله و آسیب‌پذیری اجتماعی ناشی از آن در کارولینای جنوبی پرداخت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که این منطقه تأثیرپذیری بالایی از آسیب‌پذیری اجتماعی را تجربه کرده است. بنابراین ممکن است موانع بیشتری در بهبودی بعد از بحران در مناطق مبتلا به آسیب‌پذیری اجتماعی وجود داشته باشد. از جمله راه‌کارهای ارائه شده جهت کاهش آسیب‌پذیری اجتماعی مردم این شهر آموزش‌های مداوم و ضروری ذکر شده است. همچنین بهره‌مندی از تجربیات سایر شهرها و کشورها در امر مقابله با بحران‌های طبیعی نیز از دیگر راه‌کارهای ارائه شده است. وجود ساختمان‌های مقاوم و استاندارد، همچنین در اختیار داشتن بودجه کافی جهت بررسی سالانه ساختمان‌ها از جمله مهم‌ترین فعالیت‌های ذکر شده در این پژوهش جهت مقابله با بحران‌ها است. ناگایی<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش خود به ارائه راهبرد تقویت مدیریت بحران در شبکه معابر شهری پرداخت. او در انتهای پژوهش خود به این نتیجه رسید که تنظیم و ارائه یک الگو و چارچوب در این زمینه ضروری است؛ الگویی که مسائل سیاسی و اقتصادی جامعه در اجرای آن خدشه وارد نکند و در واقع مدیرانی مجری این الگو باشند که بتوانند علیرغم تمام مسائل و مشکلات فرهنگی و سیاسی جامعه ضوابط اشاره شده در الگو را به دقت پیاده کنند چرا که جهت برون رفت از بحران، بایستی حمل و نقل به شیوه‌ای که ایمن و ضدلرزه باشد صورت بگیرد. در این پژوهش تبیین قوانین و مقررات جهت بازسازی جاده‌ها، آموزش شهروندان جهت حفظ معابر شهری و ایجاد مراکز نجات در سطح شهر از جمله

موارد جهت تقویت مدیریت بحران معابر شهری ذکر شده است. کوله<sup>۳</sup> و فلوئه<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که یکی از چالش‌هایی که مدیران بحران همیشه با آن روبه رو هستند. عدم توجه به برنامه‌های آموزشی کارکنان و مدیران و مسائل اقتصادی و جغرافیایی نواحی بحران‌زده است؛ لذا جهت بهبود روند مدیریت بحران بایستی کلاس‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان و مدیران با جدیت و دقت بیشتری انجام شود و نیز مسئولین، بودجه بیشتری در این زمینه اختصاص دهند. جکوز<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) در مقاله خود به این نکته اشاره کرده است که جهت مدیریت بهتر بحران در سازمان‌ها، به کارگیری افراد کلیدی و مدیران با ویژگی‌های منحصر به فرد بسیار اهمیت دارد و این افراد بایستی فرصت کافی جهت مواجهه با بحران‌های مختلف در هر لحظه از شبانه‌روز را داشته باشند و نیز از تخصص بسیار بالایی در این زمینه برخوردار باشند؛ همچنین استفاده از امکانات تمام بخش‌های درگیر در بحران برای مقابله بسیار اهمیت دارد.

مرور پیشینه‌های مختلف نشان داد که در ایران پژوهش‌های گوناگون، با رویکرد بررسی مدیریت بحران در سازمان‌های مختلف انجام شده؛ اما تعداد پژوهش‌هایی که به جنبه‌های مختلف مدیریت بحران در کتابخانه‌ها پرداخته باشد بسیار کم است. همچنین عوامل مؤثر بر مدیریت بحران در سازمان‌ها بررسی شده اما جای خالی پژوهشی که تأثیر ویژگی‌های جمعیت شناختی را بر مدیریت بحران بررسی کند، ملموس است. پرسش‌هایی که قرار است در این پژوهش پاسخ داده شود به شرح ذیل است:

۱- آیا مدیران به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در اجرای اصول مدیریت بحران درون سازمانی متفاوت عمل می‌کنند؟

۳ Cole, T.W  
۴ Fellowe, K.L  
۵ Jaques

۱ Schmidlein, Mathew C  
۲ Nagae

جهت اطمینان از مرتبط بودن پرسش‌های پرسش‌نامه با متغیرهای مطرح شده در پرسش‌های پژوهش، علاوه بر بازنگری پرسش‌نامه توسط اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی، بین چند تن از متخصصان مدیریت بحران توزیع شد. لذا روایی ابزار پژوهش مسجل گردید. جهت تعیین پایایی، پرسش‌نامه بین ۲۰ نفر از مدیران دانشگاه‌های مورد نظر و مدیران کتابخانه‌ها (به صورت تصادفی) توزیع گردید، سپس با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ قابلیت اعتماد آن مورد سنجش قرار گرفت. نتایج اندازه‌گیری آلفای کرونباخ ابعاد زیرمجموعه هر سه نوع مدیریت بحران مساوی یا بالای ۰.۷۰٪ است؛ بنابراین پایایی پرسشنامه تأیید شده است.

جامعه پژوهش، مدیران دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم و مدیران کتابخانه‌های آنها است. بر اساس اطلاعات موجود در درگاه وزارت علوم، ۳۵ دانشگاه در ایران زیر نظر این وزارتخانه فعالیت می‌کنند. در جدول شماره ۱، دانشگاه‌های مذکور، تعداد پاسخ‌گویان و درصد پرسشنامه‌های تکمیل شده مشخص گردید. فهرست دانشگاه‌ها، بر اساس اطلاعات موجود در درگاه این وزارتخانه<sup>۳</sup> در زمان انجام پژوهش حاضر<sup>۴</sup>، مشخص شد. جامعه پژوهش ۱۶۷ نفر است که از این تعداد، ۱۱۸ نفر پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کرده‌اند. با توجه به این‌که این تعداد جهت توزیع پرسش‌نامه مناسب به نظر رسید لذا نمونه‌گیری انجام نشد و جامعه به روش سرشماری تعیین گردید.

۲- آیا مدیران به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در اجرای اصول مدیریت بحران برون‌سازمانی متفاوت عمل می‌کنند؟  
۳- آیا مدیران به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در اجرای اصول مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی (مدیریت بازتاب بیرونی بحران‌ها) متفاوت عمل می‌کنند؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر کمی و با استفاده از روش پیمایشی تحلیلی<sup>۱</sup> انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه و مصاحبه است. این پرسش‌نامه، شاخص‌های هر سه نوع بحران، شاخص‌های بومی‌سازی در ایران، شاخص‌های استاندارد ایزو ۳۱۰۰۰ و نیز وظایف و رسالات کتابخانه‌ها را پوشش می‌دهد. این پرسشنامه که در پژوهش فرهودی (۱۳۹۳) مورد استفاده قرار گرفته (جهت سنجش مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های ایران)، به لحاظ این‌که قابلیت استفاده جهت سنجش مدیریت بحران در کتابخانه‌های دانشگاهی را داشته باشد (که موضوع پژوهش حاضر است) شاخص‌های موجود در آن در فرآیند مصاحبه با مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی، مورد بررسی قرار گرفت و کلیه شاخص‌ها مورد تأیید قرار گرفت (در مورد این شاخص‌ها و ابعاد زیر مجموعه آنها در قسمت قبل کامل توضیح داده شده است). با توجه به این‌که هر دو نوع متغیر مستقل (ویژگی‌های جمعیت‌شناختی) و متغیر وابسته (اجرای اصول هر سه نوع مدیریت بحران)، کمی هستند و نیز توزیع داده‌ها نرمال است، از آزمون‌های پارامتریک استفاده شده است. همچنین چون بایستی میزان همبستگی متغیرمستقل و وابسته (که از دسته مقیاس‌های نسبی هستند) مشخص گردد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

### 1 Survey analytics

۲- اولین نسخه استاندارد جهانی مدیریت بحران و ریسک است که می‌تواند در طول حیات یک سازمان و در مورد دسته وسیعی از فعالیت‌ها از جمله فعالیت‌های راهبردی و تصمیم‌گیری، عملیاتی، فرآیندی، عملکردی، پروژه‌ای، تولیدی، خدماتی و مالی مورد استفاده قرار گیرد (عسگری، ۱۳۹۱).

<sup>۳</sup> <http://www.msrt.ir>

<sup>۴</sup> ۳-۴ اردیبهشت ۱۳۹۴



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

نام دانشگاه‌ها	تعداد مدیران و مسئولان ذی‌ربط در روابط عمومی دانشگاه	تعداد مدیران کتابخانه	جمع مدیران مورد نظر جهت تکمیل پرسشنامه	تعداد مدیران پاسخ دهنده	درصد پرسشنامه‌های تکمیل شده
دانشگاه اراک	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه اردکان	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه ارومیه	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه اصفهان	۳	۱	۴	۲	٪۵۰
دانشگاه الزهرا(س)	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه امام صادق(ع)	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه ایلام	۲	۱	۳	۱	٪۳۳
دانشگاه بجنورد	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه بزرگمهر قائنات	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه بناب	۱	۱	۲	۱	٪۵۰
دانشگاه بوعلی سینا	۲	۱	۳	۳	٪۱۰۰
دانشگاه بیرجند	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)	۳	۱	۴	۳	٪۷۵
دانشگاه تبریز	۳	۱	۴	۲	٪۵۰
دانشگاه تحصیلات تکمیلی زنجان	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه تربت حیدریه	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه تربت دبیر شهید رجایی	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه تربت مدرس	۳	۱	۴	۲	٪۵۰
دانشگاه تفرش	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه تهران	۳	۱	۴	۲	٪۵۰
دانشگاه جهرم	۱	۱	۲	۱	٪۵۰
دانشگاه حضرت آیت ...العظمی بروجردی (ره)	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه جیرفت	۱	۱	۲	۱	٪۵۰
دانشگاه حضرت معصومه(س) قم	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه حکیم سبزواری	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه خلیج فارس	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه خوارزمی	۲	۱	۳	۲	٪۶۶
دانشگاه دامغان	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰

۲	۱	۳	۱	۳۳٪	دانشگاه رازی
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه زابل
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه سمنان
۲	۱	۳	۱	۳۳٪	دانشگاه سیستان و بلوچستان
۲	۱	۳	۳	۱۰۰٪	دانشگاه شاهد
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه شاهرود
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه شهرکرد
۲	۱	۳	۲	۶۶٪	دانشگاه شهید باهنر کرمان
۳	۱	۴	۲	۵۰٪	دانشگاه شهید بهشتی
۲	۱	۳	۳	۱۰۰٪	دانشگاه شهید چمران اهواز
۳	۱	۴	۲	۵۰٪	دانشگاه شیراز
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه صنعت نفت
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه صنعتی اراک
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه صنعتی ارومیه
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه صنعتی سیرجان
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه صنعتی قم
۲	۱	۳	۲	۶۶٪	دانشگاه صنعتی اصفهان
۳	۱	۴	۳	۷۵٪	دانشگاه صنعتی امیرکبیر
۳	۱	۴	۲	۵۰٪	دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی
۲	۱	۳	۲	۶۶٪	دانشگاه صنعتی شریف
۲	۱	۳	۳	۱۰۰٪	دانشگاه علامه طباطبائی
۲	۱	۳	۲	۶۶٪	دانشگاه علم و صنعت ایران
۲	۱	۳	۲	۶۶٪	دانشگاه فردوسی مشهد
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه فسا
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه قم
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه گرمسار
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه گلستان
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه گیلان
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه لرستان
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه مازندران
۱	۱	۲	۲	۱۰۰٪	دانشگاه محقق اردبیلی
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه مراغه
۱	۱	۲	۱	۵۰٪	دانشگاه ملایر

تأثیر ویژگی های جمعیت شناختی مدیران بر اجرای اصول مدیریت بحران...

دانشگاه نیشابور	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
دانشگاه هرمزگان	۱	۱	۲	۱	٪۵۰
دانشگاه یاسوج	۱	۱	۲	۱	٪۵۰
دانشگاه یزد	۱	۱	۲	۲	٪۱۰۰
جمع	۱۰۲	۶۵	۱۶۷	۱۱۸	٪۷۱

با توجه به داده‌های جدول شماره ۱، از ۱۶۷ پرسش‌نامه توزیع شده، ۱۱۸ پرسش‌نامه تکمیل شد. به طور کلی ٪۷۱ از پرسش‌نامه‌ها تکمیل شد که از این ۱۱۸ نفر، ۷۳ نفر (٪۶۲) مدیر دانشگاه و ۴۵ نفر (٪۳۸) مدیر کتابخانه بودند.

یافته‌های پژوهش

پرسش اول: آیا مدیران به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در اجرای اصول مدیریت بحران درون سازمانی متفاوت عمل می‌کنند؟

جدول ۲. مقایسه میانگین‌ها و برابری واریانس‌ها در رعایت مدیریت بحران درون سازمانی به تفکیک پست سازمانی

متغیر	تفاوت به تفکیک پست سازمانی	آزمون لون برای برابری واریانس‌ها	آزمون t مستقل (مقایسه میانگین‌ها برای گروه‌های مستقل)	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین‌ها	تفاوت انحراف استاندارد	فاصله اطمینان ٪۹۵	
مدیریت بحران	برابری واریانس‌ها	۰	۰/۰۲۴	۳۷۳	۰/۵۴۳	۲/۲۹۷	۱۰۰	۰/۰۲۴	۱۱/۸۰	۵/۱۳۷	۱/۶۱۰	۲۱/۹۹۳
درون سازمانی	نابرابری واریانس‌ها	۰	۰/۰۲۷	۳۷۳	۰/۵۴۳	۲/۲۶۹	۵۵/۶۵۴	۰/۰۲۷	۱۱/۸۰	۵/۲۰۰	۱/۳۸۳	۲۲/۲۲۰

سطح معنی داری دو دامنه (۰/۰۲۴) است و این رقم کمتر از ۰/۰۵ است (P < ۰/۰۵).

جدول ۳. میانگین رعایت مدیریت بحران درون سازمانی به تفکیک میزان تحصیلات

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۳۵۶۹/۱۵۹	۲	۱۷۸۴/۵۷۹	۳/۲۵۴	۰/۰۴۲
درون گروهی	۵۹۲۲۲/۷۵۱	۱۰۸	۵۴۸/۳۵۹		
جمع	۶۲۷۰۹/۹۱۰	۱۱۰			



با توجه به جدول شماره F.۳ محاسبه شده (۳/۲۵) و سطح معنی داری (۰/۰۴)، بین مدیران در رعایت مدیریت بحران و درون سازمانی به تفکیک میزان تحصیلات تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۴. ضریب همبستگی سابقه خدمت مدیران و رعایت مدیریت بحران درون سازمانی

خطای معیار	مجذور	مجذور	ضریب همبستگی	شاخص های آماری
برآورد	ضریب همبستگی تعدیل شده	ضریب همبستگی		متغیرها
۲۳/۳۳۰	۰/۰۵۱	۰/۰۶۰	۰/۲۴۵	سابقه خدمت مدیران
رعایت مدیریت بحران درون سازمانی				

جدول شماره ۴، ضریب همبستگی و مجذور ضریب همبستگی را نشان می‌دهد به گونه‌ای که میزان همبستگی بین متغیرهای فوق ۰/۲۴ و در سطح پایینی است. همچنین ضریب تعیین نشان می‌دهد ۶٪ از تغییرات متغیر وابسته "رعایت مدیریت بحران درون سازمانی" توسط متغیر مستقل "سابقه خدمت مدیران" پوشش داده می‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای رگرسیون رعایت مدیریت بحران درون سازمانی بر حسب سابقه خدمت مدیران

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۳۷۵۴/۷۱۹	۱	۳۷۵۴/۷۱۹	۶/۸۹۹	۰/۰۰۰
باقیمانده	۵۸۷۸۲/۰۵۴	۱۰۸	۵۴۴/۲۷۸		
جمع	۶۲۵۳۶/۷۷۳	۱۰۹			

در جدول شماره ۵، f برابر ۶/۸۹ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۱ است که حکایت از تأیید مدل رگرسیونی است

جدول شماره ۶: میزان ضرایب ابعاد متغیر مستقل بر حسب مقادیر استاندارد و غیر استاندارد

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	t	سطح معنی داری
	B	Beta		
مقدار ثابت	۱۳۸/۲۶۸		۲۷/۶۲۴	۰/۰۰۰
سابقه خدمت	۸/۰۹۷	۰/۲۴۵	۲/۶۲۷	۰/۰۱۰

همبستگی سابقه خدمت و رعایت مدیریت بحران درون سازمانی ۰/۲۴ و ضریب تعیین ۰/۰۶ است. ۶٪ از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل پوشش داده می‌شود. بتای سابقه خدمت در پیش‌بینی متغیر وابسته ۰/۲۴ است که این رقم معنادار و مستقیم و مثبت است. به بیان دیگر، مدیران به تفکیک سابقه خدمت، در اجرای اصول مدیریت بحران درون سازمانی متفاوت عمل می‌کنند. پرسش دوم: آیا مدیران به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در

اجرای اصول مدیریت بحران برون‌سازمانی متفاوت عمل می‌کنند؟

جدول ۷. میانگین رعایت مدیریت بحران برون‌سازمانی به تفکیک پست سازمانی

متغیر	پست	تعداد	میانگین	انحراف معیار	انحراف معیار از میانگین
مدیریت بحران برون	کارمند	۳۲	۴۸/۷۵	۹/۳۶۴	۱/۶۵۵
سازمانی	هیات علمی	۷۱	۵۰/۴۹	۸/۹۹۰	۱/۰۶۷

در جدول شماره ۷ میانگین مدیریت بحران برون‌سازمانی در کارمندان ۴۸ و هیات علمی ۵۰ است.

جدول ۸. مقایسه میانگین‌ها و برابری واریانس‌ها در رعایت مدیریت بحران برون‌سازمانی به تفکیک پست سازمانی

متغیر	تفاوت به تفکیک پست	آزمون مقایسه میانگین‌ها برای گروه‌های مستقل		آزمون لون برای برابری واریانس‌ها		T	درجه آزادی	سطح معنی داری دو دامنه	تفاوت میانگین‌ها	تفاوت انحراف استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵ درصد حد بالا حد پایین
		F	سطح معنی داری	برابری واریانس‌ها	سطح معنی داری						
مدیریت بحران برون سازمانی	برابری واریانس‌ها	۰/۰۹۳	۰/۷۶۱	۰/۸۹۹-	۱۰۱	۰/۳۷۱	۱/۷۴-	۱/۹۳۹	۱/۷۴-	۱/۹۳۹	۵/۵۸۹- ۲/۱۰۳
سازمانی	نابرابری واریانس‌ها	-۰/۸۸۵	۵۰/۷۰۰	۰/۳۸۰	۱۱۱	۱/۷۴-	۱/۷۴-	۱/۹۶۹	۱/۷۴-	۱/۹۶۹	۵/۶۸۵- ۲/۲۰۰

با توجه به جدول شماره ۸، سطح معنی داری دو دامنه (۰/۳۷۱) و این رقم بالای ۰/۰۵ است ( $P > 0.05$ )

جدول ۹. میانگین رعایت مدیریت بحران برون‌سازمانی به تفکیک میزان تحصیلات

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۴۶/۸۷۱	۲	۲۳/۴۳۶	۰/۲۹	۰/۷۴۹
درون گروهی	۸۸۱۷/۰۴۸	۱۰۹	۸۰/۸۹۰		
جمع	۸۸۶۳/۹۲۰	۱۱۱			

در جدول شماره ۹، F محاسبه شده (۰/۲۹۰) و سطح معنی داری (۰/۷۴۹) است

جدول ۱۰. میانگین رعایت مدیریت بحران برون‌سازمانی به تفکیک سابقه خدمت

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۴۲۱/۰۱۷	۴	۱۰۵/۲۵۴	۱/۳۳۴	۰/۲۶۲

درون گروهی	۸۴۴۲/۹۰۳	۱۰۷	۷۸/۹۰۶
جمع	۸۸۶۳/۹۲۰	۱۱۱	

باتوجه به داده‌های جدول شماره ۱۰، F محاسبه شده (۱/۳۳) و سطح معنی داری (۰/۲۶۲) است.

پرسش سوم: آیا مدیران به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی (پست سازمانی، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) در اجرای اصول مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی (مدیریت بازتاب بیرونی بحران‌ها) متفاوت عمل می‌کنند؟

جدول ۱۱. میانگین رعایت مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی به تفکیک پست سازمانی

متغیر	پست	تعداد	میانگین	انحراف معیار	انحراف معیار از میانگین
مدیریت بحران محیط عملیات	کارمند	۳۲	۶۹/۴۷	۱۱/۲۳۴	۱/۹۸۶
برون سازمانی	هیأت علمی	۷۱	۷۱/۴۱	۱۱/۰۵۹	۱/۳۱۲

جدول شماره ۱۱ میانگین مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی در بین کارمندان و هیأت علمی را نشان می‌دهد. در این صفت کارمندان از میانگین ۶۹ و هیأت علمی از میانگین ۷۱ برخوردارند.

جدول ۱۲. مقایسه میانگین‌ها و برابری واریانس‌ها در رعایت مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی به تفکیک پست سازمانی

متغیر	تفاوت	آزمون لون برای	آزمون مقایسه میانگین‌ها برای گروه‌های مستقل
پست	تفاوت به تفکیک	برابری واریانس‌ها	
	F	T	درجه
	سطح معنی داری	سطح معنی داری	سطح معنی داری
	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	حد پایین	حد بالا
مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی	۰/۵۱	-	۱۰۱
برابری واریانس‌ها	۰/۸۲۲	۰/۸۲۰	
نابرابری واریانس‌ها	۰/		
مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی	۰/۸۱۵	۰/۴۱۸	۵۹/۰۱۱
برابری واریانس‌ها	-		
نابرابری واریانس‌ها			

با توجه به داده‌های جدول شماره ۱۲، سطح معنی داری دو دامنه (۰/۴۱۱) است که این رقم بالای ۰/۰۵ است ( $P > 0.05$ )

جدول ۱۳. میانگین رعایت مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی به تفکیک میزان تحصیلات

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
-------------	---------------	------------	-----------------	---	---------------

۰/۳۰۷	۱/۱۹۲	۱۴۴/۱۲۶	۲	۲۸۸/۲۵۲	بین گروهی
		۱۲۰/۸۶۹	۱۰۹	۱۳۱۷۴/۷۳۹	درون گروهی
			۱۱۱	۸۸۶۳/۹۲۰	جمع

در جدول شماره ۱۳، F محاسبه شده (۱/۱۹) و سطح معنی داری (۰/۳۰۷) است.

جدول ۱۴. میانگین رعایت مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی به تفکیک سابقه خدمت

منابع تغییر	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۱۱۹۴/۹۶۴	۴	۲۹۸/۶۷۳	۲/۶۰۵	۰/۰۴۰
درون گروهی	۱۲۲۶۸/۲۹۷	۱۰۷	۱۱۴/۶۵۷		
جمع	۱۳۴۶۲/۹۹۱	۱۱۱			

با توجه به F محاسبه شده (۲/۶) و سطح معنی داری (۰/۰۴) می توان گفت بین مدیران به تفکیک سابقه خدمت، در رعایت مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی تفاوت وجود دارد. جهت مشخص شدن این که تفاوت در بین مدیران با کدام گروه از سابقه خدمت، وجود دارد از آزمون توکی استفاده شده که نتایج در جدول شماره ۱۵ آمده است.

جدول ۱۵. نتایج آزمون توکی برای مدیریت بحران های محیط عملیات برون سازمانی به تفکیک سابقه خدمت

Tukey HSD(a,b)	سابقه خدمت به طور کلی	N	Subset for alpha = .05	
			۱	۲
	بین ۲۱ تا ۲۵ سال	۳	۶۲/۰۰	
	بین ۱۶ تا ۲۰ سال	۱۹	۶۹/۵۳	
	کمتر از ۱۰ سال	۳۶	۷۰/۱۹	
	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۵۱	۷۱/۶۳	۷۱/۶۳
	بیش از ۲۵ سال	۳		۸۸/۰۰
	Sig.		۰/۴۸۶	۰/۰۵۲

جهت مشخص شدن تأثیر ویژگی های جمعیت شناختی مدیران بر هر یک از ابعاد مدیریت سه گانه بحران، از ضریب همبستگی رگرسیون استفاده شده است که نتایج در جداول شماره ۱۶ تا ۱۸ نشان داده شده است.

جدول ۱۶. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان ابعاد مدیریت بحران درون سازمانی بر حسب ویژگی های جمعیت شناختی

ابعاد مدیریت بحران درون سازمانی ویژگی های جمعیت شناختی	بعد پیش بینی های ایمنی	بعد قوانین و مقررات	بعد مدیریتی	بعد فرصت های انگیزشی	بعد فردی	بعد فعالیت های تخصصی کتابخانه
	r	P	r	P	r	p

فائزه فرهودی

p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	
۰/۰۴۸	۰/۳۹۱	۰/۰۴۲	۰/۴۰۵	۰/۰۴۳	۰/۰۳۵	۰/۰۰۳	۰/۳۱۹	۰/۰۲۵	۰/۳۱۰	۰/۰۴۴	۰/۱۹۵	پست سازمانی
			۰	۰	۱		۰		۰			
۰/۰۰۵	۰/۳۶۰	۰/۰۰۵۱	۰/۳۲۹	۰/۰۴۹	۰/۰۱۲	۰/۰۰۴	۰/۲۱۶	۰/۰۳۶	۰/۲۰۱	۰/۰۰۵۱	۰/۰۰۵۷	میزان تحصیلات
			۰	۰	۱		۰		۰			
۰/۰۳۹	۱/۰۰۲	۰/۰۳۴	۰/۰۱۲	۰/۰۴۱	۰/۱۵۸	۰/۰۰۱	۰/۴۲۴	۰/۰۰۲	۰/۴۲۰	۰/۰۰۳۸	۰/۲۴۶	سابقه خدمت
			۱	۰	۱		۰		۰			

با توجه به جدول ۱۶، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، به ترتیب سابقه خدمت، پست سازمانی و میزان تحصیلات بر ابعاد مدیریت بحران درون سازمانی تأثیر گذار بوده‌اند. ویژگی جمعیت شناختی "سابقه خدمت" بر "بعد مدیریتی" بیشترین تأثیر (r=0/424, p=0/01) و ویژگی جمعیت شناختی "میزان تحصیلات" بر "بعد پیش‌بینی‌های ایمنی" کمترین تأثیر (r=0/057, p=0/051) را دارد.

جدول ۱۷. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان ابعاد مدیریت بحران برون سازمانی بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی

بعد مسایل سیاسی و اقتصادی جامعه		بعد ساختمان و تجهیزات		ابعاد مدیریت بحران برون‌سازمانی	ویژگی‌های جمعیت شناختی
p	r	p	r	p	r
۰/۲۱۸	۰/۲۲۷	۰/۱۵۹	۰/۲۴۷	۰/۲۴۷	پست سازمانی
۰/۴۲۶	۰/۱۵۷	۰/۳۱۸	۰/۱۲۵	۰/۱۲۵	میزان تحصیلات
۰/۰۰۹	۰/۳۹۸	۰/۱۱۳	۰/۴۲۱	۰/۴۲۱	سابقه خدمت

نتایج حاصل در جدول شماره ۱۷ نشان می‌دهد که هیچ یک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در این پژوهش، بر ابعاد مدیریت بحران برون‌سازمانی تأثیر نداشته است (p>0/05).

جدول ۱۸. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان ابعاد مدیریت بحران محیط عملیات برون سازمانی بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی

بعد ارتباطات سازمانی		بعد بودجه ریزی		بعد تکنولوژی اطلاعات		برون سازمانی
p	r	p	r	p	r	ویژگی‌های جمعیت شناختی
۰/۲۹۱	۰/۴۴۱	۰/۳۶۵	۰/۱۵۷	۰/۱۲۴	۰/۳۱۵	پست سازمانی
۰/۲۴۵	۰/۳۲۲	۰/۳۱۰	۰/۰۲۴	۰/۰۸۷	۰/۲۵۶	میزان تحصیلات
۰/۰۰۳	۰/۲۱۸	۰/۰۰۱	۰/۰۱۵	۰/۰۰۵	۰/۱۶۲	سابقه خدمت

نتیجه‌گیری در پژوهش حاضر، تأثیر سه ویژگی جمعیت شناختی پست سازمانی، سطح تحصیلات و سابقه خدمت مدیران کتابخانه‌های

خدمت بر میزان رعایت مدیریت بحران برون‌سازمانی از سوی مدیران تأثیری ندارند (جدول شماره ۸، ۹ و ۱۰). اسپجمدلین (۲۰۱۱) هم در مقاله خود جهت مقابله با بحران‌ها به عواملی از جمله در اختیار داشتن بودجه کافی و استانداردسازی ساختمان‌ها و اماکن در کارولینای جنوبی اشاره داشته است. نویسندگان در این مقاله جهت دستیابی به این عوامل به سابقه‌کاری، تحصیلات و پست‌سازمانی مدیران اشاره‌ای نداشته است. ناگایی<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) نیز در ارائه راهبرد تقویت مدیریت بحران در شبکه معابر شهری به هیچ‌یک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مدیران ذی‌ربط اشاره نداشته است. وی صرفاً بر این باور است که هیچ‌یک از مسائل سیاسی اقتصادی فرهنگی و اجتماعی جامعه نباید بر اجرای الگویی که در انتهای پژوهش خود بدان دست یافته است خدشه وارد کند. کوله<sup>۲</sup> و فلوئه<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در اختیار داشتن بودجه مناسب را در مدیریت بحران مؤثر می‌دانند. خمر و رخشانی (۱۳۹۴) هم تأمین بودجه از طریق ایجاد ستاد مدیریت بحران را امری ضروری در مواجهه با بحران‌ها می‌دانند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که نوع پست سازمانی و میزان تحصیلات مدیران در رعایت اصول مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی تأثیری ندارد (جدول شماره ۱۲ و ۱۳)، اما بر اساس نتایج آزمون توکی، افرادی که بین ۱۰ تا ۱۵ سال و بیش از ۲۵ سال سابقه خدمت دارند، از مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی بیشتری برخوردارند (جدول شماره ۱۵). به بیان دیگر ویژگی جمعیت‌شناختی سابقه خدمت بر تمامی ابعاد مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی مؤثر بوده است (بیشترین تأثیر بر بعد بودجه‌ریزی  $p=0/001$  و کمترین تأثیر بر بعد تکنولوژی اطلاعات  $p=0/005$  بوده است). سایر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر ابعاد این نوع مدیریت بحران تأثیری نداشته است (جدول شماره ۱۸). همان‌گونه که در یافته‌های پژوهش آقاحسینی و رضایی (۱۳۹۴) مشخص شده است که تجربه‌کاری مرتبط مدیران (حداقل ۵ سال) می‌تواند منافع

دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر رعایت ابعاد مدیریت بومی بحران بررسی شده است. یکی از یافته‌های پژوهش حاکی از این است که بین مدیران به تفکیک پست سازمانی در رعایت مدیریت بحران درون‌سازمانی، تفاوت معناداری وجود دارد؛ به عبارت دیگر میزان رعایت مدیریت بحران درون‌سازمانی در بین مدیران با پست کارمندی نسبت به اعضای هیات علمی بیشتر است (جدول شماره ۲). نکودری (۱۳۹۰)، میر، کنت و پترسون (۲۰۰۷)، جکوز (۲۰۱۵) و روزنتال، پائول و مایکل (۲۰۰۳) هم در یافته‌های پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که میزان تخصص و توان علمی مدیران و کارمندان سازمان‌ها و نیز میزان وقت آزاد آنان تا اندازه زیادی به کنترل بحران کمک خواهد نمود. این بدان معنی است که مدیرانی که توان بالایی علمی دارند اما فرصت کافی جهت حضور در پست مدیریتی خود نداشته باشند نمی‌توانند به اندازه کافی در مواقع بحرانی مؤثر عمل نمایند. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، متغیر مستقل "سابقه خدمت مدیران"، قادر به پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته "رعایت مدیریت بحران درون‌سازمانی" است و رابطه دو متغیر تأیید شد (جدول شماره ۵). به عبارت دیگر با افزایش متغیر مستقل "سابقه خدمت"، متغیر وابسته "رعایت مدیریت بحران درون‌سازمانی" افزایش می‌یابد و بالعکس (جدول شماره ۶). سابقه خدمت و تجربه‌کاری بیشترین تأثیر را بر بعد مدیریتی (که یکی از ابعاد مدیریت بحران درون‌سازمانی است) دارد. همان‌گونه که در نتایج پژوهش محمداسماعیل و ناصحی (۱۳۹۳) نیز اشاره شده است که مهارت مدیران کتابخانه‌ها، انگیزه و تجربه آنها باعث می‌شود تا از تمام امکانات و تجهیزات کتابخانه جهت مواجهه و مهار بحران‌ها استفاده نمایند. نظری (۱۳۸۶) هم بر این باور است که عدم به کارگیری نیروی انسانی متخصص و با تجربه و نبود مدیران با تحصیلات بالا و سابقه کاری مرتبط منجر به عدم موفقیت در به کارگیری چارچوب‌های مدیریت بحران سازمانی است. از دیگر یافته‌های پژوهش حاضر این است که هیچ‌یک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تحصیلات، پست‌سازمانی و سابقه

<sup>۱</sup> Nagae

<sup>۲</sup> Cole, T.W

<sup>۳</sup> Fellowe, K.L

بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران؛  
بررسی مراحل اجرای مدیریت بحران (پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران) در کتابخانه‌های ایران؛  
بررسی راهبردهای پیشگیری از بروز بحران در کتابخانه‌های ایران

### منابع

- آفاحسینی، م؛ رضایی، ح. (۱۳۹۴). شناسایی و اولویت بندی مولفه‌های قابلیت‌های آینده‌نگاری استراتژیک، مدیریت بحران و چابکی منابع انسانی در سازمان انتقال خون اصفهان با استفاده از تکنیک دلفی. *فصلنامه آینده پژوهی مدیریت*، ۱۰۲، ۶۸-۵۵.
- احمدی، ع؛ رسولی، ر؛ رجب زاده، ع. (۱۳۹۱). ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۴(۱۰)، ۲۴-۱.
- حق‌پناه، پ. (۱۳۹۱). *استاندارد سیستم مدیریت ریسک ۳۱۰۰۰:۲۰۰۹ ISO چیست؟* (<http://www.haghpahanah.blogfa.com>) (دسترسی در ۹۳/۸/۱۵)
- خمر، غ؛ رخشانی، ا. (۱۳۹۴). نقش راهکارهای مدیریت بحران در جهت کاهش خسارات ناشی از زلزله؛ مطالعه مورد شهر خرم‌آباد. *فصلنامه جغرافیا و توسعه*، ۴۱، ۱۶۰-۱۴۷.
- رزقی شیرسوار، ه. (۱۳۸۹). مدیریت بحران در دانشگاه‌ها. *پژوهشنامه مدیریت بحران*، ۵۱، ۱۵۸-۱۳۹.
- رضوانی، ح. ر. (۱۳۸۶). مدیریت بحران سازمانی. *ماهنامه علمی-آموزشی تخصصی مدیریت تدبیر*، ۱۸(۱۷۰).
- روزنتال، آ؛ پائول، ت. ه؛ مایکل، ت. ج. (۲۰۰۳). دنیایی از بحران‌ها و مدیریت بحران. *دانش انتظامی*، ۱۶، ۱۴۰-۱۱۸.
- عسگری، ع. (۱۳۹۱). *استاندارد ایزو ۳۱۰۰۰-مدیریت ریسک و بحران*. تهران: نور علم.
- غلامی، ر. (۱۳۸۳). مدیریت بحران در موسسات فرهنگی. *ماهنامه اندیشه، تاریخ و فرهنگ زمانه*، ۳(۲۷).
- فرهودی، ف. (۱۳۹۳). *بومی سازی مدیریت بحران در کتابخانه‌های پژوهشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران با*

زیادی را برای سازمان ایجاد کند و به دلیل گستردگی تعاملات و ارتباطات سازمانی مدیران با سابقه با سایر سازمان‌های هم‌سو(که یکی از شاخص‌های مدیریت بحران محیط عملیات برون‌سازمانی محسوب می‌شود)، امکان بهره‌مندی سازمان را از تجربیات، دانش و امکانات آن سازمان‌ها فراهم می‌آورد. فرهودی (۱۳۹۳) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که استفاده از نیروی انسانی با تجربه مفید در کتابخانه، تأثیر زیادی بر میزان استفاده از تکنولوژی اطلاعات، تصمیم‌سازی‌های شایسته در زمینه بودجه‌بندی و همچنین تعاملات برون و درون سازمانی دارد.

استفاده از نتایج پژوهش حاضر به مدیران ارشد و تصمیم‌گیرندگان دانشگاه‌های کشور کمک می‌کند تا در رویارویی با بحران‌ها و وقایع ناگوار، از قبل برنامه‌ریزی داشته باشند و در انتخاب مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌ها با دقت و حساسیت بیشتری عمل کنند و افرادی را جهت تصدی این پست در نظر بگیرند که از تخصص کتابداری، سابقه خدمت بالاتر و تجربه‌کاری مرتبط برخوردار باشند و در عین حال وقت کافی جهت انجام امور اجرایی و مدیریتی در اختیار داشته باشند؛ چرا که با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر این مدیران می‌توانند خسارات و آسیب‌های ناشی از بحران‌های طبیعی و سازمانی را کاهش دهند.

این پژوهش به بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی مدیران بر اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران پرداخته است. اما پژوهش در حوزه مدیریت بحران بسیار وسیع و گسترده است. در ذیل به برخی از موضوعات پیشنهادی در این راستا اشاره می‌شود:

بررسی سایر ویژگی‌های شخصیتی از جمله جنسیت، قومیت، وضعیت اقتصادی و ... بر اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌ها؛

بررسی نقش فرهنگ سازمانی بر اجرای اصول مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران؛

- Jaques, T. (2015). "Embedding issue management as strategic element of crisis prevention." *Disaster Prevention and Management*, 19 (4), 469-482
- Myer, R. A., Conte, Christian., Peterson, S. E. (2007). human impact issues for crisis management in organizations. *Disaster prevention and management*, 16(5), 761-770.
- 19- Pearson, Clair(1998). reframing crisis management. *University of north Carolina*, 23(1), 59-76.
- 20- Nagae, T. Fujihara, T. Asakura, Y(2012). Antiseismic reinforcement strategy for an urban road network, *Transportation Research Part A* 46, 813-827.
- 22- Schmidlein, Mathew C.(2011). Modeled earthquake losses and social vulnerability in charleston, south carolina. *Applied Geography*, 31, 269-281.
- 23- Smith, Larry and Millar, Dan PhD. (2002). *Before Crisis Hits: Building a Strategic Crisis Plan*. Washington, DC, AACC Community College Press. ۲۶۱-۲۶۹
- 24- Tierney, K.(2008). from the margins to the mainstream? Disaster research at the crossroads. *Annual review of sociology*, 33(1), 503-525.
- 25- Wiener, A. J., Kahn, H. (1962). *Crisis and Arms Control*. Harmon-on-Hudson, N.Y.: Hudson Institute.
- توجه به استاندارد ایزو ۳۱۰۰۰ و ارائه الگوی پیشنهادی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- گودرزی، غ. (۱۳۸۳). طراحی مدل مفهومی آینده‌نگری مدیریت بحران با رویکرد فرهنگی. *فصلنامه علوم انسانی کمال مدیریت*، ۴ و ۵، ۱۳۱-۱۴۸.
- محمداسماعیل، ص؛ ناصحی‌اسکوئی، م. (۱۳۹۳). کتابخانه ها و مدیریت بحران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در شهر تهران). *دوماهنامه مدیریت/اطلاعات سلامت*، ۱۱(۶)، ۷۱۱-۶۹۹.
- نظری، غ. (۱۳۸۶). تاثیر ارتباطات سازمانی بر مدیریت بحران شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران منطقه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- نکودری، م. (۱۳۹۰). بررسی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۳، ۱۲۰-۹۵.
- Cole, T.W & Fellowe, K.L. (2013). Risk Communication Failure: A case study of new orleans and Harricane Katina." *Southern Ommunication Journal*, 73(3), 211-228.
- Eden P, Matthews G. Disaster management in libraries. *Facilities* (2000), 15 (1,2), 9-42.
- ISO 31000(2009). *Risk management – principles and guidelines*.

فائزه فرهودی