

ارائه الگوی مدیریت پس از بحران در مراکز آرشیوی ایران

صدیقه احمدی فصیح

دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، رئیس گروه مطالعه و تحقیقات حفظ و نگهداری اسناد و عضو هیئت علمی سازمان اسناد و کتابخانه ملی^۱

مدیریت

اطلاعات

دوره ۴، شماره ۲

پاییز و زمستان ۱۳۹۷

چکیده: هدف اصلی پژوهش حاضر ارائه الگوی بومی مدیریت پس از بحران در آرشیوها است. شناسایی زمینه‌ها و راهبردهای اصلی و نیز عوامل اصلی مداخله‌گر در مدیریت بومی بحران آرشیوهای ایران، از اهداف فرعی پژوهش به شمار می‌رود. این پژوهش به روش کیفی و با استفاده از نظریه داده بنیاد انجام شد و داده‌ها با انجام مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته عمیق گردآوری گردید. اشباع داده‌ها عامل اساسی در تعیین حجم نمونه بود. جامعه پژوهش، متخصصان مدیریت بحران و نیز مدیران آرشیوها در ایران بودند. تحلیل داده 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 آرشیوها مشخص گردید. یافته‌های الگوی حاصله، شامل بخش‌های شرایط علی، راهبردها، شرایط مداخله‌گر و زمینه‌ای و نیز پیامد حاصل از آن‌ها است. شرایط علی در عواملی از جمله عدم وجود سیاست‌های درست در سطح ملی برای مدیریت پس از بحران، عدم وجود تجهیزات مناسب و به‌روز جهت سرعت بخشیدن به نجات مواد و مقابله با آتش‌سوزی و همچنین عدم وجود سازمان‌هایی که بتوانند در زمینه منجمد و فریز کردن اسناد فعالیت کنند جای گرفته است. شرایط مداخله‌گر و زمینه‌ها از مقوله‌هایی از جمله فقدان برنامه جامع بحران برای مرحله پس از بحران در حوزه آرشیوها، رعایت استانداردها در بازسازی اسناد توسط متخصصین (مرمتگران)؛ استفاده از روش‌های ضد عفونی و اسیدزدایی جهت حفاظت منابع اطلاعاتی در مقابل آفت‌ها، استفاده از نقشه بحران در مرحله پس از بحران و مسائل مرتبط با نیروی انسانی تشکیل شده است. با توجه به یافته‌های پژوهش، در آرشیوها لازم است راهبردهایی چون آموزش‌های نوین تاب‌آوری، مرمت و بازسازی اسناد، بررسی و ارزیابی پس‌لرزه‌های ساختمان، استانداردسازی ساختمان و تجهیزات، بازسازی و مرمت اسناد آسیب‌دیده در برابر بحران‌های بیولوژیکی توسط مرمتگران و هماهنگی با سازمان‌ها برای مرمت اسناد در سطح شهر و کشور به دلیل تسریع در بازسازی اسناد اتخاذ شود. در نهایت پیامد اجرای فرایند مدیریت پس از بحران در آرشیوهای ایران، باعث از بین رفتن اثرات بحران‌ها و بازگشت به مرحله قبل از بحران خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: آرشیوها، بومی‌سازی، روش داده بنیاد، مدیریت پس از بحران.

مقدمه

بورنت^۱ (۱۹۹۸) معتقد است: بحران^۲ یعنی شرایط خارج از وضعیت عادی که الگوهای مدیریتی متداول در هنگام بروز آن کارساز نیستند. بحران حادثه‌ای است که در اثر رخ داده‌ها و عملکردهای طبیعی و انسانی به‌طور ناگهانی به وجود می‌آید، مشقت، سختی و خسارت را به یک مجموعه یا جامعه‌ی انسانی تحمیل می‌کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات و عملیات اضطراری و فوق‌العاده دارد (حسینی ۱۳۸۷، ۳۰). پوچانت و میتروف^۳ عقیده دارند بحران از هم‌گسیختگی است که به‌صورت فیزیکی بر کل یک نظام اثر می‌گذارد و مفروضات پایه‌ای، احساس وجود ذهنی و محور حیاتی وجود آن را مورد تهدید قرار می‌دهد. بحران موقعیتی است که افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها با آن مواجه شده با استفاده از رویه‌های معمول قادر به مقابله با آن نیستند. بحران واژه‌ای فراگیر برای توصیف هرگونه آشفتگی و بی‌نظمی است. هرگاه پدیده‌ای به‌طور منظم، معمولی و آن‌طور که از قبل پیش‌بینی می‌شود جریان نیابد، حالت نابه‌سامانی پدید آید، یا نظم مختل شود، یا حالتی غیرطبیعی رخ نماید و یا زمانی که عملکرد نظام ضعیف است و تصمیم فوری لازم است سخن از بحران به میان خواهد آمد (Bundy et al. 2017). لاری اسمیت^۴ (۲۰۰۲)، رئیس مؤسسه بحران، واژه بحران را به این صورت تعریف می‌کند: یک اغتشاش عمده در سازمان که دارای پوشش خبری گسترده‌ای شده و کنجکامی مردم درباره این موضوع بر فعالیت‌های عادی سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند اثر سیاسی، قانونی، مالی و دولتی بر سازمان بگذارد (گاتز چاک^۵ ۱۳۸۱، ۶). نهایتاً به این نتیجه می‌رسیم که در اغلب منابع مکتوب و سازمان‌های مختلف به‌ویژه سازمان‌های دست‌اندرکار این مسئله از ادبیات متفاوتی برای تعریف واژه بحران استفاده می‌شود که این مسئله به برداشت‌های متفاوتی از مقوله مدیریت بحران و بلایا منجر شده است. کاربرد واژه‌های مختلفی چون بلایا، بحران، فوریت، فاجعه، سانحه و حادثه از سوی سازمان‌های مسئول و ذی‌ربط به این سردرگمی دامن می‌زند (Swanson 2010).

تعریف بحران با نگرش خاص به آرشپوها عبارت است از هر حادثه‌ای که امنیت بشر را تهدید و یا به آن خللی وارد کند یا هرگونه تهدیدی که به تخریب یا از بین رفتن ساختمان، منابع و محتوا، امکانات و تجهیزات یا خدمات آن منجر شود، بحران نامیده می‌نامند (شاکری و محمدی ۱۳۹۲). مدیریت بحران، علمی است کاربردی که با مشاهده‌ی نظام‌مند بحران‌های پیشین و تجزیه و تحلیل آن‌ها در جست‌وجوی یافتن ابزاری است که با آن از یک‌سو بتوان از وقوع فجایع پیش‌گیری کرد یا برای مقابله با آن‌ها آماده شد و از سوی دیگر در صورت وقوع بحران، نسبت به امدادسانی سریع و بهبود اوضاع، اقدام کرد (ناطق‌اللهی ۱۳۷۸). درواقع هدف اصلی مدیریت بحران، دستیابی به راه‌حلی رضایت‌بخش برای برطرف کردن شرایط غیرعادی به طریقی است که منافع و ارزش‌های اساسی حفظ و تأمین شود. هدف اصلی مدیریت بحران، برداشتن گام‌های صحیح و ارائه مراقبت‌های لازم است تا اطمینان حاصل نماییم که تأثیرات منفی ناشی از مسئله یا بحران، چه بر تصویر سازمان نزد عموم مردم و یا عملکرد آن گذاشته است. به‌طور کلی این اعتقاد

1. Burnett
2. Crisis
3. Pauchant, & Mitroff
4. Larry Smith
5. Gatz Chuck

وجود دارد که به خطر افتادن شهرت بنگاه، بزرگ‌ترین خطر در طی یک بحران محسوب می‌شود (Kessler, 2010).

آرشیوها پیوسته با بحران‌های داخلی و خارجی مختلفی روبه‌رو هستند. 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 خسارات ناشی از خرابی‌ها را از بین ببرند، محدود سازند، یا به حداقل برسانند. ولی به‌تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. بر اساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده تنظیم شود و مدیران، آمادگی رویارویی با وقایع پیش‌بینی‌نشده را داشته باشند. بنابراین، مدیریت بحران بر ضرورت پیش‌بینی منظم و کسب آمادگی برای رویارویی با آن دسته از مسائل داخلی و خارجی تأکید دارد که به‌طور جدی حیات سازمان را تهدید می‌کنند (رضوانی ۱۳۸۶). به‌طور 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.

اگر اشاره‌ای به سیر تاریخی مسئله داشته باشیم، باید گفت کشور ما به دلیل سابقه دیرین فرهنگی و تمدن باستانی دارای اشیاء، اسناد و پیشینه‌های ارزشمندی است که حفاظت از آن‌ها تنها در معرفی گذشته پرافتخار ملی مان نقش بسزایی دارد بلکه محققان سراسر دنیا را در شناخت تاریخ کهن بشر و تحقیق پیرامون علوم مختلف یاری می‌رساند. نباید فراموش کرد که این اسناد بسیار آسیب‌پذیرند. بسیاری از اسناد باارزش و منحصر به فرد و حتی مجموعه‌های کامل آرشیوی در طول تاریخ بر اثر حوادث و بلایای طبیعی (زلزله، سیل، آتش‌سوزی و ...) و یا در اثر عدم استفاده صحیح از مواد موجود در طبیعت، عوامل مخرب متعددی چون رطوبت، نور، آلودگی‌های جوی، موجودات زنده (مانند باکتری‌ها، قارچ‌ها، حشرات و جوندگان) و همچنین فجایع انسانی به‌ویژه جنگ‌ها، از میان رفته‌اند و یا به دلیل غفلت و فراموشی دولت‌ها و صاحبان‌شان، پاره یا فرسوده شده‌اند و یا در چنان شرایط بدی نگهداری می‌شوند که هر لحظه امکان نابودی آن‌ها وجود دارد. بخش قابل توجهی از میراث اسنادی در سطوح جهانی، منطقه‌ای، ملی و استانی به دلایلی مانند اسیدی شدن کاغذ، نوع چرم، پوست، فیلم و نوارهای مغناطیسی نور خورده، گرما، رطوبت و گردوغبار، از بین رفته‌اند. در واقع باید گفت متأسفانه بخش اعظم اسناد و مدارک و اشیای فرهنگی کشور فاقد ایمنی لازم از نظر حفاظت و نگهداری هستند. به این مسئله باید آگاه نبودن بخش اعظم جامعه از اهمیت اسناد تاریخی و فرهنگی را نیز افزود که بی‌تردید خود باعث بحران و آسیب دیدن مواد آرشیوی و اسناد و مدارکی است که ممکن است حتی در خانه‌های این افراد وجود داشته باشد. لازم به ذکر است فقط در سایه اقدامات پیشگیرانه و تدوین برنامه‌های مدیریت بحران می‌توان در مقابل حوادثی چون زلزله، سیل، آتش‌سوزی، گردباد، طوفان، جنگ و نظایر آن، از آسیب دیدن و نابودی اسناد اطمینان حاصل کرد، در غیر این صورت تقریباً تمام مواد آرشیوی و یا قسمتی از آن‌ها از بین خواهند رفت که ممکن است برخی و یا تمامی آن‌ها غیرقابل جایگزینی باشند. اغلب یا تمامی این منابع تجدید ناپذیر هستند و زمانی که نابود شوند برای همیشه از دست می‌روند و نسل‌های آتی از دسترسی به آن‌ها محروم خواهند ماند. کشور ما نیز به دلیل شرایط خاص اقلیمی، از نواحی بحران‌خیز دنیا به شمار می‌رود و از طرفی کتابخانه‌ها و آرشیوهایی که به دلیل عدم

برنامه مدیریت بحران در پیشگیری و کنترل و بازسازی بحران دارند سبب از بین رفتن مواد و منبع ارزشمند شده‌اند. برای نمونه می‌توان به آتش‌سوزی کتابخانه مدرسه خجندیان اصفهان در سال ۵۴۲ ق. آتش‌سوزی کتابخانه دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه اصفهان در ۱۳۶۶ ش؛ و آتش‌سوزی کتابخانه حقوق دانشگاه تهران ۱۳۸۷ ش. اشاره کرد. آنچه اشاره شد تأییدی است بر ناامن بودن آرشوها و کتابخانه‌ها در برابر سوانح و بلایای داخلی و بیرونی، بنابراین باید در این مقوله اندیشه شود. همچنین این شرایط و عدم آمادگی آرشوها و کتابخانه‌ها به دلیل فقدان الگو و برنامه مدیریت بحران توجه ویژه به مقوله مدیریت مناسب بحران و تهیه برنامه‌ها و انجام اقدامات عملی و کاربردی را در پیشگیری و مقابله و بازسازی با سوانح را در کتابخانه‌ها و آرشوها را اجتناب‌ناپذیر می‌نماید. بدیهی است مراکز آرشویی ایران نیز از این مسئله مستثنا نیستند. به دلیل اینکه آرشوها وظیفه حفظ و نگهداری میلیون‌ها برگ سند، اشیاء و پیشینه‌های ارزشمند را دارند، بنابراین ضرورت ایجاد می‌نماید با نگاهی واقع‌بینانه نسبت به شرایط موجود در آرشوها، تدابیری در رابطه با مدیریت مؤثر بحران اندیشیده شود به‌طوری‌که امکان آمادگی و پیشگیری در مقابل بحران و توانایی عکس‌العمل هنگام وقوع آن و نیز بازسازی و بهبود پس از بحران را داشته باشند. درنهایت با توجه به این شرایط، نظام مدیریت بحران در آرشوها نیز همچون سایر خرده نظام‌های ساختار اجتماعی و سازمانی جامعه برای دستیابی به اهداف و چشم‌اندازهای پیش‌بینی‌شده‌اش، به الگویی هدفمند، علمی و کارآمد و مبتنی بر نیازهای روز، نیازمند است. به این منظور در این پژوهش با توجه به اهداف پژوهش ابتدا به شناسایی زمینه‌ها و شاخص‌های اصلی مدیریت پس از بحران در آرشوها و همچنین عوامل و مقوله‌هایی که در کنترل و پیشگیری پس از بروز بحران جهت حفاظت و نگهداری منابع آرشویی مؤثر هستند می‌پردازد؛ درنهایت با استفاده از روش نظریه داده بنیاد به ارائه الگویی جهت مدیریت پس از بحران در آرشوها که محور اصلی یا همان مسئله اصلی پژوهش حاضر است پیشنهاد می‌گردد تا با استفاده از آن در آرشوهای موردنظر، سبب به حداقل رسیدن، کاهش و یا از بین رفتن اثرات بحران‌های احتمالی گردد و زمینه مناسبی را برای درک مفاهیم مرتبط با بحران‌های کلیه فعالیت‌ها و رویکرد نظام‌یافته برای مدیریت پس از بحران در آرشوها فراهم سازد.

پیشینه پژوهش

بررسی متون حاکی از این است که تاکنون الگویی جهت مدیریت پس از بحران در آرشوهای ایران ارائه نشده است، اما در خصوص مدیریت بحران و ارائه مدل مدیریت بحران در سازمان‌ها مطالعاتی انجام شده که به چند مورد از آن‌ها اشاره می‌شود.

احمدی و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهش خود با عنوان «ارائه‌ی مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران» با استفاده از روش پیمایشی که جامعه آماری آن را خبرگان، مدیران و مسئولان و صاحب‌نظران و اساتید دانشگاه در حوزه مدیریت بحران و همچنین کارکنان بیمارستان تشکیل می‌دادند به ارائه مدل مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که نیروی انسانی در مرحله مهار و حل بحران و نیز اجرای مدیریت بحران نقش بسیار

اساسی و مؤثری ایفا می‌کند و ارائه پاداش‌های مناسب بیشترین نقش را در ایجاد انگیزه به نیروی انسانی دارد.

میرا^۱، کنت^۲ و پترسون^۳ نیز در پژوهش خود تحت عنوان «تأثیر عوامل انسانی در مدیریت بحران سازمان‌ها» به مقوله نیروی انسانی در مدیریت بحران پرداخته‌اند و مدل ارزیابی پزشکی و خدمات درمانی را ارائه کرده‌اند؛ و در آن به شاخص‌هایی چون نقش نیروی انسانی مناسب و مهارت‌های آن‌ها در حل بحران پرداخته است که در واقع بخشی از روش‌های و خط‌مشی‌های لازم جهت اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌های مورد پژوهش به شمار می‌رود (Myer, Conte, and Peterson 2007).

جرج وارگاس فلورز^۴ و دیگران، پژوهشی تحت عنوان «طراحی سناریوهای واقعی برای مدل‌های کیفی مدیریت بلایا» انجام داده‌اند. رویکرد پیشنهادشده در این پژوهش بر اساس تحلیل مجموعه‌ای از سناریوها ممکن است. یکی از سناریوها با وقوع زلزله‌ای با شدت مشخص در یک منطقه تعیین شده و تعیین عواقب آن بر عوامل لجستیک و انسانی است. در رویکرد موردنظر، پنج گام برای تعریف کردن سناریوهای مرتبط و کامل، نیاز است: گام اول: شناسایی محرک‌های قبلی حوادث؛ گام دوم: تعیین احتمال وقوع حوادث در آینده؛ گام سوم: محدود کردن مناطق تحت تأثیر؛ گام چهارم: ارزیابی تأثیر بر جمعیت؛ گام پنجم: ارزیابی تأثیر بر زیرساخت‌ها. استفاده از این سناریوها برای تصمیم‌گیری به‌عنوان داده‌های مرتبط با مدل بهینه‌سازی پس از بروز بلایا، قطعاً کیفیت تصمیم‌ها را افزایش خواهد داد (Vargas Flores et al. 2014).

روزنتال، هارت و چارلز^۵ (۱۳۸۱) در پژوهش خود تحت عنوان «دنیایی از بحران‌ها و مدیریت بحران» به الگویی دست‌یافته‌اند که به سازمان‌های درگیر بحران و مدیریت آن دیدگاهی علمی می‌دهد. در این الگو جایگاهی برای مقوله ارتباطات و هماهنگی‌های سازمانی در نظر گرفته شده است؛ و به این نتیجه رسیده‌اند که الگوهای معمولی ارتباطات و هماهنگی‌های سازمانی در درون سازمان کافی نیست و مستلزم ایجاد راهکارهای مختلف است. در الگوی ارائه‌شده در این پژوهش، ارتباطات و هماهنگی‌های درون و برون‌سازمانی از جمله مشکلات پس از بحران شناخته شده است.

خانکه (۱۳۸۶) هم در پژوهش خود با عنوان «طراحی مدل ارائه خدمات سلامتی در زمان بلایای طبیعی» که با روش نظریه پایه انجام گردیده است به مؤلفه‌هایی چون لزوم شناخت محل آسیب، لزوم بررسی سریع پس از وقوع بحران، ارزیابی و پایش خدمات و ... مهم‌تر از همه به هماهنگی سازمان‌ها اشاره داشته و بیان کرده به‌عنوان محور اصلی ارائه خدمات در نظر گرفته شود. وی به این نتیجه رسیده که تاکنون نظریه‌های مدیریت راهبردی، راهکارهای عملی برای مواجهه با بحران و پس‌از آن ارائه نکرده‌اند و به‌طور کلی مدیران از برنامه‌ریزی راهبردی جهت مقابله با بحران‌های سازمانی استفاده نمی‌کنند و این به‌نوعی ضعف عملکرد مدیران محسوب می‌شود.

1. Myer
2. Conte
3. Peterson
4. George Vargas Flores
5. Rosenthal, Hart and Charles

ویگشاید^۱ و دیگران نیز در پژوهش خود با عنوان «تولید دانش در خصوص خطر سونامی در سطح جامعه، اساسی برای برنامه‌ریزی و اجرای راهبردهای کاهش خطر» به این نتیجه رسیده‌اند که افراد جامعه درباره این خطر آگاهی کافی داشته باشند، از هشدارها اطلاع پیدا کنند و با دانش و آگاهی لازم مسیرهای تخلیه و محل‌های اسکان را در اختیار داشته و تمرین‌های لازم در این زمینه را انجام دهند. در برخی موارد، لازم است که فعالیت‌های مشخصی اولویت‌بندی شوند چراکه منابع محدود این اجازه را به مراجع ذیصلاح نمی‌دهند تا در محل‌های مختلف، قادر به انجام فعالیت‌های یکسان و هم‌زمان باشند. برای تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی معقول معیارهای کاهش خطر، لازم است مراجع ذیصلاح اطلاعات و دانش کافی درباره مخاطرات و خطرها داشته باشند. نقشه خطر طراحی شده در این طرح‌ها از ایجاد دانش و آگاهی درباره این خطرها پشتیبانی کرده و شناسایی مناطق پرخطر را ممکن ساخته و بنابراین، امکان تدوین و پیاده‌سازی راهبردهای کاهش خطر بر اساس اطلاعات آشکار درباره خطر را فراهم می‌آورد (Wegscheider et al. 2011).

بررسی متون و پیشینه‌های فارسی و غیرفارسی حاکی از این است که این پیشینه‌ها کلیه ابعاد و اهداف مدنظر این تحقیق را پوشش نمی‌دهد، لذا به نظر می‌رسد انجام چنین پژوهشی بتواند در مرحله پس از بحران تا حدودی به مراکز آرشیوی کشور کمک نماید تا از بحران‌های داخلی و خارجی مصون بمانند و یا آسیب کمتری ببینند.

روش پژوهش

این پژوهش با رویکرد کیفی و با استفاده از روش نظریه داده بنیاد انجام شده است. 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 (Strauss and Corbin 1998, 3). جامعه پژوهش ۲۰ نفر از متخصصان مدیریت بحران و نیز مدیران مراکز آرشیوی موردنظر بودند. از نمونه‌گیری هدفمند برای انتخاب مصاحبه‌شوندگان استفاده شد. در این پژوهش از مصاحبه نیمه ساختاریافته و به شکل حضوری جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. در این نوع مصاحبه، سؤالات مصاحبه از قبل مشخص می‌شود و از تمام پاسخ‌دهندگان، پرسش‌های مشابه پرسیده می‌شود؛ اما آن‌ها آزادند که پاسخ خود را به هر طریق که می‌خواهند ارائه دهند. البته در راهنمای مصاحبه جزئیات مصاحبه، شیوه بیان و ترتیب آن‌ها ذکر نمی‌شود. این موارد، طی فرایند مصاحبه تعیین می‌شوند (دلاور ۱۳۸۴، ۱۵۸). سؤالات اولیه مصاحبه که ۱۶ مورد بود با استفاده از پژوهش‌های پیشین که به این حوزه پرداخته شده بود و نیز مدل تیری و میتراف^۲ (۱۹۹۰) که به سه مرحله بحران می‌پردازد تنظیم شد. پرسش‌های نهایی مصاحبه شامل ۱۰ سؤال باز بود که در سؤالات اولیه موردنظر بودند. در حین مصاحبه با توجه به مطالبی که مصاحبه‌شوندگان ارائه کردند سؤالات بیشتری جهت بسط موضوع از جانب محقق مطرح شد. مدت مصاحبه با توجه به میزان تمایل پاسخ‌دهی بین ۴۵ تا ۶۰ دقیقه بود. بعد از اتمام هر مصاحبه، فایل‌های ضبط‌شده صوتی و یادداشت‌های محقق حین

1. Wegscheider
2. Thierry & Mitroff

مصاحبه، در فایل‌های جداگانه با استفاده از نرم‌افزار مایکروسافت ورد^۱ تبدیل به فایل‌های متنی شد و تحلیل داده‌ها انجام گرفت.

نظریه داده بنیاد بر استفاده از مراحل تحلیل داده‌ها از طریق کدگذاری نظری که شامل سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی (انتخابی) است تأکید دارد. اولین مرحله، کدگذاری باز است و جهت انجام کدگذاری باز راه‌های مختلفی وجود دارد. یکی از روش‌ها، تحلیل سطر به سطر 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 می‌پردازد و با ذهنی آزاد مفاهیم را نام‌گذاری می‌کند و محدودیتی برای آن‌ها در نظر نمی‌گیرد (منصوریان ۱۳۹۳). سپس محقق برخی از مفاهیم را در زیر مفهوم انتزاعی تری قرار می‌دهد که مقوله نامیده می‌شود. با روبه افزایش گذاشتن مفاهیم، محقق باید کار دسته‌بندی کردن آن‌ها را آغاز کند و هر دسته را زیر اصطلاحات انتزاعی‌تر یعنی مقوله‌ها بگذارد. 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. کدگذاری گزینشی فرایند یکپارچه‌سازی و پالایش نظریه است. در یکپارچه‌سازی، مقوله‌ها حول یک مفهوم مرکزی که قدرت توضیح دهنده‌ی دارند مرتب می‌شوند. همین‌که ما خود را به یک اندیشه مرکزی پایبند کردیم، مقوله اصلی، توسط جمله‌های تبیینی حاکی از ارتباط، به آن وصل می‌شود. این فرایند باید ساخت نظریه را بهبود بخشیده و بر اعتبار درونی بیفزاید (Strauss and Corbin 1998, 8). در واقع این مرحله، تبیین نظری از فرایندی است که مورد پژوهش قرار گرفته است. یعنی تبیین نظری فرایند مدیریت بحران در آرشیوها است که از طریق به نگارش درآوردن رابطه میان مقوله‌ها حاصل شده است. بدین ترتیب برای کشف مقوله‌ها و ویژگی‌های آن، مفاهیم استخراج‌شده، به همراه مقوله‌بندی مفاهیم و مفاهیم هسته در جدولی وارد شدند (جدول یک).

جدول ۱. نمونه‌ای از مفهوم‌سازی جملات حاصل از مصاحبه و ایجاد مقوله‌ها در مرحله پس از بحران

| مفاهیم | مقوله‌ها | مقوله هسته |
|---|---|---|
| هماهنگی سازمان‌ها برای انجماد ^۲ (فریز کردن) اسناد توسط گروه مدیریت بحران، هماهنگی سازمان‌ها برای فریز کردن اسناد، قرارداد با | ۱. هماهنگی سازمان‌ها برای فریز کردن اسناد | هماهنگی سازمان‌ها برای فریز کردن و مرمت اسناد |

1. Microsoft Word

۲. این روش یکی از مناسب‌ترین روش‌ها در ضد عفونی منابع کتابخانه‌ای یا آرشیوی به شمار می‌رود و در اکثر کتابخانه‌ها و مراکز آرشیوی بزرگ دنیا استفاده می‌شود. در این روش اسناد در دمای ۲۰- درجه تحت خلأ منجمد می‌شوند. بدین ترتیب حشرات و قارچ‌ها از بین می‌روند. در این فناوری منابع، درون راکتورهای ویژه‌ای تحت خلأ با فشار منفی زیاد قرار می‌گیرد. این فشار بالا موجب می‌شود که دما به سرعت و به شدت افت کند (C 20-) و به زیر نقطه انجماد آب برسد. در نتیجه محصول فریز می‌شود. سپس با تغییر جزئی فشار، مواد منجمد شده در معرض حرارت ناچیز غیرمستقیم قرار می‌گیرد تا گرمای تصعید یخ فراهم گردد و بدون اینکه یخ، ذوب و مایع شود، مستقیماً بخار شود.

| مفهوم | مقوله‌ها | مقوله هسته |
|---|---|---|
| سازمان‌ها اسناد در سطح شهر و کشور به دلیل تسریع در بازسازی اسناد | مکتوب توسط گروه مدیریت بحران ۲. هماهنگی سازمان‌ها برای مرمت اسناد مکتوب | مکتوب توسط گروه مدیریت بحران (راهبردها) |
| بررسی پس‌لرزه‌های ساختمان پس از سه یا چهار ماه | بررسی پس‌لرزه‌های ساختمان پس از سه یا چهار ماه | بررسی پس‌لرزه‌های ساختمان (زمینه‌ها) |
| برنامه جامع برای بازسازی اسناد، شناسایی سازمان‌هایی که در زمینه فریز کردن اسناد فعالیت می‌کنند، هماهنگی با سازمان‌ها برای فرز کردن اسناد توسط گروه مدیریت بحران | ۱. برنامه جامع برای بازسازی اسناد توسط گروه مدیریت بحران ۲. هماهنگی با سازمان‌ها برای بازسازی اسناد توسط گروه مدیریت بحران | ارائه برنامه جامع برای بازسازی اسناد (زمینه‌ها) |

با توجه به مطالب ذکر شده در صفحات قبل، در کدگذاری محوری، یک مقوله کدگذاری باز به‌عنوان مقوله یا پدیده اصلی انتخاب می‌شود و در مرکز فرایند موردبررسی قرار می‌گیرد و سپس سایر مقوله‌ها با آن مرتبط می‌شود. سایر مقوله‌ها عبارت‌اند از: شرایط علی که آن دسته از رویدادها و وقایع‌اند که بر پدیده اصلی اثر می‌گذارند؛ شرایط مداخله‌گر مقوله‌هایی هستند که شرایط علی را تخفیف یا به نحوی تغییر می‌دهند؛ شرایط زمینه‌ای، مجموعه خاصی از شرایط هستند که در یک‌زمان 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؛ درنهایت پیامدها که هر جا انجام یا عدم انجام عمل معینی در پاسخ به مسئله‌ای از سوی فرد انتخاب شود، پیامدهایی پدید می‌آید. انجام این مرحله مستلزم نموداری است که پارادایم محوری نامیده می‌شود. این نمودار رابط میان مفاهیم مذکور را با پدیده اصلی به نمایش می‌گذارد (بازرگان ۱۳۹۳، ۱۰۲). کدگذاری گزینشی مرحله یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله‌هاست. مقوله مرکزی (مقوله هسته)، نمایانگر مضمون اصلی پژوهش است (Strauss and Corbin 1998). این مرحله، تبیین نظری فرایند مدیریت بحران در آرشیوها 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 آرشیوها بود، سه مقوله ساختمان و تجهیزات رعایت اصول و استانداردهای ساختمان و تجهیزات (سازه‌ای و غیر سازه‌ای)، نیروی انسانی، اجرای خط‌مشی‌ها و برنامه‌های جامع مدیریت پس از بحران که

قبل از وقوع بحران برای بازسازی و مرمت اسناد آسیب شده تدوین شده است، شناسایی شدند. مصاحبه‌شوندگان در مصاحبه‌های خود به نهادهای خود به نهادینه کردن آموزش ایمنی در ایران، بهره‌گیری از آخرین دستاوردهای دنیا برای بازسازی و مرمت اسناد تأکید کرده‌اند. همچنین اشاره داشته‌اند که در استخدام و به‌کارگیری نیروی انسانی، بایستی ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها مورد توجه قرار گیرد و پس از استخدام نیز با برگزاری کلاس‌های آموزش ضمن خدمت و آموزش‌های تخصصی مانند مرمت اسناد، مهارت‌های نیروی انسانی افزایش پیدا کند. عامل ارتباطات و هماهنگی‌های بین دستگاهی هم بر فرایند مدیریت بحران تأثیرگذار شناخته شده است.

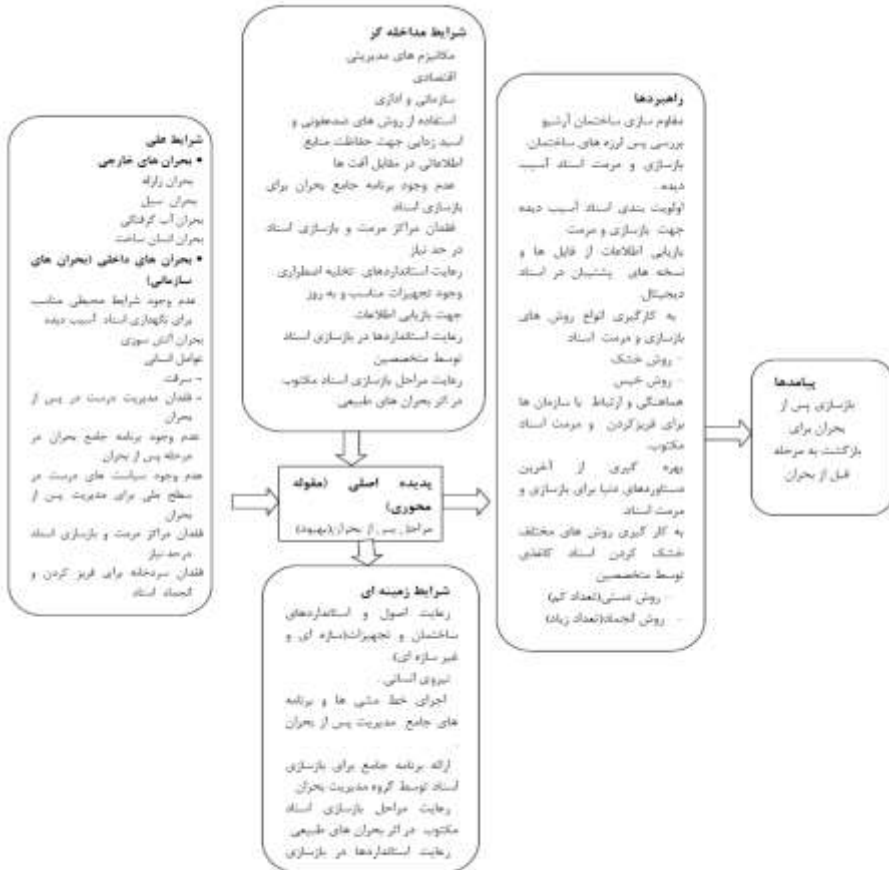
در راستای نیل به هدف دوم پژوهش که راهبردهای اصلی مدیریت بحران مدنظر قرار داشت، عواملی از جمله مقاوم‌سازی ساختمان آرشيو، بررسی پس‌لرزه‌های ساختمان، اولویت‌بندی اسناد آسیب‌دیده جهت بازسازی و مرمت، بازسازی و مرمت اسناد آسیب‌دیده، بازیابی اطلاعات از فایل‌ها و نسخه‌های پشتیبان در اسناد دیجیتال، تدوین برنامه جامع و یکپارچه در زمینه مدیریت پس از بحران (مرمت و بازسازی اسناد)، طراحی سیاهه واری اسناد آسیب‌دیده جهت مرمت اسناد، هماهنگی با سازمان‌ها برای انجماد و مرمت اسناد مکتوب و ایجاد معیار در استخدام کارکنان آرشيو شناسایی شد. مصاحبه‌شوندگان در صحبت‌های خود به عواملی اشاره داشتند که بر انجام و سرعت انجام فرایند مدیریت بحران تأثیرگذار است (شرایط مداخله‌گر) از جمله مکانیسم‌های مدیریتی و سازمانی و اداری، اقتصادی و همچنین استفاده از روش‌های ضد عفونی و اسیدزدایی جهت حفاظت منابع اطلاعاتی در مقابل آفت‌ها بیان گردید و مصاحبه‌شوندگان در ارتباط با هر یک از این مکانیسم‌ها، زیر مقوله‌هایی بیان کردند. در مقوله مدیریتی به زیر مقوله‌های مهارت ضعیف مدیران و عدم شناخت و درک صحیح آن‌ها از عوامل بحران و عدم آگاهی مدیران نسبت به شیوه‌های نوین در مرمت و بازسازی اسناد اشاره شده‌اند. در مقوله اقتصادی به زیر مقوله‌های بودجه‌بندی‌های ناصحیح، بودجه ناکافی برای مرمت اسناد تأکید داشته‌اند. در مقوله سازمانی و اداری، موارد بیشتری بیان شد از جمله بوروکراسی‌های سازمانی، نامناسب بودن ساختمان و تجهیزات آرشویی و یا محل برای نگهداری اسناد آسیب‌دیده پس از وقوع بحران، کمبود نیروی انسانی از نظر کمی و کیفی و عدم تخصص و تجربه کارکنان در زمینه حفاظت و نگهداری و مرمت اسناد آسیب‌دیده، عدم وجود برنامه جامع بحران برای بازسازی اسناد، نبود سازمان‌هایی که در زمینه انجماد و فریز کردن اسناد فعالیت کنند، فقدان مراکز مرمت و بازسازی اسناد در حد نیاز در آرشيوها اشاره شد؛ در مورد مقوله آخر از شرایط واسطه‌ای یعنی استفاده از روش‌های ضد عفونی و اسیدزدایی جهت حفاظت منابع اطلاعاتی در مقابل آفت‌ها که در این زمینه از روش بخور با مواد شیمیایی همانند پارادی کلرو بنزن و گروهول برای ضد عفونی اسناد در حجم کم و روش ضد عفونی در خلأ با استفاده از گاز اکسید اتیلن برای حجم زیاد انجام می‌گردد، همچنین برخی از فرآیندهای آزمایشگاهی انجام شده بر روی اسناد حتماً باید با استانداردهای ISO ۹۷۰۶ و استاندارد ملی ایران شماره ۵۶۳۳ مطابقت داده شود؛ در نهایت استفاده از شیوه‌های نوین در بازسازی و مرمت اسناد آسیب‌دیده مدنظر قرار گرفتند.

الگوی مدیریت پس از بحران در مراکز آرشیوی ایران

شکل یک الگوی مدیریت بحران در مراکز آرشیوی ایران را در مرحله پس از بحران نشان می‌دهد. محور اصلی یا پدیده مرکزی همان مسئله اصلی پژوهش حاضر است. زمینه‌ها و راهبردهای اصلی مدیریت بحران، شامل عواملی بود که رعایت آن‌ها در اجرای هرچه بهتر مدیریت بحران تأثیر زیادی داشت. مداخله‌گرها شامل عامل‌هایی است که به نحوی مانع یا تسهیل‌کننده اجرای مدیریت بحران بودند. بخش آخر، پیامدهای اجرای مدیریت بحران بود.

با توجه به مطالب ذکر شده در صفحات قبل، در کدگذاری محوری، یک مقوله کدگذاری باز به‌عنوان مقوله یا پدیده اصلی انتخاب می‌شود و در مرکز فرایند موردبررسی قرار می‌گیرد و سپس سایر مقوله‌ها با آن مرتبط می‌شوند. همان‌گونه که در شکل یک نشان داده شده است، مقوله اصلی، مدیریت بحران در مراکز آرشیوهای ایران در مرحله پس از بحران است که در وسط شکل قرار گرفته است. از شرایط علی به مقوله اصلی با پیکان یک‌طرفه ارتباط داده شده است و این بدان معناست که شرایط نامطلوبی که در آرشیوها وجود دارد باعث شده تا مقوله اصلی تحقیق شکل بگیرد. از زمینه‌ها و مداخله‌گرها نیز به مقوله اصلی با پیکان یک‌طرفه ارتباط داده شده است که نشان می‌دهد این دو مقوله به همراه زیر مقوله‌هایشان در آرشیوها به مقوله اصلی تأثیر می‌گذارند. درواقع اگر این دو مقوله و زیر مقوله‌های آن‌ها در آرشیوها به‌دقت رعایت شوند و توسط مدیران و کارمندان به کار گرفته شوند، تأثیر مثبتی روی مدیریت بحران دارند و بالعکس. از مقوله اصلی به راهبردها ارتباط داده شده است و منظور این است که در آرشیوها می‌بایست راهبردها و اقداماتی صورت گیرد تا به نتیجه اصلی موردنظر درباره مدیریت بحران در آرشیوها برسیم که همان پیامدها است که از بخش راهبردها با پیکان یک‌طرفه به‌سوی آن ارتباط داده شده است.

با توجه به الگوی زمینه‌ای ارائه شده، شرایط علی که باعث می‌شود نیاز به مدیریت بحران در آرشیوها شکل بگیرد، بحران‌های خارجی و بحران‌های داخلی آرشیوها که به همراه زیر مقوله‌هایشان باعث آسیب به اسناد شده از عللی هستند که منجر به شکل‌گیری پژوهش در زمینه مدیریت پس از بحران در آرشیوها شده است. همچنین بر اساس آنچه در این الگو آمده است، عواملی بر روند مدیریت بحران در آرشیوها تأثیر مستقیم دارند از جمله مکانیسم‌های مدیریتی، مکانیسم‌های اقتصادی، مکانیسم‌های سازمانی و اداری، استفاده از روش‌های ضد عفونی و اسیدزدایی جهت حفاظت منابع اطلاعاتی در مقابل آفت‌ها، عدم وجود برنامه جامع بحران برای بازسازی اسناد، وجود برنامه برای بازسازی ساختمان و تجهیزات غیر سازه‌ای برای پس از بحران، فقدان مراکز مرمت و بازسازی اسناد در حد نیاز، رعایت استانداردهای تخلیه اضطراری که هر یک از مکانیسم‌ها به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم می‌توانند در اجرای فعالیت‌های مدیریت بحران در آرشیوها دخالت داشته باشند.



شکل ۱. الگوی زمینه‌ای مدیریت پس از بحران در آرشیوها

الگوی ارائه شده نشان می‌دهد که زمینه‌ها و بسترهای حاکم بر مدیریت بحران در آرشیوها در سه شاخص رعایت اصول و استانداردهای ساختمان و تجهیزات، نیروی انسانی و خط‌مشی‌ها و برنامه‌های جامع بحران و نیز رعایت استانداردها در بازسازی اسناد توسط متخصصین در این زمینه طبقه‌بندی شوند. جهت تکمیل الگو، محقق راهبردها و اقداماتی را که آرشیوها می‌بایست آن‌ها را به کارگیرند تا به نحو شایسته بتوانند بحران‌های سازمان را مدیریت کنند مورد بررسی قرار داد. نتایج حاکی از آن است که مقاوم‌سازی ساختمان آرشیو، اولویت‌بندی اسناد آسیب‌دیده جهت بازسازی و مرمت، بازسازی و مرمت اسناد آسیب‌دیده، بازیابی اطلاعات از فایل‌ها و نسخه‌های پشتیبان در اسناد دیجیتال به کارگیری انواع روش‌های بازسازی و مرمت اسناد، هماهنگی با سازمان‌ها برای فریز کردن و مرمت اسناد مکتوب. توجه به ویژگی‌های شخصیتی نیروی انسانی هنگام استخدام، افزایش مهارت‌های آنان و نهادینه ساختن آموزش ایمنی (حفاظت و نگهداری) اسناد در ایران راهبردهای مناسب جهت مدیریت بحران در آرشیوها به شمار می‌رود. استفاده از راهکارهای بودجه‌بندی صحیح، تدوین برنامه جامع و یکپارچه برای آرشیوها و بررسی پس‌لرزه‌های ساختمان

تا چهار ماه، از دیگر راهبردهای آرشیوها جهت مدیریت بحران تشخیص داده شد. با توجه به الگوی ارائه شده، پیامد به کارگیری مدیریت پس از بحران در آرشیوها با رعایت تمامی محورهای ارائه شده، کاهش و یا از بین بردن بحران و برگشت به حالت قبل از بحران خواهد بود. به طور کلی پیامد اجرای مدیریت بحران در مراکز آرشیوی ایران توسط الگوی ارائه شده در این پژوهش، باعث کاهش و یا از بین بردن بحران‌های خارجی و داخلی به همراه زیر مقوله‌هایشان خواهد بود.

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر الگویی جهت مدیریت بحران مراکز آرشیوی ایران در مرحله پس از بحران ارائه شده که این مدل از شش بخش شامل محور اصلی، شرایط علی، زمینه‌ها، راهبردها، مداخله‌گرها و پیامدها تشکیل شده است. هر یک از این بخش‌ها شامل مقوله‌هایی هستند که از مصاحبه‌های عمیق با جامعه پژوهش به دست آمده است.

در الگوی حاضر، مقوله اصلی مدیریت پس از بحران در مراکز آرشیوی ایران که در وسط قرار گرفته است. از شرایط علی به سمت مقوله اصلی ارتباط داده شده است و این بدان معناست که شرایط نامطلوبی در آرشیوها وجود دارد که باعث شده تا مقوله اصلی تحقیق شکل بگیرد. زمینه‌ها و مداخله‌گرها نیز بر مقوله اصلی تأثیرگذارند. در واقع اگر مدیران آرشیوها، مسائل مرتبط با نیروی انسانی (معیارهای استخدام آن‌ها و ویژگی‌های شخصیتی)، رعایت اصول و استانداردهای ساختمان و تجهیزات (سازه‌ای و غیر سازه‌ای)، اجرای خط‌مشی‌ها و برنامه‌های جامع مدیریت پس از بحران، ارائه برنامه جامع برای بازسازی اسناد توسط گروه مدیریت بحران، رعایت مراحل بازسازی اسناد مکتوب در اثر بحران‌های طبیعی، رعایت استانداردها در بازسازی اسناد توسط متخصصین، وجود تجهیزات مناسب و به‌روز جهت بازیابی اطلاعات و استفاده از استانداردهای مناسب جهت مرمت اسناد را ارائه نمایند، بستر مناسبی جهت اجرای فرایند مدیریت پس از بحران فراهم می‌شود. از سوی دیگر بایستی عوامل مداخله‌گر بر مدیریت بحران تحت کنترل قرار بگیرد؛ چراکه برخی مکانیسم‌های مدیریتی، اقتصادی، اداری و سازمانی، استفاده از روش‌های ضدغفونی و اسیدزدایی جهت حفاظت منابع اطلاعاتی در مقابل آفت‌ها، عدم وجود برنامه جامع بحران برای بازسازی اسناد، فقدان مراکز مرمت و بازسازی اسناد در حد نیاز 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 آرشیوها راهبردها و اقداماتی صورت بگیرد تا به نتیجه اصلی موردنظر از مدیریت بحران در آرشیوها برسیم که همان پیامد است که از راهبردها به آن، توسط پیکان یک‌طرفه ارتباط داده شده است. همان‌گونه که اشاره شد، از جمله زمینه‌های مؤثر بر مدیریت بحران، مقوله نیروی انسانی مناسب است. احمدی و دیگران (۱۳۹۱)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که نیروی انسانی در مرحله مهار و حل بحران و نیز اجرای مدیریت 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 دیگران (۱۳۹۱)، بی‌ربغبتی و بی‌انگیزگی کارمندان، عاملی بحران‌زا معرفی شده است. میر، کنت و پترسون (۲۰۰۷) نیز هم‌راستا با پژوهش حاضر، در پژوهش خود به مقوله نیروی انسانی در مدیریت بحران پرداخته‌اند و مدل

ارزیابی پزشکی و خدمات درمانی را ارائه و در آن به شاخص‌هایی چون نقش نیروی انسانی مناسب و مهارت‌های آن‌ها در حل بحران پرداخته‌اند که در واقع بخشی از روش‌های و خط‌مشی‌های لازم جهت اجرای مدیریت بحران در کتابخانه‌های مورد پژوهش به شمار می‌رود. این موارد در یافته‌های پژوهش عزیز پور، زنگی آبادی و اسماعیلیان (۱۳۹۰) نیز به چشم می‌خورد. آن‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که عواملی از جمله استفاده از ساختمان و تجهیزات استاندارد، وجود نیروی انسانی متخصص در سازمان‌ها و اجرای برنامه‌های مدیریت بحران در سازمان‌های ذی‌ربط مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر فرایند مدیریت بحران شهری است. در نتایج مستانه و همکاران (۱۳۹۰) نیز هم‌راستا با پژوهش حاضر، عواملی مانند عدم وجود نیروی انسانی متخصص، عدم برگزاری دوره‌های آموزشی و مانور، به‌عنوان موانع اجرای مدیریت بحران شناخته‌شده است. رزقی شیر سوار (۱۳۸۹) الگویی ارائه داده است که در آن مهم‌ترین ابعاد بحران‌ساز در دانشگاه‌های ایران، ابعاد مدیریتی، اقتصادی، سازمانی و آموزشی معرفی شده است. در این پژوهش نیز هم‌راستا با پژوهش رزقی شیر سوار (۱۳۸۹) مکانیسم‌های مدیریتی، اقتصادی، سازمانی و اداری، مداخله‌گرهای اجرای مدیریت بحران در آرشیوها معرفی شده‌اند. پریکوب^۱ (۲۰۱۲) هم در پژوهش خود به یکی از مسائل مدیریتی اشاره داشته است و به این نتیجه رسیده که تاکنون نظریه‌های مدیریت راهبردی، راهکارهای عملی برای مواجهه با بحران ارائه نکرده‌اند و به‌طور کلی مدیران از برنامه‌ریزی راهبردی جهت مقابله با بحران‌های سازمانی استفاده نمی‌کنند و این به‌نوعی ضعف عملکرد مدیران محسوب می‌شود. سندر^۲ (۲۰۱۲) نیز بر جنبه دیگری از مکانیسم‌های مدیریتی در مدیریت بحران تأکید کرده و بر این باور است که استنباط مدیران از تحولات سازمان در حین بحران و پس‌از آن، در تعیین سیاست و خط‌مشی آن‌ها بسیار مؤثر است. میراف^۳ و انگناس^۴ (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 آرشیو توسط مدیران و مهارت‌های ضعیف آنان از جمله عوامل مداخله‌گر در مدیریت بحران در آرشیوها معرفی شده است. روزنتال، هارت و چارلز (۱۳۸۱) در پژوهش خود به الگویی دست‌یافته‌اند که به سازمان‌های درگیر بحران و مدیریت آن دیدگاهی علمی می‌دهد. در این الگو جایگاهی برای مقوله ارتباطات و هماهنگی‌های سازمانی در نظر گرفته شده است و به این نتیجه رسیده‌اند که الگوهای معمولی ارتباطات و هماهنگی‌های سازمانی در درون سازمان کافی نیست و مستلزم ایجاد راهکارهای مختلف است.

در الگوی ارائه‌شده در این پژوهش، ارتباطات و هماهنگی‌های درون و برون‌سازمانی از جمله مشکلات پس از بحران شناخته شده است. یافته‌های این پژوهش منطبق با مقوله هماهنگی‌ها در بخش راهبرد پژوهش و مؤلفه نیروی انسانی در بخش زمینه‌ها است. در پژوهش حاضر به مقوله آموزش مهارت اشاره شده که منطبق با فرایند یادگیری پس از بحران در پژوهش روزنتال و همکاران او است. خانکه (۱۳۸۶)، هم در

1. Pricop
2. Sener
3. Mitroff
4. Anagnos

پژوهش خود به مؤلفه‌هایی چون لزوم شناخت محل آسیب، لزوم بررسی سریع پس از وقوع بحران، ارزیابی و پایش خدمات و مهم‌تر از همه به هماهنگی سازمان‌ها اشاره داشته است و به‌عنوان محور اصلی ارائه خدمات در نظر گرفته شود و به این نتیجه رسیده که تاکنون نظریه‌های مدیریت راهبردی، راهکارهای عملی برای مواجهه با بحران و پس‌از آن ارائه نکرده‌اند و به‌طور کلی مدیران از برنامه‌ریزی راهبردی جهت مقابله با بحران‌های سازمانی استفاده نمی‌کنند و این به‌نوعی ضعف عملکرد مدیران محسوب می‌شود. یافته‌های این پژوهش نیز منطبق با مؤلفه هماهنگی در بخش راهبردها و مکانیسم‌های سازمانی و مدیریتی در بخش مداخله‌گرها است. جرج وارگاس فلورزو دیگران^۱ (۲۰۱۴)، در پژوهش خود رویکردی را پیشنهاد دادند که بر اساس تحلیل مجموعه‌ای از سناریوها ممکن است. یکی از سناریوها با وقوع زلزله‌ای با شدت مشخص در یک منطقه تعیین‌شده و تعیین عواقب آن بر عوامل لجستیک و انسانی است. در رویکرد موردنظر، پنج گام برای تعریف کردن سناریوهای مرتبط و کامل، نیاز است: گام اول: شناسایی محرک‌های قبلی حوادث؛ گام دوم: تعیین احتمال وقوع حوادث در آینده؛ گام سوم: محدود کردن مناطق تحت تأثیر؛ گام چهارم: ارزیابی تأثیر بر جمعیت؛ گام پنجم: ارزیابی تأثیر بر زیرساخت‌ها. استفاده از این سناریوها برای تصمیم‌گیری به‌عنوان داده‌های مرتبط با مدل بهینه‌سازی پس از بروز بلایا، قطعاً کیفیت تصمیم‌ها را افزایش خواهد داد. یافته‌های این پژوهش نیز می‌تواند منطبق و هم‌راستا با گام دوم، یعنی تعیین احتمال وقوع حوادث در آینده و برنامه‌ریزی و تدوین سیاست‌ها و خط‌مشی اجرایی مدیریت پس از بحران است که در بخش زمینه‌های این پژوهش به آن اشاره شد باشد. همچنین در گام پنجم آن نیز یعنی ارزیابی تأثیر بر زیرساخت‌ها که استفاده از این سناریوها برای تصمیم‌گیری به‌عنوان داده‌های مرتبط با مدل بهینه‌سازی پس از بروز بلایا، قطعاً کیفیت تصمیم‌ها را افزایش خواهد داد با بحث مؤلفه مقاوم‌سازی و بررسی پس‌لرزه‌های ساختمان تا چهار ماه پس از وقوع زلزله که در بخش راهبردها بیان شد مطابقت دارد. این موارد در یافته‌های پژوهش ویگشاید و دیگران (۲۰۱۱)، نیز به چشم می‌خورد. آن‌ها در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که افراد جامعه باید درباره خطر آگاهی کافی داشته باشند، از هشدارها اطلاع پیدا کنند و با دانش و آگاهی لازم مسیرهای تخلیه و محل‌های اسکان را در اختیار داشته و تمرین‌های لازم در این زمینه را انجام دهند. در برخی موارد، لازم است که فعالیت‌های مشخصی اولویت‌بندی شوند چراکه منابع محدود این اجازه را به مراجع ذیصلاح نمی‌دهند تا در محل‌های مختلف، قادر به انجام فعالیت‌های یکسان و هم‌زمان باشند. برای تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی معقول معیارهای کاهش خطر، لازم است مراجع ذیصلاح اطلاعات و دانش کافی درباره مخاطرات و خطرها داشته باشند. نقشه خطر طراحی شده در این طرح‌ها از ایجاد دانش و آگاهی درباره این خطرهای پشتیبانی کرده و شناسایی مناطق پرخطر را ممکن ساخته و بنابراین، امکان تدوین و پیاده‌سازی راهبردهای کاهش خطرها بر اساس اطلاعات آشکار درباره خطر را فراهم می‌آورد.

یافته‌های پژوهش حاضر در مؤلفه بسیاری با این پژوهش منطبق است؛ از جمله مؤلفه ارائه برنامه جامع پس از وقوع بحران و اجرای خط‌مشی‌ها و برنامه‌های جامع مدیریت پس از بحران که در بخش زمینه‌ای و

همچنین مؤلفه اولویت‌بندی اسناد که در بخش راهبردی به آن اشاره شد. اسناد با توجه به ارزش و اهمیتی که دارند جهت بازسازی و مرمت اولویت می‌شوند تا آسیب کمتری ببینند، چراکه امکانات محدود و حجم زیاد منابع این اجازه را به مرمتگران نمی‌دهند تا در زمان محدود قادر به بازسازی تمامی اسناد بحران‌زده باشند. از طرفی مدت‌زمانی که برای بازسازی و مرمت اسناد مکتوب در نظر گرفته‌شده ۷۲ است. در این زمان در نظر گرفته‌شده که از آن به‌عنوان وقت طلائی یادشده، مرمتگران می‌توانند اسناد آسیب‌دیده را بازسازی نمایند در غیر این صورت امکان مرمت آن‌ها وجود ندارد. با توجه به الگوی ارائه‌شده، پیامد به‌کارگیری مدیریت پس از بحران در آرشیوها با رعایت تمامی محورهای ارائه‌شده، کاهش و یا از بین بردن بحران و برگشت به حالت قبل از بحران خواهد بود. به‌طور کلی پیامد اجرای مدیریت بحران در مراکز آرشیمیوی ایران توسط الگوی ارائه‌شده در این پژوهش، باعث کاهش و یا از بین بردن بحران‌های خارجی و داخلی به همراه زیر مقوله‌هایشان خواهد بود. همچنین استفاده از الگوی ارائه‌شده در پژوهش حاضر به مدیران و تصمیم‌گیرندگان در آرشیوهای ایران کمک می‌کند تا در روبرویی با بحران‌ها و وقایع ناگوار، به تدوین برنامه جامع پس از بحران اقدام نمایند و آن را در آیین‌نامه آرشیو و اصول مدیریت بحران خود بگنجانند. درنهایت این پژوهش با ارائه الگو، زمینه مناسبی را برای درک مفاهیم مرتبط با بحران‌های کلیه فعالیت‌ها و رویکرد نظام‌یافته برای مدیریت پس از بحران در آرشیوها فراهم آورده است.

در خصوص پیشنهادهای کاربردی برگرفته از یافته‌های تحقیق می‌توان به مواردی از جمله اولویت‌بندی اسناد جهت مرمت و بازسازی اسناد آسیب‌دیده، طراحی و تدوین برنامه جامع پس از بحران، تهیه نقشه بحران و چک‌لیست در زمینه‌های مختلف جهت خروج از بحران در مراکز آرشیمیوی ایران، به‌کارگیری علوم و فناوری‌های نوین و روش‌های کارآمد در حفاظت و مرمت اسناد اشاره کرد. همچنین پیشنهادهایی که در این حوزه برای پژوهش‌های آتی ارائه می‌گردد عناوینی مانند شناسایی حوادث یا سناریوهایی که ممکن است به شرایط بحرانی منجر شود و تأثیر احتمالی آن‌ها بر سازمان و نیز بررسی میزان آگاهی، نگرش و عملکرد مدیران مراکز آرشیمیوی در خصوص مدیریت پس از بحران می‌تواند موردتوجه قرار گیرد.

فهرست منابع

- احمدی، علی اکبر، رضا رسولی، علی رجب زاده قطری و پریسا قلی زاده. ۱۳۹۱. ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر. تهران: مجله مدیریت دولتی. ۱۰ (۴): ۱-۲۴.
- بازرگان هرندی، عباس. ۱۳۹۳. مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته؛ رویکردهای متداول در علوم رفتاری (چاپ چهارم). تهران: نشر دیدار.
- حسینی، مازیار. ۱۳۸۷. مدیریت بحران. تهران: نشر شهر.
- خانکه، حمید رضا. ۱۳۸۶. طرای مدل ارائه خدمات سلامتی در زمان بلایای طبیعی: یک مطالعه. پایان نامه دکترای تخصصی. دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- دلاور، علی. ۱۳۸۴. روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: نشر ویرایش.
- رزقی شیر سوار، هادی. ۱۳۸۹. مدیریت بحران در دانشگاه‌ها. مجله پژوهشنامه، ۵۱ (۲۰): ۱۳۹ - ۱۵۸.
- رضوانی، حمیدرضا. ۱۳۸۶. مدیریت بحران سازمانی. تدبیر، ۱۸ (۱۷۰): ۲۰-۲۵.
- روزنتال، آریل، پائول تی هارت و مایکل تی چارلز. ۱۳۸۱. دنیایی از بحران‌ها و مدیریت بحران. ترجمه محمدعلی ستاری فقیهی. مجله دانش انتظامی، ۴ (۲۰): ۱۱۴ - ۱۳۳.
- شاکری، صدیقه و فرناز محمدی. ۱۳۹۲. نقد کتاب مدیریت بحران در آرشيوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها. تهران: کتاب کلیات ماه. شماره ۱۸۵. ۶۰-۶۳.
- عزیز پور، ملکه، علی زنگی آبادی و زهرا اسماعیلیان. ۱۳۹۰. اولویت‌بندی عوامل مؤثر در مدیریت بحران شهری در برابر بلایای طبیعی مطالعه موردی سازمان‌های مرتبط با بحران شهر اصفهان. مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان، ۲۲ (۳)، ۱۰۷-۱۲۴.
- گاتز چاک، جک. ۱۳۸۹. مدیریت بحران (در بخش‌های خصوصی و دولتی). ترجمه علی پارسائیان. تهران: انتشارات ترمه.
- مستانه، زهرا. لطف اله موصلی، مریم جهانگیری، مریم دوست، و علی عشقی. ۱۳۹۰. توانمندی‌ها و محدودیت‌های مدیریت بحران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا. ۱ (۴): ۲۴۴-۲۵۰.
- میتراف، ین و گاس انگناس. ۱۳۸۱. مدیریت بحران پیش از روی دادن. ترجمه محمود توتونچیان. تهران: انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- منصوریان، یزدان. ۱۳۹۳. روش تحقیق در علم اطلاعات و دانش شناسی. تهران: سمت.
- ناطق الهی، فریبرز. ۱۳۷۸. مدیریت بحران زلزله در ایران، ساختار، نیازهای آموزشی، پژوهشی و اجرایی. تهران: مرکز چاپ و انتشارات وزارت امور خارجه پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله.
- Bundy, J. P., M. D. Short, C. E. and W. T. Coombs. 2017. Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research evlopment. *Journal of Management* 43(6): 1661-1692.
- Burnett, J. 1998. A strategic approach to managing crises. *Public relations review* 24 (4): 475-488
- Kessler, E. H. 2010. Forging high-Performance teams. In *management Theory in Action*, 179-199. New York: Palgrave Macmillan.
- Myer, R.A., C. Conte, and S.E. Peterson. 2007. Human impact issues for crisis management in organizations. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 16(5), pp.761-770.

- Pricop, O. C. 2012. Critical aspects in the strategic Management Theory. *Procedia- Social and Behavioral Sciences* 3 (28): 98-107.
- Thierry C, Pauchant., and Ian I. Mitroff. 1990. Crisis management: Managing paradox in a chaotic world. *Technological Forecasting and Social Change*, 38(2), pp.117-134.
- Sener, I. 2012. Strategic Responses of Top Managers to environmental uncertainty. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 3 (28):169-177.
- Smith, Larry, and Dan Millar. 2002. *Before Crisis Hits: Building a Strategic Crisis Plan.* ". Washington, DC, AACC Community College Press. 261- 269.
- Strauss, A. and J. Corbin. 1998. *Basics of Qualitative Research: Techniques and procedures for Developing Grounded Theory.* 2nd ed. California: Sage.
- Swanson, D. 2010. Seven tools for Creating Adaptive Policies in Crisis Management. *Technological Forecasting and Social Change* 77 (6): 924-939.
- Vargas Florez, J., A. Charles, M. Lauras, and L. Dupont. 2014. Designing realistic scenarios for disaster management quantitative models. Pennsylvania, United States: Proceedings of Annual ISCRAM Conference. Penn-State University, USA.
- Wegscheider, S. P., K. Zosseder, M. Muck, and G. Strunz, .2011. Generating tsunami risk knowledge at community level as a base for planning and implementation of risk reduction strategies. *Natural Hazards and Earth System Sciences* 11(5): 249-258.

Native Pattern of Post-Crisis Management in the Archival Centers of Iran: Qualitative Research

Sedigheh Ahmadi Fasih

Ph.D. in Information Science and Knowledge Studies, Document research and Conservation Department, Faculty member (Instructor), National Library & Archives of I.R of Iran¹

Abstract: The main purpose of the present research is to provide a native pattern of post-crisis management in archives. Identifying the main fields and strategies as well as the main factors that interfere in the management of the indigenous issues of Iran's archives crisis are considered as secondary research objectives. This research was carried out qualitatively with the use of grounded theory and the data were collected through deep semi-structured interviews. Data saturation was a major factor in determining sample size. The research community was crisis management specialists, as well as archives managers in Iran. Data analysis was conducted through theoretical coding, which consists of three stages of open, axial, and selective coding. In the axial coding, the main phenomenon or category was identified and in the selective coding stage, the model was presented. In this pattern, the context, the causative conditions, the main strategies, the interveners (mediating conditions) and the consequences of crisis management in the archives were identified. The results of this pattern include the sections of the causal conditions, strategies, intervening conditions and the field, as well as the outcome of them. The causal conditions are due to factors such as the lack of proper policies at the national level for post-crisis management, the lack of proper and up-to-date equipment to accelerate the rescue of materials and to combat fire, as well as the absence of organizations that do the act of freezing and falsifying records. Intervener conditions and areas is consisted of some issues such as the lack of a comprehensive crisis plan for the post-crisis phase in the archives, compliance with standards in the reconstruction of records by specialists, the use of disinfection and acidification methods to protect information resources against pests, use of the crisis map in the post-crisis phase and issues related to manpower. According to research findings, in archives, strategies such as modern resilience training, restoration of records, evaluation of building aftershocks, standardization of buildings and equipment, reconstruction and restoration of documents damaged by biological crises by installers, and coordinating with organizations for the restoration of records at the city and state level due to accelerated reconstruction of records should be used. Eventually, the aftermath of the crisis management process in Iran's archives will have the effect of eliminating the effects of crises and returning to the pre-crisis stage.

Keywords: Archives, Grounded theory method, Localization, Pre-crisis management.

1. Corresponding Author: ahmadifa_se@yahoo.com