



Investigating the Effect of Public Participation on Crisis Management Performance

Omid Mahdiah

Assistant Professor, Management and Accounting Department, University of Zanjan, Zanjan, Iran. mahdiah@znu.ac.ir

Abstract

Background and Objectives: In today's changing environmental conditions, nations and organizations have to face with different crisis. Identifying factors affecting the success of crisis management activities will be helpful. Among affecting factors, public participation is one that can affect the success of crisis performance and its research aims to investigate it.

Methodology: This applied research was conducted in descriptive (survey) method. Statistical population consists of University of Zanjan's staff and students as well as their contacts in social media networks. For data collection, questionnaire was used which its content validity and reliability (by using Alpha Cronbach test) was validated. The questionnaires were distributed electronically and total of 295 questionnaires were collected. Data analysis performed by using SPSS and path analysis with AMOS

Results: Findings show that there is a significant correlation between public participation and crisis management performance. Public participation has also a positive direct impact on crisis management performance. In addition, the effect of cognitive participation on practical participation was significant. The impact of pre-crisis performance on post-crisis performance was also significant. However, the effect of cognitive participation on any dimension of crisis management performance was not significant. Finally, the effect of practical participation on post-crisis performance was significant.

Conclusion: One of the most important factors that can help the success of crisis management performance is public participation. Through information transition and increasing the public awareness via mass and social media it is possible to effect cognitive and practical of people participation. With pre-crisis activities (informing and preparing) it is possible to improve post-crisis performance.

Keywords: Crisis, public participation, cognitive participation, practical participation, crisis management performance.

► **Citation (APA 6th ed.):** Mahdiah M. (2020, Summer). Investigating the Effect of Public Participation on Crisis Management Performance. *Disaster Prevention and Management Knowledge Quarterly (DPMK)*, 10(2), 142-151.

بررسی تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران

امید مهدیه

استادیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران. mahdiah@znu.ac.ir

چکیده

زمینه و هدف: شرایط محیطی متغیر امروزی، کشورها و سازمان‌ها را از مواجهه با بحران‌های مختلف ناگزیر ساخته است. در نتیجه، شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت اقدامات مدیریت بحران می‌تواند مفید واقع شود. از جمله عواملی که می‌تواند موفقیت در عملکرد بحران را تحت تأثیر قرار دهد، مشارکت مردمی است که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

روش: تحقیق حاضر به صورت کاربردی و در قالب روش توصیفی (پیمایشی) انجام شده است. جامعه آماری از دانشجویان و کارکنان دانشگاه زنجان و کاربران شبکه‌های اجتماعی مرتبط با آنها تشکیل شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد که روایی و پایایی آن به ترتیب با استفاده از روایی محتوا و آزمون آلفای کرونباخ تأیید شد. پرسشنامه‌ها بصورت الکترونیکی توزیع گردید و در نهایت ۲۹۵ پرسشنامه در تحلیل‌ها مورد استفاده قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار آموس استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد همبستگی معنی‌داری بین مشارکت مردمی و عملکرد مدیریت بحران وجود دارد. همچنین مشارکت مردمی تأثیر مثبت و مستقیمی بر عملکرد مدیریت بحران دارد. به علاوه، تأثیر مشارکت نظری بر مشارکت عملی معنی‌دار بود. همچنین تأثیر عملکرد قبل از بحران بر عملکرد بعد از بحران نیز معنی‌دار بود. تأثیر مشارکت نظری بر هیچ یک از ابعاد عملکرد مدیریت بحران معنی‌دار نبود. به علاوه، مشارکت عملی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران داشت.

نتیجه‌گیری: یکی از مهمترین عواملی که می‌تواند به موفقیت اقدامات مدیریت بحران کمک کند، مشارکت مردمی می‌باشد. با استفاده از اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی از طریق رسانه‌های جمعی و اجتماعی می‌توان بر مشارکت نظری و عملی مردم تأثیر گذاشت. با انجام اقدامات قبل از وقوع بحران (اطلاع‌رسانی و آمادگی) می‌توان عملکرد بعد از وقوع بحران را بهبود بخشید.

کلیدواژه‌ها: بحران، مشارکت مردمی، مشارکت نظری، مشارکت عملی، عملکرد مدیریت بحران.

► **استناد فارسی (شیوه APA، ویرایش ششم ۲۰۱۰):** مهدیه، امید. (تابستان، ۱۳۹۹). بررسی تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران. *فصلنامه دانش*

پیشگیری و مدیریت بحران، ۱۰ (۲)، ۱۴۲-۱۵۱.



مقدمه

بحران‌ها در انواع و اقسام گوناگون، همواره تأثیرات مهمی بر امنیت داشته و دارند و از دیرباز جزء جدایی‌ناپذیر زندگی اجتماعی بوده‌اند و روز به روز بر تعدد و تنوع‌شان افزوده شده است. این ظهور تدریجی بحران‌ها باعث شده است در هر عصری، بحران‌های ویژه‌ای بیشتر مدنظر قرار گیرند. بدین ترتیب به تدریج بر تعداد بحران‌ها افزوده شده است. جالب آنکه بسیاری از دستاوردهای علمی و فنی بشر نیز به دلیل عدم قابلیت پیش‌بینی پیامدها و عوارض، به عوامل بحران‌زا تبدیل شده‌اند (روشندل ارتباطی و همکاران، ۱۳۸۸). اغلب سازمان‌ها برای جلوگیری از وقوع بحران تلاش بسیاری می‌کنند؛ با این وجود، گاهی وقوع بحران اجتناب‌ناپذیر است. درک شرایط بحرانی مرحله مهمی است که می‌تواند تعیین‌کننده پاسخ سازمان به بحران باشد. بحران را می‌توان وقایع خاص غیرقابل انتظار و خارج از رویه‌های جاری سازمان تعریف کرد که باعث ایجاد سطح بالایی از عدم اطمینان شده و دستیابی به هدف‌ها و راهبردها را تهدید می‌کند (لوسرو و همکاران^۱، ۲۰۰۹؛ رحمان سرشت و آرمزجو، ۱۳۸۹).

بحران عبارت است از هرگونه حادثه طبیعی، اتفاقی یا عمدی که تأثیر شدیدی بر افراد، دارایی‌ها یا محیط‌زیست می‌گذارد. اثرات بحران می‌تواند شامل مرگ و میر، جراحت‌های شدید، تخریب یا آلودگی، به خطر انداختن شهرت سازمان یا محصولات و تهدید اعتبار سازمان یا بقای آن باشد. پیامدهای بحران مستقل از اندازه شرکت، توانایی‌ها و قابلیت‌های مدیریت، صنعت یا مکان فعالیت است. بحران به شکل‌های مختلفی از قبیل آلودگی محصول، انفجار، آتش‌سوزی، سیل، قحطی، فوران آتشفشان، طوفان، تروریسم و غیره بروز می‌کند (مرکز ایمنی فرایندهای شیمیایی^۲، ۲۰۰۵).

در شرایط بحرانی، مدیران ناگزیر از ایفای نقشی کلیدی هستند. این مدیریت ارشد است که باید برای غلبه بر بحران تلاش کند. مدیر علاوه بر تعیین جهت‌گیری کلی سازمان در شرایط بحرانی، باید اعتماد را به کارکنان و مردم بازگرداند. در شرایط بحران، رهبر، پنج وظیفه کلیدی بر عهده دارد (بوین^۳ و همکاران، ۲۰۰۵: ۱۰؛ رحمان سرشت و آرمزجو، ۱۳۸۹): ۱- حسگری بحران؛ ۲-

تصمیم‌گیری برای مقابله با بحران؛ ۳- تشریح ابعاد بحران برای ذینفعان؛ ۴- پایان دادن به بحران؛ ۵- یادگیری از بحران. مشارکت را می‌توان «کوشش‌های سازمان‌یافته برای افزایش کنترل بر منابع و نهادهای نظم‌دهنده در شرایط اجتماعی معین از سوی مردم، گروه‌ها و جنبش‌هایی که تاکنون از حیطة اعمال چنین کنترلی محروم یا مستثنی بوده‌اند» تعریف کرد (نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳، ۴۱). مشارکت مردمی یکی از مباحث مطرح در مدیریت بحران است. در واقع، مشارکت جامعه سهیم شدن مردم در تمامی فرایندهای مربوط به چرخه مدیریت بحران است: روندی که طی آن مردم در معرض خطر یا متأثر از بلایا، خودجوش یا هدایت‌شده در فرایندهای مربوط به تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و اجرا شرکت می‌کنند و به تنهایی یا با کمک سازمان‌های دولتی و غیردولتی محلی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی سعی در پیشگیری از بحران یا در صورت وقوع آن، بازگرداندن جامعه به شرایط قبل از رخداد دارند (ساعی و همکاران، ۱۳۹۳).

مشارکت و انگیزش اجتماعی می‌تواند در سطوح مختلف خرد، میانی و کلان جامعه انجام پذیرد. همچنین بر حسب ملاک‌های مختلف دارای تقسیم‌بندی گوناگون می‌باشد که اگرچه وجود مشارکت به لحاظ انتزاعی و نظری بسیار مهم و اساسی است ولی عملی کردن و به اجرا در آوردن مشارکت به سادگی میسر نیست. شرایط اجتماعی و سیاسی حاکم بر جامعه، نوع دید و نگاه مسئولان و برنامه‌ریزان، خلیقات و روحیات مردم، تجربیات و واقعیات گذشته جامعه و غیره بر پذیرش یا عدم پذیرش یا نحوه اجرای مشارکت مؤثرند (موسوی، ۱۳۸۵). تحقیقات انجام شده (ساعی و همکاران، ۱۳۹۳؛ عضدی و میرزایی، ۱۳۹۳؛ حیدری و ابراهیمی‌نژاد، ۱۳۹۳؛ حیدری و همکاران، ۱۳۹۲) حاکی از آن است که مشارکت مردمی عامل مهمی در مدیریت بحران می‌باشد. منوریان و همکاران (۱۳۸۹) مشارکت مردمی را «میزان آگاهی و تمایل مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی» تعریف کرده‌اند. به نظر آنها مشارکت عمومی را می‌توان بر اساس دو بعد تمایل به مشارکت و عمل مشارکت، مفهوم‌سازی کرد.

1. Lucero et al

2. CCPS (Center for Chemical Process Safety)

3. Boin et al

بر اساس مدل مفهومی تحقیق می‌توان فرضیه‌های زیر را مطرح کرد:

فرضیه اصلی:

- مشارکت مردمی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد مدیریت بحران دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- مشارکت نظری تأثیر معنی‌داری بر مشارکت عملی دارد.
- مشارکت نظری تأثیر معنی‌داری بر عملکرد قبل از بحران دارد.
- مشارکت نظری تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد.
- مشارکت عملی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد قبل از بحران دارد.
- مشارکت عملی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد.
- عملکرد قبل از بحران تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد.

پیشینه

تحقیقات نسبتاً زیادی در زمینه مدیریت بحران انجام شده است که آنها را می‌توان در قالب موضوعات مدیریتی، مهندسی و فناوری طبقه‌بندی نمود. در ادامه به برخی از تحقیقات انجام شده اشاره می‌شود.

رحیمی (۱۳۹۷) در تحقیق خود در رابطه با میزان اهمیت و اولویت ابعاد مدیریت بحران به این نتیجه رسید که به تمام ابعاد باید توجه کرد ولی رتبه‌بندی آنها به ترتیب شامل پیشگیری، واکنش، آمادگی و پس‌واکنش می‌باشد.

درودی و سپهری‌فر (۱۳۹۸) با استفاده از مدل لیتل جان به ارزیابی مدیریت بحران در ایران پرداختند و به این نتیجه رسیدند که پاسخ به موقعیت بحرانی و تدوین برنامه اقتضایی به ترتیب بیشترین و کمترین امتیاز را دارا می‌باشد. همچنین ضعیف‌ترین بخش‌های مدیریت بحران شامل سامانه ارسال و توزیع مناسب اقلام مورد نیاز و اطلاع‌رسانی سیستمی به افراد و مدیران عضو مدیریت بحران می‌باشد. همچنین برقراری سریع خدمات آب، برق و گاز بهترین بخش مدیریت بحران است.

هداوندی و هداوندی (۱۳۸۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران در استان کرمان اثربخش بوده است و کیفیت مطالب ارائه شده و همچنین ضرورت آن را در حد بسیار بالا گزارش کرده‌اند.

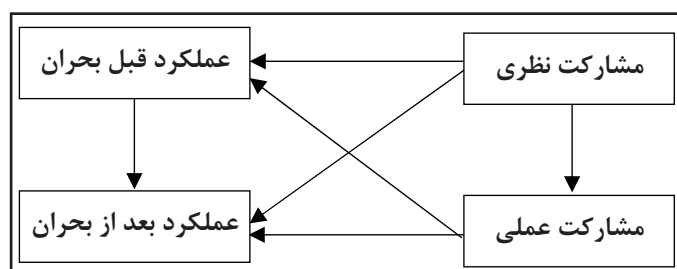
عرفانی و مرادی (۱۳۹۵) در بررسی عملکرد شورای هماهنگی

منظور از تمایل به مشارکت (یا مشارکت نظری)، میزان علاقه و انگیزه مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی می‌باشد. همچنین منظور از عمل مشارکت (یا مشارکت عملی)، نوع و میزان رفتارهای مشارکتی مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور، به صورت جمعی می‌باشد (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۶۰-۲۵۹).

ضرورت توجه به بحث مدیریت بحران در کشورمان بر کسی پوشیده نیست. ایران از نظر بروز حوادث غیرمترقبه طبیعی جزء ۱۰ کشور اول جهان به شمار می‌رود. بطوری که از میان پنج زلزله بزرگ جهان از سال ۱۹۹۰ تا کنون، دو زلزله مربوط به ایران بوده و بیشترین تلفات نیز مربوط به همین دو مورد بوده است. به علاوه با توجه به موقعیت استراتژیک مملکت ما و وجود دشمن خارجی، وقوع بحران سیاسی و نظامی نیز چندان دور از انتظار نیست و بنابراین توجه هرچه وسیع‌تر به راهکارهای عملی برای انتظام بخشیدن به سامانه مدیریت بحران بویژه با بکار بستن تجربیات ملی و جهانی در امر بحران الزامی به نظر می‌رسد (اخوان مقدم و همکاران، ۱۳۸۴). در همین راستا هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه و میزان تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران می‌باشد که در قالب پژوهشی پیمایشی انجام شده است.

مدل مفهومی تحقیق و تدوین فرضیه‌ها

با توجه به مطالب فوق، هدف تحقیق حاضر، بررسی میزان تأثیر ابعاد مشارکت مردمی (نظری و عملی) بر عملکرد مدیریت بحران می‌باشد که در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

توان نیروهای مردمی در مدیریت بحران بکار بگیرد. دهقانی و همکاران (۱۳۹۷) با بررسی مجموعه حداقل داده‌های مدیریت سلامت در بحران به این نتیجه رسیدند با کاستی‌های موجود باید اطلاعات درست و مورد نیاز در حوزه سلامت را جمع‌آوری و پردازش نمود. که این امر باعث ارتقای مدیریت سلامت در هنگام بحران می‌شود.

نوردمن و هومانسون^۱ (۲۰۱۷) در مطالعه خود به بررسی راهبرد فوق فعال (کنشی) مدیریت بحران پرداختند و به این نتیجه رسیدند که آگاهی از بحران و آمادگی برای بحران تأثیر مستقیمی بر اقدامات مدیریت بحران دارد ولی عوامل دیگری از قبیل فرهنگ سازمانی، آموزش کارکنان و ارتباطات نیز در این زمینه تأثیرگذار هستند.

اُزکان^۲ (۲۰۱۵) به بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی مدیریت بحران در بخش دولتی پرداخت و عواملی از قبیل برنامه‌ریزی برای بحران‌های احتمالی و پیش‌بینی بحران‌های محتمل‌الوقوع، سازماندهی، رهبری و هدایت، تصمیم‌گیری، مدیریت ادراکات مردم، مدیریت احساسات، و یادگیری از بحران را در این زمینه مؤثر دانست.

سالمن سامالا^۳ و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیق خود به راهبردهای مرتبط با قبل بحران، حین بحران و بعد از بحران اشاره کرده‌اند. هانسون و ویکستروم^۴ (۲۰۱۰) به بررسی موفقیت مدیریت بحران در شرکت‌های هواپیمایی اروپا پرداخت و به این نتیجه رسید که داشتن راهبرد مشخص، بویژه در زمینه ارتباطات می‌تواند منجر به ایمنی مسافران و همچنین حفظ مشروعیت و شهرت شرکت شود.

روش

تحقیق حاضر از نظر هدف، تحقیقی کاربردی می‌باشد که به شیوه توصیفی (از نوع پیمایشی) انجام شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان، اساتید و دانشجویان دانشگاه زنجان و سایر افرادی می‌باشند که به نوعی با آنها در شبکه‌های اجتماعی ارتباط داشته‌اند. برای جمع‌آوری داده از پرسشنامه استفاده شده است. به منظور سنجش

مدیریت بحران، عدم هماهنگی سازمان‌ها، ضعف در اطلاع‌رسانی در ساعات اولیه، فقدان آموزش نیروها، اختلال و قطع ارتباط مخابراتی، ترافیک در راه‌ها و جاده‌های مواصلاتی، عدم ساماندهی در ارسال نیازمندی‌های ضروری و عدم توزیع عادلانه کمک‌ها را از نقاط ضعف عملکردی شناسایی کردند. همچنین انگیزه و روحیه بالا، تشکیل مکرر جلسات هماهنگی، تشکیل ستاد مدیریت بحران، حضور سازماندهی شده نیروهای مردمی و آمادگی قبل از وقوع حادثه از لحاظ امکانات و تجهیزات و نیروی انسانی را از نقاط قوت نام بردند.

ساعی و همکاران (۱۳۹۳) در بررسی مؤلفه‌های مؤثر بر مشارکت زنان در مدیریت بحران شهر تهران به این نتیجه رسیدند که عوامل دانش مدیریت بحران، احساس قدرت و اعتماد به نفس، تقدیرگرایی، و هنجارهای فرهنگی - اجتماعی بر مشارکت زنان تأثیرگذار می‌باشد.

عضدی و میرزایی (۱۳۹۳) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که مشارکت مردم (بویژه کمک‌های مردمی) در بحران بسیار مؤثر هستند ولی مشارکت‌های مردمی باید هدفمند و همراه آموزش صورت پذیرد. در غیر اینصورت به جای اینکه گره‌گشا باشند، دست و پاگیر خواهند بود.

حیدری و ابراهیمی‌نژاد (۱۳۹۳) در بررسی عامل هماهنگی برای جذب مشارکت مردمی در سازمان‌های مدیریت بحران، ضمن اشاره به تأثیر مشارکت مردمی در مدیریت بحران اشاره می‌کنند که مشارکت در مدیریت بحران تنها نمی‌تواند تک بعدی یا مقطعی باشد، بلکه باید به صورت پایدار و همه جانبه صورت گیرد و مشارکت مردم و سازمان‌های بحران در دوره قبل، حین و پس از بحران انجام گیرد.

حیدری و همکاران (۱۳۹۲) در بررسی نقش مشارکت مردمی در بهبود مدیریت بحران به این نتیجه رسیدند که تأثیر مشارکت مردم و مسئولان در مدیریت بحران سیلاب، در دوره قبل از بحران بیشتر است.

نورالهی (۱۳۹۲) در مطالعه خود به این نتیجه رسید که مشارکت مردمی در مدیریت بحران نقش مؤثری دارد ولی باید به صورت برنامه‌ریزی علمی و با توجه به شرایط اجتماعی انجام شود. همچنین مدیریت شهری باید سیاست‌گذاری مناسبی را در رابطه با استفاده از

1. Nordeman & Humanson

2. Ozcan

3. Salman Sawalha

4. Hansson & Vikström

طبق اطلاعات جدول ۱، از آنجایی که مقدار آلفا برای تمام متغیرها بالاتر از ۰/۷ می‌باشد، لذا می‌توان نتیجه گرفت که ابزار تحقیق از پایایی لازم برخوردار است.

یافته ها

یافته‌های توصیفی

طبق اطلاعات جدول ۲ تعداد ۲۰۶ نفر از پاسخ‌دهندگان مذکر (۶۹/۸ درصد) و بقیه (۸۹ نفر معادل ۳۰/۲ درصد) مؤنث بوده‌اند. همچنین از نظر وضعیت تأهل، تعداد ۱۵۲ نفر (۵۱/۵ درصد) مجرد، تعداد ۱۴۰ نفر (۴۷/۵ درصد) متأهل بوده‌اند و ۳ نفر (نزدیک به ۱ درصد) نیز وضعیت تأهل را سایر گزارش کرده‌اند. از نظر شغل تعداد ۱۴۳ نفر (۴۸/۵ درصد) دانشجو، ۵۸ نفر (۱۹/۷ درصد) عضو هیأت علمی، ۴۰ نفر (۱۳/۶ درصد) کارمند بخش دولتی، ۲۵ نفر (۸/۵ درصد) کارمند بخش خصوصی، و ۲۹ نفر (۹/۸ درصد) هم دارای شغل آزاد بوده‌اند. از نظر تحصیلات، ۲ نفر (۰/۷ درصد) دارای مدرک کاردانی یا پایین‌تر، ۳۸ نفر (۱۲/۹ درصد) دارای مدرک کارشناسی، ۱۳۷ نفر (۴۶/۴ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد و بقیه (۱۱۸ نفر معادل ۴۰ درصد) دارای مدرک دکتری بوده‌اند. سن پاسخ‌دهندگان از ۲۰ تا ۵۹ سال متغیر بوده است. کمترین فراوانی مربوط به رده سنی ۵۴ تا ۵۹ سال (۰/۳ درصد) و بیشترین فراوانی مربوط به ۲۵، ۲۹ و ۳۰ سال (۶/۴ درصد) می‌باشد.

متغیر مشارکت مردمی از پرسشنامه منوریان و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شده است که دارای ۸ سؤال و دو بعد مشارکت نظری (شناختی) و مشارکت عملی می‌باشد. برای سنجش متغیر عملکرد مدیریت بحران پس از بررسی مبانی نظری، پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر ۱۰ سؤال و دارای دو بعد عملکرد قبل از بحران و عملکرد بعد از بحران استفاده شد. در طراحی پرسشنامه‌ها طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (۱=خیلی کم تا ۵=خیلی زیاد) بکار برده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از روش روایی محتوا و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ (جدول ۱) تأیید شد. پرسشنامه بصورت اینترنتی از طریق پست الکترونیک و همچنین از طریق گوگل فرم در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گرفت. تعداد ۲۹۵ پرسشنامه جمع‌آوری شد و در تحلیل‌ها مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و تحلیل مسیر با نرم‌افزار AMOS انجام شد.

جدول ۱: پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ

متغیر	بعد (خرده مقیاس)	آلفا
مشارکت مردمی	مشارکت نظری	۰/۸۵۲
	مشارکت عملی	۰/۸۱۹
کل		۰/۸۴۳
عملکرد	عملکرد قبل از بحران	۰/۸۹۵
	عملکرد بعد از بحران	۰/۸۹۳
کل		۰/۹۳۳

جدول ۲: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

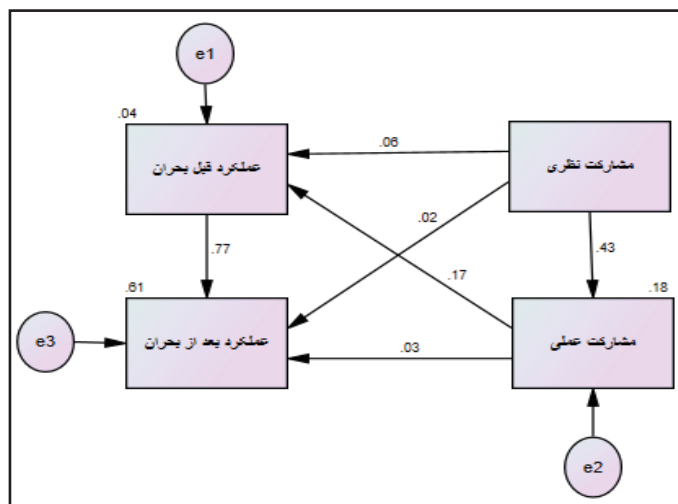
جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	شغل	فراوانی	درصد فراوانی	تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
مذکر	۲۰۶	۶۹/۸	دانشجو	۱۴۳	۴۸/۵	کاردانی و پایین‌تر	۲	۰/۷
مؤنث	۸۹	۳۰/۲	عضو هیأت علمی	۵۸	۱۹/۷	کارشناسی	۳۸	۱۲/۹
کل	۲۹۵	۱۰۰	کارمند دولتی	۴۰	۱۳/۶	کارشناسی ارشد	۱۳۷	۴۶/۴
وضعیت تأهل	فراوانی	درصد فراوانی	کارمند خصوصی	۲۵	۸/۵	دکتری	۱۱۸	۴۰
مجرد	۱۵۲	۵۱/۵	شغل آزاد	۲۹	۹/۸	کل	۲۹۵	۱۰۰
متأهل	۱۴۰	۴۷/۵	کل	۲۹۵	۱۰۰			
سایر	۳	۱						
کل	۲۹۵	۱۰۰						

یافته‌های استنباطی

بررسی همبستگی بین متغیرها
در ابتدا برای بررسی وضعیت توزیع داده‌ها از مقدار شاخص چولگی و کشیدگی و همچنین نمودار Q-Q استفاده شد که هر دو بیانگر نرمال بودن توزیع داده‌ها بودند. به منظور بررسی میزان همبستگی بین متغیرها از آزمون پیرسون استفاده شد که خروجی آن در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳: خروجی آزمون همبستگی بین متغیرهای تحقیق

۶	۵	۴	۳	۲	۱	
					۱	۱. مشارکت نظری
				۱	۰/۴۳۰	همبستگی پیرسون
					۰/۰۰۰	همبستگی پیرسون
			۱	۰/۱۹۹	۰/۱۳۷	سطح معنی‌داری
				۰/۰۰۱	۰/۰۱۸	همبستگی پیرسون
					۰/۰۱۸	سطح معنی‌داری
		۱	۰/۷۸۲	۰/۱۹۲	۰/۱۳۵	همبستگی پیرسون
			۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۲۰	سطح معنی‌داری
			۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۲۰	همبستگی پیرسون
					۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری
	۱		۰/۲۰۱	۰/۸۶۳	۰/۸۲۷	همبستگی پیرسون
			۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری
					۰/۰۰۰	همبستگی پیرسون
					۰/۰۱۳	سطح معنی‌داری
۱	۰/۲۱۰	۰/۹۳۹	۰/۹۴۹	۰/۲۰۷	۰/۱۴۴	همبستگی پیرسون
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۱۳	سطح معنی‌داری
۲۹۵	۲۹۵	۲۹۵	۲۹۵	۲۹۵	۲۹۵	N



شکل ۲: آزمون فرضیه‌ها در قالب تحلیل مسیر

همان‌طور که در شکل ۲ ملاحظه می‌شود، متغیر مشارکت مردمی در دو بعد مشارکت نظری و عملی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است و متغیر عملکرد مدیریت بحران نیز به عنوان متغیر وابسته در قالب دو بعد عملکرد قبل از وقوع بحران و بعد از وقوع آن، ترسیم شده است. همچنین مشارکت عملی و عملکرد قبل از بحران نقش میانجی را در بین متغیرهای مشارکت نظری و عملکرد قبل از بحران ایفا می‌کنند. معنی‌داری ضرایب رگرسیونی تحلیل مسیر در جدول ۴ نشان داده شده است.

اطلاعات جدول ۳ بیانگر آن است که بین تمام متغیرها همبستگی معنی‌داری وجود دارد. همبستگی بین مشارکت نظری و عملی ۰/۴۳۰ و در سطح متوسط می‌باشد. همبستگی بین عملکرد قبل و بعد از بحران، ۰/۷۸۲ و در حد قوی می‌باشد. همبستگی بین مشارکت نظری و عملکرد قبل و بعد از بحران به ترتیب برابر با ۰/۱۳۷ و ۰/۱۳۵ و در حد ضعیف می‌باشد. همبستگی بین مشارکت عملی و عملکرد قبل و بعد از بحران به ترتیب برابر با ۰/۱۹۲ و ۰/۱۹۹ و در حد ضعیف می‌باشد. همبستگی بین مشارکت مردمی و عملکرد مدیریت بحران نیز در حد ضعیف (۰/۲۱۰) می‌باشد. بیشترین مقدار همبستگی بین ابعاد متغیر عملکرد و متغیر عملکرد مدیریت بحران (به ترتیب معادل ۰/۹۴۹ و ۰/۹۳۹) می‌باشد.

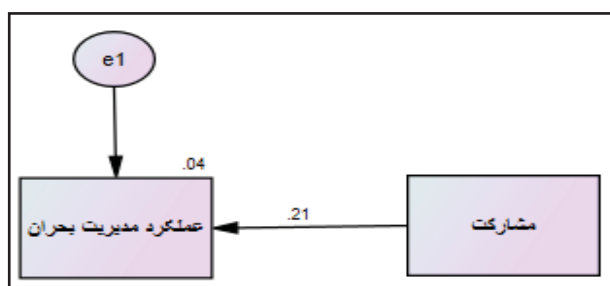
آزمون فرضیه‌ها

به منظور آزمون فرضیه‌ها از تحلیل مسیر و نرم‌افزار آموس^۱ استفاده شده است. مدل آزمون شده تحقیق در شکل ۲ قابل مشاهده است.

۱. مدل‌سازی معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling - SEM) یکی از روش‌های آماری است که رویکردی تأییدی برای تحلیل مدل‌های تحقیق مبتنی بر نظریه دارد. در این روش مجموعه‌ای از معادلات علی بطور همزمان مورد بررسی و اندازه‌گیری قرار می‌گیرند. نرم‌افزارهای مختلفی برای انجام معادلات ساختاری وجود دارد که از آن جمله می‌توان به لیزرل (LISREL)، ای کیو اس (EQS)، ام پلاس (MPlus) و آموس (AMOS) اشاره کرد. کاربری راحت و نمایش ترسیمی مدل از ویژگی‌های متمایز نرم‌افزار آموس می‌باشد.

جدول ۴: معنی داری ضرایب رگرسیونی

متغیر	مسیر	متغیر	برآورد استاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معنی داری
مشارکت نظری		مشارکت عملی	۰/۴۳	۰/۰۵۹	۸/۱۶۳	۰/۰۰۰
مشارکت نظری		عملکرد قبل از بحران	۰/۰۶	۰/۰۶۹	۱/۰۰۳	۰/۳۱۶
مشارکت عملی		عملکرد قبل از بحران	۰/۱۷	۰/۰۶۲	۲/۷۲۵	۰/۰۰۶
مشارکت نظری		عملکرد بعد از بحران	۰/۰۲	۰/۰۴۰	۰/۳۸۹	۰/۶۹۷
مشارکت عملی		عملکرد بعد از بحران	۰/۰۳	۰/۰۳۷	۰/۷۵۲	۰/۴۵۲
عملکرد قبل از بحران		عملکرد بعد از بحران	۰/۷۷	۰/۰۳۴	۲۰/۸۴۹	۰/۰۰۰



شکل ۳: تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران

در شکل ۳ رابطه علی بین مشارکت مردمی و عملکرد مدیریت بحران ترسیم شده است. همان طور که ملاحظه می شود مشارکت مردمی، متغیر مستقل و عملکرد مدیریت بحران نیز متغیر وابسته می باشد.

معنی داری ضرایب رگرسیونی تحلیل مسیر در جدول ۵ نشان داده شده است.

همان طور که اطلاعات جدول ۴ نشان می دهد، تأثیر مشارکت نظری بر مشارکت عملی (۰/۴۳)، معنی دار می باشد زیرا سطح معنی داری (۰/۰۰۰) کمتر از مقدار ۰/۰۵ می باشد. تأثیر مشارکت نظری بر عملکرد قبل از بحران (۰/۰۶) و عملکرد بعد از بحران (۰/۰۲) معنی دار نمی باشد. تأثیر مشارکت عملی بر عملکرد قبل از بحران (۰/۱۷)، معنی دار می باشد زیرا سطح معنی داری (۰/۰۰۶) کمتر از مقدار ۰/۰۵ می باشد. تأثیر مشارکت عملی بر عملکرد بعد از بحران (۰/۰۳)، معنی دار نمی باشد. تأثیر عملکرد قبل از بحران بر عملکرد بعد از بحران (۰/۷۷) بسیار قوی و معنی دار می باشد. ($P=0/000$)

آزمون فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران، با استفاده از تحلیل مسیر (شکل ۳) انجام شد.

جدول ۵: معنی داری ضرایب رگرسیونی

متغیر	مسیر	متغیر	برآورد استاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معنی داری
مشارکت مردمی		عملکرد مدیریت بحران	۰/۲۱	۰/۰۶۳	۳/۶۷۹	۰/۰۰۰

نتیجه گیری

شرایط متغیر امروزی، وقوع بحران را اجتناب ناپذیر کرده است. کشورها و سازمان های مختلف سعی می کنند ضمن پیشگیری از وقوع بحران، در صورت مواجهه با آن بطور اثربخش عمل کنند. تحقیق حاضر به منظور بررسی تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران انجام شده است. نتایج فرضیه های تحقیق در جدول ۶ نشان داده شده است.

طبق اطلاعات جدول ۵، از آنجایی که سطح معنی داری (۰/۰۰۰) کمتر از مقدار ۰/۰۵ می باشد، می توان نتیجه گرفت تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران (با ضریب مسیر ۰/۲۱) در سطح فاصله اطمینان ۹۵ درصد، معنی دار می باشد. مقدار ضریب تعیین برابر با ۴ درصد است. به عبارت دیگر، مشارکت مردمی تنها ۴ درصد از واریانس عملکرد مدیریت بحران را تبیین می کند و سایر عوامل نیز در این زمینه نقش دارند.

ساعی و همکاران (۱۳۹۳)، و همچنین با یافته‌های هداوندی و هداوندی (۱۳۸۹) هم‌راستا می‌باشد.

نتیجه آزمون فرضیه پنجم نشان داد که تأثیر مشارکت عملی بر عملکرد قبل از بحران معنی‌دار می‌باشد. این نتیجه با یافته‌های دهقانی و همکاران (۱۳۹۷)، عضدی و میرزایی (۱۳۹۳)، حیدری و همکاران (۱۳۹۲)، نورالهی (۱۳۹۲)، و بخشی از یافته‌های حیدری و ابراهیمی نژاد (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه هفتم نشان داد که عملکرد قبل از بحران تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد. این نتیجه با یافته‌های عرفانی و مرادی (۱۳۹۵) هم‌راستا می‌باشد.

در مورد عدم تأیید فرضیه‌های سوم و چهارم می‌توان گفت صرفاً داشتن آگاهی و تمایل به انجام کار لزوماً منجر به اقدام و عمل نخواهد شد. به عبارت دیگر انگیزش، آموزش و اعتماد به نفس کافی باید وجود داشته باشد تا این شناخت و تمایل به اقدام تبدیل شود. این یافته با نتایج عرفانی و مرادی (۱۳۹۵)، عضدی و میرزایی (۱۳۹۳) و ساعی و همکاران (۱۳۹۳) همخوانی دارد. در مورد عدم تأیید فرضیه ششم می‌توان این‌گونه توجیه کرد، از آنجایی که بازگرداندن شرایط به حالت عادی و همچنین کسب تجربه و برنامه‌ریزی برای آینده در حوزه اختیارات و اقدامات دولت قرار دارد، لذا مردم نقش و تأثیرگذاری خود در این زمینه را اندک می‌پندارند.

بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان پیشنهادهای زیر را مطرح نمود:

با توجه به همبستگی معنی‌دار بین ابعاد مشارکت مردمی و همچنین تأثیر مشارکت نظری بر عملی، پیشنهاد می‌شود با استفاده از برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی، میزان آگاهی مردم نسبت به تأثیر مشارکت آنها در حل و مدیریت بحران‌ها را افزایش داد و با استفاده از سازوکارهای تبلیغاتی، نگرش و انگیزش آنها در مشارکت بیشتر را، ارتقاء بخشید.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه فرعی چهارم مبنی بر تأثیر معنی‌دار مشارکت عملی در عملکرد قبل از بحران، می‌توان قوانین و دستورالعمل‌هایی را برای استفاده حداکثری از نیروهای مردمی در حل بحران‌ها تدوین کرد. لازم به ذکر است این کار باید در قالب

جدول ۶: نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	فرضیه
تأیید	۱. مشارکت مردمی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد مدیریت بحران دارد. (فرضیه اصلی)
تأیید	۲. مشارکت نظری تأثیر معنی‌داری بر مشارکت عملی دارد.
عدم تأیید	۳. مشارکت نظری تأثیر معنی‌داری بر عملکرد قبل از بحران دارد.
عدم تأیید	۴. مشارکت نظری تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد.
تأیید	۵. مشارکت عملی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد قبل از بحران دارد.
عدم تأیید	۶. مشارکت عملی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد.
تأیید	۷. عملکرد قبل از بحران تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران دارد.

یافته‌ها نشان داد همبستگی معنی‌داری بین مشارکت مردمی و عملکرد مدیریت بحران وجود دارد. همچنین مشارکت مردمی تأثیر مثبت و مستقیمی بر عملکرد مدیریت بحران دارد. به علاوه، تأثیر مشارکت نظری بر مشارکت عملی معنی‌دار بود. همچنین تأثیر عملکرد قبل از بحران بر عملکرد بعد از بحران نیز معنی‌دار بود. تأثیر مشارکت نظری بر هیچ یک از ابعاد عملکرد مدیریت بحران معنی‌دار نبود. به علاوه، مشارکت عملی تأثیر معنی‌داری بر عملکرد بعد از بحران داشت. یکی از مهمترین عواملی که می‌تواند به موفقیت اقدامات مدیریت بحران کمک کند، مشارکت مردمی می‌باشد. با استفاده از اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی از طریق رسانه‌های جمعی و اجتماعی می‌توان بر مشارکت نظری و عملی مردم تأثیر گذاشت.

نتایج آزمون پیرسون نشان داد که همبستگی بین تمام متغیرها معنی‌دار می‌باشد. این یافته با نتایج تحقیقات عضدی و میرزایی (۱۳۹۳) و نورالهی (۱۳۹۲) هم‌راستا می‌باشد.

نتیجه آزمون فرضیه اصلی نشان داد که تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران، معنی‌دار می‌باشد. این یافته با نتایج تحقیقات ساعی و همکاران (۱۳۹۳)، نورالهی (۱۳۹۲)، حیدری و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه دوم نشان داد که تأثیر مشارکت نظری بر مشارکت عملی معنی‌دار می‌باشد. این نتیجه تقریباً با یافته‌های

حیدری، کبری؛ ابراهیمی نژاد، مهدی. (۱۳۹۳). بررسی عامل هماهنگی برای جذب مشارکت مردمی در سازمان‌های مدیریت بحران. دومین همایش ملی پژوهش‌های کاربردی در عمران، معماری و مدیریت شهری، تهران:

دانشگاه جامع علمی کاربردی. بازیابی از:
https://www.civilica.com/Paper-CEUCONF02-CEUCONF02_434

حیدری، کبری؛ ابراهیمی نژاد، مهدی؛ صادقی، زین‌العابدین (۱۳۹۲). بررسی نقش مشارکت مردمی در بهبود مدیریت بحران سازمان هلال احمر (مطالعه موردی: استان چهارمحال و بختیاری). کنفرانس ملی مدیریت بحران و HSE در شریان‌های حیاتی، صنایع و مدیریت شهری، تهران: شرکت کیمیا خرد پارس. بازیابی از:

https://www.civilica.com/Paper-DMHSE01-DMHSE01_071
 درودی، هما؛ سپهری‌فر، حسن (۱۳۹۸). ارزیابی مدیریت بحران در ایران بر مبنای مدل لیتل جان (با بررسی موردی سیل فروردین ۱۳۹۸ لرستان، مازندران و زلزله آبان ۱۳۹۶ کرمانشاه). دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۹ (۴)، ص. ۳۹۳-۴۰۲. بازیابی از:

http://dpmk.ir/browse.php?a_code=A-10-365-1&sid=1&slc_lang=fa
 دهقانی، محمد؛ میاندوآب، امیر تراب؛ حبیبی چناران؛ سوگند، حیوی حقیقی؛ محمدحسین (۱۳۹۷). مجموعه حداقل داده‌های مدیریت سلامت در بحران. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۵ (۲)، ص. ۶۸-۷۵. بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=469690>
 ساعی، علی؛ بدری، سیدعلی؛ کاظمی، نسرين؛ تاجیک، فائزه (۱۳۹۳). تحلیل مؤلفه‌های مؤثر بر مشارکت زنان در مدیریت بحران شهر تهران. تحلیل فضایی مخاطرات محیطی. ۱ (۳)، ص. ۱۳-۲۸. بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/362401>

رحمان‌سرشت، حسین و آرزمجو، هانیه. (۱۳۸۹)، «ادراک مدیران در بداهه‌سازی تصمیمات برای خروج از بحران»، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴، ص. ۱-۲۴. بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=128468>

رحیمی، ابراهیم (۱۳۹۸). بررسی میزان اهمیت و اولویت‌بندی ابعاد مدیریت بحران از دیدگاه کارکنان. دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۸ (۱)، ص. ۵۴-۶۵. بازیابی از:
<http://dpmk.ir/article-1-173-fa.html>

روشندل اربطایی، طاهر؛ پورعزت، علی‌اصغر و قلی‌پور، آری. (۱۳۸۸)، «تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت»، فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره ۲، ص. ۶۳-۸۰. بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=105407>

عرفانی، علیرضا؛ مرادی، حجت‌الله. (۱۳۹۵). بررسی عملکرد شورای هماهنگی مدیریت بحران در زلزله استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۹۱. مدیریت بحران و وضعیت‌های اضطراری، ۷ (۲۷)، ص. ۱۶۲-۱۲۹. بازیابی از:
https://journals.ihu.ac.ir/article_201966.html

عضدی، وحید؛ میرزایی، محمد حسن (۱۳۹۳). نقش مشارکت‌های مردمی در زمان بروز زلزله سال ۱۳۸۲. دانش انتظامی کرمان، ۷، ص. ۴۹-۳۰. بازیابی از:

https://iranjournals.nlai.ir/2494/article_595292.html
 منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، مهدی و واثق، بهار. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران. مدرس علوم انسانی، ۱۴ (۳)، ص. ۲۷۴-۲۵۱. بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/265094>

برنامه‌ریزی‌های علمی دقیق و سازماندهی مناسب انجام شود زیرا در غیر اینصورت ممکن است اثر معکوس داشته باشد.

از آنجایی که تأثیر عملکرد قبل از بحران بر عملکرد بعد از بحران معنی‌دار می‌باشد، می‌توان اظهار کرد که فرایند اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی مردم از وجود بحران و شدت و گستردگی آن بر مراحل بعد از بحران تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، با استفاده از رسانه‌های جمعی و همچنین رسانه‌های اجتماعی باید با بکارگیری شفافیت لازم و جلوگیری از بروز شایعات بی‌اساس، میزان آگاهی مردم را نسبت به شرایط بحران افزایش داد.

علاوه بر این، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود تا علاوه بر مشارکت، تأثیر متغیرهای دیگری از جمله انگیزش، اعتماد، نقش رسانه‌های جمعی و اجتماعی را نیز مورد بررسی قرار دهند و سعی کنند داده‌های خود را از سازمان‌ها و اقشار مختلف مردم جمع‌آوری نمایند تا نتایج، معرف واقعی نظرات کل جامعه باشد.

این تحقیق نیز همانند سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی مواجه بوده است. مهمترین محدودیت را می‌توان به عدم تعمیم یافته‌ها نسبت داد زیرا داده‌ها از بخش کوچکی از جامعه جمع‌آوری شده است. از طرف دیگر تنها تأثیر مشارکت مردمی بر عملکرد مدیریت بحران بررسی شده است. قطعاً بررسی همزمان سایر متغیرهای مستقل و یا میانجی و تعدیل‌گر می‌تواند بر نتایج تحقیق تأثیرگذار باشد. از آنجایی که تعداد پاسخ‌دهندگان مرد بسیار بیشتر از پاسخ‌دهندگان زن بود (که علت آن را می‌توان به تفاوت تعداد آنها در جامعه آماری و همچنین تفاوت آنها در نگرش به پژوهش و همکاری در زمینه تکمیل پرسشنامه‌ها نسبت داد)، احتمالاً نتایج تحقیق تحت تأثیر این تفاوت قرار گرفته است. لذا به محققان آتی پیشنهاد می‌شود در صورت امکان نسبت تقریباً مساوی در جنسیت پاسخ‌دهندگان را در نظر داشته باشند، هرچند انجام این کار، دشوار می‌باشد.

منابع

اخوان مقدم، جمال؛ ادیب‌نژاد، سهیل و موسوی نایینی، سید مرتضی. (۱۳۸۴)، «آشنایی با سامانه فرماندهی بحران و مدیریت بیمارستانی در حوادث غیرمترقبه (HEICS) و نحوه اجرایی کردن آن»، طب نظامی، سال دوم، شماره ۷، ص. ۱۶۷-۱۷۵. بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=39494>



- Business Studies, Uppsala University, Sweden. Retrieved from: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:392390/FULLTEXT01.pdf>
- Lucero M.; Kwang A.T.T. and Pang A., (2009). "Crisis leadership: when should the CEO step up?" *Corporate Communication: An International Journal*, Vol. 14, No. 3, 234-248. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13563280910980032/full/html>
 - Nordeman, P. and Humanson, R. (2017). "Proactive Crisis Management (PCM): Perceptions of crisis-awareness and crisis readiness in organizations in relation with their actual strategic initiatives against industrial crises caused by human errors". Master Thesis, The Department of Industrial Economics and Management, The Blekinge Institute of Technology, Sweden. Retrieved from: <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1158145&dsid=6230>
 - Ozcan, S. (2015). "Key Factors Affecting Crisis Management Effectiveness in the Public Sector". PhD Thesis, Faculty of Social and Human Sciences, Department of Politics and International Relations, University Southampton, Southampton. Retrieved from: <https://eprints.soton.ac.uk/383982/>
 - Salman Sawalha, I. H.; Jraisat, I. E. & Al-Qudah, K.A.M. (2013) "Crisis and disaster management in Jordanian hotels: practices and cultural considerations", *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 22 (3), pp.210-228. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DPM-09-2012-0101/full/html>
 - موسوی، میرطاهر (۱۳۸۵). مشارکت اجتماعی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، رفاہ اجتماعی، ۶ (۲۳)، ص ۹۲-۶۷. بازیابی از: http://refahj.uswr.ac.ir/browse.php?a_id=1963&sid=1&slc_lang=fa
 - نرگسیان، عباس و محمدزاده، رقیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر نقش عدالت زبانی در ارتقای اعتماد و مشارکت عمومی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهر تهران)، مدیریت سازمان‌های دولتی، ۲ (۸)، ص ۵۲-۳۷. بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/341434>
 - نورالهی، بابک (۱۳۹۲). نقش مشارکت مردمی در مدیریت بحران (با نگاهی به رویکرد مدیریت شهری تهران در جلب مشارکت‌های مردمی). پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت جامع بحران‌های طبیعی. تهران: دبیرخانه دائمی کنفرانس مدیریت جامع بحران. بازیابی از: https://www.civilica.com/Paper-INDM05-INDM05_134
 - هداوندی، محمدرضا؛ هداوندی، فاطمه (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران در استان کرمان در سال ۱۳۸۸. امداد و نجات، ۲ (۱)، ص. ۳۲-۱۷. بازیابی از: <https://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=129792>
 - Boin, A.; Hart, P.; Stern, E. and Sundelius, B. (2005). *The politics of crisis management: public leadership under pressure*, Cambridge University Press, Cambridge.
 - CCPS, Center for Chemical Process Safety. (2005). "Corporate Crisis Management", Publication No. 8, 1-32. Retrieved from: <http://www.aiche.org/>
 - Hansson, A. and Vikström, T. (2010). "Successful Crisis Management in the Airline Industry: A Quest for Legitimacy through Communication?" Bachelor Thesis, Department of