

بررسی وضعیت موجود شرکت گاز استان اصفهان در پیاده‌سازی مدیریت بحران

اکبر اعتباریان^۱، سمیرا ریحانی^۲

تاریخ دریافت: ۸۹/۰۱/۲۲

تاریخ پذیرش: ۸۹/۰۳/۳۰

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی وضعیت موجود شرکت گاز استان اصفهان در پیاده‌سازی مدیریت بحران بوده که در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. به این منظور، تعداد ۵ سؤال در دو حیطه سخت‌افزاری شامل ساختار، استراتژی و امکانات و حیطه نرم‌افزاری شامل فرهنگ و آموزش مطرح گردید. روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی بوده و به شیوه میدانی انجام شد. جامعه آماری تحقیق، شامل مدیران ارشد، میانی و عملیاتی شرکت گاز و حجم آن ۷۰ نفر بوده است. به‌علت محدود بودن تعداد افراد جامعه آماری، همین تعداد به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه محقق ساخته شامل ۳۵ پرسش بسته پاسخ و با طیف لیکرت بوده است که روایی پرسشنامه مورد تأیید اساتید راهنما و مشاور و کارشناسان شرکت گاز قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۱ به‌دست آمد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار spss در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در سطح توصیفی، از نمودار درصد، فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در سطح استنباطی از آزمون‌های تی مستقل، تحلیل واریانس و کای‌دو استفاده گردید. نتایج تحقیق، میزان آمادگی شرکت گاز استان اصفهان در پیاده‌سازی مدیریت بحران، از نظر مدیران در حیطه سخت‌افزاری را در سطح زیاد (۸۲/۹ درصد فراوانی‌ها) و در حیطه نرم‌افزاری نیز در سطح زیاد (۶۰/۰ درصد فراوانی‌ها) نشان داد. همچنین مؤلفه‌های مربوط به حیطه سخت‌افزاری، ساختار ۸۱/۴٪، استراتژی ۶۸/۶٪ و امکانات ۷۴/۳٪ و در مؤلفه‌های مربوط به حیطه نرم‌افزاری، عامل فرهنگ ۴۴/۳٪ و عامل آموزش را ۵۸/۶٪ نشان داد. همچنین بر اساس نتایج جمعیت‌شناختی تحقیق، بین نظرات مدیران در خصوص وضعیت موجود شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران بر حسب مدرک تحصیلی و سابقه خدمت، تفاوت معناداری وجود نداشت، اما در مورد عامل فرهنگ سازمانی بین نظرات مدیران بر حسب سابقه مدیریت، اختلاف نظر وجود داشته است.

کلیدواژه‌ها: بحران، مدیریت بحران، بحران سازمانی، ساختار، استراتژی، امکانات، فرهنگ، آموزش

۱- استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) E-mail: Etebarian@khuisf.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی واحد خوراسگان (اصفهان) E-mail: Reyhani2006@gmail.com

۱- مقدمه

بشر از دیرباز با مسائل مربوط به مخاطرات طبیعی و تغییر و تحول در محیط زیست و اکوسیستم‌ها در ارتباط بوده است. رشد جمعیت، انقلاب صنعتی و کشاورزی و وقوع تغییرات پیش‌بینی نشده طبیعی توجه انسان را به اهمیت برنامه‌ریزی عوامل محیطی جلب می‌کند.

هیچ نقطه از این کره خاکی مصون از حوادث غیرمترقبه نیست. رویدادهای مهم و مختلف دهه‌های اخیر نشان می‌دهد که جوامع بشری پیوسته دستخوش حوادث گوناگونی قرار می‌گیرند [۳]. هرچه جمعیت جهان افزایش می‌یابد، قدرت تخریب و خسارات ناشی از وقوع این حوادث نیز افزایش می‌یابد. به موازات افزایش جمعیت و آسیب‌پذیرتر شدن شهرها در مقابل بلایای طبیعی و بحران‌های تکنولوژیک، اهمیت و حساسیت مدیریت بحران و برنامه‌های رویارویی و کاهش اثرات بحران هر چه بیشتر می‌گردد. مرگ و میر، صدمات جسمانی و روحی، خطر شیوع بیماری‌های عفونی و مسری، قحطی و کاهش مواد غذایی و جابجایی و انتقال سریع جمعیت، اثراتی هستند که به‌طور معمول بعد از وقوع بلایای طبیعی در کوتاه‌مدت روی می‌دهند. زلزله، سیل و طوفان نیز در شمار بلایای طبیعی محسوب می‌شوند که همواره جوامع را تهدید می‌کنند [۵].

سازمان‌ها نیز به عنوان یکی از اجزای اصلی جامعه امروزی از این امر مستثنی نیستند. محیط یک سازمان را می‌توان مجموعه‌ای از افراد، گروه‌ها و نیروهای درونی و بیرونی مؤثر بر سازمان تعریف کرد. در دنیای امروز بسیاری از سازمان‌ها به دلیل کم‌توجهی به محیط و نداشتن برنامه شناسایی و مدیریت بر آن دچار شوک و بحران می‌شوند. بروز شوک و بحران می‌تواند فعالیت‌های جاری یک سازمان را مختل کرده و منافع و اعتبار آتی آن را به خطر اندازد. بحران، یک اتفاق برنامه‌ریزی نشده (اما نه الزاماً غیر منتظره) است که نیاز به اتخاذ تصمیمات استراتژیک و سریع دارد. در این شرایط، تصمیم نادرست می‌تواند آسیب جدی به سازمان وارد کند [۱۲]. همچنین شالف، بحران را موقعیتی غیرعادی تعریف می‌کند که ریسک فوق‌العاده‌ای را به شرکت تحمیل می‌کند و در صورتی که به درستی مدیریت نشود، آثار زیانبار آن تمام سازمان را فرا می‌گیرد [۱۸].

۲- ضرورت و اهمیت پژوهش

کشور ایران یکی از معدود کشورهایی است که حوادث و سوانح به طور مستمر آن را تهدید می‌کند. از تعداد ۴۲ نوع بلایای طبیعی و غیر طبیعی، وقوع ۳۲ نوع از آن در کشور ما به ثبت رسیده است. حوادثی همچون سیل، زلزله، رانش زمین، خشکسالی، آتش‌سوزی، بیماری‌های واگیردار، تصادفات، جنگ، درگیری‌های منطقه‌ای و قومی، مسمومیت‌های شیمیایی، همه و همه گوشه‌هایی از این‌گونه حوادث هستند که به دفعات در جای‌جای کشور به وقوع پیوسته‌اند و هر از گاهی بخشی از جامعه را به چالش کشیده‌اند. اقلیم متفاوت کشور نیز به گسترش این‌گونه حوادث کمک نموده است. بر اساس آمار منتشر شده از سوی سازمان ملل متحد، کشور ایران از نظر حادثه‌خیزی جزو ۱۰ کشور اول دنیا می‌باشد [۷].

مک‌کارتی ویژگی‌های بحران را آمیزه‌ای از سه عنصر می‌داند: تهدید یا فرصت، زمان محدود و میزان فشار وارد شده. بنابراین، بحران موقعیتی است که در آن تهدیدی غیرمنتظره متوجه ارزش‌های حیاتی می‌شود و زمان تصمیم‌گیری را محدود می‌سازد. بی‌توجهی به بحران‌های مختلف در هر زمینه می‌تواند امنیت جامعه را به خطر بیندازد، مصلحت جامعه را نادیده بگیرد و منفعت جامعه را پایمال سازد. از این‌رو، مدیریت بحران به‌عنوان ابزاری در جهت حفظ منافع و اعتبار سازمان‌ها در رشته مدیریت مطرح شده است [۱۰].

اهمیت موضوع مدیریت بحران در ادبیات نوین مدیریتی را می‌توان در عوامل سه‌گانه ذیل جستجو نمود:

- فراوانی بحران‌ها
- گستردگی حوزه نفوذ بحران‌ها
- تأثیر بحران‌ها بر مدیریت

از این‌روست که گفته شده است مدیران و رهبران سازمان‌ها باید پیوسته آماده رویارویی با بحران‌ها باشند و برای پیشگیری و یا کاستن از تأثیر آنها بر سازمان‌های خودتفکر، طرح‌ریزی و چاره‌اندیشی نمایند [۹].

از آنجا که بحران‌ها منابع کشور را به هدر می‌دهند و تنش‌های ناشی از آنها باعث برهم خوردن آرامش و بهداشت روانی افراد و نیز بر هم خوردن تعادل در روابط اجتماعی، امنیت و سلامت جامعه شده و سرمایه جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد و نیز با توجه به آسیب‌پذیری تأسیسات زیربنایی و شریان‌های حیاتی از جمله گاز، به‌علت اهمیت ارزش و ضرورت سرویس‌دهی این

یعنی خروج از تعادل که اگر به آن توجهی نشود منجر به خروج از عدالت می‌شود [۱].

الیوت، یک بحران سازمانی را پدیده‌ای با احتمال وقوع کم و تأثیرگذاری زیاد می‌داند که تهدیدی برای بقای یک سازمان است و ویژگی آن، ابهام در عوامل به‌وجود آورنده، میزان تأثیر آن بر سازمان و چگونگی مقابله با آن است. در این شرایط تصمیمات باید به‌سرعت اتخاذ گردد [۱۳].

در لایحه پیشنهادی وزارت کشور برای تشکیل سازمان مدیریت بحران، واژه بحران به این صورت تعریف شده است: «بحران شرایطی است که در اثر حوادث، رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی (به جز موارد مطرح در حوزه‌های امنیتی و اجتماعی) به‌طور ناگهانی و غیر قابل کنترل پدید می‌آید و موجب ایجاد مشقت و سختی برای یک مجموعه یا جامعه انسانی می‌شود که برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده دارد» [۴].

با وجود بررسی‌های انجام شده در خصوص جمع‌آوری تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور، پژوهشی مشابه پژوهش حاضر یافت نشد، لذا از بین پژوهش‌های انجام شده در خصوص بحران به تعدادی از آنها که نزدیکی بیشتری با موضوع این پژوهش داشته‌اند پرداخته شده است.

جدی، در تحقیقی تحت عنوان «اثر تیم‌سازی بر افزایش هماهنگی در مدیریت بحران» موضوع هماهنگی بین سازمان‌های مسئول حوزه مدیریت بحران را از مهم‌ترین چالش‌های گذشته و حال می‌داند. وی معتقد است «تیم‌سازی» از مهم‌ترین روش‌هایی است که علاوه بر ایجاد هماهنگی بین سازمان‌ها، کارایی آنان را در برابر پیچیدگی‌های زمان بحران به میزان قابل توجهی افزایش می‌دهد [۲].

مؤمنی، در تحقیقی با عنوان «سیستم‌های هشداررسان همگانی» به این نتیجه رسیده که مجهز بودن سازمان به امکانات و تجهیزات متناسب با بحران‌های متفاوت و مورد نیاز هر بحران می‌تواند نقش مؤثری در کاهش خسارات ناشی از آن بحران داشته باشد. از نظر وی، هشداررسانی به‌موقع می‌تواند جان بسیاری از افراد را در مواقع خطر نجات دهد و از شدت و آثار یک بحران تا حد زیادی بکاهد [۱۱].

رهبر، در گزارشی که از دوره مدیریت بحران در ژاپن تهیه کرده است، تأمین سیستم‌ها و تجهیزات ایمنی با اصلاح نگرش سرمایه‌گذاری در مقابل هزینه و نیز لزوم آموزش مردم را جزء

تأسیسات، قبل و بعد از بحران، خصوصاً زلزله و آثار ثانویه ناشی از این حوادث از جمله انفجار، آتش‌سوزی و نشست مواد شیمیایی باید از سطح ایمنی بالایی برخوردار باشند؛ لذا ایمن‌سازی آنها با توجه به وضعیت نامطلوب موجود از اولویت ویژه‌ای برای کشور برخوردار است. در سیستم شریان‌های حیاتی، قطع و احتمال آتش‌سوزی‌های گسترده ناشی از انفجار لوله‌های گاز بسیار زیاد است. همچنین با توجه به موقعیت استراتژیک کشورمان از لحاظ طبیعی و مستعد بودن نسبت به حوادث و بحران‌های مختلف، نیاز به مدیران بحران که آموزش‌های تخصصی لازم را در این زمینه دیده باشند، امری حیاتی است.

۳- ادبیات تحقیق

طبیعی است مهم‌ترین مسأله در اداره سازمان‌ها به موضوع مدیریت آنها برمی‌گردد. از مسائل و موضوعات بسیار مهم در حیات و زندگی انسان‌ها وقوع حوادث، سوانح، بلایا و پیشامدهایی است که به‌عنوان بحران از آنها یاد می‌کنیم. بحران‌هایی که در صورت وقوع، باعث بروز اختلال و دگرگونی در تمامی ابعاد جامعه می‌گردند، اما با برنامه‌ریزی جامع و سازماندهی منابع و رهبری مؤثر و نهایتاً کنترل همه جانبه آنها که در مجموع همان مدیریت موفق را شامل می‌شود می‌توان در برابر مخرب‌ترین بحران‌ها مقاومت نمود [۱۵].

واژه مدیریت بحران در سال‌های اخیر بسیار متداول شده است. این واژه برای هر موردی از واکنش نسبت به مشاجره‌های خانوادگی گرفته تا اعمال تروریستی کاربرد دارد. مفهوم مدیریت بحران در مقابل مدیریت کلاسیک سازمان‌ها ابداع شد. مدیریت بحران در واقع به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و یا فرایندهای تحقیقی گفته می‌شود که در هنگام وقوع مخاطرات غیر متعارف و یا وضعیت مشکل به کار گرفته می‌شوند [۱۷].

حوادث و سوانح طبیعی بالقوه بحران محسوب نمی‌شوند، بلکه چنانچه خوب مدیریت و مهار نشوند می‌توانند منشاء پیدایش بحران‌های متعددی شوند. اصولاً بحران به شرایط و رویدادهایی گفته می‌شود که یا به‌دست انسان پدید آمده‌اند و یا به نحوی از انحاء انسان در پدید آمدن آنها نقش داشته است. از مشخصات مهم بسیاری از بحران‌ها این است که پیش‌بینی آنها اغلب مشکل است، ناگهانی به‌وجود می‌آیند و شرایط و روال عادی را بهم ریخته و مدیریت را دچار مشکل می‌سازند. در واقع بحران

به بار می‌آورد که می‌تواند آمادگی رویارویی با آینده را افزایش دهد [۱۶].

فلین و شونبرگ، پژوهشی با عنوان «رهبری در بحران: آزمایشی اکتشافی» انجام داده‌اند. آنها در این تحقیق، به این نتیجه رسیدند که اگرچه ممکن است آمادگی برای مقابله با بحران، عنصر کلیدی مدیریت بحران نباشد، با این وجود، باید تمرکز سازمان‌ها بر توسعه مهارت‌های رهبری متناسب با شرایط بحرانی و شناسایی افرادی که واجد آن مهارت‌ها هستند، باشد. با به‌کارگیری روش‌های تحقیق ترکیبی، این پروژه تحقیقی، مدلی از رهبری بحران را تشریح کرده و ادامه تحقیقات آتی در این زمینه را هموار می‌سازد. مدل رهبری بحران برگرفته از این تحقیق، پیشنهاد می‌کند که رهبری مؤثر بحران، ترکیبی از چهار عامل خارجی شامل اطلاعات، هوشیاری بیرونی، آمادگی و تجربه و مجموعه وسیعی از ویژگی‌های شخصیتی رهبر، مثل توانایی برقراری ارتباط و نیز قدرت تأثیرگذاری اوست [۱۴].

۴- اهداف تحقیق

۴-۱- هدف اصلی

۱- تعیین میزان آمادگی شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عوامل سخت‌افزاری (عامل ساختار سازمانی - عامل استراتژی سازمانی - عامل امکانات سازمانی) برای پیاده‌سازی مدیریت بحران.

۲- تعیین میزان آمادگی شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عوامل نرم‌افزاری (عامل فرهنگ سازمانی - عامل آموزش) برای پیاده‌سازی مدیریت بحران.

۴-۲- هدف فرعی

تعیین تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی شامل سابقه کار، سابقه مدیریت و مدرک تحصیلی در نظرات مدیران در تعیین میزان آمادگی شرکت گاز استان اصفهان برای پیاده‌سازی مدیریت بحران.

۵- سؤال‌های تحقیق

۵-۱- سؤال اصلی

۱- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عوامل سخت‌افزاری به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟

مواردی می‌داند که در سیستم مدیریت بحران ژاپن تأکید زیادی روی آن می‌شود [۶].

صدر ممتاز و همکاران، در مطالعه‌ای تطبیقی، برنامه‌ریزی مدیریت بلایا در کشورهای منتخب را مورد بررسی قرار داده‌اند. روش بررسی پژوهش از نوع توصیفی - تطبیقی و موردی و جامعه آماری آن از بین کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه جهان انتخاب شده است. روش نمونه‌گیری، «طبقه‌ای تصادفی» می‌باشد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که از بین کشورهای مورد مطالعه که شامل کانادا، ژاپن، هند، امریکا، ترکیه، پاکستان و ایران بودند، بین نوع و میزان توسعه‌یافتگی و برنامه‌ریزی پیشرفته برای مدیریت بلایا سنخیت وجود داشته است. برنامه‌ریزی غیرمتمرکز در کشورهای مورد مطالعه باعث شده است تا مشارکت جامع برنامه‌ریزان را در سطوح مختلف در اجرای برنامه جلب کند و برنامه‌ها منطبق با واقعیات و استفاده حداکثر از ظرفیت‌های جامعه تنظیم گردند که در نتیجه موجب کاهش آسیب‌پذیری گردیده است. با توجه به اینکه کشور ما از برنامه‌ریزی متمرکز برای مدیریت بلایا استفاده می‌کند، پژوهشگر پیشنهاد می‌کند چرخش رویکرد برنامه‌ریزی مدیریت بلایا به سطوح استانی، شهرستانی، بخشی و روستایی با حفظ تعاملات سطوح مختلف، مورد توجه قرار گیرد، تا برنامه‌ها منطبق با واقعیات تنظیم شده و ضمن استفاده از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های موجود، برنامه‌ریزی در تمامی چرخه مدیریت بلایا به‌طور متوازن صورت پذیرد [۸].

هندرسون، در مقاله‌ای تحت عنوان مدیریت بحران: تهدید تروریستی اگوست ۲۰۰۶ هواپیمایی کشوری UK، و فرودگاه‌های شرکت BAA، عوامل، ویژگی‌ها و پیامدهای بحران در صنعت توریسم را مورد تحقیق و بررسی قرار داده است. متدولوژی این مطالعه موردی، به‌کارگیری و تمرکز بر روی بخش هواپیمایی انگلستان و وقایعی است که در تابستان ۲۰۰۶ اتفاق افتاد؛ زمانی که اظهارات یک تروریست، خدمات هواپیمایی را مختل کرد. پاسخگویی به‌وضعیت به‌وجود آمده از طریق بخش‌های اساسی دولت، یک مدل مدیریت بحران را مورد بررسی و نتیجه را مورد ارزیابی قرار دادند. یافته‌ها حاکی از آسیب‌پذیر بودن صنعت توریسم نسبت به بحران‌های مربوط به این صنعت بود و خصوصیات شاخص این قبیل بحران‌ها و چالش‌های مدیریت آنها مورد توجه قرار گرفت. برنامه‌ریزی مدیریت بحران به عنوان عملیاتی ضروری، تجربیات با ارزشی را

نمودارها انجام شد. در سطح توصیفی از نمودار درصد، فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در سطح استنباطی متناسب با جامعه آماری از آزمون‌های تی مستقل، تحلیل واریانس و کای دو استفاده گردید. در این پژوهش، از تی مستقل برای مقایسه دیدگاه مدیران بر حسب سابقه مدیریت، از تحلیل واریانس، به منظور مقایسه دیدگاه مدیران بر حسب مدرک تحصیلی و سابقه خدمت و از کای دو برای مقایسه آزمون تفاوت فراوانی‌های پاسخ‌ها در هر یک از سؤال‌های پرسشنامه استفاده گردید.

۷- تجزیه و تحلیل سؤالات پژوهش

سؤال اصلی اول: شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عوامل سخت‌افزاری به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟

جدول ۲- توزیع فراوانی و درصد عوامل سخت‌افزاری

در پیاده‌سازی مدیریت بحران

عوامل سخت‌افزاری	کم	متوسط	زیاد	میانگین	انحراف معیار
فراوانی	۷	۵	۵۸	۳/۵۵	۰/۵۳۲
درصد	۱۰	۷/۱	۸۲/۹		

بر اساس یافته‌های جدول (۲)، ۸۲/۹ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد سخت‌افزاری را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند. **سؤال اول عوامل سخت‌افزاری:** شرکت گاز استان اصفهان از نظر عامل ساختار سازمانی به چه میزان آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را دارد؟

جدول ۳- توزیع فراوانی و درصد عامل ساختار در

پیاده‌سازی مدیریت بحران

ساختار	کم	متوسط	زیاد	میانگین	انحراف معیار
فراوانی	۸	۵	۵۷	۳/۴۷	۰/۰۷۰
درصد	۱۱/۴	۷/۱	۸۱/۴		

بر اساس یافته‌های جدول (۳)، ۸۱/۴ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد ساختار را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند.

- ۱-۱- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عامل ساختار سازمانی به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟
- ۲-۱- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عامل استراتژی سازمانی به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟
- ۳-۱- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه امکانات سازمانی به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟
- ۲-۲- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عوامل نرم‌افزاری به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟
- ۱-۲- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عامل فرهنگ سازمانی به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟
- ۲-۲- شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عامل آموزش به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟

۵-۲- سؤال فرعی

آیا متغیرهای جمعیت‌شناختی مانند سابقه خدمت، سابقه مدیریت و مدرک تحصیلی بر نظرات مدیران در تعیین میزان آمادگی شرکت گاز استان اصفهان در پیاده‌سازی مدیریت بحران تأثیر دارد؟

۶- روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل مدیران ارشد، میانی و عملیاتی شرکت گاز استان اصفهان و نواحی سیزده گانه آن است که تعداد آنها ۷۰ نفر می‌باشد و به علت محدود بودن جامعه آماری، جامعه و نمونه یکی است. در این پژوهش برای شناخت موضوع از روش کتابخانه‌ای و به منظور جمع‌آوری اطلاعات از روش میدانی استفاده شده است. ابزار تحقیق، پرسشنامه محقق‌ساخته شامل ۳۵ پرسش بسته پاسخ می‌باشد که دارای مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد.

جدول ۱- طیف لیکرت

گزینه انتخابی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
امتیاز	۵	۴	۳	۲	۱

تجزیه و تحلیل نتایج پژوهش با استفاده از نرم‌افزار spss در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی، و نرم‌افزار Excel برای ترسیم

بر اساس یافته‌های جدول (۶)، ۶۰٪ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد نرم‌افزاری را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند.

سؤال اول از عوامل نرم‌افزاری: شرکت گاز استان اصفهان از نظر عامل فرهنگ سازمانی به چه میزان آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را دارد؟

جدول ۷- توزیع فراوانی و درصد عامل فرهنگ در

پیاده‌سازی مدیریت بحران

انحراف معیار	میانگین	زیاد	متوسط	کم	فرهنگ
۰/۰۶۲	۳/۶۲	۳۱	۱۸	۲۱	فراوانی
		۴۴/۳	۲۵/۷	۳۰/۰	درصد

با توجه به نتایج جدول (۷)، در مورد فرهنگ نمی‌توان با قطعیت گفت که میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در سطح بالایی بوده است. این آمادگی در مورد مؤلفه فرهنگ، ۴۴/۳ درصد بوده است.

سؤال دوم از عوامل نرم‌افزاری: شرکت گاز استان اصفهان از نظر عامل آموزش، به چه میزان آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را دارد؟

جدول ۸- توزیع فراوانی و درصد عامل آموزش در

پیاده‌سازی مدیریت بحران

انحراف معیار	میانگین	زیاد	متوسط	کم	آموزش
۰/۰۹۱	۳/۲۸	۴۱	۱۰	۱۹	فراوانی
		۵۸/۶	۱۴/۳	۲۷/۱	درصد

با توجه به جدول (۸)، ۵۸/۶ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد آموزش را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند.

سؤال دوم از عوامل سخت‌افزاری: شرکت گاز استان اصفهان از نظر عامل استراتژی به چه میزان آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را دارد؟

جدول ۴- توزیع فراوانی و درصد عامل استراتژی در

پیاده‌سازی مدیریت بحران

انحراف معیار	میانگین	زیاد	متوسط	کم	استراتژی
۰/۰۷۳	۳/۵۷	۴۸	۱۴	۸	فراوانی
		۶۸/۶	۲۰/۰	۱۱/۴	درصد

با توجه به یافته‌های جدول (۴)، ۶۸/۶ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد استراتژی را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند.

سؤال سوم از عوامل سخت‌افزاری: شرکت گاز استان اصفهان از نظر عامل امکانات سازمانی به چه میزان آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را دارد؟

جدول ۵- توزیع فراوانی و درصد عامل امکانات در

پیاده‌سازی مدیریت بحران

انحراف معیار	میانگین	زیاد	متوسط	کم	امکانات
۰/۰۷۱	۳/۲۰	۵۲	۹	۹	فراوانی
		۷۴/۳	۱۲/۹	۱۲/۹	درصد

با توجه به یافته‌های جدول (۵)، ۷۴/۳ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد امکانات را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند.

سؤال اصلی دوم: شرکت گاز استان اصفهان از جنبه عوامل نرم‌افزاری به چه میزان آماده پیاده‌سازی مدیریت بحران می‌باشد؟

جدول ۶- توزیع فراوانی و درصد عوامل نرم‌افزاری در

پیاده‌سازی مدیریت بحران

انحراف معیار	میانگین	زیاد	متوسط	کم	عوامل نرم‌افزاری
۰/۶۰۸	۳/۲۴	۴۲	۳	۲۵	فراوانی
		۶۰/۰	۴/۳	۳۵/۷	درصد

• بررسی نظرات پاسخ‌دهندگان در خصوص سؤالات

تحقیق بر حسب خصوصیات جمعیت‌شناختی

بیشترین درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان، مربوط به مدرک تحصیلی لیسانس، با ۵۸/۶ درصد و کمترین درصد فراوانی، مربوط به مدرک تحصیلی دیپلم با ۵/۷ درصد می‌باشد. F مشاهده شده در سطح ۵/۰ $p \leq$ معنادار نبود و بنابراین بین نظرات مدیران در خصوص وضعیت موجود شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران بر حسب مدرک تحصیلی، تفاوت معناداری وجود نداشت. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که سطح تحصیلات و مدرک تحصیلی تأثیری بر نظرات مدیران در خصوص مؤلفه‌های پیاده‌سازی مدیریت بحران نداشته است. همچنین از نظر سابقه مدیریت، t مشاهده شده در سطح ۵/۰ $p \leq$ بعد فرهنگ سازمانی معنادار و در بقیه موارد معنادار نبوده است. یعنی در خصوص عامل فرهنگ سازمانی بین نظرات مدیران بر حسب سابقه مدیریت، اختلاف نظر وجود داشته است. به نظر می‌رسد مدیران با سابقه کمتر مدیریت، در مورد فرهنگ، حساسیت بیشتری نسبت به مدیران با سابقه بالاتر داشته‌اند. از لحاظ سابقه خدمت کارکنان، F مشاهده شده در سطح ۵/۰ $p \leq$ معنادار نبوده و بنابراین بین نظرات مدیران بر حسب سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد. یعنی بین نظرات مدیران با سوابق خدمتی متفاوت، در مورد پیاده‌سازی مدیریت بحران تفاوتی وجود ندارد. بر طبق نتایج به‌دست آمده از جداول فوق می‌توان به این نتیجه رسید که سوابق خدمتی متفاوت مدیران تأثیری بر نظرات آنها از نظر مؤلفه‌های پیاده‌سازی بحران نداشته است.

۸- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

با توجه به نتایج به‌دست آمده از جدول مربوط به عامل سخت‌افزار، ۸۲/۹ درصد از پاسخگویان، میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد سخت‌افزاری را در سطح بالا برآورد کرده‌اند. در این پژوهش، عامل سخت‌افزار شامل ساختار سازمانی، استراتژی سازمانی و امکانات سازمانی بوده است. طبق نتایج جدول (۳)، ۸۱/۴ درصد از پاسخگویان، میزان آمادگی شرکت گاز از نظر عامل ساختار را در پیاده‌سازی مدیریت بحران بالاتر از سطح متوسط ارزیابی کردند. با توجه به این‌که وقوع بحران، موجب سردرگمی افراد شده و قدرت

جدول ۹- مقایسه میانگین نمره مؤلفه‌های مدیریت بحران

S	آماره	مؤلفه‌های مدیریت بحران
۰/۵۹۲	۳/۴۷	ساختار سازمانی
۰/۶۱۷	۳/۵۷	استراتژی سازمانی
۰/۶۰۱	۳/۲۰	امکانات سازمانی
۰/۵۱۸	۳/۶۲	فرهنگ سازمانی
۰/۷۶۸	۳/۲۸	آموزش

$$T^2 = ۷۰/۶۱ \quad F = ۱۶/۸۸ \quad P = ۰/۰۰۱$$

براساس یافته‌های جدول (۹)، f مشاهده شده در سطح ۰/۰۱ $p \leq$ معنادار بوده است. بنابراین بین مؤلفه‌های پیاده‌سازی مدیریت بحران از نظر کارکنان شرکت گاز تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به مؤلفه استراتژی سازمانی با میانگین ۳/۵۷ و کمترین آن مربوط به مؤلفه امکانات سازمانی با میانگین ۳/۲۰ می‌باشد.

جدول ۱۰- مقایسه زوجی اختلاف میانگین و سطح معناداری مؤلفه‌ها

سطح معناداری	اختلاف میانگین	مؤلفه‌ها
۰/۰۰۲	۰/۱۴۳	ساختار سازمانی ← استراتژی
۰/۲۶۷	۰/۰۵۱	ساختار سازمانی ← امکانات
۰/۰۰۰	۰/۴۲۰	ساختار سازمانی ← فرهنگ سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۳۳۷	ساختار سازمانی ← آموزش
۰/۰۵۹	-۰/۰۹۱	استراتژی سازمانی ← امکانات
۰/۰۰۰	۰/۲۷۷	استراتژی سازمانی ← فرهنگ سازمانی
۰/۰۰۷	۰/۱۹۳	استراتژی سازمانی ← آموزش
۰/۰۰۰	۰/۳۶۹	امکانات ← فرهنگ سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۲۸۵	امکانات ← آموزش

بر اساس یافته‌های جدول (۱۰)، اختلاف بین میانگین نمرات در رابطه با ساختار سازمانی و استراتژی، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و آموزش، استراتژی سازمانی و فرهنگ سازمانی، استراتژی سازمانی و آموزش، امکانات و فرهنگ سازمانی، امکانات و آموزش معنادار بوده است.

مواقع قبل و حین بحران باشد تا اطلاعات را به موقع در اختیار مردم و رسانه‌ها قرار دهد. همچنین با توجه به رشد فزاینده تکنولوژی و ارتباطات پیشنهاد می‌شود تجهیزات فنی موجود در سازمان‌های مرتبط با بحران در فواصل زمانی منظم مورد بررسی و کنترل قرار گیرد و تجهیزات و امکانات سازمانی پیشرفته و مدرن با توجه به نیاز سازمان در حین بحران مورد توجه قرار گیرد.

- به‌طور کلی، از نظر پاسخگویان، شرکت گاز در ارتباط با عوامل سخت‌افزاری در سطح بالاتر از متوسط آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را داشته است.
- همچنین بر اساس یافته‌های جدول شماره (۶)، ۶۰/۱۰ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد نرم‌افزاری را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند. همچنین یافته‌های این جدول، عامل نرم‌افزار را دارای نمره میانگین ۳/۲۴ و انحراف معیار ۰/۶۰۸ نشان داده است که نمره میانگین بالاتر از سطح متوسط برآورد می‌شود. در این پژوهش، عوامل نرم‌افزاری، شامل فرهنگ سازمانی و آموزش بوده است. نتایج جدول (۷) در خصوص مؤلفه فرهنگ سازمانی، نشان می‌دهد که از نظر مدیران شرکت گاز، این شرکت به میزان ۴۴/۳ درصد بالاتر از سطح متوسط آمادگی پیاده‌سازی مدیریت بحران را دارد.
- با توجه به موارد فوق، پیشنهاد می‌گردد مسائل و مشکلات به وجود آمده در خصوص بحران در شرکت گاز استان اصفهان با حضور کارشناسان و به صورت تخصصی مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. همچنین با توجه به تغییرات مداوم، در تکنولوژی، لازم است سازمان بر پیشرفت مداوم، همگام با استانداردهای جهانی در زمینه مدیریت بحران تأکید نماید. از آنجا که ارتقاء آگاهی عمومی در خصوص بحران‌ها می‌تواند نقش مؤثری در کاهش خسارات ناشی از بحران داشته باشد، پیشنهاد می‌شود اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی عمومی در مورد بحران‌های مختلف، قبل از وقوع، مورد توجه قرار گرفته و به این ترتیب از به هدر رفتن سرمایه‌های هنگفت ملی در جبران خسارت‌های ناشی از بحران‌ها جلوگیری گردد.
- همچنین نتایج جدول (۸) میزان آمادگی این شرکت برای پیاده‌سازی مدیریت بحران از بعد عامل آموزش را ۵۸/۶ درصد بالاتر از سطح متوسط برآورد کرده است. به نظر می‌رسد اهتمام شرکت گاز در سرمایه‌گذاری اولیه در

واکنش منطقی و مؤثر را از آنان سلب می‌کند و از آنجا که لازمه مدیریت بحران، تصمیم‌گیری تحت شرایط عدم اطمینان می‌باشد و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات فوری داشته و لازمه این اقدام سریع، بروز خلاقیت و نوآوری در تصمیم‌گیری است و بروز خلاقیت و نوآوری هم جز در صورت انعطاف‌پذیری ساختار سازمانی امکان‌پذیر نیست، لذا پیشنهاد می‌شود ساختار سازمانی به گونه‌ای طراحی شود که انعطاف‌پذیری لازم در برابر تغییرات و استفاده از راه‌حل‌های خلاقانه و جدید را در شرایط غیرعادی و مواقع بحران داشته باشد. همچنین قوانین و مقررات سازمان باید به گونه‌ای طرح‌ریزی شود که انعطاف‌پذیری لازم برای ایجاد تشکیلات مدیریت بحران را داشته باشد.

- مؤلفه دوم، استراتژی سازمانی است که طبق جدول (۴)، ۶۸/۶ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد استراتژی را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند. با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود پیش از تدوین استراتژی‌ها نقاط ضعف و قوت سازمان مورد بررسی قرار گیرد، تا در صورت وقوع بحران از بروز حوادث و بحران‌های بعدی که ناشی از عدم برنامه‌ریزی قبلی سازمان است پیشگیری شود. همچنین پیشنهاد می‌شود، استراتژی‌های سازمان بر اساس پیش‌بینی بحران‌هایی که احتمال وقوع آنها در گستره کاری شرکت گاز است طراحی شوند. همچنین مجهز نمودن سازمان به امکانات متناسب با بحران‌های متفاوت و مورد نیاز هر بحران می‌تواند نقش مؤثری در کاهش خسارات ناشی از آن بحران داشته باشد. از آنجا که تجارب گذشته افرادی که در بحران‌های قبلی حضور داشته‌اند، می‌تواند از نظر فکری و عملی نقطه قوتی برای سازمان محسوب شود، لذا پیشنهاد می‌شود تدابیری اتخاذ شود تا تجارب این افراد به دیگر اعضای سازمان انتقال یابد. هشداررسانی به موقع می‌تواند جان بسیاری از افراد را در مواقع خطر نجات دهد و از شدت و آثار یک بحران تا حد زیادی بکاهد.

- در مورد مؤلفه سوم سخت‌افزار یعنی امکانات سازمانی، طبق جدول شماره (۵)، ۷۴/۳ درصد از پاسخگویان میزان آمادگی شرکت گاز در پیاده‌سازی مدیریت بحران در بعد امکانات را در سطح زیاد برآورد کرده‌اند. از آنجا که در حین بحران شایعات گوناگون از منابع غیر موقوت به طور گسترده منتشر شده و بر اذهان مردم تأثیر سوء می‌گذارد، پیشنهاد می‌شود سازمان مجهز به سیستم‌های استاندارد اطلاع‌رسانی در

- مدیریت بحران در حوادث طبیعی و سوانح غیر مترقبه کشور، تهران، (۱۳۸۴).
۵. درابک توماس ای و جرال د جی هوانمر؛ مدیریت بحران، اصول و راهنمای عملی برای دولتهای محلی، انتشارات مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری تهران، (۱۳۸۳).
۶. رهبر، ناصر؛ گزارش دوره مدیریت بحران در ژاپن؛ سازمان آتش نشانی تهران، (۱۳۸۷).
۷. سوری، مسعود؛ نشریه پیام هلال، ارگان جمعیت هلال احمر، پاییز (۱۳۸۲).
۸. صدرممتاز، ناصر، طیبی جمال الدین و محمودی محمود؛ مطالعه تطبیقی برنامه ریزی مدیریت بلایا در کشورهای منتخب؛ مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶۵، ویژه‌نامه اول، ۱۹-۱۴، (۱۳۸۶).
۹. مسگریان حقیقی داوود؛ بحثی درباره مدیریت و بحران؛ سخنرانی ارائه شده در «هم اندیشی امور مدیریتی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور» مورخ ۱۳۸۳/۶/۱۰.
۱۰. مک کارتی شاون پی؛ نقش اطلاعات در مدیریت بحران؛ ترجمه محمد رضا تاجیک، انتشارات فرهنگ گفتمان، (۱۳۸۱).
۱۱. مؤمنی؛ مدیریت اطلاعات در بحران/سیستم های هشداررسان همگانی، مجله اینترنتی مدیریت بحران، شماره ۴، (۱۳۸۷).
12. Davies D., "Crisis management: Combating the denial syndrome"; Computer Law and Security Report, Vol 21. p. 68-73, (2005).
13. Elliott D., Harris K, Baron S; "Crisis Management and services Marketing", Journal of Services Marketing, p.336-345, (2005).
14. Flynn T., Schoenberg; Syracuse university, S.I. Newhouse School of Public Communication, Independent Study Degree Program in Communications Management, 215 University Place; Syracuse, NY/ 3244, (2004).
15. Geary.W.S; All Hazards. crisis management planning, Logical Management Systema, Crops, p112, (2001).
16. Henderson, J. C; Managing Crisis: UK civil aviation, BAA airport and the August 2006 terrorist threat, 12 July (2007).
17. Longman; Dictionary of Contemporary English British National Corpus, p322, (2003).
18. Shaluf I., Razi-Ahmadun F., Animat S.; A Review of disaster and crisis; Disaster Prevention and Management, Vol 12, N 1, p. 24-32, (2003).

راستای کاهش خسارات ناشی از بحران می‌تواند از به هدر رفتن منابع این شرکت و در حیطه وسیع‌تر، منابع کشور به‌نحو چشمگیری جلوگیری نماید. در خصوص آمادگی شرکت گاز از نظر آموزش، در پیاده‌سازی مدیریت بحران و با توجه به اهمیت امر آموزش در این زمینه، در سازمان‌هایی همچون شرکت گاز که جزء شریان‌های حیاتی محسوب می‌شوند و معمولاً با حوادث غیر مترقبه سروکار دارند، پیشنهاد می‌شود آموزش چگونگی مقابله با بحران در تمام سطوح سازمان جدی گرفته شود. با توجه به پیشرفت‌های علمی و فنی در امر مدیریت بحران، استفاده از روش‌های جدید و نوین در حل مسائل، ضروری به‌نظر می‌رسد و لازم است به امر آموزش، همگام با استانداردهای جهانی توجه جدی شود. از آنجا که هزینه سرمایه‌گذاری اولیه بسیار کمتر از هزینه بازسازی و درمان است و می‌تواند از به هدر رفتن سرمایه‌های ملی جلوگیری کند، لذا پیشنهاد می‌شود در جوامعی که در معرض حوادث و بحران‌های مختلف طبیعی و غیر طبیعی قرار دارند، به سرمایه‌گذاری اولیه و زیر بنایی همچون مقاوم‌سازی ساختمان‌ها و استفاده از لوازم و تجهیزات استاندارد به منظور کاهش خسارت‌های ناشی از بحران توجه ویژه‌ای مبذول گردد.

۹- تقدیر و تشکر

با سپاس از شرکت گاز استان اصفهان که حمایت مالی این تحقیق را بر عهده داشته است. و با تشکر از مدیران محترم این شرکت که انجام این تحقیق را میسر ساختند.

مراجع

۱. تقی‌زاده محمد؛ توسعه پایدار شهری و مدیریت بحران، روزنامه اطلاعات شماره‌های ۲۳۰۲۱ و ۲۳۰۲۷، (۱۳۸۳).
۲. جدی مجید؛ اثر تیم‌سازی بر افزایش هماهنگی در مدیریت بحران، فصلنامه مدیریت بحران، سال اول، شماره ۱، (۱۳۸۷).
۳. حیدری تفرشی غلامحسین و همکاران؛ نگرش نوین به نظریات سازمان و مدیریت در جهان امروز؛ تهران، انتشارات فراشناختی اندیشه، ص ۳۲۷، (۱۳۸۱).
۴. دبیرخانه ستاد پیشگیری و مدیریت در حوادث طبیعی و سوانح غیر مترقبه، درآمدی بر لایحه تشکیل سازمان

Investigating the Present Situation of Isfahan Gas Company in Implementing the Crisis Management

Akbar Etebarian¹

Samira Reyhani²

Abstract

The purpose of this study has been investigating the present situation of Isfahan Gas Company in implementing the crisis management that has been conducted in 1388. Therefore, five questions proposed in two domains, hardware factors consisting of structure, strategy and equipment and the domain of software factors consisting of culture and education. The methodology of this study was descriptive and field tested. The statistical population consisted of top managers, middle managers and operational managers that estimated 70 people. Because of limitation of statistical population, all of society selected as simple statistical. The measuring tool was a scholar-made questionnaire consisting of 35 closed questions by Likert scale whose validity of questionnaire and its theoretical model have been investigated and established by thesis advisor and consultant and experts of Gas Company. The reality has been calculated by Cronbachs alpha index %81/3. Collected data was analyzed by the statistical software of SPSS in descriptive static and inferential statistical used percentage, frequency, mean and deviation and inferential statistic, T-test, unilateral variation and χ^2 . The result of survey showed that the rate of Gas Company preparation in the implementation of crisis management from managers" view in hardware domain was high (%82/9 frequency) also in software it was high(60/0%frequency). And about factors in software domain structure was(%81/4), strategy(%68/6), equipment(%74/3) and about factors in software domain culture was(%44/3)and education(%58/6). Also according to the result of demography variables, there was no meaningful difference between managers" opinion about present situation of Gas Company in the implementation of Crisis management according to degree and service record, but concerning the factor of organizational culture, there was difference between managers" opinion according to the managers" experience.

Keys Words: *Crisis, Crisis Management, Organizational Crisis, Structure, Strategy, Equipment, Culture, Training*

1- Associate Professor and Academic Member, Islamic Azad University, Khorsgan Branch(Isfahan)

2- B.S Candidate of Governmental Management Session, Islamic Azad University, Khorsgan Branch(Isfahan)