Journal of Natural Environment Hazards
University of Sistan and Baluchestan
Print ISSN: 2676 - 4377 Online ISSN: 2676 - 4385
Homepage: https://jneh.usb.ac.ir

Journal of Natural Environmental Hazards, Vol.12, Issue 36, June 2023

Codification of indicators of the resilience of Iranian news agencies in the stage of reconstruction and rehabilitation of natural crises management

Shahab Taghikhani[1], Majid Mokhtarianpour[2*], Akbar Nasrollahi[3]

1. PhD student of Media Management, Alborz Campus, University of Tehran, Iran
2. *Corresponding Author*, Assistant Professor of Public Administration, University of Tehran, Iran
3. Assistant Professor of Media Management and Public Relations, Islamic Azad University, Iran

Article Info

Article type:
Research Article

Article history:
Received: 16 February 2022
Revised: 18 August 2022
Accepted: 18 September 2022

Keywords:
News Agencies, Resilience, Indicator, Natural Crises, Reconstruction & Recovery Phase.

ABSTRACT

Mass media such as news agencies, due to their ability to direct public opinion, play a key role in various stages of the crisis, including the reconstruction and recovery phase, so that by defining and implementing their positive and intrinsic roles, they can increase the resilience capacity of society. However, the prerequisite for this assistance is that they can maintain their original status after the emergency and continue to provide services; In other words, be resilient. To make media resilient, the first step can be to measure how well they perform, and in fact, how resilient that media is in the face of crises. This issue is based on providing indicators that show the performance of the media in the face of crises. Therefore, the purpose of this study is to develop the performance indicators of the resilience of Iranian news agencies in natural crises in the reconstruction and recovery phase. In this qualitative research, the data were collected using a systematic review of resources and also a semi-structured interview with 12 subject matter experts and analyzed using thematic analysis. The analysis of research data led to the introduction of 3 comprehensive themes (as dimensions) including "learning development", "news continuity", and "monitoring and follow-up", under which 5 components are "monitoring the actions of officials", "take care of the environment and public opinion ", "Experience Writing", "Futuristic Education" and "Situational Reporting". Finally, 12 indicators were identified and presented as performance indicators of the resilience of Iranian news agencies in the stage of reconstruction and recovery of natural crises.

Cite this article: Taghikhani, S., Mokhtarianpour, M., & Nasrollahi, A. (2023). Codification of indicators of the resilience of Iranian news agencies in the stage of reconstruction and rehabilitation of natural crises management. Journal of Natural Environmental Hazards, 12(36), 1-24. DOI: 10.22111/jneh.2022.41642.1877

© Majid Mokhtarianpour.
Publisher: University of Sistan and Baluchestan
DOI: 10.22111/jneh.2022.41642.1877

* Corresponding Author Email: mokhtarianpour@ut.ac.ir

مخاطرات محیط طبیعی
شاپا چاپی: ۲۶۷۶-۴۳۷۷ شاپا الکترونیکی: ۲۶۷۶-۴۳۸۵
Homepage: https://jneh.usb.ac.ir

مجله علمی پژوهشی مخاطرات محیط طبیعی، دوره ۱۲، شماره ۳۶، تیر ۱۴۰۲

تدوین شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در مرحله بازسازی و بازتوانی مدیریت بحران‌های طبیعی

شهاب تقیخانی[۱]، مجید مختاریان‌پور[۲*]، اکبر نصراللهی[۳]

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت رسانه، پردیس البرز، دانشگاه تهران
۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)
۳. استادیار، گروه مدیریت رسانه و روابط عمومی، واحد تهران مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی

اطلاعات مقاله

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۷

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۱/۰۵/۲۷

تاریخ پذیرش : ۱۴۰۱/۰۶/۲۷

واژه‌های کلیدی:
خبرگزاری‌ها، تاب‌آوری، شاخص، بحران‌های طبیعی، مرحله بازسازی و بازتوانی.

چکیده

رسانه‌های جمعی از جمله خبرگزاری‌ها به دلیل توانایی در جهت‌دهی به افکار عمومی، نقش اساسی در مراحل مختلف بحران -از جمله در مرحله بازسازی و بازتوانی- ایفا می‌کنند، به‌طوریکه با تعریف و پیاده‌سازی نقش‌های مثبت و ذاتی خود، می‌توانند ظرفیت ایستادگی جامعه خود را افزایش دهند. این در حالیست‌که پیش نیاز این کمک‌رسانی رسانه‌ها آن است که خود، بتوانند وضعیت اولیه خود را پس از بروز شرایط اضطراری حفظ کرده و به خدمت‌رسانی ادامه دهند؛ به بیان دیگر، تاب‌آور باشند. در راستای تاب‌آورسازی رسانه‌ها، اولین گام می‌تواند اندازه‌گیری نحوه عملکرد و در حقیقت، میزان تاب‌آوری آن‌ها در مواجهه با بحران‌ها باشد. این موضوع بر ارائه شاخص‌هایی استوار است که وضعیت عملکردی رسانه در مواجهه با بحران‌ها را نمایان می‌سازد. لذا هدف این پژوهش، تدوین شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در بحران‌های طبیعی در مرحله بازسازی و بازتوانی می‌باشد. در این پژوهش که به شیوه کیفی انجام شده است، داده‌ها با استفاده از مرور نظام‌مند منابع و همچنین، مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۲ نفر از متخصصان موضوع، گردآوری و با بهره‌گیری از روش تحلیل مضمونی تحلیل شده است. حاصل تحلیل داده‌های تحقیق، به معرفی ۳ مضمون فراگیر (به عنوان ابعاد)، شامل «نظارت و پیگیری»، «توسعه یادگیری» و «تداوم خبررسانی» منتهی گردید که در ذیل آن‌ها ۵ مؤلفه «نظارت بر اقدامات مسئولان»، «مراقبت از محیط و افکار عمومی»، «تجربه‌نگاری»، «آموزش آینده‌نگرانه» و «تهیه گزارش‌های وضعیتی» قرار گرفت. در نهایت، ۱۲ شاخص به عنوان شاخص‌های اصلی عملکردی تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در بحران‌های طبیعی (در مرحله بازسازی و بازتوانی) شناسایی و ارائه گردید.

استناد: تقیخانی، شهاب، مختاریان پور، مجید، نصراللهی، اکبر. (۱۴۰۲). تدوین شاخص های تاب آوری خبرگزاری های ایران در مرحله بازسازی و بازتوانی مدیریت بحران های طبیعی. مخاطرات محیط طبیعی، ۱۲(۳۶)، ۲۴-۱. DOI: 10.22111/jneh.2022.41642.1877

ناشر: دانشگاه سیستان و بلوچستان

© شهاب تقیخانی، مجید مختاریان‌پور*، اکبر نصراللهی.

*این مقاله مستخرج از رساله دکتری آقای شهاب تقیخانی به راهنمایی آقایان دکتر مجید مختاریان‌پور و دکتر اکبر نصراللهی می‌باشد که در پردیس البرز دانشگاه تهران انجام شده است.

*- مجید مختاریان‌پور (نویسنده مسئول) Email: mokhtarianpour@ut.ac.ir

مقدمه

خبرگزاری‌ها، یکی از ارکان اصلی جریان خبررسانی محسوب می‌گردند. خبرگزاری، یک سازمان یا مؤسسه تجاری است که اخبار را از سراسر کشور یا جهان گردآوری، تهیه و تنظیم کرده و برای بهره‌برداری روزنامه‌ها، نشریه‌ها، پخش‌کنندگان رادیو و تلویزیونی، نهادها و سازمان‌های دولتی و دیگر کاربران منتشر می‌کند. کارشناسان معتقدند جایگاه خبرگزاری در مقایسه با سایر مؤسسات خبری، از اهمیت بالایی برخوردار است و تولید خبر و توزیع آن به‌عنوان وظیفه اصلی خبرگزاری و همه وسایل ارتباط جمعی به‌عنوان مخاطبان خبرگزاری از مشخصه‌های آن می‌باشد (شری واتساوا[1]، 2007).

اهمیت نقش خبرگزاری‌ها در شرایط اضطراری که ارسال اخبار صریح، سریع و دقیق، اولویت خاصی دارد، به شکل مضاعفی خود را نشان می‌دهد. در حقیقت، با توجه به کثرت بحران‌ها و نقش‌های مثبت و منفی که خبرگزاری‌ها در مواجهه با آن‌ها دارا می‌باشند یا در گذشته دارا بوده‌اند و در اصطلاح، میزان تاب‌آوری که در جامعه ایجاد می‌نمایند، می‌توان گفت مطالعه شاخص‌های کاربردی آن‌ها دارای اهمیت ویژه‌ای می‌باشد.

بررسی‌های انجام شده در زمینه تاب‌آوری خبرگزاری‌های کشورمان نشان می‌دهد که موضوع ارتقاء تاب‌آوری، مورد توجه کافی مسئولان نبوده است. هرچند که کارهایی در این زمینه در بعضی از خبرگزاری‌ها صورت گرفته اما غالباً بدون آگاهی کامل انجام شده است؛ یعنی این مسائل با نگاه صرف تاب‌آور کردن سازمان نبوده بلکه احتمالاً اهداف دیگری را نیز دنبال کرده است. به‌عنوان نمونه، یافته‌های مقاله‌ای با عنوان "ارزیابی میزان و چگونگی آگاهی مدیران رسانه‌ها از زلزله و مدیریت آن"، قابل توجه می‌باشد. این مقاله بیانگر آن است که: "تنها ۱۲درصد از ۴۶ نفر از مدیران رسانه‌ای کشور به سئوال"آیا در زمینه آمادگی پرسنل برای مواجهه با زلزله در مرکز شما اقدامی انجام شده‌است؟" پاسخ مثبت داده‌اند که از این تعداد، بیشترین میزان با ۲۵ درصد مربوط به خبرگزاری‌هاست. این بدان مفهوم است که اکثر مدیران رسانه‌های بررسی شده، اقدامات عملی و مؤثری را در زمینه آمادگی پرسنل خود برای مواجهه با زلزله انجام نداده‌اند" (پارسی‌زاده، پیش‌نمازی، نصراللهی، ۱۳۹۶). این موضوع به خوبی بیانگر کم توجهی به تاب‌آوری رسانه‌هاست و در دراز مدت می‌تواند برای تاب‌آوری جامعه نیز بحران‌زا تلقی گردد.

در راستای تاب‌آورسازی رسانه‌ها، اولین گام می‌تواند اندازه‌گیری نحوه عملکرد و در حقیقت، میزان تاب‌آوری آن رسانه در مواجهه با بحران‌ها باشد. این موضوع بر ارائه شاخص‌هایی استوار است که وضعیت عملکردی رسانه در مواجهه با بحران‌ها را نمایان سازد. لذا هدف اساسی این پژوهش، استخراج شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در بحران‌های طبیعی در مرحله بازسازی و بازتوانی می‌باشد. در این راستا سئوال اصلی پژوهش به شرح زیر است:

شاخص‌های عملکردی که معرف تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در مواجهه با بحران‌های طبیعی می‌باشند کدامند؟

مدیریت بحران را دانشی کاربردی می‌دانند که از طریق آن با مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها، می‌توان اقدامات مناسبی برای پیشگیری از بحران و در صورت وقوع، کاهش پیامدها یا بهبود و عادی‌سازی شرایط، انجام داد (ناطقی الهی، ۱۳۷۸). در این راستا به مرحله پس از وقوع بحران، بازسازی و بازتوانی می‌گویند که معرف تصمیم‌ها و اقداماتی می‌باشد که پس از وقوع بحران، به منظور عادی‌سازی یا بهبود شرایط زندگی در جامعه

[1] Shrivastava

آسیب‌دیده انجام می‌گیرد. این اقدامات می‌تواند شامل تشویق‌ها، تسهیلات، مشارکت‌ها و به طور کلی مجموعه اقداماتی باشد که سبب تسریع در بازگشت به شرایط عادی جامعه و توسعه آن گردد (سیستم‌های مدیریت صدمات جمعی[1] ، ۲۰۰۷).

در بین مجموعه اقداماتی که در جهت کاهش ریسک و افزایش ظرفیت‌های آمادگی و رویارویی مؤثر با سوانح در هنگام و پس از وقوع بحران مطرح می‌گردد، مدتی است که واژه تاب‌آوری، مصطلح گردیده است. به عنوان یک تعریف کلی و میان‌رشته‌ای، می‌توان تاب‌آوری را به قابلیت و توانایی یک عنصر به منظور بازگشت به حالت پایدار بعد از مواجهه با یک اختلال، مربوط دانست (بهامرا[2]، دنی[3]، برنارد[4]، ۲۰۱۱). بنابراین انتظار می‌رود که تاب‌آوری در برابر سوانح طبیعی نیز مفهوم قابلیت مقاومت در برابر اثرات مخرب سانحه و بازگشت به حالت مطلوب در کمترین زمان ممکن را داشته باشد.

به منظور ارائه تعریف عملیاتی از تاب‌آوری، می‌توان به توانایی یک سیستم در جذب فشارها و تلاطمات از طریق پایداری یا سازگاری، اداره وضعیت و عملکردهای اساسی به‌ویژه در طی وقوع سوانح و همچنین ظرفیت بازگشت به تعادل، پس از وقوع سوانح، اشاره نمود (بسطامی‌نیا، رضایی، سرایی، ۱۳۹۵).

این موضوع در مورد خبرگزاری‌های تاب‌آور می‌تواند خود را با دو ویژگی اصلی "زنده بودن" و "هوشیار بودن" نشان دهد. یعنی اینکه سازمان رسانه‌ای خبری علاوه بر اینکه باید در بحران خود را چون یک انسان، زنده نگه دارد باید بتواند همزمان به دیگران کمک‌رسانی نماید و در حقیقت، مدیریت رسانه‌ای بحران انجام دهد. به عبارت دیگر، مسئولیت اجتماعی خبرگزاری‌ها در هنگام وقوع بحران، کمک به تاب‌آوری اجتماعی است و این موضوع صرفاً زمانی به وقوع می‌پیوندد که دو ویژگی اصلی زنده بودن و هوشیار بودن را دارا باشند. در این راستا و به منظور بیان مصادیق خبرگزاری‌های تاب‌آور / غیر تاب‌آور می‌توان به جنبه‌هایی مانند؛ وجود / عدم وجود برنامه مدیریت بحران، ایجاد / عدم ایجاد آمادگی داخلی در برابر بحران، اعتمادزایی / اعتمادزدایی عمومی، توسعه / عدم توسعه یادگیری جامعه اشاره نمود. لازم به توضیح است که؛ هر کدام از مصادیق اشاره شده، جنبه‌های مختلفی از تاب‌آوری رسانه‌های خبری در برابر بحران‌های طبیعی را نمایندگی می‌نمایند و برای اندازه‌گیری این ویژگی‌ها نیاز به تعریف شاخص‌های عملیاتی می‌باشد (قنبری، صلواتیان، کیا، ۱۳۹۷).

تاب‌آوری در رسانه‌های خبری و خبرگزاری‌ها بواسطه نقش اساسی آن‌ها در اطلاع‌رسانی و ارتقای سطح آگاهی و آمادگی جوامع، اهمیتی دو چندان می‌یابد. به طوریکه می‌توان از نحوه فعالیت‌های خبرگزاری‌ها در حین، هنگام و پس از بحران‌های مهم و وسیع، به وجود / عدم وجود تاب‌آوری در آن‌ها پی بُرد. جهت تعریف، اندازه‌گیری و مقایسه تاب‌آوری جوامع به طور عام و رسانه‌های خبری به طور خاص، نیاز به تعریف مؤلفه‌هایی است که بتواند مبنایی استاندارد به منظور نیل به حداقل‌های تاب‌آوری یا ارتقای کیفی و کمی آن به وجود آورد. در این راستا متخصصان با شیوه‌های متفاوتی به معرفی الزامات، الگوها و ویژگی‌های رسانه‌ها در رویارویی با بحران‌های طبیعی و غیرطبیعی

[1] Mass Casualty Management Systems
[2] Bhamra
[3] Dani
[4] Burnard

پرداخته‌اند. یکی از شیوه‌های اختصاص بیان تاب‌آوری / عدم تاب‌آوری یک خبرگزاری، تدوین شاخص برای آن است. در لغت، وسیله مشخص کردن هر موضوع را شاخص آن موضوع می‌گویند. تعاریف مختلفی از شاخص ارائه شده که ذیلاً به ۲ مورد از آن‌ها اشاره شده است:

* شاخص، معیاری است که در اندازه‌گیری ورودی‌ها، فرآیندها، ستاده‌ها یا پیامدها مورد استفاده قرار می‌گیرد (یوشیموتو[1]، ۲۰۰۵).

* شاخص‌ها، ویژگی‌های بارزی هستند که امکان طبقه‌بندی پدیده‌ها و بررسی تحولات آن‌ها را فراهم می‌نمایند. شاخص‌ها از جنس دانش صریح نیستند، بلکه نوعی راهنما به منظور شناسایی و تحلیل دقیق‌تر و یافتن الگوهای مناسب برای توسعه می‌باشند (مهدی زاده، 1389).

در مجموع، شاخص‌ها به منزله معیارهایی هستند که به وسیله آن‌ها می‌توان میزان یا ارزش یک موضوع را سنجش نمود. ازآن‌جا که بررسی و تجزیه و تحلیل موضوعات نیازمند اطلاعات مناسب است، شاخص‌ها اولین مسیر ارتباط با یک موضوع می‌باشند.

به فرآیند تعیین نشانه‌های عینی قابل اندازه‌گیری مفاهیم ذهنی، شاخص‌سازی می‌گویند. شاخص‌های مفاهیم باید متناسب با ارزش‌های خاص جامعهٔ آماری باشند و با توجه به شرایط مکانی و زمانی تعیین گردند (راهنمای ساخت شاخص‌های مرکب[2]، ۲۰۰۸) شاخص‌سازی برای برخی مفاهیم، ساده و مستقیم انجام می‌گردد، اما برای برخی از مفاهیم پیچیده‌تر، امکان انجام آن به سادگی وجود ندارد. در این راستا، کیوی و کامپنهود، مراحل ساخت مفهوم را دارای دو مرحله اصلی می‌دانند. ابتدا بایستی بُعد یا ابعاد موضوع که بازتابنده آن مفهوم هستند و آن را تشکیل می‌دهند، مشخص گردد. در مرحله بعد، بر اساس ابعاد، مفهوم یا مؤلفه مورد نظر و شاخص‌هایی که به کمک آن‌ها می‌توان ابعاد مفهوم را سنجش نمود، معرفی می‌گردند. بدیهی است تعداد ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها برحسب مفاهیم تغییر می‌یابند. همچنین، به منظور شاخص‌سازی، نشانه‌های موضوع، با روش‌های ذهنی یا محاسباتی ترکیب می‌گردند (کیوی[3]، کامپنهود[4]، ۱۴۰۰).

دو شیوه در مفهوم‌سازی وجود دارد. در روش اول که منتهی به مفاهیم عملی منفرد می‌گردد، از مشاهدات مستقیم یا اطلاعات پیش ساخته، به شیوه استقرایی استفاده می‌گردد. به عنوان نمونه از طریق مصاحبه‌های اکتشافی، اجزای لازم برای ساخت مفاهیم، فراهم می‌گردند (کیوی،کامپنهود، ۱۴۰۰). روش دوم که با عنوان "مفهوم دستگاهی" معرفی شده است، بر مبنای روابط میان اجزای نظام مفهومی، ایجاد می‌گردد. در این روش، از استدلال قیاسی استفاده می‌شود. و استدلال بر مبنای الگوهای موجود در نظام فکری نخبگان و متخصصان موضوع، آغاز می‌گردد. در این روش، موقعیت مفاهیم نسبت به یکدیگر، سنجش گردیده و از طریق استنتاج زنجیره‌ای، ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها معین می‌شوند. در حقیقت، شاخص‌ها به شیوه ذهنی و از استنتاج منطقی استدلالی‌های پیشین، به دست می‌آیند (کیوی، کامپنهود، ۱۴۰۰).

[1] Yoshimoto
[2] Handbook on Constructing Composite Indicators
[3] Quivy
[4] Campenhoudt

مرور پژوهش‌های مرتبط در زمینه تبیین شاخص‌های تاب‌آوری رسانه‌ها در شرایط اضطراری، دو دسته کلی از مباحث را نشان می‌دهد. دسته اول این پژوهش‌ها، که تحقیقات بیشتری در آن انجام شده، بر نحوه استمرار عملکرد مناسب و با کم‌ترین وقفه کارکرد سازمان‌ها در شرایط اضطراری و افزایش تاب‌آوری متمرکزند و سازمان‌های رسانه‌ای نیز به‌عنوان یکی از انواع سازمان‌های می‌توانند در این زمره قرار گیرند و دسته دوم، که پژوهش‌های بسیار کمتری در آن به چشم می‌خورد، تاب‌آوری سازمان‌های رسانه‌ای را به‌عنوان سازمان‌هایی خاص که الزامات مختص به خود را علی‌الخصوص در شرایط بحرانی، دارند بررسی نموده‌اند. قاعدتاً در پژوهش حاضر، مطالعات دسته دوم مورد توجه بیشتری قرارگرفته‌اند. ذیلاً مروری بر مطالعات و خروجی‌های هر یک از دو دسته بالا خواهیم داشت:

دسته اول: شاخص‌های تاب‌آوری سازمانی به طور عام

در مطالعه مک مانوس[1] (۲۰۰۸) تاب‌آوری سازمانی تابعی از آگاهی جامع از موقعیت، آسیب‌پذیری‌های کلیدی و ظرفیت‌های انطباق‌پذیری سازمان در محیطی پویا و بهم پیچیده است. اِرول[2] و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهش "چارچوب ایجاد سازمان تاب‌آور"، تاب‌آوری سازمانی را به‌عنوان تابعی از انعطاف‌پذیری، سازگاری، چابکی و کارایی تعریف می‌نمایند. ژانگ[3] و لیو[4] (۲۰۱۲) در مدل "ظرفیت تطبیق‌پذیر"، ۴ بُعد "یادگیری زندگی با عدم قطعیت‌ها و تغییرات"، "تنوع پروری به منظور نوسازی و سازماندهی مجدد"، "ترکیب انواع مختلف دانش برای یادگیری" و "ایجاد فرصت‌های سازمانی" را برای تاب‌آوری استخراج نموده‌اند. موران[5] و تیم[6] (۲۰۱۲) در مدل "ترویج تاب‌آوری"، تاب‌آوری را فرآیندی پیچیده می‌دانند که شامل "افزایش آگاهی"، "مالکیت"، "مشارکت در آموزش" و هم‌چنین، "انجام فعالیت" می‌شود. پال[7] و ماتیلا[8] (۲۰۱۴) ، "دارایی‌ها و منابع"، "رقابت‌پذیری پویا"و "یادگیری و فرهنگ" را مؤلفه‌های تاب‌آوری می‌دانند. تریسی[9] (۲۰۱۵)، شاخص‌های تاب‌آوری سازمانی را "منابع انسانی"، "آگاهی"، "سرمایه اجتماعی"، "منابع فیزیکی"، "زیرساخت عملیاتی"، "رهبری و فرهنگ" و "اطلاعات و ارتباطات"، می‌داند. کارولین[10] و همکاران (۲۰۱۶)، ابعاد تاب‌آوری سازمانی را متشکل از "آگاهی وضعیتی"، "وحدت هدف"،" مشارکت استراتژیک"، "منابع داخلی"، "رهبری"، "استراتژی‌های برنامه‌ریزی"، "مشارکت کارکنان"، "نوآوری و خلاقیت"، "تصمیم‌گیری"، "شکستن سیلوهای ذهنی" و " برنامه‌های آزمایش فشار" بیان می‌نمایند (امیری و دیگران، ۱۳۹۷).

عظیمی (۱۳۹۳) در پژوهش "بررسی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری خوشه‌های صنعتی در مواجهه با تحریم‌های اقتصادی، مورد مطالعه: خوشه تجهیزات بیمارستانی تهران"، پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش تحلیل مضمون، عوامل مؤثر بر تاب‌آوری را به چهار بُعد "اجتماعی-فرهنگی"، "اقتصادی"، "فنی-سازمانی" و "نهادی-زیرساختی" تقسیم و نتایج را در پنج سطح "فرد"، "بنگاه"، "خوشه"، "دولت" و "محیط" ارائه نموده است (عظیمی، ۱۳۹۳). پیغامی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیق "مدل جامع سنجش تاب‌آوری سازمانی"، ۵ بُعد اصلی "رهبری و مدیریت"، "انسانی و

[1] McManus
[2] Erol
[3] Zhang
[4] liu
[5] Moran
[6] Tame
[7] Paul
[8] Mattila
[9] Tracy
[10] Carolin

اجتماعی"، "سازمانی و عملیاتی"، "ارتباطی و اطلاعاتی" و "نهادی و زیرساختی" با 22 شاخص و 82 زیرشاخص را تحت عنوان "الگوی جامع سنجش تاب‌آوری سازمانی" معرفی نموده‌اند (پیغامی، سعدآبادی، عظیمی، ۱۳۹۵). ایزدی (۱۳۹۶) در پژوهش "شناسایی مؤلفه‌های مؤثر در کاهش تاب‌آوری سازمان‌ها در شرایط بحرانی با استفاده از مدل تحلیل سلسله مراتبی (مطالعه موردی سازمان آتش نشانی شهرستان آمل)"، 7 عامل "نقش‌ها و مسئولیت‌ها"، "درک خطرات و مأموریت‌ها"، "پایداری سازه‌ای"، "ساختارهای مدیریتی"، "کیفیت آموزش کارکنان"، "شناخت جهیزات"، "ادوات موجود"و "توانایی نیروی انسانی" را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل اثرگذار در کاهش تاب‌آوری سازمان آتش‌نشانی، انتخاب و اولویت‌بندی کرده است (ایزدی، ۱۳۹۶).

دسته دوم: ویژگی‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری رسانه‌ها (به‌عنوان یک سازمان خاص)

نِیر[1] (۲۰۱۰) در پژوهش نقش رسانه در مدیریت سانحه، ویژگی‌های رسانه‌ها در بلایا را در سه مرحله "پیشگیری از حادثه"، "وضعیت حاد حادثه" و "مقابله با بلایای طبیعی" تقسیم‌بندی نموده است. دافتی[2] (۲۰۱۲) در مطالعه به‌کارگیری رسانه‌های همگانی در ایجاد جامعه تاب‌آور در برابر سوانح، اهداف سه‌گانه‌ای شامل "تشکیل سرمایه اجتماعی در سوانح"، "جامعه ایمن بواسطه تسهیم مسئولیت‌ها" و "به حداقل رساندن خطر باقی‌مانده" را برای ارتقاء تاب‌آوری جامعه تعریف نموده است. همچنین، سونت[3] (۲۰۱۸) در پژوهش نقش رسانه‌های همگانی در مدیریت بحران، عملکردهای مثبت و منفی تاب‌آوری رسانه‌های جمعی در سوانح را تقسیم‌بندی کرده است. قنبری (۱۳۹۷) در پایان‌نامه‌ای با عنوان" الگوی سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی"، که تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری، مدنظر محقق بوده است یافته‌ها را در قالب ۵ بُعد "تاب‌آوری فردی"، "تاب‌آوری سازه‌ای"، "تاب‌آوری اطلاعاتی"، "تاب‌آوری فنی-سازمانی" و "تاب‌آوری ارتباطی" به همراه ۱۴ شاخص و ۷۰ زیر شاخص، معرفی نموده است (قنبری، ۱۳۹۷).

نصراللهی (۱۳۹۴) در کتاب "مدیریت پوشش خبری بحران در رسانه‌های حرفه‌ای"، با بررسی کارکردهای رسانه‌ها در بحران‌ها، به ارائه مدل مطلوب ادارهٔ بحران توسط رسانه‌ها می‌پردازد. بعضی از این کارکردها شامل؛ "شناساندن بحران و وضع آن"، "جامعیت اطلاعات ارائه شده"، "استمرار تولید و انتشار اخبار مورد نیاز مردم"، "پی‌گیری وعده‌های داده شده و مطالبه آن از مسئولان"، "آرام‌سازی فضای جامعه"، "ارائه گزارش‌های انتقادی"، "آشنا کردن مردم با رویدادهای قابل تبدیل به بحران در بلند مدت" می‌گردند (نصراللهی، ۱۳۹۴). روشندل و صلواتیان (۱۳۸۹) در مطالعه "طراحی مدل نقش رسانه‌های جمعی در مدیریت مرحله پیش از بحران"، پنج کارکرد اصلی "رصد و پایش محیط"،"آموزش"، "هدایت افکار عمومی"، "اطلاع‌رسانی" و "ایجاد همبستگی عمومی" را برای رسانه‌ها قائل می‌باشند (روشندل اربطانی، صلواتیان، ۱۳۸۹).

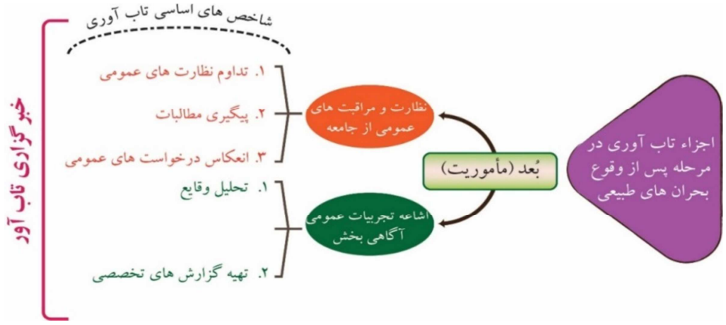
در این پژوهش بنا بر اهداف تعریف شده و مطابق با مفاهیم مشترک مدیریت رسانه‌ای بحران، تاب‌آوری و شاخص‌های آن، به ارائه تکیه‌گاه‌های نظری مرتبط پرداخته‌شده و در انتها، چارچوب مفهومی محقق، استخراج گردیده‌است. در این راستا نظریه‌های زیر، مبنا قرار گرفتند. لازم به توضیح است که؛ با توجه به تمرکز پژوهش‌های ذیل بر عملکرد

[1] Nair
[2] Dufty
[3] Sonet

رسانه‌های خبری، به عنوان پژوهش‌های مناسب در استخراج شاخص‌های عملکردی تاب‌آوری استفاده شده‌اند. همچنین، در متن آن‌ها، از واژه‌هایی مانند مأموریت‌ها، کارکردها، الزامات، وظایف و مؤلفه‌ها استفاده شده است، که با توجه به همسو بودن با اهداف تحقیق، سعی در استفاده از آن‌ها جهت پاسخ به ابعاد تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی بوده است. الگوی "اجرای مدیریت اخبار در بحران"، مهم‌ترین اقدامات رسانه‌های خبری در مرحله پس از وقوع بحران که مبنای استخراج شاخص‌های تاب‌آوری قرار می‌گیرند، را "ادامه مراقبت و نظارت توسط رسانه"، "پیگیری وعده‌ها" و "تجربه‌اندوزی" ذکر شده است (نصراللهی، ۱۳۹۴). مدل "کارکرد رسانه‌ها در مدیریت بحران"، کارکردهای رسانه در مرحله پس از وقوع بحران را "آرامش‌بخشی"، "تحلیل‌گری" و "پاسخ‌طلبی" می‌داند که به ترتیب بر مبنای نیازهای مخاطبان به "امید"، "یادگیری" و "پیگیری" به وجود آمده است (رشیدی، نوری، نکوئی، ۱۳۹۳). در نهایت، مدل "اهداف رسانه‌ها در مدیریت بحران"، "اقدام برای یادگیری بعد از وقوع سانحه"و "حمایت از مردم در حین و بعد از سانحه" را از الزامات استفاده از رسانه‌های خبری در ارتقاء تاب‌آوری جامعه دانسته است (دافتی، ۲۰۱۲).

داده‌ها و روش‌ها

با در نظرگیری مفاهیم و ویژگی‌های الگوها و مدل‌های صاحب‌نظران و محققان معرفی شده، مدل تحلیلی پژوهش، در قالب شکل شماره ۱ ارائه شده است. در مرحله پس از وقوع بحران‌های طبیعی از خبرگزاری‌های تاب‌آور انتظار می‌رود که نظارت‌های عمومی خود را استمرار ببخشند و در ترویج درس‌آموخته‌های بحران، کوشش نمایند. در این راستا و در شکل شماره ۱، یکی از ابعاد (مأموریت‌های) اصلی یک خبرگزاری تاب‌آور، اقدام در جهت نظارت و مراقبت‌های عمومی از جامعه و نهادهای مسئول در مدیریت بحران در مرحله پس از وقوع بحران‌های طبیعی ارائه شده است. همچنین، رسانه‌های خبری بایستی در این مرحله در جهت اشاعه تجربیات مثبت و منفی از بحران و تحلیل اثرات بحران، کوشش نمایند تا سبب افزایش آمادگی جامعه در برابر حوادث احتمالی بعدی شوند. در راستای سنجش ابعاد بیان شده، شاخص‌های اساسی مانند "تداوم نظارت‌های عمومی"، "پیگیری مطالبات"، "انعکاس درخواست‌های عمومی"، "تحلیل وقایع" و "تهیه گزارش‌های تخصصی" می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند.



شکل ۱: مدل تحلیلی پژوهش

با مرور منابع مختلف از جمله منابع فوق، ویژگی‌های متمایز تحقیق حاضر شامل؛ عدم نگاه سازمانی صِرف به خبرگزاری‌ها و ارائه شاخص‌های عینی یا عملکردی تاب‌آوری آن‌ها در برابر بحران‌های طبیعی، تمرکز بر شاخص‌های

بازسازی و بازتوانی و استفاده از داده‌های تلفیقی (منابع علمی مرتبط و مصاحبه‌های تخصصی) در ارائه شاخص‌های تاب‌آوری می‌باشد.

در این پژوهش که به شیوه کیفی و متمرکز بر خبرگزاری‌های داخلی ایران صورت گرفته و استخراج ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها با استفاده از رویکرد قیاسی و به روش کیوی و کامپنهود انجام یافته، داده‌ها از طریق مرور نظام‌مند منابع و همچنین، مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۲ نفر از متخصصان موضوع، گردآوری و با بهره‌گیری از روش تحلیل مضمونی تحلیل شده‌اند. به طور کلی، مراحل ۳ گانه زیر طی شده است.

۱- استخراج ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با استفاده از منابع مکتوب (مرور سیستماتیک منابع)

۲- تکمیل یافته‌های مرتبط با ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با استفاده از نظرات خبرگان موضوع

۳- تدقیق، تلخیص و بازنویسی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با توجه به ویژگی‌های اصلی شاخص در ادبیات تحقیق

ذیلاً هرکدام از مراحل یاد شده تشریح می‌گردد:

۱- استخراج ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با استفاده از منابع مکتوب (مرور سیستماتیک منابع)

در بخش مرور نظام‌مند ادبیات به منظور استخراج شاخص‌های اولیه تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در بحران‌های طبیعی، مراحل ۶گانه روش جیسون[1] و ماتسون[2] (۲۰۱۱) به صورت گام به گام، طی گردید، که نتیجه جستجوهای صورت گرفته در این مرحله به تفکیک پایگاه‌های اطلاعاتی، در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: نتایج یافته‌ها به تفکیک پایگاه‌های اطلاعاتی

ردیف	پایگاه داده	نشانی تارنما	تعداد یافته‌ها
۱	Google Scholar	https://scholar.google.com/	۱۲۹
۲	Wiley	https://onlinelibrary.wiley.com/	۴۱
۳	Sciencedirect	http://www.sciencedirect.com/	۳۹
۴	Springer	https://link.springer.com/article/	۳۷
۵	emerald	https://www.emerald.com/insight/	۳۲
۶	Taylor & Francis	https://www.tandfonline.com/	۲۸
۷	Academia	https://www.academia.edu/	۳۶
۸	پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی	https://www.sid.ir/	۲۲
۹	researchgate	https://www.researchgate.net/	۱۷
۱۰	magiran	https://www.magiran.com/	۱۴
مجموع			**۳۹۵**

[1] Jesson
[2] Matheson

مطالعات استخراجی بر اساس شاخص‌های تعریف شده مورد ارزیابی قرار گرفته و غربالگری شدند و در نهایت ۵۵ مطالعه جهت استخراج اطلاعات، مناسب تشخیص داده شدند. خروجی فرآیند غربالگری یافته‌های جستجو و ارزیابی کیفیت، در قالب جدول شماره ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲: خروجی فرآیند غربالگری یافته‌های جستجو و ارزیابی کیفیت مطالعات

کل پژوهش‌های استخراج شده	مجموع پژوهش-های غیر تکراری	پژوهش‌های منتخب پس از اعمال فیلتر سال انتشار	پژوهش‌های منتخب پس از اعمال فیلتر عنوان	پژوهش‌های منتخب پس از اعمال فیلتر چکیده	پژوهش‌های منتخب پس از اعمال فیلتر مقدمه و نتایج پژوهش
۳۹۵	۱۸۸	۱۷۴	۱۲۱	۷۹	۵۵

۲-تکمیل یافته‌های مرتبط با ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با استفاده از نظرات خبرگان موضوع در بخش مصاحبه نیمه ساختاریافته، که جهت تکمیل، تأیید، غنی‌سازی و بومی‌سازی داده‌های حاصل از مرور نظام‌مند ادبیات اجرا گردید، نمونه‌گیری به شیوه گلوله برفی مبنای کار قرار گرفت و طی آن علاوه بر معرفی خبرگان توسط مصاحبه‌شوندگان قبلی، شروط حداقل ۵ سال سابقه مسئولیت در خبرگزاری‌ها، مطبوعات یا سرویس‌های خبری و حداقل ۳ سال فعالیت در مدیریت بحران زلزله یا سیل نیز لحاظ گردید. مشخصات مصاحبه‌شوندگان در جدول شماره ۳ ارائه گردیده است.

جدول ۳: مشخصات مشارکت کنندگان مصاحبه‌های تخصصی پژوهش

ردیف	رشته تحصیلی	عنوان / سابقه شغلی
۱	روزنامه نگاری	دبیر سابق سرویس گزارش تحلیلی خبرگزاری فارس، روزنامه ایران و مسئول روابط عمومی سازمان مدیریت بحران شهر تهران/ ۱۶ سال سابقه کاری مرتبط
۲	روابط عمومی	دبیر سرویس اجتماعی خبرگزاری ایلنا / ۱۰ سال سابقه کاری مرتبط
۳	مدیریت رسانه	معاون سردبیر سابق روزنامه ایران و مسئول پرتال سازمان مدیریت بحران شهر تهران/ ۲۵ سال سابقه کاری مرتبط
۴	مدیریت اطلاعات	خبرنگار اجتماعی خبرگزاری ایرنا / ۱۲ سال سابقه کاری مرتبط
۵	روابط عمومی	خبرنگار اجتماعی خبرگزاری ایلنا/ ۷ سال سابقه مرتبط
۶	علوم ارتباطات	دبیر حوزه اجتماعی خبرگزاری دانشجو / ۸ سال سابقه کاری مرتبط/سابقه فعالیت در سرویس خبری محیط زیست
۷	مطالعات فرهنگی	خبرنگار شهری خبرگزاری مهر / ۱۳ سال سابقه کاری مرتبط
۸	ارتباطات اجتماعی	خبرنگار اجتماعی ایسکانیوز / ۱۵ سال سابقه مرتبط/ سابقه فعالیت در سرویس خبری محیط زیست
۹	فرهنگ و ارتباطات	خبرنگار اجتماعی ایسنا / ۲۰ سال سابقه مرتبط
۱۰	مدیریت رسانه	خبرنگار حوزه شهری خبرگزاری همشهری / ۱۵ سال سابقه کاری مرتبط/ سابقه کارشناسی حوزه محیط زیست
۱۱	مطالعات فرهنگی	خبرنگار اجتماعی خبرگزاری فارس / ۱۴ سال سابقه کاری مرتبط
۱۲	مدیریت شهری	دبیر سرویس شهری روزنامه همشهری / ۹ سال سابقه کاری مرتبط

در بخش مصاحبه‌ها، نمونه‌گیری تا دستیابی به اشباع نظری ادامه پیدا کرد. اشباع داده به این معنی است که محقق با تحلیل حجمی از داده‌ها و کدگذاری جدید، به مقوله و تِم جدیدی دست نمی‌یابد و کدها کماکان در مقوله‌های قبلی

جای می‌گیرند. در چنین زمانی کفایت کدگذاری و اشباع داده اعلام می شود (خواجه‌ئیان، پسندیده، قنبری، ۱۳۹۷). در این پژوهش، از نمونه نهم، نشانه‌های اشباع نظری نمایان شد و محقق برای اطمینان از اشباع تا نمونه دوازدهم مصاحبه را ادامه داد و در نمونه دوازدهم اطمینان حاصل شد که هیچ داده جدیدی به داده‌های قبلی اضافه نشده است و مضامین به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها به خوبی پرورش یافته‌اند. جدول شماره ۴، اشباع نظری یافته‌های مصاحبه را ارائه می‌نماید.

جدول ۴: اشباع نظری یافته‌های مصاحبه

ردیف	مصاحبه‌ها / مضامین	م۱	م۲	م۳	م۴	م۵	م۶	م۷	م۸	م۹	م۱۰	م۱۱	م۱۲	فراوانی
۱	پیگیری وعده‌های مسئولان	*	*	*			*	*		*				۶
۲	پیگیری کمک‌های سازمان‌های دولتی و عمومی	*	*	*	*	*			*		*			۷
۳	انتقال نیازها و درخواست‌های کمک حادثه دیدگان			*	*		*			*			*	۵
۴	تهیه گزارش از پاسخگویی مسئولان مدیریت بحران	*				*		*			*			۴
۵	تولید و ارائه برنامه‌های آرام کننده فضای جامعه				*		*		*					۳
۶	تولید گزارش از وضعیت عادی زندگی مردم		*					*				*		۳
۷	انعکاس تجربیات مردم و مسئولان			*	*	*					*			۳
۸	برگزاری نظرسنجی عمومی از بحران پیش آمده	*	*	*	*								*	۵
۹	تهیه گزارش ها و برنامه‌های کارشناسی مرتبط	*			*					*				۳
۱۰	ارزیابی عملکرد مدیریت بحران پیش آمده		*	*	*							*		۳
۱۱	گزارش اثرات و پیامدهای مختلف بحران	*				*	*	*			*			۵
۱۲	تشریح روند فعالیت‌های بازسازی و بازتوانی	*	*		*		*	*						۵
	تعداد مضامین جدید در هر مصاحبه	**۹**	**۱۰**	**۷**	**۸**	**۵**	**۵**	**۳**	**۲**	**۰**	**۰**	**۰**	**۰**	**۴۷**

به منظور گردآوری و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، با توجه به اینکه تحلیل مضمونی، روشی پایه‌ای، همه‌گیر و انعطاف‌پذیر در استخراج معانی اصلی و مهم متون و همچنین داده‌های حاصل از مصاحبه با خبرگان است، لذا از این روش به منظور استخراج شاخص‌های عملکردی تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در بحران‌های طبیعی استفاده گردید. در این تحقیق، از روش تحلیل مضمونی به شیوه کینگ[1] و هاروکس[2] (۲۰۱۰) استفاده شد. این روش که به قالب مضامین مشهور است معمولاً در تحقیقاتی به‌کار می‌رود که تعداد متون و داده‌های آن‌ها زیاد باشد (مثلاً 10 تا 30 منبع) و ویژگی کلیدی آن، سازمان‌دهی سلسله مراتبی مضامین و گروه‌بندی مضامین سطوح پایین‌تر در قالب خوشه‌ها و ایجاد مضامین سطح بالاتر از آن‌ها می‌باشد.

۳-تدقیق، تلخیص و بازنویسی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با توجه به ویژگی‌های اصلی شاخص در ادبیات تحقیق در گام سوم، تدقیق، تلخیص و بازنویسی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی با استفاده از روش "شاخص‌نویسی مفهوم دستگاهی" کیوی و کامپنهود و همچنین، توجه به ویژگی‌های اصلی شاخص در ادبیات تحقیق، انجام پذیرفت. برابر روش کیوی و کامپنهود (۱۴۰۰)، در شکل ساده شاخص‌سازی محقق پس از آنکه معرف‌های مناسب را انتخاب کرد، به ترکیب آن‌ها

[1] King
[2] Horrocks

می‌پردازد. در این ترکیب محقق می‌تواند وزن‌های نسبی هر یک از شاخص‌ها و نیز روش‌های محاسبه و دامنه تغییرات آنها را به‌طور دلخواه و ذهنی محاسبه نماید.

براین اساس، در گام سوم با استفاده از ادبیات نظری حاصل از پژوهش نصراللهی (۱۳۹۴)، رشیدی، نوری، نکوئی (۱۳۹۳) و دافتی (۲۰۱۲)، ابعاد و مولفه‌های موضوع، بازنگری و نهایی گردیدند. سپس، این ابعاد و مؤلفه‌ها با توجه به فازهای سه‌گانه مدیریت بحران، مرتب‌سازی شدند. در ادامه، با توجه روش "شاخص‌نویسی مفهوم دستگاهی" کیوی و کامپنهود، شاخص‌های مرتبط با هر کدام از مؤلفه‌ها، بازنگری، تلخیص و جایگذاری گردیدند.

در نهایت، به منظور تدقیق شاخص‌های استخراج شده، از مشارکت ۲ نفر از خبرگان موضوع استفاده گردید. شاخص-هایی که مورد اجماع قرار نگرفتند، حذف شدند. سایر شاخص‌ها توسط خبرگان از لحاظ معنایی و فنی، بررسی و در نهایت، ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های نهایی تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی تعیین گردیدند.

در تحقیق حاضر از روش اعتمادپذیری به روش گوبا[1] و لینکلن[2] و به صورت زیر استفاده شده است:

۱- تأکید محقق بر وجود دو ویژگی اصلی مشترک در بین تمام مصاحبه‌شوندگان (با شرط حداقل ۵ سال سابقه مسئولیت در مطبوعات، خبرگزاری‌ها و سرویس‌های خبری و۳ سال سابقه عملیاتی در مدیریت بحران زلزله یا سیل)

۲- استفاده از همکاری متخصصان و کدگذاران متفاوت: در این روش، نقطه‌نظرات و راهنمایی‌های ۲ نفر از متخصصان موضوع (مدیریت رسانه و بحران)، لحاظ و قبل از کدگذاری، تغییرات نهایی انجام گردید. همچنین در خلال فرآیند انجام استخراج و تحلیل داده‌ها، از نظرات تخصصی ایشان استفاده گردید.

۳- دریافت بازخورد از پاسخ دهندگان: در این روش، پس از تکمیل مصاحبه‌ها با ۲ نفر از مشارکت‌کنندگان در دسترس، در مورد نتایج استخراج شده به صورت حضوری، تبادل نظر انجام گرفت و تأییدات نهایی اخذ گردید.

نتایج و بحث

در این پژوهش، در بخش مرور سیستماتیک منابع، مؤلفه‌های اولیه تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در بحران‌های طبیعی در قالب ۴ بُعد، ۷ مؤلفه و ۲۱ شاخص استخراج گردیدند. لیکن، با توجه به محدود بودن پژوهش‌های کاملاً مرتبط و اینکه همان پژوهش‌ها نیز معطوف به بررسی شاخص‌ها یا کارکردهای عمومی رسانه‌ها بوده‌اند، جهت تکمیل، تأیید، غنی‌سازی و بومی‌سازی داده‌های حاصل از مرور سیستماتیک، از مصاحبه نیز استفاده گردید.

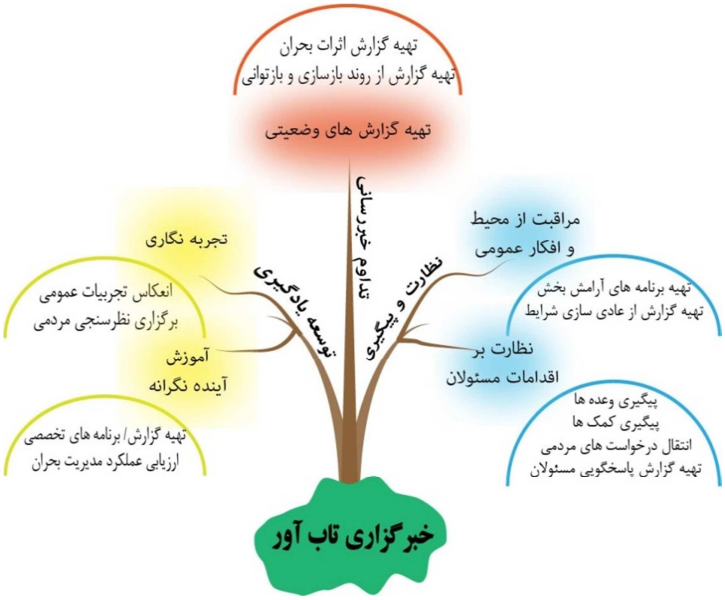
به منظور استخراج داده‌های مصاحبه، از روش تحلیل مضمون به شیوه کینگ و هاروکس استفاده گردید، به‌طوریکه انواع مضمون، در سه دسته توصیفی (مستخرج از مطالعه دقیق متن)، تفسیری (خوشه‌بندی و تفسیر کدهای توصیفی) و فراگیر (استنتاج مضامین کلیدی برای مجموعه داده‌ها به عنوان یک کل) جای گرفت (عابدی و دیگران، ۱۳۹۰). روش کار بدین صورت بود که؛ برای هر مصاحبه در ابتدا نکات یا کدهای توصیفی، به صورت دستی، از متن مصاحبه استخراج شدند. سپس تحلیل نکات کلیدی آغاز شد که در این مرحله، از تفسیر شباهت‌های کلیدی،

[1] Guba
[2] Lincoln

مضامین تفسیری استخراج گردیدند. در نهایت، پژوهشگر با به‌کارگیری سازه‌های شعوری خود و اصطلاحات فنی که از پیشینه نظری و تخصصی تحلیل به دست آورده، مضامین فراگیر را استخراج و ارائه نموده است. مجموع تعداد کدهای اولیه حاصل از مصاحبه 33 کد می‌باشد که پس از بازبینی موارد دارای همپوشانی و خارج از اهداف تحقیق، در نهایت، تعداد ۱۸ شاخص، ۷ مؤلفه و ۴ دسته مجزا با عنوان مضامین فراگیر (ابعاد) استخراج گردید. جدول شماره ۵، نمونه شاخص‌های استخراجی حاصل از مرور سیستماتیک منابع و مصاحبه‌های تخصص را نمایش می‌دهد.

جدول ۵ : نمونه یافته‌های حاصل از مقاله‌ها / پایگاه‌های اطلاعاتی و مصاحبه‌های تخصصی

شماره نمونه مقاله/پایگاه اطلاعاتی	عنوان پژوهش	نویسندگان / سال انتشار	محل انتشار	شاخص (های) استخراج شده
۱	ANALYSIS OF ROLE OF MEDIA IN DISASTER REPORTING IN PAKISTAN	Muhammad Jawed Iqbal, Fatima Masoo Ali& Muhammad Bilal Khursheed (2014)	European Scientific Journal, vol.1: 570-575	انعکاس تجربیات عمومی
۲	Media's role in disaster risk reduction: The third person effect	Douglas A. Van Belle (2015)	International Journal of Disaster Risk Reduction,13: 390-399	تهیه گزارش/ برنامه‌های تخصصی
۲۶	Disaster loss and social media: Can online information increase flood resilience?	Maura C. Allaire (2016)	Journal of Water Resources Research, Volume52, Issue9: 7408-7423	تهیه گزارش اثرات بحران
۲۷	Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management	David E. Alexander (2014)	Science and Engineering Ethics, 20: 717–733	نظارت بر اقدامات مسئولان تهیه گزارش/ برنامه‌های تخصصی
۵۵	شناسایی کارکردهای رسانه های جمعی در مدیریت بحران بلایای طبیعی بر اساس فرایند تحلیل شبکه‌ای	احتشام رشیدی، مهدی نوری و محمدعلی نکوئی (۱۳۹۳)	دو فصلنامه علمی – پژوهشی مدیریت بحران، ۶: ۱۵-۲۴	پیگیری وعده‌ها پیگیری کمک‌ها تهیه برنامه‌های آرامش‌بخش تهیه گزارش/ برنامه‌های تخصصی
شماره مصاحبه	**عنوان/سابقه شغلی مصاحبه شونده**			**شاخص (های) نهایی استخراج شده**
۱	دبیر سابق سرویس گزارش خبرگزاری فارس، روزنامه ایران و مسئول روابط عمومی سازمان مدیریت بحران شهر تهران/ ۱۶ سال سابقه کاری مرتبط			پیگیری وعده‌ها پیگیری کمک‌ها تهیه گزارش پاسخگویی مسئولان برگزاری نظرسنجی مردمی تهیه گزارش/برنامه‌های تخصصی تهیه گزارش اثرات بحران تهیه گزارش از روند بازسازی و بازتوانی
۶	دبیر حوزه اجتماعی خبرگزاری دانشجو / ۸ سال سابقه کاری مرتبط			پیگیری وعده‌ها انتقال درخواست‌های مردمی تهیه برنامه‌های آرامش‌بخش تهیه گزارش اثرات بحران تهیه گزارش از روند بازسازی و بازتوانی
۱۲	دبیر سرویس شهری روزنامه همشهری / ۹ سال سابقه کاری مرتبط			انتقال درخواست‌های مردمی برگزاری نظرسنجی مردمی



شکل ۲: الگوی خبرگزاری تاب‌آور در برابر بحران‌های طبیعی (پس از وقوع)

در مجموع، پس از مشورت با متخصصان موضوع، ترکیب یافته‌های بخش اول تحقیق شامل مرور سیستماتیک منابع و بخش دوم شامل مصاحبه‌های تخصصی، بازبینی موارد دارای هم‌پوشانی و خارج از اهداف تحقیق و همچنین، جرح و تعدیل‌ها و دسته‌بندی مجدد، ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تجمیعی تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در برابر بحران-های طبیعی (در مرحله پس از بحران)، به ترتیب شامل ۳، ۵ و ۱۲ عنوان، تدوین گردیدند. جدول شماره ۶، ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تجمیعی تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در برابر بحران‌های طبیعی (در مرحله پس از بحران) و شکل شماره ۲، الگوی خبرگزاری تاب‌آور در برابر بحران‌های طبیعی (در مرحله پس از بحران) را ارائه می‌دهد.

جدول ۶: ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌های ایران در برابر بحران‌های طبیعی

ردیف	ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
۱	توسعه یادگیری	توصیه‌ها و گزارش‌های تحلیلی	• انعکاس تجربیات عمومی • برگزاری نظرسنجی مردمی
		ارائه آموزش‌های آینده نگرانه	• تهیه گزارش/برنامه‌های تخصصی • ارزیابی عملکرد مدیریت بحران
۲	نظارت و پیگیری	مراقبت از محیط و افکار عمومی	• تهیه برنامه‌های آرامش‌بخش • تهیه گزارش از عادی‌سازی شرایط
		نظارت بر اقدامات مسئولان	• پیگیری وعده‌ها • پیگیری کمک‌ها
۳	تداوم خبررسانی	تهیه گزارش‌های وضعیتی	• تهیه گزارش اثرات بحران • تهیه گزارش از روند بازسازی و بازتوانی

همانطور که در جدول شماره ۶ و شکل شماره ۲ قابل مشاهده است، ۳ بُعد "توسعه یادگیری" و "نظارت و پیگیری" و "تداوم خبررسانی" پایه‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در برابر بحران‌های طبیعی را تشکیل می‌دهند.

بُعد "نظارت و پیگیری"، دارای بیشترین تعداد شاخص با ۶ مورد می‌باشد که در ذیل آن، مؤلفه "نظارت بر اقدامات مسئولان" فراوانی بیشتری را بخود اختصاص داده است. این موضوع می‌تواند نشان‌دهنده توقع از رسانه‌های خبری در مورد اقدامات پیگیرانه، نظارتی و مراقبتی در زمان پس از وقوع بحران‌های طبیعی باشد. در این راستا شاخص‌هایی مانند "پیگیری" وعده‌ها"، "پیگیری کمک‌ها"، "تهیه برنامه‌های آرامش‌بخش" و " تهیه گزارش پاسخگویی مسئولان" نمایشگر اقداماتی است که خبرگزاری‌ها در زمینه ایفای نقش نظارتی و مراقبتی‌شان باید انجام دهند.

"توصیه‌ها و گزارش‌های تحلیلی" و "ارائه آموزش‌های آینده‌نگرانه" از مهم‌ترین مؤلفه‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در مرحله پس از وقوع بحران‌های طبیعی می‌باشند که ذیل بُعد "توسعه یادگیری" مطرح می‌گردند. رسانه‌های خبری بایستی نسبت به فعالیت‌های مرتبط با ارتقای آگاهی عمومی و ارائه درس آموخته‌های بحران‌های طبیعی، اقدامات مناسبی انجام دهد. در این راستا شاخص‌های "انعکاس تجربیات عمومی"، "برگزاری نظرسنجی مردمی"، "تهیه گزارش/برنامه‌های تخصصی" و "ارزیابی عملکرد مدیریت بحران"، نمایانگر فعالیت‌های ضروری خبرگزاری‌ها در این زمینه می‌باشند.

یکی از الزامات کارکردی خبرگزاری‌های تاب‌آور در شرایط پس از وقوع بحران‌های طبیعی، استمرار اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی از اثرات و تبعات بحران و همچنین، نحوه خدمات‌رسانی به جامعه آسیب‌دیده می‌باشد. این موضوع، از طریق بُعد "تداوم خبررسانی" و مؤلفه "تهیه گزارش‌های وضعیتی" معرفی شده است، که در این راستا شاخص‌های "تهیه گزارش اثرات بحران" و "تهیه گزارش از روند بازسازی و بازتوانی"، به منظور سنجش آن‌ها تدوین شده‌اند.

هرکدام از شاخص‌های مرتبط با مؤلفه‌ها و ابعاد تدوین شده، در برگیرنده جنبه‌های مختلفی از الزامات خبرگزاری‌ها در مرحله پس از وقوع بحران‌های طبیعی می‌باشند؛ که ذیلاً با استفاده از یافته‌های مستخرج از مصاحبه‌های تخصصی مورد بحث قرار می‌گیرند.

شاخص پیگیری وعده‌ها

خبرگزاری‌ها با استفاده از ظرفیت‌های گوناگونی که دارند می‌توانند با تولید و پخش گزارش‌های موشکافانه و پیگیرانه، اقدامات سازمان‌ها و نهادهای مسئول در مدیریت بحران را رصد کرده و به مردم گزارش دهند. این گزارش‌دهی، علاوه بر اثرگذاری بر افزایش کیفیت و کمیت اقدامات، می‌تواند زمینه‌ساز افزایش اعتماد عمومی گردد.

بعد از بحران، خبرگزاری باید به چرایی این بحران در مناطق مختلف به دور از تعصبات سیاسی بپردازد و از مسئولان به منظور ارائه پاسخ شفاف و دقیق، مطالبه‌گری کند. به عنوان نمونه، رسانه‌ها باید به انتقاد جدی از زیرساخت‌ها در شهرها و روستاهای مختلف بپردازند (م ۷: ۱)

شاخص پیگیری کمک‌ها

یکی از مواردی که متعاقب بحران‌های طبیعی مانند زلزله و سیل، مورد غفلت واقع می‌شود، موضوع کمک‌هایی است که از طرف نهادهای دولتی، عمومی و یا سازمان‌های مردم‌نهاد، به مردم آسیب‌دیده ارائه می‌گردد. خبرگزاری‌ها در

این موضوع می‌توانند مانند اهرم فشار مثبت بر مسئولان و سازمان‌های ذی‌ربط عمل نمایند و با ارائه گزارش‌های مستمر پی‌گیرانه، مانع فراموشی کمک‌رسانی‌های بیشتر گردند.

از دیگر ویژگی‌هایی که به خبرگزاری‌ها در تاب‌آوری مناسب در مقابل بحران‌هایی مانند زلزله و سیل کمک می‌نماید، می‌توان به پی‌گیری نحوه توزیع مایحتاج و میزان کمک‌رسانی به مردم آسیب‌دیده اشاره نمود. در این زمینه، می‌توان از بررسی نحوه تأمین و توزیع اقلام و تجهیزات توسط نهادهای رسمی و همچنین، کمک‌های مردمی و اعلام نحوه پخش کمک‌ها از طریق ارگان‌ها نام برد (م ۸: ۲).

شاخص انتقال درخواست‌های مردمی

به فراخور وقوع بحران‌های طبیعی مانند زلزله و سیل و خسارت‌های آن و همچنین، با توجه به بافت منطقه و ویژگی‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه آسیب‌دیده، نیازها و خواسته‌هایی مترتب بر حادثه پیش آمده به‌وجود می‌آید. در اینجا نقش خبرگزاری‌ها و رسانه‌های خبری، پوشش خبری این نیازها و انعکاس آن به مراجع ذی‌ربط می‌باشد. خبرگزاری‌ها در وضعیت بلندمدت پس از وقوع بحران، بایستی در پایش و بیان نیازهای مردمی و حتی انتقاد از نحوه پوشش این نیازها توجه ویژه‌ای داشته باشند تا هم، سبب کاهش انتقادات عمومی گردند و هم، به افزایش سرعت مرحله بازتوانی، کمک‌رسانی نمایند.

به نظر می‌رسد یکی از نکات و شاخص‌های مهم رسانه‌ها و خبرگزاری‌ها، عدم انتقاد در زمان بحران است و بایستی این کار را به مرحله پس از بحران، منتقل کنند. بعد از پایان ماجرا باید به قصورها و تقصیرها پرداخت. در حقیقت، رسانه‌ها باید بعد از بحران، خواسته‌های قانونی مردم را انعکاس دهند؛ از جمله اینکه نیازهای اقتصادی، مقاوم‌سازی و جبران خسارت‌ها را پوشش دهند (م۳:۱).

شاخص تهیه گزارش پاسخگویی مسئولان

پس از وقوع بحران و در روند بازسازی و بازتوانی، موضوعات مختلفی پیش می‌آیند که نیاز به توضیح دارند و خبرگزاری‌ها در این زمینه می‌توانند نقش مهمی ایفا نمایند. بدین‌صورت‌که با تهیه گزارش‌های مختلف از کمیت و کیفیت پاسخگویی مسئولان، علاوه بر ایفای نقش اطلاع‌رسانی خود، زمینه‌ساز همگرایی بیشتر آحاد جامعه و مسئولان می‌گردند.

بسیاری از مشکلات، ناشی از این است که پس از وقوع بحران، کماکان یک جامعه آسیب دیده از زلزله، ممکن است مانند گذشته ساخته شود یا نحوه رسیدگی به معضلات مردم، مناسب نباشد که مسلماً رسانه خبری یا خبرگزاری فعال با پوشش خبری یا هماهنگی نشست با دست‌اندرکاران و انعکاس عمومی آن، می‌تواند مرحله بازسازی و بازتوانی را بخوبی طی کند (م ۱: ۶).

شاخص تهیه برنامه‌های آرامش‌بخش

آرام‌سازی جامعه و انجام فعالیت‌هایی در جهت افزایش انسجام اجتماعی، در نهایت سبب مشارکت عمومی بیشتر و کوتاه شدن زمان اثرات بحران می‌گردد. خبرگزاری‌ها از طریق اقداماتی می‌توانند زمینه‌ساز این مهم گردند. از جمله اینکه می‌توانند از پیام‌های اطمینان‌بخش در زمینه بازگشت به حالت عادی در کوتاه‌مدت استفاده کنند یا با نمایش

میزان کمک‌رسانی آحاد جامعه، روحیه تحمل و مدارا را در میان مردم آسیب دیده افزایش دهند. همچنین با تشکر و قدردانی از بازیگران خاص به دلیل ایفای نقش مناسب در بحران، سبب آرامش‌بخشی بیشتری گردند.

مدیران، عوامل، خبرنگاران و تمام افرادی که مترصد مخابره این خبر، ساماندهی و مدیریت آن هستند، باید روحیه خلاقیت و نوآوری داشته باشند که بتوانند به گونه‌ای پیام‌های بحران رو انتقال دهند که پیامدهای منفی را در صورت امکان البته به پیامدهای مثبت یا قابل تحمل تبدیل کنند و به مخاطب انتقال بدهند (م ۶: ۱).

به طور عکس، بازتاب اقداماتی که سبب بدبینی به دولت و سازمان‌های مسئول می‌گردد و همچنین، مبالغه در پوشش ناهماهنگی‌ها، ضعف‌ها و نمایش جدایی بدنه حاکمیت از مردم، تأثیری شگرف در بروز نارضایتی‌ها، نگرانی‌ها و عدم آرامش جامعه دارد و در نهایت، زمان عبور از بحران را افزایش می‌دهد.

اینکه حالا سلبریتی ها عنوان می کردند که ما این کمک را کردیم، یا فلان ارگان نظامی دعوت می‌شد و صحبت می کرد که ما این کمک را کردیم، به نوعی گویی یک شرایط دو قطبی را در جامعه ایجاد می کرد که کار و فعالیت این افراد، منفک و جدای از عملکرد دولت است و این همان انسجام ملی، مسأله‌ای که خیلی به نظرم مهم بود در جهت تصویرسازی در اذهان مردم به خاطر اطمینان و اعتماد به حاکمیت، این را تا حد زیادی زیر سئوال برد (م ۶: ۳)

شاخص تهیه گزارش از عادی‌سازی شرایط

در فاصله بین زمان اوج بحران و زمان عادی شدن شرایط، فعالیت خبرگزاری‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار می‌باشد؛ چرا که با تولید و پخش گزارش‌های مرتبط با فعالیت‌های روزمره، راه‌اندازی مجدد امکانات و خدمات عمومی و ... می‌توانند زمینه‌ساز تسریع در بازگشت به حالت عادی در جامعه گردند.

... در مرحله بازسازی بحران نیز همین وضعیت صادق است، به ویژه در مراحل اولیه بازسازی که نیاز مردم به اطلاعات، در حداکثر سطح خود است. در این مرحله، تولید گزارش‌های عادی‌سازی مانند فعالیت‌های اقتصادی دوباره راه اندازی شده یا راه‌اندازی امکانات و تمرکز بر زندگی عادی مردم، مهم می‌باشند (م۲: ۲).

البته در این زمینه ضروری است که خبرگزاری‌ها تداوم اطلاع‌رسانی داشته باشند و به صورت مقطعی عمل ننمایند تا علاوه بر اعتمادزایی و بسترسازی پی‌گیری مردم، سبب ترویج حس مشارکت و حرکت به سمت سازندگی و بازسازی گردند.

... رسانه باید به طور دائم، خبرهایی که درباره بحران رخ داده را در دستور کار قرار بدهد و این مسأله پیش نیاید که مثلا برای چند ساعت یا حتی یک روز این شرایط ادامه پیدا کند و اطلاع‌رسانی را انجام ندهد و بعد از مدتی دوباره شروع به اطلاع‌رسانی نماید (م۷:۳)

شاخص انعکاس تجربیات عمومی

بیانگر مجموعه‌ای از اخبار، گزارش‌ها، برنامه‌ها، تصاویر، کلیپ‌ها و ... است که با هدف ارتقای سطح بینش عمومی جامعه در برابر مخاطرات طبیعی مانند زلزله و سیل ارائه می‌گردد و درصدد آن است که در شرایط وقوع حوادث مشابه، تاب‌آوری جامعه افزایش یابد.

... بررسی پیامدهای حادثه، انعکاس تجربیات افراد مرتبط با فاجعه، دسته‌بندی قضاوت‌های مردم از کارایی مسئولان در مقابله با بحران و ... موضوعاتی هستند که، قابلیت ارائه به صورت گزارش عمومی جهت افزایش تجربیات عمومی را دارند (م ۴:۳).

... خبرگزاری‌ها از طریق صفحات اجتماعی خود در فضای مجازی، با انتشار اخبار گوناگون و به اشتراک‌گذاری تجربیات افراد مختلف می‌توانند در حمایت عاطفی کاربران خود، مؤثر واقع شوند. از کاربردهای دیگر این صفحات اجتماعی در دسترس خبرگزاری‌ها، پیشنهاد نحوه کمک‌رسانی به آسیب‌دیدگان، انتشار نیازهای واقعی آسیب‌دیدگان، و ... می‌باشد (م۴: ۲).

شاخص برگزاری نظرسنجی مردمی

نظرسنجی‌ها می‌توانند به عنوان ابزاری کارآمد به منظور اخذ تصمیمات مناسب در آینده تلقی گردند. این تصمیمات می‌توانند زمینه‌ساز عملکرد صحیح در برابر بحران‌ها از طرف جامعه و همینطور انجام فعالیت‌های مناسب و مستمر از طرف مسئولان به منظور کاهش روند بازتوانی و بازگرداندن شرایط عادی در جامعه محسوب گردند. در این راستا، خبرگزاری‌ها باید انجام نظرسنجی‌های مستمر را در دستور کار خود قرار دهند.

یکی از شاخص‌های خبرگزاری این است که از طریق نظرسنجی‌های عمومی، سبب جلب مشارکت مردم و افزایش تجربیات مفید و مرتبط گردد. مشارکت مردم و تأکید بر نیازهای مردم با توجه به موقعیت محلی و منطقه‌ای و ملی مردم، مهم می‌باشد، به طوریکه همه این ویژگی‌های محلی و منطقه‌ای، مردم را هم باید در نظر بگیرد (م۱: ۲).

شاخص تهیه گزارش / برنامه‌های تخصصی

ارائه یادداشت‌ها، تصاویر، کلیپ‌ها و ویدئوهای آموزشی تخصصی از علل وقوع حادثه، نحوه عملکرد صحیح در برابر آن از طرف جامعه، از جمله شاخص‌های اصلی و مثبت خبرگزاری‌ها به منظور کاهش اثرات حوادثی مانند زلزله و سیل می‌باشد. در این راستا، خبرگزاری‌ها باید آموزش‌های عمومی لازم جهت رویارویی مناسب در برابر حوادثی مانند زلزله یا سیل از جمله؛ آموزش چگونگی تطبیق با وضعیت موجود، آموزش نحوه مواجهه با بحران احتمالی بعدی، آشنا کردن مردم با رویدادهای قابل تبدیل به بحران در بلند مدت، ارائه نکات ایمنی و چگونگی بهترین اقدام برای ساده-سازی روند بازتوانی را اشاعه و توسعه بدهند.

... پس از وقوع بحرانی مثل زلزله یا سیل، تحلیل برنامه‌های دولت، راه‌حل‌های کنترل بحران و ... موضوعاتی هستند که بعد از گفتگو با کارشناسان و متخصصان و مسئولان، قابلیت ارائه به صورت گزارش عمومی را دارند (م ۴:۳).

اساساً یکی از ارزش‌های خبری، ارزش حادثه و ارزش رخدادهایی مثل حوادث و سوانح می‌باشد که جزء ارزش‌های هفت گانه محسوب می‌گردد، ازاین‌رو که جامعه کنجکاو است و تمایل دارد که بداند چرا، چگونه زلزله رخ داده و آیا این دوره ممکن است تکرار شود، یا در واقع ممکن است گسترش پیدا کند، ابعادش به چه صورت است و ... (م ۱: ۵).

شاخص ارزیابی عملکرد مدیریت بحران

نقش فوق‌العاده ضروری و مهم رسانه‌های خبری و خبرگزاری‌های در بررسی و تحلیل فعالیت‌های مدیریت بحران قابل چشم‌پوشی نیست. خبرگزاری‌ها در این موضوع می‌توانند محرک مناسبی جهت تقویت فعالیت‌های مفید پس از

بحران باشند. از جمله این فعالیت‌ها می‌تواند ارزیابی برنامه‌ها، سیاست‌ها و اقدامات مرتبط دولت در ارتباط با بازسازی و بازتوانی توسط سازمان‌های مسئول و ارائه درس آموخته‌های آن باشد.

داشتن نگاه انتقادی در رسانه مهم است، این که موضوعات باید حاوی بررسی دقیق و انتقادی طرح‌ها و برنامه‌ها و سیاست‌هایی که در پیش گرفته شده باشد و جنبه‌های مثبت و منفی آن را هم مورد ارزیابی قرار بدهد (م ۴: ۲).

موضوع نظارت و ارزیابی توسط رسانه‌ها، بایستی مستمر باشد. این مهم سبب می‌گردد که همکاری مسئولان و مردم در فرآیند کاهش ریسک‌های ناشی از بحران، مداوم و همیشگی باشد. از جمله در موضوع نظارت بر وضعیت روند بازسازی و نوسازی و فعالیت نهادهای متولی ساخت و ساز، این موضوع باید در نظر قرار گیرد.

رسانه‌های خبری با مرور زمان، ارزیابی مسائل مربوط به زلزله و سیل را در اولویت خود قرار نمی‌دهند. به عنوان نمونه، کاهش توجه رسانه‌ها به مردم زلزله‌زده ورزقان، سبب فراموشی آنان گردید و موضوعات سیاسی و اقتصادی روز جایگزین آن موارد گردید (م۳:۳).

شاخص تهیه گزارش اثرات بحران

خبرگزاری‌ها در زمینه رصد مخاطرات طبیعی و بررسی جنبه‌های ناشی از آن می‌توانند مؤثر باشند. این موضوع به‌ویژه در زمان پس از وقوع بحران‌ها می‌تواند جنبه حیاتی‌تری داشته باشد، چراکه از بروز غافلگیری عمومی در بحران‌های بعدی پیشگیری می‌نماید. همچنین، در مواجهه با اثرات تبعی بحران، خبرگزاری‌ها باید نقش فعالی داشته باشند و به کاهش پیامدهای حادثه پیش آمده کمک کنند.

خبرگزاری‌ها و مطبوعات باید در اطلاع‌رسانی به مخاطبان خود توجه ویژه داشته باشند و زوایای عمیق بحران را واکاوی کنند تا مسئولان بدانند چه اقدامی در شرایط بعد از بحران انجام دهند. به عنوان نمونه، پایش خود مخاطرات و اثرات یا پیامدهای آن‌ها توسط خبرگزاری‌ها اهمیت دارند (م ۶ : ۳).

شاخص تهیه گزارش از روند بازسازی و بازتوانی

خبرگزاری‌ها بایستی روند انجام اقدامات در مرحله بازسازی و بازتوانی را مد نظر قرار دهند. این موضوع، با بررسی ریزبینانه نحوه ارائه خدمات عمومی، کمک‌رسانی‌ها، نوسازی‌ها و ... صورت می‌پذیرد و ضمن تثبیت اعتمادسازی جامعه به آن رسانه، از گسترش بدبینی به دولت، بروز شایعات و عدم حس امنیت و آرامش عمومی، جلوگیری می‌نماید.

... رسانه‌ها باید اخبار را به درستی و به طور کامل برای مردم نقل کنند و از بیان جزئیات غافل نشوند. به عنوان مثال، وقتی صحبت از فعالیت سازمان‌ها و نهادهای درگیر در بحران می‌شود یا عملکرد آن‌ها زیر ذره‌بین قرار می‌گیرد، حتماً بایستی روند اقدامات بازسازی و احیاء جامعه مد نظر قرار گیرد و برنامه‌ها و گزارشات متعددی در این زمینه تهیه شود... (م۷:۱)

نتیجه گیری

سنجش میزان تاب‌آوری در خبرگزاری‌ها و استخراج شاخص‌های عملکردی آن‌ها در برابر بحران‌های طبیعی، می‌تواند به عنوان پیش‌زمینه‌ای در جهت تعیین میزان توسعه و پیشرفت در ظرفیت‌های بازسازی و بازتوانی آنان و بهبود پیامدهای پس از وقوع بحران تلقی گردد. در نهایت، ارتقاء این شاخص‌ها و معیارها در خبرگزاری‌ها، با طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های مناسب و مستمر، دور از دسترس نخواهد بود.

در این پژوهش، نتایج توأم حاصل از مرور سیستماتیک و مصاحبه‌های تخصصی، نشان داد که ابعاد سه‌گانه "نظارت و پیگیری"، "توسعه یادگیری" و "تداوم خبررسانی" در راستای تاب‌آوری عملکردی خبرگزاری‌ها در مرحله پس از وقوع بحران‌های طبیعی، مطرح می‌باشند و به منظور بررسی جنبه‌های این ابعاد به شکل مطلوب، شاخص‌های اندازه‌گیری برای هر کدام تدوین شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد.

از جمله نقش‌های یک خبرگزاری تاب‌آور، تلاش در احیاء جامعه آسیب‌دیده متعاقب وقوع بحران‌های طبیعی می‌باشد که این موضوع می‌تواند سبب تسریع بازگشت جامعه به حالت عادی گردد. بر این اساس، شاخص‌های "تهیه برنامه‌های آرامش‌بخش"و "تهیه گزارش‌های عادی سازی شرایط"، در قالب مؤلفه "مراقبت از محیط و افکار عمومی" معرف تقید به حرفه‌ای بودن یک خبرگزاری و در نهایت، تاب‌آوری آن می‌باشند. یافته‌های این بخش تحقیق، نتایج پژوهش نصراللهی (۱۳۹۴)، در شاخص‌های "عادی‌سازی زندگی"، "اطمینان بخشی به مردم" و شاخص‌های "جلوگیری از بروز شایعات" و "مدیریت استرس در جامعه" در پژوهش سونت (۲۰۱۸)، را تأیید می‌نماید.

یکی از ویژگی‌های مهم خبرگزاری‌ها، ارائه آموزش‌های تحلیلی از طریق گزارش‌ها، یادداشت‌ها، پیام‌ها و ... می‌باشد. خبرگزاری‌ها در این زمینه نقش مهمی به‌ویژه در زمان پیش و پس از وقوع بحران بر عهده دارند. در حقیقت، بسترسازی به منظور یادگیری عمومی از مواردی چون "علل وقوع حوادث"، "روش‌های عملکرد صحیح فردی و گروهی در حوادث مشابه" یا "راه‌حل‌های کنترل بحران" می‌توانند در این زمینه مفید و مؤثر باشند. در این راستا مؤلفه "آموزش آینده‌نگرانه" دارای ۲ شاخص اصلی با عناوین "تهیه گزارش / برنامه‌های تخصصی"و "ارزیابی عملکرد مدیریت بحران" پوشش مناسبی جهت رفع نیازهای مهم خبرگزاری‌ها می‌باشد. یافته‌های این بخش تحقیق، نتایج پژوهش دافتی (۲۰۱۲)، در مؤلفه " اقدام برای یادگیری بعد از سانحه برای ارتقاء " را تأیید می‌نماید.

از دیگر ابعاد اساسی خبرگزاری‌ها، می‌توان به "نظارت و پیگیری" اشاره نمود، که یکی از مهم‌ترین ابعادی است که به طور مستمر بایستی وجود داشته باشد. شاخص‌های این بُعد نیز، نمایانگر این موضوع هستند که نظارت و کنترل نباید منحصر به زمان وقوع بحران باشد. به عنوان نمونه، در شرایط پس از وقوع بحران، "انتقال درخواست‌های مردمی" و " پیگیری کمک‌ها و وعده‌های داده شده" اساسی‌تر به نظر می‌رسند. یافته‌های این بخش تحقیق، نتایج پژوهش صلواتیان، روشندل (۱۳۹۰) در مؤلفه "پایش و رصد محیطی"، ویژگی "پی‌گیری" از مطالعه رشیدی، نوری، نکوئی (۱۳۹۳)، شاخص "نظارت بر مدیریت نظم عمومی و پیاده‌سازی قانون" از مطالعه سونت (۲۰۱۸) و نیز شاخص‌های "ایفای نقش نظارتی بر فعالیت‌های بازتوانی توسط مسئولان" و "بررسی موارد قوت و ضعف" از پژوهش نصراللهی (۱۳۹۴) را تأیید می‌نماید.

در مجموع، پژوهش دارای تفاوت‌هایی با دیگر مطالعات این حوزه می‌باشد. اول اینکه تحقیق، از نگاه سازمانی به خبرگزاری پرهیز دارد و خروجی آن را در برابر بحران‌های طبیعی مورد بررسی و تحلیل قرار می‌دهد. به دیگر سخن، هدف تحقیق، دستیابی به آن دسته از شاخص‌هایی بوده است که قابلیت مشاهده به عنوان عملکرد خبرگزاری‌ها را دارا می‌باشند. دیگر اینکه، دارای تمرکز صرف بر شاخص‌های پس از وقوع بحران (مرحله بازسازی و بازتوانی) می‌باشد؛ مرحله‌ای که در اکثر مطالعات، از آن غفلت شده یا مورد بررسی دقیق قرار نگرفته است.

در نهایت، موارد زیر به عنوان پیشنهادات حاصل از تحقیق، ارائه می‌گردند:

* ارزیابی شاخص‌های تاب‌آوری تدوین شده در این تحقیق و پژوهش‌های مرتبط، باید در قالب مطالعاتی جداگانه پی‌گیری و انجام گردد؛ چراکه تا سطح عملکرد تاب‌آوری خبرگزاری در برابر بحران‌ها طبیعی مشخص نگردد، ارائه برنامه ایجاد و ارتقاء در این زمینه بی فایده خواهد بود.

* برقراری ارتباط مؤثر و مستمر خبرگزاری‌ها با نهادهای حاکمیتی و سازمان‌های مسئول در مدیریت بحران حائز اهمیت بسیاری است. این مهم در شرایط پس از وقوع بحران، می‌تواند سبب پیشگیری از ناهماهنگی‌ها، عدم انسجام عمومی و کاهش اعتماد مردم از مسئولان گردد.

* تعداد قابل توجهی از شاخص‌های تاب‌آوری خبرگزاری‌ها در مرحله پس از وقوع بحران‌های طبیعی، قابلیت ارائه در مراحل دیگر مدیریت بحران (پیش از و هنگام وقوع بحران) را دارا می‌باشند. به عنوان نمونه، شاخص‌های نظارتی، پایشی و ارزیابانه یا شاخص‌های آموزش‌محور، از چنین قابلیتی برخوردار می‌باشند.

* بسیار دیده شده که فعالیت‌های مرتبط با کاهش اثر سوانح، پس از مدت زمان کوتاهی از وقوع، توسط نهادها و سازمان‌های مسئول، کاهش یافته یا متوقف شده‌اند. در این زمینه خبرگزاری‌ها از طریق ایفای نقش‌های نظارتی، یادآوری و ارسال اطلاعات تخصصی و کارشناسی، جایگاه ویژه‌ای دارند.

* تشکیل میز تخصصی بحران‌های طبیعی در خبرگزاری‌ها می‌تواند به طور محسوسی سبب کاهش رفتار غیرحرفه‌ای در کسب، دروزاه‌بانی و ارسال اطلاعات و اخبار مرتبط گردد. اعضای میز می‌توانند از سرویس‌های مختلف خبری مرتبط با بحران خاص تشکیل شوند. به عنوان نمونه، در میز زلزله می‌توان از گروه شهری، جامعه، حوادث، دانش و فناوری، اقتصادی و سیاسی استفاده نمود.

* رعایت تداوم اطلاع‌رسانی در شرایط پس از وقوع بحران توسط خبرگزاری‌ها، هم یک الزام حرفه‌ای و هم، نیاز مخاطبان است. یادداشت‌ها و گزارش‌های خبری باید به طور مداوم و پیوسته از اثرات حادثه پیش آمده، نحوه خدمات‌رسانی مسئولان و همچنین، همکاری و مشارکت عمومی تهیه و ارسال گردند. این موضوع، علاوه بر پیشگیری از عدم اعتماد به خبرگزاری، سبب توسعه آگاهی‌های عمومی و کاهش اثرات بحران می‌گردد.

* خبرگزاری‌ها باید به همراه ارائه انواع اخبار و اطلاعات، رویکرد آموزشی را نیز مد نظر قرار دهند. موضوعات آموزشی باید پیش از وقوع بحران در بانک‌های اطلاعاتی ذخیره تا در فرصت‌های مناسب پس از وقوع بحران، ارسال گردند. به عنوان نمونه در زمان انتشار اخبار پی‌گیری ساخت و ساز، می‌توان به ارائه اطلاعات از انواع ساخت و ساز اصولی و نحوه مقاوم‌سازی پرداخت.

تقدیر و تشکر

تحقیق حاضر، حاصل همکاری و مشارکت اساتید و صاحبنظران مختلفی است که بدین‌وسیله از یکایک ایشان قدردانی می‌گردد.

منابع

امیری، مقصود، الفت، لعیا، فیضی، کامران، صالحی ابرقویی، محمدعلی. (۱۳۹۷). طراحی مدلی برای تاب‌آوری سازمانی، نشریه مدیریت بهره‌وری، ۱۱(۱)، صص۶۵-۳۵.

ایزدی، حسین. (۱۳۹۶). شناسایی مولفه های مؤثر درکاهش تاب آوری سازمان‌ها در شرایط بحرانی با استفاده از مدل تحلیل سلسله مراتبی (مطالعه موردی سازمان آتش نشانی شهرستان آمل)، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران،۷(۴)، صص۳۱۹-۳۰۷.

بسطامی‌نیا، امیر، رضایی، محمدرضا، سرائی، محمدحسین. (۱۳۹۵). تبیین و تحلیل مفهوم تاب‌آوری و شاخص ها و چارچوب های آن در سوانح طبیعی، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۶ (۱)، صص۴۶-۳۲.

پارسی زاده، فرخ، پیشنمازی، پروانه، نصراللهی، اکبر. (۱۳۹۶). ارزیابی میزان و چگونگی آگاهی مدیران رسانه ها از زلزله و مدیریت آن، فصلنامه مدیریت مخاطرات محیطی (دانش مخاطرات سابق)، ۴ (۲)، صص۱۹۱-۱۷۵.

پیغامی، ع، سعدآبادی، ع، عظیمی، آ. (۱۳۹۵). پایش تاب آوری سازمانی. تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق(ع)، چاپ اول، ۱۴۲ صفحه.

خواجه‌ئیان، د، پسندیده، ا، قنبری، س. (۱۳۹۷). رسانه و بحران: بازنمایی رسانه‌ای حادثه خاموشی‌های گسترده برق استان خوزستان (در بهمن ماه ۱۳۹۵)، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۸ (۳)، صص۲۷۹-۲۹۹.

رشیدی، احتشام، نوری، مهدی، نکوئی، محمدعلی. (۱۳۹۳). شناسایی کارکردهای رسانه‌های جمعی در مدیریت بحران بلایای طبیعی بر اساس فرایند تحلیل شبکه‌ای، دوفصلنامه مدیریت بحران، ۳ (۲)، صص۱۵-۲۴.

روشندل اربطانی، طاهر، صلواتیان، سیاوش. (۱۳۸۹). طراحی مدل نقش رسانه های جمعی در مدیریت مرحله پیش از بحران، نشریه علوم مدیریت ایران، ۵ (۱۷)، صص۱۱۱-۸۹.

عابدی جعفری، حسن، تسلیمی، محمدسعید، فقیهی، ابوالحسن، شیخ‌زاده، محمد. (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی، نشریه اندیشه مدیریت راهبردی، ۵ (۲)، صص۱۵۱-۱۹۸.

عظیمی، آرین. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری خوشه‌های صنعتی در مواجهه با تحریم‌های اقتصادی؛ مورد مطالعه: خوشه تجهیزات بیمارستانی تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت امور شهری دانشگاه تهران، ۱۸۱ صفحه.

قنبری، سعید (۱۳۹۷). الگوی سنجش تاب آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی، پایان نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی دکتر سیاوش صلواتیان، دانشکده علوم ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبایی، ۲۵۱صفحه.

قنبری، سعید، صلواتیان، سیاوش، کیا، علی اصغر. (۱۳۹۷). تاب‌آوری سازمان‌های خبری در بحران های طبیعی: استعاره انسان زنده هوشیار، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۸(۴)، صص۳۳۸-۳۲۱.

کیوی، ریموند،کامپنهود، لوک وان. (۱۴۰۰). روش تحقیق در علوم اجتماعی. ترجمه عبدالحسین نیک‌گهر. تهران: انتشارات توتیا. چاپ دوازدهم، ۳۹۰ صفحه.

مهدی زاده، جواد. (۱۳۸۹). مبانی و مفاهیم شاخص‌های توسعه پایدار، نشریه جستارهای شهرسازی، ۱۶(۱)، صص ۱۶-۹.

ناطقی الهی، فریبرز (۱۳۷۸). مدیریت بحران زمین‌لرزه در ایران؛ ساختار، نیازهای پژوهشی، آموزشی و اجرایی تهران، انتشارات پژوهشگاه بین المللی زلزله شناسی و مهندسی زلزله، چاپ اول، ۲۹۶ صفحه.

نصراللهی، اکبر. (۱۳۹۴). مدیریت پوشش خبری بحران در رسانه‌های حرفه‌ای، انتشارات همشهری، چاپ اول، ۳۵۲ صفحه.

Alexander, David E. (2014). Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management. Science and Engineering Ethics, 20(3). pp717-33.

Allaire, Maura C. (2016). Disaster loss and social media: Can online information increase flood resilience? Journal of Water Resources Research, 52(9), pp 7408-7423.
Bhamra, R; Dani, S; Burnard, K. (2011). Resilience: the concept, a literature review, and future directions, International Journal of Production Research,49(18), pp 5375-5393.
Dufty, Neil. (2012). Using social media to build community disaster resilience, The Australian Journal of Emergency Management, 27(1), pp 40-45. ISSN:1324-1540.
Erol, Ozgur, Mansouri, Mo, Sauser, Brian. (2009). A Framework for Enterprise Resilience Using Service Oriented Architecture Approach. 3rd Annual IEEE International Systems Conference, pp 23–26.
Guba, E. G, Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry, Educational Communication and Technology Journal. 30 (4), pp 233-252.
Iqbal, M. J., Ali, F. M., Khursheed, M. B., & Saleem, S. (2014). ANALYSIS OF ROLE OF MEDIA IN DISASTER REPORTING IN PAKISTAN. European Scientific Journal, ESJ, 10(10), pp 570-575.
Jesson, Jill k, Matheson, Lydia, Fiona, M. Lacey. (2011). Doing Your Literature Review: Traditional and Systematic Techniques. London: SAGE Publications Ltd. First edition.192 p.
King, N, Horrocks, C. (2010). Interviews in qualitative research. London: SAGE Publications Ltd. 1st edition. 256 p.
Handbook on constructing composite indicators: methodology and user guide. (2008). OCED, ISBN 978-92-64-04345-9,162p, https://www.oecd.org/sdd/42495745.pdf .
Mass Casualty Management Systems: Strategies and Guidelines for Building Health Sector Capacity. (2007). Geneva, Switzerland: WHO, 36 p, http://www.who.int/hac/techguidance/MCM_inside_Jul07.pdf.
McManus, S. (2007). Organizational Resilience in New Zealand. Unpublished Doctor of Philosophy. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Civil Engineering. University of Canterbury, Civil Engineering.
Moran, Brooke, Tame, Paul. (2012). Organizational resilience: Uniting leadership and enhancing sustainability. MARY ANN LIEBERT, INC, 5(4), pp 233-237.
Nair, Pradeep. (2010). Role of Media in Disaster Management, indianjournals, 4(1), pp 36-40. ISSN: 0973-9688.
Pal, R, Torstensson, H. Mattila, H. (2014). Antecedents of organizational resilience in economic crises—an empirical study of Swedish textile and clothing SMEs, International Journal of Production Economics, 147(2), pp 410-428.
Shrivastava, K.M. (2007). News Agencies from Pigeon to Internet, India: New Dawn Press, INC, First edition. 344 p.
Sonet, Shahriar. (2018). The Role of Mass Media in Disaster Management, Department of Disaster & Human Security Management, Bangladesh University of Professionals, 14 March 2018, 8 p.
Van Belle, Douglas A. (2015). Media's role in disaster risk reduction: The third person effect. International Journal of Disaster Risk Reduction, 13 (2015). Pp 390-399.
Yoshimoto, Mitsushiro. (2005). The Evaluation of Cultural Institutions and Politics toward a Framework for Creative Evaluation, Social Development Research Department, 10p, https://www.nli-research.co.jp/files/topics/51259_ext_18_en_0.pdf.
Zhang. R, Liu. w. (2012). "Organizational Resilience Perspective: Facilitating Organizational Adaptation Analysis". International Conference on Economics Marketing and Management (Singapore, 2012.03.11). July 2012: pp 55-59. IACSIT Press.

University of Sistan and Baluchestan
Journal of Natural Environment Hazards
Print ISSN: 2676 - 4377 Online ISSN: 2676 - 4385
Homepage: https://jneh.usb.ac.ir

References

References (in Persian)

Abedi Jafari, Hassan, Taslimi, Mohammad Saeed, Faqihi, Abolhassan, Sheikhzadeh, Mohammad. (1390). Content Analysis and Theme Network: A Simple and Efficient Method for Explaining Patterns in Qualitative Data, Journal of Strategic Management Thought, 5 (2), pp151-198. [In Persian]

Amiri, Maghsoud; olfat, Laya; Faizi, Kamran; Salehi Abarqawi, Mohammad Ali (1397). Designing a Model for Organizational Accountability, Journal of Productivity Management, 11 (1), pp 65-35. [In Persian]

Azimi, Arian. (1393). Investigating the factors affecting the resilience of industrial clusters in the face of economic sanctions; Case study: Tehran Hospital Equipment Cluster, Master Thesis in Urban Affairs Management, University of Tehran, 181 p. [In Persian]

Bastaminia, Amir, Rezaei, Mohammad Reza, Sarai, Mohammad Hussein. (1395). Explaining and analyzing the concept of resilience and its indicators and frameworks in natural disasters, Quarterly Journal of Crisis Prevention and Management, 6 (1), pp 32-46. [In Persian]

Ghanbari, Saeed (1397). Model for measuring the organizational resilience of Iranian news agencies in natural disasters, Master Thesis under the guidance of Dr. Siavash Salavatian, Faculty of Communication Sciences, Allameh Tabatabaei University, 251 p. [In Persian]

Ghanbari, Saeed, Salavatian, Siavash, Kia, Ali Asghar. (1397). The resilience of News Organizations in Natural Crises: The Metaphor of the Conscious Man, Crisis Prevention and Management Knowledge Quarterly, 8 (4), pp 321-338. [In Persian]

Izadi, Hussein (1396). Identifying effective components in reducing the resilience of organizations in critical situations using the Analytic Hierarchy Process (Case Study of Amol Fire Department), Quarterly Journal of Crisis Prevention and Management, 7 (4), pp 307-319. [In Persian]

Khajeeian, d; pasandideh, a; Ghanbari, S. (1397). Media and Crisis: Media Representation of Extensive Power Outages in Khuzestan Province (February 2017), Quarterly Journal of Crisis Prevention and Management, 8 (3), pp 279-299. [In Persian]

Mehdizadeh, Javad (1389). Principles and Concepts of Sustainable Development Indicators, Journal of Urban Studies, 16 (1), pp 9-16. [In Persian]

Nasrallahi, Akbar. (1394). Managing crisis news coverage in professional media, Hamshahri Publications, first edition, 352 p. [In Persian]

Nateghi Elahi, Fariborz (1378). Earthquake crisis management in Iran; Structure, research, educational and executive needs of Tehran, International Research Institute of Seismology and Earthquake Engineering, First Edition, 296 p. [In Persian]

Parsizadeh, Farrokh; Pishnamazi, Parvaneh; Nasrallahi, Akbar. (1396). Assessing the extent and manner of media managers' awareness of earthquake and its management, Quarterly Journal of Environmental Risk Management (former hazard knowledge), 4 (2), pp 191-175. [In Persian]

Peyghami, A; Saadabadi, A; Azimi, A. (1395). Organizational resilience monitoring. Tehran: Imam Sadegh University Press, first edition, 142 p. [In Persian]

Quivy, Raymond, Campenhoudt, Luc Van. (1400). Research Methods in Social Sciences. Translated by Abdul Hussein Nikoghar. Tehran: Totia Publications. Twelfth edition, 390 p. [In Persian]

Rashidi, Ehtesham; Nouri, Mehdi; Nekoei, MA (1393). Identifying the functions of mass media in natural disaster crisis management based on the network analysis process, Crisis Management Bi-Quarterly, 3 (2), pp15-24. [In Persian]

Roshandel Arbatani, Taher; Salavatian, Siavash. (1389). Designing a model for the role of mass media in pre-crisis management, Iranian Journal of Management Sciences, 5 (17), pp111-89. [In Persian]

References (in English)

Alexander, David E. (2014). Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management. Science and Engineering Ethics, 20(3). pp717-33.

Allaire, Maura C. (2016). Disaster loss and social media: Can online information increase flood resilience? Journal of Water Resources Research, 52(9), pp 7408-7423.

Bhamra, R; Dani, S; Burnard, K. (2011). Resilience: the concept, a literature review, and future directions, International Journal of Production Research,49(18), pp 5375-5393.

Dufty, Neil. (2012). Using social media to build community disaster resilience, The Australian Journal of Emergency Management, 27(1), pp 40-45. ISSN:1324-1540.

Erol, Ozgur, Mansouri, Mo, Sauser, Brian. (2009). A Framework for Enterprise Resilience Using Service Oriented Architecture Approach. 3rd Annual IEEE International Systems Conference, pp 23–26.

Guba, E. G, Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry, Educational Communication and Technology Journal. 30 (4), pp 233-252.

Iqbal, M. J., Ali, F. M., Khursheed, M. B., & Saleem, S. (2014). ANALYSIS OF ROLE OF MEDIA IN DISASTER REPORTING IN PAKISTAN. European Scientific Journal, ESJ, 10(10), pp 570-575.
Jesson, Jill k, Matheson, Lydia, Fiona, M. Lacey. (2011). Doing Your Literature Review: Traditional and Systematic Techniques. London: SAGE Publications Ltd. First edition.192 p.
King, N, Horrocks, C. (2010). Interviews in qualitative research. London: SAGE Publications Ltd. 1st edition. 256 p.
Handbook on constructing composite indicators: methodology and user guide. (2008). OCED, ISBN 978-92-64-04345-9,162p, https://www.oecd.org/sdd/42495745.pdf .
Mass Casualty Management Systems: Strategies and Guidelines for Building Health Sector Capacity. (2007). Geneva, Switzerland: WHO, 36 p, http://www.who.int/hac/techguidance/MCM_inside_Jul07.pdf.
McManus, S. (2007). Organizational Resilience in New Zealand. Unpublished Doctor of Philosophy. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Civil Engineering. University of Canterbury, Civil Engineering.
Moran, Brooke, Tame, Paul. (2012). Organizational resilience: Uniting leadership and enhancing sustainability. MARY ANN LIEBERT, INC, 5(4), pp 233-237.
Nair, Pradeep. (2010). Role of Media in Disaster Management, indianjournals, 4(1), pp 36-40. ISSN: 0973-9688.
Pal, R, Torstensson, H. Mattila, H. (2014). Antecedents of organizational resilience in economic crises—an empirical study of Swedish textile and clothing SMEs, International Journal of Production Economics, 147(2), pp 410-428.
Shrivastava, K.M. (2007). News Agencies from Pigeon to Internet, India: New Dawn Press, INC, First edition. 344 p.
Sonet, Shahriar. (2018). The Role of Mass Media in Disaster Management, Department of Disaster & Human Security Management, Bangladesh University of Professionals, 14 March 2018, 8 p.
Van Belle, Douglas A. (2015). Media's role in disaster risk reduction: The third person effect. International Journal of Disaster Risk Reduction, 13 (2015). Pp 390-399.
Yoshimoto, Mitsushiro. (2005). The Evaluation of Cultural Institutions and Politics toward a Framework for Creative Evaluation, Social Development Research Department, 10p, https://www.nli-research.co.jp/files/topics/51259_ext_18_en_0.pdf.
Zhang. R, Liu. w. (2012). "Organizational Resilience Perspective: Facilitating Organizational Adaptation Analysis". International Conference on Economics Marketing and Management (Singapore, 2012.03.11). July 2012: pp 55-59. IACSIT Press.