

Sport Management Studies

Sport Sciences Research Institute of Iran

Oct-Nov 2023/ Vol. 15/ No. 80/ Pages 211-236

Developing a Crisis Management Model in Sport Facilities Based on a Decision Support System

Seyed Farshid Alavi¹, Gholamali Kargar^{2*} , Gholamreza Shabani bahar³, Sara Keshkar⁴

1. Ph.D. Student in Sport Management. Faculty of Physical Education. Allameh Tabataba'i University
2. Associate Professor in Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. (Corresponding Author).
3. Professor, Sport Management, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran
4. Associate Professor in Sport Management, Faculty of Sport Sciences, Allameh Tabataba'i University.

Received: 2022/03/10

Accepted: 2022/10/25

Alavi, S. F; Kargar, Gh. A; Shabani Bahar, Gh. R; & Keshkar, S; (2023). Developing a Crisis Management Model in Sport Facilities Based on a Decision Support System. *Sport Management Studies*, 15(79), 211-36. In Persian. DOI: 10.22089/SMRJ.2022.12444.3616

Abstract

The purpose of this study was to develop a crisis management model in sports venues based on the decision support system. In terms of nature, this study was of the exploratory-fundamental researches done using the qualitative approach and the strategy of Strauss and Corbin. The research population included University faculty members, directors of sports federations and the Ministry of Sports and Youth, as well as sports experts, 21 of whom were selected as sample using purposive sampling method. In this study, two methods were used to collect data: library (review of books, articles, dissertations, official documents and reports, etc.) and field (interview with members of the research sample). Data were analyzed based on grounded theory in three steps including open coding, axial coding and selective coding step. Based on the research findings, the following cases were identified: Causal conditions (changing environment, increasing national and international crises, lowering the future predictor, linking sport with society); underlying conditions include (improving human resource skills, having a strategic and operational plan, creating a crisis management structure in the organization, developing equipment and hardware, implementing knowledge management in the field of crisis management); interfering factors include (structural weaknesses, weaknesses in sectoral and inter-organizational cooperation, lack of a coherent and comprehensive and forward-looking plan, weakness in manpower, economic and equipment problems); pivotal phenomena include (use of DSS in crisis management, development of crisis management model in sports organizations); strategies (development of a strategic model of crisis management, regular and continuous evaluation of the system, crisis management, identification of potential crises and preparedness to deal with, empowerment of human resources, implementation of decision support system); and consequences (conservation of resources and infrastructure, faster response of the organization to the crisis, economic benefits for sports organizations, improved quality of service, faster and more accurate decisions). These factors indicate the conditions for reducing the effects of the crisis in the



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

organization. Not having a specific crisis management plan in sports venues is one of the most important challenges in this field. Then, paying attention to the results and findings of this research can be a solution in this field.

Keywords: Crisis Management, Sport Places, Decision Support System

* Corresponding Author: Gholam Ali Kargar, Tel: 09122183467,
E-mail: gholamalikargar.19@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1128-100X>

Extended Abstract

Background and Purpose

It is obvious that any social phenomenon can be affected by challenging factors and it provides problems for the society; therefore, the sports community is not also safe from the kinds of problems that threaten it, and may ultimately create challenges for the active society. Although the occurrence of crisis in some organizations is mainly due to the lack of proper implementation of comprehensive crisis management as the processes of prevention, preparation, confrontation, reconstruction and rehabilitation, it seems that the reason may be to somehow because of some factors such as human resources (William et al., 2017, 23). Considering the importance of sports facilities, the decision-making about them in the crisis is really significant because an appropriate crisis management can reduce damages in crisis situation (Nemati & Nemati zadeh, 2015, 16). The decision support system is considered one of the most important information systems that helps high-level managers of any organization in making decisions and guiding the system (Mehrabanpoor et al., 2019, 13). The purpose of this study was to systematically and qualitatively analyze the crisis management in sports facilities based on the decision support system and identify the factors that play an important role in the crisis situation. Then, it intended to develop a crisis management model in Sports Facilities Based on a Decision Support System.

Materials and Methods

This study is phenomenological in terms of the type of qualitative research. It is also applied in terms of purpose using field performance. The data collection tool in this study is interview (semi-structured with open answer) which was done to develop a crisis management model in sports venues based on the decision support system. The structured part of the interview consists of questions that are formed from specific goals and the free part of the researchers' questions was done to shape the final conceptual model (according to the interview conditions). The interviewees' answers were fully recorded and then analyzed. It is notable that the research sample that were interviewed included some university faculty members, directors of federations, managers of the Ministry of Sports and Youth, as well as several sports experts. This study used the purposive convenience sampling method. Nineteen interviews were conducted which in fact, from person 14 onwards, repetition was observed in the received information. Theoretical saturation from the perspective of Strauss and Corbin (2008) is achieved when A) No new or relevant data is obtained for a category; B) The category is well developed in terms of features and dimensions and shows its diversity; C) The relationships between the categories are well defined and their validity is proven (Corbin & Strauss, 2008).

Findings

As a result of analyzing interviews and the theoretical foundations of the research, the data obtained from each interview were analyzed and coded. Analyzing qualitative data (open, central and selective

codes) in connection with the development of a crisis management model in sports venues based on a decision support system developed about 108 open codes, 27 central codes and finally 12 selective codes. Based on the results, a total of 18 open codes which resulted in 5 central codes and 2 selective codes were identified as the causal conditions affecting crisis management in sports facilities based on the support system. Additionally, we identified underlying conditions, interfering factors, pivotal phenomenon, effective strategies and consequences that all these factors have been illustrated in the following table.

Table1. Factors affecting crisis management in sports facilities based on the support system

Factors	Selective Code
causal conditions	International Factors
	National factors
Underlying conditions	Developing a crisis management plan
	Implementation of the crisis management program
Interfering factors	Software weaknesses
	Hardware weaknesses
Pivotal phenomenon	Crisis management through DSS
Effective strategies	Planning
	Evaluation
	Implementation and empowerment
Effective consequence	Economic and resource benefits
	Process and services benefits

Additionally, according to coding, particularly the identified selective code, we developed a qualitative model of crisis management development in sports facilities based on decision support system which has been showed in figure1.

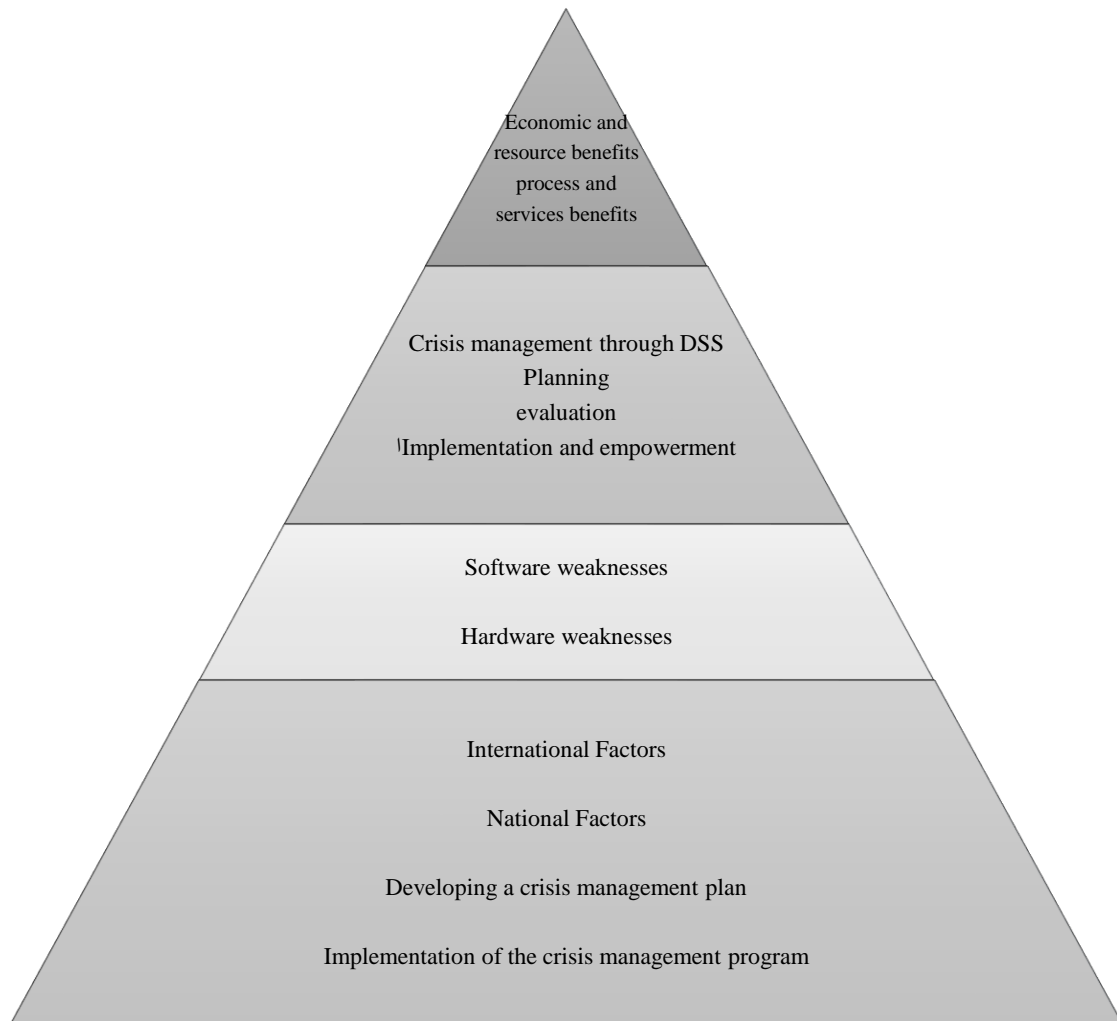


Figure1- Qualitative model of crisis management development in sports facilities

Conclusion

The qualitative model created in this research identified the main factors affecting the development of crisis management in sports facilities based on the decision support system. Strategies affecting the crisis management in sports facilities can be used in sports organizations as the most important results of this study. From the point of view of experts, since planning has been introduced as the most important weakness of the crisis management of facilities in different stages of study, therefore, it has been widely considered in the strategy section. This part of results is in line with many studies conducted in and outside the country, which can be referred to the study of Wolkowski (2021, 13) and Mirsafian and Rasekh (2019, 19). Hence, organizations with strategies such as environmental analysis to implement the crisis management model, periodical and cross-sectional evaluations of crisis management processes, identification of possible crises, establishment of crisis identification unit in sports organizations, etc. can take the necessary measures to reach the desired result along with the model related to the research.

Keywords: Crisis Management, Sport Places, Decision Support System

References

1. Corbin, J., & Strauss, A. L. (2015). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*, 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
2. Jillian Wolkowski (2021). Exploring the Crisis Management Strategies of Teams in the National Lacrosse League During the COVID-19 Pandemic.
3. Mehrabanpoor, M, Raei Ez Abadi, M, Akhlagi Feyz Asar, R (2019). Designing a decision support system for performance appraisal in holding companies with a shareholder approach. *Journal of New Research in Decision Making*, 4(2), 36-70 (Persian).
4. Mirsafiyani, H, Rasekh, N, (2019), Developing a model of the effect of psychological empowerment of employees on crisis management according to the role of change management in sports and youth departments of Isfahan province. *Journal of Human Resource Management in Sports* 6(1), 67-90.
5. Nemati, N, Nematizade, S, (2015). Development of the organization's risk management decision support system in the company for the development and maintenance of sports venues in the country, *Journal of Management Futurology*, 2 (103), pp:41-57. (Persian).
6. William, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational Response to Adversity: Fusing Crisis Management and Resilience Research Streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769.

مطالعات مدیریت ورزشی

پژوهشگاه تربیت بدنی

مهر و آبان ۱۴۰۲، دوره ۱۵، شماره ۸۰، صفحه‌های ۲۳۶-۲۱۱

تدوین مدل مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم

سیدفرشید علوی^۱، غلامعلی کارگر^{۲*}، غلامرضا شعبانی بهار^۳، سارا کشر^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۲. دانشیار مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۳. استاد، مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۴. دانشیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

Alavi, S. F; Kargar, Gh. A; Shabani Bahar, Gh. R; & Keshkar, S; (2023). Developing a Crisis Management Model in Sport Facilities Based on a Decision Support System. *Sport Management Studies*, 15(79), 211-36. In Persian. DOI: 10.22089/SMRJ.2022.12444.3616

دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۱۲/۱۹

پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۸/۰۳

چکیده

این پژوهش با هدف تدوین مدل مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم انجام شد. پژوهش از لحاظ ماهیت جزو پژوهش‌های اکتشافی-بنیادی بود که با استفاده از رویکرد کیفی و راهبرد اشتراوس و کوربین انجام شد. اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها، مدیران فدراسیون‌های ورزشی و وزارت ورزش و جوانان و متخصصان حوزه ورزش، جامعه آماری پژوهش را تشکیل دادند که ۱۹ نفر از آنان با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. در این مطالعه برای گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای (مرور کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها، اسناد و گزارش‌های رسمی و...) و میدانی (مصاحبه با نمونه پژوهش) استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس نظریه داده‌بنیاد و در سه گام شامل کدگذاری‌های باز، محوری و انتخابی با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA انجام شد. براساس یافته‌های پژوهش این موارد شناسایی شد: شرایط علی (شامل محیط متغیر، افزایش بحران‌های ملی و بین‌المللی، پیوند ورزش با جامعه و...)، شرایط زمینه‌ای (شامل بهبود مهارت‌های نیروی انسانی، داشتن برنامه راهبردی و عملیاتی و...)، عوامل مداخله‌گر (شامل ضعف‌های ساختاری، ضعف نیروی انسانی، مشکلات اقتصادی و تجهیزاتی و...)، پدیده محوری (شامل استفاده از DSS در مدیریت بحران، تدوین الگوی مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی)، راهبردها (شامل تدوین الگوی راهبردی مدیریت بحران، مدیریت بحران، شناسایی بحران‌های احتمالی و...) و پیامدها (شامل حفظ منابع و زیرساخت‌ها، واکنش سریع‌تر سازمان در مقابل بحران و...). این عوامل شرایط را برای کاهش اثرات بحران در سازمان نشان می‌دهند. نداشتن برنامه مشخص مدیریت بحران در اماکن ورزشی، یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در این حوزه است که توجه به نتایج این تحقیق به‌خصوص در حوزه برنامه‌ریزی مؤثر و اقدامات مربوط به آن می‌تواند در این زمینه گره‌گشا باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت بحران، اماکن ورزشی، سیستم پشتیبان تصمیم.

* Corresponding Author: Gholam Ali Kargar, Tel: 09122183467, E-mail: gholamalikargar.19@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1128-100X>



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

مقدمه

مسابقات ورزشی پدیده‌ای اجتماعی است و هر پدیده اجتماعی می‌تواند به دلایل گوناگون تحت تأثیر عوامل خطرزا قرار گیرد و مشکلاتی را برای جامعه و کشور فراهم کند؛ بنابراین جامعه ورزش نیز از مشکلات و خطراتی که آن را تهدید می‌کند و ممکن است در نهایت برای این جامعه فعال و پویا بحران ایجاد کند، به دور نیست (شاه‌منصوری و مظفری، ۲۰۰۴، ۱۸). بحران، رویدادی ناگهانی است که با آسیب‌های انسانی و مادی گسترده یا زمینه بروز این‌گونه آسیب‌ها همراه بوده و نیازمند انجام اقدامات فوری است (عبادی و همکاران، ۲۰۱۹، ۲۱)؛ بنابراین از دیدگاه ایمنی بهترین و مناسب‌ترین اقدام لازم، جداکردن انسان از منطقه خطر است؛ چراکه نمی‌توان خطر را محدود یا به‌طور کامل کنترل کرد؛ از این‌رو به دلیل ماهیت غیرمترقبه‌بودن حوادث به‌ویژه حوادث طبیعی و لزوم اتخاذ تصمیم‌گیری‌های سریع و صحیح و اجرای عملیات هنگام وقوع حوادث، مبانی نظری و بنیادی، دانشی را با عنوان «مدیریت بحران» به وجود آورد (میرزا و همکاران، ۲۰۱۸، ۲۸). بحران‌ها بخشی از فضای کار هستند و حذف تمامی بحران‌هایی که سازمان را تهدید می‌کنند، ناممکن است (جاکوز، ۲۰۱۰، ۱۲). ویژگی‌های موقعیت بحرانی عبارت‌اند از: اهداف اولویت‌دار برنامه‌ریزی به خطر می‌افتد، منابع فوق‌العاده می‌طلبند، پیش‌زمینه همگرایی رویدادهایی هستند که شرایط جدید و ناشناخته‌ای را می‌آفرینند، نیازمند تصمیم‌گیری در شرایط وخیم و در زمان محدود، با اتکالی بر اطلاعات ناقص هستند، ماهیت و آثاری طولانی‌مدت و استهلاکی دارند (ام‌سی نیف، ۲۰۱۹، ۱۶). درحقیقت، مدیریت بحران فرایند پیش‌بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مقابله صحیح و منطقی در زمان بروز آن و بازگرداندن اوضاع سازمان به وضعیت قبل از بحران است (کروین^۴ و همکاران، ۲۰۱۷، ۴۱). وقوع بحران در سازمان‌ها عمدتاً به دلیل اجرانشدن صحیح مدیریت جامع بحران به‌عنوان فرایندهای پیشگیری، آمادگی، مقابله، بازسازی و بازتوانی در سازمان‌ها صورت می‌گیرد، اما به نظر می‌رسد، می‌توان این خلأ را به نحوی تحت‌تأثیر عواملی همچون نیروی انسانی و دیگر مؤلفه‌ها قلمداد کرد (ویلیام^۵ و همکاران، ۲۰۱۷، ۲۳).

بروز بحران در جوامع ورزشی دلایل خاص خود را دارد و مدیریت آن نیز مدیریت ویژه‌ای را می‌طلبند (وانگ^۶، ۲۰۰۷، ۳). یکی از مهم‌ترین وظایف مدیران و مسئولان اماکن ورزشی، ایجاد مکانی امن برای کاربران این اصالت است. توجه به نکات ایمنی در ساخت اماکن ورزشی، به‌کارگیری تجهیزات ورزشی مناسب، نگهداری مناسب اماکن ورزشی، داشتن جدول زمان‌بندی برای تعمیر اماکن ورزشی و استفاده از مدیران متخصص برای اداره این اماکن می‌تواند از بروز بسیاری از بحران‌ها در این اماکن جلوگیری کند (سلیمانی‌مقدم و همکاران، ۲۰۱۳، ۱۲)؛ بنابراین با توجه به اهمیت ورزش و اماکن ورزشی در جامعه، کیفیت تصمیم‌گیری در آن، به‌خصوص در مواجهه با بحران و به‌منظور کاهش آسیب‌ها و خسارات آن هنگام وقوع، از اهمیت بسیاری برخوردار است. علاوه بر آن، با توجه به تنوع و گستردگی در حیطه ورزش، تصمیم‌گیری در آن با پیچیدگی همراه است؛ از این‌رو سیستم‌های پشتیبان تصمیم^۷ در ورزش از اهمیت خاصی برخوردار است. برای اولین بار در سال ۱۹۷۰،

1. Meier
2. Jaques
3. McNiff
4. Kerwin
5. William
6. Wang
7. Decision Support System (DSS)

اسکاتمورتون مفهوم سیستم پشتیبان تصمیم در مدیریت را مطرح کرد. او سیستم پشتیبان تصمیم را سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر محاوره‌ای تعریف کرد که با استفاده از داده‌ها و مدل‌ها مسائل ساختارنیافته را حل می‌کنند (نعمتی و نعمتی‌زاده، ۲۰۱۵، ۱۶). در واقع، سیستم پشتیبان تصمیم یکی از مهم‌ترین سیستم‌های اطلاعاتی محسوب می‌شود که مدیران رده‌بالای هر سازمان را در تصمیم‌گیری و هدایت سیستم یاری می‌کند (مهربان‌پور و همکاران، ۲۰۱۹، ۱۳). استفاده هوشمندانه از داده‌ها و اطلاعات در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی یکی از نیازهای ضروری مدیران به‌ویژه سازمان‌های بزرگ است. در دهه‌های اخیر، سیستم و ابزارآلات فناوری اطلاعات نقش مهمی در ارتقای سطح پاسخ‌گویی مدیران داشته است. سیستم‌های DSS به‌عنوان ابزار مهمی در زمینه تصمیم‌گیری در سازمان هستند (اشرفی و همکاران، ۲۰۱۹، ۶۱). هر سیستم پشتیبان تصمیم، دستیابی به سه هدف اصلی را دنبال می‌کند: ۱. کمک به مدیر برای تصمیم‌گیری در مورد مسائل نیمه‌ساختاریافته، ۲. پشتیبانی تصمیم‌گیری انجام‌شده توسط مدیر و نه جایگزینی آن و ۳. بهبود کارایی تصمیم‌گیری و توجه بیشتر به اثربخشی آن (مهربان‌پور و همکاران، ۲۰۱۹، ۳۶). به‌طور کلی، سیستم پشتیبان تصمیم، تصمیم‌گیری بر پایه کنش انسان رایانه است که ویژگی‌های زیر را دارد: ۱. تصمیم‌گیرنده را پشتیبانی می‌کند و جایگزین تصمیم‌گیرنده نیست، ۲. داده‌ها و مدل‌ها استفاده می‌کند، ۳. مسائل با میزان مختلفی از ساختاریافتگی را حل می‌کند و ۴. به‌جای کارایی بر اثربخشی تصمیم تمرکز دارد (معمدی و همکاران، ۲۰۱۲، ۲۲). فرایند تصمیم‌گیری برای حل یک مشکل پیچیده در زمان بروز بحران شامل چهار مرحله است: ۱. ایجاد محیطی رایانه‌ای برای احضار شرایط مختلف به‌منظور پیدا کردن یک راه‌حل، ۲. بررسی، توسعه و تحلیل راهکارهای ممکن، ۳. انتخاب یک راهکار مناسب از راهکارهای مذکور و ۴. ارزیابی راهکار انتخاب‌شده (وانگ، ۲۰۰۷، ۳۲).

بررسی بحران‌های رخ داده در ورزش کشور حاکی از آن است که متأسفانه در بسیاری از موارد شیوه‌ها و رویکردهای مبارزه با بحران، بیشتر اتفاقی، واکنش‌گرا و ناپایدار بوده‌اند و تلاش‌ها برای مقابله با بحران با عکس‌العمل سریع و هماهنگی به‌موقع همراه نبوده است؛ مانند مسابقه مقدماتی جام جهانی ایران و ژاپن در ورزشگاه آزادی ایران در سال ۱۳۸۴ که به دلیل ورود تماشاگران به استادیوم بیش از ظرفیت ورزشگاه، هفت کشته و چندین مصدوم داشت. نمونه دیگر، مسابقه فوتبال لیگ برتر بین پرسپولیس و سپاهان است که به دلیل ایمن نبودن جایگاه هواداران سپاهان و نبود مدیریت صحیح مسابقات، ۲۴۵ نفر زخمی و یک کشته به همراه داشت؛ در حالی که این نوع مدیریت باید به‌نحوی اجرا می‌شد که همه تدابیر لازم به‌منظور اجتناب از بحران و رویارویی با آن از قبل اتخاذ شده باشد (فراهانی و همکاران، ۲۰۱۸، ۶). از مهم‌ترین تمهیدات موجود برای پیشگیری از وقوع بحران، به‌کارگیری اصول پدافند غیرعامل به‌عنوان راهکاری به‌منظور کاهش خطرپذیری در برابر خطرات مختلف و افزایش کارایی پس از وقوع خطر است که باید در سطوح مختلف برنامه‌ریزی مدنظر قرار گیرد (حاجی‌ابراهیم زرگر و مسگری هوشیار، ۲۰۰۷، ۲۳). تدابیر و اقداماتی که به‌منظور کاهش آسیب‌پذیری در حیطه علمی به نام پدافند غیرعامل انجام می‌شود، علاوه بر کاهش خسارات تهدیدات انسان‌ساز، می‌تواند برای کاهش خطرپذیری در برابر انواع خطرات طبیعی نیز مفید باشد (حسینی و کمالی، ۲۰۱۲، ۱۴).

متش بیرانوند در تحقیق خود اشاره کرد که از سالن‌های چندمنظوره به‌منظور افزایش آمادگی و تأمین امکانات موردنیاز برای اسکان آسیب‌دیدگان در اثر حوادث احتمالی استفاده می‌شود؛ بدین صورت که از این اماکن در شرایط عادی (یعنی قبل از وقوع بحران) به‌عنوان مکان‌های ورزشی و در زمان وقوع حادثه به‌عنوان مکان‌های اسکان موقت آسیب‌دیدگان استفاده می‌شود (متش بیرانوند، ۲۰۱۶، ۶). موسوی‌راد و پناهی (۲۰۱۶، ۲۰) در تحقیق خود دریافتند که توان پیشگویی

مدل مدیریت بحران به دست آمده براساس مجموع درصد واریانس تجمعی عامل‌ها برابر با ۹۳/۷۱ درصد است؛ بنابراین به عنوان عوامل مؤثر در ایجاد بحران در مسابقات ورزشی دانش‌آموزان وجود دارد و سهم هر ۱۹ عامل موجود در پرسش‌نامه در مدل مشخص شد؛ به نحوی که عامل انسانی با ۹۲ درصد بیشترین و عوامل رسانه و حامیان مالی با ۶۵ درصد کمترین تأثیر را داشتند. در نهایت، در بین عوامل نوزده‌گانه مدیریت مالی با لغو و تأخیر، منابع انسانی با رفتارها، صدمات ورزشی با نزاع ارتباط معناداری وجود داشت؛ بنابراین با مدیریت برگزاری مسابقات ورزشی با توجه به سطح و رده مسابقات، می‌توان مؤلفه‌های ایجادکننده بحران را شناسایی کرد و برای کنترل آن‌ها برنامه‌ریزی نمود. تعداد ۹ عامل بحران‌زا در حیطه ورزش همگانی ایران وجود دارد که براساس اولویت ضعف برنامه‌ریزی، نگرش نامناسب جامعه، ضعف نیروی انسانی، ضعف هماهنگی، مشکلات زیرساختی، مسائل مالی، مشکلات ساختاری و قانونی، ضعف نظام ارتباطی و عملکرد ضعیف رسانه‌ها هستند (فراهانی و همکاران، ۲۰۱۸، ۳۲). سیدعامری و هاتفی افشار (۲۰۲۰، ۱۲) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که هفت معیار مدیریت و برنامه‌ریزی، فناوری، تعامل و ارتباطات سازمانی، صلاحیت‌ها و اعتبارنامه کارکنان و طراحی و ساخت استادیوم، به عنوان متغیرهای مؤثر بر مدیریت امنیت قبل از برگزاری رویدادهای ورزشی، دو عامل مدیریت بحران و فرمان‌دهی و کنترل به عنوان متغیرهای مؤثر بر مدیریت امنیت حین برگزاری رویدادهای ورزشی و در ارتباط با مدیریت امنیت بعد از برگزاری رویدادهای ورزشی، سه عامل ثبت و نگهداری اطلاعات، بررسی و تحلیل و امنیت نیروی انسانی به عنوان متغیرهای مؤثر بر مدیریت امنیت بعد از برگزاری رویدادهای ورزشی، شناسایی شدند. سعیدی مجد و همکاران (۲۰۲۰، ۱۶) در تحقیق خود با عنوان «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر امنیت اماکن ورزشی» به این نتیجه رسیدند که سیستم‌های حفاظت فیزیکی مهم‌ترین عامل در تأمین امنیت مجموعه‌های ورزشی است و بعد از آن، به ترتیب کارکنان امنیتی، ساختار مکان ورزشی، بررسی صلاحیت و اعتبارنامه افراد، کنترل ورودی‌ها، مدیریت امور اضطراری و... قرار دارند. جیلیان^۱ (۲۰۲۱، ۴۴) در تحقیق خود با عنوان «بررسی استراتژی‌های مدیریت بحران تیم‌ها در لیگ ملی چوگان در مدت همه‌گیری کوید-۱۹» به این نتیجه رسید که اقدامات انجام‌شده و پیش‌بینی لازم و آمادگی برای بحران‌های بزرگ وجود نداشت و هنگامی که همه‌گیری کرونا روی داد، هیچ برنامه‌ای برای بحران به وجود آمده وجود نداشت؛ البته استراتژی‌های خوبی نیز وجود داشت که امکان بهترین‌ها را در همین دوران فراهم می‌کرد، اما از آنجاکه هنوز کوید-۱۹ وجود دارد، اطلاعات زیادی برای مرحله پس از بحران وجود ندارد. کلییز^۲ (۲۰۱۸، ۱۴) به نقش عوامل محیطی (رقابتی، سیاسی، نگرش‌های اجتماعی، اقتصادی و مالی، رسانه‌ها) در ایجاد زمینه آشفته و شرایط بحرانی تأکید کرد. او بیان کرد که در صورت نبود سیاست‌گذاری‌های صحیح، این عوامل می‌توانند به بروز بحران در سازمان منجر شوند. مییر^۳ و همکاران (۲۰۱۷، ۱۲۱) در مطالعه خود بیان کردند که بین یادگیری از نقص‌ها و ضعف‌ها و آمادگی بحران ارتباط وجود دارد. در واقع، یادگیری از نقص‌ها و ضعف‌ها آمادگی مهمی برای بحران‌های حال و آینده است و توجه به نقایص و ضعف‌های موجود در هر زمینه‌ای می‌تواند آمادگی مدیران را برای رویارویی با بحران‌ها افزایش دهد؛ چنانچه بپذیریم اصل حفاظت از جان انسان‌ها و حفظ محیط زندگی انسانی باید به عنوان یک راهبرد در تصمیم‌گیری‌های کلان لحاظ شود (قوچانی و همکاران، ۲۰۱۹، ۱۶).

-
1. Jillian
 2. Claeys
 3. Meier

مرور پژوهش‌ها نشان می‌دهد، چند خلأ پژوهشی در زمینه مدیریت بحران در اماکن ورزشی وجود دارد: نخست اینکه تاکنون پژوهشی در زمینه مدیریت بحران در اماکن ورزشی با کمک سیستم پشتیبان تصمیم انجام نشده است؛ در صورتی که براساس مدل به‌دست‌آمده در این پژوهش، اگر مدیران از این سیستم استفاده کنند، برخورد آن‌ها با بحران هم قبل، حین و بعد از بحران به‌صورت برنامه‌ریزی‌شده است و کمترین آسیب به اماکن ورزشی در رویارویی با بحران وارد می‌شود، علاوه بر این با وجود انجام شدن مطالعات و پژوهش‌هایی در مورد مدیریت بحران هم در سطح ملی و هم بین‌المللی اما به استفاده‌ی مدیران از سیستم پشتیبان تصمیم اشاره‌ای نگردیده است، براساس مطالب ارائه شده در بیان مساله پژوهش، شناسایی خلاءهای پژوهشی و بیان ضرورت پژوهش، هدف پژوهش این است که مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم را تحلیل نظام‌مند و کیفی کند که چه عواملی در مدیریت بحران، در شرایط به وجود آمدن بحران نقش در خور توجهی ایفا می‌کنند. سپس عوامل را در چارچوب مدلی جامع و فرایندنگر تدوین و تبیین کند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر ازجمله پژوهش‌هایی است که به‌صورت کیفی انجام شده است و در صنعت ورزش کاربرد دارد. روش گردآوری داده‌ها به‌صورت میدانی بود. نمونه‌های پژوهش حاضر که با آن‌ها مصاحبه شد، چند تن از اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها، چند نفر از مدیران فدراسیون‌ها و مدیران وزارت ورزش و جوانان و چند نفر از کارشناسان خبره ورزشی بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند به‌عنوان نمونه پژوهش مشخص شدند. پس از اجرای مصاحبه، فایل صوتی هر مصاحبه پیاده‌سازی شد و کدگذاری با رویکرد اشتراوس و کوربین برای دستیابی به اهداف پژوهش انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها برای هر نمونه براساس مفاهیمی صورت گرفت که در جریان کدگذاری به دست می‌آمد. در کدگذاری، داده‌ها به واحدهای (قطعات) کوچک‌تر تجزیه یا شکسته شدند و مفهوم‌سازی از آن‌ها صورت گرفت. به‌طور کلی، روش کدگذاری شامل کدگذاری‌های باز، محوری و انتخابی بود. کدگذاری باز به آن بخش از کار گفته می‌شود که به طبقه‌بندی کردن پدیده‌ها از یادداشت‌های کوتاه پرداخته می‌شود و نتیجه نهایی آن، نام‌نهادن و طبقه‌بندی کردن مفاهیم است (موفق، ۲۰۱۶، ۲۸). روش‌های مختلفی برای کدگذاری باز وجود دارد: تحلیل مصاحبه و مشاهدات اولیه با تحلیل خط به خط؛ کدگذاری با جمله یا پاراگراف.

در مرحله دوم کدگذاری یعنی کدگذاری محوری، پژوهشگر یکی از طبقه‌ها را به‌عنوان طبقه محوری انتخاب می‌کند، آن را با عنوان پدیده محوری در مرکز فرایند کاوش می‌کند و ارتباط سایر طبقه‌ها را با آن مشخص می‌کند. ارتباط سایر طبقه‌ها با طبقه محوری در پنج عنوان می‌تواند برقرار شود (اشتراوس و کوربین، ۲۰۰۸، ۱۳۲): شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها. در این پژوهش با ۱۹ نفر مصاحبه انجام شد که از نفر چهاردهم به بعد، تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده شد. ابزار پژوهش، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته‌ای بود که برای تدوین مدل مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم به کار برده شد. در این مطالعه حجم نمونه براساس اشباع نظری تعیین شد و با اجرای مصاحبه‌های ۱۸ و ۱۹ این نتیجه حاصل شد که عوامل ارائه‌شده توسط مصاحبه‌شوندگان جدید، عموماً در مصاحبه‌های قبل وجود داشتند و در مصاحبه‌های جدید عوامل جدیدی شناسایی نشدند و به‌نوعی تکرار مصاحبه‌های پیشین است؛ باین‌حال، برای اطمینان بیشتر، دو مصاحبه جدید انجام شد که بار دیگر مشاهده شد، عامل جدیدی توسط مصاحبه‌شوندگان ارائه نشد؛ از این‌رو در این مرحله و در مصاحبه نوزدهم این اطمینان حاصل شد که اشباع نظری حاصل شده است؛ بنابراین مصاحبه‌ها متوقف شد.

در این مطالعه برای گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای (مرور کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها، اسناد و گزارش‌های رسمی و...) و میدانی (مصاحبه با اعضای نمونه) استفاده شد. همچنین در این پژوهش به منظور اعتباربخشی به نتایج پژوهش، معیارهای ارزشیابی لینکلن و گابا (۱۹۸۵) شامل اعتبار، قابلیت تعمیم و قابلیت اعتماد که به‌عنوان معیارهای قابلیت اعتماد پژوهش کیفی محسوب می‌شوند، مدنظر قرار گرفتند. این مفاهیم مشابه با واژگان معمول در تحقیق کمی استفاده می‌شود. اصطلاح اعتبار متناسب با روایی داخلی، تعمیم معادل روایی بیرونی و قابلیت اعتماد معادل پایایی یا قابلیت اطمینان است (قلی‌پور، ۲۰۱۷، ۳۲). به‌منظور بررسی قابلیت اعتبار، مصاحبه‌ها به‌صورت استاندارد با پاسخ‌های باز و برای تمام شرکت‌کنندگان یکسان برگزار شد. همچنین اعتبار یافته‌ها با استفاده از منابع مختلف و بررسی چندگانه و دقیق بهبود یافت و با بررسی مجدد رونوشت مصاحبه‌ها، انسجام پاسخ‌های شرکت‌کنندگان بررسی شد. برای بررسی پایایی کدگذاری مصاحبه‌ها از روش پایایی درون‌موضوعی استفاده شد؛ بر این اساس، از یک دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی با سابقه انجام کار کیفی درخواست شد تا به‌عنوان همکار در پژوهش شرکت کند. سپس محقق به کمک همکار سه مصاحبه را به‌صورت تصادفی کدگذاری کرد و درصد توافق درون‌موضوعی را با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد و نتایج در جدول ۱ گزارش شد. همان‌طور که داده‌های جدول نشان می‌دهد، پایایی کل بین دو کدگذار برابر با ۷۹ درصد است و با توجه به اینکه پایایی بیش از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها تأیید می‌شود.

$100 \times (\text{تعداد کل کدها} / 2 \times \text{تعداد توافقات}) = \text{درصد پایایی}$

جدول ۱- نتایج پایایی بین دو کدگذار

Table 1- Reliability results between the two coders

عنوان مصاحبه	کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی
Pes1	42	18	6	86 درصد
Pes7	36	12	11	67 درصد
Pes11	33	14	5	84 درصد
کل	111	44	23	79 درصد

نتایج

یافته‌های توصیفی مربوط به نمونه آماری پژوهش حاضر در جدول شماره دو ارائه شده است.

جدول ۲- توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان

Table 2- Description of demographic characteristics of the interviewees

ردیف	سمت	مدرک تحصیلی	جنسیت	سن	سابقه خدمت
1	عضو هیئت‌علمی دانشگاه	دکتری	زن	49	17
2	عضو هیئت‌علمی دانشگاه	دکتری	مرد	42	18
3	عضو هیئت‌علمی دانشگاه	دکتری	مرد	58	28
4	عضو هیئت‌علمی دانشگاه	دکتری	مرد	49	19
5	عضو هیئت‌علمی دانشگاه	دکتری	مرد	42	12
6	کارشناس خبره ورزش	دکتری	مرد	52	26
7	کارشناس خبره ورزش	کارشناسی ارشد	مرد	56	26

جدول ۲- توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان

Table 2- Description of demographic characteristics of the interviewees

ردیف	سمت	مدرک تحصیلی	جنسیت	سن	سابقه خدمت
8	کارشناس خبره ورزش	کارشناسی ارشد	زن	47	22
9	کارشناس خبره ورزش	کارشناسی ارشد	مرد	51	25
10	کارشناس خبره ورزش	کارشناسی ارشد	زن	41	18
11	مدیر فدراسیون	کارشناسی ارشد	مرد	39	13
12	مدیر فدراسیون	کارشناسی ارشد	زن	55	26
13	مدیر فدراسیون	کارشناسی ارشد	مرد	57	26
14	مدیر فدراسیون	دانشجوی دکترا	مرد	48	22
15	مدیر وزارت ورزش و جوانان	کارشناسی ارشد	زن	58	29
16	مدیر وزارت ورزش و جوانان	دکترا	مرد	47	20
17	مدیر وزارت ورزش و جوانان	کارشناسی ارشد	مرد	40	18
18	مدیر وزارت ورزش و جوانان	کارشناسی ارشد	مرد	40	14
19	مدیر کمیته ملی المپیک	دانشجوی دکترا	مرد	58	26

نتایج توصیفی مربوط به جنسیت مصاحبه‌کنندگان نشان داد که ۳۹/۳ درصد از نمونه‌ها زن و ۶۰/۷ درصد مرد بودند. ۷۶/۳ درصد از پاسخ‌دهنده‌ها متأهل و ۲۳/۷ افراد مجرد بودند، ۴۳/۹ درصد از نمونه ۴۱ تا ۵۰ سال داشتند؛ درحالی‌که ۵/۲ درصد بیشتر از ۶۰ سال داشتند. ۲۸/۳ درصد بین ۵۱ تا ۶۰ سال، ۲۰/۸ درصد ۳۰ تا ۴۰ سال و ۱/۷ کمتر از ۳۰ سال سن داشتند. ۵۹ درصد از شرکت‌کنندگان دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند؛ درحالی‌که ۸/۱ درصد دارای مدرک دکترا بودند. ۲۶/۶ درصد مدرک کارشناسی و ۶/۴ درصد مدرک کاردانی و دیپلم داشتند. رشته تحصیلی ۵۸/۴ درصد از نمونه، علوم ورزشی بود و ۴۱/۶ درصد سایر رشته‌ها بودند.

در جدول شماره دو، تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی (کدهای باز، محوری و انتخابی) در ارتباط با تدوین مدل مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم نشان داده شده است. با توجه به جدول شماره دو، از تجزیه و تحلیل ۳۳۲ کد باز از مصاحبه‌ها با حذف یا ادغام کدهای تکراری یا مشابه، ۱۰۸ کد باز منحصر به فرد باقی ماند. درنهایت، شرایط علی (۴ کد محوری و ۱۶ کد باز)، عوامل مداخله‌گر (۵ کد محوری و ۲۳ کد باز)، پدیده محوری (۳ کد محوری و ۹ کد باز)، شرایط زمینه‌ای (۵ کد محوری و ۱۶ کد باز)، راهبردها (۵ کد محوری و ۲۳ کد باز) و پیامدها (۵ کد محوری و ۱۹ کد باز) به دست آمدند.

براساس نتایج ذکرشده در جدول شماره سه می‌توان گفت، در مجموع ۱۸ محور فرعی در قالب پنج عامل اصلی به‌عنوان شرایط علی مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان شناسایی شد.

جدول ۳- شرایط علی مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 3- Causal conditions affecting crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
تغییرات سریع تکنولوژی مرتبط با ورزش Rapid changes in technology related to sports نفوذ فناوری در همه فرآیندهای کاری Influence of technology in all work processes تغییر نیازهای مشتریان ورزشی Changing the needs of sports customers افزایش مداخلات بیرونی اثرگذار بر ورزش و سازمان‌های ورزشی Increasing external interventions affecting sports and sports organizations تغییر در نحوه انجام کارها در مقایسه با گذشته A change in the way things are done compared to the past تغییرات سیاسی و تأثیر آن بر ورزش و سازمان‌های ورزشی Political change and its impact on sports and sports organizations دهکده جهانی و تأثیرات آن بر سازمان‌های ورزشی Global Village and its Impact on Sports Organizations افزایش رقیبان ورزش در اوقات فراغت مردم Increasing sports competitors in people's leisure time افزایش بحران‌های بهداشتی بین‌المللی Increasing international health crises وجود بحران‌های سیاسی اثرگذار بر ورزش Existence of political crises affecting sports	محیط متغیر Variable environment افزایش بحران‌های ملی و بین‌المللی Increasing national and international crises	عوامل بین‌المللی International Factors
تغییر در ماهیت ارتباطات برون‌سازمانی Change in the nature of external communication افزایش متغیرهای تأثیرگذار بر آینده سازمان‌های ورزشی Increasing variables affecting the future of sports organizations رقابتی‌تر شدن محیط ورزش در مقایسه با گذشته The sports environment is becoming more competitive than in the past اثرگذاری بحران‌های اجتماعی بر سازمان‌های ورزشی	پایین آمدن ضریب پیش‌بینی آینده Lowering the future forecast پیوند ورزش با جامعه	عوامل ملی National Factors

جدول ۳- شرایط علی مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 3- Causal conditions affecting crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
The impact of social crises on sports organizations کاهش رغبت مردم به فعالیتهای ورزشی Decreasing people's desire for sports activities جداناپذیربودن سازمانهای ورزشی از جامعه The inseparability of sports organizations from society	Linking sport with society	

براساس نتایج ذکر شده در جدول شماره چهار می توان گفت، در مجموع ۱۸ عامل فرعی در قالب پنج عامل اصلی به عنوان شرایط زمینه ای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان شناسایی شدند.

جدول ۴- شرایط زمینه ای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 4- Underlying conditions affecting crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
تلاش برای جذب نیروی انسانی توانمند در سازمانهای ورزشی Efforts to attract capable human resources in sports organizations توسعه مهارتهای نیروهای انسانی سازمانهای ورزشی Development of human resources skills of sports organizations افزایش نیروهای کاری چندتخصصی در سازمان Increase multi-specialized workforce in the organization برگزاری دورههای مدیریت بحران برای نیروهای انسانی Holding crisis management courses for human resources داشتن چشم انداز مدیریت بحران Having a crisis management perspective داشتن برنامه راهبردی مشخص برای مدیریت بحران در سازمان Have a clear strategic plan for crisis management in the organization تدوین برنامه کوتاهمدت برای تغییر رویکردهای سازمان در قبال مدیریت بحران	بهبود مهارتهای نیروی انسانی Improving manpower skills	تدوین برنامه مدیریت بحران Developing a crisis management plan
	داشتن برنامه راهبردی و عملیاتی Having a strategic and operational plan	

جدول ۴- شرایط زمینه‌ای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 4- Underlying conditions affecting crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
Develop a short-term plan to change the organization's approaches to crisis management داشتن برنامه عملیاتی مدیریت بحران		
Having a crisis management operational plan ایجاد نقشه راه مدیریت بحران		
Create a crisis management roadmap ایجاد کمیته مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی		
Establish a crisis management committee in sports organizations تقویت کمیته مدیریت بحران	ایجاد ساختار مدیریت بحران در سازمان	
Strengthen the Crisis Management Committee بهبود جایگاه کمیته مدیریت بحران	Creating a crisis management structure in the organization	
Improving the position of the Crisis Management Committee توسعه تجهیزات مدیریت بحران		
Development of crisis management equipment خرید تجهیزات جدید برای مدیریت بحران در سازمان	توسعه تجهیزات و سخت‌افزار	
Purchase new equipment for crisis management in the organization تجهیز سازمان به سخت‌افزارهای مؤثر بر مدیریت بحران	Equipment and hardware development	اجرای برنامه مدیریت بحران Implementation of the crisis management program
Equip the organization with hardware effective in crisis management انتقال تجارب سازمان‌های ورزشی در حوزه مدیریت بحران به صورت اثربخش		
Transfer the experiences of sports organizations in the field of crisis management effectively آموزش نیروهای جدید توسط نیروهای قدیمی	پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه مدیریت بحران	
Training of new forces by old forces استفاده از تجارب سایر سازمان‌های ورزشی	Implementation of knowledge management in the field of crisis management	
Use the experiences of other sports organizations		

براساس نتایج ذکرشده در جدول شماره پنج می‌توان گفت، در مجموع ۲۳ عامل فرعی در قالب پنج عامل اصلی به‌عنوان عوامل مداخله‌گر مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم‌شناسایی شدند.

جدول ۵- عوامل مداخله گر مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 5- Interfering factors affecting crisis management in sports venues based on support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
دانش کم نیروهای انسانی در مورد مدیریت بحران Low knowledge of human resources about crisis management	ضعف نیروی انسانی Weak manpower	ضعف‌های نرم افزاری Software weaknesses
اختلاف‌های مسئولان در سطوح عالی Disagreements of officials at high levels		
ضعف کارگروهی در سازمان‌های ورزشی Weakness of teamwork in sports organizations		
نداشتن مدیریت پشتیبانی لازم برای مدیریت بحران Lack of management Support for crisis management		
نبود منابع مطالعاتی در مورد مدیریت بحران در ورزش Lack of study resources on crisis management in sports		
دانش کم مدیران ورزشی Low knowledge of sports managers		
تربیت نشدن نیروی انسانی متخصص مدیریت بحران Lack of training of crisis management human resources		
کمبود کارشناس در سازمان‌های مدیریت بحران مرتبط با ورزش Lack of expertise in sports-related crisis management organizations		
بهره نگرستن منسجم از مردم و سازمان‌های مردم‌نهاد در مدیریت بحران Lack of coherent use of people and non-governmental organizations in crisis management	ضعف در همکاری‌های بخشی و بین‌سازمانی Weaknesses in sectoral and inter-organizational cooperation	
همکاری کم دستگاه‌های اجرایی مرتبط با ورزش در زمینه مدیریت بحران Low cooperation of sports-related executive bodies in the field of crisis management		
توجه ناکافی به بحث محله‌محوری مدیریت بحران برای سازمان‌های ورزشی Insufficient attention to the neighborhood-centered discussion of crisis management for sports organizations		
نبود برنامه مشترک هم افزایی Lack of a common synergy program		
نبود پوشش اطلاع‌رسانی در زمان بحران Lack of information coverage in times of crisis		
نبود تحقیقات آینده‌پژوهی در حوزه مدیریت بحران در ورزش Lack of futures research in the field of crisis management in sports	نبود برنامه منسجم و جامع و آینده‌نگر	

نبود چشم انداز در حیطه مدیریت بحران Lack of vision in the field of crisis management نبود برنامه عملیاتی و کاربردی برای مدیریت بحران Lack of operational plan for crisis management	Lack of a coherent, comprehensive and forward-looking plan	
نبود متولی مدیریت بحران در اکثر سازمان‌های ورزشی Lack of crisis management in most sports organizations جایگاه نامناسب مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی Inadequate position of crisis management in sports organizations نبود دفتر مدیریت بحران در وزارت ورزش و جوانان Lack of crisis management office in the Ministry of Sports and Youth بودجه کم سازمان‌های ورزشی Low budget of sports organizations ضعف زیرساخت‌های لازم برای مدیریت بحران Weakness of the necessary infrastructure for crisis management نبود ردیف بودجه برای مدیریت بحران Lack of budget line for crisis management نبود تجهیزات کافی مدیریت بحران Lack of adequate crisis management equipment	ضعف‌های ساختاری Structural weaknesses	ضعف‌های سخت افزاری Hardware weaknesses
	مشکلات اقتصادی و تجهیزاتی Economic and equipment problems	

براساس نتایج به‌دست‌آمده در جدول شماره شش می‌توان گفت، ۹ عامل فرعی در قالب دو عامل اصلی به‌عنوان پدیده محوری مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان شناسایی شدند.

جدول ۶- پدیده محوری مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table6- A pivotal phenomenon affecting crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
استفاده از فناوری اطلاعات در مدیریت بحران Use of information technology in crisis management استفاده از DSS برای زمان قبل از بحران Use DSS for pre-crisis times کاربرد سیستم‌های پشتیبان تصمیم برای پایش اطلاعات بحران Use of decision support systems to monitor crisis information کاربرد سیستم‌های پشتیبان تصمیم برای یکپارچه‌سازی اطلاعات بحران Use of decision support systems to integrate crisis information استفاده از DSS برای زمان پس از بروز بحران	استفاده از DSS در مدیریت بحران Use of DSS in crisis management	مدیریت بحران از طریق سیستم پشتیبان Crisis management through DSS

جدول ۶- پدیده محوری مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 6- A pivotal phenomenon affecting crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
Use DSS for post-crisis times استفاده از DSS برای زمان وقوع بحران		
Use DSS for crisis times داشتن طرح و برنامه برای پیش‌بینی بحران‌ها	تدوین الگوی مدیریت بحران	
Have a plan for predicting crises داشتن برنامه عملیاتی برای رفع بحران‌های احتمالی	در سازمان‌های ورزشی Developing a crisis management model	
Have an action plan to address potential crises استفاده از تجارب مدیریت بحران در سایر سازمان‌ها برای سازمان‌های ورزشی	in sports organizations	
Use crisis management experiences in other organizations for sports organizations		

براساس نتایج به‌دست‌آمده در جدول شمار هفت می‌توان گفت، ۲۳ عامل فرعی در قالب پنج عامل اصلی به‌عنوان راهبردهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان شناسایی شدند.

جدول ۷- راهبردهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 7- Effective strategies for crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
مدیریت بحران منطبق با چشم‌اندازی سازمانی Crisis management in line with the organizational vision		
داشتن نظام‌نامه مدیریت بحران در سازمان Having a crisis management system in the organization		
مشخص کردن راهبرد تعدیل مرحله به مرحله یا یک‌باره Specify a step-by-step or one-time adjustment strategy	تدوین الگوی راهبردی مدیریت بحران	برنامه‌ریزی Planning
تحلیل محیطی برای پیاده‌سازی مدل مدیریت بحران Environmental analysis to implement the crisis management model	Develop a strategic model of crisis management	
توجه به نقاط ضعف و قوت سازمان Pay attention to the strengths and weaknesses of the organization		
تدوین برنامه مدیریت بحران براساس فرصت‌های و تهدیدهای بیرونی سازمان		

جدول ۷- راهبردهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 7- Effective strategies for crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
Develop a crisis management plan based on the organization's external opportunities and threats شناسایی بحران‌های احتمالی Identify possible crises ایجاد واحد شناسایی بحران در سازمان‌های ورزشی Establish a crisis identification unit in sports organizations اجرای مانور برای آمادگی در زمان ایجاد بحران Perform maneuvers to prepare for crises ایجاد فلوجارت مدیریت بحران Create a crisis management flowchart	شناسایی بحران‌های احتمالی و آمادگی برای مقابله Identify potential crises and prepare for response	
تدوین شاخص‌های ارزیابی مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی Development of crisis management evaluation indicators in sports organizations تدوین الگوی مناسب ارزیابی مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی Develop an appropriate model for evaluating crisis management in sports organizations ارزیابی‌های دوره‌ای و مقطعی از فرآیندهای مدیریت بحران Periodic and cross-sectional evaluations of crisis management processes بهبود عملکرد مستمر در نیروی انسانی Continuous performance improvement in manpower	ارزیابی منظم و مستمر سیستم مدیریت بحران Regular and continuous evaluation of the crisis management system	ارزیابی evaluation
تقسیم کار و مشخص کردن وظایف نیروی انسانی برای مواجهه با بحرانی Divide labor and define the tasks of manpower to face the crisis آموزش مهارت‌های مدیریت بحران به کارمندان Teach employees crisis management skills جذب نیروی انسانی توانمند در حوزه مدیریت بحران Attract capable human resources in the field of crisis management تدوین برنامه عملیاتی آموزش نیروی انسانی Develop an operational plan for manpower training جمع‌آوری اطلاعات روزانه در ارتباط با بحران در سازمان	توانمندسازی نیروهای انسانی Empowerment of human resources	اجرا و توانمندسازی Implementation and empowerment

جدول ۷- راهبردهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 7- Effective strategies for crisis management in sports venues based on the support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
Gather daily information related to the crisis in the organization تحلیل روزانه اطلاعات مرتبط با بحران در سازمان‌های ورزشی Daily analysis of crisis-related information in sports organizations بهبود کارایی سخت‌افزارهای مدیریت بحران با استفاده از DSS Improve the performance of crisis management hardware using DSS تقویت پایگاه دانش مدیریت بحران Strengthen the crisis management knowledge base افزایش تعاملات درون سازمانی با استفاده از DSS Increase interactive interactions using DSS	پیاپی سازی سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری Implement a decision support system	

براساس نتایج به دست آمده در جدول شماره هشت می‌توان گفت، ۱۸ عامل فرعی در قالب پنج عامل اصلی پیامدهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان شناسایی شدند.

جدول ۸- پیامدهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 8- Effective consequences on crisis management in sports venues based on support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
جلوگیری از آسیب به زیرساخت‌های ورزشی Prevent damage to sports infrastructure جلوگیر از هدررفت منابع Prevent wasted resources ایجاد پایگاه برای اصلاحات بعدی Create a base for future corrections سامان‌دهی بخش تعمیر و نگهداری Organizing the maintenance department منافع مالی در بلند مدت Financial benefits in the long run جلوگیری از پرت شدن منابع مالی Avoid wasting financial resources جلوگیری از خسارت مالی برای سازمان Avoid financial loss to the organization	حفظ منابع و زیرساخت‌ها Conservation of resources and infrastructure منافع اقتصادی برای سازمان‌های ورزشی Economic benefits for sports organizations	مزایای اقتصادی و منابعی Economic and resource benefits

جدول ۸- پیامدهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان

Table 8- Effective consequences on crisis management in sports venues based on support system

کد باز Open Coding	کد محوری Axial code	کد انتخابی Selective code
جلوگیری از هدررفت زمان Avoid wasting time		
جلوگیری از موازی کاری هنگام بروز بحران Avoid parallel work in times of crisis	واکنش سریع‌تر سازمان در مقابل بحران Faster organization response to crisis	
برگشت سیستم‌های ارتباطی Return of communication systems		
اثربخشی و کارایی اقدامات هنگام بروز بحران Effectiveness and efficiency of measures in the event of a crisis		
ایمنی بیشتر برای مشتریان More safety for customers		
ایمنی و امنیت برای نیروی انسانی Safety and security for manpower	بهبود کیفیت ارائه خدمات Improving the quality of service	
افزایش رضایت مشتریان داخلی و خارجی سازمان Increase the satisfaction of internal and external customers of the organization		مزایای فرایندی و خدماتی Economic and resource benefits
جلوگیری از تأخیر در تصمیم‌گیری Avoid delays in decision making		
افزایش کیفیت اطلاعات برای تصمیم‌گیری Increase the quality of information for decision making		
دسترسی مؤثر به داده‌های محلی و دوردست و زیرمجموعه‌های سازمان Effective access to local and remote data and subdivisions of the organization	تصمیم‌گیری سریع‌تر و صحیح‌تر Faster and more accurate decisions	
اتخاذ تصمیمات درست در هنگام بحران Make the right decisions in times of crisis		
جلوگیری از تشتت آرا در زمان تصمیم‌گیری Avoid violent votes when making decisions		



شکل ۱- مدل کیفی توسعه مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم

Figure 1- Qualitative model of crisis management development in sports venues based on decision support system

بحث و نتیجه گیری

مدل کیفی ایجادشده در این پژوهش، عوامل اصلی تأثیرگذار بر توسعه مدیریت بحران در اماکن ورزشی را براساس سیستم پشتیبان تصمیم شناسایی کرده است. در بررسی شرایط علی مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی با دو عامل کلیدی بین المللی و ملی مواجه می شویم. عوامل بین المللی به طبع همه کشورها و سیستم های مدیریت بحران آنها را تحت تأثیر قرار می دهند که از جمله این عوامل می توان به تغییرات عمده و اساسی در فناوری و به روز شدن دائم و بدون وقفه آن، مداخلات و تغییرات سیاسی و تأثیر آن بر ورزش کشورها و سایر مداخلات بیرونی اشاره کرد که بسیاری از کشورهای دنیا به خصوص کشورهای پیشرفته نحوه مدیریت این عوامل و رفع مشکلات ناشی از آنها را سالها است در دستور کار خود قرار داده اند؛ بنابراین کشور ما هم با الگو قرار دادن این کشورها می تواند تا حدود زیادی بر این شرایط پیروز شود و به تبع آن، به رفع چالش ها در سطح ملی اقدام کند؛ از این رو می توان گفت، شرایط علی مدیریت بحران در اماکن ورزشی براساس سیستم پشتیبان تصمیم نشان می دهد که شروع بحران و مشکلات در سازمان و نبود مدیریت بحران در موقعیت بحرانی به وجود آمده، باعث مشکلات بسیاری همچون افزایش متغیرهای تأثیرگذار بر آینده سازمان های ورزشی، کاهش رغبت مردم به فعالیت های ورزشی، تغییر در ماهیت ارتباطات برون سازمانی و... می شود؛ بر همین اساس، با وجود ضعف های موجود، تحقیق حاضر به دنبال تدوین مدلی برای بهبود مدیریت بحران بود و مدل نهایی در شکل شماره یک به دست آمد که مطالعات داخلی و خارجی زیادی این بخش از تحقیق را تأیید می کنند؛ برای مثال، مطالعات مغانی و همکاران (۲۰۱۶، ۱)، استروهیل (۲۰۱۹، ۱۴) و پارنل و همکاران (۲۰۲۰، ۳۳) در این زمینه همسو هستند.

همان‌گونه که اشاره شد، یکی دیگر از ابعاد مدل پژوهش، عوامل زمینه‌ای است که مبحث برنامه‌ریزی را به‌عنوان شرط زمینه‌ای مؤثر بر مدیریت بحران اماکن ورزشی در بر می‌گیرد که دو شاخه مهم تدوین و اجرای برنامه مدیریت بحران را شامل می‌شود. طی آن به بهبود مهارت‌های نیروی انسانی، داشتن برنامه راهبردی و عملیاتی، ایجاد ساختار مدیریت بحران در سازمان، توسعه تجهیزات و سخت‌افزار و پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه مدیریت بحران پرداخته می‌شود. این عوامل در بردارنده شرایط ویژه‌ای هستند که بر مدیریت بحران براساس سیستم پشتیبان تصمیم تأثیر می‌گذارند؛ بنابراین در راستای پرداختن به عامل اساسی برنامه‌ریزی برای مدیریت بحران، استفاده از عوامل انسانی متخصص و در دستور کار قرار گرفتن استخدام نیروهای کار باتجربه، آموزش‌دیده و متخصص و همچنین برگزاری مداوم دوره‌های آموزشی و قرار دادن آن در تدوین و اجرای برنامه‌ها، از پیشنهاد‌های این تحقیق است؛ به بیان دیگر، طبق مدل ارائه‌شده تا زمینه وجود نداشته باشد، راهبردها آن‌طور که باید و شاید به نتیجه نمی‌رسند. شرایط زمینه‌ای از جمله شرایطی است که به یک سازمان کمک می‌کند با وجود مدیریت بحران بتواند مراحل بحرانی را کاملاً موفق به‌گونه‌ای که به سازمان صدمه‌ای وارد نشود، طی کند. اگر سازمان ورزشی به تشکیل گروه مدیریت بحران قبل از وقوع بحران بپردازد، به‌راحتی در طی بحران می‌تواند به تدوین الگوی راهبردی مدیریت بحران، ارزیابی منظم و مستمر سیستم مدیریت بحران، شناسایی بحران‌های احتمالی و آمادگی برای مقابله و توانمندسازی نیروهای انسانی خود بپردازد که با تحقیقات حسینی و کمالی (۲۰۱۲، ۱۱) و ویلسون و همکاران (۲۰۱۲، ۱۶) در این زمینه همسوست.

عوامل مداخله‌گر بخشی دیگر از مدل پژوهش هستند. مجموعه‌ای عوامل مداخله‌گر وجود دارند که مدیریت بحران را با خطر روبه‌رو می‌کنند و در دو عامل اساسی ضعف‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری طبقه‌بندی شده‌اند. در توضیح این ضعف‌ها یا عوامل مداخله‌گر می‌توان به نبود متولی مدیریت بحران در اکثر سازمان‌های ورزشی، جایگاه نامناسب مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی، نبود دفتر مدیریت بحران در وزارت ورزش و جوانان، نبود تحقیقات آینده‌پژوهی در حوزه مدیریت بحران در ورزش و بودجه کم سازمان‌های ورزشی و... اشاره کرد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود، سازمان‌های متولی مدیریت بحران با شناسایی بحران‌های احتمالی از طریق مشورت با نیروهای متخصص، زمینه مواجهه با آن‌ها را از طریق برنامه‌ریزی‌های متعدد در دستور کار خود قرار دهند. بدیهی است با توجه به شرایط مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و محیطی بسیاری از بحران‌ها در ورزش و اماکن ورزشی پیش‌بینی‌شدنی هستند و می‌توان با عمل به‌موقع قبل از بحران از خسارات و آسیب‌های ناشی از آن‌ها کاست یا دست‌کم خود را برای مقابله با آن‌ها تا حدود زیادی آماده کرد. از آنجاکه بسیاری از تحقیقات به دنبال حذف این مشکل هستند، عوامل مداخله‌گر در این تحقیق با تحقیقات ریزوندی و همکاران (۲۰۲۰، ۲۲) و فرد (۲۰۱۵، ۶) هم‌راستا هستند.

درباره راهبردهای مؤثر بر مدیریت بحران در اماکن ورزشی به‌عنوان یکی از فاکتورهای مهم روش اشتراوس و کوربین باید گفت، از دیدگاه متخصصان، چون برنامه‌ریزی به‌عنوان مهم‌ترین خلأ و ضعف مدیریت بحران اماکن در مراحل مختلف تحقیق معرفی شده است، در بخش راهبردها نیز به‌طور گسترده‌ای مدنظر قرار گرفته است؛ باین‌حال به‌تنهایی به آن به‌عنوان راهبردی مؤثر پرداخته نشده است و این نشان می‌دهد که عامل برنامه‌ریزی در صورتی مؤثر و کاربردی است که با ارزیابی و نظارت، اجرا و توانمندسازی نیروی انسانی همراه باشد؛ بر این اساس، سازمان‌ها با داشتن راهبردهایی مثل تحلیل محیطی برای پیاده‌سازی مدل مدیریت بحران، ارزیابی‌های دوره‌ای و مقطعی از فرایندهای مدیریت بحران، شناسایی بحران‌های احتمالی ایجاد واحد شناسایی بحران در سازمان‌های ورزشی، بهبود عملکرد مستمر در نیروی انسانی و... می‌توانند اقدامات لازم را برای اینکه همراه با مدل مربوط به تحقیق به نتیجه مطلوب برسند، انجام دهند؛ به بیانی دیگر، توسعه مدیریت بحران در سازمان‌های

ورزشی براساس راهبردهای به دست آمده در این تحقیق می‌تواند به پیامدهای ارزشمند متعددی منجر شود که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود. همان‌گونه که اشاره شد، پیامدهای تدوین مدل مدیریت بحران براساس سیستم پشتیبان تصمیم شامل حفظ منابع و زیرساخت‌ها، واکنش سریع‌تر سازمان در مقابل بحران، منافع اقتصادی برای سازمان‌های ورزشی، بهبود کیفیت ارائه خدمات و تصمیم‌گیری سریع‌تر و صحیح‌تر است و نشان‌دهنده نتایجی است که در اثر راهبردها پدیدار می‌شود؛ یعنی اتخاذ راهبردهای بیان شده در زمینه طراحی الگوی مدیریت بحران براساس سیستم پشتیبان تصمیم، باعث جلوگیری از آسیب به زیرساخت‌های ورزشی، جلوگیری از موازی‌کاری هنگام بروز بحران، منافع مالی در بلندمدت، ایمنی بیشتر برای مشتریان و اتخاذ تصمیمات درست هنگام بروز بحران می‌شود. مطالعات کاپلان (۲۰۱۸، ۱۳)، میرصفیان و راسخ (۲۰۱۹، ۱۹) و مغانی و قره خانی (۲۰۱۷، ۲۲) با مدل تحقیق حاضر همسو هستند.

بدیهی است که با به‌کارگیری درست و مؤثر عوامل شناسایی شده و همچنین راهبردها می‌توان به مزایایی از جمله مزایای اقتصادی و منابعی و همچنین مزایای خدماتی و فرایندی دست یافت. با برنامه‌ریزی و اقدام درست و به‌موقع هنگام رویارویی با بحران، منابع و زیرساخت‌ها حفظ می‌شوند و به‌خصوص منابع مالی در موارد درست و به‌صورت برنامه‌ریزی شده مصرف می‌شوند. واکنش‌ها به بحران سریع‌تر، به‌موقع‌تر و مفیدتر خواهد بود. کیفیت خدمات ارائه شده از جمله ایمنی و امنیت مشتریان اماکن و اثر بخشی و کارایی اقدامات ارتقا خواهد یافت و منافع مالی درازمدتی از جنبه‌های مختلف برای سازمان‌های متولی خواهد داشت. براساس تحقیق حاضر، به پژوهشگران در آینده پیشنهاد می‌شود که در زمینه تدوین برنامه کوتاه‌مدت برای تغییر رویکردهای سازمان در قبال مدیریت بحران، تدوین برنامه عملیاتی مدیریت بحران در سازمان‌های ورزشی و منافع اقتصادی بلندمدت مدیریت بحران را بررسی کنند.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در وزارت ورزش و جوانان، فدراسیون‌های ورزشی و اماکن ورزشی در راستای پیشبرد تحقیق حاضر ما را یاری کردند، تشکر فراوان می‌کنیم.

References

1. Amanpoor, S., HosseiniAmini, H., & Ebadi, H. (2019). Explaining strategic crisis management with urban resilience approach. *Geography and Environmental Hazards*, 8(2), 183-209. (in Persian).
2. Ashrafi, H., Sharifiyan, L., & Shahgholiyan, M. (2018). The importance of information systems in organizations with emphasis on decision support information system (DSS) and comparison with management information system (MIS). *Specialized Scientific Quarterly of New Research Approaches in Management and Accounting*, 2(6), 33-48. (in Persian).
3. Beyranvand, S. (2016). Location of crisis management support bases according to the principles of passive defense Case study: Tabriz metropolis. Paper presented at the First National Conference on Earth Sciences and Urban Development, Tabriz, Kian Tarh Danesh Company. (in Persian).
4. Brakhas, H., Boroumand, M. R., Dastoom, S., & Bozorgpour, B. (2021). Business management in crisis period: Factors, challenges and strategies (Study of the sports industry in conditions caused by Coronavirus). *Sport Management Studies*, 13(66), 297-326. (in Persian).
5. Claeys, A. S. (2018). Better safe than sorry: Why organizations in crisis should never hesitate to steal thunder. *Business Horizons*, 41(3), 293-300.

6. Farahani, A., Keshsavarz, L., & Marvi Esfahani, N (2018). Analysis of crisis factors in public sports, *Journal of New Approaches in Sports Management*, 6(21), 51-67. (in Persian).
7. Fried, G. (2015). *Managing sport facilities* (3rd edition). Champagin: Human Kinetics.
8. Ghoochani, M., Taji, M., & Tabyaniyan, M. (2020), Prioritization of space design indicators between residential complexes based on the principles of passive defense, *Safe City Magazine*, 2(6), 1-20. (in Persian).
9. Haji Ebrahim Zargar, A., & Mesgari Hooshyar, S. (2007). Non-operating defense in the architecture of the disaster risk reduction strategy. Paper presented at the International Conference on Integrated Management of Crisis in Natural Disasters, Promotion Quality Company. (in Persian).
10. Hosseini, B., & Kameli, M. (2012). Passive defense criteria in architectural design of urban buildings. *Armanshahr Journal*, 8(15), 27-39. (in Persian).
11. Jaques, T. (2010). Embedding issue management as a strategic element of crisis prevention. *Disaster Prevention and Management*, 19(4), 649-682.
12. Jillian, W. (2021). *Exploring the crisis management strategies of teams in the national lacrosse League during the COVID-19 pandemic*. London: Routledge.
13. Kerwin, S., Walker, M. B., & Bopp, T. (2017). When faultlines are created: Exploring the conflict triggering process in sport. *Sport Management Review*, 20(3), 252-260.
14. Lacina, B. (2006). Explaining the severity of civil wars. *Journal of Conflict Resolution*, 50, 19-24.
15. McNiff, J. (2019). *Managing sport business: An introduction*. *International Journal of Sport Communication*, 12(2), 295-6.
16. Meer, T., Verhoeven, P., Beentjes, H., & Vliegthart, R. (2017). Communication in times of crisis: The stakeholder relationship under pressure. *Public Relations Review*, 12(3), 231-246.
17. Meier, M., Tan, K. H., Lim, M. K., & Chung, L. (2018). Unlocking innovation in the sport industry through additive manufacturing. *Business Process Management Journal*, 25(3), 456-75.
18. Mehrabanpoor, M., Raei Ez Abadi, M., & Akhlagi Feyz Asar, R. (2019). Designing a decision support system for performance appraisal in holding companies with a shareholder approach. *Journal of New Research in Decision Making*, 4(2), 36-70 (in Persian).
19. Mirsafiyan, H., & Rasekh, N, (2019), Developing a model of the effect of psychological empowerment of employees on crisis management according to the role of change management in sports and youth departments of Isfahan province. *Journal of Human Resource Management in Sports*, 6(1), 67-90.
20. Moghani, H., Kashif, S. M., Honari, H., & Gharakhani, H. (2016). Factor analysis of the political role of government in specialized production management in the sports industry. *New Approaches in Sports Management*, 4(13), 61-72. (in Persian)
21. Moghani, H., & Gharakhani, H. (2017). Designing and explaining the government's economic role in Privatization of Iranian Sports. *Sports Management*, 10(2) 367-85. (in Persian).
22. Mark, J. D., & Roger, R. F. (2002). *Decision Support Systems*. In A. Kent (Ed.), *Encyclopedia of library and information science* (2nd ed.). New York: Marcel Dekker, Inc.
23. Motamedi, M., Sabet Kooshki, M., Gholinezhad, M., & HatamiNezhad, H. (2013). Geographical study of the location of landfills for municipal waste, *Sepehr Doreh Magazine*, 23(19), 27-45. (in Persian).
24. Mousavi Rad, S., & Panahi Matin, M. (2017). Develop a crisis management model for student sports competitions. Paper presented at the Third National Conference of the Scientific Association of Sports Management of Iran, Tehran. (in Persian).
25. Nemati, N., & Nematizade, S. (2015). Development of the organization's risk management decision support system in the company for the development and maintenance of sports venues in the country. *Journal of Management Futurology*, 2(103), 41-57. (in Persian).
26. Parnell, D., Widdop, P., Bond, A., & Wilson, R. (2020). COVID-19, networks and sport. *Managing Sport and Leisure*, 1, 1-7.
27. Rizvandi, A., Afroozeh, M. S., & Jalilvand, M. (2020). Examining the Challenges of sport business in COVID-19 virus period and outlining solutions. *Sport Management Studies*, 12(61), 265-288. (in Persian).

28. Sadeqi-Arani, A., & Alidoust Ghahfarokh, E. (2022). Sports business resilience in the COVID-19 Crisis: The Delphi qualitative approach. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 15(1), 69-84.
29. Shahmansouri, A., & Mozaffari, S. (2006). Causes of sports crises and how to prevent them in the fields of software and hardware, hardware and media. *Research in Sports Science*, 1, 88-108. (in Persian).
30. SeyedAmeri, M., & Hatefi Afshar, L. (2021), Designing a sports event security management process model. Paper presented at the Sixth National Conference on Sports Science and Physical Education of Iran, Tehran. (in Persian).
31. SolemaniMghadam, R., Nazemi, M., Darbani, H., & Eyvazi, E. (2013). Investigating the safety status of education halls in Kermanshah province from the perspective of managers. *Research in Sports Management*, 2(5), 113-127. (in Persian).
32. Ströhle, A. (2019). Sports psychiatry: Mental health and mental disorders in athletes and exercise treatment of mental disorders. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 269(5), 485-98.
33. William, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational response to adversity: Fusing crisis management and resilience research streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769.
34. Wang, J. (2007). Development of a decision support system for flood forecasting and warning – A case study on the maribyrnong river (Doctoral dissertation). Victoria University Melbourne, Australia.