

## ارزیابی تاب‌آوری سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای بر مبنای شاخص

### ظرفیت سازمانی در شرایط وقوع سانحه

(مطالعه موردی: اداره کل راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای جنوب استان کرمان)

#### یادداشت پژوهشی

حسین ضیاء سعیدی\*، دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، دانشکده محیط زیست، دانشگاه تهران، تهران، ایران

\*پست الکترونیکی نویسنده مسئول: [ziamailer@gmail.com](mailto:ziamailer@gmail.com)

دریافت: ۱۴۰۴/۰۵/۲۰ - پذیرش: ۱۴۰۴/۰۸/۰۲

صفحه ۳۰۳-۳۱۰

#### چکیده

اصطلاح تاب‌آوری در زمینه‌ها و رشته‌های متفاوتی تاکنون مورد استفاده قرار گرفته است. علیرغم تعاریف ارائه‌شده در توانایی و حوزه‌های مختلف متفاوتند، اما همگی حول یک محور مشترک می‌چرخند: ظرفیت بازگشت به وضعیت پایدار پس از ایجاد اختلال با توجه به وسعت حوزه استحفاظی و تنوع بلایا و حوادث درگیر، استخراج و طبقه‌بندی داده‌های به دست آمده می‌تواند راهکاری مفید و جدید جهت کاهش خسارات و بالا بردن سرعت پاسخ و توان پیشگیری اداره کل راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای جنوب استان کرمان در برابر بحران‌ها، حوادث طبیعی و انسان ساخت باشد. در این تحقیق از آمارهای رسمی، مدارک و اسناد سازمانی برای یافتن درک بهتر نسبت به زمینه مورد مطالعه و پرسشنامه جهت تحلیل داده‌ها استفاده می‌گردد. نتایج تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که تاثیر دسته ابزارهای تاب‌آوری سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها، مثبت و معنادار است. نتیجه این قسمت از فرضیه با نتایج (وجود رابطه مثبت و معنادار بین ابزارهای تاب‌آوری سازمانی مدیریت استراتژیک) دارای رابطه مثبتی با ظرفیت سازمانی همسو است.

واژه‌های کلیدی: تاب‌آوری سازمانی، ظرفیت سازمانی، بحران، حمل و نقل، راهداری

#### ۱-مقدمه

بحران خواهیم پرداخت. قصد محقق در این پژوهش بر آن است تا با استفاده از بررسی تاب‌آوری سازمانی در نمونه مورد مطالعه، به میزان تاب‌آور بودن، آسیب‌پذیری و عملکرد دستگاه فوق در برابر بحران‌های مرتبط با حمل‌ونقل پرداخته شود. بدون اتخاذ رویکردهای مناسب جهت مواجهه با پدیده‌های غیرقابل پیش‌بینی، سازمان وارد چرخه بی‌ثباتی و شکست در برنامه‌ها و تصمیمات فعلی و آتی خواهد شد. (ران و همکاران، ۲۰۱۱). در مطالعه تاب‌آوری سازمانی انجام شده از سوی دانشگاه

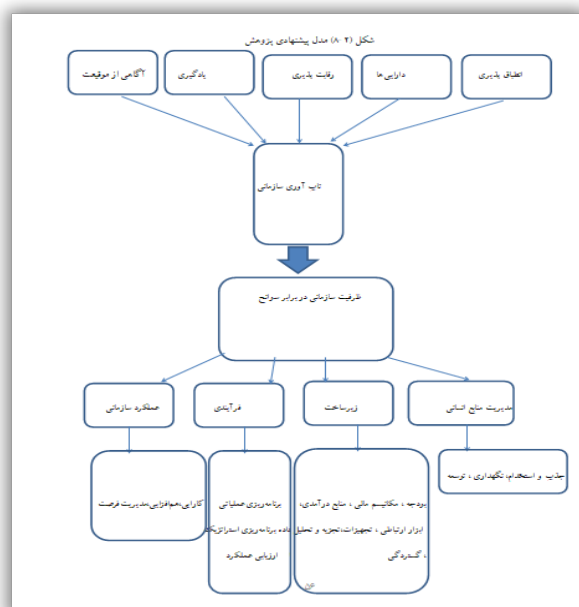
حمل‌ونقل و بستر استفاده از زیرساخت راه و از منظر مدیریتی آن، سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای کشور به عنوان نقش کلیدی در قبل و حین و پس از بحران باید دارای انعطاف‌پذیری و ساختار لازم و سازگاری کارا باشد. برای ارزیابی ظرفیت سازمانی مورد مطالعه، یک سناریوی آینده‌پژوهی بحران برای شاخه‌های اصلی این سازمان درگیر بحران یعنی مدیریت راه، لجستیک و ناوگان، و ایمنی و حریم تدوین می‌گردد و سپس به تحلیل و ساختارمند کردن تاب‌آوری پایا این سازمان در برابر

سناریوهای احتمالی نسبت به استخراج گزینه‌های موثر به کاهش تاب آوری سازمان‌ها در سوانح پرداخته می‌شود. هدف یا هدف‌های کلی و آرمانی تحقیق به شرح ادامه است. الف) ارزیابی تاب آوری سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای بر مبنای شاخص ظرفیت سازمانی در شرایط وقوع سانحه. ب) شناسایی سایر عناصر ظرفیت سازمانی برای تاب آوری سازمانی.

عناصر تاب آوری سازمانی بر مبنای شاخص ظرفیت سازمانی شامل چه مواردی می‌باشد؟ اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای کرمان، بر مبنای شاخص ظرفیت سازمانی در سناریوهای شرایط اضطراری منتخب، تا چه میزان تاب آور می‌باشد؟ بر اساس مدل پال و همکاران مولفه‌های تاب آوری عبارتند از: دارایی‌ها و منابع، رقابت پذیری پویا، یادگیری و فرهنگ (Pal & et al, 2014).

تاب آوری سازمانی تابعی است از آگاهی جامع از موقعیت، آسیب‌پذیری‌های کلیدی، و ظرفیت‌های انطباق پذیری سازمان، در محیطی پویا و بهم پیچیده است (McManus, 2008). تاب آوری سازمانی به عنوان هدف مداوم است که بر عملکرد کسب و کار در زمانی که اوضاع خوب است و در زمان بحران تاثیر گذار است (Mitroff, 2005).

با توجه به بررسی انجام شده بر روی مراجع تحقیق، بخش‌های قابل گسترش و تحقیق در آن حیطه و چشم‌اندازهای تحقیق مورد بررسی مدل پیشنهادی تحقیق به شرح ذیل ارائه می‌گردد.



شکل ۱. مدل پیشنهادی تحقیق

کانتربری نیوزلند، آسیب‌پذیری‌ها و ظرفیت سازگاری یک سازمان در یک محیط پیچیده، پویا و مرتب از روش مطالعه موردی متعدد استفاده شده است، و یک فرآیند ۵ مرحله‌ای برای ارزیابی و افزایش تاب آوری تسهیل شده است. (Mcmanus et al., 2008). در تحقیق صورت گرفته موسسه اقتصاد کشاورزی اتریش، کشف فرصت‌ها و موانع انتشار، نهادینه شدن و پیاده‌سازی مفاهیم تاب آوری، یکپارچه سازی چشم انداز و حرکت به سمت یک نظریه واحد، کمک و نقش تاب آوری به پذیرش و مدیریت تغییرات سازمانی مورد توجه قرار گرفته است (Quendler et al, 2011). تاب آوری سازمانی به عنوان ظرفیت سازمان برای انطباق با تغییرات و بازگشت به پایداری تعریف می‌شود (McManus, 2008). مفهوم تاب آوری ابتدا در زیست‌بوم‌شناسی مطرح شد (Holling, 1973) و سپس در حوزه‌های مدیریت بحران و سازمانی توسعه یافت. پال و همکاران (۲۰۱۴) مؤلفه‌های تاب آوری سازمانی را شامل دارایی‌ها و منابع، رقابت‌پذیری پویا، یادگیری سازمانی، و فرهنگ سازمانی می‌دانند. کوئندلر (۲۰۱۱) بر نقش تاب آوری در مدیریت تغییرات تأکید دارد و آن را به عنوان توانایی پذیرش تغییرات بدون از دست دادن کارایی تعریف می‌کند.

در حوزه حمل‌ونقل، مطالعات متعددی تاب آوری زیرساخت‌های جاده‌ای را بررسی کرده‌اند. چن و همکاران (۲۰۲۱) تاب آوری سازمانی را در برابر بحران‌های زیرساختی تحلیل کرده و بر اهمیت مدیریت دانش و هماهنگی بین‌سازمانی تأکید دارند. گونکالوس و همکاران (۲۰۲۲) در مطالعه‌ای نشان دادند که تاب آوری در سیستم‌های حمل‌ونقل جاده‌ای به توانایی پیش‌بینی و پاسخ سریع به اختلالات بستگی دارد. در ایران، امیری و همکاران (۱۳۹۷) مدلی برای تاب آوری سازمانی ارائه داده‌اند که بر مدیریت دانش و انطباق‌پذیری تمرکز دارد. حسینی و همکاران (۱۴۰۰) تاب آوری را از منظر کارکنان سازمان‌های دولتی بررسی کرده و نقش فرهنگ سازمانی را برجسته کرده‌اند. توتکار و همکاران (۱۴۰۱) نیز در مطالعه‌ای نشان دادند که تاب آوری سازمانی در زمان بحران به هماهنگی بین واحدها و منابع موجود وابسته است. با وجود این مطالعات، پژوهش‌های محدودی به طور خاص به تاب آوری ادارات راهداری در ایران پرداخته‌اند. ایزدی (۱۳۹۶) مؤلفه‌های کاهش تاب آوری در سازمان‌های آتش‌نشانی را بررسی کرد، اما تمرکز بر راهداری کم بوده است.

ارزیابی تاب آوری سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای بر مبنای شاخص ظرفیت سازمانی در شرایط وقوع سانحه-مطالعه موردی اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای جنوب استان کرمان تحقیق مذکور به لحاظ متدولوژی و نیز عنوان، دارای ابعاد نوآورانه بوده و از آنجا که به تبیین عناصر تاب آوری سازمانی در شرایط اضطراری می‌پردازد و همچنین با در نظر داشتن



### ۳- طرح مساله

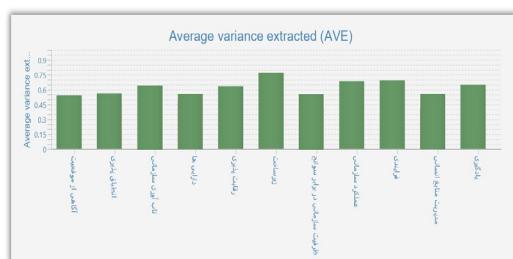
با توجه به نتایج و مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی همگی مدل‌های اندازه‌گیری از پایداری درونی خوبی برخوردار هستند.

#### روایی همگرا

روایی همگرا دومین شاخصی است که برای برآزش مدل‌های اندازه‌گیری در روش PLS به کار برده می‌شود. مقدار ملاک برای سطح قبولی معیار AVE (میانگین واریانس استخراج شده)، ۰/۵ می‌باشد. با توجه به نتایج جدول، چون تمامی شاخص‌ها دارای مقادیر میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند، روایی همگرا در سطح تمامی شاخص‌ها برقرار است.

#### روایی واگرا

روایی واگرا سومین معیار سنجش برآزش مدل‌های اندازه‌گیری در روش PLS است. روایی واگرا میزان همبستگی یک سازه با سایر سازه‌ها را نشان می‌دهد. روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود، تا با سازه‌های دیگر دارد. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است.



شکل ۶. بررسی روایی مدل با استفاده از میانگین واریانس

#### بررسی برآزش بخش مدل ساختاری

برای بررسی بخش مدل ساختاری از دو روش مشخص کردن ضرایب معناداری T و روش R Squares استفاده می‌شود.

#### ضرایب معناداری Z

از ضریب معناداری مسیر موجود در مدل اصلی شامل گویه‌های سازمانی به عنوان متغیر برونزا و از ظرفیت سازمانی به عنوان متغیر درون‌زا استفاده شده است. ضریب معناداری این مسیرها بالاتر از در سطح اطمینان ۹۵٪ است. پس این روابط تایید می‌گردد.

بررسی برآزش مدل به روش PLS

در روش PLS برآزش مدل‌های معادلات در سه قسمت ارزیابی می‌شود: (Fornell & Larcker, 1981)

الف - قسمت مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری

ب- قسمت مربوط به معادلات مدل ساختاری

ج- قسمت مربوط به مدل کلی

پایایی شاخص

پایایی شاخص به وسیله سه معیار مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت:

۱. ضرایب بارهای عاملی

۲. آلفای کرونباخ

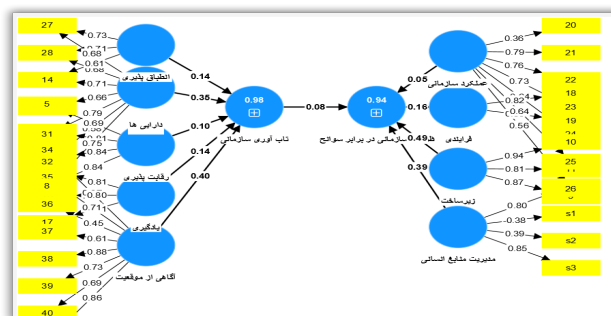
۳. پایایی ترکیبی

بالاتر شدن معیار دوم و سوم از ۰/۷ و معیار اول از ۰/۴. نشان دهنده برآزش ایده آل مدل‌های اندازه‌گیری است.

### ۳-۱- سنجش ضرایب بارهای عاملی

برای ارزیابی ضرایب بارهای عاملی از بررسی عاملی تاییدی استفاده کرده‌ایم. بار عاملی ابزاری است که به محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه می‌پردازد، که اگر این میزان برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بالاتر بوده و پایایی در مورد آن سازه قابل قبول است (Fornell & Larcker, 1981).

همانطور که در شکل ۵ قابل مشاهده می‌باشد. بار عاملی همه شاخص‌ها در سطح تمامی سازه‌هایی که از ۰/۴ بیشتر است نشان دهنده این امر است که پایایی سازه‌های مدل قابل قبول است. حذف گویه‌های نزدیک به ۰/۴ زمانی لازم می‌شود با حذف آن گویه شاخص‌ها برآزش یابد.



شکل ۵. مدل اجرا شده پژوهش به همراه ضرایب بارهای عاملی

#### ۴- روش پیشنهادی

این روش به منظور تشخیص نقاط قوت و ضعف استفاده گردیده است. جدول زیر تجزیه و تحلیل ماتریس اهمیت - عملکرد را نشان می‌دهد: ارزش‌های اهمیت و عملکرد توسط طیف لیکرت مشخص می‌شود. نواحی چهارگانه اختصاص یافته به هر یک از ابزارهای تاب‌آوری سازمانی بر اساس نمودار نهایی نیز می‌توان گفت که شاخص‌های مدیریت دانش در سازمان سبب افزایش عملکرد سازمان شده است، حمل و نقل اضطراری در زمان وقوع سیل کارایی لازم را داشته است، تمایل به همکاری در تیم‌های برداشت داده‌ها جهت استفاده در سامانه‌های BMS (سامانه برداشت پل) RMS (سامانه ثبت اطلاعات نقاط پر تصادف) دارم، در برابر تغییرات جایگاه سازمانی و پرسنلی خود تابع نظر سازمان و بالادست می‌باشم، حاضر به همکاری با افراد جایگزین شده در سمت قبلی خود را دارم" قرار گرفته‌اند؛ بنابراین بر اساس وزن محاسبه شده برای هر شاخص باید بهبود به ترتیب اولویت زیر صورت پذیرد.

۱- مدیریت دانش در سازمان سبب افزایش عملکرد سازمان شده است.

۲- حمل و نقل اضطراری در زمان وقوع سیل کارایی لازم را داشته است.

۳- تمایل به همکاری در تیم‌های برداشت داده‌ها جهت استفاده در سامانه‌های BMS (سامانه برداشت پل) RMS (سامانه ثبت اطلاعات نقاط پر تصادف) دارم.

۴- در برابر تغییرات جایگاه سازمانی و پرسنلی خود تابع نظر سازمان و بالادست می‌باشم.

۵- حاضر به همکاری با افراد جایگزین شده در سمت قبلی خود را دارم.

#### ۵- نتیجه‌گیری

یافته‌های توصیفی نشان دهنده‌ی مناسب بودن نمونه آماری پژوهش برای هدف تحقیق است. پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها از جهت آشنا کردن آنها با مباحث مدیریت کیفیت فراگیر مشاور پروژه تولید به هنگام جهت پیاده‌سازی مفاهیم نیز می‌تواند موثر باشد. در مواردی مانند آموزش، تعیین کیفیت نیازهای رویکردهای موثری است که در عرصه‌های سیاست‌ها، اهداف و استراتژی سازمان، طراحی سیستم مختلف صنعتی و خدماتی در حوزه مدیریت کیفیت پاداش و .... استفاده کنند. با توجه به مؤثر بودن

فرضیه اصلی: تاب‌آوری سازمانی بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. برای بررسی این فرضیه ۵ فرضیه دیگر مورد آزمون قرار گرفتند که از میان ۵ فرضیه، فرضیه‌های همگی تایید قرار گرفتند. فرضیه ۱: انطباق پذیری سازمانی بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. فرضیه ۲: دارایی‌ها و منابع بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. فرضیه ۳: رقابت پذیری پویا بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. فرضیه ۴: یادگیری و فرهنگ بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. فرضیه ۵: آگاهی از وضعیت بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. با توجه به جدید بودن تکنیک OPA و تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد، در ادامه به توضیح این دو روش پرداخته شده است. استفاده از روش‌هایی مانند OPA از بروز خطاهای تصمیم‌گیری جلوگیری می‌کند و تحلیلگر نتایج قابل اعتمادتری را به سازمان‌های ذینفع نشان می‌دهد.

#### دلیل انتخاب هر خبره

اشخاص انتخاب شده به تناسب سمت‌های فعلی یا سابق خود در بخش‌های راه‌داری، ایمنی راه، مدیریت راه، ریس شهرستان و ... که مرتبط با جمع‌آوری داده بوده‌اند انتخاب گردیده‌اند.

جدول ۱. رتبه بندی خبرگان جهت روش opa

شماره	رتبه	مدرک تحصیلی	سابقه کار	سمت
خبره ۱	۶	دکتری	۹	مدیر میانی
خبره ۲	۲	کارشناس ارشد	۱۵	رییس ستاد
خبره ۳	۳	کارشناس ارشد	۱۵	ناظر عالی
خبره ۴	۴	کارشناس	۱۴	حسابدار ارشد
خبره ۵	۵	کارشناس ارشد	۱۰	رییس
خبره ۶	۱	کارشناس ارشد	۱۵	معاون

رتبه‌بندی خبرگان (پس از انتخاب خبرگان با توجه به ابزارهای تاب‌آوری گویه‌ها بر اساس معیارهای روش OPA رتبه‌بندی می‌گردند) رتبه‌بندی خبرگان (در جدول زیر وزن و رتبه‌بندی نهایی خبرگان بر اساس روش opa مشاهده می‌گردد).

جدول ۲. خروجی روش opa

شماره	رتبه	وزن	شماره	رتبه	وزن
خبره ۲	۱	۰/۴۸۵	خبره ۵	۵	۰/۰۷۷
خبره ۳	۲	۰/۱۵۰	خبره ۴	۶	۰/۰۲۷
خبره ۶	۳	۰/۱۲۸			
خبره ۱	۴	۰/۰۸۵			

کارایی لازم را داشته است، تمایل به همکاری در تیم‌های برداشت داده‌ها جهت استفاده در سامانه‌های BMS، (سامانه برداشت پل) RMS (سامانه ثبت اطلاعات نقاط پر تصادف) دارم، در برابر تغییرات جایگاه سازمانی و پرسنلی خود تابع نظر سازمان و بالادست می‌باشم، حاضر به همکاری با افراد جایگزین شده در سمت قبلی خود را دارم.

اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای کرمان، بر مبنای شاخص ظرفیت سازمانی در سناریوهای شرایط اضطراری منتخب، تا چه میزان تاب آور می‌باشد؟ نتایج تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری نشان داد که تاثیر هر ۳۳ دسته ابزارهای تاب آوری سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها، مثبت و معنادار است. نتیجه این قسمت از فرضیه با نتایج (وجود رابطه مثبت و معنادار بین ابزارهای تاب آوری سازمانی مدیریت استراتژیک دارای رابطه مثبتی با ظرفیت سازمانی همسو است.

## ۶-مراجع

- مانی. مدیریت بهره‌وری، ۱۲(۴۴)، ۳۵-۶۵.  
 -ایزدی، حسین (۱۳۹۶). شناسایی مؤلفه‌های مؤثر در کاهش تاب‌آوری سازمان‌ها در شرایط بحرانی. *فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران*، ۷(۴)، ۳۲۲-۳۳۲.  
 -توتکار، م.، فاضلی، م.، و حسینی، ن. (۱۴۰۱). بررسی مولفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی در زمان بحران. *فصلنامه مدیریت بحران*، ۱۰(۲)، ۴۵-۵۶.  
 -حسینی، ا.، و جعفری، ف. (۱۴۰۰). تاب‌آوری سازمانی در سازمان‌های دولتی. *فصلنامه مطالعات مدیریت*، ۳۰(۹۵)، ۲۵-۱۲.  
 - سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای. (۱۳۹۴). گزارش تأسیس اداره کل راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای جنوب کرمان. تهران: *سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای*.

-Ataei, Y., Mahmoudi, A., Feylizadeh, M. R., & Li, D. F. (2020). Ordinal priority approach (OPA) in multiple attribute decision-making. *Applied Soft Computing*, 86, 105893.  
**doi:org/10/1016/j.asoc.2019/105893**

-Chen, R., Xie, Y., & Liu, Y. (2021). Defining, conceptualizing, and measuring organizational resilience: A multiple case study. *Sustainability*, 13(5). 2517.

**doi.org/10/3390/su13052517**

-Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable

فراگیر بسیار مورد استفاده است، از ویژگی‌های مهم و مدیریت منابع انسانی در پیاده‌سازی مدل به منحصر بفرید این رویکرد آن است که علاوه بر بکارگیری مدیران جامعه آماری مورد مطالعه پیشنهاد می‌گردد تا موثر تکنیک‌ها و ابزارهای مورد استفاده در حوزه با به کارگیری روش‌هایی مانند کارکنان چند وظیفه‌ای، مهندسی کیفیت، با رویکردی خلاقانه به حوزه حل گردش شغلی، آموزش‌های ضمن خدمت، ایجاد کمیته مسئله نیز پرداخته و تلاش می‌کند تا با تلفیق این دو، پیشنهادها، استفاده از سیستم‌های انگیزشی، مشارکت در قالب یک کار گروهی هدفمند به تامین اهداف کارکنان و تیم‌های کاری، روش تولید به هنگام در سازمان از طریق حل مشکلات در سطوح مختلف و زیر مجموعه‌های خود به کار بگیرند. با توجه به لزوم بهبود مستمر بپردازد. جهت برآورد الزامات مدنظر حلقه‌های کنترل کیفیت، ابرتیم‌ها، و کنترل فرایند آنها برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام دهند. دو حوزه جدید منظر رضایت کارکنان و منظر محیط و را که اخیراً مورد تاکید واقع شده‌اند را مد نظر قرار دهد. این دو حوزه به طرز ویژه‌ای به تیم منابع انسانی مربوط می‌شوند. این دو منظر در مدل اصلی توسط نورتون و کاپلان (۱۹۹۲) مورد توجه قرار نگرفته است. در پایان به پژوهشگران آتی موضوع‌های زیر پیشنهاد می‌شود. طراحی الگویی جهت بهبود عملکرد مبتنی بر ابزارهای تاب آوری با استفاده از رویکرد یکپارچه دیمتولو مدلسازی ساختاری تفسیری و با توجه به اینکه (آگاهی از وضعیت) بر ظرفیت سازمانی در برابر سوانح تاثیر دارد پیشنهاد می‌شود ظرفیت سازمانی در برابر سوانح در شرایط رقابتی و عدم اطمینانی که با آن مواجه هستند، بطور مدام محیط کسب و کار خود را تحلیل کنند و چالش‌ها و تهدیدها و همچنین فرصت‌های سازمان را شناسایی کنند. پیشنهاد می‌شود پژوهشی مشابه با در نظر گرفتن متغیرهای تعدیلگر مانند رهبری سازمان، چابکی سازمان و ... صورت گیرد.

فرضیه اصلی: تاب‌آوری سازمانی بر ظرفیت سازمانی تاثیر دارد. برای بررسی این فرضیه ۵ فرضیه دیگر مورد آزمون قرار گرفتند که از میان ۵ فرضیه، فرضیات همگی تایید قرار گرفتند. پاسخ به پرسش‌های تحقیق به شرح ادامه است.

عناصر تاب آوری سازمانی بر مبنای شاخص ظرفیت سازمانی شامل چه مواردی می‌باشد؟

شاخص‌های مدیریت دانش در سازمان سبب افزایش عملکرد سازمان شده است، حمل و نقل اضطراری در زمان وقوع سیل

- McManus, S. T. (2008). Organisational resilience in New Zealand, Doctoral dissertation, *University of Canterbury*.
- Mitroff, I. I. (2005). Why some companies emerge stronger and better from a crisis: essential lessons for surviving disaster. *AMACOM*.
- 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, 410-428.  
**doi.org/101/1016/j.ijpe.2013.02.031**
- variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.  
**doi.org/315312/10/2307**
- Gonçalves, L., Ribeiro, P., & da Silva, J. M. (2022). Resilience in road transport systems: A systematic review. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 104, 103202.  
**doi.org/10/1016/j.trd.2022/103202**
- Holling, C. S. (1973). Resilience and stability of ecological systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 4 -23.  
**doi.org /10/1146/annurev.es.04/110173/000245**
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 50-55.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.  
**doi.org//1250495/1012307**

# **Assessing the Resilience of the Road and Road Transport Organization based on the Organizational Capacity Index in the Event of an Accident**

## **(Case Study: General Directorate of Road and Road Transport in the South of Kerman Province)**

*Hossein Ziasaidi, M.Sc., Grad., Faculty of Environment, University of Tehran, Tehran, Iran.*

*E-mail: ziamailer@gmail.com*

Received: April 2025- Accepted: November 2025

### **ABSTRCT**

Research has shown that the ability of a society's organizations to manage crises and challenges has a significant impact on its ability to deal with crises and the quality of recovery from challenges. Organizations with the essential services they provide in times of crisis play an important role in speeding up society's return to normal conditions. To assess organizational capacity a crisis futures study scenario for the main branches of the organization involved in the crisis, namely road management, logistics and fleet, and safety and privacy will be developed, and then we will analyze and structure the sustainable resilience of this organization against the crisis. The researcher's intention in this study is to use the study of organizational resilience in the studied sample to assess the level of resilience, vulnerability and the operation of the above device will be dealt with in the face of transportation related crises. Considering the newly-established case study compared to other similar samples of the country and the extent of the conservation area and diversity of disasters and accidents, extraction and classification of the obtained data can be a useful and new way to reduce damages and increase the response speed and prevention power of the General Directorate of Terminals and Road Transportation Southern Kerman province and on a larger scale, the Organization of Road Maintenance and Transportation of the country against natural and man-made crises and accidents.

**Keywords:** Organizational Resilience, Organizational Capacity, Crisis, Transportation, Road