

## طراحی الگوی مدیریت بحران های دیجیتال

### مورد مطالعه: ادارات دولتی استان ایلام

رضا جوادیان

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - مدیریت تحول

زینب طولابی

دانشیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام

#### چکیده

هدف پژوهش حاضر، طراحی الگوی مدیریت بحران در دولت الکترونیک در ادارات دولتی استان ایلام و آشنایی با ابعاد، مولفه ها و ویژگی های آن با استفاده از روش نظریه داده بنیاد بود. جامعه آماری این پژوهش مدیر یا معاونین ادارات دولتی در استان ایلام بودند و روش نمونه گیری، هدفمند و تعداد نمونه در این تحقیق ۱۴ نفر بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از مصاحبه ها، از فرایند ۳ مرحله ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شد. مولفه های هر یک از طبقات براساس رویکرد نظریه پردازی داده بنیاد استخراج و مدل مفهومی مدیریت بحران در دولت الکترونیک در قالب ۶ طبقه اصلی استخراج گردید. نتایج نشان داد عوامل علی شامل اتحاد استراتژیک و عصر الکترونیک بودند. پدیده محوری نیز با ۲ شاخص مدیریت بحران و فناوری دیجیتال شناسایی شدند و عوامل زمینه ای نیز شامل بستر خارجی و زیرساخت داخلی و عوامل مداخله گر نیز شامل پویایی محیطی و تاثیرپذیری از عوامل و راهبردهایی چون فرایندهای داخلی و فرایندهای فراسازمانی تعیین گردیدند. پیامدهای سازمانی اشرافیت و بهره وری الکترونیکی نیز حاصل شدند.

واژگان کلیدی: مدیریت بحران، فناوری دیجیتال، داده بنیاد

## بحران

تاکنون تعاریف متعددی از بحران صورت گرفته مثلاً بحران، تغییر جهت و چرخه دوره است که در آن آسیب پذیری افزایش یابد (Madzharov, 2013)

مدیریت بحران عبارت است از مجموعه فعالیت های اجرایی و تصمیم گیری های مدیریتی و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و همه سطوح بحران، در جهت نجات، کاهش ضایعات و خسارات، جلوگیری از وقفه زندگی، تولید و خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست و سرانجام ترمیم و بازسازی خرابیها (Foster, 1978). در تعریف بحران، بهتر است بین بحران و واقعه ناگوار تفاوت قائل شد. برنت بین این دو تفاوت قائل است (Bildan, 2003). به نظر او، بحران توصیف کننده شرایطی است که در آن ریشه های پدیده می تواند مسائل و مشکلاتی مانند ساختارها و عملیات مدیریتی نامناسب و با شکست در تطابق با یک تغییر باشد، درحالی که منظور از واقعه ناگوار این است که شرکت با تغییرات مصیبت بار پیش بینی نشده یا ناگهانی مواجه شده که کنترل کمی بر روی آنها دارد (Chandrashekar et al, 2015).

بحران عبارت است از اِزهم گسیختگی شدید در فعالیت های یک جامعه که در این فرایند، انسان ها اقلام و دارایی ها و محیط در سطح وسیع دچار آسیب و صدمات شدید می شوند؛ به طوری که جامعه فقط قادر است از منابع موجود خود کمک بگیرد. بحران ها غالباً براساس سرعت و شدت، یعنی ناگهانی بودن یا کند بودن بروز آن یا به این دلیل که طبیعی یا زاده دست بشر است، طبقه بندی می شوند.

## مدیریت بحران

مدیریت بحران فرایندی است که بسیار پیشتر از وقوع حادثه آغاز می شود و در زمان حادثه با تمهیدات فوری که هر دقیقه آن ارزشمند است از گسترش فاجعه جلوگیری می نماید و نهایتاً به جبران خسارت و بازگرداندن شرایط به حالت عادی از نظر فیزیکی و روانی می پردازد. در ایران، سیاست ها و قوانین مدونی برای مدیریت بحران پیش بینی شده است، لیکن، به نحو شایسته ای مورد توجه قرار نمی گیرد. مهم ترین گام در فرایند مدیریت بحران که با مبانی مدیریت ریسک در پیوند است، شناسایی خطرات و احتمال وقوع آن ها و انجام اقدامات پیشگیرانه است که باز هم به آن توجه کافی نشده است. بدیهی است که فعالیت هایی همانند جلوگیری از ساخت و سازهای غیرمجاز و به سازی یا نوسازی بافت های فرسوده و سایر اقدامات پیشگیرانه نقش شگرفی در کاهش اثرات مخرب بلایای طبیعی دارد.

مدیریت بحران یک فرایند چرخشی و پویاست. وظایف مختلفی برای مدیر بحران تعریف شده است که عمده آن متمرکز بر رفتارهای پیش از بحران است. مدیر بحران در این مرحله در حقیقت مدیر ریسک و ایجاد کننده یک پدافند غیرعامل نیز به حساب می آید. او باید بر اساس احتمالات، شدت و وسعت حادثه و میزان اختلال در نظم جامعه با توجه به امکانات موجود سریع ترین و دقیق ترین تصمیم موجود را بگیرد. در مدیریت بحران اصولاً فرصت زیادی برای یافتن بهترین پاسخ نیست و مدیر بحران باید از میان پاسخ هایی که به صورت احتمالی پیش از حادثه تبیین و طراحی شده است بهترین گزینه را انتخاب نماید. در حقیقت او برای همین تصمیم آموزش دیده لذا انتظار می رود از یک الگوریتم معین با شناوری از قبل پیش بینی شده تبعیت کند و طبیعی است که خروج از این الگوریتم می تواند برای او اثر حقوقی و مجازات های انتظامی و کیفری به همراه داشته باشد. بدین منظور مدیر بحران باید، کارگروهی برای تحلیل مخاطرات، برآورد آسیب پذیری و ارزیابی توانمندی ها تشکیل دهد تا بتوان براین مبنا برنامه بحران تدوین شده و استقرار یافته و به صورت مستمری اصلاح و بازبینی شود. این برنامه ها دربرگیرنده فعالیت هایی است که اکثراً مربوط به وضعیت عادی قبل از حادثه است و انتظار می رود متولیان به صورت بیست و چهار ساعته آمادگی انسانی، تجهیزاتی، ارتباطی، ترابری و اورژانسی برای ورود به حادثه را داشته باشند. در زمان حادثه مدیر باید سریعاً با توجه به اولویت ها، فرماندهی بحران را به عهده بگیرد و از گسترش خسارت جلوگیری کند و در مرحله پسا بحران اقدامات جبرانی و بازتوانی را در دستور کار قرار دهد. (Hosseini, 2007)

مدیریت بحران مختص یک موضوع و یا یک پدیده خاص نیست، مدیریت بحران علمی از مدیریت است که با هدف کنترل عوامل اثرگذار در روند اداره عادی مدیریت به کمک سامانه مدیریتی آمده و تلاش دارد تا شرایط را به وضعیت عادی برگرداند متخصصین بحران، اصولاً برای هر پدیده‌ای که به بحران تبدیل شود، سه مشخصه زمان، تهدید، اطلاعات در نظر گرفته‌اند. در زمان وقوع هر بحران، مدیران بحران به دلیل نبود اطلاعات لازم، نداشتن زمان کافی و تهدید روبرو با عدم قطعیت در امر تصمیم‌گیری روبرو می‌باشند، از این رو اگر در امر انتخاب مدیران بحران شاخص‌های لازم پیش‌بینی نشود، به دلیل انواع فشارهای روحی و روانی در آن مقطع زمانی به مدیران بحران، در صورت نداشتن ویژگی‌های لازم، نه تنها باعث کاهش آسیب‌ها، بلکه باعث به هدر رفتن و از بین رفتن سرمایه‌ها، نیروی انسانی، اماکن و تاسیسات و افزایش آسیب‌هایی که مترتب هر بحران می‌باشد می‌گردد. (Akhi et al, 2019)

## فناوری دیجیتال

اکوسیستم کارآفرینی ترکیبی از عوامل به هم پیوسته است که باعث افزایش رفاه و ثروت اقتصادی می‌شود (۲۰۰۵). (Prahalad, 2015, Stam). یکی از حوزه‌های مهم اکوسیستم کارآفرینی، کارآفرینی فناورانه است که شامل مدیریت کسب و کارهای مبتنی بر فناوری، بهره‌برداری از فرصت‌های جدید فناورانه و تغییر فناوری است (bailetti, 2012). ظهور اینترنت و

فناوری های دیجیتال، کارآفرینی دیجیتال مطرح گردید که به دنبال پیگیری فرصت های جدید بر پایه فناوری های دیجیتال است (Vaast & Davidson, 2010). کارآفرینی دیجیتال اشاره به ایجاد مشاغل جدید یا تحول در مشاغل موجود با استفاده از فناوریهای دیجیتال جدید یا کاربردی جدید از فناوری قدیم می نماید و به همان میزان که مزایایی همچون سادگی در شروع کار، کم هزینه بودن و ارزش افزوده بالا دارد، با موانع فرهنگی، زیرساختی، قانونی، دانشی و ریسک بالا مواجه است (رستگار و همکاران، ۱۳۹۸). فناوری دیجیتال بی مرزی را توسعه داده و باعث تغییر فرایندها، نتایج کارآفرینی و تحول بازیگران اکوسیستم کارآفرینی شده است (Nambisan, ۲۰۱۷) و شامل واقعیت مجازی، ابعاد و مولفه های اکوسیستم کارآفرینی فناوری در صنایع خلاق دیجیتال ایران با تاکید بر... ۱۸۵ واقعیت افزوده، بازی های رایانه ای، انیمیشن، نرم افزارها، ویدئو، فیلم و تلویزیون است. این فناوریها ۵۲٪ سهم کل صنایع خلاق را در بردارند (Matrix, ۲۰۱۸)

این فناوری شامل سخت افزار، نرم افزار، وسایل ارتباطی، شبکه و غیره است که سازمان ها را قادر به جمع آوری، پردازش، مدیریت داده ها و اطلاعات می کند (Abramova & Grishchenko, 2020). استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه کسب و کار همچون سایر کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، به کاهش هزینه و افزایش کارایی منجر می شود. (تقوی و سلیمانی، ۱۳۹۰)

با پیشرفت فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی و ایجاد بسترهای زیرساخت در کشور، لزوم حرکت در مسیر ارایه خدمات الکترونیک یکپارچه در این بستر بیش از پیش احساس می شود. لازمه تحقق اهداف عالی توسعه دولت الکترونیکی در ایجاد زیرساخت تعامل پذیر، پویا و یکپارچه تبادل اطلاعات و خدمات دولت است که خود را نشان می دهد (Information Technology Organization of Iran, 2015)

سرداری و اعظمی<sup>۱</sup> (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی «عوامل موثر بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیک در بخش بازرگانی ایران»، پنج عامل مدیریتی، فنی، سرمایه انسانی، فرهنگی- اجتماعی و حقوقی (اعتماد، امنیت اطلاعات و حریم خصوصی) را به عنوان عوامل موثر بر توسعه زیرساخت های دولت الکترونیکی بیان کردند. فقیهی و معمارزاده<sup>۲</sup> (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «مدل توسعه دولت الکترونیک در ایران ۱۴۰۴، شش مولفه زیرساخت فنی و ارتباطی، دسترسی به خدمات برخط، سرمایه انسانی، محیط سیاسی و مقررات گذاری، محیط کسب و کار و نوآوری و دسترسی به محتوای دیجیتالی را به عنوان مولفه های مدل توسعه دولت الکترونیک شناسایی نمودند. رحیم دوست<sup>۳</sup> (1400) در پژوهشی با عنوان «برآوردی از دولت الکترونیک و الزام های حرکت در مسیر توسعه دولت الکترونیک»، علاوه بر چالش های سازمانی، اقتصادی، دموکراتیک و فناوری که روند تحول دولت الکترونیک در سطح دنیا را با مشکل مواجه ساخته است، در ایران نبود یک متولی مشخص برای توسعه دولت الکترونیک، فقدان خدمات پشتیبانی دولت الکترونیک و فقدان یک شبکه الکترونیکی یکپارچه بین سازمان و اداره ها را اصلی ترین مشکل توسعه دولت الکترونیک عنوان کرده است.

ساروج و پال (۲۰۲۰) با بررسی نقش رسانه های اجتماعی در مدیریت بحران بر اساس یک نظرسنجی، رابطه بین موارد اضطراری و رسانه های اجتماعی آنلاین، به ویژه توییتر، فیس بوک و یوتیوب را تحلیل کرده اند. تأثیر وقوع موارد اضطراری در شبکه های اجتماعی، دلیل افزایش ناگهانی پست ها در شبکه های اجتماعی و چگونگی استخراج و پردازش مؤثری سیل اطلاعات با هدف کاهش آسیب های ناشی از فاجعه، اقدامات لازم را برای مدیریت شرایط اضطراری پیشنهاد می کنند.

تقوایی و سلطانی (۱۳۹۰) با بررسی مدیریت بحران شهرها با تأکید بر سیل در یک مطالعه اسنادی به شناسایی تأثیر عوامل طبیعی (بارش) و عوامل ایجاد بحران های ناشی از آن در برنامه ریزی های شهری پرداخته اند که نتیجه آن توجه به مدیریت بحران در برنامه

1. Sardari & Azami  
 2. Faqih & Memarzadeh  
 3. Rahim Doost

ریزی های شهری است تا ضمن جلوگیری از ایجاد سیل و کاهش زیان های بارش، استفاده مطلوب از آب باران را در ابعاد گوناگون گسترش یابد.

توسلی و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در کیفیت عملیات مدیریت بحران در شرایط پاندمی کووید-۱۹ پرداختند. یافته ها نشان داد مدیریت منابع انسانی بر مدیریت بحران تاثیر مثبت و معنادار دارد. در بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی بر پذیرش دور کاری، کنترل ریسک و کاهش ریسک نیز مشخص گردید که مدیریت منابع انسانی بر هر یک از این عوامل تاثیر مثبت و معنادار دارد.

اخى و همكاران(۱۳۹۹) به بررسى شاخصه هاى انتخاب مديران مديريت بحران از ديده گاه امام على (ع) پرداختند. در اين تحقيق تلاش شده است، از ديده گاه هاى امام على عليه السلام در مورد اهميت گزينش كارگزاران حكومتي (مديران بحران) به بيان يك سري از معيارهاى اساسى در تعيين افراد براى تصدى مشاغل مديريتى(مديران بحران) از كتاب نهج البلاغه استفاده گرديده است. چرا كه اين شاخصه ها مى تواند به عنوان يكى از اصول، تزيين و ويژگي هاى مديران بحران در انتخاب و انتصاب آنان استفاده نمود.

## ۲. روش تحقیق و ابزارها

با توجه به اینکه هدف اصلی و کلی این پژوهش طراحی الگوی رهبری استراتژیک در دولت الکترونیک بر اساس نظریه داده بنیاد می باشد لذا این پژوهش از نظر هدف بنیادی و از نوع پژوهش های اکتشافی می باشد و همینطور از نظر روش های گردآوری داده ها به روش کیفی انجام گرفته است. در بعد کیفی براساس نتایج پی آیندی حاصل از بررسی و تحلیل یافته ها و به منظور دستیابی به توصیفی عمیق و غنی از تجارب، نگرش و ادراک شرکت کنندگان نسبت به ابعاد و مؤلفه ها، عوامل زمینه ای تسهیل کننده و بازدارنده و روش های به کارگیری رهبری استراتژیک در دولت الکترونیک از روش پژوهش کیفی و به طور خاص از راهبرد نظریه داده بنیاد استفاده شد. در تحقیق کیفی افرادی که در تحقیق شرکت می کنند را فرد، مرحله یا نمونه نمی گویند بلکه به آنها «مشارکت کننده»<sup>۴</sup> یا «اطلاع رسان»<sup>۵</sup> می گویند. باتوجه به اینکه در این مطالعه، مبنای تحقیق بر اساس روش کیفی بوده و به طور خاص از روش نظریه داده بنیاد استفاده شده، نمونه گیری نیز تابع قواعد همین روش بوده و به شیوه هدفمند و نظری انجام شده است. در نمونه گیری هدفمند<sup>۶</sup> (بورگ و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶) یا نمونه گیری نظری<sup>۸</sup> (کرسول<sup>۹</sup>، ۲۰۰۷)، هدف پژوهشگر انتخاب مواردی است که با توجه به هدف تحقیق سرشار از اطلاعات<sup>۱۰</sup> باشند و پژوهشگر را در شکل دادن مدل نظری خود یاری دهند و این کار تا جایی ادامه می یابد که طبقه بندی مربوط به داده ها و اطلاعات اشباع و نظریه مورد نظر با تمام جزئیات و با دقت تشریح شود (کرسول، ۲۰۰۷). مایکل پاتون<sup>۱۱</sup> معتقد است که شیوه ایده آل نمونه گیری کیفی آن است که تا رسیدن به موارد زاید (مواردی که پس از آن اطلاعات جدیدی به دست نمی آید) ادامه یابد. در این پژوهش مشارکت کنندگان بر اساس دو معیار "آشنایی با رهبری استراتژیک- دولت الکترونیک" و "میزان تجربه و سابقه رهبری و مدیریت در سازمان خود" جهت مصاحبه انتخاب شدند.

4. contributor
5. Informants
6. Purposeful Sampling
7. Borg & Joyce, Gall
8. Theoretical Sampling
9. Creswell
10. Information-rich
11. Michael Patton



-کدگذاری باز: فرایندی تحلیلی است که از طریق آن، مفاهیم شناسایی شده و ویژگی ها و ابعاد آن در داده ها کشف می شود. در این مرحله پژوهشگر، مقوله های اولیه اطلاعات در خصوص پدیده در حال مطالعه را به وسیله بخش بندی اطلاعات شکل می دهد. بدین ترتیب پژوهشگر مقوله ها را بر مبنای داده های جمع آوری شده از طریق مصاحبه ها، مشاهدات وقایع و یا یادداشت ها بنیان می گذارد.

-کدگذاری محوری: عبارت است از فرایند ربط دهی مقوله های زیرمقوله و پیوند دادن مقوله ها در سطح ابعاد و ویژگی ها به همدیگر. در این مرحله مقوله ها، ابعاد و ویژگی های حاصل از کدگذاری باز، تدوین شده و در جای خود قرار می گیرند تا دانش فزاینده ای درباره روابط ایجاد گردد.

-کدگذاری انتخابی: در این مرحله، نظریه پرداز اقدام به نگارش یک نظریه از روابط فی ما بین مقوله های موجود در مدل کدگذاری محوری می نماید. به عبارت دیگر در این مرحله، یافته های مراحل قبلی (کدگذاری باز و محوری)، دریافت می شوند و پس از انتخاب مقوله محوری، سایر مقوله ها به شکلی نظام مند به آن ربط داده می شوند. سپس این روابط اثبات گردیده و مقوله هایی که نیاز به بهبود و توسعه بیشتری دارند تکمیل می شوند (کرسول، ۲۰۰۷). همان طوری که گفته شد در این پژوهش از مدل پراگماتیستی استراوس و کوربین<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۰)، به عنوان طرح پژوهشی نظریه داده بنیاد استفاده شده که مبتنی بر شناسایی شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه ای، شرایط میانجی و راهبردها و ارتباطات بین آن ها است.

#### جامعه آماری

جامعه آماری که به آن جمعیت آماری نیز گفته اند، به مجموعه افراد یا عناصر (بستگی به موضوع تحقیق دارد) که دارای ویژگی های مشترکی هستند و تحقیق در مورد آنها انجام می شود گفته می شود. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مدیر یا معاونین ادارات دولتی استان ایلام می باشد که به صورت مستقیم با آن ها مصاحبه انجام گرفته است. مشارکت کنندگان در مصاحبه، تعداد چهارده نفر (جدول ۳-۴) بودند که به صورت هدفمند انتخاب شدند.

جدول ۱: مشخصات شرکت کنندگان در مصاحبه

کد شناسایی	جنسیت	مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	پست سازمانی	سابقه کار
۱م	مذکر	دکتری	مدیریت بازاریابی	مدیر اداره	۲۷ سال
۲م	مذکر	دکتری	مدیریت منابع انسانی	مدیر اداره	۱۵ سال
۳م	مذکر	دکتری	فناوری اطلاعات	مدیر اداره	۲۰ سال
۴م	مذکر	دکتری	مدیریت کارآفرینی	مدیر اداره	۲۰ سال
۵م	مذکر	دکتری	مدیریت دولتی	مدیر اداره	۲۵ سال
۶م	مذکر	دکتری	مدیریت استراتژیک	مدیر اداره	۲۰ سال
۷م	مونث	دکتری	انفورماتیک پزشکی	مدیر اداره	۵ سال
۸م	مذکر	دکتری	زبان انگلیسی	مدیر اداره	۲۰ سال
۹م	مذکر	دکتری	مدیریت صنعتی (تولید)	مدیر اداره	۱۵ سال
۱۰م	مذکر	دکتری	ادبیات	مدیر اداره	۱۰ سال
۱۱م	مذکر	کارشناس ارشد	زبان انگلیسی	معاون اداره	۶ سال
۱۲م	مذکر	کارشناس ارشد	حقوق بین الملل	معاون اداره	۸ سال
۱۳م	مذکر	کارشناس ارشد	علوم اجتماعی	معاون اداره	۸ سال

۱۴م	مذکر	کارشناس ارشد	مدیریت دولتی	معاون اداره	۱۰سال
-----	------	--------------	--------------	-------------	-------

### حجم نمونه و روش نمونه گیری

روش نمونه گیری در این مرحله، از نوع روش نمونه گیری هدفمند است. نمونه گیری هدفمند بدان معنا است که پژوهشگران آگاهانه شرکت کنندگانی را انتخاب می کنند که در مورد پدیده اصلی مورد مطالعه یا مفهوم کلیدی کشف شده، تجربه دارند. در این پژوهش مشارکت کنندگان بر اساس دو معیار آشنایی با مدیریت بحران - دولت الکترونیک و تخصص و تجربه در زمینه مدیریت، به عنوان نمونه، جهت مصاحبه انتخاب شدند. همچنین با استفاده از تکنیک گلوله برفی مصاحبه ها ادامه پیدا کرد تا محقق در موضوع مورد مطالعه به اشباع داده برسد. معیارهای انتخاب مصاحبه شوندگان را می توان به این صورت بیان نمود:

### ابزار گردآوری داده های کیفی

در این قسمت از کار با استفاده از روش مصاحبه که یکی از مهم ترین و عمومی ترین روش های گردآوری اطلاعات در تحقیقات کیفی می باشد و با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند و پس از آن استفاده از تکنیک گلوله برفی که یک روش غیر احتمالی است، پس از انجام هماهنگی های لازم به اساتید و خبرگان و متخصصان موضوع رهبری استراتژیک، مراجعه و نظرات آن ها راجع به موضوع مدیریت بحران گردآوری گردید و قبل از مراجعه به خبرگان جهت انجام مصاحبه و دریافت نظرات آنان، بخش مرور کلی ادبیات تحقیق، اهداف پژوهش و همچنین سوالات مصاحبه در اختیار آن ها قرار گرفت تا آمادگی لازم و کافی را برای انجام مصاحبه مدنظر داشته باشند.

### ۳. یافته ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها در روش نظریه داده بنیاد، سه رویکرد عمده شامل: رویکرد سیستماتیک (استراوس و کوربین)، رویکرد نوحاسته (گلنزر) و رویکرد سازنده گرا (چارمز) وجود دارد. در این پژوهش از رویکرد سیستماتیک نظریه داده بنیاد (استراوس و کوربین) استفاده شده است. بر اساس این رویکرد، تحلیل داده های کیفی گردآوری شده در سه مرحله کدگذاری باز<sup>۱۳</sup>، کد گذاری محوری<sup>۱۴</sup> و کد گذاری انتخابی<sup>۱۵</sup> انجام می گیرد.

### سوال ۱: عوامل محوری در شکل گیری مدیریت بحران در دولت الکترونیک کدام است؟

#### جدول ۲: کدگذاری باز، محوری و انتخابی سوال اول مصاحبه

مفاهیم	مقوله های محوری	مقوله کلی
اعمال قدرت بر کارکنان	قدرت تجزیه و تحلیل مسائل	مدیریت بحران
مدیریت کارآمد و بهینه سازمان		
ایجاد آگاهی در مدیران		
مدیریت تقسیم کار		
انعطاف در تصمیم گیری		
ارتقا سطح رقابت پذیری سازمان		

13. Open Coding  
 14. Axial Coding  
 15. Selective Coding



انطباق یک سازمان با تغییرات رو به جلو	درجه اختیار	فناوری دیجیتال
کسب مزیت رقابتی		
درک بهتر از استراتژی های رقبا		
پیشی گرفتن از رقبا		
کار بر روی اهداف متنوع به صورت همزمان		
روان شدن سیستم تصمیم گیری در سازمان	مولفه های مدیریتی	
تغییر در بهبود محصولات موجود		
تصحیح برنامه های استراتژیک سازمان		
استفاده بهتر از منابع		
پایداری بالاتر		
خوداتکایی در سازمان		
ایجاد ثبات در سازمان		
توجه به منافع جمعی	دیدگاه اجتماعی	
اعتقاد به تیم سازی و سینرژی		
مشورت با نیروهای متخصص		
عدم استبداد در رای		
مشارکت با مدیران کارآزموده		
نظرخواهی از خبرگان دانشگاهی و شخصیت های علمی برتر	تعاملات و ارتباطات	
داشتن منابع اطلاعاتی رسمی و غیررسمی در درون و بیرون سازمان		
برخورداری از مهارت های اجتماعی-ارتباطی با نیروها		
ایجاد تعامل با سازمان های الکترونیکی موفق	سیالیت سازمانی	
داشتن مسیر متنوع برای آزمودن ایده ها		
استفاده از فرصت ها		
توانایی پذیرش یا مقابله با شکست		

۳۰ مفهوم در قالب ۶ مقوله فرعی، ۲ مقوله اصلی و ۱ بعد برای تعیین کفایت لازم جهت انتخاب مولفه های اصلی جهت پاسخ های مربوط به سوال دوم پژوهشگر در نظر گرفته شده است.

**سوال ۲: عوامل شکل دهنده مدیریت بحران (با تاکید بر کار در دولت الکترونیک) در یک سازمان مبتنی بر فناوری چه عواملی هستند؟ (عوامل علی)**

جدول ۳: کدگذاری باز، محوری و انتخابی سوال دوم مصاحبه

مفاهیم	مقوله های محوری	مقوله کلی
شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان	دیدگاه استراتژیک	اتحاد استراتژیک
تغییر در استراتژی های سازمان		
دیدگاه مدیریت ارشد سازمان		
ارزشی کردن اهداف الکترونیک سازمان		



<div>22<sup>th</sup> International Conference of Modern Researches in Management, Economics and Development</div> <div>Event Place: Tbilisi, Georgia</div> <div>www.icmat.ir</div> <div>ایستاد و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه   گرجستان</div> <div>22<sup>th</sup> International Conference of Modern Researches in Management, Economics and Development</div> <div>۲۲ آبان ماه ۱۴۰۲</div>		
ارضای نیازهای جامعه	تشکیل تفکر جمعی	
تلاش نهادهای اجتماعی		
احساس مسئولیت فردی و اجتماعی		
استراتژی تشکیل تیم های همکاری درون بخشی و بین بخشی		
توجیه فضای عمومی نسبت به ماهیت امر		
ظهور فناوری های نوین	نیاز به پیشرفت های فناورانه	
ضرورت وجود سیستم الکترونیکی یکپارچه		
رشد و تغییرات تکنولوژی		
نیاز به تعامل با سازمان های علمی پیشرفته		
نیاز بازار به سرمایه و ظهور تقاضاهای جدید		
پاسخ به تقاضاهای الکترونیک در بازار	ورود به عرصه تجارت الکترونیک	عصر الکترونیک
نیاز به سرعت و دقت بالا در انجام امورات		
الکترونیکی شدن امورات در جوامع		
نیاز به محافظت از دانش و مهارت های تکنولوژیک		
نیاز به کشف و اختراع تکنولوژی مناسب برای سازمان		
سواد استفاده بهینه از فناوری	پیاده سازی سازمان یادگیرنده	
قابلیت تجزیه و تحلیل موضوعات		
استقلال در برنامه ریزی و تصمیم گیری		
دانش محور بودن سازمان		
قراردادن فناوری های روز در اختیار نیروهای خبره		
مدیریت یادگیری		

۲۵ مفهوم در قالب ۵ مقوله فرعی ، ۲ مقوله اصلی و ۱ بعد برای تعیین کفایت لازم جهت انتخاب مولفه های اصلی جهت پاسخ های مربوط به سوال دوم پژوهشگر در نظر گرفته شده است.

مقوله کلی	مقوله های محوری	مفاهیم
بستر خارجی	پشتیبانی ذی نفعان	حمایت کارکنان و ذی نفعان
		نیروهایی رقابتی
		حمایت جامعه از نخبگان
		نیروی انسانی با مهارت و کارآمد
	فناوری دانش بنیان	داشتن نظام ملی نوآور
		دانش بنیان شدن
		آموزش الکترونیکی به روز
		نیروها و عوامل تکنولوژیکی
		رویکرد استعداد محور
		الکترونیکی شدن آموزش در مدارس
		عوامل محیطی
	محیط عمومی سازمان	
	محیط تخصصی سازمان	
	کسب اعتبار بین المللی	
	زیرساخت های الکترونیکی منعطف و اقتصادی	
زیرساخت مالی-رفاهی	قدرت مالی سازمان	
	دارایی ها	
	فراهم بودن امکانات رفاهی	
	ساختار سازمانی	ساختار سازمانی
		قوانین و مقررات مناسب
سبک مدیریت متناسب با تکنولوژی		
اصلاح فرایندهای سازمانی		
چابک سازی سازمانی		
وجود نظام شایستگی مدیران در سازمان		
وجود سیستم شکایت و پاسخگویی در سازمان		
تحولات سازمانی اثربخش		
محیط کار مناسب		

سوال ۳: شرایط محیطی یا بستر ساز که به شکل گیری مدیریت بحران در دولت الکترونیک می انجامد، کدامند؟ (اجتماع، اقتصاد، فرهنگ)

جدول ۴: کدگذاری باز، محوری و انتخابی سوال سوم مصاحبه

۲۷ مفهوم در قالب ۵ مقوله فرعی ، ۲ مقوله اصلی و ۱ بعد برای تعیین کفایت لازم جهت انتخاب مولفه های اصلی جهت پاسخ های مربوط به سوال سوم پژوهشگر در نظر گرفته شده است.

**سوال ۴: عوامل مداخله گر در شکل گیری مدیریت بحران در دولت الکترونیک کدامند؟**

جدول ۵: کدگذاری باز، محوری و انتخابی سوال چهارم مصاحبه

مقوله کلی	مقوله های محوری	مفاهیم
پویایی محیطی	تضاد در سازمان	تعارض های شخصیتی
		تعارضات سازمانی و مدیریتی
		چالش و تعارض های محیطی
	وضعیت ژئوپلیتیک	بحران های موجود در جامعه
		تغییرات سریع محیطی
		فرصت ها و تهدیدات روز افزون محیط
		تغییر در اقلیم
		تغییرات ژئوپلیتیک جهانی(ریز پردازنده ها و...)
		سایر متغیرهای محیطی
		تغییر در زیست بوم
		جابجایی مشتریان
	سیاست زدگی	دخالت نهادهای سیاسی
		تصمیم ها و بخشنامه های دولت
		قوانین و سیاست های دولت
تاثیرپذیری از عوامل	فضای فرهنگی	خانواده
		فضای حمایتی
		تبلیغات
		جو سازمانی
		عدم آگاهی افراد جامعه
		تغییرات مدیریتی
	نوآوری و تغییرات	شکاف عملکردی
		جو نوآورانه در سازمان
		نظریه های جدید مدیریتی
		رشد سریع تکنولوژی
		تغییر در قلمرو(از تولید انبوه به انبوه سازی طبق سفارش)

۲۵ مفهوم در قالب ۵ مقوله فرعی ، ۲ مقوله اصلی و ۱ بعد برای تعیین کفایت لازم جهت انتخاب مولفه های اصلی جهت پاسخ های مربوط به سوال سوم پژوهشگر در نظر گرفته شده است.

مقوله کلی	مقوله های محوری	مفاهیم
فرایند های فراسازمانی	تفکر استراتژیک	وفاداری و توجه به چشم اندازهای سازمان
		برنامه ریزی های بلندمدت
		جامع نگری، دوراندیشی و آینده نگری
		ریسک پذیری
افزایش تعاملات	سیاست های کلان دولت در حوزه اقتصاد و محیط زیست(مصرف آب و...)-	گسترش روابط اجتماعی با سازمان های فناور
		مشارکت با رهبران استراتژیست
		حذف یا کاهش قوانین خشک اداری
مهندسی مجدد	تجدید ساختار و مهندسی مجدد سازمان	کاهش فرایندهای پیچیده سازمانی
		آموزش کارکنان
		فرهنگ سازی
فرایند های داخلی	آموزش محوری	

**سوال ۵: راهبردهای ایجاد یک رهبر استراتژیک در دولت الکترونیک کدامند؟**

**جدول ۶: کدگذاری باز، محوری و انتخابی سوال پنجم مصاحبه**

۱۲ مفهوم در قالب ۴ مقوله فرعی و ۲ مقوله اصلی و ۱ بعد برای تعیین کفایت لازم جهت انتخاب مولفه های اصلی جهت بررسی پاسخ های مربوط به سوال پنجم پژوهشگر در نظر گرفته شده است.

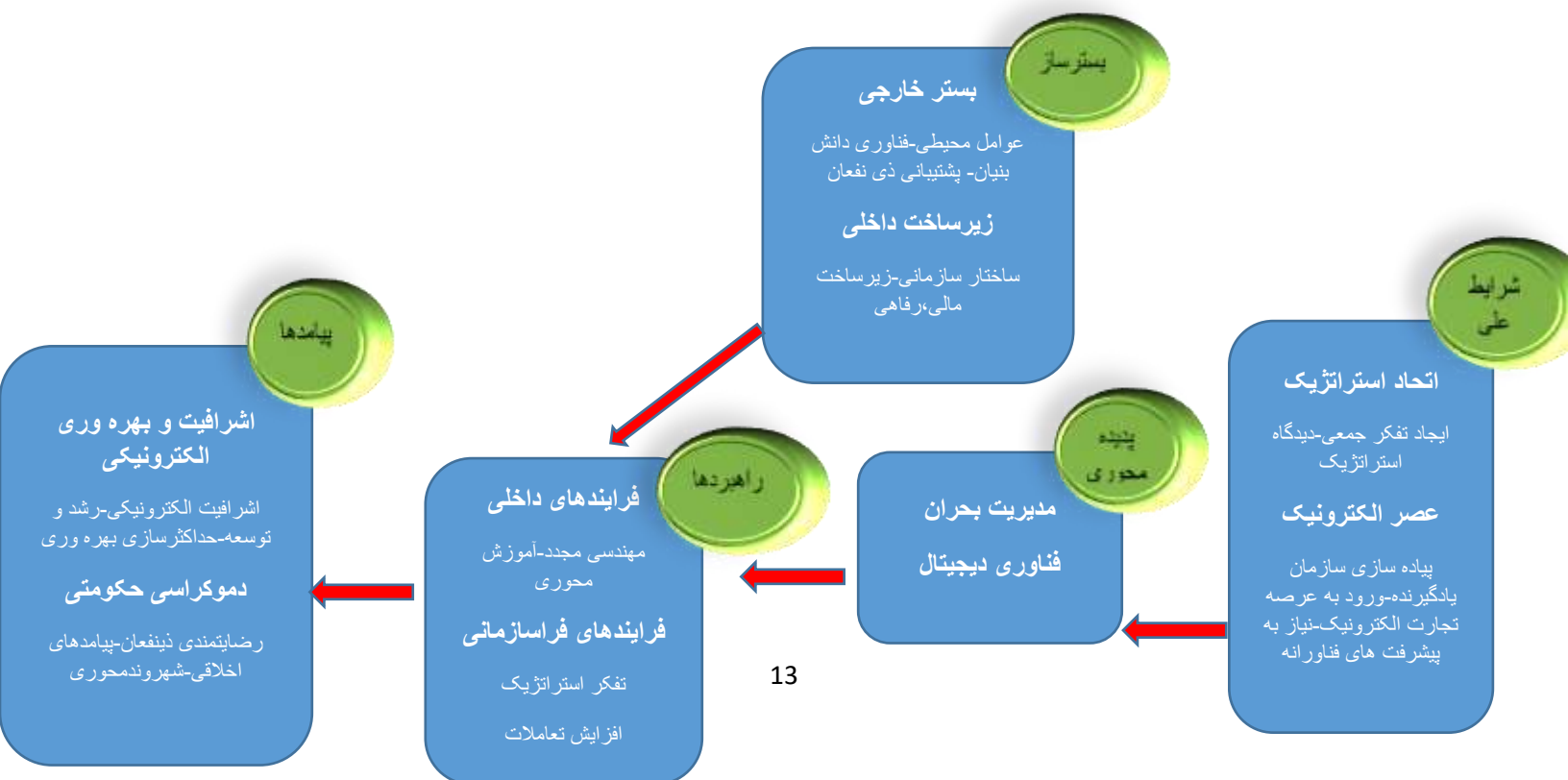
**سوال ۶: برای یک دولت الکترونیک، وجود رهبری استراتژیک چه پیامدهایی دارد (با تاکید بر مزایا)؟**

**جدول ۷: کدگذاری باز، محوری و انتخابی سوال ششم مصاحبه**

مفاهیم	مقوله های محوری	مقوله کلی
سهولت و بهبود خدمت دهی عمومی	شهروند محوری	دموکراسی حکومتی
کمک به محیط زیست		
افزایش رفاه شهروندان		
رفع نیازهای شهروندان		
برقراری عدالت	پیامد های اخلاقی	
شفافیت در امور		
افزایش مسئولیت پذیری		
رضایت مشتریان	رضایت مندی ذی نفعان	
رضایت سهامداران		

کاهش تعارض و نارضایتی سایر ذی نفعان		
افزایش بهره وری تیم و گروه های کاری		
افزایش اثربخشی		
افزایش کارایی	حداکثرسازی بهره وری	
بهبود کیفیت		
نوآوری در تولید		
رشد حداکثری در کمترین زمان		
توسعه و پیشرفت سریع جامعه		
تبدیل شهرهای کشور به مرتبه جهان شهری		
بهینه سازی و گسترش دانش سازمانی		
توسعه دولت الکترونیک و کلیه ذی نفعان آن	رشد و توسعه	
حفظ روند پیشرفت		
افزایش دانش و فرهنگ جامعه		
امکان تجزیه و تحلیل دقیق از نقاط قوت و ضعف، فرصت ها و تهدیدهای سازمان		
تعیین سیاست ها و خط مشی های اجرایی جهت تحقق دولت الکترونیک		
انجام کارهای سازمان با تکیه بر هوش مصنوعی		
ارتقای سطح دسترسی به فناوری های مدرن		
سهولت نیل به اهداف		
پیش بینی آینده	اشرافیت الکترونیکی	
اشرافیت الکترونیکی سازمان نسبت به وضعیت حال و آینده		
دوراندیشی الکترونیکی		
ترسیم چشم انداز دولت الکترونیکی		
		اشرافیت و بهره وری الکترونیکی

۳۱ مفهوم در قالب ۶ مولفه فرعی، ۲ مولفه اصلی و ۱ بعد، برای تعیین کفایت لام جهت انتخاب مقوله های اصلی جهت بررسی پاسخ های مربوط به سوال ششم پژوهشگر در نظر گرفته شده است.





جدول شماره ۸. روش های اعتبارسنجی یافته های پژوهش

اعتبار سازم (تأیید پذیری)	تکنیک های اعتبارسنجی در تحقیقات کیفی: ۱- تشریح کامل مراحل تحقیق اعم از جمع آوری داده ها، تحلیل و شکل گیری درون مایه ها به منظور فراهم نمودن امکان ممیزی پژوهش، توسط مخاطبین و خوانندگان صورت گیرد. ۲- فرایند انجام کار در اختیار چند تن از همکاران پژوهش قرار داده شد تا صحت نحوه انجام پژوهش تأیید گردد.
روایی (انتقال پذیری)	تکنیک های اعتبارسنجی در این پژوهش: ۱- مراحل انجام تحقیق به طور مفصل شرح داده شد و نحوه کدگذاری و استخراج مفاهیم، مقوله ها و طبقات و کدگذاری محوری و انتخابی تشریح شد. ۲- فرایند انجام کار در اختیار برخی اساتید قرار داده شد تا صحت نحوه انجام پژوهش تأیید گردد.
روایی (باورپذیری)	تکنیک های اعتبارسنجی در این پژوهش: ۱- تشریح کامل مراحل تحقیق اعم از جمع آوری داده ها، تحلیل و شکل گیری درون مایه ها به منظور فراهم نمودن امکان ممیزی پژوهش، توسط مخاطبین و خوانندگان صورت گیرد. ۲- فرایند انجام کار در اختیار چند تن از همکاران پژوهش قرار داده شد تا صحت نحوه انجام پژوهش تأیید گردد.
پایایی (اطمینان پذیری)	تکنیک های اعتبارسنجی در این پژوهش: ۱- تشریح کامل مراحل تحقیق اعم از جمع آوری داده ها، تحلیل و شکل گیری درون مایه ها به منظور فراهم نمودن امکان ممیزی پژوهش، توسط مخاطبین و خوانندگان صورت گیرد. ۲- فرایند انجام کار در اختیار برخی اساتید قرار داده شد تا صحت نحوه انجام پژوهش تأیید گردد.

## ۵. نتیجه گیری



در این فصل تجزیه و تحلیل داده های پژوهش در سه مرحله ارائه شد و برای طراحی الگوی مدیریت بحران در دولت الکترونیک، از نظریه داده بنیاد استفاده گردید که نتایج آن در قالب کدگذاری باز، محوری و انتخابی ارائه شد. بدین منظور ابتدا داده های خام مصاحبه انجام شده مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت و پس از تحلیل آن ها، کدگذاری باز انجام شد. براساس کدهای باز شناسایی شده، کدهای محوری شکل گرفتند و به کمک کدگذاری انتخابی، مدل نظری توسعه پیدا کرد. در مرحله بعد نیز مدل پارادایمی براساس نظر خبرگان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. مهم ترین دستاورد این فصل را می توان دستیابی به یک مدل جامع در زمینه مدیریت بحران در دولت الکترونیک دانست.

بر اساس نتایج می توان اذعان داشت که با توجه به یافته های این پژوهش جاری سازی استراتژی های تدوین شده در راستای تحقق اهداف و چشم اندازهای تبیین شده برای سازمان، جز در پرتو هماهنگی و توجه همه جانبه به ابعاد مختلف میسر نخواهد بود. البته ذکر این نکته حیاتی است که اتخاذ و اجرای راهبردهای جاری سازی تنها زمانی کاربردی و امکان پذیر خواهد بود که همراه با مدنظر قراردادن شرایط زمینه ای به عنوان عواملی که بسترهای اجرای راهبردهای اتخاذ شده را فراهم می آورند و عوامل مداخله گر به عنوان آن دسته از عواملی که احتمال دارد بر روند اجرای راهبرد ها اثر گذارند، باشد. با این حال به نظر می رسد بر اساس یافته های این تحقیق که حاصل مطالعات گسترده تحقیقات پیشین و انجام مصاحبه های عمیق با خبرگان عرصه مدیریت بود، مدیریت بحران در سازمان ها فرایندی پویا و مستمر است که نیازمند هماهنگی و یکپارچگی اجزای مختلف سازمان و اعضای آن می باشد.

#### پیشنهادهای

بطور کلی پیشنهادهای زیر در این پژوهش پیشنهادهای زیر جهت استفاده سایر محققان ارائه شده است:

۱. با توجه به میزان تلاطم محیطی در فضای پیرامون اغلب سازمان ها، پیشنهاد می گردد تا به منظور اجرای صحیح راهبردها و تحقق اهداف تدوین شده، هر سازمان یا اداره به تناسب شرایط خود نسبت به تدوین الگوی جاری سازی استراتژی اقدام نماید.
۲. پیشنهاد می شود که با گنجانیدن برنامه های آموزشی در زمینه مدیریت بحران- الکترونیک در دانشگاه ها برای دانشجویان، آن ها تا قبل از ورود به محیط کار با یک سری از امور مدیریتی که باید رعایت گردد آشنا شوند و با دیدگاه و نگرش استراتژیک وارد بازار کار گردند.
۳. پیشنهاد می شود در پژوهش آتی مشابه این تحقیق در استان های دیگر کشور انجام شود و نتایج استان های مختلف با هم مقایسه شود تا تاثیر عامل محیطی بر ارتباط بین متغیرها مشخص شود.
۴. در این تحقیق مؤلفه های اصلی اثرگذار بر اساس مدل اشتراوس و کوربین احصا گردیده است. پیشنهاد می گردد، برای شناخت مؤلفه ها و عوامل و متغیرهای اثرگذار از سایر رویکردهای پژوهشی کمی و کیفی استفاده شود.

#### محدودیت های تحقیق

- ۱- در بسیاری از موارد قانع و راضی نمودن صاحب شندگان به ضبط صدای آن ها برای یادداشت برداری و پیاده سازی مصاحبه صورت گرفته و به سختی امکان پذیر بود.
- ۲- کسب مدرک علمی از مراکز نا معتبر توسط برخی مدیران منجر به عدم اشرافیات آنان به موضوع و در نتیجه عدم کسب اطلاعات مفید شد.





- 18- Rahim Dost, Ellaheh. (1400). An assessment of e-government and requirements for moving towards e-government development. *Economic Security Monthly*, 83, 14-26.[ In Persian]
- ۱۹- Sardari, Ahmad Azami, Mohsen. (2011). Investigating factors affecting the development of e-government infrastructure in Iran's commercial sector. *Business Strategies*, 10(1), 15-39.[ In Persian]
- ۲۰ - Saroj, A., & Pal, S (2020). Use of social media in crisis management: A survey. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 101584. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101584> [In Persian]
- 21- Stam, E (2015). "Entrepreneurial Ecosystems and Regional Policy: A Sympathetic Critique". *European Planning Studies*. 23(9), 1759-1769.
- 22- Tajik, Fatima; Rahmanzadeh, Seyyed Ali; Agili, Seyed Vohid; Nemati Anarki, Davood, 1400, analysis of the role of social networks in flood crisis management, mass media-media quarterly, number 3[In Persian]
- 23- Tagvi Fard, Mohammad Taghi, Mehrparvor Hosseini, Atefeh and Salehi Moghadam, Shima. (2019). The relationship between information and communication technology and the ease of doing business in the world: a cluster analysis approach *Smart Business Management Studies*, 8(31), 5-22. doi: 10. 22054/ims 2020.10990[In Persian]
- 24- Taqvai, Massoud; Fahima Soleimani (1390). Crisis management of cities with an emphasis on floods, *Sepehr Geographic Information Scientific-Research Quarterly*. 20(79). 66-73. [http://www.sepehr.org/article\\_26337.html](http://www.sepehr.org/article_26337.html)[In Persian]
- 25- Tavasoli, Taibeh and Shaipourchian, Elham and Shabani, Mahbobeh and Khalili Samrin, Behzad, (1400), examining the role of human resources management in the quality of crisis management operations in the context of the covid-19 pandemic, the 8th international conference on modern techniques of management, accounting, economics and Banking with business growth approach[In Persian]
- 26- Verdinejad, Fereydon; Soheila Bahrami Rashtiani (2008) *Crisis Management and Media*, Tehran: Smit.

## Designing a Digital Crisis Management Model

### Case of study: Government departments of Ilam province

**Reza Javadian**

Master of Public Administration - Transformation Management

**\*Zainab Toolabi**

Associate Professor, Department of Management, Ilam University

## Abstract

The aim of the current research was to design a model of crisis management in e-government in the government offices of Ilam province and to get familiar with its dimensions, components and features using the foundational data theory method. The statistical population of this research was the managers or deputy heads of government offices in Ilam province, and the sampling method was purposeful and the number of samples in this research was 14 people. In order to analyze the data obtained from the interviews, the 3-step process of open, central and selective coding was used. The components of each of the classes were extracted based on the data theorizing approach of the extraction foundation and the conceptual model of crisis management in electronic government in the form of 6 main classes. The results showed that the causal factors included the strategic alliance and the electronic age. The central phenomenon was also identified with 2 indicators of crisis management and electronic government And the contextual factors including the external platform and internal infrastructure and the intervening factors including the environmental dynamics (and the influence of factors and strategies such as internal processes and extra-organizational processes) were determined. The organizational consequences of aristocracy and electronic productivity were also obtained.

**Keywords:** crisis management, Digital Technology, foundation data