

بررسی نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و مدیریت بحران

علیرضا خزائی دولیسگانی^{۱*} و شبنم بابایی^۲

۱ کارشناسی ارشد در رشته مدیریت گرایش صنعتی

۲ دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی

چکیده

سیستم اطلاعات مدیریت گونه‌ای از سیستم‌های اطلاعاتی رایانه‌ای است که می‌تواند اطلاعات را از منابع مختلفی در موسسه برای تصمیم‌گیری در رده مدیریتی جمع‌آوری و پردازش کند. کنترل مدیریتی نیازمند اطلاعاتی است که بخشی از آن توسط سیستم‌های پردازش مبادلات تولید می‌شوند. سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبان کنترل مدیریتی، اطلاعات تولید شده توسط سیستم‌های پردازش مبادلات را پردازش کرده و آنها را در شکل جدید معنی‌داری به مدیر ارائه می‌کنند. چنین سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم‌های اطلاعات مدیریتی نامیده می‌شوند. بحران یعنی خروج از تعادل که اگر به آن توجهی نشود منجر به خروج از عدالت می‌شود. (تقی زاده، ۱۳۸۳ ص. ۶) و "مدیریت بحران در واقع به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و یا فرایند تحقیقی گفته می‌شود که در هنگام وقوع مخاطرات غیر متعارف و یا وضعیت مشکل به کار گرفته می‌شوند. به عبارت دیگر مدیریت بحران به مجموعه طرح‌ها و روش‌های پیشرفته و خاصی گفته می‌شود که جهت پیشگیری و مهار بحران‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند و در تعبیری دیگر تیه تار، مدیریت بحران را به عمل یا هنر و یا شیوه‌ای اطلاق می‌کند که یک سازمان را در حالت اضطراری و بحرانی به طرف آرامش هدایت می‌کند. متأسفانه در بسیاری از موارد شیوه‌ها و رویکردهای مبارزه با بحران بیشتر رفلکسی، اتفاقی، واکنش‌گرا و ناپایدار است. در حالی که قاعدتاً این نوع از مدیریت بایستی به نحوی اجرا شود که کلیه تدابیر لازم جهت اجتناب از بحران از قبل اتخاذ شده باشد. بنابراین مدیریت بحران بایستی دارای طرح‌ها و روش‌های پیشگیرانه باشد تا بسیاری از بحرانها به این وسیله کاهش پیدا کرده و زمینه بروز پیدا نکنند. بر خلاف بسیاری از سوانح طبیعی، مثل زلزله که قابل پیش‌بینی کردن نیستند، بحران‌هایی که به دست انسان پدید می‌آیند عموماً اجتناب‌پذیر بوده و اصولاً نباید اتفاق بیفتند. در این میان مدیریت ارتباطات و مراودات سازمانی می‌تواند تأثیری درخور در کنترل و مدیریت بحران داشته باشد.

واژه‌های کلیدی: سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، مدیریت بحران، پیش‌بینی، سازمان

مقدمه

یکی از ویژگی های مهم جهان امروز بروز ناپایداری ها و تغییرات شدید و گسترده در نظام های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و اداری می باشد. در عصر انفجار اطلاعات، با افزایش روزافزون نیازها، انتظارات، اطلاعات و تحولات مختلف زیست محیطی و تکنولوژیکی، به یکباره جوامع بشری دچار نوعی تزلزل، سردرگمی، التهاب و پیچیدگی خاصی شدند که پیامد آن بروز رویدادها و بحرانهای مخاطره انگیز در این جوامع است. در دنیای کنونی روند سیاسی، اقتصادی و اجتماعی دائماً در معرض التهابات و تهدیدهای بسیار خطرناکی می باشد که جز با مدیریتی مدبرانه و مبتنی بر دانش و حکمت امکان خروج از بن بستهای حاصل از این بحرانها وجود ندارد. در این مقاله، ضمن معرفی "مدیریت بحران"، نقش "سیستمهای اطلاعاتی" را در فرایند اجرا و تحقق این مدیریت نوین معرفی می کنیم. سیستمهای اطلاعاتی که در واقع حیاتی ترین منبع تأمین کننده اطلاعات، تحلیل ها و راه حل های استراتژیک در هنگام مقابله با بحران ها می باشند، نقش بسیار سرنوشت سازی در پیش بینی، پیشگیری و مهار ریسک ها و بحران ها دارند.

با شروع عصر فراصنعتی، و یا به عبارتی عصر انقلاب اطلاعات و ارتباطات، تعداد زیادی از سازمانها و شرکتهای مختلف اجتماعی، سیاسی و اقتصادی به یکباره دچار همان سرنوشتی شدند که یک کشتی به هنگام توفان دچار آن می شود. عصر جدید به دوران آرامش سازمانی پایان داده و با شوکها و تهدیدهای غافلگیرانه ای که به ارمغان آورد آنها را از دوران کلاسیک و سنتی خارج نموده و وارد دوران پرمخاطره ای نمود که به آن اصطلاحاً دوران استراتژیک می گویند.

بسیاری از سازمانهایی که توانستند به موقع با این موج جدید^۱ به مقابله پرداخته و آن را مهار کنند نه تنها موفق شدند بسیاری از ریسکها و بحرانهای اجتماعی را کاهش دهند بلکه به این وسیله فرصتی بدست آوردند تا خود را به ساحل نجات نیز برسانند. در واقع، همانطوری که تافلر (۱۳۷۴، ص ۱۰) مطرح کرده است، یکی از چالشهای مهم عصر اطلاعات و ارتباطات، آهنگ پرشتاب "تغییر" است که همانند یک ارتباطات به کار برده است. موج اول به تعبیر تافلر "انقلاب کشاورزی" و موج دوم "انقلاب صنعتی" می باشد. به هر حال در عصری که پیوسته در حال تحول و دگرگونی می باشد و هر روز وقایع و حوادث تازه و غیر مترقبه ای به وقوع می پیوندد، آیا می توان با شیوه ها و رویکردهای مدیریت سنتی به اداره امور پرداخت؟ پاسخ گر چه منفی است ولیکن نیاز به تحلیل و بررسی همه جانبه ای دارد.

بایستی بپذیریم که همیشه درصدی از بحرانها اجتناب ناپذیر هستند و در واقع بخش جدائی ناپذیر و طبیعی حیات سیستمها می باشند؛ ولیکن بخش عظیمی از تهدیدات، بحرانها و التهابات تحمیلی هستند و بایستی با تحقیقات، درایت و مدیریت صحیح آنها را قبل از وقوع پیش بینی و پیشگیری نمود، و در واقع از آنها اجتناب نمود. بنابراین بایستی، در رابطه با آینده، مواضع جدیدی اتخاذ کرده، چشم انداز صحیح و دقیقی از آن مجسم و پیش بینی نمود تا مدیران جامعه به یکباره غافلگیر نشده و در گرداب تغییرات غرق نشوند.

مدیریت بحران، که متأسفانه هنوز در کشور ما از جایگاه شایسته ای برخوردار نیست، برای اولین بار در عصر اطلاعات و ارتباطات به صورت آکادمیک شالوده گذاری شد و عمری کمتر از سی سال دارد. دکتر میتروف^۲ استاد برجسته خط مشی بازرگانی در دانشگاه کالیفرنیا جنوبی به عنوان یکی از بنیانگذاران اولیه مکتب مدیریت بحران نقش ارزنده ای در توسعه مبانی نظری و عملی این مدیریت ایفاء کرده است. او رئیس موسسه مدیریت جامع بحران است و چندین کتاب و دهها مقاله در این رابطه منتشر کرده است. میتروف انگیزه خود را از ایجاد این مکتب در دانشگاه کالیفرنیا چنین بیان می کند "از هنگامی که فاجعه کپسولهای زهر آلود تی لئُل در سال ۱۹۸۲ روی داد، من و همکارانم تصمیم گرفتیم مدیریت بحران را پایه گذاری کنیم (میتروف، ۱۳۸۱، ص ۴).

۱- منظور از موج جدید در واقع همان "موج سوم" می باشد که الوین تافلر برای انقلاب اطلاعات و ارتباطات به کار برده می شود.

بر خلاف مدیریت کلاسیک که عموماً از روشهای روتین و ساختار یافته ای استفاده می کند، مدیریت بحران عمدتاً مبتنی بر شیوه ها و رویکردهای اقتضائی^۱، ابتکاری^۲ و هوشمندانه است. بنابراین قبل از هر چیز نیازمند اطلاعات مطلوب و منحصر به فردی است که به صورت تحلیل و راه حل های عملی در شرایط پیچیده، سریعاً مورد استفاده واقع شوند.

گرچه مدیریت بحران همانند دیگر سیستمهای مدیریتی، نیازمند یکسری از امکانات و ملزومات متنوعی می باشد، ولیکن از آنجائیکه ما احتمال می دهیم که نقش اطلاعات و سیستمهای اطلاعاتی در این نوع مدیریت بسیار حیاتی تر از دیگر فاکتورها باشد، در این مقاله سعی می کنیم به اهمیت آنها در مهار بحرانها بپردازیم.

بررسی نقش بانکهای اطلاعاتی در مدیریت بحران، چشم انداز و هدف: هدف این نوشتار، مدل سازی سامانه تصمیم ساز مورد نیاز برای مدیریت بحران و نیز ارائه راهکاری جهت مدیریت اطلاعات با همکاری منابع ضد بحران می باشد. این راهکار، اطلاعات و سامانه های ارتباطی را به صورت یک ساختار استاندارد، همسان و خروجی های مناسب را تولید خواهد نمود. روش بررسی: در این گزارش مدیریت بحران با استفاده از مفاهیم فناوری اطلاعات (IT) مدل سازی شده است. مطابق برنامه ریزی انجام شده، مطالعات با بررسی سوابق نقش بانکهای اطلاعاتی و فناوری اطلاعات در بحرانهای طبیعی آغاز و بر مبنای ساختار ارتباطی ایران، مدل مقدماتی آن در این گزارش توسعه داده شده است. خلاصه اجرایی: بحران ها، حوادثی هستند که خرابی های زیادی بوجود آورده و باعث به خطر افتادن جان افراد می شوند. این خرابی ها می توانند به صورت منطقه ای، مانند سیل، یا به صورت سراسری، مانند زلزله و آتشفشان، نمود پیدا کنند. حتی بحرانهایی نیز در حد جهانی، مانند مشکل سال ۲۰۰۰ رایانه ها، وجود دارند. با توجه به گسترش IT در تمام زمینه ها و نیز فواید بیشمار استفاده از آن، خصوصاً در مواردی که حجم داده ها و پردازش آنها بسیار بالا است، استفاده از آن در مدیریت بحران بسیار حیاتی است. در این راستا کشورهای پیشرفته از مدت ها قبل تلاش برای ایجاد سامانه ای جامع را آغاز نموده اند.

۱- تعریف سیستمهای اطلاعات

سیستم اطلاعات^۳ عبارت است از یک سیستم کامل طراحی شده برای تولید، جمع آوری، سازماندهی، ذخیره، بازیابی و اشاعه اطلاعات در یک مؤسسه، سازمان یا هر حوزه تعریف شده دیگر از جامعه.

سیستم اطلاعات سازمانی^۴ یک سیستم اطلاعات برای کار بر روی اطلاعاتی است که به خود سازمان مربوط می شوند. اگر سازمانی کار تولید، جمع آوری و اشاعه اطلاعات آماری جمعیت کشور را به عهده دارد و برای این وظیفه از یک سیستم اطلاعات استفاده می کند این سیستم اطلاعات، یک سیستم اطلاعات سازمانی نیست اما سیستم اطلاعات نیروی انسانی یا سیستم حسابداری این سازمان از جمله سیستمهای اطلاعات سازمانی آن محسوب می شوند.

سیستمهای اطلاعات سازمانی برای سه مورد انجام عملیات، کنترل عملیات، و تصمیم گیری در سازمانها استفاده می شوند. سیستمهای اطلاعات سازمانی می توانند به صورت دستی یا کامپیوتری یا ترکیبی از دستی و کامپیوتری اجرا شوند.

انواع معمول سیستمهای اطلاعات سازمانی

سیستم پردازش مبادلات^۵: سیستمهای اطلاعات سازمانی که از طریق تعریف فرایندها و رویه ها و پردازش اطلاعات، انجام و کنترل عملیات سازمان را به عهده می گیرند. سیستمهای انبارداری، کارگزینی، حسابداری، تدارکات، مدیریت قراردادهای، فروش، کنترل موجودی، اموال، پشنهادات داخلی، مدیریت نظرات مشتریان، آموزش و . . . سیستمهای پردازش عملیات هستند.

1 - Contingency

2 - Crisis

3 - information system

4 - organizational information system

5 - transaction processing system

سیستم اطلاعات مدیریت^۱: گونه‌ای از سیستم‌های اطلاعات سازمانی کامپیوتری که اطلاعات داخلی سازمان را از سیستم‌های پردازش عملیات می‌گیرند و آنها را در قالب‌های بامعنی و مفید به عنوان گزارش‌های مدیریت خلاصه می‌کنند تا در انجام وظایف مدیریتی مانند کنترل و تصمیم‌گیری استفاده شوند.

سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری^۲: گونه‌ای از سیستم‌های اطلاعات سازمانی کامپیوتری که در تصمیم‌گیریهایی نیازمند مدل‌سازی، فرمول‌بندی، محاسبه، مقایسه، انتخاب بهترین گزینه یا پیش‌بینی سناریوهای محتمل به مدیریت کمک می‌کنند. تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعات، تخصصی است که با استفاده از آن یک سیستم اطلاعات سازمانی تعریف، تحلیل، طراحی و اجرا می‌شود.

مبانی نظری سیستم‌های اطلاعات مدیریت

باتوجه داشت که سیستم‌های اطلاعاتی با مدیریت اطلاعات تفاوت دارند بطوریکه سیستم‌های اطلاعاتی در خدمت مدیریت اطلاعات تحت عنوان سیستم‌های اطلاعات مدیریت قرار گرفته و از آن استفاده می‌کند. سیستم‌های اطلاعاتی به معنی گردآوری، ذخیره، پردازش اشاعه و استفاده از اطلاعات است این مسأله به نرم افزار و سخت افزار محدود نمی‌شود بلکه اهمیت انسان و هدفهایش را در استفاده از فن‌آوری، ارزشها و معیارهایی که در این انتخاب به کار می‌رود، همچنین ارزیابی نهایی از اینکه این ابزار وسیله‌ای برای رسیدن به هدفهایش بوده اند یا خیر رادبرمی‌گیرد. در صورتی که هدف از مدیریت اطلاعات ارتقای کارایی سازمان از طریق تقویت تواناییهای آن برای برآورد نیازهای درونی و برونی آن در یک وضعیت فعال و پویا، تثبیت شده است. امروزه مدیران ارزش رقابتی و استراتژیکی سیستم‌های اطلاعاتی را به خوبی تشخیص می‌دهند. در میان سرمایه‌های یک سازمان اعم از نیروی انسانی، سرمایه‌های مالی، ماشین‌آلات و تجهیزات، اطلاعات، باارزشترین آنهاست و این مسأله به این دلیل است که تمام امکانات فیزیکی و محیطی از طریق اطلاعات توجیه می‌شوند. اطلاعات ممکن است بصورت استراتژیکی مورد استفاده قرارگیرد و امتیازات قابل رقابت برای سازمان کسب کند یا زمینه‌های رقابت را بین سازمانها تغییر دهد و امتیازات قابل توجهی برای سازمان کسب کند یا زمینه‌های رقابت را بین سازمانها گسترش دهد یا صنایع رامتحول سازد و فرصتهای جدید بازرگانی برای آنها پدید آورد. یک سازمان باید بتواند سیستم اطلاعاتی ایجاد کند که قادر باشد نیازهای اطلاعاتی اکثریت رادردون سازمان برآورد، سازد. چنین سیستم اشتراکی فواید زیر را داراست:

کاهش کارهای تکراری در نگهداری پایگاه‌های اطلاعاتی، ارائه داده‌های دقیقتر، (زیراداده‌ها در یک محل نگهداری می‌شوند و فقط نیاز است که روز آمد شوند)؛ ایجاد ارتباطات بهتر در درون سازمان به طوری که هر فرد به اطلاعات مورد نیاز دسترسی داشته باشد؛ برخورد هماهنگ با نیازهای اطلاعاتی داخل سازمان (رولی ۱۳۸۰، ۹-۱۱، ۷).

امروز استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی (IS) در بیشتر شرکتهای جهان رایج است. طبق آماری، بیش از ۷۰ درصد شرکتهای آمریکایی و کره‌ای یک طرح سیستم اطلاعاتی دارند این مورد در شرکتهای مکزیکی بیش از ۹۰ درصد می‌باشد. بیش از ۶۰ درصد شرکتهای مکزیکی و بیش از ۸۰ درصد شرکتهای آمریکایی و کره‌ای شخصی به عنوان رئیس کارکنان اطلاعات داشته اند^۳ (مک لوید، ۱۹۹۸؛ ۵۵۸).

باتوسعه رایانه‌های باظرفیت، سرعت و دقت بالا در اواسط قرن بیستم تکامل و کاربرد مفاهیم سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، با روندی دیگر و با سرعت بیشتری توسعه یافت که حاصل آن تغییرات در عملیات و فعالیتها و وظایف سازمانهای تجاری دنیا به شرح زیر شد:

- ۱- مدیریت متمرکز و تکیه بر محورهای تمرکز اطلاعات و بهره‌گیری از فن‌آوری پیشرفته
- ۲- طراحی اطلاعات و ارائه گزارشات لازم مورد نیاز برای اتخاذ تصمیم مدیریت، برنامه ریزی و کنترل سازمان
- ۳- طراحی سیستم اطلاعات مدیریت با تکیه بر کنترل و سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت کنترل پروژه‌ها

1 - management information system

2 - decision support system

3 - Mcleod

نتایج حاصل از این مفاهیم، MIS یا سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت نامیده می‌شوند. هدف سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت افزایش روند ارائه اداره اطلاعات و کاهش حدس و گمان در حل مشکلات در سطوح مختلف سازمانی از طریق سیستم‌های بازخور اطلاعات و بازتاب بازبایی اطلاعات در جهت تکامل داده‌های جدید به سیستم است. MIS شامل سه جزء است: مدیریت، اطلاعات و سیستم.

MIS نه تنها مدیران رادامور استراتژیک حمایت می‌کند، بلکه در تصمیمات تکراری و روزمره نیز اطلاعات لازم رادراختیار مدیران تاکتیکی قرار می‌دهد و آنها را قادر می‌سازد تا به اطلاعاتی دست یابند که جهت تصمیماتشان کمک موثری باشد. MIS می‌تواند تصاویری از مغایرتها و انحرافات از برنامه‌های تعیین شده را نیز آشکار سازد چنین اطلاعاتی از طریق تهیه گزارشات مدیریت در قالبها و تصاویر منطقی و قابل تعبیر و تفسیر و تجربه و تحلیل در اختیار مدیریت قرار می‌گیرد. زیرمجموعه‌های سیستم MIS عبارتند از: سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت نیروی انسانی، سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت مالی و حسابداری، سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت تولید و سیستم‌های اطلاعاتی بازاریابی و فروش که متکی بر پایگاه‌های مشترک و متقابل است. مدیران MIS بایستی از دنیای حقیقی و سیستم‌های موجود در سازمان مطلع باشند تا بتوانند نقش موثری را ایفا کنند و به همین دلیل بایستی اطلاعات صحیح در اختیارشان قرار گیرد. یکی از نقش‌های مهم مدیر MIS، آگاهی و تفسیر از عوامل محیطی و بیرونی سازمان است. مدیران MIS بایستی ارزش‌های سیستم‌های موجود مطلع گردند و اینکه سیستم‌های دستی موجود چه اطلاعات و نقشی رابعده دارند. عملاً مدیر MIS برای طراحی و کنترل شرکت به معاون خدمات اجرایی یا معاون ارشد گزارش می‌دهد در بسیاری از شرکتها، شاخه معاونت MIS بوجود می‌آید که گزارش خورامستقیماً مدیریت عالی تسلیم می‌دارد. (مومنی ۱۳۷۲، ۲۶-۳۲-۲۳)

به سبب مزایای MIS چون ارتباطات نزدیکتر، کنترل دقیقتر و گردآوری داده‌های مطمئن تر و پردازش سریعتر داده‌ها و تبدیل آنها به اطلاعات مدیران، از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در برنامه‌ریزی سازماندهی، رهبری و ایجاد انگیزه، گزارش‌دهی و کنترل استفاده کرده و این اعمال مدیریتی را با نهایت دقت و کارایی، در مدت زمان بسیار کمتری در سازمان انجام می‌دهد. حال برای انجام این کارها مدیریت باید واسطی به نام مدیر سیستم اطلاعاتی مدیریت برای ارائه بهتر و خدمات برای مدیریت، ضروری می‌باشد. موسساتی که به سیستم‌های اطلاعات مدیریت اولیه مبادرت نمودند چیزهای دیگری فراگرفتند. در این دوره مشخص شد که مانع عمده در استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت، مدیران هستند. مدیران به عنوان یک گروه در مورد رایانه اطلاعی نداشتند آنان از کارهای خود آگاه و می‌دانستند چگونه مسائل را حل کنند؛ لکن به اندازه کافی در مورد نقش اطلاعات در حل مسائل تأمل نکرده بودند. در نتیجه برای مدیران بیان این که دقیقاً از سیستم اطلاعات مدیریت چه می‌خواهند دشوار بود. این وضعیت برای متخصصین اطلاعات غیر قابل تحمل بود زیرا که دانسته‌های آنان از مدیریت کم بود، آنها نمی‌دانستند چه سؤالاتی را پرسش نمایند، با طی زمان مدیران درباره رایانه و در مورد فرآیندهای مورد اجرا در حل مسائل تجربه آموختند و متخصصین اطلاعات نیز مبانی مدیریت را فراگرفتند. سیستم‌های اطلاعات مدیریت برای انطباق بیشتر با نیازهای مدیران اصلاح و توسعه یافت. عاقبت جایگاه سیستم اطلاعات مدیریت به عنوان یک زمینه عمده استفاده از رایانه مستحکم شد. سیستم اطلاعات مدیریت به دو طریق عمده در حل مساله کمک می‌کند: یک منبع اطلاعات در پهنه سازمان فراهم می‌نماید و نیز به شناسایی و درک مساله کمک می‌کند. نورساطع از سیستم اطلاعات مدیریت با این هدف است که برای مدیران علائم مساله یا متحمل الوقوع بودن مسائل را اعلام دارد. ضعف عمده سیستم اطلاعات مدیریت آن است که نمی‌تواند نیازهای خاص هر فرد را برطرف کند، مساله را برآورد سازد. اغلب اوقات سیستم اطلاعات مدیریت اطلاعات دقیق مورد نیاز را فراهم نمی‌کند مفهوم سیستم پشتیبان تصمیم در پاسخ به چنین نیازی بوجود آمد (مک لوید ۱۳۷۸، ۵-۴۳۴، ۴۱۱).

از آنجا که سیستم اطلاعات مدیریت بشر تحت تاثیر رایانه و اتوماسیون می‌باشد، ممکن است ناخواسته بعضی تغییرات رفتاری در کارمندان بوجود آید که لزوم توجه به فاکتور انسانی رادرمؤسسات می‌رساند. کارکنان شرکت‌هایی که برای اولین بار سیستم‌های پردازش داده‌ها را نصب کرده بود، احساس ترس کردند. کارکنان از این می‌ترسیدند که رایانه‌ها باعث بی‌کاری آنها شود که عملاً در بعضی موارد همینطور شد. حتی در جاهایی که مدیران نخواهند از حجم نیروی انسانی خود به علت رایانه‌ای شدن

بکاهند، به علت اینکه سیستم اطلاعات مدیریت آنها را مخفیانه کنترل کرده و به حریم شخصی آنها وارد شود، می ترسیدند. ساده ترین راه ابراز ترس کارکنان از سیستم جدید اعلام این ترس به مدیر خواهد بود. البته باید این رادرنظر داشت که اکثر کارکنان ترس خود را پنهان می کنند. در صورت اول مشکل اینجاست که بعضی مدیران هم ممکن است از سیستم جدید، خود ترس داشته باشند. در چنین مواقعی چنین مدیری نمی خواهد اطلاعات رابادیگران تقسیم کند. دلیل آنها این است که آنها اطلاعات راجع کرده اند و باید توانایی استفاده از آن راداشته باشند. باید برنامه ای برای کاهش یا زدودن این ترس از طرف مدیران اندیشه شود. مدیریت شرکت می تواند با اجرای تدابیر زیر ترس کارکنان بکاهد:

۱- استفاده از رایانه به عنوان یک وسیله ارتقای شغلی بادن کارهای تکراری خسته کننده به رایانه و دادن کارهایی که تواناییهای آنها را به چالش برمی انگیزد؛

۲- استفاده از ارتباطات رسمی برای حفظ آگاهی کارکنان از توجهات شرکت ؛

۳- ساخت یک رابطه مطمئن بین کارکنان، متخصصان اطلاعاتی و مدیریت؛

۴- اهداف شرکت رادر راستای نیازهای کارکنان مشخص کنند.

در نهایت قابل توجه است که امروز وظایف MIS از مدیران فراتر رفته و کلاً MIS با کاربرد رایانه در خدمات تجارت و شرکتها درآمده است امروزه در دفتر هر شرکتی بخش MIS یا معاونت MIS رامی توان مشاهده کرد.

مدیریت بحران چیست؟

برخلاف مدیریت موقعیتهای اضطراری و مخاطره آمیز که تنها با سوانح طبیعی سروکار دارند، مدیریت بحران کلاً با بحرانهایی که به دست انسان پدید آمده اند یا انسان مسبب رویدادن آنها بوده است سروکار دارد مانند: دزدی رایانه ای، آلودگی محیط زیست، مدیررایی، کلاهبرداری، دست بردن در فرآورده ها، و خشونت در محیط کار. برخلاف سوانح طبیعی، بحرانهایی که به دست انسان پدید می آیند اجتناب پذیرند و اصولاً نباید اتفاق بیفتند. به همین دلیل، مردم سازمانهایی را که مسئول بروز انواع بحران ها هستند مورد انتقاد شدید قرار می دهند.

اصولاً چرا بحران به وقوع می پیوندد و برای مدیریت بهتر آن، پیش از روی دادن یا حین روی دادن و پس از روی دادن بحران چه اقداماتی باید کرد، یکی از بهترین و کارآمدترین چارچوبها برای بحران برنامه ریزی و تدوین برنامه عملیات اضطراری است. با این همه، متأسفانه حتی بهترین چارچوبها و بیشترین آمادگیها هم، نمی تواند از بروز بحران پیشگیری کند. این موضوع حتی در مورد بحرانهایی که از وقوع آنها اطمینان داریم نیز مصداق دارد. اما با درک "اصول اساسی" مدیریت بحران می توانیم از اثرات بد آن بکاهیم. ضمن اینکه حتی نمی توان بحرانها را پیش بینی کرد - پیشگیری آنها به کنار - در صورتی که آنچه امکان پذیر است، درک کنیم، خیلی بهتر می توانیم آنها را مهار کنیم.

بحران و مدیریت بحران

رویدادهای مهم دهه های اخیر جهان از نظر سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، جغرافیایی و انسانی نشان می دهد که جوامع بشری پیوسته دستخوش حوادث طبیعی یا تمایلات مخرب انسانها که باعث بروز بحرانهای گوناگون می شود، بوده است. روزی نیست که اخبار مربوط به بحرانهای کوچک و بزرگی که در گوشه و کنار دنیا رخ می دهد در وسایل ارتباط جمعی منعکس نشود این بحرانها ممکن است تا آنجا پیش برود که منافع داخلی و خارجی جوامع و یا اعتبار یک سازمان بزرگ را مورد تهدید قرار دهد.

انفجار سفینه هوایی چلنجر در سال ۱۹۸۶، به گل نشستن کشتی نفتکش - VALDEZ ۱۹۸۹ که باعث آلوده سازی ۱۶۰۰ کیلومتر از ساحل زیبای آلاسکا شد، انفجار کارخانه شیمیایی UNION KARBIDE در بوپال هندوستان - ۱۹۸۴ که موجب مرگ ۲۵۰۰ نفر و مصدوم شدن دویست هزار نفر شد، بحران اقتصادی کشورهای شرق آسیا - ۱۹۹۵، بیماری جنون گاوی در انگلستان، ورشکستگی یا رسوایی های مالی، بلایای طبیعی مانند زلزله های بزرگی که تاکنون چندین گوشه از جهان را لرزاند، جنگها و بسیاری از رویدادهای مهم سیاسی دیگر در دنیا، همگی بحرانهایی هستند که همواره شرکتها و سازمانهای اقتصادی و تجاری بزرگ را تهدید می کنند.

بروز چنین بحرانهایی دولتها را به طور جدی و مستقیم با خسارات ومشکلات گسترده ای روبرو می سازد. در این میان شرکتهای بسیار بزرگ و پیچیده در مقابل بحرانها آسیب پذیرتر می باشند. زیرا بروز هر بحران بویژه اگر بزرگ باشد، می تواند باعث از دست رفتن شهرت سازمان ها شده و سلطه آنها را در بازارهای جهانی موردتهدید قرار دهد. به طور خلاصه باید گفت که بحران به صورت بخش جدایی ناپذیر و طبیعی حیات سازمانها و جوامع امروز درآمده است. بحرانها دیگر ویژگی غیرعادی، کمیاب و اتفاقی برای جامعه جهانی تلقی نمی شود، بلکه در تاروپود جوامع مدرن رخنه کرده است. همه سازمانها هر روز و هر لحظه تحت تاثیر بحرانهای کوچک و بزرگ قرار دارند. بنابراین مدیران سازمانها باید پیوسته آماده رویارویی با بحرانها باشند و برای پیشگیری و یا کاستن تاثیر بحرانها بر سازمانهای خود چاره اندیشی کنند. آنها باید درک کنند که سازمانهای تحت مدیریتشان باید تا سرحد ممکن از بروز بحرانها ایمن باشند. اگر مدیران سازمانها پیوسته نگران درگیر شدن با بحرانهای اقتصادی و سازمانی هستند، همواره باید بیاندیشند که چگونه می توانند و باید خود و سازمان خود را از گرداب بحرانهای مختلف آن گونه نجات دهند تا کمترین آسیب متوجه سازمانشان شود. نباید فراموش کرد که بیشتر بحرانهای بزرگ که بسیاری از غولهای اقتصادی جهان را به ورشکستگی کشانده است، به طور اتفاقی و تصادفی رخ نداده اند. بلکه بحرانهایی بوده اند که مدیران و افراد هیأت مدیره شان در رویدادن بحرانها به طور سهو دخالت داشته اند. در این باره می توان به زهرآلوده شدن کپسولهای شرکت تای لنول (TYLENOL) و یا سقوط پنج هواپیمای آمریکایی در مدت پنج سال اشاره کرد.

بحران و شرایط بحرانی

هنگامی که مجموعه شرایط خاصی، روال متداول و پیش بینی شده جریان کار، فعالیت، تولید، خدمت رسانی، زندگی، ارتباطات، تامین نیازهای عمومی، سلامت، محیط زیست و یا افکار عمومی را تغییر یکباره می دهد، در این حالت شرایط بحرانی بروز کرده است. این مطلب را خانم یزدان پناه در پاسخ به نخستین پرسش ما مطرح کردند. وی در ادامه این مطلب افزودند، پژوهش و بررسی های انجام شده نشان می دهد بحرانها نفساً تعیین کننده میزان خسارت نیستند بلکه پاسخ مسئولان به بحران است که میزان خسارتهای وارده را تعیین می کند. شاید به نظر غیرعادی برسد اما واقعیت این است که برنامه ریزی و مدیریت ناصحیح بحران مرتباً دامنه خسارات را گسترده و میزان خسارت را افزایش می دهد. به همین دلیل است که اکنون برنامه ریزی و مدیریت بحران تا این اندازه اهمیت یافته است .

اما مدیریت بحران دقیقاً به معنای سوق دادن هدفمند جریان پیشرفت امور به روالی قابل کنترل، انتظار برگشتن امور در اسرع وقت به شرایط قبل از بحران است. این یکی از دامهایی است که معمولاً از بیرون به مسئولین مدیریت بحران فشار می آورد و خود یکی از مهمترین عوامل تصمیم گیری های غلط و گسترش دامنه بحران محسوب می شود. مدیریت بحران از سه فاز کاملاً مجزا تشکیل می شود، نخست پیش بینی / پیشگیری، دوم برنامه ریزی / آموزش، و سوم هدایت/ کنترل. همان طور که می بینید مواقعی که بحران رخ داده است کار زیادی جز هدایت و کنترل نمی توانیم انجام دهیم و مهمترین اقدامات در این زمان اتخاذ تصمیم های صحیح است. از دیدگاه مدیریت، برای اتخاذ تصمیم صحیح، به داده ها، اطلاعات، امکان پردازش و تحلیل نیاز داریم اما متأسفانه منابع اصلی همه این موارد تنها قبل از بروز بحران در اختیار ما می باشد و اگر دو مرحله قبلی یعنی پیش بینی / پیشگیری، برنامه ریزی / آموزش را انجام نداده باشیم، شاهد بروز بحران جدیدی در دل بحران رخ داده، خواهیم بود که مرتباً با تصمیم های عجولانه و نسجیده نه تنها بر وخامت اوضاع می افزاییم بلکه بحرانهای جدیدی می آفرینیم که حتی قابل شناسایی نیستند و فقط عوارض ناشی از آنها مرتباً در کنترل بحران اصلی خلل ایجاد می کند.

از سالهای دهه ۱۹۷۰ به بعد و پس از بحران نفت، مهارت جدیدی برای تصمیم گیرندگان شرکتهای عظیم ضروری شناخته شد و آن هم مدیریت بحران بود. زیرا درست در همین دهه بررسی اقتصادی بودن یا نبودن فعالیتهای مختلف شرکتهای زیر سوال رفت و این بررسی به مهارت خاص مدیریت بحران نیاز داشت. البته مانند همه دوران های خاص بررسی اقتصادی بودن یا نبودن فعالیتهای موجب کاهش چشمگیری در هزینه های تولید و در نتیجه رشد و توسعه صنایع گشت.

تقسیم بندی بحران ها

نخستین تقسیم بندی بحران را می توان در ابعاد فردی، گروهی، سازمانی و اجتماعی دانست. بحرانهای اجتماعی خود به بحرانهای سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، بهداشتی، طبیعی (عوامل طبیعی) و ترکیبهایی از آنها تقسیم می شوند. معمولاً تصور می شود که بحرانهای اجتماعی تنها باید مدیریت بحران شوند لیکن واقعیت این است که بحران اجتماعی قبل از هر چیز باید مدیریت دانایی شود. زیرا اعداد و ارقامی مانند نرخ رشد جمعیت، ترکیب سنی جمعیت، نرخ بیکاری، منحنی دوران رشد کارخانجات، نرخ رشد، درصد ترک تحصیل در مقاطع مختلف، ظرفیت پذیرش آموزشهای فنی و حرفه ای، نرخ رشد برخی از بیماریها، نرخ رشد اعتیاد، نرخ خودکشی در مقاطع سنی و موقعیت اجتماعی و جنسیت و بسیاری از نتایج آماری بسیار ساده از یکسو بیانگر تشکیل شرایط خاص را نشان می دهند و ازسوی دیگر ضرورت اجتناب ناپذیر مدیریت دانایی در خدمات عمومی و مدیریت دولتی را نشان می دهند.

نقش حکومت ها و دولت ها در پیشگیری و کاهش بحران های اجتماعی و اقتصادی

سوءتفاهم متداول درمورد بحرانهای اجتماعی چنین نشان می دهد که گویا رفع بحرانهای اجتماعی نیاز به بودجه و سخت افزار دارد. در همین جا مدیریت بحران به صراحت نشان می دهد که کلیه بحرانهای اجتماعی قابل پیشگیری است بویژه اگر علاوه بر بودجه و سخت افزار، عامل مدیریت دانایی را نیز به بخش خدمات دولتی بیفزاییم. برای مثال نرخ رشد جمعیت در سال ایکس نشان دهنده نیاز به مدرسه، مهدکودک، پارک، ورزشگاه، مراکز بهداشتی، کتاب، نمایشگاه، مراکز تفریحی، آزمایشگاه علمی تفریحی، فیلم، تئاتر، مراکز ورزشی، مراکز روانشناسی، معلم، مربی، دکتر، نرم افزارهای آموزشی، شیوه های تربیتی جدید است. دانایی آموزش و پرورش نسلی که با اینترنت، ماهواره، کامپیوتر، تجارت بین المللی، مسافرتها خارج از کشور، مرادده و هم نشینی با فرزندان فامیل که مهاجر کشورهای غربی هستند، همان دانایی نیست که در ۱۵ یا ۲۰ سال پیش مربیان و مادران داشتند. نسلی که بیشترین ساعات روز خود را با هنر بین المللی از فیلم، سریال، موسیقی، نقاشی، کتاب، نمایشگاه می گذراند و از طریق اینترنت در ارتباط با هزاران موضوع جدید است را نمی توان با یک زمین ۱۰ در ۷ متر آسفالت که دو تور بسکتبال شکسته در آن نصب است تغذیه و تامین کرد. در اینجا است که بروز بحران از مدیریت نمودن دانایی سرچشمه می گیرد نه از رشد جمعیت. در مباحث مدیریت دانایی در مدیریت عمومی (دولتی) (PUBLIC-ADMINISTRATION)) با تاکید بیان شده است. مدیریت دانایی در مدیریت عمومی نقش تعیین کننده ای دارد این نقشها مجموعاً ذخیره خرد اجتماعی را برای بهبود اثربخش تصمیم گیری های عمومی و خصوصی و کنترل موقعیت تشکیل می دهد. چهار زمینه بارز مدیریت دانایی در مدیریت عمومی موارد زیر است:

- تقویت تصمیم گیری در خدمات عمومی
- یاری رساندن به مردم برای مشارکت اثربخش در تصمیم گیری عمومی
- پرورش استعدادهای ذخیره خرد اجتماعی قادر به رقابت
- ایجاد نیروی کار فکری توانمند در رقابت

انواع بحران ها:

نویسندگان طبقه بندی گوناگونی از انواع بحران ها ارائه نموده اند که به برخی از آنها اشاره می کنیم:

الف- طبقه بندی بحران ها از لحاظ ناگهانی بودن یا تدریجی بودن آنها:

بعضی از بحران ها به صورت ناگهانی و یک دفعه به وجود می آیند و اثرات ناگهانی بر محیط درونی و بیرونی سازمان می گذارند. به این بحران ها، بحرانهای ناگهانی می گویند. در مقابل این بحران ها، بحرانهای تدریجی وجود دارند که از یکسری مسائل بحران خیز شروع می شوند و در طول زمان تقویت شده و تا یک سطح آستانه ادامه سپس بروز پیدا می کنند. برای مقایسه بحرانهای ناگهانی و تدریجی می توان از شش ویژگی کلیدی استفاده کرد.

بحرانهای ناگهانی با سرعت به وجود می آیند؛ قابلیت پیش بینی کمی دارند، آشکارند، از یک رویداد مشخص یک دفعه ای شروع می شوند؛ در یک زمان ثابت به وقوع می پیوندند؛ و از عدم انطباق سازمان با یک جنبه یا تعداد کمی از جنبه های محیطی حاصل می شوند؛ در مقایسه، بحرانهای تدریجی، به صورت تدریجی و تجمعی به وجود می آیند؛ قابلیت پیشبینی زیادی دارند؛ واضح و روشن نیستند؛ نقطه شروع آنها از یک سطح آستانه است؛ با گذشت زمان احتمال وقوع تدریجی آنها بیشتر می شود و از عدم انطباق سازمان با چندین جنبه از محیط به وجود می آیند (پیتر، ۲۰۰۱)!

ب- طبقه بندی بحران ها از دیدگاه میتراف و انگانس (میتراف و انگانس، ۲۸)

- ۱) بحرانهای اقتصادی: مانند اعتصاب های کارگری، سقوط بازار، کاهش درآمدهای اصلی
- ۲) بحرانهای اطلاعاتی: مانند از دست دادن اطلاعات خصوصی و محرمانه، دست کاری اطلاعات کلیدی
- ۳) بحرانهای مادی: مانند از بین رفتن تجهیزات و وسایل اصلی سازمان
- ۴) بحرانهای منابع انسانی: مانند از دست دادن کارکنان کلیدی
- ۵) بحران حسن شهرت: مانند شایعه و تهمت به سازمان
- ۶) بحرانهای رفتارهای ناشی از بیماری روانی: مانند گروگانگیری، عملیات تروریستی
- ۷) بحران ها و فاجعه های طبیعی: مانند زمین لرزه، آتش سوزی، سیل
- ج) طبقه بندی بحران ها با توجه چگونگی بوجود آمدن آنها
(بابایی اهری، ۱۳۸۲، ص ۱۱۴-۱۱۶):

۱- بحران هایی که درون سازمان نشأت می گیرند: این بحران ها را می توان مسائل و مشکلات تولید، ارتباطات، نقص در سخت افزار یا نارسایی نرم افزار، مشکلات پروژه های عمده سازمان، موارد مربوط به مدیریت مالی، تعارض درونی میان نیروی کار و مدیریت عنوان کرد. در این گونه بحران ها معمولاً کارکنان یا مدیران مورد سرزنش قرار می گیرند؛ ولی اغلب اوقات فقدان تفاهم، ارتباطات یا هماهنگی موجب این بحران ها می گردند. بحران های درون سازمانی بحران های منتظره هستند و کارکنان معمولاً از وجود آنها آگاهی دارند؛ اما به دلایلی، کاری برای پیشگیری از آن انجام نمی دهند.

۲- بحران هایی که از بیرون، سازمان را تحت تأثیر قرار می دهند: بحران های ناشی از محبز با بیرون سازمان، بر عکس بحران های درون سازمانی، سازمان را یک باره در کام خود فرو می برند. نمونه این نوع بحران را می توان دست بردن در فرآورده ها، خرابکاری و سوء استفاده از کامپیوتر و شبکه کامپیوتری سازمان دانست.

۳- بحران هایی که از رابطه سازمان ها با دولت ها سر چشمه می گیرند: اکثر زمینه های تجاری و کسب و کار با موسسات دولت، محلی، ملی یا بین المللی تنظیم می شوند. برای مثال شرکتی امکان دارد بازار خود را به این علت که دولت کشور وارد کننده کالا معیار های جدیدی وضع می کند به طور ناگهانی از دست بدهد یا سازمان های تولیدی کشوری، یکباره با ورود کالاهای ارزان قیمتی مواجهه شوند که بازار کالاهای داخلی را علی رغم مقررات مصوب برای جلوگیری از این پیشامد تحت سلطه خود قرار می دهند. اگر دولت ها فاقد سیاست پیشگیری از این رویدادها باشند، یا از محافظت سازمان های تولیدی داخلی غفلت نمایند، این سازمان ها به سرعت با وضعیت بحران روبرو می شوند.

۴- بحران هایی که از نقش و ماهیت افراد در شرایط بحرانی پدید می آیند: سالهاست که توجه نویسندگان به جنبه های روان شناختی بحران معطوف شده است. مطالعات آن ها نشان می دهد که با افزایش فشار روانی، توانایی های فرد در تصمیم گیری به شدت پایین می آید. فشار روانی حاصل از این گونه بحران موجب می شود تصمیم گیرنده در وضعیت بحرانی دید و بینش خود را از دست بدهد و نتواند جنبه های اساسی موقعیت را درک کند.

۵- بحران هایی که از نقش سازمان های دولتی و کار گزاران داوطلب در مقابله با بحران های حاصل از اعمال بشر به وجود می آید:

دسته پنجم بحران ها از ایفای نقش سازمان ها، کار گزاران داوطلب و مقامات دولتی در مقابله با بحران های حاصل از اعمال و رفتار انسان ها به وجود می آید.

پژوهش در این خصوص به واکنش های سازمانی و رفتاری نسبت به بحران و سیستم های پیش گیری یا محدود کردن اثر بحران ها می پردازد یا سایر مطالعات در باره بحران هایی را مورد بررسی قرار می دهد که پیام های فرامرزی دارند.

د) طبقه بندی بحران ها از لحاظ داخلی یا خارجی و فنی- اقتصادی یا سازمانی - اجتماعی بودن (رضوانی، ۱۳۸۵، ص ۲۱) در یک طبقه بندی، میتراف بحران ها را از دو جنبه داخلی یا خارجی بودن و فنی - اقتصادی و یا سازمانی- اجتماعی بودن مورد بررسی قرار داده است (در شکل زیر)

(۱) بحران های فنی - اقتصادی داخلی :	(۲) بحران های فنی - اقتصادی خارجی :
<ul style="list-style-type: none"> • کاهش میزان محصولات یا خدمات • بروز نواقص یا سوانح صنعتی در محیط کار • خراب شدن رایانه ها و دستگاه ها • نارسایی در سیستم های اطلاعاتی مدیریت • ورشکستگی مالی • استهلاک منابع فنی و اطلاعاتی 	<ul style="list-style-type: none"> • بحران های ملی، دولتی و بین المللی • بروز سوانح طبیعی • تخریب گسترده محیط • خراب شدن سیستم های بزرگ • ورشکستگی سازمان های مادی • ظهور فناوری های جدید در بازار
(۳) بحران های سازمانی- اجتماعی داخلی :	(۴) بحران های سازمانی- اجتماعی خارجی :
<ul style="list-style-type: none"> • تصور در انطباق یا تغییر • تخریب عمدی دستگاه ها و رایانه ها توسط کارکنان • شایعه سازی، بهتان زدن و شوخی های رکیک در سازمان • اخذ رشوه توسط کارکنان برای ارائه خدمات محصولات • ارتکاب فعالیت های غیر قانونی 	<ul style="list-style-type: none"> • تعمیم نمادین • تخریب عمدی سیستم ها توسط نیرو های خارجی • شایعه سازی و بهتان زدن به سازمان • گروگان گیری مدیران سازمان و اخذ رشوه از سازمان • توسط عوامل ذی نفوذ محیطی • جعل محصولات توسط رقبا • اعتصاب، تحریم و آدم کشی برای اخذ امتیازات غیر قانونی

راهکارهای استفاده از از تباطات سازمانی و سیستم های اطلاعاتی در مدیریت بحران:

مهمترین اقداماتی که میتوان در هنگام بروز بحران انجام داد عبارتند از (یقین لو، ۱۳۸۳، ص ۶۱)

شناخت بحران ها و اولویت بندی ها بر اساس نیاز سامان؛

شناخت عوامل موثر در بروز بحران های اولویت بندی این عوامل؛

فراهم کردن امکانات و زمینه لازم برای حل یا کنترل یا کاهش بحران؛

انتخاب راه حل های مناسب (بهترین راه حل)؛

فراهم کردن زمینه مشارکت کارکنان جهت راه حلها یا فراهم کردن زمینه ارائه پیشنهادات توسط آنان (و توجیه کارکنان)؛

تشکیل تیم بحران؛

بررسی پیامد بحران؛

بررسی اقدامات انجام شده از زمان وقوع بحران تا حل یا کنترل آن توسط اعضای ستاد؛ شناسایی مراکز، موسسات و ... که می توانند در حل بحران به سازمان کمک کنند. برخی مواقع، سازمان ها، به دلایلی نسبت به ایجاد ارتباط بی میل هستند؛ از جمله این دلایل عبارتند از (Ibid, p.607)

هنوز همه حقایق کشف نشده اند؛
تمایلی برای جلوگیری از وحشت؛
فقدان سخن گوی مناسب؛
ترس از جریمه های قانونی؛
ترس از افشا شدن اطلاعات محرمانه؛
یا عدم تجربه.

نتیجه گیری

یکپارچه سازی اطلاعاتی که در یک سازمان مورد استفاده قرار می گیرد، بسیار با اهمیت است. سازمان ها سیستم های اطلاعاتی مختلفی بکار گرفته می شود. اما هر یک از این سیستم ها از بانک اطلاعاتی جدا گانه می استفاده می کند. همچنین هیچکدام از این سیستم های اطلاعاتی شرکت ها با یکدیگر ارتباطی ندارند بنابراین این موضوع مشهود است که علی رغم استفاده از تکنولوژی اطلاعات به دلیل این مشکلات کارایی مورد انتظار حصول نمی شود. عدم وجود فرهنگ استفاده از سیستم های اطلاعاتی و عدم اطمینان به چنین سیستم هایی در اکثر سازمان ها مشهود است. در تمامی مواردی که از سیستم های اطلاعاتی در بخش هایی از سازمانی استفاده می شود، در کنار آنها سیستم های دستی نیز به صورت موازی بکار گرفته می شود. بنابراین لازم است مدیریت ارشد سازمان جهت تشویق کارکنان به استفاده بیشتر از سیستم های اطلاعاتی تمهیداتی بیاندیشند. در این رابطه با برگزاری دوره های آموزشی، کارکنان را با مزایای سیستم های اطلاعاتی آشنا نمود.

از جمله دلایلی که باعث گردیده در بیشتر موارد از سیستم های دستی در سازمان ها استفاده شود، کهنه و فرسوده بودن سیستم های کامپیوتری مورد استفاده کارکنان است. حتی اگر سیستم جامع اطلاعاتی در سازمان ها طراحی شود، این سیستم قابل نصب بر روی بسیاری از کامپیوترها نخواهد بود. همان گونه که می دانیم امروزه چرخه عمر اطلاعات بسیار کاهش یافته است که اطلاعات دیروز در تصمیماتی که امروز بایستی اتخاذ شود چندان یاری رسان نمی باشد. بنا بر این مشاهده می شود هر واحد سازمانی در مورد اطلاعات مورد نیاز خود ارزیابی های منظم را به طور ادواری انجام داده اصلاحات لازم را در نظام اطلاعاتی برای ارائه اطلاعات مورد نیاز کارکنان و مدیران، انجام دهد. همچنین باید اشاره کرد اتخاذ تصمیمات به موقع بیشتر در شرایط عدم اطمینان و مخاطره اهمیت دارد تا در شرایط اطمینان، بنا بر این برای اینکه بتوان در همه شرایط، به خصوص در شرایط عدم اطمینان و مخاطره که دسترسی سریع به اطلاعات از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد. تصمیمات به موقع اتخاذ کرد، مسئولین سازمان ها می بایستی در جهت فراهم کردن هرچه سریع تر اطلاعات جهت کاهش مدت زمان تصمیم گیری و اتخاذ تصمیمات به موقع تلاش کنند. بنا بر این آنها می بایست تا حد امکان از کاغذ بازی اجتناب نموده و راه های مختلف انتقال اطلاعات به افراد را مورد بازبینی قرار دهند تا ضمن استفاده از راه های مناسب انتقال اطلاعات، نحوه دسترسی مدیران و کارکنان سازمان به اطلاعات مورد نیاز شفاف گردد. در خصوص استفاده از تجربیات گذشته مشاهده می گردد در سازمان های مختلف گروه های کاری در سطوح مختلف سازمان تشکیل می گردند تا در مورد بحران هایی که در گذشته برای سازمان رخ داده است به بحث و تبادل نظر پرداخته و عوامل و دلایل رخ دادن بحران ها و نحوه پیشگیری از آنها در آینده مورد بررسی قرار گیرد.

در خاتمه اشاره می گردد مقوله استفاده از اطلاعات و پردازش و کلاسه بندی آنها امروزه نقش مهمی را در اکثر ابعاد مدیریتی یک سازمان ایفا نموده و تأثیرات آن را در جنبه هایی از قبیل ارتباطات سازمانی، ارتباطات با مشتریان و دیگر مقوله ها می توان

مشاهده نمود. تکنولوژی اطلاعات ضمن تسریع فرایند های تصمیم گیری در سطوح مختلف سازمان تاثیر قابل توجهی نیز در کاهش هزینه ها و نیز تبعات این تصمیمات داشته است.

منابع

- ۱- بابایی اهری، مهدی، (مدیریت بحران سازمانی)، کمال مدیریت، شماره ۱۸ و ۱۹، ۱۳۹۱.
- ۲- رایبیز و استیفن (۱۳۸۹): (رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها، کاربردها) ترجمه: علی پارسیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ هشتم.
- ۳- مشبکی، اصغر، ۱۳۹۱ (مدیریت رفتار سازمانی: تحلیل کاربردی ارزش از رفتار سازمانی)، ترمه، چاپ دوازدهم
- ۴- گاتز جک، چاک، ۱۳۹۲، (مدیریت بحران)، ترجمه: علی پارسیان، انتشارات ترمه، چاپ چهاردهم
- ۵- یاراحمدی خراسانی، مهدی، ۱۳۸۴، (بحران واقیعی جداناپذیر از سازمانها)، ماهنامه مدیریت، شماره ۱۰۱ و ۱۰۲؛
- ۶- یقین لومهرانگیز، خلیلی عراقی، مریم، ۱۳۸۳، (بحران و مدیریت بحران بررسی آثار مثبت و منفی بحران در سازمانها) نشریه تدبیر، شماره ۱۴۵؛
- ۷- مجله علمی_پژوهشی دانشور رفتار، شماره ۸، دانشگاه شاهد.
- ۸- دانایی فرد، حسن، پناهی، بلال (1389). تحلیل نگرش های شغلی کارکنان سازمان های دولتی) تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی. (پژوهش نامه مدیریت تحول؛ سال دوم، شماره 3. صص ۱۹_۱).

- 9- Brian Boudreaux, (2006) "Exploring a Multi-Stage model of crisis management: utilities, hurricanes, and contingency", *Journalism and Communication*, May.
- 10- Christal L. Catcings, (2004), "Relationship of organizational communication methods and leader", *Master of science, Agust*.
- 11- Peter, Hwang; Lichthal, J. David ; (1999). "Antomy of organizational crises", *institute for the Study of Business Markets (ISBM) report 28.the Pensylvaniz, pg.13_15*.
- 12- Ibrahim M. Shaluf, Fakharu I-razi Ahmadum, Aini Mast Said, (2003), "A review of disaster and crisis", *Disaster Prevention and Management, volume 12*.
- 13- Seajou, I. (2001), "How organizations learn", *Journal of Technology Management, Vol: 8, No. 2, PP. 139_155*.
- 14- Nevis, E.C., DeBella, A.J., Gould, J. "Understanding organizations as learning systems"; *Sloan Management Review; winter, (73-85), 1995*.
- 16- Chinowsky, P. and Carrillo, P. (2007) "Knowledge Management to Learning Organization Connection", *Journal of Management in Engineering, Vol. 23, No. 3, PP.122_130*.
- 17- Kenny, J." Strategy and the learning organization: a maturity model for the formation of strategy"; *The Learning Organization; 13(4), (353-368), 2006*.