

مدیریت بحران با استفاده از مدیریت (رهبری) الکترونیک

حجت الله مرادی پردنجانی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد

h.moradi@iaushk.ac.ir

بهرام خواجوی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی مالی دانشگاه غیر انتفاعی نور هدایت شهرکرد

bkhajavi91@gmail.com

علیرضا دانش، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی مالی دانشگاه غیر انتفاعی نور هدایت شهرکرد

daneshalireza89@gmail.com

مهراب نادری، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی مالی دانشگاه غیر انتفاعی نور هدایت شهرکرد

Naderi.mehrab@yahoo.com

چکیده - اهمیت افزایش سرعت تصمیم‌گیری در بحران‌ها به حدی است که تصمیم‌گیری درست در چند ساعت اولیه بحران‌های طبیعی، می‌تواند از بروز بسیاری از فجایع انسانی جلوگیری کند. با طراحی سیستم‌های اطلاعاتی، اعم از سیستم‌های بانک اطلاعاتی و سیستم‌های خبره می‌توان به مدیران تصمیم‌گیرنده کمک کرد که در زمان محدود، تصمیم‌گیری‌های بهتری انجام دهند. سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بحران امروزه به عنوان بخش مهمی از مدیریت‌های الکترونیک مورد توجه هستند. سازمان‌های تجاری مجهز به تکنولوژی کامپیوتر و شبکه‌های اینترنت در عصر جهانی شدن غالباً فعالیت‌هایی مثل تدارکات، واردات و صادرات، بازاریابی و منابع انسانی را با استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات انجام می‌دهند. رهبران این سازمان‌ها بیشتر از کانال‌های الکترونیکی در طول تعاملاتی که منجر به معرفی مفهوم "رهبری الکترونیکی" شد، بهره‌برداری می‌کنند. بحران‌های جهانی، مالی و اقتصادی از جمله موادی هستند که رویدادهای ناگهانی و غیرمنتظره در سطح بین‌المللی روی می‌دهند و منجر به نتایجی می‌شود که اثرات حیاتی و مهمی را بر اقتصاد کشور و بر تجارت برجای می‌گذارد. در این مقاله، مسائل و مشکلات شرکت‌ها در طول بحران، سیاست‌های اجرایی در مدیریت بحران و خصوصیات رهبری سنتی و امروزی را در بررسی نقش رهبری الکترونیکی در مدیریت بحران مورد بررسی قرار می‌دهیم.

واژگان کلیدی: مدیریت الکترونیک، مدیریت بحران، توریسم، سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری

۱- مقدمه

مولفه‌های یک سیستم اقتصادی و اجتماعی همیشه با یکدیگر سازگار نیستند. فقدان سازش بین مولفه‌هایی که این سیستم را شکل می‌دهند، منجر به اختلاف و شرایط فوق‌العاده شده که به آن، بحران گفته می‌شود. جهانی شدن در قرن ۲۰، توسعه و پیشرفت در زمینه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و توسعه

و گسترش سریع اینترنت منجر به انتقال فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی به محیط الکترونیکی شد (کازانک^۱، ۲۰۰۲). در نتیجه شکل‌گیری سازمان‌های جدید اطلاعات و نوآوری اقتصادی مثل تجارت مجازی و تجارت الکترونیکی به تدریج اهمیت بسزایی پیدا کرد. در این مقاله ما مفهوم رهبر الکترونیکی را به عنوان راه‌حلی برای مقابله موثر شرکت‌های بومی در بحران‌های ناشی از توسعه و پیشرفت جهانی و هم‌زمان با رکود بازارهای داخلی مطالعه می‌کنیم زیرا شرکت‌های مدرن امروزی همه فعالیت‌های تجاری خود را از طریق سیستم‌های الکترونیکی انجام می‌دهند. در نتیجه تغییرات سازمانی، جهانی شدن هم چون سایر زمینه‌ها، به تجارت نفوذ کرد و شرکت‌های داخلی امروزه بر اساس رقابت‌های فشرده و تنگاتنگ و در محیط‌های بی‌ثبات در مقایسه با دوره‌های قبل، مشغول فعالیت هستند و تکنیک‌های مدیریت و انواع اطلاعات را برای مدیریت فعالیت‌ها اقتباس می‌کنند. این کار شرکت‌ها را ملزم به آمادگی برای مقابله با بحران می‌کند. بنابراین باید تاکید کنیم که مدیریت صحیح قبل و در طول بحران و نیز کسب تجربه از این بحران‌ها بسیار مهم است. در بخش اول این مقاله، ما مفهوم بحران را مورد بررسی قرار می‌دهیم. بخش دوم خصوصیات شبکه، تجارت مجازی، و تجارت‌های الکترونیکی را که سهم قابل توجهی در طرح نظریه رهبری الکترونیکی دارد، فاکتورهایی که توسعه سریع تجارت الکترونیکی را همراه با جهانی شدن تسهیل می‌سازد، نوآوری اقتصادی، و اینترنت را تعریف می‌کند. بخش سوم مدیریت بحران را در شرکت‌ها و فعالیت سازمان‌های تجارت خارجی را با توجه به اثرات و مزایای تجارت الکترونیکی بر تجارت و اقتصاد در طول دوره بحران توصیف می‌کند. این بخش مهارت‌های یک رهبر کارآمد و نقش رهبری الکترونیک را در مدیریت بحران کشف می‌کند. در بخش نتیجه، بحث و پیشنهادات، ارزیابی، برداشت‌ها و پیشنهادات را برای انجام تحقیقات بعدی فراهم می‌کند.

۲- چارچوب مفهوم بحران و مدیریت بحران

۲-۱- بحران:

مفهوم بحران که از واژه کرایسیس^۲ به زبان یونانی اقتباس شده، ابتدا برای توصیف شرایط مبهم و ناپایدار استفاده می‌شد. بعدها این واژه در علوم اجتماعی و پزشکی مورد استفاده قرار گرفت. در همین رابطه، بحران به یک موقعیت تهدیدآور گفته می‌شود که به دلیل بی‌ثباتی و ناپایداری شرایط، موجب شکست و ناکامی می‌شود. از بعد سازمانی، بحران به هرگونه فعالیت و اقدامی گفته می‌شود که به عملکردهای

1- Kazancı,

2- crisis

بعدی، موفقیت‌های قابل قبول و کارآیی سازمان لطمه می‌زند (ریچی^۱، ۲۰۰۴). مشاهدات نشان می‌دهد که مفهوم بحران نیز در سراسر جهان رواج یافته است. بحرانی که در یک گوشه از دنیا روی می‌دهد، بر گوشه دیگر بسته به اهمیت استراتژیکی آن منطقه تاثیر می‌گذارد. این حقیقت که ۹/۱۱ حملاتی که جزو ترورهای جهانی محسوب می‌شوند، تاثیر منفی بر اقتصاد جهانی می‌گذارند، یکی از مثال‌های بارز در این زمینه می‌باشد. از این رو این حقیقت که بحران می‌تواند به ورای مکان‌ها، مناطق و کشورها نفوذ کند و اثرات مستقیم یا غیرمستقیمی بر کل جهان، افراد و بازارها بگذارد، یک پدیده غیرقابل انکار می‌باشد (آتس^۲، ۲۰۰۶). بلايای طبیعی، اختراع تکنولوژی و تمهیدات سیاسی و قانونی، شرایط رقابتی، بی‌ثباتی و نوسانات اقتصادی در بازار از جمله فاکتورهای خارجی هستند که منجر به بحران در تجارت می‌شوند. فاکتورهای محیطی داخلی که موجب بحران در سازمان‌ها می‌شود، به دو دسته تقسیم می‌شوند: ۱- فاکتورهای سازمانی، ۲- فاکتورهای مدیریتی. مهمترین فاکتورهای محیطی داخلی، بی‌لیاقتی و ناشایستگی مدیران ارشد و رهبران می‌باشد.

۲-۲- خصوصیات فرایند بحران

بحران، سازمان‌ها را از اهداف واقعی و برنامه‌ریزی شده دور می‌کند. اگر سازمان‌ها در طرح و تدوین برخی سیاست‌های پیشگیرانه استراتژیک و مدل‌های خاص بحران در طول این فرایند با تاخیر عمل کنند، آنها، مردم و جوامع با انقراض مواجه می‌شوند. در طول فرایند بحران، تصمیم‌گیری و واکنش‌های سریع الزامی است. این تصمیم‌گیری و واکنش‌های سریع موجب ترس مدیران شده و آن‌ها را دچار تصمیمات اشتباه می‌کند. مراحل اصلی بحران بدین صورت می‌باشد:

۱- ناآگاهی، ۲- جبر، ۳- تصمیمات و اقدامات اشتباه، ۴- بحران، ۵- راه‌حل یا بلا تکلیفی. طبق دیدگاه جورج^۳ (جورج، ۲۰۰۹)، ابعاد منفی اقتصادی، مشکلات مالی و میلیون‌ها شغل از دست رفته نسل جدیدی از رهبران را پرورش می‌دهد که از مبارزه با بحران سربلند بیرون آمده‌اند و برای ترویج اقتصاد جهانی در یک مسیر سالم بلندمدت آماده هستند. رهبران با کسب تجربه از فرایندهای بحران، متفاوت‌تر از پیشینیان خود در مورد روند ساخت موسسات بزرگ فکر می‌کنند.

1- Ritchie

2- Ateş

3- George

۲-۳- مدیریت بحران

مدیریت بحران فرایندی است که نیازمند مهارت و تلاش برای پیش‌بینی رویدادهایی است که می‌تواند روابط مهم را در آینده تخریب نماید و فرایندی است که مدیر سعی می‌کند با هزینه قابل قبول در شرایط بسیار خطرناک به اهداف و مقاصد خود دست یابد. مدیران سازمان تلاش می‌کنند با تحمل کمترین هزینه به حالت توازن و تعادل دست یابند (سترا، ۲۰۱۴). مدیریت بحران می‌تواند به معنی پیش‌بینی بحران و تمیز و تفکیک انواع بحران‌ها، انجام اقدامات به موقع و مناسب، کسب تجربه در زمینه‌های مختلف، بازسازی سازمان در اولین فرصت ممکن باشد (آکمیسی^۲ و گولز^۳، ۲۰۰۹). ویژگی دیگر مدیریت بحران این است که بحران الزاماً بر مبنای افکار سیستماتیک می‌باشد. مدیریت بحران به دانش سیستم وابسته می‌باشد. به علاوه مهارت، تکنولوژی، نیروی انسانی و عادات و فرهنگ سازمانی و رفتارهای مدیر کلید مدیریت بحران هستند (اوز^۴، ۲۰۰۸). مدیریت بحران فرایندی است که باید حساسیت لازم برای شناخت علایم بحران در برابر موقعیت‌های بحرانی که امکان حفاظت سازمان از ورود به بحران و یا امکان نجات سازمان از بحران با کمترین هزینه و خسارت در صورت وقوع بحران‌های ناگهانی وجود دارد، مدنظر قرار گیرد (توتار^۵، ۲۰۰۷). مدیریت بحران فرایندی است که مسائلی مثل شناخت مسئله، عوامل خطر و تهدید کننده، تنظیم واکنش‌های درست، انواع مقابله، احتیاط‌های سازمان در مبارزه با بحران و ارزیابی واکنش‌ها را پوشش می‌دهد. طبق این تعریف، فرایند مدیریت بحران به ۳ مرحله تقسیم می‌شود: دوره قبل از بحران، دوره بحران و دوره بعد از بحران (سترا، ۲۰۱۴). عدم تشابهات بنیادین بحران‌ها، مدیریت بحران را بسیار مشکل و منحصر بفرد مطرح می‌کند که بایستی به صورت مجزا مورد مطالعه قرار گرفته و راه‌های مبارزه با آن بررسی شود. مدیریت بحران در واقع به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و یا فرایندهای تحقیق 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. مدیریت بحران عبارتست از مجموعه فعالیت‌های اجرایی و تصمیم‌گیری‌های مدیریت و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و کلیه سطوح بحران، در جهت نجات، کاهش ضایعات، و خسارات، جلوگیری از وقفه زندگی، تولید

1- Cener

2- Akgemci

3- Güleş

4- Özer

5- Tutar

خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست، و بالاخره ترمیم و بازسازی خرابی‌ها است (فاستر^۱، ۱۹۸۰).

۲-۴- رویکردهای مختلف سیستم مدیریت بحران

در مورد سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بحران رویکردهای مختلفی موجود است. در یک رویکرد به طراحی سیستم‌های مدیریت بحران از لحاظ سخت افزاری پرداخته شده است (تاتومیر^۲، ۲۰۰۵). که این سیستم‌ها از لحاظ سخت افزاری و امنیت سیستم سخت افزاری دارای چه خصوصیتی باشند به عنوان مثال استفاده از یک اتاق امن برای نگهداری از سرورها و استفاده از موبایل آگنت^۳ها برای آنکه در مواقع بحران در صورت از بین رفتن زیر ساخت‌های اطلاعاتی در عرض چند ساعت بتوان از موبایل آگنت‌ها استفاده کرد (میلر^۴، ۲۰۰۵).

در مورد دیدگاه نرم افزاری به سیستم مدیریت بحران رویکردهای متفاوتی موجود است که به نظر جدا و متفاوت از هم نیست و قابلیت استفاده موازی و ترکیبی را دارد. دیدگاه‌های مختلفی از جمله، دیدگاه معماری اطلاعاتی سیستم مدیریت بحران به عنوان مثال سیستم مدیریت بحران باید از چه اجزاء داده‌ای استفاده کند که دارای زیر ساخت داده‌ای پایدار و پیوسته‌ای باشد و چگونه اطلاعات جمع کند و یا اینکه ساختار و لایه‌های سیستم مدیریت بحران چگونه باید باشد (لایه‌های نرم افزاری سیستم مدیریت بحران) (هاله^۵، ۱۹۹۷).

رویکرد دیگر، استفاده از سیستم‌های خبره برای مدیریت بحران است، سیستم‌های خبره با استفاده از یک بانک دانش و استفاده از دیدگاه‌های مختلف ورود اطلاعات در مدیریت بحران و همچنین استفاده از آنها به عنوان یک سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری^۶ در هنگام مدیریت بحران کارآمد خواهند بود. بحث طراحی این سیستم، هم چنین مواد اطلاعاتی مربوط به بانک دانش سیستم‌های خبره مدیریت بحران و نحوه تعامل با آن در بسیاری از مقالات مدنظر بوده است (بلخوش^۷، ۲۰۰۱).

از طرف دیگر طراحی یک واسط برای انطباق‌پذیر کردن تیم‌های اطلاعاتی موجود در سازمان‌های

1- Foster

2- Tatomir

3- Agent

4- Miller

5- HALE

6- Decision Support system

7- Belkhouché

مختلف که در مسأله بحران در گیر هستند. نیز رویکرد دیگری برای طراحی سیستم نرم‌افزار مدیریت بحران است. به عنوان مثال نحوه تعامل سازمان آتش‌نشانی و سیستم اطلاعاتی اورژانس با سیستم نرم‌افزاری مرکز مدیریت بحران می‌تواند مثال خوبی برای این رویکرد باشد که سیستم اطلاعاتی مدیریت بحران چگونه با این دو سیستم نرم‌افزاری در ارتباط باشد. و تبادل داده‌ها دو سیستم چگونه خواهد بود. که در این رویکرد هدف از طراحی مدیریت بحران نحوه به اشتراک گذاشتن بهتر داده‌ها خواهد بود. رویکردهای فوق به نوعی رویکردهای یکسان‌سازی در مدیریت بحران بوده است. به صورتی که در بسیاری از رویکردهای فوق تفاوت‌های ماهوی بحران‌های مختلف در نظر گرفته نشده است. اما رویکردهای دیگری هم وجود دارد که به طراحی سیستم مدیریت بحران برای بحران‌های خاص به عنوان مثال از زلزله، سیل، یا بحران‌های اجتماعی خاصی به عنوان مسائل، بحران سلامتی در کشورهای جهان سوم یا بحران توزیع غذا در کشورهای فقیر پرداخته که به گونه‌ای یک دید تخصصی به مسائل بحران داشته است. (کلایپول^۱، ۲۰۰۵)

۳- چهره جدیدی از رهبری در نوآوری اقتصادی و عصر تغییر و تحولات بزرگ (رهبری الکترونیکی)

تافلر^۲ (۲۰۰۶) فرض کرد که بشریت دو دوره مهم را پشت سر گذرانده است و اکنون در یک نقطه تاریخی قرار گرفته است. پیشرفت‌های تکنولوژی و ورود کامپیوتر از جمله دلایل سومین موجی است که از دهه ۱۹۵۰ تا امروز خود را نمایان کرده است. در محیط اقتصادی جدید که با جهانی شدن، تغییرات دموگرافیک و توسعه و پیشرفت تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات همراه است، مشارکت شرکت‌های تجاری در تجارت الکترونیک از طریق تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به منظور تقویت اثربخشی و کارایی و بهره‌گیری از سازمان‌های مجازی و یا تیم‌های مجازی و اهمیت دادن به اقدامات مستقل از زمان و مکان منجر به شکل‌گیری پدیده تجارت الکترونیکی یا رهبری الکترونیکی شد. تجارت الکترونیکی مضمون و موقعیت متفاوتی نسبت به تجارت سنتی دارد. تکنولوژی اطلاعات پیشرفته در تجارت الکترونیکی، استراتژی تجارت را هدایت می‌کند و تبادل اطلاعات اثربخشی و کارایی را تعیین می‌کند و اقدامات با ایجاد شبکه‌های داخلی و خارجی انجام می‌شود (هورنر لانگ^۳، ۲۰۰۲ و کیسلر^۴،

1- Claypoole

2- Toffler

3- Horner-Long

4- Kissler

۲۰۰۱). رهبران تجارت الکترونیک که از طرح‌های جدید سازمانی و روش‌های عملیاتی با بهره‌گیری از تکنولوژی اطلاعات استفاده می‌کنند، در مقایسه با رهبران تجارت سنتی، بر مسائل متفاوتی تمرکز می‌کنند. به همین دلیل روش تصمیم‌گیری مردم در تجارت الکترونیکی تغییر کرده و این روش بر مبنای تکنولوژی اطلاعات شکل می‌گیرد (آولیو^۱ و کاهایی^۲، ۲۰۰۳).

تکنولوژی اطلاعات پایه و اساس رهبری را تغییر داده و به شاهدین قدرت می‌بخشد. تکنولوژی اطلاعات که در تجارت الکترونیک کاربرد دارد، نیازمند یک ساختار و فرهنگ جدید سازمانی است. رهبران نقش مهمی در شکل‌گیری و اقتباس ساختار و فرهنگ متناسب با تکنولوژی اطلاعات دارند. به همین دلیل سیستم داخلی سازمان بر سبک رابطه اعضا، عرف رفتارها، و سطح دانش و تجربه تاثیر می‌گذارد. از سوی دیگر رهبران بر این عوامل اثر معناداری دارند. برای مثال گروه یا سازمانی که از داشتن یک سیستم رهبری محروم است، تکنولوژی‌هایی مثل سیستم حمایت از گروه، اینترنت و اکسترانت برای ایجاد همکاری و همیاری، منفعت و مزیتی برای او ندارد. همچنین استفاده از تکنولوژی اطلاعات در تجارت الکترونیک موجب حذف سیستم رهبری در شرکت یا سازمان نمی‌شود. کسب دانش و عملیات مجازی و شبکه‌ای می‌تواند عقاید و باورها و نگرش قبلی ناظران را به مدل‌های مناسب رهبری تغییر دهد. و بالاخره استفاده وسیع از تکنولوژی اطلاعات نیازمند تغییر و تحول در سیستم رهبری است (آولیو و داگ^۳، ۲۰۰۳). به عبارت دیگر، اثر استفاده از تکنولوژی اطلاعات بر سازمان و کارمندان بر سیستم رهبری یک اثر عمیق و نافذ می‌باشد. اثرات توسعه تکنولوژی اطلاعات بر تجارت محققان را به تمرکز بر مفهوم تجارت الکترونیک ترغیب کرد تا نشان دهند که رهبران می‌توانند با استفاده از ابزارهای الکترونیکی بیشتر فرایندهای رهبری را برعهده گیرند. رهبری الکترونیکی به صورت استفاده از تکنولوژی اطلاعات در تعاملات اجتماعی با هدف تغییرات اساسی در نگرش، احساسات، ایده‌ها، رفتارها و عملکرد مربوط به گروه‌ها و سازمان‌ها تعریف می‌شود. مفهوم رهبری که شامل مدل‌هایی در ذهن رهبر با توجه به این سوال که "چگونه می‌توانم از ناظران تاثیر پذیرم"، یک سیستم دینامیک در سیستم سازمانی قلمداد می‌شود. در همین رابطه، سیستم رهبری منبعی از ساختار سازمانی است که روابط مطلوب میان کارمندان را تعریف می‌کند. هدف رهبری الکترونیکی، ایجاد ساختاری است که روابط میان کارمندان و مدیریت روابط میان کارمندان را در این چارچوب تعریف می‌کند. با این وجود رهبری الکترونیکی

1- Avolio

2- Kahai

3- Dodge

در محیطی انجام می‌شود که کارها از طریق تکنولوژی اطلاعات در کنار هم قرار می‌گیرند. رهبران همراه با نیروی انسانی روابط متقابل را با ناظران از طریق تکنولوژی ایجاد می‌کنند. رهبران الکترونیکی از تکنولوژی اطلاعات برای گردآوری و توزیع دانش مورد نیاز علاوه بر ایجاد رابطه با ناظران استفاده می‌کنند. از این رو ۹۰ درصد از روابط بین ناظر و رهبر از طریق تکنولوژی می‌باشد (آویللو و داگ، ۲۰۰۳ و زاکارو^۱ و بادر^۲، ۲۰۰۳)

۴- مدیریت بحران در شرکت‌ها

امروزه بحران به جای شرایط غیرمنتظره که زمان و شیوه رخداد قابل پیش‌بینی نیست، یک جو بی‌نظم نامیده می‌شود. شرکتی که مدیر و شیوه مدیریت آن با چالش مواجه شده، باید خود را در برابر این چنین بحران‌ها مهیا و آماده کند تا بتواند بحران را با کمترین خسارت و آسیب پشت سر بگذراند. در زمان رخداد چنین بحرانی، این امکان وجود دارد که یک شرکت محلی با داشتن خصوصیات طبیعی مثل انعطاف‌پذیری، دانش بازار و انس با مکانیزم حقوقی و سیاسی بر این بحران فایز آید (کلایر^۳، ۲۰۰۲). طبق گزارش موسسه مدیریت بحران بین‌المللی^۴ در سال ۲۰۰۹، عواملی که طی یک دوره ۱۰ ساله، منبع بحران بود، مورد تحقیق قرار گرفت. با نگاهی به این گزارش، می‌توان گفت که بحران ناشی از مدیریت عوامل بیش از ۵۰ درصد می‌باشد. این نرخ نشان می‌دهد که درک مدیریت، نواقص و اشتباهات نقش بسیار مهمی در رخداد بحران‌های سازمانی بازی می‌کند (آکینس^۵، ۲۰۱۰).

۴-۱- اجرای مدیریت بحران در بعضی از شرکت‌های ترکیه

تجارت الکترونیک به شرکت‌ها کمک می‌کند تا فعالیت‌ها را در زمینه‌های مختلف انجام دهند و با استفاده از فرصت‌ها وارد بازارهای جهانی شوند. شرکت‌های

Migros, Turkcell, Pandora Bookstore, Seçkin Publishing, Remzi Bookstore, Ata Investment, İş Bankası, Akbank, Hepsiburada.com, Gittigidiyor.com, N11.com, Markafoni, TeknoSa, Çiçeksepeti.com, Sahibinden.com and Garanti Bankası از جمله شرکت‌هایی هستند که در زمینه اجرا و عملیاتی کردن تجارت الکترونیک و مدیریت بحران در ترکیه موفق بودند.

1- Zaccaro
2- Bader
3- Celayir
4- ICM
5- Akinci

بخش فروش در شرکت میگروس^۱: شرکت میگروس برای اولین بار در سپتامبر سال ۱۹۹۷ بازار مجازی را به مشتریان خود معرفی کرد. این بازار شامل یک سیستم گسترده و بسیط، تکنولوژی و خریدهای اینترنتی می‌باشد. این شرکت نه تنها در شرایط سخت کاری بلکه در طول بحران موفقیت‌هایی را کسب کرد (ایسلر^۲، ۲۰۰۴). برخی نوآوری‌ها که این شرکت به بخش فروش ترکیه معرفی کرد، به شرح ذیل می‌باشد: سلف سرویس، وزنه‌هایی با دقت گرم و تاریخ انقضا، برچسب قیمت، سیستم بارکد، محاسبات الکترونیکی صندوق‌دار، ترازوی مشتریان، کارت‌های اعتباری، دسته چک متعلق به شرکت میگروس، سبدهای خرید، صندوق مختص معلولان، برچسب الکترونیکی میگروس، بازار مجازی، کارت باشگاه، کارت اعتباری و تبلیغات دوره‌ای که توسط رسانه‌ها انجام می‌شد.

۴-۲- بخش توریسم

علی‌رغم اهمیت و تاثیر بحران بر بخش توریسم و شرکت‌های مرتبط، مدیریت بحران به طور جامع مدیریت نشده است. حقیقت این است که مطالعات در مورد مدیریت بحران و فرایند مدیریت برای شرکت‌های توریسم اهمیت بسزایی دارد. بحران به هر دلیلی می‌تواند بر بخش توریسم تاثیر گذارد. سازمان جهانی توریسم پیشنهاد داد که بهتر است شرکت‌های توریسم روی مسائلی مثل ارتباطات، تبلیغ، امنیت و پایش‌های بازار تمرکز کنند (آزتورک^۳، ۲۰۰۵). در مقاله‌ای تحت عنوان "چگونگی رهایی از بحران" که در وب‌سایت^۴ منتشر شد، زینب منگی، بر بحرانی که برخی شرکت‌ها در سال ۲۰۰۰ مواجه شدند، تاکید کرد (منگی^۵، ۲۰۰۴). این بحران‌ها شامل موارد زیر هستند:

- بحران آپو^۶: عبدالله اوجالان، رهبر سازمان توریست پ.ک.ک که از سوریه فرار کرده بود، در اکتبر سال ۱۹۹۸ در فرودگاه روم دستگیر شد. فارغ از عدم تحویل وی به ترکیه، دولت ایتالیا وی را تکریم و مورد احترام قرار داد. واکنش‌ها و اعتراضات شدید به ایتالیا در ترکیه آغاز شد. شرکت‌های ایتالیایی در ترکیه و شرکت‌های ترکیه که با شهروندان ایتالیا همکاری می‌کردند، سعی کردند این بحران را برطرف نمایند.

- بحران آنفلوآنزای پرندگان و سکوی اطلاع‌رسانی: زمانی که بحران هورمون در سال ۲۰۰۴ برطرف

1- migros

2- İşler

3- Öztürk

4- <http://www.kigem.com/krizden-nasil-kurtuldular-.html>

5- Mengi

6- apo

شد، شرکت‌های تامین کننده در کنار هم قرار گرفتند و یک سازمان بنام "سازمان اطلاعات در مورد جوجه‌های سالم" را تاسیس کردند. هدف از تاسیس این سازمان، طرح ایده‌ها و عقاید عمومی و دوری از اثرات بحران‌های ارتباطی بود. یک سال بعد، بحران آنفلوآنزای پرندگان برطرف شد و جوجه‌ریزی متوقف شد.

۵- نقش رهبری الکترونیکی در مدیریت بحران

نمی‌توان قضاوت مطلقى را در مورد نوع مناسبی از رهبری در طول مدیریت بحران انجام داد. امروزه همه می‌دانند که رهبری بسته به موقعیت و شرایط و سختی آن متفاوت است. با این حال در سال‌های اخیر مشاهده شد که عبارت "رهبری الکترونیکی" به معنای رهبری بحران در میان مردم رواج یافته است. در مطالعات شونبرگ، رهبری بحران صرفاً به معنی مقابله سازمان با بحران نیست و مدیریت بحران فرایندی است که توسط رهبر انجام شود و این نیازمند یک کار تیمی در مدیریت بحران است. برای هدایت رهبران در طول بحران، شونبرگ "شیوه رهبری بحران" را معرفی کرد. طبق نظر کانتر، زندگی با فرهنگ الکترونیکی معنای مشابهی به زندگی با تغییر و تحول دارد. ضروری است که تغییرات پیوسته و پایان ناپذیر را به جای تغییرات یک بعدی و موقتی اجرا کنیم. زمانی که ما به موضوع اینترنت می‌پردازیم، مسائل به موضوعاتی اجتناب‌ناپذیر تبدیل می‌شوند زیرا تغییر و تحول در اینترنت به سرعت در حال انجام است و به مکان‌های دیگر نیز سرایت می‌کند. از این رو تغییر و تحول در اینترنت این قابلیت را دارد که هر بعد از زندگی را تغییر دهد. زمانی که این تغییر گسترده می‌شود، مقاومت در برابر آن نیز بیشتر می‌شود. بنابراین رهبران باید در زمینه مدیریت ابعاد تغییر، مهارت و استعداد بیشتری داشته باشند. خصلت‌هایی که در رهبران جدید اقتصادی وجود دارد، می‌تواند مشابه خصلت رهبران قبلی باشد. اما سرعت و پیچیدگی تغییر می‌تواند این وضعیت را سخت و دشوار نماید. (شونبرگ، ۲۰۰۴ و کانتر، ۲۰۰۱)

بحث و نتیجه‌گیری

اطلاعات، دیجیتالی شدن، دنیای مجازی، اتصال به وب، روند جهانی شدن اقتصاد، و نوآوری از جمله الزامات برای مدل‌های رهبری در سازمان‌ها و دولت استراتژیک می‌باشد. رهبری الکترونیکی یک فرایند

1- Schoenberg

2- Kanter

مهم قلمداد می‌شود. طبق نظریه رهبری سنتی، رهبری هر موسسه خصوصیات و ویژگی‌هایی دارد و رهبران نیز رفتارهای مشترکی را در این موسسات بروز می‌دهند. خصوصیات رهبری بسته به خصوصیات ناظران، سازمان و عوامل محیطی متفاوت است. بحث در این زمینه به موازات تغییر در تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات تشدید می‌شود. بنابراین رهبرانی که سازمان و فرایند کار را با استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بازسازی کردند، خصوصیات متفاوتی نسبت به رهبران موسسات قدیمی دارند. در این تحقیق، تفاوت خصوصیات و رفتارهای رهبری در طول مدیریت بحران و وجود یک برنامه مدون برای تاسیس شرکت‌هایی که از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، تجارت الکترونیکی، سازمان‌ها و تیم‌های مجازی و کارگران استفاده می‌کنند، و همچنین خصوصیت رهبران سازمان‌های سنتی قبل و در طول بحران مورد مطالعه قرار گرفت. در این مطالعه مشاهده شد که رهبران سازمان‌های تجارت الکترونیک در مقایسه با رهبران سازمان‌های سنتی، به خصوصیات رهبری مثل اعتماد بنفس، خلاقیت، دلسوزی، ریسک پذیری، انعطاف پذیری، توان پیگیری، اهمیت بیشتری می‌دهند. از سوی دیگر رهبران سازمان‌های سنتی در خصوصیات مثل صداقت، راستگویی و ظرافت نسبت به رهبران الکترونیکی، برتری دارند. مقایسه سطح مهارت رهبران قبل از بحران نشان داد که سطح رفتار و مهارت رهبران الکترونیکی بالاتر از رهبران عادی می‌باشد. مقایسه رهبران در طول بحران نشان داد که سطح رفتار و مهارت رهبران الکترونیکی بیشتر از رهبران عادی است. در صورتی که سازمان از یک برنامه خاص مدیریت بحران برخوردار باشد، سطح مهارت رهبران قبل و در طول بحران بالاست. نتایج نشان می‌دهد که هیچ تفاوتی در ارزش سطح مهارت رهبران الکترونیکی یا عادی قبل و در طول بحران وجود ندارد. مشاهدات نشان می‌دهد که رهبران سازمان‌هایی که از تکنولوژی پیشرفته اطلاعات، مدل‌های جدید سازمانی و فرایندهای کاری استفاده می‌کنند، خصوصیات و رفتار متفاوتی نسبت به رهبران سازمان‌های سنتی دارند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که یک مطالعه گسترده و وسیع بخصوص در سازمان‌هایی که از تکنولوژی اطلاعات، تجارت مجازی و الکترونیکی استفاده می‌کنند، به رفع این شکاف کمک می‌کند.

منابع

- 1- Kazancı, M. (2002), Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler, Turhan Kitabevi, Ankara
- 2- Ritchie, B., W. (2004). "Chaos, Crises and Disasters: A Strategic Approach to Crisis Management In The Tourism Industry", Tourism Management 25, pp. 669-683.

- 3- Ateş, M., (2006). Kriz Yönetimi ve Rekabet Stratejileri; Türk Hava Yollarında Bir Uygulama, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- 4- George, B., (2009). "The Economic Crisis Will Shape New Leaders", Business Week Online,
<http://www.billgeorge.org/section/articles/2009?page=4>, (4/11/2014).
- 5- Cener, P. Kriz Yönetimi.
<http://www.http://danismend.com/kategori/altkategori/krizyonetimi-> 1-2/
 (24.11.2014).
- 6- Akgemci, T. ve Güleş, H.K., (2009).. İşletmelerde Stratejik Yönetim, Gazi Kitabevi, Ankara
- 7- Özer, M. Akif, 21. (2008). Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- 8- Tutar, H., (2007). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, İkinci Baskı. İstanbul
- 9- Toffler, A. and Toffler, (2006). H Revolutionary Wealth, Knoph, Borzoi Book, New York
- 10- Horner-Long, O. and Schoenberg, R, (2002). Does E Business Require Different Leadership Characteristics? An Empirical Investigation. European Management Journal, 20/6, 611-619
- 11- Kissler, G.D. , (2001). E-Leadership. Organizational Dynamics, 30, 2, 121-133
- 12- Avolio, B.J. and Kahai, S.S. (2003). Adding the E to E Leadership: How it May Impact Your Leadership. Organizational Dynamics, 31, 4, 325-338
- 13- Avolio, B.J. and Dodge, G.E. , (2001). E- Leadership: Implications for Theory, Research and Practice. Leadership Quarterly, 11, 4, 615-668
- 14- Zaccaro, S.J. ve Bader, P. (2003). "E- Leadership and The Challenges of Leading E-Teams: Minimizing the Bad and Maximizing the Good", Organizational Dynamics, 31, 4, 377-387
- 15- Celayir, İsmail. H. , (2002). Kriz Yönetimi, Paylaşım Dergisi, Sayı: 10, İstanbul
- 16- Akıncı, Z. , (2010). Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi: Alanya Bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Kriz Sürecinde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Isparta
- 17- İşler, Didar, M. , (2004). Türkiye'deki Krizler ve Çözüm Önerisi Olarak: E-Ticaret Uygulamaları, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta
- 18- Öztürk, Y. ve Türkmen, F. (2005). Turizm İşletmelerinde Krizden Etkilenme Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı. 14, Cilt. 8, s. 167-198
- 19- Mengi, Z., "Krizden Nasıl Kurtuldular <http://www.kigem.com/krizden-nasil-kurtuldular-.html>

- 20- Schoenberg, A. L. (2004). "What it Means to Lead During a Crisis, An Exploratory Examination of Crisis Leadership", Chapter Proposal, Spring
- 21- Kanter, Rosabeth M., (2001). "e.Volve!-Succeeding in the Digital Culture of Tomorrow", U.S.A.: Harvard Business School Press
- 22 -Tatomir, Bogdan, Leon Rothkrantz.2005. *Crisis Management using Mobile ad-hoc Wireless Networks*. International ISCRAM Conference eds. Brussels, Belgium
- 23 - Miller, Tim ,Peter McBurney.2005 . *Multi-agent Systems in Crisis Management: The Combined Systems*. Department of Computer Science University of Liverpool.
- 24 – Hale ,Joanne.1997 . *A Layered Communication Architecture for the Support of Crisis Response*. Journai of Management Information System I Summer 1997, Vol. 14, No. 1, pp. 235-255
- 25- Belkhouche,Boumediene, Reda Bakeer,Salah Al-Saleh.2001. *An Expert Decision Support System for Crisis Management*. Tulane University New Orleans
- 26 - Claypoole ,Keith, John J. Steffen, , John Jansen.2005.*Crisis Support Management (CSM): Service Utilization and Costs in Fiscal Year 2004*. Mental Health Services Research, Evaluation, and Training Program of the University of Hawai'i. Technical Report No. 050910
- 27 - Foster,H.D. 1980 . *disaster Planning ,The preservation of life and property*.springvelage