

فناوری اطلاعات در مدیریت بحران

تالیف:

حمیدرضا نصریان

عباس زاهدی پور کلهرودی



۱۳۹۸

سرشناسه	: نصریان، حمیدرضا، ۱۳۵۲-
عنوان و نام پدیدآور	: فناوری اطلاعات در مدیریت بحران / تألیف حمیدرضا نصریان، عباس مظاهری پور کلهرودی.
مشخصات نشر	: تهران: نارون دانش، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۹۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۹۲۴-۶۹-۶
وضعیت بدست نویسی	: فیفا
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
موضوع	: Information and communications technologies*
موضوع	: مدیریت بحران
موضوع	: Crisis management
شناسه افزوده	: مظاهری پور کلهرودی، عباس، ۱۳۵۹-
رده بندی کنگره	: T۵۸ د
رده بندی دیویی	: ۰۰۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۹۳۱۸۱۷

آدرس: میدان انقلاب اسلامی - خیابان رگر شمالی، خیابان نصرت شرقی، پلاک ۷۲، واحد یک
شماره تماس ۰۲۱۶۶۹۳۲۲۴۵ و ۰۹۲۰۴۰۱۳۷۰۲
آدرس الکترونیکی: narvanpub@gmail.com
آدرس سایت: www.narvanpub.com



عنوان کتاب..... فناوری اطلاعات در مدیریت بحران
مؤلف..... حمیدرضا نصریان، عباس مظاهری پور کلهرودی
صفحه آرا..... رضا کاوه
طراح جلد..... رضا کاوه
ناشر..... نارون دانش
شمارگان..... ۱۰۰۰ نسخه
نوبت چاپ..... اول ۱۳۹۸
قیمت..... ۱۹۰۰۰ تومان

ISBN: 978-622-6924-69-6

فهرست مطالب

۷.....	مقدمه
۷.....	مدیریت بحران تعاریف و اهداف
۱۱.....	مدیریت بحران چیست؟
۱۱.....	مدیر بحران کیست؟
۱۳.....	اهداف مدیریت بحران
۱۵.....	سطوح مدیریت بحران
۱۶.....	قبل از وقوع بحران
۱۷.....	حین وقوع بحران
۱۷.....	پس از وقوع بحران
۱۹.....	انواع بحران
۲۰.....	طبقه بندی بحران از دیدگاه پارسونز
۲۰.....	درجه بندی بحران و مدیریت آن
۲۲.....	برنامه ریزی و اهداف در مدیریت بحران
۲۴.....	سازماندهی در مدیریت بحران
۲۷.....	انواع مدل‌های مدیریت بحران
۳۱.....	تجربه مدیریت بحران در کشورهای مختلف
۳۱.....	برنامه مدیریت بحران ایران
۴۴.....	معاونت بازسازی و بازتوانی
۴۶.....	شرح وظایف دفتر هماهنگی امور بازسازی و بازتوانی
۴۷.....	شرح وظایف دفتر فنی نظارت بر استاندارد و مقاوم‌سازی
۴۸.....	مدیریت بحران از طریق مدیریت ریسک
۵۱.....	برنامه مدیریت بحران ژاپن
۵۳.....	ساختار برنامه ریزی کشور ژاپن

۶۱	سازمان‌های مدیریت بحران در ترکیه
۶۵	مقایسه قوانین مدیریت بحران در کشورها
۶۵	قوانین مدیریت بحران در ژاپن
۶۷	قوانین مدیریت بحران در هند
۶۹	قوانین مدیریت بحران در ایران
۷۱	قوانین مدیریت بحران در ترکیه
۷۳	استفاده از فناوری اطلاعات در مدیریت بحران
۷۳	مدیریت استراتژیک بحران
۷۷	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت بحران
۷۷	تعریف فناوری اطلاعات و ارتباطات
۷۸	سامانه‌های اطلاعاتی در مدیریت بحران
۸۱	برنامه‌ریزی مدیریت بحران: نقش فناوری اطلاعات در آن
۸۱	فرایند مهار بحران با استفاده از فناوری اطلاعات
۸۳	پیشنهادهای مدیریت بحران براساس سیستم‌های اطلاعاتی
۸۴	معرفی نرم‌افزارهای سیستم‌های مدیریت بحران
۸۶	بازی‌های رایانه‌ای مرتبط با مدیریت بحران
۸۶	چالش‌های مدیریتی استفاده از IT در مدیریت بحران
۸۹	فهرست منابع

مقدمه

سالها پیش از این، بحران بر این بارر بودند که مدیریت بحران یعنی فرو نشاندن آتش؛ به این معنی که مدیران بحران در انتظار شراب شدن امور می‌نشینند و پس از بروز ویرانی، سعی میکنند تا ضرر ناشی از خرابی‌ها را محدود سازند. ولی به تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. براساس معنای اخیر، هموار باید مجموعه‌های از طرح‌ها و برنامه‌های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با نتایج پیشبینی نشده را کسب کنند. باید توجه داشت که مدیر بحران سعی دارد تا در شرایط بحرانی، سازمان را در موقعیت خوب نگه دارد. مدیریت بحران به منزله یک رشته علمی، به طور کلی در حوزه مدیریت استراتژیک قرار می‌گیرد و به طور خاص به مباحث کنترل استراتژیک مرتبط می‌شود.

مدیریت بحران تعاریف و اهداف

بحران در حقیقت یک فشارزایی روانی اجتماعی بزرگ و ویژه است که باعث درهم‌شکسته شدن انگاره‌های متعارف زندگی و واکنش‌های اجتماعی می‌شود و با آسیب‌های جانی و مالی، تهدیدها، خطرهای همراه است و نیازهای تازه‌ای به وجود می‌آورد. ریمون آرون محقق فرانسوی در این رابطه می‌گوید "هنوز به‌دقت ثابت نشده است که وضعیت‌های بحرانی

جملگی شبیه هم هستند. ممکن است هر بحرانی در نوع خود بی‌همتا باشد با هر بحرانی داستان ویژه خود را دارد."

لاری اسمیت، رئیس موسسه بحران مستقر در کنتاکی، تعریفی نه‌چندان دقیق ارائه کرده است: یک اغتشاش عمده از سازمان که دارای پوشش خبری گسترده‌ای بشود، کنجکاوای مردم درباره این موضوع بر فعالیت‌های عادی اثر خواهد گذاشت و نیز می‌تواند اثر سیاسی، قانونی، مالی و دولتی بر سازمان بگذارد.

بحران به حادثاتی اطلاق می‌شود که در اثر رخداد و عملکردهای طبیعی و انسانی به‌طور ناگهانی به‌وجود می‌آید. سختی و مشکلاتی را به یک مجموعه یا جامعه انسانی تحمیل می‌کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده دارد.

بحران از ریشه یونانی crisis به معنی تصمیم عاجل می‌آید. بحران یعنی یک آشفتگی یا پریشانی یا اختلال فیزیکی و روانی ناشی از شدیدی که روند و سیر شرایط عادی را به هم می‌ریزد.

به تعریف دیگر بحران یعنی خروج از تعادل که اگر به آن توجهی نشود منجر به خروج از عدالت می‌شود.

برای دستیابی به ویژگی‌های عمومی بحران، محققان تلاش‌های مختلفی انجام داده‌اند. اولین دسته قابل‌ذکر از این، اقدام‌ها برای فهرست کردن ریزش‌های برجسته وضعیت‌هایی است که بحران خوانده می‌شوند و خلاصه‌ای از این‌ها در ادامه آمده است:

۱. بحران‌ها زمانی است که روح مردم را محک می‌زند (توماس پین)
۲. بحران را نباید با برنامه‌ی آن، بلکه به میزان انرژی انفجاری‌اش ارزیابی کرد (یاکوب بورکهارت)
۳. بحران عمدتاً از جنس فقدان و نهستی است؛ برنامه‌ریزی نشده، زمان‌بندی نشده، غیرمترقبه و تقریباً غیرقابل کنترل (روزنتال، تی هارت، چارلز)

۴. بحران لحظه‌ای است که نوع دیگری از انطباق را می‌طلبد (توماتسوشیوتانی)
۵. بحران یک نقطه عطف است، دوره‌ای خطیر از آسیب پذیری فزاینده پتانسیل رشد یابنده (اریک اریکسون)
۶. بحران نقطه عطفی در سیر هر چیزی، زمان، مرحله یا رویدادی تعیین‌کننده یا حساس است (فرهنگی و بستر)
۷. بحران تهدید واقعی نسبت به هدف‌ها و مقاصد عوامل درگیر است (واینر)
۸. بحران نقطه عطف خطیری برای هر ارگانیسم، اعم از فرد، جامعه یا سیستم، با توجه به توانایی و آمادگی آن برای انطباق با شرایط جدید است (استویان نیکولوف مادراروف)
۹. بحران نتایج منفی دیرینه دارد که عواقب آن، آینده روابط طرف‌های درگیر را تعیین می‌کند (واینر)
۱۰. بحران موقعیتی حساس است، موقعیتی که نتیجه‌ی آن تعیین می‌کند که آیا پیامدهای محتملاً بد، روی خواسته‌ها یا اهداف، مانند بحران اقتصادی (فرهنگ و بستر)
۱۱. بحران موجب تنش در ارگانیسم بدن است و تنش فیزیکی، خستگی، اضطراب و تشویش ایجاد می‌کند (میلرو ایسکو)
۱۲. بحران تغییر بسیار سریع در محدوده‌ی اندکی از زمان است (گرهارت مازور)
۱۳. بحران برگسستی در تداوم دلالت دارد (مازور)
۱۴. بحران یک مرحله زمانی است که در آن، عدم اطمینان درباره‌ی راه‌آورد وضعیت و راهکارهای کنترل آن افزایش می‌یابد.
۱۵. بحران یک وضعیت نسبی و ادراکی است، یعنی رویدادی که برای یک طرف بحران تلقی می‌شود، ممکن است برای طرف دیگر بحران نباشد (جاناناتان رابرتز)
۱۶. بحران بیشتر یک وضعیت اضطراری و آتی است تا یک حالت مزمن (میلر و ایسکو)
۱۷. بحران سیاست‌مداران و مدیران به به طور جدی درگیر می‌سازد و آنها را از امور سیاسی و اجرایی روزمره به موقعیتی حساس وارد می‌کند (روزنتال و...)
۱۸. خطر و فرصت، هر دو ذاتی بحران هستند (گادسون)