

## آسیب‌شناسی شرکت توزیع برق استان البرز در بحران همه‌گیری کووید ۱۹

DOR : <https://dorl.net/dor/20.1001.1.23453915.1402.12.2.4.0>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۲۹

حمید آرونند<sup>۱</sup>، بهنام عبدی<sup>۲</sup>، سجاد فرهنگ<sup>۳\*</sup>، بهنام بیات<sup>۴</sup>

۱- دکترای تخصصی، مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، مدرس دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران، ایران

۲- دانشیار، دانشگاه افسری امام علی(ع)، تهران، ایران

۳- استادیار، دانشگاه افسری امام علی(ع)، تهران، ایران (Farhangsajjad@yahoo.com)

۴- دکترای تخصصی، مدیریت دولتی، مرکز تحصیلات تکمیلی تهران، تهران، ایران

## چکیده

بدون تردید در بحران همه‌گیری ویروس کووید ۱۹، کاهش آسیب‌ها و بهبود عملکرد شرکت توزیع برق استان البرز که ارائه‌دهنده خدمات انحصاری و حیاتی در سطح کلان و راهبردی کشور است، از اهمیت ویژه‌ای برای تداوم فعالیت‌های ضروری جامعه و پایداری ملی در برابر بحران عمومی برخوردار است. از این‌رو هدف از پژوهش حاضر، آسیب‌شناسی شرکت توزیع برق استان البرز با تأکید بر شناسایی اثرات منفی همه‌گیری بر شرکت و عوامل آسیب مدیریت بحران شرکت و همچنین ارائه پیشنهادها برای پایداری عملکرد و انعطاف‌پذیری شرکت در بحران‌های آتی است. با توجه به اینکه پژوهش حاضر به دنبال ارائه مفهوم‌سازی است از حیث هدف اکتشافی بوده و راهبرد پژوهش، ترکیبی از نوع اکتشافی متوالی (کیفی - کمی) است. در مرحله کیفی از روش تحلیل محتوا و در مرحله کمی از روش پژوهش پیمایشی استفاده شده است. برای گردآوری داده‌ها در مرحله کیفی از مصاحبه نیمه‌ساختارمند و در مرحله کمی نیز از پرسشنامه برای تحلیل عاملی اکتشافی و استخراج متغیرهای مکنون (مقوله‌ها) از کدهای مفهومی (متغیرهای مشاهده‌پذیر) به‌دست‌آمده در مرحله کیفی، استفاده شده است. بر اساس شاخص‌های احصا شده از دل مصاحبه‌ها، دو پرسشنامه مربوط به عوامل آسیب مدیریت بحران و تأثیر بحران بر شرکت استخراج و تدوین شد که به ترتیب دارای ۱۴ و ۳۲ گویه بودند. سپس در مرحله پیمایش، بر اساس نتایج آزمون تحلیل عاملی اکتشافی، تعداد ۴ عامل یا متغیر مکنون شامل سه‌ل‌انگاری مدیریت بحران، عوامل محیطی مداخله‌گر، فقدان برنامه دفاع زیستی و فقر فرهنگی به‌عنوان عوامل شکست مدیریت بحران و تعداد ۷ متغیر مکنون شامل آسیب‌های روانی، فرسودگی شغلی زودرس، تضعیف مدیریت دانش، آسیب جسمانی کارکنان، افول وفاق سازمانی، خسارات مالی بحران و محدود شدن عمل کارکنان به‌عنوان تأثیرات بحران بر شرکت شناسایی شد. همچنین نتایج رتبهبندی متغیرها حاکی است در زمان شیوع ویروس کووید ۱۹، دو عامل سه‌ل‌انگاری مدیریت بحران و آسیب‌های روانی به ترتیب بیشترین اهمیت را در میان عوامل شکست مدیریت بحران و تأثیرات بحران بر شرکت دارند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت بحران، شرکت توزیع برق، همه‌گیری کووید ۱۹

۵۸

شماره ۲۴

پاییز و زمستان ۱۴۰۲

دو فصلنامه علمی

و پژوهشی



# Pathology of Electric Power Distribution Company in the Crisis of the Covid-19 Epidemic

Hamid Arvand<sup>1</sup>, Behnam Abdi<sup>2</sup>, Sajjad Farhang<sup>3\*</sup>, Behnam Bayat<sup>4</sup>

1. Ph.D. in Organizational Behavior Management, Faculty of Management, Imam Ali University (AS), Tehran, Iran

2. Assoc. Prof., Faculty of Management, Imam Ali University (AS), Tehran, Iran

3. Assist. Prof., Faculty of Management, Imam Ali University (AS), Tehran, Iran ([Farhangsajjad@yahoo.com](mailto:Farhangsajjad@yahoo.com))

4. Ph.D. in Public Administration, Faculty of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran

## Abstract

Undoubtedly, in the crisis of the epidemic of the Covid-19 virus, reducing the injuries and improving the performance of the electric power distribution company, which provides exclusive and vital services at the strategic level of the country, is of special importance for the continuation of the essential activities of the society and national sustainability against the public crisis. Therefore, the purpose of the current research is to investigate and identify the effects of the epidemic on the company and Pathology of the company's crisis management and to provide practical suggestions for the sustainability of the company's performance and flexibility in the crisis. Considering that the current research seeks to provide conceptualization, it is exploratory in terms of its purpose, and the research strategy is exploratory mixed method (qualitative - quantitative). Content analysis method was used in the qualitative stage and survey research method was used in the quantitative stage. Semi-structured interviews were used to collect data in the qualitative stage, and questionnaires were used in the quantitative stage for exploratory factor analysis and the extraction of Latent variable from the conceptual codes obtained in the qualitative stage. Based on the indicators collected from the interviews, two questionnaires related to research purpose were extracted and compiled, which had 14 and 32 items respectively. Then, in the survey stage, based on the results of the exploratory factor analysis test, there are 4 factors or latent variables including negligence in crisis management, intervening environmental factors, lack of biological defense program and cultural poverty as factors of failure of crisis management and 7 latent variables including Psychological injuries, job burnout, weakening of knowledge management, physical injury of employees, decline in organizational harmony, financial losses and limitation of employees' actions were identified as the effects of crisis on the company. Also, the results of the ranking of the variables indicate that during the outbreak of the Covid-19 virus, the two factors of crisis management negligence and Psychological injuries are respectively the most important among the factors of crisis management failure and the effects of the crisis on the company.

**Keywords:** Crisis Management, Electric Power Distribution Company, The Epidemic of Covid-19.

کرونا فشار زیادی بر سیستم مراقبت‌های بهداشتی و درمانی کشورهای مختلف وارد کرد و میلیون‌ها انسان جان خود را از دست دادند [۲]. کارشناسان سازمان ملل و صندوق بین‌المللی پول (۲۰۲۰) آن را فراتر از یک بحران بهداشتی و بلکه بدترین بحران جهانی در قرن بیست و یکم ارزیابی کردند زیرا علاوه بر اینکه جان همه مردم جهان را تهدید کرد، به ایجاد رکود اقتصادی که در ۷۵ سال گذشته مشابه آن دیده نشده بود، منجر شد. علاوه بر این، خطرات بروز ناآرامی‌های گسترده، افزایش خشونت‌ها و آسیب‌های اجتماعی و سیاسی روزافزون [۳] باعث شد تا بحران کرونا ویروس نه فقط بهداشت، بلکه اقتصاد، سیاست و سایر حوزه‌ها را در سطح بین‌المللی

## ۱- مقدمه

در تاریخ سی‌ام دسامبر ۲۰۱۹، با اطلاع‌رسانی ون لیانگ<sup>۱</sup> کرونا ویروس جدیدی، با نام کرونا ویروس نوین-۲۰۱۹ (SARS-CoV-2)، کشف شد و خبر از آغاز شیوع پنومونی از ووهان (بازار غذاهای دریایی هانان) چین داد که بلافاصله در هفتم ژانویه توسط مقامات چینی به‌عنوان ویروس کووید-۱۹ شناخته شد و در نهایت مدیرکل سازمان جهانی بهداشت در ۳۰ ژانویه ۲۰۲۰ ظهور بحران یک همه‌گیری جدید و وضعیت اضطراری و مخاطره‌آمیز برای سلامت عمومی در سطح بین‌المللی را اعلام کرد [۱]. شیوع ویروس

<sup>1</sup> Wenliang

تحت تأثیر قرار دهد [۴].

در پاسخ به بحران، دولت‌ها در سراسر جهان مجبور شدند برای به حداقل رساندن خطر کرونا، فعالیت‌های تجاری و صنعتی خود را کاهش دهند و بسیاری از شرکت‌ها گزینه تعدیل و یا اخراج نیروی انسانی را انتخاب کردند. بسیاری از شرکت‌های دیگر درهای خود را به روی مشتریان بستند یا فعالیت خود را محدود کردند که هفته‌ها یا حتی ماه‌ها طول کشید. با توجه به اینکه رسیدگی به امور و هزینه‌های مشترکین برق به حالت نیمه تعطیل درآمد و تقاضای برق برای مصارف تجاری و صنعتی در ایران و در کشورهای دیگر که از همه‌گیری COVID-19 بیشتر تحت تأثیر قرار گرفته‌اند، با کاهش حدود ۱۵ درصدی مواجه شد [۵]، شرکت‌های توزیع برق زیان زیادی متحمل شدند. از طرفی دیگر کووید-۱۹ به واسطه قرنطینه و فاصله اجتماعی، سبک زندگی را در سطح جهانی تغییر داد، مردم جهان عمدتاً در خانه ماندند و تا حد امکان از منزل دورکاری کردند. از این رو، افزایش قابل توجهی در مصرف برق مسکونی به وجود آمد. این وضعیت متناقض در یک شرایط ویرانگر، چالش‌های جدیدی را در فعالیت‌های فنی، مالی و خدماتی شرکت‌های توزیع برق ایجاد کرد [۶]. با توجه به اینکه انرژی برق از اهمیت ویژه‌ای برای دستیابی به اهداف توسعه پایدار، تداوم فعالیت‌های ضروری جامعه و پایداری ملی در برابر بحران عمومی برخوردار است، به منظور مقابله با بحران‌های زیستی و ویروسی آینده، ضروری است شرکت‌های توزیع برق بر اساس مدل مهندسی تاب‌آوری هولناگل و همکاران<sup>۱</sup> دارای سیستمی باشند که بتواند در برابر بحران مقاومت کند. این سیستم به چهار

قابلیت نیاز دارد: (۱) توانایی آن برای پیش‌بینی وقوع آشفتگی. (۲) توانایی آن برای نظارت بر وضعیت عملیاتی به منظور حفظ کنترل عملیات خود (در طول آشفتگی)؛ (۳) توانایی برای پاسخگویی در صورت ایجاد اختلال و (۴) توانایی برای یادگیری از وقوع آشفتگی [۷]؛ بنابراین در شرکت‌های توزیع برق به منظور ایجاد این چهار قابلیت و آمادگی برای مواجهه با تهدیدات زیستی و ویروسی آینده، یادگیری از تجربه تأثیرات منفی کرونا و ویروس و عوامل آسیب مدیریت بحران بسیار حائز اهمیت است. در این راستا هم‌زمان با شیوع کرونا ویروس در کشورهای مختلف جهان، پژوهش‌های مختلفی برای مطالعه تأثیر بحران کرونا بر صنعت برق صورت گرفته است. از جمله پژوهش‌های داخلی می‌توان به گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۹۹) تحت عنوان «بررسی اثرات اقتصادی همه‌گیری ویروس کرونا بر صنعت برق و راهکارهای پیشنهادی به منظور کاهش اثرات منفی» اشاره نمود. در گزارش مذکور، مهم‌ترین آثار احتمالی شیوع کرونا بر «عرضه برق» عبارت‌اند از: «اختلال در زنجیره تأمین تجهیزات صنعت برق و سوخت مورد نیاز نیروگاه‌ها»، «اختلال در اجرای پروژه‌های احداث، نگهداری و تعمیرات» و «ناپایداری شبکه تولید، انتقال و توزیع برق و بروز خاموشی» و در رابطه با تقاضای برق نیز «کاهش تقاضا و تغییر الگوی مصرف بخش‌های مختلف در کوتاه‌مدت» و «آثار افزایش ناگهانی مصرف در صورت کنترل بحران کرونا در میان‌مدت»، از پیامدهای احتمالی کرونا بر صنعت برق است [۸]. در بین پژوهش‌های خارجی انجام‌گرفته نیز می‌توان به گزارش آژانس بین‌المللی انرژی<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) که

<sup>۱</sup> Hollnagel et al

<sup>۲</sup> International Energy Agency (IEA)



کاهش ۱۵ درصدی مصرف برق را پیش‌بینی نموده است [۹] یا پژوهش اولابی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۲) که به بررسی «تأثیر همه‌گیری کووید ۱۹ بر انرژی‌های تجدیدپذیر<sup>۲</sup> و ارائه اطلاعات موردنیاز برای پایداری انرژی در طول همه‌گیری جهانی» پرداختند، اشاره نمود. بر اساس نتایج پژوهش اولابی و همکاران، چالش‌هایی همچون وقفه در تأمین تجهیزات و قطعات و توقف پروژه‌ها به دلیل عدم تخصیص بودجه به‌عنوان مهم‌ترین چالش‌های پایداری انرژی‌های تجدیدپذیر و برق در دوران همه‌گیری و پس‌از آن شناسایی شدند [۱۰]؛ اما از آنجاکه این پژوهش‌ها عموماً بر حوزه زنجیره تأمین و تقاضا و عرضه در صنعت برق و انرژی در سطح ملی متمرکز هستند، خلأ نسبی پژوهش‌های سازمانی برای بررسی تأثیرات بحران بر شرکت‌های توزیع برق و همچنین عملکرد مدیریت بحران در سطح شرکت‌های مذکور مشهود است و هرچند پژوهش‌های مرتبط متعددی همچون کورتز و جانسون<sup>۳</sup> (۲۰۲۰)، اوپاتا<sup>۴</sup> (۲۰۲۰) و پاندی<sup>۵</sup> (۲۰۲۰) در خصوص تأثیرات سازمانی و روان‌شناختی بحران بر دیگر صنایع و سازمان‌ها و کسب‌وکارها صورت گرفته است، ضروری است فراتر از تصمیمات و برنامه‌ریزی محدود به جلسات کمیته مقابله با بحران، نسبت به انجام مطالعات اکتشافی برای ارزیابی عملکرد و شناسایی آسیب‌ها و راهکارهای شرکت‌های توزیع برق در بحران کووید ۱۹ و سایر بحران‌های عمومی زیستی مشابه، اقدام فوری و مؤثر صورت گیرد. بر همین اساس، هدف از پژوهش حاضر، آسیب‌شناسی شرکت توزیع برق

استان البرز، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین شرکت‌های توزیع برق کشور در بحران همه‌گیری کووید ۱۹، با تأکید بر شناسایی اثرات همه‌گیری بر شرکت و همچنین عوامل آسیب بر مدیریت بحران شرکت در دوران همه‌گیری است.

## ۲- روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف، از نوع کاربردی و از حیث نیاز به داشتن فرضیه، یک پژوهش اکتشافی و به لحاظ ماهیت، از نوع ترکیبی در قالب طرح اکتشافی متوالی و ترکیبی (در دو مرحله کیفی- کمی) است. در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا با استفاده از کدگذاری و در بخش کمی از روش پیمایشی استفاده شده است. مطالعه مسئله بحران کرونا به‌منظور اینکه پدیده‌ای ناشناخته، هوشمند، غیرقابل کنترل، بسیار مهم و جهانی بوده و اقدام فوری و همه‌جانبه را در سطح کلان می‌طلبد، پیچیدگی خاصی دارد. با توجه به اینکه در شرایط بومی ایران، تحقیقات علمی چندانی در موضوع مورد مطالعه یافت نشد، برای تکمیل نظری پدیده مورد مطالعه، می‌طلبد مقولاتی کشف و مورد بحث قرار گیرند؛ بنابراین، در مرحله اول پژوهش به‌منظور مفهوم‌سازی آسیب‌شناسی شرکت برق در بحران کرونا از روش تحقیق کیفی تحلیل محتوا استفاده شد. در همین راستا، سؤالی که مطرح شد، این است که اثرات منفی همه‌گیری کووید ۱۹ بر شرکت توزیع برق استان البرز چیست و همچنین عوامل آسیب بر مدیریت بحران شرکت مذکور در بحران همه‌گیری کدامند؟

برای پاسخ به پرسش اصلی در مرحله اول تحقیق، از داده‌های کیفی و رویکرد تفسیری در تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. از رویکرد تحلیل محتوای استقرایی و کدگذاری متون

<sup>1</sup> Olabi et al.

<sup>2</sup> renewable energy (RE)

<sup>3</sup> Cortez & Johnston

<sup>4</sup> Opatha

<sup>5</sup> Pandey

یادداشت‌برداری شده از مصاحبه‌ها برای کشف آسیب‌های شرکت توزیع برق استان البرز در بحران کووید ۱۹ استفاده شد.

در مرحله دوم، گردآوری و تحلیل داده‌های کمی باهدف استخراج مقوله‌ها از میان کدهای مفهومی و رتبه‌بندی متغیرها از منظر شرکت‌کنندگان در تحقیق انجام گرفت. بدین منظور از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS استفاده شد. برای گردآوری داده‌های کمی، از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس نتایج تحلیل داده‌های کیفی شامل شاخص‌های شناسایی شده در مصاحبه با خبرگان استفاده شد.

#### ۲-۱- جامعه آماری و نمونه‌گیری<sup>۱</sup>

در مرحله کیفی به‌جای جامعه آماری بزرگ، با یک چارچوب نمونه هدفمند<sup>۲</sup> و نظری<sup>۳</sup> سروکار داریم. با توجه به قلمرو موضوعی، جامعه مورد مطالعه متشکل از کارشناسان و خبرگان مطلع از شرکت توزیع برق استان البرز است که نسبت به موضوع مورد مطالعه تجربه مستقیم داشتند. به‌منظور نمونه‌گیری از روش گلوله برفی که روشی غیر تصادفی و هدفمند است، استفاده شده است. حجم نمونه به‌صورت پیش‌فرض تعیین نشد بلکه کار نمونه‌گیری با دستیابی به اشباع نظری در مصاحبه یازدهم پایان یافت.

در گردآوری داده‌ها در مرحله کمی، دشواری دسترسی و پراکندگی پاسخ‌دهندگان و همچنین ملاحظات بهداشتی همه‌گیری کووید ۱۹ باعث زیاد شدن هزینه چارچوب نمونه‌گیری و انتخاب حداقلی اندازه نمونه آماری شد. به این صورت که با توجه به تعداد کارکنان واجد شرایط شرکت برق استان البرز، تعداد ۹۶ نمونه (بر اساس نسبت

۳ مشاهده به یک متغیر) برای توزیع پرسشنامه بین کارکنان انتخاب شد. همچنین از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد و در ادامه به‌طور تصادفی تعداد ۱۰۰ نسخه پرسشنامه توزیع شدند که پس از دو بار پیگیری، حداکثر تعداد ۸۶ پرسشنامه تکمیل شده با داده‌های واقعی گردآوری شد.

#### ۲-۲- ابزار جمع‌آوری اطلاعات

در مرحله کیفی از مصاحبه عمیق و نیمه ساختارمند با خبرگان مطلع و در مرحله کمی از پرسشنامه بسته محقق ساخته برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. داده‌های مصاحبه‌های عمیق و تخصصی در طول سه ماه به دست آمد، در طول مصاحبه از نکات کلیدی یادداشت‌برداری صورت گرفت، سپس قبل از انجام مصاحبه بعدی با مرور مصاحبه ضبط شده یادداشت‌برداری‌های اصلی انجام گرفتند و داده‌های خام حاصل از مصاحبه را برای مفهوم‌گذاری و تولید نظریه تشکیل دادند. ابزار گردآوری داده‌ها در مرحله پیمایش، پرسشنامه شامل متغیرهای آشکار (شاخص‌ها) مربوط به هر سازه مدل احصاء شده در مرحله کیفی است. توزیع پرسشنامه از طریق ارسال الکترونیکی و نامه داخلی سازمان مورد مطالعه صورت گرفت. برای رتبه‌بندی داده‌ها از مقیاس رتبه‌ای در طیف لیکرت استفاده شده است [۱۴].

#### ۲-۳- روش تجزیه و تحلیل یافته‌ها

به‌منظور تحلیل محتوای کیفی داده‌ها از روش کدگذاری باهدف کشف و احصاء مقوله‌ها استفاده شد. ضمن غرق شدن در داده‌ها، متون و یادداشت‌ها به‌طور مکرر خوانده شد و بازبینی شد تا بتوان به درک عمیقی از محتوا دست یافت. لازم به ذکر است که بلافاصله پس از اتمام هر یادداشت تحلیل داده‌ها آغاز شد و یادداشت‌برداری محقق در مورد مفاهیم، ویژگی‌ها

<sup>1</sup> Sampling

<sup>2</sup> Sample frame

<sup>3</sup> Purposive

<sup>4</sup> Theoretical



و چگونگی ارتباط آنها با یکدیگر در تمام مراحل پژوهش صورت گرفت.

در بخش کمی نیز طی تحلیل آماری داده‌های پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از نرم‌افزار SPSS، آزمون تحلیل عاملی اکتشافی برای کاهش و تبدیل متغیرهای نشانگر (شاخص‌های استخراج‌شده در مرحله کیفی) به متغیرهای مکنون (عامل) و احصاء مقوله‌ها از میان کدهای مفهومی استخراج‌شده، اجرا شد. هدف در این مرحله استخراج مقوله‌های سطح اول از نتایج آماری و تعیین ساختار عامل توسط الگوی اصلی داده‌ها است، بدون اینکه محقق از تعداد عامل‌ها شناخت داشته باشد و بر آن مداخله نماید. در ادامه نیز از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مقولات به دست آمده استفاده شد.

## ۲-۴- رویی و پایایی

در پژوهش حاضر برای تأیید دقت علمی از راهبرد تفسیری مذاکره با مصاحبه‌شوندگان (تأیید نتایج با مراجعه به آزمودنی‌ها) و دو ممیز بیرونی (ارزیابی روایی محتوا و تأیید فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها) استفاده شده است. بدین ترتیب که یافته‌ها هم به ممیزهای بیرونی و هم به مصاحبه‌شوندگان در پژوهش ارائه شد تا نظر خود را در خصوص روایی محتوا<sup>۱</sup> مقولات استنباط شده بیان نمایند [۱۵][۱۶]. همچنین در مرحله کمی از طریق آزمون آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه تأیید شد.

## ۳- یافته‌ها

### ۳-۱- مرحله کیفی (کدگذاری باز و مقوله‌بندی)

در تحلیل کیفی از کدگذاری اولیه داده‌ها باهدف کشف و احصاء آسیب‌های شرکت توزیع برق

استان البرز در بحران همه‌گیری کووید ۱۹ استفاده شد. ضمن غرق شدن در داده‌ها، متون مصاحبه‌ها و ادبیات پژوهش به‌طور مکرر خوانده شد تا بتوان به درک عمیقی از محتوا دست یافت. لازم به ذکر است که واحد تجزیه و تحلیل مضمون بوده و بلافاصله پس از اتمام هر مصاحبه تا قبل از انجام مصاحبه بعدی، تحلیل استقرایی داده‌های مصاحبه آغاز شد و یادداشت‌برداری محقق در مورد مضامین، ویژگی‌ها و چگونگی ارتباط آنها با یکدیگر در تمام مراحل پژوهش صورت گرفت. پس از آنکه مصاحبه‌ها انجام گرفت، برای دستیابی به تحلیل عمیق‌تر و دقیق‌تر، چند بار متون کلمه به کلمه خوانده شد تا کدهای مفهومی استخراج شوند. در ابتدا تعداد ۷۹ کد مفهومی از دل مصاحبه‌ها شناسایی شد. سپس در راستای تلخیص کدهای اولیه، در نتیجه تطبیق محتوا مضامین شناسایی شده توسط خبرگان، کدهای مفهومی که با همدیگر قرابت معنایی دارند، در دسته‌بندی وسیع‌تر با همدیگر ترکیب شدند و به همین دلیل تعداد ۳۲ کد حذف شد و در نهایت ۴۶ کد مفهومی مربوط به اثرات منفی بحران بر شرکت و عوامل آسیب بر مدیریت بحران باقی ماند. نمونه کدگذاری مفاهیم احصاء شده در جدول شماره ۱ است:

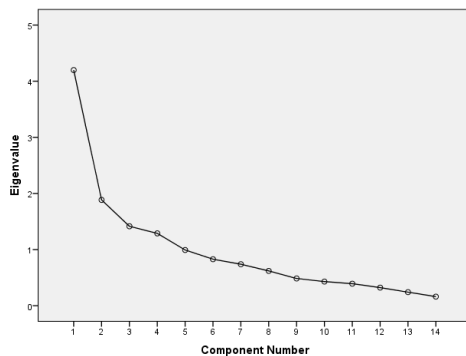
جدول ۱- نمونه کدگذاری مفاهیم

نشانه	مفهوم
IN-M-07-06, IN-M-08-17, IN-M-09-10	کاهش همدلی و روحیه همکاری به واسطه فاصله اجتماعی

### ۳-۲- مرحله کمی: تحلیل عاملی اکتشافی

با توجه به اینکه در مرحله کیفی تعداد زیادی کدهای مفهومی بر اساس مصاحبه‌های انجام گرفته شناسایی شد و ایده‌ای خاص برای دسته‌بندی و طبقه‌بندی مفاهیم و مضامین

<sup>1</sup> Content validity



نمودار ۱- مقدار ویژه در هریک از مؤلفه‌های استخراج شده مربوط به عوامل شکست مدیریت بحران شرکت

حذف شدند. در همین راستا تعداد ۱ سؤال مربوط به سهل‌انگاری مدیریت حذف شد؛ بنابراین تعداد سؤالات قابل قبول به ۱۳ سؤال رسید. بر اساس ارتباط معنایی و مفهومی گویه‌های مربوط به هریک از عوامل شناسایی شده، چهار عامل استخراج شده تحت عنوان سهل‌انگاری مدیریت بحران، فقدان برنامه دفاع زیستی، فقر فرهنگی و تهدیدات محیطی مداخله‌گر نام‌گذاری شد. تعداد عامل‌های نهایی استخراج شده و سؤالات قابل قبول در جدول شماره ۲ نشان داده شده‌اند.

### ۳-۴- تحلیل عاملی اثرات بحران بر شرکت

بر اساس آزمون آلفای کرونباخ که مقدار آن برابر ۰/۸۹۳ به دست آمد، آزمون تحلیل آماری قابل اجراست. همچنین معنی‌داری آزمون بارتلت (Sig=۰/۰۰۰) نشان داد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی و واحد نیست. در آزمون تجزیه و تحلیل مؤلفه‌های اصلی، نرم‌افزار ۹ عامل را مشخص کرد که دارای مقادیر ویژه بالاتر از یک بودند (نمودار شماره ۲) و بیش از ۷۴ درصد واریانس کل را برآورد می‌کنند. سؤالاتی که بار معناداری آنها کمتر از ۰/۴ بوده یا در بیش از یک عامل بار معناداری داشتند، حذف شده‌اند. در همین راستا تعداد ۱ سؤال حذف شد. یک عامل که تمامی سؤالات آن در میان عامل‌های

مشترک یافت نشد، در مرحله کمی از تحلیل عاملی اکتشافی برای خوشه‌بندی و شناسایی مقوله‌ها استفاده شد. به همین منظور بر اساس شاخص‌های احصا شده (مفاهیم)، دو پرسشنامه مربوط به عوامل آسیب بر مدیریت بحران شرکت و اثرات منفی بحران بر شرکت استخراج و تدوین شد که به ترتیب دارای ۱۴ و ۳۲ گویه بوده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی<sup>۱</sup> یک روش آماری است که برای شناسایی مقوله‌های زیربنایی یک مجموعه گویه استفاده می‌شود. در واقع روشی است که متغیرهای نشانگر را به تعداد کمتری متغیر مکنون یا عامل تبدیل می‌کند به گونه‌ای که هر عامل شامل تعدادی متغیر نشانگر باشد.

### ۳-۳- تحلیل عاملی عوامل آسیب بر مدیریت بحران شرکت

بر اساس آزمون آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> (ارزیابی پایایی داده‌ها) که مقدار آن برابر ۰/۸۷۹ به دست آمد، داده‌های پژوهش قابل تقلیل به تعدادی عامل‌های زیربنایی و بنیادی بوده و آزمون تحلیل عاملی اکتشافی قابل اجراست. همچنین معنی‌داری آزمون بارتلت (Sig=۰/۰۰۰) نشان داد که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، ماتریس همانی و واحد نیست. در آزمون تجزیه و تحلیل مؤلفه‌های اصلی<sup>۳</sup>، نرم‌افزار تعداد ۴ عامل را شناسایی کرد که دارای مقادیر ویژه بالاتر از یک بودند (نمودار شماره ۱) و بیش از ۶۷ درصد واریانس کل را برآورد می‌کنند. هر خوشه یا عامل شامل مجموعه گویه‌هایی است که باهم همبستگی بالایی داشته و با سایر خوشه‌ها همبستگی پائین دارند. سؤالاتی که بار معناداری آنها کمتر از ۰/۴ بوده یا در بیش از یک عامل بار معناداری داشتند،

<sup>1</sup> Exploratory Factor Analysis (EFA)

<sup>2</sup> KMO

<sup>3</sup> Principal Components Analysis

جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی عوامل شکست مدیریت بحران

ردیف	گویه‌ها	عامل‌ها			
		۱	۲	۳	۴
۱	فرهنگ‌سازمانی ضعیف از جمله پایین بودن مسئولیت‌پذیری فردی و جمعی در رعایت پروتکل‌ها و تشریک‌مساعی پایین برای حل مشکلات ناشی از بحران				۰/۷۹۹
۲	سوءاستفاده برخی کارکنان از مرخصی استعلاجی				۰/۶۴۰
۳	نادیده انگاشته شدن اثرات غیرمستقیم روان‌شناختی از سوی سازمان از جمله استرس، فرسودگی شغلی و سایر تأثیرات	۰/۶۳۱			
۴	اکتفای مدیریت بحران کرونای کشور به پروتکل‌های بهداشتی			۰/۴۹۱	
۵	نبود هم‌افزایی به علت ناهماهنگی و عدم واکنش منسجم بین شرکت‌های تابعه استان	۰/۶۳۱			
۶	عدم پیش‌بینی تدبیر لازم در پروتکل‌ها و سیاست‌های ابلاغی برای رفع دغدغه نگهداری فرزند خردسال کارکنان زن یا همکارانی که همسرشان نیز شاغل است	۰/۸۲۷			
۷	نبود آمادگی قبلی در شرکت برای رویارویی با شرایط اضطراری پیش‌آمده مثلاً کمبود در قوانین و مقررات الزام‌آور، عدم تفکیک وظایف بین واحدها، نبود انسجام و ضعف در آموزش‌های مربوطه	۰/۷۸۱			
۸	نبود روش، سازوکار و ابزار مشخص و مؤثر مدیریت بحران	۰/۷۶۱			
۹	عدم پیش‌بینی نحوه تأمین و پرداخت هزینه مالی بحران‌هایی نظیر کرونا	۰/۷۲۹			
۱۰	محدودیت‌های زیرساختی و فناوریانه در بهره‌برداری از خدمات روز فناوری اطلاعات برای کنترل از راه دور	۰/۷۵۵			
۱۱	تأثیر منفی شرایط تحریمی کشور بر تاب‌آوری شرکت در برابر بحران			۰/۷۷۱	
۱۲	تهدید رقبا (تکمیل‌کنندگان) از طریق تکمیل کردن محصولات و خدمات			۰/۷۳۷	
۱۳	نبود نگاه علمی به بحران در میان مدیران	۰/۶۵۵			

جدول ۳- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی تأثیرات بحران بر شرکت

ردیف	گویه	عامل‌ها						
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	تغییر اجباری آداب اجتماعی در سازمان به‌واسطه رعایت پروتکل‌های بهداشتی			۰/۸۴۵				
۲	تبدیل شدن فاصله‌گذاری اجتماعی به عادت اجتماعی			۰/۸۱۱				
۳	آسیب‌های فرهنگی به علت کاهش فعالیت‌های فرهنگی، علمی و ورزشی و اجتماعی			۰/۷۶۰				
۴	کاهش همدلی و روحیه همکاری به‌واسطه فاصله اجتماعی			۰/۷۳۳				
۵	کرونا یک انگ اجتماعی: طرد کارکنان مبتلا یا پر ریسک از سوی همکاران و اطرافیان			۰/۷۱۸				
۶	اختلال ناخواسته و ناگهانی در مراودات اقتصادی و بازرگانی در تأمین قطعات و فروش محصولات						۰/۶۹۳	
۷	کاهش نقدینگی و کمبود منابع مالی شرکت						۰/۸۸۴	
۸	کاهش تقاضا، انباشت مطالبات فروش انرژی و کاهش فروش شرکت						۰/۸۵۱	
۹	کاهش درآمد و مزایای کارکنان به‌واسطه دور کاری اجباری و کاهش فروش شرکت						۰/۷۱۷	
۱۰	افزایش هزینه‌های جاری ناخواسته ملزومات بهداشتی و محافظتی کارکنان از جمله ماسک و ...						۰/۶۹۷	
۱۱	افزایش هزینه (زمان و قیمت تمام‌شده) اجرای پروژه‌ها						۰/۶۱۷	
۱۲	کاهش درآمدهای جانبی سازمان از جمله سلف و ...						۰/۶۳۳	

۶۵

شماره ۲۴

پاییز و زمستان ۱۴۰۲

دو فصلنامه علمی

و پژوهشی



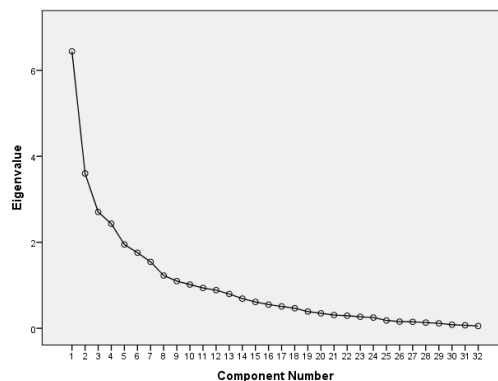
همه‌گیری کووید ۱۹: حسدآروند و همکاران  
آسیب‌شناسی شرکت توزیع برق استان البرز در بحران



ردیف	گویه	عامل‌ها						
		۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
	باشگاه و ...							
۱۳	اختلال ناخواسته و ناگهانی در مراودات اقتصادی و بازرگانی در تأمین قطعات و فروش محصولات							۰/۷۸۹
۱۴	نگرانی، عصبیت و استرس شدید کارکنان به‌واسطه مخاطرات سلامتی در مراجعات حضوری ارباب‌رجوع و مراودات کاری							۰/۷۳۳
۱۵	ترس از آینده تاریک و مبهم در میان کارکنان							۰/۷۱۷
۱۶	تلقین غم و ناامیدی ناشی از دوری اجباری از پدر و مادر و محروم شدن از صلح‌رحم و دیدوبازدید از عزیزان							۰/۶۹۳
۱۷	پایین آمدن حوصله و افزایش عصبیت کارکنان ناشی از قرنطینه خودخواسته و از بین رفتن اسباب تفریح و نشاط معمول زندگی							۰/۶۵۵
۱۸	افزایش فشار و بار کاری به علت کم شدن زمان کار و همچنین کاهش نیروی کار فعال به علت دورکاری یا تعطیلی				۰/۷۴۵			
۱۹	زندگی کاری محدودکننده، پر ریسک و پرتنش ملال‌آور				۰/۷۳۱			
۲۰	افزایش فشار کار هنگام انجام کارها و مأموریت‌ها به علت اجبار استفاده از ماسک و ... و خستگی کارکنان				۰/۶۵۰			
۲۱	کاهش سرعت، آزادی و دقت عمل کارکنان به‌واسطه استفاده از ماسک، مواد ضدعفونی‌کننده و دستکش	۰/۸۴۵						
۲۲	کاهش سطح عملکرد شرکت به علت اجبار رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی و کاهش مراودات و ارتباطات فیزیکی	۰/۸۱۱						
۲۳	به تعلیق درآمدن بعضی از فعالیت‌های کنترلی و نظارتی شرکت همچون بازدیدهای کارخانه یا خارج از شرکت به دلیل رعایت پروتکل‌های بهداشتی	۰/۷۶۰						
۲۴	کاهش سطح عملکرد کارکنان به‌واسطه دورکاری در وظایفی که حضور فیزیکی اهمیت برجسته‌ای در عملکرد دارد	۰/۶۰۴						
۲۵	افزایش ناهماهنگی‌های کاری در شرکت به علت کاهش اثربخشی جلسات هماهنگی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی با لغو جلسات حضوری و رودررو	۰/۷۴۵						
۲۶	کند شدن بهینه‌سازی قراردادهای برون‌سپاری و اخلاف در اجرای به‌موقع برنامه‌های زیربنایی و شبکه‌های توزیع و درنهایت کندی تأمین برق و کاهش رضایت عمومی	۰/۶۱۱						
۲۷	کم‌رنگ شدن مبادلات دانش فنی و تخصصی به‌واسطه کاهش تعداد جلسات هم‌اندیشی، کنفرانس‌ها و بازدید از مراجع علمی بین‌المللی			۰/۸۵۴				
۲۸	کم‌رنگ شدن آموزش‌های کارگاهی			۰/۶۸۳				
۲۹	از دست دادن کارکنان و به‌ویژه نفرات کلیدی و حساس شرکت به‌طور موقت یا دائم به علت ابتلا به بیماری	۰/۷۸۶						
۳۰	افزایش بیماری‌های جسمی کارکنان به علت کاهش تحرک	۰/۶۵۱						
۳۱	عوارض استفاده ناصحیح از مواد ضدعفونی‌کننده و سایر ملزومات بهداشتی بر سلامتی کارکنان	۰/۶۲۱						

جدول ۴- مقایسه و ترکیب و دسته‌بندی نهائی

مقوله‌های سطح اول (زیر مقولات)	مقوله‌های سطح دوم
افول وفاق سازمانی	تأثیر بحران بر شرکت
خسارات مالی	
آسیب‌های روانی	
فرسودگی شغلی زودرس	
محدودیت عمل کارکنان	
آسیب‌های جسمانی	
سرمایه انسانی	
تضعیف مدیریت دانش	
سهل‌انگاری مدیریت بحران	عوامل شکست مدیریت بحران کووید ۱۹ شرکت
فقدان برنامه دفاع زیستی	
فقر فرهنگی	
تهدیدات محیطی	
مداخله‌گر	



نمودار ۲- تصویر مقدار ویژه در هریک از مؤلفه‌های استخراج شده مربوط به تأثیر بحران بر شرکت

دیگر بار معناداری داشتند، حذف شد. در عین حال یک عامل دیگر به علت اینکه گویه‌هایش فاقد ارتباط منطقی و معنادار (نداشتن روایی محتوا) بودند، حذف شد؛ بنابراین تعداد عامل‌های قابل قبول به ۷ عامل و تعداد سوالات قابل قبول به ۳۱ سؤال رسید. بر اساس ارتباط معنایی و مفهومی گویه‌های مربوط به هریک از عوامل شناسایی شده، هفت عامل استخراج شده تحت عنوان افول وفاق سازمانی، خسارات مالی، آسیب‌های روانی، فرسودگی شغلی زودرس، محدودیت عمل کارکنان، آسیب‌های جسمانی سرمایه انسانی و تضعیف مدیریت دانش نام‌گذاری شد. تعداد عامل‌های نهایی استخراج شده و سوالات قابل قبول در جدول شماره ۳ نشان داده شده‌اند. بنابراین در نهایت عواملی که به عنوان مقوله‌های سطح اول، ذیل هر یک از مقوله‌های سطح دوم شامل اثرات بحران بر شرکت و عوامل آسیب مدیریت بحران شرکت شناسایی و استخراج شدند، به شرح جدول شماره ۴ می‌باشند.

#### ۴- رتبه‌بندی متغیرها

##### ۴-۱- بررسی نرمال بودن داده‌ها

با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها در سطح اطمینان ۹۵٪ و معناداری

جدول ۵- نتایج آزمون فریدمن

ردیف	عوامل آسیب مدیریت بحران کرونا	میانگین رتبه
۱	سهل‌انگاری مدیریت بحران	۳,۶۳
۲	عوامل محیطی مداخله‌گر	۳,۶۱۷
۳	فقدان برنامه دفاع زیستی	۳,۶۱۴
۴	فقر فرهنگی	۳,۱۵
ردیف	اثرات همه‌گیری بر شرکت	میانگین رتبه
۱	آسیب‌های روانی	۴,۹۷
۲	فرسودگی شغلی زودرس	۴,۵۷
۳	تضعیف مدیریت دانش	۴,۳۰
۴	آسیب جسمانی کارکنان	۴,۰
۵	افول وفاق سازمانی	۳,۵۸
۶	خسارات مالی بحران	۳,۵۰
۷	محدود شدن عمل کارکنان	۲,۹۷

۰/۰۵ انجام گرفت. با توجه به اینکه در بیشتر

متغیرها مقدار معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ به دست آمد، نتیجه می‌گیریم توزیع داده‌ها غیر نرمال است. بر همین اساس برای رتبه‌بندی متغیرها از آزمون رتبه‌بندی فریدمن که یک روش آماری ناپارامتریک است، استفاده شد. سطح معنی‌داری هر دو آزمون فریدمن کمتر از ۰/۰۵ است و چنانچه در جدول شماره ۵ ملاحظه می‌شود، در میان عوامل ضعف مدیریت بحران سهل‌انگاری مدیریت بحران بیشترین تأثیر و فقر فرهنگی کمترین تأثیر را دارد. همچنین در میان آسیب‌های شرکت بر اثر بحران، آسیب‌های روانی بیشترین تأثیر و محدود شدن عمل کارکنان کمترین تأثیر را بر شرکت دارند.

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

در مرحله کیفی با استفاده از مصاحبه با خبرگان شرکت توزیع برق استان البرز، عوامل آسیب مدیریت بحران و اثرات منفی بحران بر شرکت در جریان پدیده نوظهور همه‌گیری کرونا شناسایی شدند. سپس در مرحله کمی استفاده از اجرای آزمون تحلیل عاملی اکتشافی، تعداد ۴ مقوله یا متغیر مکنون شامل سهل‌انگاری مدیریت بحران، عوامل محیطی مداخله‌گر، فقدان برنامه دفاع زیستی و فقر فرهنگی به‌عنوان عوامل آسیب مدیریت بحران یا متغیر مکنون و تعداد ۷ متغیر مکنون شامل آسیب‌های روانی، فرسودگی شغلی زودرس، تضعیف مدیریت دانش، آسیب جسمانی کارکنان، افول وفاق سازمانی، خسارات مالی بحران و محدود شدن عمل کارکنان به‌عنوان اثرات منفی بحران بر شرکت شناسایی شد. در ادامه نتایج تحلیل آماری آزمون فریدمن نیز ضمن تأیید آسیب‌های احصاء‌شده، حاکی از آن است که دو عامل سهل‌انگاری مدیریت بحران و آسیب‌های روانی وارده بر شرکت به ترتیب بیشترین اهمیت را در بین عوامل شکست مدیریت بحران و تأثیرات بحران بر شرکت دارند، از این رو بیشترین

سهم را در زمینه کاهش تاب‌آوری شرکت در برابر بحران دارند. این عوامل می‌توانند علاوه بر اثرات کوتاه‌مدت، اثرات طولانی‌مدت عمیق و پایداری به دنبال داشته باشند و برای سال‌ها شرکت را درگیر پیامدهای زیان‌بار خود نمایند. ابهام در نوع، ماهیت و شدت آسیب بحران بیولوژیکی کووید ۱۹ و اهمیت شناسایی نقش و وظایف مدیریت بحران در تعدیل این آسیب‌ها، ایجاب می‌نماید ضمن شناسایی آسیب‌های کووید ۱۹ بر شرکت و تعیین میزان اثر آنها بر شرکت، خلأهای مدیریت بحران را کشف و راهکارهایی را در راستای بهبود مدیریت بحران پیشنهاد نماییم. لذا یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند برای مقابله مدیریت شرکت برق استان البرز با چالش بحران همه‌گیری کووید-۱۹ مؤثر و نافع واقع شود.

مقایسه پژوهش حاضر با تحقیقات مرتبط و مشابه پیشین حاکی از تأیید یافته‌ها است. نتایج پژوهش دوک هوینه<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) که بر روی ۵۸ کشور باهدف بررسی نقش ابعاد فرهنگی در تمرین فاصله اجتماعی در سراسر جهان انجام گرفت، تأثیر زمینه‌ای این عامل را در مدیریت بحران کرونا تأیید نمود. نتایج پژوهش مذکور حاکی است در کشورهایی با «شاخص اجتناب از عدم قطعیت» بالاتر، نسبت کمتری از افراد در مکان‌های عمومی مانند خرده‌فروشی و تفریح، مواد غذایی و داروخانه، پارک‌ها، ایستگاه‌های حمل‌ونقل و محل کار جمع می‌شوند. آکار<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) نیز در مطالعه‌اش که باهدف بررسی علل مرگ‌ومیر کمتر کشورهای آسیای شرقی نسبت به کشورهای اروپای جنوبی انجام داد، چنین نتیجه گرفت که علت تعداد کم موارد و مرگ‌ومیر ژاپن می‌تواند سطوح بالای اقدامات بهداشتی و پاکیزگی<sup>۳</sup>، استقلال فردی پایین<sup>۴</sup>، انسانیت و

<sup>1</sup> Duc Huynh

<sup>2</sup> Acar

<sup>3</sup> High Levels of Hygiene Practices

<sup>4</sup> Low Individual Autonomy



مهربانی بالا (ویژگی‌های خوب انسانی)<sup>۵</sup>، فرهنگ «کم‌تماس<sup>۶</sup>»، نفوذ زیاد اینترنت، توده نفرات و تجمعات کم<sup>۷</sup> و سرانه تعداد تخت‌های بیمارستانی در آن کشور باشد؛ بنابراین می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که مدیریت بحران در تمام سطوح کشوری، شهری، سازمانی و محلی بدون توجه ویژه به ملاحظات فرهنگی کاری عبث و از قبل شکست‌خورده است و همان‌طور که نتایج تحقیقات هموش<sup>۸</sup> (۲۰۲۰) و کنیفین و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۲۰) تأیید می‌کند تأثیر شدید بحران بر سلامت روان کارکنان، مسئله ایست که در بحبوحه واکنش‌های هیجانی و مبتدی مدیریت بحران به تهدید سلامت جسمانی بحران، مغفول مانده است. از مقایسه یافته‌ها با مطالعات خارجی نکته بارز دیگری که به چشم می‌خورد این است که برخلاف پژوهش‌های خارجی مشابه، عوامل محیطی مداخله‌گر هم بر آسیب مدیریت بحران و هم بر اثرات منفی بحران بر شرکت مؤثر است.

بر اساس نتایج پژوهش حاضر نتیجه گرفته می‌شود با توجه به تجربه بیماری کرونا که یک همه‌گیری بسیار پیچیده با دامنه تأثیر زیاد و گسترده بر زندگی کاری و عملکرد شرکت است، به‌منظور آمادگی برای همه‌گیری‌های ویروسی مشابه آینده ضروری است علاوه بر رویکرد زیست پزشکی و اتخاذ اقدامات بهداشتی و درمانی برای حفظ سلامت جسمانی، به مسائل دیگری که تأثیر عمیق و پایدارتری بر عملکرد شرکت دارند، توجه شود. اینکه ما مجبور هستیم عادات اجتماعی خود را تغییر بدهیم، از همدیگر فاصله بگیریم و این فاصله اجتماعی تبدیل به عادت اجتماعی شود یا باعث افسردگی و فرسودگی شغلی شود، در زمره تأثیر غیرمستقیم کرونا قرار می‌گیرد که

نبایستی نادیده انگاشته شود. اثرات غیرمستقیم بحران، نسبت به مخاطرات جانی و سلامت جسمانی به‌مراتب پایدارتر، حساس‌تر و خطرناک‌تر هستند، چون در طول زمان همه‌گیری و شیوع به‌آرامی نهادینه می‌شوند و تغییر ناخواسته، عمیق و گسترده‌ای از جمله تغییر در فرهنگ و ارزش‌های اجتماعی را به دنبال دارند. همچنین طبق یادگیری دو حلقه‌ای آرجریس خود مدیریت بحران دچار آسیب‌هایی است که ایجاب می‌کند برای مهار بحران، ضمن یادگیری از خطاها از جمله سهل‌انگاری در مدیریت بحران در روش و سبک و نگرش مدیریت بحران بازاندیشی صورت گیرد. به عبارتی ساده، کاهش آسیب‌های بحران بدون کاهش آسیب‌های مدیریت بحران امکان‌پذیر نیست.

#### ۵-۱- پیشنهادهای متناظر بر یافته‌های پژوهش برای ارتقاء تاب‌آوری شرکت در برابر بحران:

- در رابطه با تأثیرات منفی بحران بر شرکت پیشنهاد می‌شود به‌منظور جبران افول سازمانی، برنامه‌ریزی دقیق و مؤثر در خصوص تسهیل اجرای پروتکل‌های بهداشتی صورت گیرد، در خصوص خسارت مالی بحران، پیش‌بینی لازم در راستای پوشش سایر منابع مالی به عمل آید، در بحث روان‌شناختی، یک روان‌شناس بکار گرفته شود.
- برای مقابله با تأثیرات مخرب بحران‌های مشابه آتی بر شرکت، برنامه‌ریزی دقیق و اجرای به‌موقع پروتکل‌های بهداشتی و ارزیابی مستمر بحران به‌منظور پایش کارکنان، تهیه دستورالعمل مدون و مستند پدافند غیرعامل زیستی و تشکیل کارگروه پدافند غیرعامل، توسعه علمی و آموزشی، شناسایی و ارائه راهکارهای کنترلی برای

<sup>5</sup> High Humane Orientation

<sup>6</sup> Low-Contact

<sup>7</sup> Low body mass

<sup>8</sup> Hamouche

<sup>9</sup> Kniffin

مداخله‌گرهای محیطی و آسیب‌شناسی شرکت برای بحران‌های آینده پیشنهاد می‌شود.

- در سطح اداره عمومی نیاز هست تا یک سیستم هوشمند و یکپارچه مدیریت اطلاعات بحران بهداشت عمومی ایجاد و بکار گرفته شود و از آن به صورت بر خط برای نظارت بر بحران‌های بهداشت عمومی در زمان واقعی استفاده کرد.

- در همه‌گیری بسیار خطرناک و پیچیده کووید ۱۹ که تأثیر شدید و گسترده بر شرکت توزیع نیروی برق استان البرز داشته است، نیاز است در کمیته مدیریت بحران در کنار حضور مسئولان، خبرگانی از رشته‌های مرتبط با حوزه‌های آسیب بحران بسیج شده و بکار گرفته شوند.

- تهدید بیماری کرونا در ایران فرصت ایجاد سیستم مدیریت بحران یکپارچه مبتنی بر ارجاع را فراهم نموده که اکنون بیش از هر زمان دیگر نیاز به اقدامات منسجم‌تر و کاربردی دارد تا در آینده، همه‌گیری‌های مشابه به نحو کارآمدتری مدیریت و مهار شود.

- خلق ارزش اجتماعی فاصله‌گذاری اجتماعی در شرکت، بایستی بر مبنای رفتار ارزشی شهروند سازمانی برای حفظ جان همکار صورت بگیرد تا از آسیب‌های فرهنگی و روان‌شناختی آن کاسته شود.

کرونا نه اولین و نه آخرین بحران بیولوژیک (زیستی) است. نگاهی به همه‌گیری‌های تنفسی حاد بیست سال اخیر از جمله سارس و آنفلوانزای نوع H1N1 نشان می‌دهد که برخلاف تصور عمومی، کووید ۱۹ نوظهور اطلاق نمی‌شود بلکه محصول غفلت راهبردی در رصد و آینده‌پژوهی بحران هست که چنین تسلسل و درماندگی را موجب شد و تأثیر بحران را تشدید نمود. این در حالی است که کشورهای شرق دور به علت آمادگی و تمرین بیشتر در برابر چنین همه‌گیری‌هایی نسبت به کشورهای آمریکایی و اروپایی، عملکرد بسیار بهتری در مهار ویروس

داشتند؛ بنابراین با توجه به پیش‌بینی کارشناسان سازمان ملل متحد از شیوع بیماری‌های همه‌گیر پی‌درپی و مرگبارتر در آینده (۲۰۲۰) پیشنهاد می‌شود در یک رویکرد آینده‌نگر، برای مقابله با تهدید بحران‌های زیستی برنامه‌ریزی به عمل آید. این امر از اهمیت ویژه‌ای برای حفظ و توسعه پایدار صنعت برق کشور برخوردار است.

## ۶- منابع

1. World Health Organization. WHO emergency use listening: Coronavirus disease (COVID-19) outbreak – Emergency Use Listing Procedure (EUL) announcement; 2020 [updated 2020 April 8; cited 2020 Mar 25]. Available from: [https://www.who.int/diagnostics\\_laboratory/EUL/en/](https://www.who.int/diagnostics_laboratory/EUL/en/).
2. Ferguson, N., Laydon, D., Nedjati Gilani, G., Imai, N., Ainslie, K., Baguelin, M., et al. (2020). Report 9: Impact of non-pharmaceutical interventions (NPIs) to reduce COVID19 mortality and healthcare demand.
3. Guterres, Antonio (2020). Secretary-General Remarks on COVID-19: A Call for Solidarity.UNESCO. Retrieved from <http://www.unesco.org/>.
4. Mora Cortez, Roberto & Johnston, Wesley (2020). The Coronavirus crisis in B2B settings: Crisis uniqueness and managerial implications based on social exchange theory. *Industrial Marketing Management*, pp 125–135.
- 5- شمس‌ی کیمیا، عطوفت و همکاران (۱۴۰۰). تأثیر ویروس کرونا بر روی مصرف برق در ایران و جهان. نشریه روش‌های هوشمند در صنعت برق، (۴۵) ۱۲، ۶۴-۵۱.
6. Madurai Elavarasan, Rajvikram et al. (2020). COVID-19: Impact analysis and recommendations for power sector operation. *Applied Energy*, 279.
7. Shangguan, Ziheng. Wang, Mark Yaolin & Sun, Wen (2020). What Caused the Outbreak of COVID-19 in China: From the Perspective of Crisis Management. *Environmental Research and Public Health*,
- 8- مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۹۹). بررسی اثرات اقتصادی همه‌گیری ویروس کرونا بر صنعت برق و راهکارهای پیشنهادی به منظور کاهش اثرات منفی. شماره مسلسل ۱۷۰۵۴
9. Bakovic, tonci (2020). The Impact of COVID-19 on the Power Sector. World Bank group.
10. Olabi, Valentina (2022). Impact of COVID-

19 on the Renewable Energy Sector and Mitigation Strategies, chemical engineering technology, 45(4), 558-571.

۱۱- الوانی، مهدی، سایر دوستان، مدیریت بحران، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۷.

12. Opatha, Henarath (2020). The Coronavirus and the Employees: A Study from the Point of Human Resource Management. Journal of Human Resource Management, 10(1), 37-49.

13. Pandey, Meenakshi (2020). The Impact of Pandemic COVID -19 in Workplace. European Journal of Business and Management, 12(15), pp 8-18.

۱۴- بازرگان، عباس (۱۳۹۷). مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته، تهران: دیدار.

۱۵- فراستخواه، مقصود (۱۳۹۵)، روش تحقیق کیفی در علوم اجتماعی، تهران: آگاه.

۱۶- دانایی‌فرد، حسن، الوانی، سید مهدی و آذر، عادل (۱۳۹۰)، «روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت»، تهران: نشر صفار.

17. Duc Huynh, Toan Luu (2020). Does culture matter social distancing under the COVID-19 pandemic?. Safety Science, 130. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104872>.

18. Acar, Adam (2020). Global Coronavirus Research: Connections between the Spread of COVID-19 and Japanese Culture. International Journal of Web Base.

19. Hamouche, Salima (2020). COVID-19 and employees' mental health: stressors, moderators and agenda for organizational actions [version 1; peer review: 2 approved]. Emerald Open Research, 2(15). pp 1-15.

20. Kniffin, Kevin et. al., (2020). COVID-19 and the Workplace: Implications, Issues, and Insights for Future Research and Action. Working papers, Harvard Business School.

۷۱

شماره ۲۴

پاییز و زمستان ۱۴۰۲

دو فصلنامه علمی

و پژوهشی



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)