



## بررسی نقش مدیریت بحران در بهبود عملکرد مدیریت شهری با رویکرد توسعه ی ارتباطات نوین

محسن درویشان<sup>۱\*</sup>، نسرین مرادی<sup>۲</sup>، مجتبی لاتی<sup>۳</sup>

۱- محسن درویشان: دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

[Darvishan\\_mohsen@yahoo.com](mailto:Darvishan_mohsen@yahoo.com)

۲- نسرین مرادی: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

[p\\_moradi@rocketmail.com](mailto:p_moradi@rocketmail.com)

۳- مجتبی لاتی: عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نوشهر

[mojtabalati@yahoo.com](mailto:mojtabalati@yahoo.com)

### چکیده

امروزه به مقوله مدیریت بحران در دنیا توجه ویژه ای می شود. پاسخ دهی مناسب و سریع یکی از ارکان مهم مدیریت صحیح بحران است. نگاهی به گذشته نه چندان دور کشور عزیز ما ایران نیز این نکته را گوشزد می کند که وجود تیم های مدیریت بحران و آشنایی با ابعاد مختلف مدیریت اطلاعات و ارتباطات می بایست یکی از اولویتهای لازم برای برخورد صحیح و اصولی در مواقع بروز بحران باشد. از سوی دیگر عصری را که در آن زندگی می کنیم عصر مدیریت و ارتباطات سریع و دنیای امروز را دهکده جهانی نامیده اند. عصری که در آن نقش اطلاعات و منابع اطلاع رسانی بسیار مهمتر از استعداد های درخشان و مغز های متفکر است. بدیهی است که سرعت انتقال و مبادله اطلاعات به همراه تکنولوژی پیچیده و در حال تغییر، باعث پویایی روز افزون محیط داخل و خارج هر سازمان، نهاد، ارگان، اداره و در نهایت هر کشوری می گردد. قرار گرفتن ایران در منطقه خاص جغرافیایی که مستعد بروز حوادث متعدد طبیعی است علاوه بر موقعیت استراتژیک کشور ضرورت تدوین پروتکل های مورد نیاز در همه زمینه ها را خاطر نشان می کند.

در مقاله پیش رو پس از تبیین و تشریح مدیریت بحران و تعاریف مقدماتی آن به ابعاد و نقش کلیدی آن در مدیریت شهری می پردازیم و نقش موارد گوناگون را در بالا بردن و بهینه سازی مدیریت بحران در زیر ساخت های شهری و مدیریت موثر شهری بررسی می کنیم و ضمن آسیب شناسی و بررسی چالش های موجود در کشور عزیزمان در این حوزه، پیشنهادهای را مطرح می کنیم.

**واژگان کلیدی:** مدیریت بحران، اطلاعات، حوادث طبیعی، مدیریت شهری



## The Role of crisis management in the improvement of urban management by Development of new communications approach

### Abstract

Today special attention is the issue of crisis management in the world. Appropriate and rapid response crisis management is one of the important bases.

The era in which we live today in an age of rapid communication and management have called global village. An era in which the role of information and information resources is more important than the talent of the brilliant mind of the thinker. It is obvious that the speed of transfer and exchange of information with sophisticated technology and changing the dynamics of the growing environment inside and outside any organization, institution, body, office and eventually every country is. Located in specific geographical region that is prone to natural disasters, in addition to the strategic position of the need to develop multiple protocols required in all areas pointed out.

In an article ahead after explicating crisis management and its basic definitions and key aspects of urban management explains and the role of the various items in order to improve and optimize the management of urban infrastructure and effective management of the crisis in our urban and challenged the pathology and study in our country in this field, our suggestions.

**Keywords:** Crisis management, information, natural disasters, urban management

### مقدمه

گسترش شهر و شهرنشینی و افزایش تدریجی تعداد شهرهای بزرگ در جهان به خصوص در کشورهای در حال توسعه و از جمله ایران، از یک طرف و رشد شهرها، تمرکز و تجمع جمعیت و افزایش بارگذاری های محیطی و اقتصادی بر بستر آن ها از طرف دیگر، ضمن توجه بیشتر به شهرها، منجر به پذیرش نقش ها و عملکردهای متعدد شده است.

یکی از موضوعاتی که بیشتر شهرهای بزرگ جهان با آن دست به گریبان هستند، موضوع حوادث طبیعی است. با توجه به ماهیت غیر مترقبه بودن غالب حوادث طبیعی و لزوم اتخاذ سریع و صحیح تصمیم ها و اجرای عملیات، مبانی نظری و بنیادی، دانشی را تحت عنوان مدیریت بحران به وجود آورده است. این دانش به مجموعه فعالیت هایی اطلاق می شود که قبل، بعد و هنگام وقوع بحران کاهش اثرات این حوادث و کاهش آسیب پذیری انجام گیرد. این موضوع ارتباط خاصی با مباحث برنامه ریزی شهری و مدیریت شهری و جغرافیا دارد. با بکارگیری اصول و ضوابط شهرسازی و تبیین مفاهیم موجود در این دانش مانند فرم، بافت و ساخت شهر، کاربری اراضی شهری، شبکه های ارتباطی و زیرساختهای شهری و غیره می توانیم تا حد زیادی اثرات و تبعات ناشی از حوادث طبیعی را کاهش دهیم. گستره جغرافیایی ایران از نظر احتمال وقوع این حوادث بویژه زلزله، از آسیب پذیرترین بخشهای کره زمین است که هر ساله وقوع این حوادث موجب خسارت های جانی و مالی فراوان می شود و گستره های شهری نیز همواره تجربه تلخی از بروز این گونه بلاها داشته اند و بنظر میرسد انجام برنامه ریزی خاص جهت مصون سازی هرچه بیشتر فضاهای شهری ضرورت دارد. شهرها به دلیل تمرکز جمعیت و سرمایه گذاری های اقتصادی به شدت آسیب می بینند و این فضاها از آغاز تشکیل خود، فرم و ساختار خاصی جهت رشد انتخاب نموده و در گذر زمان نیز گسترش یافته اند. دانش شهرسازی با تکیه بر داده های جغرافیایی (Geographical Data) می تواند با تبیین اصول و مفاهیم خود و با استفاده از این داده ها، اصول مدیریتی لازم جهت کاهش آسیب پذیری شهرها در برابر این حوادث را به اجرا درآورد.

### مدیریت

مدیریت هنر انجام امور به وسیله دیگران میباشد و در این راستا نقش دیگران و قبول هدف از سوی آنان بسیار مهم است. همچنین می توان گفت: مدیریت عبارتند از حداکثر استفاده مطلوب از منابع موجود از طریق اعمال اصول یا نظام مدیریت برای رسیدن به هدفی خاص.

### بحران

حادثه ای که به طور طبیعی و یا توسط بشر به طور ناگهانی و یا به صورت فزاینده به وجود می آید و سختی و مشقتی را به جامعه انسانی به گونه ای تحمیل نماید که جهت بر طرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق العاده باشد.



## آثار و خصوصیات بحران

بطور کلی اثرات و خصوصیات بحران را می توان در سه بخش زیر طبقه بندی نمود:

الف: سطح جهانی و سطح ملی

ب) حوادث طبیعی و حوادث غیر طبیعی ( ساخته دست بشر )

ج) ناگهانی : مثل سیل - زلزله - طوفان - آتشفشان - رانش زمین و درازمدت : مثل اپیدمی - خشکسالی - قحطی

## انواع حوادث و بحرانها

۱- ناگهانی : مثل سوانح ساختمانی - تصادفات - انفجارات - آتش سوزی

۲- درازمدت : مثل درگیری های داخلی و اغتشاشات اجتماعی - جنگ

## ویژگی های بحران

۱- بحران عموماً غیر قابل پیش بینی است ( یعنی نمی توان پیش بینی کرد که کی و در کجا اتفاق می افتد )

۲- بحران ها آثار مخربی دارند و مردمی که تا قبل از بحران نیازمند کمک نبودند به محض وقوع بحران نیازمند کمک می شوند .

۳- ماهیت و آثاری طولانی و استهلاکی دارند .

۴- در وضعیت بحرانی معمولاً تصمیم گیری تحت شرایط وخیم و در زمان محدود و اطلاعات مورد نیاز تصمیم گیرندگان ناقص است .

۵- زمان موجود برای پاسخ دهی پیش از انتقال تصمیم را محدود کرده و اعضای واحد تصمیم گیری را به تعجب و حیرت وا می دارد .

۶- محدودیت و فشردهگی زمان ، غافلگیری ، استرس و مخدوش شدن اطلاعات .

## مدیریت بحران:

- فرآیند پیش بینی و پیشگیری از وقوع بحران برخورد و مداخله در بحران و سالم سازی بعد از وقوع بحران را مدیریت بحران گویند .

- علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحرانها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری است که بوسیله آنها بتوان از بروز

بحران ها ، پیشگیری نمود و یا در صورت بروز آن در خصوص کاهش اثرات آن آمادگی لازم امداد رسانی سریع و بهبودی اوضاع اقدام نمود .

امروزه عمده ترین نقاط ضعف مدیریت بحران عدم هماهنگی و همکاری سازمانها ، کمبود ضوابط و مقررات جامع و مانع و پراکندهگی و نا کافی بودن

قوانین و مقررات موجود ، محدودیت منابع مالی است، اما خوشبختانه نقاط قوت بسیاری نیز وجود دارد که خود شامل تجارب مفید در مدیریت ها

همچون جمعیت هلال احمر است که می توان با NGO بحران و روحیه تعاون و نعدوستی در جامعه و مشارکت خوب و ارزشمند مردم و سازمانهای

مرتفع نمودن نقاط ضعف و توجه بیشتر به نقاط قوت راه را برای عملکرد هر چه بهتر و قویتر در امر مدیریت بحران هموار نمود . باید تهدیدها و فرصت

ها را به خوبی شناخت و خود را برای مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصتها آماده ساخت.

## مدیریت شهری:

مدیریت شهری باید برای شهر برنامه ریزی کند، فعالیتهای شهر را سازمان دهد، بر فعالیتهای انجام شده نظارت کند، حتی برای انجام بهینه امور،

انگیزش لازم را در سازمان مدیریت شهری ؛ سایر نهادها ؛ بخش خصوصی و شهروندان ایجاد نماید.

ترکیب مدیریت و شهر، مفهوم ساماندهی به امور مربوط به برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل، در محدوده شهر را تداعی

می نماید. مفهومی که در کشورهای مختلف به دلیل ساختارهای سیاسی و رویکردهای اقتصادی، نهادهای متفاوتی را با الگوهای متفاوتی در خود درگیر

دارد.

## مدیریت اطلاعات:

مدیریت اطلاعات شامل مدیریت و جمع آوری اطلاعات از یک یا چند منبع و ارائه آن اطلاعات به یک یا چند مخاطب است. مدیریت به معنی

سازماندهی و کنترل ساختار، ترکیب و پردازش و ارائه اطلاعات است.

## تهدیدها:

تهدیدها عبارتند از : کاهش انگیزه و علاقه نیروهای داوطلب و مردمی در همکاری لازم وارد به خدمات ، ادامه یافتن مشکلات هایی و کمبودها در

زمینه امکانات و تجهیزات تأخیر در روند افزایش عمومی جامعه .

## فرصت ها :

فرصت ها عبارتند از: روند رو به توسعه اطلاعات رسانی و فن آوری ارتباط مانند اینترنت و سیستمهای ماهواره ای، تکنولوژی جهانی در حیطه تجهیزات

امداد، افزایش باور عمومی در خصوص آسیب پذیری و خطر خیزی کشور و جریان جهانی موجود که مایه افزایش باور عمومی در خصوص آسیب



گردیده است. در حقیقت مدیر بحران NGO پذیری و خطر خیزی کشور و جریان جهانی موجود که مایه افزایش توجه و اعتماد مردم به سازمانهای یک هماهنگ کننده بین ارگانهای سرویس دهنده و تعیین کننده خط مشی فعالیت ها است و باید حداقل در سازمان خود آمادگی لازم را بوجود بیاورد ، سیستمهای اداری را بهبود بخشد و با تاکتیک مدیریتی ، کارآیی و اثر بخشی افراد را بیشتر و به عوامل اجتماعی ، سیاسی و فرهنگی بحران توجه کند. مدیر بحران باید تفویض اختیارات را در نظر بگیرد یعنی سطح اختیار هر شخصی را با توجه به نیازهای مشخص کند تا از تداخل اختیارات جلوگیری کند در مدیریت بحران معمولاً چندین سازمان مختلف درگیر انجام وظایفی می شوند که باید با هماهنگی کامل نسبت به پیشگیری از بحران کاهش اثرات آن و آمادگی لازم اقدام نمایند و همچنین سازمانهای مربوط باید به نحو مطلوبی نسبت به انجام تمهیدات لازم و ضروری و همچنین بهبود امور و اوضاع بعد از بروز بحران اقدام بعمل آورند .

### مدیر بحران:

کسی که تهدید کننده ها را بشناسد و از فرصتها خوب استفاده کند .  
در فرهنگ ما ضرب المثلی است که می گوید « علاج واقعه قبل از وقوع باید کرد » متأسفانه در کشور ما زنگ خطرها نادیده و نا شنیده گرفته می شوند و بعد از وقوع بحران تازه به فکر می افتیم و راه حلی جستجو می نمائیم. متأسفانه مدیر بحران یا علائم را نمی شناسد و یا به اهمیت این علائم واقف نیست .

مدیر بحران باید به دنبال راه کارهایی جهت کاستن ابعاد بحران باشد. به عبارت دیگر آثار هر عامل را با پارامترهای دیگر سنجید و پس از تحلیل نسبت به رفع آن بکوشد مدیر بحران باید تفکر استراتژیک را یاد بگیرد یعنی بتواند به آشفستگی ذهنی خویش در کوتاهترین مدت نظم بخشد این امر امکان ندارد مگر با حضور مداوم در بحران ها نهایت پایداری مدیریت این سازمان را می طلبد .

### خصوصیات فرآیند تصمیم گیری را به شرح زیر می توان بیان کرد :

- ۱- پرهیز از جزئی نگری
- ۲- انجام به موقع و درست کار
- ۳- نظر خواهی برای انتخاب راه حل
- ۴- انتخاب بهترین راه حل و تصویب و اجرای به موقع آن
- ۵- اتخاذ تصمیمات مؤثر بر اساس اطلاعات صحیح در جهت کاهش خسارات و کنترل سریع بحران

### وظایف و ویژگیهای مدیر بحران :

- ۱- آمادگی کامل برای هر گونه پیشامد .
- ۲- پی ریزی دفاتر مطالعاتی ملی، منطقه ای و هماهنگ سازی آنها به نحوی که از دوباره کاری پرهیز شود.
- ۳- تهیه بانک اطلاعاتی روز آمد برای استفاده هر چه بهتر آن .
- ۴- استفاده از سیستم هشدار دهنده خطر گرچه هزینه بالایی را می طلبد .
- ۵- تفکیک وظایف واحدهای امداد رسانی و انجام رزمایش های عملیاتی سالانه .
- ۶...- ایمن سازی شبکه ها و شریانهای حیاتی که شامل آب ، برق، سوخت ، ارتباطات جاده ای مخابراتی برج کنترل فرودگاهها و سدها و شرایط منطقه پس از بحران نابسامان است در کوتاهترین زمان نمی توان به ترمیم این شبکه پرداخت . زیرا این کار خود خسارات زیادی را به بار می آورد و از سرعت عمل امداد می کاهد .
- ۷- تقویت بیمه در مناطق حادثه خیز حتی به صورت اجباری می توان ابعاد بحران را کاهش دهد ، چرا که با توجه به ابعاد حادثه ، پرداخت خسارت خود عامل بزرگی در رفع بحران است .
- ۸- آگاهی افکار عمومی یکی دیگر از وظایف مدیر بحران است تا وقتی مردم قدم در این راه نگذارند تلاش دولتها بی فایده است .
- ۹- شناسایی انواع بحرانها ، ارزیابی ریسک و الویت بندی آنها .
- ۱۰- تعیین ارتباطات بحرانی .
- ۱۱- تعیین راهبردهای برخورد با رسانه ها .
- ۱۲- تشکیل گروه مدیریت بحران و تهیه برنامه مدیریت بحران .
- ۱۳- پیش بینی و پیشگیری از وقوع بحران .
- ۱۴- تعیین روشهای مداخله در بحران .
- ۱۵- تعیین روشهای سالم سازی .
- ۱۶- برنامه ریزی ، سازماندهی و کوشش در جهت استفاده بهینه از منابع



### آسیب شناسی رفع بحرانها:

- ۱- تمامی وظایف مدیریت بحران میتواند بعنوان عامل ایجاد یا متقابلاً جلوگیری از بروز بحران و رفع آن تلقی شود.
- ۲- کلیه توانمندی ها و اطلاعات و دانسته های نیروی انسانی در سازمانها جهت رفع بحران می باید بکار گرفته شود.
- ۳- طراحی نامناسب سازمان و عوامل ساختاری می تواند بحران را باشد.
- ۴- مشارکت کارکنان در امور سازمان همواره رافع زمینه های بروز و بحرانهای ایجاد شده است.
- ۵- بهره گیری از روشهای ایجاد انگیزش در کارکنان جهت از بین بردن زمینه های نامناسب و رفع بحرانهای احتمالی ضروری می باشد.
- ۶- بهبود ارتباطات درون سازمانی از آسیبهای قابل توجه بوده که باید به آن توجه نمود.
- ۷- توجه خاص به نقش رهبری در سازمان که غفلت از آن در زمان بروز حادثه مشکل آفرین خواهد بود.
- ۸- عدم توجه خاص به نقش فرآیندهای تصمیم گیری در سازمان که موجب آسیب فراوان در سازمانها خواهد شد.
- ۹- عدم توجه به روشهای موثر مشارکت در مدیریت بحران شامل مدیریت بر مبنای اهداف کلان و خرد، مدیریت استراتژیک و سیستمهای مشارکت عام شامل پیشنهادات، همایشهای نظریه پردازی و سیستمهای مشارکت در تصمیم گیری شامل طوفان مغزی به تکنیک و روش اندیشه نگاری یا گروه بندی اسمی البته نقش عامل انگیزش در مدیریت بحران را نباید نادیده گرفت که از عوامل ایجاد انگیزش نیز هدف گذاری مشترک، بازخورد به فرد، خودگرانی (آزادی عمل) در کار، ایجاد زمینه رشد شغلی اعم از کارآفرینی، خلاقیت و نوآوری می باشد. از طرفی ارتباطات قلب تپنده یک برنامه مدیریت بحران خوبست اما نقش رهبر و طراح از قبیل فرهنگسازی، طراحی ساختار مناسب برای سازمان، هدایت بر اساس کوشش خلاق و فرصت ایدیه برداری، تفویض اختیار، آزادی عمل، جرات اظهارنظر جهت رها ساختن مدلهای ذهنی و فضا سازی جهت یادگیری مستمر کارکنان و خدمت گذاری برای ایجاد قابلیت تفکر سیستمی برای کارکنان، تیم سازی و ایجاد زمینه آموزش طی جذب افراد خلاق بمنظور بهبود سیستم اطلاعاتی و ارتباطات سازمان و نفوذ و تاثیرگذاری در سازمان میتواند به حل مشکل بحران در سازمانها کمک نماید.

### پیشنهادات:

- ۱- طرح ریزی فرآیند تشخیص بحران بر پایه ای صحیح و طبق اطلاعات کسب شده و بروز رسانی شده؛
- ۲- یافتن موضوعاتی که باعث تشدید بحران می شود و ایجاد راه حل ها؛
- ۳- بررسی امکانات مختلف توسعه و پیشرفت بحران؛
- ۴- تعیین ارتباطات بروز و نوین بین مسئولان در جریان بحران به اشکال مختلف؛
- ۵- بررسی حالت های مختلف بحران از طریق پرسش و پاسخ و بررسی پاسخها؛
- ۶- انتخاب بدیل های مختلف به عنوان راه حل؛
- ۷- تعیین مسائل مهم نزد افکار عمومی؛
- ۸- تعیین منافع مشتریان و مخاطبان و لحاظ آن در سیاستگذاری کنترل بحران؛
- ۹- انتخاب بهترین راه برقراری ارتباط مستقیم با افراد؛
- ۱۰- تعیین تیم مدیریت و تفویض اختیارات تام؛
- ۱۱- تعیین حدود مسئولیت و اختیارات افراد تیم و گروه های متخصصان؛
- ۱۲- توجه تام و تمام به جزئیات تک تک برنامه های اجرایی؛
- ۱۳- تنظیم مداوم آخرین اطلاعات دقیق و پیامهای ضروری و برقراری ارتباط با مردم؛
- ۱۴- تعیین مرکز کنترل بحران، مجهز به وسائل مخابراتی و اتاق برای کنفرانس های خبری؛
- ۱۵- تعیین سخنگوی واحد یا تیم هم نظر؛
- ۱۶- شناسایی افراد خبره در کاهش بحران و فعال هنگام ازدحام مسئولیتها؛
- ۱۷- در جریان قراردادادن کلیه افرادی که به نوعی با بحران مرتبط می شوند؛
- ۱۸- مشخص ساختن اتفاقاتی که ممکن است به وقوع بپیوندد؛
- ۱۹- آماده ساختن خود برای بدترین حالتها؛
- ۲۰- بهبود مستمر پژوهشها به عنوان امری جدی و مهم.



## نتیجه گیری

همانطور که در مقاله ی حاضر بررسی شد، اهمیت ایجاد برنامه ای برای بحران به این خاطر است که این برنامه شما را قادر خواهد ساخت تا به سرعت دست به کار شوید. فرهنگ، ساختار سازمانی، نیاز های موجود، مسائل استراتژیک، و عوامل بسیار دیگری که می تواند اختلاف عمده ایی در برنامه ریزی برای بحران بوجود آورد از جامعه ای به جامعه ی دیگر و از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت می باشند. لذا جزئیات برنامه های بحران صورت بندی می شود و به صورت مکتوب در می آید. این برنامه شامل مسئولیتهای پرسنل و مدیران نسبت به بحران ها و نیز رویه های اقدامات مورد انتظار است. پنج برنامه اصلی در اجرای مدیریت بحران عبارتند از: تشکیل تیم مدیریت بحران در سازمان، داشتن برنامه مدون و اقتضایی برای بحران سازمانی، آموزش روش های مدیریت بحران در سازمان، طراحی سیستم های کنترل و ارزیابی دوره ای در سازمان، و ایجاد روابط عمومی و ارتباطات نزدیک با مراکزی که می توانند در هنگام بروز بحران به یاری سازمان بیایند.

یکی از معروف ترین استراتژی های آمادگی در مقابل بحران تشکیل تیم های مدیریت بحران است که می توانند در زمان وقوع بحران های ناگهانی اقدامات سریع انجام دهند تا اوضاع را به سوی وضعیت مناسب تغییر دهند.

اعضای تیم مدیریت بحران می توانند شامل مدیرانی با مهارت های عمومی مدیریت بحران و

مجموعه ایی از متخصصان گوناگون باشند که توانایی بروز عکس العمل سریع در مقابل بحران های مختلف را دارند، این گروه باید تحت حمایت مدیران عالی باشند و دارای اختیارات کافی در خصوص اتخاذ تصمیمات سریع و تخصیص منابع باشند. آنها باید توانایی اداره استرس های ناشی از بحران را داشته باشند و از انعطاف پذیری و خلاقیت در پاسخگویی به فشار های ناگهانی برخوردار باشند.

برای طراحی سیستم های مدیریت بحران به بسیاری از اطلاعات جزئی و حقیقی احتیاج است که علاوه بر ابعاد نظری و علمی قضیه برای عملیاتی کردن سیستم به آنها احتیاج است. در صورت استفاده از فناوریهای نوین در مدیریت بحران، استفاده از روش های نظام مند در طراحی سیستم های نرم افزاری می تواند به درک بهتر طراح نرم افزار از موضوع و همچنین طبقه بندی اطلاعات و نگهداری اطلاعات اساسی و پرهیز از نگهداری اطلاعات اضافی کمک کند. در نهایت، پیاده سازی و اجرای یک سیستم اطلاعات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات و نگاه خردمندانه به فناوری جدای از تمامی مسائل مدیریتی و اعمال دقیق مسائل کارشناسی و مکان یابی و زمان سنجی مناسب و ارائه خدمات الکترونیکی، خود میتواند ریسک بالائی را در صورت کوچکترین سهل انگاری و بی توجهی به مراحل پیاده سازی و طراحی آن بر ساختار مدیریت شهری ایجاد نماید که تاثیرات به سزائی را نیز بالاخص در دیگر بخشهای مرتبط ایجاد می نماید که توجه به آنها از اهمیت و اولویت ویژه ای برخوردار است.



## منابع

- ۱- آستین عبدالله و جلالی لواسانی احسان ، ۱۳۸۶، "راهکارهای توسعه بیمه های مهندسی"، فصلنامه بیمه و . . . توسعه ، انتشارات نوید ش ۹، ص ص ۴-۶ ،
- ۲- همتی عبدناصر ، ۱۳۷۲، توسعه اقتصادی، تهران ، انتشارات صدا و سیما ، چ ۱، ص ص ۳۳-۳۵
- ۳- جلالی لواسانی ، احسان ، خرداد ۱۳۸۶ ، "بررسی چالشها و فرصتهای عضویت در سازمان جهانی تجارت با تاکید . . . بر صنعت بیمه"، مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی سازمانهای پیشرو و حضور در فضای بین المللی ، . . . انتشارات مرکز مطالعات جهانی سازی ریاست جمهوری ، ص ۲۵
- ۴- جلالی اکبر ، ۱۳۸۵ ، "نقش فناوری اطلاعات در عصر معاصر"، تازه های اقتصاد ، انتشارات مبین ، ش ۸۶ . . . . . ، ص ۱۲
- ۵- شاه میرزائی علیرضا ، دیماه ۱۳۷۹ ، "آینده و راهبردها"، مجموعه مقالات همایش علم و فناوری ، انتشارات . . . مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام، ش ۲۰ و ۲۱
- ۶- علم خواه حسن ، ۱۳۸۴ ، "نانو فناوری و کاربردهای آن"، مجله مدیریت ، انتشارات سازمان مدیریت دولتی ، ش ۸، ص ص ۲۲-۲۴
- ۷- علمی مجتبی ، ۱۳۸۶، "تاثیرات فناوری بر کرائی در واحدهای صنعتی"، فصلنامه فناوری اطلاعات ، انتشارات . رحیمی ، شماره ۲۷ ، ص ص ۲۰-۲۴
- ۸- فرهود مجتبی و امین ، محمد رضا ، ۱۳۸۳، "شاخصهای اقتصاد الکترونیکی"، فصلنامه تخصصی آسیا، انتشارات . بیمه آسیا ، ش ۳۰، ص ۴۶
- ۹- کریمی آیت ، ۱۳۸۵ ، "بیمه الکترونیک"، فصلنامه پیام بیمه ، انتشارات بیمه ایران ، ش ۱۲۵ ،
- ۱۰- کریمی آیت، ۱۳۸۶، پرسش و پاسخ جامع بیمه ای ، تهران ، پژوهشکده بیمه ، چ ۶
- ۱۱- مظلومی نادر، ۱۳۸۰، نقش فناوری در صنعت بیمه ، فصلنامه تخصصی پیام بیمه، انتشارات بیمه ایران ، . . . . . ش ۱۲، چ .
- ۱۲- موسوی محمد و رهروانی یاسر ، ۱۳۸۵، رویکردی راهبردی جهت پیاده سازی IT در سازمانهای بزرگ ، مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی مدیریت ، تهران ، انتشارات گروه پژوهشی آریانا مصلح ، احمد ، ۱۳۸۱، مدیریت تکنولوژی ، ترجمه باقری ، سید کامران ، تهران ، مرکز تکنولوژی رشد وزارت . . نیرو ، ش ۱۶، ص ص ۱۳-۲۵ - محمدی ، صالح ، ۱۳۸۶ ، "عصر فناوری و توسعه فضای مجازی"، تهران ، ماهنامه تخصصی وب ، انتشارات . . مبین ، شماره ۲۳
- ۱۴- مصلح احمد ، ۱۳۸۱، مدیریت تکنولوژی ، ترجمه باقری ، سید کامران ، تهران ، مرکز تکنولوژی رشد ، وزارت . . نیرو ، ش ۱۶، ص ص ۲۴- ۲۵
- ۱۵- نوری سیامک، ۱۳۸۵، "اعتماد در تجارت الکترونیک و ارائه چهار چوبی جهت طبقه بندی مکانیزمهای ایجاد . . آن"، مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت ، تهران ، انتشارات گروه پژوهشی آریانا

- Abeysekera, I., & Guthrie, J. (۲۰۰۴), "Human capital reporting in a developing nation". The British Accounting Review, ۳۶, ۲۵۱-۲۶۸..

-David j.Hanger,(۲۰۰۶) "Strategic Use of information Technology for Global Organization",idea group Review,no ۲۸,pp.۲۵-۳۲ .

-Dulewicz,Victor and Higgs,Malcolm,(۲۰۰۵),"Assessing leadership styles and organisational context",Journal ofManagerialPsychology,Vol. ۲۰, No.۲), pp. ۱۰۵-۱۲۳

-"about information technolojy" (۲۰۰۷) <http://www.eirma.org/f3/showthread.phpviewed۲july> -Helsdingen , P, April (۲۰۰۳),"The Role IT in industry ", This article first appeared in the issue of Quality world ; the magazine of the institute of Quality Assurance for < . <http://itc.conversationsnetwork.org/shows/detail۳۷۷۰.html> more information go

- jones,peter& peppiatt, Emma,(۲۰۰۶), "managing perseptoin of wating times ,World insurance report jornal ,vol ۱۲, no۵,pp.۱۲-۱۵