

بررسی تاثیر محرک‌های مرتبط با بازاریابی و سود درک شده در قصد خرید خودروهای الکتریکی

دکتر کمال الدین رحمانی

دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.
kr13452000@yahoo.com

چکیده

این مطالعه با هدف بررسی آسیب‌ها و راهکارهای تاب‌آوری سازمانی در سازمان‌های تولیدی (مطالعه موردی: پالار آسیا) انجام شد. این پژوهش به صورت کیفی و با استفاده از رویکرد زمینه‌ای انجام شد. در ابتدا با مرور ادبیات پژوهش، سوالات نیمه‌مصاحبه‌ساختار یافته تدوین شد به نحوی که با سوالات مصاحبه‌ی نیمه ساختار یافته در زمینه آسیب‌ها و راهکارهای تاب‌آوری شرکت پالار آسیا فعال در زمینه سستم‌های اتوماسیون کارخانجات، لوازم خانگی و تولید انواع برد‌های الکترونیکی تدوین شد. در مصاحبه نیمه ساختار یافته سوالات در یک راهنمای مصاحبه با تمرکز بر روی مسائل یا حوزه‌هایی که باید پوشش و مسیرهایی که باید پیگیری شوند گنجانده شده است. تحلیل آماری در این روش نیز با کمک نرم افزار Choice Expert صورت گرفته است. جامعه آماری مدیران و متخصصان ۱۰ شعبه از شرکت تولیدی پالار آسیا می‌باشند که تعداد آن‌ها برابر با ۶۰ نفر است. نمونه‌گیری بصورت هدفمند است و تعداد نمونه برابر با ۱۶ نفر است. نتایج حاصل از پرسشنامه نشان می‌دهد که از بین راهکارهای مربوط به حل آسیب‌های تاب‌آوری، رهبری و تصمیم‌گیری اولویت اول، مزیت رقابتی اولویت دوم، مدیریت محصول اولویت سوم، مدیریت نیروی انسانی اولویت چهارم، حفظ و توانایی سازمان اولویت پنجم و تلاش‌های نوآورانه اولویت ششم را به خود اختصاص داده‌اند.

واژگان کلیدی: تاب‌آوری سازمانی، آسیب‌های تاب‌آوری، راهکارهای تاب‌آوری.

مقدمه

تاب‌آوری در حوزه‌های علوم طبیعی، روانشناسی و مهندسی و نیز مدیریت بحران‌های شاهی و سازمانی، بحث کاملاً شناخته شده است؛ تعاریف بسیاری از تاب‌آوری در حوزه وسیعی از دانشگاهیان وجود دارد، از جمله روانشناسی، جامعه‌شناسی، بوم‌شناسی، نظریه سازمان، مدیریت دولتی و علوم سیاسی (بوین و ون‌ایتن^۱، ۲۰۱۳). تاب‌آوری توانایی جذب مؤثر، توسعه پاسخ‌های خاص موقعیت، و در نهایت مشارکت در فعالیت‌های تحول‌آفرین برای سرمایه‌گذاری بر شگفتی‌های مخربی است که به طور بالقوه بقای سازمان را تهدید می‌کند. بنابراین، تاب‌آوری سازمان، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا سطح قابل قبولی از عملکرد خود را با وجود آشفتگی‌ها و شکست‌ها حفظ یا بازیابی کنند و پس از اختلالات بهبود یابند و به حالت عادی برگردند یا بهتر از قبل بازگردند (وامالوا و همکاران^۲، ۲۰۲۲).

¹ Bowen

² Wamalwa

اصول فعالیت های کسب و کار، به ویژه فعالیت های کارآفرینانه در شرکت کوچک و متوسط، به میزان زیادی متأثر از شوک ها و بحران محیطی هستند (هوگینسا و تمپسون، ۲۰۱۵). سازمان ها به ناچار با نامالایماتی مواجه می شوند که عملکرد آنها را تهدید می کند. انواع بی شماری از تهدیداتی که امروزه سازمان ها با آن مواجه هستند عبارتند از رکود شدید اقتصادی جهانی، تعداد فزاینده رکود آب و هوایی، فجایع طبیعی، حوادث صنعتی، فراخوان های ویرانگر محصولات، نقض اطلاعات و نقض امنیت داده ها و تهدیدات تروریسم (دوچک^۱، ۲۰۲۰)، وقوع مکرر این شوک های زیست محیطی و شیوع اخیر کووید-۱۹ نگرانی ها را در مورد ظرفیت محدود سازمان ها برای پیش بینی هر رویداد چالش برانگیزی که ممکن است رخ دهد افزایش داده است (تنگ کالجا و همکاران^۲، ۲۰۲۰).

در حالی که سایر سازمان ها برای مقابله با چنین شوک های محیطی مشکل دارند، سازمان های تاب آور شوک های غیرمنتظره را جذب می کنند به نحوی از یک بحران بدون آسیب بیرون می آیند. ایده سازمان تاب آوری نوید یک استراتژی بصری، قابل قبول، جذاب و به ظاهر قابل اجرا را برای آماده شدن و مقابله با انواع مختلف نامالایمات ارائه می دهد. تاب آوری سازمان به توانایی سازمان برای جذب آشفتگی و سازماندهی مجدد در حین تغییر برای حفظ عملکرد، ساختار، هویت و بازخورد یکسان اشاره دارد. تاب آوری همچنین به توانایی بازگشت از زیان ناشی از نامالایمات (مانند شامل از دست دادن اعضای حیاتی سازمان ها و از دست دادن تامین کنندگان کلیدی) مربوط می شود (آلیجر و همکاران^۳، ۲۰۱۵). همچنین ممکن است به توانایی شرکت برای بازیابی از اثراتی که فراتر از مرزهای آن است اشاره کند.

سازمان های تاب آوری حتی زمانی که فشارهای محیطی افزایش می یابند، تهدیدها و عدم قطعیت ها عمیق تر می شوند، سطح بالایی از عملکرد را حفظ خواهند کرد (بوین و ون ایتن، ۲۰۱۳). تحقیقات در سازمان های با قابلیت اطمینان بالا نشان می دهد که جنبه های حیاتی تاب آوری عبارتند از شناسایی مداوم، درک، ارزیابی، نظارت و بازنگری موقعیت ها و مداخلات غیرمنتظره قبل از تشدید اثرات سایر دیدگاه های تاب آوری سازمانی کمتر به اجتناب از تشدید مشکلات پیش بینی نشده توجه می کنند، اما در عوض بر این تمرکز می کنند که چگونه سازمان ها می توانند تأثیرات رویدادهای شدید خارجی را جذب کنند و به سرعت عملکرد خود را به وضعیت مطلوب تر یا قبل از تأثیر بازگردانند. تاب آوری در این زمینه از دو بعد تشکیل شده است، مقاومت در برابر ضربه که ظرفیت سازمان برای مقاومت در برابر تأثیرات مخرب در حین وقوع است، و سرعت توانایی سازمان برای بازیابی سریع و بازگرداندن آن به حالت پیش از اختلال یا حتی وضعیت بهبود یافته پس از آن. تجربه یک تأثیر مضر (لیننکوئیک و همکاران^۴، ۲۰۱۲).

تاب آوری مستلزم بهبود توانایی کلی، ظرفیت تعمیم یافته برای تحقیق، یادگیری و عمل است. محدودیت منابع به عنوان یک بازدارنده کلیدی برای انعطاف پذیری در نظر گرفته می شود، در حالی که در دسترس بودن آن نیز می تواند یک توانمندساز بالقوه باشد (پال و همکاران^۵، ۲۰۱۴). مفاهیم تاب آوری سازمان به درک اینکه چرا سازمان ها در محیط های پیچیده با تغییرات غیرقابل پیش بینی، غیرخطی و غیر افزایشی زنده می مانند کمک می کند (لیننکوئیک و همکاران، ۲۰۱۲). اگرچه علاقه آکادمیک به تاب آوری سازمان در سال های اخیر به طور پیوسته افزایش یافته است، مفهوم سازی ساختار پیچیده هنوز در مراحل ابتدایی خود است (دوچک^۶، ۲۰۲۰؛ ویلیامز و همکاران^۷، ۲۰۱۷). مطالعات تجربی در مورد تاب آوری سازمان، کمیاب است (بوین و ون ایتن، ۲۰۱۳). درباره اینکه تاب آوری به چه معناست و شامل چه عناصری

¹ Duchek,

² Teng

³ Alliger

⁴ Linnenluecke

⁵ Pal

⁶ Duchek

⁷ Williams

است، اتفاق نظر وجود ندارد. مشخص نیست که سازمان های تاب آوری چه کاری می توانند انجام دهند و چگونه سازمان ها می توانند در عمل به آن دست یابند (دوچک، ۲۰۲۰). ارزیابی استراتژی و تئوری های سازمانی یک پایه مفهومی پراکنده برای درک واکنش های مؤثر سازمان به ناملایمات را نشان می دهد. با توجه به اهمیت مطالب، این مطالعه به بررسی آسیب ها و راهکارها ی تاب آوری سازمانی در سازمان های تولیدی (مطالعه موردی: شرکت تولیدی پالار آسیا) می پردازد.

مرور ادبیات و پیشینه پژوهش

بوجاری و محمد داودی (۱۴۰۱)، ارتباط سواد یادگیری مادام العمر و اشتیاق کاری با تاب آوری سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ساوه را انجام دادند. هدف از این پژوهش ارتباط سواد یادگیری مادامالعمر و اشتیاق کاری با تاب آوری سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ساوه در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹ بوده است. این پژوهش از نظر رویکرد، کمی و از لحاظ هدف، تحقیق کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری، میدانی و شیوه اجرا این تحقیق نیز، توصیفی-همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش معلمان ابتدایی شهرستان ساوه در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹ بوده که تعداد ۲۶۵ نفر از آن ها به عنوان حجم نمونه و با استفاده از جدول مورگان و به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند (با استفاده از سامانه پرس لاین). ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه سواد یادگیری مادام العمر لی و تسای (۲۰۰۷)، پرسشنامه تاب آوری سازمانی کانر و دیویدسون (۲۰۰۳)، و پرسشنامه اشتیاق شغلی سالواناوا و شوفلی (۲۰۰۱) بوده است. نتایج حاصل از پژوهش با نرم افزار Lisrel نشان می دهد که بین سواد یادگیری مادامالعمر با تاب آوری سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ساوه ارتباط وجود دارد. بین اشتیاق کاری با تاب آوری سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ساوه ارتباط وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد تاب آوری سازمانی معلمان، سواد یادگیری مادامالعمر معلمان و اشتیاق کاری معلمان ابتدایی شهرستان ساوه دارای وضعیت مطلوب بوده است.

محسنی و حسینی (۱۴۰۰)، پژوهشی با عنوان تاب آوری سازمانی و رویکرد داده محور را انجام دادند. در محیط ناپایدار و نامطمئن امروز، ایجاد ظرفیت تاب آوری سازمانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. هدف از این مطالعه تاکید بر نقش و اهمیت رویکرد داده محور در تاب آوری سازمانی است تا سازمان ها بتوانند در شرایط چالشی، بقا و تداوم کسب و کار خود را افزایش دهند. مسلماً سازمان هایی که توانایی بکارگیری رویکرد داده محور در تصمیم گیری های خود را دارند، می توانند بینش های قدرتمندی را که در داده ها نهفته است را کشف کرده، پیش بینی های آتی خود را بهبود بخشیده و عواقب گام های اشتباه را به حداقل برسانند و کمترین آسیب را در برابر رویدادهای غیرمنتظره داشته باشند. در حقیقت، داده کمک می کند تا بتوان وضعیت موجود واقعی را در تمامی ابعاد سازمان مشخص کرد. لذا آگاهی داشتن نسبت به موقعیت برای میزان تاب آوری اهمیت دارد. در این راستا، این مطالعه سعی داشته تا با مروری بر تعاریف و مراحل فرایند تاب آوری سازمانی، قابلیت های مورد نیاز در هر مرحله را معرفی کرده و در نهایت به توصیف رویکرد داده محور و اهمیت نقش داده در کلیه مراحل فرایند تاب آوری بپردازد.

اکبرزاده (۱۳۹۹)، پژوهشی تحت عنوان رابطه بین تاب آوری سازمانی و خودکارآمدی مدیران در مدیریت شهری را انجام داد. در این پژوهش آمده است که در شیوه نگرش برخی روان شناسان، تغییر بنیادی در حال تکوین است. کانون و جهت تازه این نگرش، روان شناسی کمال یا روان شناسی سلامت خوانده می شود که به جنبه سالم طبیعت آدمی می پردازد؛ نه به جنبه ناسالم آن. این رویکرد جدید که آن را روان شناسی مثبت گرا نیز نامیده اند به تازگی در حوزه سازمان و مدیریت، توجه بسیاری از پژوهش گران را به خود جلب کرده و بدین ترتیب، جنبش جدیدی با عنوان رفتار سازمانی مثبت گرا ایجاد شده است. همانند روان شناسی مثبت گرا، رفتار سازمانی مثبت گرا، ادعا نمی کند که به دستاورد جدیدی

در ارتباط با مثبت گرایی رسیده است، بلکه بر نیاز به تمرکز بیشتر بر نظریه پردازی، پژوهش و کاربرد موثر حالات، صفات و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط اشاره دارد. مفهوم جدیدی که به تازگی توسط لوتانز، معرفی شده و برگرفته و مشتق شده از رفتار سازمانی مثبت گرا است، سرمایه روان شناختی است. نتایج نشان داده که سرمایه روان شناختی سازمان ها می تواند مزیت رقابتی پایداری برای آن ها فراهم کند.

اصلانی و همکاران (۱۳۹۸)، مطالعه ای تحت عنوان اثر جو خلاق و مدیریت دانش مشتری بر تاب آوری سازمانی در شرکت های صادراتی را انجام دادند. هدف از این پژوهش بررسی رابطه ی بین جو خلاق، مدیریت دانش مشتری، قابلیت های نوآوری و تاثیر آن ها بر تاب آوری سازمانی است. جامعه آماری، مدیران شرکت های صادرکننده صنایع غذایی هستند که دفتر مرکزی آن ها در استان تهران واقع شده است. برای جمع آوری داده ها، پرسش نامه ای ساختمند براساس پیشینه پژوهش تنظیم شده که با روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد ۹۰ پرسشنامه به طور کامل پاسخ داده شد و مبنای تحلیل این پژوهش قرار گرفت. روایی و پایایی پرسشنامه به ترتیب با استفاده از روایی صوری و روایی سازه و نیز محاسبه آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته است. برای تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های پژوهش از مدل سازی معادلات ساختاری با بهره گیری از نرم افزار پی ال اس استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داده که جو خلاق بر قابلیت های نوآوری و تاب آوری سازمانی اثری مثبت معنادار دارد و مدیریت دانش به عنوان عاملی موثر بر قابلیت های نوآوری شناخته می شود. قابلیت های نوآوری نیز به عنوان یک متغیر پیش بین، بر تاب آوری سازمانی تاثیر مثبت معنادار دارد.

امیری و همکاران (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان طراحی مدلی برای تاب آوری سازمانی را انجام دادند. تحقیقات نشان داده اند که توانایی و قابلیت سازمان های یک جامعه در مدیریت بحران ها و چالش ها، تاثیر قابل توجهی بر توانایی آن جامعه در مواجهه با بحران ها و کیفیت بازاریابی از چالش ها دارد. سازمان ها با خدمات ضروری که در زمان های بحران ارائه می کنند، نقش بسیار مهمی در سرعت بازگشت جامعه به شرایط عادی ایفا می کنند. از این رو تاب آوری سازمانی به معنای ظرفیت سازمان در پیش بینی بحران، کاهش اثرات و مقاومت در برابر آسیب های آن، پاسخ و واکنش مناسب و نهایتاً بازاریابی از شرایط بحرانی، اخیراً تبدیل به یک موضوع مهم در تحقیقات سازمانی شده است. در این راستا، این مقاله می کوشد، با شناسایی شاخص ها و ابعاد تاب آوری سازمانی و نهایتاً طراحی مدلی برای آن، به سازمان ها در دستیابی به تاب آوری کمک کند. روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش برای طراحی مدل، کیفی از نوع مرور سیستماتیک و مصاحبه با خبرگان است. مدل طراحی شده پس از تحلیل عاملی تاییدی، نهایتاً برای ارزیابی تاب آوری سه سازمان فعال در صنعت چرم کشور مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج حاصل حاکی از وضعیت نامناسب سازمان های مورد بررسی در شاخص تاب آوری سازمانی و نیاز به برنامه ریزی جدی و دقیق برای ارتقای آن در این سازمان ها دارد. مدل ارائه شده قادر است پس از ارزیابی وضعیت تا آوری در سازمان ها، نقاط قوت و ضعف آنها در این شاخص را شناسایی و پیشنهادهایی کاربردی برای کمک به تاب آور شدن آن ها (و یا بهبود و ارتقای آن) ارائه کند.

مطالعات خارجی

دو و همکاران^۱ (۲۰۲۲)، مطالعه ای تحت عنوان ایجاد تاب آوری سازمانی، نوآوری از طریق ابتکارات مدیریتی مبتنی بر منابع، یادگیری سازمانی و پویایی محیطی را انجام دادند. این مطالعه با تکیه بر دیدگاه های قابلیت های مبتنی بر منبع و پویا، مکانیسم نظری اساسی بین ابتکارات مدیریتی مبتنی بر منابع و انعطاف پذیری و نوآوری شرکت های کوچک و متوسط ویتنامی را با در نظر گرفتن شرایط مرزی بالقوه بررسی می کند. نتایج نشان داده که یادگیری سازمانی روابط

^۱ Do

تاب‌آوری/نوآوری سازمانی را واسطه می‌کند. خودآگاهی از پویایی محیطی به طور قابل توجهی روابط بین یادگیری سازمانی و تاب‌آوری/نوآوری را تقویت می‌کند.

آچلا^۱ (۲۰۲۱)، پژوهشی تحت عنوان تاب‌آوری در میان شرکت‌های تولیدی کنیا را انجام دادند. در این پژوهش آمده است که دانشگاهیان و متخصصان اخیراً تاب‌آوری را به عنوان یک موضوع اصلی مورد علاقه کشف کرده‌اند. به طور گسترده‌ای به عنوان یک راه حل بالقوه برای چالش‌های سازمان‌ها ناشی از بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ و سایر بلایای دیگر در نظر گرفته می‌شود. در حالی که مفهوم تاب‌آوری به طور فزاینده‌ای رایج می‌شود، تحقیقات تجربی در مورد سازمان‌های تاب‌آوری بسیار نادر است. در این مطالعه، رابطه بین منابع سازمان، فرهنگ جوی نوآورانه سازمان، بازسازی، و سبک رهبری تحول‌آفرین بر تاب‌آوری سازمان در میان شرکت‌های تولیدی کنیایی بررسی شد. تاب‌آوری به عنوان توانایی شرکت برای بازگشت به حالت عادی پس از سختی و به عنوان توانایی شرکت برای بازگشت بهتر از قبل اندازه‌گیری شد. جامعه نمونه ۱۲۲ شرکت تولیدی در کنیا بوده است. یافته‌ها نشان داد که منابع سازمانی تأثیر قابل توجهی بر تاب‌آوری هم‌بر توانایی بازگشت به حالت عادی و هم‌بر توانایی بازگشت بهتر دارند. با این حال، محیط نوآورانه یک سازمان به طور قابل توجهی بر توانایی شرکت‌ها برای بازگشت به حالت عادی در عملیات تأثیر می‌گذارد، اما تأثیر ناچیزی بر توانایی بازگشت بهتر از قبل دارد. سبک رهبری تحول و تجدید ساختار سازمان تأثیر قابل توجهی بر توانایی بازگشت بهتر اما تأثیر ناچیزی بر حفظ نرمال بودن در عملیات داشت.

اندرسون و همکاران^۲ (۲۰۱۹)، پژوهشی تحت عنوان ایجاد صفات برای تاب‌آوری سازمانی از طریق ایجاد تعادل در ساختارهای سازمانی را انجام دادند. این مقاله توضیح می‌دهد که چگونه ساختارهای سازمانی متوازن می‌تواند ویژگی‌هایی را برای تاب‌آوری سازمانی ایجاد کند. تاب‌آوری سازمانی در اینجا به عنوان ویژگی‌های ایجاد آگاهی از ریسک، ترجیح همکاری، چابکی و بداهه‌پردازی درک می‌شود و با استفاده از یک مطالعه موردی کیفی طولی تحلیل می‌شود. نتایج نشان داده که ساختار سازمانی متوازن بر تاب‌آوری اثر می‌گذارد و موجب تقویت تاب‌آوری سازمان می‌شود. همچنین نتایج نشان داد که توزیع قدرت و کنترل هنجاری می‌تواند همزمان با حمایت از همسویی سازمانی، آمادگی برای رویدادهای غیرمنتظره ایجاد کند و جهت‌گیری اقدام را تقویت کند.

روش تحقیق

این پژوهش به صورت کیفی و با استفاده از رویکرد زمینه‌ای انجام شد. در ابتدا با مرور ادبیات پژوهش، سوالات نیمه‌مصاحبه ساختار یافته تدوین شد به نحوی که با سوالات مصاحبه‌ی نیمه ساختار یافته در زمینه آسیب‌ها و راهکارهای تاب‌آوری شرکت پالار آسیا تدوین شد. در مصاحبه نیمه ساختار یافته سوالات در یک راهنمای مصاحبه با تمرکز بر روی مسائل یا حوزه‌هایی که باید پوشش و مسیرهایی که باید پیگیری شوند گنجانده شده است. توالی پرسش‌ها برای همه شرکت‌کننده‌ها مثل هم نیست و به فرآیند مصاحبه و پاسخ‌های هر فرد بستگی دارد. اما راهنمای مصاحبه به پژوهشگران این اطمینان را می‌دهد که انواع مشابهی از داده‌ها را از همه آگاهی‌دهندگان گردآوری کند. این نوع مصاحبه، در عین تمرکز بر موضوع پژوهش، با داشتن انعطاف‌پذیری لازم، به مصاحبه‌شوندگان امکان می‌دهد به جنبه‌هایی از موضوع بپردازند که از دیدگاه آن‌ها اهمیت دارد. بنابراین در این پژوهش برای اینکه تمام حوزه‌های تاب‌آوری شرکت پوشش داده شود و انواع مشابهی از داده‌ها استخراج شود و همچنین به علت انعطاف‌پذیری، از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده کرد. پس از تدوین سوالات مصاحبه نیمه ساختار یافته، جلسات مصاحبه توسط پژوهشگران انجام

¹ Ochola

² Andersson

شد. البته قبل شروع هر مصاحبه، برای اخذ اجازه ضبط صدا و کسب رضایت از شرکت مورد مطالعه، در خصوص اهداف مطالعه، علت ضبط مصاحبه، اطمینان بخشی در مورد رعایت محرمانه ماندن اطلاعات و هویت آنها توضیحات لازم ارائه شد. زمان مصاحبه ها از ۱۵ دقیقه تا حداکثر یک ساعت به طول انجامید به موازات فرآیند مصاحبه، یافته ها تحلیل شد و تعداد جلسات مصاحبه تا حد اشباع مقوله افزایش یافت.

برای بررسی محتوای صورت گرفته، مفهوم سازی و استخراج مقوله ها از شیوه ی سیستماتیک استفاده شد. طرح تحقیق سیستماتیک نظریه ی برخاسته از داده ها بر استفاده از مراحل تحلیل داده ها از طریق کد گذاری داده ها در جریان گرد آوری داده ها به اجرا درآمد.

کد گذاری باز

استراوس و کوربین کد گذاری باز را اینگونه توصیف می کنند "بخشی از تحلیل که مشخصاً به نامگذاری و دسته بندی پدیده از طریق بررسی دقیق داده ها مربوط می شود". به عبارت بهتر در این نوع کدگذاری مفاهیم درون مصاحبه ها و اسناد و مدارک بر اساس ارتباط با موضوعات مشابه طبقه بندی می شوند. نتیجه این مرحله، تقطیر و خلاصه کردن انبوه اطلاعات کسب شده از مصاحبه ها و اسناد به درون مفاهیم و دسته بندی هایی است که در این سوالات مشابه هستند. در روش کدگذاری نظری، دو گرایش برای تحلیل داده ها وجود دارد. برخی از پژوهشگران به تحلیل جز به جز می پردازند. یعنی متون و داده ها را خط به خط و کلمه به کلمه مورد تحلیل قرار می دهند. برخی نیز به دلیل وقت گیر بودن این روش تنها نکات و مضامین کلیدی را کدگذاری می کنند (علوی نامور و همکاران، ۱۴۰۰).

کدگذاری محوری

هدف از کدگذاری محوری ایجاد رابطه بین مقوله های تولید شده (در مرحله کدگذاری باز) است. این عمل معمولاً بر اساس الگوی پارادیمی انجام می شود و به نظریه پرداز کمک می کند تا فرآیند نظریه پردازی را به سهولت انجام دهد. اساس ارتباط دهی در کدگذاری محوری بر بسط و گسترش یکی از مقوله ها قرار دارد. دسته بندی اصلی (مانند ایده یا رویداد محوری) بعنوان پدیده تعریف می شود و سایر دسته بندی ها با این دسته بندی اصلی مرتبط می شوند. شرایط علی موارد و رویدادهایی هستند که منجر به ایجاد و توسعه پدیده می گردند. زمینه به مجموعه ای ویژه از شرایط، و شرایط مداخله گر به مجموعه گسترده تری از شرایط اشاره دارند که پدیده در آن قرار دارد. راهبردهای کنش یا تقابل، به اقدامات و پاسخهایی اشاره می کنند که بعنوان نتیجه پدیده رخ می دهند و درنهایت ستاده های - خواسته یا ناخواسته - این اقدامات و پاسخها به پیامدها اشاره دارند (علوی نامور و همکاران، ۱۴۰۰).

کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی عبارت است از فرآیند انتخاب دسته بندی اصلی، مرتبط کردن نظام مند آن با دیگر دسته بندی ها، تأیید اعتبار این روابط، و تکمیل دسته بندی هایی که نیاز به اصلاح و توسعه بیشتری دارند. کدگذاری انتخابی بر اساس نتایج کدگذاری باز و کدگذاری محوری، مرحله اصلی نظریه پردازی است. به این ترتیب که مقوله محوری را به شکل نظام مند به دیگر مقوله ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه کرده و مقوله هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می کند (علوی نامور و همکاران، ۱۴۰۰).

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، شامل یک گروه ۶۰ نفره خبرگان در ۱۰ شعبه از شعب پالار آسیامی باشند. به این دلیل که تعداد افراد و متخصصانی که باید در نمونه ی مورد نظر برای تکمیل پرسشنامه ها براساس عوامل مختلف محدود بوده است و با توجه به اینکه شناخت محقق از افرادی که در این گروه ها قرار می گیرند، از قبل تعیین شده است، روش نمونه گیری پژوهش حاضر، روش نمونه گیری غیر تصادفی هدفمند قضاوتی می باشد. در روش نمونه گیری گاهی لازم است که اطلاعاتی از افراد یا گروه های خاصی به دست آوریم، یعنی انواع خاصی از افراد که قادر به ارائه اطلاعات مورد نظر ما هستند بعنوان نمونه انتخاب می شوند زیرا آن ها تنها افرادی هستند که می توانند چنین اطلاعاتی ارائه دهند. براساس روش نمونه گیری قضاوتی، ۱۶ نفر از خبرگان به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند و به همان تعداد بین آنها پرسشنامه توزیع شد که تمام پرسشنامه ها جمع آوری شد. برای آنالیز آن از روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده شد و تحلیل آماری در این روش نیز با کمک نرم افزار Choice Expert صورت گرفته است. همچنین گزینه ها در جداول ماتریسی به صورت زوجی درآمده و براساس شاخص یا شاخص هایی نسبت به هم ارزش دهی می شوند.

همانطور که گفته شد، این کار از اصل شرط معکوس تبعیت میکند. اصل شرط معکوس بدین صورت است که اگر گزینه های نسبت به گزینه مقابل خود ارجحیت داشته باشد یکی از اعداد صحیح مطابق جدول شماره (۱) که مربوط به ارزش دهی ۹ کمیتی توماس - ال - ساعتی می باشد، به آن داده شده و وزن گزینه پایینتر عکس آن خواهد شد. به عنوان مثال، اگر گزینه A نسبت به گزینه B ارجحیت داشته باشد و به A عدد ۶ تعلق بگیرد، وزن گزینه B برعکس خواهد بود. و در نهایت اوزان بدست آمده توسط نرم افزار و طبق فرمول ارائه شده در آن، محاسبه می شوند. پژوهش حاضر براساس ۲ مرحله به اتمام خواهد رسید. در مرحله اول پرسشنامه ها براساس جداول ماتریسی تدوین و طراحی می گردد که در آن، ابتدا ۵۰ عامل احتمالی در تاب آوری سازمان مشخص شده و براساس درخت تصمیم گیری در مرحله اول، در سطح صفر هدف پروژه، در سطح یک معیارهای اصلی و یا شاخص های کلیدی در سطح دو زیرمعیارهای مورد ارزیابی، قرار می گیرند که می بایست جهت شناسایی مهمترین عوامل اثرگذار در تاب آوری سازمان، در مرحله دوم مورد ارزیابی قرار گیرند.

جدول (۱): عبارات کلامی و مقدار عددی

مقدار عددی	ترجیحات	
۹	Extremely Preferred	کاملاً مرجع یا کاملاً مهم تر یا کاملاً مهم تر
۷	Very Strongly Preferred	ترجیح با اهمیت یا مطلوبیت قوی
۵	Strongly preferred	ترجیح با اهمیت و مطلوبیت قوی
	Moderately Preferred	کمی مرجع یا کمی مهم تر یا کمی مطلوب تر
۳	Equally Preferred	ترجیح با اهمیت یا مطلوبیت یکسان
۱		ترجیحات بینابینی

جدول (۲): شاخص های سنجش تاب آوری سازمان

هسته اصلی	کدهای محوری	کدهای باز	ردیف
	سلامت جسمانی اعضا	آشفتگی	۱
		فشارهای خارجی	۲
	بقای سازمان در مخاطرات	ارتباط	۳
		کارایی	۴
		انطباق پذیری	۵
		هماهنگی	۶
		مدیریت خطر و کاهش آسیب پذیری	۷

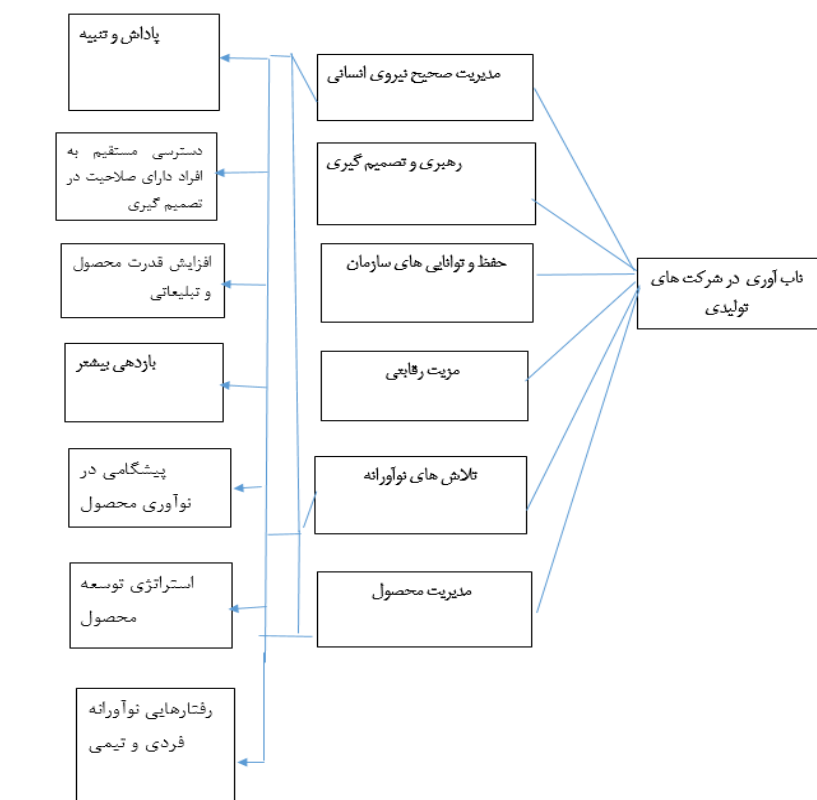
تاب آوری سازمانی	مدیریت خطر	برنامه کاهش خطر	۸	
		خدمات اضطراری	۹	
		ساخت وساز استاندارد	۱۰	
تاب آوری سازمانی	تعهد مدیریت	ایمن بودن محیط کار و تجهیزات	۱۱	
		حمایت سازمان از کارکنان در شرایط بحران حمایت از اعمال و شرایط نا امن	۱۴	
	رهبری و تصمیم گیری	تصمیمات هنگامه مواجه با بحران و حوادث بزرگ	۱۵	
		دسترسی مستقیم به افراد دارای صلاحیت در تصمیم گیری	۱۶	
	مسئولیت پذیری	مسئولیت پذیری کارکنان در مواجهه به حوادث بزرگ	۱۷	
		روش های جهت بررسی عملکرد مسئولیت ها هنگام بروز حوادث و بحران	۱۸	
	مشارکت موثر همگانی	نحوه همکاری کارکنان با سایر سازمان ها	۱۹	
		مشاوره و مدیریت سازمان	۲۰	
	تاب آوری سازمانی	استفاده از دانش و تجربه	تخصص های کارکنان در مواجهه با حوادث	۲۱
			همکاری و مدیریت کارکنان با استفاده از دانش و ارتباطات	۲۲
مدیریت مالی	استفاده بهتر از منابع مادی و غیرمادی	۲۳		
	مدیریت هزینه ها	۲۴		
انعطاف پذیری	برنامه های منعطف	برنامه های منعطف	۲۵	
		انعطاف در ظرفیت پیش بینی شده	۲۶	
		تولید محصول متناسب نیاز بازار	۲۷	
		قیمت گذاری منعطف	۲۸	
	رقابت پذیری	ساختار منعطف	۲۹	
		زمینه های صادرات	۳۰	
		رقابت حرفه ای	۳۱	
مدیریت محصول	محدوده جغرافیایی فعالیت سازمان	ویژگی های محصول	۳۲	
		کیفیت گرایی	۳۳	
		استراتژی توسعه محصول	۳۴	
		پیشگامی در نوآوری محصول	۳۵	
	تلاش های نوآورانه	هم گامی با علوم و تکنولوژی روز	۳۶	
		رفتارهایی نوآورانه فردی و تیمی	۳۷	
	تاب آوری سازمانی	مدیریت صحیح نیروی انسانی	حقوق و مزایا مناسب	۳۸
مدیریت استخدام و نگهداری			۳۹	
پاداش و تنبیه			۴۰	
بهبود شایستگی و ارتقا مبتنی بر شایستگی			۴۱	
مسئولیت اجتماعی		خیرخواهی	۴۲	
	مردم محوری	۴۳		

		تقویت تاب آوری	۴۴
	حفظ تواناییهای سازمان	افزایش قدرت محصول و تبلیعاتی	۴۵
		بهبود رشد	۴۶
		افزایش آمادگی سازمان	۴۷
	مزیت رقابتی	بازدهی بیشتر	۴۸
		وفاداری مشتریان	۴۹
		قدرت چانه زنی سازمان	۵۰

یافته های تحقیق:

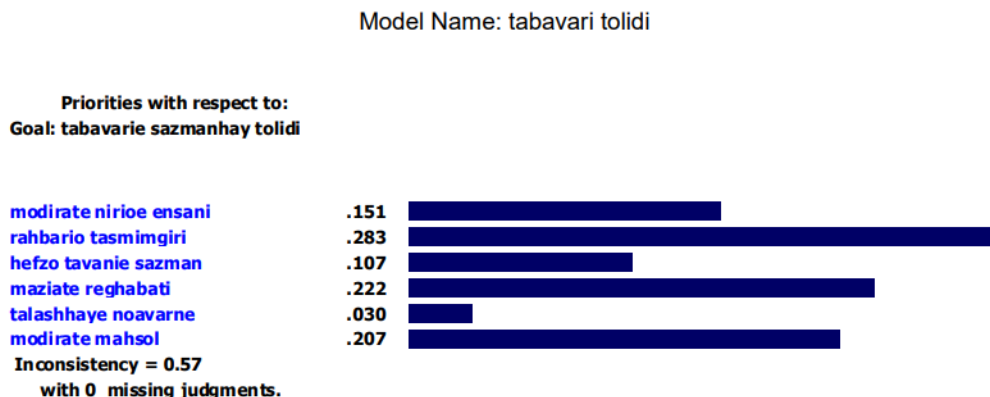
مدل مفهومی تحقیق مستخرج از مقوله های مصاحبه کد گذاری های کیفی در زیر مشخص شده است.

شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

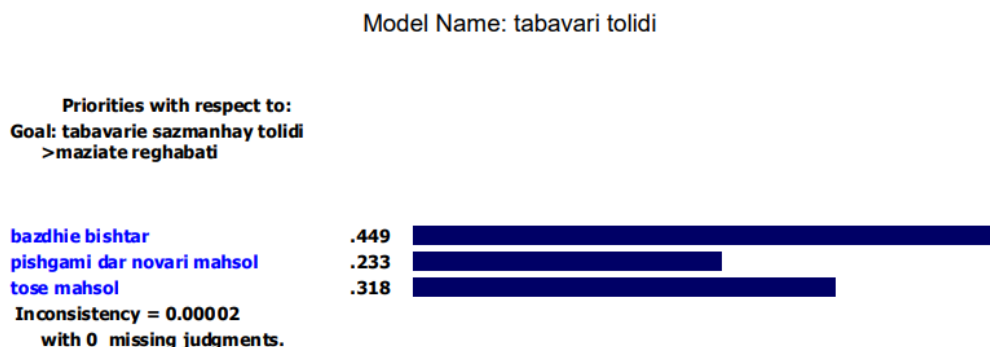


برای تحلیل کیفی یافته ها از روش های مختلفی استفاده می شود که در این تحقیق از روش کمی به روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده شده است. در این مرحله مدل مفهومی حاصل از مصاحبه کد گذاری شده با استفاده از نظرات خبرگان پرسشنامه ای تکمیل گشت. کلیه پاسخ دهندگان مرد بودند که از لحاظ سن ۴۲ درصد شرکت کنندگان در طبقه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و ۵۸ درصد سنی ۴۰ تا ۷۰ سال قرار گرفتند. از لحاظ تحصیلات، ۲۲ درصد اعضای نمونه آماری دارای مدرک لیسانس، ۶۴ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۱۴ درصد دارای مدرک دکتری بوده اند. مطابق نتایج به دست آمده، از طریق روش تحلیل سلسله مراتبی می باشد که از تحلیل سلسله مراتبی و با استفاده از نرم افزار expert choice برای اولویت بندی شاخص ها در مدل مفهومی استفاده می شود. نتایج حاصل از پرسشنامه نشان می دهد که

رهبری و تصمیم گیری اولویت اول و مزیت رقابتی اولویت دوم و مدیریت محصول اولویت سوم و مدیریت نیروی انسانی اولویت چهارم و حفظ و توانایی سازمان اولویت پنجم و تلاش های نوآورانه اولویت ششم را به خود اختصاص داده اند.
شکل (۲): نتایج اولویت بندی شاخص ها



در تعیین اولویت زیر شاخص می توان به شاخص مزیت رقابتی اشاره کرد که بازدهی بیشتر اولویت اول و توسعه محصول اولویت دوم و پیشگامی در نوآوری محصول اولویت سوم را به خود اختصاص دادند.
شکل (۳): نتایج اولویت بندی زیرشاخص ها



بحث و نتیجه گیری

این مطالعه با هدف بررسی آسیب ها و راهکارهای تاب آوری سازمانی در سازمان های تولیدی (مطالعه موردی: پالار آسیا) انجام شد. مقوله محوری این مطالعه تاب آوری سازمانی است که یک مفهوم روان شناختی- اجتماعی است. تاب آوری سازمانی مفهومی است که به عنوان یک موقعیت قابل توسعه برای سازمان مطرح است که بدین طریق از مفاهیم ایستای سازمان متمایز می شود. سازگاری یا تغییر، که از ویژگی های تاب آوری سازمانی، مفهومی است که به عنوان یک موقعیت قابل توسعه برای سازمان مطرح است که بدین طریق از مفاهیم ایستایی سازمان متمایز می شود. نتایج مطالعه نشان داد که تاب آوری شامل مولفه های سرسختی و توان و مقوله هایی همچون بازدهی بیشتر و پیشگامی در نوآوری محسوب و توسعه محصول در سازمان تولید ارتباط دارد. این مقاله تحقیقات در مورد تاب آوری سازمان را به سه طریق گسترش می دهد، در حالی که محققان در مورد تاب آوری سازمان ثابت کرده اند که منابع سازمان شرکت ها را قادر می سازد تا تاب آوری ایجاد کنند (لنگنیک هال و همکاران، ۲۰۱۱؛ لنگنیک هال و بک، ۲۰۱۶؛ ویلیامز و همکاران، ۲۰۱۷).

ما این نظریه‌ها را با آزمایش اینکه چگونه منابع مختلف سازمان را قادر می‌سازد تا تاب آوری ایجاد کند، بیشتر می‌کنیم. رهبری و تصمیم‌گیری اولویت اول و مزیت رقابتی اولویت دوم و مدیریت محصول اولویت سوم و مدیریت نیروی انسانی اولویت چهارم و حفظ و توانایی سازمان اولویت پنجم و تلاش‌های نوآورانه اولویت ششم را به خود اختصاص داده‌اند. نقش مهارت‌های منابع انسانی، مزیت رقابتی، مدیریت محصول، منابع مالی و ... را در تاب‌آوری سازمانی در نظر گرفتیم. در حالی که ادبیات تاب‌آوری بر نقش نوآوری، تدبیر و خلاقیت در نوآوری تأکید کرده است، جو سازمانی که این موارد را تقویت می‌کند در ادبیات مورد بررسی قرار نگرفته است. ما بررسی کردیم که چگونه حمایت مدیریت و مدیریت منابع مالی، مدیریت محصول و ...، سازمان را قادر می‌سازد تا قابلیت‌های تاب‌آوری خود را از طریق این قابلیت‌ها ایجاد کند. توسعه سازمان‌های موثر در سازمان‌های امروزی، فراوانی موقعیت‌های نامطلوب افزایش یافته است و توانایی مدیران برای ترسیم واکنش‌های سازمان به این موقعیت‌ها، کلید بقای سازمان در محیط امروزی است.

تاب‌آوری سازمانی را نمی‌توان در ساخت این محیط‌ها دست کم گرفت. درک اینکه چگونه یک شرکت ایجاد تاب‌آوری می‌کند ضروری است. سرمایه‌گذاری در منابع و فرهنگی که ثبات را افزایش می‌دهد برای اطمینان از تداوم و شکوفایی مدیر ضروری است. در سازمان‌های امروزی، فراوانی موقعیت‌های نامطلوب افزایش یافته است و توانایی مدیران برای ترسیم واکنش‌های سازمان به این موقعیت‌ها، کلید بقای سازمان در محیط امروزی است. تاب‌آوری سازمانی را نمی‌توان در ساخت این محیط‌ها دست کم گرفت. درک اینکه چگونه یک شرکت ایجاد تاب‌آوری می‌کند ضروری است. سرمایه‌گذاری در منابع و فرهنگی که ثبات را افزایش می‌دهد برای اطمینان از تداوم و شکوفایی مدیر ضروری است. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش آچلا همکاران (۲۰۲۱) همخوانی دارد.

این مطالعه در سال ۱۴۰۱ انجام شد از این رو، یافته‌ها ممکن است به طور ثابت تعمیم داده نشود. ما فقط بر شرکت‌های تولیدی تمرکز کردیم. ما داده‌ها را از ۱۰ شرکت جمع‌آوری کردیم. مطالعات بیشتر باید انجام شود تا یافته‌ها در همه شرکت‌ها تعمیم یابد. نتایج این مطالعه ممکن است در سایر اقتصادهای در حال توسعه تعمیم داده نشود. بنابراین، تکرار این مطالعه در سایر تنظیمات ممکن است به گسترش تعمیم این یافته‌های مطالعه کمک کند.

منابع

- ✓ اصلانی افراشته، امیر، دهدشتی شاهرخ، زهره، (۱۳۹۸)، اثر جو خلاق و مدیریت دانش مشتری بر تاب‌آوری سازمانی در شرکت‌های صادراتی، دوره ۲، شماره ۲، صص ۶۵-۹۳.
- ✓ اکبرزاده، آزاده، (۱۳۹۹)، رابطه بین تاب‌آوری سازمانی و خودکارآمدی مدیران در مدیریت شهری، کنفرانس بین‌المللی مدل‌ها و تکنیک‌های کمی در مدیریت، قزوین.
- ✓ بوجاری، منیر، محمدداودی، امیرحسین، (۱۴۰۱)، ارتباط سواد یادگیری مادام‌العمر و اشتیاق کاری با تاب‌آوری سازمانی معلمان ابتدایی شهرستان ساوه، سومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری، چابهار.
- ✓ علوی نامور، میرمحسن، ملکی اوارسین، صادق، (۱۴۰۰)، شناسایی مولفه‌های اجتماعی، بهره‌وری سازمان‌های آموزشی به روش داده‌بنیاد (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی استان آذربایجان شرقی)، مطالعه جامعه‌شناسی، دوره ۱۴، شماره ۵۰، صص ۱۲۳-۱۴۱.
- ✓ محسنی، مریم، حسینی، آیت، (۱۴۰۰)، تاب‌آوری سازمانی و رویکرد داده‌محور، هجدهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.

✓ میری، مقصود، الفت، لعیا، فیضی، کامران، صالحی ابرقویی، محمدعلی، (۱۳۹۷)، طراحی مدلی برای تاب آوری سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴۴، صص ۳۵-۶۵

- ✓ Alliger, G.M., Cerasoli, C.P., Tannenbaum, S.I., & Vessey, W.B. (2015). Team resilience: How teams flourish under pressure. *Organizational Dynamics*, 44(3), 176-184.
- ✓ Andersson, T., Cäker, M., Tengblad, S., & Wickelgren, M. (2019). Building traits for organizational resilience through balancing organizational structures. *Scandinavian Journal of Management*, 35(1), 36-45.
- ✓ Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM–firm performance linkages: The role of the “strength” of the HRM system. *Academy of Management Review*, 29(2), 203–221.
- ✓ Do, H., Budhwar, P., Shipton, H., Nguyen, H. D., & Nguyen, B. (2022). Building organizational resilience, innovation through resource-based management initiatives, organizational learning and environmental dynamism. *Journal of Business Research*, 141, 808-821.
- ✓ Duchek, S. (2020). Organizational resilience: a capability-based conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215-246.
- ✓ Linnenluecke, M.K., Griffiths, A., & Winn, M. (2012). Extreme weather events and the critical importance of anticipatory adaptation and organizational resilience in responding to impacts. *Business Strategy and the Environment*, 21(1), 17-32.
- ✓ Ochola, S. (2022). RESILIENCE AMONG KENYAN MANUFACTURING FIRMS. *Academy of Strategic Management Journal*, 21(3).
- ✓ Pal, R., Torstensson, H., & Mattila, H. (2014). Antecedents of organizational resilience in economic crises-an empirical study of Swedish textile and clothing SMEs. *International Journal of Production Economics*, 147, 410-428.
- ✓ Teng-Calleja, M., Hechanova, M.R.M., Sabile, P.R., & Villasanta, A.P.V.P. (2020). Building organization and employee resilience in disaster contexts. *International Journal of Workplace Health Management*, 13(4).
- ✓ Wamalwa, L. S., & Ochola, S. (2022). Resilience among Kenyan manufacturing firms.
- ✓ Williams, T.A., Gruber, D.A., Sutcliffe, K.M., Shepherd, D.A., & Zhao, E.Y. (2017). Organizational response to adversity: Fusing crisis management and resilience research streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769.