

طراحی مدل کنترل بحران کروناویروس در کسب و کارهای کوچک و متوسط در واحدهای صنعتی استان کرمانشاه

سبا نعمان موسی^۱، نادر نادری^{۲*}، بیژن رضایی^۳، محمدجواد جمشیدی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۱۴

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر، طراحی مدل کنترل بحران کرونا ویروس در کسب و کارهای کوچک و متوسط در واحدهای صنعتی استان کرمانشاه بود. رویکرد پژوهش آمیخته بود که در بخش کیفی از روش نظریه بنیانی و در بخش کمی از تعیین ضریب اهمیت آنتروپی شانون استفاده شد. جامعه مورد مطالعه شامل خبرگان در زمینه مورد مطالعه در استان کرمانشاه بودند که مشارکت کنندگان با استفاده از روش‌های نمونه‌گیری هدفمند و نظری انتخاب شدند. یافته‌ها نشان دادند، افزایش شفافیت اطلاعاتی مالی و بهبود امور کسب و کار از طریق ابزار دیجیتال، تأمین مالی نیروهای پشتیبانی از کسب و کارهای کوچک و متوسط با مقدار (۰/۰۲۳۲)، عدم ساماندهی صحیح داوطلبین و پرستاران و همچنین تسهیل ورود کالاهای ضروری با مقدار (۰/۰۲۰۱)، دارای بالاترین ضریب اهمیت هستند و شاخص‌های مجهزسازی سازمان‌ها برای جلوگیری از ورود بیماران کرونا ویروس، اشاعه فرهنگ قانون‌مداری در جامعه، رونق کسب و کار، کاهش فرار مالیاتی، افزایش کارایی بازار سرمایه، افزایش حقوق و مزایای افراد مشارکت‌کننده در طرح بحران کرونا، عدم تخصص و آگاهی مسئولین و مدیران، عدم حمایت دولت از اقشار آسیب دیده، فراخوان شرکت در طرح واکسیناسیون، افزایش دسترسی مردم به اطلاعات، افزایش تقاضای مصرفی در بخش دولتی و نبود اطلاع دقیق از روند بیماری دارای پایین‌ترین میزان ضریب اهمیت با مقدار (۰/۰۰۳۶) از نظر پاسخ‌دهندگان می‌باشد. نتایج حاکی از آن می‌باشد که از مهمترین ابزار برای کنترل بحران داشتن شفافیت در امور مالی و استفاده از ابزارهای دیجیتال برای بهبود دادن کسب و کار می‌باشد. بر اساس یافته‌ها شفافیت مالی و بکارگیری ابزارهای دیجیتال در زمان بروز بحران پیشنهاد می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: مدل کنترل بحران، کرونا ویروس، کسب و کارهای کوچک و متوسط، واحدهای صنعتی، استان کرمانشاه.
طبقه‌بندی: JEL: M13, D20.

۱. دانشجوی دکتری کارآفرینی، گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، اقتصاد و کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، اقتصاد و کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. (نویسنده مسئول: n.naderi@razi.ac.ir)

۳. استادیار گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، اقتصاد و کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

۴. استادیار گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، اقتصاد و کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

بیان مسئله

در محیط رقابتی جهان، کارآفرینی^۱ از طریق ایجاد کسب‌وکارهای جدید باعث ایجاد رشد و توسعه اقتصادی در کشورها می‌شود. این فعالیت به‌نوبه خود منجر به ایجاد مشاغل جدید و کاهش بیکاری می‌گردد (سالونه و همکاران، ۱۳۹۹). کارآفرینی نقش بسیار مهمی در توسعه اقتصادی و اجتماعی ایفا می‌کند (ویگونا^۲ و همکاران، ۲۰۲۰) و از دیگر سو، کارآفرینان بنیان‌گذاران کسب‌وکارهای کوچک و متوسط^۳ (SME) می‌باشند، چنانچه طی سال‌های اخیر کسب‌وکارهای کوچک و متوسط به‌عنوان اصلی‌ترین منابع خلق شغل در کشورهای درحال توسعه و توسعه‌یافته شناخته شده‌اند. این شرکت‌ها نقش مهمی در ایجاد شغل‌های جدید، نوآوری و رشد اقتصادی در کشورها ایفا می‌کنند (دانفلد^۴ و همکاران، ۲۰۱۶). این نوع از کسب‌وکارها، توانایی ارائه چیزهای را دارند که شرکت‌های بزرگ تجاری این قابلیت را ندارند (اولانگو^۵، ۲۰۱۰). کسب‌وکارهای کوچک و متوسط همچنین این امکان را دارند، از طریق منابع مالی دولت از طریق یارانه عمومی و کمک‌های مالی مورد حمایت قرار گیرند (دوولتی^۶ و همکاران، ۲۰۲۱). رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، شاخص مهم موفقیت کسب‌وکار و عامل اصلی ایجاد ثروت، اشتغال و توسعه اقتصادی و انسجام در هر کشوری می‌باشد (ننه و اسمیت^۷، ۲۰۱۳). در این میان بسیاری عوامل رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط را تهدید می‌کنند، بحران‌های جهانی و رکود اقتصادی ناشی از آن مهم‌ترین عوامل عدم رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط می‌باشند. تاکنون جهان چندین بحران را تجربه کرده است که تأثیرات عمده‌ای بر کسب‌وکارهای کوچک و متوسط داشته است، مانند رکود بزرگ دهه ۱۹۳۰، بحران مالی اوایل ۲۰۰۰ و اخیراً همه‌گیری کرونا و ویروس (تسلیکا^۸ و همکاران، ۲۰۲۰). بحران عمدتاً به یک واقعه شدید، غیرمنتظره و غیرقابل پیش‌بینی گفته می‌شود که نیازمند پاسخ سریع سازمان‌ها می‌باشد (دورن^۹ و همکاران، ۲۰۱۹). اکنون دولت‌ها و جوامع در وضعیت بحرانی قرار دارند و به دنبال راهکارهای برای برون‌رفت از این شرایط هستند (دیرانی^{۱۰} و همکاران، ۲۰۲۰). در حال حاضر مهم‌ترین ارائه شده جهت جلوگیری از انتشار ویروس کووید ۱۹ اجرای فاصله‌گذاری اجتماعی است که دارای پیامدهای اقتصادی منفی می‌باشد. به دلیل اجرای فاصله‌گذاری اجتماعی، برخی از کسب‌وکارها به‌ویژه در بخش خدمات درحال بسته شدن و کارمندان بسیاری با خطر از دست دادن شغل روبه‌رو هستند یا شغل خود را به‌طور قطعی از دست داده‌اند. کاهش خودبه‌خودی تقاضا در هتل‌ها، رستوران‌ها، حمل‌ونقل عمومی و مسافرتی در بخش خدمات بسیار مشهود می‌باشد. مهم‌ترین مسئله در این شرایط عدم آگاهی از مدت زمان اجرای فاصله‌گذاری اجتماعی است. بنابراین برنامه‌ریزی اصولی در کار نخواهد بود (اوزاتای و ساک^{۱۱}، ۲۰۲۰). در بحرانی این‌چنین که تمامی فعالان اقتصادی با آن دست‌به‌گریبان هستند، کسب‌وکارهای کوچک و متوسط بیشتر مورد آسیب قرار خواهند گرفت. کنار آمدن با هزینه‌ها برای شرکت‌های کوچک دشوارتر خواهد بود، چرا

1. Entrepreneurship

2. Wiguna

3. Small and medium businesses

4. Daunfeldt

5. Olango

6. Dvoulety

7. Neneh & Smit

8. Tsilika

9. Doern

10. Dirani

11. Ozatay & Sak

که آن‌ها با تأمین‌کنندگان محدودتری سروکار دارند. همچنین هزینه‌های تطبیق با شرایط به دلیل زیرساخت‌های اندک برای آن‌ها، بیشتر می‌باشد. بر اساس برآورد سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۱، بیش از نیمی از کسب‌وکارهای کوچک و متوسط با مشکل از دست دادن درآمدشان مواجه هستند، یک سوم آن‌ها احتمالاً بدون کمک دولت تا یک ماه اول اپیدمی از چرخه کسب‌وکار خارج می‌شود و یک دوم باقی مانده تا سه ماه می‌توانند باقی بمانند (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۲۰). در ایران نیز تأثیرات اقتصادی ویروس کرونا بسیار قابل توجه می‌باشد، به صورتی که از حجم ارزش تجاری ۸۵ میلیارد دلاری ایران در سال ۱۳۹۸، میزان واردات و صادرات کشور به ترتیب ۷/۴۳ و ۳/۴۱ میلیارد دلار بوده است که با شیوع کرونا در جهان، برای این که حداکثر صادرات کشور به ۳۰ میلیارد دلار برسد نیازمند وارد کردن ۳۵ میلیارد دلار ارز وارداتی است. در این میان میزان بیمه‌شدگان اصلی بیمه بیکاری در سال ۱۳۹۹، به ۷۰۰ هزار نفر افزایش یافته است در حالی که در سال ۱۳۹۸ این جمعیت در حدود ۲۵۰ هزار نفر بوده‌اند (مجلس شورای اسلامی، ۱۳۹۹). بنابراین لزوم کنترل بحران و اتخاذ تصمیمات راهبردی در این میان ضروری می‌باشد. استان کرمانشاه به واسطه داشتن مرز مشترک با کشور عراق و اقلیم کردستان، فرصت بسیار خوبی از جهت فروش محصولات تولیدی واحدهای صنعتی استان و به تبع آن ایجاد اشتغال و توسعه اقتصادی، را دارا است. اما در شرایط بحران کرونا به واسطه بسته شدن واحدهای صنعتی و راکد و نیمه راکد شده میزان تولید و فروش محصولات این واحدها کاهش چشمگیری داشته است. در این زمان مدیران و صاحبان واحدهای صنعتی با تغییر جهت و اتخاذ رویکرد نوآورانه می‌توانند بر بحران کرونا غلبه نمایند، از قبیل این برنامه‌ها می‌تواند استفاده از رویکرد فناورانه در تولید و فروش محصولات باشند، بنابراین عملکردهای کارآفرینانه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط صنعتی استان کرمانشاه تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. همان‌گونه که از نام بحران مشخص است، حادثه‌ای غیرقابل پیش‌بینی است که امکان برنامه‌ریزی و اقدامات پیشگیرانه را سلب می‌کند و بنابر این حقیقت که هر بحرانی داستان خود را دارد و شرایط جدیدی را در مقابل کسب‌وکارها ایجاد می‌کند، در نتیجه مدلی از پیش تعیین شده، جهت بررسی و ارزیابی تأثیرات آن بر کسب‌وکارها، وجود ندارد. بنابراین پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که مدل اصلی کنترل بحران در کسب‌وکارهای کوچک و متوسط شامل چه عواملی است و این عوامل چه تأثیری بر عملکرد کارآفرینانه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط دارند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در یک جمع بندی، هدف از ارائه مبانی نظری مرور نوشتارهای علمی در مورد موضوع مورد پژوهش جهت جلوگیری از دوباره‌کاری و بهره‌گیری از داده‌های سایر پژوهش‌ها می‌باشد (خسروی، ۱۴۰۰). بنابراین در ادامه ابتدا به شرح مفاهیم مرتبط با موضوع مورد پژوهش و سپس به بررسی پیشینه پژوهش پرداخته می‌شود.

1. OECD(Organisation for Economic Co-operation and Development)

کسب و کارهای کوچک و متوسط

بعضی از پژوهش‌ها، کسب و کارهای کوچک و متوسط را این‌گونه معرفی می‌کنند؛ کسب و کارهای کوچک و متوسط دارای کارکنانی کمتر از ۲۵ نفر می‌باشند و بعضی دیگر نیز بر این اعتقادند که این نوع از کسب و کارها دارای کارمندانی کمتر از ۵۰۰ نفر می‌باشند (گلرد و همکاران، ۱۳۹۹). بر اساس دیدگاه اروپاییان کسب و کارهای کوچک و متوسط مؤسسات خصوصی جدای از بخش کشاورزی هستند که دارای کارکنانی کمتر از ۵۰۰ نفر می‌باشند. بعلاوه گردش مالی آن‌ها بایستی کمتر از ۴۰ میلیون یورو و با ترازنامه کمتر از ۲۷ میلیون یورو باشد و در نهایت از منظر اقتصادی باید مستقل باشند و بیش از ۵۰ درصد آن متعلق به بخش خصوصی باشد. در ایران وزارت صنایع و معادن، جهاد کشاورزی و تعاون، کسب و کارهای کوچک و متوسط را واحدهای صنعتی و خدماتی می‌دانند که کمتر از ۵۰ نفر کارکنان دارند (احمدپور و مقیمی، ۱۳۸۵). شاخص‌های عدیده‌ای برای تعیین اندازه شرکت‌ها تاکنون ارائه شده است که تعداد کارکنان را می‌توان مهم‌ترین شاخص عنوان کرد، البته میزان سرمایه‌گذاری و گردش مالی، حجم فروش و ظرفیت‌های تولیدی نیز مفاهیمی هستند که در کنار تعداد کارکنان می‌توانند مقیاسی دقیق‌تر از اندازه یک کسب و کار به دست دهند. اگرچه تعداد کارکنان رایج‌ترین شاخص در این خصوص است. این تعداد در کشورهای مختلف متفاوت است، مثلاً در آمریکا کمتر از ۵۰۰ تن کارمند را کوچک می‌انگارند. در ارزیابی کسب و کارهای کوچک و متوسط منابع در دسترس برای یک کسب و کار نیز باید در نظر گرفت (کمیسون اروپا، ۲۰۱۵). آنچه اداره آمار بانک مرکزی به‌عنوان طبقه بندی واحدهای صنعتی در نظر می‌گیرد بدین صورت می‌باشد که واحدهای با کمتر از ۱۰ نفر کارمند «خرد»، ۱۰ تا ۴۹ نفر کارمند «کوچک»، ۵۰ تا ۹۹ نفر کارمند «متوسط» و بالاتر از ۱۰۰ نفر کارمند «بزرگ» نامیده می‌شوند. بنابراین بانک مرکزی ایران نیز کسب و کارهای زیر ۱۰۰ نفر کارمند را به‌عنوان کوچک و متوسط تلقی می‌کند. اما مطابق بررسی‌های مرکز پژوهش‌های بازرگانی و سازمان توسعه صنایع کوچک و متوسط و قوانین فعلی در ایران مجموعه بنگاه‌های صنعتی کوچک و متوسط و شهرک‌های صنعتی، صنایع کوچ به‌صنایعی گفته می‌شود که تعداد شاغلان آن‌ها بین ۵ تا ۵۰ نفر باشد و صنایع بزرگ صنایعی هستند که تعداد شاغلان آن بیش از ۵۰ نفر باشد (یداللهی و همکاران، ۱۳۹۰). امروزه رویکرد جهانی که به برپایی و تقویت شرکت‌های بزرگ تمایل دارد، به نحوی بارز تغییر نموده است و تقویت و حمایت از شرکت‌های و صنایع کوچک و متوسط به‌منظور توسعه و رشد اقتصادی، سرلوحه اقدامات کشورها قرار گرفته است. از آنجا که نبض اقتصاد در بسیاری از کشورها با کسب و کارهای کوچک و متوسط می‌تپد، حمایت از این کسب و کارها و جلوگیری از آسیب به آن‌ها در شرایط بحرانی از اهم اقدامات دولت‌ها است (جعفری، ۱۳۹۹).

عملکرد کسب و کار

عملکرد هر کسب و کاری به موفقیت آن در بازار اشاره دارد. عملکرد یک موضوع مهم در مطالعات تجاری است. عملکرد را می‌توان به‌عنوان توانایی کسب و کار در ایجاد نتایج و اقدامات قابل قبول توصیف کرد (بیک‌زاده عباسی، ۱۳۹۹). عملکرد کسب و کار یکی از مهم‌ترین شاخص‌های مورد بحث در پژوهش‌های

مدیریت است؛ ولی به طور کلی درباره اینکه شاخص‌های عملکرد کدام‌اند، هنوز توافقی بین صاحب نظران وجود ندارد. به طور کلی شاخص‌های سنجش عملکرد به دو دسته ذهنی و عینی تقسیم می‌شوند. شاخص‌های عینی عملکرد، شاخص‌های هستند که به صورت کاملاً واقعی و بر اساس داده‌های عینی مثل بازده حقوق صاحبان سهام، بازده سرمایه و ... اندازه‌گیری می‌شوند. اما شاخص‌های ذهنی عملکرد بیشتر معیارهایی را شامل می‌شود که بر مبنای قضاوت‌های گروه‌های ذینفع شکل می‌گیرد. از جمله این شاخص‌های می‌توان به رضایتمندی مشتری، تصویر ذهنی در بازار، تعهد شغلی کارکنان و ... اشاره کرد (احمدزاده فرد و همکاران، ۱۳۹۷).

مفهوم بحران و مدیریت بحران

بحران رویدادهایی هستند که موجب بروز اختلال در کارکرد طبیعی سیستم‌های متفاوت و دور شدن افراد و گروه‌ها از نظام برنامه‌ریزی‌شان می‌شوند (خسروی، ۱۴۰۰) چینی‌ها تعریفی بسیار کوتاه از بحران ارائه داده‌اند؛ (we-ji) به معنای تهدید و فرصت (هادی‌زاده، ۱۳۹۴). اختلال جدی در کارکرد یک جامعه که خسارات انسانی، زیست محیطی و مادی گسترده‌ای را سبب می‌شود به گونه‌ای که فراتر از توانایی جامعه آسیب دیده است تا بتواند صرفاً با استفاده از منابع داخلی خود از عهده این خسارات بر بیاید و آن را تحمل کند. همچنین گاهی اصطلاح بحران برای توصیف یک وضعیت ناگهانی وحشتناک مثل زلزله یا سیل که طی آن الگوهای معمول زندگی یا اکوسیستم منهدم می‌شوند و مداخلات فوق‌العاده و اضطراری برای نجات و حفظ حیات انسانی و یا محیط زیست الزامی می‌گردد. در کل می‌توان گفت: حوادثی که در اثر رخدادها و عملکردهای انسانی و طبیعی به طور ناگهانی به وجود می‌آید و خساراتی را به یک مجموعه یا جامعه انسانی تحمیل می‌کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری و فوق‌العاده دارد، بحران نامیده می‌شود (معافی، ۱۳۹۲). مدیریت بحران به منزله یک رشته علمی به طور کلی در حوزه مدیریت استراتژیک قرار دارد و به طور خاص به مباحث کنترل استراتژیک مرتبط است. مدیریت بحران علمی است کاربردی که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها در جستجوی ابزاری می‌باشد که از طریق آن بتواند از بروز بحران‌ها پیشگیری نموده و یا در صورت بروز آن در خصوص کاهش آثار آن، آمادگی لازم، امدادسانی سریع و بهبود اوضاع اقدام نمود (سخندان دولت آبادی، ۱۳۹۳).

کرونا و ویروس

کرونا ویروس‌ها، خانواده بزرگی از ویروس‌ها و زیر مجموعه کرونا هستند که از ویروس سرماخوردگی معمولی تا عامل بیماری‌های شدیدتری همچون سارس، مرس و کووید-۱۹ را شامل می‌شود. کرونا ویروس‌ها در دهه ۱۹۶۰ کشف شدند و مطالعات بر روی آن‌ها به طور مداوم تا اواسط دهه ۱۹۸۰ ادامه داشت. این ویروس به طور طبیعی در پستانداران و پرندگان شیوع دارد، با این حال تاکنون هفت کرونا ویروس منتقل شده به انسان، کشف شده است و آخرین نوع آن، کرونا ویروس سندرم حاد تنفسی ۲ (SARS-CoV-2) می‌باشد (صائب‌نیا و کریمی، ۱۳۹۹). در تاریخ ۳ دسامبر ۲۰۱۹ سازمان بهداشت جهانی^۲ گزارش اپیدمی یک بیماری را در ووهان چین دریافت نمود و در ۷ ژانویه به عنوان ویروس

۱. اصطلاحی که چینی‌ها استفاده کرده‌اند.

2. WHO (World Health Organization)

کووید-۱۹ توسط مقامات چینی شناخته شد. مدیر کل سازمان بهداشت جهانی در ۳۰ ژانویه ۲۰۲۰ ظهور یک پاندمی جدید را اعلام کرد. شیوع فعلی این بیماری به‌عنوان وضعیت اضطراری و مخاطره‌آمیز برای سلامت عمومی در سطح بین‌المللی است (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۲۰ الف). کرونا ویروس نوع جدید خانواده بزرگی از ویروس‌ها می‌باشد که باعث ایجاد علائم بیماری مشابه سرماخوردگی تا بیماری‌های شدید تنفسی (پنومونی) می‌شوند و پیش از این در انسان دیده نشده بود. پس از همه‌گیری کرونا و درگیری تقریباً همه کشورها آنان در تلاش در جهت برنامه‌ریزی به‌منظور پیشگیری و کنترل این بیماری هستند (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۲۰ ب). شایع‌ترین علامت‌های این بیماری تب، خستگی و سرفه خشک است، برخی بیماران ممکن است دردهای شدید تا ضعیف عضلانی و سردرد، گرفتگی و آبریزش بینی، گلودرد و اسهال را تجربه کنند، ۸۰ درصد افراد بی علامت احتمال ابتلا به ویروس و انتقال به فرد دیگر را دارند. تقریباً از هر شش بیمار یک نفر ناخوشی شدیدی را تجربه می‌کند و دچار تنگی نفس می‌شود (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۲۰ ج). در ایران از زمان اپیدمی کرونا، برنامه‌ریزی‌های زیادی در راستای تشخیص سریع، درمان، بستری و نقاهت بیماران از جمله تشکیل تیم بحران، تهیه و تدوین گایدلاین‌ها و پروتکل‌ها، انجام غربالگری کلیه خانوارها از طریق طراحی سامانه سلامت و ارتقا سامانه سبب صورت گرفته است. تاکنون بیش از ۷۹ درصد از خانوارهایی که در سامانه ثبت نام کرده‌اند توسط تیم سلامت به‌صورت روزانه پیگیری شده‌اند (مالمیر و همکاران، ۱۳۹۹).

تأثیر کرونا ویروس بر کسب‌وکارهای کوچک و متوسط

اجرای سیاست‌های بهداشتی در خصوص ویروس کرونا توسط کشورها علیرغم حصول نتایج مثبت، منجر به بروز اثرات منفی در سطح جوامع شده است. وقفه در فعالیت‌های روزمره، مقررات منع عبور و مرور، کاهش ارتباطات اجتماعی، بروز مشکلات مالی و شغلی، تعطیلی کسب‌وکارها و مشکلات اقتصادی ناشی از آن‌ها و ده‌ها پیامد دیگر این شرایط، جوامع انسانی و ساختار اقتصادی را با تهدید مواجه نموده است. کسب‌وکارها یک یاز حوزه‌های مهم تحت تأثیر سیاست‌های حفظ فاصله اجتماعی است که آثار تعطیلی آن‌ها در حوزه‌های اقتصادی و اجتماعی کاملاً محسوس است. برای کاستن از اثرات سوء اقتصادی حفظ فاصله اجتماعی و تداوم فعالیت برخی از کسب‌وکارها با اطلاع از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در توانمندسازی کسب‌وکارها، فعالیت خود را در بستر فضای مجازی منتقل کرده‌اند (مولر^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). آنچه مشخص است، کسب‌وکارهای کوچک و متوسط ستون فقرات اقتصادی جامعه به شمار می‌روند، زیرا موجب اشتغال، تولید، کاهش فقر، صادرات، توسعه و توان اقتصادی می‌گردند (مقسم و همکاران، ۱۳۹۸). تأثیر کووید ۱۹ بر کسب‌وکارها با کاهش میزان تقاضا نیز قابل مشاهده است. به صورتی که تقاضای کل به دلیل کاهش درآمد خانوارهای، کاهش یافته است. همچنین برخی کالاها و خدمات (مانند حمل و نقل، رستوران و هتلداری، پوشاک و غیره) که به شیوع بیشتر ویروس منجر می‌شوند، تقاضای آن‌ها نیز کاهش یافته است. از طرفی دیگر عرضه کل نیز به دلیل اختلال در شبکه تأمین مواد اولیه و

محدودیت‌های فعالیت برخی از واحدهای صنفی با شوک عرضه مواجه شده است (گزارش کمیسیون اصل ۴۴، ۱۳۹۸).

رشد و توسعه کسب‌وکارها در دوران بحران

ایجاد و توسعه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط سیاستی مهم در جهت ایجاد مشاغل جدید، تسریع در بهبود اوضاع اقتصادی و رشد کشورها به شمار می‌رود و به این دلیل باید توجه ویژه‌ای به کسب‌وکارهای کوچک و متوسط شود، زیرا کسب‌وکارهای کوچک و متوسط قابلیت را در خود دارند که با محیط امروزی وفق دهند، همین طور ساختار آن‌ها امکان تطبیق با تغییرات و تحولات گسترده و همه جانبه را فراهم می‌سازد و حفظ و بقایشان را امکان‌پذیر می‌کند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۳). در ایران نیز کسب‌وکارهای کوچک و متوسط نقش بسزایی در توسعه و رشد اقتصادی ایفا می‌کنند (سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران، ۱۳۹۰). اگرچه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در ایجاد شغل، ثروت و تولید اهمیت بسیار زیادی دارند با این حال در طی رکود اقتصادی و بحران‌های زیست محیطی بسیار آسیب‌پذیر هستند (آلونسو^۱، ۲۰۱۵). کسب‌وکارهای نوپا حاصل مجموعه تلاش‌های جمعی‌اند (سیپولا^۲ و همکاران، ۲۰۱۶)، با این حال بسیاری از کسب‌وکارها حتی پس از شکل‌گیری، نه تنها رشد سریعی ندارند بلکه در مواقعی رشد آن‌ها متوقف می‌شود (موریس^۳ و همکاران، ۲۰۱۷). در بحران‌های همچون بلایای طبیعی، قطع برق، از دست دادن نیروهای کلیدی و حتی معضلات تهدیدکننده سلامتی مانند آنفولانزا، به شدت آسیب‌پذیر هستند (فلاح، ۱۳۹۹). تغییرات شدید آب و هوایی، باج‌افزارها، حملات تروریستی، بیماری‌های همه‌گیر جهانی و بی‌ثباتی سیاسی، چالش‌های مهمی را برای ساختار، موقعیت و بقای کسب‌وکارهای کوچک و متوسط ایجاد کرده‌اند (می و کوسکی^۴، ۲۰۱۳). غالباً توانایی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط برای نشان دادن انعطاف‌پذیری به دلیل عدم برنامه‌ریزی بلندمدت، منابع داخلی محدود، قدرت چانه‌زنی کم، پایگاه مشتری ضعیف و جریان نقدی ضعیف، بسیار سخت است (برائیکی لیللا^۵ و همکاران، ۲۰۱۸). با این حال از آنجا که مشاغل کوچک انعطاف‌پذیر هستند، بهتر می‌توانند در مقابل شوک‌های خارجی واکنش نشان داده و تغییرات ناشی از شوک‌های خارجی را مدیریت کنند (ویلیامز و ورلی^۶، ۲۰۱۴).

پیشینه پژوهشی

جعفری (۱۳۹۹) در بررسی بیمه اعتبار تجاری به عنوان راهکاری برای جلوگیری از شکست شرکت‌های کوچک و متوسط در بحران شیوع بیماری کرونا، بیان داشت در صورت ادامه بحران، کسب‌وکارها ناگزیر به تعطیلی کسب‌وکار خود هستند که خود منجر به عدم توفیق در کسب درآمد و پرداخت بدهی‌ها و همچنین به جهت ارتباط زنجیره‌ای کسب‌وکارها باهم، می‌تواند شکستی سلسله‌وار را به فعالان این عرصه تحمیل نماید چنانچه در این میان، شرکت‌های کوچک و متوسط نحیف‌ترین و در نتیجه آسیب‌پذیرترین خواهند بود و می‌تواند آن‌ها را به ورطه نابودی بکشاند. نتایج یافته‌های فیروزی‌اوجاق و بنیادی‌نائینی (۱۳۹۹) و فلاح (۱۳۹۹) حاکی از آن است با ورود کسب‌وکارها به بازارهای مجازی، ظرفیت‌سازی چندگانه

¹. Alonso

². Sipola

³. Morris

⁴. May & Koski

⁵. Branicki Layla

⁶. Williams & Vorley

از طریق توانمندسازی پایدار، نوآوری باز، درگیر نمودن سرمایه اجتماعی و سازگاری فراگیر، خلق ارزش مشترک، بهره‌گیری از زیرساخت، تجهیزات و مفاهیم پیوند انسانی، تاب‌آوری کسب‌وکار نوپا در برابر بحران‌های زیست‌محیطی فراگیری مانند ویروس کرونا تقویت خواهد شد. بیک‌زاده عباسی (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی نقش تعدیل‌گر کووید ۱۹ بر رابطه بین موفقیت کسب‌وکار با عملکرد بازاریابی در شرکت‌های کوچک و متوسط دارویی می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد زمانی که شرایط بحرانی نباشد، رابطه بین عوامل موفقیت کسب‌وکار با عملکرد بازاریابی، قوی‌تر از زمانی است که شرایط بحرانی باشد. یافته‌های پژوهش اوزتای و ساک^۱ (۲۰۲۰) حاکی از آن می‌باشد که شیوع کرونا منجر به کاهش ۱۰ درصدی تولید ناخالص داخلی، ضرر ۰/۸ درصدی تولید ناخالص سالانه در ترکیه شده است، اگر این روند ادامه یابد این کاهش به ۲۰ درصد نیز خواهد رسید و تولید ناخالص سالانه کشور با ۱/۶ درصد زیان روبه‌رو خواهد شد. یافته‌ها و نتایج پژوهش براون و روشا^۲ (۲۰۲۰) نشان داد، سرمایه‌گذاری در بازار سهام بلافاصله بعد از ویروس کرونا به طرز چشمگیری سقوط کرده است در مجموع ۶۰ درصد از سرمایه‌گذاری‌ها در سه ماهه اول ۲۰۲۰ کاهش یافته است. این موضوع می‌تواند به معنای تأثیر این ویروس برای اقتصاد کارآفرینان باشد که نیازمند سیاست‌گذاری‌های برای کنترل عدم اطمینان ناشی از این بحران، است. چنانچه حمیزا^۳ (۲۰۱۹) نیز در مطالعه تأثیر قرنطینه کرونا بر مشاغل کوچک در شهرداری آروا، اوگاندا نشان داد حضور کرونا و برنامه‌های فاصله‌گذاری اجتماعی بر مشاغل کوچک تأثیرات مخرب بسیاری دارد. بسیاری از مشاغل و کسب‌وکارهای فعال در این شهر دچار رکود بی‌سابقه‌ای شده‌اند. در یک جمع‌بندی نهایی می‌توان بیان داشت که بحران کرونا بر کسب‌وکارهای کوچک و متوسط اثرات مخربی را داشته است بنابراین برای کنترل این بحران و اثرات سوء آن باید چاره‌های اندیشیده شود که در این پژوهش سعی بر آن است با ارائه مدلی برای کنترل بحران در این راستا گام کوچکی بردارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و جزء پژوهش‌های آمیخته (کیفی-کمی) محسوب می‌گردد. جامعه مورد مطالعه شامل مدیران کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در واحدهای صنعتی استان کرمانشاه، اعضای هیئت علمی گروه‌های اقتصاد و کارآفرینی، مدیران و مسئولین مربوطه در زمینه تصمیم‌گیری در حوزه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در استان می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله‌برفی و نظری و با انجام ۱۵ مصاحبه، اشباع نظری حاصل گردید. تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از روش گراند تئوری کلاسیک (گلیزر) طی فرآیندی منظم و در عین حال مقایسه مداوم داده‌ها در هفت مرحله کدگذاری باز، انتخابی، یادداشت‌برداری، مرتب‌سازی، کدگذاری نظری، مرور ادبیات و در مرحله نهایی تدوین و طراحی نظریه (گلیزر، ۱۹۹۸) در نرم‌افزار Atlas-ti صورت گرفت. در مرحله کدگذاری باز خط به خط داده‌ها را بازنگری کرده و فرآیندهای آن را تشخیص داده و به هر جمله یک کد می‌دهد. پژوهشگر می‌کوشد تا حداکثر کدهای ممکن را شناسایی کند. در مرحله بعد کدگذاری انتخابی، یکی از کدهای باز به عنوان مقوله اصلی انتخاب می‌شود و کدگذاری صرفاً برای مقوله اصلی و مقولات مرتبط

1. Ozatay & Sak
2. Brown & Rocha

3. Hamiza

صورت می‌گیرد، و در مرحله یادداشت برداری یادداشت‌ها، نوشته‌های نظری و ایده‌هایی درباره کدها و ارتباط بین کدها مورد بررسی قرار می‌گیرد در مرحله مرتب‌سازی در طی این مرحله بازهم در مورد طبقات، مفاهیم و یادداشت‌های که کمترین تناسبی را باهم دارند تصمیم‌گیری می‌شود و در صورت امکان حذف می‌گردند. در مرحله کدگذاری نظری مفاهیم را به یکدیگر ارتباط می‌دهد، با مقایسه داده‌ها، تحلیل‌ها و یادداشت‌ها، کدها مشخص می‌شوند. به عبارتی شکل داده‌ها را به‌طور مشخصی تبیین و مفهوم‌سازی می‌نماید. در مرور ادبیات مطالعه ادبیات حوزه‌های دیگر منجر به افزایش حساسیت نظری محقق در مفهوم‌سازی و کدگذاری نظری می‌شود و آخرین مرحله در تحلیل داده‌ها در تئوری بنیانی، نگارش و تدوین تئوری و مدل می‌باشد و در بخش کمی نیز برای تعیین اهمیت و اولویت شاخص‌ها از الگوریتم وزن‌دهی به روش آنتروپی شانون در Excel استفاده شد. شاخص‌های شناسایی شده از نظر اهمیت رتبه‌بندی شدند. جهت بررسی قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت تأیید و اطمینان‌پذیری از ضریب هولستی، ضریب پی اسکات، شاخص کاپای کوهن و آلفای کرپیندروف استفاده گردید (امرای و همکاران، ۱۳۹۹). میزان همبستگی دیدگاه خبرگان با محاسبه ضریب هولستی^۱ یا «درصد توافق مشاهده‌شده» ۰/۸۳۰ بدست آمده است که مقدار قابل توجهی است. با توجه به ایراداتی که به روش هولستی وارد است شاخص پی-اسکات نیز محاسبه که میزان آن ۰/۷۳ بدست آمده و سومین شاخص برآورد اعتبار تحقیقات کیفی شاخص کاپای کوهن است. شاخص کاپای کوهن در این مطالعه ۰/۷۳ می‌باشد. در نهایت نیز میزان آلفای کرپیندروف ۰/۸۸ برآورد گردیده است.

یافته‌های پژوهش

بخش کیفی این مطالعه بر اساس دیدگاه ۱۵ نفر از خبرگان انجام شده است. که اطلاعات جامعه‌شناختی آن‌ها به این صورت می‌باشد که تعداد ۱۱ نفر از مصاحبه‌شوندگان مرد و ۴ نفر زن می‌باشد. که تحصیلات اکثر آن‌ها با بیش‌ترین میزان فراوانی کارشناسی ارشد و دکتری است و دارای شغل دولتی هستند. اطلاعات در جدول ۱ به تفکیک فراوانی آن‌ها مشخص شده است.

جدول (۱). ویژگی‌های جمعیت‌شناختی خبرگان

| ویژگی مصاحبه‌شونده | فراوانی | درصد فراوانی |
|--------------------|-----------------------|--------------|
| جنسیت | زن | ۴ / ۲۷٪ |
| | مرد | ۱۱ / ۷۳٪ |
| تحصیلات | دیپلم و زیر دیپلم | ۲ / ۱۳٪ |
| | کاردانی و کارشناسی | ۳ / ۲۰٪ |
| شغل | کارشناسی ارشد و دکترا | ۱۰ / ۶۷٪ |
| | آزاد | ۴ / ۲۷٪ |
| | دولتی | ۹ / ۶۰٪ |
| | هیات علمی | ۲ / ۱۳٪ |
| تعداد کل | ۱۵ | ۱۰۰٪ |

(منبع: نتایج حاصل از یافته‌ها)

در بخش تحلیل مصاحبه‌ها، به منظور کدگذاری باز، تمامی مصاحبات در نرم‌افزار Atlas-ti وارد شده‌اند. در مرحله کدگذاری باز، داده‌ها به کوچک‌ترین واحد خود خرد شده و خط به خط داده‌ها بازنگری می‌شود تا حداکثر کدهای ممکن شناسایی گردد. بعد از شناسایی کدهای باز، یکی از کدهای باز به‌عنوان مقوله اصلی انتخاب می‌شود و سایر کدهای اصلی، به عنوان کدهایی در نظر گرفته می‌شوند که ممکن است ویژگی مقوله اصلی را داشته یا با آن مرتبط باشد. در این مرحله از کدگذاری صرفاً برای مقوله اصلی و مقولات مرتبط صورت می‌گیرد و دیگر داده‌های نامرتب با مقوله اصلی در نظر گرفته نمی‌شوند. در مرحله یادداشت‌برداری نیز، هم‌زمان با گردآوری داده‌ها پیوسته اندیشه‌ها و تفاسیر خود از تعامل با داده نیز ثبت گردید، در مرحله مرتب‌سازی داده‌های مرتبط در کنار همدیگر و داده‌های نامرتب مجدداً حذف می‌شوند و در مرحله کدگذاری نظری، داده‌ها و مقولات مرتبط که در کنار هم قرار گرفتند در قالب مفاهیم معنادار ذکر شد، مفاهیم بدست آمده با ادبیات و پیشینه پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و از دل این بررسی‌ها، نظریه طراحی و تدوین گردید. در مجموع این بررسی‌ها، ۱۱۶ مفهوم و از آن میان، ۲۰ مقوله و ۶ کد نظری شناسایی و استخراج شد. فروانی مفاهیم و مقوله‌ها در شکل زیر نشان داده شده است:



شکل (۱). روند کدگذاری

جدول (۲). کدگذاری نظری

| کد نظری | کدگذاری انتخابی | کد اولیه |
|----------------------|----------------------|--|
| قوانین و سیاست‌گذاری | سیاست مالی | سیاست معافیت از پرداخت اجاره بها در زمان قرنطینه |
| | | کمک مالی بلاعوض به کسب و کارهای کوچک و متوسط |
| | | تأمین مالی نیروهای پشتیبانی از کسب و کارهای کوچک و متوسط |
| | | کاهش نرخ بهره و گسترش اعتبارات |
| | | بازنگری قوانین چک و عوامل مرتبط |
| | | تأمین مالی و اعتباری کسب و کارها |
| | | ارائه وام و تعدیل مدت بازپرداخت وام |
| | سیاست مالیاتی و بیمه | معافیت‌های مالیاتی موقت |
| | | تخفیف‌های مالیاتی |
| | | کاهش نرخ مالیات |
| | | بازنگری قوانین مالیاتی برای کسب و کارهای آسیب دیده |
| | | کاهش نرخ بیمه تأمین اجتماعی |

| کد نظری | کد گذاری انتخابی | کد اولیه |
|---------|------------------------|--|
| | | تقسیم پرداخت سهم بیمه |
| | | تخفیف‌های حق بیمه تأمین اجتماعی |
| | سیاست‌های تجاری | کاهش عوارض واردات |
| | | افزایش ظرفیت عرضه |
| | | ایجاد اطمینان از پایداری زنجیره تأمین بین المللی |
| | | بازنگری قوانین مالیاتی |
| | | تسهیل ورودی کالاهای ضروری |
| | | افزایش تقاضای مصرفی در بخش دولتی |
| | سیاست تجارت الکترونیکی | حمایت از تجارت الکترونیکی |
| | | بستر سازی تجارت الکترونیکی |
| | | تسهیل فرایندهای تجارت الکترونیکی |

ادامه جدول (۲)

| کد نظری | کد گذاری انتخابی | کد اولیه |
|------------------------|----------------------------------|---|
| سرویس دهی و تجهیز سازی | بهینه سازی خدمات | غربالگری کارکنان |
| | | هوشمند سازی شهرها |
| | | بومی سازی خدمات |
| | | افزایش کارایی دولت الکترونیکی |
| | | کاهش فرایندهای اداری و غیر ضروری |
| | | بهره برداری از ظرفیت نیروهای داوطلب |
| | خدمات سازمانی | مجهز سازی سازمان‌ها برای جلوگیری از ورود بیماران COVID-19 |
| | | تشریح جزئیات نحوه ورود و خروج کارکنان |
| | | ایجاد مراکز تماس روانشناختی برای مدیران کسب و کار |
| | | ثبت در کمک‌رسانی به واکسیناسیون کارکنان |
| | دولت الکترونیکی | بهبود امور کسب و کار از طریق ابزار دیجیتال |
| | | افزایش پهنای باند اینترنت |
| | | بهبود ساختار دولت الکترونیک |
| | | ایجاد سند حکمرانی دیجیتالی |
| | | بهبود امکانات سخت افزاری و نرم افزاری |
| اطلاعات و تحقیقات | اطلاع رسانی و عمومی سازی اطلاعات | ایجاد کارگروه‌های اطلاع رسانی و آموزش عمومی در مراحل پیشگیری و درمان |
| | | نصب بیلبوردهای تبلیغاتی جهت افزایش آگاهی عمومی در مورد ویروس کرونا توسط شهرداری بسیاری از شهرها |
| | | ایجاد اطلاع رسانی مختص سازمان معدن و تجارت از طریق نرم افزارها و اپلیکیشن |
| | | ایجاد تیم‌های مدیریت بحران و مدیریت استرس |
| | | ارزیابی پروتکل‌های ایمنی فردی و جمعی |
| | | ایجاد مراکز اطلاع رسانی تلفنی و اینترنتی |

| کد نظری | کد گذاری انتخابی | کد اولیه |
|---------|------------------|---|
| | تحقیقات | تخصیص منابع مالی برای تحقیقات بیماری COVID-19 |
| | | ایجاد و تجهیز مراکز تحقیقاتی گسترده در زمینه COVID-19 |
| | | الگوگیری از کشورهای موفق در زمینه بحران کرونا و تثبیت شرایط اقتصادی |
| | | ارتباط متقابل با مرکز WHO و گسترش تحقیقاتی در زمینه COVID-19 |
| | آموزش | آموزش نیروی انسانی |
| | | آموزش مجازی مسئولین |
| | | استفاده از وبینارهای آموزشی |
| | | افزایش حقوق و مزایای افراد مشارکت کننده در طرح بحران کرونا |

ادامه جدول (۲)

| کد نظری | کد گذاری انتخابی | کد اولیه | |
|---|--|--|---|
| | | تقدیر از کارکنان متخصص | |
| | | تعیین نیروی جایگزین و زمان بندی صحیح داوطلبین | |
| | | فرهنگ سازی تقدیر و احترام از افراد کمک کننده در بحران زمینه COVID-19 | |
| | موانع اجرایی | عوامل مدیریتی | عدم تخصص و آگاهی مسئولین و مدیران |
| | | | سبک مدیریتی آمرانه به جای مدیریت انتقادی |
| | | | بی تجربگی مدیران |
| | | | عدم تصمیم گیری و برنامه ریزی صحیح |
| | | | تاخیر در تصمیم گیری به موقع |
| | | | عدم ساماندهی صحیح داوطلبین، پرستاران |
| | | | عدم ساماندهی کمک‌های خیرین |
| عدم برنامه ریزی صحیح برای تامین تجهیزات | | | |
| اطلاع رسانی و آموزش | | | کمبود آگاهی از شیوع بیماری |
| | | | نبود اطلاع دقیق از روند بیماری |
| | | | کمبود آگاهی از عوارض جانبی بیماری |
| | | | شایعه پراکنی در فضای مجازی |
| | | | اخبار و اطلاعات مبهم از تعداد بیماران |
| | | | اطلاعات مبهم از تعداد فوت شدگان |
| | | | ضعف تکنولوژی و فناوری تهیه واکسن در کشور |
| ضعف قوانین | | | ضعف قوانین و مقررات |
| | | | فرایندهای اداری دست و پا گیر |
| | | | عدم همگرایی قوانین |
| | | | جزیره ای عمل کردن نهادها و ضعف همکاری بین نهادی |
| | | | موازی کاری در دستگاه‌های مسئول |
| عوامل دولتی و سیاسی | | | عدم حمایت دولت از اقشار آسیب دیده |
| | عدم هم راستایی سیاستهای حاکمیتی با وزارت کار | | |

طراحی مدل کنترل بحران کروناویروس در کسب و کارهای کوچک و متوسط ... ————— ۲۰۷

| کد نظری | کد گذاری انتخابی | کد اولیه |
|---------|------------------|-------------------------------------|
| | | سیاست زدگی وزارت بهداشت و درمان |
| | | اعمال و اجرای سیاستهای شناور و سیال |
| | | تحریم‌های بین المللی |

ادامه جدول (۲)

| کد نظری | کد گذاری انتخابی | کد اولیه |
|--------------------|--------------------------------|--|
| | عوامل دولتی و سیاسی | عدم مسئولیت پذیری دولت در برابر تامین منابع مورد نیاز |
| | | عدم تامین و تخصیص اعتبارات مورد نیاز بحران در برنامه بودجه سالپایانه |
| | | عدم فرماندهی واحد و ساختار ضعیف مدیریت بحران |
| | | ضعف مدیریت بحران از جانب دولت |
| مشارکت و شفاف‌سازی | جمع‌آوری اطلاعات | ثبت گزارشات و اطلاعات |
| | | شفاف سازی اطلاعات |
| | | اشتراک اطلاعات با سازمان ها |
| | | افزایش دسترسی مردم به اطلاعات |
| | مشارکت طلبی | محله محوری |
| | | مشارکت مردمی |
| | | مردم محوری |
| | | فراخوان شرکت در طرح واکسیناسیون |
| | پاسخگویی دولتی | تشویق افراد داوطلب در طرح واکسیناسیون |
| | | مسئولیت پذیری دستگاه‌های اجرایی |
| | | بهبود فرآیندهای جاری در راستای بهبود پاسخگویی |
| | | اداره کارآمد فعالیت‌های ضروری |
| بهره‌وری کسب و کار | بهره‌وری عمومی | شفافیت روابط دولت و مردم |
| | | افزایش کیفیت رسیدگی مالی |
| | | ارتقاء سطح دانش حرفه‌ای |
| | | ارتقای اعتبار کسب و کارها |
| | | افزایش رضایتمندی مدیران |
| | | افزایش شفافیت اطلاعاتی مالی |
| | | افزایش سطح شفافیت اقتصادی |
| | | افزایش رفاه عمومی |
| | کاهش پولشویی و اقتصاد زیرزمینی | |
| | بهره‌وری مالی | کاهش هزینه‌های اقتصادی سربار جامعه |
| | | افزایش کارایی بازار سرمایه |
| | | کاهش فرار مالیاتی |
| رونق کسب و کار | | |

ادامه جدول (۲)

| کد اولیه | کدگذاری انتخابی | کد نظری |
|---|------------------|----------------------------------|
| کاهش عدم تقارن اطلاعاتی کاهش هزینه‌های وصول مالیات | بهره‌وری اجتماعی | افزایش اعتماد عمومی |
| | | ایجاد بستر رقابت سالم |
| | | اشاعه فرهنگ قانون مداری در جامعه |
| | | برقراری عدالت اجتماعی |
| | | بهبود فرهنگ مالیاتی در سطح جامعه |
| | | |

(منبع: نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش)

در نهایت بر اساس نتایج حاصل از کدگذاری نظری و بررسی ادبیات و پیشینه، مدل طراحی شده در شکل زیر نمایش داده شده است:



شکل (۲) طراحی مدل کنترل بحران کرونا در کسب و کارهای کوچک و متوسط (خروجی نرم‌افزار Atlas-ti)

ارزیابی میزان اهمیت عوامل شناسایی شده بر اساس آنتروپی شانون

اساس وزن‌دهی در این آنتروپی شانون، بر مبنای پراکندگی داده‌ها یا معیارها می‌باشد. برای تعیین وزن معیارها با استفاده از الگوریتم شانون، ابتدا داده‌ها را نرمال نموده و سپس میزان آنتروپی هر معیار مشخص می‌گردد، آنتروپی در تئوری اطلاعات، شاخصی است برای اندازه‌گیری عدم اطمینان که بوسیله یک توزیع احتمال بیان می‌شود و در انتها با استفاده از آنتروپی به دست آمده، وزن هر یک از معیارها را

طراحی مدل کنترل بحران کروناویروس در کسب و کارهای کوچک و متوسط ... ۲۰۹

بدست می آوریم. پس از شناسایی شاخص های پژوهش براساس تحلیل مضمون و تعیین واحدهای تحلیل (کلمه ها و مضامین)، برای تحلیل داده ها از روش آنتروپی شانون به صورت زیر استفاده خواهد شد:

ابتدا باید فراوانی هر یک از مقوله های شناسایی شده بر اساس تحلیل محتوا مشخص شود. ماتریس فراوانی های مورد نظر باید به هنجار شود. برای این منظور از روش نرمال سازی خطی استفاده می شود:

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum x_{ij}}$$

بار اطلاعاتی هر مقوله باید محاسبه شود. برای این منظور از رابطه زیر استفاده می شود:

$$k = \frac{1}{\ln(a)}; a = \text{تعداد گزینه ها}$$

$$E_j = -k \sum [n_{ij} \ln(n_{ij})]$$

ضریب اهمیت هر مقوله باید محاسبه شود. هر مقوله که دارای بار اطلاعاتی بیشتری باشد، از درجه اهمیت بیشتری برخوردار است. برای این منظور از رابطه زیر استفاده می شود:

$$W_j = \frac{E_j}{\sum E_j}$$

بنابراین در گام نخست ماتریس تصمیم تشکیل شده است. امتیازات بدست آمده از ماتریس تصمیم پیرامون مساله مورد نظر در جدول زیر ارائه شده است:

جدول (۳). تعیین میزان اهمیت و تأکید عوامل شناسایی شده در مصاحبه ها

| ضریب اهمیت Wj | عدم اطمینان Ej | $\sum P_{ij} \times knP_{ij}$ | فراوانی | کد |
|---------------|----------------|-------------------------------|---------|--|
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | سیاست معافیت از پرداخت اجاره بها در زمان قرنطینه |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | کمک مالی بلاعوض به کسب و کارهای کوچک و متوسط |
| ۰/۰۲۳۲ | ۰/۰۲۲۵ | -۰/۱۰۴۵ | ۱۱ | تأمین مالی نیروهای پشتیبانی از کسب و کارهای کوچک و متوسط |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | کاهش نرخ بهره و گسترش اعتبارات |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | بازنگری قوانین چک و عوامل مرتبط |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | تأمین مالی و اعتباری کسب و کارها |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | ارائه وام و تعدیل مدت بازپرداخت وام |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | معافیت های مالیاتی موقت |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | تخفیف های مالیاتی |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | کاهش نرخ مالیات |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | بازنگری قوانین مالیاتی برای کسب و کارهای آسیب دیده |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | کاهش نرخ بیمه تأمین اجتماعی |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | تقسیم پرداخت سهم بیمه |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | تخفیف های حق بیمه تأمین اجتماعی |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | کاهش عوارض واردات |

ادامه جدول (۳)

| ضریب اهمیت Wj | عدم اطمینان Ej | $\sum P_{ij} \times knP_{ij}$ | فراوانی | کد |
|------------------|-------------------|-------------------------------|---------|---|
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | افزایش ظرفیت عرضه |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | ایجاد اطمینان از پایداری زنجیره تأمین بین‌المللی |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | بازنگری قوانین مالیاتی |
| ۰/۰۲۰۱ | ۰/۰۱۹۴ | -۰/۰۹۰۴ | ۹ | تسهیل ورودی کالاها ضروری |
| ۰/۰۱۶۷ | ۰/۰۱۶۱ | -۰/۰۷۵۱ | ۷ | افزایش تقاضای مصرفی در بخش دولتی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | حمایت از تجارت الکترونیکی |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | بسترسازی تجارت الکترونیکی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | تسهیل فرایندهای تجارت الکترونیکی |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | غربالگری کارکنان |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | هوشمند سازی شهرها |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | بومی سازی خدمات |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | افزایش کارایی دولت الکترونیکی |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | کاهش فرایندهای اداری و غیر ضروری |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | بهره برداری از ظرفیت نیروهای داوطلب |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | مجهرسازی سازمان‌ها برای جلوگیری از ورود بیماران کووید ۱۹ |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | تشریح جزئیات نحوه ورود و خروج کارکنان |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | ایجاد مراکز تماس روانشناختی برای مدیران کسب و کار |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | ثبات در کمک‌رسانی به واکسیناسیون کارکنان |
| ۰/۰۲۳۲ | ۰/۰۲۲۵ | -۰/۱۰۴۵ | ۱۱ | بهبود امور کسب و کار از طریق ابزار دیجیتال |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | افزایش پهنای باند اینترنت |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | بهبود ساختار دولت الکترونیک |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | ایجاد سند حکمرانی دیجیتالی |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | بهبود امکانات سخت افزاری و نرم افزاری |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | ایجاد کارگروه‌های اطلاع رسانی و آموزش عمومی در مراحل پیشگیری و درمان |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | نصب بیلبوردهای تبلیغاتی جهت افزایش آگاهی عمومی در مورد ویروس کرونا توسط شهرداری بسیاری از شهرها |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | ایجاد اطلاع رسانی مختص سازمان معدن و تجارت از طریق نرم‌افزارها و اپلیکیشن |
| ۰/۰۱۸۴ | ۰/۰۱۷۸ | -۰/۰۸۲۹ | ۸ | ایجاد تیم‌های مدیریت بحران و مدیریت استرس |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | ارزیابی پروتکل‌های ایمنی فردی و جمعی |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | ایجاد مراکز اطلاع رسانی تلفنی و اینترنتی |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | تخصیص منابع مالی برای تحقیقات بیماری کووید ۱۹ |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | ایجاد و تجهیز مراکز تحقیقاتی گسترده در زمینه کووید ۱۹ |
| ۰/۰۱۳۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | الگوگیری از کشورهای موفق در زمینه بحران کرونا و تثبیت شرایط اقتصادی |
| ۰/۰۱۸۴ | ۰/۰۱۷۸ | -۰/۰۸۲۹ | ۸ | ارتباط متقابل با مرکز WHO و گسترش تحقیقاتی در زمینه کووید ۱۹ |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | آموزش نیروی انسانی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | آموزش مجازی مسئولین |

ادامه جدول (۳)

| ضریب اهمیت Wz | عدم اطمینان E _z | $\sum P_{ij} \times knP_{ij}$ | فراوانی | کد |
|---------------|----------------------------|-------------------------------|---------|--|
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | استفاده از وبینارهای آموزشی |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | افزایش حقوق و مزایای افراد مشارکت کننده در طرح بحران کرونا |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | تقدیر از کارکنان متخصص |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | تعیین نیروی جایگزین و زمان بندی صحیح داوطلبین |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | فرهنگ سازی تقدیر و احترام از افراد کمک کننده در بحران زمینه کووید ۱۹ |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | عدم تخصص و آگاهی مسئولین و مدیران |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | سبک مدیریتی آمرانه به جای مدیریت انتقادی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | بی تجربگی مدیران |
| ۰/۰۱۸۴ | ۰/۰۱۷۸ | -۰/۰۸۲۹ | ۸ | عدم تصمیم گیری و برنامه ریزی صحیح |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | تاخیر در تصمیم گیری به موقع |
| ۰/۰۲۰۱ | ۰/۰۱۹۴ | -۰/۰۹۰۴ | ۹ | عدم ساماندهی صحیح داوطلبین؛ پرستاران |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | عدم ساماندهی کمک‌های خیرین |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | عدم برنامه ریزی صحیح برای تامین تجهیزات |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | کمبود آگاهی از شیوع بیماری |
| ۰/۰۱۶۷ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۷۵۱ | ۷ | نبود اطلاع دقیقی از روند بیماری |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | کمبود آگاهی از عوارض جانبی بیماری |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | شایعه پراکنی در فضای مجازی |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | اخبار و اطلاعات مهم از تعداد بیماران |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | اطلاعات مهم از تعداد فوت شدگان |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | ضعف تکنولوژی و فناوری تهیه واکسن در کشور |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | ضعف قوانین و مقررات |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | فرآیندهای اداری دست و پا گیر |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | عدم همگرایی قوانین |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | جزیره ای عمل کردن نهادها و ضعف همکاری بین نهادی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | موازی کاری در دستگاه‌های مسئول |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | عدم حمایت دولت از اقشار آسیب دیده |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | عدم هم راستایی سیاستهای حاکمیتی با وزارت کار |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | سیاست زدگی وزارت بهداشت و درمان |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | اعمال و اجرای سیاستهای شناور و سیال |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | تحریم‌های بین المللی |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | عدم مسئولیت پذیری دولت در برابر تامین منابع مورد نیاز |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | عدم تامین و تخصیص اعتبارات مورد نیاز بحران در برنامه بودجه سالیانه |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | عدم فرماندهی واحد و ساختار ضعیف مدیریت بحران |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | ضعف مدیریت بحران از جانب دولت |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | ثبت گزارشات و اطلاعات |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | شفاف سازی اطلاعات |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | اشتراک اطلاعات با سازمان‌ها |

ادامه جدول (۳)

| ضریب اهمیت Wj | عدم اطمینان Ej | $\sum P_{ij} \times knP_{ij}$ | فراوانی | کد |
|------------------|-------------------|-------------------------------|---------|--|
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | افزایش دسترسی مردم به اطلاعات |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | محله محوری |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | مشارکت مردمی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | مردم محوری |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | فراخوان شرکت در طرح واکسیناسیون |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | تشویق افراد داوطلب در طرح واکسیناسیون |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | بهینه‌سازی فرآیندهای جاری در راستای بهبود پاسخگویی |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | اداره کارآمد فعالیت‌های ضروری |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | شفافیت روابط دولت و مردم |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | افزایش کیفیت رسیدگی مالی |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | ارتقاء سطح دانش حرفه‌ای |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | ارتقای اعتبار کسب و کارها |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | افزایش رضایتمندی مدیران |
| ۰/۰۲۳۲ | ۰/۰۲۲۵ | -۰/۱۰۴۵ | ۱۱ | افزایش شفافیت اطلاعاتی مالی |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | افزایش سطح شفافیت اقتصادی |
| ۰/۰۱۰۹ | ۰/۰۱۰۵ | -۰/۰۴۸۹ | ۴ | افزایش رفاه عمومی |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | کاهش پولشویی و اقتصاد زیرزمینی |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | کاهش هزینه‌های اقتصادی سربار جامعه |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | افزایش کارایی بازار سرمایه |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | کاهش فرار مالیاتی |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | رونق کسب و کار |
| ۰/۰۱۲۹ | ۰/۰۱۲۵ | -۰/۰۵۸۲ | ۵ | کاهش عدم تقارن اطلاعاتی |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | کاهش هزینه‌های وصول مالیات |
| ۰/۰۱۴۹ | ۰/۰۱۴۴ | -۰/۰۶۶۸ | ۶ | افزایش اعتماد عمومی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | ایجاد بستر رقابت سالم |
| ۰/۰۰۳۶ | ۰/۰۰۳۴ | -۰/۰۱۶۰ | ۱ | اشاعه فرهنگ قانون‌مداری در جامعه |
| ۰/۰۰۶۳ | ۰/۰۰۶۱ | -۰/۰۲۸۲ | ۲ | برقراری عدالت اجتماعی |
| ۰/۰۰۸۷ | ۰/۰۰۸۴ | -۰/۰۳۹۰ | ۳ | بهبود فرهنگ مالیاتی در سطح جامعه |

(منبع: نتایج حاصل از یافته‌ها)

براساس نتایج حاصل از آزمون آنتروپی شانون، افزایش شفافیت اطلاعاتی مالی و بهبود امور کسب و کار از طریق ابزار دیجیتال، تأمین مالی نیروهای پشتیبانی از کسب و کارهای کوچک و متوسط (۰/۰۳۳۲)، عدم ساماندهی صحیح داوطلبین و پرستاران و همچنین تسهیل ورود کالاهای ضروری (۰/۰۲۰۱)، افزایش تقاضای مصرفی در بخش دولتی و نبود اطلاع دقیق از روند بیماری (۰/۰۱۶۷) دارای بالاترین ضریب اهمیت از میان سایر عوامل و شاخص‌های اشاعه فرهنگ قانون‌مداری در جامعه، رونق کسب و کار، کاهش فرار مالیاتی، افزایش کارایی بازار سرمایه، افزایش کیفیت رسیدگی مالی، مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی،

فراخوان شرکت در طرح واکسیناسیون، افزایش دسترسی مردم به اطلاعات، عدم تامین و تخصیص اعتبارات مورد نیاز بحران در برنامه بودجه سالیانه، عدم حمایت دولت از اقشار آسیب دیده، فرایندهای اداری دست و پا گیر، شایعه‌پراکنی در فضای مجازی، عدم برنامه‌ریزی صحیح برای تامین تجهیزات، عدم تخصص و آگاهی مسئولین و مدیران، تعیین نیروی جایگزین و زمان بندی صحیح داوطلبین، تقدیر از کارکنان متخصص، افزایش حقوق و مزایای افراد مشارکت کننده در طرح بحران کرونا، ایجاد مراکز اطلاع رسانی تلفنی و اینترنتی، افزایش پهنای باند اینترنت، مجهزسازی سازمان‌ها برای جلوگیری از ورود بیماران کووید ۱۹، کاهش فرآیندهای اداری و غیرضروری، هوشمندسازی شهرها، کاهش عوارض واردات، کاهش نرخ مالیات، تخفیف‌های مالیاتی، معافیت‌های مالیاتی موقت دارای پایین‌ترین میزان ضریب اهمیت (۰/۰۰۳۶) از نظر پاسخ‌دهندگان می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط پیامدهای مهمی برای ذینفعان مختلف دارد، برای کارآفرینان، رشد با افزایش ثروت شخص، همراه است؛ جامعه ممکن است از رشد کسب‌وکار از طریق افزایش اشتغال و فعالیت منتفع شود؛ برای حکومت ممکن است با افزایش درآمدهای مالیاتی همراه باشد و همچنین رشد کسب‌وکار از منظر عملی و نظری نیز بسیار با اهمیت است، زیرا به‌طور مستقیم با بقای شرکت در ارتباط است و علاوه بر این، بنگاه‌هایی که رشد بالایی دارند، محرکان توسعه اقتصادی و پیشرفت تکنولوژی کشور خود نیز هستند. رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، شاخص مهم موفقیت کسب‌وکار و عامل اصلی ایجاد ثروت، اشتغال و توسعه اقتصادی و انسجام در هر کشوری می‌باشد. در این میان بسیاری عوامل رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط را تهدید می‌کنند، بحران‌های جهانی و رکود اقتصادی ناشی از آن مهم‌ترین عوامل عدم رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط می‌باشند که در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها در این پژوهش در بخش آمار توصیفی نشان داد از میان ۱۵ مصاحبه صورت گرفته تعداد ۱۱ نفر از مصاحبه‌شوندگان مرد و ۴ نفر زن می‌باشد. که تحصیلات اکثر آن‌ها با بیش‌ترین میزان فراوانی کارشناسی ارشد و دکتری است و دارای شغل دولتی می‌باشند. بر اساس نتایج حاصل از آزمون آنتروپی شانون، افزایش شفافیت اطلاعاتی مالی و بهبود امور کسب و کار از طریق ابزار دیجیتال، تأمین مالی نیروهای پشتیبانی از کسب و کارهای کوچک و متوسط (۰/۰۲۳۲)، عدم ساماندهی صحیح داوطلبین و پرستاران و همچنین تسهیل ورود کالاهای ضروری (۰/۰۲۰۱)، افزایش تقاضای مصرفی در بخش دولتی و نبود اطلاع دقیق از روند بیماری (۰/۰۱۶۷) دارای بالاترین ضریب اهمیت از میان سایر عوامل و شاخص‌های اشاعه فرهنگ قانون مداری در جامعه، رونق کسب و کار، کاهش فرار مالیاتی، افزایش کارایی بازار سرمایه، افزایش کیفیت رسیدگی مالی، مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی، فراخوان شرکت در طرح واکسیناسیون، افزایش دسترسی مردم به اطلاعات، عدم تامین و تخصیص اعتبارات مورد نیاز بحران در برنامه بودجه سالیانه، عدم حمایت دولت از اقشار آسیب دیده، فرایندهای اداری دست‌وپاگیر، شایعه‌پراکنی در فضای مجازی، عدم برنامه‌ریزی صحیح برای تامین تجهیزات، عدم تخصص و آگاهی مسئولین و

مدیران، تعیین نیروی جایگزین و زمان‌بندی صحیح داوطلبین، تقدیر از کارکنان متخصص، افزایش حقوق و مزایای افراد مشارکت‌کننده در طرح بحران کرونا، ایجاد مراکز اطلاع‌رسانی تلفنی و اینترنتی، افزایش پهنای باند اینترنت، مجهزسازی سازمان‌ها برای جلوگیری از ورود بیماران کووید ۱۹، کاهش فرآیندهای اداری و غیرضروری، هوشمندسازی شهرها، کاهش عوارض واردات، کاهش نرخ مالیات، تخفیف‌های مالیاتی، معافیت‌های مالیاتی موقت دارای پایین‌ترین میزان ضریب اهمیت به میزان (۰/۰۰۳۶) از نظر پاسخ‌دهندگان می‌باشد. چنانچه نتایج مطالعه‌های براون و روشا و اوزتای و ساک (۲۰۲۰)، حمیزا (۲۰۱۹) و جعفری (۰۱۳۹۹)، نیز حاکی از آن است، حضور کرونا و برنامه‌های فاصله‌گذاری اجتماعی بر مشاغل کوچک تأثیرات مخرب بسیاری دارد و دیگر سو، فیروزی‌اوجاق و بنیادی‌نائینی؛ بیک‌زاده‌عباسی و فلاح (۱۳۹۹) نیز به این امر اشاره داشتند که با ورود کسب‌وکارها به بازارهای مجازی، فراهم ساختن زیرساخت‌ها، توانمندسازی پایدار و استفاده از ظرفیت‌سازی چندگانه تاب‌آوری کسب‌وکار نوپا در برابر بحران‌های زیست‌محیطی فراگیری مانند ویروس کرونا تقویت خواهد شد که با نتایج یافته‌های پژوهش همخوانی دارد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد، با توجه به شرایط پیش آمده بحران در جهان، که اکثر شرکت‌ها و کسب‌وکارها را به جهت بقا مجبور به استفاده از ابزارهای دیجیتال نموده است، مدیران کسب‌وکارها به شفافیت در اطلاعات مالی اهمیت ویژه‌ای دهند و به تأمین مالی نیروهای پشتیبان خود توجه داشته باشند. چنانچه استفاده از ابزارهای دیجیتال امکان سواستفاده بیش‌تر در این بخش را به وجود می‌آورد نیازمند توجه به این بخش می‌باشد. همچنین شرایط و تسهیلات لازم برای ایجاد فروشگاه‌های اینترنتی و مجازی در جهت حمایت از کسب‌وکارها، فراهم گردد. از سوی دیگر با توجه به نظر مدیران و متخصصان، ساماندهی داوطلبین و پرستاران در جهت کنترل بحران کرونا ویروس در کادر درمان به درستی صورت نگرفته است، لذا پیشنهاد می‌گردد مدیران امر در جهت ساماندهی صحیح پرستاران و توجه به بخش خطیر و مهم این کادر نهایت تلاش خود را نشان دهند. از شاخص‌ها و عوامل مهم دیگر در کنترل بحران تسهیل در ورود کالاهای ضروری می‌باشد. کسب‌وکارهای کوچک و متوسط چنانچه در متن پژوهش به آن نیز اشاره گردید بدلیل کوچک بودن نسبت به کسب‌وکارهای بزرگ بیشتر آسیب‌پذیر هستند بنابراین تسهیل در ورود کالاهای ضروری و اولیه این کسب‌وکارها می‌تواند گام مهمی در کنترل و کاهش اثرات بحران و آسیب به این نوع از کسب‌وکارها باشد که باید مورد توجه مدیران و مسئولین امر قرار گیرد. با توجه به این که این پژوهش در شرایط قرنطینه و فاصله‌گذاری اجتماعی صورت گرفته و اطلاعات و آمار دقیقی از واحدهای صنعتی تعطیل شده در استان و میزان خسارت‌ها و مشکلات آن‌ها در دسترس نبود، باین پیشنهاد می‌گردد مطالعه‌ای کمی در این باب صورت پذیرد همچنین به دلیل تعطیلی اکثر کسب‌وکارهای حوزه گردشگری پیشنهاد می‌شود مدل کنترل بحران در کسب‌وکارهای این حوزه نیز مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد.

منابع

- امرای، حافظ، آذر، عادل، اسماعیل‌زاده، علی، خسروی‌پور، نگار. (۱۳۹۹). عوامل موثر در کارایی نظارت و ارزیابی عملکرد مالی بخش عمومی در بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد با رویکرد فراترکیب، فصلنامه علمی مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، ۱۰(۳۷)، ۲۹۶-۳۳۵.
- اتاق بازرگانی استان کرمانشاه. (۱۴۰۰)، ضربه کرونا بر اقتصاد ایران و کرمانشاه، خبرگزاری دانشجویان ایران (ایسنا)، <https://www.isna.ir/news/99040503844>
- احمدپور داریانی، محمود؛ مقیمی، محمد. (۱۳۸۵)، مبانی کارآفرینی، تهران، نشر فرا اندیش، چاپ چهارم.
- احمدزاده فرد، محمدحسن؛ غلامی کرین، محمود؛ تقوی، علی؛ صادقی، امیر. (۱۳۹۷)، تأثیر راهبردگرایی بر عملکرد کسب‌وکار با میانجی‌گری قابلیت‌های بازاریابی؛ مطالعه موردی: شعبه‌های بانک مهر اقتصاد استان اصفهان، پژوهش‌های بازاریابی نوین، دوره ۸، شماره ۲: ۱۰۴-۸۷.
- بیک‌زاده عباسی، فرزانه. (۱۳۹۹)، نقش تعدیل‌گر کووید ۱۹ بر رابطه بین موفقیت کسب‌وکار با عملکرد بازاریابی در شرکت‌های کوچک و متوسط دارویی، مدیریت کسب‌وکارهای بین‌المللی، سال سوم، پیاپی ۱۰، ۱۷۲-۱۵۵.
- جعفری، دیبا. (۱۳۹۹)، بیمه اعتبار تجاری، راهکاری برای جلوگیری از شکست شرکت‌های کوچک و متوسط در بحران کسب‌وکار ناشی از شیوع بیماری کرونا، مدیریت کسب‌وکارهای بین‌المللی، سال سوم، شماره ۱۰، ۱۹۲-۱۷۳.
- خسروی، احسان. (۱۴۰۰)، واکاوی عوامل مؤثر بر آسیب‌پذیری کسب‌وکارها و ارائه مدل تاب‌آوری آن در شرایط بحران (مورد مطالعه: کسب‌وکارهای حوزه گردشگری استان کرمانشاه)، پایان‌نامه مقطع دکتری، دانشگاه رازی، کرمانشاه.
- سالونه، شهلا؛ ساکنی، پرویز؛ پورمهدی، کتابون. (۱۳۹۹)، بررسی راهبردهای رشد بازار کسب‌وکارهای کوچک و متوسط زنان ایرانی، مطالعات رفتار مصرف‌کننده، دوره هفتم، شماره اول، ۷۱-۴۷.
- سخندان‌دولت‌آبادی، الناز. (۱۳۹۳)، رابطه مدیریت دانش با فرایند مدیریت بحران در مقصدهای گردشگری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی گرایش بازاریابی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- صائب‌نیا، سمیه؛ کریمی، فرشته. (۱۳۹۹)، بررسی تأثیر کرونا (کووید-۱۹) بر عملکرد کسب‌وکار (مورد مطالعه: کسب‌وکارهای کوچک و متوسط استان اردبیل)، چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، دوره ۳، شماره ۲۴، ۹۳-۸۳.
- عباس‌زاده، محمد. (۱۳۹۹)، تاملی بر اعتبار و پایایی در پژوهش‌های کیفی، جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۳، شماره ۴۵، ۳۴-۱۹.
- فلاح، محمدرضا. (۱۳۹۹)، فراترکیب خلق تاب‌آوری پویا مقابل بحران کرونا در حوزه کسب‌وکارهای نوپا، مدیریت کسب‌وکارهای بین‌المللی، ویژه‌نامه، سال سوم، پیاپی ۱۰، ۱۳۶-۱۱۷.

فیروزی اوجاق، افشین؛ بنیادی‌نائینی، علی. (۱۳۹۹)، ارتباطات پیوند انسانی: راهکار نوآورانه فناوری برای تداوم و توسعه فعالیت کسب و کارها با حفظ فاصله اجتماعی در پاندمی کرونا، **مدیریت کسب و کارهای بین‌المللی، ویژه نامه، سال سوم، پیاپی ۱۰، ۹۳-۷۳.**

کریمی، آصف؛ بانکی پور، بهزاد؛ احمدپور داریانی، محمود. (۱۳۹۳)، تحلی ساز کارهای توسعه کسب و کارهای کوچک و متوسط (مورد مطالعه: کسب و کارهای کوچک و متوسط قزوین)، **توسعه کارآفرینی، دوره ۷، شماره ۲، ۳۲۶-۲۰۵.**

گزارش کمیسیون اصل ۴۴. (۱۳۹۸)، راهکارهای رونق تولید، مجلس شورای اسلامی،

<https://www.parliran.ir/majles/fa/Content/>

گلرد، پروانه؛ پرتوافکنان، مصطفی؛ نعامی، عبدالله. (۱۳۹۹)، نقش دولت در حمایت از کسب و کارهای کوچک و متوسط، **دانش سرمایه‌گذاری، سال نهم، شماره ۳۵، ۲۷۷-۲۸۸.**

مالمیر، راضیه؛ ماهر، علی؛ طغیانی، راهله؛ صفری، محمد صالح. (۱۳۹۹)، مدیریت بحران بیماری کووید ۱۹: باز مهندسی نظام ارائه خدمات سلامت در ایران، **سازمان نظام پزشکی، دوره ۳۸، شماره ۱، ۱۸-۱۱.**

مجلس شورای اسلامی، (۱۳۹۹)، گزارش مجلس در زمینه تأثیر کرونا بر اقتصاد کشور و مشاغل.

معافی، فواد. ۱۳۹۲، تحلیل فضایی مدیریت بحران در گردشگری شهری (مطالعه موردی: شهر اصفهان)، **پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی توریسم، دانشگاه اصفهان.**

مقسم، یاسر؛ سعیدی، پرویز؛ دیده‌خانی، حسین؛ مهربان، احمد. (۱۳۹۸)، توسعه کسب و کارهای تولیدی کوچک بر پایه تأثیرپذیری از عملکرد نوآوری در فناوری، **مدیریت توسعه فناوری، دوره ۷، شماره ۱، ۱۹۴-۱۶۳.**

هادی‌زاده، محسنه. (۱۳۹۴)، تحلیل فرصت‌های ناشی از زلزله بر جذب گردشگری (مطالعه موردی: شهر بم)، **پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، دانشگاه سیستان و بلوچستان.**

Alon, I., Farrell, M., & Li, S. (2020). Regime type and COVID-19 response. *FIIB Business Review*, 9(3), 152-160.

Alonso, A. D. (2015). Resilience in the context of two traditional Spanish rural sectors: an exploratory study. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*.

Branicki, L. J., Sullivan-Taylor, B., & Livschitz, S. R. (2018). How entrepreneurial resilience generates resilient SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.

Brown, R., & Rocha, A. (2020). Entrepreneurial uncertainty during the Covid-19 crisis: Mapping the temporal dynamics of entrepreneurial finance. *Journal of Business Venturing Insights*, 14, e00174.

Daunfeldt, S. O., Elert, N., & Johansson, D. (2016). Are high-growth firms overrepresented in high-tech industries? *Industrial and Corporate Change*, 25(1), 1-21.

- Dirani, K. M., Abadi, M., Alizadeh, A., Barhate, B., Garza, R. C., Gunasekara, N., & Majzun, Z. (2020). Leadership competencies and the essential role of human resource development in times of crisis: a response to Covid-19 pandemic. *Human Resource Development International*, 23(4), 380-394.
- Doern, R., Williams, N. and Vorley, T. (2019), "Special issue on entrepreneurship and crises: business as usual? An introduction and review of the literature," *Entrepreneurship & Regional Development*, Vol. 31 No 5-6, pp. 400-412.
- Dvoulety, O., Srhoj, S., & Pantea, S. (2021). Public SME grants and firm performance in European Union: A systematic review of empirical evidence. *Small Business Economics*, 57(1), 243-263.
- European Commission. (2015). User guide to the SME definition, Ref. Ares (2015)1914862, 06/05/2015, available at file:///C:/Users/Dell/Downloads/smedefinition-user-guide-2015.pdf.
- Glaser, B. G. (1998). *Doing grounded theory: Issues and discussions*. Sociology Press.
- May, P. J., & Koski, C. (2013). Addressing public risks: Extreme events and critical infrastructures. *Review of Policy Research*, 30(2), 139-159.
- Morris, M. H., Shirokova, G., & Tsukanova, T. (2017). Student entrepreneurship and the university ecosystem: A multi-country empirical exploration. *European Journal of International Management*, 11(1), 65-85.
- Neneh, B. N., & Vanzyl, J. (2014). Growth intention and its impact on business growth amongst SMEs in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(20), 172.
- OECD. (2020). *Coronavirus (COVID-19): SME policy responses*.
- Olango, A.J. (2010). *Challenges faced by small and medium enterprises in an accessing public contracts in Bondo, Kenya*. Master's dissertation, University of Nairobi.
- Ozatay, F., & Sak, G. (2020). *What can we do to manage the Economic Consequences of COVID-19?*
- Pueyo, T. (2020). *Coronavirus: Why you must act now. Politicians, community leaders and business leaders: what should you do and when*.
- Sipola, S., Puhakka, V., & Mainela, T. (2016). A start-up ecosystem as a structure and context for high growth. In *Global entrepreneurship: Past, present & future*. Emerald Group Publishing Limited.
- Tsilika, T., Kakouris, A., Apostolopoulos, N., & Dermatis, Z. (2020). Entrepreneurial bricolage in the aftermath of a shock. Insights from Greek SMEs. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 32(6), 635-652.
- UN (2020), "Ante un posible aumento de los suicidios por el coronavirus, la ONU pide tomar medidas para cuidar la salud mental," available at <https://news.un.org/es/story/2020/05/1474312> (accessed 18 July 2020)

- Wiguna, E., Suteja, J., & Hamdani, A. R. (2020, December). HOW THE ROLE OF ENTREPRENEURSHIP IN THE CORONA PANDEMIC SITUATION. In *Conference Proceeding One Asia 2* (Vol. 1, No. 1, pp. 6-9).
- Williams, N., & Vorley, T. (2014). Economic resilience and entrepreneurship: lessons from the Sheffield City Region. *Entrepreneurship & Regional Development*, 26(3-4), 257-281.
- World Health Organization (a). WHO emergency use listing: 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/.
- World health organization (b). Who Q&A on coronaviruses (COVID-19); (2020) [update 2020 8 April; cite 2020mar25] .available from: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>.
- World Health Organization. (2020). *Clinical management of severe acute respiratory infection (SARI) when COVID-19 disease is suspected: interim guidance, 13 March 2020* (No. WHO/2019-nCoV/clinical/2020.4). World Health Organization.