

رابطه هوش سازمانی با مدیریت بحران در سازمان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران

هاشمعلی نورهاشمی^۱

چکیده:

سازمان‌های اطلاعات نظامی با رصد مداوم محیط استراتژیک، شناسایی و شناخت تهدیدات و فرصت‌های بالقوه و ارائه اطلاعات مناسب به واحدهای عملیاتی و پشتیبانی، در تأمین امنیت کشور نقش مهمی ایفا می‌نمایند. بدلیل گسترش فضای متغیر و پیچیده فعلی، قدرت ذهن بر قدرت بازو برتری یافته است. لذا بهره‌گیری از هوش سازمانی^۲ می‌تواند بهره‌وری را در سازمان افزایش دهد. هدف از این پژوهش بررسی رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با مدیریت بحران^۳ در یکی از سامانه‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح ج.ا.ایران است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح تشکیل داده که به دلیل محدودیت دسترسی و محدودیت‌های اجرایی با استفاده از روش «افراد در دسترس»، تعداد ۶۵ نفر از مدیران و کارشناسان سامانه اطلاعاتی به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه ۴۹ سؤالی استاندارد آلبرخت (۲۰۱۰) برای سنجش هوش سازمانی و پرسشنامه ۱۲ سؤالی محقق ساخته مدل الگوی چرخشی شکل^۴ برای سنجش مدیریت بحران می‌باشد که روایی آنان طبق نظر خبرگان و کارشناسان فعال مرتبط با این حوزه مورد تأیید قرار گرفته و پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر (۰/۸۲ و ۰/۷۸) به‌دست آمده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن به کمک نرم افزار SPSS استفاده گردید که نتایج حاصل بیانگر آن است که علاوه بر وجود رابطه معنادار و مثبت بین هوش سازمانی و مدیریت بحران، بین مؤلفه‌های هوش سازمانی با مدیریت بحران رابطه‌ای مثبت وجود دارد و در بین مؤلفه‌های هوش سازمانی مؤلفه فشار عملکرد بیشترین همبستگی را با مدیریت بحران دارا می‌باشد. همچنین مشخص شد که سطح هوش سازمانی در سامانه اطلاعاتی مورد مطالعه در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

واژگان کلیدی: هوش سازمانی، بحران، مدیریت بحران، سامانه اطلاعاتی

palham12@gmail.com
2. Organizational intelligence
3. Crisis management
4. Wheel Model

۱. کارشناس ارشد اطلاعات

مقدمه

با جابه‌جایی مؤلفه‌های قدرت، تغییر سیمای کنونی مرزهای جغرافیایی، فرقه‌ای و قومی، ظهور تهدیدات جدید، استفاده نادرست از فناوری‌های نوین و... ارکان اولیه واقعیت‌های نظامی آن چنان دگرگون شده است که ممکن است ثبات با هزینه اندک به دست نیاید و یا حتی با هیچ هزینه‌ای نتوان به آن دست یافت (کمیسون تدوین استراتژی امنیت ملی آمریکا، ۱۳۸۳: ۱۱۸). سازمان‌های نظامی تنها با رصد مداوم محیط استراتژیک و شناسایی و شناخت تهدیدات و فرصت‌های بالقوه و بالفعل و استخراج جهت‌گیری مناسب می‌توانند به هدف‌هایی خود یعنی ایجاد امنیت دست پیدا کنند. در این نوع از سازمان‌ها با توجه به این‌که وظیفه خطیر شناسایی، پیش‌بینی و آگاهی از اهداف، برنامه‌ها و راهبردهای نظامی دشمن را بر عهده دارند، نهادینه شدن تفکر راهبردی در سطوح سازمانی، گروهی و فردی در آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد (افتخاری و قدرت‌آبادی، ۱۳۹۵: ۲۷). اما امروزه سازمان‌ها در فضایی که مؤلفه‌های اصلی آن عدم اطمینان و ابهام است، با بروز انحراف در رابطه متعادل‌شان با محیط پیرامون به صورتی روزافزون در بحران‌ها غوطه‌ور می‌شوند. بروز برخی از بحران‌ها با وجود تمامی تمهیدات بعمل آمده، اجتناب‌ناپذیر و حذف تمامی بحران‌های تهدیدکننده سازمان ناممکن است. لذا به نظر می‌رسد به مهارت‌ها و قابلیت‌های نوین مدیریتی و سازمانی نیاز بوده و سازمان‌های برخوردار از ظرفیت هوشی بالاتر، موفق‌تر خواهند بود (ودادی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۶). از این‌رو هوش سازمانی به عنوان مقوله‌ای تأثیرگذار بر قابلیت‌های تفکر راهبردی در سازمان‌های اطلاعاتی بیش از پیش مورد توجه می‌باشد. زیرا با توجه به ماهیت وظایف و نقش کارکنان در سازمان‌های اطلاعاتی، نوع روابط این دو متغیر می‌تواند نشانگر میزان آمادگی و قدرت سازمان‌های اطلاعاتی قلمداد گردد. مطالعات کاربردی در حوزه مدیریت و تفکر راهبردی و موضوعاتی چون هوش سازمانی در کنار تأمین اطلاعات متداول نظامی و دفاعی در خصوص نقاط ضعف و قوت و نیز تهدیدات و فرصت‌های بالقوه و بالفعل می‌توانند اطلاعات سودمندی را به مدیران عالی و فرماندهان ارشد نیروهای نظامی جهت تعیین اثربخشی راهبردها و برنامه‌های فعلی سازمان و شناسایی انحرافات، ارزیابی یگان‌ها در سطح خرد و کلان، بهره‌گیری از نتایج در تخصیص بهینه منابع و امکانات و برنامه‌ریزی‌های آتی سازمان ارائه نمایند (کاویانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۸۸). از آنجایی‌که شرایط کاری در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با سازمان‌های دیگر متفاوت بوده و به دلیل حساسیت و اهمیتی که خروجی این سازمان‌های حاکمیتی بر جامعه دارد، اهمیت اعمال شیوه مدیریت و اداره سازمان‌های اطلاعاتی جهت نیل به اهداف و آگاهی را دوچندان می‌نماید. عوامل زیادی بر مدیریت بحران تأثیر داشته که از جمله آن‌ها می‌توان به هوش سازمانی اشاره نمود که در این پژوهش به ارتباط این دو متغیر در یکی از سازمان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح در سال ۱۳۹۷ پرداخته شده است.

در دیدگاه‌های نوین مدیریت بحران، نقش افراد سازمان در فرآیند بحران به شکلی جدی در نظر گرفته

شده است. فراوری دانش و بینش، بیش از مواد خام بستگی به ظرفیت تجزیه و تحلیل مغز انسان دارد و هوش انسان همچنان عامل اصلی عملیات اطلاعاتی باقی خواهد ماند (کمسیون تدوین استراتژی امنیت ملی آمریکا، ۱۳۸۳: ۱۱۴). نظریه هوش سازمانی با بررسی توانایی سازگاری و قابلیت انطباق با محیط، چشم‌اندازها، یادگیری و به کارگیری دانش، روحیه، فناوری اطلاعات و ارتباطات و حافظه سازمانی و با تمرکز بر توانایی‌ها و برنامه‌ریزی برای برطرف نمودن ضعف‌ها، کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا می‌بخشد (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸: ۳۷). با توجه به اینکه هوش جمعی بوسیله ساختارها، فرهنگ سازمانی، رفتارهای خارجی و حتی شخصیت افراد تحت تاثیر قرار می‌گیرد (یولز، مورس، ۲۰۰۶: ۱۱)، لذا آنچه اهمیت دارد این است که یک سازمان هوشمند یک سازمان منعطف، کارآمد، توانمند و پایدار در محیط است و این همان هدفی است که از برقراری سیستم مدیریت بحران، وقوع آن در سازمان‌ها انتظار می‌رود. هر دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران از ملزومات سازمان‌های اطلاعاتی محسوب می‌شوند که در صورت توجه‌بخشی آن‌ها در تمام سطوح مدیریتی این سازمان‌ها بویژه سازمان‌های اطلاعاتی، بازده و کارایی سازمان افزایش خواهد یافت؛ هوش سازمانی ترکیبی از مهارت‌های مورد نیاز سازمان برای تطابق با محیط بوده که سازمان را به عمل و عکس‌العمل سریع و هوشمندانه، انعطاف‌پذیری و در نهایت موفقیت سازمان در محیطش قادر خواهند کرد. در دنیای متلاطم امروز مدیران سازمان‌ها باید همواره مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی را برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان تنظیم کنند و بر کسب مهارت و آمادگی خود و کارکنان زیرمجموعه در رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده تأکید ورزند. برابر اعلام مراجع معتبر علمی، تنها تعداد اندکی از سازمان‌ها به لزوم آماده ساختن خود برای رویارویی با گستره وسیعی از بحران‌ها پی برده‌اند، درحالی‌که بسیاری دیگر از سازمان‌ها ساز و کارهای لازم برای شناسایی علامت بحران را به وجود نیاورده‌اند (مظلومی، ۱۳۸۵: ۶۷). در چنین مواردی داشتن ظرفیت هوشی بالای سازمان، موشکافی تغییرات و آگاهی از بروز بحران اهمیت فراوان دارد و سازمان‌هایی که دارای ظرفیت هوشی بالاتری هستند، موفق‌تر خواهند بود. بکارگیری تمام ظرفیت هوش سازمان در مسیر کشف، درک، عکس‌العمل سریع و درست در مقابل بحران و مدیریت بی‌آمدهای احتمالی آن بسیار موثر خواهد بود (ودادی، ۱۳۸۹: ۸۸). پژوهش نکردن و بی‌توجهی درباره مفاهیمی مانند هوش سازمانی و اقدامات پیشگیرانه برای مقابله با بحران‌های احتمالی در حوزه فعالیت سازمان‌های اطلاعاتی، باعث غفلت مدیران اطلاعاتی و امنیتی به این مقوله‌ها شده و در نهایت سرمایه‌های امنیت‌ساز سازمان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح هدر خواهد رفت. از این رو مسئله پژوهش حاضر تعیین سطح رابطه دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران با هدف رسیدن به شرایط مطلوب اطلاعاتی است که به نظر می‌رسد تاکنون در سامانه‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح مغفول مانده و از این نظر محقق تلاش دارد تا این مهم

را در مقاله حاضر مورد بررسی قرار دهد.

سامانه‌های اطلاعاتی در نیروهای مسلح متولی رصد تهدیدات راهبردی، عملیاتی و تاکتیکی داخلی و خارجی در ارائه پشتیبانی‌های لازم به سامانه فرماندهی هستند و به عنوان بازویی اثرگذار عمل می‌کنند. از آنجا که در مجموع وظایف سازمان‌های اطلاعاتی به دلیل شرایط بسیار ناپایدار محیط خارجی جهت عملکرد سرپنجه‌های اطلاعاتی از ریسک بالایی برخوردار می‌باشد، لذا فعالیت این سازمان‌ها نوعی از مدیریت ریسک بوده و بحران در نقطه شکست مدیریت ریسک ایجاد می‌شود که نشان دهنده اهمیت بالای مدیریت بحران می‌باشد. بنابراین انجام پژوهش در این حوزه و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر این متغیرها در سازمان‌های اطلاعاتی می‌تواند گامی در راستای بهبود وضعیت مدیریت در این سازمان‌ها به هنگام وقوع بحران محسوب گردد. برای فائق آمدن بر بحران‌ها و افزایش ظرفیت آمادگی سازمان به منظور پیش‌بینی بحران‌های آتی و نحوه صحیح اداره بحران‌های فعلی سازمان، استفاده از ظرفیت هوشی تک‌تک افراد سازمان الزامی است. از طرف دیگر در صورت تایید رابطه بین دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران در سامانه‌های اطلاعاتی نظامی جمهوری اسلامی ایران، می‌توان هر کدام از این متغیرها را به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده متغیر دیگر استفاده نمود. بنابراین مطالعه و پژوهش در این زمینه به مدیران سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی کمک خواهد کرد تا مدیریت بهتری را در حوزه مأموریتی خود اعمال نمایند.

هدف: تعیین میزان رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در سامانه‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح ج.ا.ایران.

سؤال اصلی: مدیریت بحران با مؤلفه‌های هوش سازمانی در سامانه‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح ج.ا.ایران چه رابطه‌ای دارد؟

در این تحقیق فرض بر اینست که بین هوش سازمانی با مدیریت بحران در سامانه اطلاعاتی ج.ا.ایران رابطه معنادار وجود دارد.

در بررسی‌های صورت گرفته از طریق مراجعه به آثار مکتوب اعم از کتاب‌ها، مقاله‌های علمی و منابع الکترونیکی و سایت‌های معتبر علمی، منبعی که به ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در سازمان‌های اطلاعاتی پرداخته باشد، یافت نشد. ولی پژوهش‌های زیادی درباره هوش سازمانی و متغیرهای مختلف و همچنین پژوهش‌های زیادی درباره مدیریت بحران با متغیرهای دیگر صورت گرفته است که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

ودادی، شیرکش و شفیع زاده (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «هوش سازمانی و مدیریت بحران در

شرکت بیمه ایران» با حجم نمونه‌ای مشتمل بر ۱۸۷ نفر از کارکنان این شرکت به بررسی ارتباط بین هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با مدیریت بحران پرداختند. نتایج حاصل نشان داده که رابطه مثبت و معناداری میان مؤلفه‌های هوش سازمانی (چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، فشار عملکرد، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و روحیه) و مدیریت بحران وجود دارد. نتایج حاصل از پژوهش دیگری که توسط استواری، مصطفوی‌راد و عباس زاده (۱۳۹۶) با عنوان «رابطه هوش سازمانی با خلاقیت مدیران مدارس متوسطه ناحیه سه شیراز» صورت گرفت، نشان داد که در سازمان مورد مطالعه، میان هوش سازمانی و خلاقیت رابطه معناداری وجود دارد و بین هوش سازمانی و خلاقیت مدیران یک رابطه خطی و معناداری وجود دارد. نتایج برآمده از این تحقیق همچنین نشان داد که بین هوش سازمانی دو جنس مرد و زن تفاوت معناداری وجود ندارد.

عابدینی و واحدی (۱۳۹۶) پژوهشی درخصوص «بررسی نقش هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در تبیین رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی» انجام دادند که یافته‌های پژوهش ذکر شده، اولاً تأثیر مستقیم و معنادار هوش سازمانی بر نوآوری سازمانی و یادگیری سازمانی را به اثبات رسانده و همچنین رابطه مستقیم و معنادار مدیریت دانش بر هوش سازمانی و نوآوری سازمانی نیز تأیید شده و مشخص گردید که مدیریت دانش توسط هوش سازمانی به صورت غیرمستقیم بر نوآوری سازمانی نقش دارد. در پژوهشی دیگر، محمدپور بردزرد و قنوتی (۱۳۹۶) به «بررسی رابطه بین هوش سازمانی و ارتباطات سازمانی با مدیریت سرمایه فکری در شرکت بهره برداری نفت و گاز آگاجاری» پرداختند که نتایج حاصل حاکی از آن است که بین هوش سازمانی و ارتباطات سازمانی با مدیریت سرمایه فکری رابطه معناداری وجود دارد. نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین هوش سازمانی و مدیریت سرمایه فکری در شرکت نفت و گاز آگاجاری رابطه مثبت و قوی به شدت ۰/۶۸۴ وجود دارد. به عبارت دیگر هوش سازمانی موجب افزایش مدیریت سرمایه فکری و در نتیجه باعث ارتقای کارآمدی شرکت می‌گردد.

مفاهیم و مبانی نظری

سازمان‌های اطلاعاتی: سازمان‌هایی هستند که فقط به تولید اطلاعات می‌پردازند و این اطلاعات شامل اطلاعات حاصل از جمع‌آوری خارجی است و حوزه مأموریتی آن‌ها خارج از مرزهای جغرافیایی کشور است. این سازمان‌ها هدف اصلی سرویس‌های امنیتی و ضد اطلاعات خارجی هستند و به دو دسته سازمان‌های نظامی و غیر نظامی تقسیم می‌شوند (تنهایی و زندیان، ۱۳۹۳: ۹۷). این سازمان‌ها وظیفه حساس و مهم گردآوری، تحلیل و مدیریت اطلاعات حاصله از ابعاد آشکار و پنهان پدیده‌ها را بر عهده

دارند و از این حیث در ایجاد شناخت واقعی و جامع از محیط داخلی و پیرامونی برای سیاست‌گذاران نقش اساسی دارند. به همین دلیل است که سازمان‌های اطلاعاتی در تمامی دولت‌ها دارای اهمیت و حساسیت بالایی می‌باشند و در تأمین منافع و صیانت از امنیت، نقش محوری دارند. این سازمان‌ها دارای کارکردهای متعددی از جمله جمع‌آوری اطلاعات، بررسی اطلاعات، ضداطلاعات و اقدامات پنهان هستند (افتخاری و همکاران، ۱۳۹۵: ۴). از آنجایی که هشداردهی با پیگیری مستمر شرایط، هرگونه اعوجاج و انحراف پدیده از الگوهای پیش‌بینی شده قبلی را آشکار ساخته و شکل‌گیری الگوهای جدید را به آگاهی تصمیم‌گیر می‌رساند، لذا هشداردهی اوج توانمندی سیستم اطلاعاتی را نشان داده و درجه اشراق اطلاعاتی سیستم را ارتقا می‌دهد (حاجیان، ۱۳۹۰: ۱۴۲).

هوش سازمانی: هوش سازمانی مفهومی جدید در مدیریت بوده و به دهه ۱۹۹۰ میلادی برمی‌گردد. در شرایط متلاطم و پیچیده استفاده از ظرفیت هوشی کلیه کارکنان سازمان به منظور پیش‌بینی و برنامه‌ریزی در جهت دفع تهدیدات و مخاطرات احتمالی و نیز استفاده از فرصت‌های محیطی ضروری می‌باشد. این رویکرد که در ادبیات حوزه مدیریت تحت عنوان هوش سازمانی مطرح گردیده است، با بررسی هوشمندی سازمان یعنی توانایی سازگاری و قابلیت انطباق با محیط، چشم‌انداز، یادگیری و به کارگیری دانش، ساختار و عملکرد سازمانی، روحیه، فناوری اطلاعات و ارتباطات و حافظه سازمانی و با تمرکز بر توانایی‌ها و برنامه‌ریزی برای برطرف نمودن ضعف‌ها، کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا می‌بخشد (کاویانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۹۰). بنابراین هوش سازمانی چیزی فراتر از مجموع هوش اعضای سازمان بوده و نوعی ظرفیت سازمانی است که از دانش افراد سازمان برای هماهنگ‌سازی استراتژی و تاکتیک‌های اثر بخش و اکشن مناسب در برابر تغییرات غیرقابل پیش‌بینی، تضمین کیفیت و تصمیم‌گیری و ارتقاء استفاده می‌کند (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۹).

این واژه که برای اولین بار در سال ۱۹۹۲ توسط ماتسودا ارائه شد، به مدلی ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی تعبیر گردید که سبب یکپارچگی پردازش دانش انسانی و دانش مبتنی بر ماشین در توانایی حل مسئله می‌شود. از دیدگاه مک مستر هوش سازمانی فرآیندی اجتماعی است که نظریه‌های سازنده آن بر مبنای نظریه‌های هوش فردی محض بنا شده است. از دیدگاه آلبرخت، هوش سازمانی عبارت است از ظرفیت قوه ذهنی سازمان برای انجام وظیفه یا یک اقدام مهم. وی معتقد است که هوش سازمانی قابلیت یک سازمان در تحرک بخشیدن به توانایی ذهنی سازمان و تمرکز دادن این توانایی در جهت تحقق رسالت سازمانی است (کاویانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۹۲). تمرکز اصلی مفهوم هوش سازمانی بر دانش است، اما حوزه‌ای فراتر از آن، از جمله تعریف از یک نقش آفرین (فرد یا جمعی که سازمانی باهوش را تشکیل می‌

دهند) را نیز دربر می‌گیرد. اما در میان تمامی تعاریف ارائه شده برای هوش سازمانی، تعریف و مؤلفه‌هایی که آلبرخت از هوش سازمانی ارائه داده و آنرا متکی بر استدلال (قانون آلبرخت) می‌داند، جامع‌تر به نظر می‌رسد: هنگامی که افراد باهوش در یک سازمان جمع شوند، به سوی کند ذهنی و کم‌هوشی گرایش پیدا می‌کنند. هوش سازمانی شامل هفت مؤلفه «چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، فشار عملکرد، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و روحیه» است (آلبرخت، کارل: ۲۰۱۰).

چشم‌انداز استراتژیک: به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می‌شود. سرنوشت مشترک: هنگامی که تمام و یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدف مشترک می‌نمایند و تک تک افراد به صورت جبری، موفقیت سازمان را درک می‌کنند.

تمایل به تغییر: سازگاری، تمایل و تلاش برای تغییر در جهت چشم‌انداز راهبردی می‌باشد. تغییر نشان دهنده پذیرش چالش و کسب تجارب جدید و مهیج است. به عبارت دیگر شانس برای شروع کار و فعالیت جدید می‌باشد.

فشار عملکرد: حمایت از حس فشار کاری زمانی بیشترین تأثیر را دارد که تحت عنوان یک مجموعه خود تحمیل از انتظارات متقابل و الزام عملیاتی برای موفقیت مشترک بوده و توسط همه اعضای سازمان به عنوان یک سری انتظارات دوجانبه در کار برای مشارکت در موفقیت‌ها پذیرفته شده باشد.

روحیه: احساس بالندگی و افتخار به کار کردن در یک سازمان، خوش‌بینی و باور به تعهد و تحرک مدیران در ذهن کارکنان، تلاش کارکنان جهت دستیابی به موفقیت، ابراز خوش‌بینی از فرصت‌های پیشرفت سازمان و پیگیری وظایف شغلی با علاقه توسط مدیران، از ویژگی‌هایی به شمار می‌آیند که تحت عنوان روحیه بر هوش سازمانی تأثیرگذارند.

اتحاد و توافق: به وجود نظام‌ها و سلسله قوانین مشخص جهت اجرا برای افراد و گروه‌ها گفته می‌شود. کاربرد دانش: فعالیت هر سازمان شدیداً به داده‌ها، اطلاعات و دانش کسب شده، تصمیم‌های درست آنی، ذکاوت و حس مشترک، شایسته سالاری افراد و نیز صحت اطلاعات کاربردی که در هر لحظه با ساختار سازمان عجین شده، وابسته است.

به اعتقاد آلبرخت، سازمانی که در جهت پتانسیل‌نمایی خود در حرکت است، برای یک توسعه همه جانبه باید بطور مداوم در هر هفت بُعد کلیدی پیشرفت کند. لذا وی برای استفاده درست از هوش سازمانی، سه گام اساسی توصیه می‌کند. نخست «آغاز اندیشه مدیران» بوده که بهترین راه برای رهبران ارشد یک سازمان، اندیشیدن و صحبت کردن درباره اقدام مهم به عنوان عمل و یا عملیات باهوش

می‌باشد. دوم دادن «قدرت و اختیار فکر کردن به کارکنان» است. وقتی که پایین‌ترین و ساده‌ترین کارگر یا کارمند یک سازمان باور کند که ایده‌ها، تجارب، بینش و افکار و پیشنهادات وی مورد توجه قرار می‌گیرد و تخصیص می‌شود، باعث می‌شود که قدرت ذهنی فرد آزاد گردیده و موجب خلاقیت و ابتکار کارکنان شود. و گام سوم تهاجم بی‌وقفه و سیستماتیک به سمت علل جهالت و نادانی دسته جمعی می‌باشد (کهنسال، ۱۳۸۶: ۶۹). هوش سازمانی هم به عنوان فرآیند و هم به عنوان نتیجه‌ای از فرآیند نشان دهنده پیچیدگی‌های تعاملی و هماهنگی انسان و ساختار و فرآیندهای سازمان (تعامل هوش انسانی و فنی) است. هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن را می‌توان به عنوان نتیجه‌ای از خود ارزیابی سازمان تلقی کرد. تمرکز بر روی مؤلفه‌های هوش سازمانی، تقویت آن‌ها و تعریف سازوکارهای بهبود آن‌ها در سازمان، در واقع، همان حمله نظام‌مندی است که به عنوان راهکار پایان دادن به حماقت گروهی مطرح می‌گردد (Albercht:2010).

بحران: اشتباه بزرگی که در بررسی شرایط حاکم بر یک سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد، ارزیابی حوادث و رویدادها در قالب بحران و تفسیر به رأی در مورد هر حادثه و انطباق آن با بحران است. در صورتی که هر بحرانی را باید با مؤلفه‌های مشخصی مورد ارزیابی قرار داد که شامل سه شاخص عمق، نفوذ و گسترش می‌باشد. اگر یکی از این موارد در مورد یک رویداد وجود نداشته باشد، اطلاق نام بحران بر آن صحیح نیست. لذا در حل بحران ابتدا باید مشخصه‌های بارز آنرا یعنی سه عنصر تهدید یا فرصت، کوتاهی زمان و میزان فشار روحی (غافلگیری- آگاهی را مد نظر قرار داد (ساوه‌دودی، ۱۳۹۰: ۳۰۰). از نظر هرمان کانت^۱ (۱۹۶۳) بحران حادثه‌ای است که موجب سردرگمی و حیرت افراد می‌شود، قدرت واکنش منطقی و مؤثر را از آنان سلب می‌کند و تحقق اهدافشان را به خطر می‌اندازد. اما پرو (۱۹۸۴) با تفاوت قایل شدن بین حادثه و بحران، بحران را اختلالی عمده می‌داند که بر عکس حادثه، کل سیستم را با مشکلات عمده روبه‌رو می‌کند و حیات آنرا به مخاطره می‌اندازد. بورنت (۱۹۸۸) بحران را انتهای طیفی می‌داند که با حادثه شروع می‌شود، با تعارض ادامه می‌یابد و به بحران که شدیدترین حالت به هم ریختگی است، ختم می‌شود (اربطنی و همکاران، ۱۳۸۹: ۹۱). روزنتال بحران را تهدیدی جدی نسبت به ساخت‌های زیربنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک سیستم که مورد ادراک ذی‌نفعان بوده و تحت فشار زمانی و محدودیت گزینه‌ها، در شرایط عدم قطعیت شدید و احساس کاهش کنترل، اتخاذ تصمیمات حیاتی، دقیق و پرهزینه‌ای را الزامی می‌سازد، تعریف می‌نماید (حسینی، ۱۳۸۵: ۴۷). در مجموع در تعریف علمی بحران می‌توان گفت: «بحران پدیده یا رویدادی است که در یک سازمان روی می‌دهد و منجر به صدمه، آسیب و یا تهدید می‌شود، عبور از بحران مشکل بوده و نیاز به تصمیم‌گیری فوری

دارد» (ساوه درودی، ۱۳۹۶: ۴).

مدیریت بحران: بحران یک ازمه گسیختگی است که بصورت فیزیکی بر کل سیستم اثر می‌گذارد، محور حیاتی آن را مورد تهدید قرار می‌دهد و در نتیجه آشفتنگی و اضطراب و استرس ناشی از وقوع بحران که امری بدیهی است، سبب گسستگی افراد و در نهایت کل سیستم سازمان می‌شود. این فشار شدید، کارکرد و عملکرد سازمان را بطور مستقیم تحت تاثیر قرار خواهد داد. اتحاد و توافق به عنوان یکی از مؤلفه‌های هوش سازمانی در این مرحله می‌تواند نقش مهمی را ایفا کند. داشتن روحیه و اعتقاد به سرنوشتی مشترک بین افراد سازمان نیز عامل مهمی است که فرهنگ یکپارچگی، نظم جمعی، روحیه مشترک و همیاری را در سازمان تقویت می‌کند و مانع از گسیختگی سازمان می‌شود. سازمان هوشمند را یک سازمان منعطف، کارآمد، توانمند و پایدار توصیف می‌کند که از طریق این خصوصیات با محیط داخل و خارج انطباق می‌یابد (مظلومی، نادر، ۱۳۸۵: ۷۳). مشخصه محیط متلاطم امروز عدم اطمینان، ابهام، بمباران اطلاعات و عمر کوتاه دانش است. از نظر بسیاری از صاحب‌نظران هوش سازمانی ظرفیت یک سازمان در جهت خلق دانش و بکارگیری راهبردی آن به منظور هماهنگی و تطابق با محیط است (همان منبع). هماهنگی و تطابق با محیط همان هدفی است که سازمان‌ها دنبال می‌کنند که لازمه بقا هر سیستمی است. یک سازمان زمانی ماندگار است که بر آنچه که ظرفیتش را برای انجام عملیات و فرایندهای عملیاتی مؤثر محدود می‌کند، غلبه کند و این مفهوم نشانگر نوعی آسیب شناسی بوده که سازمان‌ها را به توسعه ابزارهای شناسایی و مدیریت بحران سوق داده است. این روند صرفاً در سازمان‌های ماندگار اتفاق می‌افتد (ودادی و همکاران، ۱۳۸۹: ۹۰).

مدیریت بحران در مقام پاسخگویی به موضوع بحران و کنترل آن، برترین هدف تصمیم‌گیرنده در زمان بحران است که دارای ۶ اصل محدود کردن اهداف، تهدید ابزار برای دستیابی به اهداف مورد نظر، ضرورت بهره‌گیری اطلاعات، برنامه‌ریزی برای شرایط اضطراری، ارتباطات مناسب و بالاخره نیاز به مشروعیت لازم برای پاسخ به بحران می‌باشد (مک‌کارتی، ۱۳۸۱: ۱۷۰).

مدل مفهومی پژوهش:

با توجه به نقش مؤلفه هوش سازمانی در واکنش به تغییرات غیرمنتظره محیطی و خلق دانش، به نظر می‌رسد سرمایه‌گذاری بر روی هوش سازمانی می‌تواند به عنوان یکی از مقوله‌های راهبردی کسب مزیت رقابتی در محیط‌های متلاطم محسوب گردد. سازمان‌های برخوردار از وضعیت هوش سازمانی مطلوب، این امکان را دارند که با درک و پیش‌بینی صحیح و به موقع بر محیط خود تأثیر گذاشته و آن را شکل دهند. هرمان کانت^۱ برای تشریح بحران با برشمردن سه مؤلفه تهدید، زمان و غافلگیری در

1. Herman Kant

قالب مکعب بحران به تشریح ۸ حالت پرداخته است. مک کارتی با طرح اصول ۶ گانه خود سعی نموده تا در تشخیص راحت‌تر اینکه آیا یک رویداد بحران است یا خیر، گام بردارد. به اعتقاد وی از این سه مؤلفه حتی اگر عنصر غافلگیری یا عدم آگاهی وجود نداشته باشد، اما دو عامل دیگر همچنان به قوت خود باقی باشد، رویداد پیش‌آمده همچنان به عنوان بحران مد نظر قرار می‌گیرد، اما اگر یکی از دو عنصر دیگر (تهدید ارزش‌ها و فوریت در تصمیم) وجود نداشته باشد، با وجود رعایت اصول مورد نظر مک کارتی امکان اطلاق بحران بر آن رویداد وجود ندارد (ساوهدرودی، ۱۳۹۰: ۳۰۲). بنابراین هشت حالتی که برای تشریح بحران از مکعب کانت به دست می‌آید، در جدول ذیل خلاصه گردیده است:

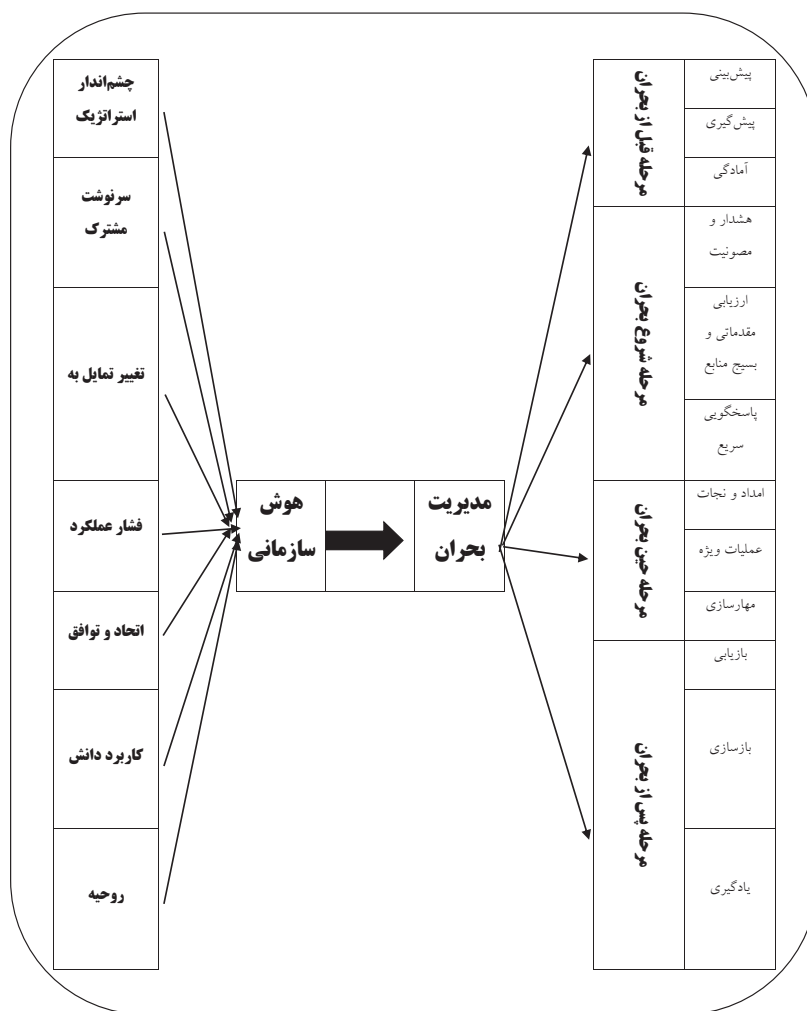
نوع وضعیت	کاملاً بحرانی	نوظهور	بطئی	ویژه	انعکاسی	عمدی	عادی	اداری
تهدید/فرصت	شدید	شدید	ضعیف	ضعیف	شدید	شدید	ضعیف	ضعیف
زمان	کوتاه	بلند	بلند	کوتاه	کوتاه	بلند	بلند	کوتاه
آگاهی	پلین (غافلگیری)	پلین (غافلگیری)	پلین (غافلگیری)	پلین (غافلگیری)	پیش‌بینی (پیش‌بینی شده)	پیش‌بینی (پیش‌بینی شده)	پیش‌بینی (پیش‌بینی شده)	پیش‌بینی (پیش‌بینی شده)

در چهار مورد از جدول بالا، آگاهی در حد صفر قرار داشته و سازمان با بدترین حالت مواجه است. اما از آنجایی که در چهار مورد بعدی اطلاعات لازم - که شاید کافی هم نباشد - برخوردار است، امکان کنترل بحران فراهم است (همان منبع: ۳۰۶).

متغیرهای مدیریت بحران و هوش سازمانی به عنوان الزامات سازمان‌های اطلاعاتی می‌تواند در بررسی جایگاه و توانایی‌های سازمان‌های اطلاعات نظامی از اهمیت دوچندانی برخوردار باشند. لذا بر اساس اهداف، مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل شماره (۱) تدوین گردیده است.

با توجه به سهولت درک و به کارگیری و نیز جامعیت در این پژوهش به منظور سنجش و بررسی هوش سازمانی از تعریف عملیاتی مدل آلبرخت شامل هفت بُعد چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد استفاده شده است. با بررسی الگوهای متعددی که درخصوص مدیریت بحران امنیتی ارائه گردیده است، از بین ۱۹ مدل مطرح بحران، مدل چرخشی شکل^۱ که در آن فرآیند مدیریت بحران از چهار مرحله «قبل، شروع، حین و پس از بحران» تشکیل شده (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۹۸)، انتخاب گردیده است. هر یک از مراحل مذکور در الگوی چرخشی شکل، مدیریت خاص خود را می‌طلبد و بر اداره و نحوه مدیریت مرحله بعد از خود اثر می‌گذارد.

بنابراین با توجه به دیدگاه‌های مطرح شده، مدل هفت بُعدی آلبرخت جهت بررسی متغیر مستقل هوش سازمانی و مدل چهار مرحله‌ای چرخشی شکل جهت بررسی متغیر وابسته مدیریت بحران جهت پژوهش حاضر به شرح شکل زیر ارائه می‌شود:



روش پژوهش و گردآوری اطلاعات:

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی بوده و از نظر گردآوری داده‌ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل، یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی به حساب می‌آید. همچنین از امکانات کتابخانه‌ای

و میدانی (پرسش‌نامه) به عنوان روش گردآوری اطلاعات و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار Spss استفاده شده است.

جامعه آماری: جامعه آماری تحقیق حاضر را کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۹۶ تشکیل می‌دهند. هر شخصی که در سال ۱۳۹۶ در یکی از سازمان‌های اطلاعاتی مشغول خدمت بوده و دارای رابطه استخدامی (به صورت رسمی) با این سامانه اطلاعاتی بوده، شامل این جامعه آماری می‌گردد.

حجم نمونه: به دلیل محدودیت دسترسی و محدودیت‌های اجرایی، تعداد ۶۵ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

جدول ۱. مشخصات جمعیت شناختی گروه نمونه

متغیر		فراوانی	درصد	فراوانی کل
تحصیلات	دیپلم	۲	۳٪	۶۵
	کلردانی	-	۰	
	کارشناسی	۳۷	۵۷٪	
	کارشناسی ارشد	۲۲	۳۴٪	
	دکتری تخصصی	۴	۶٪	
سنوات خدمت	بین ده و بیست	۳۱	۴۷٪	۶۵
	بیشتر از بیست	۳۴	۵۳٪	

ابزارهای گردآوری اطلاعات: برای رسیدن به اهداف پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد و آزمون شده ۴۹ سوالی آلبرخت (۲۰۱۰) برای سنجش هوش سازمانی استفاده شده است. این پرسش‌نامه ۴۹ گوی دارد که در یک مقیاس لیکرتی بین ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. برای تعیین روایی ابزار تحقیق از طریق ارایه پرسش‌نامه به خبرگان و صاحب نظران و اعمال نظرات آنها بررسی شده و برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای پرسش‌نامه هوش سازمانی آلبرخت ۰/۸۴۲۱ به دست آمده که نشان دهنده روایی قابل قبولی است (ودادی و شیرکش، ۱۳۹۰: ۹۲). همچنین پایایی بدست آمده در پژوهش باقرزاده و دیپاور ۹۲٪، در پژوهش اردلان و همکاران ۹۳٪ و در پژوهش باب الحوائجی و همکاران ۹۲٪ بوده است.

با توجه به گستردگی مطالعات صورت گرفته در حوزه مدیریت بحران، پس از مرور ادبیات و با مدنظر قرار دادن ویژگی‌های سازمان هدف، پرسش‌نامه محقق ساخته شامل ۱۲ گویه با طیف لیکرت شامل ابعاد قبل از بحران، شروع بحران، حین بحران و پس از بحران و شرایط سازمان هدف جهت بررسی وضعیت مدیریت بحران تهیه گردیده که روایی آن بر اساس نظریات ۵ نفر از خبرگان حوزه تحقیق و

پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرون باخ مقدار $0/78$ مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به حیطه‌بندی اطلاعات در سازمان‌های نظامی - اطلاعاتی و نیز لزوم آگاهی پاسخ‌دهندگان از مفاهیم برنامه‌ریزی سازمانی، مدیریت راهبردی و مقوله بحران، جامعه آماری تحقیق شامل فرماندهان، مسئولین و کارکنان یکی از یگان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح به تعداد تقریبی ۶۵ نفر بوده که با توجه به محدود بودن جامعه آماری، تمام‌شماری انجام شده است. تمامی پرسشنامه‌های توزیع شده، قابل قبول دریافت شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات علاوه بر آمار توصیفی، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها:

فرضیه پژوهش: «بین هوش سازمانی با مدیریت بحران در سامانه اطلاعاتی ج.ا.ایران رابطه معنادار وجود دارد.»

برای بررسی این فرضیه از روش آماری اسپیرمن استفاده شد. ابتدا با استفاده از آمار توصیفی به توصیف مشخصات توصیفی هر دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران پرداخته شد که مشخصات توصیفی هر یک از متغیرها به ترتیب در جدول ۲ و ۳ آورده شده است.

جدول ۲. مشخصات توصیفی متغیر هوش سازمانی

	N	Range	Sum	Mean	Variance
Organizational intelligence	65	56.00	10592	162.95	11.15
Valid N (listwise)	65				

داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف استاندارد توزیع مربوط به متغیر هوش سازمانی به ترتیب ۱۶۲٫۵ و ۱۱٫۲۴ است. دامنه نمرات نیز ۵۶ می‌باشد.

جدول ۳. مشخصات توصیفی متغیر مدیریت بحران

	N	Range	Sum	Mean	Variance
Crisis management	65	21	2580	39.69	8.47
Valid N (listwise)	65				

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف استاندارد توزیع مربوط به متغیر مدیریت بحران به ترتیب ۳۹٫۶۹ و ۸٫۴۷ است. دامنه نمرات نیز ۲۱ می‌باشد.

جدول ۴. ضریب همبستگی بین دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران

		Organizational intelligence	Crisis management
Organizational intelligence	Spearman's rho Correlation	1	**661.
	Sig. (1-tailed)		000.
	N	65	65
Crisis management	Spearman's rho Correlation	**661.	1
	Sig. (1-tailed)	000.	
	N	65	65
**.Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed)			

داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که بین دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران در کارکنان سامانه اطلاعاتی نیروهای مسلح ج.ا.ا همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد و ضریب همبستگی $rs=.661$ است که در سطح $p<0.01$ معنی‌دار است.
 ۹-۲- فرضیه آماری:

$$\begin{cases} H^0: \rho = 0 \\ H1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

با توجه به مقدار معناداری جدول شماره ۴ بالا که از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین فرض H^0 رد می‌شود. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در جامعه آماری مورد پژوهش (یکی از سامانه‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح ج.ا.ا)، رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب اسپیرمن ($rs=۰/۶۶۱$)، نوع رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در این سازمان مثبت است. جهت اطمینان بیشتر برای سنجش شدت و درجه همبستگی بین متغیرها ابتدا میزان کای دو هر مؤلفه با نرم‌افزار Spss محاسبه گردید و مقدار آن ۴/۵۵۰ بوده است.
 جدول ۵. آزمون Square-Chi (خی‌دو) جهت وجود ارتباط بین دو متغیر هوش سازمانی و مدیریت بحران

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Chi-Square (کای اسکوئر)	4.550E2a	96	000.
Likelihood Ratio	121.649	96	040.
Linear-by-Linear Association	14.333	1	000.
N of Valid Cases	65		

سپس با استفاده از فرمول شدت همبستگی بین متغیرها اندازه‌گیری شد که مقدار ۰/۲۵۵ بدست آمد. در توضیح این فرمول باید گفت هرچه عدد حاصله به یک نزدیکتر باشد، شدت همبستگی بیشتر است.

اگر ضریب حاصله بین ۱ و ۰/۵ باشد، شدت همبستگی بالا و اگر عدد حاصله کوچکتر از ۰/۵ باشد، شدت همبستگی پایین می‌باشد. با توجه مقدار بدست آمده ($r=0/255$) نشان دهنده شدت همبستگی پایین بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در سامانه اطلاعاتی مورد مطالعه محقق می‌باشد. بنابراین با توجه به تأیید فرض اصلی که بیان می‌دارد بین هوش سازمانی و مدیریت بحران سامانه اطلاعاتی نیروهای مسلح ج.ا.ایران رابطه معناداری وجود دارد، می‌توان گفت که در سازمان مورد مطالعه با بالا رفتن هوش سازمانی، سازمان قادر به مدیریت و اداره بهتر و کاراتر بحران‌ها خواهد بود. لیکن شدت رابطه همبستگی در شرایط فعلی پایین می‌باشد.

۹-۳- فرضیه‌های فرعی

با بررسی نتایج آزمون اسپیرمن درخصوص رابطه هریک از مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین آن‌ها وجود دارد که بصورت مقایسه‌ای به شرح جدول شماره ۶ خلاصه گردیده است.

جدول ۶. نتایج حاصل از ضریب همبستگی اسپیرمن مدیریت بحران با مؤلفه‌های هوش سازمانی

Sprit	Knowledge deployment	Alignment and congruence	Performance pressure	Appetite for change	Shared fate	Strategic vision		
**371.	**435.	*259.	**688.	**616.	**323.	**317.	Spearman's rho	Crisis
001.	000.	018.	000.	000.	004.	005.	Correlation	management
65	65	65	65	65	65	65	significant	
							N	

بنابراین تمام مؤلفه‌های هوش سازمانی رابطه‌ای معنادار با مدیریت بحران در سامانه اطلاعاتی ن.م.ج.ا.ایران دارند که بیشترین ضریب همبستگی بین بُعد فشار عملکرد هوش سازمانی با مدیریت بحران و کمترین میزان با بُعد اتحاد و توافق با مدیریت بحران است.

با استفاده از فرمول $r = \sqrt{\frac{X^2}{X^2 + N}}$ شدت درجه همبستگی بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران محاسبه گردید که به شرح ذیل بوده است.

جدول ۷. نتایج حاصل از محاسبه شدت درجه همبستگی مؤلفه‌های هوش سازمانی با مدیریت بحران

بینش استراتژیک	سرنوشت مشترک	میل به تغییر	فشار عملکرد	اتحاد و توافق	کلبرد دانش	روحیه
۰/۲۵۹	۰/۲۶۸	۰/۲۲۹	۰/۳۸۴	۰/۲۸۱	۰/۳۱۱	۰/۳۲۹

همانطور که از نتایج شدت همبستگی خلاصه شده در جدول فوق مشاهده می‌شود، بالاترین درجه همبستگی مربوط به مؤلفه فشار عملکرد و کمترین مربوط به مؤلفه میل به تغییر است. شایان ذکر است که بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت بحران شدت بستگی پائین (تمام مقادیر کمتر ۰/۵) است.

نتیجه و پیشنهادها

برابر جدول‌های ۵ و ۴ بین مؤلفه‌های هفت‌گانه هوش سازمانی (چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، فشار عملکرد، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و روحیه) از یک طرف و متغیر مدیریت بحران از طرف دیگر، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد که ضریب همبستگی آنان به ترتیب عبارتست از: ۰/۳۲۳/۳۱۷، ۰/۰/۶۱۶، ۰/۶۸۸، ۰/۲۵۹، ۰/۴۵۳، ۰/۳۷۱ که ۵ مؤلفه در سطح $p < 0.01$ و مؤلفه اتحاد و توافق در سطح $p < 0.05$ معنی‌دار است. همچنین بین نمره کلی هوش سازمانی و متغیر مدیریت بحران به میزان $r = 0.661$ همبستگی وجود دارد. این یافته‌ها با پژوهش‌هایی که توسط ودادی صیاد شیرکش و شفیع زاده برمی (۱۳۸۹) و مورو (۲۰۱۵) و امینی و یعقوبی (۱۳۹۵) انجام شده و به بررسی ارتباط بین متغیرهای یاد شده در سایر سازمان‌ها و شرکت‌های تجاری پرداخته شده است، کاملاً همسو و هماهنگ است. از میان هفت مؤلفه هوش سازمانی، بیشترین همبستگی با مدیریت بحران مربوط به مؤلفه فشار عملکرد و کمترین همبستگی مربوط به مؤلفه اتحاد و توافق هوش سازمانی است. مدیران نباید صرفاً درگیر امور نظارت بر اجرا شوند، بلکه هر یک از کارکنان به شکلی خود کنترل و ناظر بر اجرای خود باشند. عناصر تشکیل دهنده این مؤلفه شامل درک انتظارات شغلی از سوی کارکنان، ارتباط به‌روز مدیران با کارکنان، حل مشکلات اجرایی کارکنان توسط مدیر، عدم ترقی مدیران ضعیف و ناکارآمد، دریافت بازخورد توسط کارکنان از سازمان، استفاده کارکنان از مفید بودن کارشان در موفقیت سازمان و ترقی کارکنان بر اساس شایستگی می‌باشد. بنابراین فشار عملکرد جایی است که عملکرد به عنوان فاکتوری مشروع، منعکس‌کننده ظرفیت یک سازمان برای تطبیق تقاضا باشد و کارکنان به این سطح از اطمینان برسند که در موفقیت سازمان خود سهیم بوده و بازخور مناسبی نیز دریافت می‌کنند.

با توجه به اثبات وجود رابطه مستقیم بین هوش سازمانی با مدیریت بحران در سامانه اطلاعاتی مورد مطالعه و همچنین تأیید رابطه غیر مستقیم هرکدام از ابعاد هوش سازمانی با مدیریت بحران در سازمان مد نظر، می‌توان گفت که هوشمندی سازمانی، نقش مؤثری در مدیریت بحران‌های سازمانی در قبل، شروع، حین و بعد از وقوع بحران در سازمان دارد. به عبارت دیگر هوش سازمانی بالا باعث می‌شود که یک سازمان محیط اطراف خود را سریع‌تر و با دقت بیشتری تجزیه و تحلیل کرده و با افزایش آگاهی از چالش‌های درون سازمانی و محیطی، نسبت به مقابله با آنان و رفع خطرات احتمالی که مأموریت سازمان را به خطر می‌اندازد، اقدام و سازمان را در مسیر صحیح هدایت نماید.

متغیر مدیریت بحران نیز در قالب چهار مؤلفه مورد بررسی قرار گرفت و نتایج تحقیق نشان داد که در مرحله قبل از بحران بیشترین میانگین مربوط به «پیشگیری» است. در وضعیت شروع بحران بالاترین میانگین مربوط

به مؤلفه «هشدار و مصونیت سازمان» است. در مرحله حین بحران نمره بالاتر به مؤلفه «مهارسازی» و در نهایت بررسی وضعیت بعد از بحران نشان می‌دهد که بالاترین میانگین مربوط به مؤلفه «یادگیری» می‌باشد. این مؤلفه از بالاترین میانگین در بین سایر مؤلفه‌های مدیریت بحران نیز برخوردار است. کمترین مقدار میانگین نیز مربوط به مؤلفه «عملیات ویژه» در سامانه اطلاعاتی بوده است. در بخش یافته‌های مربوط به آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز بیانگر آن است که توجه و اهمیت به ابعاد هفت‌گانه اشاره در مؤلفه هوش سازمانی، قابلیت سازمان برای تحرک بخشیدن به تمامی توانایی‌های ذهنی خود و استفاده از پتانسیل‌ها برای اتخاذ تصمیم‌های سریع و صحیح را بهبود داده و سعی دارد با یادگیری مستمر و به روز خلاقیت و نمایش مهارت‌های متفاوت در موقعیت‌های غیر منتظره و بحرانی که به سیستم برای انطباق با تغییرات کمک می‌کند، در راستای مدیریت بحران‌های سازمانی در چهار مرحله ذکر شده اقدام مؤثری را صورت دهد.

محیط متلاطم و پیچیده ناشی از پیشرفت فناوری‌های نظامی و اطلاعاتی، احتمال تهدید علیه امنیت ملی کشور ج.ا.ایران را بیش از پیش افزایش داده است. لذا ضروری است که فرماندهان و سیاست‌گذاران حوزه امنیت ملی و نظامی با آگاهی و درک صحیح و مناسب از طرح‌ها، برنامه‌ها و راهبردهای دشمنان بالقوه و بالفعل کشور، به نقش و جایگاه چشمان بیدار و گوش‌های شنوای یگان‌های اطلاعاتی نیروهای مسلح توجه ویژه داشته باشند. تحقق این مهم تنها با اتخاذ دیدگاه جامع‌نگر و سیستمی به جایگاه کارکنان در سازمان‌های اطلاعاتی جهت تسری و نهادینه شدن مدیریت قوی در بحران‌های احتمالی در تمام سطوح از طریق بهره‌گیری از ظرفیت‌های هوش سازمانی میسر خواهد گردید. تأیید وجود رابطه مثبت و معنادار بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در سازمان مورد مطالعه در این تحقیق، نشان از اعتقاد راسخ کارکنان سازمان‌های اطلاعات نظامی به اهمیت و جایگاه نقش و وظایف خود و تسهیم در تامین امنیت و رفاه جامعه دارد. در این پژوهش نشان داده شد که بهره‌گیری از ظرفیت ذهنی سازمان در سازمان‌های اطلاعاتی موضوعی است که در جهت به حداقل رساندن تهدید فریب هر عملیات اطلاعاتی و نیز تکمیل و پوشش نظام‌های متنوع اطلاعاتی ضروری می‌باشد. زیرا بندرت نظام‌های جداگانه، تصویری جامع از تهدید را به وجود می‌آورند (ارتش آمریکا، ۱۳۸۷: ۴۱). ایجاد تصویر جامع و چشم‌اندازهای خلاقانه از میدان‌های نبرد آتی در فرآیند مدیریت بحران به ویژه در یگان‌های اطلاعات نظامی مستلزم اقدامات، آموزش و تمرین‌هایی می‌باشد که باید مورد توجه ویژه قرار گیرد. با توجه به این که هرگونه اطلاعات در حوزه‌ها و تخصص‌های مختلف می‌تواند اثراتی در تحقق وظایف و مأموریت‌های سازمان‌های نظامی ایفا نماید، لذا جهت تحقق این هدف، لازم است مسئولان دستگاه‌های اطلاعات نظامی نیروهای مسلح علاوه بر تمرکز بر مهارت‌های تاکتیکی و تکنیکی، با اهمیت دادن بر منابع انسانی درون سازمانی خود، به تبادل اطلاعات بین یگان‌های اطلاعاتی حوزه‌های گوناگون در

ایجاد بینش صحیح و ترکیب قطعات و پازل اطلاعاتی اقدام نمایند. البته در این مسیر توجه به نیازهای تخصصی اطلاعاتی واحدهای عملیاتی و راهبردهای مدنظر هریک از سازمان‌ها جهت نبردها و بحران‌های جاری و بالقوه ضروری به نظر می‌رسد. از دیگر نکات حائز اهمیت ایجاد انگیزه، عزم راسخ و شرایط روحی و معنوی مناسب درکارکنان جمعی سازمان‌های اطلاعات نظامی جهت حرکت داوطلبانه در مواقع بحرانی می‌تواند راهگشا باشد.

۱۱- با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱- مسئولان سازمان‌های اطلاعاتی با اجرای اقداماتی از قبیل استراتژی‌های سازمان، تعیین اهداف و مأموریت سازمان، بحث و تبادل نظر درباره تسهیل در نیل به دستیابی به اهداف ابلاغی رده‌های بالاتر سازمانی، تدوین ارزش‌های سازمانی، توجه و اعمال دقت بالا در تحولات محیطی، بهره‌گیری مدیران از اهداف و چشم‌انداز سازمان برای تصمیم‌گیری‌های کلیدی و تدوین اولویت‌های اساسی سازمان و استفاده از یک فرآیند موثر برای شناسایی و رشد مدیران نخبه مورد نیاز برای آینده سازمان و غیره نسبت به مدیریت و کنترل بحران‌های احتمالی در سامانه اطلاعاتی اقدام نمایند.

۲- با برقراری روابط مستمر و پایدار بین کارکنان سامانه اطلاعاتی، ایجاد اعتقاد در کارکنان نسبت به موفقیت سازمان، ایجاد احساس تعلق سازمانی در کارکنان، فراهم کردن شرایط درک ایده اصلی و استراتژی سازمان در همه سطوح کارکنان سازمان، در مدیریت و کنترل بحران تسهیل گردد.

۳- الگوگیری از سایر کشورهای پیشرفته که در زمینه هوش سازمانی و مدیریت بحران در سامانه اطلاعاتی نظامی دارای بهترین عملکرد هستند.

۴- سازمان‌های اطلاعات نظامی نیروهای مسلح برای ارتقای بازده خود، توجه ویژه به مؤلفه هوش سازمانی را در فرآیند اداره سازمان در دستور کار خود قرار دهند به ویژه که بُعد فشار عملکرد همبستگی بالایی با مدیریت بحران دارد.

۵- به منظور بهبود ظرفیت‌های تفکر راهبردی و هوش سازمانی در واحدهای اطلاعات نظامی، بهره‌گیری از نرم‌افزارهای شبیه‌سازی جنگ‌های آینده، بازی جنگ و... جهت آموزش و ایجاد بینش و درک مناسب در کارکنان این سازمان‌ها در دستور کار قرار گیرد.

۶- پژوهشی درخصوص راه‌های ارتقای بکارگیری هوش سازمانی در بین سازمان‌های اطلاعات نظامی نیروهای مسلح صورت گیرد.

۷- پژوهشی در رابطه با راه‌های ارتقای مشارکت بیشتر کارکنان در مدیریت بحران در سازمان‌های اطلاعات نظامی نیروهای مسلح صورت پذیرد.

منابع:

- امینی، شیما و یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر هوش سازمانی بر مدیریت بحران در کارخانه نیروکبر اصفهان، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره بیستم، شماره چهار، صص ۴۳-۲۳.
- ارتش آمریکا (۱۳۸۷)، عملیات جنگ اطلاعات و الکترونیک، ترجمه ابراهیم پوردهقان، تهران، انتشارات مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی.
- افتخاری، اصغر و قدرت آبادی، علیرضا (۱۳۹۵)، نقش سازمان‌های اطلاعاتی در تأمین امنیت نرم، فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی و امنیتی، سال پنجم، شماره ۱، صص ۸۶-۱۰۶.
- تنهایی، علیرضا و زندیان، مهدی (۱۳۹۳)، تأثیر یکپارچه‌سازی سازمان‌های حفاظت اطلاعات در کاهش آسیب‌های عام و کلی سازمان‌های امنیتی، فصلنامه امنیت پژوهی، سال سیزدهم، شماره ۴۸، صص ۹۱-۱۱۰.
- حسینی، سید حسین (۱۳۸۵)، بحران چیست و چگونه تعریف می‌شود، فصلنامه امنیت، سال پنجم، شماره ۲، صص ۵۱-۷.
- جعفری، پیوش و فقیهی، علیرضا (۱۳۸۸)، میزان مؤلفه‌های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، نشریه دانش و پژوهش در علوم تربیتی برنامه‌ریزی درسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره بیست و سوم.
- روشندل اربطانی، طاهر و صلواتیان، سیاوش (۱۳۸۹)، طراحی مدل نقش رسانه‌های جمعی در مدیریت مرحله پیش از بحران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال پنجم، شماره ۱۷، صص ۸۹-۱۱۱.
- رحیمی، بهمن و خادم دقیق، امیرهوشنگ و حسینی، حسین (۱۳۹۴)، مدیریت بحران‌های امنیتی قومیتی، دوفصلنامه پژوهش اطلاعاتی امنیتی، سال چهاردهم، شماره ۴۰، صص ۸۱-۱۲۶.
- ساوه‌درودی، مصطفی، ۱۳۹۶، جزوه درسی «مدیریت بحران»، دانشکده علوم و فنون فارابی.
- ساوه‌درودی، مصطفی، ۱۳۹۰، راهبردهای سازمانی و مدیریت بحران، تهران، انتشارات دانشکده علوم و فنون فارابی.
- شاهین، شعله و فحیمی آذر، سیروس (۱۳۹۰)، بررسی روابط بین زیر سیستم مدیریت دانش و مؤلفه‌های هوش سازمانی در سازمان یادگیرنده، فصلنامه فراسوی مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۹، صص ۲۱۱-۲۳۴.
- کارزار جدی‌وند، رضا، ۱۳۹۶، بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و هوش سازمانی در شرکت آب و فاضلاب شهری استان آذربایجان شرقی، کنگره بین‌المللی توانمندسازی جامعه در حوزه مدیریت، اقتصاد، کارآفرینی و مهندسی فرهنگی.
- مظلومی، نادر (۱۳۸۵)، مدیریت بحران رهیافتی استراتژیک، نشریه تخصصی مطالعات مدیریت (مجموعه تحول)، شماره ۲۵، صص ۸۲-۶۵.

- کاویانی، حسین؛ فتح آبادی، حمید؛ فرچپور، علی‌رضا (۱۳۹۶)؛ بررسی رابطه هوش سازمانی و تفکر راهبردی در یک یگان اطلاعات نظامی، فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی امنیتی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ششم، شماره ۲۱، ۸۵-۱۰۸.
- کمیسیون تدوین استراتژی امنیت ملی آمریکا (۱۳۸۳)؛ استراتژی امنیت ملی آمریکا در قرن ۲۱، ترجمه جلال دهمشگی و دیگران، تهران: موسسه فرهنگی مطالعات و تحقیقات بین المللی.
- مک‌کارتی، شاون پی (۱۳۸۱)، نقش اطلاعات در مدیریت بحران، ترجمه محمدرضا تاجیک، تهران، نشر گفت‌وگو.
- ودادی، احمد (۱۳۸۹)، هوش سازمانی و مدیریت بحران، فصلنامه مدیریت کسب و کار، سال دوم، شماره پنجم ۸۵-۱۰۲.
- Albrecht, Karl. (2010). **The power of minds at work:organizational intelligence in action**New York, American Management Association (Amacom).
- Moro S., Cortez P., Rita P. (2015) “**Business intelligence in banking: A literatureanalysisfrom 2002 to 2013 using text mining and latent Dirichlet allocation**”, Expert Systemswith Applications.
- Yolles, Maurice(2006), **Understanding the Intelligent Organisation**, Liverpool John Moores University, 98 Mount Pleasant, Liverpool, UK.