

رابطه‌ی بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداردی ایلام

اردشیر شیری^۱
اکرم محسنی مقدم^۲
شمس الدین فیضی^۳

چکیده

سرعت و دانایی از دیدگاه بسیاری از محققان و نظریه پردازان، مهمترین ثروت سازمان‌ها در هزاره‌ی سوم به شمار می‌آید. سازمان‌های امروزی بایستی استراتژی‌های خود را بر محور این دو مهم، طراحی نمایند. هدف از انجام این تحقیق، بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام می‌باشد. روش تحقیق در این مقاله، توصیفی، از نوع پیمایشی و از حیث هدف، کاربردی است. برای سنجش متغیر هوش سازمانی از پرسش‌نامه‌ی استاندارد «کارل آبراخت» و برای سنجش چابکی سازمانی از پرسش‌نامه‌ی «محقق ساخته» استفاده شده است. جامعه‌ی آماری تحقیق، کارکنان و مدیران استانداری ایلام می‌باشد. نمونه‌ی ۱۲۳ نفری از بین آنان، با استفاده از جدول مورگان، انتخاب گردیده است. آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون، برای تعیین رابطه معناداری، انجام شده است. نتایج، حاکی از آن است که بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری ایلام، رابطه معناداری وجود دارد؛ همچنین بین بینش استراتژیک، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی: هوش سازمانی، چابکی سازمانی، بینش استراتژیک، تمایل به تغییر، استانداری ایلام.



مقدمه

همان‌گونه که در دنیای انسانی و حیات پرتلاطم بشری، انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که از درجه‌ی هوشی بالایی بهره‌مند باشند تا بتوانند بر چالش‌ها و مشکلات زندگی خود فائق آیند؛ قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود؛ به خصوص اینکه هرچه زمان به جلو تر می‌رود؛ با پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها پیچیده‌تر و اداره‌ی آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. اهمیت این نکته، زمانی آشکار خواهد شد که بپذیریم در سازمان‌های امروزی، علاوه بر منبع عظیم انسانی هوشمند و خلاق، فن‌آوری هوشمند نیز در فرایند عملکرد سازمان‌ها، نقش مؤثری ایفا می‌کنند. هوش سازمانی، ترکیبی از تمام مهارت‌هایی است که مورد نیاز و استفاده‌ی سازمان‌ها می‌باشد. این مهارت‌ها هستند که به تغییرات منتهی می‌شوند. امروزه با اطمینان کامل می‌توان گفت هوش سازمانی، ما را برای تصمیم‌گیری سازمانی توانمند می‌سازد.

با بهره‌گیری از هوش سازمانی، اثربخشی استفاده از ساختارهای اطلاعاتی موجود، در راستای اهداف افزایش می‌یابد و اطلاعات از حالت عملیاتی و محدود شده در لایه‌های پنهان و غیررسمی، برای استفاده و کاربرد در تصمیم‌گیری‌ها و حل مسائل، توسعه داده می‌شوند. هوش سازمانی می‌تواند به مدیران کمک شایانی کند و آنها را قادر سازد تا با توجه به حافظه‌ی سازمانی، به نیازها و مشکلات پاسخ گویند و توان عکس‌العمل به موقع در برابر تغییرات محیط را داشته باشند. به نظر می‌رسد هوش سازمانی در استانداری استان ایلام می‌تواند بر مؤلفه‌های چابکی این سازمان، بیفزاید و سرعت عکس‌العمل استانداری را نسبت به چالش‌ها و تغییرات محیطی و بحران‌ها بهبود بخشد.

«استانداری‌ها در قلمرو مأموریت خویش، به عنوان نماینده‌ی عالی دولت، مسئولیت اجرای سیاست‌های عمومی کشور را در ارتباط با وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی و سایر دستگاه‌هایی مانند نهادهای انقلاب اسلامی، نیروهای انتظامی، شوراهای اسلامی شهر، شهرداری‌ها و مؤسسات عمومی غیر دولتی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌نمایند، عهده‌دار خواهند بود» (شرح وظایف استانداران و فرمانداران، ۱۳۷۷: ۱۱۹).

استانداری ایلام نیز به‌عنوان مهمترین نهاد نظارتی و تصمیم‌گیری در سطح استان و نماینده‌ی عالی دولت، باید بتواند به بهترین شیوه و بالاترین کیفیت، به وظایف و مأموریت‌های خود در قبال ادارات کل، سازمان‌ها و ارگان‌ها عمل کند. این وظیفه‌ی خطیر و پر مسئولیت، از یک طرف نیازمند هوشمندی بالای مدیران و عوامل استانداری می‌باشد تا بتوانند در تشخیص و شناسایی نقاط چالش‌ساز، درست عمل نمایند و به تقویت ارتباطات و افزایش قوت استان پردازند و اسباب توسعه‌ی استان را فراهم نمایند؛ از طرف دیگر به سرعت در عملیات و چابکی در تصمیم‌گیری، نیازمند است تا بتوانند در هر کدام از موارد مذکور، چه فرصت‌ها و چه تهدیدها، با تمام ظرفیت و با نهایت دقت و چابکی، واکنش لازم را نشان دهند و سریعاً عمل نمایند. دنیای پرتلاطم و محیط ناآرام امروزی، به شدت به



سازمان‌های چابک و هوشمند، نیاز دارد تا با هر تغییر و پیشامد ناگهانی، به نحو مطلوب، انعطاف لازم و عکس‌العمل مناسب را نشان دهند. با توجه به این مهم، هدف اصلی مطالعه‌ی حاضر تعیین وضعیت و بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری ایلام می‌باشد؛ به عبارت دیگر، این پژوهش در پی دستیابی به جواب این سوال است: آیا بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری ایلام رابطه معناداری وجود دارد؟

مبانی نظری و ادبیات تحقیق

«هوش سازمانی، مفهومی جدید در عرصه‌ی ادبیات سازمان و مدیریت قرن ۲۱ می‌باشد. کارل آلبراخت^۱ این مفهوم را در سال ۲۰۰۲ در کتاب قدرت اذهان در کار بیان نموده است. وی هوش سازمانی را به عنوان استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت و تمرکز قدرت ذهنی‌اش در تحقق رسالت سازمان تعریف می‌کند» (اسکندری، ۱۳۸۹: ۱۴۵). «وی معتقد است که صرفاً به کارگیری افراد باهوش و با توان مغزی بالا در سازمان، نمی‌تواند موفقیت و پیشرفت سازمان را نسبت به رقبا تضمین کند؛ زیرا وقتی که افراد باهوش در یک سازمان گرد هم می‌آیند، کندذهنی در سازمان اتفاق می‌افتد؛ وی تنها راه درمان این مسئله را پرورش و به کارگیری هوش سازمانی به عنوان مفهومی جدید در عرصه‌ی ادبیات سازمان و مدیریت قرن ۲۱ می‌داند و آن را توانایی یک سازمان در هماهنگ‌نگ نمودن و یکپارچه‌سازی کل نیروها، توانایی‌ها و استعدادهای افراد خود و تمرکز بر این نیرو برای دستیابی به رسالت سازمان می‌داند. بنابراین، نیاز به شناسایی و بذل توجه به این موضوع به عنوان معیاری کارآمد در موفقیت سازمان و ایجاد محیط و جو سازمانی مطلوب، جهت مشارکت فعال کارکنان و مدیران متعهد کاملاً احساس می‌شود» (غلامی و دیگران، ۱۳۹۰: ۹۲).

عده‌ای از دانشمندان، هوش سازمانی را از دیدگاه معرفت‌شناختی بررسی کرده‌اند. دیدگاه شناختی، رفتاری و عاطفی-اجتماعی، مقوله‌های هوش سازمانی‌اند و هدف کلی این است که بدانیم چگونه آمیزش مکاتب مختلف اندیشه، می‌تواند در یک جامعه‌ی از هوش سازمانی در مدیریت و ادبیات توسعه‌ی سازمانی ارائه دهد. «هوش سازمانی، فرایندی اجتماعی است که نظریه‌های زیربنایی آن، بر مبنای نظریه‌های هوش فردی محض بوده که تاکنون نادیده انگاشته شده‌اند. کاربرد هوش فردی به نوبه‌ی خود نتوانسته است ماهیت اجتماعی هوش سازمانی را مشخص کند» (آکگان^۲، ۲۰۰۷: ۲۸).

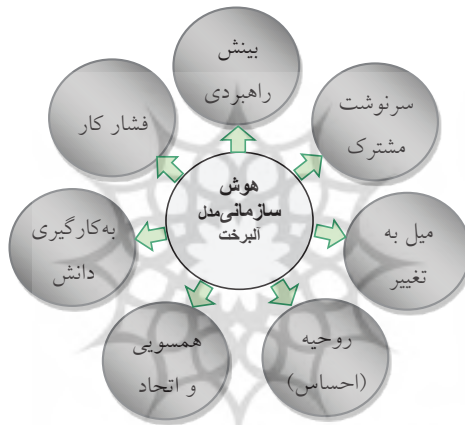
«ویلیام هلال^۳ (۲۰۰۶) معتقد است هوش سازمانی، ظرفیت یک سازمان در جهت خلق دانش و به کارگیری راهبردی آن، به منظور هماهنگی و تطابق با محیط اطرافش می‌باشد. به عقیده‌ی یولز^۴ (۲۰۰۵) ایده و مفهوم هوش سازمانی، پارادایم‌های جزئی دیگری همچون یادگیری سازمانی و مدیریت دانش را نیز در بر می‌گیرد» (جمالزاده و همکاران، ۱۳۸۸: ۷۱).

- 1- Albrecht
- 2- Akgun
- 3- Halal
- 4- Yolz



سیمچ^۵ (۲۰۰۵) هوش سازمانی را این گونه تعریف می کند: «توانایی فکری سازمان، جهت حل مسائل سازمانی. در این جا توجه روی انسجام توانایی های تکنیکی و توانایی های انسانی، جهت حل مسائل و مشکلات می باشد. صراحتاً هوش سازمانی، در برگیرنده اطلاعات کلی، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی می باشد» (اسکندری، ۱۳۸۹: ۱۴۶). «هوش سازمانی، فرآیند یادگیری است که شامل توسعه رفتار انطباقی به منظور استفاده از درک و حافظه ی سازمانی می باشد» (چو^۶، ۱۹۹۸: ۲۱) «به توانایی یک سازمان در شکل دادن به محیط، بر اساس اهداف و توانمندی هایش، هوش سازمانی گفته می شود» (ویر^۷، ۱۹۹۶: ۲۹).

بر اساس نظریه ی هوش سازمانی آلبرخت، هوش سازمانی مشتمل بر هفت بعد می باشد که عبارتند از:



شکل (۱): مدل هوش سازمانی - مدل آلبرخت (۲۰۰۳)

«چشم انداز استراتژیک: تدوین استراتژی، بررسی محیطی، بررسی استراتژی ها توسط مدیران ارشد، تعهد سازمان در قبال بازار، بیانیه، مأموریت و خط مشی های کلیدی برای سازمان، وجود برنامه منظم جهت ارتقای مدیران.

سرنوشت مشترک: سهیم کردن کارکنان در برنامه ها و نتایج عملیات، درک کارکنان از ایده ی اصلی کار و استراتژی کلی سازمان، کمک به انجام کارها در همه ی سطوح کارکنان، در میان گذاشتن احساس شراکت در امور، توسط کارکنان با مدیران، اعتقاد به چشم انداز سازمان، جهت موفقیت، دوام و استمرار ارتباط با سازمان توسط کارکنان.

میل به تغییر: رشد محصولات و خدمات و هماهنگ شدن آنها با تغییرات محیط، ساز و کارهای

5- Simic

6- Choo

7- Veber



حمایت از نوآوری، تشویق کارکنان جهت یافتن راه‌های بهتر در انجام کار، اجازه داشتن افراد برای پرسش درباره‌ی راه‌های پذیرفته شده‌ی انجام کار، نگه داشتن بوروکراسی سازمان در حداقل رشد، پذیرش اشتباهات توسط مدیران، ایجاد فضای لازم برای پذیرش تغییرات و ایده‌های جدید توسط مدیران.

اتحاد و توافق: متناسب بودن ساختار کلی سازمانی با رسالت سازمان، وجود رویه‌های روشن در ارتباط با اولویت‌های کلیدی فعالیت سازمان، تسهیل عملکرد و بهره‌وری کارکنان توسط فرایندهای انجام کار، توانمند نمودن کارکنان و قادر ساختن آنان به خلق ارزش برای مشتریان توسط سیستم‌های اطلاعاتی، تفویض اختیار و مسئولیت تا پایین‌ترین سطح سازمان، توانایی مأموریت بخشیدن برای ایجاد همکاری و هماهنگی.

روحیه: وجود الگویی از تحرک و تعهد مدیران در ذهن کارکنان، تأثیر مدیریت در روحیه‌ی کارکنان، احساس بالندگی از کار کردن در سازمان، تلاش کارکنان جهت دستیابی به موفقیت، ابراز خوشبینی از فرصت‌های پیشرفت سازمان، پیگیری وظایف شغلی با علاقه توسط مدیران، کیفیت زندگی کاری.

کاربرد دانش: برآورد مدیران از مهارت‌های فردی، صلاحیت‌ها و شایستگی، ابراز علاقه‌ی مدیران نسبت به دانش کارکنان، نفوذپذیری مرزهای سازمانی در برابر ایده‌ها و اطلاعات، حمایت سیستم‌های اطلاعاتی از جریان اطلاعات مفید، مطالعه‌ی آخرین ایده‌های کسب و کار توسط مدیران، وجود برنامه‌هایی به منظور بهبود دوره‌های خدمتی، وجود فرایندهای فرهنگی مشخص تبادل اطلاعات.

فشار عملکرد: اعتقاد کارکنان به اینکه جبران خدمت (پرداخت حقوق) به نحو عادلانه صورت می‌گیرد، ارتباط مدیران و سرپرستان در جهت پیشبرد اهداف و مقاصد، اقدام سریع سرپرستان برای حل مشکلات کاری کارکنان، اقدام مدیران عالی به اصلاح یا عزل مدیران ناموفق، دریافت بازخورد کارکنان از عملکرد خود، احساس کارکنان از اینکه کارشان در موفقیت سازمان مؤثر است و درک کارکنان از نقش‌ها و مسئولیت‌هایشان» (جمشیدی و عدالتی، ۱۳۸۹: ۳).

«سازمان‌ها از هوش سازمانی، استفاده می‌کنند. این بهره‌گیری، آثار و نتایج مثبت زیادی در پی دارد که عبارتند از: بهره‌وری و اثربخشی فرایندها را در سازمان خود، شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان، روان‌سازی گردش اطلاعات مدیریتی در سازمان، در اختیار گذاشتن اطلاعات مناسب در زمان و مکان مناسب، حذف هزینه‌های اضافی، ایجاد مزیت رقابتی سازمان و آماده‌سازی آن برای مقابله با حوادث آینده، توانمندسازی در تصمیم‌گیری برای جنبه‌های مختلف سازمان» (همان).

همان‌طور که برای هوش سازمانی، دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد، برای چابکی نیز تعریف‌های زیادی ارائه شده است. عموماً این تعریف‌ها، ایده‌ی سرعت و تغییر در محیط کسب و کار را نشان می‌دهند.



کومر و همکارانش^۸ (۲۰۰۶) چابکی را توانایی انعطاف‌پذیری نهاد حساس به منظور پاسخ‌گویی سریع به تغییرات برنامه‌ریزی شده و برنامه‌ریزی نشده تعریف کرده‌اند.

برایان ماسکل^۹ (۲۰۰۱) چابکی را توانایی رونق و شکوفایی در محیط دارای تغییر مداوم و غیر قابل پیش‌بینی تعریف می‌کند. از این بابت، سازمان‌ها نباید از تغییرات محیط کاری خود هراس داشته باشند و از آنها دوری کنند؛ بلکه باید تغییر را فرصتی برای کسب مزیت رقابتی در محیط بازار، تصور کنند؛ «اما چگونه یک سازمان دولتی چابک‌تر می‌شود؟ در این مورد، بخش سیاست‌گذاری سازمان‌ها اولویت‌های مختلفی را ارائه داده است. نتایج نشان می‌دهد که بیشتر سازمان‌های دولتی چابک، هفت بعد از چابکی را مدنظر داشته‌اند» (موسوی، ۱۳۸۹: ۱۳) که عبارتند از:

۱. **تغییر سازمانی:** شناخت نیازهای شهروندان و بهبود ارائه‌ی خدمات به آنان، تصمیم‌گیری از طریق اجماع عمومی، به کارگیری منابع به هنگام ضرورت برای تأمین نیاز مشتری؛
۲. **رهبری:** تدوین چشم‌انداز سازمانی، توجه به روندها و اهداف راهبردی، افزایش انعطاف‌پذیری و استفاده از منابع بر حسب ضرورت؛
۳. **فرهنگ و ارزش‌ها:** ایجاد محیطی برای پیشبرد تغییرات، توجه به نیازهای فوری به منظور سرمایه‌گذاری در نوآوری‌ها، ایجاد حس کار تیمی در سراسر سازمان؛
۴. **مدیریت عملکرد^{۱۰}:** توجه به آموزش کارکنان برای موفقیت در آینده، ایجاد سیستم مدیریت عملکرد جامع در سازمان، استفاده از مدل‌های مناسب برای سنجش عملکرد؛
۵. **خدمت به مشتری:** تدوین راهبرد مدیریت ارتباط با شهروندان، هم‌راستاسازی خدمت به مشتریان با فرایندهای کسب و کار، تشویق شهروندان جهت حرکت به سمت کانال‌های ارتباطی جدید و ارزان‌تر؛
۶. **دولت الکترونیک^{۱۱}:** گرایش به سمت فرایندهای الکترونیکی، استفاده از فناوری برای بهبود ارتباطات اداری، ترغیب شهروندان برای حرکت به سمت کانال‌های ارتباطی کارآمدتر؛
۷. **مدیریت زنجیره‌های تأمین:** زنجیره تأمین چابک^{۱۲} (ASC) شامل: مجازی بودن، حساسیت بازاری، شبکه‌مداری و یکپارچگی در فرایند می‌باشد» (جعفرنژاد و شهائی، ۱۳۸۶: ۶).

«در خصوص پویایی‌های چابکی در بخش دولتی، می‌توان گفت که عوامل چابکی به طور چشمگیری برای ایجاد چرخه‌ی صحیح، با یکدیگر در تعامل و ارتباط مداوم هستند. چابکی به عنوان راهبرد سازمان، به مهارت در رفتارها و کارکردها نیازمند است. دولت‌ها باید بتوانند نیازهای شهروندان و دستگاه‌ها را پیش‌بینی کنند و بدانند که چگونه آن نیازها بر تصمیمات و عملیات مربوط

8- Comer

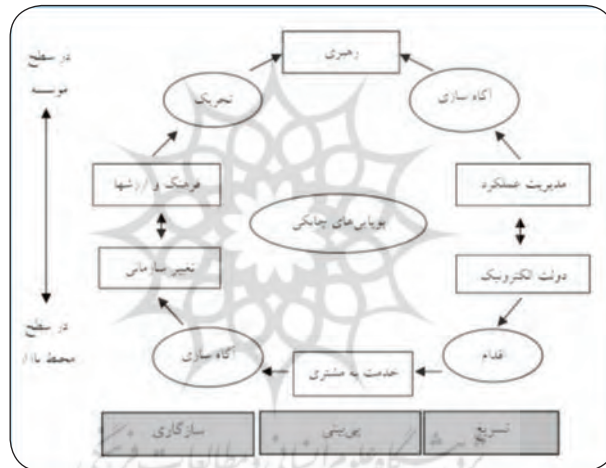
9- Musde

10- Performance Management

11- E-Government

12- Agile Supply Chain

به سیاست‌گذاری، مؤثر خواهند بود؛ همچنین، دولت‌ها باید با تغییرات، سازگاری و انطباق یابند و به دنبال همسو کردن منابع سیاسی، انسانی، فناوری و ساختاری باشند و به صورت انعطاف‌پذیر؛ اما قاطعانه برای اطمینان از جامه‌ی عمل پوشاندن به نتایج و اهداف اقدام کنند. در نهایت، دولت‌ها باید از طریق تزریق توانایی پیش‌بینی و سازگاری در سازمان، فرایندها را تسریع کرده و دقیقاً بدانند که چگونه این راهبردها، پویایی‌های چابکی را به جریان و فعالیت می‌اندازند. چابک بودن فقط در برخی عرصه‌ها، مناسب و کافی نیست. رهبران خوب نمی‌توانند، رهبری چابک را بدون آگاهی از عملکرد، تجربه کنند. اگر انجام خدمتی به انجام فرایندهای خدمت‌رسانی کمک و یاری نرساند؛ بهترین خدمت به مشتری هم نمی‌تواند تأثیر بلندمدتی داشته باشد. نمودار زیر نشان‌دهنده‌ی پویایی‌های ابعاد چابکی در بخش دولتی است» (همان).



شکل (۴): پویایی‌های چابکی در بخش دولتی

ابراهیمیان جلودار (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «چابکی سازمانی: سرعت پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری سازمانی» به بررسی ارزش چابکی به مثابه محور اساسی سرعت پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری سازمانی در برابر تغییرات، پرداخته است. نتایج مطالعه‌ی وی نشان داد که سازمان‌های سستی نمی‌توانند به نیازهای مشتریان و تغییر و تحولات محیط پیرامون خود، به موقع پاسخ دهند؛ برعکس، سازمان‌های یادگیرنده و مجازی به سبب برخورداری از چابکی می‌توانند به تغییر و تحولات محیط پیرامون خود، به موقع پاسخ دهند.

غلامی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «رابطه‌ی هوش سازمانی و عملکرد مدیران دانشگاه‌های گرمسار» به روش توصیفی-همبستگی و بر اساس مدل آلبراخت (۲۰۰۳) رابطه‌ی همبستگی این دو متغیر را بررسی کرده و نتیجه گرفته است که بین هوش سازمانی و عملکرد مدیران، رابطه‌ی معناداری



وجود ندارد؛ اما مؤلفه‌ی کاربرد دانش، با داشتن سهمی معنادار در عملکرد مدیران، توان پیش‌بینی عملکرد آنان در بخش منابع انسانی را نیز دارد.

ایروایجی (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی اثرات هوش سازمانی بر سرمایه‌گذاری در زمینه‌ی فناوری اطلاعات و بهره‌وری سازمان» بر اهمیت کاربرد سیستم‌های اطلاعاتی، تأکید کرده است. در این پژوهش ۱۶۱ شرکت کوچک و متوسط اقتصادی، تجاری و صنعتی ژاپن به عنوان نمونه، بررسی شدند که هوش سازمانی به عنوان عامل اصلی، مد نظر بوده است. نتیجه‌ی تحقیق نشان داد؛ شرکت‌هایی که هوش سازمانی بالاتری دارند، سرمایه‌گذاری‌های بیشتری در زمینه فناوری اطلاعات، انجام می‌دهند و از سطح بهره‌وری بالاتری برخوردارند (ریرا، ۲۰۰۷: ۱۳).

مقالی و عزیزی (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان «رابطه‌ی هوش سازمانی و توسعه‌ی مدیریت دانش سازمانی بر اساس مدل هوش سازمانی آلبراخت» به بررسی این فرضیه پرداخته‌اند و نتیجه گرفته‌اند که بین هوش سازمانی و توسعه مدیریت دانش سازمانی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. مطالعه‌ی آنان نشان داد که ارتباط معنادار و مثبت بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت دانش وجود دارد.

آلبراخت (۲۰۰۳) در پژوهشی با «عنوان بررسی هوش سازمانی» با طراحی چارچوبی نظری، به بررسی این موضوع در بین مدیران استرالیایی پرداخته و نظریات نمونه‌ای ۲۰۰ نفر از آنان را در مورد هوش جمعی جمع‌آوری کرده است. نتایج مطالعه نشان داد که مدیران استرالیایی با آگاهی از میزان هوش سازمانی خود می‌توانند به درک و آگاهی بهتری از سازمانشان برسند و نگاه جدیدتری به آن داشته باشند (اسکندری، ۱۳۸۹: ۱۴۸).

سلاجقه و نیک‌پور (۱۳۸۹) پژوهش خود را با عنوان «بررسی رابطه‌ی بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان» به روش پیمایشی و توصیفی - همبستگی انجام دادند؛ برای چابکی، چهار زیرمتغیر پاسخ‌گویی، شایستگی، انعطاف‌پذیری و سرعت را در نظر گرفتند و رابطه‌ی این زیرمتغیرها را با رضایت، تعیین کردند و در پایان به این نتیجه رسیدند که بین زیرمتغیرها و رضایت شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

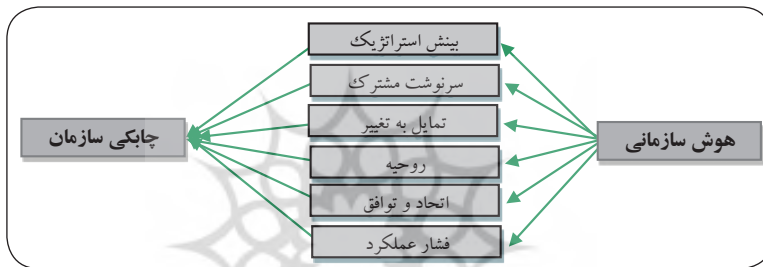
موسوی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان «سازمان‌های چابک در مدیریت معاصر (ظهور، توسعه و کاربردهای آن)» به بیان مفهوم چابکی پرداخته و عوامل و مؤلفه‌های سازمان چابک را بررسی کرده است. از دیدگاه او ابعاد چابکی در بخش دولتی و اولویت‌هایی که بخش سیاست‌گذاری سازمان‌ها بر آن تأکید کرده و بیشتر سازمان‌های دولتی چابک، مدنظر داشته‌اند؛ عبارتند از: ۱. تغییر سازمانی؛ ۲. رهبری؛ ۳. فرهنگ و ارزش‌ها؛ ۴. مدیریت عملکرد؛ ۵. خدمت به مشتری؛ ۶. دولت الکترونیک و ۷. مدیریت زنجیره‌های تأمین.

باقرزاده و اکبری دیباور (۱۳۸۹) پژوهش خود را با هدف سنجش هوش سازمانی و بررسی رابطه‌ی آن با چابکی سازمانی در سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان آذربایجان شرقی

به روش پیمایشی و توصیفی-همبستگی انجام دادند. جامعه‌ی آماری آن به تعداد ۲۳۴ نفر شامل کلیه‌ی کارکنان و مدیران سازمان میراث فرهنگی بود که ۱۴۴ نفر از بین آنها به روش نمونه‌گیری تصادفی، انتخاب شدند. نگارندگان به نتیجه رسیدند که بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد؛ همچنین، بین ابعاد هوش سازمانی؛ شامل سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد با چابکی سازمانی، رابطه‌ای مثبت و معنادار به دست آمد؛ اما بین چابکی سازمانی و چشم‌انداز استراتژیک، رابطه‌ی معناداری یافت نشد.

چارچوب نظری تحقیق

با توجه به مطالعات انجام شده و بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی و چابکی، بنای نظری تحقیق بر چارچوب زیر استوار است:



شکل (۵): نمودار چارچوب نظری تحقیق

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌ی اصلی: بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. بین «بینش استراتژیک» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد؛
۲. بین «سرنوشت مشترک» و چابکی سازمانی استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد؛
۳. بین «تمایل به تغییر» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد؛
۴. بین «روحیه» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد؛
۵. بین «اتحاد و توافق» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد؛
۶. بین «کاربرد دانش» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد؛
۷. بین «فشار عملکرد» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

روش تحقیق و جامعه آماری

روش تحقیق در این مقاله، توصیفی و از نوع پیمایشی و از حیث هدف، کاربردی است. برای سنجش متغیر هوش سازمانی از پرسش‌نامه‌ی استاندارد کارل آلبرخت و برای سنجش چابکی سازمانی از پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته استفاده شد. روایی پرسش‌نامه هوش سازمانی قبلاً آزموده شده است.



برای سنجش اعتبار پرسش نامه‌ها، از آزمون آلفای کرونباخ^{۱۳} استفاده گردید. مقدار آلفای پرسش نامه چابکی سازمانی برابر با ۰/۷۸ و پرسش نامه هوش سازمانی برابر با ۰/۸۶ به دست آمده است. جامعه‌ی آماری، کارکنان استانداری استان ایلام (در سال ۱۳۹۱) شامل ۲۸۰ نفر می‌باشند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان، استفاده شد. حجم نمونه ۱۲۰ نفر بدست آمد و به روش تصادفی ساده، نمونه‌ی مورد نظر انتخاب گردید.

آمار توصیفی

جدول شماره (۱): توصیف داده‌های متغیرها

متغیر	تعداد نمونه	جمع نمرات	میانگین	انحراف معیار	واریانس	کجی
بیش استراتژیک	۱۲۳	۳۲۲,۰۰	۲,۶۲	۰,۷۵	۰,۵۶	-۰,۲۶
سرنوشت مشترک	۱۲۳	۳۳۰,۱۴	۲,۶۸	۰,۶۱	۰,۳۸	-۰,۶۴
تمایل به تغییر	۱۲۳	۳۱۰,۰۰	۲,۵۲	۰,۷۱	۰,۵۱	-۰,۳۱
روحیه	۱۲۳	۳۲۵,۸۶	۲,۶۵	۰,۷۱	۰,۵۰	-۰,۵۵
اتحاد و توافق	۱۲۳	۳۳۳,۱۴	۲,۷۱	۰,۶۸	۰,۴۶	-۰,۲۲
کاربرد دانش	۱۲۳	۳۰۰,۱۴	۲,۴۴	۰,۷۲	۰,۵۱	-۰,۲۶
فشار عملکرد	۱۲۳	۳۳۰,۶۴	۲,۶۹	۰,۵۶	۰,۳۲	-۰,۳۵
هوش سازمانی <input checked="" type="checkbox"/>	۱۲۳	۳۲۱,۷۰	۲,۶۲	۰,۵۶	۰,۳۱	-۰,۷۷
چابکی سازمان <input checked="" type="checkbox"/>	۱۲۳	۳۱۹,۸۰	۲,۶۰	۰,۶۴	۰,۴۱	-۰,۵۵

آمار استنباطی

جدول شماره (۲): نتایج آزمون همبستگی

بیش استراتژیک	سرنوشت مشترک	تمایل به تغییر	روحیه	اتحاد	به‌کارگیری دانش	فشار عملکرد	هوش سازمانی	چابکی سازمان	
۰/۶۹	۰/۵۸	۰/۷۱	۰/۶۱	۰/۵۱	۰/۶۳	۰/۶۷	۰/۷۶		ضریب همبستگی پیرسون
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		p- مقدار
مستقیم	مستقیم	مستقیم	مستقیم	مستقیم	مستقیم	مستقیم	مستقیم		رابطه





نتایج فرضیات تحقیق

- بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسون، بین متغیر هوش سازمانی و چابکی سازمانی، معادل $0/69$ است و سطح معناداری آزمون همبستگی پیرسون، معادل $0/000$ بدست آمد که از عدد $0/05$ کوچک‌تر است؛ بنابراین، فرض محقق تأیید می‌شود و بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه‌ی مستقیم وجود دارد. با توجه به اینکه استانداری، یک سازمان مهم و محوری در تصمیم‌گیری‌ها است و از نظر نظارتی و اجرایی، نماینده‌ی عالی دولت و بالاترین نهاد تصمیم‌گیرنده در سطح استان است؛ بنابراین، تصمیمات این سازمان، باید هم‌دانش محور باشد و هم در برابر بحران‌ها، سریع اتخاذ گردد. استانداری باید هوش سازمانی بالایی داشته و بسیار چابک باشد تا بتواند به وظایف و مأموریت‌های خود، عمل کند و اهداف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی پیش‌بینی شده را محقق نماید.

- بین «بینش استراتژیک» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه بینش استراتژیک و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/69$ می‌باشد؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده است؛ از این رو، فرض صفر، رد و ادعای محقق، تأیید می‌گردد؛ بنابراین، بین بُعد بینش استراتژیک و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. منظور از چشم‌انداز استراتژیک، تدوین استراتژی، بررسی محیطی، بررسی استراتژی‌ها توسط مدیران ارشد، تعهد سازمان در قبال بازار، بیانیه، مأموریت و خط‌مشی‌های کلیدی برای سازمان، وجود برنامه‌ی منظم جهت ارتقای مدیران و ... است. نتایج بیان می‌کنند؛ چنانچه این مؤلفه و عوامل مربوط به آن در سازمان، وجود داشته باشد؛ تأثیر مثبت و بالایی بر میزان چابکی سازمان استانداری، خواهد گذاشت. چشم‌انداز استراتژیک در استانداری، چابکی و سرعت پاسخگویی به ارباب رجوع و تحولات محلی و منطقه‌ای را نوید می‌دهد.

بین «سرنوشت مشترک» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ی سرنوشت مشترک و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/58$ است؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده است؛ از این رو، فرض صفر، رد و ادعای محقق، تأیید می‌گردد؛ نتیجه می‌گیریم بین بعد سرنوشت مشترک و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. همان‌طور که می‌دانیم، سرنوشت مشترک، عبارت است از: سهم کردن کارکنان در برنامه‌ها و نتایج عملیات، درک کارکنان از ایده‌ی اصلی کار و استراتژی کلی سازمان، کمک به انجام کارها در همه سطوح کارکنان، در میان گذاشتن احساس شراکت کارکنان با مدیران در امور، اعتقاد به چشم‌انداز سازمان جهت موفقیت، دوام و استمرار ارتباط با سازمان توسط کارکنان. وجود این آیتم‌ها در استانداری یا تأکید بر ایجاد هر کدام از آنها، استانداری را به سوی انعطاف‌پذیری در برابر تغییرات، سرعت پاسخ به محرک‌ها و تغییرات و بالاخره چابکی، خواهد شد.



بین «تمایل به تغییر» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ی تمایل به تغییر و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/71$ است؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده؛ از این رو، فرض صفر، رد و ادعای محقق، تأیید می‌گردد؛ بنابراین، بین بعد تمایل به تغییر و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. طبق نظرات آلبراخت، میل به تغییر بر رشد محصولات و خدمات و هماهنگ شدن آنها با تغییرات محیط، ساز و کارهای حمایت از نوآوری، تشویق کارکنان جهت یافتن راه‌های بهتر انجام کار، اجازه داشتن افراد برای پرسش درباره راه‌های پذیرفته شده انجام کار، نگه داشتن بوروکراسی سازمان در حداقل رشد، پذیرش اشتباهات توسط مدیران، ایجاد فضای لازم برای پذیرش تغییرات و ایده‌های جدید توسط مدیریت، دلالت دارد. با توجه به اینکه مجموعه‌ی این عوامل، مؤلفه‌ی تمایل به تغییر را در سازمان نشان می‌دهند و از آنجا که این مؤلفه همبستگی معناداری با چابکی دارد؛ بنابراین، مدیران عالی و نمایندگان دولت در استانداری باید برای ایجاد و حفظ چابکی این سازمان در برابر طوفان‌ها و تحولات محلی و ملی و منطقه‌ای، خود را نسبت به مصداق‌های میل به ایجاد تغییر، قوی‌تر نمایند و همه‌ی آنها را به عنوان اهداف برنامه‌ریزی شده در طرح حرکت به سوی چابکی در نظر بگیرند.

بین «روحیه» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ی شاخص روحیه و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/61$ است؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده است؛ از این رو، فرض صفر، رد و ادعای محقق تأیید می‌گردد. بنابراین، بین بعد شاخص روحیه و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. شاخص‌های روحیه عبارتند از: وجود الگویی از تحرک و تعهد مدیران در ذهن کارکنان، تأثیر مدیریت در روحیه‌ی کارکنان، احساس بالندگی از کار کردن در سازمان، تلاش کارکنان جهت دستیابی به موفقیت، ابراز خوش‌بینی از فرصت‌های پیشرفت سازمان، دنبال کردن وظایف شغلی با علاقه توسط مدیران، کیفیت زندگی کاری. با توجه به اینکه استانداری، عزم خود را در بالا بردن این شاخص‌ها جزم کرده است؛ بنابراین، چابکی در پاسخ‌گویی به مشتریان و کسب رضایت آنان و سرعت در ارائه‌ی خدمات، قطعاً جزو برنامه‌ها و اهداف سازمان است و استانداری خود را متعهد و مکلف به آن می‌داند.

بین «اتحاد و توافق» و چابکی سازمانی استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ی اتحاد و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/51$ است؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده است. از این رو، فرض صفر، رد و ادعای محقق تأیید می‌گردد. نتیجه می‌گیریم بین بعد اتحاد و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. اتحاد و توافق یا تجانس؛ به معنای متناسب بودن ساختار کلی با رسالت سازمان، وجود رویه‌های روشن برای اولویت‌های کلیدی فعالیت سازمان، تسهیل عملکرد و بهره‌وری کارکنان توسط فرایندهای انجام کار،



توانمند نمودن کارکنان و قادر ساختن آنان به خلق ارزش برای مشتریان توسط سیستم‌های اطلاعاتی، تفویض اختیار و مسئولیت تا پایین‌ترین سطح سازمان، توانایی مأموریت بخشیدن برای ایجاد همکاری و هماهنگی و ... می‌باشد. مدیران استانداری؛ چنانچه به ایجاد چابکی در سازمان، مضر هستند؛ باید به دقت همه‌ی دستورات و برنامه‌های مرتبط با ایجاد همبستگی و اتحاد بین کارکنان را فراهم نمایند. با توجه به اینکه در استانداری، بین اتحاد و چابکی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنادار مستقیمی وجود دارد. بنابراین، مدیران استانداری، بایستی به تفویض اختیارات، توانمندسازی پرسنل، اصلاح ساختارها و کوچک‌سازی و هر فعالیتی که منجر به اتحاد و توافق بین کارکنان می‌شود، بپردازند.

بین «کاربرد دانش» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ی به کارگیری دانش و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/63$ است؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده است. بنابراین، فرض صفر، رد و ادعای محقق تأیید می‌شود. نتیجه می‌گیریم بین بعد به کارگیری دانش و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. کاربرد دانش، عبارت است از: برآورد مدیران از مهارت‌های فردی، صلاحیت‌ها و شایستگی، ابراز علاقه‌ی مدیران نسبت به دانش کارکنان، نفوذپذیری مرزهای سازمانی در برابر ایده‌ها و اطلاعات، حمایت سیستم‌های اطلاعاتی از جریان اطلاعات مفید، مطالعه آخرین ایده‌های کسب و کار توسط مدیران، وجود برنامه‌هایی به منظور بهبود دوره‌های خدمتی، وجود فرآیندهای فرهنگی مشخص تبادل اطلاعات. استانداری، برای ایجاد حداکثر چابکی در سازمان خود، باید به تک‌تک دستورات مربوط به کاربرد دانش، عمل نموده و به این آیتم‌ها متعهد باشد.

بین «فشار عملکرد» و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد.

ضریب همبستگی بین مؤلفه‌ی فشار عملکرد و چابکی سازمانی، مثبت و به میزان $0/69$ است؛ چون مقدار خطای آماره کمتر از $0/05$ شده است. از این رو، فرض صفر، رد و ادعای محقق تأیید می‌گردد. بنابراین، بین بعد فشار عملکرد و چابکی سازمانی در استانداری استان ایلام، رابطه وجود دارد. همان‌طور که گفته شد، فشار عملکرد، عبارت است از: اعتقاد کارکنان به اینکه جبران خدمت (پرداخت حقوق) به نحو عادلانه صورت می‌گیرد، ارتباط مدیران و سرپرستان در جهت پیشبرد اهداف و مقاصد، اقدام سریع سرپرستان برای حل مشکلات کاری کارکنان، اقدام مدیران عالی به اصلاح یا عزل مدیران ناموفق، دریافت بازخورد از عملکرد توسط کارکنان، احساس کارکنان از اینکه کارشان در موفقیت سازمان موثر است، درک کارکنان از نقش‌ها و مسئولیت‌هایشان. برخی از این عوامل در استانداری وجود دارد؛ ولی برخی دیگر برای تثبیت در استانداری، به همت و اراده‌ی مسئولان استانی و مدیران ارشد استانداری نیاز دارند. با توجه به نتیجه‌ی به دست آمده، عدالت در خدمات، مساوات و برابری در پرداخت‌ها به کارکنان و رفع مشکلات زندگی و کاری آنان؛ روند کارها و خدمات استانداری را تسریع بخشیده و چابکی آن را افزایش می‌دهد.



بحث و نتیجه‌گیری

دنیای پر تلاطم و محیط ناآرام امروزی، به شدت به سازمان‌هایی چابک و هوشمند، نیاز دارد تا با هر تغییر و پیشامد ناگهانی، به نحو مطلوب، انعطاف لازم و عکس‌العمل مناسب نشان دهند. با توجه به این مهم، در مقاله‌ی حاضر به بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی در استاندارد ایلام پرداخته شد. نتایج حاصل از بررسی عبارتند از:

- بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۷۶ وجود دارد؛
- بین بینش استراتژیک و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۶۹ وجود دارد؛
- بین سرنوشت مشترک و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۵۸ وجود دارد؛
- بین تمایل به تغییر و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۷۱ وجود دارد؛
- بین روحیه و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۶۱ وجود دارد؛
- بین اتحاد و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۵۱ وجود دارد؛
- بین به‌کارگیری دانش و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۶۳ وجود دارد؛
- بین فشار عملکرد و چابکی سازمانی، رابطه‌ی معناداری به میزان ۰/۶۷ وجود دارد.

منابع و مأخذ

الف) منابع فارسی

- ابراهیمیان جلودار، سید یاسر و سید محمود ابراهیمیان جلودار؛ (۱۳۹۰)، «چابکی سازمانی: سرعت پاسخگویی و انعطاف‌پذیری سازمانی»، توسعه انسانی پلیس، شماره ۳۹، ۱۳-۳۴.
- اسکندری، کریم؛ (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی»، نشریه پژوهش‌های مدیریت، سال سوم، شماره هشتم، ۱۴۳-۱۶۳.
- باقرزاده، مجید و احمد اکبری دیپاور؛ (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی بر چابکی سازمانی در سازمان میراث فرهنگی - گردشگری و صنایع دستی استان آذربایجان شرقی»، فصل‌نامه مدیریت کسب و کار، دانشکده مدیریت، شماره ۵.
- جعفرنژاد و شهابی؛ (۱۳۸۶)، چابکی سازمانی و تولید چابک، تهران، مؤسسه کتاب‌مهربان نشر.
- جمال‌زاده، محمد و همکاران؛ (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی»، فصل‌نامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۲، دانشگاه گرمسار، ۶۳-۸۶.
- جمشیدی، مینا و پری‌عدالتی؛ (۱۳۸۹)، «بررسی جایگاه هوش سازمانی در اثربخشی سازمانی»، اولین همایش ملی هوش سازمانی / کسب و کار، تهران.
- سلاجقه، سنجر و امین نیک‌پور؛ (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه‌ی بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان». نشریه پژوهش‌های مدیریت، سال سوم، شماره هفتم، ۱۸۴-۱۶۹.



- شرح وظایف استانداران و فرمانداران؛ (۱۳۷۷)، <http://www.ostan-kd.ir/Default.aspx?TabID=119>.
- غلامی، شهرام، هما غفوریان و داوود معنوی پور؛ (۱۳۹۰)، رابطه هوش سازمانی و عملکرد مدیران، فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال دوم، شماره ششم، ۸۹-۹۹.
- موسوی، زینب‌سادات؛ (۱۳۸۹)، «سازمان‌های چابک در عصر حاضر» فصل‌نامه علمی-پژوهشی مدیریت و منابع انسانی صنعت نفت، سال سوم، شماره ۱۱.

ب) منابع انگلیسی

- Akgun ,E, ali. (2007),»Organizational intelligence: A structuration view». Ali, e, akgun, john byrne, halit keskin , journal of organizational change management , vol,20 No, 3. online. <http://www.emeraldinsight.com/4814-0953.htm>.
- Albrecht , Karl , (2003) , Organizational Intelligence& Knowledge Management :Thinking Outside the Silos , the Executive Perspective :(www.KarlAlbrecht.com).
- Choo, C.W.(1998), Information, management for the intelligent organization, Information Today, Medforf, NJ.
- Comer JS, Suveg C, Kendall PC, Robin J. Emotion-focused cognitivebehavioral therapy for anxious youth: A multiplebaseline evaluation. J Contemp Psychother 77- 36:85;2006.
- Maskell, B (2001). The age of agile manufacturing, Supply Chain Management: An International Journal; Vol.6, No 1,pp. 11-5.
- Mooghali and Azizi , (2008), Organizational Intelligence an Organizational Knowledge Management Development , payame noor university , shiraz-Iran, IDOSI publication.
- Riera A. , & Christian G. , & Iijima , Junichi , (2007) , A Study of Effect of Organizationa IQ on IT Investment and Productivity , International Conference on Management of Innovation and Technology.
- Weber, S. E., Liou, Y. I., Chen, M., Nunamaker, J. F.(1996), Toward more intelligent organizations, In Manning, R.W. and King, D. R.(Eds.), Organizational intelligence: AI in organizational design, modeling and control, information systems, IEEE Computer Society Press, Los Alamitos, CA, 30-29.