

فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی - امنیتی
دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام)
سال سیزدهم، شماره ۱ (بهار ۱۴۰۳) صص ۶۷-۹۴

عوامل مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی در مجموعه‌های اطلاعاتی - امنیتی (مطالعه موردی مؤلفه‌های ساختاری)

● حجت‌اله جهانی‌راد^۱ ●

استادیار دانشگاه علوم و فنون فراهی، تهران ایران (نویسنده مسئول)

● حمیدرضا نادی ●

دانشیار دانشگاه علوم و فنون فراهی، تهران ایران

● یونیس تاجی‌پور ●

کارشناس ارشد دانشگاه علوم و فنون فراهی، تهران ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۳۱

چکیده

تاب‌آوری سازمانی به‌عنوان مؤلفه‌ای مؤثر، ضمن مساعدت به عملکرد موفق سازمان؛ در موقعیت‌های بحرانی سازمان‌های مختلف از جمله دستگاه‌های اطلاعاتی - امنیتی، آنها را قادر می‌سازد مأموریت‌های محوله و چالش‌های مرتبط با آن را مدیریت کنند. لذا این پژوهش با هدف شناسایی عوامل ساختاری مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان جامعه اطلاعاتی، تلاش دارد با بهره‌گیری از روش کیفی و به شیوه آمیخته (موردی زمینه‌ای، اکتشافی)، داده‌های گردآوری شده را در کنار یافته‌های میدانی، مورد واکاوی و مذاقه قرار دهد. در این مسیر دیدگاه‌های ۱۰ نفر از کارشناسان خبره در حوزه سازمانی با نتایج تحصیل شده از نظرسنجی میدانی از تعداد ۱۹۲ نفر نمونه جامعه آماری کارکنان جامعه اطلاعاتی تلفیق و با بهره جستن از روش توصیفی، رتبه‌بندی عوامل توسط آزمون فریدمن انجام شد که به رغم مشکلاتی همچون قرار داشتن محیط پژوهش در حوزه یک دستگاه اطلاعاتی - امنیتی و محدودیت‌های مترتب با این موضوع، نتیجه نهایی بیانگر تأثیرگذاری عواملی همچون گزینش صحیح و کارآمد، تعهد متقابل (وفاداری مشترک فرد و سازمان به یکدیگر)، نظام پاداش (تنبیه و تشویق) کارآمد و مؤثر و ساختار سازمانی کارآمد (در بُعد ساختاری)، در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان مجموعه‌های اطلاعاتی - امنیتی بود.

کلید واژگان: تاب‌آوری، تاب‌آوری سازمانی، سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی.

امروزه از جمله موضوعاتی که برای هر سازمان و با تأکید بیشتر در خصوص سازمان‌های نیرومحور حائز اهمیت است و مقابله هدفمند و کارا با این گونه موقعیت‌های چالشی و اختلال‌ها از بایسته‌های مدیریتی و راهبری منابع انسانی محسوب می‌گردد، مقاوم‌سازی و تاب‌آوری سازمانی است. بنابراین ضرورت دستیابی به حفظ بقا و موفقیت پایدار موجب آن شده است که بسیاری از سازمان‌ها در اولویت‌ها و دیدگاه‌های استراتژیک خود تجدید نظر کرده و تمرکز خود را بر انطباق با تغییرات محیط پیرامون و پاسخ‌گویی مناسب و به موقع به الزامات ایجاد شده قرار دهند (چیت کران، ۱۳۹۵: ۹۷). نیروی انسانی در هر سازمانی، خاصه سازمان‌های امنیتی، مهم‌ترین و مؤثرترین عنصر و رکن وجودی بوده و تقریباً همه ما بخش اعظم زندگی و وقت خود را در محیط کار و فعالیت سپری می‌کنیم و هر فرد به تناسب موقعیت و جایگاه شغلی حتی ممکن است مشاغل تمام وقت و... داشته باشد. لذا این ویژگی در سازمان‌های امنیتی می‌طلبد که کارکنان همیشه و در همه حال با بیشینه انگیزه و تاب‌آوری بالا در مقابل کمبودها و نواقص فرارو، آماده اجرای مأموریت‌های محوله باشند، چراکه عناصر سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی از متعهدترین و سالم‌ترین افراد هر کشور و سازمان بوده و به واسطه تعهد بالایی که نسبت به نظام سیاسی و رهبران آن دارند، از حلقه‌های مؤثر در پیشبرد حکمرانی قلمداد گردیده و قطعاً فراوانی تاب‌آوری در این مجموعه‌ها، به سبب مأموریت تبیین شده خاص آنها، می‌تواند پیشران وظایف محوله و مرتفع‌کننده بسیاری از موارد مبتلابه جوامع هدف باشد (جهانی راد و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۵۶). بنابراین به منظور رسیدن به این مهم، مفهوم نوینی تحت عنوان تاب‌آوری سازمانی به علم مدیریت ورود پیدا کرده است که آن را توانایی یک سیستم به منظور انطباق و پاسخ‌گویی به شوک‌هایی که شامل حوادث طبیعی و تغییرات مهمی که در حال شکل‌گیری است تعریف کرده اند، به عبارتی تاب‌آوری سازمانی به توانایی مواجهه سازمان‌ها با مخاطرات محیطی و بحران‌ها و همچنین توانایی بقا، مقاومت، فرصت‌طلبی و رشد سازمان‌ها در موقعیت‌های چالشی و اختلال‌ها اشاره دارد (چیت کران، ۱۳۹۵: ۹۷).

تاب‌آوری سازمانی در واقع ترکیبی از ظرفیت سازمانی برای بازگرداندن کارایی پس از اختلال و ایجاد قابلیت‌های لازم قبل از پاسخ به بحران است و به سبب ضرورت در ممانعت از تبعات منفی پایین بودن دامنه صبر و تاب‌آوری کارکنان در مقابل فشارهای روحی و جسمی ناشی از محیط کار،

مأموریت‌های محوله، محیط خانه و محل کار و جلوگیری از غافلگیری در مقابل بحران‌ها و شرایط غیرمترقبه محیطی، به‌عنوان اهرم و راه حلی کارآمد در مقابله با بی‌انگیزگی و رفع بی‌تفاوتی کارکنان در مسیر تاب‌آور ساختن آنها و ارتقای بازدهی سازمان قابل اتکاست (محمدی شهرودی، ۱۳۹۷: ۵۳). این امر می‌تواند به‌عنوان قواعد کلی قابل تعمیم به همه سازمان‌های انسان و حتی تجهیزات محور، از جمله نهادهای اطلاعاتی-امنیتی فعال در حوزه سرزمینی ج.ا.ایران (با ضریب اهمیت بیشتر به سبب موضوعیت خاص مأموریت محوله) قابل تعمیم باشد.

از دیدگاهی دیگر، سازمان‌های تاب‌آور، متناسب با میزان تحمل موقعیت‌های چالشی، با تمرکز بر هدایت نیروهای مادی و غیرمادی و استفاده بهینه از توانمندی‌های تکنیکی و تاکتیکی خود، برای افزایش موفقیت و بالا بردن سطوح عملکردی اقدام می‌کنند. لذا با توجه به شواهد موجود، سازمان‌های تاب‌آور قادر به حفظ بقای خود در بحران‌ها هستند و در برابر فشارهای محیطی، می‌توانند بدون اختلال فعالیت کنند و تغییرات و بحران‌ها را با موفقیت پشت سر بگذارند (وایلند و والنبرگ، ۲۰۱۳: ۳۳).

بررسی‌های میدانی انجام‌شده نشان می‌دهد آثار برخی مؤلفه‌های تاب‌آوری پایین برگرفته از ساختار سازمانی که مرتبط با چارچوب ساختاری ارگان‌ها می‌باشد در برخی از کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی-امنیتی دیده می‌شود. اهمیت پرداختن به این پژوهش نیز به دلیل اثرات مثبت و ویژگی‌های افراد تاب‌آور (از جمله خودآگاهی، توانایی حل مسئله، احساس ارزشمندی، همدلی، مشارکت بالا، توانمندی اجتماعی (جرئت‌مندی، گوش دادن و...)) در نیل به اهداف سازمان بوده، لذا با توجه به اهمیت این موضوع مبنی بر نقش و میزان تاب‌آوری نیروی انسانی هر سازمان در نیل به هدف‌ها و تأثیر و نقش غیر قابل انکار نیروی انسانی در مجموعه‌های انسان محور اطلاعاتی-امنیتی، در رسیدن به هدف‌های این سازمان‌ها، شناسایی عوامل مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان این مجموعه‌ها امری ضروری به نظر می‌رسد. به همین سبب در این پژوهش تلاش گردیده تا به پرسش ذهنی پژوهشگر مبنی بر: مهم‌ترین عوامل ساختاری مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی در مجموعه‌های اطلاعاتی-امنیتی کدام مؤلفه‌ها هستند؟ پاسخی متقن و مبتنی بر مستندات علمی ارائه گردد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

تعاریف نظری

تاب آوری: تاب آوری عبارت است از تطابق موفقیت آمیز علی‌رغم وجود تهدید و شرایط ناگوار محیطی که فرد در آن زندگی می‌کند. به عبارتی تاب آوری، سازگاری مثبت به شرایط ناگوار است که از طریق پاسخ فرد به شرایط استرس‌زای زندگی و یا مواجهه فرد با شرایط مستمر استرس مشخص می‌شود (گایلارد، ۲۰۰۷: ۱۰۵).

سازمان: به مجموعه فعل و انفعالات افرادی اطلاق می‌گردد که مرکز هماهنگ کننده واحدی دارند. نیروی هماهنگ کننده مرکزی موجب بقای حیات سازمان است که به صورت رسمی تدوین شده و غیر رسمی یا نامدون ظهور می‌کند.

سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی (با تأکید بر ج.ا.ایران): سازمان اطلاعاتی^۱ که با نام‌های آژانس امنیتی، سرویس جاسوسی و سرویس اطلاعاتی نیز شناخته می‌شود، یک تشکیلات و بنگاه دولتی است که وظیفه گردآوری و آنالیز اطلاعات برای مقاصد نظامی، امنیت ملی، سیاست خارجی و اجرای قانون یک کشور را بر عهده دارد. سازمان‌های امنیتی در زمره سازمان‌های حرفه‌ای قرار دارند. سازمان‌های حرفه‌ای دارای رفتار حرفه‌ای بوده و در ابعاد انسانی، ابزاری و مدیریتی به صورت حرفه‌ای عمل می‌نمایند (جهانی راد، ۱۴۰۱: ۸۹).

سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی به سبب خصیصه تأثیرپذیری از محیط بیرونی و ساختار درونی خود، از نوع سیستم‌های باز یا ارگانیک می‌باشند و با توجه به اصلی‌ترین مأموریت خود که همانا تحقق اهداف راهبردی کشور متبوع و حفظ استقلال و نیل به توسعه و امنیت پایدار در دنیای متحول نونی است، نیازمند مدیریتی کارآمد و برخوردار از شاخص‌های متنوع ارتقای بازدهی سازمانی و عملکرد جمعی هستند (دیل، ۱۳۹۷: ۱۸۳).

مدیریت دستگاه‌های امنیتی، مدیریتی آینده‌نگر، انطباق‌پذیر، خلاق و پویاست. مدیران دستگاه‌های امنیتی می‌بایست شرایط روز و دنیای پیچیده انسانی را به خوبی درک نموده و بتوانند شکست‌ها و اکامی‌ها را به فرصت تبدیل کنند. برای این منظور می‌بایست دستگاه‌های اطلاعاتی و امنیتی در

1. Intelligence Agency

مجموعه خود از باهوش ترین و با انگیزه ترین افراد برخوردار بوده و به منظور انجام مطلوب وظایف و اقدامات اعمالی و امنیتی، از با انگیزه ترین، مستعدترین و براگیکخته ترین کارکنان برخوردار باشند، زیرا انجام وظایف سازمانی و دستیابی به اهداف و مقاصد سازمانی در سایه برخورداری سازمان از کارکنان با انگیزه مقدور و متصور است (همان: ۲۰۴).

تاب آوری سازمانی: تاب آوری سازمانی عبارت است از توانایی پیش بینی فرصت های کلیدی و رویدادها از روندهای در حال ظهور، به طور مداوم تغییر یافتن و منطبق شدن در یک محیط آشفته و به سرعت برگشتن به حالت اولیه بعد از مواجهه با یک فاجعه (آتس و بیتچی، ۲۰۱۱: ۶۵).

عوامل ساختاری: همه عناصر، عوامل، امکانات و شرایط فیزیکی غیر انسانی سازمان را که با نظم و قاعده خاصی چارچوب و قالب سازمان را در مجموعه های اطلاعاتی- امنیتی میسر می سازند شامل می گردد.

تعاریف عملیاتی

تاب آوری: تاب آوری عبارت است از توانایی کارکنان مجموعه های اطلاعاتی- امنیتی برای تداوم بخشیدن به فعالیت و ویژگی های مأموریتی و خدمتی خود در شرایط متحول و در مقابل تهدیدهای احتمالی یا واقعی.

تاب آوری سازمانی: تاب آوری سازمانی عبارت است از توانایی مجموعه های اطلاعاتی- امنیتی در مواجهه با اختلالات و تهدیدات مختلف و همچنین قدرت انطباق با تغییرات محیطی به گونه ای که مأموریت های واگذاری به نحو احسن انجام پذیرد. در عصر حاضر که عدم اطمینان محیطی از مشخصه های آن است، سازمان ها به طور مستمر برای حفظ رقابت پذیری و ادامه حیاتشان در تلاش هستند و معمولاً به وسیله چند روش به عدم اطمینان پاسخ می دهند؛

الف) تمرکز بر کنترل های داخلی

ب) یادگیری^۱

ج) به کارگیری خلاقیت و نوآوری

د) انطباق یافتن با محیط (لی و همکاران، ۲۰۱۳: ۹۸)^۲

انواع تاب‌آوری

هارت^۱ و همکاران به سه نوع تاب‌آوری (عمومی، حقیقی، و تلفیقی) اشاره کرده‌اند.

تاب‌آوری عمومی: همان غلبه بر موقعیت‌های دشواری است که هرکسی با آن موقعیت‌ها مواجه می‌شود. در واقع تاب‌آوری همان چیزی است که همه ما از آن برخورداریم و به نظر می‌رسد که برای نژاد بشر برنامه‌ریزی شده است. آن دسته از افرادی که دوران کودکی خوبی را پشت سر گذاشته‌اند با بسیاری از چالش‌ها و مشکلاتی که پیش آمده درگیر می‌شوند. حتی اگر برخی از این مشکلات بدون هیچگونه اعتراض بزرگ و شگفت‌آور به نظر آیند (سلیمی، ۱۳۸۸: ۹۳)

تاب‌آوری حقیقی: این تاب‌آوری همان چیزی است که ما را برای ایجاد آینده‌های بدتر امیدوار می‌سازد. تاب‌آوری حقیقی در جایی آشکار می‌شود که افراد با دارایی و منابع بسیار کم یا کودکانی با آسیب‌پذیری بالا آینده‌هایی بهتر از آنچه ما با توجه به شرایطشان در مقایسه با سایر کودکان پیش‌بینی می‌کردیم نشان می‌دهند (همان، ۱۰۳).

تاب‌آوری تلفیقی: این قسمت کمی پیچیده است، تاب‌آوری تلفیقی ما را به‌عنوان متخصص گنج و دست‌پاچه می‌کند و انتظارات ما را آشفته و مغشوش‌تر می‌کند. تاب‌آوری تلفیقی حتی آسیب‌پذیری‌ها و مکانیزم‌های حفاظتی را منبع و منشاء تاب‌آوری می‌داند و به‌عنوان یک مفهوم، ظرفیت تغییر مصیبت و بدبختی را موفقیت و با حداقل توان پیشگیری از اثرات بدتر مصیبت و بلا را فراهم و در اینجا به‌طور ناخودآگاه بلا و مصیبت به نتایج و پیامدهای بهینه در تاب‌آوری تبدیل می‌شود (سلیمی، ۱۳۸۸: ۱۲۲).

بایسته‌های توجه به تاب‌آوری و عوامل مؤثر بر آن

اصطلاح تاب‌آوری در ابتدا در علوم فیزیکی برای رجوع به توانایی موادی همچون لاستیک در برابر فشار و میزان کشسانی آن مورد استفاده قرار گرفت. روان‌شناسان و اکولوژیست‌ها مفهوم تاب‌آوری را برای توصیف اینکه چگونه افراد و اکوسیستم‌ها زمانی که با چالشی روبه‌رو می‌شوند، می‌توانند به حالت اولیه برگردند به کار می‌برند؛ اما تفاوت‌های مشخصی بین تعاریف و چگونگی استفاده از مفهوم تاب‌آوری وجود دارد (شهبازفر، ۱۳۹۳: ۹۷)

تاب‌آوری به همراه متغیرهایی دیگر مانند خوش‌بینی، امیدواری و خودکارآمدی سرمایه‌های روان‌شناختی سازمان را تشکیل می‌دهند. سرمایه‌های روان‌شناختی به‌عنوان منبع مزیت رقابتی

1. Hartt

سازمان‌ها مطرح است که منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی (دانش و مهارت‌های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آنها) در سازمان می‌شود (وفایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۷).

تاب‌آوری کارکنان به‌عنوان سازگاری سازمان در محیط‌های عملیاتی نامشخص و پویا ضروری است. با این وجود اطلاعات کمی در مورد چگونگی توسعه تاب‌آوری کارکنان شناخته شده است. همچنین، تاب‌آوری شخصی و کارکنان دو ساختار مرتبط اما متمایز است. به بیان دیگر، تاب‌آوری به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی قلمداد می‌شود که در موقعیت‌های چالش‌برانگیز و استرس‌آور محیطی به یاری فرد می‌شتابد. تاب‌آوری روان‌شناختی آن نوع توانایی ^۱ باعث می‌شود فرد از شرایط سخت زندگی، با قدرت عبور کرده و از نظر روان‌شناختی نیز مقاوم‌تر گردد. این افراد می‌توانند شرایط زندگی را با راه‌حل‌های ساده‌تری تحمل نمایند. از طرفی، آنها چون توانایی حل مسئله خویش را گسترش داده‌اند، می‌توانند به‌عنوان انسان‌هایی قلمداد شوند که در برابر مشکلات مقاوم‌تر هستند (اوگلمن و اِروِل^۱، ۲۰۱۵: ۱۸۶).

عوامل مؤثر بر تاب‌آوری در حالت کلی شامل عوامل درونی^۲ و عوامل بیرونی^۳ است. عوامل درونی، عواملی هستند که از مکانیسم‌های درونی فرد سرچشمه می‌گیرد و در واقع شامل مشخصات درونی افراد مانند هوش، ویژگی‌های شخصیتی، عزت‌نفس^۴، خودکارآمدی^۵ و مهارت‌های حل مسئله^۶ است. جنسیت از دیگر عوامل مرتبط با تاب‌آوری است. بر اساس پژوهش گمبل و زیگلر (۱۹۸۹)، پسران با توجه به خارج از خانه بودن، آسیب‌پذیری بالاتری را نشان می‌دهند. عوامل بیرونی آن دسته از عواملی است که از مکانیسم‌های بیرونی فرد سرچشمه می‌گیرد. خانواده، دوستان، مدرسه، دولت از این نوع عوامل محسوب می‌شوند. پژوهشات ماستن و کوتستورت (۱۹۹۸) ظرفیت‌های شناختی و هوش و ویژگی‌های شخصیتی^۷ را از جمله عوامل مؤثر بر تاب‌آوری معرفی نموده و به نظر می‌رسد که رابطه مهارت‌های خوب حل مسئله و هوش، در میان کودکان در معرض خطر و جهت حصول پیام‌های بهتر، اهمیت کلی رشد شناختی و زبان این کودکان در رشد انسان

1. Erol
2. Internal Factors
3. External Factors
4. Self-Steem
5. Self-Efficacy
6. Problem Solving Skills
7. Personality Traits

را نشان می‌دهد. این امکان وجود دارد که ضریب هوشی، شاخص کلانی باشد که رشد شناختی و رشد مغزی فرد با آن مرتبط باشد که به صورتی طبیعی و برخلاف وجود شرایط ناگوار در فرد شکل می‌گیرند. پژوهش‌هایی با موضوع تاب‌آوری یا عوامل مؤثر بر تاب‌آوری (همانند همه عوامل خطرزا و حفاظتی) یا متمرکز بر پیامدهای تاب‌آوری با معیارهای گوناگون و متفاوتی ارائه شده است که رفتارهای مثبت از قبیل پیشرفت تحصیلی^۱ یا اجتماعی، بروز رفتارهای مطلوب و متناسب سن، شادکامی یا رضایت از زندگی و عدم بروز رفتارهای منفی از قبیل پریشانی هیجانی، بیماری روانی یا رفتارهای خطر جویانه، از آن جمله‌اند. کامپفر عوامل خطرزا را اساساً در رابطه با شرایط ناگوار دایمی در محیط تعریف می‌کند و کنش‌زاهای شدید را به‌عنوان محرک‌های ایجاد اختلال - انسجام در نظر می‌گیرد که منجر به آغاز روند تاب‌آوری در افراد خواهند شد (امیری، ۱۳۹۳: ۷).

رویکردها، ابعاد و حوزه عملکرد تاب‌آوری

تاب‌آوری از رویکردهای مختلفی با ابعاد و خصیصه‌های متفاوت برخوردار است که اهم آنها عبارت‌اند از:

تاب‌آوری به‌عنوان مدیریت ریسک: مدیریت ریسک فرآیند شناسایی تحلیل و پاسخ به مخاطره یا تهدید می‌باشد. در مدیریت ریسک هر مخاطره را به‌صورت جداگانه در نظر گرفته و برای ارزیابی خود اغلب به داده‌های تاریخی تکیه می‌کند. اگر مخاطره یا تهدید بی‌سابقه یا غیر قابل پیش‌بینی و وابستگی متقابل داشته باشند، در نظر گرفتن تاب‌آوری اهمیت دارد. درحقیقت، تاب‌آوری یک جایگزین برای مدیریت ریسک محسوب نمی‌شود بلکه یک مکمل، مربوط به انطباق و کاهش است که به چارچوب مدیریت ریسک کمک می‌کند. مدیریت ریسک به سیستم کمک می‌کند تا آماده شود و برای رویدادهای نامطلوب برنامه‌ریزی کند، درحالی‌که مدیریت تاب‌آوری با یکپارچه‌سازی ظرفیت یک سیستم به منظور جذب و بازسازی رویدادهای نامطلوب و سپس انطباق با آن، پا را فراتر می‌نهد (بهرام پور، ۱۳۹۸: ۱۲۵).

تاب‌آوری به‌عنوان پایداری: رویکرد پایداری نسبت به تاب‌آوری، از مطالعات اکولوژیکی که تاب‌آوری را به‌عنوان توانایی بازگشت به حالت قبل تعریف می‌کند، بسط یافته است. این رویکرد،

تاب آوری را به صورت مقدار اختلالی که یک سیستم قبل از اینکه به حالت دیگری منتقل شود می تواند تحمل یا جذب کند، تعریف می شود (رضایی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۱۲). واضح است که تاب آوری با پایداری متمایز هستند. یک سیستم باثبات و پایدار ممکن است زیاد نوسان نکند اما یک سیستم تاب آور ممکن است نوسانات زیادی را متحمل شود و به یک تعادل جدید به جای تعادل قبلی برگردد (آقامحمدی، ۱۳۹۳: ۱۰).

تاب آوری به عنوان قابلیت اطمینان: قابلیت اطمینان، ظرفیت یک سیستم در برآورده کردن مداوم شرایط رضایت یک سرویس است. این قابلیت درجه اختلال احتمالی در شرایط تداوم دسترسی به منبع را در گستره فشار هیدرولیکی و شرایط جریان و تأمین شرایط مشخص کیفیت آب، کمی سازی می نماید (یعقوبی نژاد و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۴). این قابلیت نشان دهنده سطح مورد نظر از خدمات سیستم (زیرساخت) در طی یک دوره زمانی است. این قابلیت اغلب بر روی شرایط بهره برداری عادی و مقابله با تهدیدات قابل پیش بینی که دارای احتمال بالا و تأثیر کم است، متمرکز هستند (دشتی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۲).

تاب آوری به عنوان مقاومت: مقاوم بودن توانایی سیستم برای مقابله با مجموعه اختلالات وارده و حفظ عملکرد آن است. مقاوم بودن و تاب آوری به دو فلسفه طراحی متفاوت تعلق دارند. مقاوم بودن به استحکام مربوط است در صورتی که تاب آوری با انعطاف پذیری در ارتباط است. هنگامی که یک زیرساخت مورد حمله قرار می گیرد، ممکن است مانند درخت بلوطی که در طوفان است، بشکند. وقتی که یک زیرساخت تاب آور مورد حمله قرار می گیرد، می تواند مانند نی در طوفان خم شده و سالم بماند. از منظر مهندسی سیستم ها، مقاوم بودن مطلق در عمل به سمت شکنندگی پیش خواهد رفت. همچنین، مقاوم بودن در طراحی سیستم ها تعبیه شده است، در حالی که تاب آوری به طور معمول با اجزای عملیاتی، یکپارچه شده است (چاروسایی، ۱۳۹۷: ۳۷).

تاب آوری به عنوان بازیابی: این رویکرد درباره توانایی دارایی برای «بازگشت به گذشته» از تغییر یا عامل فشار و برگشت به حالت اولیه آن است و معیاری است که با زمان صرف شده، یک دارایی برای بازیابی از تغییر اندازه گیری می شود (مشهدی و امینی ورکی، ۱۳۹۵: ۱۴۵).

تاب‌آوری به‌عنوان گذار: بیشتر در ارتباط با ظرفیت یک دارایی یا جامعه برای واکنش به تغییر است که به جای بازگشت ساده به حالت قبل، می‌تواند به معنای تغییر به حالت جدید باشد که در محیط موجود پایدارتر است. این رویکرد بیشتر در ارتباط با سازگاری و انطباق دارایی با تهدید است. در سیستم تاب‌آور، اختلال، پتانسیلی برای ایجاد فرصت جهت تجربه کارهای جدید برای نوآوری و توسعه پدید می‌آورد که با مفاهیمی مانند نوسازی، احیا و خودسازمان‌دهی همراه است (رکن‌الدین افتخاری و صادقلو، ۱۳۹۸: ۱۲۱).

تاب‌آوری به‌عنوان مصون‌سازی^۱: به مجموعه اقداماتی که برای تأمین امنیت کامل و حفاظت از زیرساخت‌های حیاتی انجام می‌گیرد، گفته می‌شود. در واقع به مجموعه اقداماتی که موجب کاهش آسیب‌پذیری، تداوم فعالیت‌های ضروری و تسهیل مدیریت بحران در مقابله با تهدیدات و اقدامات نظامی دشمن می‌شود، مصون‌سازی اطلاق می‌گردد (جلالی، ۱۳۹۲: ۳۴).

پیشگامان پژوهش در زمینه تاب‌آوری با تأکید بر اهمیت نهفته درک پیشرفت مثبت در زندگی افرادی که به نظر می‌رسد بر مشکلات غلبه کرده‌اند، دانشمندان را برای مطالعه بیشتر در مورد تاب‌آوری متقاعد ساخته‌اند. تاکنون سه جریان مطالعه و پژوهش در مورد تاب‌آوری در پیشرفت بشر وجود دارد و چهارمین جریان نیز در حال شکل‌گیری است.

جریان اول بر توصیف و تبیین تفاوت میان افرادی که در برابر شرایط ناگوار و خطر در موارد مختلف عکس‌العمل نشان می‌دادند متمرکز شد. این جریان مقدار قابل ملاحظه‌ای از ثبات و سازگاری افراد، روابط و منابعی که تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند آشکار ساخته است و این عوامل محافظتی اثر خود را در جریان‌های بعدی از خود نشان داده است. جریان دوم فراتر از توصیف عوامل یا متغیرهای مربوط به تاب‌آوری، بر روی فرآیندها متمرکز شده است و با هدف تعیین و درک فرآیندهای ویژه‌ای که ممکن است به تاب‌آوری بیانجامد، صورت می‌پذیرد. این جریان با وجود توجه زیاد به سطوح چندگانه تحلیل و فرآیندهای نوریولوژیکی به این نوع پژوهش ادامه می‌دهد. جریان سوم با تلاش‌هایی برای آزمون ایده‌های مربوط به تاب‌آوری از طریق مداخله، همچون تربیت مفید و کارآمد، درگیری آموزشی و اخیراً مهارت‌های اجرایی، دایموند و همکاران (۲۰۰۷) آغاز شد. مطالعات مربوط به جریان چهارم تاب‌آوری به‌دنبال پیشرفت سریع مطالعه

ژن‌ها، پیشرفت رفتارشناسی اعصاب و آمار برای درک بهتر فرآیندهای پیچیده‌ای است که منجر به تاب‌آوری می‌شوند. به‌عنوان مثال، مطالعات جریان چهارم نقش انعطاف‌پذیری برای پردازش به شیوه‌های مختلف را به‌عنوان نقش‌های واسطه‌ای خطر یا شرایط ناگوار در پیشرفت و رشد و نقش شکل‌پذیری عصبی در تاب‌آوری را مورد بررسی قرار داده‌اند (ماستن^۱، ۲۰۰۷: ۲۲۷-۲۳۸). از دیدگاهی دیگر، تاب‌آوری دارای چهار بعد به شرح نمودار زیر است:



نمودار شماره ۱: ابعاد تاب‌آوری سازمانی

بر طبق مدل‌های ارائه شده از سوی اورال، آتروس و پاولسن (۲۰۰۶) سه حوزه عملکردی برای تاب‌آوری تعریف و بر آنها تمرکز شده است:

۱. تاب‌آوری به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی یا توانایی پیش‌بینی افراد در مقابل تأثیرات منفی ناملازمات و احتمال خطر فرض می‌شود.
۲. یک وضعیت روحی مثبت یا سلامت روانی (مثل درک مثبت، خودپنداری، پیشرفت تحصیلی، موفقیت در وظایف و...) یا فقدان بیماری روحی روانی علی‌رغم وجود یا احتمال خطر تعریف می‌گردد.
۳. یک فرآیند پویا که بر کنش بین متغیرهای فردی و پیرامونی تأثیر گذاشته و در طول زمان تغییر می‌کند. این تعریف به‌دلیل چهارچوب فراگیر و تلفیق ویژگی‌های فردی با محیطی ایجاد تاب‌آوری بیش از تعاریف قبلی مورد توجه است. اما هاندرسن کمیت این حوزه را به ۶ شاخص به شرح زیر

1. Masteen

ارتقا داده است (نریمانی و عباسی، ۱۳۸۸: ۳۲):

- ۱- فراهم‌سازی
- ۲- حمایت مهربانانه
- ۳- طراحی و ارتباط‌سازی برای افزایش امیدواری
- ۴- فرصت‌سازی برای مشارکت معنادار
- ۵- پیشاهنگی در پیوندهای اجتماعی
- ۶- مرزبندی شفاف و سازگار

پیشینه پژوهش

آقای احمد سلمانی (۱۳۸۸) در رساله دکتری خود با موضوع طراحی الگوی راهبردی ارتقای بهره‌وری در سازمان حفاظت اطلاعات ارتش جمهوری اسلامی ایران، در مجموع ۷۱ شاخص مؤثر در بهره‌وری سازمان یادشده را با قید اولویت‌های آنها احصا و در مجموع، عوامل مذکور را دارای وزن ۴۲/۷۵۳ درصدی در بهره‌وری آن سازمان دانسته است.

آقای حامد محمدی شهرودی (۱۳۹۷) در رساله دکتری خود، فرضیه‌ای مبنی بر تاب‌آوری سازمانی در شرکت‌های تولیدی صنعت ساختمان تاثیر دارد را طرح و دستیابی به همه مولفه‌های تاب‌آوری را باعث دستیابی به سطوح بالایی از تاب‌آوری سازمانی دانسته که با دستیابی به برخی از این ابعاد، می‌توان به بهترین موقعیت در تاب‌آوری رسید لیکن نمی‌توان با داشتن چند ویژگی اصلی از تاب‌آوری سازمانی، به بالاترین سطح آن دست یافت.

خانم سیده آلاء صالحی (۱۳۹۴) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان تاثیر سیاست‌های منابع انسانی بر تاب‌آوری سازمانی و طرح این سوال که آیا سیاست‌های منابع انسانی بر تاب‌آوری سازمانی تاثیر می‌گذارد؟ سیاست‌های منابع انسانی را با قرار گرفتن در سیستم منابع انسانی از تاثیر مثبت و مستقیمی در ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری تلقی نموده است.

آقای مصطفی کریمیان (۱۴۰۰) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان نقش فرهنگ سازمانی کارکنان تیپ ۱۱۶ پیاده مکانیزه نراجا در ارتقاء تاب‌آوری در شرایط جنگ، پس از طرح این فرضیه که: فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌های تصمیم‌گیری گروهی، یادگیری، اشتراک قدرت، مشارکت و تحمل مخاطره کارکنان تیپ ۱۱۶ پیاده مکانیزه نراجا در ارتقاء تاب‌آوری آنها در شرایط جنگ

ایفای نقش می‌کند، زیر مولفه‌هایی همچون فرهنگ مشارکت، فرهنگ تصمیم‌گیری، فرهنگ یادگیری، فرهنگ تحمل مخاطره و تعارض کارکنان و فرهنگ اشتراک قدرت کارکنان تیپ ۱۱۶ پیاده مکانیزه نزاچا را به عنوان مؤثر در ارتقاء تاب‌آوری آنها در شرایط جنگ برشمرده است. آقای ابوالحسن حسینی و خانم فاطمه جعفری بازیار (۱۳۹۸) در مقاله‌ای علمی پژوهشی با عنوان تاب‌آوری سازمانی از منظر کارکنان و مدیران سازمان، با طرح این سوال که سازمانی از منظر کارکنان و مدیران سازمان چگونه می‌باشد؟ تاب‌آوری سازمانی را بخشی از توسعه قابلیت‌ها و منابعی که سازمان‌ها به آن وابسته هستند تلقی کرده و از این رو در سازمان بر طراحی فرایند جامعی از مدیریت استعداد تاکید کرده‌اند.

مطابق نتایج پژوهش کالینگر و ملاحی، رابطه میان مدیریت استعداد و تاب‌آوری سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه سازگار با یافته‌های اوکوا و همکاران است، آنها در پژوهش خود بیان کردند آموزش کافی کارکنان در تمامی وظایف سازمانی به طوری که بتوانند هر فعالیتی که نیاز به آنها باشد را انجام دهند، موجب آمادگی آنها در غلبه بر هر گونه چالش محیطی می‌شود.

آقای عباسعلی رستگار و همکارانش در پژوهشی با عنوان بررسی نقش سرمایه معنوی بر تاب‌آوری سازمانی، به این نتیجه که سرمایه معنوی تاثیر مثبت و معنادار بر تاب‌آوری سازمانی دارد نائل و بر این اساس، مولفه معنویت را در مسیر افزایش تاب‌آوری مؤثر دانسته‌اند.

روش پژوهش

از آنجایی که در پژوهش حاضر به عوامل مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان جامعه اطلاعاتی (سامانه‌های اطلاعاتی - امنیتی) پرداخته شده است و بر اساس یافته‌های به دست آمده از منابع علمی و ابزار (پرسش‌نامه و مصاحبه) انجام گردیده، از لحاظ ماهیت توصیفی و از نظر شیوه پژوهش، آمیخته است. این پژوهش بایستی با استفاده از داده‌های تحصیل شده به روش آمیخته (موردی زمینه‌ای، اکتشافی) و قرار دادن آن در کنار نتایج یافته‌های کتابخانه‌ای، در نهایت به هدف نهایی نایل گردد. در این مسیر با روش گلوله برفی و تا اشباع نظری، دیدگاه‌های ۱۰ نفر از کارشناسان خبره در حوزه سازمانی با نتایج تحصیل شده از نظرسنجی میدانی از تعداد ۱۹۲ نفر نمونه جامعه آماری کارکنان جامعه اطلاعاتی سطح کشور تطبیق و با بهره جستن از روش توصیفی و رتبه‌بندی عوامل توسط آزمون فریدمن، تأثیرگذاری عوامل مؤثر در این روند احصا گردیده است.

قلمرو پژوهش (زمانی، مکانی و موضوعی)

پژوهش حاضر از نظر مکانی، شامل سازمان‌ها و ارگان‌های اطلاعاتی-امنیتی جمهوری اسلامی ایران بوده که موضوع تاب‌آوری سازمانی را به‌صورت خاص در بازه زمانی بین سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ در مجموعه‌های اطلاعاتی-امنیتی مورد واکاوی علمی قرار داده است.

یافته‌های میدانی

برابر بررسی انجام شده کارکنان برخوردار از خصیصه سابقه اقدامات اطلاعاتی-عملیاتی و دارای تجربه خدمت در قسمت‌های موضوعی با وظایف محوله تحلیلی (به‌ویژه در حوزه‌های مرتبط با نیروی انسانی) به‌عنوان نفرات مناسب جهت تکمیل پرسشنامه مد نظر، انتخاب گردیدند که برابر آمارگیری انجام شده، این ویژگی ۱۹۲ نفر از کارکنان جامعه اطلاعاتی را در بر گرفته که همه اعضای جامعه آماری بدون انجام نمونه‌گیری در فرآیند پژوهش دخالت داشتند. جامعه آماری موصوف، کارکنانی با حداقل ۲۰ سال سابقه خدمت را در بر می‌گرفت که ۵۶ درصد این نفرات را کارکنانی با تحصیلات کارشناسی‌ارشد، ۳۹ درصد را افراد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، ۲ درصد دارندگان مدرک کاردانی و ۳ درصد نیز نفرات دارای مدرک دکتری تشکیل می‌دهند.

جدول شماره ۱- وضعیت جمعیت‌شناختی جامعه آماری (پرسشنامه) پژوهش

وضعیت جمعیت شناختی				عنوان مولفه
بالاتر از ۵۵ سال	۴۵ تا ۵۵ سال	۳۵ تا ۴۵ سال	زیر ۳۵ سال	سن
۲۱	۹۸	۷۳	۰	
دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی	تحصیلات
۶	۱۰۸	۷۵	۳	
معاون	رئیس اداره	مدیر	کارشناس	شغل عملی
۱۱	۱۹	۴۷	۱۱۵	
بالاتر از ۲۵ سال	۲۱ تا ۲۵ سال	۱۶ تا ۲۰ سال	زیر ۱۵ سال	سابقه خدمتی
۷۷	۱۱۵	۰	۰	

در بخش میدانی پژوهش (برای انجام مصاحبه‌های پژوهشی)، از بین ۱۹۲ نفر جامعه آماری پژوهش، اعضای که دارای ویژگی‌های خدمت در مناصب مدیریتی و معاونت (با جایگاه‌های بالای سازمانی) و برخوردار از تحصیلات تکمیلی (کارشناسی ارشد و دکتری) بوده‌اند به تعداد ۱۰ نفر، به عنوان جامعه خبرگی جهت انجام مصاحبه انتخاب شده‌اند که وضعیت جمعیت شناختی مصاحبه پژوهش به شرح جدول زیر است.

جدول شماره ۲- وضعیت جمعیت شناختی مصاحبه پژوهش

وضعیت جمعیت شناختی				عنوان مؤلفه
زیر ۳۵ سال	زیر ۴۵	زیر ۵۵	بالتر از ۵۵ سال	سن
۰	۶	۳	۱	
کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	تحصیلات
۰	۰	۶	۴	
کارشناس	مدیر	رئیس اداره	معاون	شغل عملی
۰	۳	۳	۴	
زیر ۱۵ سال	۱۶ تا ۲۰ سال	۲۱ تا ۲۵ سال	بالتر از ۲۵ سال	سابقه خدمتی
۰	۰	۴	۶	

نتایج حاصل از مصاحبه پژوهش در کنار به کارگیری موارد احصا شده از یافته‌های کتابخانه‌ای، منجر به شناسایی ۲۹ عامل مؤثر در ارتباط با تاب‌آوری سازمانی کارکنان مجموعه‌های اطلاعاتی-امنیتی در حوزه ساختاری به شرح جدول شماره ۳ گردید که پس از کدگذاری و اقدامات بایسته بعدی، تعداد ۱۵ عامل با میزان تکرار بیشتر، به عنوان عوامل ارجح برای استفاده در پرسشنامه تدوین شده، مورد بهره‌برداری قرار گرفت که پس از کدگذاری، رتبه‌بندی این عوامل به شرح جدول ۳-ارایه گردیده است.

جدول شماره ۳ - عوامل نهایی مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان جامعه اطلاعاتی از نظر مصاحبه‌شوندگان و ادبیات پژوهش

ردیف	عوامل مؤثر درونی	کدهای مصاحبه شوندگان	فراوانی
۱	مدیریت به سبک رهبری (رهبری)	۱۰،۹،۷،۶،۵،۴،۳،۲،۱	۹
۲	فرهنگ سازمانی	۱۰،۹،۸،۷،۶،۵،۴،۳،۲	۸
۳	بازخوردگیری (نظارت و کنترل) و اقدام اصلاحی به موقع	۱۰،۹،۸،۷،۶،۵،۴،۳،۲	۸
۴	توانمندسازی (مهارت افزایی/تواناسازی)	۹،۸،۷،۶،۵،۴،۳،۲،۱	۷
۵	تعهد متقابل (وفاداری مشترک فرد و سازمان به یکدیگر)	۱۰،۹،۸،۷،۶،۵،۴،۳،۲،۱	۶
۶	گزینش صحیح و کارآمد	۹،۷،۶،۵،۴،۳،۲،۱	۶
۷	ساختار سازمانی کارآمد	۱۰،۹،۸،۷،۶،۵،۴،۳،۲	۶
۸	سازماندهی	۱۰،۹،۸،۷،۶،۵،۴،۳،۲	۶
۹	نظام پاداش (تنبیه و تشویق) کارآمد و مؤثر	۸،۶،۴،۳،۲،۱	۵
۱۰	منابع و امکانات سازمانی	۹،۵،۴،۳،۲،۱	۴
۱۱	راهبردها و سیاست‌ها	۹،۵،۴،۳،۲،۱	۴
۱۲	هم‌افزایی و همکاری	۸،۲،۶،۴،۳،۲،۱	۴
۱۳	استحکام سازمانی	۱۰،۴،۷،۶،۵،۴،۳،۲	۴
۱۴	فرآیندها (نظامات، شیوه‌نامه‌ها و ...)	۸،۴،۷،۶،۵،۴،۳،۲،۱	۴
۱۵	مشارکت جمعی و کار تیمی	۱۰،۴،۶،۵،۴،۳،۲،۱	۳

روایی پرسش‌نامه‌ها از طریق روایی محتوایی به دست آمده و برای به دست آوردن این روایی، سؤالات آن که نتیجه مطالعه اسناد و مدارک معتبر و موثق در حوزه تاب‌آوری سازمانی، جست‌وجو در اینترنت، استفاده از نظرات نخبگان و بهره‌گیری از نظر خبرگان داخلی بوده، در اختیار متخصصان و کارشناسان آگاه به موضوع پژوهش قرار گرفته و طی جلساتی با استفاده از خرد جمعی متخصصان نسبت به اصلاح و استانداردسازی آن اقدام و روایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت.

برای تعیین پایایی پرسش‌نامه پژوهش حاضر از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. با توجه به این امر معمولاً دامنه ضریب قابلیت از صفر (عدم ارتباط) تا ۱+ (ارتباط کامل) است. چنانچه آلفای کرونباخ دارای مقداری بیشتر از ۰/۷ باشد، بالا بودن پایایی پرسش‌نامه تأیید می‌شود. به منظور محاسبه ضریب آلفای کرونباخ باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سؤالات پرسش‌نامه و واریانس کل سؤالات پرسش‌نامه را محاسبه کرد.

در این پژوهش برای به دست آوردن پایایی پرسش‌نامه با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS

، آلفای کرونباخ^۱ محاسبه گردید و مقدار آن برابر با ۰,۹۲ می‌باشد (شکل مقابل) که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه است. بنابراین پرسش‌نامه در حوزه‌های مختلف و در کل از ضریب اعتماد یا پایایی مطلوبی برخوردار است.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	192	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	192	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	30

داده‌ها و تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها عبارت است از فرآیند تدوین، تنظیم و بیان مفهوم یا معنی انبوهی از داده‌های جمع‌آوری شده که فرآیندی درهم و برهم، مبهم، وقت‌گیر، مبتکرانه و فریبنده است (همان: ۳۳۷). در این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی (جداول شاخص‌های آماری، توزیع فراوانی و نمودار) و آمار استنباطی (آزمون‌های دو و فریدمن) استفاده شده است.

الف - آزمون‌های دو^۲: آزمون‌های دو یک نمونه‌ای، آزمونی ناپارامتری است که در آن بر مبنای فراوانی (تعداد مشاهده شده و فراوانی مورد انتظار) به بررسی یک متغیر در جامعه پرداخته می‌شود و چنانچه سطح معنی‌داری کمتر از میزان خطا باشد وجود تفاوت بین توزیع فراوانی مشاهده شده و مورد انتظار استنباط می‌شود. این آزمون معمولاً در سطح خطای ۵ درصد در نظر گرفته می‌شود، برای رسیدن به این نتیجه باید سطح معنی‌داری کم‌تر از ۰,۰۵ باشد. با استفاده از معادله ۱ مقدار آن را می‌توان محاسبه نمود.

1. Cronbach Alpha
2. Chi-squared test

که در آن: O = فراوانی‌های مشاهده شده E = فراوانی‌های مورد انتظار

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^m \frac{(O_t - E_t)^2}{E_t} \quad \text{معادله ۱}$$

ب - آزمون فریدمن: این آزمون هنگامی به کار می‌رود که داده‌های آماری حداقل ترتیبی باشند و بتوان با مفهوم ترتیبی آنها را با رده‌بندی دوطرفه مرتب نمود. به کمک این آزمون می‌توان متغیرهای موجود در پژوهش را رتبه‌بندی نمود.
آماره آزمون فریدمن به شرح زیر تعریف می‌شود:

$$\sum_{j=1}^k R_j^2 \quad 2 = \frac{12}{nk(k+1)} - 3n(k+1) \chi \quad \text{معادله ۲}$$

که در آن:

n = تعداد موارد یا پاسخ‌دهندگان k = تعداد متغیرهایی که رتبه‌بندی می‌گردند

R = حاصل جمع رتبه‌های داده شده متغیرها از سوی پاسخ‌دهندگان است

این آزمون جهت رتبه‌بندی اهمیت سؤالات در ابعاد مختلف پرسش‌نامه مورد استفاده قرار می‌گیرد. با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، داده‌ها تجزیه و تحلیل شده و ضمن بررسی‌های لازم، موضوع پژوهش، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این بررسی از نرم‌افزارهای EXCEL و SPSS استفاده شده است.

به منظور پاسخ‌گویی، مقیاس لیکرت ۵ تایی (از خیلی زیاد تا خیلی کم) در نظر گرفته شده که با توجه به آن پاسخ‌دهندگان وضعیت هر عامل را مشخص می‌نمایند.

جدول شماره ۴- رتبه‌بندی طیف لیکرد

شاخص	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
ارزش‌گذاری	۱	۲	۳	۴	۵

رتبه‌بندی عوامل با استفاده از آزمون فریدمن

با مطالعه سامانه‌ها و متون نظری موجود و همچنین نظر خبرگان فن، عوامل اولیه از مطالعات کتابخانه‌ای، بررسی اسناد مدارک، کتاب‌ها، مقالات، گزارشات و جست‌وجوی اینترنتی استخراج شده و پرسش‌نامه تهیه گردید. پرسش‌نامه مذکور شامل ۱۵ سؤال طراحی شد. تعداد ۱۰ پرسشنامه خام و پیشنهادی اولیه (شامل ۱ محور اصلی، در قالب ۱۵ عامل) برای تعیین روایی بین خبرگان فن توزیع و جمع‌آوری گردید و سپس پرسش‌نامه نهایی به تعداد ۱۹۳ پرسش‌نامه بین جامعه آماری توزیع گردید که تعداد ۱۹۲ عدد اعاده گردید.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Q1	192	4.3698	.68164	2.00	5.00
Q2	192	4.2969	.73105	2.00	5.00
Q3	192	4.4688	.74431	2.00	5.00
Q4	192	4.3073	.80206	2.00	5.00
Q5	192	4.4740	.65470	3.00	5.00
Q6	192	4.0990	.72038	3.00	5.00
Q7	192	4.3438	.87822	2.00	5.00
Q8	192	4.3438	.64440	3.00	5.00
Q9	192	4.1146	.76398	3.00	5.00
Q10	192	3.7083	.77819	2.00	5.00
Q11	192	4.1771	.79257	2.00	5.00
Q12	192	4.2135	.67197	2.00	5.00
Q13	192	4.1458	.67845	2.00	5.00
Q14	192	4.2292	.62209	3.00	5.00
Q15	192	4.4635	.86752	2.00	5.00

Test Statistics

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
Chi-Square	134.542a	124.875a	155.208a	105.542a	64.906b	119.500a	49.875b	8.375b	91.750a	90.750a	137.042a	134.417a	60.500b	184.292a	
df	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

a. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 48.0.

b. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 64.0.

جدول شماره ۵- اولویت‌بندی عوامل مؤثر در ارتقای تاب‌آوری کارکنان جامعه اطلاعاتی در بُعد ساختاری (به‌دست آمده از نتایج پرسشنامه با استفاده از آزمون فریدمن)

میانگین	شاخص
4.4740	گزینه‌ش صحیح و کارآمد
4.4688	تعهد متقابل (وفاداری مشترک فرد و سازمان به یکدیگر)
4.4635	نظام پاداش (تنبیه و تشویق) کارآمد و مؤثر
4.3698	ساختار سازمانی کارآمد
4.3438	مدیریت به سبک رهبری (رهبری)
4.3438	توانمندسازی (مهارت‌افزایی/ تواناسازی)
4.3073	استحکام سازمانی
4.2969	فرهنگ سازمانی
4.2292	بازخوردگیری (نظارت و کنترل) و اقدام اصلاحی به موقع
4.2135	هم‌افزایی و همکاری
4.1771	راهبردها و سیاست‌ها
4.1458	سازماندهی
4.1146	مشارکت جمعی و کار تیمی
4.0990	منابع و امکانات سازمانی
3.7083	فرآیندها (نظامات، شیوه‌نامه‌ها و ...)

برابر نتایج تحصیل شده از پرسشنامه توزیع شده در جامعه آماری، عوامل مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان سامانه‌های اطلاعاتی- امنیتی در بُعد ساختاری، «گزینه‌ش صحیح و کارآمد» با میانگین ۴,۴۷ و «تعهد متقابل (وفاداری مشترک فرد و سازمان به یکدیگر)» با میانگین ۴,۴۶ بیشترین و «فرآیندها (نظامات، شیوه‌نامه‌ها و ...)» با میانگین ۳,۷۰ و «منابع و امکانات سازمانی» با میانگین ۴,۰۹ کمترین میانگین رتبه‌ای را به خود اختصاص داده‌اند. سایر ارزش‌های مربوط به میانگین رتبه‌ای متغیرها در جداول بالا ذکر شده است.

الگوی نهایی پژوهش

پس از بررسی مطالعات پیشین و انطباق آن با نتایج تحصیل شده و نیز یافته‌های میدانی و کتابخانه‌ای موجود پیرامون عوامل مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان نهادهای اطلاعاتی-امنیتی، اگر بخواهیم ماحصل یافته‌ها را به صورت تلخیص شده ارائه نماییم، شاید در قالب شکل زیر این مهم به بهترین وجه ممکن تبیین شده باشد.

۸۲

عوامل ساختاری مؤثر در ارتقای تاب‌آوری سازمانی کارکنان

سامانه‌های اطلاعاتی-امنیتی

ساختار سازمان کارآمد
فرهنگ سازمانی
تعهد متقابل
استحکام سازمانی
گزینش صحیح و کارآمد
منابع و امکانات سازمانی
مدیریت به سبک رهبری
توانمندسازی
مشارکت جمعی و کار تیمی
فرآیندها
راهبردها و سیاستها
هم‌افزایی و همکاری
سازماندهی
بازخوردگیری
نظام پاداش

نتیجه گیری

نتیجه کلی پژوهش بیانگر لزوم پرداختن به ابعاد و جنبه‌های مختلفی از موضوع تاب‌آوری سازمانی (با تمرکز بر ابعاد ساختاری) در مجموعه جامعه اطلاعاتی کشور است. به بیان ساده‌تر، مؤلفه تاب‌آوری، خود متغیری وابسته و منوط به عوامل مختلفی است. عواملی که تأثیر کمی و کیفی آن در طول پژوهش به بوته آزمایش سپرده شد و وزن هر متغیر به تفصیل تعیین گردید. علت این مذاقه نیز منبعث از پیوستگی ابعاد موصوف با نتایج مد نظر است زیرا بدون در نظر گرفتن ابعاد مختلف تاب‌آوری، نتایج مفید و قابل اتکا و کاربردی در این زمینه به‌دست نمی‌آید و اندک موارد تحصیل شده نیز در آزمون‌های مختلف با نتایج نابرابر و متغیری همراه خواهد بود که این وضعیت به هیچ عنوان، مورد انتظار پژوهشگر نبوده است. لذا در کنار بهره جستن از یافته‌های پژوهش‌های همسان قبلی، نظر ۱۰ نفر از خبرگان حوزه مورد بحث نیز اخذ و بر غنا و روایی و پایایی کار اضافه گردید.

موارد تبیین شده در اثنای این پژوهش، تلاش داشته تا با تبیین مرحله به مرحله، به صورت پلکانی و مستند به روش‌های مدون پژوهشاتی و پژوهشی، پس از بیان مسئله و دغدغه پژوهشگر برای ورود به عرصه این پژوهش، ضرورت‌ها، بایسته‌ها و اهم اهداف انتخاب این موضوع بیان و در ادامه با مطالعه یافته‌های پژوهش‌های نزدیک به موضوع مورد بحث، گمان‌های اولیه در پاسخ به سؤال پژوهش را بیان نموده تا با مدون نمودن مسیر آتی پژوهش، روند اقدامات در قسمت‌های بعدی را مدیریت نماید. برآیند کلی یافته‌های پژوهش موصوف و نتایج حاصل از این پژوهش در ابعاد کتابخانه‌ای و میدانی (توزیع و تحلیل پرسشنامه و مصاحبه با افراد صاحب‌نظر) را می‌توان در اهمیت تأثیر عوامل ساختاری بر تاب‌آوری سازمانی دانست. تعهد، تقوا، انگیزه، هر کدام (با وزنی متفاوت) بیشترین تأثیر را بر میزان تاب‌آوری سازمانی کارکنان سامانه‌های اطلاعاتی - امنیتی دارند.

مستند به توضیحات ارائه شده، می‌توان تاب‌آوری را به قابلیت تطابق انسان در مواجهه با بلا یا فشارهای جان‌کاه، غلبه یافتن و حتی تقویت نمودن با آن تجارب اطلاق نمود، اما این خصیصه در کنار توانایی‌های درونی شخص و مهارت‌های اجتماعی او و همچنین در تعامل با محیط تقویت می‌شود، توسعه می‌یابد و به‌عنوان یک ویژگی مثبت متبلور می‌شود. تاب‌آوری به سبب ذاتی نبودن، در هر سن و در هر سطحی رخ می‌دهد و سازه‌ای شناختی و قابل آموزش است و از طریق تمرین،

آموزش، یادگیری و تجربه حاصل می‌شود. لذا نتیجه کلی پژوهش بیانگر لزوم پرداختن به ابعاد و جنبه‌های مختلفی از موضوع تاب‌آوری سازمانی در مجموعه‌های اطلاعاتی-امنیتی است. به بیان ساده‌تر، مؤلفه تاب‌آوری خود متغیری وابسته و منوط به عوامل مختلفی است. عواملی که تأثیر کمی و کیفی مؤلفه‌های ساختارمحور آن در طول پژوهش به بوته آزمایش سپرده شد و وزن هر متغیر به تفصیل تعیین گردید. نتایج تحصیل شده در بُعد ساختاری سنجه‌های «گزینش صحیح و کارآمد» با میانگین ۴,۴۷ و «تعهد متقابل (وفاداری مشترک فرد و سازمان به یکدیگر)» را با میانگین ۴,۴۶ به‌عنوان مؤثرترین و «فرآیندها (نظامات، شیوه‌نامه‌ها و...)» با میانگین ۳,۷۰ و «منابع و امکانات سازمانی» با میانگین ۴,۰۹ را در رده سنجه‌هایی با کمترین میانگین رتبه‌ای دسته‌بندی نموده است.

در گزینش و انتخاب یک فرد در یک سازمان، عوامل مختلفی تأثیرگذار هستند که باید مدیران مربوطه نسبت به وجود یا عدم وجود آنها در افراد اطمینان حاصل کرده تا بهترین گزینش را طرح‌ریزی و اجرا نمایند. از عوامل مهم در این زمینه می‌توان از تحصیلات و ارتباط آن با شغل مورد نظر، شخصیت افراد، تجربه و خلاقیت فردی، انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری، تقوا، تعهد کاری، انگیزه، مهارت‌ها، استعداد، علاقه، توانایی‌های جسمی و روحی و... نام برد. لذا مدیران می‌بایست با در نظر گرفتن میزان و اهمیت هر کدام از عوامل عنوان شده نسبت به گزینش صحیح کارکنان مورد نیاز خود اقدام نمایند.

افزایش وفاداری کارکنان از مهم‌ترین اهداف سازمان‌های موفق است. منظور از وفاداری حدی است که یک کارمند خود را وقف سازمان می‌کند و معتقد است که ماندن در سازمان به نفع اوست. احساس وفاداری در نتیجه یک تعامل دوجانبه ایجاد می‌شود که یک سوی آن کارمند و سوی دیگر آن سازمان است که کارمند احساس کند سازمان به او نیاز دارد. برخی از راه‌های افزایش وفاداری کارکنان عبارت‌اند از: تشویق کارکنان بابت کارهایی که انجام می‌دهند، تدوین استراتژی سازمان با تمرکز بر کارکنان، ایجاد کانال‌های مؤثر ارتباط و بازخورد، برگزاری جلسات حضوری با کارکنان در فواصل زمانی از پیش تعیین‌شده، پرهیز از مدیریت ذره‌بینی و نشان دادن اینکه به کارکنان اعتماد دارید. ایجاد حس وفاداری، احتمال فرسودگی شغلی کارکنان را به شدت کاهش می‌دهد و زمینه‌ای مساعد را برای همکاری بلند مدت آنها با سازمان فراهم می‌کند. افزایش تاب‌آوری سازمانی کارکنان از نتایج مهم افزایش وفاداری کارکنان می‌باشد.

یک نظام پاداش خوب، کارآمد و مؤثر می‌تواند با به‌دست آوردن نتایجی از جمله افزایش

تاب آوری سازمانی کارکنان، از تحقق اهداف سازمان حمایت و پشتیبانی نماید، به کارکنان دارای عملکرد رضایت بخش انگیزه و انرژی دهد، برای استخدام کارکنان شایسته جذابیت ایجاد نماید. لیکن برخی ویژگی های یک نظام پاداش مؤثر و کارآمد بدین شرح است: آنچه برای پاداش در نظر گرفته می شود می بایست به گونه ای باشد تا اثربخشی لازم را ایجاد نماید، اگر پاداش همه کارکنان را شامل شود چندان برانگیزاننده و مؤثر نیست اما وقتی به معدودی از کارکنان دارای عملکرد مطلوب اعطا گردد بسیار مؤثر خواهد بود. پاداش باید روشن، مشهود و شناخته شده باشد. اگر فقط دریافت کنندگان از پاداش مطلع باشند، فقط آنها هستند که رفتارشان را بهبود می دهند. پاداش باید عملکرد محور باشد، یعنی کاملاً با رفتارها و عملکرد کارکنان ارتباط و اتصال داشته باشد. پاداش باید از نظر زمانی، نزدیک به اقدام یا فعالیت مستحق پاداش پرداخت گردد. پاداش هایی که آثار ماندگارتری دارند مطلوب تر و مؤثرتراند.

کلام و عصاره نهایی اخذ شده از این مقاله بیانگر تأثیر توأمان و زنجیره وار عوامل مختلف ساختاری (که ۱۵ سنجه مهم آن در متن مورد مذاقه قرار گرفت) است و عدم توجه به هر سنجه موجب ایجاد گسست در این زنجیره و ضعف یا ممانعت در نیل به هدف مطلوب که همانا ارتقای تاب آوری است، می گردد، لیکن برخی سنجه ها به سبب اهمیت بیشتر نقش ملموس تری در تقویت این زنجیره دارند که ترتیب توالی اهمیت این سنجه ها در متن پژوهش مورد مذاقه قرار گرفت. لذا به استناد نتایج تحصیل شده حاصل از این پژوهش می توان پیشنهاداتی به شرح زیر جهت بهره گیری مبادی تصمیم گیر و تصمیم ساز در نهادهای اطلاعاتی - امنیتی، ارائه نمود:

۱- استفاده از روش های گوناگون مانند سخنرانی، تقدیر از کارکنان دارای تعهد سازمانی بالا، بیان نقش مشارکت کارکنان در سرنوشت سازمان و... که از اقدامات تأثیرگذار رؤسا و مدیران در ارتقای تعهد کارکنان قلمداد می گردد مد نظر قرار گیرد.

۲- برای بهبود نقاط ضعف کارکنان، در جمع از آنها انتقاد نشود و به هر کارمندی به صورت جداگانه بازخورد ارائه شود. لذا با توجه به شناختی که از شخصیت کارکنان دارید به آنها مناسب ترین بازخورد را بدهید.

۳- ضمن ترویج فرهنگ مسئولیت پذیری کارکنان، از آنها در خصوص عملکردشان حمایت لازم انجام گیرد.

۴- سیستم پاداش دهی باید به گونه ای طراحی و اجرا گردد که در عمل حداکثر بازدهی را برای

سازمان به ارمغان آورد و کارکنان با دریافت پاداش باید احساس ارزشمند بودن پیدا کنند و برای آنان اهمیت داشته باشد.

۵- مدیران و مسئولان سازمان با انجام تفویض اختیار درست ضمن سبک نمودن کارها، فرصت رشد را در اختیار کارکنان خود قرار داده تا زمینه افزایش تاب‌آوری ایشان فراهم گردد.

۶- در مشخص کردن حیطه وظایف کارکنان آزادی عمل مورد نیاز لحاظ شود و حس آزادی و استقلال آنان محدود نشود.

منابع

الف) منابع فارسی

۱. آقامحمدی، علی (۱۳۹۳)، تاب‌آوری؛ رویکرد مدیریت مخاطرات، تهران: دانشگاه عالی دفاع ملی
۲. امیری، نرگس (۱۳۹۳)، رابطه تاب‌آوری و تعهد سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان شهرداری شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، شیراز: مرکز آموزش مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور.
۳. بهرام پور، افشین (۱۳۹۸)، تاب‌آوری زیر ساخت‌های حیاتی (سیاست‌ها و اصول مهندسی)، کرج: انتشارات آذرگان.
۴. توویلا، دیل (۱۳۹۷)، مدیریت فرآیند انگیزش، ترجمه بهزاد رضانی، تهران: نشر دایره.
۵. جلالی، غلام‌رضا (۱۳۹۲)، مبانی نظری پدافند غیرعامل یا رویکرد تهدیدات جدید، تهران: انتشارات دانشگاه امام حسین (ع).
۶. جهانی‌راد، حجت اله و دیگران (۱۴۰۱)، عوامل مؤثر بر ارتقای کارایی مجموعه‌های اطلاعاتی-امنیتی، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت اجتماعی، سال ۱۷ شماره ۶۴.
۷. چاروسایی، اکبر (۱۳۹۷)، تاب‌آوری شهری، تهران: انتشارات آکادمیک.
۸. چیت‌کران، حسین (۱۳۹۵)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی در صنایع کوچک و متوسط، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه سمنان.
۹. حسینی، ابوالحسن و فاطمه جعفری بازیار (۱۳۹۸)، تاب‌آوری سازمانی از منظر کارکنان و مدیران سازمان، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و هشتم، شماره ۹۱، بهار ۹۸، ص ۳۰-۹.
۱۰. خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸)، روش پژوهش با رویکردی به پایان‌نامه نویسی، تهران: مرکز پژوهشات علمی کشور با همکاری کانون فرهنگی انتشاراتی درایت.
۱۱. رضایی، محمدرضا و دیگران (۱۳۹۵)، تبیین و تحلیل مفهوم تاب‌آوری و شاخص‌ها و چارچوب‌های آن در سوانح طبیعی، فصلنامه دانش‌پیشگیری و مدیریت بحران/ دوره ششم، شماره اول.
۱۲. رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا و طاهره صادقلو (۱۳۹۸)، تاب‌آوری اجتماعات محلی در برابر مخاطرات محیطی، تهران: انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.

۱۳. سکاران، اوما و محمدعلی صائبی (۱۳۸۱)، روش‌های پژوهش در مدیریت، تهران: انتشارات و سسه عالی مدیریت دولتی، چاپ سوم.
۱۴. سلیمی، حسین (۱۳۸۸)، مقایسه اثر بخشی و بازسازی شناختی مبتنی بر افزایش سلامت روانی، تاب‌آوری و امید در بین دانشجویان، رساله دکتری.
۱۵. شهپازفر، رامانا (۱۳۹۳)، بررسی نقش سلامت عمومی و تاب‌آوری بر تعهد سازمانی با توجه به نقش خودکارآمدی کارکنان کرمان خودرو، پایان‌نامه جهت کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد، واحد علوم پژوهشات هرمزگان.
۱۶. صالحی، سیده آلاء (۱۳۹۴)، تأثیر سیاست‌های منابع انسانی بر تاب‌آوری سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی.
۱۷. محمدی شهرودی، حامد (۱۳۹۷)، ارائه الگوی تاب‌آوری سازمانی، مشهد: رساله دکتری دانشگاه فردوسی.
۱۸. مرادیان، محسن (۱۳۸۸)، روش پژوهش در علوم اطلاعاتی، تهران: انتشارات مرکز آموزشی و پژوهشی - نظری، فصلنامه تخصصی پژوهش‌های میان‌رشته‌ای قرآن کریم، سال دوم، ش ۵، ص ۲۷-۳۶.
۱۹. مشهدی، حسن و سعید امینی ورکی (۱۳۹۵)، مبانی نظری مدیریت آسیب‌پذیری زیرساخت‌ها، انتشارات بوستان حمید.
۲۰. نریمانی، محمد و سلم عباسی (۱۳۸۸)، بررسی ارتباط بین سرسختی روان شناختی و خود تاب‌آوری با فرسودگی شغلی، مجله فراسوی مدیریت، شماره ۸.
۲۱. وفایی، مسعود و دیگران (۱۳۹۷)، تاب‌آوری و فرهنگ سازمانی، جشنواره تألیفات علمی برتر علوم انسانی اسلامی، جایزه ویژه علامه جعفری (ره)، دوره ۱.
۲۲. یعقوبی نژاد، رؤیا و دیگران (۱۳۹۵)، امنیت آب شهری با رویکرد مدیریت ریسک، تهران: انتشارات آوای قلم.

ب) منابع لاتین

23. Ates,A, & Bititci,U. (2011). **Change process: a key enabler for building resilient SMEs.** International Journal of Production Research, 49(18), 5601-5618

24. Lee,A., Vargo,J., & Seville,E. (2013).**Developing a tool to measure and compare organizations resilience**. Natural.Hazards Review, 14,29-41.
25. Masten, A. S. (2001). **Ordinary majic: Resilience processes in development**. American Psychology, 56, 227-238.
26. Oxford advanced learners dictionary of current English.(2003).**sixth edition,edited by sally wehmeier,oxford university press**.
27. Wieland, A., & Marcus Wallenburg, C. (2013). **The influence of relational competencies on supply chain resilience: a relational view**. International Journal of Physical Distributio & Logistics Management, 43(4), 300-320.
28. Gaillard, J. C. (2007). **Resilience of traditional societies in facing natural hazards**. Disaster Prevention and Management: An International Journal, 16(4), 522-544
29. Ogelman,H.G., Erol,A.(2015).**Examination of the predicting Effect of the Resiliency Levelsof Parents on the Resiliency levels of Preschool children**.Procedia-Social and Behavioral sciences .186,461-466.