

## بررسی رابطه بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: اداره برق شهرستان رشت)

غلامعباس شکاری<sup>۱</sup>، معصومه رازقی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دکتری مدیریت، استاد دانشگاه آزاد مشهد

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد مشهد

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی انجام پذیرفت. جامعه آماری مورد مطالعه کلیه کارکنان اداره برق شهرستان رشت می باشد و از طریق پاسخگویی به پرسشنامه هوش سازمانی مدل کارل آلبرخت (۲۰۰۲) مورد بررسی قرار گرفتند. این تحقیق از نوع همبستگی بوده برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری Spss استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و نتایج حاصل از بررسی فرضیات فرعی نشان می دهد که بین مولفه های هوش سازمانی (بر اساس هفت بعد تقسیم بندی مدل البرخت که شامل: چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، فشار عملکرد و گسترش دانش) و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

**واژه های کلیدی:** هوش سازمانی، عملکرد، روحیه، سرنوشت مشترک، میل به تغییر.

## ۱-مقدمه

امروزه در قرن بیست و یکم وجود مدیران با قدرت تجزیه و تحلیل بالاتر نقش اساسی را در اثر بخشی سازمانها را دارند و آنچه که متضمن این موفقیت ها می باشد چندان به جایگاه مدیر در سلسله مراتب سازمانی مربوط نمی گردد؛ بلکه به هوش مدیران و کارکنان بستگی دارد. (صفیرمردانلو، ۱۳۸۴: ۱) در این زمینه هوش سازمانی یکی از مهمترین مولفه های کمک کننده به مدیران می باشد. بنابراین تلفیق دانش مدیریتی و هوش سازمانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد در دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد کاربرد موثر دانش باعث شکل گیری تدریجی سازمانهای هوشمند می شود. اما برای تحقق این اهداف کاربرد خلاقانه دانش لازم است. (استالینسکی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴) تعداد زیادی از مقالات و متون علمی نشان می دهد که هوش سازمانی و اجتماعی برای رهبران، مدیران و کارکنان دارای اهمیت فزاینده تری نسبت به بسیاری از توانایی های شناختی دیگر می باشد. سیمچ هوش سازمانی را اینگونه تعریف می کند: توانایی فکری سازمان جهت حل مسائل سازمانی. در این جا توجه روی انسجام تواناییهای تکنیکی و تواناییهای انسانی جهت حل و مسائل و مشکلات می باشد. صراحتا هوش سازمانی در برگیرنده کلیات اطلاعات، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی می باشد. (سیمچ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵) تعریف از یک نقش آفرین، یک فرد یا جمعی که سازمان باهوش را تشکیل می دهند عبارت است از: هوش به طورشدیدی مرتبط با توانایی یک شخص یا مجموعه ای از اشخاص در تمیز دادن مشخصات دانش فرهنگی، به طور ویژه در تشخیص، ارتباط دادن، درستکاری کردن و کاربرد موثر و کارآمد آن دانش ها در تنوع محیط های پدیداری می باشد. (یالس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵)

این راه حل این امکان را به سازمان ها می دهد تا با بکارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی و پیشرو بودن بهره برداری نمایند. همچنین هوش سازمانی، ما را برای تصمیم گیری سازمانی توانمند می سازد. (ابزری، ۱۳۸۵، ۲۵). درک هوش سازمانی، به تعیین نقاط قوت و ضعف سازمان کمک می کند. در دنیای بی نهایت رقابتی، متزلزل و متغیر امروزی، کیفیت و بموقع بودن هوش سازمانی، نه تنها معنای اختلاف میان سود و زیان است بلکه اختلاف میان بقا و ورشکستگی را نیز به وجود می آورد. (رنجان<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸: ۱)

از سوی دیگر سازمانهایی که هوشمند نیستند؛ نمی توانند در دانش دیگران سهیم شده و از آن استفاده نمایند و در نتیجه دچار اشتباهات فاحشی می شوند. (پور رشیدی، ۱۳۹۰: ۱۹) مدیریت سازمانها ی امروز و فردا، با چالشهایی روبرو خواهد بود که راهکارهای مبتنی بر تجربیات گذشته و آموزه های کهنه پاسخگوی آنها نخواهد بود. اغلب مدیران براین باورند که سازمانها برای بقا در شرایط محیطی متغیر می بایست به طور مستمر تغییر کنند؛ بنابراین گرایش مدیران به روشهای اثر بخش و هوشمند در اداره سازمانها امری بدیهی است. (پهلوانیان، ۱۳۸۵: ۵) از این رو با توجه به اهمیت نقش هوش سازمانی، در این پژوهش به بررسی رابطه بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی می پردازیم.

## ۲- چارچوب مفهومی پژوهش

## ۲-۱ هوش سازمانی

هوش سازمانی<sup>۵</sup> یکی از مؤلفه هایی است؛ که مدیران عصر حاضر بایستی دارا باشند تا با کسب دانش عمیقی نسبت به همه عوامل محیطی، باعث هوشمندی سازمان شوند و در نتیجه آن، بهتر بتوانند سازمان تحت هدایت خود را در دنیای متلاطم و

<sup>1</sup> - Stalinsky

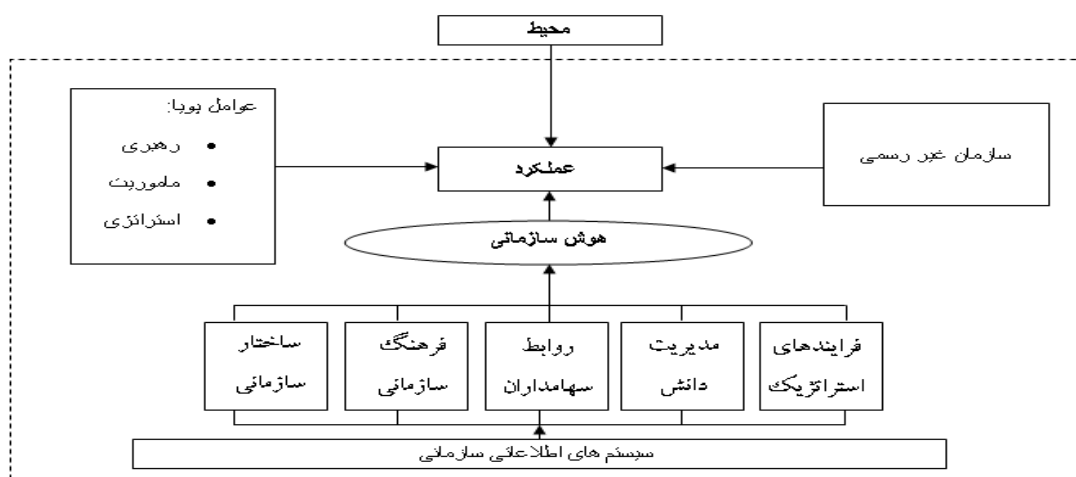
<sup>2</sup> - simic

<sup>3</sup> - Yolles

<sup>4</sup> -Ranjan

<sup>5</sup> -organizational intelligence

رقابتهی مدیریت کنند. هوش سازمانی با تمرکز بر روی درک دانش و یادگیری، موجب خلق سازمان هوشمند می شود؛ سازمانی که یاد می گیرد دانش را هوشمندانه مدیریت کند. یادگیری سازمانی جزء اساسی هوش سازمانی است. برای اینکه هوش سازمانی افزایش یابد سازمان باید قادر باشد یاد بگیرد و خود را با شرایط جدید انطباق دهد. (وریارد، ۱۹۹۸) براساس آخرین شواهد و نتایج تحقیقاتی می توان اینگونه بیان نمود که هوش سازمانی به عنوان یک توانایی ذهنی، متشکل از مؤلفه هایی است که تمامی عرصه های روزمره زندگی انسان را تحت شعاع قرار می دهد. (براکت و مایر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳) از نظر ویلیام هلال<sup>۸</sup>، هوش سازمانی یعنی: ظرفیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده از آن برای وفق یافتن با محیط یا بازار از لحاظ استراتژیک. هلال و همکارانش هوش سازمانی را تابعی از پنج زیر سیستم شناختی می دانند که عبارت اند از: ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روابط ذی نفعان، مدیریت دانش و فرایندهای استراتژیک این پنج فرایند فرعی، ابزار قدرتمندی برای تحلیل و پیشرفت فرایندهای اتخاذ تصمیم در سازمان است. (هلال، ۲۰۰۶). هوش سازمانی در برگزیده کلیات اطلاعات، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی می باشد. (سیمیچ<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵)



شکل (۱) عوامل تشکیل دهنده هوش سازمانی از دیدگاه هلال، (۲۰۰۶)

هوش سازمانی عبارتست از ظرفیت یک بنگاه برای بکارگیری همه نیروی مغزی اش و تمرکز آن نیروی مغزی بر انجام ماموریتش و بوسیله آن نقش هوش سازمانی ساده است: موفقتر کردن یک بنگاه در محیطش. (آلبرخت، ۲۰۰۳)

## ۲-۲- ابعاد هوش سازمانی از دیدگاه آلبرخت:

از میان تعاریف ارائه شده در مورد هوش سازمانی، تعریف و مولفه هایی که آلبرخت از هوش سازمانی ارائه می کند جامعتر به نظر می رسد. نظریه هوش سازمانی وی دارای هفت مولفه می باشد که معتقد است سازمانی که در جهت پتانسیل نهایی

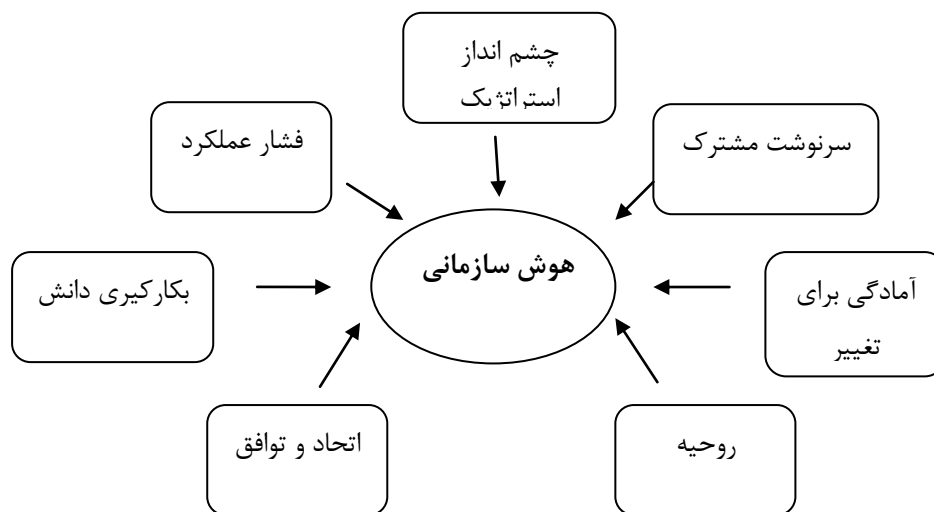
<sup>6</sup> -veryard

<sup>7</sup> . Bracket & mayer

<sup>8</sup> - Halal

<sup>9</sup> -simic

خویش در حرکت است برای توسعه همه جانبه باید بطور مداوم در هفت بعد کلیدی پیشرفت کند. این ابعاد هفت گانه عبارتند از:



شکل (۲). مولفه های تشکیل دهنده هوش سازمانی کارل البرخت ۲۰۰۳

**چشم انداز استراتژیک<sup>۱۰</sup>:** چشم انداز استراتژیک یا بینش راهبردی به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می شود. پیش فرض بینش استراتژیک این است که، رهبران قادرند مفهوم موفقیت را بیان کرده، آنرا بهروراندند و حتی در مواقعی که نیاز باشد آنرا بازآفرینی نمایند (البرخت، ۲۰۰۳)

**سرنوشت مشترک<sup>۱۱</sup>:** به معنای اینکه کارکنان خود را عضو مؤثری از سازمان تلقی کنند و مدیران در طرحها و برنامه ها، اجرا و ارزش یابی با مشارکت کارکنان عمل نمایند. هنگامیکه افراد یک سازمان فاقد چشم انداز و مفهوم مشترکی از موفقیت باشند؛ نمی توانند به رسیدن آن قایق به مقصدش امیدوار باشند. (البرخت، ۲۰۰۳)

**آمادگی برای تغییر<sup>۱۲</sup>:** سازمانهایی که از قابلیت انعطاف و سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی برخوردارند، به موفقیت و کامیابی بیشتری دست می یابند. اشتیاق برای تغییر نیاز به این دارد که به اندازه کافی بزرگ باشید تا با انواع تغییرات که در چشم انداز راهبردی فراخوانده می شود، وفق داده شوید. (البرخت، ۲۰۰۳)

**روحیه<sup>۱۳</sup>:** عنصر روحیه نشان دهنده تمایل به فعالیت فراتر از معیارهاست. برای مثال کارفرمایان تمایل دارند تا در چیزی بیش از حد انتظار شرکت کنند زیرا آنها موفقیت شان را با موفقیت در کار تعریف می کنند و می خواهند که موفق شوند. (البرخت، ۲۰۰۳)

<sup>10</sup> - Strategic vision

<sup>11</sup> - Shared fate

<sup>12</sup> - Appetite for change

<sup>13</sup> - Heart

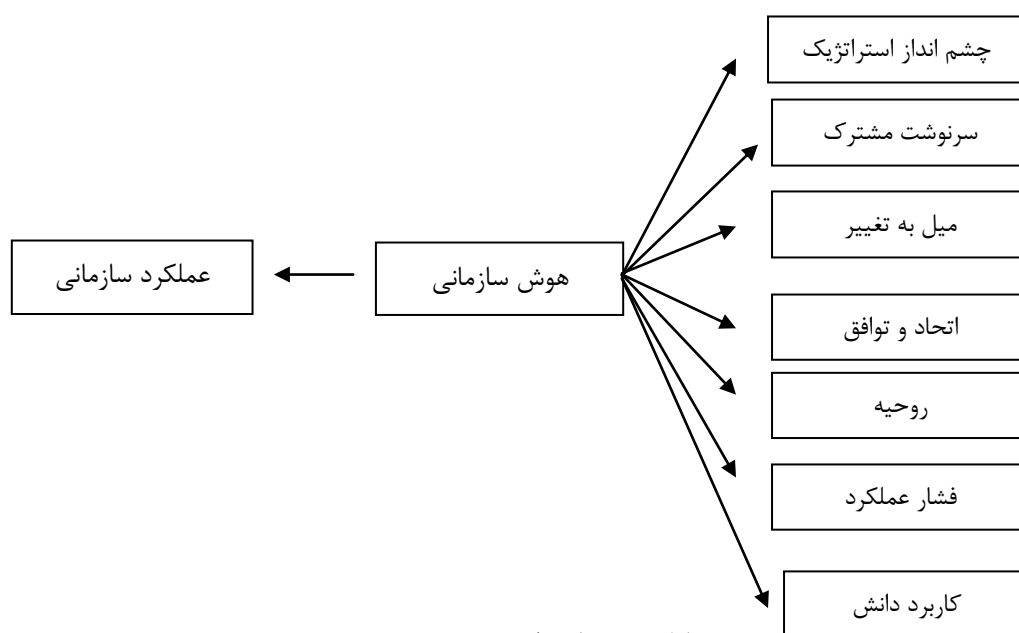
**اتحاد و توافق**<sup>۱۴</sup>: بدون وجود یک سلسله قوانین برای اجرا، هر گروهی در ادامه کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف نظر خواهد شد. در هوش سازمانی، سیستم‌ها که به طور گسترده‌ای توضیح داده شده‌اند؛ همه در کنار هم قرار می‌گیرند تا افراد را قادر سازند تا مأموریت را انجام دهند. (البرخت، ۲۰۰۳)

**گسترش دانش**<sup>۱۵</sup>: این روزها بیش از پیش، موفقیت یا شکست سازمانها مبتنی بر استفاده اثربخش از دانش، اطلاعات و داده‌هاست. هوش سازمانی باید متضمن جریان آزاداندیشی باشد که از طریق فرهنگ به دست می‌آید و همچنین باید تعادل دقیقی بین انتقال اطلاعات حساس و قابلیت دستیابی به اطلاعات در نقاط مهم مورد نیاز برقرار کند و باید از ایده‌ها، اختراعات و سوالات واگرا حمایت کند و مشوق آنها باشد. (البرخت، ۲۰۰۳)

**فشار عملکرد**<sup>۱۶</sup>: فشار عملکرد پذیرش بار مسئولیت است. در یک سازمان هوشمند، هر فردی مالک عملکردش است، فرهنگ پذیرش بار مسئولیت شکل می‌گیرد و هر فرد جدیدی که قصد پیوستن به آن سازمان را داشته باشد، می‌تواند این حس مشترک تحکم‌آمیز را در افراد سازمان احساس نماید. (البرخت، ۲۰۰۳)

## ۲-۳- مدل نظری پژوهش

در مدل مفهومی این پژوهش ارتباط هوش سازمانی با عملکرد سازمانی نمایش داده شده است. در این الگو هوش سازمانی براساس مدل کارل آلبرخت به هفت مولفه تقسیم شده است.



شکل (۴) مدل نظری پژوهش

<sup>14</sup> Alignment & congruence

<sup>15</sup> Knowledge Deployment

<sup>16</sup> Performance pressure

## ۲-۴- فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی: بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

## فرضیات فرعی:

۱. بین چشم انداز استراتژیک و عملکرد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین اعتقاد به سرنوشت مشترک و عملکرد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین میل به تغییر و عملکرد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
۴. بین روحیه و عملکرد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.
۵. بین اتحاد و توافق و رابطه معنی داری وجود دارد.
۶. بین فشار عملکرد و رابطه معنی داری وجود دارد.
۷. بین کاربرد دانش و رابطه معنی داری وجود دارد.

## ۳- روش تحقیق:

با توجه به هدف پژوهش، تحقیق حاضر از نوع پژوهش کاربردی می باشد از نظر ماهیت و روش، پژوهش حاضر پژوهشی پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. با توجه به ماهیت تحقیق بهترین گزینه برای گردآوری داده در این پژوهش پرسشنامه می باشد. جهت دسته بندی اطلاعات از نرم افزار تحلیل آماری Spss استفاده شده است. همچنین برای بررسی و مطالعه فرضیه های اصلی و فرعی پژوهش از روشهای آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است.

## ۳-۱ جامعه آماری تحقیق:

جامعه آماری مورد مطالعه کلیه کارکنان اداره برق شهرستان رشت به حجم ۱۶۰ نفر بوده که بر اساس جدول مورگان، حجم نمونه ۱۱۳ نفر با روش تصادفی ساده با استفاده از جدول اعداد تصادفی از بین افراد شماره گذاری شده به منظور انجام تحقیق انتخاب شده است.

## ۴- یافته های پژوهش:

پس از تجزیه و تحلیل داده های تحقیق با استفاده از آزمونهای آماری مختلف یافته های زیر حاصل شده است:

## فرضیات فرعی

H0: همبستگی معنی داری وجود ندارد ( $p = 0$ ).

H1: همبستگی معنی داری وجود دارد ( $p \neq 0$ ).

جدول (۲)

متغیر	تعداد	ضریب پیرسون	میزان خطا	سطح معنی داری
چشم انداز استراتژیک	۱۱۳	۰.۶۳۲	۰/۰۵	۰.۰۰۰
سرنوشت مشترک	۱۱۳	۰.۵۴۸	۰/۰۵	۰.۰۰۲
میل به تغییر	۱۱۳	۰.۶۷۴	۰/۰۵	۰.۰۰۲
روحیه	۱۱۳	۰.۵۹۶	۰/۰۵	۰.۰۰۰

۰.۰۲۵	۰/۰۵	۰.۶۶۳	۱۱۳	اتحاد و توافق
۰.۰۰۳	۰/۰۵	۰.۵۴۷	۱۱۳	فشار عملکرد
۰.۰۲۶	۰/۰۵	۰.۷۷۴	۱۱۳	کاربرد دانش

جدول بالا ضریب همبستگی و سطح معنی داری را برای ابعاد هوش سازمانی و عملکرد سازمانی نشان می دهد.

فرضیه اول : چون مقدار سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم . بنابراین بین چشم انداز استراتژیک و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه دوم: چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۰۲ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین سرنوشت مشترک و عملکرد سازمانی مدیران رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه سوم: چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۰۲ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین میل به تغییر و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه چهارم: چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۰۰ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین روحیه و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه پنجم: چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۲۵ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین اتحاد و توافق و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه ششم : چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۰۳ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین فشار عملکرد و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه هفتم: چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۲۶ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین کاربرد دانش و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

## ۸-۹ آزمون فرضیه اصلی

بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرض صفر به معنای استقلال دو متغیر و عدم وجود رابطه بین دو متغیر بوده و فرض یک به معنای وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر می باشد. قاعده آزمون فرض صفر در مقابل فرض یک به شرح زیر می باشد: اگر سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر را رد و فرض یک را می پذیریم .

## جدول (۹) ضریب همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی

مقدار	آماره های آزمون	ردیف
۰/۶۶۶	ضریب همبستگی	۱
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	۲

عدد اول جدول مقدار ضریب همبستگی پیرسون و عدد دوم سطح معنی داری می باشد. چون مقدار سطح معنی دار معادل ۰/۰۰۰ کمتر از ۰/۰۵ است؛ مطابق قاعده آزمون همبستگی پیرسون فرض صفر رد و فرض یک را می پذیریم. بنابراین بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

## ۵- نتیجه گیری:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی انجام پذیرفت. نتایج نشان داد بین هوش سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و نتایج حاصل از بررسی فرضیات فرعی نشان می دهد که بین متغیرهای مورد مطالعه در تمامی فرضیات فرعی تحقیق یعنی مولفه های هوش سازمانی (بر اساس هفت بعد تقسیم بندی مدل البرخت که شامل: چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، فشار عملکرد و گسترش دانش) و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به ادبیات و تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور در خصوص هوش سازمانی و قدرت تفکر استراتژیک مدیران امروزه با اطمینان کامل می توان ادعا کرد که شناسایی و استفاده از هوش سازمانی می تواند قدرت رقابت پذیری یک سازمان را افزایش دهد و از دیگر سازمانها متمایز نماید. ضرورت بررسی هوش سازمانی در حال حاضر پاسخ به شرایط فعلی و نیازمدیران است. سازمان با بهره گیری از هوش سازمانی، اثربخشی استفاده از ساختارهای اطلاعاتی موجود را در استای اهداف خویش افزایش داده و اطلاعات از حالت عملیاتی و محدود شده به استفاده در لایه های اجرایی سازمان برای استفاده مدیران توسعه داده می شود. با توجه به اینکه مدیران در سازمانهایی فعالیت می کنند که متأثر از محیط داخلی و خارجی خود می باشند و در مقابل پاسخگویی به مسایل و مشکلات خود مثل انسانها نیازمند قدرت یادگیری هستند. بنابراین مسئله هوش سازمانی می تواند در این مهم کمک شایانی به مدیران کرده و آنها را قادر سازد تا با توجه به حافظه سازمانی خود پاسخگوی نیازها و مشکلات و عکس العمل به موقع به تغییرات محیطی باشند بنابراین مدیران برای پیشبرد اهداف سازمانی و دستیابی به آنها نیاز به هوش سازمانی دارند که بتوانند با اتکالی به آن عملکرد خود را بهبود بخشند. این راه امکان درک بهتر تقاضاها و نیازمندیهای مشتریان (ارباب رجوع) و مدیریت ارتباط با آنان را میسر می سازد. این راه حل این امکان را به سازمان ها می دهد تا بتواند تغییرات مثبت یا منفی را حس کنند. و با بکارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی و پیشرو بودن بهره برداری نمایند.

## منابع

۱. پوررشیدی، رستم. بهرامی نژاد، زهرا (۱۳۹۰)، سازمان باهوش، مجله توسعه مدیریت، شماره ۱۸، ۱۹.

- Alberkht, karl(2003) , the power of minds at work : organizational intelligence in action”American mangment association
- Halal,William (2006),organizational intelligence,knowledge management review



4. ranjan, M. (2008),business justification with business Intelligence, the journal of information and knowledge management system ,vol 38 no.4,461-475
5. Simic , Ivana , (2005) , Organizational Learning as A Component of Organizational Intelligence , Information and Marketing Aspect of the Economically Development of the Balkan the Balkan Countries Journal ,ISBN 945-90277-8-3.
6. Stalinski,sherryl, ,(2004). organizational intelligence:a system perspective,organizational development journal,vol 22,No 2,summer 2004
7. Yolles, Maurice. ,( 2005) «Organizational intelligence» the journal of work-place learning. Vol 17, n1/2. Unland, R., (1994), “Organizational Intelligence and Negotiation Based DAI SystemsTheoretical