

بررسی تاثیر ابعاد هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری تهران)

فاطمه نژاد انصاری کوچصفهانی

دکترای پزشکی، واحد دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

چکیده

هدف این پژوهش این است که به بررسی تاثیر ابعاد هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران بپردازد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شهرداری شهر تهران می باشد. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده میشود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۷۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تایید شده برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها تاثیر ابعاد هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در میان کارکنان شهرداری تهران مورد تایید قرار داد.

واژه‌های کلیدی: هوش سازمانی، یادگیری سازمانی، شهرداری تهران

مقدمه:

دردنیای انسانی و درحیات پرتلاطم بشری، انسان هایی موفق خواهند بود که دارای هوش سرشاری باشند تا با بهره گیری از آن بتوانند بر مسائل و مشکلات زندگی فائق آیند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز، وضعیت به همین گونه است، به خصوص امروزه باتوجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش های جدید، سازمانها نیز پیچیده تر و اداره آنها نیز مشکلتر می شود. این مفهوم زمانی اهمیت بیشتری خواهد یافت که بپذیریم در سازمان های امروزی علاوه بر منبع عظیم و هوشمند انسانی، ماشین آلات هوشمندی نیز در فرایند عملکرد سازمان ها نقش مؤثری ایفا می کنند. یکی از عواملی که در سازمان های پیچیده امروزی می تواند دو هوش فعال انسانی و ماشینی را با یکدیگر ترکیب کند، هوش سازمانی است (مومنی، ۱۳۹۳).

امروزه با اطمینان می توان ادعا کرد که استفاده از هوش سازمانی می تواند قدرت رقابتی یک سازمان را افزایش دهد و آنرا از دیگر سازمانها متمایز سازد. هوش سازمانی این امکان را به سازمان می دهد تا با به کارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی بهره برداری کند و امکان درک تقاضای مشتریان و چگونگی برقراری ارتباط با آنان را میسر میسازد. هم چنین، این امکان را به سازمان می دهد تا بتواند تغییرات مثبت یا منفی را نظارت کند (باقی و شیروانی، ۱۳۹۳).

هوش سازمانی به معنای کسب دانش و اطلاعات جامع از همه عواملی که بر سازمان تاثیر می گذارد. هوش سازمانی با ارزیابی کامل اطاعات و اقدامات گذشته و بررسی راهکارهای انتخابی سازمان می تواند به تصمیم گیری سریع تر در سازمان کمک کند (کیماسی، ۱۳۹۰). سازمان ها در قرن بیست و یکم بی وقفه با تغییر مواجهند. برای این که آن ها دانایی جدید تولید کنند. بقا و رشد سازمان ها در دنیای پر تغییر کنونی مستلزم توانایی برای واکنش به موقع و مناسب در برابر تغییرهای پی در پی محیطی است. فقط سازمان هایی می توانند ضرورت ها و تغییرات محیطی را به موقع پیش بینی نمایند و بقای خود را در محیط دائماً متغیر ادامه دهند که بر یادگیری سازمانی تمرکز و تاکید دارند (پرداختچی، ۱۳۹۶). یادگیری سازمانی یکی از نویدبخش ترین مفاهیم دنیای کسب و کار بوده است که کمتر مورد توجه قرار گرفت و علی رغم بحث های فراوانی که درباره فواید یادگیری سازمانی شده، بهره برداری از آن اندک و ناچیز است ولی اکنون به موضوع روز مبدل گشته است لذا در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر ابعاد هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران می پردازیم.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق:

سازمان ها مجموعه ای از عوامل انسانی، تکنولوژیکی، فنی، ساختاری، فرهنگی و دیگر عناصر محیطی هستند که در راستای تحقق مجموعه ای از هدف های از پیش تعیین شده و مشترک در تعامل اند. امروزه در قرن بیست و یکم عوامل مختلفی در موفقیت سازمان ها ایفای نقش می کنند که هوشمند بودن یکی از مهمترین آنهاست. بر این اساس، در آینده جوامعی انتظار توسعه و پیشرفت خواهند داشت، که سهم بیشتری از دانش و هوش را به خود اختصاص دهند. توجه به این مهم، هوش را تبدیل به پیشوند بسیاری از مفاهیم مدیریتی نموده و نگاه سازمان ها و متفکران سازمانی، بر رویکردهای نوینی از هوش متمرکز گردیده است. این تمرکز، نوع جدیدی از هوش به نام هوش سازمانی را رقم زده است. نکته مهم آنکه برای تشکیل یک سازمان هوشمند تنها استخدام افراد باهوش، ایجاد یک دفتر کار زیبا و تهیه بهترین و هوشمندترین ابزار و شبکه های کامپیوتری کافی نیست، بلکه هر سازمانی به ترکیبی از افراد با سطوح هوشی مختلف نیاز دارد، زیرا هریک از این افراد ارزش خاص خود را دارند. سازمانی که فقط از افراد باهوش استفاده می کند نمی تواند اهداف ارتباطی و تشریک مساعی خود را به نحو احسن انجام دهد. هوش سازمانی به سازمان ها کمک می کند تا به نقاط ضعف خود پی ببرند و نقاط قوت خود را تقویت

کنند (غلامی و همکاران، ۱۳۹۰). هوش سازمانی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا توانایی‌های ذهنی و فکری خود را به عنوان یک سازمان هوشمند ارتقا دهند و مأموریت‌های خود را هوشمندانه به سرانجام برسانند (آزما و همکاران^۱، ۲۰۱۲).

«آلبرخت^۲» دانشمندی آلمانی است که از قدرت هوش انسان‌ها و به خصوص به کارگیری آن در سازمان‌ها، عاملی بسیار حیاتی به نام هوش سازمانی را مطرح کرده است. در میان تعاریف ارائه شده برای هوش سازمانی، تعریف و مؤلفه‌هایی که وی از هوش سازمانی ارائه می‌نماید، جامع به نظر می‌رسد. وی، هوش سازمانی را به عنوان استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت بخشیدن به توانایی ذهنی سازمان و تمرکز این توانایی در جهت رسیدن به رسالت سازمان تعریف می‌نماید (مومنی، ۱۳۹۳).

هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت‌های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان است. این مهارت‌ها هستند که به تغییرات منتهی می‌شوند، در عمل و عکس‌العمل سریع می‌شوند، انعطاف‌پذیر و راحت بودن را شامل می‌شوند، قادر به استفاده از تخیل هستند. استفاده از مهارت‌های ذکر شده نیاز به ساختار مناسب و عملکرد سازمان، مدیریت موثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری و توانایی سازمان را در پی دارد (سیادت، ۱۳۸۹). هوش سازمانی، قابلیت سازمان برای جذب و خلق دانش مرتبط با اهدافش می‌باشد که همان ظرفیت ذهنی کل سازمان می‌باشد. این نوع از هوشمندی در میان سایر انواع هوش برای مدیران سازمان‌ها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. این سطح از هوش با هوش مدیریتی ارتباط مستقیم دارد و آگاهی از آن برای مدیریت ارشد حیاتی است. گونیا و کاه^۳ (۲۰۰۹) برای هوش سازمانی سه بعد را در نظر گرفته‌اند: هوش فنی، هوش ادراکی و هوش زمینه‌ای (بدری و همکاران، ۱۳۹۳).

حال آنکه یکی دیگر از راه‌های کسب مزیت رقابتی، تأکید بر یادگیری در سازمان و ایجاد سازمان یادگیرنده است، چرا که «تنها سازمان‌هایی می‌توانند ضرورت‌ها و تغییرات محیطی را به موقع پیش‌بینی کنند و بقای خود را در محیطی که دائماً در حال تغییر است، تداوم بخشند که رفتارهای فعلی آنان مبتنی بر تجربیات گذشته، درک شرایط فعلی و معطوف به اهداف آینده باشند (جوادی پور، ۱۳۹۴). یادگیری سازمانی فرآیندی است که آموختن از تجربیات گذشته را ممکن کرده و با پیوند زدن آنها به زمان آینده، بلوغ سازمانی را تسهیل و بقای سازمان را تضمین می‌کند» (عباسی، ۱۳۹۲). یادگیری سازمانی در واقع فرایندهای سازمانی است که در نتیجه به اشتراک گذاری دانش، فرضیات و اعتقادات در میان اعضای سازمان شکل می‌گیرد. یادگیری سازمانی به مدیران این امکان را می‌دهد که از دانش، مهارت و تجربه کارکنان در سازمان استفاده کنند (بهرامی، ۱۳۹۴). پیچیدگی عوامل بقا در سازمان‌ها و سرعت تغییرات این عوامل و نیز غیرقابل پیش‌بینی بودن آنها سبب گردیده تا بسیاری از سازمان‌ها به مطالعه در این زمینه بپردازند. بررسی نتایج مرتبط با هوش سازمانی نشان داد که محمد علی نیا و مریم حافظیان (۱۳۹۶) در بررسی نقش میانجی هوش سازمانی در رابطه بین کیفیت فن‌آوری اطلاعات و عملکرد شغلی کارکنان، به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت فن‌آوری اطلاعات و عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی فن‌آوری اطلاعات رابطه معنادار وجود دارد. رضا یار ویسی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان "شناسایی عوامل موثر بر هوش سازمانی با استفاده از نظریه بنیانی" این نتیجه رسیدند که عواملی همچون مدیریت، پردازش و تسهیم اطلاعات، توجه به ارتباطات سازمانی، تبدیل سازمان به سازمان یادگیرنده و بکارگیری سیستم‌های موفق تشویق و تنبیه از عوامل موثر بر هوش سازمانی می‌باشند. فتاح ناظم و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقشان با عنوان "پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان بر اساس هوش

¹ Azma et al

² Albrekht

³ Gonyea and Kuh

سازمانی " که از بین ابعاد هوش سازمانی، متغیر های بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد با بهره وری رابطه معنادار دارند. یوسفی سعید آباد و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان " رابطه بین هوش سازمانی و بهره وری کارکنان اداره ورزش و جوانان استان مازندران" به مطالعه رابطه هوش سازمانی و بهره وری پرداختند. برای این منظور هوش سازمانی در هفت بعد چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و اتحاد و توافق تعریف گردید. براساس نتایج به دست آمده، به کارگیری و تجدیدنظر سالانه مدیران در برنامه های استراتژی، بهبود بالندگی سازمانی کارکنان، نشان دادن علاقه مدیران به دانش کارکنان و اقدام سریع در حل مشکلات کارکنان در افزایش بهره وری کارکنان موثر می باشد. سلاجقه و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان " بررسی رابطه هوش سازمانی و میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات " به این نتیجه رسیدند که تمایل زیاد به تغییر، اتحاد و توافق بالای کارکنان باعث افزایش میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان شده است. آزما و همکاران^۴ (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان " کاربرد فناوری اطلاعات و رابطه آن با هوش سازمانی " به این نتیجه رسیدند که رابطه مهم و معناداری بین کاربرد فناوری اطلاعات و مولفه های تمایل به تغییر، کاربرد دانش و چشم انداز مشترک وجود دارد. آدامز^۵ (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند که هوش سازمانی به عنوان عامل پیش بینی کننده عملکرد سازمانی محسوب می شود. شهرداری تهران نیز به عنوان یکی از سازمانهای مهم و تاثیر گذار در جامعه، در جهت تحقق آرمان های خود به منظور تربیت نسل بالنده باید بطور مستمر قابلیت های ذهنی خود را بهبود ببخشند و با سازو کار های مناسب و متناسب با نیازهای افراد و جامعه، امکان تحقق هدف ها را فراهم سازند. در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران می پردازیم و ابعاد هوش سازمانی در تحقیق حاضر بر اساس گونیا و کاه^۶ (۲۰۰۹) شامل سه بعد هوش فنی، هوش ادراکی و هوش زمینه ای می باشد.

فرضیات تحقیق:

- ۱- بعد هوش فنی در هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.
- ۲- بعد هوش ادراکی در هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.
- ۳- بعد هوش زمینه ای در هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است زیرا نتایج تحقیق برای حل مسائل اجرایی سازمانها مناسب است. این تحقیق از نظر ماهیت گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی است. توصیفی زیرا به شرایط پدیده های پرداخته و پیمایشی زیرا اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه جمع آوری گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شهرداری تهران می باشند که تعداد آنها حدود ۲۵۰۰۰ نفر می باشد که با استفاده از جدول مورگان نیز تعداد نمونه ۳۷۹ نفر تعیین می شود و برای نمونه گیری نیز در این تحقیق از روش تصادفی ساده استفاده میشود. در این تحقیق برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

⁴ Azma et al

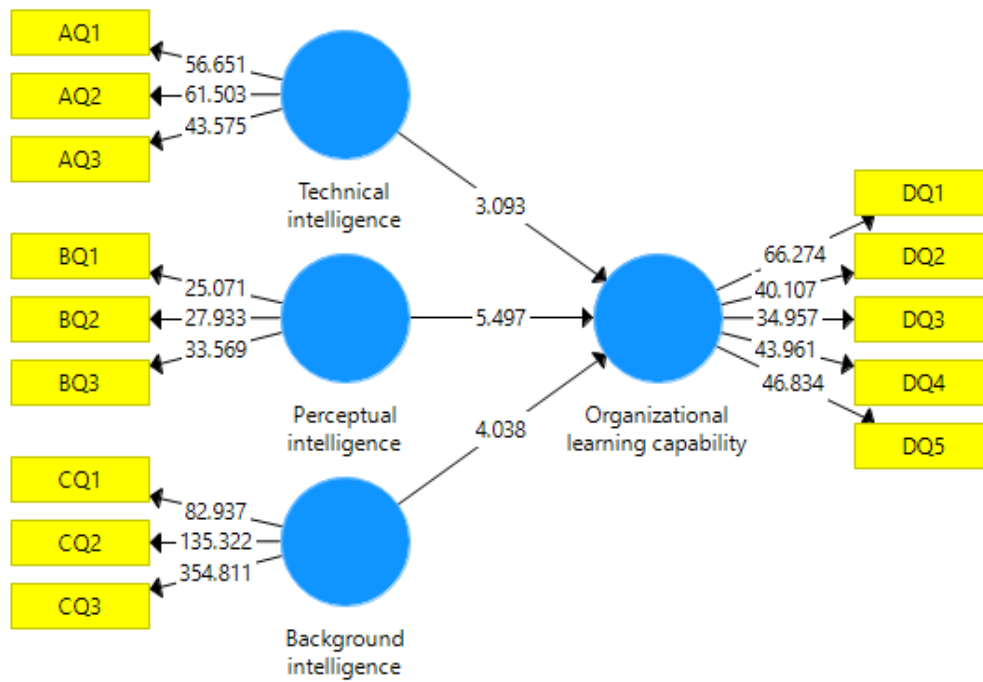
⁵ Adams

⁶ Gonyea and Kuh

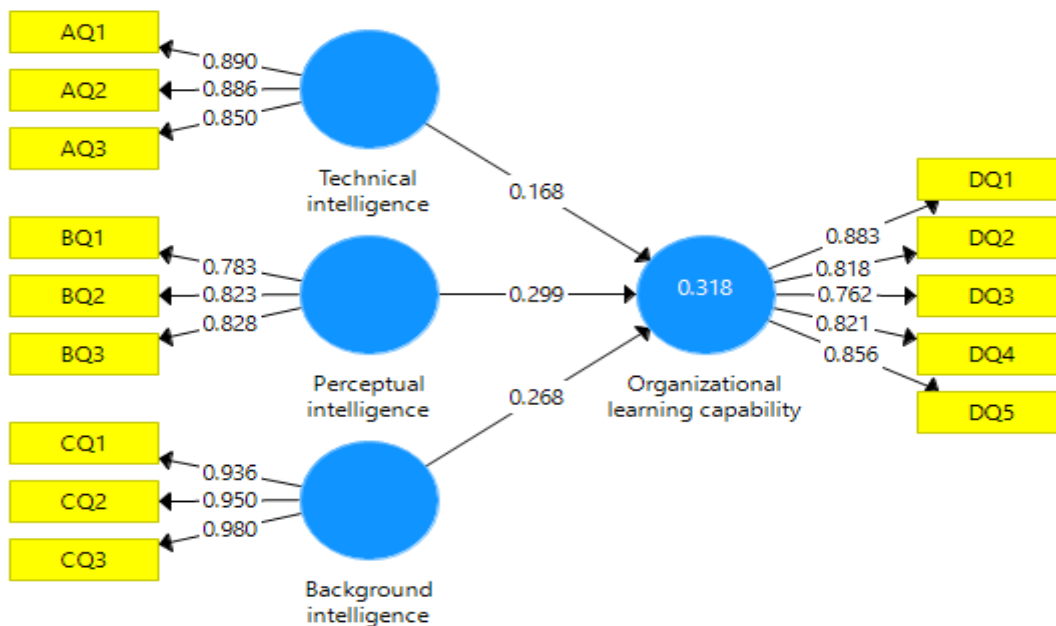
تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات

پس از تعیین مدل‌های اندازه‌گیری به منظور ارزیابی مدل مفهومی پژوهش و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای پژوهش و بررسی تناسب داده‌های مشاهده با مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری نیز آزمون می‌شوند.

نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه‌های تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه‌های تحقیق



بررسی فرضیه های تحقیق

بررسی فرضیه اول تا سوم تحقیق

جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های اول تا سوم تحقیق

فرضیه	فرضیات	ضریب مسیر	T-VALUE	نتیجه پیش بینی
اول	-بعد هوش فنی در هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد	۰,۱۶۸	۳,۰۹۳	۹۹٪ تائید
دوم	- بعد هوش ادراکی در هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد	۰,۲۲۹	۵,۴۹۷	۹۹٪ تائید
سوم	-بعد هوش زمینه ای در هوش سازمانی بر قابلیت یادگیری سازمانی در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد	۰,۲۶۸	۴,۰۳۸	۹۹٪ تائید

نتایج حاصل از بررسی فرضیه های اول تا سوم تحقیق نشان داد که با توجه به اینکه مقدار معنی داری آنها (در جدول-T Value) بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد. بنابراین فرضیه های اول تا سوم تحقیق مورد تایید قرار گرفتند.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

-با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه های تحقیق، به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد میشود ر جذب و پرورش نیروی انسانی به عنوان هوش انسانی سازمان دقت کافی را به عمل آورند و همچنین به منظور افزایش یادگیری سازمانی امکاناتی را فراهم کنند که افراد به راحتی به اطلاعات و دانش دستیابی پیدا کنند و نیز به راحتی بتوانند آن را در اختیار افراد دیگر قرار دهند. همچنین برگزاری دوره های آموزشی کوتاه مدت متناسب با نیازهای سازمانی کارکنان می تواند در بهبود عملکرد سازمانی نقش بسزایی ایفا کند. همچنین به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد میشود که کارمندان خود را نسبت به مقاصد و اهداف شرکت آگاهی دهند که کارمندان با آگاهی کامل نسبت به هر تغییری در زمینه فعالیت های خود پاسخگو باشند، در این خصوص توصیه می گردد مدیران با استراتژی های جدید و بهبود زیرساختار ها از جمله استقرار ساختار سازمانی منعطف، برون سپاری، تأمین و خدمات، توسعه حرفه ای کارکنان و آمادگی برای مواجهه با تغییرات محیطی قابلیت های یادگیری سازمانی را در خود افزایش دهد، همچنین اجرای برنامه هایی مثل طوفان مغزی، به اشتراک گذاری تجربیات و شرکت در سمینار ها و کنفرانس ها به مدیران توصیه می شود. همچنین لازم است مدیران در شهرداری تهران بر تبادل عقاید مهارت و دانش بین اشخاص و کارگروهی تأکید بیشتری داشته باشند و از نظرات مطلوب استفاده کنند تا هم ایجاد انگیزه کند و هم سازمان از این نظرات بهره مند گردد.

فهرست منابع

- باقی، مجتبی و شیروانی، علیرضا (۱۳۹۳). تحلیلی بر نقش ابعاد هوش سازمانی در افزایش سطح عدلکرد کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان. کنفرانس منطقه ای. سیرد. تهران، ۲۴-۲۵ دیماه
- بهرامی، محمد امین (۱۳۹۴). بررسی رابطه یادگیری سازمانی و چابکی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر یزد در سال ۱۳۹۴. نشریه راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۳۹۵، ۱.
- بدری آذرین، یعقوب؛ خدادادی، محمد رسول و اعلمی کشکی، معصومه (۱۳۹۳). تبیین مولفه های هوش سازمانی در ادارات ورزش و جوانان شمال غرب ایران، مجله علوم کاربردی ورزش و تندرستی مروودشت، شماره ۳۹-۳۳
- پرداختچی حسن، خراسانی اباصلت (۱۳۹۶). نقش یادگیری سازمانی در بهبود عملکرد غیر مالی سازمان، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۷، شماره ۲ - شماره پیاپی ۲۴، تابستان ۱۳۹۶، صفحه ۱۲۷-۱۴۴.
- جوادی پور، محمد (۱۳۹۴). نقش ابعاد یادگیری سازمانی در تسهیل چابکی سازمان. نشریه مطالعات مدیریت ورزشی. دوره ۷، شماره ۳۱، مهر و آبان ۱۳۹۴، صفحه ۱۰۵-۱۲۰.
- سیادت، سیدعلی و کاظمی، ایرج و مختاری پور، مرضیه (۱۳۸۹)، بررسی مقایسه های رابطه بین هوش سازمانی و رهبری تیمی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه های دولتی اصفهان، چشم انداز مدیریت دولتی، صص ۹۹-۸۷.
- کیماسی، مسعود، چیتسازان، هستی فاخر، اسلام (۱۳۹۰). هوش سازمانی بررسی مقایسه های بانکهای دولتی و خصوصی، مجله مدیریت بازرگانی. دوره ۳ شماره ۹. صص ۱۳۱-۱۴۶
- عباسی، عنایت (۱۳۹۲). بررسی فرهنگ یادگیری سازمانی در سازمان حفاظت محیط زیست: کاربرد مدل سازمان یادگیرنده. نشریه تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۴۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۲، صص (۳۱۷-۳۲۸).
- غلامی، شهرام، غفوریان، هدا و معنوی پهور، داود (۱۳۹۳). رابطه هوش سازمانی و عدلکرد مدیران. فصل نامه تاز های روان شناسی صنعتی / سازمان، سال ۲، شماره ۶، صفحات ۹۹-۸۹.
- مؤمنی، عصمت، سهرابی، حدز و اکبری، محمد (۱۳۹۳). راهبردهای هوش سازمانی و کیفیت خدمات. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۹، صفحات ۵۶-۷۶.
- Albrecht, K. (2002). Organizational intelligence and knowledge management the executive perspective. Available at <http://www.karlAlbercht.com>.
- Azma, F ; Mostafapour, M; Rezaie, H. (2012). "The application of information technology and its relationship with organizational intelligence". *Procedia technology*, 97-94
- Benitez- Amado, J. (2010). "Information Technology – enabled intra preneurship culture and firm performance". *Industrial management & Data system*, 550-566
- Ganzert, Christian. Martinelli, Dante P. Delai, Ivete. (2012). Intelligence systems methodology: a systemic approach to the organizational intelligence function, *Knowledge Management Research & Practice*, Vol. 10, No. 2, pp. 141–152.
- simic, I. (2005). "Organizational learning as a component of organizational intelligence, information and marketing aspects of the economically". university of national and world Economy ,sofia ,Bulgaria