

## The Prediction of Perceived Performance of Employees through Organizational Intelligence Components in the Electricity Distribution Company of Isfahan Province

Sayed Mostafa Madani. Ph.D.

Academic member, Imam Hossein University

Mojtaba Baghi. M.A.

Esfahan Province Electricity distribution Company

AliReza Savadkouhi. Ph.D student

psychology, University of Shahid Beheshti

## پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان با استفاده از مؤلفه‌های هوش سازمانی در شرکت توزیع برق استان اصفهان

سید مصطفی مدنی

عضو هیأت علمی دانشگاه امام حسین (ع)

مجتبی باقی

کارشناس ارشد مدیریت، شرکت توزیع برق استان اصفهان

علیرضا سوادکوهی\*

دانشجوی دکتری روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی، مدرس

مجتمع دانشگاهی امیرالمؤمنین (ع)

### Abstract

The purpose of this study was to predict perceived performance of employees through Organizational Intelligence Components in the Electricity Distribution Company of Isfahan Province. The research was a correlational study. The population consisted of all employees in the Isfahan Electricity Distribution Company. Among all, 133 people were sampled using simple random sampling. The research tools consisted of Albrecht's Organizational Intelligence Questionnaire (2003) and the Perceived Performance Questionnaire (researcher-made). The data were analyzed through Pearson's correlation coefficient and stepwise regression. The results of Pearson's correlation coefficient showed that there were positive and significant relationships between all components of organizational intelligence and perceived performance of employees ( $P < 0.001$ ). The results of stepwise regression analysis indicated that three components i.e application of knowledge, the willingness to change and the pressure of performance were the best predictors of employees' perceived performance and could predict 60.8% of employees' perceived performance at the level of ( $P < 0.01$ ). But strategic perspective, common fate, morale and being a unionist weren't able to predict perceived performance of employees.

**Keywords:** perceived performance of employees, components of organizational intelligence, Electricity Distribution Company.

### چکیده

هدف از این پژوهش، پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان با استفاده از مؤلفه‌های هوش سازمانی در شرکت توزیع برق استان اصفهان بود. طرح پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری همه کارکنان ستاد شرکت توزیع برق استان اصفهان بودند که از میان آنها ۱۳۳ نفر به شیوه تصادفی ساده به‌عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت (۲۰۰۳) و پرسشنامه عملکرد ادراک‌شده (محقق ساخته) بود. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام تحلیل گردید. یافته‌های حاصل از ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تمامی مؤلفه‌های هوش سازمانی و عملکرد ادراک‌شده کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $P \leq 0/001$ ). نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که سه مؤلفه کاربرد دانش، میل به تغییر و فشار عملکرد، بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد ادراک‌شده کارکنان بودند و در جمع ۶۰/۸ درصد عملکرد ادراک‌شده کارکنان را در سطح ( $P \leq 0/001$ ) پیش‌بینی می‌کردند، اما ابعاد چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه و اتحاد و توافق قادر به پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان نبودند.

واژه‌های کلیدی: عملکرد ادراک‌شده کارکنان، مؤلفه‌های هوش سازمانی، شرکت توزیع برق.

\* نویسنده مسؤول: savad@chmail.ir

## مقدمه

امروزه سازمان‌ها با شرایط دائماً متغیر در محیط اقتصادی، فناوریانه، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی روبه‌رو هستند. واکنش موفقیت‌آمیز و پویای سازمان‌ها به توانایی آنها در ارائه اطلاعات مرتبط و یافتن به موقع راه‌حل مناسب برای مشکلات روبه‌رو شده با آنها بستگی دارد. با توجه به این امر توجه نظریه‌پردازان سازمانی، بر طراحی توانایی‌های فکری سازمان و از جهتی دیگر بر یکپارچگی فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی متمرکز است که نتیجه این روند، مفهوم جدیدی در نظریه سازمانی است که از آن به‌عنوان هوش سازمانی نام برده می‌شود (سمیک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵، به نقل از عرفانی خانقاهی و جعفری، ۱۳۸۹) ماتسودا<sup>۳</sup> سخن از هوش سازمانی را از سال ۱۹۹۹ آشکارا و صریح در مقاله‌ای با عنوان «هوش سازمانی، اهمیت آن به‌عنوان یک فرایند و فرآورده» در کنفرانس بین‌المللی اقتصاد در توکیو مطرح کرد. هوش سازمانی به تحصیل و کسب دانش اشاره دارد که از راه به‌کارگیری انسان، رایانه و سایر وسایل صورت می‌پذیرد و دانش مرتبط با محیط فعالیت سازمان (داخلی و خارجی) را مد نظر قرار داده است (وظیفه‌دوست و قاسمی، ۱۳۷۸: ۳۸). به بیان دیگر ظرفیت سازمان برای بسیج تمام نیروی مغزی در دسترس خود و تمرکز این نیروی مغزی برای دستیابی به رسالت سازمان را هوش سازمانی گویند (آلبرخت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). فصل مشترک این تعابیر، توانایی ذهنی سازمان برای حل مشکلات خود و سازگاری با محیط است.

هوش سازمانی توانایی سازمان‌ها را برای تصمیم‌گیری سازمانی ارتقا می‌بخشد و با توسعه همه‌جانبه دانش و بینش و شناسایی عوامل مؤثر بر سازمان، تأثیر ویژه‌ای بر کیفیت تصمیمات مدیریتی سازمان بر جای می‌گذارد. هوش سازمانی با تمرکز بر درک دانش و یادگیری موجب خلق سازمان‌های هوشمند می‌شود. سازمانی که یاد می‌گیرد و دانش را هوشمندانه مدیریت می‌کند (عرفانی و جعفری، ۱۳۸۹: ۵۱) آلبرخت ابعاد هفتگانه هوش سازمانی را شامل بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه، استقرار و کاربرد دانش، فشار عملکرد، همسویی و هماهنگی و میل به تغییر می‌داند (آلبرخت، ۲۰۰۲).

میزان هوش سازمانی سازمان‌ها مانند هوش انسان‌ها متغیر و متفاوت است. برخی از سازمان‌ها بسیار کندذهن هستند، آنها حتی قادر به شناسایی و تشخیص علامت‌های بسیار قوی تغییرات محیط پیرامون خود نیستند و در پاسخ به این محرک‌ها

موفق بودن یا نبودن سازمان‌ها با عملکرد کارکنان آنها سنجیده می‌شود. عملکرد کارکنان نیز تابع متغیرهای فردی نظیر توانایی‌ها، مهارت‌های ذهنی و روانی و پیشینه زندگی، متغیرهای روان‌شناختی مانند ادراک، نگرش، شخصیت، یادگیری، انگیزه و متغیرهای سازمانی از جمله منابع، رهبری، پرداخت‌ها، ساختار و طرح شغلی است (دولان و شولر<sup>۱</sup>، ۱۳۸۱). عملکرد فردی کارکنان ممکن است تحت تأثیر عوامل گوناگونی نظیر ویژگی‌های شخصیتی، دانش و مهارت، هوش، انگیزه و نگرش شغلی قرار گیرد. امروزه توسعه سازمان‌ها و پیشرفته‌تر شدن شیوه‌های کاری در سازمان موجب گردیده سازگاری با شرایط متغیر کاری و عملکرد بهینه کارکنان نیازمند هوشمندی بیشتری نسبت به گذشته باشد. به همین دلیل هوش سازمانی به‌عنوان یکی از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان خودنمایی می‌کند. نبود نظام کسب بازخورد، امکان به‌دست آوردن اطلاعات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های سازمان را غیرممکن می‌سازد که سرانجام این پدیده، مرگ سازمانی است. همچنین ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد موجب هوشمندی سازمان و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود (شیروانی و موسوی، ۱۳۸۹: ۲۴).

ارزیابی عملکرد عبارت است از اندازه‌گیری عملکردی از طریق مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب یا ایده‌آل بر اساس شاخص‌های از پیش تعیین شده که خود واجد ویژگی‌های معین باشد (شیروانی و موسوی، ۱۳۸۹: ۲۰)، اما اقدام مؤثرتر و پیشرفته‌تر از آن مدیریت عملکرد است. مدیریت مبتنی بر عملکرد رویکردی نظام‌مند است که از طریق فرایندهای تعیین اهداف راهبردی عملکرد، سنجش عملکرد، جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌های عملکرد، بازنگری گزارش داده‌های عملکرد و به‌کارگیری این داده‌ها به بهبود عملکرد سازمان می‌انجامد (همان منبع: ۵). از این‌رو سازمان‌ها به شیوه‌های گوناگون سعی در مدیریت عملکرد خود دارند. مدیریت عملکرد با تعریف و تفسیر هدف‌ها، راهبردهای سازمانی و توجه به اهداف فردی کارکنان و معیارهای عملکرد شروع می‌شود. مدیریت عملکرد رفتار فردی و سازمانی را ارتقا می‌دهد و عملکرد را از سطوح پایین تا بالا بهبود می‌بخشد. یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهند، سازمان‌هایی که از مدیریت عملکرد برخوردارند بهره‌وری بیشتری دارند (خلیلی عراقی، یقین‌لو و جواهردشتی، ۱۳۸۲).

ندارد، اما آنها با تحلیل رگرسیون گام به گام نشان دادند که مؤلفه کاربرد دانش سهم معناداری در عملکرد مدیران در بخش نیروی انسانی دارد و قادر به پیش‌بینی عملکرد مدیران در بخش نیروی انسانی است. یافته‌های مطالعه عسگری، پورسلطانی زرنندی، آقایی و فتاحی (۱۳۹۲) در خصوص سایر متغیرهای مرتبط با عملکرد، نشان می‌دهد که متغیر حمایت سازمانی ادراک‌شده نیز با عملکرد شغلی و مؤلفه‌های آن رابطه مثبت و قوی دارد و حمایت سازمانی ادراک‌شده، متغیر تأثیرگذاری بر عملکرد شغلی و مؤلفه‌های آن است. نتایج پژوهش ستاری قهفرخی و زمانیان (۱۳۹۱) ضرورت توجه بیشتر به بهبود مستمر مؤلفه‌های هوش سازمانی و توسعه همزمان و متوازن این مؤلفه‌ها را نمایان ساخته است. غضنفری و هاشمی (۱۳۹۰) در پژوهشی نشان دادند با افزایش هوش سازمانی، تعهد سازمانی نیز افزایش خواهد یافت و در نتیجه افراد متعهدانه‌تر و با پایبندی بیشتر به ارزش‌ها و اهداف سازمان، فعالانه‌تر در محیط کاری نقش‌آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید اقدام می‌کنند. نتایج کلی پژوهش درویشی، میرزاخانی و میرزایی کهن (۱۳۹۳) گویای آن است که تمرکز بر ایجاد، رشد و توسعه ابعاد، عوامل و شاخص‌های هوش سازمانی مدیران و فرماندهان موجب افزایش و ارتقای سطح سلامت سازمان پلیس می‌شود و اهداف ناجا را در راستای جلب رضایتمندی افراد جامعه، مشارکت اجتماعی و افزایش اعتماد عمومی محقق می‌سازد. نتایج حاصل از پژوهش علیپور شیرسوار و مرزبان‌مقدم (۱۳۹۲) نشان داد که بین تک‌تک مؤلفه‌های هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، جرأت و شهامت، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد) با مؤلفه‌های کارآفرینی (خلاقیت، خطرپذیری، استقلال‌طلبی، انگیزش، عزم و اراده، اعتقاد به مقدسات) رابطه معناداری وجود دارد. نتایج مطالعه اردلان، اسکندری و گیلانی (۱۳۹۱) نشان داد که بین هوش سازمانی با اثربخشی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش سازمانی، مؤلفه‌های اتحاد و توافق، بینش راهبردی و سرنوشت مشترک به ترتیب بیشترین تأثیر را در پیش‌بینی اثربخشی سازمانی دارند. سلاسل، کامکار و گل‌پرور (۱۳۸۸) نشان دادند که بین هوش سازمانی (به‌طور کلی) با رفتارهای شهروندی سازمانی

بسیار ناتوان‌اند. این سازمان‌ها بدون هیچ‌گونه درک و بینش، اشتباه‌های قبلی خود را تکرار می‌کنند. نداشتن مهارت اجرایی، جنگ‌های اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، نبود هدایت، سازماندهی نامطلوب، قوانین و شیوه‌های بی‌معنا، هم‌پیمان می‌شوند تا از به‌کارگیری همه توان فکری یک مؤسسه جلوگیری کنند؛ چیزی که به آن حماقت دسته‌جمعی گفته می‌شود. ممکن است انسان‌ها خیلی باهوش و توانمند برای انجام کارهای بزرگ باشند، اما نیروهای جمعی مغزی آنها به هدر می‌رود (آلبرخت، ۲۰۰۳ الف). در مقابل اگر سازمانی هوش سازمانی را با تکیه بر هوش انسانی شناسایی و مدیریت کند، قادر خواهد بود تا توانایی انعطاف‌پذیری سازمان را در انطباق با نیازهای بومی، ملی و جهانی ارتقا دهد. کارکنان جدید، ارزش‌ها و منش‌های بیرون سازمان را با خودشان به داخل سازمان می‌آورند و در مقابل، سازمان‌ها تلاش می‌کنند آنها را با ارزش‌ها و منش‌های درونی آشنا و سازگار کنند (اعتباریان و خلیلی، ۱۳۸۷). سازمان‌ها با صرف انرژی و منابع کمتر اما با اقدامات هوشمندانه می‌توانند مسیر تحقق اهداف را تسریع و تسهیل نمایند. علاوه بر این به دلیل افزایش قدرت سازگاری آنها با محیط و تأثیرگذاری بر پیرامون، دوام و بقای آنان تضمین می‌شود. هوش سازمانی را باید به‌عنوان یک پیامد گروهی از نمادهای اجتماعی، فرهنگ سازمانی و تعاملی که اعضا با هم دارند، مد نظر قرار داد (کالکان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). صاحب‌نظران دریافته‌اند افراد و سازمان‌هایی که از متغیر هوش سازمانی بالایی برخوردارند، در زمینه درک مشکلات سازمانی (سیمیک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵)، نوآوری (مک‌گیل‌چریس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴) و سازگاری با شرایط (اریستین و دمیربولاک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲) نسبت به دیگر سازمان‌ها برترند.

تاکنون پژوهش‌های گوناگونی در داخل و خارج از کشور در مورد هوش سازمانی و ارتباط آن با سایر متغیرهای سازمانی به عمل آمده است. پژوهش توماس و تامسون<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) نشان می‌دهد بین هوش سازمانی با عملکرد سازمان رابطه مثبت وجود دارد. بیک‌زاد، علائی و اسکندری (۱۳۸۹) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که بین هوش سازمانی مدیران و عملکرد آنان در دستگاههای دولتی شهر تبریز رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج به‌دست آمده در پژوهش غلامی، غفوریان و معنوی‌پور (۱۳۹۰) نشان می‌دهد بین هوش سازمانی کل و هر یک از مؤلفه‌های آن با عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود

1. Kalkan  
3. Mac Gilchrist  
5. Thomas & Tameson

2. Simic  
4. Erycetine & Demirbulak

توزیع برق، اتخاذ تصمیمات هوشمندانه و به موقع به‌منظور پاسخگویی به انتظارات ذی‌نفعان، اهمیت ویژه‌ای دارد.

عملکرد هر فرد در هر موقعیتی که قرار دارد نشان‌دهندهٔ بینش و آگاهی آن شخص نسبت به آن موقعیت و یا مسألهٔ خاص است که در مورد آن ارزیابی می‌گردد و با توجه به اینکه هوش سازمانی افراد، نشان‌دهندهٔ آگاهی و اطلاعات افراد در رابطه با عوامل مؤثر بر سازمان است؛ بنابراین هوش سازمانی یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد فرد در داخل سازمان خواهد بود (بیک‌زاد، علائی و اسکندری، ۱۳۸۹). از این‌رو این شرکت‌ها باید با شناسایی کاستی‌ها و توانایی‌های خود در هر یک از ابعاد، برای بهبود و ارتقای هوشمندی خود برنامه‌ریزی کنند. دستیابی به این مهم منوط به آن است که این شرکت‌ها بر راهبردهای توسعهٔ هوش سازمانی متمرکز گردند و مسیر خود را به سمت تبدیل شدن به سازمان هوشمند به‌سرعت طی کنند و با بهره‌گیری از هوش سازمانی، اثربخشی خود را در استفاده از ساختارهای اطلاعاتی موجود در راستای اهداف خویش افزایش دهند. آنها باید به توسعهٔ اطلاعات از حالت عملیاتی و محدود شده، به استفاده در لایه‌های اجرایی سازمان برای استفادهٔ مدیران در اتخاذ تصمیمات راهبردی بپردازند و با اتکای به هوش سازمانی عملکرد خود را بهبود بخشند. در این پژوهش با همین نگرش سعی شده هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن در سازمان مورد مطالعه، بررسی و سپس تأثیر این هوش بر عملکرد کارکنان با استفاده از مدل ACHIEVE بررسی گردد. بر این اساس فرضیه‌های این پژوهش عبارت‌اند از:

- ۱- هوش سازمانی به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۲- هوش سازمانی در بُعد تدوین چشم‌انداز راهبردی به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۳- هوش سازمانی در بُعد اعتقاد به سرنوشت مشترک به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۴- هوش سازمانی در بُعد میل به تغییر کارکنان، به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۵- هوش سازمانی در بُعد روحیه، به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۶- هوش سازمانی در بُعد اتحاد و توافق، به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۷- هوش سازمانی در بُعد کاربرد دانش در سازمان به‌طور معناداری عملکرد ادراک شده کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.
- ۸- هوش سازمانی در بُعد فشار عملکرد به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شدهٔ کارکنان را پیش‌بینی می‌کند.

رابطهٔ معناداری وجود دارد. آنها همچنین نشان دادند از بین مؤلفه‌های هوش سازمانی، مؤلفه‌های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطهٔ مثبت و معنادار و مؤلفه میل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطهٔ منفی معنادار دارد. در این پژوهش سایر مؤلفه‌های هوش سازمانی رابطهٔ معناداری با رفتارهای شهروندی سازمانی نشان ندادند. ستاری قهفرخی (۱۳۸۶) نشان داده است که از بین مؤلفه‌های هوش سازمانی، سرنوشت مشترک، کاربرد دانش و اتحاد و توافق قادر به پیش‌بینی معنادار زیر نظام مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده هستند. خدادادی (۱۳۸۷) در پژوهشی نشان داده است بین پنج مؤلفهٔ سرنوشت مشترک، اشتیاق به تغییر، روحیه، همسویی و هماهنگی و کاربرد دانش با فرهنگ سازمانی رابطهٔ مثبت و معنادار وجود دارد. عرفانی و جعفری (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای نشان داده‌اند که متغیرهای نهفتهٔ سبک رهبری تحولی، یادگیری سازمانی و فرهنگ یادگیری به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر هوش سازمانی تأثیر می‌گذارند. در پژوهش دیگری مشخص شد که ارتباط معنادار و مثبت بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت دانش وجود دارد (عزیزی، ۱۳۸۶).

بررسی نتایج عملکرد یک فرایند مهم و راهبردی تلقی می‌شود و کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن، عاملی تعیین‌کننده و حیاتی برای تحقق برنامه‌های توسعه و رفاه یک جامعه است (رحیمی، ۱۳۸۹). هرچه تعداد ذی‌نفعان و خدمت‌گیرندگان بیشتر باشد، حساسیت و اهمیت عملکرد سازمان‌ها افزایش می‌یابد. در زمان کنونی کاربرد گستردهٔ فناوری اطلاعات موجب شده که سازمان‌ها از نظر افقی گسترده‌تر شوند و حیطهٔ نظارت مدیران و سرپرستان افزایش یابد (حقیقی و سماواتیان، ۱۳۹۰).

شرکت‌های توزیع برق به‌عنوان خط مقدم صنعت برق هر کشوری، وظیفهٔ تأمین برق مطمئن، مستمر و پایدار به همهٔ مشترکان اعم از خانگی، صنعتی، کشاورزی، عمومی و تجاری را عهده‌دار هستند. لازمهٔ ایفای این وظایف به نحو مطلوب مسئولیت‌پذیری بالاست. مسئولیت‌پذیری سازمانی، فرایندی اجتماعی است که افراد از طریق آن خود را جزئی از سازمان می‌دانند و گرایش می‌یابند که همواره این سازمان را موفق ببینند (غفوری ورنوسفادزانی، کمالی و نوری، ۱۳۸۷). گسترش فناوری‌های جدید اطلاعاتی و توسعهٔ فناوری‌های جدید مبتنی بر آنها، خدمات و عملکرد این شرکت‌ها را در چند سال اخیر متحول ساخته و هر روز بر وسعت و عمق این تحولات افزوده است. با توجه به نقش اصلی این شرکت‌ها در چرخهٔ تولید و

## روش پژوهش

تأیید کرده‌اند. پایایی پرسشنامه بر اساس محاسبه ضریب آلفای کرونباخ<sup>۳</sup> کل مقیاس هوش سازمانی معادل ۰/۹۳، چشم‌انداز راهبردی ۰/۸۰، سرنوشت مشترک ۰/۷۸۵، میل به تغییر ۰/۸۶، روحیه ۰/۸۹، اتحاد و توافق ۰/۸۸، کاربرد دانش ۰/۸۴ و فشار عملکرد ۰/۸۳ است (اردلان و همکاران، ۱۳۹۱). یک نمونه از گویه‌های پرسشنامه عبارت است از «سازمان تا چه میزان چشم‌انداز و رسالتش را به‌طور واضح و شفاف بیان کرده است». پرسشنامه سنجش عملکرد ادراک‌شده کارکنان: این پرسشنامه محقق ساخته و ۳۰ سؤال دارد. روایی پرسشنامه پژوهش را با استفاده از روش دلفی ده نفر از خبرگان و استادان متخصص بررسی و تأیید کردند. همچنین ضریب روایی لاشه معادل ۰/۷ به دست آمد. به‌منظور سنجش پایایی (اعتبار) پرسشنامه این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که بر مبنای آن، اعتبار پرسشنامه عملکرد ۰/۹۳ است. یک نمونه از گویه‌های پرسشنامه عبارت است از «تا چه اندازه در کار خود شور و شوق دارید و از اینکه در این سازمان خدمت می‌کنید رضایت دارید».

## روش اجرا و تحلیل داده‌ها

اطلاعات به روش میدانی، گردآوری شد. به این صورت که پس از راهنمایی و توجیه لازم اعضای گروه نمونه نسبت به نحوه پاسخ به پرسش‌ها، پرسشنامه‌ها به هم الحاق شده و بین آنها توزیع گردید و پس از تکمیل جمع‌آوری شد. قبل از توزیع پرسشنامه‌ها پژوهشگر پاسخ‌دهندگان را از محرمانه بودن پاسخ‌های آنان مطمئن کرد. در تحلیل داده‌ها، در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی، از روش‌های همبستگی ساده پیرسون و رگرسیون چندمتغیره گام به‌گام استفاده شد و با نرم‌افزار SPSS18 انجام گرفت.

## یافته‌ها

نتایج رگرسیون گام به‌گام برای پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان با مؤلفه‌های هوش سازمانی در جدول ۲ آورده شده‌اند.

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: پژوهش از حیث هدف، کاربردی، از نظر ماهیت و روش در قلمرو تحقیقات رابطه‌ای، از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کارشناسان و مدیران شرکت توزیع برق استان اصفهان به تعداد ۲۲۰ نفر بودند. به‌منظور تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان با سطح اطمینان ۹۵ درصد ۱۳۶ نفر تعداد نمونه برآورد گردید. گفتمنی است از این مجموع پرسشنامه‌های توزیع‌شده تعداد ۱۳۳ پرسشنامه برگشت داده شده است، یعنی درصد بازگشت پرسشنامه ۹۷/۷ درصد است. گفتمنی است ۷۵/۵ درصد اعضای گروه نمونه از کارکنان فنی و ۲۲/۵ درصد از کارکنان اداری تشکیل شده است. همچنین ۹۶/۳ درصد کارکنان دارای تحصیلات کارشناسی و بالاتر و ۳/۷ درصد فوق‌دیپلم و دیپلم بوده‌اند، ۱۵/۷ درصد گروه نمونه از مدیران و ۸۴/۳ درصد از کارشناسان بوده‌اند. اضافه می‌گردد ۱۷/۲ درصد اعضای گروه نمونه دارای سابقه خدمت کمتر از ۵ سال، ۳۳/۶ درصد سابقه بین ۵-۱۰ سال و ۴۹/۳ درصد دارای بیش از ۲۰ سال سابقه بوده‌اند.

## ابزار سنجش

پرسشنامه هوش سازمانی<sup>۱</sup>: این پرسشنامه را آبراخت (۲۰۰۳) تهیه کرد و ۴۹ سؤال دارد. در سال ۱۳۸۵ ستاری آن را به فارسی ترجمه کردند. پرسش‌های ۱ تا ۷ مربوط به مؤلفه چشم‌انداز راهبردی، ۸ تا ۱۴ مربوط به مؤلفه سرنوشت مشترک، ۱۵ تا ۲۱ مربوط به مؤلفه میل به تغییر، ۲۲ تا ۲۸ مربوط به مؤلفه روحیه، ۲۹ تا ۳۵ مربوط به مؤلفه اتحاد و توافق، ۳۶ تا ۴۲ مربوط به مؤلفه کاربرد دانش و پرسش‌های ۴۳ تا ۴۹ مربوط به مؤلفه فشار عملکرد است. شیوه پاسخدهی به پرسشنامه نیز به‌صورت ۵ گزینه‌ای (طیف لیکرت<sup>۲</sup>) به‌صورت کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق، کاملاً موافق تنظیم شده است. روایی محتوایی آن را استادان و صاحب‌نظران

جدول ۱- نتایج تحلیل رگرسیون گام به‌گام برای پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان از طریق ابعاد هوش سازمانی

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	R	R <sup>2</sup>	F	ضرایب بتا	t	sig
کاربرد دانش						۲/۸۹	۰/۰۰۴
عملکرد ادراک‌شده	میل به تغییر	۰/۷۸۶	۰/۶۱۷	۲۴/۴۷	۰/۳۸۱	۵/۶۷	۰/۰۰۱
کارکنان	فشار عملکرد				۰/۳۴۴	۴/۹۴	۰/۰۰۱

ساده متغیرهای این پژوهش همخوان است. از آنجا که بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان ممکن است بخشی از عملکرد کارکنان به حساب آید، به همین دلیل احتمال می‌رود ارتباط هوش سازمانی با عملکرد به‌طور نسبی همسو با فرضیه نخست باشد. از سویی وجود حمایت سازمانی را می‌توان به مثابه یکی از پیامدهای هوشمندی سازمان تلقی کرد، بنابراین می‌توان استنباط کرد که هوش سازمانی از طریق تقویت حمایت سازمانی با افزایش عملکرد کارکنان مرتبط است، اما آن چنان تأثیرگذار نیست که توان پیش‌بینی را داشته باشد. همچنین اثربخشی سازمانی را می‌توان حُسن عملکرد کارکنان دانست و لذا قابل تصور است که رابطه هوش سازمانی با اثربخشی سازمانی با عملکرد کارکنان در ارتباط باشد. از آنجا که هوش سازمانی موجب ارتقای توان تصمیم‌گیری سازمان‌ها می‌شود و توسعه دانش و بینش سازمان، تأثیر فراوانی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی سازمان بر جای می‌گذارد، در نتیجه چنین فرایندی انتظار می‌رود عملکرد کارکنان افزایش یابد.

به‌علاوه، یافته‌های فرضیه دوم نشان داد که اگرچه بین چشم‌انداز راهبردی با عملکرد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، اما طبق نتایج جدول ۱ این متغیر قادر به پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان نبوده است. نتیجه فرضیه دوم با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیکزاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) همسو نیست. پژوهش‌ها نشان می‌دهد اگر مدیران توانایی چارچوب‌بندی مشکلات، تصمیم‌گیری و تنظیم اولویت‌ها را داشته باشند و کارکنان نیز این مفاهیم را درک کنند و در برنامه‌ریزی‌های خود به کار گیرند، سطح عملکرد کارکنان ارتقا می‌یابد (جدول ۱). همان‌طور که آلبرخت (۲۰۰۳) بر این باور است که هوش سازمانی نیروی مغزی سازمان را بر دستیابی به رسالت سازمان متمرکز می‌کند، اما در این پژوهش عملکرد مد نظر نبوده، بلکه عملکرد ادراک‌شده کارکنان بررسی شده است. معنادار نبودن این فرضیه ممکن است به همین دلیل باشد. زیرا احتمال دارد با افزایش چشم‌انداز راهبردی، افق دید کارکنان چنان توسعه یابد که موجب گردد عملکرد خود را ناکافی ارزیابی کنند. طبق نظریه هلال (۲۰۰۶) فرایندهای راهبردی یکی از پنج زیرمجموعه شناختی هوش سازمانی است. در تبیین این یافته می‌توان گفت چنانچه سازمان‌ها بر اثر کندذهنی قادر به شناسایی و تشخیص علامت‌های تغییرات محیط پیرامون خود نباشند، در پاسخ به این محرک‌ها بسیار ناتوان‌اند و بدون هیچ‌گونه درک و بینش، اشتباه‌های قبلی خود را تکرار می‌کنند. از این‌رو می‌توان انتظار داشت که نگرش و فرایندهای راهبردی

چنانکه در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، از میان هشت متغیر پیش‌بین وارد شده (هوش سازمانی کلی، تدوین چشم‌انداز راهبردی، اعتقاد به سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد) در معادله رگرسیون همزمان، متغیر کاربرد دانش با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۳۰ و متغیر میل به تغییر با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۸۱ و متغیر فشار عملکرد با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۴۴ دارای توان پیش‌بینی معناداری برای عملکرد ادراک‌شده کارکنان بوده است ( $P \leq 0/001$ ). بنابراین فرضیه چهارم، هفتم و هشتم پژوهش در ارتباط با سه مؤلفه کاربرد دانش، میل به تغییر و فشار عملکرد تأیید شد و در ارتباط با متغیرهای هوش سازمانی کلی، تدوین چشم‌انداز راهبردی، اعتقاد به سرنوشت مشترک، روحیه و اتحاد و توافق تأیید نشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان با هوش سازمانی بوده است. یافته‌ها نشان داد که هوش سازمانی به‌طور جداگانه رابطه مثبت معناداری با عملکرد ادراک‌شده کارکنان دارد، اما هوش سازمانی قادر به پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان نیست (جدول ۲). به عبارت دیگر با آنکه با افزایش هوش سازمانی سطح عملکرد کارکنان نیز بالاتر رفته است، اما فرایند پیش‌بینی ممکن نیست. از این رو نتیجه فرضیه اول پژوهش با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیکزاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) ناهمسو و با نتایج پژوهش‌های سلاسل و همکاران (۱۳۸۸)، عسگری و همکاران (۱۳۹۲) و اردلان و همکاران (۱۳۹۱) تاحدودی همسویی دارد. به نظر می‌رسد ماهیت ابعاد تشکیل‌دهنده هوش سازمانی به‌گونه‌ای است که وقتی در کنار هم جمع می‌شوند، ماهیت متفاوتی پیدا می‌کنند و شاید به همین دلیل باشد که هوش سازمانی دارای رابطه جداگانه و ساده معنادار و در عین حال رابطه چندگانه غیرمعناداری را نشان داده است، اما آنچه مشخص است با اتکا به دیدگاه‌های صاحب‌نظران مشخص شده بالا بودن میزان هوش سازمانی، با بهتر شدن وضعیت سازمان در زمینه درک مشکلات سازمانی (سیمیک، ۲۰۰۵)، نوآوری (مک‌گیل‌چریس، ۲۰۰۴) و سازگاری با شرایط (اریستین و دمیربولاک، ۲۰۰۲) مرتبط است که در نهایت عملکرد بهتر کارکنان را به دنبال خواهد داشت. در همین زمینه از دیدگاه شیروانی و موسوی (۱۳۸۹) نیز ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد موجب هوشمندی سازمان و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود که با نتایج بررسی رابطه

بیشتری دست می‌یابند. در این سازمان‌ها کارکنان تشویق به اختراع و نوآوری و پیدا کردن راه‌های بهتر انجام کار خود می‌شوند. تمایل به تغییر فرصت لازم را برای تجربیات جدید و شانس استفاده از روش‌های جدید فراهم می‌کند (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸). با اتکا به مطالعات یاد شده این چنین به نظر می‌رسد زمانی که کارکنان تغییر را فرصتی خوشایند و امکانی برای موفقیت و یادگیری روش‌های نو و فرصتی برای کسب تجربیات جدید بدانند، این نگرش به ارتقای سطح عملکرد آنها منجر می‌شود (جدول ۱).

بررسی محیط پیرامون و وضعیت موجود به صورت مستمر و شناسایی انتظارات مشترکین و تدوین برنامه‌هایی برای ارتقا و هماهنگی با انتظارات و تغییرات مذکور، مهمترین اصل در رشد و بالندگی شرکت است که پیشنهاد می‌شود در شرکت توزیع علاوه بر تشکیل گروه‌های تخصصی برای بررسی و شناسایی این مسائل، انجام نظرسنجی‌های معتبر از جامعه برای شناخت انتظارات مشترکین در دستور کار شرکت قرار گیرد. به‌کارگیری سازوکارهایی از جمله ایجاد کمیته نظام پیشنهادات با مشارکت کارکنان، ایجاد نظام تشویق ایده‌ها و نوآوری‌ها، تشکیل گروه‌های توسعه خدمات و ساده‌سازی فرایندهای موجود برای این منظور شایان توجه است.

یافته‌های فرضیه پنجم (جدول ۱) پژوهش نشان داد که مؤلفه روحیه از هوش سازمانی به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی عملکرد ادراک‌شده کارکنان نیست، اما در عین حال بین این بُعد از هوش سازمانی با عملکرد ادراک‌شده رابطه ساده مثبت و معناداری وجود داشته است (جدول ۱). نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیک‌زاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) همسویی ندارد. همچنین نتیجه این فرضیه یافته‌های پژوهش‌های درویشی (۱۳۹۳) در خصوص سلامت سازمانی، عسگری و همکاران (۱۳۹۲) در مورد حمایت سازمانی، خدادادی (۱۳۸۷) درباره نوع فرهنگ سازمانی، کالکان (۲۰۰۵) را در مورد تعامل اعضای سازمان با هم، اریستین و دمیربولاک (۲۰۰۲) درباره سازگاری و سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی به‌طور نسبی تأیید نمی‌کند. می‌توان گفت عنصر روحیه نشان‌دهنده تمایل به فعالیت فراتر از معیارهاست. در یک سازمان با روحیه پایین، کارکنان فقط کارهای خود را به‌درستی انجام می‌دهند، در حالی که در یک سازمان با روحیه بالا، بیشتر از حد انتظار تلاش می‌کنند و نیرو و توان آنها داریم در حال افزایش است (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸). بنابراین اشتیاق کارکنان به مشارکت بیش از آنچه که از آنها انتظار

با عملکرد کارکنان سازمان در ارتباط باشد؛ اما اینکه ادراک کارکنان از عملکرد خود چه وضعی داشته باشد، طبق نتایج این فرضیه جای بررسی بیشتری دارد.

یافته‌های فرضیه سوم (جدول ۱) نشان داد که عملکرد ادراک‌شده کارکنان از روی مؤلفه احساس سرنوشت مشترک قابل پیش‌بینی نیست. در عین حال بین هوش سازمانی در بُعد احساس سرنوشت مشترک با عملکرد ادراک‌شده رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتیجه فرضیه سوم با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیک‌زاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) به‌طور کلی ناهمسو است. به‌طور طبیعی هر چقدر کارکنان خود را عضو مؤثری از سازمان تلقی کنند و حس همدلی و همبستگی نسبت به اهداف پیدا کنند، موفقیت سازمان را موفقیت خود قلمداد می‌کنند و این بهبود عملکرد آنها را به دنبال خواهد داشت. در واقع وقتی که کارکنان سرنوشت خود را با سرنوشت سازمان یکی بدانند، احتمالاً درک روشن‌تری از سهم خود در موفقیت سازمان خواهند داشت و این مسأله سطح عملکرد آنها را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد، اما بنا به دلایل مختلف و احتمالاً ناشناخته ممکن است ادراک کارکنان از عملکردشان الزاماً با این مؤلفه از هوش سازمانی مرتبط نباشد. همچنین با توجه به نتایج رابطه ساده بین متغیرها، می‌توان گفت نتیجه این فرضیه به‌طور نسبی با نتایج پژوهش‌های درویشی و همکاران (۱۳۹۳)، غضنفری و هاشمی (۱۳۹۰) و خدادادی (۱۳۸۷) همسو است. زیرا سلامت سازمانی، تعهد سازمانی و نوع فرهنگ سازمانی زمینه‌ساز احساس سرنوشت مشترک است؛ به‌علاوه آنکه طبق نظر اعتباریان و خلیلی (۱۳۸۷) جامعه‌پذیری سازمانی در سایه احساس سرنوشت مشترک به گونه بهتری رخ می‌دهد.

یافته‌های فرضیه چهارم (جدول ۱) نشان داد علاوه بر آنکه بین هوش سازمانی در بُعد میل به تغییر با عملکرد ادراک‌شده رابطه ساده مثبت و معناداری وجود دارد، این مؤلفه عملکرد ادراک‌شده کارکنان را به‌طور معناداری پیش‌بینی کرد. نتیجه فرضیه چهارم با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیک‌زاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) همسویی کلی دارد. علاوه بر آن نظریات سیمیک (۲۰۰۵) را در زمینه درک مشکلات سازمانی، اردلان و همکاران (۱۳۹۱) درباره اثربخشی سازمان، خدادادی (۱۳۸۷) را در زمینه اشتیاق به تغییر، مک گیل چریس (۲۰۰۴) در خصوص نوآوری و اریستین و دمیربولاک (۲۰۰۲) در مورد سازگاری با شرایط را تأیید می‌کند. سازمان‌هایی که از قابلیت انعطاف و سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی برخوردارند، به موفقیت و کامیابی

حاکم بر سازمان دارای همخوانی نسبی است. این روزها بیش از پیش، موفقیت یا شکست سازمان‌ها مبتنی بر استفاده اثربخش از دانش، اطلاعات و داده‌هاست (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸). با توجه به نظریات مربوط به حوزه هوش سازمانی، می‌توان پیش‌بینی کرد که جریان آزاد دانش در سراسر سازمان و تشویق و پشتیبانی از ایده‌های جدید، نوآوری‌ها و پرسش‌های بی‌طرف و روشنگر درباره وضعیت موجود به ارتقای سطح دانش و در نهایت افزایش سطح عملکرد کارکنان منجر می‌شود (جدول ۱). بنا بر نتیجه این فرضیه پیشنهاد می‌شود یک فضای بسیار زیبای مجازی و یک محیط یادگیری مجازی (با استفاده از شبکه فناوری اطلاعات) که همه کارکنان و مدیران، دانش خود را به اشتراک گذارند، ایجاد گردد. استقرار نظام پاداش برای تشویق افراد به منظور افزایش مشارکت آنها در ایجاد مخازن دانش و مهارت و استفاده از دانش در این زمینه راهگشاست. ایجاد کمیته مدیریت دانش به منظور تسهیم و تبادل اطلاعات و تلفیق مدیریت دانش با اهداف راهبردی شرکت، ایجاد شبکه‌های اطلاع‌رسانی قوی در شرکت‌های توزیع برق کشور به منظور به اشتراک گذاشتن تجارب موفق، مهارت و دانش و اطلاعات موجود در شرکت‌های تابعه از جمله اقدامات انجام شدنی است.

یافته‌های فرضیه هشتم (جدول ۱) نشان داد که هوش سازمانی در بُعد فشار عملکرد به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شده را پیش‌بینی می‌کند. نتیجه آخرین فرضیه پژوهش با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیکزاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) به‌طور کلی همخوانی دارد. همچنین نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های غضنفری و هاشمی (۱۳۹۰) درباره تعهد سازمانی و خدادادی (۱۳۸۷) در مورد فرهنگ سازمانی به‌طور نسبی همخوان بوده است. در یک سازمان هوشمند، هر کس وظایف کاری خود را به‌درستی انجام می‌دهد، چرا که به معتبر بودن هدف‌های خود باور و اعتقاد دارند و به‌صورت منطقی بین انتظارات فردی و سازمانی تعادل ایجاد شده است (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸). از سوی دیگر با توجه به نظریات مربوط به سطح استرس بهینه می‌توان نتیجه این فرضیه را این‌گونه تبیین کرد که سطح مناسب و بهینه‌ای از استرس ناشی از فشار عملکرد موجب افزایش عملکرد کارکنان می‌شود (جدول ۱).

بنابر نتیجه این فرضیه پیشنهاد می‌شود شاخص‌های عملکردی در هر حوزه کاری و وظیفه شغلی به صورت دقیق، جامع و شفاف تعریف گردد؛ به‌گونه‌ای که کارکنان از نقش و مسئولیت خود درک واضح و درستی پیدا کنند. به‌طور کلی

می‌رود خواهد بود؛ چرا که آنان موفقیت سازمان را موفقیت خود می‌دانند و گرایش به موفقیت سازمان، به رشد سطح عملکرد آنها منجر خواهد شد، اما آنچه جای دقت دارد این است که ممکن است کارکنان با روحیه به دلیل ویژگی‌هایی نظیر آرمانی بودن و کمالگرایی برخلاف تلاش بیشتر نسبت به سایر کارکنان، عملکرد خودشان را در حد کمال ندانند و لذا ادراکشان از عملکرد پایین‌تر از عملکرد واقعی آنان باشد.

یافته‌های فرضیه ششم (جدول ۱) پژوهش نشان داد که هوش سازمانی در بُعد اتحاد و توافق (ساختار) عملکرد ادراک‌شده کارکنان را پیش‌بینی نمی‌کند. هر چند بین این دو متغیر رابطه ساده مثبت و معنی‌داری وجود دارد (جدول ۱). نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیکزاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) به‌طور کلی همخوان نیست. با اتکا به رابطه ساده بین متغیرها، می‌توان گفت این یافته نتایج پژوهش‌های عسگری و همکاران (۱۳۹۲) در مورد حمایت سازمانی و خدادادی (۱۳۸۷) در خصوص نوع فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان را به‌طور نسبی تأیید می‌کند. به نظر می‌رسد وقتی که طراحی سازمان و ساختار آن، نظام‌ها، روش‌ها، فرایندها و سیاست‌ها، قوانین و مقررات و نظام پرداخت پاداش، کارکنان را در جهت دستیابی به رسالت سازمان سوق دهد باعث همسویی توان افراد در جهت مقاصد مشترک سازمانی می‌شود و این مسأله به ارتقای سطح عملکرد کارکنان منجر خواهد شد، اما آنچه در تبیین نتیجه این فرضیه به نظر می‌رسد آن است که اتحاد و توافق یا ساختار سازمان ممکن است ضمن آنکه عملکرد را افزایش می‌دهد، به‌طور همزمان به دلیل اشاعه فرهنگ پرکاری در سازمان این نگرش را در کارکنان ایجاد کند که عملکردشان در حد ایده‌آل نیست (جدول ۱).

یافته‌های فرضیه هفتم (جدول ۱) گویای این مطلب است که هوش سازمانی در بعد کاربرد دانش به‌طور معناداری عملکرد ادراک‌شده کارکنان را پیش‌بینی می‌کند. نتیجه فرضیه هفتم ضمن تأیید نظریات آلبرخت (۲۰۰۳) و دیدگاه‌های عرفانی و جعفری (۱۳۸۹) با نتایج پژوهش‌های توماس و تامسون (۲۰۰۱)، بیکزاد و همکاران (۱۳۸۹)، غلامی و همکاران (۱۳۹۰) به‌طور کلی همخوانی دارد. علاوه بر این نتیجه این فرضیه با یافته‌های اردلان و همکاران (۱۳۹۱) در خصوص اثربخشی سازمان، درویشی و همکاران (۱۳۹۳) درباره سلامت سازمان، عرفانی و جعفری (۱۳۸۹) در زمینه یادگیری سازمانی، عزیزی (۱۳۸۶)، ستاری قهفرخی (۱۳۸۶) درباره مدیریت دانش و خدادادی (۱۳۸۷) در مورد نوع فرهنگ



حقیقی، ع.، و سماوتیان، ح. (۱۳۹۰). رابطه ویژگی‌های شخصیتی همکاران و زیردستان با نحوه ارزیابی آنان از عملکرد سرپرستان و مدیران. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*. ۶، ۸۲-۹۰.

خدادادی، م. ر. (۱۳۸۷). رابطه هوش سازمانی با فرهنگ سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی. *پایان‌نامه ارشد دانشگاه ارومیه، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی*.

خلیلی عراقی، م.، یقین‌لو، م.، و جواهر دشتی، ف. (۱۳۸۲). مدیریت بر مبنای عملکرد (فاصله از تئوری تا اجرا)، *ماهنامه تدبیر*، ۱۴۲، ۸۷-۸۰.

درویشی، ص.، میرزاخانی، ع.، و میرزایی کهن، ع. (۱۳۹۳). بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران و فرماندهان پلیس با سلامت سازمانی. *فصلنامه نظارت و بازرسی*، سال ۸ (۲)، ۳۷-۱۴.

دولان، ش.، و رندال، ش. (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، تهران: مؤسسه آموزش و پرورش مدیریت و برنامه‌ریزی.

رحیمی، غ. (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، *ماهنامه تدبیر*، سال ۱۷ (۱۷۳)، ۴۸-۴۲.

ستاری قهفرخی، م.، و زمانیان، ع. ر. (۱۳۹۱). ارزیابی وضعیت هوش سازمانی در شهرداری‌های شرق مازندران. *مدیریت شهری*، ۳۱، ۱۷۵-۱۸۸.

سلاسل، م.، کامکار، م.، و گل‌پور، م. (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*. ۴۰، ۲۰-۱.

شیروانی، ع.، و موسوی، ا. (۱۳۹۰). مدیریت عملکرد، اصفهان: نشر پویش اندیشه.

عرفانی، م.، و جعفری، پ. (۱۳۸۹). هوش سازمانی و ارتقای آن در دانشگاه. تهران: نشر فراشناختی اندیشه.

عرفانی خانقاهی، م.، و جعفری، پ. (۱۳۸۹). بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم سبک رهبری تحولی بر فرهنگ یادگیری و یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ۴ (۱)، ۶۶-۴۹.

عزیزی، ع. ر. (۱۳۸۶). هوش سازمانی و رابطه آن با توسعه مدیریت دانش سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان فارس، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور، واحد شیراز*.

عسگری، ب.، پورسلطانی زرنندی، ح.، آقایی، ن.، و فتاحی، ج. (۱۳۹۲). ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استان‌های غربی ایران. *نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال*، دور، ۲ (۱)، ۲۸-۱۹.

علیپور شیرسوار، حر.، و مرزبان مقدم، ع. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش سازمانی و کارآفرینی در شرکت‌های تولیدی استان گیلان. *رشد فناوری، فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد*، سال ۹ (۳)، ۵۱-۴۷.

توصیه می‌گردد برای ایجاد احساس عدالت سازمانی، نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد طراحی شود؛ برای رفع مشکلات کاری کارکنان مدیران به‌طور سریع و قاطعانه برنامه‌ریزی کنند. مدیران از مهارت‌ها، صلاحیت‌ها و دانش کارکنان مطلع باشند، ضمن ارزشگذاری، بازخورد ارزیابی عملکرد به آنان بدهند. کارگاههای آموزشی در رابطه با هوش سازمانی و هوشمندسازی سازمان ویژه مدیران و کارشناسان ستاد و شهرستان‌ها برگزار گردد.

نتایج حاصل از بررسی امکان پیش‌بینی عملکرد براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی نشان می‌دهد که بر اساس نتایج فرضیه‌های ۴، ۷ و ۸ مؤلفه‌های کاربرد دانش، میل به تغییر و فشار عملکرد به دلیل داشتن بالاترین ضریب همبستگی بهترین پیش‌بینی‌کننده عملکرد بوده است. براساس ضریب بتا به‌ازای یک واحد افزایش در کاربرد دانش میزان عملکرد ۰/۲۳۰ واحد و به‌ازای یک واحد افزایش در میل به تغییر، میزان عملکرد ۰/۳۸۱ واحد و به‌ازای یک واحد افزایش در فشار عملکرد، میزان عملکرد به ۰/۳۴۴ افزایش می‌یابد (جدول ۱).

از جمله محدودیت‌های این پژوهش این است که در سازمانی انجام شده که پیش از این دولتی بوده و طی سالهای اخیر به سازمانی خصوصی تبدیل شده است و به همین دلیل تعمیم یافته‌های حاصل از آن به سازمان‌های دولتی و سازمان‌هایی که از ابتدا خصوصی بوده‌اند، لازم است با احتیاط انجام شود. علاوه بر این سازمان مورد مطالعه از گستردگی فراوانی در سطح کشور برخوردار است. بنابراین تنوع ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان از جمله قومیت، فرهنگ، زبان و سایر مشخصه‌های اجتماعی ممکن است بر متغیرهای مورد مطالعه پژوهش تأثیر بگذارد. به همین دلیل تعمیم یافته‌های این پژوهش به کارکنان این سازمان در سایر مناطق کشور با محدودیت روبه‌رو است.

## منابع

اردلان، م. ر.، اسکندری، ا. و گیلانی، م. (۱۳۹۱). رهبری دانش، هوش سازمانی و اثربخشی سازمانی. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۱۲، ۷۱-۱۰۰.

اعتباریان، ا.، و خلیلی، م. (۱۳۸۷). رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با جامعه‌پذیری سازمانی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی اصفهان. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*. ۳۵ و ۳۶، ۱۰۶-۸۱.

بیکزاد، ج.، علائی، م.، و اسکندری، ک. (۱۳۸۹). بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی. *پژوهش‌های مدیریت*، سال ۳ (۸)، ۱۶۳-۱۴۳.

جعفری، پ.، و ققیبی، ع. ر. (۱۳۸۸). میزان مؤلفه‌های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، *فصلنامه دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه‌ریزی درسی*، سال ۶ (۲۳)، ۶۶-۴۵.

- Albrecht, Karl. (2003B). *The power of minds at work: Organizational intelligence in action*. AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Erycetine, sefika, sule ve Demirbulak, dilara.(2002). organizational intelligence. *Educational research quarterly*, 26(1) 41-49.
- Halal, William E. (2006). *Organizational Intelligence: What is it? And How can manager Use it?*, Melcrum publishing Ltd. (www.strategy-bussiness.com).
- Kalkan, V. D. (2005). Organizational Intelligence: Antecedents and Consequences. *Journal of Business & Economics research*, 3 (10), 43-54.
- Matsuda Takehiko. (1998). OR/MS, its Interaction Whit and Benefit from Japanese Organizational Intelligence, *omega*, 16, 3.
- Matheson, David; Matheson, James. (2001). "Smart Organization perform better", *research technology management journal*, 12(2), p. 7.
- 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-, University of National and World Economy, Sofia, Bulgaria.
- غضنفری، ف.، و هاشمی، ش. (۱۳۹۰). رابطه بین هوش سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی لرستان. *افلاک (فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی لرستان)*، سال ۷ (۲۴) و ۳۲-۳۹، (۲۵).
- غفوری ورنوسفادرانی، مر.، کمالی، م.، و نوری، ا. (۱۳۸۷). رابطه انگیزه پیشرفت و سرسختی روان‌شناختی با هیجان‌خواهی و مسؤولیت‌پذیری. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*. ۳۵ و ۱۶۵-۱۸۸، ۳۶.
- غلامی، ش.، غفوریان، ه.، و معنوی‌پور، د. (۱۳۹۰). رابطه هوش سازمانی و عملکرد مدیران. *فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی*، سال ۲ (۶)، ۸۹-۹۹.
- وظیفه‌دوست، ح.، و قاسمی، ف. (۱۳۸۷). هوش‌مندی رقابتی، رویکردها و کاربردها، *ماهنامه تدبیر*، ۱۹۷.
- Albrecht, Karl. (2003A) *The Power of minds at work, organizationalintelligence in action* , a division of American management association 16101. Broadway, New York.
- Albrecht, Karl. (2002). *The Power of Minds at Work: Organizational Intelligence In Action*. NEW York: Amazon.
- Albrecht, Karl.(2003) *Organizational intelligence & knowledge Management: thinking outside the silos*. Retrieved from <http://www.karlalbrecht.com> on August, 12, 2010.