





دانشگاه پیام نور - مرکز تهران
دانشکده علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته MBA

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

**ارزیابی هوش سازمانی در دیوان محاسبات کشور و رابطه
آن با عملکرد کارکنان**

معصومه احمدی نژاد

استاد راهنما: دکتر حسن فارسیجانی

استاد مشاور: دکتر علی ربیعی

زمستان ۹۱

زندگی وزن نگاهی است که در خاطره های ماند... .

تقدیم به آنان که در خوشی هایم همراهی ام کردند و در ناخوشی هایم صبر!

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از راهنمایی های بی دریغ و بی شائبه استاد راهنما جناب آقای دکتر حسن فارسیجانی و استاد مشاور، جناب آقای دکتر علی ربیعی که در کار تدوین و تکمیل این پایان نامه مرا یاری کرده اند، تشکر و قدردانی می نمایم و صمیمانه ترین سپاس هایم را نثار آنان نموده و توفیق روزافزونشان را در خدمت هرچه بیشتر به نظام آموزشی کشور و آموزش به دانشجویان این مرز و بوم، از درگاه خداوند تبارک و تعالی مسئلت می نمایم.

از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر محمودی میمند که قبول زحمت فرموده و داوری این پایان نامه را برعهده گرفته اند، صمیمانه سپاسگزارم.

هم چنین بر خود واجب می دانم از دوستان و عزیزانی که در ستاد مرکزی دیوان محاسبات کشور، جهت غنی تر شدن این تحقیق به اینجانب کمک های شایانی نمودند، تشکر نمایم، چرا که بدون مساعدت و حمایت های معنوی آنان تدوین این اثر میسر نمی شد. برای همه آنان سلامت، سعادت و بهروزی را آرزو می کنم.

چکیده

ارتقای قابلیت سازمان ها در بهره گیری موثر از تمامی سرمایه های فکری موجود و در دسترس، و افزایش توانایی آنها در پاسخگویی به نیازهای متغیر محیطی، از هدف های کلیدی مدیران و رهبران در هزاره سوم است . هوش سازمانی یکی از مولفه هایی است که مدیران عصر حاضر بایستی دارا باشند تا بتوانند با کسب دانشی عمیق، سازمان تحت هدایت خود را مدیریت کنند . هدف این پژوهش، ارزیابی وضعیت هوش سازمانی در دیوان محاسبات و بررسی رابطه آن با عملکرد کارکنان می باشد.

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها، توصیفی و همبستگی می باشد . جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان ستاد مرکزی دیوان محاسبات در سال ۱۳۹۱ بوده که نمونه ای به حجم ۲۶۰ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد . ابزار جمع آوری اطلاعات، شامل دو پرسشنامه هوش سازمانی و عملکرد کارکنان بود که پس از سنجش روایی و پایایی آنها، در اختیار نمونه آماری قرار گرفت . تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت.

نتایج تحقیق نشان داد که سطح هوش سازمانی دیوان محاسبات در حد متوسط بوده و بین هوش سازمانی کل و هر یک از مولفه هایش با عملکرد کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر این، موثرترین ابعاد در عملکرد کارکنان، به ترتیب سرنوشت مشترک، چشم انداز استراتژیک و اتحاد و توافق می باشند.

واژگان کلیدی: هوش سازمانی، عملکرد کارکنان، دیوان محاسبات کشور

فهرست مطالب

..... ۱	مقدمه
..... ۳	فصل اول
..... ۴	۱-۱ مقدمه
..... ۴	۲-۱ بیان مسأله اصلی و موضوع تحقیق
..... ۱۰	۳-۱ ضرورت انجام تحقیق
..... ۱۲	۴-۱ اهداف تحقیق
..... ۱۳	۵-۱ فرضیه های تحقیق
..... ۱۵	۶-۱ روش تحقیق
..... ۱۵	۱-۶-۱ روش و ابزار گردآوری اطلاعات
..... ۱۵	۲-۶-۱ روش تجزیه و تحلیل داده ها
..... ۱۶	۷-۱ قلمرو تحقیق
..... ۱۶	۸-۱ جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری
..... ۱۶	۹-۱ روایی و پایایی پرسشنامه
..... ۱۷	۱۰-۱ پیشینه تحقیق
..... ۲۰	۱۱-۱ محدودیت های تحقیق
..... ۲۱	۱۲-۱ نوآوری تحقیق
..... ۲۱	۱۳-۱ تعریف مفاهیم و اصطلاحات کلیدی
..... ۲۴	۱۴-۱ سازماندهی تحقیق
..... ۲۶	فصل دوم
..... ۲۷	۱-۲ مقدمه
..... ۲۷	الف- ادبیات مربوط به هوش سازمانی
..... ۲۷	۲-۲ هوش چیست؟
..... ۳۱	۳-۲ هوش فرهنگی
..... ۳۲	۲-۳-۱ ابعاد هوش فرهنگی
..... ۳۴	۴-۲ هوش هیجانی
..... ۳۴	۲-۴-۱ ابعاد هوش هیجانی
..... ۳۷	۵-۲ مفهوم هوش سازمانی
..... ۳۸	۶-۲ تاریخچه هوش سازمانی
..... ۳۹	۷-۲ دیدگاه ها و تعاریف متعدد در باب هوش سازمانی

..... ۵۵	۸-۲ قانون آلبرشت
..... ۵۶	۹-۲ ضریب هوشی سازمانی: $1+1+1 \neq 3$
..... ۵۸	۱۰-۲ هوش جمعی یا حماقت جمعی
..... ۶۰	۱۱-۲ هوش سازمانی از چهار منظر مدیریت، معماری، بازار و فناوری
..... ۶۱	۱۲-۲ از هوش فردی تا هوش سازمانی
..... ۶۳	۱۳-۲ ساز و کارهای مرتبط کننده ی هوش فردی به سازمانی
..... ۶۳	۱۴-۲ هوش سازمان، حاصل اطلاعات سازمان
..... ۶۴	۱۵-۲ عوامل تشدیدکننده هوش سازمانی
..... ۶۶	۱۶-۲ مدیریت و هوش سازمانی
..... ۶۸	۱۷-۲ نقش رهبران در افزایش هوش سازمانی
..... ۶۸	۱۸-۲ پیامد های هوش سازمانی
..... ۶۹	۱۹-۲ حل مشکلات سازمانی با استفاده از هوش سازمانی
..... ۷۱	ب- ادبیات مربوط به ارزیابی عملکرد کارکنان
..... ۷۱	۲۰-۲ عملکرد
..... ۷۲	۲۱-۲ ارزیابی عملکرد
..... ۷۳	۲-۲۱-۱ تعریف ارزیابی عملکرد
..... ۷۳	۲-۲۲ تاریخچه ارزیابی عملکرد
..... ۷۴	۲-۲۳ فلسفه ارزیابی عملکرد
..... ۷۵	۲-۲۴ اهداف ارزیابی عملکرد
..... ۷۶	۲-۲۵ پیامد و کارکردهای نظام ارزیابی عملکرد
..... ۷۷	۲-۲۶ عوامل محیطی تعیین کننده عملکرد
..... ۷۸	۲-۲۷ شاخص های ارزیابی عملکرد
..... ۷۹	۲-۲۸ فرایند ارزیابی عملکرد
..... ۸۱	۲-۲۹ مسائل موجود در ارزیابی عملکرد
..... ۸۲	۲-۳۰ ارتباط هوش سازمانی با عملکرد کارکنان
..... ۸۲	۲-۳۱ مدل مفهومی تحقیق
..... ۸۳	ج- پیشینه تحقیقات انجام شده در خصوص موضوع تحقیق
..... ۸۳	۲-۳۲ مروری بر مطالعات انجام شده مرتبط با موضوع تحقیق
..... ۸۴	۲-۳۲-۱ تحقیقات انجام شده در خارج از ایران
..... ۸۶	۲-۳۲-۲ تحقیقات انجام شده در ایران

..... ۸۷	د- معرفی دیوان محاسبات کشور
..... ۸۷	۲-۳۳ تاریخچه دیوان محاسبات و آشنایی با اهداف آن
..... ۹۲	فصل سوم
..... ۹۳	۳-۱ مقدمه
..... ۹۳	۳-۲ روش شناخت
..... ۹۴	۳-۳ روش تحقیق
..... ۹۶	۳-۴ جامعه آماری تحقیق
..... ۹۶	۳-۵ تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری
..... ۹۸	۳-۶ روش جمع آوری اطلاعات
..... ۱۰۰	۳-۷ روایی و پایایی پرسشنامه
..... ۱۰۲	۳-۸ قلمرو تحقیق
..... ۱۰۳	۳-۹ فرضیات تحقیق
..... ۱۰۴	۳-۱۰ روش تجزیه و تحلیل داده ها
..... ۱۰۵	فصل چهارم
..... ۱۰۶	۴-۱ مقدمه
..... ۱۰۶	۴-۲ آمار توصیفی
..... ۱۰۶	۴-۲-۱ توزیع نمونه آماری بر حسب جنسیت
..... ۱۰۷	۴-۲-۲ توزیع نمونه آماری بر حسب پست سازمانی
..... ۱۰۹	۴-۲-۳ توزیع نمونه آماری بر حسب تحصیلات
..... ۱۱۰	۴-۲-۴ توزیع نمونه آماری بر حسب سابقه کار در دیوان محاسبات
..... ۱۱۱	۴-۲-۵ توزیع نمونه آماری بر حسب سن
..... ۱۱۲	۴-۳ آمار استنباطی
..... ۱۱۲	۴-۳-۱ آزمون کولموگروف-اسمیرنف
..... ۱۱۳	۴-۳-۲ آزمون آماری میانگین یک نمونه ای
..... ۱۲۶	۴-۳-۳ آزمون فریدمن
..... ۱۲۶	۴-۳-۴ آزمون همبستگی (پیرسن و اسپیرمن)
..... ۱۳۴	۴-۳-۵ رگرسیون
..... ۱۳۸	فصل پنجم
..... ۱۳۹	۵-۱ مقدمه
..... ۱۳۹	۵-۲ بررسی وضعیت هوش سازمانی دیوان محاسبات و هر یک از ابعاد آن

.....۱۴۳.....	۳-۵ نتایج حاصل از بررسی فرضیات تحقیق توسط آزمون همبستگی
.....۱۴۸.....	۴-۵ نتایج حاصل از آزمون رگرسیون
.....۱۴۸.....	۵-۵ مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج دیگر تحقیقات
.....۱۴۹.....	۶-۵ پیشنهادات
.....۱۴۹.....	۱-۶-۵ تحلیل نتایج و ارائه پیشنهادات به دیوان محاسبات کشور
.....۱۵۳.....	۲-۶-۵ پیشنهادات کاربردی
.....۱۵۳.....	۳-۶-۵ پیشنهادات برای تحقیقات آتی
.....۱۵۴.....	۷-۵ محدودیت های تحقیق
.....۱۵۵.....	منابع و مأخذ فلوسی
.....۱۵۹.....	منابع و مأخذ لاتین
.....۱۶۲.....	پیوست ها

فهرست جداول، اشکال و نمودارها

.....۵۷.....	جدول ۲-۱: تفاوت ضریب هوشی فردی و سازمانی
.....۹۸.....	جدول ۳-۱: تعداد پاسخ دهندگان به پرسشنامه ها در هر گروه شغلی
.....۹۹.....	جدول ۳-۲: تفکیک سوالات پرسشنامه ارزیابی هوش سازمانی
.....۱۰۱.....	جدول ۳-۳: آزمون پایایی پرسشنامه هوش سازمانی
.....۱۰۱.....	جدول ۳-۴: آزمون پایایی پرسشنامه عملکرد
.....۱۰۲.....	جدول ۳-۵: جدول مربوط به ضرایب آلفای کرونباخ
.....۱۰۷.....	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب جنسیت
.....۱۰۸.....	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب پست سازمانی
.....۱۰۹.....	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب تحصیلات
.....۱۱۰.....	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب سابقه کار
.....۱۱۱.....	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی نمونه آماری بر حسب طبقه سنی
.....۱۱۳.....	جدول ۴-۶: نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنف
.....۱۱۴.....	جدول ۴-۷: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر هوش سازمانی
.....۱۱۴.....	جدول ۴-۸: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر هوش سازمانی
.....۱۱۵.....	جدول ۴-۹: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر چشم انداز استراتژیک
.....۱۱۵.....	جدول ۴-۱۰: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر چشم انداز استراتژیک
.....۱۱۷.....	جدول ۴-۱۱: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر سرنوشت مشترک
.....۱۱۷.....	جدول ۴-۱۲: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر سرنوشت مشترک
.....۱۱۸.....	جدول ۴-۱۳: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر میل به تغییر
.....۱۱۸.....	جدول ۴-۱۴: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر میل به تغییر
.....۱۱۹.....	جدول ۴-۱۵: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر روحیه
.....۱۱۹.....	جدول ۴-۱۶: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر روحیه
.....۱۲۰.....	جدول ۴-۱۷: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر اتحاد و توافق
.....۱۲۱.....	جدول ۴-۱۸: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر اتحاد و توافق
.....۱۲۲.....	جدول ۴-۱۹: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر بکارگیری دانش
.....۱۲۲.....	جدول ۴-۲۰: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر بکارگیری دانش
.....۱۲۳.....	جدول ۴-۲۱: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر فشار عملکرد
.....۱۲۳.....	جدول ۴-۲۲: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر فشار عملکرد
.....۱۲۴.....	جدول ۴-۲۳: آماره های یک نمونه ای مربوط به متغیر عملکرد کارکنان

.....۱۲۵.....	جدول ۴-۲۴: آزمون یک نمونه ای مربوط به متغیر عملکرد کارکنان
.....۱۲۶.....	جدول ۴-۲۵: توزیع رتبه ابعاد هوش سازمانی
.....۱۲۶.....	جدول ۴-۲۶: آزمون فریدمن
.....۱۲۷.....	جدول ۴-۲۷: ضریب همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و عملکرد کارکنان
.....۱۲۸.....	جدول ۴-۲۸: ضریب همبستگی اسپیرمن بین چشم انداز استراتژیک و عملکرد کارکنان
.....۱۲۸.....	جدول ۴-۲۹: ضریب همبستگی اسپیرمن بین سرنوشت مشترک و عملکرد کارکنان
.....۱۲۹.....	جدول ۴-۳۰: ضریب همبستگی اسپیرمن بین میل به تغییر و عملکرد کارکنان
.....۱۳۰.....	جدول ۴-۳۱: ضریب همبستگی پیرسون بین روحیه و عملکرد کارکنان
.....۱۳۱.....	جدول ۴-۳۲: ضریب همبستگی اسپیرمن بین اتحاد و توافق و عملکرد کارکنان
.....۱۳۱.....	جدول ۴-۳۳: ضریب همبستگی اسپیرمن بین بکارگیری دانش و عملکرد کارکنان
.....۱۳۲.....	جدول ۴-۳۴: ضریب همبستگی پیرسون بین فشار عملکرد و عملکرد کارکنان
.....۱۳۳.....	جدول ۴-۳۵: ضریب همبستگی پیرسون بین سن با هوش سازمانی و عملکرد کارکنان
.....۱۳۳.....	جدول ۴-۳۶: ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه کار با هوش سازمانی و عملکرد کارکنان
.....۱۳۴.....	جدول ۴-۳۷: ضریب همبستگی پیرسون بین سطح تحصیلات با هوش سازمانی و عملکرد کارکنان
.....۱۳۴.....	جدول ۴-۳۸: مدل رگرسیونی
.....۱۳۵.....	جدول ۴-۳۹: آزمون تحلیل واریانس یک طرفه
.....۱۳۵.....	جدول ۴-۴۰: نتایج رگرسیون چندمتغیره
.....۱۴۳.....	جدول ۵-۱: وضعیت عملکرد کارکنان، هوش سازمانی و هر یک از ابعاد آن در دیوان محاسبات کشور
.....۱۴۷.....	جدول ۵-۲: نتایج حاصل از آزمون همبستگی
.....۲۵.....	شکل ۱-۱: مراحل انجام تحقیق
.....۲۵.....	شکل ۱-۲: ابعاد هوش هیجانی
.....۴۱.....	شکل ۲-۲: ابعاد هوش سازمانی از دیدگاه شناختی
.....۴۳.....	شکل ۳-۲: ابعاد هوش سازمانی از دیدگاه رفتاری
.....۴۴.....	شکل ۴-۲: ابعاد هوش سازمانی از دیدگاه عاطفی
.....۴۶.....	شکل ۵-۲: فرایند عمل هوش سازمانی
.....۵۴.....	شکل ۶-۲: ابعاد هوش سازمانی از دیدگاه آبرشت
.....۶۶.....	شکل ۷-۲: چشم انداز اجرایی برای هوش سازمانی و مدیریت دانش
.....۷۷.....	شکل ۸-۲: پیامد یا کارکردهای نظام ارزیابی عملکرد

.....۷۸.....	شکل ۲-۹: عوامل محیطی تعیین کننده عملکرد
.....۸۳.....	شکل ۲-۱۰: مدل مفهومی تحقیق
.....۷۲.....	نمودار ۲-۱: ابعاد عملکرد از نظر هرسی و بلانچارد
.....۱۰۷.....	نمودار ۴-۱: نمودار فراوانی بر حسب جنسیت
.....۱۰۸.....	نمودار ۴-۲: نمودار توزیع نمونه آماری بر حسب سمت سازمانی
.....۱۰۹.....	نمودار ۴-۳: نمودار توزیع نمونه آماری بر حسب تحصیلات
.....۱۱۰.....	نمودار ۴-۴: نمودار توزیع نمونه آماری بر حسب سابقه کار در دیوان محاسبات
.....۱۱۱.....	نمودار ۴-۵: نمودار توزیع نمونه آماری بر حسب طبقه سنی
.....۱۱۵.....	نمودار ۴-۶: هیستوگرام هوش سازمانی
.....۱۱۶.....	نمودار ۴-۷: هیستوگرام بعد چشم انداز استراتژیک
.....۱۱۷.....	نمودار ۴-۸: هیستوگرام بعد سرنوشت مشترک
.....۱۱۹.....	نمودار ۴-۹: هیستوگرام بعد میل به تغییر
.....۱۲۰.....	نمودار ۴-۱۰: هیستوگرام بعد روحیه
.....۱۲۱.....	نمودار ۴-۱۱: هیستوگرام بعد اتحاد و توافق
.....۱۲۳.....	نمودار ۴-۱۲: هیستوگرام بعد بکارگیری دانش
.....۱۲۴.....	نمودار ۴-۱۳: هیستوگرام بعد فشار عملکرد
.....۱۲۵.....	نمودار ۴-۱۴: هیستوگرام متغیر عملکرد کارکنان
.....۱۳۷.....	نمودار ۴-۱۵: مسیرهای ورودی به متغیر عملکرد کارکنان همراه با ضرایب مسیر

مقدمه

در دنیای پیچیده و متلاطم امروزی که پیوسته با تغییراتی عظیم همراه است، موفقیت از آن انسان هایی است که دارای هوشی سرشار بوده و با بهره گیری از این نعمت خدادادی خود بر مسائل و مشکلات زندگی چیره شوند. در دنیای سازمانی نیز وضع بدینگونه است. در عصر حاضر، با گذشت زمان و با توجه به پیشرفت انواع مختلف علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش های جدید، سازمان ها پیچیده تر گشته و اداره آنها نیز مشکل تر می شود. در این شرایط متغیر، هر سازمانی برای حفظ توان و مزیت رقابتی خود ناچار است خود را با شرایط متحول وفق دهد.

مطالعات اخیر در حوزه منابع انسانی بیان می دارند که ۵ ویژگی شخصیت، استعداد، علاقه، مهارت و هوش، عوامل موفقیت نیروی انسانی در پیشبرد اهداف سازمانی بوده و در ایجاد رضایت شغلی، یادگیری سازمانی، گرایش به دانش و ارزیابی کارکنان موثر می باشند. (سید جوادین، ۱۳۸۷) هوش، به توانایی دریافت، درک و کاربرد نمادها و سمبل ها که نوعی توانایی انتزاعی است، اشاره دارد. امروزه هوش پیشوند بسیاری از مفاهیم مدیریتی شده است و این نشان دهنده تغییر نگاه سازمان ها و متفکران سازمانی است. هوش سازمانی ما را برای تصمیم گیری سازمان توانمند می سازد. هوش سازمانی یعنی داشتن دانشی فراگیر از همه عواملی که بر سازمان موثر است. داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان، رقبا، محیط اقتصادی، عملیات و فرایندی سازمانی که تاثیر زیادی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی در سازمان می گذارد. (ابزری، ۱۳۸۵: ۲۵)

از سوی دیگر مطلب قابل اذعان این است که هر فردی بر اساس بینش و آگاهی خود نسبت به موقعیتی که در آن قرار دارد یا مسئله ی خاصی که با آن روبرو می شود، عملکردی از خود بروز می دهد. در خلال سال های اخیر ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مفاهیم مهم مدیریتی تلقی شده و با فرهنگ سازمان های پیشرو عجین گشته است و ضمن ارتقای پاسخگویی، میزان تحقق اهداف و بر نامه های هر سازمان را مشخص می کند. مسئولیت کارکنان ایجاد می کند که عملکرد آنان هم کارآمد و هم اثربخش باشد. هوش سازمانی می تواند به عنوان یک عامل موثر بر عملکرد کارکنان تلقی شود.

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 سازمان ها متمایز نماید . مدیران در سازمان هایی فعالیت می کنند که متأثر از محیط داخلی و خارجی خود می باشند . هوش سازمانی می تواند در این مهم کمک شایانی به مدیران کرده و آنها را قادر سازد تا با توجه بهحافظه سازمانی خود پاسخگوی نیازها و مشکلات و عکس العمل به موقع به تغییرات محیطی باشند.

با توجه به اهمیت هوش سازمانی، هدف کلی در این پژوهش آن است که با تمرکز بر یافته های کارل آلبرشت، میزان هوش سازمانی در دیوان محاسبات کشور بر اساس مدل هفت-گانه آلبرشت تعیین گردیده و رابطه هر یک از ابعاد آن با عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گیرد و لذا در این راستا سوالات اصلی تحقیق بصورت زیر مطرح می شود:

۱) وضعیت هوش سازمانی در دیوان محاسبات کشور چگونه است؟

۲) سطح هر یک از مولفه های ابعاد هفت گانه آلبرشت در دیوان محاسبات کشور چقدر است؟

۳) بین هر یک از مولفه های هوش سازمانی و عملکرد کارکنان، چه رابطه ای وجود دارد؟

اجرای اینگونه تحقیقات کاربردی می تواند باعث ارتقای دانش مدیران گشته و بستر مناسبی را برای شناسایی توانایی ها و ضعف های سازمان، بهبود عملکرد کارکنان و نهایتاً بهبود عملکرد سازمان فراهم سازد.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در این فصل از تحقیق به طور خلاصه، به بیان مسئله و موضوع تحقیق، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف تحقیق، سوالات و فرضیه های تحقیق، روش و قلمرو تحقیق، جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری، روش های گردآوری داده ها و روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات، محدودیت ها و نوآوری مربوط به تحقیق، پرداخته می شود.

۱-۲ بیان مسأله اصلی و موضوع تحقیق

سازمان های امروزی با تغییراتی سریع و گسترده در محیط های سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، تکنولوژیکی و اقتصادی خود مواجه می شوند؛ محیط های پویا و متلاطم. در محیط های پویا، سازمان ها با مسائل و مشکلات پیش بینی نشده ای روبرو می شوند که کنترل آنها از توان یک فرد به تنهایی خارج است. در این دنیای پرتلاطم، سازمان هایی موفقند که قادر به فراهم کردن اطلاعات ذریبط بوده و توانایی یافتن راه حل های مناسب برای رفع مسائل و مشکلات را دارا باشند.

در این شرایط، نظریه پردازان و مدیران سازمانی توجه خود را به یک جنبه متمرکز می کنند: طراحی آنچه بقانایی فکری یک سازمان نامیده می شود. (Simic,2005)

دیوان محاسبات کشور سازمانی است دولتی که در امور مالی و اداری مستقل می باشد و زیر نظر مجلس شورای اسلامی به عنوان بازوی نظارتی آن عمل می نماید. دیوان محاسبات کشور دادگاهی است مالی که مأمور معاینه و تفکیک محاسبات ادارات مالی و تفریح کلیه حسابداران خزانه بوده و نیز نظارت می کند که هزینه ها از میزان معین شده در بودجه تجاوز نکند و تغییر و تبدیل نیابد و هر وجهی در محل خود مصرف شود و نیز این سازمان موظف است که در امر معاینه و تفکیک محاسبات ادارات دولتی و جمع آوری سند خرج محاسبات تهیه صورت های کلیدی محاسبات مملکتی اقدام نماید. دیوان محاسبات کشور علاوه بر ستاد مرکزی مستقر در پایتخت، در کلیه مراکز استان ها نیز به موجب قانون، تشکیلات استانی دارد. بنابراین سازمان یاد شده ملزم است که به طور مستمر، به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف، سرعت بخشیدن به اقدامات و بهبود کیفیت عملکرد کارکنان، اقدام مناسب را به عمل آورد.

دیوان محاسبات کشور نیز همانند دیگر سازمان ها برای نیروی انسانی به دلیل ایفای نقش های کلیدی در ارائه خدمات، اهمیت ویژه ای قائل است. هوش سازمانی در سلول های سازمان یعنی منابع انسانی که مهمترین عامل در موفقیت سازمان ها هستند، نهفته است. نیروهای انسانی ای که از نظر عملکرد و داشتن رضایت شغلی و در نتیجه سطح تعهد سازمانی متفاوت می باشند. بدیهی است توانایی های علمی و تکنیکی در هر شغل علتی رایج است اما آنچه در این میان نقش کلیدی دارد، ویژگی های شخصی فرد، قدرت ابتکار و خلاقیت، قابلیت انطباق با محیط و توانایی همکاری با دیگران و ترغیب و تشویق به فعالیت هر چه بیشتر و موثرتر است. در محیط های پویا، سازمان ها با یک سلسله از مسائل و موقعیت های پیش بینی نشده روبرو هستند که کنترل آنها توسط یک فرد بسیار دشوار است. اما یک سازمان می تواند با بکارگیری الگوهای تعاملی میان اعضا، فناوری ها و فرهنگ با ش رابیط دشوار روبرو شود. (Hutchins, 1991) این الگوهای تعاملی را مجموعه عقل های سازمان می نامند؛ به این معنا که کارهای پیچیده در یک سازمان را یک فرد انجام نمی دهد بلکه تعامل میان فناوری ها، فنون و افراد است که سازمان را در انجام دادن وظایف خطیر خود یاری می کند. (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸)

آلبرشت اظهار می دارد پس از موج های اول، دوم و سوم (زراعت، صنعت و اطلاعات) موج چهارم، موج هوشیاری و مغز است. (Albercht, 2003) اکثر مدیران اجرایی بر این باورند که آگاهی مغزی، ذهنی و هوشیاری، اصلی عمده و مهم در سازمان هاست؛ همان چیزی که موجب ایجاد رقابت در سازمان می شود، لذا تلاش می کنند تا از هوش سازمانی^۱ بهره ببرند تا به یک رقابت صحیح دست یابند. (Leibowitz, 1999)

در دنیای امروزی یکی از الزامات غیرقابل انکار برای اغلب سازمان ها، ارتقای هوش سازمانی است که از آن طریق بتوانند با کسب اطلاعات و تجزیه و تحلیل آن و نیز افزایش دانش و ایجاد آگاهی، بر قابلیت های خود بیفزایند. اطلاعات نقش مهمی را در هر سازمانی ایفا می کند. برای یک سازمان جریان های اطلاعاتی بسیاری وجود دارد که مدیریت اطلاعات، در واقع کنترل این جریان هاست. (Kahraman, 2011) با بهره گیری از هوش سازمانی، سازمان ها

قادر می شوند اطلاعات محیط اطراف خود را با سرعت و دقت بیشتری پردازش نموده و نتایج حاصله را ذخیره کرده و در مواقع لزوم، در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار دهند.

هوش سازمانی با تمرکز بر درک دانش و یادگیری، موجب خلق سازمان هوشمند می‌شود. سازمانی که یاد می‌گیرد دانش را هوشمندانه مدیریت کند (Stonehouse & Pemberton, 1999) یادگیری سازمانی^۱ جزء کلیدی هوش سازمانی است. برای اینکه هوش سازمانی افزایش یابد، سازمان باید قادر باشد که یاد بگیرد و خود را با شرایط جدید انطباق دهد. اما فقط با داشتن توانایی یادگیری و قابلیت انطباق نمی‌توان رشد هوش سازمانی را تضمین کرد. عوامل دیگری مانند برنامه ریزی استراتژیک یا مدیریت کردن میان کارکنان، فرهنگ مشارکت و موارد دیگری از این قبیل، از اجزای اساسی و ضروری برای یادگیری سازمانی و هوش سازمانی است. (Leibowitz, 1999) زیرساخت‌های مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات که موجب حمایت ساختارهای شبکه‌ای می‌شود، هم چنین طراحی ساختارهای مسطح و شبکه‌ای، موجب افزایش یادگیری سازمانی و قابلیت انطباق و سازگاری و ارتقای هوش سازمانی می‌شود. (Stonehouse & Pemberton, 1999)

میزان هوش سازمانی سازمان‌ها مانند انسان‌ها متغیر و متفاوت است، یعنی مجموعه‌ای از عوامل درونی و بیرونی در بروز و رشد آن تأثیر می‌گذارد. سازمان‌ها نیز همانند انسان‌ها، درجه‌ای از هوشمندی را به نمایش می‌گذارند. برخی از سازمان‌ها بسیار کندذهن هستند. آنها حتی نمی‌توانند سیگنال‌های بسیار قوی تغییرات محیط خود را تشخیص دهند و در پاسخ به این محرک‌ها بسیار ناتوانند. این سازمان‌ها به آرامی یاد می‌گیرند و بدون هیچ‌گونه درک و بینش، اشتباهات قبلی خود را تکرار می‌کنند.

پیشرفت‌های ایجاد شده در زمینه هوش فردی تأثیر مهمی در شکل‌گیری فهم هوش سازمانی داشته است. با این وجود کاربرد هوش فردی به نوبه خود نتوانسته است ماهیت اجتماعی هوش سازمانی را مشخص کند. هوش سازمانی را می‌بایست به عنوان یک پیامد گروهی از سمبل‌های اجتماعی، فرهنگ سازمانی و تعاملی که اعضا با هم دارند مدنظر قرار داد. (Kalkan, 2005) و بلید توجه داشت یک ساختار اجتماعی بدون وجود هیجان‌های درون آن

قابل تصور نیست. به همین دلیل است که هوش هیجانی^۱ که خود پیشینه ای عظیم به دنبال دارد نیز غالباً به عنوان یکی از ابعاد هوش سازمانی در نظر گرفته می شود. (کاوسی و رزقی ۱۳۸۹)

برای هوش سازمانی تعاریف زیادی ارائه شده است. برخی دانشمندان هوش سازمانی را از دیدگاه معرفت شناختی بررسی نموده اند: دیدگاه شناختی، دیدگاه رفتاری و دیدگاه عاطفی / اجتماعی سه مقوله ای می باشند که هوش سازمانی را مطرح کرده و هدف کلی این است که چگونه آمیزش مکاتب مختلف اندیشه می تواند درک جامعی از هوش سازمانی در مدیریت و ادبیات توسعه سازمانی ارائه دهد. (Akgun & Keskin 2007) آبرشت هوش سازمانی را ظرفیت یک سازمان برای بسیج تمامی توانایی هوشی که در دسترس آن قرار دارد و متمرکز کردن آن برای دستیابی به مأموریت‌هایش تعریف کرده است. این ظرفیت تلفیقی از تواناییهای فنی و انسانی است که از آنها به عنوان هوش انسانی و هوش ماشینی یاد می کنند. (Albrecht 2003) لیبویتس نیز تعریف خود را اینگونه بیان می دارد: مجموعه تمام هوشمندی های یک سازمان که به منظور ایجاد دیدگاه مشترک، فرایند بازنگری و بازبینی و هدایت کل سازمان مورد استفاده قرار می گیرد. (Liebowitz, 1999) از نظر ماتسودا هوش سازمانی عبارت است از مجموعه‌های پیچیده، تعاملی، انباشته و هماهنگ کننده از هوش انسانی و ماشینی یک سازمان به عنوان همچنین اظهار می دارد هوش سازمانی شامل دو مفهوم است: به عنوان یک فرایند، به عنوان یک محصول. هوش سازمانی به عنوان یک محصول، چگونگی طراحی شبکه های اطلاعاتی را با توجه به نیازهای هوش سازمانی در نظر می گیرد. هوش سازمانی به عنوان یک فرایند، به معنای تجزیه و تحلیل، طراحی و عملکرد مؤثر دانش سازمانی و فرایندهای اطلاعاتی و حل مشکلات سازمانی است. (Matsuda, 1992)

نظریه هوش سازمانی به دنبال آن است که با بررسی وضعیت هوشمندی سازمان ها، نقاط قوت و ضعف آنها را شناسایی کرده و با توجه به نتایج بدست آمده، برای بهبود هوش سازمانی و نیز بهبود عملکرد سازمان راهکارهایی مفید ارائه دهد. لذا با انجام مطالعات در زمینه هوش سازمانی می توانیم وضعیت سازمان خود را از لحاظ هوشمندی یعنی توانایی سازگاری و قابلیت انطباق با محیط و نیز بکارگیری همه ی نیروهای ذهنی سازمان و تمرکز آن نیروها در

انجام ماموریت آن را بررسی کرده و با برنامه ریزی صحیح در جهت برطرف نمودن ضعف ها و افزایش کارایی و اثربخشی سازمان تلاش نمود . (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸) امروزه با اطمینان می توان ادعا کرد که استفاده از هوش سازمانی می تواند قدرت رقابتی یک سازمان را افزایش دهد و آن را از دیگر سازمان ها متمایز سازد.

از سوی دیگر فلسفه وجودی سازمان ها، متکی به حیات انسان است. انسان ها در کالبد سازمان ها روح می دمند، آن را به حرکت در می آورند و اداره می کنند. بنابراین منابع انسانی با ارزش ترین منبع برای سازمان ها هستند. آنها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل داده و راه- حل ارائه می کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل می کنند، بهره وری را عینیت می بخشند و کارایی و اثربخشی را معنا می دهند . با این وصف از آنجایی که منابع انسانی بخش عمده ای از زندگی خود را به عنوان کارمند، کارگر و یا مدیر و سرپرست در محیط سازمانی می گذرانند، طبیعی است که توجه به آنها از اهمیت و افری نیز برخوردار باشد. (علوی، ۱۳۷۴) بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می شود . کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه های توسعه و رفاه جامعه است . (رحیمی، ۱۳۸۵ : ۴۲) ارزیابی و اندازه گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است . (ارشدی، ۱۳۸۷)

مدیران موفق همواره علاقه مند بودند که با شاخص های کمی (و البته قابل اعتماد) سطح آمادگی سازمان بخت تصدی خود را پایش کنند تا اولاً توان بالفعل خود را بشناسند، ثانیاً مقایسه با سازمان های مشابه میسر شود و ثالثاً امکان وضع یک سطح آرمانی و برنامه ریزی برای رسیدن به آن آرمان فراهم شود. لذا دردست داشتن یک سنجه بومی و توانمند برای یک سازمان، نوعی دارایی استراتژیک محسوب می شود. (حمیدی زاده و دیگران، ۱۳۸۷)

کارل آلبرشت هوش سازمانی را شامل هفت مولفه می داند؛

چشم انداز استراتژیک^۱: به ظرفیت ایجاد و بیان هدف اشاره می کند؛