



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش سیستمهای اطلاعاتی

الویت بندی عوامل موثر بر هوش سازمانی بر اساس AHP

مورد مطالعه : شعب تهران بانک پاسارگاد

استاد راهنما

دکتر احمدعلی یزدان پناه

استاد مشاور

دکتر حبیب رودساز

استاد داور

دکتر میرعلی سیدنقوی

دانشجو

سیده کتایون نوروزی عرب

مدیریت دولتی - گرایش سیستمهای اطلاعاتی مدیریت

تابستان ۱۳۹۱



بارخدايا

ستایش ابدی شایسته توست

درود و تحیت دائمی تو بر خاتم رسولان و اهل بیت او باد.

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم

تقدیر و تشکر

دوست داشتم که می‌توانستم امتنانی شایسته آن‌هایی که در راه این پژوهش از وقت و علم خویش برایم مایه گذاردند، ابراز دارم؛ باشد که این قلم ناتوان حداقل از جهت بازنمایی تلاشم بر این امر صحنه‌گذار باشد. استاد گرانقدرم جناب دکتر یزدان‌پناه که دل‌سوزی‌های بی‌شائبه ایشان در راه بهتر شدن تحقیقم کمک شایانی به من نمود و جناب دکتر رودساز که بهره‌مندی از پشتیبانی و تخصص علمی ایشان گوشه‌ای از سعادت‌ی بود که نصیب من شد. حقیقتاً زحمات بی‌دریغ این عزیزان قابل تقدیر است. و همچنین پدر و مادر عزیزم که در تمامی مراحل زندگی مرا یاری رساندند و همچنین از زحمات جناب آقای کامران اسدی و سایر دوستان و آشنایان و همکاران بانک پاسارگاد تقدیر و تشکر به عمل می‌آورم.

چکیده :

در این پژوهش ارتباط بین عوامل تاثیرگذار (خود کنترلی- ارتباطات سازمانی- دانش سازمانی- نوآوری) بر هوش سازمانی، جهت عملکرد بهتر سازمان به بوته آزمایش گذارد و همچنین قصد دارد راهکار علمی به مدیران جهت افزایش بهره‌وری و کارایی از طریق پیاده‌سازی هوش سازمانی در شعبات بانک پاسارگاد ارائه نماید. این تحقیق بر اساس هدف کاربردی و ماهیت تحقیق توصیفی پیمایشی بوده. جامعه آماری ۲۸۴۰ نفر از کارکنان شاغل در شعبه‌های استان تهران بانک پاسارگاد می‌باشد و حجم نمونه ۱۵۰ نفر بوده که به شیوه تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه لیکرت با ۳۲ سوال برگرفته از ادبیات تحقیق و پرسشنامه مقایسات زوجی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد و میانگین و آمار استنباطی این پژوهش به روش آزمون چي دو کارل پیرسن، و برای اولویت‌بندی داده‌ها از روش AHP استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین تمامی متغیرهای تحقیق و هوش سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد و نتایج بدست آمده از روش AHP نشان می‌دهد که الویت نهایی در میان متغیرها به دانش سازمانی داده است و به عبارت بهتر دانش سازمانی به عنوان الویت اول و خودکنترلی به عنوان الویت آخر شناسایی شده است و ارتباطات سازمانی به عنوان اولویت دوم و خلاقیت به عنوان اولویت سوم شناسایی و اولویت‌بندی شد و با توجه به یافته‌های این تحقیق راهکارهایی برای اجرای هوش سازمانی جهت عملکرد بهتر بانک پاسارگاد و افزایش کارایی و بهره‌وری به روش علمی ارائه شد.

کلید واژه‌ها:

هوش سازمانی- خود کنترلی- خلاقیت و نوآوری- ارتباطات سازمانی- دانش سازمانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳	۱-۱ بیان مسئله
۳	۲-۱ اهمیت پژوهش
۴	۳-۱ پیشینه پژوهش
۵	۴-۱ اهداف پژوهش
۶	۵-۱ سوالات تحقیق
۶	۶-۱ فرضیه‌های تحقیق
۶	۷-۱ چارچوب نظری تحقیق
۸	۸-۱ روش تحقیق و ابزار گردآوری اطلاعات
۹	۱-۸-۱ جامعه آماری
۹	۲-۸-۱ نمونه آماری
۹	۳-۸-۱ تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹	۴-۸-۱ قلمرو تحقیق
۱۰	۹-۱ متغیرهای تحقیق
۱۰	۱۰-۱ مدل تحقیق
۱۱	۱۱-۱ محدودیت‌های پژوهش
۱۱	۱۲-۱ تعریف واژگان و اصطلاحات تحقیق
۱۳	فصل دوم: ادبیات نظری تحقیق
۱۴	مقدمه
۱۴	۱-۲ پیشینه تحقیق
۱۶	۲-۲ مطالعات انجام شده در خصوص هوش سازمانی

۲۲۳-۲ ارتباطات سازمانی.....
۲۲۱-۳-۲ ارتباطات چیست؟.....
۲۲۲-۳-۲ فرایند ارتباطات.....
۲۲۳-۳-۲ موانع ارتباطی.....
۲۲۴-۳-۲ نقش ادراک در ارتباطات.....
۲۳۵-۳-۲ بازخور.....
۲۳۶-۳-۲ ارتباطات در سازمان.....
۲۳۷-۳-۲ ارتباطات عمودی در سازمان.....
۲۳۸-۳-۲ ارتباطات پیش بینی نشده.....
۲۳۹-۳-۲ الگوی ارتباطات غیر رسمی.....
۲۳۱۰-۳-۲ تجزیه و تحلیل مراوده ای.....
۲۵۱۱-۳-۲ رسانه‌های ارتباطی و میزان غنای آنها.....
۲۵۱۲-۳-۲ موانع موجود بر سر راه ارتباطات اثربخش.....
۲۷۱۳-۳-۲ حاکم بودن سیستمهای ارتباط غیر رسمی در سازمان.....
۲۷۱۴-۳-۲ خواستگاه و گرایش‌های قومیتی و خویشاوندی.....
۲۸۱۵-۳-۲ تحقیقات انجام شده پیرامون ارتباطات سازمانی.....
۲۸۱۶-۳-۲ ارتباط بین هوش سازمانی و ارتباطات سازمانی.....
۲۹۴-۲ خلاقیت و نوآوری.....
۲۹۱-۴-۲ اهمیت خلاقیت.....
۳۰۲-۴-۲ فرآیند خلاقیت.....
۳۱۳-۴-۲ تسهیل و پدید آیی خلاقیت.....
۳۲۴-۴-۲ بکارگیری تکنیک‌های پرورش خلاقیت.....
۳۳۵-۴-۲ راهکارهای تقویت خلاقیت.....

- ۲۵ ۶-۴-۲ چگونه می‌توان خلاقیت و نوآوری در سازمان تسهیل کرد؟
- ۳۵ ۷-۴-۲ راهکارهایی برای ایجاد و توسعه خلاقیت در کارکنان
- ۳۶ ۸-۴-۲ نوآوری چیست؟
- ۳۷ ۹-۴-۲ نوآوری در شرکت‌های کوچک و متوسط
- ۳۷ ۱۰-۴-۲ مطالعات انجام شده در ارتباط با خلاقیت و نوآوری و هوش سازمانی
- ۳۸ ۱۱-۴-۲ ارتباط بین هوش سازمانی و خلاقیت و نوآوری
- ۳۸ ۵-۲ خود کنترلی
- ۴۰ ۱-۵-۲ نقش خود آگاهی در خود کنترلی
- ۴۰ ۲-۵-۲ اجزای خود آگاهی
- ۴۱ ۳-۵-۲ نقش خود شکوفایی در خود کنترلی
- ۴۲ ۴-۵-۲ سیر تحول مفهوم خود شکوفایی
- ۴۳ ۵-۵-۲ خود شکوفایی و سیاستگذاری سلامت روان
- ۴۳ ۶-۵-۲ تحقیقات انجام شده پیرامون خود کنترلی و هوش سازمانی
- ۴۳ ۷-۵-۲ ارتباط بین هوش سازمانی و خود کنترلی
- ۴۳ ۶-۲ دانش سازمانی
- ۴۵ ۱-۶-۲ اصول مدیریت دانش
- ۴۵ ۲-۶-۲ نقش توسعه گسترش شغلی در مدیریت دانش
- ۴۶ ۳-۶-۲ تحقیقات انجام شده پیرامون دانش و هوش سازمانی
- ۴۶ ۴-۶-۲ ارتباط بین هوش سازمانی و دانش سازمانی
- ۴۸ ۷-۲ هوش سازمانی
- ۴۸ ۱-۷-۲ نقش هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده
- ۴۸ ۲-۷-۲ کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدها
- ۵۰ ۳-۷-۲ فرایند هوش سازمانی در سازمان‌ها و شرکت‌ها

۵۰ ۴-۷-۲ هوش سازمانی از دیدگاه آلبرشت
۵۴ ۵-۷-۲ تعریف الگوبرداری در هوش سازمانی
۵۴ ۸-۲ تعریف عملکرد
۵۴ ۱-۸-۲ ارزیابی عملکرد
۶۰ ۹-۲ معیارها و مقیاس های اثر بخشی سازمانی
۶۲ ۱-۹-۲ مدل های اثربخشی سازمانی
۶۴ ۲-۹-۲ ادغام معیارهای اثربخشی
۶۵ ۱۰-۲ کارایی
۶۵ ۱-۱۰-۲ رابطه کارایی با بهره‌وری و اثربخشی
۶۶ ۲-۱۰-۲ عوامل موثر در کارایی
۶۶ ۱۱-۲ تاریخچه بانک
۶۷ ۱۲-۲ مدل تحلیلی تحقیق
۶۸	فصل سوم :
۶۹ مقدمه
۷۰ ۱-۳ روش تحقیق
۷۱ ۱-۱-۳ قلمرو موضوعی تحقیق
۷۱ ۲-۱-۳ جامعه آماری
۷۱ ۳-۱-۳ جامعه نمونه
۷۲ ۴-۱-۳ نمونه آماری
۷۲ ۲-۳ متغیرهای تحقیق
۷۲ ۳-۳ روش جمع‌آوری اطلاعات
۷۳ ۴-۳ تعیین روایی تحقیق
۷۵ ۵-۳ تعیین پایایی تحقیق

۷۶۶-۳ آزمون فرضیات تحقیق.....
۷۶۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۷۷۸-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۷۷ ۱-۸-۳ تحلیل AHP
۷۷ ۲-۸-۳ فرایند تحلیل AHP
۸۲	فصل چهارم
۸۳مقدمه.....
۸۳۱-۴ گردآوری داده‌ها.....
۸۴۲-۴ توصیف نمونه‌ها.....
۸۴۱-۳-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (سن).....
۸۵۲-۳-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (جنس).....
۸۵۳-۳-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (برحسب سابقه کار).....
۸۷۴-۳-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (میزان تحصیلات).....
۸۸۵-۳-۴ بررسی شاخص‌های مربوط به خود کنترلی
۸۹۶-۳-۴ بررسی شاخص‌های مربوط به ارتباطات سازمانی.....
۹۰۷-۳-۴ بررسی شاخص‌های مربوط به دانش سازمانی.....
۹۱۸-۳-۴ بررسی شاخص‌های مربوط به خلاقیت و نوآوری.....
۹۲۹-۳-۴ اطلاعات توصیفی مربوط به ۴ فرضیه تحقیق.....
۹۲۴-۴ آمار استنباطی
۹۲۱-۴-۴ آزمون فرضیه ۱.....
۹۳۲-۴-۴ آزمون فرضیه ۲.....
۹۴۳-۴-۴ آزمون فرضیه ۳.....
۹۵۴-۴-۴ آزمون فرضیه ۴.....

۹۶ ۵- الویت بندی بر اساس روش چی دو کارل پیرسن
۹۶ ۶- الویت بندی بر اساس ضریب چوپروف
۹۷ ۷- تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی AHP
۹۸ ۱-۷-۴ مدل سازی
۹۸ ۲-۷-۴ قضاوت ترجیحی
۹۸ ۳-۷-۴ ماتریس های نرمال برای معیارها و شاخص ها
۹۹ ۴-۷-۴ محاسبه وزن های نسبی
۱۰۱ ۵-۷-۴ بردار مجموع وزنی
۱۰۲ ۶-۷-۴ بردار سازگاری
۱۰۲ ۷-۷-۴ میانگین عناصر بردار سازگاری
۱۰۳ ۸-۷-۴ محاسبه شاخص سازگاری
۱۰۳ ۹-۷-۴ محاسبه نسبت سازگاری
۱۰۴ ۸- نتیجه کلی از تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی
۱۰۷	فصل پنجم
۱۰۸ مقدمه
۱۰۹ ۱-۵ خلاصه فرایند تحقیق
۱۱۰ ۲-۵ نتایج حاصل از آمار توصیفی و استنباطی
۱۱۰ ۳-۵ نتیجه گیری
۱۱۰ ۱-۳-۵ نتیجه گیری از فرضیه اول
۱۱۰ ۲-۳-۵ نتیجه گیری از فرضیه دوم
۱۱۰ ۳-۳-۵ نتیجه گیری از فرضیه سوم
۱۱۱ ۴-۳-۵ نتیجه گیری از فرضیه چهارم
۱۱۱ ۴-۵ سایر نتایج

۱۱۳ ۵-۵ پیشنهادات
۱۱۳ ۱-۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر فرضیه اول
۱۱۳ ۲-۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر فرضیه دوم
۱۱۳ ۳-۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر فرضیه سوم
۱۱۴ ۴-۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر فرضیه چهارم
۱۱۴ ۸-۵ پیشنهادات برای محققین آینده

فهرست نمودارها:

۱۱ نمودار(۱-۱):مدل تحقیق
۱۱ نمودار(۲-۱):فرایند تحقیق
۲۸ نمودار(۱-۲) : نمودار ارتباطی بین هوش و ارتباطات سازمانی
۳۸ نمودار(۲-۲) : نمودار ارتباطی بین هوش و خلاقیت و نوآوری
۴۳ نمودار (۳-۲) :نمودار ارتباطی بین هوش و خودکنترلی
۴۶ نمودار (۴-۲) : نمودار ارتباطی بین هوش و دانش سازمانی
۵۲ نمودار(۵-۲):نمودار هوش سازمانی آلبرشت
۶۷ نمودار(۶-۲): مدل تحلیلی تحقیق
۸۵ نمودار (۱-۴):نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
۸۶ نمودار (۲-۴):نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس
۸۷ نمودار(۳-۴) :نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار
۸۷ نمودار (۴-۴):نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات

فهرست جداول:

۲۰ جدول(۱-۲): پیشینه پژوهش
۶۴ جدول(۲-۲):مدل های اثربخشی سازمانی
۷۳ جدول(۱-۳): نحوه تخصیص سوالات پرسشنامه لیکرت

۷۴	جدول (۳-۲): نتیجه روایی مربوط به خودکنترلی.....
۷۴	جدول (۳-۳): نتیجه روایی مربوط به ارتباطات سازمانی.....
۷۴	جدول (۳-۴): نتیجه روایی مربوط به دانش سازمانی.....
۷۴	جدول (۳-۵): نتیجه روایی مربوط به خلاقیت و نوآوری.....
۷۵	جدول (۳-۶): جدول آماره های آزمون پایایی.....
۷۵	جدول (۳-۷): جدول نتیجه آزمون پایایی.....
۸۴	جدول (۴-۱): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن.....
۸۵	جدول (۴-۲): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس.....
۸۶	جدول (۴-۳): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار.....
۸۷	جدول (۴-۴): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات.....
۸۸	جدول (۴-۵): جدول توصیفی شاخص های خود کنترلی.....
۸۹	جدول (۴-۶): جدول توصیفی شاخص های ارتباطات سازمانی.....
۹۰	جدول (۴-۷): جدول توصیفی شاخص های دانش سازمانی.....
۹۱	جدول (۴-۸): جدول توصیفی شاخص های خلاقیت و نو آوری.....
۹۲	جدول (۴-۹): جدول اطلاعات توصیفی مربوط به ۴ فرضیه اول تحقیق.....
۹۳	جدول (۴-۱۰): جدول فراوانی فرضیه اول.....
۹۳	جدول (۴-۱۱): نتایج تحلیلی آزمون χ^2 جهت شناسایی رابطه ی دو متغیر.....
۹۳	جدول (۴-۱۲): جدول فراوانی فرضیه دوم.....
۹۴	جدول (۴-۱۳): نتایج تحلیلی آزمون χ^2 جهت شناسایی رابطه ی دو متغیر.....
۹۴	جدول (۴-۱۴): جدول فراوانی فرضیه سوم.....
۹۴	جدول (۴-۱۵): نتایج تحلیلی آزمون χ^2 جهت شناسایی رابطه ی دو متغیر.....
۹۵	جدول (۴-۱۶): فراوانی فرضیه چهارم.....
۹۵	جدول (۴-۱۷): نتایج تحلیلی آزمون χ^2 جهت شناسایی رابطه ی دو متغیر.....

۹۶	جدول (۴-۱۸): نتایج تحلیلی آزمون χ^2 جهت رتبه بندی فرضیه‌ها.....
۹۶	جدول (۴-۱۹): نتایج رتبه بندی از طریق آزمون چوپروف.....
۹۸	جدول(۴-۲۰): ماتریس نرمال شده براساس هوش سازمانی.....
۹۸	جدول(۴-۲۱): ماتریس نرمال شده براساس کارایی.....
۹۹	جدول(۴-۲۲): ماتریس نرمال شده براساس اثربخشی.....
۹۹	جدول (۴-۲۳): ماتریس نرمال شده براساس عملکرد سازمانی.....
۱۰۳	جدول(۴-۲۴): میانگین بردار سازگاری.....
۱۰۳	جدول (۴-۲۵): شاخص سازگاری.....
۱۰۴	جدول (۴-۲۶):نسبت سازگاری.....
۱۰۴	جدول (۴-۲۷): ماتریس میانگین هندسی و بردار مجموع وزین نسبت به هوش سازمانی.....
۱۰۵	جدول(۴-۲۸):ماتریس میانگین هندسی و بردار مجموع وزین نسبت به کارایی
۱۰۵	جدول(۴-۲۹): ماتریس میانگین هندسی و بردار مجموع وزین نسبت به اثربخشی.....
۱۰۵	جدول (۴-۳۰): ماتریس میانگین هندسی و بردار مجموع وزین نسبت به عملکرد سازمانی.....
۱۰۶	جدول (۴-۳۱): نتایج بدست آمده از تحلیل AHP.....
۱۱۱	جدول (۵-۱): نتایج تحلیلی آزمون AHP.....

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های به کار گرفته شده در سازمان‌ها است. مدیران صرفاً به نحوه انجام وظیفه کارکنان نمی‌پردازند، بلکه با تدابیر مؤثری در پیشرفت مطلوب منابع انسانی، به جای بکارگیری ابزار کنترل و نظارت مستمر افراد خود، باعث تعهد بیشتر افراد در سازمان می‌شوند.

از وظایف مدیران منابع انسانی ایجاد روش‌های در جهت ارتقا کارکنان و تعهد آنان در سازمان می‌باشد. هوش سازمانی و به نوبه خود نه تنها در بحث نگهداری نیروی انسانی، حتی در مرحله جذب و استخدام نیز نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. این لزوم بکارگیری یک الگوی کارآمد و مناسب که بتواند سازمان را در ارزیابی سرمایه‌های غیر مالی خود یاری دهد را مشخص می‌سازد، زیرا در غیر اینصورت ممکن است سازمان وضعیت انفعالی به خود بگیرند.

لذا ضروری است روش‌های جدید مدیریت دانش در سازمان مورد استفاده قرار گیرد و ضمن مقایسه با استاندارد ها و معیارهای قابل قبول، بازخور مناسب به فرد داده شود تا زمینه بهبود فعالیت و کارآمدی فردی و نهایتاً، دستیابی به اهداف سازمان فراهم شود. (ابطحی، ۱۳۸۰، ص ۴۴)

لذا در این تحقیق، پس از مقدمه، بیان مساله و فرضیات. در فصل دوم مبانی نظری تحقیق ارائه خواهد شد و در فصل سوم چگونگی تجزیه و تحلیل متغیرهای تحقیق و در فصل چهارم آزمون آماری مربوط به فرضیات انجام خواهد شد و در فصل ۵ محقق قصد دارد پیشنهادات مفیدی به مدیران بانکها با توجه به نتایج تحقیق ارائه نماید.

۱-۱ بیان مسئله

همانگونه که در دنیای انسانی و در حیات پر تلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره‌مند از درجه هوشی بالا باشند. بی‌تردید این انسانها با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود خواهند توانست بر مسائل و مشکلات زندگی خود فائق آیند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود، بخصوص اینکه در عصر حاضر هر چه زمان به جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالشهای جدید، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پر اهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی‌های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقش مؤثری ایفا می‌کنند. هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت‌های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان می‌باشد. این مهارت‌ها هستند که به تغییرات منتهی می‌شوند، بنابراین هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد بود که بی‌تردید مدیران سازمان‌ها برای پویائی و افزایش کارائی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت (علیزاده، مجموعه مقالات هوش سازمانی، ۱۳۹۰، ص ۱۵).

تی ماتسودا (T.Matsuda ۲۰۰۰) ژاپنی یکی از پدیدآورندگان نظریه هوش سازمانی (OI)، هوش سازمانی را ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی می‌داند. مدل هوش سازمانی که ماتسودا معرفی می‌کند باعث یکپارچگی پردازش دانش انسان و دانش بر پایه ماشین در توانایی حل مسئله می‌شود. از سویی دیگر کارل آلبرشت (Carl Albrecht ۲۰۰۲) نویسنده و طراح هوش سازمانی OI می‌باشد او می‌گوید سازمانی که در جهت پتانسیل نهایی خویش در حرکت است برای یک توسعه‌ی همه جانبه باید به طور مداوم در هر هفت بعد کلیدی پیشرفت کند.

لذا تحقیق حاضر سعی دارد ارتباط بین عوامل تاثیرگذار بر (خود کنترلی- ارتباطات سازمانی- دانش سازمانی- نوآوری) بر هوش سازمانی، جهت عملکرد بهتر سازمان به بوته آزمایش گذارد و همچنین قصد دارد راهکار علمی به مدیران جهت افزایش بهره‌وری و کارایی از طریق پیاده‌سازی هوش سازمانی به روش علمی ارائه نماید. لذا در این تحقیق نظریه‌ای را به چالش کشیدیم و سوالاتی را بیان نمودیم که امید است در طول تحقیق بتوان به آنها جواب داد و مدل ارائه شده در تحقیق بتواند راهگشای بسیاری از مدیران در سازمانها، در هر چه بهتر نمودن عملکرد سازمان در عصر پیشرفت علوم و فنون امروزی باشد. لذا ابتدا سوالاتی در خصوص تحقیق به شرح زیر بیان شد و محقق سعی در یافتن جواب و اثبات فرضیه خود نمود.

۱-۲ اهمیت پژوهش

همانگونه که در دنیای انسانی و در حیات پر تلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره‌مند از درجه هوشی بالا باشند. بی‌تردید این انسانها با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود خواهند توانست بر مسائل و مشکلات زندگی خود فائق آیند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود، بخصوص اینکه در عصر حاضر هرچه زمان به جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالشهای جدید، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پر اهمیت خواهد شد

که بپذیریم در هر سازمان امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی‌های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقش مؤثری ایفا می‌کنند (علیزاده، مجموعه مقالات هوش سازمانی، ۱۳۹۰، ص ۱۵). هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت‌های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان می‌باشد. 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 می‌باشند. استفاده از مهارت‌های ذکر شده نیاز به ساختار مناسب و عملکرد سازمان، مدیریت مؤثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری و توانایی سازمان را در پی دارد. با این حال پیشرفت سریع تکنولوژی در قرن بیست و یکم در برقراری ارتباط شناختی، نتایجی که از طریق انجام مطالعات در زمینه‌های علمی مانند تدریس و یادگیری به اجرا در آمده موجب شده است تا بحث‌ها بالا بگیرد. (مقدم‌نیا، مجموعه مقالات هوش سازمانی، ۱۳۹۰، ص ۳۵).

روانشناسان هوش را به عنوان توانایی عملکرد مؤثر در زندگی تعریف کرده‌اند. مردمان هوشمند کسانی هستند که به کسب دانش و مهارت ماحصل تجربه برای مدیریت کارآمد و وظایف زندگی روزمره سوق داده می‌شوند. یکی از جنبه‌های بسیار مهم هوش پذیرفتن تغییرات پویای جهانی، تغییر محیط زیست، مهارت‌ها و دانش حاصل از تجارب گذشته که غیر قابل انکار و چالش‌انگیز می‌باشد. اطلاعات مؤثر شامل استفاده از سیستم‌های موجود در یادگیری، گسترش، ارتقاء دانش موجود، تجزیه و تحلیل شرایط جدید، توسعه شرایط جدید و راه‌حلهایی که برای کمک به ارتقای سطح کیفی محیط انجام می‌شود. بنابراین هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد بود که بی‌تردید مدیران سازمان‌ها برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت (رهنمای رود پستی و محمود زاده، مجموعه مقالات هوش سازمانی، ص ۴۵).

۱-۳ پیشینه تحقیق

هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه مشوق سازمان و مدیریت است. پیشینه موضوعی هوش سازمانی به دهه ۱۹۹۰ بر می‌گردد و ریشه‌های آن را باید در نظریه‌های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی جست‌وجو کرد. اما سخن از هوش سازمانی از سال ۱۹۹۲ به طور آشکار و صریح در مقاله‌ای که ماتسودا با عنوان «هوش سازمانی، اهمیت آن به عنوان یک فرایند و فرآورده» در کنفرانس بین‌المللی اقتصاد در توکیو منتشر کرد، مطرح شده است. در این مقاله ضمن تشریح معنا و مفهوم هوش سازمانی، فرایند هوش سازمانی را متشکل از پنج عنصر و فرآورده هوش سازمانی در قالب طراحی شبکه‌های اطلاعاتی معرفی کرده است.

پس از آن به تدریج این موضوع را صاحب‌نظران دیگر بررسی کردند و مقالات، کتاب‌ها و پژوهش‌های در این زمینه تدوین شده است. گلین در سال ۱۹۹۵ با انتشار مقاله‌ای، سه مدل از هوش سازمانی ارائه کرده است. مدل تجمعی یا انباشتگی، مدل سطح تلاقی و مدل توزیعی یا پراکنشی. گلین هوش سازمانی را به سه رده طبقه‌بندی کرد که عبارتند از: (۱) تجمع هوش فردی، (۲) رابطه متقابل و درهم‌تنیدگی هوش فردی، (۳) هوش سازمانی به عنوان یک نظام بزرگتر، همچنین از نظر گلین هوش سازمانی شامل کارکردهای پردازش اطلاعات است که امکان سازگاری با تقاضای محیط را فراهم می‌آورد و وابسته به شروع نوآوری و اجرای آنهاست.

هلال (۱۹۹۷، ص ۱۲۳) در رابطه با هوش سازمانی چارچوبی ارائه کرده است که در آن به طور منسجم زیر ساخت‌ها و روش‌های شناختی هوش سازمانی را نشان داده است. همچنین در این چارچوب یکی دیگر از مولفه‌های آن یادگیری تک حلقه‌ای و دو حلقه‌ای است که به معنای کسب دانش و بهبود و اصلاح روش است.