





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی-گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

رابطه بین هوش سازمانی و رضایت شغلی با بهره وری در کارکنان شبکه

بهداشت و درمان پاسارگاد

استاد راهنما:

دکتر سیروس سروقد

نگارش:

شقایق پاکروان

تابستان ۹۳



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بایاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و بهواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشتن مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه

در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادانشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مدنظر

قرار داده و از آن تخلفی نکنیم:

۱- اصل تحقیق بجویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.

۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسن، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.

۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.

۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.

۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.

۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.

۷- اصل احترام: تمهید بر رعایت حریم باو حرمت با در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.

۸- اصل ترویج: تمهید بر رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه‌ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه‌های غیر علمی می‌آلایند.



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب شقایق پاکروان دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی که در تاریخ / / ۱۳۹۳ از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی رابطه بین هوش سازمانی و رضایت شغلی با بهره وری در کارکنان شبکه بهداشت و درمان پاسارگاد " با کسب نمره دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- ۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: شقایق پاکروان در تاریخ / ۱۳۹۳

رشته: روان شناسی صنعتی سازمانی

از پایان نامه خود با عنوان: رابطه بین هوش سازمانی و رضایت شغلی با بهره وری در کارکنان شبکه بهداشت و درمان پاسارگاد با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى سمت امضاء اعضای هیات داورى

۱- دکتر سیروس سروقد استاد راهنما

۲- دکتر استاد مشاور

۳- دکتر استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است. مدیر / معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

پاسکزاری

پاس پروردگار جهانیان را که بخط سخط زندگی ام مرہون الطاف بی پایان او ست و تدوین این رسالہ نیز در سیدہ الطاف بی پایان او میسر گشت.

در اینجا لازم می دانم مراتب تقدیر و شکر خود را از کلیہ می کسانی کہ رشد و تعالی اینجانب مرہون حمایت ہمی آنهاست، اعلام دارم. بہمچنین

مراتب تقدیر خود را از جناب آقای دکتر سیروس سروقد (استاد راہنما کہ بدون راہنمایی ارزندہ می ایشان تدوین این رسالہ میسر نبود، اعلام

می دارم.

تقدیم به عزیزترین و کرانه‌باترین مدینه‌های آسمانی

پدر و مادر عزیزم

که حضورشان آرامش زندگی ام، وجودشان امید راستیم، نگاهشان گرمای بستیم و بودنشان

اطمینان خاطر م است.

فهرست مطالب

عنوان صفحه

چکیده..... ۱

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه ۳

بیان مسأله ۴

اهمیت و ضرورت پژوهش ۷

اهداف تحقیق ۹

فرضیه های پژوهش ۹

تعاریف واژه ها و اصطلاحات ۱۰

تعاریف نظری..... ۱۰

تعاریف عملیاتی..... ۱۱

فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

مبانی نظری پژوهش..... ۱۴

بهره‌وری..... ۱۴

۲۰.....	دیدگاه‌های مختلف درباره بهره‌وری
۲۲.....	عوامل مؤثر بر بهره‌وری
۲۳.....	عوامل مؤثر بر کاهش بهره‌وری
۲۳.....	بهره‌وری در ایران

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۴.....	اهداف توسعه منابع انسانی
۲۶.....	بهره‌وری و راهبرد منابع انسانی
۲۷.....	بهبود بهره‌وری نیروی انسانی
۲۸.....	مبانی نظری هوش سازمانی
۲۸.....	هوش سازمانی
۲۸.....	تعریف هوش سازمانی
۳۲.....	مدل‌های هوش سازمانی
۳۷.....	مبانی نظری رضایت شغلی
۴۳.....	پیشینه پژوهش

الف) پژوهش های خارج از کشور..... ۴۳

ب) پژوهش های داخلی..... ۴۵

جمع بندی..... ۴۹

فصل سوم: روش پژوهش

مقدمه..... ۵۲

طرح پژوهش..... ۵۲

جامعه آماری و روش نمونه گیری..... ۵۲

روش گردآوری داده ها..... ۵۲

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
-------	------

روش گردآوری اطلاعات.....	۵۳
--------------------------	----

روش آماری.....	۵۷
----------------	----

ملاحظات اخلاقی.....	۵۷
---------------------	----

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها

الف) اطلاعات توصیفی.....	۵۹
--------------------------	----

ب) آمار استنباطی..... ۶۲

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

خلاصه پژوهش ۶۹

تحلیل یافته های پژوهش ۷۰

محدودیت های تحقیق ۷۶

پیشنهادات کاربردی ۷۶

پیشنهادات پژوهشی ۷۷

فهرست منابع ۷۸

منابع فارسی ۷۸

منابع انگلیسی ۸۰

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱: میانگین و انحراف معیار هوش سازمانی و مولفه های آن به تفکیک جنسیت کارکنان.....	۵۹
جدول ۴-۲: میانگین و انحراف معیار بهره وری و مولفه های آن.....	۶۰
جدول ۴-۳: میانگین و انحراف معیار رضایتمندی شغلی و مولفه های آن.....	۶۱
جدول ۴-۴: ضریب همبستگی بین هوش سازمانی رضایت شغلی و بهره وری.....	۶۲
جدول ۴-۵: ضریب همبستگی ابعاد هوش سازمانی با بهره وری.....	۶۳
جدول ۴-۶: ضریب همبستگی ابعاد رضایت شغلی و بهره وری.....	۶۴
جدول ۴-۷: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد هوش سازمانی روی بهره وری.....	۶۵
جدول ۴-۸: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ابعاد رضایت شغلی روی بهره وری.....	۶۶
جدول ۴-۹: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رضایت شغلی و هوش سازمانی روی بهره وری.....	۶۷

چکیده:

هدف از انجام پژوهش حاضر تعیین رابطه بین هوش سازمانی و رضایت شغلی با بهره‌وری در کارکنان شبکه بهداشت و درمان پاسارگاد بود. به لحاظ ماهیت و اهداف، این پژوهش از نوع کاربردی و برای اجرای آن از روش همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهر پاسارگاد بود که در سال ۱۳۹۳-۱۳۹۲ در آنجا مشغول به انجام وظیفه بودند که ۱۳۲ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه، رضایت شغلی از اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۶۹)، پرسشنامه بهره‌وری از هرسی و بلانچارد و گلداسمیت (۱۹۸۰) و پرسشنامه هوش سازمانی از آلبرشت (۱۹۹۸) استفاده شده است که روایی و پایایی آنها مورد تأیید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسش‌نامه‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام شده است. در سطح آمار توصیفی از آمارهایی نظیر میانگین، انحراف معیار، حداقل نمره و حداکثر نمره استفاده شده است. در سطح آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون به روش گام به گام استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که بین هوش سازمانی و رضایت شغلی با بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد، ابعاد هوش سازمانی قادر به پیش‌بینی بهره‌وری می‌باشند، ابعاد رضایت شغلی (به جز بعد رضایت از سرپرست) قادر به پیش‌بینی بهره‌وری می‌باشند.

کلمات کلیدی: هوش سازمانی، رضایت شغلی، بهره‌وری.

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

یکی از مهمترین منابع هر سازمانی، نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل دهنده‌ی این نیرو، افرادی هستند با نیازهای بی‌شمار که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه‌ی کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار خواهند گرفت. موفقیت و پیشرفت سازمان به نیروی انسانی آن بستگی دارد. اگر رهبران و مدیران سازمان قادر به جذب و نگهداری نیروی انسانی شایسته و با انگیزه نباشند، سازمان در جهت انجام مسئولیت‌ها و وظایف خطیر با مشکل مواجه می‌شود. از آنجا که کارکنان در سازمان نقش اساسی در تولید و ارائه خدمات بر عهده دارند، لذا باید سازمان‌ها با برآوردن نیازهای مادی و معنوی آنان و ایجاد محیط کاری مناسب، آنان را برای انجام فعالیت‌ها و وظایف شغلی مجهز کنند (تعالی، ۱۳۸۴).

سازمانهایی که از هوش سازمانی بالاتری برخوردارند، به میزان بیشتری قادرند در موقعیت‌های استرس‌زا و موقعیت‌هایی که برای فرد تنش ایجاد می‌گردد، فرد را آرام کرده و سریعتر به حل مشکل بپردازند، مدیران در این سازمانها از خلاقیت بیشتری برخوردارند و قادرند در سازمان خود بهره‌وری افراد را بالاتر ببرند (عزیزی، ۱۳۸۶).

هوش سازمانی^۱ 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، انعطاف پذیر 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 موثر 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 درآمده موجب شده است تا بحث‌ها بالا بگیرد (پیری، ۱۳۸۵).

¹ -Organizational Intelligence

هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند، تجزیه و تحلیل تئوریک یک سازمان را با مجموعه ای از فرآیندهای فرعی فراهم می سازد و هوش سازمانی به عنوان یک محصول خط مشی ترکیبی و طرح و راهنمایی جهت طراحی سیستم اطلاعاتی برای سازمان تهیه می کند. البته این دو جزء از یکدیگر منفک نبوده و به عنوان دو عامل وابسته به یکدیگر در سازمان عمل می کنند (خان زاده، ۱۳۸۶).

همان طور که در دنیای انسانی انسانهایی موفقتر خواهند بود که درجه هوشی بالاتری داشته باشند و بتوانند از این ضریب هوشی به خوبی استفاده کنند در دنیای سازمانی نیز سازمان هایی موفقتر هستند که بتوانند ضریب هوشی بالاتری برای خود ایجاد کرده و با مدیریت بهینه آن بالاترین بهره‌وری را از نیروهای انسانی و سایر منابع کسب کنند. در سازمان های جدید به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد و اثربخشی سازمان ها وابسته به توانایی دانشی آنهاست. لذا ارتقاء هوش سازمانی به واسطه ارتقاء فاکتورهای وابسته مثل دانش سازمانی، مدیریت استراتژیک، تحلیل داده های سازمانی و ... می تواند باعث ارتقاء سازمان و باعث افزایش هوشمندی، بهره‌وری و تکامل سازمان شود. هوش سازمان در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی است (عزیزی، ۱۳۸۶).

با توجه به مطالب بالا می توان نتیجه گرفت که در سازمان هایی که از هوش سازمانی بالایی برخوردارند به میزان بیشتر کارکنان، رضایت شغلی دارند و این رضایت شغلی منجر به افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی در بین کارکنان خواهد شد.

بیان مساله

در سال‌های اخیر با افزایش رقابت بین سازمان‌ها و با توجه به محدودیت و گران قیمت بودن منابع، لزوم کاهش هزینه‌های سازمان و استفاده بهتر و مؤثرتر از منابع به منظور توان لازم در بازار رقابتی، اصلی‌ترین دغدغه مدیریت در قرن حاضر بوده و عملاً بقای سازمان را تحت تأثیر قرار داده است. در این میان، بهبود بهره‌وری^۱ نقش بسزایی در کمک به سازمان‌ها ایفا می‌کند. بهره‌وری معیاری است که به کمک آن می‌توان به‌طور مستمر شرایط موجود را بهبود بخشید. بهره‌وری هم یک مفهوم و هم معیاری مناسب برای ارزیابی عملکرد پدیده‌ها است و در حقیقت، صرف منابع برای دستیابی به اهداف در آن

^۱-productivity

جستجو می‌شود. مفهوم بهره‌وری که امروزه بیش از یک قرن از طرح آن به صورت جدی می‌گذرد به دلیل کاربردهای روزافزون آن در تمامی شئون زندگی بشر در حال رشد و گسترش است.

واژه بهره‌وری برای نخستین بار به وسیله فرانسوا کنه^۱ ریاضیدان و اقتصاددان مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) به کار برده شده است. در سال ۱۸۸۳ فرانسوی دیگری به نام «لیتره^۲»، بهره‌وری را دانش و فن تولید تعریف کرد. در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا^۳ به طور رسمی بهره‌وری را چنین تعریف کرد: بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید (رفیعی و زیبایی، ۱۳۸۳). آفتالیون^۴ (۱۹۹۱) در مقاله‌ای تحت عنوان سه مفهوم قدرت، تولید و درآمد که در مجله اقتصاد سیاسی به چاپ رسید، بهره‌وری را به مفهوم رابطه میان مقدار محصولی که در مدت معینی به دست می‌آید و مقدار عوامل مصرف شده در جریان تولید آن محصول تعریف نمود.

بهره‌وری معیاری است از ستاده کالاها و خدمات نسبت به ورودی نیروی کار، مواد و تجهیزات. بهره‌وری راهی است که استانداردهای زندگی را بهبود می‌بخشد، به عبارتی ساده تر بهبود بهره‌وری به معنای بدست آوردن خروجی بیشتر از ورودی‌هاست که به معنی افزایش تولید از طریق منابعی از قبیل زمان، پول، مواد یا افراد نیست بلکه به معنی بهتر کارکردن با آنچه که داریم است، بهبود بهره‌وری به معنای سخت کارکردن نیست، بلکه به معنای کار کردن زیرکانه است. دنیای امروز اقتضا می‌کند که با افراد، زمان، فضا و منابع کمتر، در کل مقدار بیشتری به دست بیاوریم (کاسیو^۵، ۲۰۰۴).

باید توجه داشت که بهره‌وری بالاتر باعث ارتقاء سطح زندگی و رفاه اجتماعی می‌شود، درآمدها با استفاده بهینه از نهاده‌ها و تولید ستاده‌ها مناسب‌تر و بیش‌تر افزایش می‌یابد و این خود باعث می‌شود که تولید به نحوی مناسب‌تر رشد یابد و در دنیای پرقاب‌ت توفیقاتی حاصل شود این موقعیت خود باعث رونق کسب و کار و در نتیجه کیفیت برتر زندگی جامعه می‌گردد و فرآیند یادشده جز با نگرش درست به بهره‌وری و ارتقای آن تحقیق نخواهد پذیرفت (طوسی، ۱۳۸۴).

یکی از ارکان اصلی و زیربنایی در بهره‌وری سازمانی، منابع انسانی آن است، که قطعاً بدون توجه به ابعاد و انگیزه‌ها و تمایلات درونی آنها نیل به اهداف سازمانی مشکل خواهد بود. در این راستا،

^۱-Francois Quesndy

^۲-Littre

^۳-OECD

^۴-Aftalion

^۵-Cascio

سازمان‌هایی موفق خواهند بود که به میزان تحریک‌پذیری و نقش عوامل مختلف در انگیزش افراد و نهایتاً شناخت ابعاد و زوایای مختلف روان آدمی و کشف توانایی‌ها و استعدادها بالقوه وی در عرصه-ی تشکیلات سازمانی توجه کافی مبذول نمایند و بتوانند وی را در مسیر اهداف کلی سازمان هدایت و رهبری کنند. یکی از عواملی که می‌توانند میزان بهره‌وری را در سازمان‌ها، ارتقا بخشد، نیروی انسانی است که آن هم تحت شرایط مختلف و متأثر از عوامل گوناگون ممکن است نتایج متفاوتی را در پی داشته باشد. تحقیقات نشان داده است افراد با اعتماد به نفس و رضایت شغلی بالا، از بهره‌وری بالاتری نسبت به افراد با اعتماد به نفس پایین برخوردارند.

توجه به پیامدهای نارضایتی از شغل نظیر: غیبت، جابجایی، ترک کار، ... و تأثیر آنها بر سازمان و افزایش هزینه‌های سازمانی از یک سو و اثرات روحی و جسمی نارضایتی بر سلامت کارکنان و بهره‌وری آنان از سویی دیگر ما را به اهمیت موضوع رهنمون می‌سازد. نارضایتی شغلی می‌تواند زمینه‌ساز پیدایش بخشی از شکایات‌ها، کارکردهای ناچیز، دشواری‌های انضباطی، کم‌کاری‌ها و دیگر مشکلات باشد (پورکلهر و همکاران، ۱۳۹۱).

اکثر محققین بر این باورند که از زمانی که رضایت شغلی در زمینه رفتار سازمانی مطرح شد این مقوله یکی از موضوع‌هایی بوده که همیشه در رأس علاقه محققین قرار داشته است. آنان معتقدند که مدیریت صحیح می‌تواند منجر به نتایج سودمندی از قبیل اثربخشی سازمانی، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی، کاهش جابه‌جایی و همچنین کاهش غیبت شود. کارکنانی که دارای رضایت شغلی بالایی هستند، نظم بیشتر در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین مدیران باید بتوانند به روشهای مختلف رضایت و پای‌بندی کارکنان را بیشتر کنند و از راه‌های گوناگون آن را حفظ نمایند (کریم‌وند، ۱۳۸۶).

اکثر مدیران اجرایی بر این باور هستند که دانش مهمترین موهبت یا نعمت در سازمان است. آنها باور می‌کنند که آگاهی مغزی، ذهنی و هوشیاری، اصلی عمده و مهم در سازمان آنهاست، همان چیزی که موجب ایجاد رقابت در سازمان می‌شود، لذا تلاش می‌کنند تا از هوش سازمانی بهره ببرند تا به یک رقابت صحیح دست یابند (لوک، ۱۹۹۹).

هوش سازمانی به تحصیل و کسب دانش اشاره دارد که از راه به کارگیری انسان، رایانه و سایر وسایل صورت می‌پذیرد و دانش مرتبط با محیط فعالیت سازمان (هم محیط داخلی و هم محیط خارجی) را مد نظر قرار داده است (وظیفه دوست و همکاران، ۱۳۸۷).

هال^۱ (۲۰۰۶) هوش سازمانی را توانایی سازمان در ایجاد و بهره‌گیری از دانش مطلوب در تطابق با شرایط محیطی می‌داند. به عقیده او هوش سازمانی ظرفیت سازمان در جهت خلق دانش و بکارگیری راهبردهای آن به منظور هماهنگی و تطابق با محیط اطراف است. هال (۲۰۰۶) اضافه می‌کند که مجموعه توانایی پردازش اطلاعات مختلف در سازمان همان هوش سازمانی است.

دنیای امروز ارتقاء هوش سازمانی یکی از الزامات غیرقابل انکار برای اغلب سازمانهاست تا بتوانند از طریق کسب و تجزیه و تحلیل اطلاعات، و همین‌طور افزایش دانش و ایجاد آگاهی، برقابلیتهای خود بیفزایند. افزایش هوش سازمانی موجب می‌گردد سازمانها اطلاعات محیط اطراف خود را سریعتر و با دقت بیشتری تجزیه و تحلیل کرده و نتایج حاصل را به طریق سودمند ذخیره و در مواقع مقتضی در دسترس تصمیم‌گیرندگان قرار دهند. با توجه به مطالب گفته شده هدف پژوهش حاضر بررسی این سوال می‌باشد که آیا بین هوش سازمانی و رضایت شغلی با بهره‌وری کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره‌وری نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است، چرا که انسان بر خلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند بسادگی از آن استفاده نماید و مهمتر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است، بلکه تنها عامل بکارگیری سایر عوامل می‌باشد. این نقش در سازمان‌های خدماتی اهمیت بیشتری می‌یابد، چرا که انسان یکه تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می‌گردد. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره‌ور باشد، می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره‌ور کند و گرنه رکود و عقب ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه می‌باشد. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش وی در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به مبحث بهره‌وری کارکنان یکی از مهمترین دغدغه‌های سازمان‌های امروزی است.

¹-Halal