

راهبردهای هوش سازمانی و کیفیت خدمات

دکتر عصمت مومنی* حمزه سهرابی** محمد اکبری محله کلانی***

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین راهبردهای هوش سازمانی و کیفیت خدمات است. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است و گردآوری داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه‌ی هوش سازمانی (مدل آلبرخت) و لیب کوال صورت گرفته است. جامعه‌ی پژوهش حاضر برای سنجش هوش سازمانی، مدیران و کتابداران دانشگاه علامه طباطبایی است که به علت محدودیت جامعه (۶۲ نفر)، تمامی آنها مورد بررسی قرار گرفتند. جامعه‌ی پژوهش برای سنجش کیفیت خدمات شامل تمام دانشجویان تحصیلات تکمیلی نیمسال اول سال تحصیلی ۹۰-۸۹ دانشگاه علامه طباطبایی است که عضو کتابخانه‌های این دانشگاه بودند. بر این اساس تعداد جامعه در این قسمت برابر با ۶۴۹۷ نفر است که ۳۶۱ دانشجو به عنوان نمونه آماری این قسمت تعیین شد. نتایج پژوهش نشان داد که هوش سازمانی کلی کیفیت ارائه‌ی خدمات را پیش بینی می‌کند. همچنین از میان مولفه‌های هوش سازمانی، مولفه‌های چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق و کاربرد دانش رابطه‌ی معناداری با کیفیت ارائه‌ی خدمات دارند. همچنین مولفه روحیه و فشار عملکرد رابطه‌ی غیر معناداری با کیفیت ارائه‌ی خدمات دارند.

کلیدواژه‌ها: چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، کاربرد دانش، روحیه، فشار عملکرد، کیفیت خدمات، کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی.

* استادیار گروه کتابداری دانشگاه علامه طباطبایی
** کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبایی (نویسنده مسئول) E-mail: hamze.sohrabi@gmail.com
*** کتابدار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی و کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبایی

۱. مقدمه

گذشته تقریباً با ثبات انسان، اکنون به جریانی با تغییرات سریع و مبهم تبدیل شده است. تغییرات سریع و روز افزون در حوزه علوم و تکنولوژی موجب شده است که مدیریت سنتی پاسخگوی نیاز سازمان‌های پیچیده امروزی نباشد. سازمان‌ها برای رسیدن به هدف‌های نسبتاً مشخصی به وجود می‌آیند و فعالیت‌های مستمری را برای رسیدن به آن هدف‌ها انجام می‌دهند [۱]. 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، قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود؛ به خصوص اینکه در عصر حاضر هر چه زمان به جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان نیز پیچیده‌تر و اداره آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پراهمیت خواهد شد که بپذیریم، در سازمان امروزی، علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسان هوشمند، ماشین‌آلات هوشمندی نیز در فرایندهای سازمان نقش موثری ایفا می‌کنند. بنابراین هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد است که بی تردید مدیران برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت [۹]. هوش سازمانی معیار کمی برای کارآمدی سازمان در انتشار اطلاعات، تصمیم‌گیری و اجرا می‌باشد. بهره هوشی سازمان‌ها نیز همانند بهره هوشی افراد قابل اندازه‌گیری است. سازمان‌های باهوش، توان ذهنی خود را نیز همانند توان فیزیکی شان افزایش می‌دهند [۵].

در محیط‌های پویا، سازمان‌ها با یک سلسله مسائل ناخواسته و موقعیت‌های پیش‌بینی نشده روبه‌رو هستند که کنترل آنها توسط یک فرد بسیار دشوار است، اما یک سازمان می‌تواند با بکارگیری الگوهای تعاملی بین اعضا، فناوری‌ها، فرهنگ و فرایندها، با شرایط دشوار به خوبی روبه‌رو شود. ویک و روبرتس^۱ این الگوهای تعاملی را مجموعه‌ی عقل‌های سازمان نامیده‌اند [۲۰]. بدین معنا که کارهای پیچیده در یک سازمان را یک فرد انجام نمی‌دهد، بلکه تعامل بین فناوری‌ها، فنون و افراد است که سازمان را در انجام وظایف خطیر خود یاری می‌کند [۱۳].

در قرن حاضر، تحولات جدید باعث شده تا بخش خدمات با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند؛ به طوری که بر اساس آمارهای موجود، قریب به ۷۰ درصد از حجم نیروی کار در بخش خدمات

¹ Wick and Roberts

مشغول به کار هستند. این آمار اهمیت بالای بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه را نشان می دهد [۱۵].

با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات نیز اهمیت ویژه ای پیدا می کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالش های مهم قرن حاضر در سازمان های خدماتی به شمار می رود. مدیران این سازمان ها می کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را در سازمان های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند [۱۶].

نظریه هوش سازمانی در صدد است که با سنجش وضعیت هوشمندی سازمان ها، نقاط ضعف و قوت آنها را شناسایی کرده و براساس نتایج به دست آمده، راهکارهای لازم را برای بهبود هوش سازمانی و در نهایت بهبود عملکرد سازمان ارائه نماید. به دلیل اهمیت موضوع یاد شده، پژوهش حاضر بر آن است که رابطه هوش سازمانی و کیفیت خدمات را مورد بررسی قرار دهد.

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

هوش. هوش با چهار ویژگی زیر به دوازده نوع تفکیک می شود:

ویژگی ها: قابلیت سنجش میزان زیرکی، عقل، فهم و تحلیل انسان؛ جلوه استعداد های انسان؛ نمایش دهنده میزان عقل؛ و نشان دادن سطح حساسیت همراه با دقت نظر نسبت به موضوع یا مسئله ای خاص

جدول ۱. هوش های دوازده گانه و قابلیت و استعداد های مربوط به هر کدام

قابلیت و استعداد	هوش
توانایی شناخت رموز کار مورد علاقه و جدیت در تحقق اهداف کار مذکور؛	حرفه ای
تکیه بر حس بینایی و توانایی دیدن و اهمیت دادن به جلوه پدیده ها و اشیاء؛	فاصله ای و فضایی (بصری و جسمانی)
قابلیت عملیاتی کردن حرکات فیزیکی و مسایل معقول بدن، بالا بودن توانایی تقلید کردن؛	جسمانی و فیزیکی
توانمندی هوشیار بودن و شناخت روابط درونی پدیده ها و وقایع و درک احساسات خود نسبت به نوع ارتباط با دیگران؛	ادراکی و شهودی (درون روانی)
توانایی برقراری ارتباط بین فردی و مناسبات اجتماعی، علاقه مند بودن به فهم افراد و رفتار آنان؛	مهارت های اجتماعی و بین فردی
قوه تشخیص دهنده الگوی آهنگ ها، صداها، ضربه ها و ریتم ها؛	موسیقی
توانایی سروکار داشتن با لغات و زبان نوشتاری و گفتاری، توانمندی مطرح کردن دلایل و	

کلامی و زبان‌شناختی	اثبات نظرات و تحلیل‌های خود؛
عقلانی و ریاضی	توانایی استنباط و اخذ نتیجه از وقایع و علاقه مند بودن به ارزیابی مراحل زندگانی خود و دیگران در گذشته، حال و آینده؛
موفقیت	توانایی همزیستی با محیط، شکل دهی و انتخاب محیط مورد نظر و رغبت نشان دادن و اتمام مطلوب و رضایت بخش کارها؛
هیجانی	قوه تشخیص دهنده پیام‌های برخاسته از احساسات و هیجانها؛
عاطفی	توانایی هوشیار بودن براساس پیام‌ها و الهامات درونی و قدرت شناخت پیدا کردن بر آن اساس؛
ایمانی و اعتقادی	نیل به دیدن وقایع بر پایه سطح اعتقادات و تصویرپردازی واقعیات بر آن اساس.

هوش با داشتن کمیت و کیفیت متنوع قابل اندازه‌گیری است. هوش صاحب حرف و صنایع را نیز در برمی‌گیرد. لذا تمامی افراد می‌توانند شخصی مولد، خلاق و نوآور باشند. حال بر همین اساسی ذهن اشخاص نیز انضباطی پیدا می‌کند که آینده‌گرایی را برای خود به ارمغان می‌آورد. از این بابت، زمان به کسانی تعلق می‌یابد که می‌توانند به شیوه‌های اندیشیدن و به ویژه اندیشیدن‌های خاص دست یابند. افراد ناتوان در پرورش توانایی‌های شناختی خود، با آینده‌ای تاریک روبرو بوده و نمی‌توانند برای مسیرهای حرکتی خود روشنایی متصور شوند تا سرنوشتشان در دست نیروهای نورمحور نه تاریک‌گرا قرار گیرد؛ به هر حال درک مسایل شناختی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای راهبری آینده است، در غیر اینصورت، افراد زیر بار اطلاعات، فرسوده می‌شوند و نمی‌توانند در محیط کار موفق شده و تصمیم‌های عاقلانه‌ای در امور شخصی و حرفه‌ای خود اتخاذ کنند [۷].

تفکر. دستاورد سازوکار ذهن براساس نوع هوش، سطح دقت، آستانه صبر و توانمندی حافظه است که در آن میزان دانستنی‌ها، نوع خواسته‌ها، سطح مهارت‌ها، چارچوب و ماهیت انتظارات، نوع و میزان باورها، قدرت تجزیه و تحلیل، توصیف و اخذ نتیجه ایفای نقش می‌کند. لذا تفکر، هنر اندیشیدن است. شروع هر راهبردی بر مبنای معماری تفکر است. تفکر هم مانند برنامه ریزی راهبردی نیازمند داده‌های صحیح و زاویه فکری چند سویه است؛ تغییرات روز افزون محیط‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی، فناوری، ساختار بازار، و تغییر رویکردها و نگرش‌ها به محیط درونی سازمان‌ها، استفاده از نگرش‌های بنیادی تفکر ساز را ضروری می‌سازد. لذا هدایت این تغییرات با تدوین راهبردها هموار می‌شود و حتی راهبردها می‌توانند بانی این تغییرات نیز باشند. تفکر راهبردی در دنیای پرشتاب امروز نیازمند سطوحی از قابلیت انطباق، دوراندیشی، آینده‌نگاری و سیاست‌گذاری بر پایه شناخت بیشتر قوانین الهی است. برای بهبود عملکرد و موثر واقع شدن برنامه‌ها باید مهارت‌های تفکر را ارتقا بخشید. آشیانه تفکر مغز است. نتایج نهایی فعالیت مغز به جای

قضاوت، تولید ایده (ها) است. هر چند قضاوت محدود به حقایق موجود است، اما تصور می تواند به سوی مجهولات سیر کند تا آنجا که از دو به علاوه دو چیزی بیش از چهار بسازد. لازمه خلق ایده های جدید، ایجاد آن در تخیل و تصور خانه های تفکر است با عملیاتی کردن رویا ها و تصورات، عملکرد ارتقا می یابد. اشکال تفکر تصور محور در انسان دو نوع است :

۱. تصور خلاق که کاملاً قابل کنترل و غالباً لذت بخش است. نظیر تصورات بصری که قدرت دیدن اشیا در چشم مغز را تقویت می کند و توانمندی تصورات حدس زننده، تصورات بازسازنده، تصورات ساختاری و مانند اینها را شکل می دهد؛
۲. تصور غیر خلاق که کمتر قابل کنترل است مانند خیالات واهی، خواب، نگرانی، افسردگی و نظیر اینها.

تفکر راهبردی منجر به ارائه چابوب های ذهنی، مدل های مفهومی، و ایده های هدایت گر می شود. این تفکر فراتر از واکنش به مسائل روزمره یا بلند مدت است. فرصت ها، واقعیت های جدید برای خلق راهبردها است. تفکر آینده نگری در جهت توسعه رویاهای کاربردی از نتایجی است که لازم است برای آینده خود، سازمان و جامعه انجام داد. رویایی کاربردی تجسم آن چیزی است که باید در آینده به آن دست یافت، خلق آینده مطلوب با شرح، توصیف و دستیابی به نتایجی به دست می آید که ارزش افزوده دارند [۸].

تفکر استراتژیک. این تفکر به فرایند تفکر خلاق و مختلف اشاره می کند که تحلیل گرا است. فرایند تفکر استراتژیک، جنبه ترکیبی داشته و واگرا است؛ زیرا تنوع فکر در عرصه فکر از دیدگاه های مختلف مطرح می شود که نتیجتاً واگرایی، وسعت و بصیرت فکری را بالا می برد. به هرحال این تفکر دارای خصیصه های ترکیبی، تحلیلگرایی، واگرا بودن، خلاق بودن، ادراکی و نوآورانه است. تفکر استراتژیک مقدم بر هدایت برنامه ریزی استراتژیک است، اما با برنامه ریزی استراتژیک شکل می یابد. این تفکر در واقع مهم دیدن چیزهایی است که دیگران نمی بینند و به دنبال یافتن نوآوری و تصاویر ذهنی جدید و آینده ای بسیار متفاوت است تا سازمان و حتی صنعت مرتبط با آن را براساس استراتژی های اصلی اش دوباره تعریف کند.

تفکر استراتژیک ویژگی‌هایی به شرح زیر دارد:

۱. دیدگاه سیستمی. این دیدگاه وسعت دید را جامع نگارانه می‌کند؛
۲. افق و ارتقای فکری بالایی دارد. این افق تعیین کننده‌ی میزان دوربرد دیدن چیزهاست، درحالی که ارتفاع فکری، سطح فکر و ظرفیت تفکر را نشان می‌دهد.
۳. دارای فرصت‌گرایی هوشمندانه است، چه چیزهایی وجود دارد و چه چیزهایی یافت می‌شود؟
۴. با تاکید بر نیت و قصد، چشم انداز و توانمندی‌ها را مد نظر قرار می‌دهد؛
۵. سیر تفکر را در زمان گذشته، حال و آینده مورد توجه قرار می‌دهد؛
۶. توانایی راهبری فرضیه‌های مختلف را دارد، زیرا می‌تواند به هدایت این مطالب پردازد که اگر A رخ دهد، آنگاه B دچار چه تغییری می‌شود و چه پیامدی به بار می‌آورد.

برای دستیابی به این نوع تفکر بر اساس مفروضات زیر باید از اصول دستیابی به تفکر استراتژیک استفاده کرد.

-کشف نیاز نهفته براساس نوآوری در کسب و کار؛

-بازخورد و یادگیری از بازخورد؛

-خلق چشم انداز؛

-پیاده سازی در عمل؛

-شناخت الگوهای تفکر استراتژیک.

اصول دستیابی به تفکر استراتژیک، شناخت بهتر نیازهای محیط و نحوه پاسخگویی به آن را به وجود می‌آورد تا بتواند رفتارها را هدایت کند [۶].

هوش سازمانی. هوش سازمانی عبارت است از، استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت بخشیدن به توانایی ذهنی سازمان و تمرکز این توانایی در جهت رسیدن به رسالت چشم‌انداز مدیریت و استراتژی‌های سازمانی [۳]. این ظرفیت تلفیقی از توانایی‌های فنی و انسانی است که از آنها با عناوین هوش انسانی و هوش ماشینی یاد می‌کنند. هوش فنی توانایی سازمانی را برای پردازش دانش و اطلاعات رایانه‌ای نشان می‌دهد. این امر تأثیری فوق العاده در تبادلات سازمان‌های امروزی دارد، اما هوش انسانی بسیار مهم‌تر از هوش فنی در نظر گرفته می‌شود؛ زیرا بهره‌گیری موفق از فناوری اطلاعات بستگی به هوش انسانی یعنی مهارت‌های فکری دارد [۱۳].

ماتسودا^۱ ژاپنی (۱۹۹۲) یکی از پدیدآورندگان نظریه هوش سازمانی است، وی 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. بر خلاف بسیاری از اندیشمندان ماتسودا تاکید می‌کند هوش ماشینی یک بخش یکپارچه از هوش یک سازمان است. از نظر وی کار سازمانی، که در واقع یک کار گروهی و تعاونی می‌باشد، شامل عامل حل مسئله انسانی و ماشینی است [۹]. از نظر ماتسودا، هوش سازمانی مجموعه‌های پیچیده، تعاملی، انباشته و هماهنگ کننده از هوش انسانی و ماشینی سازمان به عنوان کل می‌باشد. همچنین اظهار می‌دارد که هوش سازمانی شامل دو مفهوم است: ۱. به منزله یک فرآیند ۲. به منزله یک محصول. هوش سازمانی به منزله یک فرآیند، به معنی تجزیه و تحلیل، طراحی و عملکرد مؤثر دانش سازمانی و فرآیندهای اطلاعاتی و حل مشکلات سازمانی است و هوش سازمانی به منزله یک محصول، چگونگی طراحی سیستم های اطلاعات را با توجه به نیازهای هوش سازمانی در نظر می‌گیرد.

لیبویس^۲ هوش سازمانی را مجموع تمام هوشمندی‌هایی که به منظور ایجاد دیدگاه مشترک، فرایند بازننگری و بازبینی و هدایت کل سیستم مورد استفاده قرار می‌گیرد، می‌داند. گلین^۳ معتقد است هوش سازمانی حاصل اجتماع و تعامل هوش تک تک اعضای سازمان است. هوش سازمانی فرایندی اجتماعی است که تئوری آن بر اساس تئوری های هوش انسانی طرح ریزی شده است. سرمایه‌های هوش سازمانی استعدادها، مهارت‌ها و تجربه‌های مدیران و کارکنان در سطوح مختلف سازمانی و اظهار نظرهای تخصصی کارشناسان و مشاوران است [۲۰].

مدل آلبرخت. کارل آلبرخت^۴ این مفهوم را در سال ۲۰۰۳ در کتاب قدرت اذهان در کار (هوش سازمانی در عمل) بیان نموده است. وی قانونی را تحت عنوان قانون آلبرخت در عرصه مسائل سازمان و مدیریت در این کتاب مطرح می‌کند که نتیجه سالها تجربه و پژوهش وی می‌باشد این قانون می‌گوید: وقتی افراد با هوش در یک سازمان استخدام می‌شوند، تمایل به بی‌علاقگی دسته‌جمعی یا حماقت گروهی پیدا می‌کنند. عموماً سازمان‌ها بیش از آنکه از رقبایشان آسیب ببینند، خودشان به خود آسیب می‌زنند. کم‌مهارتی در اجراء، جنگهای اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح،

1. Matsuda
2. Liebowitz
3. Glynn
4. Karl Albrecht

اختلال سازماندهی، قوانین و رویه های بی معنی و...، موانعی برای جلوگیری از یک کسب و کار موفق و به کارگیری همه قوای ذهنی است که سازمان برای آن هزینه می پردازد، که ما می توانیم به آن حماقت گروهی بگوییم [۱۸]. ممکن است انسان ها برای انجام کارهای بزرگ بسیار باهوش و توانا باشند، اما این نیروی جمعی ذهن آنهاست که باعث انجام فعالیت های بزرگ می شود. آبرخت موفقیت در یک کسب و کار (سازمان) را مشروط به داشتن عامل انسانی هوشمند^۱، تیم های هوشمند^۲ و سازمان های هوشمند^۳ می داند. وی برای پاسخگویی و جلوگیری از کُندذهنی گروهی، از عنوان هوش سازمانی استفاده کرده و در مسئله هوش سازمانی مدلی را ارائه می کند که دارای ابعاد هفتگانه به این شرح است:

۱. چشم انداز استراتژیک^۴: به اختصار، قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان است.
۲. سرنوشت مشترک^۵: احساس داشتن هدف مشترک بین تمام افراد سازمان برای عمل و تلاش به شکل هم افزا.
۳. میل به تغییر^۶: سازگاری و تمایل برای تغییر، جهت تحقق چشم انداز استراتژیک.
۴. اتحاد و توافق^۷: وجود نظام ها و سلسله قوانین مشخص جهت اجرا برای افراد و گروه ها.
۵. روحیه^۸: روانشناسان سازمانی آن را تلاش دلخواه به عنوان انرژی اعضای سازمان در سطح بالاتر از آنچه که قرار است انجام شود می دانند [۱۷].
۶. کاربرد دانش^۹: این روزها بیش از پیش، اقدام هایی که به پیروزی یا شکست در یک سازمان منجر شده اند، اساساً بر پایه استفاده مؤثر از دانش، اطلاعات و داده ها بوده است. فعالیت هر سازمان به شدت به دانش کسب شده و تصمیم های درست آنی، وابسته است.
۷. فشار عملکرد^{۱۰}: مدیران نباید صرفاً درگیر عملکرد (اجرا) باشند. در یک سازمان هوشمند، هر یک از مجریان باید در موضع اجرایی خود باشند. رهبران می توانند مفهوم اهرم اجرایی را ترویج دهند

-
- 1 . Smart people
 - 2 . Smart teams
 - 3 . Smart organization
 - 5 . Strategic Vision
 - 5 . Shared Fate
 - 6 . Appetite for Change
 - 7 . Alignment and Congruence
 - 8 . Heart
 - 9 . Knowledge Deployment
 - 10 . Performance Pressure

و از آن پشتیبانی کنند، اما این امر زمانی از بیشترین کارایی برخوردار خواهد شد که تحت عنوان یک مجموعه مؤثر از انتظارهای متقابل و الزام عملیاتی برای موفقیت مشترک باشد. در این پژوهش، برای سنجش هوش سازمانی از مدل آلبرخت استفاده می شود بنابراین مجموع نمره‌ای که از پاسخگویی به سؤال‌های پرسشنامه‌ی هوش سازمانی کارل آلبرخت کسب می‌شود، نمایانگر میزان هوش سازمانی است.

کیفیت خدمات. در مفهوم کیفیت دو جنبه تولید مداری و خدمت مداری مورد توجه است، از این جهت کیفیت مطلوب هدفی است که برای تولید یا ارائه خدمت در نظر گرفته می شود. بدین سبب استفاده‌کنندگان نتیجه کار را ارزیابی می کنند. بنابراین نمی توان گفت که کیفیت بالاترین حد ممکن استاندارد برای تولید یا ارائه خدمت است بلکه کیفیت بیشتر در مقایسه با حد مطلوب تامین نیاز مشتریان تعریف و تبیین می گردد.

لیب کوال. لیب کوال یک استاندارد جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه به شمار می رود و به کتابخانه ها کمک می کند تا به ارزیابی و بهبود خدمات خود و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازند. لیب کوال، پروتکل سنجش شکاف را برای بیان ادراک کاربران به کار می برد این استاندارد شامل ۹ ماده جهت سنجش کیفیت خدمات است [۱۵].

برای سنجش کیفیت خدمات، نمره «حد کفایت» محاسبه می‌شود. حد کفایت نمره‌ای از لیب کوال را گویند که از تفاوت بین میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول و میانگین سطح فعلی خدمات به دست می آید.

در رابطه با هوش سازمانی و عملکرد و جوانب آن تحقیقاتی در داخل و خارج کشور انجام گرفته است که در زیر به چند مورد از آنها اشاره می گردد:

آلبرخت (۲۰۰۳) پژوهشی با عنوان « بررسی هوش سازمانی مدیران استرالیا - سنجش مقدماتی » انجام داد. این گزارش نظرات یک نمونه ۲۰۰ نفری از مدیران و مدیر عاملان استرالیایی درباره «هوش سازمانی» مربوط به سازمان و تشکیلات آنها را خلاصه کرده است. این مدیران در یک سمینار یکروزه، مدل هوش سازمانی را که آلبرخت در کتاب قدرت ذهن در کار ارائه کرده است، آموزش دیده اند. سپس هر یک از مدیران با استفاده از پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت سازمان خود را ارزیابی کردند. برای تحلیل پاسخ ها، میانگین هر سؤال و در نهایت هر مؤلفه جداگانه محاسبه شده است. به نظر آلبرخت در مجموع، امتیازات به دست آمده پایین بوده است یعنی کمتر از نیمی از سؤالات امتیاز ۳ یا بالاتر را از ۵ نمره کسب کرده اند (۲۶ سؤال کمتر از میانگین بوده است).

مندلسون وزیگلر^۱ (۲۰۰۷) تحقیقی را با عنوان "ضریب هوشی سازمان: راهنمای مدیران برای بقای هوشمندی در قرن ۲۱" انجام دادند. آنها در تحقیق خود نشان دادند که هوش سازمانی تأثیر قوی بر عملکرد مالی سازمانها دارد. سازمانهایی که هوش سازمانی بالایی دارند، پیشرفت و سوددهی بیشتری داشته اند. همچنین اطلاعات بیرونی را تسخیر میکنند و اطمینان دارند که تصمیمات درستی در سازمان اتخاذ شده است

خدادادی (۱۳۸۷) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود، به بررسی رابطه بین هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی پرداخته است و به این نتیجه رسید که بین پنج مولفه سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق و کاربرد دانش با فرهنگ سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

لفتی، پرمین و واسیلاخه^۲ (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان «ابعاد هوش سازمانی در شرکتهای رومانیایی، دورنمای سرمایه‌ی انسانی» انجام دادند. هدف اصلی پژوهش یاد شده ارائه‌ی نمای کلی از موقعیت کارکنان شرکتهای رومانیایی با توجه به هفت بعد هوش سازمانی آلبرخت بوده است. همچنین این پژوهش درصدد بررسی تفاوتهای موجود بین سازمانهای بزرگ با بیش از ۱۵۰ کارمند و سازمانهای کوچک بوده است. با این فرض که نیروی انسانی و تفاوت‌های موجود فرهنگ سازمانی و رهبری بین دو طبقه می‌تواند تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر نحوه‌ی درک ابعاد هوش سازمانی و عملکرد آنها داشته باشد. نتایج تحقیق نشان داده است که فقط ۱۳ درصد کارکنان شرکت‌های بزرگ و متوسط با مفهوم هوش سازمانی آشنا بوده‌اند و کارکنان شرکتهای کوچک اصلاً این مفهوم را نمی‌شناخته‌اند. با این حال تحلیل داده‌های به دست آمده نشان داده که هوش سازمانی در حد متوسط و بالاتر بوده است.

چکیر و آدا^۳ (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان «آیا می‌توان هوش سازمانی مدرسه را از طریق آموزش ضمن خدمت توسعه داد» را در کشور ترکیه انجام داده‌اند. هدف پژوهش تعیین تأثیر تحلیل راهبردی (توانایی‌ها، ضعف‌ها، فرصت‌ها و تهدیدها) در هوش سازمانی است. روش تحقیق از نوع تجربی با استفاده از پیش‌آزمون و پس‌آزمون بود و جامعه‌ی آماری، یک مدرسه‌ی ابتدایی با نمونه شامل ۴۰ نفر از معلمان و دو مدیر بوده است. نتایج تحقیق تفاوت قابل ملاحظه‌ای را در هوش سازمانی، قبل و

1 . Mendelson & Ziegler

2 . Lefter , Prejmerean & Vasilach

3 . Cakir & Ada

بعد از کارگاه نشان می دهد. فقط در مورد ارتباط موثر با همکاران تفاوت قابل توجهی مشاهده نشده است.

جمال زاده، غلامی و سیف (۱۳۸۸) پژوهشی را با عنوان " بررسی رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیات علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه الگو جهت ارتقای یادگیری سازمانی " انجام دادند. حجم نمونه برای کارکنان ۱۵۶ نفر و برای اعضای هیات علمی ۱۶۹ نفر برآورد گردید و به روش نمونه گیری طبقه ای نسبتی انتخاب شد. نتایج نشان داد که ابعاد هوش سازمانی (چشم انداز استراتژیک ، سرنوشت مشترک ، میل به تغییر ، روحیه ، اتحاد، کاربرد دانش و فشار عملکرد) در هر دو گروه آزمودنی ها با یادگیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارند. متغیرهای سرنوشت مشترک، میل به تغییر و روحیه به ترتیب در هر دو گروه درصد بیشتری از واریانس متغیر یادگیری سازمانی را تبیین کرده اند .

کاشف و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی رابطه بین مولفه های هوش سازمانی و خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده در ادارت تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی را بررسی کردند. جامعه ی آماری شامل تمامی مدیران و کارکنان ادارات تربیت بدنی آذربایجان غربی و شرقی می باشد و حجم نمونه ی آماری شامل ۱۷۲ نفر از این جامعه می باشد. نتایج ان نشان می دهد که بین هوش سازمانی و تمامی مولفه های آن با خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده رابطه مثبت و معناداری وجود دارد . همچنین از بین مولفه های هوش سازمانی ، سرنوشت مشترک ، کاربرد دانش و اتحاد و توافق قادر به پیش بینی معنادار خرد سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده هستند.

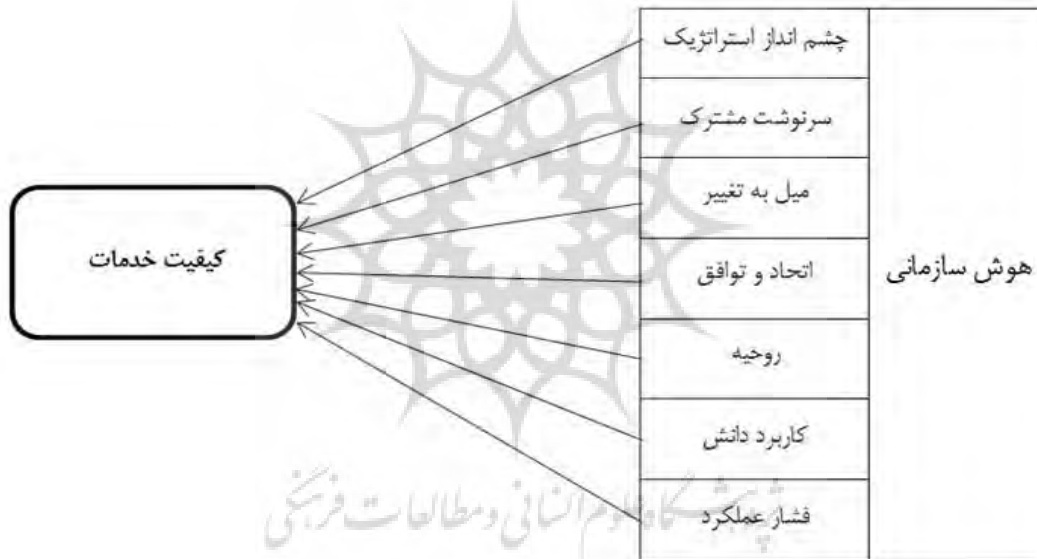
سلاسل و دیگران (۱۳۸۸) در تحقیقی به بررسی رابطه ی بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در شرکت احیا گستران اسپادان پرداخته اند. این تحقیق از نوع همبستگی است. جامعه ی آماری شامل تمامی کارکنان شرکت احیا گستران اسپادان است (۸۰۰ نفر). از این تعداد ۲۷۲ نفر به عنوان نمونه با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. نتایج حاصل نشان می دهد که بین هوش سازمانی (به طور کلی) با رفتار های شهروندی رابطه ی معناداری وجود دارد. از بین مولفه های هوش سازمانی، مولفه های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار و مولفه ی میل به تغیر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه منفی و معنادار نشان دادند. مولفه های کاربرد دانش، فشار عملکرد، اتحاد توافق و چشم انداز استراتژیک نیز رابطه ی معنادار نشان ندادند.

خدادادی و دیگران (۱۳۸۹) در تحقیقی رابطه بین هوش سازمانی و بهره‌وری مدیران را در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی بررسی کرده‌اند. جامعه آماری شامل تمامی مدیران ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی و حجم نمونه آماری ۳۴ نفر از این جامعه می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین تمامی مولفه‌های هوش سازمانی و هوش سازمانی کل و بهره‌وری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و از بین مولفه‌های هوش سازمانی، میل به تغییر، روحیه و کاربرد دانش، قادر به پیش‌بینی معنادار بهره‌وری هستند.

۳. روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف آن یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد.

مدل مفهومی. مدل مفهومی هوش سازمانی و کیفیت خدمات به شرح شکل ۱ است. در این شکل هوش سازمانی متغیر مستقل و کیفیت خدمات متغیر وابسته است:



شکل ۱. رابطه راهبردهای هفتگانه مدل هوش سازمانی آلبرخت با کیفیت خدمات

- فرضیات تحقیق بر پایه شکل ۱ به شرح زیر تنظیم شده است :
- فرضیه اصلی. بین هوش سازمانی و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۱: بین «چشم انداز استراتژیک» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۲: بین «سرنوشت مشترک» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۳: بین «میل به تغییر» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۴: بین «اتحاد و توافق» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۵: بین «روحیه» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۶: بین «کاربرد دانش» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه فرعی ۷: بین «فشار عملکرد» با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.

ابزار گردآوری داده‌ها. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل دو پرسشنامه می باشد.

پرسشنامه‌ی اول، پرسشنامه‌ی استاندارد هوش سازمانی مدل آلبرخت است که توسط آلبرخت (۲۰۰۳) تهیه گردیده است و شامل هفت مؤلفه و ۴۹ گویه (سؤال) می باشد. در طراحی این پرسشنامه از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده گردیده است. سئوالات ۱ تا ۷ مربوط به مؤلفه چشم انداز ، 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 سئوالات ۴۳ تا ۴۹ مربوط به مؤلفه فشار عملکرد می باشند. روایی پرسشنامه هوش سازمانی با استفاده از روایی صوری تأیید گردید و برای سنجش پایایی پرسشنامه مذکور از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۱۰ پرسشنامه پیش آزمون اجرا گردید که با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ عدد ۰/۹۲. به دست آمد.

پرسشنامه دوم، پرسشنامه‌ی استاندارد مدل لیب کوال می باشد. این پرسشنامه ۹ مؤلفه‌ی کیفیت خدمت را شامل می شود که در آن سه سطح برای هر یک از ۹ مؤلفه تعریف شد و کاربر باید برای هر مؤلفه‌ی موجود در پرسشنامه سه پاسخ را قید کند. پاسخ اول برای سنجش سطح حداقل خدمتی است که برای کاربر قابل پذیرش است (حداقل سطح خدمات مورد قبول کاربر)، پاسخ دوم برای سنجش حداکثر سطح خدمت مورد انتظار کاربر (مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول کاربر) و پاسخ سوم برای سنجش سطحی از خدمت است که اخیراً برای او تدارک دیده شده است و کاربر در حال حاضر آن سطح از خدمت را دریافت می کند (سطح فعلی خدمات). روایی پرسشنامه مذکور نیز با

استفاده از روایی صوری تأیید گردید و مورد تأیید اساتید و صاحب نظران قرار گرفته است. برای سنجش پایایی این پرسشنامه نیز از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج بدست آمده برای سه سطح این پرسشنامه در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۲. آلفای کرونباخ سطوح پرسشنامه لیب کوال

نام سطح / نام مولفه	حداقل سطح خدمات مورد قبول	مطلوب ترین سطح خدمات مورد قبول	سطح فعلی خدمات
کیفیت خدمات	۰/۸۵	۰/۸۳	۰/۹۲

جامعه و نمونه آماری. در قسمت اول پژوهش که هوش سازمانی مورد سنجش قرار می گیرد، جامعه ی پژوهش، شامل تمام کتابداران و مدیران کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبایی است. تعداد جامعه در این قسمت ۶۲ نفر می باشد. که به علت محدودیت جامعه، نمونه گیری صورت پذیرفت، بنابر این تعداد ۶۲ پرسشنامه بین جامعه توزیع شده است که از این میزان ۵۶ پرسشنامه به درستی تکمیل و به پژوهشگر باز پس داده شد. در قسمت دوم پژوهش که کیفیت خدمات مورد بررسی قرار می گیرد جامعه ی پژوهش شامل تمام دانشجویان تحصیلات تکمیلی (کارشناسی ارشد و دکتری) نیمسال اول سال تحصیلی ۹۰-۸۹ دانشگاه علامه طباطبایی است که عضو کتابخانه های این دانشگاه می باشند. تعداد جامعه در این قسمت برابر با ۶۴۹۷ نفر است. برای بررسی در این قسمت نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای و براساس جدول مورگان برآورد شده است. بر اساس این برآورد تعداد افراد نمونه به طور کلی ۳۶۱ نفر تعیین شد. در ادامه به نسبت تعداد دانشجویان تحصیلات تکمیلی هر دانشکده، تعداد افرادی که باید از هر دانشکده پاسخگوی پرسشنامه باشند، تعیین شد.

در این پژوهش برای تعیین هوش سازمانی و میزان ارائه ی خدمات از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین، واریانس، و انحراف معیار استفاده شد. برای بررسی رابطه ی بین هوش سازمانی و کیفیت ارائه ی خدمات از آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس، رگرسیون چند متغیره به صورت همزمان، استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده های پژوهش، پس از جمع آوری دادها از طریق نرم افزار SPSS انجام شد.

۴. تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

جدول شماره (۳) به بررسی مقایسه میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات از نظر مراجعین می پردازد. نتایج نشان می دهد که بین حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات تفاوت معناداری وجود دارد که مقدار t محاسبه شده $۴/۰۲۶-$ با درجات آزادی ۳۵۹ بزرگتر از مقدار بحرانی می باشد و این مقدار در سطح $۰/۰۱$ معنادار می باشد بنابراین با $۰/۹۹$ اطمینان می توان گفت که بین حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات تفاوت معناداری وجود دارد در نتیجه کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبایی توانسته اند حداقل سطح خدمات مورد قبول دانشجویان خود را در مولفه ی اثر خدمت برآورده کنند.

جدول ۳. مقایسه میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات کتابخانه

متغیرها	شاخص های آماری	میانگین	خطای استاندارد میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	مقدار t	درجات آزادی	سطح معناداری
حداقل سطح خدمات مورد قبول	۵/۴۷۰۴	۱/۱۹۰۵۱	۰/۶۲۷۵	۰/۰۱۱	-۴/۰۲۶	۳۵۹	۰/۰۰۰۱	
سطح فعلی خدمات کتابخانه	۵/۷۷۰۷	۱/۴۸۳۷۵	۰/۷۸۲۰	۰/۰۱۳				

جدول ۴. میانگین و ضریب تغییرات هوش سازمانی

مولفه های هوش سازمانی	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
چشم انداز استراتژیک	۱۸/۷۱۴۳	۶/۴۹۶۷	۰/۳۴۷
سرنوشت مشترک	۲۳/۵۱۷۹	۵/۲۰۵۸	۰/۲۲۱
میل به تغییر	۱۹/۶۰۷۱	۵/۱۹۶۷	۰/۲۶۵
روحیه	۲۲/۷۸۵۷	۵/۱۱۵۸	۰/۲۲۴
اتحاد و توافق	۲۰/۱۴۲۹	۴/۳۸۳۵	۰/۲۱۷
کاربرد دانش	۱۸/۹۲۸۶	۵/۵۸۵۲	۰/۲۹۵
فشار عملکرد	۱۸/۳۰۳۶	۴/۷۳۲۵	۰/۲۵۸
هوش سازمانی کلی	۱۴۲/۰۰۰۲	۳۰/۹۷۸۵	۰/۲۱۸

همانطور که در جدول شماره (۴) مشاهده می شود در بین مؤلفه های هوش سازمانی، سرنوشت مشترک با میانگین ۲۳/۵۲ دارای بیشترین میانگین و چشم انداز استراتژیک با ضریب تغییرات ۰/۳۴۷ دارای بیشترین پراکندگی می باشد، همچنین مؤلفه فشار عملکرد با میانگین ۱۸/۳۰ کمترین میانگین و اتحاد و توافق با ضریب تغییرات ۰/۲۱۷ کمترین میزان پراکندگی را داراست. میانگین هوش سازمانی ۱۴۲ و انحراف معیار آن ۳۰/۹۸ است. از آنجا که در پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت، ۴۹ سوال با طیف ۵ گزینه ای لیکرت مطرح شد حد متوسط هوش سازمانی ۱۴۷ به دست می آید (۳×۴۹) بنابراین نمره ی هوش سازمانی کلی کتابداران (۱۴۲) از حد متوسط (۱۴۷) پایین تر می باشد.

آزمون فرضیه ها. برای بررسی فرضیه اصلی پژوهش از آزمون رگرسیون استفاده شده که نتایج آن به شرح زیر است:

جدول ۵. ضرائب همبستگی و تعیین برای هوش سازمانی کلی و کیفیت خدمات

شاخصهای آماری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
متغیرها			
هوش سازمانی کلی	۰/۸۵۴	۰/۷۲۹	۰/۶۸۸

جدول شماره (۵) نشان می دهد که میزان همبستگی هوش سازمانی کلی با کیفیت ارائه خدمات برابر با ۰/۸۵ و مقدار ضریب تعیین برابر با ۰/۷۳ و نیز مقدار ضریب تعیین تعدیل یافته برابر با ۰/۶۸ می باشد بدین معنی که ۶۸٪ از تغییرات کیفیت ارائه خدمات توسط این متغیرها تبیین می شود.

جدول ۶. معنی داری مدل رگرسیون

شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	مقدار f	سطح معناداری
رگرسیون	۱۹۰/۴۵۹	۷	۲۷/۲۰۸	۱۷/۶۹۸	۰/۰۰۰۱
باقی مانده	۷۰/۷۲۱	۴۶	۱/۵۳۷	-	-
کل	۲۶۱/۱۸۰	۵۳	-	-	-

جدول شماره (۶) به بررسی معنی داری مدل رگرسیون می پردازد که نتایج حاکی از معنی دار بودن مدل رگرسیون می باشد که مقدار f محاسبه شده ۱۷/۷۰ با درجات آزادی ۷ و ۴۶ بزرگتر از مقدار بحرانی و نیز سطح معناداری بدست آمده ۰/۰۰۰۱ کوچکتر از سطح ۰/۰۱ می باشد که نشان دهنده معنی دار بودن مدل رگرسیون می باشد.

جدول ۷. ضرایب رگرسیون استاندارد و غیر استاندارد برای پیش بینی کیفیت ارائه خدمات

گام	شاخص‌های آماری مؤلفه	مقادیر استاندارد نشده		مقدار t	سطح معناداری
		مقدار B	خطای استاندارد		
	مقدار ثابت	-۱۰/۶۱۲	۱/۲۳۰	-۸/۶۳۴	۰/۰۰۰۱
۱	چشم‌انداز استراتژیک	۰/۰۵۳	۰/۰۵۳	۰/۱۱۶	۰/۳۲۶
۲	سرنوشت مشترک	۰/۲۸۹	۰/۰۵۳	۰/۵۹۲	۰/۰۰۰۱
۳	میل به تغییر	۰/۰۸۷	۰/۰۳۰	۰/۲۶۴	۰/۰۰۰۶
۴	اتحاد و توافق	۰/۰۴۵	۰/۰۴۰	۱/۱۰۳	۰/۲۷۶
۵	روحیه	۰/۰۷۱	۰/۰۶۷	-۱/۱۴۲	۰/۲۹۵
۶	کاربرد دانش	۰/۰۱۹	۰/۰۴۹	۰/۳۸۴	۰/۷۰۳
۷	فشار عملکرد	-۰/۰۰۸	۰/۰۵۸	۰/۱۴۵	۰/۸۸۶

جدول شماره (۷) به بررسی معادله رگرسیون می پردازد در این جدول مقدار بتای مشاهده شده برای هر متغیر آورده شده است. این داده ها نشان می دهد که مقدار بتاها در مولفه‌های سرنوشت مشترک و میل به تغییر معنی دار می باشد یعنی با یک واحد تغییر در هر مولفه، مقدار متغیر کیفیت ارائه خدمات به اندازه مقدار بتاها تغییر می یابد.

جدول ۸. ماتریس همبستگی بین مولفه های هوش سازمانی با کیفیت ارائه خدمات

ردیف	متغیرها	مقدار ضریب پیرسون	سطح معناداری
۱	چشم انداز استراتژیک	۰/۶۶	۰/۰۰۰۱
۲	سرنوشت مشترک	۰/۷۹	۰/۰۰۰۱
۳	میل به تغییر	۰/۴۵	۰/۰۰۰۱
۴	اتحاد و توافق	۰/۴۵	۰/۰۰۰۱
۵	روحیه	۰/۰۳۹	۰/۲۵
۶	کاربرد دانش	۰/۵۵	۰/۰۰۰۱
۷	فشار عملکرد	-۰/۰۵۴	۰/۳۲

جدول شماره (۸) به بررسی رابطه بین مولفه‌های متغیر هوش سازمانی با متغیر کیفیت ارائه خدمات می پردازد. داده‌های این جدول نشان می‌دهد که همبستگی در سطح ۰/۰۱ برای مولفه های چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق و کاربرد دانش معنادار و مثبت می باشد. بدین معنی که هرچه نمره‌ی این مولفه ها بالاتر باشد کیفیت ارائه خدمات نیز افزایش

می‌یابد و برعکس. همچنین جدول ۸ نشان می‌دهد که همبستگی در سطح $0/01$ برای مولفه‌های روحیه غیر معنادار و مثبت و برای فشار عملکرد غیرمعنادار و منفی می‌باشد.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر به بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی با کیفیت ارائه‌ی خدمات در آنها پرداخته است. برای بررسی این رابطه از آزمون رگرسیون استفاده شده، نتایج جدول ۵ نشان داد که میزان همبستگی هوش سازمانی کلی با کیفیت ارائه‌ی خدمات برابر با $0/85$ و مقدار ضریب تعیین r^2 برابر با $0/73$ و نیز مقدار r^2 تعدیل یافته برابر با $0/68$ می‌باشد بدین معنی که 68% از تغییرات کیفیت ارائه‌ی خدمات توسط این متغیرها تبیین می‌شود. بر اساس یافته‌های ذکر شده بین هوش سازمانی و کیفیت ارائه‌ی خدمات در جامعه‌ی آماری مورد بررسی رابطه معناداری وجود دارد و همان‌طور که ملاحظه می‌شود، این رابطه به نسبت قوی می‌باشد. نتایج حاصل از این سوال با نتایج بدست آمده از تحقیق خدادادی (۱۳۸۷)، نسبی (۱۳۸۷)، جمال زاده، غلامی و سیف (۱۳۸۸)، کاشف و همکاران (۱۳۸۸)، سلاسل و دیگران (۱۳۸۸)، خدادادی و دیگران (۱۳۸۹) مندلسون و زیگلر (۲۰۰۷) تا حدودی همسو می‌باشد.

همچنین با توجه به نتایج جدول ۷ دو مولفه‌ی سرنوشت مشترک و میل به تغییر برای پیش‌بینی کیفیت ارائه‌ی خدمات وارد معادله‌ی رگرسیون شده‌اند. پس دو مولفه‌ی مذکور توان پیش‌بینی معناداری را برای کیفیت ارائه‌ی خدمات داشته‌اند. دلیل اینکه سرنوشت مشترک عاملی برای تبیین کیفیت ارائه‌ی خدمات است این است که سرنوشت مشترک باعث می‌شود که کارکنان خود را عضو مؤثری از سازمان تلقی کنند که مدیران در طرح‌ها و برنامه‌ها، اجرا و ارزش‌یابی آنها را مشارکت می‌دهند. در نتیجه آنها مأموریت‌های سازمانی را می‌شناسند و حس همدلی و همبستگی نسبت به اهداف پیدا می‌کنند. موفقیت سازمان در ارائه‌ی خدمات را موفقیت خود قلمداد می‌کنند. زمانیکه تمام یا اکثر کارکنان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدف مشترک می‌نمایند و تک‌تک افراد به صورت جبری موفقیت سازمان مربوطه را درک می‌نمایند. دلیل این موضوع که مولفه‌ی میل به تغییر قادر به پیش‌بینی کیفیت ارائه‌ی خدمات می‌باشد می‌تواند این باشد که سازمان‌هایی که از قابلیت انعطاف و سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی برخوردارند، به موفقیت و کامیابی بیشتری دست می‌یابند در نتیجه کیفیت ارائه‌ی خدمات آنها افزایش می‌یابد. در سازمان‌هایی که قابلیت تغییر و انطباق بیشتری با تغییرات محیطی دارند کارکنان تشویق به نوآوری و پیدا کردن راه‌های بهتر انجام کار خود می‌شوند. بنابراین خدمات به طور مستمر با تغییر تقاضا و نیاز محیط کاری متحول می‌شوند. یافته‌های جدول ۸ حاکی از وجود رابطه معنادار

بین پنج مولفه هوش سازمانی (چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق و کاربرد دانش) با متغیر کیفیت ارائه خدمات می باشد. چشم انداز استراتژیک از جمله مواردی است که دارای رابطه ی معناداری با کیفیت ارائه خدمات است برای تدوین چشم انداز استراتژیک در سازمان لازم است تا با نگاهی عمیق و علمی به تغییرات محیطی نگریسته شود و با استفاده از امکانات و نقاط قوت سازمان، راهکارهای مناسب برای هماهنگی با تغییرات اتخاذ شده و شیوه های رقابتی متناسب با امکانات تدوین شود. یکی از موارد قابل توجه در این زمینه ایجاد سازوکارهای مشخص برای شناسایی و پرورش مدیران و متفکران راهبردی است. از میان مولفه های هوش سازمانی، مولفه سرنوشت مشترک دارای بالاترین همبستگی با کیفیت ارائه خدمات است این مؤلفه اشاره به مشارکت و هم دلی در جهت رسالت و اهداف کتابخانه توسط کارکنان دارد. در تبیین این امر می توان چنین عنوان نمود که میل به سرنوشت مشترک و احساس یک دلی در میان افراد سازمانی موجب تقویت گروه های غیر رسمی و افزایش بهره وری و نیز کارایی در کارکنان می شود کارکنانی که احساس کنند سرنوشت آنان در سازمان به یکدیگر گره خورده است سعی در حفظ و اعتلای سازمان خود می کنند. پس وقتی کارکنان، در فرایند تصمیماتی که بر سرنوشت آنان اثر گذار است، مشارکت داده شوند موجبات انگیزش هرچه بیشتر آنان فراهم می آید و تعهد بیشتری با سازمان پیدا می کنند. تشکیل هسته های مشارکت کارکنان در تدوین چشم انداز استراتژیک نوید بخش ایجاد احساس اتحاد و توافق و سرنوشت مشترک داشتن در بین آنهاست اما ضعیف بودن زیرساخت های مشارکت و تهیه ی چشم انداز بدون مشارکت کارکنان عواملی هستند که موفقیت در این زمینه را تحت شعاع قرار می دهند. در پایان با توجه به یافته های تحقیق، پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

- ۱- با توجه به اهمیت موضوع، مدیران، مؤلفه های هوش سازمانی و کیفیت ارائه خدمات را در کتابخانه ی خود مورد اندازه گیری، بررسی دوره ای و ارزیابی مجدد قرار دهند. این مسئله موجب ارتقای هوش سازمانی و کیفیت ارائه ی خدمات می شود.
- ۲- با توجه به یافته های تحقیق مبنی بر توان معنی داری برخی از مولفه ها در تعالی کیفیت ارائه ی خدمات، تاکید ویژه بر مولفه های سرنوشت مشترک و میل به تغییر در کتابخانه های مربوطه مهم می باشد.
- ۳- با توجه به نتایج بدست آمده از تحقیق که نشان دهنده ی تاثیر هوش سازمانی بر کیفیت ارائه ی خدمات می باشد پیشنهاد می شود مسولان امر با برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت برای مدیران و کارشناسان کتابخانه زمینه لازم جهت آگاهی آنان نسبت به نقش هوش سازمانی را فراهم کنند.
- ۴- گنجاندن مولفه های هوش سازمانی در سرفصل دروس سازمان مربوط به سازمان.
- ۵- پشتیبانی مالی از برنامه هایی که موجب ارتقای هوش سازمانی می شود.

منابع

۱. اسکات، ریچارد (۱۳۸۰)، «سازمانها: سیستمهای حقوقی، حقیقی و باز». ترجمه محمد رضابهرنگی (برنجی). تهران: نشر کمال تربیت.
۲. اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا (۱۳۸۶). مدل لایب کوال و کاربرد آن در کتابخانه های دانشگاهی. فصلنامه کتاب، ۷۰، ۱۹۷-۲۱۴.
۳. الهیان، علی (۱۳۸۷)، سنجش هوش سازمانی کارکنان کتابخانه های دانشگاه فردوسی مشهد و آستان قدس رضوی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، دانشکده علوم انسانی.
۴. امیدی فر، سیروس (۱۳۸۸). سنجش سطوح کیفیت خدمات کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی با استفاده از مدل لایب کوال. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۵. پیری، زکيه (۱۳۸۵). مدلی برای هوش سازمانی، چهاردهمین همایش سالانه دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی سراسر کشور، تهران.
۶. حمیدی زاده، محمد رضا (۱۳۸۸)، برنامه ریزی استراتژیک و بلند مدت، تهران: سمت، ص. ۷۹-۸۰.
۷. حمیدی زاده، محمد رضا (تابستان ۱۳۹۰) " نظریه زمان و آینده پژوهی بر اساس نظریه فهم و درک"، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت راهبردی، سال دوم، شماره ۶، ص. ۹۶ - ۹۷، شاپا ۶۸۵۳ - ۲۲۲۸.
۸. حمیدی زاده، محمد رضا (بهار ۱۳۹۰)، "سرمقاله"، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت راهبردی، سال دوم، شماره ۵، ص. ۱۳ - ۱۴، شاپا ۶۸۵۳ - ۲۲۲۸.
۹. حیاتی، محمد علی (۱۳۸۶). هوش سازمانی. قابل دسترسی در: www.hayati314.blogfa.com/post تاریخ بازیابی: ۱۳۸۹/۹/۲۵
۱۰. خدادادی، محمد رسول (۱۳۸۷) رابطه ی هوش سازمانی با فرهنگ سازمانی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه ارومیه، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۱۱. ستاری قهفرخی، مهدی (۱۳۸۶)، «رابطه ی بین زیر سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و مولفه های هوش سازمانی (مورد مطالعه شرکت فولاد مبارکه اصفهان)». اولین کنفرانس مدیریت دانش، تهران. مرکز همایش های بین المللی رازی.
۱۲. علیرضانی، حمیده و دیگران (۱۳۸۷)، «بررسی نظرات اعضای هیأت علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی»، مجله گامهای توسعه در آموزش پزشکی، ۲، ۱۱۲-۱۱۸.

۱۳. فقیهی، علیرضا؛ جعفری، پریش (۱۳۸۸)، «بررسی هوش سازمانی سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی و ارائه ی چهارچوب مفهومی مناسب»، فصلنامه تعلیم و تربیت، ۱۰۰، ۲۷-۴۸.
۱۴. کاشف، میرمحمد و دیگران (۱۳۸۸)، «رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی»، نشریه پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۲۴، ص ۱۹۲-۱۷۹.
۱۵. میر غفوری، حبیب الله (۱۳۸۵)، «لایب کوال ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه»، فصلنامه کتاب، شماره ۸۵، ص ۱۶۸-۱۶۱.
۱۶. میرغفوری، حبیب الله و مکی، فاطمه (۱۳۸۹)، «ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه های آموزشی با رویکرد LibQual (مورد: کتابخانه های دانشگاه یزد)»، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۱، ۶۲-۷۹.
۱۷. نسبی، نرجس السادات (۱۳۸۷). ارتباط هوش سازمانی و خلاقیت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۷. قابل دسترسی در: www.civilica.ir. تاریخ بازیابی: ۱۴/۱۰/۱۳۸۹.
18. Albrecht, Karl (2003), «The power of mains at work: organizational intelligence in action», New York: Amazon.
19. Albrecht, Karl (2002), Organizational intelligence & knowledge management: Retrieved. October 7, 2010, from <http://www.KarlAlbrecht.com>
20. Glynn, M.A.(1996), « innovation genius:A framework for relating individual and organizational intelligence to innovation », Academy of management review.21(4).p21-37
21. Hutchins, E .(1991), «The social organization of distributed Cognition» ,Washington: American Psychological Association.
22. Liebowitz, Jay (1999), «Building organizational intelligence knowledge Management primer» ,Boca paton London; New york; Washington. D.C: CRC press.
23. Liebowitz, Jay(2000),«Organizational Intelligence:A Knowledge Management Primer» ,Florida: CRC Press.
24. Matsuda, T. (1992). organizational intelligence: it,s significance as a process and as a product. proceedings of the international conference on Economics/ Management and information technology. Tokyo. Retrieved.March 3, 2011, From <http://www.Indianjournals.com>
25. Simic, I. (2005). Organizational learning as a component of organizational intelligence. information and marketing aspects of the economically, university of national and world Economy, Sofia, Bulgaria. Retrieved. May 12, 2011, from [http://www. Unwe.acad.bg/repec/sources /5c 2005.pdf](http://www.Unwe.acad.bg/repec/sources /5c 2005.pdf).
26. Veryard, Richard.(2004). Toward Organizational Intelligence. Retrieved. May 12, 2011, From <http://www.veryard.com/kmoi/orgint>
27. Yolles, Maurice.(2005).Organizational intelligence .The Journal of workplace learning, 2(1), 99-114.