

روابط ساده و چندگانه بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

Simple and multiple relationships between organizational learning capability and organizational intelligence with organizational citizenship behavior among employees

Fariba Karimi

Assistant professor, Islamic Azad University of Khorasegan (Isfahan) Branch Email: faribakarimi2005@yahoo.com

Marzieh Akbari

M.A in educational administration, Young Researchers Club, Khorasegan (Isfahan) Branch Islamic Azad University

Mohammad Ali Nadi

Assistant professor, Islamic Azad University of Khorasegan (Isfahan) Branch

Abstract

Aim: This study examined the relation between organizational learning capability and organizational intelligence with organizational citizenship behavior among employees of Islamic Azad university of Khorasgan (Isfahan) Branch. **Method:** The research method was descriptive with kind of correlation. The study population was 321 employees of Islamic Azad University of Khorasgan (Isfahan). In order to achieve the research objectives, by using the krejcie and Morgan table sampling, 176 employees were selected by simple random sampling. Measuring instruments were Chiva et al. questionnaire measuring organizational learning capability, Albrecht's Organizational Intelligence and Kernodle's organizational citizenship behavior. **Results:** The results showed that components experimentation, dialogue and participative decision makin of organizational learning capability had the meaningful and direct relation with components helping behaviors, organizational loyalty, individual initiative, civic virtue and self- development of organizational citizenship behavior. All components of organizational intelligence had the meaningful and direct relation with components helping behaviors, organizational loyalty, individual initiative, civic virtue and self- development of organizational citizenship behavior. There was direct relation between components strategic vision, shared fate and heart with component organizational compliance and sportsmanship of organizational citizenship behavior. Results of stepwise regression showed that the best predictor of organizational citizenship behavior in the first step was organizational intelligence and in the second step the best predicators were organizational intelligence & organizational learning capability.

Keywords: Organizational learning capability, organizational intelligence, organizational citizenship behavior

دکتر فریبا کریمی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

مرضیه اکبری

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

(اصفهان)، باشگاه پژوهشگران جوان، اصفهان، ایران

دکتر محمد علی نادی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف رابطه قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) اجرا گردید. **روش:** روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) به تعداد ۳۲۱ نفر بود. به منظور دستیابی به اهداف پژوهش با استفاده از جدول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. ابزار اندازه‌گیری پژوهش پرسشنامه‌های قابلیت یادگیری سازمانی چیوا و همکاران، هوش سازمانی آلبرخت و رفتار شهروندی سازمانی کرنودل استفاده شد. **نتایج:** نتایج نشان داد که مؤلفه‌های آزمایشگری، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی از قابلیت یادگیری سازمانی با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارند. تمامی مؤلفه‌های هوش سازمانی با رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارند. بین بینش راهبردی، سرنوشت مشترک و روحیه با مؤلفه اطاعت سازمانی و جوانمردی از رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. بهترین پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی در گام اول هوش سازمانی و در گام دوم علاوه بر هوش سازمانی قابلیت یادگیری سازمانی بوده است.

واژه‌های کلیدی: قابلیت یادگیری سازمانی، هوش سازمانی، رفتار شهروندی

سازمانی

مقدمه

امروزه عدم قطعیت، ویژگی اصلی سازمان‌ها است. توسعه دانش جدید، گسترش و تبدیل دانش کارکنان به خدمات و محصولات جدید فرصت‌هایی را برای مزیت رقابتی سازمان‌ها فراهم کرده است (علی پور و همکاران، ۲۰۱۰). هنگامی که سازمان‌ها، با تغییرات درونی یا بیرونی مواجه می‌شوند، نیاز به نیروی انسانی منعطف دارند تا بتوانند به سرعت با تغییرات همگام شوند (مهدی و همکاران، ۲۰۱۱). قابلیت‌های پویا، سازمان‌ها را قادر به ایجاد محصولات جدید و پاسخ به شرایط در حال تغییر می‌کند. این قابلیت‌ها از طریق یادگیری جمعی و ساز و کارهایی برای هماهنگی فعالیت‌ها فراهم می‌شود (بوستینزا و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۴۰۶۷). مدیران سازمان‌ها دریافته‌اند که به یادگیری، به عنوان پدیده‌ای ارزشمند بنگرند و برای ساختن آینده‌ای بهتر، کارکنان سازمان را به گونه‌ای پرورش دهند که به خوبی و به طور اثربخش و پایدار در پی فراگیری باشد و برای حفظ بقای خود با دگرگونی‌ها هماهنگ گردد (معنوی پور و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۱).

مهمترین سرمایه‌های یک سازمان، کارکنان هوشمند و با دانش آن هستند که با خلق فرآیندهای سازمانی نوین، فناوری‌های جدید و توسعه خدمات جدید، سازمان را به مزیت رقابتی پایدار رهنمون می‌نمایند. تلاش نوآورانه در سازمان نتیجه سرمایه‌گذاری در فرآیند یادگیری و ارتقای مدیریت منابع انسانی باهوش است. سازمان می‌تواند با به کارگیری نوآوری، این امکان را برای کارکنان به وجود آورد تا در مسائل سازمانی که به راه حل جدید نیاز دارند به تجربیات خود تکیه کنند و با رشد در مسیر یادگیری، سازمان را یاری رسانند (میراسماعیلی، ۱۳۸۶، ص ۱۴۹).

هوش سازمانی، یکی از پیامدهای اجتماعی و گروهی و به عنوان کارکردی از یک گروه از افراد است (احمدی نژاد و همکاران، ۲۰۱۲، ص ۳۲۸). در سازمان‌های پیچیده جدید، سازمان هوشمند ناشی از فعالیت عقلانی انسان و هوش سازمانی است. بدون شک مدیران سازمان‌ها راهی جز افزایش فعالیت و بهبود عملکرد بدون استفاده از این دو جریان هوشمند ندارند. توسعه شتاب در دانش و صنعت در جهان، به افزایش توانایی‌های نیروی انسانی برای تطبیق با این تغییرات نیاز دارد (مهرآرا و همکاران، ۲۰۱۲، ص ۳۱۱). سازمان‌ها بدون اعضای که به عنوان شهروندان خوب رفتار می‌کنند و با رفتارهای مثبت درگیر هستند نمی‌توانند زنده باقی بمانند (جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۴). آن‌ها نیاز به کارکنانی دارند که بیش از وظایف شرح شغلی خود عمل کنند (علیزاده و همکاران، ۲۰۱۲) نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی که حاضر باشد، فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند، عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب می‌شود. وجود چنین نیرویی در سازمان، نه تنها موجب بالا رفتن سطح عملکرد و پایین آمدن نرخ غیبت، تأخیر و ترک خدمت می‌شود، بلکه وجهه و اعتبار سازمان را در اجتماع مناسب جلوه می‌دهد و زمینه را برای رشد و توسعه‌ی آن فراهم می‌آورد (رضاییان و کشته‌گر، ۱۳۸۷، ص ۲۸).

مروری بر مبانی نظری

یادگیری سازمانی فرآیند پویای خلق، انتشار، اشتراک و کاربرد دانش است (گارسیا مورالس و همکاران، ۲۰۰۶). الگر و چیوا (۲۰۰۹) قابلیت یادگیری سازمانی را به عنوان ویژگی‌های سازمانی و مدیریتی تعریف کرده‌اند و یا عواملی که فرآیند یادگیری سازمانی را تسهیل می‌کند و اجازه می‌دهد یک سازمان یا یک گروه یاد بگیرند. از نظر چیوا و همکاران (۲۰۰۷) قابلیت یادگیری سازمانی شامل پنج مؤلفه آزمایشگری، خطرپذیری، تعامل با محیط خارجی، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی است. سازمان‌ها باید محیطی برای اشتراک، انتقال و تبادل دانش در میان اعضا به وجود آورند و افراد را در جهت مفهومی کردن تعاملات خویش آموزش دهند. با توجه به پیچیدگی و سرعت تغییرات محیطی سازمان‌ها، ایجاد تفکر سیستمی و بینش مشترک در سازمان و همچنین برقراری یادگیری سازمانی و تبدیل یادگیری فردی به سازمانی احساس می‌شود، از این رو اگر بتوان مجموعه‌هایی از عناصر

از قبیل ساختارها، روش‌ها، راهبردها، فرآیندها و منابع انسانی را با الگوی مطلوب یادگیری سازمانی تطابق و سازگاری داد، بهتر می‌توان در مقابل رقابت‌های سازمانی از خود واکنش نشان داد (قلتش و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۷۰).

هوش سازمانی مفهومی چند بعدی و چند عاملی بوده که توانایی‌های نگرشی، عاطفی و رفتاری یک سازمان را در بر می‌گیرد. هوش سازمانی از فرهنگ، ساختار و اعضای سازمان تأثیر می‌پذیرد (آخون و همکاران، ۲۰۰۷). ماتسودا (۱۹۹۳) هوش سازمانی را ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی می‌داند. سپس هوش سازمانی را مجموعه توانایی‌های ذهنی یک سازمان تعریف می‌کند و هوش سازمانی را تشریح مساعی بین هوش انسانی و هوش ماشینی می‌داند (اونلند، ۱۹۹۴). آلبرخت (۲۰۰۳) هوش سازمانی را ظرفیت یک سازمان برای بسیج کردن تمام توانایی هوشی که در دسترس آن قرار دارد و متمرکز کردن آن برای دستیابی به رسالت‌های سازمان تعریف کرده است. هوش سازمانی توانایی رویه‌ای سازمان در پردازش، تبادل و اندازه‌گیری دانش در تصمیم‌گیری‌های مؤثر و کارآمد در فعالیتهای برنامه‌ریزی شده سازمان است. هوش سازمانی، ترکیب دانش و مهارت‌های ملموس و غیر ملموس دارایی‌های در دسترس سازمان برای حل مسائل مشترک و تصمیم‌گیری در درون سازمان است. توانایی‌های سازمان از ترکیب سه دارایی سرمایه انسانی، سرمایه‌های سازمانی و سرمایه ارتباطی تشکیل می‌شود. هوش سازمانی مدیریت این سه دارایی سازمان برای درک، هماهنگی و بهینه‌سازی فعالیت‌های خاص سازمان و در نهایت به منظور افزایش هوش سازمانی است (ژانگ، ۲۰۰۹؛ مرجانی و اعرابی، ۲۰۱۱).

رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از نقش و اختیاری کارکنان هستند که مستقیماً به وسیله سیستم‌های پاداش رسمی سازمان شناخته شده نشده‌اند و در مجموع کارآیی و اثربخشی سازمان را ارتقاء می‌بخشند (ارگان و همکاران، ۲۰۰۶). این رفتارها می‌تواند شامل کمک به همکاران، تبادل اطلاعات جدید، حفظ نگرش نسبت به محیط کار و سازمان، مشارکت فعال در فرآیندهای تصمیم‌گیری و جلسات، صرف نظر از گله و شکایت جزئی باشد (نقشبندی و کاتر، ۲۰۱۱، ص ۱۸۷). رفتار شهروندی سازمانی انعطاف‌پذیری کارکنان را در شرایط پیش‌بینی نشده و مقابله با شرایط استرس‌زای محیط کار از طریق وابستگی متقابل فراهم می‌نماید (محمد و همکاران، ۲۰۱۱، ص ۱۵۰). رفتار شهروندی سازمانی با حجم زیادی از کار که توسط کارکنان ایجاد شده شناخته شده است (شپمن و زاراتی، ۲۰۰۸). رفتارهای شهروندی سازمانی عملکرد و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهند و نیاز سازمان را به منابع کمیاب در نگهداری سازمان کاهش می‌دهند (نقشبندی و کاتر، ۲۰۱۱، ص ۱۸۸). بهبود رفتار شهروندی سازمانی برای مدیران حیاتی است، زیرا این رفتارها در پیامدها و کیفیت خدمات سازمان مؤثرند (نور، ۲۰۰۹).

امروزه رهبران سازمان‌ها توافق دارند که یادگیری سازمانی منجر به توسعه هوش سازمانی شده و عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد. هر یک از کارکنان به طور ذاتی دارای استعداد، توانایی و قابلیت‌هایی است که می‌تواند در یادگیری سازمانی به کار بیرد. سازمان هوشمند نیز با کشف و بهره‌گیری از این قابلیت‌ها می‌تواند یادگیری را در سازمان عملی کند (ویجیرمارس، ۲۰۱۲، ص ۲۲۹). هوش سازمانی با تمرکز بر درک دانش و یادگیری موجب سازمان هوشمند می‌شود. سازمانی که یاد می‌گیرد دانش را هوشمندانه مدیریت می‌کند (استون هاوس و پمبرتون، ۱۹۹۹). سازمان‌های فاقد هوش سازمانی، سازمان‌هایی هستند که قادر به یادگیری نمی‌باشند، اگر چه این سازمان‌ها می‌توانند حاوی دانش باشند اما نمی‌توانند خودشان دانش را از تجربیات و آزمون و خطا به دست آورند (ملانیان و اسلامی، ۱۳۸۹). سازمان‌ها برای حفظ حیات و کارکرد خود نیازمند کارکنان باهوش هستند تا به وسیله آن به توانند به نحو اثربخشی به وظایف خود عمل کنند. ورود مفاهیمی همچون اخلاق، درستکاری، وجدان، جوانمردی، اعتماد، همبستگی با همکاران، نوع دوستی همه حکایت از ظهور پارادایم رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها دارند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۰).

سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به بررسی رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان

پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد بین هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از بین مؤلفه‌های هوش سازمانی، مؤلفه‌های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار و مؤلفه تمایل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه‌ای منفی و معنادار نشان دادند. مؤلفه‌های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم‌انداز استراتژیک نیز رابطه‌ای معنادار نشان ندادند.

جمال‌زاده و همکاران (۱۳۸۸) پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد ابعاد هوش سازمانی با یادگیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارند. نتایج مدل پیش‌بینی یادگیری سازمانی از طریق مؤلفه‌های هوش سازمانی نشان داد که میزان واریانس تبیین شده یادگیری سازمانی توسط متغیرهای سرنوشت مشترک، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد برابر ۰/۸۳ است، همچنین میزان واریانس تبیین شده سرنوشت مشترک توسط متغیرهایی مانند روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد برابر ۰/۵۰ است.

صالحی و جباری ظهیر آبادی (۱۳۸۹) پژوهشی تحت عنوان رابطه سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی در بین کارکنان و معلمان انجام داد، نتایج پژوهش نشان داد که بین سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده قادر به پیش‌بینی هوش سازمانی هستند و بیشترین سطح مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده به ترتیب مربوط به مؤلفه‌های قابلیت‌های شخصی، تفکر سیستمی، یادگیری تیمی، مدل‌های ذهنی، آرمان مشترک و بیشترین سطح مؤلفه‌های هوش سازمانی در آموزش و پرورش رفسنجان مربوط به سرنوشت مشترک، چشم‌انداز استراتژیک، روحیه، کاربرد دانش، اتحاد و توافق، میل به تغییر و فشار عملکرد می‌باشد.

چی چنگ و همکاران (۲۰۱۱) پژوهشی با عنوان تأثیر یادگیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در تایوان انجام دادند. در این پژوهش چهار مؤلفه یادگیری سازمانی (کسب اطلاعات، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه سازمانی) با مؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی رابطه معناداری نشان دادند. ارشاد و همکاران (۲۰۱۲) پژوهشی تحت عنوان تأثیر جو سازمانی، عدالت سازمانی و یادگیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و هیأت علمی دانشگاه انجام دادند. آن‌ها بیان کردند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و هیأت علمی از طریق یادگیری سازمانی افزایش پیدا کرده و دانش بیشتر اعضا سبب درک فرآیندهای کاری می‌شود.

سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها که اصلی‌ترین تولیدکننده دانش و اطلاعات و گسترده‌ترین نهاد تولید دانایی و به بیان دیگر محور و موتور توسعه در هر جامعه‌ای به شمار می‌روند، از تغییرات عصر حاضر مصون نبوده و باید از راه یادگیری همیشگی، کارکنان را برای رویارویی با تغییرات آماده نمایند و برای این که توانایی تطبیق با شرایط، تغییرات و چالش‌های امروزی را داشته باشند باید به نهادینه کردن یادگیری در درون سازمان پردازند (شریفی و اسلامی، ۱۳۸۷). مدیران سازمان‌ها برای درک و پیاده‌سازی فرآیندها نیازمند کار گروهی و فردی کارکنان هستند. کار گروهی باید با فرآیندهای تصمیم‌گیری، خلق دانش جدید و یادگیری سازمانی مرتبط باشد. فرآیندها و سیستم‌های سازمانی دانشگاه هوشمند، تحت تأثیر فرآیندهای هوشی قرار دارد، بر این اساس، ایجاد یک هم‌افزایی اثربخش در بین کارکنان، از مزایای دانشگاه هوشمند در رقابت در بازار جهانی است (استاسکی و چیو و سیوتین، ۲۰۰۸). جهانی شدن و رقابت فزاینده‌ای که دانشگاه‌ها با آن درگیر هستند لزوم توجه به کارکنان و افزایش عملکرد سازمان را بیش از پیش مهم‌تر کرده است. بنابراین از آنجا که منابع انسانی دانشگاه، به عنوان منبع اصلی مزیت رقابتی و ایجادکننده قابلیت‌های اساسی دانشگاه به شمار می‌آیند، در این شرایط کارآمدتر کردن کارکنان از طریق افزایش یادگیری سازمانی، رشد و ارتقاء هوش سازمانی در توانمندی‌های کارکنان از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار است. کارکنان هوشمند تغییرات را درک کرده به رسالت و اهداف سازمان متعهد شده و

رفتارهایی همچون نوع دوستی، وجدان کاری و وفاداری به سازمان از خود بروز می‌دهند و به نوعی فراتر از نقش خود در سازمان عمل می‌کنند.

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن‌ها با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) و بررسی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی توسط قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی بوده است. فرضیه‌ها عبارت بودند از:

۱- بین مؤلفه‌های قابلیت یادگیری سازمانی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) رابطه وجود دارد.

۲- بین مؤلفه‌های هوش سازمانی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) رابطه وجود دارد.

۳- قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی توان پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) را دارند.

۴- بین نظرات کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) در مورد رفتار شهروندی سازمانی با توجه به عوامل دموگرافیک (جنسیت، تحصیلات، سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) به تعداد ۳۲۱ نفر بودند که با استفاده از جدول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) تعداد ۱۷۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین آن‌ها انتخاب گردید.

برای جمع‌آوری داده‌ها، از سه پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی هر سه پرسشنامه توسط صاحب‌نظران رشته مدیریت تأیید گردید.

پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی: این پرسشنامه شامل ۱۴ سؤال بوده و توسط چیوا و همکاران (۲۰۰۷) ساخته شده است. شامل پنج مؤلفه آزمایشگری، خطرپذیری، تعامل با محیط خارجی، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی است. برای این پرسشنامه مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت در پیوستاری از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف در نظر گرفته شده است. میزان پایایی این پرسشنامه در پژوهش چیوا و همکاران (۲۰۰۷)، ۰/۸۵ گزارش شده است. ضریب پایایی پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ به دست آمد. این پرسشنامه جهت استفاده در این پژوهش ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت.

پرسشنامه هوش سازمانی: پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت (۲۰۰۳) مشتمل بر ۳۵ سؤال که از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت در پیوستاری از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف در نظر گرفته شده است. این پرسشنامه هفت مؤلفه بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد، کاربرد دانش و فشار عملکرد را می‌سنجد. میزان پایایی پرسشنامه هوش سازمانی در پژوهش آلبرخت (۲۰۰۳)، ۰/۹۳ محاسبه نموده است که در این پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: در این پژوهش از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی کرنودل (۲۰۰۷) مشتمل بر ۲۹ سؤال استفاده شد. این پرسشنامه هفت مؤلفه رفتارهای کمکی، اطاعت سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود را اندازه‌گیری می‌کند. این پرسشنامه از مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت در پیوستاری از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف در نظر

گرفته شده است. میزان پایایی این پرسشنامه را کرونودل (۲۰۰۷)، ۰/۹۶ گزارش کرده است. میزان پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۹ محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس و رگرسیون گام به گام با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۹ استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین مؤلفه‌های قابلیت یادگیری سازمانی (آزمایشگری، خطر پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفتگو، تصمیم‌گیری مشارکتی) با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) رابطه وجود دارد.

جدول ۱: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های قابلیت یادگیری سازمانی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفه	رفتارهای کمکی	اطاعت سازمانی	جوانمردی	وفاداری سازمانی	ابتکار فردی	رفتار مدنی	توسعه خود	رفتار شهروندی سازمانی
آزمایشگری	۰/۳۵۷**	۰/۱۴۵	۰/۰۳۴	۰/۲۷۶**	۰/۲۳۰**	۰/۲۱۶**	۰/۲۸۴**	۰/۳۸۱**
خطرپذیری	۰/۰۰۰	۰/۰۶۲	۰/۶۶۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعامل با محیط خارجی	۰/۲۵۱**	۰/۰۹۳	۰/۰۲۰	۰/۱۷۰*	۰/۱۸۹*	۰/۱۴۹	۰/۲۶۲**	۰/۲۹۸**
گفتگو	۰/۰۰۱	۰/۲۳۵	۰/۷۹۸	۰/۰۳۲	۰/۰۱۶	۰/۰۶۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰
تصمیم‌گیری	۰/۱۴۳	-۰/۰۲۴	-۰/۰۹۸	۰/۱۵۷*	۰/۲۱۷**	۰/۱۰۵	۰/۳۲۱**	۰/۳۲۶**
مشارکتی	۰/۰۶۵	۰/۷۶۴	۰/۲۱۵	۰/۰۴۸	۰/۰۰۶	۰/۱۸۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قابلیت یادگیری سازمانی	۰/۳۶۱**	۰/۱۶۳*	۰/۰۸۹	۰/۲۴۶**	۰/۲۹۹**	۰/۲۵۷**	۰/۴۲۹**	۰/۴۲۱**
	۰/۰۰۰	۰/۰۴۰	۰/۲۶۵	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۰/۳۵۱**	۰/۰۷۰	۰/۰۴۶	۰/۲۱۶**	۰/۲۸۹**	۰/۲۳۸**	۰/۲۸۷**	۰/۳۹۵**
	۰/۰۰۰	۰/۰۳۷۴	۰/۵۵۷	۰/۰۰۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۰/۳۷۰**	۰/۰۹۹	۰/۰۲۲	۰/۲۵۱**	۰/۳۱۷**	۰/۲۴۸**	۰/۲۴۲**	۰/۴۴۹**
	۰/۰۰۰	۰/۲۲۳	۰/۷۸۴	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

*P≤0.05 **P≤0.01

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد، بین مؤلفه آزمایشگری، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، بین مؤلفه گفتگو با اطاعت سازمانی، بین مؤلفه خطر پذیری با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، بین مؤلفه تعامل با محیط خارجی با مؤلفه‌های وفاداری سازمانی، ابتکار فردی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد، کاربرد دانش، فشار عملکرد) با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) رابطه وجود دارد.

جدول ۲: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفه	رفتارهای کمکی	اطاعت سازمانی	جوانمردی	وفاداری سازمانی	ابتکار فردی	رفتار مدنی	توسعه خود	رفتار شهروندی سازمانی
بینش راهبردی	۰/۳۲۹ ^{***}	۰/۲۸۰ ^{**}	۰/۲۴۳ ^{**}	۰/۳۵۰ ^{**}	۰/۲۸۵ ^{**}	۰/۴۸۷ ^{**}	۰/۴۰۱ ^{**}	۰/۳۸۷ ^{**}
سرنوشت	۰/۴۹۹ ^{**}	۰/۲۳۷ ^{**}	۰/۱۷۳ [*]	۰/۳۰۰ ^{**}	۰/۲۷۵ ^{**}	۰/۳۵۹ ^{**}	۰/۴۲۰ ^{**}	۰/۴۲۰ ^{**}
مشترک	۰/۴۲۰ ^{**}	۰/۱۰۲	۰/۰۲۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تمایل به تغییر	۰/۴۲۰ ^{**}	۰/۱۰۲	۰/۰۰۳	۰/۱۷۸ [*]	۰/۲۵۸ ^{**}	۰/۳۷۰ ^{**}	۰/۱۸۶ [*]	۰/۳۸۵ ^{**}
روحیه	۰/۴۶۱ ^{**}	۰/۲۱۸ ^{**}	۰/۱۷۲ [*]	۰/۳۲۶ ^{**}	۰/۲۹۶ ^{**}	۰/۴۱۳ ^{**}	۰/۳۶۸ ^{**}	۰/۴۱۹ ^{**}
اتحاد	۰/۴۱۴ ^{**}	۰/۱۲۹	-۰/۰۱۹	۰/۲۲۱ ^{**}	۰/۳۴۹ ^{**}	۰/۳۰۶ ^{**}	۰/۲۸۶ ^{**}	۰/۴۵۰ ^{**}
کاربرد دانش	۰/۴۴۲ ^{**}	۰/۱۴۰	۰/۰۴۳	۰/۲۰۹ [*]	۰/۳۵۵ ^{**}	۰/۳۰۹ ^{**}	۰/۳۶۶ ^{**}	۰/۴۲۲ ^{**}
فشار عملکرد	۰/۳۳۰ ^{**}	۰/۱۱۹	۰/۰۷۴	۰/۲۰۹ ^{**}	۰/۲۹۱ ^{**}	۰/۱۷۵ [*]	۰/۳۶۸ ^{**}	۰/۳۳۰ ^{**}
هوش سازمانی	۰/۵۰۵ ^{**}	۰/۲۳۳ ^{**}	۰/۰۴۷	۰/۲۴۹ ^{**}	۰/۴۰۳ ^{**}	۰/۳۸۴ ^{**}	۰/۴۳۹ ^{**}	۰/۵۱۹ ^{**}
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۹	۰/۶۰۳	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

*P<0.05 **P<0.01

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، بین مؤلفه بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، بین مؤلفه اتحاد با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. بین بینش راهبردی، سرنوشت مشترک و روحیه با مؤلفه جوانمردی از رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

فرضیه سوم: قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی توان پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) را دارند.

جدول ۳: ضریب همبستگی چندگانه پیش بینی قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

P	F	R ²	R	P	t	Beta	ضرایب غیر استاندارد		متغیر پیش بین	شاخص متغیر ملاک
							B	SE		
۰/۰۰۱	۴۰/۲۵۷	۰/۲۷۲	۰/۵۲۱	۰/۰۰۱	۶/۳۴۵	۰/۵۲۱	۰/۰۶۳	۰/۴۰۰	هوش سازمانی	گام اول
				۰/۰۱۰	۲/۶۱۱	۰/۳۱۵	۰/۰۹۳	۰/۲۴۲	هوش سازمانی	گام دوم
۰/۰۰۱	۲۳/۵۶۵	۰/۳۰۶	۰/۵۵۳	۰/۰۲۴	۲/۲۹۷	۰/۲۷۷	۰/۱۱۷	۰/۲۶۸	قابلیت یادگیری سازمانی	گام دوم

p<۰/۰۱

نتایج یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، بهترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) در گام اول هوش سازمانی و در گام دوم علاوه بر هوش سازمانی قابلیت یادگیری سازمانی بوده است. بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام ارتباط بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معنادار بوده است. در گام اول ضریب همبستگی هوش سازمانی ۲۷/۲ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی و در گام دوم ضریب همبستگی هوش

سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی ۳۰/۶ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند. همچنین F مشاهده شده در سطح $p \leq 0/01$ معنی‌دار بوده است.

فرضیه چهارم: بین نظرات کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) در مورد رفتار شهروندی سازمانی با توجه به عوامل دموگرافیک (جنسیت، تحصیلات، سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد.

جدول ۴: نتایج تحلیل واریانس مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی بر اساس عوامل دموگرافیک

عوامل دموگرافیک	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجدور میانگین	F	سطح معناداری	مقدار تا	توان آماری
جنسیت	۱۶۸/۴۳۹	۱	۱۶۸/۴۳۹	۰/۷۴۰	۰/۳۹۱	۰/۰۰۶	۰/۱۳۷
تحصیلات	۹۲/۳۷۲	۳	۳۰/۷۹۱	۰/۱۳۵	۰/۹۳۹	۰/۰۰۳	۰/۰۷۴
سابقه خدمت	۷۹۸/۳۸۰	۲	۳۹۹/۱۹۰	۱/۷۵۴	۰/۱۷۷	۰/۰۲۸	۰/۳۶۲

همان‌طور که یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، نمرات تحلیل واریانس مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر اساس عوامل دموگرافیک (جنسیت، تحصیلات، سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های فرضیه اول نشان داد بین مؤلفه آزمایشگری، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، بین مؤلفه گفتگو با اطاعت سازمانی، بین مؤلفه خطر پذیری با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، بین مؤلفه تعامل با محیط خارجی با مؤلفه‌های وفاداری سازمانی، ابتکار فردی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. نتایج پژوهش با پژوهش‌های چی چنگ و همکاران (۲۰۱۱) از نظر وجود رابطه بین مؤلفه یادگیری سازمانی با مؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی مطابقت دارد. همچنین با نتایج ارشاد و همکاران (۲۰۱۲) مبنی بر وجود رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی نیز هماهنگی دارد. در دنیای رقابتی کنونی، دانشگاه‌هایی موفق هستند که زودتر و سریع‌تر از رقبای یاد بگیرند و این یادگیری را در فرآیندهای کاری خود به کار ببرند. دانشگاه برای پاسخ به این چالش نیاز به ایده‌های نو و بدیع دارد. لذا کارکنان به عنوان صاحبان دانش و سرمایه‌های سازمان مورد توجه قرار می‌گیرند. کارکنانی که از آزمایشگری بالایی برخوردارند راه حل‌های خلاقانه در حل مسائل ارائه می‌دهند، آن‌ها انتظار دارند تا از ابتکار عمل خود از طرف سازمان پاسخ مطلوب دریافت کرده و مورد تشویق قرار گیرند. این کارکنان قوانین و سیاست‌های سازمانی را پذیرفته، نسبت به سازمان متعهد هستند و از سازمان در برابر انتقادات دیگران دفاع می‌کنند. کارکنان خلاق از منابع سازمان نگهداری کرده، در رویدادها و فرآیندهای سازمان شرکت می‌کنند و مهارت‌های جدید را برای توسعه دانش خود یاد می‌گیرند. کارکنان آزمایشگر قدرت ریسک‌پذیری دارند و اغلب اقدام به کارهای مخاطره‌آمیز در قلمروهای ناشناخته می‌کنند. مدیران این دانشگاه‌ها نیز، کارکنان را به تعامل با دیگر دانشگاه‌ها تشویق کرده و ارتباط آزاد و باز را در درون گروه‌های کاری قرار می‌دهند، کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های مهم مشارکت می‌دهند و اهداف سازمان را با توجه به نظر کارکنان تدوین می‌کنند. با افزایش گفتگو و مشارکت در سازمان احساس تعلق کارکنان به سازمان افزایش یافته و از قوانین سازمان اطاعت و فرمانبرداری بیشتری نشان می‌دهند.

یافته‌های فرضیه دوم نشان داد بین مؤلفه بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی، بین مؤلفه اتحاد با مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود از رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و

مستقیم وجود دارد. نتایج پژوهش با یافته‌های سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) مبنی بر وجود رابطه بین هوش سازمانی و برخی از مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی هماهنگی دارد. اما در مورد رابطه منفی تمایل به تغییر یا عدم وجود رابطه بین مؤلفه‌های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم‌انداز استراتژیک با رفتار شهروندی سازمانی با این پژوهش مطابقت ندارد که به نظر می‌رسد با توجه به تفاوت جامعه پژوهش، کارکنان دانشگاه با افزایش تغییرات و داشتن اتحاد و توافق تمایل بیشتری به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی داشته‌اند. دانشگاه‌ها با طیف بی شماری از چالش و فرصت‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی در محیط کسب و کار مواجه هستند. بدین منظور دانشگاه‌ها برای بقا باید به طور مداوم در حال پاسخ و انطباق با محیط خارجی خود باشند. از این رو مدیران دانشگاه با بینش راهبردی خود، اولویت‌های اساسی سازمان را به وضوح بیان کرده سپس کارکنان اهداف و رسالت‌ها را پذیرفته و در جهت آن هماهنگ می‌شوند. هنگامی که کارکنان از رسالت و برنامه‌ها آگاهی داشته باشند حس مشترکی از اهداف سازمان پیدا کرده و می‌توانند در موفقیت سازمان سهیم شوند. کارکنان هوشمند از روحیه نوع دوستی برخوردارند، در هنگام بروز مشکلات رفتارهای فرا نقش از خود بروز می‌دهند، احساس تعلق به سازمان دارند و از کار کردن در سازمان احساس بالندگی می‌کنند و به طور داوطلبانه معلومات و توانایی‌های شغلی خود را توسعه می‌دهند.

همچنین نتایج یافته‌های جدول ۲ نشان داد، بین بینش راهبردی، سرنوشت مشترک و روحیه با مؤلفه جوانمردی از رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. در سازمانی که مدیران و کارکنان آن هوش سازمانی بالایی دارند، فرصت‌ها و تهدیدهای ناشی از عوامل محیطی به طور دائم مورد بازبینی قرار می‌گیرد تا با استفاده مؤثر از تمامی سرمایه‌های فکری کارکنان، توان سازمان در پاسخگویی به نیازهای رو به رشد و متغیرهای محیطی تقویت گردد. کارکنان در تدوین اهداف مشارکت دارند، درک مشترکی در رسیدن به موفقیت دارند از این رو به سرنوشت مشترک توجه بیشتری دارند. این کارکنان خود را در برنامه‌ها و نتایج عملیات سازمان سهیم می‌دانند از این رو یک حس قوی از با هم بودن، صمیمیت و یگانگی دسته جمعی خلق می‌شود. بر این اساس کارکنان با علاقه در سطحی بالاتر از شرح شغلی خود عمل می‌کنند و روحیه مشارکت در انجام کارها را دارند. کارکنان با روحیه بالا از اینکه عضو سازمان هستند احساس غرور می‌کنند. هنگامی که مدیران دانشگاه مأموریت و خط مشی‌های کلیدی سازمان را به درستی تفسیر کنند؛ کارکنان هوشمند نیز درک درستی از بینش راهبردی سازمان و نقش و مسئولیت خود دارند و حس همدلی و همبستگی در دستیابی به اهداف نیز در بین آن‌ها دیده می‌شود. بنابراین، از خط مشی‌های سازمان پشتیبانی و حمایت می‌کنند، با به وجود آمدن مشکلات و سختی‌ها از سازمان عیب جویی و انتقاد نمی‌کنند و از کارهای روزمره و وظایف رسمی خود گله و شکایت ندارند در نتیجه رفتارهای جوانمردانه از خود بروز می‌دهند. نتیجه تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد بهترین پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در گام اول هوش سازمانی و در گام دوم علاوه بر هوش سازمانی قابلیت یادگیری سازمانی بوده است. این یافته‌ها با نتایج جمال‌زاده و همکاران (۱۳۸۸) مبنی بر پیش‌بینی یادگیری سازمانی توسط هوش سازمانی و سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) مبنی بر پیش‌بینی هوش سازمانی توسط رفتار شهروندی سازمانی هماهنگی دارد. دستیابی به اهداف دانشگاه تا حد زیادی به منابع درون سازمان به ویژه منابع انسانی وابسته است. کارکنان دانشگاه برای انجام وظایف خود مانند خدمت رسانی به مشتریان نیاز به سطح بالایی از اطلاعات می‌باشند که این در گرو یادگیری سازمانی است. زمانی که در دانشگاه فرهنگ یادگیری سازمانی تقویت گردد و انگیزه کارکنان جهت کار گروهی افزایش یابد، آنان احساس مؤثر بودن می‌کنند و می‌کوشند به جای رفتار واکنشی در برابر محیط، تسلط خود را بر آن چه که می‌بینند حفظ کنند و یادگیری خود را در محل کار افزایش دهند تا در موفقیت دانشگاه تأثیر گذار باشند. هنگامی که یادگیری در سراسر دانشگاه توسعه یابد، کارکنان باهوش در جهت تجهیز دانش و توانایی فکری خود تلاش می‌کنند. کارکنانی هوشمندی که رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند تمایل کمتری به ترک شغل، غیبت و رفتارهای مخرب در

سازمان دارند، نسبت به سازمان وفادارند و در رضایت مشتری، بهبود خدمات، ادغام تجارب و ایده‌ها و تسهیم دانش و اطلاعات کلیه کارکنان تلاش می‌کنند. در این سازمان وظیفه‌شناسی، مسئولیت‌پذیری، نوع دوستی و انگیزه بالای کارکنان جریان دارد. یافته‌های فرضیه چهارم نیز نشان داد که مقایسه میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه بر اساس عوامل دموگرافیک (جنسیت، تحصیلات، سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود ندارد. بر اساس نتایج مذکور پیشنهاد می‌شود مدیران دانشگاه، یادگیری سازمانی را به عنوان فرهنگ سازمانی در آورده و به توسعه مهارت‌های حل مسئله، کار گروهی، ارتباطات، تفکر سیستمی و انعطاف پذیری برای انطباق سریع با تغییرات محیطی پردازند. دانشگاه به منظور سازگاری و انطباق خود با محیط و همچنین بهسازی عملکرد کارکنان باید قابلیت یادگیری سازمانی را تسهیل کرده و این یادگیری را در سازمان هوشمند نمایان کند.

منابع

- جمال زاده، م.، غلامی، ی.، و سیف، م. ح. (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیات علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه الگویی جهت ارتقاء یادگیری سازمانی. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۳(۲)، ۶۳-۸۶.
- رضاییان، ع.، و کشته‌گر، ع. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. *چشم‌انداز مدیریت (پیام مدیریت)*، ۷(۲۷)، ۲۷-۳۹.
- سلاسل، م.، کامکار، م.، و گل پرور، م. (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان. *فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۱(۴۰)، ۲۶-۳۷.
- شریفی، ا.، و اسلامی، ف. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و بکارگیری فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات در دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار در سال تحصیلی ۸۷-۸۶. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱(۲)، ۱-۲۲.
- صالحی، م.، و جباری ظهیر آبادی، ع. (۱۳۸۹). رابطه سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی در آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت*.
- قلتش، ع.، صالحی، م.، جاودانی، م.، سینا، ح. (۱۳۹۰). رابطه فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۷(۲۵)، ۶۹-۸۵.
- معنوی پور، د.، قماشچی، ف.، و پرویز، س. (۱۳۸۹). بررسی رابطه خلاقیت مدیران با یادگیری سازمانی پرسنل کارخانه‌های غیردولتی شهرستان گرمسار. *فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۱(۴)، ۹-۱۶.
- ملائیان، ص.، و اسلامی، ف. (۱۳۸۹). بررسی رابطه میزان برخورداری شرکت سایپا دیک از ویژگی‌های سازمان‌های یادگیرنده با میزان هوش سازمانی در این شرکت. *فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۱(۴)، ۷۷-۸۸.
- موسوی، ح.، طالب زاده نوبریان، م.، و شمس مورکانی، غ. ر. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان. *فصلنامه روان‌شناسی تربیتی (روانشناسی و علوم تربیتی)*، ۷(۲۲)، ۶۵-۹۴.
- میراسماعیلی، ا. (۱۳۸۶). بررسی و مقایسه مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در مدارس هوشمند و مدارس عادی شهر تهران. *فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۲(۶)، ۱۴۹-۱۶۹.

Ahadinezhad, M., Badami, R & Mostahfezian, M. (2012). Organizational intelligence and excellence based on EFQM model among the Isfahan sport boards are interrelated. *World Journal of Sport Sciences*, 6 (4), 328-330.

Akgün, A. E., Byrne, J & Keskin, H. (2007). Organizational intelligence: a structuration view. *Journal of Organizational Change Management*, 20 (3), 272 – 289.

Albrecht, K. (2003). Organizational intelligence & knowledge management. *Australian institute management*. Available from: <http://www.karlalbrecht.com>

Alegre, J & Chiva, R. (2009). Entrepreneurial orientation, organizational learning capability and performance in the ceramic tiles industry. Published by: *Instituto Valenciano de Investigaciones Economicas, S.A*, 3-29. Available from: <http://www.ivie.es>

- Alipour, H., Davabi, K., Mehrabi, Z & Moshtaghi, M. (2010). The role of knowledge management in the achievement of competitive advantage: A case study of Iran Alborze Insurance Company in Western Mazandaran. *African Journal of Business Management*, 4(7), 1346-1350.
- Alizadeh, Z., darvishi, Sh., Nazari, K & Emami, M. (2012). Antecedents and consequences of organizational citizenship behaviour (OCB). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 494- 505.
- Arshad, A., Javaid, B., Khalid, M., Nawaz, R & Nazir, S. (2012). Impact of organization climate, organizational justice, and organizational learning on organizational citizenship behavior. *Department of Business Administration Punjab University Gujran Wala Campus*. Available from: <http://www.scribd.com>
- Bustinza, O. F., Molina, M. D & Aranda, A. (2010). Organizational learning and performance: relationship between the dynamic and the operational capabilities of the firm. *African Journal of Business Management*, 4(18), 4067-4078.
- Chi-Chang, C., Meng-Chen, T & Meng-Shan, T. (2011). The organizational citizenship behaviors and organizational commitments of organizational members influences the effects of organizational learning. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(1), 61-66.
- Chiva, R., Alegre, J., Lapiedra, R. (2007). Measuring organizational learning capability among the workforce. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 224-242.
- Garcia-Morales, V.J., Lopez-Martin, F.J & Llamas-Sanchez, R. (2006). Strategies factors and barriers for promoting educational organizational learning. *Teaching and Teacher Education*, 22(4), 478-502.
- Jahangir, N., Muzahid Akbar, M & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2), 75-85.
- Jung, Y. (2009). An approach to organizational intelligence management (a framework for analyzing organizational intelligence within construction process). *PhD thesis*, University of Virginia Polytechnic Institute, Virginia, USA.
- Kernodle, T A. (2007). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: a hierarchical linear modeling study. *PhD thesis*, University International of Touro, NewYork, USA.
- Mahdi, O. R., Khalid Almsafir, M & Yao, L.(2011). The role of knowledge and knowledge management in sustaining competitive advantage within organizations: A review. *African Journal of Business Management*, 5(23), 9912-9931.
- Marjani, A. B & Arabi, P. (2011). The role of organizational intelligence in organizational knowledge management (The case of the central Bank of the Islamic Republic of Iran). *European Journal of Social Sciences*, 25(3), 49-58.
- Mehrara, A., Azami Saroklaei, S., Sadeghi, M & Fatthi, A. (2012). Relation between organizational intelligence and creativity of managers in public junior high schools of east of Gilan province. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(4), 3311-3315.
- Mohammad, J., Quoquab Habib, F & Adnan Alias, M. (2011). Job satisfaction and organisational citizenship behaviour: an empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2),149-165.
- Naqshbandi, M. M & Kaur, Sh. (2011). A study of organizational citizenship behaviours, organizational structures and open innovation. *International Journal of Business and Social Science*, 2(6), 182-193.
- Noor, A. (2009). Examining organizational citizenship behavior as the outcome of organizational commitment: a study of universities teachers of Pakistan. *Proceedings 2nd CBRC*, Lahore, Pakistan. November 14, 2009.
- Organ, D., Podsakoff, P & MacKenzie, S. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences: *Sage Publications*, Inc. Available from: <http://www.amazon.com>

- Schepman, S. B & Zarate, M. A.(2008). The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees. *International Journal of Human and Social Sciences*, 3(8), 515- 520.
- Staskeviciut, I & Ciutien, R.(2008). Processes of university organizational intelligence: Empirical research. *Journal of Engineering Economics*, 6(5), 65-71.
- Stonehouse, G. H & Pemberton, J. D. (1999). Learning and knowledge management in the intelligent organization. *Participation and Empowerment: An International Journal*, 7(5),131 – 144.
- Unland, R. (1994). Organizational intelligence and negotiation based DAI systems theoretical foundations and experimental results. *Institute of Business Informatics*.
- Weijermars, R. (2012). Building corporate IQ- moving the energy business from smart to genius executive guide to preventing. London, *Published Springer*. Available from: www.amazon.com

