

راهبردهای هوش سازمانی و کیفیت خدمات

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 آن دسته از 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 از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و براساس جدول مورگان، ۳۶۱ دانشجو به عنوان نمونه آماری این قسمت تعیین شد. نتایج پژوهش نشان داد که هوش سازمانی کلی، کیفیت ارائه‌ی خدمات را پیش‌بینی 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.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۵/۰۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۱/۱۰

* استادیار گروه کتابداری دانشگاه علامه طباطبایی

** کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبایی (نویسنده مسئول) E-mail: hamze.sohrabi@gmail.com

*** 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 روزافزون در حوزه علوم و فناوری 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]. همان گونه 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 همین گونه خواهد بود؛ به خصوص اینکه در عصر حاضر هر چه زمان به جلو تر 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 هوشمند 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 می‌باشد 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 خود 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 می‌دهد [۱۵].

با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود. مدیران این سازمان‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری‌محوری را در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند [۱۶].

نظریه هوش سازمانی در صدد است که با سنجش وضعیت هوشمندی سازمان‌ها، 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 می‌شود:

ویژگی‌ها: قابلیت سنجش میزان زیرکی، عقل، فهم و تحلیل انسان؛ جلوه استعدادهای انسان؛ نمایش‌دهنده میزان عقل؛ و نشان دادن سطح حساسیت همراه با دقت نظر نسبت به موضوع یا مسئله‌ای خاص.

هوش با داشتن کمیت و کیفیت متنوع قابل اندازه‌گیری است. هوش صاحب حرف و صنایع را نیز دربر می‌گیرد. 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].

جدول ۱. هوش‌های دوازده گانه و قابلیت و استعداد‌های مربوط به هر کدام

هوش	قابلیت و استعداد
حرفه‌ای	توانایی شناخت رموز کار مورد علاقه و جدیت در تحقق اهداف کار مذکور؛
فاصله‌ای و فضایی (بصری و جسمانی)	تکیه بر حس بینایی و توانایی دیدن و اهمیت دادن به جلوه پدیده‌ها و اشیاء؛
جسمانی و فیزیکی	قابلیت عملیاتی کردن حرکات فیزیکی و مسایل معقول بدن، بالا بودن توانایی تقلید کردن؛
ادراکی و شهودی (درون روانی)	توانمندی هوشیار بودن و شناخت روابط درونی پدیده‌ها و وقایع و درک احساسات خود نسبت به نوع ارتباط با دیگران؛
مهارت‌های اجتماعی و بین فردی	توانایی برقراری ارتباط بین فردی و مناسبات اجتماعی، علاقه‌مند بودن به فهم (رفتار) افراد؛
موسیقی	قوه تشخیص دهنده الگوی آهنگ‌ها، صداها، ضربه‌ها و ریتم‌ها؛
کلامی و زبانشناختی	توانایی سروکار داشتن با لغات و زبان نوشتاری و گفتاری، توانمندی مطرح کردن دلایل و اثبات نظرات و تحلیل‌های خود؛
عقلانی و ریاضی	توانایی استنباط و اخذ نتیجه از وقایع و علاقه‌مند بودن به ارزیابی مراحل زندگانی خود و دیگران در گذشته، حال و آینده؛
موفقیت	توانایی همزیستی با محیط، شکل‌دهی 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	تبل به دیدن وقایع بر پایه سطح اعتقادات و تصویرپردازی واقعیات بر آن اساس.

تفکر. دستاورد ساز و کار 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 برنامه‌ریزی راهبردی نیازمند داده‌های صحیح و زاویه فکری چند سویه است؛ تغییرات روزافزون 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 ایده‌ها) است. هر چند قضاوت محدود به حقایق موجود است، اما تصور می‌تواند به سوی مجهولات سیر کند تا آنجا که از دو به علاوه دو چیزی بیش از چهار بسازد. لازمه خلق ایده‌های جدید، ایجاد آن در تخیل و تصور خانه‌های تفکر است با عملیاتی کردن رویاها و تصورات، عملکرد ارتقا می‌یابد. اشکال تفکر تصور محور در انسان دو نوع است:

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

تفکر راهبردی منجر به ارائه چارچوب‌های ذهنی، مدل‌های مفهومی، و ایده‌های هدایت‌گر می‌شود. این تفکر فراتر از واکنش به مسائل روزمره یا بلند مدت است. فرصت‌ها، واقعیت‌های جدید برای خلق راهبردها است. تفکر آینده‌نگری 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 می‌آید که ارزش افزوده دارند [۸].

تفکر استراتژیک. این تفکر به فرایند تفکر خلاق و مختلف اشاره می‌کند که تحلیل‌گرا است. فرایند تفکر استراتژیک، جنبه ترکیبی داشته و واگرا است؛ زیرا تنوع فکر در عرصه فکر از دیدگاه‌های مختلف مطرح می‌شود که نتیجتاً واگرایی، وسعت و بصیرت فکری را بالا می‌برد. به هر حال این تفکر دارای خصیصه‌های ترکیبی، تحلیل‌گرایی، واگرا بودن، خلاق بودن، ادراکی و نوآورانه است. تفکر استراتژیک مقدم بر هدایت برنامه‌ریزی استراتژیک است، اما با برنامه‌ریزی استراتژیک شکل می‌یابد. این تفکر در واقع مهم دیدن چیزهایی است که دیگران نمی‌بینند و به دنبال یافتن نوآوری و تصاویر ذهنی جدید و آینده‌ای بسیار متفاوت است تا سازمان و حتی صنعت مرتبط با آن را براساس استراتژی‌های اصلی‌اش دوباره تعریف کند.

تفکر استراتژیک ویژگی‌هایی به شرح زیر دارد:

۱. دیدگاه سیستمی. این دیدگاه وسعت دید را جامع نگرانه 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 چشم‌انداز؛

-پیاده‌سازی 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 (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 است، شامل عامل حل مسئله انسانی و ماشینی می‌باشد [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 معنای 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 سیستم‌های اطلاعات را با توجه به نیازهای هوش سازمانی در نظر می‌گیرد.

لیبویتس^۲ هوش سازمانی را مجموع تمام هوشمندی‌هایی که به منظور ایجاد دیدگاه مشترک، فرایند بازرگری و بازرینی 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 تئوری‌های هوش انسانی طرح‌ریزی 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. 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 اجرا، جنگ‌های اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، اختلال سازماندهی، قوانین و رویه‌های بی‌معنا و...،

1. Matsuda

2. Liebowitz

3. Glynn

4. karl Albrecht

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 انسان‌ها برای انجام کارهای بزرگ بسیار باهوش و توانا باشند، اما این نیروی جمعی ذهن آن‌ها است که باعث انجام فعالیت‌های بزرگ می‌شود. آلبرخت موفقیت در یک کسب و کار (سازمان) را مشروط به داشتن عامل انسانی هوشمند^۱، تیم‌های هوشمند^۲ و سازمان‌های هوشمند^۳ می‌داند. وی برای پاسخگویی و جلوگیری از کُندذهنی گروهی، از عنوان هوش سازمانی استفاده کرده و در مسئله هوش سازمانی مدلی را ارائه می‌کند که دارای ابعاد هفتگانه به این شرح است:

۱. چشم‌انداز 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 هم‌افزار.

۳. میل به تغییر^۶: سازگاری و تمایل برای تغییر، جهت تحقق چشم‌انداز استراتژیک.
 ۴. اتحاد و توافق^۷: وجود نظام‌ها و سلسله قوانین مشخص جهت اجرا برای افراد و گروه‌ها.
 ۵. روحیه^۸: روانشناسان سازمانی آن را تلاش دلخواه به عنوان انرژی اعضای سازمان در سطح بالاتر از آنچه که قرار است انجام شود می‌دانند [۱۷].

۶. کاربرد دانش^۹: این روزها بیش از پیش، اقدام‌هایی که به پیروزی یا شکست در یک سازمان منجر شده‌اند، اساساً بر پایه استفاده مؤثر از دانش، اطلاعات و داده‌ها بوده است. فعالیت هر سازمان به شدت به دانش کسب شده و تصمیم‌های درست آنی، وابسته است.
 ۷. فشار عملکرد^{۱۰}: مدیران نباید صرفاً درگیر عملکرد (اجرا) باشند. در یک سازمان هوشمند، هر یک از مجربان باید در موضع اجرایی خود باشند. رهبران می‌توانند مفهوم اهرم اجرایی را ترویج دهند 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.

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

در این پژوهش، برای سنجش هوش سازمانی از مدل آلبرخت استفاده می‌شود. 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 می‌شود. بدین سبب استفاده‌کنندگان نتیجه کار را ارزیابی می‌کنند. بنابراین نمی‌توان 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 می‌گردد.

لیب کوال. لیب کوال یک استاندارد جهت سنجش کیفیت خدمات کتابخانه به شمار می‌رود و به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا به ارزیابی و بهبود خدمات خود و تغییر فرهنگ سازمانی بپردازند. لیب کوال، پروتکل سنجش شکاف را برای بیان ادراک کاربران به کار می‌برد 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 می‌آید.

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 می‌گردد:

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 آلبرخت را، که در کتاب قدرت ذهن در کار ارائه کرده است، آموزش دیده‌اند. سپس هر یک از مدیران با استفاده از پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت سازمان خود را ارزیابی کردند. برای تحلیل پاسخ‌ها، 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 سه یا بالاتر را از پنج نمره کسب کرده‌اند (۲۶ سؤال کمتر از میانگین بوده است).

مندلسون و زیگلر^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 داشته‌اند. همچنین اطلاعات بیرونی را تسخیر می‌کنند و اطمینان دارند که تصمیمات درستی در سازمان اتخاذ شده است.

خدادادی (۱۳۸۷) 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. لفتز، 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 کلی از موقعیت کارکنان شرکت‌های رومانیایی با توجه به هفت بعد هوش سازمانی آبرخت 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 بعد از کارگاه نشان می‌دهد. فقط در مورد ارتباط موثر با همکاران تفاوت قابل توجهی مشاهده نشده است.

1 . Mendelson & Ziegler

2 . Lefter , Prejmerean & Vasilach

3 . Cakir & Ada

جمالزاده، 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 نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شد. نتایج نشان داد که ابعاد هوش سازمانی (چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد، کاربرد دانش و فشار عملکرد) در هر دو گروه آزمودنی‌ها 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 کرده‌اند.

کاشف و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی رابطه بین مولفه‌های هوش سازمانی و خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده را در ادارت تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی بررسی کردند. جامعه‌ی آماری شامل تمامی مدیران و کارکنان ادارات تربیت بدنی آذربایجان غربی و شرقی می‌باشد و حجم نمونه‌ی آماری شامل ۱۷۲ نفر از این جامعه می‌باشد. نتایج آن نشان می‌دهد که بین هوش سازمانی و تمامی مولفه‌های آن با خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین از بین مولفه‌های هوش سازمانی، سرنوشت مشترک، کاربرد دانش و اتحاد و توافق قادر به پیش‌بینی معنادار خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده هستند.

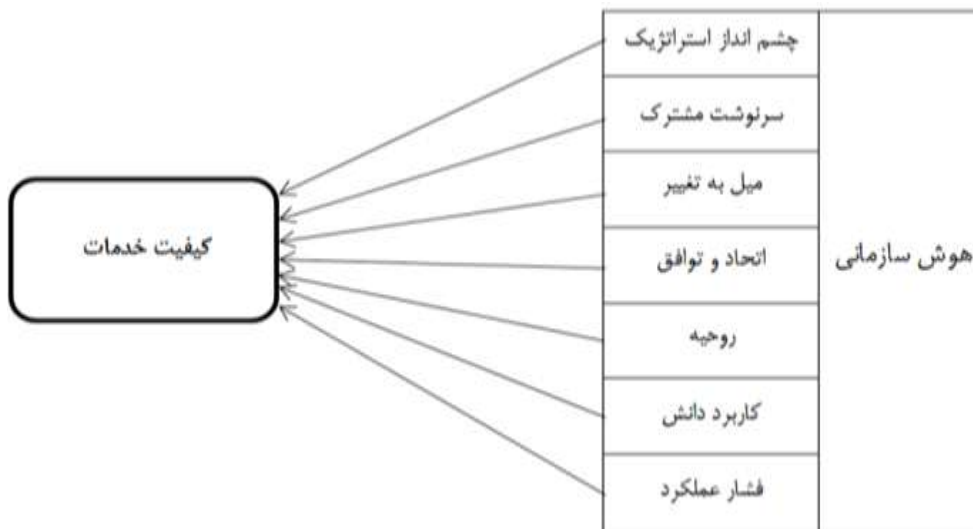
سلاسل و دیگران (۱۳۸۸) در تحقیقی به بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در شرکت احیا گستران اسپادان پرداخته‌اند. این تحقیق از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری شامل تمامی کارکنان شرکت احیا گستران اسپادان است (۸۰۰ نفر). از این تعداد ۲۷۲ نفر به عنوان نمونه با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. نتایج حاصل نشان می‌دهد که بین هوش سازمانی (به طور کلی) با رفتارهای شهروندی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. از بین مولفه‌های هوش سازمانی، مولفه‌های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار و مولفه‌ی میل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه منفی و معنادار نشان دادند. مولفه‌های کاربرد دانش، فشار عملکرد، اتحاد توافق و چشم‌انداز استراتژیک نیز رابطه‌ی 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. جامعه‌ی 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 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 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 آبرخت با کیفیت خدمات

فرضیات تحقیق بر پایه شکل یک 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 می‌باشد.

پرسشنامه‌ی اول، پرسشنامه‌ی استاندارد هوش سازمانی مدل آلبرخت است که توسط آلبرخت (۲۰۰۳) تهیه گردیده است و شامل هفت مؤلفه و ۴۹ گویه (سؤال) می‌باشد. در طراحی این پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است. سئوالات یک تا هفت مربوط به مؤلفه چشم انداز، هشت 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 می‌باشند. روایی پرسشنامه هوش سازمانی با استفاده از روایی صوری تأیید گردید و برای سنجش پایایی پرسشنامه مذکور از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۱۰ پرسشنامه پیش‌آزمون اجرا گردید که ضریب آلفای کرونباخ عدد ۰/۹۲. به دست آمد.

پرسشنامه دوم، پرسشنامه‌ی استاندارد مدل لیب کوال می‌باشد. این پرسشنامه نه مؤلفه‌ی کیفیت خدمت را شامل می‌شود که در آن سه سطح برای هر یک از نه مولفه 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 کاربران (مطلوب‌ترین 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 می‌کند (سطح فعلی خدمات). روایی پرسشنامه مذکور نیز با استفاده از روایی صوری تأیید گردید و مورد تایید 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 دو نشان داده شده است.

جدول ۲. آلفای کرونباخ سطوح پرسشنامه لیب کوال

نام سطح	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 می‌گیرد، جامعه‌ی پژوهش، شامل تمام کتابداران و مدیران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی است. تعداد جامعه در این قسمت ۶۲ نفر می‌باشد. که به علت محدودیت جامعه، نمونه‌گیری صورت نپذیرفت، بنابراین 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 می‌گیرد جامعه‌ی پژوهش شامل تمام دانشجویان تحصیلات تکمیلی (کارشناسی ارشد و دکتری) نیمسال اول سال تحصیلی ۸۹-۹۰ دانشگاه علامه طباطبایی است که عضو کتابخانه‌های این دانشگاه می‌باشند. تعداد جامعه در این قسمت برابر با ۶۴۹۷ نفر است. برای بررسی این قسمت نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای 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 ارائه‌ی خدمات از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین، واریانس، و انحراف معیار استفاده شد. برای بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی و کیفیت ارائه‌ی خدمات از آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیره به صورت همزمان، استفاده شده است.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

جدول سه به بررسی مقایسه میانگین حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات از نظر مراجعین می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد 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 می‌باشد و این مقدار در سطح $۰/۰۱$ معنادار می‌باشد، بنابراین با $۰/۹۹$ اطمینان می‌توان گفت که بین حداقل سطح خدمات مورد قبول و سطح فعلی خدمات تفاوت معناداری وجود دارد در

نتیجه کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی توانسته‌اند حداقل سطح خدمات مورد قبول دانشجویان خود را در مولفه‌ی اثر خدمت برآورده کنند.

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

سطح معناداری	درجات آزادی	مقدار t	ضریب تغییرات	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	میانگین	شاخص‌های آماری / تغییرها
۰/۰۰۰۱	۳۵۹	-۴/۰۲۶	۰/۰۱۱	۱/۰۶۲۷۵	۱/۱۹۰۵۱	۵/۴۷۰۴	حداقل سطح خدمات مورد قبول
			۰/۰۱۳	۱/۰۷۸۲۰	۱/۴۸۳۷۵	۵/۷۷۰۷	سطح فعلی خدمات کتابخانه

جدول ۴. میانگین و ضریب تغییرات هوش سازمانی

مؤلفه‌های هوش سازمانی	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
چشم‌انداز 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

همان طور که در جدول چهار مشاهده می‌شود در بین مؤلفه‌های هوش سازمانی، سرنوشت مشترک با میانگین ۲۳/۵۲ دارای بیشترین میانگین و چشم‌انداز استراتژیک با ضریب تغییرات ۰/۳۴۷ دارای بیشترین پراکندگی می‌باشد، 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 گزینه‌ای لیکرت مطرح شد حد متوسط هوش سازمانی ۱۴۷ به دست می‌آید (۴۹×۳) بنابراین نمره‌ی هوش سازمانی کلی کتابداران (۱۴۲) از حد متوسط (۱۴۷) پایین‌تر می‌باشد. آزمون فرضیه‌ها. برای بررسی فرضیه اصلی پژوهش از آزمون رگرسیون استفاده شده که نتایج آن به شرح زیر است:

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

شاخص های آماری متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب تعیین (r^2)	ضریب تعیین تعدیل شده
			هوش سازمانی کلی
	۰/۸۵۴	۰/۷۲۹	۰/۶۸۸

جدول پنج 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 معنا که ۶۸٪ از تغییرات کیفیت ارائه خدمات توسط این متغیرها تبیین می شود.

جدول ۶. معناداری مدل رگرسیون

شاخص آماری منابع تغییر	مجموع مجزورات	درجات آزادی	میانگین مجزورات	مقدار f	سطح معناداری
رگرسیون	۱۹۰/۴۵۹	۷	۲۷/۲۰۸	۱۷/۶۹۸	۰/۰۰۰۱
باقی مانده	۷۰/۷۲۱	۴۶	۱/۵۲۷	-	-
کل	۲۶۱/۱۸۰	۵۳	-	-	-

جدول شش به بررسی معناداری مدل رگرسیون می پردازد که نتایج حاکی از معنادار 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 معنادار بودن مدل رگرسیون می باشد.

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

گام	شاخص های آماری مؤلفه	مقادیر استاندارد نشده		مقدار t	مقدار بتا
		مقدار B	خطای استاندارد		
	مقدار ثابت	-۱۰/۶۱۲	۱/۲۳۰	-۸/۶۳۴	-
۱	چشم انداز استراتژیک	۰/۰۵۳	۰/۰۵۳	۱/۹۹۳	۰/۱۱۶
۲	سرنوشت مشترک	۰/۲۸۹	۰/۰۵۳	۵/۴۲۹	۰/۵۹۲
۳	میل به تغییر	۰/۰۸۷	۰/۰۳۰	۲/۸۹۲	۰/۲۶۴
۴	اتحاد و توافق	۰/۰۴۵	۰/۰۴۰	۱/۱۰۳	۰/۱۱۰
۵	روحیه	۰/۰۷۱	۰/۰۶۷	-۱/۰۶۰	-۱/۴۲
۶	کاربرد دانش	۰/۰۱۹	۰/۰۴۹	۰/۳۸۴	۰/۰۴۴
۷	فشار عملرد	-۰/۰۰۸	۰/۰۵۸	۰/۱۴۵	۰/۰۱۸

جدول هفت به بررسی معادله رگرسیون می پردازد در این جدول مقدار بتای مشاهده شده برای هر متغیر آورده شده است. این داده‌ها نشان می‌دهد که مقدار بتاها در مولفه‌های سرنوشت مشترک و میل به تغییر، معنادار می‌باشد. یعنی با یک واحد تغییر در هر مولفه، مقدار متغیر کیفیت ارائه خدمات به اندازه مقدار بتاها تغییر می‌یابد.

جدول ۸. ماتریس همبستگی بین مولفه‌های 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 هشت به بررسی رابطه بین مولفه‌های متغیر هوش سازمانی با متغیر کیفیت ارائه خدمات می‌پردازد. داده‌های این جدول نشان می‌دهد که همبستگی در سطح ۰/۰۱ برای مولفه‌های چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق و کاربرد دانش معنادار و مثبت می‌باشد. بدین معنا که هرچه نمره‌ی این مولفه‌ها بالاتر باشد کیفیت ارائه خدمات نیز افزایش می‌یابد و برعکس. همچنین جدول هشت نشان می‌دهد که همبستگی در سطح ۰/۰۱ 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 شد. نتایج جدول پنج نشان داد 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 می‌باشد. بدین معنا که ۶۸٪ از تغییرات کیفیت ارائه خدمات توسط این متغیرها تبیین می‌شود. بر اساس یافته‌های ذکر شده بین هوش سازمانی و کیفیت ارائه خدمات در جامعه‌ی آماری مورد بررسی رابطه معناداری وجود دارد و همان طور که ملاحظه می‌شود، این رابطه به نسبت قوی می‌باشد. نتایج

حاصل از این سوال با نتایج بدست آمده از تحقیق خدادادی (۱۳۸۷)، نسبی (۱۳۸۷)، جمال‌زاده، 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 هفت دو مولفه‌ی سرنوشت مشترک و میل به تغییر برای پیش‌بینی کیفیت ارائه‌ی خدمات وارد معادله‌ی رگرسیون شده‌اند. پس دو مولفه‌ی مذکور توان پیش‌بینی معنادارای را برای کیفیت ارائه‌ی خدمات داشته‌اند. دلیل اینکه سرنوشت مشترک عاملی برای تبیین کیفیت ارائه خدمات است این است که سرنوشت مشترک باعث می‌شود که کارکنان خود را عضو مؤثری از سازمان تلقی کنند چرا 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 تک تک افراد به صورت جبری موفقیت سازمان مربوط 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 هشت 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 می‌باشد. چشم‌انداز استراتژیک از جمله مواردی است که دارای رابطه‌ی 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 شیوه‌های 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 مولفه‌های هوش سازمانی، مولفه سرنوشت مشترک دارای بالاترین همبستگی با کیفیت ارائه خدمات است این مولفه اشاره به مشارکت و همدلی در جهت رسالت و اهداف کتابخانه توسط کارکنان دارد. در تبیین این امر می‌توان چنین عنوان نمود که میل به سرنوشت مشترک و احساس یک دلی در میان افراد سازمانی موجب تقویت

گروه‌های غیر رسمی و افزایش بهره‌وری و نیز کارایی در کارکنان می‌شود. کارکنانی که احساس کنند سرنوشت آنان در سازمان به یکدیگر گره خورده است سعی در حفظ و اعتلای سازمان خود می‌کنند. پس وقتی کارکنان، در فرایند تصمیماتی که بر سرنوشت آنان اثرگذار است، مشارکت داده شوند موجبات انگیزش هرچه بیشتر آنان فراهم می‌آید و تعهد بیشتری با سازمان پیدا می‌کنند. تشکیل هسته‌های مشارکت کارکنان در تدوین چشم انداز استراتژیک نوید بخش ایجاد احساس اتحاد و توافق و سرنوشت مشترک داشتن در بین آنها است، اما ضعیف بودن زیرساخت‌های مشارکت و تهیه‌ی چشم‌انداز بدون مشارکت کارکنان عواملی هستند که موفقیت در این زمینه را تحت شعاع قرار می‌دهند. در پایان با توجه به یافته‌های تحقیق، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- ۱- با توجه به اهمیت موضوع، مدیران، مؤلفه‌های هوش سازمانی و کیفیت ارائه خدمات را در کتابخانه‌ی خود مورد اندازه‌گیری، بررسی دوره‌ای و ارزیابی مجدد قرار دهند. این مسئله موجب ارتقای هوش سازمانی و کیفیت ارائه‌ی خدمات می‌شود.
- ۲- با توجه به یافته‌های تحقیق مبنی بر توان معناداری برخی از مولفه‌ها در تعالی کیفیت ارائه‌ی خدمات، تاکید ویژه بر مولفه‌های سرنوشت مشترک و میل به تغییر در کتابخانه‌های مربوطه مهم می‌باشد.
- ۳- با توجه به نتایج بدست آمده از تحقیق که نشان دهنده‌ی تاثیر هوش سازمانی بر کیفیت ارائه‌ی خدمات می‌باشد، پیشنهاد می‌شود مسئولان امر با برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای مدیران و کارشناسان کتابخانه زمینه لازم جهت آگاهی آنان نسبت به نقش هوش سازمانی را فراهم کنند.
- ۴- گنجاندن مولفه‌های هوش سازمانی در سرفصل دروس سازمان مربوط به سازمان.
- ۵- پشتیبانی مالی از برنامه‌هایی که موجب ارتقای هوش سازمانی می‌شود.

منابع

۱. اسکات، ریچارد (۱۳۸۰)، «سازمان‌ها: سیستم‌های حقوقی، حقیقی و باز». ترجمه محمد رضا پهرنگی (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، زکیه (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، پریوش (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 ۱۶۲-۱۷۹.
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 کنابرداری 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 informatiotechnology. 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>.
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.