

فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

سال پنجم - شماره ۲ - تابستان ۹۳

صص ۱۵۸-۱۴۳

## الگوی روابط بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار

### شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه

فریبا کریمی<sup>۱\*</sup>، مرضیه اکبری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۰/۲۸ تاریخ پذیرش: ۹۲/۴/۱

#### چکیده

این پژوهش به بررسی «الگوی روابط بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)» پرداخته است. روش پژوهش همبستگی علی مدل معادلات ساختاری است. جامعه مورد مطالعه، 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 با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. ابزارهای اندازه‌گیری پرسشنامه‌های قابلیت یادگیری سازمانی چیوا و همکاران (۲۰۰۷)، هوش سازمانی آلبرخت (۲۰۰۳) و رفتار شهروندی سازمانی کرنودل (۲۰۰۷) بودند. نتایج پژوهش نشان داد بین قابلیت یادگیری سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی و هم‌چنین بین هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که قابلیت یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی اثر مستقیم و بر رفتار شهروندی سازمانی اثر غیر مستقیم داشته است.

**واژه‌های کلیدی:** یادگیری سازمانی، هوش سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان دانشگاه

<sup>۱</sup> - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

<sup>۲</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، باشگاه پژوهشگران

جوان، اصفهان، ایران

## مقدمه

گسترش سریع فناوری، دسترسی همگانی به اطلاعات، فرو ریختن مرزهای جغرافیایی دانش، پدیده جهانی شدن، افزایش چشمگیر تقاضای اجتماعی برای ورود به آموزش عالی و رشد سازمان‌های صنعتی و تجاری برای مقابله با بحران‌ها، ناملايمات و تهدیدها و همچنین بقای خویش دوام در این دنیای پر رقابت نیاز به یادگیری را به وضوح نشان می‌دهند. اگر چه وجود فناوری پیشرفته، فضای مناسب، تجهیزات روز و سرمایه‌های مادی و مالی از شرایط لازم و ضروری پیشرفت لازم و ضروری پیشرفت و موفقیت به حساب می‌آیند ولی کافی نیستند (manavipour et al., 2011:10).

امروزه به دلیل محیط اقتصادی پویا و اهمیت نوآوری در خدمات، نقش منابع انسانی در سازمان‌ها ضروری است. در دیدگاه‌های متعددی که از یادگیری سازمانی ارائه شده است، سازمان‌ها در مقابله با تغییرات و یا اصلاح خود نیاز به مدل‌های ذهنی، قوانین، فرآیندها، دانش، حفظ و بهبود عملکرد دارند. قابلیت یادگیری سازمانی<sup>۱</sup> شاخص‌های کلیدی را در اثربخشی سازمان و پتانسیل برای نوآوری و رشد سازمان در نظر گرفته است (Alegre & Chiva, 2009: 5).

پژوهشگران معتقدند یکی از نتایج یادگیری سازمانی دستیابی به مزیت رقابتی است (2009: 45). Yang et al., 2004; Song et al., و به یادگیری سازمانی اغلب به عنوان پایه‌هایی برای کسب مزیت رقابتی و کلیدی برای افزایش عملکرد سازمان نگاه می‌شود (Spicer & Sadler, 2006). در وضعیتی کنونی که سازمان‌ها با رقابتی شدید و تغییرات مداوم در نیازهای بازار مواجه هستند داشتن مزیت رقابتی پایدار حیاتی است و پایدارترین مزیت رقابتی، داشتن نیروی انسانی ارزشمند است. بنابراین توان یادگیری سریع‌تر از رقبا نوعی مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها است (Reilly & Scot, 2010).

قابلیت یادگیری سازمانی، مجموعه‌ای از منابع یا مهارت‌های ملموس و غیر ملموس است که فرآیند یادگیری سازمانی را تسهیل می‌نماید (Alegre & Chiva, 2008) و زمینه قابلیت‌های پویا را برای توسعه توانایی‌های مثبت سازمان فراهم می‌کند (Bustinza et al., 2010). یادگیری سازمانی اشاره به ظرفیت سازمان برای تغییر و بهبود مداوم دارد (Lien et al., 2007) و سازمان را قادر می‌سازد با تغییرات سازگاری یابد (Zhang et al., 2006).

همان‌گونه که در دنیای انسانی و درحیات پر تلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارآ خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره‌مند از درجه هوشی بالا باشند. بی‌تردید این انسان‌ها با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود خواهند توانست برمسائل و مشکلات سازمان فائق آیند. در عصر حاضر هر چه

<sup>1</sup> organizational learning capability

زمان به جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی دارای اهمیت خواهد شد که پذیرفته شود در سازمان‌های امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی‌های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقش مؤثری ایفا می‌کنند (Malekzadeh, 2010: 31).

هوش سازمانی<sup>۱</sup> فرآیند تبدیل داده به دانش و تبدیل دانش به فعالیت‌هایی است که منافع سازمان را افزایش می‌دهد (Cronquist, 2004) و تمایل اعضای سازمان را در بهبود عملکرد، فرآیند تبادل داده‌ها و نظرات با یکدیگر برای ایجاد دانش مفید و خلق رفتارهای هوشمند فراهم می‌کند (Ercetin et al., 2010).

کارکنان متخصص جهت توسعه عملکرد سازمان، نیازمند تخصص عمیق در زمینه کاری خود هستند که این خود نیازمند تجربه در کار و توسعه هوش سازمانی است. سازمان پویا اقدام به برنامه ریزی استراتژیک، افزایش فرهنگ مشارکت و قابلیت یادگیری می‌کند (Silber & Kearny, 2009: 4). سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌هایی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات باز هم بین عملکرد و کارآیی سازمان شکاف وجود دارد اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که عملکرد و کارآیی سازمان تا حدود زیاد به تلاش کارکنان فراتر از الزامات تعیین شده نقش، بستگی دارد (Karimi, 2011: 130). امروزه اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup>، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله‌ی سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارآیی عملکرد سازمان می‌شود (Hossaini et al., 2010:14).

وقتی که رفتارهای شهروندی سازمانی توسط کارکنان به اجرا در می‌آید مدیران و سرپرستان هزینه‌های کنترل عملکرد سازمان را کاهش داده و مکانیسم‌هایی کمتری را برای نظارت بر کارکنان در نظر می‌گیرند (Khan & Abdul Rashid, 2012: 83)، هم‌چنین نیاز سازمان را در اختصاص دادن منابع ناکافی جهت حفظ ساختارها کاهش داده و منابع را برای بهره‌وری آزاد می‌گذارد (Kim, 2006).

<sup>1</sup> organizational intelligence

<sup>2</sup> organizational citizenship behavior

امروزه رهبران سازمان‌ها توافق دارند که یادگیری سازمانی منجر به توسعه هوش سازمانی شده و عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد. افزایش تقاضای هوش سازمانی راه‌حل‌های نوآورانه‌ای را طلب می‌کند که رشد سرمایه‌گذاری در توسعه سرمایه فکری را نشان می‌دهد (Weijermars, 2012: 229). هوش سازمانی با تمرکز بر درک دانش و یادگیری موجب سازمان هوشمند می‌شود. سازمانی که یاد می‌گیرد دانش را هوشمندانه مدیریت می‌کند (Stonehouse & Pemberton, 1999). سازمان‌ها نیز برای حفظ حیات و کارکرد خود نیازمند کارکنان هوشمند می‌باشند تا بتوانند به نحو اثربخش‌تری به وظایف خود عمل کنند (Mousavi et al., 2012).

یافته‌های پژوهش صالحی و همکاران (Salehi et al., 2011)، نیز نشان داد که بین کلیه مؤلفه‌های هوش سازمانی و یادگیری سازمانی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. کارکنان هوشمند در زمینه‌های درک مشکلات سازمانی، درک یادگیری دانش، نوآوری و سازگاری با شرایط، نسبت به دیگر کارکنان از برتری قابل ملاحظه‌ای برخوردارند (Salasel et al. 2009). اطلاعات در مورد اهداف، نگرش‌ها و مقاصد کارکنان، به وسیله افراد با هوش سازمانی بالا می‌تواند به رفتار شهروندی سازمانی تبدیل گردد (Marjani & Soheilipour, 2012). سازمان‌ها به منظور افزایش رقابت و بهره‌وری، رضایت مشتری، کاهش هزینه‌ها و کاهش غیبت، کارکنان خود را به رفتار شهروندی سازمانی تشویق می‌کنند تا فراتر از نقش تعیین شده در شرح شغل‌شان عمل کنند و از آن بهره‌مند شوند (podsakoff et al., 2009).

### پیشینه پژوهش

صفیان بلداجی (Safiyan Boldaji, 2008)، در پژوهشی به بررسی ارتباط میان یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخت، نتایج پژوهش نشان داد که هم سطح یادگیری سازمانی و هم سطح رفتار شهروندی سازمانی با وضعیت مطلوب فاصله داشته و پایین‌تر از حد میانگین می‌باشد. آزمون فرضیه تحقیق مشخص کرد هیچ‌گونه رابطه معناداری میان یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در نمونه پژوهش وجود ندارد.

سلاسل و همکاران (Salasel et al., 2009)، در پژوهش خود به بررسی رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی 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 چشم انداز استراتژیک نیز رابطه‌ای معنادار نشان دادند.

پژوهش سومج و دراج زاوی (Somech & Drach Zahavy, 2004)، نشان داد که رابطه مثبتی بین یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. مکانیزم‌های یادگیری سازمانی و فرهنگ یادگیری دو عامل پیش بینی کننده مهم رفتار شهروندی سازمانی هستند. یادگیری سازمانی در به حداکثر رساندن رفتار شهروندی سازمانی بر رفتارهای متمرکز بر فرد و متمرکز بر سازمان در ارتباط است.

عرفانی خانقاهی و جعفری (Erfani Khanghahi & Jafari, 2010)، پژوهشی تحت عنوان بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم فرهنگ یادگیری و یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی انجام دادند، آنها به این نتیجه رسیدند که متغیرهای نهفته یادگیری سازمانی و فرهنگ یادگیری به طور مستقیم و غیر مستقیم بر هوش سازمانی تأثیر می‌گذارد. چی چنگ و همکاران (Chi-Cheng et al., 2011)، پژوهشی به بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد هنگامی که یادگیری سازمانی از کیفیت بالایی در سازمان برخوردار است اعضای سازمان تمایل بیش تری به بروز رفتار شهروندی سازمانی دارند.

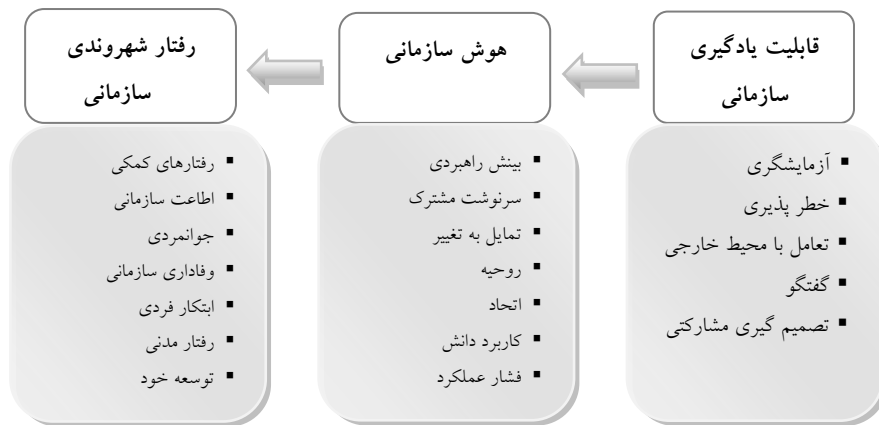
در عصر اطلاعات، دانشگاه‌ها برای دست یابی به مزیت رقابتی، حفظ آن در محیط و برای موفقیت پایدار سازمانی نیازمند کارکنانی هوشمند، با انگیزه و بهره‌ور هستند تا همگام با تغییرات پیش رفته و در شیوهی تفکر خود تغییر ایجاد کنند و به توسعه‌ی دانش، مهارت و توانایی‌های خود بپردازند. به عبارتی انسان هوشمند و دانش، کلید موفقیت و اثر بخشی دانشگاه‌ها به حساب می‌آیند و منابع بسیار ارزشمندی برای دانشگاه بشمار می‌روند. دانش سازمانی از طریق یادگیری در محیط سازمان و تلاش سازمان در جمع‌آوری، مدیریت و به کارگیری اطلاعات جهت ارتقای هوش سازمانی منابع انسانی کارآمد حاصل می‌شود. کارکنان هوشمند، کارکنانی هستند که رفتار اخلاقی بالایی دارند، بیش تر در رفتارها و فعالیت‌های فرآینقی یا فرا وظیفه‌ای شرکت می‌کنند، به طور داوطلبانه به حل مسائل کمک کرده، به سازمان وفادار و متعهد بوده، از فرصت‌های دورن سازمانی و بیرون از سازمان بهره برده زمان و منابع خود و سازمان را مدیریت کرده و به توسعه دانش و مهارت‌های خود می‌پردازند. زمانی که دانشگاه محیطی را جهت ابراز این رفتارهای اخلاقی فراهم کند می‌توان انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را در دانشگاه داشت.

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) بوده است. لذا با توجه به هدف پژوهش فرضیه‌های زیر مطرح می‌گردد:

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

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

۳- بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) روابط علی وجود دارد. با توجه به فرضیه‌های پژوهش مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

### روش پژوهش

با در نظر گرفتن هدف پژوهش، که بررسی رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان (غیر هیأت علمی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) بود، روش پژوهش همبستگی علی است. جامعه مورد مطالعه را کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) به تعداد ۳۲۱ نفر تشکیل داده‌اند که با استفاده از جدول نمونه گیری کرجسی و مورگان (Krejcie & Morgan, 1970)، تعداد ۱۷۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین آن‌ها انتخاب گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی چیوا و همکاران (Chiva et al, 2007) با ۱۴ سؤال و مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) است. این پرسشنامه مؤلفه‌های آزمایشگری، خطر پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی را مورد سنجش قرار می‌دهد. میزان پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شد. برای سنجش هوش سازمانی از پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت (Albrecht, 2002) با ۳۵ سؤال و مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) استفاده شد. این پرسشنامه مؤلفه‌های بینش راهبردی، سرنوشت

مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد، کاربرد دانش و فشار عملکرد را مورد سنجش قرار می‌دهد. میزان پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه شد. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی کرنودل (Kernodle, 2007)، با ۲۹ سؤال و مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) استفاده شد. این پرسشنامه مؤلفه‌های رفتارهای کمکی، اطاعت سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود را مورد سنجش قرار می‌دهد. میزان پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۹ محاسبه شد. روایی صوری و محتوایی هر سه پرسشنامه توسط صاحب‌نظران رشته مدیریت تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس و مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۱۹ و لیزرل ۸.۵ استفاده شده است.

### یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه پژوهش نشان می‌دهد، از ۱۷۱ نفر اعضای نمونه پژوهش ۵۴/۴ درصد از کارکنان مرد و ۴۵/۶ درصد از کارکنان زن بوده‌اند. ۱۵/۸ درصد از کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم، ۶۷/۹ درصد از کارکنان دارای مدرک لیسانس و ۱۳/۵ درصد از کارکنان دارای مدرک فوق لیسانس بوده‌اند. ۳۹/۲ درصد از کارکنان سابقه خدمت ۱۰ سال و کمتر داشته‌اند، ۳۵/۱ درصد از کارکنان دارای سابقه خدمت ۱۱ تا ۲۰ سال و ۲۱/۶ درصد دارای سابقه خدمت بیش‌تر از ۲۰ سال بوده‌اند.

**فرضیه اول:** بین مؤلفه‌های قابلیت یادگیری سازمانی (آزمایشگری، خطر پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفتگو، تصمیم‌گیری مشارکتی) و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) رابطه وجود دارد. نتایج مرتبط با فرضیه اول در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین مؤلفه‌های قابلیت یادگیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی

ردیف	متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	آزمایشگری	۷/۵۴	۲/۹۹	-					
۲	خطرپذیری	۹/۰۸	۲/۷۳	۰/۴۹۹***	-				
۳	م محیط خارجی	۱۱/۹۹	۲/۶۲	۰/۳۵۸***	۰/۴۸۱**	-			
۴	گفتگو	۱۴/۷۰	۵/۳۰	۰/۵۸۳***	۰/۴۹۶**	۰/۵۷۷**	-		
۵	تصمیم‌گیری مشارکتی	۱۴/۳۲	۴/۸۵	۰/۶۴۸**	۰/۵۱۱**	۰/۴۸۳**	۰/۶۹۱**	-	
۶	رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۰/۹۵	۱۵/۵۳	۰/۳۸۱**	۰/۳۹۸**	۰/۳۲۶**	۰/۴۲۱**	۰/۳۹۵**	-

\*  $p \leq 0.05$  \*\*  $p \leq 0.01$

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد، رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب با آزمایشگری ( $r=0/381$ )، خطرپذیری ( $r=0/298$ )، تعامل با محیط خارجی ( $r=0/326$ )، گفتگو ( $r=0/421$ )، تصمیم‌گیری مشارکتی ( $r=0/395$ ) دارای رابطه معنادار است. بر اساس ضریب تعیین  $20/2$  درصد واریانس نمرات قابلیت یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مشترک می‌باشد. لذا فرضیه اول مبنی بر این که بین قابلیت یادگیری سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد تأیید می‌گردد.



**فرضیه دوم:** بین مؤلفه‌های هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد، کاربرد دانش، فشار عملکرد) و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (رفتارهای کمکی، اطاعت سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه خود) دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) رابطه وجود دارد. نتایج مرتبط با فرضیه دوم در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین مؤلفه‌های هوش سازمانی با رفتار

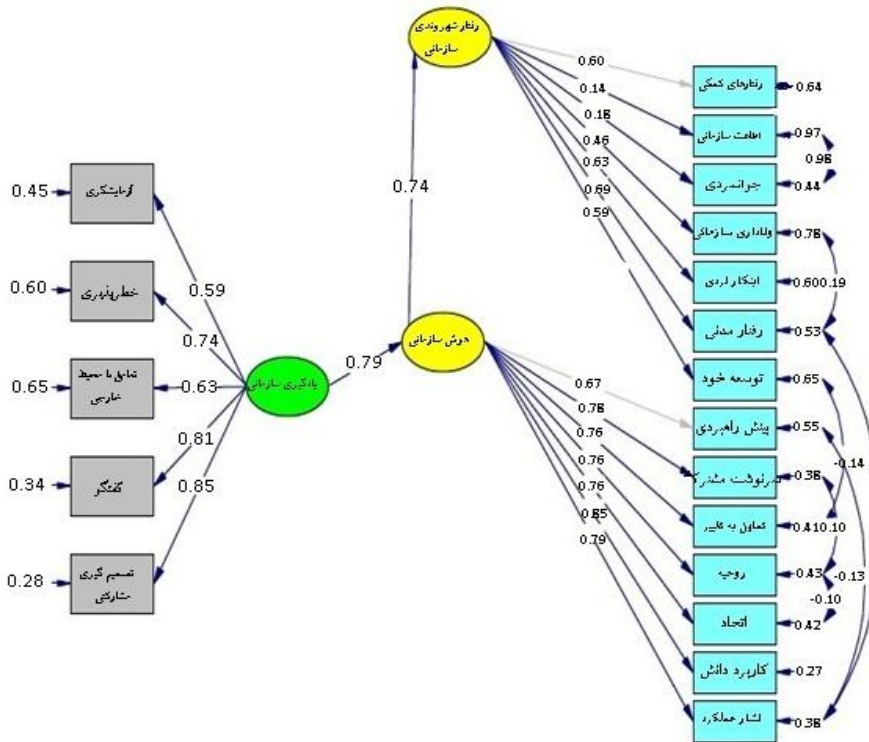
متغیرها	میانگین	انحراف معیار	شهروندی سازمانی								
			۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	
بینش راهبردی	۱۱/۶۲	۲/۳۱	-								
سرنوشت مشترک	۱۲/۹۹	۲/۴۱	**	-							
تمایل به تغییر	۱۴/۰۸	۲/۲۶	**	**	-						
روحیه	۱۲/۴۷	۲/۱۶	**	**	**	-					
اتحاد	۱۴/۳۲	۲/۳۰	**	**	**	**	-				
کاربرد دانش	۱۴/۶۲	۲/۹۹	**	**	**	**	**	-			
فشار عملکرد	۱۴/۲۰	۲/۵۴	**	**	**	**	**	**	-		
رفتار شهروندی سازمانی	۱۰۰/۹۵	۱۵/۵۲	**	**	**	**	**	**	**	-	

\*  $p \leq 0.05$  \*\*  $p \leq 0.01$

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب با بینش راهبردی ( $r=0/387$ )، سرنوشت مشترک ( $r=0/420$ )، تمایل به تغییر ( $r=0/385$ )، روحیه ( $r=0/419$ )، اتحاد ( $r=0/450$ )، کاربرد دانش ( $r=0/422$ )، فشار عملکرد ( $r=0/330$ ) دارای رابطه معنادار است. بر اساس ضریب تعیین  $26/9\%$  درصد واریانس نمرات هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مشترک می‌باشد. لذا

فرضیه دوم مبنی بر این که بین هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد تأیید می‌گردد.

**فرضیه سوم:** بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) روابط علی وجود دارد.



شکل ۲- مدل نهایی روابط بین متغیرهای پژوهش

جدول ۳- نتایج الگو سازی معادله ساختاری برای الگوهای نهایی پژوهش

R <sup>2</sup>	SE	β	B	مسیرهای مطرح برای مدل نهایی
۰/۶۲	۰/۴۱	۰/۷۹	۰/۸۲**	قابلیت یادگیری سازمانی - هوش سازمانی
۰/۵۴	۰/۵۱	۰/۷۴	۰/۷۴**	هوش سازمانی - رفتار شهروندی سازمانی

۰/۰۱ p ≤ \*\*

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، قابلیت یادگیری سازمانی ۶۲ درصد از واریانس هوش سازمانی و هوش سازمانی ۵۴ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نموده‌اند. الگوی نهایی مربوط به روابط علی بین قابلیت یادگیری سازمانی و هوش سازمانی در شکل ۲ ارائه شده است. بر اساس نتایج بدست آمده از شکل ۲ قابلیت یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی اثر مستقیم و بر

رفتار شهروندی سازمانی اثر غیر مستقیم داشته است. در واقع هوش سازمانی میانجی بین قابلیت یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بوده است.

#### جدول ۴- بررسی شاخص‌های برازش مدل

IFI	RMR	CFI	GFI	RMSEA	$\chi^2/df$
۰/۹۸	۰/۰۶۵	۰/۹۸	۰/۹۷	۰/۰۶۰	۱/۶۱

بر اساس نتایج جدول ۴ مدل از برازش خوبی برخوردار است بدین معنی که شاخص  $\chi^2/df$  (مجذور کای) بیانگر ارزش عددی برابر ۱/۶۱ می باشد. شاخص RMSEA (شاخص ریشه واریانس خطای تقریب) که مقدار آن همان آزمون انحراف هر درجه آزادی است، در مدل حاضر برابر با ۰/۰۶۰ می باشد. شاخص بعدی، شاخص مطلق GFI (شاخص نیکویی برازندگی) است، که در مدل حاضر این شاخص ۰/۹۷ است و از برازش خوبی برخوردار می باشد. شاخص نسبی CFI (شاخص برازندگی تطبیقی) برابر با ۰/۹۸ است و شاخص RMR که هر چه به صفر نزدیک تر باشد، مدل از برازش بهتری برخوردار است (هومن، ۱۳۸۴). در مدل حاضر این شاخص ۰/۰۶۵ می باشد و از برازش خوبی برخوردار است. شاخص IFI (شاخص برازندگی فزاینده) برابر با ۰/۹۸ می باشد.

#### بحث و نتیجه گیری

نتیجه حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که بین قابلیت یادگیری سازمانی و مؤلفه‌های آن (آزمایشگری، خطر پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفتگو، تصمیم گیری مشارکتی) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج سومچ و دراچ زاوی (2004, Somech & Drach Zahavy)، چی چانگ و همکاران (2011, Chi-Cheng et al.)، هماهنگی دارد و با نتیجه پژوهش صفیان بلداجی (2008, Safiyan Boldaji)، مبنی بر عدم وجود رابطه بین یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان های دولتی هماهنگی ندارد. دلیل عدم هماهنگی بین نتایج این پژوهش و پژوهش صفیان بلداجی ممکن است به دلیل تفاوت جامعه آماری و تأثیر عوامل زمینه‌ای در این رابطه باشد. لذا می توان بیان کرد در دنیای رقابتی کنونی،  $Chi-Square=231.72$ ,  $df=143$ ,  $P-value=0.089162$ ,  $RMSEA=0.060$  هستند که زودتر و سریع تر از رقیبان یاد بگیرند و این یادگیری را در فرآیندهای کاری خود به کار ببرند. دانشگاه برای پاسخ به این چالش و تحریک تحول یادگیری در سطوح فردی، سازمانی و اجتماعی نیاز به مرکزی برای توسعه آموزشی کارکنان دارد تا دانشگاه را به سازمان یادگیرنده تبدیل کند. اگر قابلیت یادگیری در سازمان توسعه یابد به تبع آن رفتارهای شهروندی در کارکنان رشد کرده و تمایل بیش تری به ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی پیدا می کنند. اگر این رفتارها در کارکنان تقویت شود سبب افزایش تعهد و وفاداری کارکنان به دانشگاه خواهد شد، تعهد آنان در کمک به

سازمان و تکمیل استراتژی‌های دانشگاه بیش‌تر شده و در نتیجه یادگیری سازمانی از کیفیت بیش‌تری برخوردار می‌شود. بررسی نتایج فرضیه دوم پژوهش نشان داد که بین هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، تمایل به تغییر، روحیه، اتحاد، کاربرد دانش، فشار عملکرد) با رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج سلاسل و همکاران (Salasel et al., 2009) هماهنگی دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که دانشگاه‌ها هر روز با چالش‌های جدیدی روبه‌رو هستند و نیاز به کارکنانی دارند که با خلاقیت و نوآوری خود راه‌حل‌های جدیدی را ارائه دهند. دانشگاه‌ها برای ورود به محیط رقابتی و حفظ مشتریان خود نیاز به کارکنانی هوشمند دارند که با توانایی‌های منحصر به فرد خود به طور خاص به تشخیص ویژگی‌های دانش فرهنگی به طور کارآ و مؤثر به ارتباط دانش و اداره کردن آن در محیط‌های محسوس بپردازند. دانشگاه با افزایش قابلیت‌ها برای ایجاد دانش، روحیه گروهی، انعطاف‌پذیری کارکنان در مقابل تغییرات و ایجاد قوانین و سیاست‌هایی برای تعامل اعضاء سازمان با یکدیگر می‌تواند زمینه لازم جهت توسعه اطلاعات و بینش کارکنان را فراهم آورد. کارکنان هوشمند از غیبت و کم‌کاری در محیط کار خودداری کرده و فراتر از نقش تعیین شده در شرح شغل خود عمل می‌کنند و سازمان را در افزایش بهره‌وری، رضایت مشتری، کاهش هزینه‌ها یاری کرده و تلاش می‌کنند تا عملکرد سازمان را افزایش دهند. نتایج مدل روابط علی نشان داد که قابلیت یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی اثر مستقیم دارد و بر رفتار شهروندی سازمانی اثر غیر مستقیم داشته است. این یافته‌ها با نتایج عرفانی خانقاهی و جعفری ( Erfani Khanghahi & Jafari, 2010)، هماهنگی دارد. بنابراین، هرچه میزان یادگیری سازمانی و هوش سازمانی کارکنان افزایش یابد، تأثیر بیش‌تری بر رفتار شهروندی سازمانی داشته و باعث ارتقاء رفتار شهروندی می‌شود که در مجموع باعث افزایش اثربخشی و کارآیی فعالیت‌های دانشگاه می‌شود. لذا با فراهم نمودن فضای آزمایشگری و گفتگو در دانشگاه افراد با هوش بالا پرورش یافته و رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند. بر اساس نتایج مذکور پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

مدیران دانشگاه زمینه برقراری ارتباط کارکنان با سایر دانشگاه‌ها و تبادل اطلاعات و همفکری با کارکنان آن‌ها را جهت بحث و گفتگو فراهم کرده تا مسائل را تحلیل و ریشه‌یابی کنند. جهت تقویت هوش سازمانی و پیامدهای مثبت آن جلسات توجیهی، کارگاه‌های آموزشی و اطلاع-رسانی بیش‌تری صورت گیرد تا درک بهتر و شیوه‌های کاربردی‌تر از هوش سازمانی ارائه شود. مدیران دانشگاه زمینه استفاده از تجارب کارکنان را در بخش‌های مختلف سازمان در جهت نشر دانش و اطلاعات و آموزش مهارت‌های جدید مورد نیاز کارکنان در انجام فعالیت‌ها را فراهم نمایند. دانشگاه به منظور رقابت با سازمان‌های دیگر و ایجاد سازمان هوشمند بهره‌ر هوشی سازمان را اندازه‌گیری کرده و به انتشار دانش مورد نیاز در درون سازمان بپردازد.

### References

Albrecht. K. (2002). Organizational intelligence & knowledge management, Thinking Outside the Silos The Executive Perspective . Available from: <http://karlalbrecht.com/downloads/OI-WhitePaper-Albrecht.pdf>

Alegre, J & Chiva, R. (2009). Entrepreneurial orientation, organizational learning capability and performance in the ceramic tiles industry. *Published by: Institute Valencia no de Investigations Economics, S.A, 8, 3-29.* Available from: <http://www.ivie.es>

Alegre, J & Chiva, R. (2008). Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance. *Technovation, 28(6), 315-326.*

Bustinza, O. F., Molina, L. M & Arias-Aranda, D. (2010). Organizational learning 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.*

Cronquist, B. (2004). Enabling knowledge-workers commitment to organizational intelligence activites. *Management Learning: The Journal for Managerial and Organizational Learning, The 5<sup>th</sup> European Conference on Organizational Knowledge, Learning and Capabilities, University of Innsbruck, Austria, 2-3 April.*

Erçetin, S. S., Potas, N., Hamedoğlu, M. A & Kisa, N. (2010). Using multi-dimensional organizational intelligence measurements to determine the institutional and managerial capacities of technical education institutions for girls. *African Journal of Business Management, 5(27), 11256- 11264.*

Erfani Khanghahi, M & Jafari, P. (2010). Direct and indirect impacts of transformational leadership style, learning culture and organizational learning on organizational intelligence in Islamic Azad University. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration, 11(1), 49-66.*

Hooman, H. (2007). *Structural Equation Modeling Using Lisrel Software*. Samt Publication. 1st Ed.

Hossaini, E. Gh., Bejani, H & Malekiniya, E. (2010). Influencing factors, constituents and consequences of organization citizenship behavior. *Journal of Police Human Development*, 1(48), 31-34.

Karimi, F. (2011). Prediction of emotional intelligence of high school teachers on the basis of their organizational citizenship behavior. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration*, 1(5), 127-143.

Kernodle, T. A. (2007). *Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: a hierarchical linear modeling study*. PhD thesis, University International of Touro, New York, USA.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607- 610.

Khan, S. K & Abdul Rashid, M. (2012). The mediating effect of organizational commitment in the organizational culture, leadership and organizational justice relationship with organizational citizenship behavior: a study of academicians in private higher learning institutions in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8), 83-91.

Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea *International Journal of manpower*, 27(8), 722-740.

Lien, B. Y., Hung, R. Y & Mclean, G. N. (2007). Organizational learning as an organization development intervention in six high-technology firms in Taiwan: an exploratory case study. *Human Resource Development Quarterly*, 18(2), 211-228.

Malekzadeh, GH. R. (2010). Organizational intelligence as a strong device in the management of knowledge based firms. *Journal of Roshd-e-Fanavari*, 6(22), 31-37.

Manavipour, D., Ghomashchi, F & Parviz, S. (2011). Relationship between managers creativity and organizational learning of

nongovernmental. *Journal of Modern Industrial / Organizational Psychology*, 12(4), 9-16.

Marjani, A. B & Soheilipour, M. (2012). The relationship between organizational intelligence and staff performance based on the model of Karl Albrecht ( The case of Iran Branch, China National Petroleum company). *International Journal of Business and Social Science*, 3(4), 152-158.

Mousavi S. H., Talebzadeh Nobarian M & Shams Mourkani, G. (2012). The relationship between spiritual intelligence and organizational citizenship behavior high school teachers in Zanjan. *Journal of Quarterly Educational Psychology*, 7(22), 65-94.

Podsakoff, N. P. Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.

Reilly, M & Scot, P. S. (2010). Dynamic capabilities, absorptive capacity and knowledge sharing: a research agenda into explicating the antecedent factors conducive to subsidiary bargaining power. *International Business Conference Trinity College Dublin, Ireland*, 1-26. Available from: <http://arrow.dit.ie/cgi>

Safiyani Boldaji, M. (2008). *Survey of relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior in governmental organizations (in province of Chahar Mahal ve Bakhtiari)*. MSc thesis, University Pardis Qom, Tehran.

Salasel, M., Kamkar, M & Golparvar, M. (2009). To investigate the relationship between organizational intelligence with organizational citizenship behavior (OCB) of Ehya Gostaran Espadan employees. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 11(40), 26- 37.

Salehi, M, Gholtash, A & Jabari zahirabadi, A. (2012). On the Relationship between Learning Organization and Organizational Intelligence in Education, *Quarterly journal of new approaches in educational administration*, 3, (11), 89-104.

Silber, K. H & Kearny, L. (2009). Organizational intelligence: A guide to understanding the business of your organization for HR, training, and performance consulting; published by WILEY. Available from: <http://www.amazon.com>

Somech, A & Drach Zahavy, A.( 2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational learning and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 281-298.

Song, J. H., Joo, B & Chermack, T. J. (2009). The dimensions of learning organization questionnaire (DLOQ): a validation study in a Korean context. *Human Resource Development Quarterly*, 20(1), 43-64.

Spicer, D. p & Sadler- Smith, E. (2006). Organizational learning in smaller manufacturing firms. *International Small Business Journal*. 24(2), 133-158.

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. Available from: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

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](http://www.amazon.com)

Yang, B., Watkins, K E & Marsick, V J. (2004). The construct of the learning organization: dimensions, measurement, and validation measurement. *Human Resource Development Quarterly*, 15 (1), 31-55.