

تعیین ارتباط هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر بخشی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان معصومه کلاته سیفری، فریده علیزاده، منصوره ابو جعفری^۱

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر تعیین ارتباط هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثربخشی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان بود.

روش شناسی: این تحقیق از نوع همبستگی بود. جامعه آماری مورد نظر این پژوهش، مدیران، معاونان و کارشناسان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان بود که به علت تعداد کم ($n=110$)، جامعه برابر نمونه در نظر گرفته شد که از این تعداد ۱۰۰ پرسش‌نامه قابل استفاده، جمع آوری شد. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل، پرسش‌نامه اثر بخشی سازمانی مهرزاد حمیدی (۱۳۸۲)، پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) و پرسش‌نامه هوش سازمانی کارل آلبر شت (۲۰۰۳) بود. پایایی پرسش‌نامه‌های اثر بخشی سازمانی، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب $\alpha=0.91$ ، $\alpha=0.95$ و $\alpha=0.72$ به دست آمد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که هوش سازمانی و خرده مقیاس‌هایش با اثربخشی ارتباط مثبت و معناداری دارند ($p<0.05$). همچنین رفتار شهروندی و خرده مقیاس‌هایش نیز با اثربخشی ارتباط مثبت و معناداری دارند و فقط در خصوص خرده مقیاس جوانمردی و وجدان، فرض صفر تأیید شد. نتایج رگرسیون نشان داد که خرده مقیاس‌های هوش سازمانی شامل چشم‌انداز استراتژیک و میل به تغییر پیش بین معناداری برای اثربخشی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان هستند. ولی برای سایر خرده مقیاس‌های هوش و تمام خرده مقیاس‌های رفتار شهروندی فرض صفر قابل قبول است.

بحث و نتیجه گیری: به طور خلاصه، آشنایی کارکنان با اهداف متعالی ورزش همگانی و قهرمانی در استان، تشریح پله به پله اهداف سازمان، آموزش‌های ضمن خدمت و بهبود روحیه افراد می‌تواند به اداره کل در راستای بهبود وضعیت ورزش استان و دیگر اهداف اداره کل کمک نماید. اما همواره باید به خاطر داشت رسیدن به اهداف سازمانی، بهبود ورزش همگانی و قهرمانی پروری تنها شرط نیست بلکه حس جوانمردی و وجدان و نوع دوستی نباید در مسیر رسیدن به اهداف نادیده گرفته شوند و مدیران سازمان‌های ورزشی با تکریم ارباب و رجوع بایستی به بهبود کیفیت خدمات خود توجه ویژه‌ای داشته باشند.

واژگان کلیدی: اثر بخشی سازمانی، هوش سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

۱. استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه مازندران ma.kalateh@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد دانشگاه مازندران

۳. کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

مقدمه

از مهم‌ترین اهداف کلی که دولت‌ها و سازمان‌ها دنبال می‌کنند، می‌توان به بهره‌وری^۱ پایدار، تغییر، نوآوری و کیفیت زندگی اشاره کرد. ورزش بر بهره‌وری ملی اثر می‌گذارد و در نتیجه بر رونق اقتصادی کشور تاثیر مثبت بر جای می‌گذارد. برای رسیدن به «بهره‌وری» استفاده بهینه از منابع یا «کارایی» و دست‌یابی به هدف یا «اثربخشی» ضروری است. «پیتر دراکر»^۲ دو واژه کارایی و اثربخشی را چنین تعریف کرده است: کارایی یعنی انجام دادن کارها به نحو شایسته و اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای شایسته یا مناسب. مجموع اثربخشی و کارایی بهره‌وری را می‌سازد، پس هر چه اثربخشی و کارایی بالاتر باشد، بهره‌وری هم بیشتر خواهد بود و برعکس هر چه اثربخشی و کارایی یا یکی از آن‌ها پایین‌تر باشد، بهره‌وری هم کاهش پیدا می‌کند. برای ارزیابی کار یا میزان کسب هدف، از شاخص اثربخشی عملکرد استفاده می‌شود (۱). با تغییرات و وسیع در جهان امروز و شدت یافتن رقابت‌ها، توجه بسیاری از محققان به طراحی استراتژی‌های مناسب برای اثربخش بودن سازمان‌ها و اجرای سریع و موثر آن‌ها جلب شده است. محققان پیاپی به دنبال آنند که مهم‌ترین عوامل تاثیر گذار در اثربخشی سازمان‌ها را دریابند، از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند بر اثربخشی تاثیر بگذارد، می‌توان به هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اشاره نمود (۲).

ماتسون^۳ (۲۰۰۱) در پژوهش خود نشان داده سازمان‌هایی که بهره‌وری بالایی دارند عملکرد آن‌ها تقریباً ۵ برابر بهتر از عملکرد سازمان‌های دارای بهره‌وری پایین‌تر است. وی متذکر شده که تلاش برای باهوش‌تر کردن سازمان‌ها مورد غفلت قرار گرفته و این در حالیست که توانایی اتخاذ در تصمیم‌های هوشمندانه‌تر و سازگاری سریع با تغییرات محیطی ممکن است بزرگترین مزیت رقابتی قرن ۲۱ باشد (به نقل از ۳). آلبرخت نیز هوش سازمانی را عامل موفق‌تر ساختن سازمان در محیط خود می‌داند در واقع کلیه سازمان‌ها نمی‌توانند با تغییر و تحولاتی که در جهان رخ می‌دهد همگام باشند مگر این‌که از هوش سازمانی خود استفاده کرده و برای بقاء خود آن را ارتقاء دهند (۳). هوش سازمانی یکی از مفاهیم جدید در عرصه مدیریت و سازمان‌ها می‌باشد که حدود یک دهه از آغاز پژوهش در این زمینه می‌گذرد. کارکنانی که تعهد سازمانی بالاتری دارند از هوش سازمانی بالاتری برخوردارند و به تبع آن عملکرد بالاتری از خود نشان می‌دهند که به دنبال خود اثربخشی بالاتری را نیز به همراه دارد (۴). آلبرخت هوش سازمانی را استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت قدرت ذهنی اش و تمرکز این قدرت ذهنی در تحقق رسالت سازمان تعریف می‌کند (به نقل از ۵).

از نظر آلبرخت هوش سازمانی هفت بعد دارد: ۱. بینش راهبردی (داشتن آگاهی نسبت به مقصد و ظرفیت کاری برای بیان هدف) ۲. سرنوشت مشترک (داشتن هدف مشترک و واحد و حس روحیه گروهی) ۳. تمایل به تغییر (توانایی رویارویی با چالش‌های غیر منتظره و تطبیق با انواع تغییرات) ۴. جرأت و شهامت (روحیه وانرژی مضاعف برای موفقیت) ۵. اتحاد و توافق (مفید بودن ابزارها و قوانین موجود در سازمان در موفقیت و تعامل اعضا با یکدیگر به منظور رویارویی با محیط) ۶. کاربرد دانش (ظرفیت تسهیم اطلاعات، دانش و بینش خود با دیگران و جریان آزاد دانش در سرتاسر سازمان) ۷. فشار عملکرد (جدی بودن در انجام کارهای در ست برای بازدهی ماهرانه و موفقیت مشترک). وی معتقد است سازمانی که در جهت پتانسیل نهایی خویش در حرکت است، برای یک توسعه همه جانبه باید به طور مداوم در هر هفت بعد کلیدی فوق پیشرفت داشته باشد (۶). از سویی دیگر، یکی

دیگر از متغیرهای مهمی که با اثربخشی و عملکرد بالای سازمانی رابطه مثبتی دارد، رفتار شهروندی است (۷). در تحقیق سلاسل و همکاران مشخص شد ارتباط مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی با اثر بخشی با نتایج تحقیقات اسپکتور و فوکس (۲۰۰۳)، لیپین و ون داین (۲۰۰۱)، دالال (۲۰۰۵)، گریتمیر و رودلف (۲۰۰۳) نیز هماهنگی دارد (۸). در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی می‌توان گفت که «کارکنان با انجام مسئولیت‌های فراتر از وظایف تعیین شده در شغل‌شان به بهبود و کارآیی سازمان خود کمک می‌کنند، به این معنی که آن‌ها همکاری‌های اضافی را انجام می‌دهند که نه الزامی‌اند و نه قابل پیش‌بینی می‌باشند» (۹). در تعریفی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مجموعه رفتارهای ارادی و اختیاری و فراتر از تکالیف شغلی کارکنان در نظر گرفته می‌شوند که موجبات ارتقاء عملیات کاری سازمان را فراهم می‌سازند، اما به طور مستقیم یا تلویحاً توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی و مورد تقدیر واقع نمی‌شوند. این رفتارها شامل پنج مولفه نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، تواضع، مردانگی و شرافت شهروندی می‌باشند (۸). در عرصه ورزش نیز سازمان‌های گسترده‌ای وجود دارند که همواره با چالش‌هایی پیرامون موضوع اثربخشی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن روبرو می‌باشند و تحقیقات در این خصوص گره‌گشای آنان می‌باشد. هر سازمان ورزشی که نتواند در مسیر انتخاب‌های درست و تصمیم‌گیری‌های صحیح قرار گیرد، اثربخشی خود را به چالش می‌کشد. کارکنان هر سازمان ورزشی، مهم‌ترین منابع انسانی در دسترس آن سازمان می‌باشند، اگر کارکنان در سرنوشت مشترک و بینش راهبردی سازمان دچار ابهام باشند، از تغییرات بهراسند، میزان جدیت‌شان در کارها اندک باشد و از دانش روز در خصوص کارشان دور باشند، به نظر می‌رسد این موضوع اثربخشی سازمان را تهدید می‌کند. همچنین از سویی دیگر، به نظر می‌رسد رفتارهایی فراتر از حد و اندازه یک کارمند در یک سازمان، همچون نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، تواضع، مردانگی و شرافت شهروندی می‌تواند به اثربخشی سازمانی کمک نماید و اگر در یک سازمان، کارکنان تنها دغدغه پاسخگویی به امورات، آن‌هم در حد و اندازه تکالیف شغلی‌شان را داشته باشند، ممکن است عملیات سازمان بازدهی نسبی را داشته باشد و از اثربخشی مطلوب سازمانی دور بماند. چنین اتفاقی در سازمان‌های ورزشی می‌تواند توسعه و ترویج ورزش را در کشور به چالش بکشد. از این رو ممکن است پیشرفت‌های ورزش همگانی کاهش یابد و در عرصه بین‌المللی نیز موفقیت‌های ورزش قهرمانی کشور کم‌رنگ شود. در تقسیمات کشوری، پس از وزارت ورزش و جوانان، ادارات کل در مراکز استان‌ها و ادارات ورزش و جوانان شهرستان‌ها، بازوی اجرایی ورزش کشورند. اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان نیز از بارزترین و پرتکاپوترین استان‌ها در عرصه ورزش همگانی و قهرمانی کشور است. با توجه به موارد فوق پژوهشگران بر آنند که اثربخشی سازمانی را در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان مطالعه نمایند و به این سوال پاسخ دهند که آیا هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثربخشی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ارتباط دارد؟ کدامیک از مولفه‌های هوش سازمانی و کدامیک از مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارتباط قوی‌تری با اثربخشی سازمانی دارد؟

غلامی^۱ و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین هوش سازمانی و عملکرد مدیران» دریافتند که هیچ ارتباط مثبت معناداری بین هوش سازمانی و عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی وجود ندارد. اما رگرسون گام به گام نشان داد که دانش عملکرد (یکی از خرده‌مقیاس‌های هوش سازمانی) پیشگوی معناداری برای

عملکرد مدیران در بخش منابع انسانی (یکی از بخش های عملکرد مدیران) است (۱۰). مر جانی و همکاران (۲۰۱۲) طی پژوهشی با موضوع « رابطه بین هوش سازمانی و عملکرد کارکنان برپایه الگوی کارل آلبرخت » به این یافته رسیدند که رابطه ی معناداری بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و عملکرد کارکنان وجود دارد (۱۱). آزما و همکاران (۲۰۱۲) طی پژوهشی به این یافته رسیدند که ارتباط معناداری بین تکنولوژی اطلاعات و هوش سازمانی کارکنان وجود دارد (۱۲). فینک و یولز (۲۰۱۱) طی پژوهشی با عنوان « ادراک هوش سازمانی به عنوان عناصر تشکیل دهنده شخصیت هنجاری » به این نتیجه رسیدند که هوش سازمانی می‌تواند بر عملکرد سازمانی مؤثر باشد (۱۳). کاستی و همکاران (۲۰۱۱) پژوهشی را با عنوان « تحلیل سرمایه انسانی به عنوان ابزار هوش سازمانی برای مدیریت عملکرد » انجام دادند، نتایج نشان داد که مدیریت عملکرد سازمانی برای بهبود، باید بر پایه هوش سازمانی باشد (۱۴). کرکماز و آرپک (۲۰۰۹) در پژوهش خود با عنوان « رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با هوش احساسی » به این نتیجه رسیدند که وجدان، رفتار مدنی و رفتارهای نوع دو ستانه به طور قابل توجهی با هوش احساسی رابطه دارد و از آن پیروی می کند. همچنین، نتایج نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی از هوش هیجانی پیروی می کند (۱۵). لویس و همکاران (۲۰۰۹) به بررسی نقش استعداد و کارایی در اثربخشی تیم های لیگ بیسبال از ۱۹۰۱ تا ۲۰۰۲ پرداختند و نتیجه گرفتند استعداد و کارایی در اثربخشی تیم‌های لیگ بیسبال نقش دارند و در این بین نقش استعداد در اثربخشی تیم های بیسبال بیشتر است (۱۶). ماتیوزک و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی اعلام کردند استمرار نظارت، اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد (۱۷). سونقی^۱ و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که اثرات قوی تری از تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان تمام وقت نسبت به کارکنان نیمه وقت وجود دارد (۱۸). مون و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان « کشف رابطه بین برون گرایی و رفتار شهروندی سازمانی از طریق یک رویکرد » دریافتند که بین این دو متغیر ارتباط معناداری وجود ندارد (۱۹). مندلسون و زیگلر (۲۰۰۷) در پژوهش خود نشان دادند که هوش سازمانی تأثیر قوی بر عملکرد مالی سازمان‌ها دارد. سازمان‌هایی که هوش سازمانی بالایی دارند، پیشرفت و سود دهی بیشتری داشته‌اند، همچنین اطلاعات بیرونی را تسخیر می‌کنند و اطمینان دارند که تصمیمات درستی در سازمان اتخاذ شده است (۲۰). پریچمرن و واسیلاش (۲۰۰۷) در پژوهشی دریافتند دانشگاه‌های هوشمند، هوش سازمانی بالایی دارند و علیرغم حفظ موقعیت استثنائی خود، در معرض رویدادها و تغییرات محیطی نیز قرار دارند (۲۱). یی و گانگ (۲۰۰۶) در پژوهش خود به بررسی مشتریان مراکز ورزشی شهر سئول کره جنوبی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که داشتن احساسات منفی نسبت به خدمات ورزشی ارائه شده، به کاهش رفتار شهروندی سازمانی منجر خواهد شد (۲۲). ماتسون و ماتسون (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان « سازمان‌های باهوش بهتر عمل می‌کنند » در پاسخ به این سوال که آیا سازمان‌های باهوش بهتر از سازمان‌هایی که باهوش نیستند، عمل می‌کنند؟ بیان می‌کنند که ویژگی‌هایی برای این سازمان‌ها وجود دارد که عمدتاً تعیین‌کننده موفقیت سازمان‌ها در اتخاذ بهترین عملکردها است و آن‌ها این نه ویژگی مورد بررسی را هوش سازمانی نامیدند و نشان دادند که بین هوش سازمانی با عملکرد سازمان همبستگی مثبت وجود دارد (۲۳). قهفرخی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با

۱ Marjani et al

۲ Azma et al

۳ Fink & Yolles

۴ Kesti et al

۵ Korkmaz & Arpacı

5 Lewis, et. al.

4 Matuszek, et. al.

۸ Seonghee

۹ Moon & at al

۱۰ Yi & Gong

عنوان « ارزیابی وضعیت هوش سازمانی در شهرداری‌های شرق مازندران » بدین نتیجه رسیدند که میانگین وضعیت هوش سازمانی و مولفه‌های آن در حد مناسبی بوده است. بر اساس اولویت بندی ها مشخص شد که به ترتیب فشار عملکرد، روحیه، اتحاد و توافق، سرنوشت مشترک وضعیت مطلوبی را دارند. اما بایستی توجه بیشتری به بهبود مستمر مولفه های هوش سازمانی و توسعه همزمان و متوازن این مولفه ها شود (۲۴). موسی خانی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان « بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان » که بر روی کارکنان استانداری زنجان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد (۲۵). جمال زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان « بررسی رابطه بین هوش سازمانی و سبک رهبری مدیران با رضایت شغلی دبیران در مدارس متوسطه شهرستان بویراحمدر سال تحصیلی ۹۱-۹۰ » به این نتیجه رسید که بین هوش سازمانی و سبک رهبری مدیران با رضایت شغلی دبیران (به طور کلی) رابطه معنادار منفی وجود دارد (۲۶). قره و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان « رابطه هوش سازمانی و مولفه‌های آن با عملکرد شغلی در مدیران تربیت بدنی و هیأت های ورزشی شهر اهواز » به این نتیجه رسیدند که بین تک تک مولفه‌های هوش سازمانی با عملکرد شغلی مدیران ارتباط مثبت معناداری وجود دارد (۲۷). سیادت و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان « بررسی مقایسه ای رابطه بین هوش سازمانی و رهبری تیمی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه های دولتی اصفهان » به این نتیجه رسیدند که بین مولفه‌های هوش سازمانی و رهبری تیمی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و بین میانگین نمره های هوش سازمانی و رهبری تیمی بر حسب دانشگاه، دانشکده و گروه آموزشی تفاوت معناداری وجود دارد (۲۸). بیک زاده و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان « بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان های دولتی استان آذربایجان شرقی » بدین نتیجه رسیدند که بین هوش سازمانی مدیران و عملکرد آنان در دستگاه های دولتی شهر تبریز رابطه معناداری وجود دارد (۲۹). هویدا و نادری (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان « بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان » بر روی کارکنان دانشگاه اصفهان انجام دادند. نتایج نشان داد همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جز نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بود. هم چنین بین مولفه های رفتار شهروندی به جز مؤلفه ای جوانمردی رابطه مستقیم وجود داشت (۳۰). خدادادی (۱۳۸۷) نیز در پژوهشی رابطه بین مولفه های هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی را در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی مورد بررسی قرار داد. نتایج این پژوهش نشان داد که بین پنج مولفه ی سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسویی و هماهنگی و کاربرد دانش با فرهنگ سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و به طور کلی رابطه مثبت و معناداری بین هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی مشاهده گردید (۳۱). قاسمیان (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان « بررسی ارتباط بین مدیریت مشارکتی و اثربخشی سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان های گیلان و مازندران » به نتایج زیر دست یافت : ۱- بین مشارکت رؤسای هیات های ورزشی و اثربخشی اداره کل تربیت بدنی در هر دو استان گیلان و مازندران رابطه معناداری وجود دارد. ۲- بین مشارکت مسئولین تربیت بدنی شهرستان ها و اثربخشی اداره کل تربیت بدنی در هر دو استان گیلان و مازندران رابطه معناداری وجود دارد (۳۲). اسدی و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهش خود « ارتباط بین فرهنگ سازمانی و اثربخشی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران » این عقیده را که فرهنگ سازمانی به طور نزدیکی مرتبط با اثربخشی آن می باشد مورد حمایت قرار داده و اعلام می دارند با بهبود هر یک از شاخص ها و

ویژگی‌های فرهنگ سازمانی می‌تواند بر اثربخشی سازمان تربیت بدنی افزود (۳۳). حمیدی (۱۳۸۲) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی رابطه ساختار سازمانی، اثربخشی و تعهد سازمانی در حوزه‌های ستادی سازمان‌های ورزشی کشور» اظهار نمود که بهره‌مندی از ساختارهای ارگانیک به اثربخشی بیشتر سازمانی می‌انجامد و بکارگیری این ساختار باعث افزایش سطح وفاداری کارکنان به سازمان می‌گردد (۳۴).

همانگونه که می‌دانیم در دنیای انسانی و در حیات پرتلاطم بشری از سان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار باشند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود، بخصوص این که در عصر حاضر هر چه زمان به جلو می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آن‌ها نیز مشکل‌تر می‌شود. از این رو در راستای افزایش اثربخشی سازمانی، توانایی اتخاذ تصمیمات درست و تکنیک‌های نوین حل مسئله برای رفع مسائل سازمان اهمیت زیادی دارد. از مرور پژوهش‌های اثربخشی مشخص شد که متغیر دیگری که گمان می‌رود در افزایش اثربخشی سازمانی مؤثر باشد، رفتار شهروندی سازمانی است. وجود رفتار شهروندی سازمانی در پژوهش‌های اثربخشی سازمانی ضرورت دارد، چرا که کیم (۲۰۰۶) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری فراتر از نقش‌های رسمی از پیش تعیین شده توسط سازمان تعریف نموده که ذاتی بوده و پاداش آن به طور مستقیم در مجموعه ساختار پاداش‌های رسمی سازمانی نمی‌گنجد ولی در ارتقاء اثربخشی و کارکرد موفقیت‌آمیز سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است (۳۵). یافته‌های حاصل از این پژوهش، به مدیران سازمان‌های ورزشی به خصوص مدیران ورزش و جوانان ادارات کل و ادارات شهرستان‌ها کمک می‌نماید که با تکیه بر تقویت هوش سازمانی کارکنان خود و ارتقاء رفتار شهروندی آنان به اثربخشی سیستم خود کمک نمایند. امید که با دستیابی به اثربخشی مطلوب سازمانی، راه برای توسعه ورزش همگانی و قهرمانی در جامعه هموار شود تا بیش از پیش ورزش کشور در عرصه ملی و بین‌المللی به موفقیت دست یابد.

روش پژوهش

این پژوهش تعیین رابط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثربخشی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان را مورد مطالعه قرار داد. روش انجام پژوهش همبستگی است که به صورت میدانی به اجرا درآمد. جامعه آماری این پژوهش را ۱۱۰ نفر از کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان تشکیل می‌دادند. با توجه به حجم کم جامعه، کل شماری انجام شد که در نهایت پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، ۱۰۰ پرسش‌نامه غیر مخدوش جمع‌آوری شد که قابلیت استفاده را داشت. متغیرهای پیش‌بین در این پژوهش، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود و متغیر ملاک نیز اثربخشی سازمانی بود. علاوه بر متغیرهای فوق، متغیرهای تعدیل‌کننده مشخصات فردی، شامل: جنسیت، سن، وضعیت تاهل، رشته تحصیلی، سابقه خدمت و میزان تحصیلات بودند.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات سه پرسش‌نامه استاندارد شده بود: اولین پرسش‌نامه مربوط به پرسش‌نامه اثر بخشی مهرزاد حمیدی بود. این پرسش‌نامه حاوی ۲۰ سوال بود که فاکتورهای انگیزش کاری، میزان مقاومت منفی در برابر تغییرات، بهبود کیفیت و تعهد سازمانی را می‌سنجید. مقیاس سنجش پرسش‌نامه اثربخشی سازمانی، طیف ۵ ارزشی لیکرت از «۱ خیلی کم» تا «۵ خیلی زیاد» بود. همچنین در این پژوهش از نسخه فارسی

پرسش‌نامه هوش سازمانی ۳۵ سوالی کارل آلبرشت ۲۰۰۳ استفاده شد. این پرسشنامه دارای همان مولفه‌های هفت‌گانه هوش سازمانی ارائه شده توسط کارل آلبرشت است که هر مولفه دارای ۵ سوال است که روایی و پایایی این پرسش‌نامه در تحقیق مختاری (۱۳۹۲) مورد تایید قرار گرفت. پرسش‌نامه هوش سازمانی بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت نمره‌گذاری شده و در طیف لیکرت هر سوال می‌تواند نمره‌های بین عدد ۱ تا ۵ را به خود اختصاص دهد. سومین پرسش‌نامه، پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶)، ترجمه و استاندارد شده توسط مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) بود. این پرسش‌نامه دارای پنج بعد؛ نوع‌دوستی (دارای ۳ سوال)، وجدان (دارای ۳ سوال)، جوانمردی (دارای ۴ سوال)، رفتار مدنی (دارای ۳ سوال)، و ادب و ملاحظه (دارای ۲ سوال) بود. پرسش‌نامه حاضر بر اساس مقیاس پنج ارزشی لیکرت ساخته شده است. همچنین در پژوهش حاضر روایی و پایایی مجدد این پرسش‌نامه‌ها توسط پژوهشگران مورد بررسی قرار گرفت، بدین نحو که از ۸ نفر از اساتید و متخصصان تربیت بدنی خواسته شد تا این پرسش‌نامه‌ها را از نظر واژگانی و محتوایی مورد بررسی قرار دهند. نتایج روایی سازه پرسش‌نامه‌ها در جدول شماره ۱ آورده شده است. نتایج نشان می‌دهد که تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه‌ها مورد تأیید می‌باشد.

جدول (۱) نتایج آزمون KMO و شاخصهای تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق

متغیر	شاخص آزمون KMO	شاخص آزمون بارتلت	درصد واریانس تجمعی	مقدار ویژه
اثر بخشی	۰/۸۵۲	۰/۰۰۱	۶۴/۰۵	۸/۲۰۷
هوش سازمانی	۰/۸۹	۰/۰۰۱	۶۴/۵۹	۱۲/۶۲
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۰۴	۰/۰۰۱	۶۸/۸۵	۵/۷۸

به علاوه، جهت سنجش پایایی آن نیز این پرسشنامه‌ها بر روی یک گروه ۳۰ نفری از کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان اجرا و عدد مربوط به ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها گزارش شد. اطلاعات مربوط به پایایی پرسشنامه‌ها در جدول شماره ۲ آورده شده است. نتایج آزمون آلفای کرونباخ نشان از مطلوب بودن پایایی هر سه پرسشنامه دارد.

جدول (۲) پایایی پرسشنامه‌های تحقیق

پایایی	متغیرها
۰/۹۱	اثر بخشی
۰/۹۵	هوش سازمانی
۰/۷۲	رفتار شهروندی سازمانی

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد و به منظور پایایی سازه پرسشنامه‌ها از اندازه آزمون کروییت بارتلت و از آلفای کرونباخ^۲ نیز برای برآورد پایایی درونی ابزار تحقیق استفاده شد. با توجه به این که هدف این پژوهش تعیین همبستگی بین متغیرها و برآورد متغیر ملاک از روی متغیرهای

پیش بین بود، لذا با توجه به نتایج حاصله از کولموگروف اسمیرنوف (طبیعی بودن توزیع) از (روش محاسبات پارامتریک)، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده گردید. تمامی تجزیه و تحلیل‌های فوق با استفاده از نرم افزار کامپیوتری SPSS ورژن ۱۸ انجام شد. نتایج آزمون نیکویی برازش در جدول شماره ۳ آورده شده است که نشان از توزیع طبیعی هر سه متغیر اثربخشی، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی دارد ($p \leq 0.05$).

جدول (۳) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیر	نمره Z	سطح معناداری
اثربخشی	۱/۰۳۷	۰/۲۳۳
هوش سازمانی	۰/۹۵۶	۰/۳۲
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۱۳	۰/۵۲۳

نتایج و یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

نتایج آمار توصیفی متغیرهای تعدیل کننده نشان داد که به لحاظ جنسیت ۴۰ درصد پاسخ دهندگان زن و ۶۰ درصد آنان مرد بودند. از نظر گروه سنی تنها ۵ درصد از پاسخ دهندگان بیست تا بیست و چهار سال داشتند و بیشترین درصد یعنی (۴۳ درصد) بیشتر از سی و پنج سال سن داشتند. به لحاظ وضعیت تاهل ۲۵ درصد پاسخ دهندگان مجرد و ۷۵ درصد آنان متأهل بودند. همچنین آمار توصیفی نشان داد که ۴۴ درصد پاسخ دهندگان در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، رشته تحصیلی‌شان تربیت بدنی بود و ۵۶ درصد آنان از سایر رشته‌ها بودند. سابقه خدمت پاسخ دهندگان، میانگینی برابر با ۱۲۱/۹۵ ماه دارد.

آمار توصیفی مربوط به متغیر اثربخشی و خرده مقیاس هایش در جدول شماره ۴ آورده شده است. میانگین متغیر اثربخشی برابر است با ۲/۸۹، از میان خرده مقیاس‌های اثربخشی نیز، بهبود کیفیت بهترین میانگین را داراست و پس از آن میزان مقاومت منفی در برابر تغییرات میانگین بهتری نسبت به سایر خرده مقیاس‌های اثربخشی دارد.

جدول (۴) آمار توصیفی متغیر اثربخشی

حد اکثر	حداقل	انحراف استاندارد	میانگین	اثربخشی و خرده مقیاس هایش
۴/۸۶	۱/۶۸	۰/۵۷	۲/۸۹	اثربخشی
۵	۱	۰/۷۹	۲/۷۵	انگیزش کاری
۵	۱/۳۳	۰/۶۴	۲/۹۲	میزان مقاومت منفی در برابر تغییرات
۵	۱/۷۱	۰/۵۳	۲/۹۸	بهبود کیفیت
۴/۴۳	۱/۷۱	۰/۵۳	۲/۹۱	تعهد سازمانی

آمار توصیفی متغیر هوش سازمانی و خرده مقیاس هایش در جدول شماره ۵ آورده شده است. که در میان خرده مقیاس‌های هوش سازمانی، چشم‌انداز استراتژیک و سرنوشت مشترک بهترین میانگین را دارا بودند.

جدول (۵) آمار توصیفی متغیر هوش سازمانی

حد اکثر	حداقل	انحراف استاندارد	میانگین	هوش سازمانی و خرده مقیاس هایش
۴/۹	۱	۰/۵۸	۲/۸۶	هوش سازمانی
۵	۱	۰/۶۶	۲/۹۲	چشم انداز استراتژیک
۵	۱	۰/۶۸	۲/۸	اتحاد و توافق
۵	۱	۰/۶۹	۲/۸۷	کاربرد دانش
۴/۶۷	۱	۰/۶	۲/۹۲	سرنوشت مشترک
۵	۱	۰/۶۳	۲/۸۳	میل به تغییر
۵	۱	۰/۷۳	۲/۸۸	روحیه
۵	۱	۰/۷۶	۲/۸۳	فشار عملکرد

آمار توصیفی متغیر رفتار شهروندی سازمانی در جدول شماره ۶ آورده شده است. که از بین خرده مقیاس های رفتار شهروندی سازمانی وجدان و نوع دوستی بهترین میانگین را دارا می باشند.

جدول (۶) آمار توصیفی متغیر رفتار شهروندی سازمانی

حد اکثر	حداقل	انحراف استاندارد	میانگین	رفتار شهروندی سازمانی و خرده مقیاس هایش
۴/۵۳	۱/۹۵	۰/۴۶۲	۳/۲۶	رفتار شهروندی سازمانی
۵	۱	۰/۶۸۲	۳/۳۶	نوع دوستی
۵	۲	۰/۷۸۴	۴/۰۹	وجدان
۴/۷۵	۱/۵۰	۰/۵۵۰	۲/۹۷	جوانمردی
۵	۱/۳۳	۲/۸۰	۲/۸۰	رفتار مدنی
۵	۱	۳/۰۹	۳/۰۹	ادب و ملاحظه

یافته های استنباطی

با توجه به نتایج حاصله از آزمون کلموگروف اسمیرنوف مبنی بر طبیعی بودن توزیع، برای بررسی رابطه ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد هوش سازمانی و خرده مقیاس هایش دارای رابطه مثبت و معناداری با اثربخشی می باشند. از میان خرده مقیاس های هوش سازمانی، چشم انداز استراتژیک بالاترین همبستگی ($r = ۰/۸۴۴$) را با اثربخشی دارد (جدول شماره ۷).

جدول (۷) ضرایب همبستگی هوش و خرده مقیاس هایش با اثربخشی

هوش سازمانی و خرده مقیاس هایش	ضریب همبستگی با اثر بخشی	معناداری ضریب همبستگی
هوش سازمانی	۰/۷۸۸ **	۰/۰۰۱
چشم انداز استراتژیک	۰/۸۴۴ **	۰/۰۰۱
اتحاد و توافق	۰/۶۲۰ **	۰/۰۰۱
کاربرد دانش	۰/۵۸۹ **	۰/۰۰۱

هوش سازمانی و خرده مقیاس هایش	ضریب همبستگی با اثر بخشی	معناداری ضریب همبستگی
سرنوشت مشترک	۰/۶۵۳ **	۰/۰۰۱
میل به تغییر	۰/۷۷۳ **	۰/۰۰۱
روحیه	۰/۶۳۱ **	۰/۰۰۱
فشار عملکرد	۰/۵۹۸ **	۰/۰۰۱

* $P \leq 0.05$

** $P \leq 0.001$

در ادامه بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و اثر بخشی، نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد خود رفتار شهروندی سازمانی دارای رابطه مثبت و معناداری ($r = 0/388$) با اثربخشی می باشد. و از میان خرده مقیاس‌هایش تنها وجدان و جوانمردی، رابطه مثبت و معناداری با اثربخشی نداشته در مقابل ادب و ملاحظه بالاترین همبستگی ($r = 0/405$) را با اثربخشی نشان داد (جدول شماره ۸).

جدول (۸) ضرایب همبستگی رفتار شهروندی سازمانی با اثربخشی

معناداری ضریب	ضریب همبستگی با اثر بخشی	رفتار شهروندی سازمانی و خرده مقیاس هایش همبستگی
۰/۰۰۱	۰/۳۸۸ **	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۳۱۷ **	نوع دوستی
۰/۱۵۱	۰/۱۴۵ **	وجدان
۰/۱۷۴	۰/۱۳۷	جوانمردی
۰/۰۲۳	۰/۲۲۷ **	رفتار مدنی
۰/۰۰۱	۰/۴۰۵ **	ادب و ملاحظه

* $P \leq 0.05$

** $P \leq 0.001$

از نتایج معادله رگرسیون می توان نتیجه گرفت که فرض صفر تنها برای دو متغیر چشم انداز استراتژیک و میل به تغییر از خرده مقیاس‌های هوش سازمانی رد می شود ولی برای سایر خرده مقیاس های هوش و تمام خرده مقیاس های رفتار شهروندی فرض صفر قابل قبول است.

جدول (۹) مشخصات متغیرهای وارد شده به معادله رگرسیونی اثربخشی

متغیرهای وارد شده به مدل	R	R ²	F	سطح معناداری	دوربین واتسون
چشم انداز استراتژیک	۰/۸۴۴	۰/۷۱۲	۲۴۲/۵۹۵	۰/۰۰۱	۷۴
میل به تغییر	۰/۸۷۳	۰/۷۶۲	۱۵۵/۵۳۸	۰/۰۰۱	

جدول (۱۰) ضرایب متغیرهای وارد شده به مدل

گام های رگرسیون متغیرهای وارد شده به مدل عرض از مبدا شیب خط رگرسیون سطح معناداری آماره هم خطی تولرانس VIF						
گام اول	چشم انداز استراتژیک	۰/۷۷۸	۰/۷۳۴	۰/۰۰۱	۱	۱
گام دوم	چشم انداز استراتژیک	۰/۵۴۸	۰/۵۱۵	۰/۰۶۳	۰/۴۵۸	۲/۱۸۴
					میل به تغییر	

معادله رگرسیونی در ادامه آورده شده است:

$$Y = 0.296X + (0.515 \times \text{چشم انداز استراتژیک}) + 0.548 = \text{اثر بخشی}$$

یکی از مفروضاتی که در رگرسیون مدنظر قرار می‌گیرد، استقلال خطاها (تفاوت بین مقادیر واقعی و مقادیر پیش بینی شده توسط معادله رگرسیون) از یکدیگر است. در صورتی که فرضیه استقلال خطاها رد شود و خطاها با یکدیگر همبستگی داشته باشند، امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد. چنانچه در آماره، دوربین واتسون در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گیرد آزمون H_0 (عدم همبستگی بین خطاها) پذیرفته می‌شود و در غیر این صورت H_0 رد می‌شود (همبستگی بین خطاها وجود دارد).

همان طور که در جدول شماره ۹ مشاهده می‌شود، میزان به دست آمده برای آزمون دوربین واتسون در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته و بدین معنی است که همبستگی بین خطاها وجود ندارد و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد. همچنین مقدار R^2 بدست آمده (ضریب تعیین) مشخص می‌سازد که چند درصد از تغییرات متغیر وابسته به وسیله تغییرات مدل‌های مستقل و از طریق رگرسیون قابل پیش بینی است.

دیگر عامل معتبر بودن معادله رگرسیون هم خطی، وضعیت است که نشان می‌دهد یک متغیر مستقل تابعی خطی از سایر متغیرهای مستقل است. اگر هم خطی در یک معادله رگرسیون بالا باشد، بدین معنی است که بین متغیرهای مستقل همبستگی بالایی وجود دارد و ممکن است با وجود بالا بودن R^2 مدل دارای اعتبار بالایی نباشد. به عبارت دیگر، با وجود آن که مدل خوب به نظر می‌رسد ولی دارای متغیرهای مستقل معنی داری نیست. در این آزمون، تولرانس VIF (عامل تورم واریانس) نیز مورد بررسی قرار گرفت. هر چقدر تولرانس کم باشد اطلاعات مربوط به متغیرها کم بوده و مشکلاتی در استفاده از رگرسیون ایجاد می‌شود. عامل تورم واریانس نیز معکوس تولرانس بوده و هر چقدر افزایش یابد باعث می‌شود واریانس ضرایب رگرسیون افزایش یافته و رگرسیون را برای پیش بینی نامناسب می‌سازد.

همچنین مقادیر ویژه نزدیک به صفر نشان می‌دهد همبستگی داخلی پیش بینی‌ها زیاد است و تغییرات کوچک در مقادیر داده‌ها به تغییرات بزرگ در برآورد ضرایب معادله رگرسیون منجر می‌شود. با توجه به توضیحات فوق، در این آزمون میزان تولرانس و VIF بدست آمده، مورد تأیید می‌باشد. نتایج آزمون دوربین واتسون و هم خطی در جدول شماره ۱۰ آورده شده است.

بحث و نتیجه گیری

در خصوص فرضیات پژوهش نتایج آماری نشان داد که هوش سازمانی و خرده مقیاس‌هایش با اثربخشی ارتباط مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های غلامی (۲۰۱۲)، مرجانی (۲۰۱۲)، فینک و یولز (۲۰۱۱)، کاستی (۲۰۱۱)، مندلسون و زیگلر (۲۰۰۷) و ماتسون و ماتسون (۲۰۰۱) همخوانی دارد. آنان نیز در پژوهش‌های خود به ارتباط مثبت هوش سازمانی با عملکرد سازمانی اشاره نموده‌اند. در خصوص اولین مشخصه‌ی هوش سازمانی پژوهش نشان داد، در صورتی که در اداره کل ورزش و جوانان، چشم انداز استراتژیک سازمان برای کارکنان به درستی توجیه شود، شناسایی روندها، تهدیدات و فرصت‌های کلیدی، محیط سازمان بطور منظم مورد بازنگری و بازبینی قرار گیرد، مدیران ارشد هر سال مسیر پیش روی سازمان و اولویت‌های مهم و استراتژیک ورزش همگانی و قهرمانی استان را مورد بررسی و تجدید نظر قرار دهند، چشم‌انداز، بیانیه مأموریت و یا اصول کلیدی برای هدایت اداره کل را در نظر گرفته و تصمیمات و سیاست‌های اتخاذی، در راستای بیانیه

ماموریت و چشم‌انداز سازمان باشد. همچنین کارکنان به چشم انداز سازمان برای موفقیت اعتقاد داشته و سیاست‌ها، رویه‌ها و مقررات روشنی در ارتباط با اولویت‌های کلیدی فعالیت در سازمان وجود داشته باشد، اثربخشی سازمان زیاد خواهد شد.

از سویی دیگر، در خصوص دومین مشخصه‌ی هوش سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، یعنی سرنوشت مشترک، اگر محیط سازمان به گونه‌ای باشد که کارکنان بتوانند در بخش‌های مختلف به یکدیگر کمک نمایند و اطلاعات و ایده‌های خود را آزادانه به اشتراک گذاشته، احساس تعلق خود به سازمان (و این که جزئی از سازمان هستند) را بیان کنند و به جای مقاومت و مخالفت در برابر تصمیمات مدیران، با آن‌ها همکاری نموده و در نهایت به چشم انداز سازمان برای موفقیت اعتقاد داشته باشند، بدیهی است که بر اثربخشی سازمان اثر مطلوبی خواهد گذاشت.

در خصوص سومین مشخصه هوش سازمانی یعنی میل به تغییر، اگر سازوکارهای حمایت از نوآوری، مانند تیم‌های تحقیق و توسعه و یا نظام پیشنهادات، در سازمان وجود داشته باشد، به افراد در سطوح مختلف اجازه داده شود تا روش‌های پذیرفته‌شده برای انجام کارها را زیر سوال ببرند، سیستم اداری حاکم بر سازمان (بروکراسی) در حداقل رشد نگه داشته شود، مدیران سازمان قادر باشند اشتباهات خود را بپذیرند و اقدامات و فعالیت‌های نادرستی که به اتمام نرسیده است را رها کنند، اثربخشی مطلوبی را در سازمان بدنبال خواهد داشت.

در زمینه چهارمین مشخصه هوش سازمانی، اتحاد و توافق، اگر محیطی در سازمان فراگیر شود که کارکنان از این که متعلق به این سازمان هستند، احساس افتخار و غرور کنند، به منظور دستیابی به موفقیت و تحقق اهداف سازمان، تلاشی مضاعف از خود نشان دهند، مدیران وظایف شغلی خود را با علاقه و خوش‌بینی دنبال کنند و کارکنان، تحرک، تعهد و اشتیاق مدیران را برای خود الگو قرار دهند، اثربخشی مطلوبی را به دنبال خواهد داشت.

در خصوص پنجمین خرده مقیاس هوش سازمانی، یعنی روحیه، اگر ساختار کلی سازمان در مجموع با ماموریت و چشم‌انداز سازمان متناسب باشد، سیاست‌ها، رویه‌ها و مقررات روشنی در ارتباط با اولویت‌های کلیدی فعالیت سازمان وجود داشته باشد، فرایندهای انجام کار، عملکرد و بهره‌وری کارکنان را به جای ممانعت، تسهیل کنند، مشاهده خواهد شد ابزارها و سیستم‌های فناوری اطلاعات، کارکنان را در انجام موثر کارهایشان توانمند و اثربخشی را افزایش می‌دهد.

در باب ششمین خرده مقیاس، یعنی کاربرد دانش، محیطی در سازمان فراهم شود تا مدیران علاقه و قدردانی خود را نسبت به دانش و تحصیلات کارکنان به عنوان منابع کلیدی و مهارت‌های کاری نشان دهند. مدیران عالی و سایر مدیران و کارکنان ستادی بطور مستمر آخرین ایده‌ها، روندها و نتایج تحقیقات مرتبط با پروژه‌های ورزشی را مطالعه کنند، در سازمان برنامه‌هایی به منظور حمایت از یادگیری مستمر و بهبود پیشرفت شغلی برای تمامی کارکنان وجود داشته باشد، و مدیران مهارت‌های گوناگون فردی، صلاحیت‌ها، شایستگی‌ها و دانش مرتبط با شغل کارکنان را درک کرده و آنها را مورد تمجید قرار دهند، می‌تواند موجبات اثربخشی مطلوب سازمانی را ارتقاء دهد. در خصوص هفتمین خرده مقیاس هوش سازمانی یعنی فشار عملکرد، اگر مدیران محیطی را فراهم آورند که سرپرستان برای حل مشکلات کاری کارکنان سریعاً اقدام نمایند. مدیران عالی و میانی اقدام به اصلاح یا عزل مدیران ناموفق کنند، کارکنان احساس کنند که کارشان در موفقیت سازمان موثر است و معتقد باشند که جبران

خدمت (پرداخت حقوق و دستمزد و ...) و پیشرفت شغلی شان به نحوی عادلانه و بر اساس عملکرد کارشان تعیین می‌شود، آنگاه تعهد کارکنان به سازمان افزوده خواهد شد و از این رو اثربخشی مطلوبی را در پی خواهد داشت. در خصوص فرضیه دوم پژوهش، نتایج آزمون آماری نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با اثربخشی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ارتباط مثبت و معناداری دارد و تنها در خصوص خرده مقیاس جوانمردی و وجدان، ارتباط معناداری مشاهده نشد. این یافته‌ی پژوهش حاضر با یافته‌های محققان دیگر، موسی خانی و همکاران (۱۳۹۱)، قره و همکاران (۱۳۹۱) و بیک زاده و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد. آنان نیز به نقش مثبت و معنادار رفتار شهروندی سازمانی با اثر بخشی در سازمان در پژوهش‌های خود اشاره نموده‌اند.

در خصوص اولین خرده مقیاس رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی، اگر شرایطی در سازمان فراهم شود که کارکنان در اجرای وظایف به همکارانشان کمک نمایند تا به صورت بهره‌ور عمل کنند، همچنین به همکارانی که کارشان سنگین است کمک نمایند و از روی میل نوع دوستی به همکارانی که غیبت دارند کمک کنند، این شرایط کمک کننده خواهد بود تا امورات سازمان در فقدان یا غیبت برخی کارکنان مسکوت نماند، ارباب رجوع‌ها در سازمان‌ها شاکی نشوند و بتوانند برای انجام امور به اداره کل اطمینان نمایند، در چنین شرایطی کارکنان فرهنگ تیمی را در سازمان تمرین نمایند و به سازمان تعهد بیشتری خواهند داشت که تماماً اثربخشی سازمان را زیاد خواهد نمود.

در خصوص چهارمین خرده مقیاس رفتار شهروندی سازمانی یعنی رفتار مدنی، اگر شرایطی در سازمان فراهم باشد که کارکنان از پیشرفت و توسعه سازمان کاملاً مطلع باشند و در جلساتی که مربوط به مسائل سازمان است حضور و مشارکت فعال پیدا کنند، به تبع آن کیفیت کارهای کارکنان افزایش می‌یابد و به دلیل مشارکت در جلسات، انگیزه‌ی کاریشان افزایش می‌یابد و بر اثربخشی سازمان افزوده می‌شود.

در خصوص پنجمین خرده مقیاس رفتار شهروندی سازمانی، ادب و ملاحظه، اگر شرایطی در سازمان فراهم شود که کارکنان در مورد هر کار مهمی که در سازمان انجام می‌شود، اطلاع یابند و مدیران در مورد مسائل و موضوعات مختلف با کارکنان مشورت نمایند بر انگیزش و تعهد کارکنان افزوده خواهد شد و در نتیجه اثربخشی سازمان بهتر خواهد شد.

در خصوص فرضیه دوم و سوم رفتار شهروندی سازمانی یعنی خرده مقیاس‌های وجدان و جوانمردی که با اثربخشی همبستگی معناداری نداشتند با نگاهی به نتایج آمار توصیفی رفتار شهروندی سازمانی، مشاهده می‌شود وجدان و نوع دوستی بهترین میانگین را دارا بودند. از طرفی از میان خرده مقیاس‌های اثربخشی نیز بهبود کیفیت بهترین میانگین را دارا بود و پس از آن میزان مقاومت منفی در برابر تغییرات، میانگین بهتری نسبت به سایر خرده مقیاس‌های اثربخشی داشت. از این رو شاید وجدان و جوانمردی در ارتباط با اثربخشی در سیستم‌های اداری آنچنان که بایسته و شایسته است مورد تأیید قرار نگرفته و در واقع این چنین به نظر می‌رسد که بهبود کیفیت به عنوان مهم‌ترین شاخص اثربخشی که مورد اتفاق اکثر کارکنان اداره کل می‌باشد با وجدان و جوانمردی در اداره ارتباط چندانی ندارد. در حالی که می‌توان گفت در صورتی که کارکنان با وجدان و با خصوصیات جوانمردی بر سر امورات ورزش استان قرار بگیرند، از هر مسیری برای رسیدن به اهداف درست سازمانی خود اقدام نکنند و اگر ابهامات و ایرادات اساسی در زمینه نادیده گرفتن برخی مسائل اخلاقی و نوع دوستی در امور مشاهده می‌کنند، از روی دغدغه وجدانی، به فکر راهکار دیگری باشند تا حق هموعان یا واحدها و سازمان‌های دیگر نادیده گرفته

نشود. هر چند بهترین نتایج حاصل بهترین تصمیم‌گیری‌ها و اهداف سازمان است اما گاهی مسیری که برای رسیدن به اهداف طی می‌شود، درخور تاملی وجدانی و همراه با جوانمردی است تا آن‌که تنها به کسب بهترین نتایج مبادرت شود.

در ادامه نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که فرض صفر تنها برای دو متغیر چشم‌انداز استراتژیک و میل به تغییر از خرده‌مقیاس‌های هوش سازمانی رد می‌شود ولی برای سایر خرده‌مقیاس‌های هوش و تمام خرده‌مقیاس‌های رفتار شهروندی فرض صفر قابل قبول است.

در زمینه پیش‌بینی اثربخشی بر اساس هوش سازمانی، به طور مستقیم پژوهش‌های چندانی صورت نگرفته است اما در خصوص هوش و عملکرد سازمانی پژوهش‌هایی انجام شده، لذا نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهشگران دیگری چون، غلامی و همکاران (۲۰۱۲)، مرجانی و همکاران (۲۰۱۲)، فینک و یولز (۲۰۱۱)، ماتسون و ماتسون (۲۰۰۱) همخوانی دارد.

دو عامل چشم‌انداز استراتژیک سازمان و میل به تغییر در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان از دیدگاه پاسخ‌دهندگان، پیش‌بین معناداری برای اثربخشی اداره کل است. به عبارتی دیگر دو فاکتور فوق‌یمنی‌آشنایی با چشم‌انداز استراتژیک سازمان و میل به تغییر در راستای به روز رسانی خدمات، انگیزه کاری افراد را برای شروع تازه، کاهش میزان مقاومت منفی در برابر تغییرات، بهبود کیفیت و افزایش تعهد سازمانی می‌افزاید.

به طور خلاصه باید گفت، آشنایی کارکنان با اهداف متعالی ورزش همگانی و قهرمانی در استان، تشریح پله به پله اهداف سازمان، آموزش‌های ضمن خدمت و بهبود روحیه افراد می‌تواند به اداره کل در راستای بهبود وضعیت ورزش استان و دیگر اهداف اداره کل کمک نماید. اما همواره باید به خاطر داشت رسیدن به اهداف سازمانی، بهبود ورزش همگانی و قهرمان‌پروی تنها شرط نیست بلکه حس جوانمردی و وجدان و نوع‌دوستی نباید در مسیر رسیدن به اهداف نادیده گرفته شوند. مدیران سازمان‌های ورزشی با تکریم ارباب رجوع بایستی به بهبود کیفیت خدمات خود توجه ویژه‌ای داشته باشند. شاید با حذف عنصر رفتار شهروندی سازمانی در کوتاه مدت چیزی عوض نشود اما در دراز مدت مشتریان اداره کل را چه در ورزش همگانی و چه در بحث قهرمانی از این سازمان دور می‌نماید که می‌تواند بهره‌وری سازمان را تهدید کند.

طبق نتایج این تحقیق پیشنهاد می‌شود از آنجا که هوش و خرده‌مقیاس‌های امتیازاتی کمتر از متوسط در اداره کل کسب نموده‌اند، به مدیران اداره کل پیشنهاد می‌شود که جهت آشنایی کارکنان با چشم‌انداز و سرنوشت مشترک سازمان، ایجاد اتحاد و توافق، کاربرد دانش و افزایش میل به تغییر اقدام نمایند. برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌ها کمک‌کننده خواهد بود. همچنین با توجه به آمار توصیفی پایین دو متغیر وجدان و جوانمردی به منظور بهبود رفتار شهروندی سازمانی و با توجه به نقش مهم این عامل در ارتباط کارکنان با ارباب رجوع اقدام نمایند که این امر به افزایش رضایت مشتریان نیز کمک خواهد نمود. در ادامه با توجه به معنادار نشدن دو فاکتور وجدان و جوانمردی از خرده‌مقیاس‌های رفتار شهروندی با اثربخشی سازمان، مدیران تلاش نمایند این مفهوم را در سازمان تاکید نمایند که تنها دستیابی به اهداف شرط موفقیت نیست. مسیری که در راستای تحقق اهداف پیموده می‌شود مهم است که بایستی با اصول اخلاقی و تکریم ارباب رجوع و در نظر گرفتن حقوق و انصاف مشتریان همراه باشد.

1. Ahmad, M,2005, Principles of Organization and Management, Publishing Institute, Sixth Edition, [persian]
2. deghghan, A,2008, The relationship between organizational culture and leadership style and creativity PE teacher education, MSc thesis, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Islamic Azad University, Central Tehran. [persian]
3. Albrecht K.2003,The Power of minds at work, Organizational intelligence in action, a division of American management association,16101 Broadway, New York.
4. Alvani, S.m,2010, Organization theories, Tehran, Safar publication. [persian]
5. Zahraei, M., Rajai S, 1390, Investigated the relationship between intelligence and organizational health of University of Isfahan, a new approach in Educational Management, 2 (2), 174-155. [persian]
6. Albrecht K,2002,Organizational intelligence and Knowledge management the executive perspective. Retrieved From <http://www.KarlAlbrecht.com>.
7. DeGroot T, Brownlee L,2006, Effect of department structure on the organizational citizenship behavior department effectiveness relationship; journal of business research, 59: 1116- 1123.
8. Salasel, M., kamkar, M., Golparvar,M,2009, Organizational intelligence and its components OCB Developers Spadan staff reduction, knowledge and research in Applied Psychology, 11 (40). [persian]
9. Mahdad, A,2008, Industrial and Organizational Psychology, Forest Press. [persian]
10. Gholami Sh, Safaee S,2012, The relationship between the organizational intelligence and the performance of managers, Journal of educational and instructional studies in the world, 2(2) : 2146-7463
11. Marjani A.B, soheilipour M,2012, The relationship between organizational intelligence and staff performance based on the model of karl Albrecht. International journal of business and social science,, 3(4): 152-158.
12. Azma F, mostafapour M. a, Rezaei H,2012, The application of information technology and its relationship with organizational intelligence, 1: 94-97.
13. Fink G, Yolles M,2011,Understanding Organizational Intelligences as Constituting Elements of Normative Personality. Paper presented at IACCM 2011, Ruse Bulgaria Revision, 20: 1-27.
14. Kesti M, Syvajarvi A, Stenvall J, Rivera M,2011,Human capital scenario analysis as an organizational intelligence tool for performance management. Problems and Perspectives in Management, 9(1): 46-58
15. Korkmaz T, Arpacı A,2009, Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence; Procedia Social and Behavioral Sciences, 1: 2432–2435.
16. Lewis Herbert F,2009, Lock and Sexton . Organizational capability efficiency and effectiveness in Major League Baseball: 1901-2002, European Journal of Operational Research 197, 731-740.
17. Matuszektish , Schraeder .Mentoring in an increasingly global workplace facing the realities and challenges. Development and Learning in organizational. Bradford,2008, 22(6):18.
18. Seonghee C, Johansson M.M, 2008, Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance: A Moderating Effect of Work Status in Restaurant Employees. Journal of Hospitality & Tourism Research, 32 (3):307-326.
19. Moon H, Hollenbeck R.J,Marinova S, Humphrey S.E,2008,Beneath the surface: Uncovering the relationship between extraversion and organizational citizenship behavior through a facet approach"; international Journal of Selection and Assessment,16(2):143.
20. Mendelson H, Ziegler J ,2007,Organizational IQ: Idea for the 21st century smart survival guide for managers", standford. GSB, News Release
21. Prejmerean M ,Cornelia, Vasilache, S ,2007,A universities organizational intelligence strategies, standards and debouches, Available at <http://www.papaers.ssrn.com>,
22. Yi Y, Gong T,2006, The Antecedents and Consequences of Service Customer Citizenship and Badness Behavior; Seoul Journal of Business, 12(2):145-176.
23. Matheson D, Matheson, j,2001,Smart Organization perform better, research technology management journal, 12(2):7.

24. Qhfarakhi, M., Zamanian, A.L., 2013, Evaluation of business intelligence in the municipalities of East Caspian. *Journal of Urban Management*, 31: 188-175. [persian]
25. Mosakhani, s.M., Alvani, M., Mirzayi, M., Mohammadi, s, 2012, Relationship between organizational citizenship behavior and performance, *Journal of Management*, Vol. IX, 25: 75-90. [persian]
26. Jamalzadeh, M, 2012, The relationship between organizational intelligence and leadership style of managers and job satisfaction of teachers in secondary schools in the city Boyer 91-90 school year. *Journal of Education*, 1391 and the fifth, 20: 151-127. [persian]
27. Gharah. M.A., Ferdowsi, M.H., Marashis, F.M., 2012, Organizational Intelligence Vmvlffh its relationship with job performance of the Board of Directors of Physical Education and Sports Ahvaz, *Applied Research and Science in Sports Management*. Shmarh2-Autumn 91. [persian]
28. Siyadat, S. A., Kazemi, I., Mkhtary-Por, M., 2010, Examine the relationship between organizational intelligence leadership team of faculty members from public universities, *government Chshm-Andazmdyryt*, 1: 87-99. [persian]
29. Bigzad, J., Alai, M.B., Eskandari, K., 2010, Examine the relationship between organizational intelligence agencies with their performance in East Azerbaijan province, *research management*, the third year, 8: 143-163. [persian]
30. Hoveyda, R., naderi, N., 2009, Evaluation of organizational citizenship behavior, *Journal of Management*, Vol. IX, 33: 103-118. [persian]
31. Khodadadi, M.R., 2007, Intelligence and organizational culture in physical education offices in East Azerbaijan province, *Payan-Namh MA*, Urmia University. [persian]
32. Ghasemian, B., 2008, The relationship between corporate management and organizational effectiveness in the administration of physical education Gilan and Mazandaran, MS Thesis, University of the North, Tehran, [persian]
33. Asadi, H et al., 2007, The relationship between organizational culture and effectiveness in Physical Education Organization of Islamic Republic of Iran, *Proceedings of the Sixth International Conference on Physical Education and Sports Science*, March 86, Kish Island. [persian]
34. Hamidi, M., 2003, The relationship between organizational structure, effectiveness and organizational commitment of staff in the field of sports organizations, thesis, School of Physical Education, Tehran University. [persian]
35. Ahmadi S.A.A, Khoddami A., 2011, Presenting a Model to study General Citizenship Behavior, Spirituality and Organizational Citizenship Behavior in the public sector of Iran: case study of Iran Insurance company, *journal of General Management Research*, 4(14): 107-128.