



دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت
گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه کارشناسی ارشد

بررسی رابطه ی بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های ورزشی
(مطالعه موردی: اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان)

دانشجو :

رسول ملکی

استاد راهنما :

دکتر حسن بحر العلوم

شهریور ۱۳۹۱





دانشکده : مهندسی صنایع و مدیریت

گروه : تربیت بدنی و علوم ورزشی

بررسی رابطه ی بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های ورزشی
(مطالعه موردی: اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان)

دانشجو :

رسول ملکی

استاد راهنما :

دکتر حسن بحرالعلوم

استاد مشاور:

دکتر علی حسنی

پایان نامه ارشد جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

شهریور ۱۳۹۱



دانشگاه صنعتی شاهرود

دانشکده: مهندسی صنایع و مدیریت

گروه: تربیت بدنی و علوم ورزشی

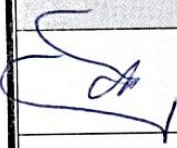

پایان نامه کارشناسی ارشد: رسول ملکی

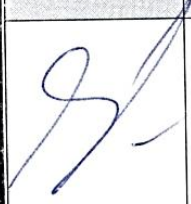

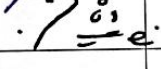
تحت عنوان: بررسی ارتباط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمانهای ورزشی (مطالعه

موردی: اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان)

در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۲۹ توسط کمیته تخصصی زیر جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد

مورد ارزیابی و با درجه عالی مورد پذیرش قرار گرفت.

امضاء	اساتید مشاور	امضاء	اساتید راهنما
	نام و نام خانوادگی: علی حسینی		نام و نام خانوادگی: حسن بحر العلوم
	نام و نام خانوادگی:		نام و نام خانوادگی:

امضاء	نماینده تحصیلات تکمیلی	امضاء	اساتید داور
	نام و نام خانوادگی: رحیمه مهدیزاده		نام و نام خانوادگی: رضا اندام
			نام و نام خانوادگی: علی یونسیان
			نام و نام خانوادگی:
			نام و نام خانوادگی:

تعهد نامه

اینجانب رسول ملکی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت و برنامه ریزی ورزشی دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه :

بررسی رابطه ی بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های ورزشی (مطالعه موردی: اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان) تحت راهنمایی دکتر حسن بحرالعلوم متعهد می شوم .

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است .
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است .
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است .
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه صنعتی شاهرود » و یا « Shahrood University of Technology » به چاپ خواهد رسید .
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است .
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است .

تاریخ ۹۱/۸/۱

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج ، کتاب ، برنامه های رایانه ای ، نرم افزار ها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد . این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود .
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد.

من لم يشكر المخلوق، لم يشكر الخالق

تشکر و قدردانی

حمد و سپاس مخصوص آفریدگاری است که انسان را آفرید و قلم را در دست او قرار داد تا پرده های سیاهی و ظلمت را پاره کند و به نور هدایت رهنمون گردد.

اکنون که با عنایت پروردگار متعال این پژوهش به پایان رسید بر خود واجب می دانم به سهم خویش مراتب سپاس و قدردانی خود را از عزیزانی که در این راه مرا مورد لطف و مرحمت خود قرار دادند ابراز کنم :

تمامی موفقیت ها و شادکامی های اینجانب در طی دوران تحصیل بی شک مرهون دعای خیر پدر و مادرم بوده است و اینک پس از اتمام این پژوهش و تحمل سختی های حاصل از آن، تمامی امتیازات معنوی این پژوهش را با جان و دل تقدیم این دو اسطوره ی زندگی خویش می کنم و از خداوند متعال سعادت و بهروزی را برای آنان خواهانم.

از تمامی خواهان و برادرانم که همواره مشوق بنده در طی دوران تحصیل اینجانب بوده اند، نهایت قدردانی و سپاس خویش را به آنها تقدیم می نمایم.

از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر بحرالعلوم که بنده را در به سرانجام رساندن این پژوهش هدایت و راهنمایی نمودند، نهایت سپاس و قدردانی را داشته و سلامتی و موفقیت روزافزون را از خدای متّان برای ایشان خواهانم.

همچنین از اساتید محترم دانشکده تربیت بدنی دانشگاه مازندران و گروه تربیت بدنی دانشگاه صنعتی شاهرود که در طول دوره کارشناسی و کارشناسی ارشد از وجودشان استفاده کردم، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

و در پایان از مدیریت و پرسنل اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان و ادارات شهرستان ها که در اجرای این

پایان نامه نهایت همکاری را با بنده داشتند، سپاس گذاری می کنم.

این اثر را:

به پشتوانه زندگی ام

پدرم

به اسوه صبر مهربانی

مادرم

به

خانواده عزیزم

به

بزرگ مردان و زنان تاریخ ورزش این مرز و بوم

و به

دلسوزان و زحمت کشان عرصه ورزش ایران زمین

تقدیم می دارم.

چکیده:

هدف از اجرای این پژوهش تعیین ارتباط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان و ادارات شهرستان های تابع بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری برابر با ۹۲ نفر بود که به علت محدود بودن جامعه آماری، نمونه آماری برابر با جامعه آماری بصورت تمام شمار انتخاب گردید ($n=N$). جمع آوری داده ها توسط پرسشنامه جمعیت شناختی، هوش سازمانی (کارل آلبرخت، ۲۰۰۳)، رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۱) انجام شد. برای گرفتن روایی صوری و محتوایی نیز از اظهار نظر تخصصی ۱۰ نفر از اساتید تربیت بدنی استفاده گردید و پایایی پرسشنامه با انجام تحقیق راهنما بر روی ۳۰ نفر از افراد جامعه با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید (هوش سازمانی $\alpha=0/947$ ، رفتار شهروندی سازمانی $\alpha=0/75$). برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن، آزمون تی مستقل، آزمون کلموگروف - اسمیرنف، تحلیل واریانس، آزمون تعقیبی توکی، آزمون یومن ویتنی، آزمون کروسکال والیس و آزمون فریدمن) با کمک از نرم افزار SPSS ۱۶ استفاده شد. یافته های توصیفی تحقیق نشان داد، از بین ۸۳ نفر نمونه این تحقیق، ۶۰٪ مرد و ۳۹٪ زن، ۹۱٪ متأهل و ۸٪ مجرد بودند. اکثر پاسخ دهندگان (۳۷٪) بین ۳۷-۴۲ سال سن و سطح تحصیلات بیشتر نمونه های تحقیق (۴۵٪) مدرک کارشناسی داشتند. بیشترین میزان سنوات خدمت متعلق به افرادی بود که بین ۷-۱۲ سال (۴۴٪) سابقه سازمانی داشتند. بیشترین پست سازمانی که افراد مشغول به خدمت در آن بودند پست کارشناس (۴۳٪) و وضعیت استخدامی قراردادی (۴۱٪) بود. نتایج تحقیق نشان داد بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد ($r=0/376$ ، $p=0/001$). همچنین در بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، تنها مؤلفه های وظیفه شناسی و فضیلت مدنی دارای ارتباط مثبت و معناداری با هوش سازمانی بودند ($r=0/302$ و $r=0/417$ ، $p=0/001$). نتایج این تحقیق نشان داد، میزان هوش سازمانی جامعه مورد نظر در حد قابل قبولی قرار دارد (میانگین = $174/78$). نتایج آزمون تی مستقل تفاوت معناداری بین میانگین رفتار شهروندی سازمانی در زنان و مردان و افراد متأهل و مجرد نشان نداد. آزمون تحلیل واریانس همچنین نشان داد که اختلاف معنی داری بین رفتار شهروندی سازمانی در گروه های سنی مختلف و نمونه های با سطح تحصیلات، پست سازمانی، میزان سابقه سازمانی و وضعیت استخدامی مختلف وجود ندارد. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بین اولویت مؤلفه های هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی دار وجود ندارد. با توجه به اینکه ارتباط بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنادار گردید، می توان نتیجه گرفت که این امر موجب بهبود عملکرد فردی کارکنان، وفاداری بیشتر اعضای سازمان، بهبود ارائه کیفیت خدمات به مشتریان و همچنین موجب مشارکت فعال کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی می شود.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی، رفتار سازمانی، کارشناس، اداره کل ورزش و جوانان.

مقاله مستخرج از پایان نامه :

- “ The Relationship Between Organizational Intelligence And Organizational Citizenship Behavior in Sport Organizations (Case Study : Sport and Youth Administration of Golestan Province)”.

International Journal of Academic Research in Economic and Management science , Vol. 04, No.1, August, 2012. pp67-76.

فهرست مطالب

فصل اول.....	۱
۱-۱. مقدمه.....	۲
۲-۱. بیان مسئله.....	۴
۳-۱. ضرورت تحقیق.....	۸
۴-۱. اهداف تحقیق.....	۹
۱-۴-۱. هدف کلی.....	۹
۲-۴-۱. اهداف اختصاصی.....	۹
۵-۱. فرضیه های تحقیق.....	۱۰
۶-۱. محدودیت های تحقیق.....	۱۱
۱-۶-۱. محدودیت تحت کنترل.....	۱۱
۲-۶-۱. محدودیت های غیرقابل کنترل.....	۱۱
۷-۱. پیش فرض های تحقیق.....	۱۲
۸-۱. تعریف مفاهیم و اصطلاحات تخصصی تحقیق.....	۱۲
۱-۸-۱. تعریف نظری متغیرها.....	۱۳
۲-۸-۱. تعریف عملیاتی متغیرها.....	۱۵
فصل دوم.....	۱۷
۱-۲. مقدمه.....	۱۸
۲-۲. تعاریف هوش.....	۱۸

۱۸.....	۱-۲-۲. هوش سازمانی
۲۲.....	۲-۲-۲. ابعاد هوش سازمانی
۲۵.....	۳-۲. هوش جمعی یا حماقت گروهی
۲۷.....	۴-۲. گام های اساسی استفاده درست از هوش سازمانی
۲۸.....	۵-۲. دلایل استفاده از هوش سازمانی در سازمان ها
۲۸.....	۶-۲. هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۲۹.....	۷-۲. تحقیقات و پژوهش های انجام شده در زمینه هوش سازمانی
۳۶.....	۸-۲. رفتار شهروندی سازمانی
۳۶.....	۱-۸-۲. تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۳۹.....	۹-۲. ویژگی های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی
۴۰.....	۱۰-۲. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۴۳.....	۱۱-۲. اثرات منفی رفتارهای شهروندی سازمانی پایین:
۴۳.....	۱۲-۲. اثرات منفی رفتارهای شهروندی سازمانی بیش از حد (اضافی):
۴۳.....	۱۳-۲. سیاستهای تشویق رفتار شهروندی سازمانی
۴۵.....	۱۴-۲. تحقیقات و پژوهش های انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
۵۸.....	۱۵-۲. جمع بندی کلی فصل
۶۰.....	فصل سوم
۶۱.....	۱-۳. مقدمه
۶۱.....	۲-۳. روش تحقیق

۳-۳. جامعه ی آماری	۶۱
۳-۳-۱. نمونه و روش نمونه گیری	۶۱
۳-۴. ابزار جمع آوری داده ها	۶۱
۳-۵. روایی و پایایی ابزار تحقیق	۶۲
۳-۵-۱. روایی	۶۲
۳-۵-۲. پایایی	۶۲
۳-۶. روش اجرای تحقیق	۶۳
۳-۷. روش تحلیل اطلاعات	۶۴
۳-۸. متغیرهای تحقیق	۶۴
فصل چهارم	۶۵
۴-۱. مقدمه	۶۶
۴-۲. مشخصات توصیفی نمونه ها	۶۷
۴-۳. آماره های توصیفی متغیرهای تحقیق	۶۸
۴-۴. بررسی میانگین نمرات هوش سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان	۶۸
۴-۵. آزمون نرمال بودن توزیع داده ها	۶۹
۴-۶. بررسی فرضیه های تحقیق	۷۰
۴-۶-۱. فرضیه اصلی تحقیق	۷۰
فصل پنجم	۸۶
۵-۱. مقدمه	۸۷

۸۷	۲-۵. خلاصه تحقیق
۸۹	۳-۵. بررسی یافته های پژوهش
۹۶	۴-۵. نتیجه گیری
۹۷	۵-۵. پیشنهادات برخاسته از تحقیق
۹۹	۶-۵. پیشنهادات برای تحقیقات آینده
۱۰۰	۶-۶. منابع

فهرست جداول :

- جدول ۱-۲. دیدگاه‌های موجود درباره ی هوش سازمانی..... ۲۱
- جدول ۲-۲. ابعاد هوش سازمانی و شاخص های آن ۲۴
- جدول ۱-۳. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ متغیر هوش سازمانی و مؤلفه های آن ۶۳
- جدول ۲-۳. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن ۶۳
- جدول ۱-۴. مشخصات توصیفی نمونه های تحقیق ۶۷
- جدول ۲-۴. آماره توصیفی مربوط به متغیر هوش سازمانی ۶۸
- جدول ۳-۴. آماره توصیفی مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۶۸
- جدول ۴-۴. راهنمای تعیین میزان هوش سازمانی ۶۹
- جدول ۵-۴. جدول آمار توصیفی مربوط به متغیر هوش سازمانی ۶۹
- جدول ۶-۴. آزمون کلموگروف- اسمیرنف برای آزمون نرمال بودن توزیع داده ها ۶۹
- جدول ۷-۴. همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۷۰
- جدول ۸-۴. همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ۷۰
- جدول ۹-۴. همبستگی اسپیرمن بین هوش سازمانی و مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۱
- جدول ۱۰-۴. میانگین و انحراف استاندارد رفتار شهروندی و مؤلفه های آن در کارکنان زن و مرد ۷۱
- جدول ۱۱-۴. آزمون T رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در کارکنان زن و مرد ۷۱
- جدول ۱۲-۴. آزمون یومن ویتنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی در کارکنان زن و مرد ۷۲
- جدول ۱۳-۴. میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی و مؤلفه های آن در وضعیت تأهل ۷۲
- جدول ۱۴-۴. آزمون T رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در دو گروه متأهل و مجرد ۷۳
- جدول ۱۵-۴. آزمون یومن ویتنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی در کارکنان متأهل و مجرد ۷۳
- جدول ۱۶-۴. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به گروه های سنی ۷۴
- جدول ۱۷-۴. رتبه بندی میانگین گروه های سنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۵
- جدول ۱۸-۴. آزمون کروسکال والیس بین گروه های سنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۵
- جدول ۱۹-۴. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به سطح تحصیلات ۷۶

- جدول ۴-۲۰. آزمون توکی، مقایسه زوجی اختلاف میانگین مؤلفه جوانمردی با توجه به سطح تحصیلات ۷۶
- جدول ۴-۲۱. رتبه بندی میانگین سطح تحصیلات در مولفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۷
- جدول ۴-۲۲. آزمون کروسکال والیس بین سطح تحصیلات مختلف در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۷
- جدول ۴-۲۳. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به پست سازمانی ۷۸
- جدول ۴-۲۴. آزمون توکی، مقایسه زوجی اختلاف میانگین مؤلفه جوانمردی با توجه به پست سازمانی ۷۸
- جدول ۴-۲۵. رتبه بندی میانگین پست سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۹
- جدول ۴-۲۶. آزمون کروسکال والیس بین پست سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۷۹
- جدول ۴-۲۷. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به سابقه سازمانی ۸۰
- جدول ۴-۲۸. رتبه بندی میانگین سابقه سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۸۱
- جدول ۴-۲۹. آزمون کروسکال والیس بین سابقه سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۸۱
- جدول ۴-۳۰. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به وضعیت استخدامی ۸۲
- جدول ۴-۳۱. آزمون توکی، مقایسه زوجی اختلاف میانگین مؤلفه جوانمردی با توجه به وضعیت استخدامی ۸۲
- جدول ۴-۳۲. رتبه بندی میانگین وضعیت استخدامی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۸۳
- جدول ۴-۳۳. آزمون کروسکال والیس بین وضعیت استخدامی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی ۸۳
- جدول ۴-۳۴. نتایج آزمون فریدمن بین مؤلفه های هوش سازمانی ۸۴
- جدول ۴-۳۵. نتایج آزمون فریدمن بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ۸۴
- جدول ۴-۳۶. نتایج آزمون T تک نمونه ای مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ۸۵

فهرست شکل ها :

شکل ۱-۲. الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان ، ۱۹۹۰ ۴۱

پیوست ها:

پرسشنامه جمعیت شناختی ۱۱۳

پرسشنامه هوش سازمانی ۱۱۴

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۱۱۶

فرم مجوز توزیع پرسشنامه های تحقیق ۱۱۸

فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱. مقدمه :

مهم ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عامل - های کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش های انجام کار و نیروی انسانی. بی گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به اهداف سازمان است زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد. یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد، با انگیزه و هوشمند باشد، به هدف نخواهد رسید. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی بالاست و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می شود. پیشرفت های اقتصادی و اجتماعی نیز تجهیز نیروی انسانی متعهد، متخصص، ماهر و افزایش مهارت های مداوم او را اجتناب ناپذیر می - کند [۱].

در هر سازمانی، از جمله سازمان های ورزشی، دستیابی به اهداف، در گرو روزآمد نمودن برنامه‌ها و تعیین شیوهی حرکتی و نقشه‌ی راه، مبتنی بر روش های نوین و کارآمد است. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در سازمان های نوین، ایجاد یکپارچگی میان استراتژی‌های منابع انسانی با استراتژی کل سازمان یکی از چالش های مدیریت امروزی است. در مدیریت نوین، نیروی انسانی منبع اصلی فرآیند افزایش کارایی به حساب می‌آید و به همین دلیل می‌بایست مجموعه‌ی نیروی انسانی به مثابه یک سیستم تلقی شده و با استراتژی کلی سازمان مرتبط و هماهنگ گردد. به تعبیر روشن‌تر، نیروی انسانی، نحوه‌ی تأمین، نگهداری، هدایت و بکارگیری آن جزئی از استراتژی سازمان ها و بنگاه‌ها قلمداد می‌شود. مدیریت ورزشی، نظیر سایر سازمان های تولیدی و خدماتی وظیفه‌ی برنامه‌ریزی، سازماندهی، تخصیص منابع، رهبری و هدایت و کنترل را در عرصه‌ی ورزش به عهده دارد. در عرصه‌ی ورزش و تندرستی، به یقین نیروی انسانی این حرفه، دارایی محسوب شده و به عنوان «مزیت رقابتی» منظور می‌شوند در این عرصه، برای یافتن « استراتژی‌های مناسب منابع انسانی» نخست باید در

شیوه‌ای تطبیقی با سایر سازمان ها، استراتژی کلی نهاد ورزشی کشور مورد توجه و عنایت قرار گیرد [۲].

امروزه سازمان های کمی وجود دارند که انواع فرهنگ ها، ساختار و رهبری مورد نیاز برای تبدیل توان فکری جمعی کارکنان را به مزیت رقابتی دارا باشند. در بیشتر سازمان ها، به هدر دادن دانش افراد، خیلی پیش پا افتاده تلقی می‌شود، به طوری که این مسأله به یک حقیقت ناخودآگاه در زندگی سازمانی تبدیل شده است. ممکن است کارکنان یک سازمان خیلی باهوش بوده و برای انجام کارهای بزرگ توانمند باشند، اما نیروی تجمعی مغزی آن‌ها به هدر می‌رود. تصور کنید، وقتی کارکنان هر روز صبح برای کارکردن می‌رسند، با خود عدد معینی از بهره هوشی را هم به همراه می‌آورند. در پایان هر روز ما می‌توانیم از آن نمره هوشی استفاده کرده باشیم یا آن را از دست داده باشیم. هوش سازمانی^۱ دقیقاً همان مفهومی است که این دغدغه سازمان را نشانه رفته است [۳].

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی^۲ نیز از جمله موضوعات اساسی در حوزه‌ی رفتار سازمانی است که تلاش می‌کند با ارائه راه‌کارهایی در جهت افزایش مواردی همچون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان، رضایت شغلی و... گام‌های مؤثری بردارد؛ براین اساس، توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی رو به افزایش است و به آن به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان توجه می‌شود [۴].

تحقیقات رایس^۳، (۱۹۹۹) به روشنی نشان داد که هوش سازمانی با نتایج مثبت از قبیل رفتارهای جامعه پسند، روابط مطلوب با همکاران و خانواده ارتباط دارد [۵]. به باور کافت سیوز^۴ (۲۰۰۲)، از دیدگاه علمی توانایی‌های صفتی نظیر هوش سازمانی می‌بایست برحسب نمودهای واقعی آنها در دنیای حقیقی اعم از شرایط کاری، خانوادگی و اجتماعی مورد فهم قرار گیرد. به خصوص که تحقیقات اخیر، هوش سازمانی را یکی از توانایی‌های بسیار مهم برای محیط کاری می‌دانند [۵].

-
- 1- Organizational Intelligence
 - 2- Organizational Citizenship Behavior (OCB)
 - 3- Rice, 1999
 - 4- Kafetsios, 2002

یافته های قبلی و مرور ادبیات OCB نشان داد که عوامل تاثیرگذار بر OCB عبارتند از: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، سبک رهبری، ویژگی های شخصیتی کارکنان، ویژگی های شغلی و ویژگی های سازمانی [۴]. همچنین مهمترین نتایج و پیامدهای OCB عبارتند از: افزایش بهره وری، بهبود کیفیت خدمات و محصولات، کاهش غیبت و ترک شغل، وفاداری مشتریان، تشویق کار تیمی، بهبود عملکرد و افزایش اثربخشی [۴]. متغیر هوش سازمانی به تازگی به عنوان متغیری مطرح شده است که به احتمال زیاد می تواند در بهبود عملکرد فردی و سازمانی نقش کلیدی داشته باشد [۵]، زیرا هوش سازمانی افراد، نشانگر آگاهی و اطلاعات افراد در رابطه با عوامل موثر بر سازمان است، بنابراین هوش سازمانی می تواند یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد فرد در داخل سازمان باشد [۶]. در رابطه با اثربخشی در هر دو متغیر نیز می توان گفت که براساس تئوری ها و نظریه های سازمانی، OCB به کارایی و اثربخشی سازمان ها از طریق تحولات منابع، نوآوری ها و سازگاری کمک می کند [۴]. در رابطه با هوش سازمانی نیز می توان گفت که با اثربخشی سازمانی مرتبط است و از آنجایی که هرچه هوش سازمانی مدیران بالا باشد باعث خواهد شد اثربخشی در سازمان بالا رود؛ بنابراین برای اینکه اثربخشی سازمانی در سطح بالایی نگه داشته شود، لازم است هوش سازمانی مدیران و کارکنان تقویت شود [۷].

در نتیجه این اشتراکات هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در این متغیرها، این فکر به ذهن خطور می کند که احتمالاً این دو متغیر بتوانند ارتباطی با هم پیدا کنند. بنابراین هدف از اجرای این تحقیق، بررسی ارتباط بین این دو، یعنی هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی خواهد بود. در ادامه این فصل، به بیان مسئله و ضرورت انجام این تحقیق، اهداف و فرضیه های تحقیق و تعریف مفاهیم بکار رفته در این تحقیق پرداخته شده است.

۱-۲. بیان مسئله :

افراد هنگام ورود به سازمان ها، حامل فرهنگ ها، نگرش ها و رفتارهای برآمده از شرایط اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی محیط زندگی خود هستند که به نوبه ی خود تأثیراتی را بر شرایط درونی

سازمان و نهایتاً عملکرد و کارکردهای آن می گذارند، اما با گذشت زمان و تحت تأثیر عوامل سازمانی، نمایشگر رفتارهایی نیز خواهند بود که منشاء بروز آنها علاوه بر خصوصیات فردی، می تواند عواملی باشد که باید در سازمان ها جستجو شود. این رفتارها ممکن است رفتارهایی مثبت یا منفی باشند. آثار و پیامدهای این رفتارها به شکل مؤثری سازمان ها را نیز تحت تأثیر قرار می دهند. مدیرانی که مطالعه ی این رفتارها را در بین اعضا و کارکنان سازمان های خود در دستور کارشان قرار می دهند، علاوه بر اینکه به مسئولیت اجتماعی خود عمل کرده اند، می توانند اثرات مثبت این رفتارها را در محیط کار تقویت و از آثار سوء رفتارهای منفی بر عملکرد و اثربخشی سازمان خود پیشگیری کنند [۸].

بطور معمول آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر آن بر اثربخشی عملیات سازمان زیاد است، مورد توجه مدیران و پژوهش بسیاری از محققان قرار گرفته است؛ با این حال اغلب فقط به عملکرد درون نقشی^۱ کارکنان توجه می کنند. تقریباً از دو دهه پیش، محققان، میان عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی^۲ تفاوت قائل شده اند. ارگان^۳ (۱۹۸۸) معتقد است که منظور از عملکرد فرانقش، رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان است که معمولاً از سوی سیستم های رسمی پاداش سازمان، در نظر گرفته نمی شوند. امروزه از این تلاش های فراتر از انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) یاد می شود [۸].

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان و باتمن در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی مطرح گردید. ارگان، رفتار شهروندی را رفتارهای فردی اختیاری (داوطلبانه) و آگاهانه ای تعریف کرد که بطور مستقیم و صریح بوسیله سیستم های پاداش سازمانی و سیستم های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده اند ولی در مجموع، اثر بسیار چشمگیری بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها جزء الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نمی باشند [۹].

-
- 1- In- Role Performance
 - 2- Extra- Role Performance
 - 3- Organ, 1988

تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام می‌گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی بطور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۱۰]. تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) عمدتاً بر سه نوع اند: یک سری از تحقیقات بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده OCB متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و غیره به عنوان عوامل ایجاد کننده OCB مطرح شده اند [۱۱، ۱۲]. از سوی دیگر، یک سری از تحقیقات بر پیامدهای OCB متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمانی، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و غیره مطرح شده‌اند [۱۱، ۱۲]. گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصراً بر روی مفهوم OCB متمرکز بوده و برای مثال سعی کرده اند تا تعریف جدیدی از OCB داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند [۱۱، ۱۲].

در قلمرو رفتار سازمانی و نگرش‌های کارکنان، جنسیت از جمله متغیرهایی است که همواره با بسیاری از متغیرهای دیگر رابطه نشان داده و به عنوان مهمترین متغیر جمعیت شناختی و تعدیل کننده از آن یاد می‌شود [۱۳]. مبحث تفاوت‌های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی، هنوز هم به عنوان یک سؤال و مسأله اساسی مطرح است. شواهد مربوط به نقش جنسیت در رفتار شهروندی سازمانی، علیرغم اینکه وسیع و گسترده نیست، اما پراکندگی و تناقض کمی دارد. به طور کلی اغلب شواهد بر برتری رفتار شهروندی زنان نسبت به مردان تأکید داشته‌اند [۱۳]. علیرغم آنکه تأکید اغلب شواهد بر برتری رفتار شهروندی سازمانی زنان است، اما هنوز هم نمی‌توان با اطمینان کامل سخن گفت به ویژه در شرایطی که به مقایسه این متغیر در زنان و مردان شاغل در شغل‌های مختلف و سازمان‌های مختلف

پرداخته می شود. پودساکوف و همکاران^۱ (۲۰۰۰) در پژوهش جامع و مروری خود در خصوص رابطه جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی با اطمینان کامل سخن نگفته اند و دلیل آن را ناچیز بودن پژوهش های انجام شده عنوان می کنند [۱۳].

اما با وجود شناسایی برخی عوامل مرتبط با رفتار شهروندی که به آنها اشاره شد، به نظر می رسد هنوز نیاز به مطالعه بیشتری در این زمینه وجود دارد. یکی از این زمینه های مطالعاتی جدید در عرصه ی سازمان ها، هوش سازمانی است.

کارل آلبرخت^۲ هوش سازمانی را ظرفیت یک سازمان برای بسیج تمامی توانایی ها و متمرکز کردن آن برای دستیابی به مأموریت ها می داند [۱۴]. این ظرفیت تلفیقی از توانایی های فنی و انسانی است. مک مستر (۱۹۹۶) هوش سازمانی را قابلیت جهت یابی، معقول بودن و عمل به شیوه های انعطاف پذیر، خلاق و انطباقی تعریف کرده است [۵]. اسلاسکی و کاترایت^۳ (۲۰۰۲) نیز معتقد است هوش سازمانی، عملکرد را در حوزه های مختلف مدیریتی و کار گروهی افزایش می دهد [۵].

طبق یافته های لیبویتز^۴ (۲۰۰۰)، بسیاری از صاحب نظران معتقدند افراد و سازمان هایی که از متغیر هوش سازمانی بالایی برخوردارند در زمینه های درک مشکلات سازمانی، درک یادگیری دانش، نوآوری و سازگاری با شرایط نسبت به سایرین برتری قابل ملاحظه ای داشته اند [۵].

بنابراین با توجه به نتایج تحقیقات پیشین، شاید بتوان گفت هوش سازمانی بعنوان یکی از متغیرهایی که در شناسایی ظرفیت یک سازمان برای بسیج تمامی توانایی ها و متمرکز کردن آن برای دستیابی به مأموریت ها مؤثر باشد و بروز رفتارهای شهروندی از سوی کارکنان هم یکی از این ظرفیت هاست. لذا محقق به دنبال پاسخ این سؤالات بر خواهد آمد که : آیا بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباطی وجود دارد؟

-
- 1- Podsakoff et al, 2000
 - 2- Karl Albrecht
 - 3- Slaski & Cartwright, 2005
 - 4- Libowitz, 2000

۱-۳. ضرورت تحقیق:

هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان می باشد. این مهارت ها هستند که به تغییرات منتهی شده و موجب عمل و عکس العمل سریع می شوند. استفاده از مهارت های ذکر شده نیاز به ساختار مناسب و عملکرد سازمان، مدیریت مؤثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری و توانایی سازمان را در پی دارد [۱۵]. هوش سازمانی، مدیران را برای تصمیم گیری در همه عوامل مؤثر بر سازمان و شرکتها توانمند می سازد [۱۵].

گوی پار و همکاران^۱ (۲۰۰۵) بیان می کند که صرف وجود OCB سبب کاهش و نزول ترک خدمت و غیبت کارکنان می شود. به این ترتیب مطالعه و بررسی این گونه رفتارها در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر میرسد [۱۲]. از طرفی وزارت ورزش و جوانان، متولی امر ورزش کشور در ابعاد تقویت امور تربیتی، نیروی جسمی و ادراکی و روانی نیروی انسانی است که بزرگترین سرمایه ملی ما را تشکیل می دهد. هر کشوری قبل از اینکه مرهون ذخایر زیرزمینی باشد، مرهون نیروی انسانی فکور و فعال جامعه است. رشد و تعالی در یک نظام هنگامی تحقق می یابد که دارای بزرگترین سرمایه یعنی نیروی انسانی سالم و با نشاط باشد [۱۶]. تنوع ورزش ها، فرهنگ ها، سلیقه ها و امکانات ورزشی در کشور، کار وزارت ورزش و جوانان را بسیار پیچیده کرده است [۱۶]. بدون تردید وزارت ورزش و جوانان و بالطبع آن ادارات کل متبوع باید به هوش سازمانی بالایی برای حرکت دادن قدرت ذهنی خود در رسیدن به اهداف سازمانی مجهز شوند [۱۶].

لذا براساس آنچه پیرامون هوش سازمانی ارائه شده انتظار می رود با انجام تحقیق حاضر چگونگی ارتباط این دو متغیر تا حد زیادی مشخص گردد. بنابراین با توجه به ادبیات پژوهش و پیشینه کارهای قبلی و اینکه این دو متغیر به تنهایی یا با مؤلفه های دیگر تحت پژوهش قرار گرفته و اینکه تاکنون، پژوهش جامعی که ارتباط بین این دو متغیر در سازمان های ورزشی را بررسی کند، مشاهده نشده لذا

1- Guye Pare et Al, 2005

محقق درصدد آن است تا به بررسی رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، بپردازد.

۱-۴. اهداف تحقیق:

۱-۴-۱. هدف کلی:

هدف این تحقیق بررسی رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان است.

۱-۴-۲. اهداف اختصاصی:

۱. تعیین رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان؛

۲. تعیین رابطه بین هوش سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان؛

۳. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن و مرد اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان؛

۴. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان متأهل و مجرد اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان؛

۵. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی گروه های سنی مختلف کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان؛

۶. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با توجه به سطح تحصیلات آنها؛

۷. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با توجه به نوع پست سازمانی آنها؛

۸. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با توجه به میزان سابقه سازمانی آنها؛
۹. مقایسه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با توجه به وضعیت استخدامی آنها؛
۱۰. تعیین اولویت مؤلفه های هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان؛
۱۱. مقایسه میانگین نمرات رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با میانگین جامعه.

۱-۵. فرضیه های تحقیق:

۱. بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ارتباط معناداری وجود دارد؛
۲. بین هوش سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ارتباط معناداری وجود دارد؛
۳. بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مرد و زن اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان تفاوت معناداری وجود دارد؛
۴. بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان متأهل و مجرد اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان تفاوت معناداری وجود دارد؛
۵. بین رفتار شهروندی سازمانی گروه های سنی مختلف کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود دارد؛
۶. بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد؛

۷. بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با پست سازمانی مختلف تفاوت معناداری وجود دارد؛
۸. بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان سابقه سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود دارد؛
۹. بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با وضعیت استخدامی مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد؛
۱۰. بین ابعاد هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود دارد.
۱۱. آیا میزان نمرات رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان در سطح قابل قبولی است؟

۱-۶. محدودیت های تحقیق:

۱-۶-۱. محدودیت تحت کنترل:

- محدودیت مکانی: نمونه تحت بررسی محدود به کارکنان (مدیران، معاونین و کارشناسان) اداره کل و ادارات ورزش و جوانان استان گلستان است.
- محدودیت زمانی: محدوده زمانی انجام تحقیق مهرماه ۹۰ تا تیر ۹۱ است.

۱-۶-۲. محدودیت های غیر قابل کنترل:

- عدم تکمیل و پاسخگویی بعضی از آزمودنی ها.
- تأثیر حالات و احساسات مثبت و منفی آزمودنی ها نسبت به اداره خود در پاسخگویی به سؤالات.

۱-۷. پیش فرض های تحقیق:

۱. پرسشنامه های مورد استفاده در این پژوهش اهداف را به دقت می سنجد.
۲. آزمودنی ها با صداقت و آگاهی به سؤالات پاسخ داده اند.
۳. پرسشنامه های مورد استفاده از روایی و اعتبار بالایی برخوردارند.

۱-۸. تعریف مفاهیم و اصطلاحات تخصصی تحقیق:

سازمان ورزشی^۱: سازمان ورزشی، موجودیتی اجتماعی است که برای تأمین اهداف ورزشی به صورت مستمر کار می کند. بنابراین می توان گفت که سازمان های ورزشی دارای مرزهای مشخص اند و به طور مستقیم در یک یا چند حوزه ی ورزشی فعالیت می کنند. این سازمان ها از افراد و گروه هایی تشکیل شده اند که به طور هدفمند و نه تصادفی با هم کار می کنند تا هدف های سازمان را محقق سازند [۱۷].

هوش: هوش عبارت است از توانایی یادگیری و بکارگیری آنچه یاد گرفته شده، با اوضاع و احوال تازه و حل مسائل و مشکلات جدید. هوش، مجموعه استعدادهایی است که با آنها شناخت پیدا می کنیم، شناخت ها را به یاد می سپاریم و عناصر تشکیل دهنده فرهنگ را بکار می بریم تا مسائل زندگی مان را حل کرده و با محیط ثابت و متغیر سازگار شویم [۱۸].

هوش سازمانی: به ظرفیت یک سازمان برای بکارگیری همه ی نیروی فکری کارکنانش و تمرکز آن نیروی فکری بر انجام مأموریت سازمان، هوش سازمانی گفته می شود [۱۴].

رفتار شهروندی سازمانی: رفتارهای فردی که اختیاری (داوطلبانه) و آگاهانه بوده و بطور مستقیم و صریح بوسیله سیستم های پاداش سازمانی و سیستم های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده اند ولی در مجموع، اثر بسیار چشمگیری بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها جزء الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نمی باشند [۹].

۱-۱-۱. تعریف نظری متغیرها :

❖ مؤلفه های هوش سازمانی :

۱- چشم انداز راهبردی (استراتژیک)^۱ : به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می شود. رهبران سازمان ها باید پاسخ گوی این قبیل از سؤالات باشند. ما که هستیم؟ فلسفه‌ی وجودی ما چیست؟ چرا باید دنیا ما را بپذیرد، سپاسگذار ما باشد و برای آنچه که انجام می‌دهیم پاداشی نصیب ما کند [۱۴].

۲- سرنوشت مشترک^۲ : هنگامیکه تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدف مشترک می نمایند و تک تک افراد بصورت جبری، موفقیت سازمان را خواهان بوده و درک می کنند [۱۴].

۳- میل به تغییر^۳ : تغییر بیانگر چالش، کسب تجارب جدید مهیج است و به عبارت دیگر، شانسی برای شروع کار و فعالیتی جدید است. اشتیاق به تغییر نیازمند این است که آنقدر بزرگ باشیم که انواع تغییرات در چشم انداز راهبردی را بتوانیم تطبیق بدهیم [۱۴].

۴- دل بستن و روحیه^۴ : جدای از عنصر سرنوشت مشترک، عنصر روحیه با میل به اعطای بیش از حد استاندارد درگیر است. روانشناسان سازمانی به تلاش های دلخواه^۵ به عنوان انرژی اعضای سازمان در سطح بالاتر از آنچه که قرار است انجام شود، اشاره دارند. در یک سازمان با روحیه‌ی پایین، کارکنان به میزان اصولی و منطقی به شغل و وظیفه‌ی خود عمل نمی کنند [۱۴].

-
- 1- Strategic Vision
 - 2- Shared Fate
 - 3- Appetite For Change
 - 4- Heart
 - 5- Discretionary Efforts

۵- اتحاد و توافق^۱: بدون وجود یک سلسله قوانین برای اجرا، هرگروهی در ادامه‌ی کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف نظر خواهد شد. افراد و تیم‌ها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان، سامان دهند. مسئولیت‌ها و مشاغل را تقسیم و یک مجموعه قوانین را برای خود و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط وضع کند. در یک سازمان هوشمند، نظام‌ها دست به دست هم می‌دهند تا افراد قادر به انجام مأموریت باشند [۱۴].

۶- کاربرد دانش^۲: فعالیت هر سازمان شدیداً به داده‌ها، اطلاعات و دانش کسب شده، تصمیم‌های درست آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته سالاری افراد و نیز صحت اطلاعات کاربردی که در هر لحظه با ساختار سازمان عجین شده، وابسته است [۱۴].

۷- فشار عملکرد^۳: در یک سازمان هوشمند هر یک از مجریان باید موضع اجرایی خاص خود را داشته باشند. صرف این که مدیران درگیر عملکرد (تحقق اهداف استراتژی نامعین و نتایج آن) باشند هرگز کافی نیست [۱۴].

❖ مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی:

۱. وجدان کاری (وظیفه‌شناسی)^۴: بعد وظیفه‌شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند [۹].

۲. نوع دوستی^۵: یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند [۹].

-
- 1- Alignment and Congruence
 - 2- Knowledge Deployment
 - 3- Performance Pressure
 - 4- Conscientiousness
 - 5- Altruism

۳. فضیلت شهروندی^۱: شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد ، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب ، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود [۹].

۴. جوانمردی^۲: به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد ، بدون اعتراض ، نارضایتی و گلايه مندی ، اشاره می کند [۹].

۵. احترام و تکریم^۳: این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران ، سرپرستان و مخاطبان سازمان است . افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند [۹].

۱-۸-۲. تعریف عملیاتی متغیرها :

❖ **هوش سازمانی** : عبارتست از میانگین نمره هوش سازمانی بدست آمده در اداره کل و ادارات ورزش و جوانان استان گلستان.

۱. بینش راهبردی: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۲، ۳، ۱۵، ۱۷، ۲۲، ۴۲، ۴۸ پرسشنامه هوش سازمانی؛

۲. سرنوشت مشترک: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۴، ۹، ۱۹، ۳۳، ۳۶، ۴۴، ۴۷ پرسشنامه هوش سازمانی؛

۳. میل به تغییر: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۱۳، ۱۴، ۲۴، ۲۸، ۳۴، ۴۳، ۴۵ پرسشنامه هوش سازمانی؛

-
- 1- Civic Virtue
 - 2- Sportmanship
 - 3- Courtesy

۴. دل بستن و روحیه: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۱، ۵، ۶، ۱۰، ۲۵، ۳۷، ۴۰ پرسشنامه هوش سازمانی؛

۵. اتحاد و توافق: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۱۲، ۱۸، ۲۰، ۲۶، ۳۸، ۳۹، ۴۱ پرسشنامه هوش سازمانی؛

۶. کاربرد دانش: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۷، ۲۱، ۲۳، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۵ پرسشنامه هوش سازمانی؛

۷. فشار عملکرد: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۸، ۱۱، ۱۶، ۲۷، ۳۲، ۴۶، ۴۹ پرسشنامه هوش سازمانی.

❖ **رفتار شهروندی سازمانی:** عبارتست از میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی بدست آمده در اداره کل و ادارات ورزش و جوانان استان گلستان.

۱. وظیفه شناسی: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۱، ۶، ۱۱، ۱۶، ۲۱ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی؛

۲. نوع دوستی: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰، ۲۳ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی؛

۳. فضیلت مدنی: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۳، ۸، ۱۳، ۱۸ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی؛

۴. جوانمردی: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۲، ۷، ۱۲، ۱۷، ۲۲ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی؛

۵. احترام و تکریم: عبارتست از نمره حاصل از سؤالات ۴، ۹، ۱۴، ۱۹، ۲۴ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.

فصل دوم

مبانی نظری و

پیشینه تحقیق

۲-۱. مقدمه:

در این فصل ابتدا به بررسی مبانی نظری هوش سازمانی، ادبیات مربوط به آن و تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور و سپس به بررسی مبانی نظری رفتار شهروندی سازمانی و پیشینه ی آن پرداخته شده است.

۲-۲. تعاریف هوش

هوش^۱ عبارت است از توانایی یادگیری و بکارگیری آنچه یادگرفته شده، با اوضاع و احوال تازه و حل مسائل و مشکلات تازه است. هوش، مجموعه استعدادهایی است که با آنها شناخت پیدا می کنیم، شناختها را به یاد می سپاریم و عناصر تشکیل دهنده فرهنگ را بکار می بریم تا مسائل زندگی مان را حل کرده و با محیط ثابت و متغیر سازگار شویم [۱۸].

۲-۲-۱. هوش سازمانی^۲

تفاوت میان یک تیم بسکتبال قهرمان جهان و پنج نفر آدم قدبلند چیست؟ تفاوتهای بسیاری وجود دارد. هریک از افراد به تنهایی دارای درجه ای از استعداد، دانسته ها و انگیزه ها هستند. اما این به تنهایی کافی نیست. آن ها باید مقاصد مشترک خاص خود را با مقاصد دیگران ترکیب نمایند. همین اصل برای یکپارچگی منافع هوشمندی هرسازمانی، مثل یک گروه موسیقی، یک واحد نظامی، یک تیم جراحی، یک خانواده شاد، یک هویت قانونی، یک کسب و کار کوچک یا بزرگ نیز وجود دارد. موفقیت در چنین سازمان هایی بر ادغام هوش انفرادی به یک هوش جمعی و مشترک بستگی دارد [۱۹].

هوش سازمانی به تحصیل و کسب دانش اشاره دارد که از راه به کارگیری انسان، رایانه و سایر وسایل صورت می پذیرد و دانش مرتبط با محیط فعالیت سازمان (هم محیط داخلی و هم محیط خارجی سازمان) را مدنظر قرار می دهد. هوش سازمانی، با ارزیابی کامل اطلاعات و اقدامات گذشته و بررسی راهکارهای انتخابی سازمان می تواند به تصمیم گیری سریع تر در سازمان کمک کند [۱۹].

1- Intelligence

2- Organizational Intelligence

در رابطه با هوش سازمانی تعریف های مختلفی ارائه گردیده است که به چند مورد اشاره می

گردد : [۷].

از نظر ماتسودا^۱ (۱۹۹۲) هوش سازمانی، بطور کلی مجموعه توانایی های ذهنی یک سازمان تعریف می شود. بنابراین هوش سازمانی ماتسودا دارای دو جزء است. هوش سازمانی به عنوان یک

فرآیند و به عنوان یک محصول [۷]

- *هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند:* این دیدگاه بیانگر تجمیع و هماهنگی هوش فنی و انسانی در درون یک سازمان است. هوش فنی، توانایی سازمان در پردازش دانش و اطلاعات رایانه ای است که در نظام ارتباطات امروز دارای اهمیت است و هوش انسانی که موفقیت در بکارگیری فناوری اطلاعات به این نوع هوش بستگی دارد شامل مهارتهایی همانند تفکر، بصیرت و هوشیاری است. در این دیدگاه تجمعی بودن هوش سازمانی مطرح است که به صورت سلسله مراتبی تجلی پیدا می کند و شامل دانش در سطح فردی، گروهی و سازمانی است و هماهنگی بین آنها به عنوان یک فرآیند مورد تأکید است [۲۰].

- *هوش سازمانی به عنوان یک محصول (نتیجه ی فرآیند):* در این دیدگاه از اطلاعات و دانش موجود برای بهبود و حل مسائل استفاده به عمل می آید. بکارگیری دانش در زمان، مکان مناسب و پاسخگویی سریع به تغییرات نشان دهنده هوش سازمانی به عنوان نتیجه است که در این دیدگاه هوش سازمانی در بازده سازمان تجلی پیدا می کند؛ به عبارت دیگر این دیدگاه بر توانایی انتقال هوش سازمانی در ارائه خدمات و محصولات تأکید می نماید و خط مشی ترکیبی و طرح و راهنمایی هایی جهت طراحی سیستم اطلاعاتی برای سازمان تهیه می-کند [۲۰].

1- Matsuda, 1992

در تعریف دیگری، هوش سازمانی به ظرفیت یک سازمان برای بکارگیری همه‌ی نیروی فکری کارکنانش و تمرکز آن نیروی فکری بر انجام مأموریت سازمان، گفته می‌شود [۱۴].

چو^۱(۱۹۹۵): هوش سازمانی فرآیند یادگیری است که شامل توسعه رفتار انطباقی به منظور استفاده از درک و حافظه سازمانی می‌باشد [۷].

ماسون^۲ (۱۹۹۶): به توانمندی تصمیم‌گیری سازمان در موقعیت‌های عادی و غیرعادی هوش سازمانی گفته می‌شود [۷].

وبر^۳(۱۹۹۶): به توانایی یک سازمان در شکل دادن به محیط بر اساس اهداف و توانمندی‌هایش، هوش سازمانی گفته می‌شود [۷].

مک مستر(۱۹۹۶): هوش قابلیت یک سازمان است به عنوان یک کل در افزایش اطلاعات، نوآوری، دانش عمومی و عمل مؤثر بر پایه ایجاد دانش اطلاق می‌شود [۷].

همچنین در مورد هوش سازمانی دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد که به اختصار به هرکدام در قالب جدول شماره ۱-۲ پرداخته می‌شود:

-
- 1- Choo, 1995
 - 2- Mason, 1996
 - 3- Weber, 1996

جدول ۱-۲. دیدگاه‌های موجود درباره ی هوش سازمانی [۱۹]

دیدگاه	نوع نگاه به هوش سازمانی
دیدگاه معرفت‌شناختی	برخی دانشمندان هوش سازمانی را از دیدگاه معرفت‌شناختی بررسی کرده اند: دیدگاه شناختی، دیدگاه رفتاری و دیدگاه عاطفی- اجتماعی سه مقوله ی هوش سازمانی اند و هدف کلی، این است که بدانیم، چگونه آمیزش مکاتب مختلف اندیشه می تواند درک جامعی از هوش سازمانی در مدیریت و ادبیات توسعه ی سازمانی ارائه دهد. هوش سازمانی فرآیندی اجتماعی است که از نظریه‌های زیربنایی آن بر مبنای نظریه‌های هوش فردی محض بوده که تاکنون نادیده انگاشته شده اند. کاربرد هوش فردی به نوبه ی خود نتوانسته است ماهیت اجتماعی هوش سازمانی را مشخص کند (آگنان ۲۰۰۷، به نقل از کردآبادی). [۱۹]
دیدگاه آلبرخت	از این دیدگاه هوش سازمانی عبارتست از ظرفیت یک سازمان برای بکارگیری همه ی نیروی فکری اش و تمرکز آن نیروی فکری بر انجام مأموریتش [۱۹].
از دیدگاه هلال	از نظر ویلیام هلال ^۱ (۱۹۹۸) هوش سازمانی یعنی ظرفیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده از آن برای وفق یافتن با محیط یا بازار از لحاظ استراتژیک است. هوش سازمانی شبیه IQ است اما در یک سطح سازمانی شکل گرفته است که آن را بهره‌ی هوشی سازمانی (Organizational Intelligence) می نامیم و مانند IQ قابل اندازه‌گیری است. هلال هوش سازمانی را تابعی از پنج زیر سیستم شناختی می داند که عبارتند از: ساختار سازمانی، فرهنگ، ذی نفعان، مدیریت دانش و فرآیندهای استراتژیک [۱۹].
دیدگاه مک مستر	طبق نظر دیدگاه مک مستر (۱۹۹۶)، هوش سازمانی قابلیت یک سازمان است به عنوان یک کل در افزایش اطلاعات، نوآوری دانش عمومی و عمل مؤثر بر پایه ی ایجاد دانش. هوش سازمانی منبعی است از آینده که برای دست یابی به آن باید متفاوت فکر کرد، متفاوت مدیریت نمود و متفاوت سازماندهی کرد [۱۹].
دیدگاه ماتسودا	ماتسودا (۱۹۹۲) هوش سازمانی را مجموع توانایی های ذهنی یک سازمان می داند که ترکیبی از دو عامل هوش سازمانی و هوش ماشینی است و دارای دو جزء است: هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند، که تجزیه و تحلیل نظری یک سازمان را با مجموعه ای از فرآیندهای فرعی فراهم می سازد و دارای ویژگی هایی همانند تعامل، اجماع، همکاری یا تشریک مساعی، است؛ و هوش سازمانی به عنوان یک محصول، که خط مشی ترکیبی و راهنمایی هایی برای طراحی سیستم اطلاعاتی برای سازمان ارائه می کند. البته این دو جزء از یکدیگر جدا نیستند و به عنوان دو عامل وابسته به یکدیگر در سازمان عمل می کنند [۱۹].

ماتسودا (۱۹۹۲) هوش سازمانی را به عنوان یک فرآیند را دارای پنج مؤلفه ی اساسی می داند: [۱۹].

۱. حافظه ی سازمانی^۲: حافظه ی سازمانی بیانگر توانایی نگهداشت وقایع، موقعیت‌ها، رفتارهای

موفق و ناموفق و توان جمع آوری آن ها در صورت نیاز است؛

1- Halal, 1998

2- Organizational Memory

۲. دانش سازمانی^۱: دانش سازمانی شامل توانایی های سازمان برای درک، فهم و تفسیر است

که سازمان را قادر می سازد بر اصول و مبانی خود متمرکز شود؛

۳. یادگیری سازمانی^۲: یادگیری سازمانی نیز به عنوان توانایی استفاده و کاربرد مناسب دانش

ذخیره شده در حافظه ی سازمانی و یادگیری بر مبنای تجربه کسب شده در گذشته رخ می-

دهند و در هنگام جستجوی راه های جدید برای اقدام نیز نمود می یابد؛

۴. ارتباطات سازمانی^۳: ارتباطات سازمانی حاصل تبادل داده ها، اطلاعات و دانش میان افراد

درون و بیرون سازمان و عوامل فنی است؛

۵. نتیجه گیری سازمانی^۴: نتیجه گیری سازمانی را می توان مشتمل بر پرهیز و اجتناب، غلبه و

فائق آمدن بر مشکلات و حل مسائل دانست. این ۵ فرآیند، ابزار قدرتمندی برای تحلیل و

پیشرفت فرآیندهای اتخاذ تصمیم در سازمان است [۱۹].

۲-۲-۲. ابعاد هوش سازمانی

هوش سازمانی دارای ابعادی است که به اعتقاد کارل آلبرخت (۲۰۰۳) شامل هفت بعد است. هریک از

این ابعاد هفت گانه ی هوش سازمانی دارای مجموعه ای از رفتارها، مشخصه های ساختاری، فرآیند یا

راهی خاص برای عملکرد هستند. هریک از این ویژگی ها نیز علت خاص خود را دارا هستند. این ابعاد

هفت گانه عبارتند از: [۲۱]

۱. چشم انداز راهبردی (استراتژیک)^۵: به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان

اطلاق می شود و دربرگیرنده مأموریت و راهبردهای سازمان می باشد که می توانیم با

-
- 1- Organizational Knowledge
 - 2- Organizational Learning
 - 3- Organizational Communication
 - 4- Organizational Conclusions
 - 5- Strategic Vision

استفاده از آن به سنجش موفقیت سازمانی پردازیم و در صورت لزوم دوباره آن را تعریف کنیم [۲۱]؛

۲. **سرنوشت مشترک**^۱: هنگامی که تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدف مشترک می نمایند و تک تک افراد بصورت جبری، موفقیت سازمان را خواهان بوده و درک می کنند [۱۶]؛

۳. **میل به تغییر**^۲: تغییر بیانگر چالش، کسب تجارب جدید و مهیج است و به عبارت دیگر، شانس برای شروع کار و فعالیتی جدید است. اشتیاق به تغییر نیازمند این است که آن قدر بزرگ بود که انواع تغییرات در چشم انداز راهبردی را بتوان تطبیق داد [۱۴]؛

۴. **دل بستن و روحیه**^۳: جدای از عنصر سرنوشت مشترک، عنصر روحیه با میل به اعطای بیش از حد استاندارد درگیر است. روانشناسان سازمانی به تلاش های دلخواه^۴ به عنوان انرژی اعضای سازمان در سطح بالاتر از آنچه که قرار است انجام شود، اشاره دارند. در یک سازمان با روحیه پایین، کارکنان به میزان اصولی و منطقی به شغل و وظیفه خود عمل نمی کنند [۱۹]؛

۵. **اتحاد و توافق**^۵: بدون وجود یک سلسله قوانین برای اجرا، هرگروهی در ادامه کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف نظر خواهد شد. افراد و تیم ها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان، سامان دهند. مسئولیت ها و مشاغل را تقسیم و یک مجموعه قوانین را برای خود و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط وضع کنند. در یک سازمان هوشمند، نظامها دست به دست هم می دهند تا افراد قادر به انجام مأموریت باشند [۱۴]؛

-
- 1- Shared Fate
 - 2- Appetite for Change
 - 3- Heart
 - 4- Discretionary Efforts
 - 5- Alignment And Congruence

۶. کاربرد دانش^۱ : فعالیت هر سازمان بطور شدید به داده‌ها، اطلاعات و دانش کسب شده، تصمیم‌های درست آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته سالاری افراد و نیز صحت اطلاعات کاربردی که در هر لحظه با ساختار سازمان عجین شده، وابسته است. به طور کلی می‌توان گفت امروزه سازمان‌های متعددی به سوی موفقیت یا شکست به دلیل استفاده‌ی اثربخش از دانش، اطلاعات و داده‌ها سوق می‌یابند [۱۹]؛

۷. فشار عملکرد^۲ (پذیرش بار مسئولیت): این کافی نیست که مدیران صرفاً درگیر عملکرد (اجرا) و یا به عبارت دیگر، حصول اهداف استراتژیک و نتایج شوند. در یک سازمان هوشمند، هر فردی پاسخگوی عملکرد خویش است. هنگامی که افراد یک سازمان از یکدیگر به ازای سهم‌شان در مأموریت و رسالت سازمان، انتظار پاسخگویی دارند، فرهنگ " پذیرش بار مسئولیت" شکل می‌گیرد و هر فرد جدیدی که قصد پیوستن به آن سازمان را داشته باشد، می‌تواند این حس مشترک تحکم‌آمیز را در افراد سازمان احساس نمایند [۳].

جدول ۲-۲. ابعاد هوش سازمانی و شاخص‌های آن [۷]

ابعاد	شاخص‌ها	هوش سازمانی
چشم‌انداز راهبردی (استراتژیک)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین استراتژی؛ ▪ بررسی محیطی؛ ▪ بررسی استراتژی‌ها توسط مدیران؛ ▪ تعهد سازمان در قبال بازار؛ ▪ بیانیه، مأموریت و خط‌مشی‌های کلیدی برای سازمان؛ ▪ وجود برنامه‌ی منظم جهت ارتقاء مدیران. 	
سرنوشت مشترک	<ul style="list-style-type: none"> ▪ سهیم کردن کارکنان در برنامه‌ها و نتایج عملیات؛ ▪ درک ایده اصلی کار و استراتژی کلی سازمان توسط کارکنان؛ ▪ کمک به انجام کارها در همه‌ی سطوح کارکنان؛ ▪ درمیان گذاشتن احساس شراکت در امور توسط کارکنان با مدیران؛ ▪ اعتقاد به چشم‌انداز سازمان جهت موفقیت؛ ▪ دوام و استمرار ارتباط با سازمان توسط کارکنان. 	
میل به تغییر	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ساز و کارهای حمایت از نوآوری؛ ▪ تشویق کارکنان جهت یافتن راه‌های بهتر انجام کار؛ 	

- 1- Knowledge Deployment
- 2- Performance Pressure

<ul style="list-style-type: none"> ▪ اجازه سؤال داشتن افراد درباره راه های پذیرفته شده انجام کار؛ ▪ نگه داشتن بوروکراسی سازمان در حداقل رشد؛ ▪ پذیرش اشتباهات توسط مدیران؛ ▪ ایجاد فضای لازم برای پذیرش تغییر و ایده های جدید توسط مدیریت. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ وجود الگویی از تحرک و تعهد مدیران در ذهن کارکنان؛ ▪ تأثیر مدیریت در روحیه کارکنان؛ ▪ احساس بالندگی از کارکردن در سازمان؛ ▪ تلاش کارکنان جهت دستیابی به موفقیت؛ ▪ ابراز خوش بینی از فرصت های پیشرفت سازمان؛ ▪ دنبال کردن وظایف شغلی با علاقه توسط مدیران؛ ▪ کیفیت زندگی کاری. 	دل بستن و روحیه	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ برآورد مدیران از مهارت های فردی، صلاحیت ها و شایستگی؛ ▪ ابراز علاقه مدیران نسبت به دانش کارکنان؛ ▪ نفوذپذیری مرزهای سازمانی در برابر ایده ها و اطلاعات؛ ▪ حمایت سیستم های اطلاعاتی از جریان اطلاعات مفید؛ ▪ مطالعه آخرین ایده های کسب و کار توسط مدیران؛ ▪ وجود برنامه هایی به منظور بهبود دوره های خدمتی؛ ▪ وجود فرآیندهای فرهنگی مشخص تبادل اطلاعات. 	کاربرد دانش	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعتقاد کارکنان به اینکه جبران خدمت (پرداخت حقوق) به نحو عادلانه صورت می گیرد؛ ▪ ارتباط مدیران و سرپرستان در ارتباط با اهداف و مقاصد؛ ▪ اقدام سریع سرپرستان برای حل مشکلات کاری کارکنان؛ ▪ اقدام مدیران عالی به اصلاح یا عزل مدیران ناموفق؛ ▪ دریافت بازخورد از عملکرد توسط کارکنان؛ ▪ احساس کارکنان از اینکه کارشان در موفقیت سازمان مؤثر است؛ ▪ درک کارکنان از نقش ها و مسئولیت هایشان. 	فشار عملکرد	

۲-۳. هوش جمعی^۱ یا حماقت گروهی^۲

وقتی افراد باهوش در یک سازمان استخدام می شوند، به بی علاقه‌گی دسته جمعی یا حماقت گروهی تمایل پیدا می کنند. عموم سازمان ها بیش از آن که توسط رقبایشان آسیب ببینند، خودشان به خود آسیب می زنند. نداشتن مهارت اجرایی، جنگ های اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، اختلال

1- Collective Intelligence

2- Collective Stupidity

سازماندهی، قوانین و رویه های بی معنا، همه توطئه هایی برای جلوگیری یک تجارت و به کارگیری همه نیروی فکری است که برای آن پول می پردازد [۲۲].

ممکن است انسانها خیلی باهوش و برای انجام دادن کارهای بزرگ توانمند باشند، اما این نیروی جمعی مغزی آنهاست که باعث انجام فعالیتهای بزرگ می شود.

خیلی از افراد باهوش، مشتاق و با انگیزه پس از سال ها ستیز و کشمکش با بوروکراسی های بی فکر، دچار تحلیل رفتگی شده و به افرادی بدگمان تبدیل شوند. این عدم صلاحیت جمعی بخش اجتناب ناپذیر و ضروری حیات یک سازمان نمی باشد، بلکه تا حدی اختیاری بوده و خود افراد اجازه می دهند، اتفاق بیفتد. رهبران سازمان ها هم از طریق رفتاری که بروز می دهند، در پذیرش یا چشم پوشی از این عدم صلاحیت، مؤثر می باشند [۳].

اگر می توانستیم ضریب هوشی بالقوه یک سازمان را از طریق جمع کردن ضرایب هوشی کارکنان آن سازمان به دست آوریم، تعداد کمی از سازمان ها می توانستند ادعا کنند که ضریب هوشی سازمانی شان برابر با جمع ضریب هوشی کارکنان شان می باشد. هر سازمان ممکن است از هوش جمعی بالا و یا حماقت جمعی بالایی برخوردار باشد. اگر هم افزایی بین اذهان کارکنان ایجاد شود، ضریب هوشی بالقوه واقعی سازمان از مجموع ضرایب هوشی کارکنان بیشتر می شود و درمقابل اگر ضریب هوشی بالقوه واقعی سازمان از مجموع ضرایب هوشی کارکنان کمتر شود، مشخص می شود که توان فکری کارکنان به هدر رفته است [۳].

برای شیوع حماقت گروهی، به هیچ وجه لازم نیست که کارکنان ناشایست و یا فاقد هوش (کندذهن) باشند. گاهی اوقات افراد از روی حسن نیت و با انجام کارهای خوب، ممکن است باعث ناتوان شدن یکدیگر شوند. دو نوع حماقت گروهی وجود دارد: آگاهانه و ناآگاهانه. در نوع آگاهانه، به افراد اجازه فکر کردن داده نمی شود و یا اینکه اعتقادی به آنها ندارند و نوع آگاهانه هنگامی رایج می شود که قوانین و سیستم ها، تفکر آزادانه و خلاق را برای افراد مشکل و یا غیرممکن می کند. امروزه سازمان های کمی وجود دارند که انواع فرهنگ ها، ساختار و رهبری مورد نیاز، برای تبدیل توان فکری جمعی

کارکنان را به مزیت رقابتی دارا باشند. در بیشتر سازمان ها، به هدر دادن دانش افراد خیلی پیش پا افتاده تلقی می شود، بطوری که این مسئله به یک حقیقت ناخودآگاه در زندگی سازمانی تبدیل شده است. فقدان هدف مشترک، دشمنی های درونی، سیاست های درون بخشی، سازماندهی غلط و... از جمله عواملی است که باعث هدر رفتن توان فکری کارکنان می شود [۳].

۲-۴. گام های اساسی استفاده درست از هوش سازمانی

آلبرخت برای استفاده ی از هوش سازمانی سه گام اساسی توصیه می کند [۷]:

گام اول) آغاز اندیشیدن مدیران: بهترین راه برای رهبران ارشد یک سازمان اندیشیدن و صحبت کردن درباره ی اقدام مهم به عنوان عمل یا عملیات باهوش می باشد. همیشه باید این سؤال توسط رهبران مطرح شود که چگونه هوشمندانه تر عمل کنیم؟

گام دوم) دادن قدرت و اختیار فکر کردن به کارکنان: وقتی که پایین ترین و ساده ترین کارگر یا کارمند یک سازمان باور کند که ایده ها، تجارب، بینش و افکار و پیشنهادات او مورد توجه قرار می گیرد تحسین می شود و این مسئله باعث می شود که قدرت ذهنی فرد آزاد گردد و موجب خلاقیت و ابتکار کارکنان بشود.

گام سوم) تهاجم بی وقفه به سمت علل جهالت و نادانی دسته جمعی: از جمله عواملی که موجب جهالت و رکود خلاقیت و ابتکار کارکنان در سازمان می گردد عبارتند از:

۱- ساختار سازمانی که باعث ایجاد شکاف هایی بین بخش ها و دسته های سازمانی می شود؛

۲- سیاست ها، قوانین و مقرراتی که با فرآیند ارزش ها مغایرت دارد؛

۳- مدیران بی رقیب، بی تأثیر و غیر پویا؛

۴- رفتارهای فرامدیریتی که افراد سازمان را بی انگیزه می کند؛

۵- رفتارهای ناعادلانه که اخلاق و مفهوم سرنوشت مشترک را تخریب می کند.

۲-۵. دلایل استفاده از هوش سازمانی در سازمان ها

- افزایش بهره وری و اثربخشی فرآیندها در سازمان؛
- شناسایی نقاط قوت و ضعف؛
- روان سازی گردش اطلاعات مدیریتی در سازمان؛
- دراختیار گذاشتن اطلاعات مناسب در زمان و مکان مناسب؛
- تقویت فرآیند سودآوری سازمان و حذف هزینه های اضافی؛
- ایجاد مزیت رقابتی سازمان و آماده سازی سازمان برای مقابله با حوادث آینده؛
- توانمند سازی در تصمیم گیری برای جنبه های مختلف سازمان [۷].

۲-۶. هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

به گفته کارل آلبرخت واضع مفهوم هوش سازمانی، یکی از مهمترین مواردی که در مسیر سازمان های امروزی قرار گرفته است و مطمئناً در آینده بحرانی تر از همیشه نیز خواهد بود، نیاز به جذب و حفظ افراد هوشمند در سازمان است. با توجه به آنچه پیرامون مفهوم هوش سازمانی ذکر گردید، می توان این گونه بیان داشت که افراد در درون سازمان های هوشمند با داشتن این توانایی قابلیت تطابق بیشتری را با شرایط سازمانی خواهند داشت و در نهایت رفتار تطبیقی ایجاد شده، موجب ایجاد یک چرخه جدید هوش خواهد شد. در مرحله بهبود رفتار تطبیقی، سازمان تصمیم هایی می گیرد و اقداماتی را انجام می دهد که در قالب آثار و نتایج نمود آن کاملاً مشخص می گردد. مطالعات متعددی رابطه بین این متغیر با رسالت سازمانی، درگیر شدن در کار، سازگاری، انطباق پذیری، فرهنگ سازمانی و همچنین تقابل اعضا با یکدیگر و غیره مورد بررسی قرار گرفته است [۵]. براساس این نتایج، صاحب نظران دریافته اند که افراد و سازمان هایی که از متغیرهای هوش سازمانی بالایی برخوردارند، نسبت به سایرین برتری قابل ملاحظه ای داشته اند. متغیر هوش سازمانی به تازگی به عنوان متغیری که به احتمال زیاد می تواند در بهبود عملکرد فردی و سازمانی نقش کلیدی داشته باشد، مطرح شده است. به نظر می رسد داشتن توانایی هوش سازمانی بتواند رابطه معناداری با

رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان داشته باشد؛ زیرا یکی از متغیرهای مهمی که با اثربخشی و عملکرد بالای سازمان رابطه مثبتی دارد، رفتار شهروندی است [۵].

۲-۷. تحقیقات و پژوهش های انجام شده در زمینه هوش سازمانی

لFTER، پرمیرین و واسیلاخه^۱ (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «ابعاد هوش سازمانی در شرکت های رومانیایی، دورنمای سرمایه ی انسانی» انجام داده اند. هدف اصلی پژوهش یاد شده ارا نهی نمایی کلی از موقعیت کارکنان شرکت های رومانیایی با توجه به هفت بعد هوش سازمانی آلبرخت بوده است. همچنین این پژوهش درصدد بررسی تفاوت های موجود بین سازمان های بزرگ با بیش از ۱۵۰ کارمند و سازمان های کوچک بوده است. با این فرض که نیروی انسانی و تفاوت های موجود فرهنگ سازمانی و رهبری بین دو طبقه می تواند تأثیر قابل ملاحظه ای بر نحوه ی درک ابعاد هوش سازمانی و عملکرد آنها داشته باشد. نتایج تحقیق نشان داده است که فقط ۱۳ درصد کارکنان شرکت های بزرگ و متوسط با مفهوم هوش سازمانی آشنا بوده اند و کارکنان شرکت های کوچک اصلاً این مفهوم را نمی شناخته اند. با این حال تحلیل داده های به دست آمده نشان داده که هوش سازمانی در حد متوسط و بالاتر بوده است [۲۳].

سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله ای با عنوان "رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاگستران اسپادان" نشان دادند که بین هوش سازمانی (کلی) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد ($p < 0/05$). از بین مؤلفه های هوش سازمانی، مؤلفه های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار ($0/01 < p$) و مؤلفه میل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه ای منفی و معنادار ($0/01 < p$) نشان دادند. مؤلفه های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم انداز استراتژیک نیز رابطه معناداری نشان ندادند ($p < 0/05$) [۵].

1- Lefter, Prejmerean, Vasilache, 2008

نسبی و همکاران^۱ (۲۰۰۹) در مقاله خود به این نتیجه رسیدند که هوش سازمانی ارتباط معناداری با خلاقیت دارد. همچنین هوش سازمانی و شاخص های آن قابلیت پیش بینی خلاقیت را دارند. بنابراین هر افزایش یا کاهش در هوش سازمانی و مؤلفه های آن باعث همان تغییرات در خلاقیت می شود [۲۴].

کاشف و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان "ارتباط بین هوش سازمانی مدیران و مدیریت دانش در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی" به این نتیجه رسیدند که براساس ضریب همبستگی پیرسون بین خرده سیستم مدیریت دانش و تمامی مؤلفه های هوش سازمانی و هوش سازمانی کلی، رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داده است که مؤلفه های هوش سازمانی، سرنوشت مشترک، کاربرد دانش و اتحاد و توافق قادر به پیش بینی معنادار خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده هستند [۲۵].

فقیهی و جعفری (۱۳۸۸) در مقاله ای تحت عنوان "میزان مؤلفه های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی" به این نتیجه رسیدند که بین میانگین تجربی و میانگین نظری هوش سازمانی تفاوت معنادار وجود دارد (میزان هوش سازمانی سازمان مورد مطالعه کمتر از حد متوسط است). با توجه به داده های موجود عملکرد سازمان مورد مطالعه در مؤلفه سرنوشت مشترک در حد متوسط و در مؤلفه بینش راهبردی از متوسط بالاتر بوده است، اما در سایر مؤلفه ها میانگین بدست آمده از حد متوسط پایین تر بوده است و نشان می دهد که سازمان مورد نظر در سایر مؤلفه ها عملکرد مطلوبی نداشته است [۲۶].

خدادادی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "رابطه ی بین هوش سازمانی با بهره وری مدیران ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی" به این نتایج رسیدند که بین بهره وری و هوش سازمانی و همچنین بین بهره وری و مؤلفه های هوش سازمانی در جامعه مورد مطالعه رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. از بین مؤلفه های هوش سازمانی، ضریب همبستگی میل به تغییر با بهره وری در بالاترین

2- Nasabee et al, 2009

حد و ضریب همبستگی سرنوشت مشترک با بهره‌وری در پایین‌ترین حد بوده است. همچنین نتایج نشان داد که از بین هفت مؤلفه هوش سازمانی، صرفاً سه مؤلفه‌ی میل به تغییر، روحیه و کاربرد دانش توان پیش‌بینی معنادار بهره‌وری را دارند [۱۶].

باقرزاده و اکبری دیباور (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان "بررسی رابطه بین هوش سازمانی بر چابکی سازمانی در سازمان میراث فرهنگی - گردشگری و صنایع دستی استان آذربایجان شرقی" دریافتند که در سطح ۰/۰۱، بین چابکی سازمانی و هوش سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین چابکی سازمانی و مؤلفه چشم‌انداز راهبردی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($p < 0/01$)، اما بین چابکی سازمانی و سایر مؤلفه‌ها رابطه معنی‌داری وجود داشت [۲۷].

ودادی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران" به این نتیجه رسیدند که بین هوش سازمانی و مدیریت بحران کلیه مدیران و کارشناسان ستاد مرکزی شرکت بیمه ایران در سطح ۰/۰۱ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج تحقیقات نشان داد که تمام مؤلفه‌های هوش سازمانی به غیر از میل به تغییر رابطه معناداری با مدیریت بحران دارند که بیشترین ضریب همبستگی بین مدیریت بحران با مؤلفه کاربرد دانش و کمترین میزان با سرنوشت مشترک می‌باشد [۲۸].

سیادت و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "بررسی مقایسه‌ی رابطه بین هوش سازمانی و رهبری تیمی در اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی اصفهان" دریافتند که بین مؤلفه‌های هوش سازمانی با رهبری تیمی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین میانگین نمره‌های هوش سازمانی و رهبری تیمی برحسب دانشگاه، دانشکده و رهبری تیمی برحسب دانشگاه، دانشکده و گروه آموزشی تفاوت معنی‌داری در سطح $P < 0/05$ وجود دارد [۲۹].

میرغفوری و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان "چارچوب استراتژیک مفهومی ایجاد سازمان یادگیرنده با استفاده از تسهیل‌ساز هوش سازمانی" بیان کردند که با توجه به ضرورت ایجاد سازمان

های یادگیرنده در عصر حاضر و از سوی دیگر با عنایت به مزیت هوش سازمانی، می توان از این ابزار تسهیل ساز برای ایجاد سازمان یادگیرنده استفاده نمود [۳۰].

طاهری لاری (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان " جایگاه مدیریت دانش در هوش سازمانی " اظهار داشت که سازمان های دانش محور برای توسعه و گسترش هوش سازمانی باید با ایجاد هفت مؤلفه اساسی آن و چهار عامل کلیدی توانمندساز (شامل رهبران فکری، انجمن های ذینفع، ادھوکرایی و سکوی دانش) به این مهم دست یابند [۲۰].

قنواتی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان " رابطه بین زیر سیستم تحول سازمانی در سازمان یادگیرنده با هوش سازمانی در شرکت مخابرات استان خوزستان " به این نتیجه رسیدند که بین تحول سازمانی و تمامی زیر مجموعه های تحول سازمانی (چشم انداز، فرهنگ، استراتژی و ساختار) با هوش سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [۳۱].

پورامین زاد (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان " هوش سازمانی و یادگیری سازمانی به عنوان ابزارهایی قدرتمند در مدیریت شرکت ها و سازمان های دانش محور " به این نتیجه رسید که در سطح خطای ۰/۰۱ می توان اظهار نمود که بین هوش سازمانی و یادگیری سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مؤلفه های هوش سازمانی و یادگیری سازمانی نیز رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. در ادامه بین رتبه میانگین مؤلفه های هوش سازمانی تفاوت معنی داری دیده شد و میزان تأثیرشان بر یادگیری سازمانی نیز متفاوت بود به طوری که روحیه بیشترین تأثیر و فشار عملکرد کمترین تأثیر در یادگیری سازمانی داشت [۳۲].

بیک زاد و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان "ارتباط هوش سازمانی با عملکرد مدیران" به این نتیجه رسیدند که مدیران سازمان ها برای اینکه بتوانند در محیط های پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به اندیشه های نوین کسب و کار مجهز سازند و بطور مستمر عملکرد خود را بهبود بخشند. در این زمینه یکی از مهمترین مؤلفه های شخصیتی که می تواند به مدیران کمک کند، هوش

سازمانی است. هوش سازمانی، مدیر را برای تصمیم گیری در همه عوامل مؤثر بر سازمان توانمند می سازد [۳۳].

فاتحی پور و شریعتی (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان " بررسی تأثیر مدیریت دانش بر هوش سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج " به این نتیجه رسیدند که بین مؤلفه های مدیریت دانش (خلق دانش، اثر ذخیره سازی دانش، انتقال دانش و بکارگیری دانش) و هوش سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین با توجه به نتایج بدست آمده از تحلیل رگرسیون، می توان پیش بینی کرد که مدیریت دانش بر هوش سازمانی تأثیر داشته و در نهایت اینکه ذخیره سازی دانش و انتقال دانش بیشترین تأثیر مثبت را در ارتقای هوش سازمانی خواهند داشت [۳۴].

جباری ظهیرآبادی (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان " ارتباط سازمان یادگیرنده با هوش سازمانی در اداره آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان " به این نتیجه رسید که بین سازمان یادگیرنده و هوش سازمان رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین تمامی مؤلفه های سازمان یادگیرنده (قابلیت های شخصی، مدل های ذهنی، آرمان مشترک، یادگیری تیمی و تفکر سیستمی) و هوش سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. بیشترین مؤلفه تأثیرگذار سازمان یادگیرنده در هوش سازمانی، تفکر سیستمی است که این امر بیان کننده این مطلب است؛ مسئولیت، چنانچه در یک عضو سازمان متمرکز نشود و در سراسر سازمان پخش شود و چنانچه مدیر سازمان همواره تفکر سیستمی داشته باشد و چنانچه از پیاده کردن نگرش جزئی نگری به سوی نگرش سیستمی و کلی نگری حرکت کند، سازمان می تواند همواره از بهره هوش سازمانی مطلوبی نیز استفاده ببرد [۳۵].

جمشیدی و عدالتی ملکی (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان " بررسی جایگاه هوش سازمانی در اثربخشی سازمانی " به این نتیجه رسیدند که هوش سازمانی مدیران با اثربخشی سازمانی مرتبط است و از آنجایی که هرچه هوش سازمانی مدیران بالا باشد باعث خواهد شد اثربخشی در سازمان بالا رود؛ بنابراین برای این که اثربخشی سازمانی در سطح بالایی نگه داشته شود، لازم است هوش چندگانه مدیران تقویت شود [۷].

زارع خلیلی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "مدیریت استعداد راهبردی استراتژیک برای افزایش هوش سازمانی" به این نتیجه رسیدند که هنگامی که سازمان در تکمیل فرایندهای مدیریت استعداد بطور اثربخش تری عمل کند، هوش سازمانی نیز افزایش پیدا خواهد کرد و مدیریت بهتر خواهد توانست که از تمام توان فکری سازمان در راستای دستیابی به رسالت و مأموریت سازمان بهره بگیرد؛ به بیان دیگر در صورت پیاده کردن درست فرایندهای مدیریت استعداد در سازمان (جذب استعدادها، نگه‌داشت استعدادها و توسعه استعدادها) هوش سازمانی یا بطور دقیق تر مؤلفه های آن یکپارچه تر خواهند شد و بتدریج افزایش خواهند یافت. بنابراین بطور کلی می توان عنوان کرد که مدیریت استعداد یکی از زیرساخت های حیاتی هوش سازمانی به شمار می رود و مدیران سازمان باید توجه جدی به این فرایندها داشته باشند و بطور مناسبی آن را به اجرا بگذارند، زیرا تنها در این صورت است که از استعدادهای موجود در سازمان استفاده شده و باعث افزایش هوش سازمانی خواهد شد [۲۱].

نوروزی و واعظی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی وضعیت مؤلفه های هوش سازمانی در دانشکده های پردیس فنی و علوم انسانی دانشگاه تهران" به این نتیجه رسیدند که مؤلفه های میل به تغییر، اتحاد و توافق، کاربرد دانش، فشار عملکرد و هوش سازمانی بطور کلی از وضعیت نسبتاً مطلوبی در پردیس فنی برخوردار بوده و از طرفی پردیس فنی در مؤلفه های چشم انداز استراتژیک و سرنوشت مشترک از وضعیت نامطلوبی برخوردار است. مؤلفه های چشم انداز استراتژیک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، کاربرد دانش، فشار عملکرد و هوش سازمانی بطور کلی نیز در پردیس علوم انسانی از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار هستند. تنها مؤلفه سرنوشت مشترک در پردیس علوم انسانی از وضعیت نامطلوبی برخوردار است. بین دانشکده های پردیس فنی و علوم انسانی از لحاظ مؤلفه های چشم انداز استراتژیک، روحیه، اتحاد و توافق و هوش سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد [۳۶].

طهماسبی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "سنجش هوش سازمانی کارکنان کتابخانه های دانشگاه بوعلی سینا و اداره ارشاد اسلامی همدان" به این نتیجه رسیدند که بین هوش سازمانی در کتابخانه های دانشگاه بوعلی سینا و کتابخانه اداره ارشاد اسلامی تفاوت معناداری وجود ندارد. فرضیه-ی تشابه چشم انداز استراتژیک در کتابخانه های دانشگاه بوعلی سینا و کتابخانه اداره ارشاد اسلامی رد شد. فرضیه ی اعتقاد به سرنوشت مشترک در کتابخانه های دانشگاه بوعلی سینا و کتابخانه اداره ارشاد اسلامی تأیید و در مورد عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر، مشابه بودن این دو کتابخانه را در این مورد تأیید می کند. روحیه کارکنان در هر دو کتابخانه اختلاف معناداری ندارد [۲۲].

بیک زاد و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان های دولتی استان آذربایجان شرقی" به این نتیجه رسیدند که بین هوش سازمانی مدیران و ابعاد آن (تصور استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه مدیران، اتحاد و توافق، کاربرد دانش، فشار عملکرد) با عملکرد آنان در دستگاه های دولتی شهر تبریز رابطه ی معناداری وجود دارد [۶].

عرفانی و جعفری (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان " بررسی اثرات مستقیم و غیر مستقیم سبک رهبری تحولی، فرهنگ یادگیری و یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی در اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد منطقه هشت" به این نتیجه رسیدند که هر سه متغیر سبک رهبری تحولی، یادگیری سازمانی و فرهنگ یادگیری بر هوش سازمانی تأثیر دارند. ضریب مسیر تأثیر مستقیم فرهنگ یادگیری بر هوش سازمانی $\beta = 0/46$ و یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی با ضریب تأثیر $\beta = 0/34$ تأثیر مستقیم دارد. سبک رهبری تحولی بر فرهنگ یادگیری با ضریب تأثیر $\beta = 0/78$ اثر مستقیم داشته که به طور غیر مستقیم نیز بر هوش سازمانی تأثیر دارد همچنین فرهنگ یادگیری بر یادگیری سازمانی با ضریب تأثیر $\beta = 0/46$ اثر مستقیم دارد [۳۷].

یعقوبی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان " ارتباط بین هوش سازمانی و سرمایه فکری" به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت و معناداری بین میانگین نمرات سرمایه فکری و ابعاد هوش سازمانی و

نمره کل هوش سازمانی وجود دارد ($p \leq 0.01$). نتایج رگرسیون نشان داد که متغیرهای پیش بینی کننده ۸/۸۱٪ واریانس سرمایه فکری را با هم نشان داد [۳۸].

احدی نژاد و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "رابطه ی هوش سازمانی با تعالی سازمانی بر مبنای مدل EFQM در هیئت های ورزشی استان اصفهان" به این نتیجه رسیدند که بین هوش سازمانی با برخی از مؤلفه های تعالی سازمانی (رهبری، خط مشی و راهبرد، نتایج مشتری، فرایندها و نتایج کلیدی عملکرد) رابطه ی مثبت و معنادار و بین هوش سازمانی و مؤلفه های کارکنان و مشارکت ها رابطه ی منفی و معنادار وجود دارد، اما بین هوش سازمانی و مؤلفه های نتایج کارکنان و نتایج جامعه رابطه ای مشاهده نشد [۳۹].

باقری (۱۳۹۰) در پایان نامه خود با عنوان "بررسی ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در اداره کل تربیت بدنی استان سمنان" دریافت که بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در اداره کل تربیت بدنی استان سمنان همبستگی معناداری وجود دارد. همچنین ابعاد مدیریت دانش با هوش سازمانی در اداره کل تربیت استان سمنان همبستگی معناداری دارند و ابعاد مدیریت دانش تأثیر و نقش یکسانی بر روی هوش سازمانی دارند [۴۰].

۲-۸. رفتار شهروندی سازمانی

۲-۸-۱. تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

اغلب واژه های شهروندی و شهرنشین به عنوان مترادف یا دارای مفاهیم نزدیک به هم به کار می روند اما حوزه مفهومی شهروندی با حوزه مفهومی شهرنشینی بسیار متفاوت است. در حالی که شهروندی اشاره به مجموعه حقوق و وظایف یک انسان در یک جامعه سیاسی و اجتماعی دارد، شهرنشینی شیوه ای از زندگی در محیط شهری است. بنابراین این دو در یک طیف قرار ندارند، از این رو شهروندی مربوط به مکان خاصی نیست، در حالی که شهرنشینی اشاره بر نوعی از رفتار و یا الگوی زیستی در یک محیط خاص (شهر) دارد. شهروندی مفهومی بسیار گسترده، کلی و عمومی است که سازمان اجتماعی، سازمان سیاسی و سازمان اقتصادی جامعه را به خود معطوف می کند. شهروندی قصد ارائه-

ی موقعیت و هویت مشترک و عام را دارد که به پیوند و همبستگی میان اعضای جامعه کمک می کند [۴۱].

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان و همکاران وی در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی بطور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۴۲].

با توجه به اینکه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نسبتاً جدید است اما تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است که در زیر بعضی از آنها ارائه می‌گردد. ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را چنین تعریف می‌نماید: رفتارهای فردی که اختیاری (داوطلبانه) و آگاهانه بوده و بطور مستقیم و صریح بوسیله سیستم‌های پاداش سازمانی و سیستم‌های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده‌اند ولی در مجموع، اثر بسیار چشمگیری بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها جزء الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نمی‌باشند [۹].

بعضی از محققین رفتار شهروندی را این گونه تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند» [۴۲]. به عنوان مثال یک کارمند ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند [۴]. ارگان همچنین معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود [۴]. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه

بخشی از وظایف رسمی فرد باشد، دوم اینکه مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند وجهی دارد [۴].

گراهام^۱ (۱۹۹۱) رفتارهای شهروندی در سازمان را بر سه نوع می‌داند: [۴]

۱- **اطاعت سازمانی**^۲: این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت‌شان

شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی مانند "حاضر شدن به موقع در محل کار" و یا "پیروی از قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های موجود در محل کار" می‌باشد.

۲- **وفاداری سازمانی**^۳: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و

بخش‌های سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

۳- **مشارکت سازمانی**^۴: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله

می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد. مشارکت سازمانی که خود شامل سه بخش می‌باشد: مشارکت سیاسی (مانند حضور مؤثر در جلسات سازمان، به اشتراک گذاشتن ایده‌ها و نقطه‌نظرات برای بهبود سازمان)، مشارکت حمایتی (مانند ترغیب و تشویق مدیریت به منظور حفظ مهارت‌ها و دانش جاری سازمان و یا استفاده از داوری‌های حرفه‌ای و تخصصی برای ارزیابی اقداماتی که برای سازمان مفید و یا مضر می‌باشد)، مشارکت وظیفه‌ای (مانند داوطلب شدن برای

-
- 1- Graham, 1991
 - 2- Organizational Obedience
 - 3- Organizational Loyalty
 - 4- Organizational Participation

اضافه‌کاری در صورت نیاز و یا عدم تمایل برای دریافت آموزش‌های اضافی در سازمان به منظور بهبود عملکرد).

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان که دربرگیرنده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیت‌های اجتماعی است، بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می‌دهند [۴].

۲-۹. ویژگی‌های کلیدی رفتار شهروندی سازمانی

صاحب‌نظران عرصه رفتار سازمانی پس از مطالعات متعدد خود پیرامون این پدیده، سه ویژگی زیر را به عنوان ویژگی‌های اصلی رفتارهای شهروندی سازمانی عنوان نمودند.

الف: غیرقطعی بودن (غیردستوری بودن)؛

ب: رفتارهایی که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می‌باشد؛

ج: رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد [۴].

۲-۱۰. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

تحقیقات متعددی در ارتباط با شناسایی ابعاد رفتارهای مشارکتی صورت پذیرفته است که در این میان، مطالعات انجام شده بر روی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد.

اولین مطالعه پیرامون رفتار شهروندی سازمانی توسط اسمیت، ارگان و نیر^۱ در سال ۱۹۸۳ با تکنیک تجزیه و تحلیل عاملی بر روی شانزده معیار سنجش رفتار شهروندی سازمانی صورت پذیرفت (تمامی این شانزده معیار در قالب دو بعد نوع دوستی و پذیرش [اجابت] عمومی [البته این بعد تحت عنوان وجدان کاری یا وظیفه شناسی نیز شناخته شده است]) [۴۳].

در تحقیق پودساکف (۲۰۰۰) هفت بعد اصلی که عبارتند از [۴۲]:

۱. رفتارهای کمک کننده : (به معنای کمک داوطلبانه نسبت به دیگران و جلوگیری از مشکلات کاری است که شامل روحیه دادن، صلح، ایثار و احترام می باشد)؛

۲. توسعه شخصی (خود بالندگی): شامل فعالیت های داوطلبانه کارکنان برای افزایش معلومات،

مهارت ها، توانایی های شغلی و همگام بودن با آخرین اطلاعات در زمینه رشته تخصصی خود؛

۳. وفاداری سازمانی: شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در بدست آوردن حسن شهرت برای سازمان و مشارکت با دیگران برای دستیابی به منافع کل سازمان می باشد. به عبارتی وفاداری شامل جدیت در تبلیغ به نفع سازمان، حمایت از سازمان در مقابل غریبه ها و دفاع از آن در مقابل تهدیدات بیرونی می باشد؛

۴. ابتکارات فردی: شامل فعالیت های خلاقانه، داوطلبانه و طراحی های نوآورانه برای بهبود وظایف شخصی و یا عملکرد سازمانی؛

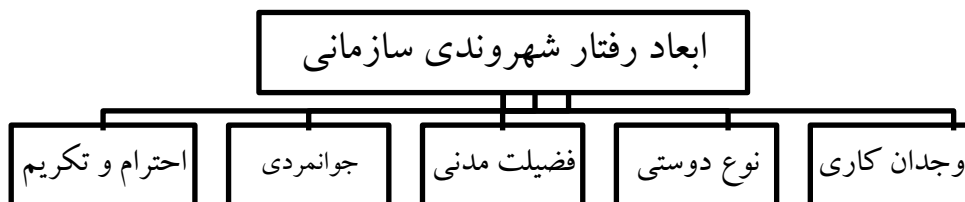
۵. اطاعت سازمانی: شامل پذیرش و درونی سازی قوانین و مقررات و دستور العمل های سازمان است حتی در زمانی که هیچ کس ناظر بر اعمال فرد نمی باشد؛

1- Smith, Organ & Near, 1983

۶. رفتار مدنی: شامل نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات حتی با هزینه شخصی نمونه‌ای از این رفتارها است؛

۷. تحمل‌پذیری و جوانمردی: شامل جوانمردی و گذشت به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد.

و در نهایت معتبرترین دسته‌بندی توسط ارگان (۱۹۸۸)، که پنج بعد زیر را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان کرد [۴۴]:



شکل ۲-۱. الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان، ۱۹۹۰

۱- وجدان کاری (وظیفه‌شناسی): ایمالس^۲ (۲۰۰۸) بیان می‌دارد که بعد وظیفه‌شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ی موردنیاز برای انجام آن کار فعالیت می‌نمایند یا به عبارت دیگر افرادی که دارای رفتار شهروندی متری هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند که این نشان‌دهنده وظیفه‌شناسی بالای آنهاست.

1- Conscientiousness

2- Imalse, 2008

۲- **نوع دوستی**^۱: دومین بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می دهند و از آنها به عنوان « رفتارهای کمکی^۲ » نام می برند.

۳- **فضیلت شهروندی (مدنی)**^۳: ارگان (۱۹۹۸) بعد سوم رفتار شهروندی سازمانی که فضیلت مدنی نام دارد را این گونه بیان می کند: شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی (خارج از ساعات کاری)، در زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود. براین اساس یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد، بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.

۴- **جوانمردی**^۴: جوانمردی چهارمین بعد رفتار شهروندی سازمانی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می کند.

۵- **احترام و تکریم (ادب و نزاکت)**^۵: آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی احترام و تکریم است. کاسترو^۶ (۲۰۰۴) اظهار می دارد که این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار

-
- 1- Altruism
 - 2- Helping Behavior
 - 3- Civic Virtue
 - 4- SportmanShip
 - 5- Courtesy
 - 6- Castro, 2004

می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند. ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است که هم زمان ظهور پیدا نکند، مثلاً افرادی که ما فکر می کنیم دارای بعد وظیفه شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای فشار قراردادن مدیران سازمان باشد.

۱۱-۲. اثرات منفی رفتارهای شهروندی سازمانی پایین:

تحقیقات نشان داد که OCB پایین نه تنها روی فعالیت های داوطلبانه تأثیر می گذارد، بلکه روی وظایف سازمانی کارکنان نیز اثرگذار است [۴۵]. لادبو^۱ (۲۰۰۵) نشان داد که احتمالاً کارکنان با OCB پایین بیشتر از سایرین از اجرای وظایفشان سرباز زنند و نیز تمایل دارند که شغل خودشان را نیز ترک کنند. این موضوع توسط تحقیقی که بوسیله لپین و همکاران^۲ که در سال ۲۰۰۲ صورت گرفت، تایید شد که در آن ارتباط بین OCB پایین و فقدان تعهد سازمانی اثبات گردید [۴۵].

۱۲-۲. اثرات منفی رفتارهای شهروندی سازمانی بیش از حد (اضافی):

اگرچه OCB مهم است، اما باید در یک محدوده مشخصی باشد. در این خصوص، بولینو و تورنلی^۳ (۲۰۰۳) اشاره داشتند که رفتارهای سازمانی بطور کلی جانشینی برای انجام همیشگی شغل نیستند. از این گذشته، کارکنان ممکن است دریابند که رفتار شهروندی خیلی لذتبخش تر یا رضایت بخش تر از فعالیت های معمولی شغلشان است که در نتیجه آنها روی رفتار شهروندی شان بیشتر فعالیت های معمولی شغلی خود، تمرکز می کنند [۴۵].

۱۳-۲. سیاستهای تشویق رفتار شهروندی سازمانی

تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می زند، نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می تواند در این زمینه تأثیرگذار باشد سیاست ها و اقدامات سازمانی است. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب، در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در

1- Ladebo, 2005

2- LePine et al, 2002

3- Bolino & Turnley, 2003

سازمان تلاش کنند. در همین راستا می توان چند مورد از این اقدامات را نام برد که برای ارتقا و ترغیب رفتار شهروندی مناسب هستند شامل گزینش، آموزش، ارزیابی و سیستم های غیر رسمی- اند [۴۶].

الف) گزینش و استخدام

برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی شان بروز می دهند به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر این اساس سازمان ها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی کنند که افرادی با رفتار شهروندی مترقی جذب سازمان شوند [۴۶].

از میان ابزارهای انتخاب و گزینش کارکنان که ممکن است برای شناسایی شهروندان خوب سازمانی مورد استفاده قرار گیرند، مصاحبه ها بهتر از بقیه ابزارها هستند. در انجام مصاحبه ها باید بیشتر بر روی رفتارهای همکارانه و گروهی تأکید کرد تا احتمال انتخاب کارکنانی که برای بروز رفتار شهروندی مستعدترند، بیشتر شود [۴۶].

ب) آموزش و توسعه

برخی از سازمان ها ممکن است به تنهایی به شناسایی شهروندان خوب و افرادی با رفتارهای شهروندی بالقوه، قادر نباشند و نتوانند به مقدار مورد نیاز، این افراد را جذب و استخدام کنند. اما آنها می توانند با اجرای طرح های آموزشی برای کارکنان فعلی سازمان، به ایجاد رفتارهای شهروندی مفید و سازنده بپردازند. استفاده از برنامه های آموزشی موجب تسهیل کمک های بین فردی در میان کارکنان می شود. البته برای توسعه مهارت های کارکنان، می توان از برنامه های آموزش میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد [۴۶].

ج) ارزیابی عملکرد و جبران خدمات

سازمان ها می توانند با ایجاد سیستم هایی منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی را تسهیل کنند. تحقیقات گذشته نشان دهنده این مطلب است که افراد در کارهایی که احتمال دریافت پاداش وجود دارد بیشتر مشارکت می کنند [۴۶].

به همین خاطر توجه به سیستم های پاداش مؤثر و اقتضایی توسط سازمان در شکل دهی شهروندان خوب بسیار تأثیرگذار خواهد بود. بر این اساس اکثر سازمان ها برای تشویق رفتار شهروندی، پاداش های سالانه را به کارکنانی می دهند که تا حدی به انجام رفتارهای فرانقش، تمایل داشته باشند نه افرادی که فقط دارای ویژگی های مثبت فردی هستند [۴۶].

د) سیستم های غیررسمی

علاوه بر اقدامات و عملکردهای رسمی سازمان که در جهت تقویت رفتار شهروندی مؤثر است، فرایندهای غیر رسمی نیز وجود دارند که سازمان ها می توانند با ایجاد آنها به توسعه و تقویت بیشتر رفتار شهروندی بپردازند .

برخی از روانشناسان اجتماعی معتقدند که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً تأثیر بیشتری نسبت به رویه های رسمی بر رفتار فردی در سازمان ها می گذارند. به همین علت توسعه سازوکارهای غیررسمی مانند فرهنگ مشارکتی، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی در محیط کار است [۴۶].

۲-۱۴. تحقیقات و پژوهش های انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی

مقیمی (۱۳۸۴) در تحقیق خود با عنوان " رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل " به این نتیجه رسید که نه تنها رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران و کارکنان ستاد مرکزی وزارت نیرو وضع مطلوبی ندارد بلکه همه مؤلفه های آن نیز نامطلوب هستند. همچنین بین OCB و متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، نوع استخدام، سطح تحصیلات و سابقه شغلی) رابطه معناداری وجود ندارد [۴۷].

فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) در تحقیق خود با عنوان " معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی " دریافتند که میان تجربه معنویت در محیط کار و رفتار های شهروندی سازمانی رابطه ی مستقیمی وجود دارد (به عبارت دیگر میان تجربه معنویت در محیط کار با بعد نوع دوستی، بعد وجدان، بعد رادمردی و گذشت و بعد رفتار مدنی از رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیمی وجود دارد) [۴۸].

نعامی و شکرکن (۱۳۸۵) در تحقیق خود با عنوان "بررسی ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتارمدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز"، به این نتیجه رسیدند که متغیر عدالت سازمانی و سه حیطة آن همبستگی مثبت و معناداری با رفتار شهروندی سازمانی و حیطة های آن یعنی وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش خویی دارند. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می دهند که سه نوع عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی همبستگی چندگانه معنی دار دارند. همچنین عدالت رویه‌ای و تعاملی نسبت به عدالت توزیعی نقش مهمی در تبیین رفتار مدنی سازمانی کلی دارند [۴۹].

گل پرور و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان " نقش مشارکت در تصمیم گیری، دل‌بستگی شغلی، جایگزین های شغلی و ... در عدالت سازمانی ادراک شده ی مربیان آموزشگاه های استثنایی شهر اصفهان " نشان دادند که عدالت سازمانی توزیعی مربیان با رفتار مدنی سازمانی ارتباط معناداری نداشت، ولی با مشارکت در تصمیم گیری، رضایت از پرداخت، میل به ماندن، ترک خدمت، جایگزین های شغلی، اعتماد سازمانی، دل‌بستگی شغلی و دل‌بستگی به کار دارای رابطه ی معناداری بود [۵۰].

مرادی چالشتری (۱۳۸۷) در رساله دکتری خود با عنوان " مدل سازی و تحلیل رابطه بین رهبری تحول آفرین، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران " به این نتیجه رسید که رابطه مثبت و معناداری بین رهبری تحول آفرین و شهروندی سازمانی وجود دارد. همچنین بین عدالت سازمانی و شهروندی سازمانی و بین عدالت سازمانی و رهبری تحول آفرین، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که رهبری تحول

آفرین نه تنها دارای اثر مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی است، بلکه اثر غیر مستقیم آن از طریق عدالت سازمانی بیشتر از اثر مستقیم آن است (رهبری تحول آفرین دارای ضریب اثر بیشتری نسبت به عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی بود) [۴۶].

ایلماز و کولاک- بوک اوغلو^۱ (۲۰۰۸) در تحقیق خود با عنوان "رفتارهای شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در دبیران مدارس ابتدایی ترکیه" به این نتیجه رسیدند که ادراک دبیران از تعهد سازمانی مثبت می باشد. همچنین نتایج دیگر نشان داد که میانگین ادراک رفتار شهروندی سازمانی دبیران در سطح متوسط بود و بین ادراک دبیران از رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی و مؤلفه های آن (تعهد مستمر، تعهد مؤثر)، ارتباط مثبت و معناداری یافت شد [۵۱].

جمالی و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله ای با عنوان "رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب، نشان دادند که رضایت شغلی و مؤلفه های رضایت از میزان از حقوق، رضایت از ماهیت کار و رضایت از همکاران بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد. بدین معنا که با افزایش سطح رضایت شغلی اعضای هیئت علمی، سطح رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می یابد. فرسودگی شغلی و ابعاد سه گانه آن پس از رضایت شغلی، اثر معکوس به روی رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی دارند، بدین معنا که با افزایش سطح فرسودگی شغلی، سطح رفتار شهروندی سازمانی این افراد کاهش می یابد. همچنین جو سازمانی پس از متغیرهای رضایت شغلی و فرسودگی شغلی، بیشترین میزان تأثیر را به روی رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی دارند (هرچه جو سازمانی جوی بسته، قدرت محور و وظیفه محور، پیامد آن کاهش رفتار شهروندی سازمانی). همچنین متغیر تعهد سازمانی و بعد تعهد هنجاری به روی رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی اثر مستقیم و مثبت دارد [۵۲].

1- Yilmaz & Cokluk-Bokeoglu, 2008

نتایج تحقیق نجات و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان "تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات در آژانس های مسافرتی شهر تهران" نشان داد که ادراک مشتریان از کیفیت خدمات، رضایت شغلی کارکنان و اعتماد کارکنان به مدیران، رابطه ی مثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی دارد [۵۳].

توکلی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری مؤثر بوده اما تأثیر معناداری بر افزایش تعهد مداوم ندارد. یعنی براساس نتایج، ارتباط قوی بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد [۵۴].

عظیم زاده (۱۳۸۸) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "تعیین ارتباط بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران" به این نتیجه رسید که بین شخصیت و OCB در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و از بین ابعاد پنج گانه شخصیت، تنها دو بعد «استقبال از تجربه» و «وجدان» با OCB ارتباط مثبت و معناداری داشتند. همچنین یافته ها نشان داد که بین OCB و متغیرهای تبدیل کننده (سن، سابقه اشتغال و جنسیت) ارتباط معناداری وجود ندارد [۵۵].

هویدا و نادری (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان "بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان" به این نتایج رسیدند که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جز مؤلفه نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بود. همچنین بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی به جزء مؤلفه ی جوانمردی رابطه ی مستقیم وجود داشت [۴۳].

پژوهشی توسط رامین مهر و هادیزاده مقدم (۱۳۸۸) با عنوان "بررسی رابطه ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ستاد تهران" صورت گرفت و آنها دریافتند که بین ادراک از عدالت سازمانی و مؤلفه های آن (عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی) بر طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند و همچنین ابعاد عدالت سازمانی نیز دارای ارتباط مثبت و معناداری باهم می باشند [۴۴].

ایران زاده و اسدی (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان " بررسی رابطه ی رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی " دریافتند که بین عدالت سازمانی و مؤلفه های آن با خشنودی شغلی و رفتار مدنی با خشنودی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. از دیگر یافته های این پژوهش این بود که بین دو گروه کارمندان مرد و زن از نظر میانگین رفتار مدنی تفاوت معناداری وجود نداشت. اما بین دو گروه کارمندان مرد و زن از نظر میانگین عدالت سازمانی و رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود داشت. نتایج بعدی تحقیق نشان داد که دو متغیر عدالت سازمانی و رفتار مدنی قابلیت پیش بینی خشنودی شغلی را دارند [۵۶].

مقدمی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان "هوش عاطفی مدیران و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان" به این نتیجه رسیدند که رابطه ی بین هوش عاطفی مدیران و رفتار شهروندی کارکنان معنادار است. بعلاوه تمامی مؤلفه های هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ی معناداری دارند. همچنین تحلیل رگرسیون چند عاملی بیانگر این است که از میان مؤلفه های هوش عاطفی مدیران، مدیریت روابط و آگاهی بیشترین تأثیر را در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارند [۵۷].

مولایی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان " بررسی مدل رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر تأثیر سطوح نیازهای فردی در ستاد مرکزی شرکت ملی نفت ایران " به این نتیجه رسیدند که بین نیازهای سطح پایین و OCB، نیازهای سطح پایین و رفتار شهروندی فرد و سازمان محور، نیازهای سطح بالا و رفتار شهروندی سازمانی، نیازهای سطح بالا و رفتار شهروندی سازمانی فرد محور و سازمان محور همبستگی معنادار وجود دارد. همچنین در بین نیازهای فردی به ترتیب نیاز به احترام و نیاز به امنیت دارای بیشترین و کمترین میانگین هستند. در بین مؤلفه های رفتار شهروندی نیز به ترتیب رعایت حال دیگران و روحیه جوانمردی دارای بیشترین و کمترین میانگین می باشد [۵۸].

مردانی و حیدری (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان " به این نتیجه رسیدند که عدالت سازمانی کلی با رفتار شهروندی

سازمانی، همبستگی مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین عدالت توزیعی با OCB کلی و حیطة های پنجگانه، عدالت رویه ای با OCB کلی و حیطة های پنجگانه و عدالت تعاملی با OCB کلی و حیطة های پنجگانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [۵۹].

جواهری کامل (۱۳۸۸) در تحقیق مروری خود با عنوان " تأثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر- عضو، اعتماد و توانمند سازی روان شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی " به این نتیجه رسید که ادراک کارکنان از عدالت با اعتماد به سرپرست و توانمند سازی روانشناختی رابطه مثبت دارد. ادراکات کارکنان از رابطه رهبر- عضو نیز با اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روانشناختی با رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی دارد [۱۰].

قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان " بررسی تأثیر وفاداری حزبی بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های دولتی " به این نتیجه رسیدند که بین وفاداری حزبی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه ی معنی دار و مثبتی وجود دارد؛ بدین معنی که رفتار شهروندی و وفاداری حزبی از یکدیگر تأثیر می پذیرند. همچنین نتایج نشان می دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و مدیران وفادار به حزب حاکم با دیگر کارکنان و مدیران تفاوت وجود دارد؛ یعنی میانگین رتبه ی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و مدیرانی که به حزب حاکم وفادارند از کارکنان و مدیرانی که به حزب حاکم وفادار نیستند، بیشتر است. یافته های تحقیق نشان داد که هر چه پست سازمانی بالاتر می رود، گرایش و تعهد به حزب حاکم بیشتر می شود و رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش می یابد. بعلاوه هر چه سن بالاتر می رود، گرایش و تعهد به حزب حاکم بیشتر می شود و رفتار شهروندی نیز افزایش می یابد. همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری حزبی بر مبنای سطح تحصیلات، رابطه ی معناداری وجود ندارد همچنین نتایج تحقیق نشان می دهد که گرایش و تعهد به حزب حاکم و رفتار شهروندی سازمانی بین زنان و مردان و بین افراد مجرد و متأهل تفاوتی ندارد [۶۰].

گودرزوند چگینی (۲۰۰۹) در مقاله‌ای با عنوان "ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی" نشان داد که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط وجود دارد ($p < 0/01$). همچنین بین عدالت توزیعی، عدالت خط مشی ها، عدالت بین فردی و عدالت اطلاعاتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد [۶۱].

دیکینسون^۱ (۲۰۰۹) در تحقیق خود با عنوان "بررسی عوامل تأثیرگذار بر روی رفتار شهروندی سازمانی" به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی، ارتباط کارکنان با سرپرستانشان، عدالت تعاملی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که بین استرس در خانه و استرس شغلی با رفتار شهروندی، رابطه‌ی وجود ندارد [۶۲].

سیدنقوی و جعفری فارسانی (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "رابطه بین کیفیت ادراک شده در سبک رهبری رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی" بیان کردند که رابطه‌ی مثبتی بین کیفیت ادراک شده در رابطه متقابل رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی اساتید دانشگاه وجود دارد [۶۳].

سهرابی زاده و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز" به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی، شخصیت و کنترل درونی، رابطه مثبت و معنادار و استرس شغلی، رابطه‌ی معکوس و معنادار دارد. همچنین بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر نیز رابطه مثبت و معنا دار وجود دارد. از سوی دیگر، بین تواضع با فرهنگ سازمانی، کانون کنترل و شخصیت، رفتار مدنی با فرهنگ سازمانی، گذشت و جوانمردی با فرهنگ و شخصیت و در نهایت، بین با وجدان بودن با فرهنگ، رابطه مثبت و معنادار اما بین تواضع، رفتار شهروندی سازمانی و با وجدان بودن با استرس شغلی و نیز بین با وجدان بودن و شخصیت رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد [۶۴].

1- Dickinson, 2009

صنوبری و رضایی (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "رابطه‌ی ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی رضایت شغلی" به این نتیجه رسیدند که متغیرهای حالات روحی مثبت و رضایت شغلی بطور مستقیم با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارند. همچنین متغیرهای استقلال کاری و رضایت درونی از کار به دلیل آنکه بطور مستقیم با رضایت شغلی رابطه‌ی معناداری نداشتند، بصورت غیرمستقیم نیز رابطه‌ی معناداری با رفتار شهروندی سازمانی نداشته و از الگو کنار گذاشته شدند [۶۵].

خالصی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران" به این نتیجه رسیدند که در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد نوع دوستی و وجدان و رادمردی و گذشت در سطح مطلوبی قرار دارند ولی بعد فضیلت مدنی پایین‌تر از حد مطلوب قرار دارد. همچنین با توجه به نتایج آزمون فریدمن، بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به بعد رادمردی و گذشت و کمترین مقدار در بین کارکنان مورد مطالعه مربوط به بعد فضیلت مدنی می‌باشد. همچنین بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان رابطه‌ی معناداری وجود دارد [۶۶].

بهراری فر و جواهری کامل (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان "بررسی پیامدهای ارزشی اخلاقی سازمان: با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی" با توجه به مدل ارائه شده نشان دادند که ارزش‌های اخلاقی سازمان، عدالت سازمانی (شامل عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی)، و تعهد سازمانی به عنوان پیش‌زمینه‌های مهم رفتار اخلاقی می‌باشند. رفتار اخلاقی منجر به رفتارهای شهروندی سازمانی (ابعاد جوانمردی و نوع دوستی) می‌شود که به عنوان آثار و نتایج رفتار اخلاقی در سازمان نمایان می‌شوند. افزایش ادراک از عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای منجر به افزایش عدالت سازمانی می‌شود و همان‌طور که تعهد سازمانی افزایش می‌یابد رفتار اخلاقی نیز بالا می‌رود. زمانی که محیط سازمان به عنوان یک محیط اخلاقی سالم شناخته شود، انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیشتر می‌شود [۶۷].

دعایی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان " طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی " به این نتیجه رسیدند که هوش عاطفی بر رفتاری شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مؤثر است و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. از میان ابعاد هوش عاطفی، بعد مهارت‌های اجتماعی و خودکنترلی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی دارند. از بین ابعاد تعهد سازمانی نیز بعد تعهد مستمر بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و بعد عاطفی در رتبه دوم قرار دارد، ولی بعد اعتقادی تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها همچنین نشان می‌دهد که سطح تحصیلات رابطه‌ی معنی‌داری با هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی دارد و اختلاف معنی‌داری بین هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در بین زنان و مردان و گروه‌های سنی مختلف وجود ندارد [۶۸].

هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان " شناخت رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی نقش آن در عملکرد سازمان به منظور ارائه راهکارهای لازم برای بهبود وضعیت رفتار شهروندی سازمانی " در بین مدیران و کارکنان چهار سازمان در شهرستان رشت، به این نتیجه رسیدند که نه تنها رفتار شهروندی سازمانی در جامعه موردنظر وضع مطلوبی ندارد بلکه همه‌ی مؤلفه‌های آن نیز نامطلوب هستند. همچنین بین OCB و متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، رشته تحصیلی، نوع استخدام و سطح تحصیلات) رابطه معناداری وجود ندارد [۶۹].

طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان " عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی " به این نتیجه رسیدند که عدالت مرادده‌ای، بر اعتماد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری بود. اما اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی اثر معناداری نداشت. اگرچه تعهد سازمانی اثر مستقیم و معناداری روی رفتار شهروندی سازمانی گذاشت. عدالت مرادده‌ای از مسیر متغیرهای اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، اثر غیرمستقیم نداشت. عدالت توزیعی، بر اعتماد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری بود؛ اما اعتماد سازمانی بر تعهد

سازمانی اثر معناداری نداشت؛ اگرچه تعهد سازمانی اثر مستقیم و معناداری روی رفتار شهروندی سازمانی گذاشته است. این ترتیب، عدالت توزیعی از مسیر متغیرهای اعتماد و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر غیرمستقیم نداشته است [۷۰].

زین آبادی (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی، خشنودی شغلی و تعهد به مدرسه: آیا تفاوت معناداری میان معلمان زن و مرد وجود دارد؟" به این نتیجه رسید که خشنودی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن تفاوت معناداری با معلمان مرد دارد (میانگین معلمان زن در متغیرها بطور معناداری بیشتر از معلمان مرد است). شدت همبستگی متغیرهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن تفاوت معناداری با معلمان مرد دارد (تمام ضرایب همبستگی چه معنادار و چه غیر معنادار بین متغیرها در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن است). ضریب همبستگی رضایت شغلی بیرونی با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در هر دو جنس معنادار نبوده است. علیرغم آنکه شدت آثار مستقیم و غیر مستقیم در الگوی مردان بیشتر از زنان است، اما تفاوت معناداری با الگوی زنان ندارد و این امر دلیل دیگری بر عمومیت بین جنسیتی الگوی اصلاح شده می‌باشد. بنابراین فرض مربوط به وجود تفاوت معنادار میان آثار مستقیم و غیر مستقیم در الگوی معلمان زن و مرد رد می‌شود. همچنین توان الگوهای معلمان زن و مرد در تبیین رفتار شهروندی سازمانی متفاوت است (مقدار تبیین در مردان بسیار بیشتر از زنان است) [۱۳].

یعقوبی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی و اداره امور مالیاتی استان قم" به این نتیجه رسیدند که بین سبک رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بعلاوه تمامی مؤلفه های رهبری تحول آفرین با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارند. همچنین تحلیل رگرسیون چندعاملی بیانگر این است که از بین مؤلفه های رهبری تحول آفرین، رفتار های آرمانی و ملاحظات فردی بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی دارند [۴۲].

طبرسا و رامین مهر (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی" در بین مدیران، متخصصان و کارکنان پژوهشکده گروه صنعتی مینو به این نتیجه رسیدند که هم عوامل فردی و هم تعلق سازمانی بر شکل گیری رفتار شهروندی سازمانی اثر بسیاری زیادی دارند و در بین ابعاد OCB فقط رابطه میان اطاعت سازمانی و OCB معنادار نشد. این تحقیق نشان داد، بین تعلق سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و بین ویژگی های فردی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین اطاعت سازمانی و تعلق سازمانی، بین وفاداری سازمانی و تعلق سازمانی، بین مشارکت سازمانی و تعلق سازمانی، بین ابتکارات فردی و ویژگی های فردی و جوانمردی و ویژگی های فردی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد [۱۲].

اوئدا^۱ (۲۰۱۰) در پژوهش خود با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های ژاپنی: تأثیرات مشارکت شغلی، تعهد سازمانی و جمع گرایی" بیان کرد که مشارکت شغلی بر روی فضیلت مدنی و رفتار های کمک کننده اثر دارد اما بر جوانمردی بی تأثیر است (مشارکت شغلی بطور جزئی بر روی رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت دارد). تعهد سازمانی مؤثر تأثیر مثبت بر رفتارهای کمک کننده و جوانمردی داشت اما بر فضیلت مدنی بی اثر بود (تعهد سازمانی بطور جزئی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد). با توجه به جمع گرایی، ارتباط معنی داری بین فضیلت مدنی و رفتارهای کمک کننده داشت اما بر جوانمردی بی اثر بود (جمع گرایی بطور جزئی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد). همچنین جمع گرایی یک اثر میانجی در ارتباط بین تعهد سازمانی مؤثر و فضیلت مدنی دارد و بر دیگر ابعاد OCB معنی دار نبود [۷۱].

خواجه بهرامی (۱۳۹۰) و همکاران در تحقیق خود با عنوان "ارتباط بین توانمندسازی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر کرمان" به این نتیجه رسیدند که بین توانمند سازی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و بین مؤلفه های احساس مؤثر بودن، احساس اختیار، احساس معناداری، احساس شایستگی و احساس اعتماد با رفتار شهروندی

1- Ueda, 2010

سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج این تحقیق همچنین نتایج نشان داد که بین توانمند سازی معلمان زن و مرد و رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. از بین مؤلفه های توانمندسازی، احساس مؤثر بودن، احساس معناداری و احساس اعتماد به ترتیب مهمترین پیش بین های رفتار شهروندی سازمانی هستند [۷۲].

یوزباشی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان " بررسی مقایسه ای وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشکده تربیت بدنی با دانشکده مدیریت دانشگاه تهران " به این نتیجه رسیدند که میزان رفتار شهروندی سازمانی در هر دو دانشکده تربیت بدنی و مدیریت بالاتر از حد متوسط بوده و همچنین t محاسبه شده بیانگر عدم وجود تفاوت معنادار در بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشکده تربیت بدنی و مدیریت بوده است. همچنین F محاسبه شده بیانگر وجود تفاوت معنادار در خصوص بروز رفتار شهروندی سازمانی بر حسب متغیرهای تعدیل کننده سطح تحصیلات و میزان سنوات خدمت کارکنان می باشد [۷۳].

صابری و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان " تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزشکاران مرد نخبه کشور در سال ۸۹-۸۸ " به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد عدالت سازمانی کلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. بین ابعاد عدالت سازمانی، عدالت تعاملی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی داشت اما بین دو بعد دیگر رابطه معناداری نشان داده نشد. با توجه به نتایج رگرسیون، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی بر رفتار شهروندی سازمانی بطور مستقیم و مثبت تأثیر دارد. به عبارت دیگر عدالت توزیعی و عدالت تعاملی می تواند پیش بینی کننده خوبی برای بروز رفتار شهروندی سازمانی باشد. همچنین به غیر از سن هیچکدام از عوامل جمعیت شناختی تفاوت معناداری را با رفتار شهروندی سازمانی نشان نداد [۷۴].

طیپی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان " ارتباط بین مدیریت مشارکتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باشگاه فولاد مبارکه سپاهان " به این نتیجه رسیدند که بین مدیریت مشارکتی و OCB و مؤلفه های آن ارتباط معناداری وجود دارد. در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد تکریم

و تواضع دارای بالاترین میانگین و بعد جوانمردی کمترین میانگین را داشت. رفتار شهروندی سازمانی نسبت به مدیریت مشارکتی دارای میانگین بالاتری است [۷۵].

نصیر و همکاران^۱ (۲۰۱۱) در تحقیق خود با عنوان "ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی" به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت و معنی داری بین OCB و عملکرد شغلی وجود دارد (بین هر پنج بعد OCB و عملکرد شغلی ارتباط مثبت و معنی داری وجود داشت). متغیرهای جنسیت و سطح تحصیلات، ارتباط OCB و عملکرد شغلی را تعدیل می کنند، اما متغیرهای سن و تصدی شغل این نقش را ندارند [۷۶].

احمدی و همکاران (۲۰۱۱) در تحقیق خود با عنوان "بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی شرکت های تولید مواد غذایی در استان کردستان" به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت و معنی داری بین عدالت سازمانی و OCB در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. همینطور زمانی که عدالت سازمانی افزایش می یابد، انتظار می رود که نوع دوستی، تواضع، جوانمردی، وجدان کاری افزایش یابد. نتایج همچنین نشان داد که همبستگی بین همه ی ابعاد عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، معنی دار هستند؛ یعنی بین عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت مراوده ای با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری در مراکز تولید غذا وجود دارد [۷۷].

کیم و همکاران^۲ (۲۰۱۱) در تحقیق خود با عنوان "رهبری تحول آفرین، توانمندی و OCB در سازمان های ورزشی تیمی: نقش میانجی توانمندی" به این نتیجه رسیدند که رهبری تحول آفرین سرمربیان تأثیر مثبتی بر روی اختیار روانی ورزشکاران و رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین اختیار روانی تأثیر مثبتی روی رفتار شهروندی سازمانی دارد. سرانجام اختیارات روانی کاملاً میانجی ارتباط بین رهبری تحول آفرین سرمربیان و رفتار شهروندی سازمانی است. روی هم رفته، رهبری

1- Nasir et al, 2011

2- So- Hee Kim et al, 2011

تحول آفرین سرمربیان اثر مثبتی دارد و اختیارات روانی ورزشکاران و رفتار شهروندی سازمانی آنها را بعنوان یک رفتار فرانقشی در زمینه های ورزشی سوق می دهد [۷۸].

۱۵-۲. جمع بندی کلی فصل:

با توجه به نتایج تحقیقات، اهمیت و کاربرد مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ها، مشاهده گردید. نتایج تحقیقات انجام شده نیز حاکی از این واقعیت است که متغیرهای زیادی با رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط هستند. از جمله این متغیرها می توان به رضایت شغلی [۵۲، ۵۳، ۶۲، ۶۵]، عدالت سازمانی [۷۰، ۷۱، ۷۹، ۷۴، ۷۰، ۶۱، ۵۹، ۵۶، ۵۰، ۴۹، ۴۶، ۴۴، ۱۰]، تعهد سازمانی [۵۱، ۵۲، ۵۴، ۶۲، ۶۷، ۶۸]، عملکرد شغلی [۷۰، ۷۱، ۷۹، ۸۰]، مشارکت شغلی [۷۶]، هوش هیجانی [۳۸، ۵۷، ۶۸]، سبک رهبری تحول آفرین [۳۸، ۴۶]، ادراک مشتریان از کیفیت خدمات [۵۳]، فرهنگ سازمانی [۶۴] و شخصیت [۵۵، ۶۴]، اذعان داشت.

با توجه به تأثیر هوش سازمانی در افزایش بهره وری و اثربخشی فرآیندها در سازمان، شناسایی نقاط قوت و ضعف، توانمند سازی در تصمیم گیری برای جنبه های مختلف سازمان [۷]، ضرورت نگرستن به هوش سازمانی به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در سازمان و همچنین بازوی کمکی برای مدیران، بیش از پیش نمایان می شود. این امر منتج به این می شود که سازمان ها در کوتاه مدت به موفقیت بیشتری دست یافته و در بلند مدت دیدگاه عالی تری برای رشد و بقاء بدست آورند. روحیه کارکنان تقویت و تک تک فرصت های مناسب تری برای کامیابی و رشد شخصی پیدا کنند. این همان توجه به نحوه همکاری افراد با یکدیگر، درک کارکنان از نقش ها و مسئولیت هایشان، تلاش کارکنان جهت دستیابی به موفقیت و دنبال کردن وظایف شغلی با علاقه توسط مدیران و کارکنان است که زمینه ساز بروز رفتارهای داوطلبانه و فرانقشی در خارج از حیطه وظایف است.

با این وجود، فقط یک تحقیق در رابطه با هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است و تحقیقی که به صورت خاص در این زمینه در سازمان های ورزشی انجام شده باشد، تا زمان اتمام این پژوهش وجود نداشت.

تحقیقات اندک در این زمینه بیانگر آن است که از نقش هوش سازمانی در بروز رفتارهای خودجوش و فرانقشی در محیط سازمانی غفلت شده که این امر توجه بیشتر به آثار و پیامدهای متقابل هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان، محیط، افراد و گروه های کاری را می طلبد.

فصل سوم

روش تحقیق

۳-۱. مقدمه

در این فصل به بیان روش تحقیق بکار رفته در این تحقیق اعم از جامعه آماری و نمونه آماری، روش نمونه گیری، ابزارهای جمع آوری داده ها، روایی و پایایی سؤالات ابزارهای تحقیق، روش تحلیل اطلاعات و تعریف عملیاتی متغیرها، پرداخته شده است.

۳-۲. روش تحقیق:

روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است.

۳-۳. جامعه ی آماری:

کلیه کارکنان اعم از مدیران، معاونین و کارشناسان اداره کل و ۱۲ اداره ورزش و جوانان استان گلستان که تعداد آنها ۹۲ نفر می باشد.

۳-۳-۱. نمونه و روش نمونه گیری:

به علت محدود بودن جامعه آماری، نمونه آماری برابر با جامعه آماری انتخاب شد و روش نمونه گیری بصورت تمام شمار استفاده گردید ($n=N=92$).

۳-۴. ابزار جمع آوری داده ها :

ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می باشد که مشتمل بر سه بخش زیر استفاده شد:

الف) پرسشنامه ویژگی های جمعیت شناختی شامل ۷ سؤال (سن، سطح تحصیلات، جنسیت، وضعیت تأهل، پست سازمانی، سابقه کاری در سازمان و وضعیت استخدامی).

ب) پرسشنامه هوش سازمانی: برای تعیین هوش سازمانی از پرسشنامه استاندارد کارل آلبرخت (۲۰۰۳) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۴۹ سؤال است. این گویه ها در یک طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) تنظیم شده اند.

ج) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: برای تعیین رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پودساکف و همکاران (۱۹۹۱) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۲۴ سؤال است. این گویه ها در یک طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) تنظیم شده اند.

۳-۵. روایی و پایایی ابزار تحقیق:

۳-۵-۱. روایی:

بعد از تهیه پرسشنامه اولیه، با استاد راهنما مشورت گردید و اصلاحاتی در آنها صورت گرفت. سپس برای گرفتن روایی صوری و محتوایی از اظهار نظر تخصصی ۱۰ نفر از اساتید تربیت بدنی استفاده گردید و پس از جمع آوری پرسشنامه ها، نظرات و پیشنهادات اصلاحی آنان در نسخه نهایی پرسشنامه اعمال شد. در نهایت پس از اطمینان از اینکه پاسخگویان سؤالات را درک کرده اند و مشکلی در پرسشنامه وجود ندارد، پرسشنامه نهایی توزیع گردید. شایان ذکر است این مراحل برای هر دو پرسشنامه که در انجام پژوهش مورد نیاز بود انجام شد و نیز هر دو پرسشنامه، پرسشنامه های استاندارد و رایج در زمینه های هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد

۳-۵-۲. پایایی

به منظور سنجش و پایایی ابزار این تحقیق، نمونه اولیه ای شامل ۳۰ پرسشنامه بررسی (مطالعه مقدماتی) و ضرایب اعتبار با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای هر دو متغیر تحقیق، انجام شد. پرسشنامه هوش سازمانی اولین بار توسط ستاری در سال ۱۳۸۵ ترجمه شد. وی اظهار نمود که روایی صوری آن در ایران مورد تأیید اساتید و صاحب نظران قرار گرفته است. در آن تحقیق نیز برای محاسبه درجه پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. پایایی سؤالات نیز بر اساس محاسبه ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۳ گزارش شده است [۸۱]. پرسشنامه رفتار شهروندی نیز اولین بار پس از آماده شدن از سوی نعیمی و شکرکن (۱۳۸۳) مورد استفاده قرار گرفته است. پایایی این پرسشنامه در تحقیق شکرکن و همکاران (۱۳۸۳) ۰/۸۸، نعیمی و شکرکن و همکاران (۱۳۸۵) ۰/۹۲ محاسبه شده است [۸۲ و ۴۹]. در خروجی بدست آمده در تحقیق حاضر، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴۷ برای پرسشنامه هوش سازمانی و ۰/۷۵۰ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی بدست آمده که نشان دهنده پایایی بالای

سئالات است. برای محاسبه آلفای کرونباخ پرسشنامه از نرم افزار SPSS۱۶ استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۳-۱ و ۳-۲ آمده است.

جدول ۳-۱. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ متغیر هوش سازمانی و مؤلفه های آن

مؤلفه	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
بینش راهبردی	۷	۰/۶۹۸
سرنوشت مشترک	۷	۰/۷۸۷
میل به تغییر	۷	۰/۷۵۵
روحیه	۷	۰/۷۰۶
اتحاد و توافق	۷	۰/۶۰۱
کاربرد دانش	۷	۰/۷۹۹
فشار عملکرد	۷	۰/۷۰۵
هوش سازمانی	۴۹	۰/۹۴۷

جدول ۳-۲. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن

مؤلفه	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
وظیفه شناسی	۵	۰/۷۰۰
نوع دوستی	۵	۰/۴۳۷
فضیلت مدنی	۴	۰/۳۹۹
جوانمردی	۵	۰/۲۶۵
احترام و تکریم	۵	۰/۵۱۹
رفتار شهروندی سازمانی	۲۴	۰/۷۵۰

۳-۶. روش اجرای تحقیق:

برای انجام پژوهش، تعداد ۹۲ پرسشنامه بین جامعه آماری تحقیق توزیع گردید و سپس تعداد ۹ پرسشنامه بدلیل عدم برگشت و مخدوش بودن، کنار گذاشته شدند. در نهایت اطلاعات ۸۳ پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

همچنین محقق برای توزیع پرسشنامه بین نمونه های تحقیق، ابتدا با هماهنگی با اداره کل و اخذ مجوز لازم (توضیح در پیوست)، برای توزیع پرسشنامه در آن اداره کل و همچنین ادارات شهرستان-

های استان گلستان، اقدام به توزیع پرسشنامه نمود. ضمناً محقق در تمام ادارات مستقیماً حضور داشته و شخصاً اقدام به توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها کرد.

۳-۷. روش تحلیل اطلاعات

برای تحلیل داده های این تحقیق در سطح آمار توصیفی، از شاخص های مرکزی، انحراف معیار، محاسبه میانگین، درصد فراوانی داده ها استفاده شد. از آزمون کلموگروف-اسمیرنف برای بررسی نوع توزیع داده ها استفاده شد.

با توجه به طبیعی بودن توزیع داده ها، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون فریدمن، آزمون T، ANOVA، یومن ویتنی و کروسکال والیس برای آزمون فرضیه-ها استفاده شد. همچنین از نرم افزار SPSS ۱۶ برای تجزیه و تحلیل داده های تحقیق استفاده شد.

۳-۸. متغیرهای تحقیق:

در این تحقیق، هوش سازمانی و مؤلفه های آن به عنوان متغیر پیش بین و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده اند.

فصل چهارم

یافته های تحقیق

۴-۱. مقدمه

در این فصل به منظور انتخاب صحیح آزمون‌ها ابتدا شرط نرمال بودن توزیع داده‌ها را بررسی شده آنگاه برای پی بردن به اینکه آیا بین موارد مشخص شده رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد یا خیر، از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمعیت شناختی مانند جنسیت، سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه سازمانی، پست سازمانی و وضعیت استخدامی نمونه از روش‌های آماری توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی، شاخص‌های تمایل مرکزی (میانگین)، شاخص‌های پراکندگی (انحراف معیار) جهت توصیف داده‌ها استفاده شده است.

۲-۴. مشخصات توصیفی نمونه ها

جدول ۴-۱. مشخصات توصیفی نمونه های تحقیق

درصد فراوانی	فراوانی (نفر)		
۶۰/۲	۵۰	مرد	جنسیت
۳۹/۸	۳۳	زن	
۹۱/۶	۷۶	متاهل	تاهل
۸/۴	۷	مجرد	
۱۸/۱	۱۵	۲۵ - ۳۰ سال	سن
۲۴/۱	۲۰	۳۱ - ۳۶ سال	
۳۷/۳	۳۱	۳۷ - ۴۲ سال	
۱۲	۱۰	۴۳ - ۴۸ سال	
۷/۲	۶	۴۹ - ۵۴ سال	
۱/۲	۱	۵۵ - ۶۰ سال	
۲۰/۵	۱۷	دیپلم	
۲۶/۵	۲۲	فوق دیپلم	
۴۵/۸	۳۸	کارشناسی	
۷/۲	۶	کارشناسی ارشد	
۲۴/۱	۲۰	۱ - ۵ سال	سابقه سازمانی
۲۸/۹	۲۴	۶ - ۱۰ سال	
۲۸/۹	۲۴	۱۱ - ۱۵ سال	
۷/۲	۶	۱۶ - ۲۰ سال	
۴/۸	۴	۲۱ - ۲۵ سال	
۶/۰	۵	۲۶ - ۳۰ سال	
۲۵/۳	۲۱	رسمی	وضعیت استخدام
۲۱/۷	۱۸	پیمانی	
۴۱	۳۴	قراردادی	
۱۲	۱۰	سایر	
۷/۲	۶	مدیر	پست سازمانی
۱۰/۸	۹	معاون	
۴۳/۴	۳۶	کارشناس	
۷/۲	۶	کاردان	
۳۱/۳	۲۶	سایر	

۳-۴. آماره های توصیفی متغیرهای تحقیق

جدول ۴-۲. آماره توصیفی مربوط به متغیر هوش سازمانی

مؤلفه ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	بیشترین	کمترین
بینش راهبردی	۸۳	۲۵/۱۶	۳/۶۶۴	۳۲	۱۴
سرنوشت مشترک	۸۳	۲۵/۸۷	۴/۰۱۵	۳۲	۱۵
تمایل به تغییر	۸۳	۲۳/۴۰	۴/۱۷۰	۳۱	۱۲
دل بستن و روحیه	۸۳	۲۵/۵۳	۳/۹۴۳	۳۵	۱۵
اتحاد و توافق	۸۳	۲۵/۳۰	۳/۶۷۸	۳۲	۱۴
کاربرد دانش	۸۳	۲۴/۴۳	۴/۲۳۷	۳۲	۱۵
فشار عملکرد	۸۳	۲۵/۱۰	۳/۶۱۸	۳۳	۱۶
هوش سازمانی	۸۳	۱۷۴/۷۸	۲۳/۶۷۷	۲۱۸	۱۲۲

جدول ۴-۳. آماره توصیفی مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی

مؤلفه ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	بیشترین	کمترین
وظیفه شناسی	۸۳	۲۰/۴۷	۲/۳۹۱	۲۵	۱۵
نوع دوستی	۸۳	۲۰/۷۳	۲/۲۸۰	۲۵	۱۴
جوانمردی	۸۳	۱۵/۵۳	۳/۹۵۲	۲۵	۵
احترام و تکریم	۸۳	۲۰/۶۷	۲/۴۳۰	۲۵	۱۵
فضیلت شهروندی	۸۳	۱۵/۵۹	۱/۸۶۸	۲۰	۱۱
OCB	۸۳	۹۳	۷/۶۹۷	۱۱۶	۷۲

۴-۴. بررسی میانگین نمرات هوش سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان

یکی از مهمترین یافته های فرعی، میزان هوش سازمانی کارکنان است. طبق دستورالعمل محاسبه میزان هوش سازمانی آلبرخت (۲۰۰۳)، می توان هوش سازمانی کارکنان را براساس امتیازات ارائه شده محاسبه کرد.

براین اساس امتیاز هوش سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان و همچنین ادارات متبوع بر اساس استفاده از امتیازات طیف لیکرت برابر با ۱۷۴/۷۸ خواهد بود که مطابق مدل ارائه شده در سطح قابل قبول قرار دارد.

جدول ۴-۴. راهنمای تعیین میزان هوش سازمانی [۴۰]

میزان امتیازات	وضعیت هوش سازمانی
بین ۹۷-۴۹	وضعیت هوش سازمانی نامطلوب
بین ۱۴۶-۹۸	وضعیت هوش سازمانی ضعیف
بین ۱۹۵-۱۴۷	وضعیت هوش سازمانی قابل قبول
بین ۲۴۵-۱۹۶	وضعیت هوش سازمانی مطلوب

جدول ۴-۵. جدول آمار توصیفی مربوط به متغیر هوش سازمانی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	بیشترین	کمترین
هوش سازمانی	۸۳	۱۷۴/۷۸	۲۳/۶۷۷	۲۱۸	۱۲۲

۴-۵. آزمون نرمال بودن توزیع داده ها

نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنف (Kolmogorov-Smirnov) نشان داد که P-value در این آزمون برای توزیع های هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۹۰۰ و ۰/۵۰۷ است یعنی دارای توزیع نرمال می باشند. همچنین از بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی دارای توزیع غیرنرمال هستند.

جدول ۴-۶. آزمون کلموگروف-اسمیرنف برای آزمون نرمال بودن توزیع داده ها

مؤلفه ها	فراوانی	نمره Z	میانگین	سطح معناداری	وضعیت توزیع
هوش سازمانی	۸۳	۰/۵۷۱	۱۷۴/۷۸	۰/۹۰۰	نرمال
رفتار شهروندی سازمانی	۸۳	۰/۸۲۳	۹۳	۰/۵۰۷	نرمال
وظیفه شناسی	۸۳	۱/۷۵۳	۲۰/۴۷	۰/۰۰۴	غیرنرمال
نوع دوستی	۸۳	۱/۴۲۶	۲۰/۷۳	۰/۰۳۴	غیرنرمال
جوانمردی	۸۳	۱/۲۵۴	۱۵/۵۳	۰/۰۸۶	نرمال
احترام و تکریم	۸۳	۱/۲۵۴	۲۰/۶۷	۰/۰۸۶	نرمال
فضیلت شهروندی	۸۳	۱/۱۸۵	۱۵/۵۹	۰/۱۲۱	نرمال

۴-۶. بررسی فرضیه های تحقیق:

۴-۶-۱. فرضیه اصلی تحقیق :

H_0 : بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ارتباط مثبت و معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۷. همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

هوش سازمانی		رفتار شهروندی سازمانی	
ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰/۳۷۶**	
هوش سازمانی	سطح معناداری	۰/۰۰۱	
تعداد	۸۳	۸۳	

**همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱

با توجه به جدول ۴-۷ و ضریب همبستگی بدست آمده ($r = 0/376$) و همچنین سطح معناداری آن، فرض صفر رد می شود؛ بنابراین بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش میزان هوش سازمانی در سازمان، رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش خواهد یافت.

فرضیه دوم : H_0 : بین هوش سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ارتباط مثبت و معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۸. همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر			جوانمردی		احترام و تکریم		فضیلت شهروندی	
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۵۷	۰/۱۴۱	۰/۴۱۷**					
هوش سازمانی	سطح معناداری	۰/۱۵۵	۰/۲۰۵	۰/۰۰۱				

**همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱

با توجه به جدول ۴-۸، از بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، فضیلت شهروندی دارای ارتباط مثبت و معناداری با هوش سازمانی بودند که میزان همبستگی آنها به ترتیب برابر با ۰/۴۱۷ می باشد. همچنین باتوجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی ارتباط این مؤلفه ها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده گردید.

جدول ۴-۹. همبستگی اسپیرمن بین هوش سازمانی و مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

متغیر	وظیفه شناسی	نوع دوستی
ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۳۰۲**	۰/۱۷۴
هوش سازمانی	سطح معناداری	۰/۱۱۶

** همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱

با توجه به جدول ۴-۹، تنها مؤلفه وظیفه شناسی دارای ارتباط مثبت و معنادار با هوش سازمانی گردید.

فرضیه سوم : H_0 : رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مرد و زن اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان تفاوت معناداری ندارد.

جدول ۴-۱۰. میانگین و انحراف استاندارد رفتار شهروندی و مؤلفه های آن در کارکنان زن و مرد

OCB	فضیلت شهروندی	احترام و تکریم	جوانمردی	نوع دوستی	وظیفه شناسی	جنسیت	
						مرد	زن
۹۲/۲۶	۱۵/۳۲	۲۰/۴۰	۱۵/۶۴	۲۰/۵۲	۲۰/۳۸	میانگین	مرد
۶/۷۷۶	۱/۷۶۶	۲/۳۰۴	۳/۶۵۲	۲/۲۰۶	۲/۲۴۰	انحراف معیار	
۹۴/۱۲	۱۶/۰۰	۲۱/۰۹	۱۵/۳۶	۲۱/۰۶	۲۰/۶۱	میانگین	زن
۸/۹۰۸	۱/۹۶۹	۲/۵۹۰	۴/۴۲۲	۲/۳۸۴	۲/۶۳۳	انحراف معیار	
۹۳/۰۰	۱۵/۵۹	۲۰/۶۷	۱۵/۵۳	۲۰/۷۳	۲۰/۴۷	میانگین	کل
۷/۶۹۷	۱/۸۶۸	۲/۴۳۰	۳/۹۵۲	۲/۲۸۰	۲/۳۹۱	انحراف معیار	

جدول ۴-۱۱. آزمون T رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در کارکنان زن و مرد

Mean Difference	آزمون T برای برابری میانگین ها			آزمون برابری واریانس ها		متغیرها
	Sig. (2-tailed)	df	T	Sig.	F	
۰/۲۷۶	۰/۷۵۷	۸۱	۰/۳۱۰	۰/۲۱۷	۱/۵۴۷	جوانمردی
	۰/۷۶۷	۵۹/۴۳۴	۰/۲۹۸			
-۰/۶۹۱	۰/۲۰۷	۸۱	-۱/۲۷۲	۰/۶۴۰	۰/۲۲۱	احترام و تکریم
	۰/۲۱۹	۶۲/۹۲۴	-۱/۲۴۲			
-۰/۶۸۰	۰/۱۰۵	۸۱	-۱/۶۴۰	۰/۲۰۹	۱/۶۰۲	فضیلت شهروندی
	۰/۱۱۴	۶۳/۳۶۱	-۱/۶۰۴			
-۱/۸۶۱	۰/۲۸۴	۸۱	-۱/۰۷۹	۰/۰۸۴	۳/۰۵۹	رفتار شهروندی سازمانی
	۰/۳۱۲	۵۵/۷۹۰	-۱/۰۲۱			

چون مقدار p -value متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت شهروندی آن که مربوط به واریانس است از α بزرگتر شده است، در نتیجه فرض صفر تأیید می شود یعنی میانگین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در دو گروه مرد و زن تفاوتی معناداری ندارد.

با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین کارکنان زن و مرد در این مؤلفه ها، از آزمون یومن ویتنی استفاده گردید (جدول ۴-۱۲).

جدول ۴-۱۲. آزمون یومن ویتنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی در کارکنان زن و مرد

سطح معناداری	Z	ویلکاکسون	یومن ویتنی	رتبه میانگین	مؤلفه ها
۰/۷۲۰	- ۰/۳۵۸	۲۰۶۲	۷۸۷	مرد ۴۱/۲۴ زن ۴۳/۱۵	وظیفه شناسی
۰/۴۲۵	- ۰/۷۹۸	۲۰۱۵	۷۴۰/۵	مرد ۴۰/۳۱ زن ۴۴/۵۶	نوع دوستی

نتایج آزمون یومن ویتنی نشان داد که در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی بین کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه چهارم: H_0 : بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان متأهل و مجرد اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۱۳. میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی و مؤلفه های آن در وضعیت تأهل

مؤلفه ها	وظیفه شناسی	نوع دوستی	جوانمردی	احترام و تکریم	فضیلت شهروندی	رفتار شهروندی سازمانی
متأهل	میانگین	۲۰/۴۳	۲۰/۷۱	۱۵/۴۳	۲۰/۶۱	۱۵/۵۹
	انحراف معیار	۲/۴۳۵	۲/۲۸۵	۳/۹۰۳	۲/۳۹۵	۱/۸۵۶
مجرد	میانگین	۲۰/۸۶	۲۱/۰۰	۱۶/۵۷	۲۱/۴۳	۱۵/۵۷
	انحراف معیار	۱/۹۵۲	۲/۳۸۰	۴/۶۵۰	۲/۸۷۸	۲/۱۴۹
کل	میانگین	۲۰/۴۷	۲۰/۷۳	۱۵/۵۳	۲۰/۶۷	۱۵/۵۹
	انحراف معیار	۲/۳۹۱	۲/۲۸۰	۳/۹۵۲	۲/۴۳۰	۱/۸۶۸

جدول ۴-۱۴. آزمون T رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در دو گروه متأهل و مجرد

آزمون T برای برابری میانگین ها			آزمون برابری واریانس ها			متغیرها
Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	T	Sig.	F	
-۱/۱۳۷	۰/۴۷۰	۸۱	-۰/۷۲۶	۰/۶۹۷	۰/۱۵۳	جوانمردی
	۰/۵۵۱	۶/۸۰۲	-۰/۶۲۷			
-۰/۸۲۳	۰/۳۹۴	۸۱	-۰/۸۵۶	۰/۲۶۹	۱/۲۳۹	احترام و تکریم
	۰/۴۸۸	۶/۷۸۷	-۰/۷۳۴			
۰/۰۲۱	۰/۹۷۸	۸۱	۰/۰۲۸	۰/۷۲۵	۰/۱۲۵	فضیلت شهروندی
	۰/۹۸۱	۶/۸۵۰	۰/۰۲۵			
-۲/۶۵۲	۰/۳۸۶	۸۱	-۰/۸۷۱	۰/۴۱۸	۰/۶۶۳	رفتار شهروندی سازمانی
	۰/۵۱۵	۶/۶۴۳	-۰/۶۸۸			

چون مقدار p-value متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت شهروندی آن که مربوط به واریانس است از α بزرگتر شده است. در نتیجه فرض صفر تأیید می شود یعنی میانگین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در دو گروه متأهل و مجرد هیچ تفاوتی ندارد.

همچنین با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین کارکنان متأهل و مجرد در این مؤلفه ها، از آزمون یومن ویتنی استفاده گردید (جدول ۴-۱۵).

جدول ۴-۱۵. آزمون یومن ویتنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی در کارکنان متأهل و مجرد

مؤلفه ها	وضعیت تأهل	رتبه میانگین	یومن ویتنی	ویلکاکسون	Z	سطح معناداری
وظیفه شناسی	متأهل	۴۱/۵۳	۲۳۰	۳۱۵۶	-۰/۵۹۸	۰/۵۵۰
	مجرد	۴۷/۱۴				
نوع دوستی	متأهل	۴۱/۹۱	۲۵۹/۵	۳۱۸۵	-۰/۱۰۸	۰/۹۱۴
	مجرد	۴۲/۹۳				

نتایج آزمون یومن ویتنی نشان داد که در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی بین کارکنان متأهل و مجرد تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه پنجم: H_0 : بین رفتار شهروندی سازمانی گروه های سنی مختلف کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۱۶. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به گروه های سنی

Sig.	F	میانگین مجذورات	df	مجموع مجذورات		
۰/۳۰۳	۱/۲۳۰	۷۱/۹۳۸	۵	۹۴/۷۲۲	بین گروهها	جوانمردی
		۱۳/۴۷۹	۷۷	۱۱۸۵/۹۵۳	درون گروهها	
			۸۲	۱۲۸۰/۶۷۵	مجموع	
۰/۵۸۷	۰/۷۵۲	۲/۵۶۷	۵	۲۲/۵۳۱	بین گروهها	احترام و تکریم
		۶/۰۳۲	۷۷	۴۶۱/۶۸۶	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۴/۲۱۷	مجموع	
۰/۷۷۷	۰/۴۹۸	۳/۶۶۹	۵	۸/۹۵۳	بین گروهها	فضیلت شهروندی
		۳/۴۸۲	۷۷	۲۷۷/۱۱۹	درون گروهها	
			۸۲	۲۸۶/۰۷۲	مجموع	
۰/۵۵۷	۰/۷۹۴	۴۷/۶۳۹	۵	۲۳۸/۱۹۶	بین گروهها	OCB
		۵۹/۹۹۷	۷۷	۴۶۱۹/۸۰۴	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۵۸	مجموع	

با توجه به جدول ۴-۱۶ و اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت شهروندی آن از ۰/۰۵ بزرگتر است، بنابراین فرض صفر تایید شده و بین گروه های سنی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد.

همچنین با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین گروه های سنی در این مؤلفه ها، از آزمون کروسکال والیس استفاده گردید (جدول ۴-۱۸).

جدول ۴-۱۷. رتبه بندی میانگین گروه های سنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

مؤلفه	گروه سنی	تعداد (نفر)	میانگین رتبه	مؤلفه	گروه سنی	تعداد (نفر)	میانگین رتبه
مؤلفه شناسی و وظیفه شناسی	۲۵-۳۰ سال	۱۵	۴۵/۵۷	نوع دوستی	۲۵-۳۰ سال	۱۵	۴۱/۴۳
	۳۱-۳۶ سال	۲۰	۴۴/۴۲		۳۱-۳۶ سال	۲۰	۴۳/۸۸
	۳۷-۴۲ سال	۳۱	۴۱/۴۷		۳۷-۴۲ سال	۳۱	۴۴/۰۶
	۴۳-۴۸ سال	۱۰	۳۶/۸۰		۴۳-۴۸ سال	۱۰	۳۸/۳۰
	۴۹-۵۴ سال	۶	۳۳/۵۸		۴۹-۵۴ سال	۶	۳۸/۹۲
	۵۵-۶۰ سال	۱	۶۰/۵۰		۵۵-۶۰ سال	۱	۴/۵۰

جدول ۴-۱۸. آزمون کروسکال والیس بین گروه های سنی در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

وظیفه شناسی		
نوع دوستی		
آزمون خی دو	۲/۳۷۴	۳/۲۰۵
df	۵	۵
سطح معناداری	۰/۷۹۵	۰/۶۶۸

همانطور که سطح معناداری جدول ۴-۱۸ نشان می دهد، بین گروه های سنی در مؤلفه های وظیفه-

شناسی و نوع دوستی تفاوت معنادار وجود ندارد.

فرضیه ششم: H_0 : بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با

سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۱۹. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به سطح تحصیلات

Sig.	F	میانگین مجذورات	df	مجموع مجذورات		
۰/۰۰۲	۵/۳۳۷	۷۱/۹۳۸	۳	۲۱۵/۸۱۵	بین گروهها	جوانمردی
		۱۳/۴۷۹	۷۹	۱۰۶۴/۸۵۹	درون گروهها	
			۸۲	۱۲۸۰/۶۷۵	مجموع	
۰/۷۳۵	۰/۴۲۶	۲/۵۶۷	۳	۷/۷۰۲	بین گروهها	احترام و تکریم
		۶/۰۳۲	۷۹	۴۷۶/۵۱۵	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۴/۲۱۷	مجموع	
۰/۳۷۴	۱/۰۵۴	۳/۶۶۹	۳	۱۱/۰۰۷	بین گروهها	فضیلت شهروندی
		۳/۴۸۲	۷۹	۲۷۵/۰۶۵	درون گروهها	
			۸۲	۲۸۶/۰۷۲	مجموع	
۰/۴۱۹	۰/۹۵۳	۵۶/۵۴۰	۳	۱۶۹/۶۱۹	بین گروهها	OCB
		۵۹/۳۴۷	۷۹	۴۶۸۸/۳۸۱	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۵۸/۰۰۰	مجموع	

با توجه به جدول فوق، سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های فضیلت شهروندی، احترام و تکریم آن از ۰/۰۵ بزرگتر بوده، بنابراین فرض صفر در این مؤلفه ها تأیید و در مؤلفه جوانمردی رد می گردد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی و سطح تحصیلات، تفاوت معنادار نبوده اما در مؤلفه جوانمردی تفاوت معنادار است.

جدول ۴-۲۰. آزمون توکی، مقایسه زوجی اختلاف میانگین مؤلفه جوانمردی با توجه به سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	اختلاف میانگین	سطح معناداری
دیپلم - کارشناسی	*۳/۴۸۹	۰/۰۰۹
فوق دیپلم - کارشناسی	*۲/۷۰۶	۰/۰۳۶

* اختلاف میانگین در سطح ۰/۰۵ معنادار است

براساس نتایج آزمون توکی در جدول فوق، اختلاف میانگین نمرات جوانمردی افراد دارای مدرک دیپلم، فوق دیپلم و کارشناسی، معنادار است. بیشترین میزان جوانمردی مربوط به افراد دارای مدرک دیپلم و کمترین نیز مربوط به افراد دارای مدرک کارشناسی است.

همچنین با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین سطح تحصیلات افراد در این مؤلفه ها، از آزمون کروسکال والیس استفاده گردید (جدول ۴-۲۲).

جدول ۴-۲۱. رتبه بندی میانگین سطح تحصیلات در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

رتبه میانگین	تعداد (نفر)	سطح تحصیلات	مؤلفه	رتبه میانگین	تعداد (نفر)	سطح تحصیلات	مؤلفه
۳۵/۷۱	۱۷	دیپلم	نوع دوستی	۳۷/۲۴	۱۷	دیپلم	وظیفه شناسی
۴۰/۵۰	۲۲	فوق دیپلم		۴۰/۵۵	۲۲	فوق دیپلم	
۴۵/۷۴	۳۸	کارشناسی		۴۶/۳۸	۳۸	کارشناسی	
۴۱/۶۷	۶	کارشناسی ارشد		۳۳/۰۸	۶	کارشناسی ارشد	

جدول ۴-۲۲. آزمون کروسکال والیس بین سطح تحصیلات مختلف در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

وظیفه شناسی نوع دوستی		
۲/۸۹۵	۲/۲۲۴	آزمون خی دو
۳	۳	df
۰/۴۰۸	۰/۵۲۷	سطح معناداری

همانطور که از جدول فوق نمایان است، با توجه به سطح معناداری آزمون کروسکال والیس بین سطح تحصیلات مختلف در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه هفتم H_0 : بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با پست سازمانی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۲۳. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به پست سازمانی

Sig.	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات		
۰/۰۰۱	۶/۹۹۲	۸۴/۴۹۸	۴	۳۳۷/۹۹۳	بین گروهها	جوانمردی
		۱۲/۰۸۶	۷۸	۹۴۲/۶۸۲	درون گروهها	
			۸۲	۱۲۸۰/۶۷۵	مجموع	
۰/۸۷۰	۰/۳۱۱	۱/۹۰۱	۴	۷/۶۰۶	بین گروهها	احترام و تکریم
		۶/۱۱۰	۷۸	۴۷۶/۶۱۱	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۴/۲۱۷	مجموع	
۰/۶۲۰	۰/۶۶۳	۲/۳۵۰	۴	۹/۴۰۱	بین گروهها	فضیلت شهروندی
		۳/۵۴۷	۷۸	۲۷۶/۶۷۱	درون گروهها	
			۸۲	۲۸۶/۰۷۲	مجموع	
۰/۳۴۹	۱/۱۲۹	۶۶/۴۸۹	۴	۲۶۵/۹۵۵	بین گروهها	OCB
		۵۸/۸۷۲	۷۸	۴۵۹۲/۰۴۵	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۵۸/۰۰	مجموع	

با توجه به جدول ۴-۲۳، سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های احترام و تکریم و فضیلت شهروندی آن از ۰/۰۵ بزرگتر بوده، بنابراین فرض صفر در این مؤلفه ها تأیید و در مؤلفه جوانمردی رد می گردد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی و پست سازمانی، تفاوت معنادار نبوده اما در مؤلفه جوانمردی تفاوت معنادار است.

جدول ۴-۲۴. آزمون توکی، مقایسه زوجی اختلاف میانگین مؤلفه جوانمردی با توجه به پست سازمانی

پست سازمانی	اختلاف میانگین	سطح معناداری
مدیر-کارشناس	*۵/۳۰۶	۰/۰۰۸
مدیر-معاون	*۵/۲۲۲	۰/۰۴۳
کارشناس-سایر	*۳/۶۹۰	۰/۰۰۱

* اختلاف میانگین در سطح ۰/۰۵ معنادار است

براساس نتایج آزمون توکی در جدول فوق، اختلاف میانگین نمرات جوانمردی مدیران، معاونان، کارشناسان و سایر پست ها معنادار است. بیشترین میزان جوانمردی مربوط به مدیران و کمترین نیز مربوط به کارکنان است.

با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین پست سازمانی افراد در این مؤلفه ها، از آزمون کروسکال والیس استفاده گردید (جدول ۴-۲۶).

جدول ۴-۲۵. رتبه بندی میانگین پست سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

رتبه میانگین	تعداد (نفر)	پست سازمانی	مؤلفه	رتبه میانگین	تعداد (نفر)	پست سازمانی	مؤلفه
۴۰/۲۵	۶	مدیر	نوع دوستی	۵۲/۹۲	۶	مدیر	وظیفه شناسی
۵۱/۸۹	۹	معاون		۳۹/۷۸	۹	معاون	
۴۵/۹۲	۳۶	کارشناس		۴۴/۹۹	۳۶	کارشناس	
۲۴/۵۸	۶	کاردان		۳۶	۶	کاردان	
۳۷/۵۸	۲۶	سایر		۳۷/۵۰	۲۶	سایر	

جدول ۴-۲۶. آزمون کروسکال والیس بین پست سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

وظیفه شناسی		
نوع دوستی		
۳/۲۲۰	۶/۷۰۲	آزمون خی دو
۴	۴	df
۰/۵۲۲	۰/۱۵۳	سطح معناداری

همانطور که از جدول فوق نمایان است، با توجه به سطح معناداری آزمون کروسکال والیس بین پست سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه هشتم : H_0 : بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان سابقه سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۲۷. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به سابقه سازمانی

Sig.	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات		
۰/۲۴۹	۱/۳۵۹	۲۰/۷۷۷	۵	۱۰۳/۸۸۳	بین گروهها	جوانمردی
		۱۵/۲۸۳	۷۷	۱۱۷۶/۷۹۲	درون گروهها	
			۸۲	۱۲۸۰/۶۷۵	مجموع	
۰/۵۹۳	۰/۷۴۴	۴/۴۶۵	۵	۲۲/۳۲۵	بین گروهها	احترام و تکریم
		۵/۹۹۹	۷۷	۴۶۱/۸۹۲	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۴/۲۱۷	مجموع	
۰/۸۸۵	۰/۳۴۳	۱/۲۴۸	۵	۶/۲۳۹	بین گروهها	فضیلت شهروندی
		۳/۶۳۴	۷۷	۲۷۹/۸۳۳	درون گروهها	
			۸۲	۲۸۶/۰۷۲	مجموع	
۰/۴۹۳	۰/۸۸۹	۵۳/۰۳۷	۵	۲۶۵/۱۸۳	بین گروهها	OCB
		۵۹/۶۴۷	۷۷	۴۵۹۲/۸۱۷	درون گروهها	
			۸۲	۴۸۵۸/۰۰۰	مجموع	

با توجه به جدول ۴-۲۷ و اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های جوانمردی، احترام و تکریم و فضیلت شهروندی آن از ۰/۰۵ بزرگتر است، بنابراین فرض صفر تایید شده، و بین افراد با میزان سابقه سازمانی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین سابقه سازمانی افراد در این مؤلفه ها، از آزمون کروسکال والیس استفاده گردید (جدول ۴-۲۹).

جدول ۴-۲۸. رتبه بندی میانگین سابقه سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

مؤلفه	سابقه سازمانی	تعداد (نفر)	میانگین رتبه	مؤلفه	سابقه سازمانی	تعداد (نفر)	میانگین رتبه
وظیفه شناسی	۱-۵ سال	۲۰	۴۳/۳۵	نوع دوستی	۱-۵ سال	۲۰	۴۴/۸۵
	۶-۱۰ سال	۲۴	۴۱/۴۸		۶-۱۰ سال	۲۴	۴۴/۶۹
	۱۱-۱۵ سال	۲۴	۴۸		۱۱-۱۵ سال	۲۴	۴۰/۱۹
	۱۶-۲۰ سال	۶	۱۶/۶۷		۱۶-۲۰ سال	۶	۲۶
	۲۱-۲۵ سال	۴	۴۷		۲۱-۲۵ سال	۴	۴۵/۸۸
	۲۶-۳۰ سال	۵	۳۶/۷۰		۲۶-۳۰ سال	۵	۴۲/۵۰

جدول ۴-۲۹. آزمون کروسکال والیس بین سابقه سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

وظیفه شناسی			نوع دوستی		
آزمون خی دو	۳/۵۶۸	۸/۸۲۷	df	۵	۵
سطح معناداری	۰/۶۱۳	۰/۱۱۶			

همانطور که از جدول فوق نمایان است، با توجه به سطح معناداری آزمون کروسکال والیس بین میزان سابقه سازمانی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه نهم: H_0 : بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با وضعیت استخدامی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۳۰. نتایج تجزیه و تحلیل واریانس رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن با توجه به وضعیت استخدامی

Sig.	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات	
۰/۰۳۰	۳/۱۳۰	۴۵/۳۴۹	۳	۱۳۶/۰۴۸	بین گروهها
		۱۴/۴۸۹	۷۹	۱۱۴۴/۶۲۷	درون گروهها
			۸۲	۱۲۸۰/۶۷۵	مجموع
۰/۱۲۱	۱/۹۹۸	۱۱/۳۸۱	۳	۳۴/۱۴۳	بین گروهها
		۵/۶۹۷	۷۹	۴۵۰/۰۷۳	درون گروهها
			۸۲	۴۸۴/۲۱۷	مجموع
۰/۶۷۵	۰/۵۱۲	۱/۸۱۹	۳	۵/۴۵۸	بین گروهها
		۳/۵۵۲	۷۹	۲۸۰/۶۱۴	درون گروهها
			۸۲	۲۸۶/۰۷۲	مجموع
۰/۲۹۹	۱/۲۴۵	۷۳/۱۱۸	۳	۲۱۹/۳۵۵	بین گروهها
		۵۸/۷۱۷	۷۹	۴۶۳۸/۶۴۵	درون گروهها
			۸۲	۴۸۵۸/۰۰۰	مجموع

با توجه به جدول فوق، سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های احترام و تکریم و فضیلت شهروندی آن از ۰/۰۵ بزرگتر بوده، بنابراین فرض صفر در این مؤلفه ها تأیید و در مؤلفه جوانمردی رد می گردد. یعنی به استثنای مؤلفه جوانمردی، بین سایر مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی و وضعیت استخدامی مختلف، تفاوت معنادار نیست.

جدول ۴-۳۱. آزمون توکی، مقایسه زوجی اختلاف میانگین مؤلفه جوانمردی با توجه به وضعیت استخدامی

وضعیت استخدامی	اختلاف میانگین	سطح معناداری
پیمانی - قراردادی	*۳/۳۴۳	۰/۰۱۸

* اختلاف میانگین در سطح ۰/۰۵ معنادار است

براساس نتایج آزمون توکی در جدول فوق، اختلاف میانگین نمرات جوانمردی استخدام پیمانی و قراردادی در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

با توجه به غیرنرمال بودن مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی، برای بررسی تفاوت بین وضعیت استخدامی افراد در این مؤلفه ها، از آزمون کروسکال والیس استفاده گردید (جدول ۴-۳۳).

جدول ۴-۳۲. رتبه بندی میانگین وضعیت استخدامی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

مؤلفه	وضعیت استخدام	تعداد (نفر)	میانگین رتبه	مؤلفه	وضعیت استخدام	تعداد (نفر)	میانگین رتبه
وظیفه شناسی	رسمی	۲۱	۴۰/۶۰	نوع دوستی	رسمی	۲۱	۳۹/۵۰
	پیمانی	۱۸	۴۵/۳۱		پیمانی	۱۸	۴۶/۴۴
	قراردادی	۳۴	۴۲/۳۱		قراردادی	۳۴	۴۱/۴۴
	سایر	۱۰	۳۷/۹۵		سایر	۱۰	۴۱/۱۵

جدول ۴-۳۳. آزمون کروسکال والیس بین وضعیت استخدامی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی

وظیفه شناسی		
آزمون خی دو	۰/۷۱۹	۰/۸۹۱
Df	۳	۳
سطح معناداری	۰/۸۶۹	۰/۸۲۸

همانطور که از جدول فوق نمایان است، با توجه به سطح معناداری آزمون کروسکال والیس بین وضعیت استخدامی افراد در مؤلفه های وظیفه شناسی و نوع دوستی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه دهم : الف) H_0 : بین ابعاد هوش سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۳۴. نتایج آزمون فریدمن بین مؤلفه های هوش سازمانی

رتبه میانگین	آزمون های آماری	تعداد	۸۳
۴/۷۷	سرنوشت مشترک	تعداد	۸۳
۴/۵۶	دل بستن و روحیه	آماره فریدمن	۶۸/۹۹۵
۴/۲۷	بینش راهبردی	درجه آزادی	۶
۴/۲۳	اتحاد و همدلی	سطح معناداری	۰/۰۰۱
۴/۰۷	فشار عملکرد		
۳/۶۳	کاربرد دانش		
۲/۴۶	تمایل به تغییر		

آماره ی فریدمن در سطح ۰/۰۵ معنادار است، بنابراین بین مؤلفه های هوش سازمانی تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به سرنوشت مشترک و کمترین مقدار مربوط به تمایل به تغییر است.

فرضیه دهم : ب) H_0 : بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴-۳۵. نتایج آزمون فریدمن بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

رتبه میانگین	آزمون های آماری	تعداد	۸۳
۳/۹۶	نوع دوستی	تعداد	۸۳
۳/۹۴	احترام و تکریم	آماره فریدمن	۲۰۵/۰۲۱
۳/۷۱	وظیفه شناسی	درجه آزادی	۴
۱/۸۳	جوانمردی	سطح معناداری	۰/۰۰۱
۱/۵۵	فضیلت شهروندی		

آماره ی فریدمن در بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در سطح ۰/۰۱ معنادار است. بنابراین بین مؤلفه های شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به نوع دوستی و کمترین مقدار مربوط به فضیلت شهروندی است.

فرضیه یازدهم : آیا میزان نمرات رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان در سطح قابل قبولی قرار دارد؟

جدول ۴-۳۶. نتایج آزمون t تک نمونه ای مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

سطح معناداری	df	t	S _e	SD	میانگین	
۰/۰۰۱	۸۲	۸۲/۸۶۲	۰/۰۵۰۰۵	۰/۴۵۵۹۵	۴/۱۴۷۰	نوع دوستی
۰/۰۰۱	۸۲	۷۷/۵۱۱	۰/۰۵۳۳۵	۰/۴۸۶۰۱	۴/۱۳۴۹	احترام و تکریم
۰/۰۰۱	۸۲	۷۸/۰۰۶	۰/۰۵۲۴۸	۰/۴۷۸۱۴	۴/۰۹۴۰	وظیفه شناسی
۰/۰۰۱	۸۲	۷۶/۰۴۴	۰/۰۵۱۲۵	۰/۴۶۶۹۵	۳/۸۹۷۶	فضیلت شهروندی
۰/۰۰۱	۸۲	۱۱۰/۰۷۸	۰/۰۳۵۲۰	۰/۳۲۰۷۱	۳/۸۷۵۰	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۱	۸۲	۳۵/۸۰۲	۰/۰۸۶۷۶	۰/۷۹۰۳۹	۳/۱۰۶۰	جوانمردی

در جدول ۴-۳۶، با توجه به اینکه T مشاهده شده در خصوص مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در سطح ۰/۰۱ از مقدار بحرانی جدول بزرگتر می باشد، یعنی رفتار شهروندی سازمانی نمونه آماری در مؤلفه های مذکور بیش از حد متوسط میانگین جامعه آماری ($\bar{X} = 3$) است.

فصل پنجم

بحث و

نتیجہ گیری

۵-۱. مقدمه :

در این فصل ابتدا خلاصه ای از تحقیق ذکر شده و سپس به نتیجه گیری از مباحث فصل چهارم و مقایسه نتایج آن با سایر تحقیقات پرداخته، در ادامه با ذکر محدودیت ها و پیشنهادات ناشی از نتایج تحقیق و همچنین پیشنهادهایی برای محققین آینده می پردازد.

۵-۲. خلاصه تحقیق:

رقابت سازمان های امروزی بر روی افزایش بهره وری، اثربخشی و بهبود عملکرد فردی و سازمانی است. عوامل دخیل در این امر عبارتند از : سرمایه، ابزار، روش های انجام کار و نیروی انسانی. از طرفی سازمانی که دارای بیشترین سرمایه و بهترین ابزار است اما فاقد نیروی انسانی مولد، بانگیزه و هوشمند باشد، به اهداف و رسالت سازمانی خود دست نخواهد یافت و محکوم به شکست و فنا خواهد شد. نیروی انسانی یکی از مهمترین ابزارهای مهم در تحقق اهداف و رسالت هر سازمانی بوده و این منبع اصلی فرایند افزایش کارآیی به حساب می آید. در افزایش اثربخشی و کارآیی و همچنین بهبود عملکرد فردی و سازمانی، عوامل و متغیرهای زیادی دخیل هستند از جمله: هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. نتایج تحقیقات نیز بیانگر این امر است که از نقش متقابل هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی غفلت واقع شده است. در تنها تحقیق نیز سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) به ارتباط مثبت و معناداری بین هوش و رفتار شهروندی دست یافتند {۵}.

با توجه به نتایج تحقیقات اگر هوش سازمانی را به عنوان عاملی در نظر بگیریم که منشأ بروز آن ویژگی های فردی و سازمانی است، بنابراین آیا می توان گفت که هوش سازمانی یکی از عوامل تأثیرگذار بر بروز رفتار شهروندی است؟ از طرفی دیگر بحث متغیرهای جمعیت شناختی و بخصوص تفاوت های جنسیتی در رفتار شهروندی سازمانی هنوز هم به عنوان یک سؤال و مسئله اساسی مطرح می شود. لذا محقق هدف از اجرای این پژوهش را برآن نهاد به تا سؤال زیر پاسخ دهد که: بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، چه رابطه ای وجود دارد؟

این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه ی آماری این تحقیق کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان اعم از مدیران، معاونین و کارشناسان و ۱۲ اداره ورزش و جوانان استان گلستان بود که تعداد آنها ۹۲ نفر بود که به علت محدودبودن جامعه آماری، نمونه آماری برابر با جامعه آماری بصورت تمام شمار انتخاب گردید. ابزارهای مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه‌های استاندارد هوش سازمانی (آلبرخت، ۲۰۰۳) و رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف و همکاران، ۱۹۹۱) بود که روایی صوری و محتوایی آن توسط متخصصان تربیت بدنی و پایایی آن از طریق محاسبه آلفای کرونباخ بر روی یک گروه ۳۰ نفری از جامعه ی آماری برای هوش سازمانی ($\alpha=0/947$)، رفتار شهروندی سازمانی ($\alpha=0/75$) بدست آمد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون تی مستقل، آزمون کلموگروف - اسمیرنف، تحلیل واریانس، آزمون تعقیبی توکی، آزمون یومن ویتنی، آزمون کروسکال والیس و آزمون فریدمن) با کمک از نرم افزار SPSS ۱۶ استفاده شد. براساس یافته های توصیفی که در فصل پیش ذکر گردید، ۵۰ نفر (۶۰/۲ درصد) از پاسخ دهندگان مرد و ۳۳ نفر (۳۹/۸ درصد) زن، ۷۶ نفر (۹۱/۶ درصد) از پاسخ دهندگان متأهل و ۷ نفر (۸/۴ درصد) از آنها مجرد هستند. بیشترین فراوانی میزان تحصیلات افراد مربوط به مدرک کارشناسی به تعداد ۳۸ نفر (۴۵/۸ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به مدرک کارشناسی ارشد به تعداد ۶ نفر (۷/۲ درصد) می باشد. بیشترین فراوانی میانگین سابقه سازمانی افراد مربوط به میانگین سابقه بین ۷-۱۲ سال ۳۷ نفر (۴۴/۵۷ درصد) و کمترین فراوانی مربوط سابقه سازمانی ۳۰-۲۵ سال با فراوانی ۶ نفر (۷/۲۲ درصد) می باشد. بیشترین فراوانی پست سازمانی پاسخ دهندگان مربوط به کارشناس با فراوانی ۳۶ نفر (۴۳/۴ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به پست سازمانی مدیریت و کاردان با فراوانی ۶ نفر (۷/۲ درصد) می باشد. بیشترین فراوانی وضعیت استخدامی پاسخ دهندگان مربوط به وضعیت استخدامی قراردادی با فراوانی ۳۴ نفر (۴۱ درصد) و کمترین فراوانی نیز مربوط به صورت های دیگر وضعیت استخدامی از قبیل شرکتی و روزمزدی با فراوانی ۱۰ نفر (۱۲ درصد) می باشد.

یافته های استنباطی این پژوهش نشان داد که بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معناداری بدست آمد ($r=0/376$ ، $p=0/001$). همچنین نتایج تحقیق نشان داد که از بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، تنها مؤلفه های وظیفه شناسی و فضیلت مدنی دارای ارتباط مثبت و معناداری با هوش سازمانی بودند ($r=0/313$ و $r=0/417$ ، $p=0/001$). نتایج آزمون تی مستقل تفاوت معناداری بین میانگین رفتار شهروندی سازمانی در زنان و مردان و افراد متأهل و مجرد نشان نداد. آزمون تحلیل واریانس همچنین نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و گروه های سنی مختلف، سطح تحصیلات، پست سازمانی، میزان سابقه سازمانی و همچنین وضعیت استخدامی نمونه های تحقیق، تفاوت معناداری وجود ندارد. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بین مؤلفه های هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد. میزان هوش سازمانی جامعه مورد نظر در حد قابل قبولی قرار داشته (میانگین = $174/78$) و سطح میزان رفتار شهروندی سازمانی از سطح متوسط بالاتر است.

۳-۵. بررسی یافته های پژوهش:

➤ **بررسی فرضیه اول:** بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ارتباط معنی داری وجود ندارد.

همانطور که نتایج نشان داد، ضریب همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، برابر $0/376$ است که با توجه به سطح معناداری آن ($p=0/001$) دارای ارتباط مثبت و معناداری هستند. این نتیجه با یافته های سلاسل و همکاران (۱۳۸۸) که در شرکت احیا گستران اسپادان انجام دادند، همخوانی دارد. آنها در یافته های خود به ضریب همبستگی $0/199$ دست یافتند [۵].

➤ **بررسی فرضیه دوم:** بین هوش سازمانی و مؤلفه های رفتار شهروندی کارکنان ارتباط

معناداری وجود ندارد.

نتایج تحقیق نشان داد که از بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، تنها مؤلفه های وظیفه شناسی و فضیلت مدنی دارای ارتباط مثبت و معناداری با هوش سازمانی بودند ($r = 0/313$ و $r = 0/417$ ، $p = 0/01$).

میزان هوش سازمانی نمونه مورد بررسی در سطح قابل قبولی می باشد که این یافته با نتایج پژوهش خدادادی و همکاران (۱۳۸۸)، کاشف و همکاران (۱۳۸۸)، ملائیان و اسلامی (۱۳۸۹)، جباری ظهیر آبادی (۱۳۸۹)، باقری (۱۳۹۰)، لفته، پرمین و واسیلاخه (۲۰۰۸) همخوانی داشته [۱۵، ۱۶، ۲۳، ۲۵، ۳۵]، [۴۰، و با یافته های آلبرخت (۲۰۰۳)، فقیهی و جعفری (۱۳۸۸) طهماسبی و اکبری دیباور (۱۳۸۹)، قنواتی و همکاران (۱۳۸۹)، نوروزی و واعظی (۱۳۸۹) که میزان هوش سازمانی سازمان مورد مطالعه را کمتر از حد متوسط بدست آورده بود، همخوانی ندارد [۱۴، ۲۶، ۲۲، ۳۱، ۳۶]. ممکن است از علت های ناهمخوانی، حجم جامعه و نمونه های تحقیق باشد، به این معنی که در تحقیقات فوق، جامعه و حجم نمونه از کثرت بالایی برخوردار بودند که در میانگین کل تأثیرگذار است. همچنین در تحقیق آلبرخت (۲۰۰۳) جامعه ی مورد مطالعه، مدیران و مدیران عامل استرالیایی بود. فقیهی و جعفری هم در تحقیق خود از نمونه هایی بهره جستند که مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر داشتند.

➤ **بررسی فرضیه سوم:** رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مرد اداره کل ورزش و جوانان استان

گلستان تفاوت معناداری با کارکنان زن ندارد.

با توجه به نتایج آزمون t ، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مرد تفاوت معناداری با کارکنان زن ندارد. این یافته با نتایج عظیم زاده (۱۳۸۷)، ایران زاده و اسدی (۱۳۸۸)، خواجه بهرامی و همکاران (۱۳۹۰)، یوزباشی و همکاران (۱۳۹۰)، موریسون (۱۹۹۴)، کیدر (۱۹۹۸)، گیاپ و همکاران (۲۰۰۵)، پولات (۲۰۰۹)، اهتیار و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی داشته [۵۵، ۵۶، ۷۲، ۷۳، ۸۳، ۸۴، ۸۵، ۸۶، ۸۷] و با نتایج مقیمی (۱۳۸۴)، زین آبادی (۱۳۸۹)، دعائی و همکاران (۱۳۸۹)، هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹)، لوول و همکاران (۲۰۰۹)، ارسوی (۲۰۱۰)، معراج (۲۰۱۰)، سینگ و سینگ (۲۰۱۰)، یارمحمدی منفرد و همکاران (۲۰۱۱)، ابراهیم پور و همکاران (۲۰۱۱)، نصیر و همکاران (۲۰۱۱) همخوانی نداشت

[۹۱،۹۰،۸۹،۸۸،۷۶،۶۹،۶۸،۴۷،۴۵،۱۳]. وجود تفاوت در نتایج این تحقیق با تحقیقات ذکر شده احتمالاً در متفاوت بودن جامعه آماری یا وظایف شغلی است؛ چرا که ماهیت کارکنان اداره ورزش و جوانان خدماتی بوده و از نظر جنبه های شغلی نسبت به مشاغل دیگر تفاوت هایی دارند.

➤ **بررسی فرضیه چهارم:** بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان متأهل و مجرد اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان تفاوت معناداری وجود ندارد.

از آنجا که مقدار p -value متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن از α بزرگتر شده است، در نتیجه میانگین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن در دو گروه متأهل و مجرد تفاوت معناداری نداشته و با هم برابر است. این نتایج با یافته های ایران زاده و اسدی (۱۳۸۸) و سینگ و سینگ (۲۰۱۰) همخوانی دارد [۹۰،۵۶].

➤ **بررسی فرضیه پنجم:** بین رفتار شهروندی سازمانی گروه های سنی مختلف کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های آن از $0/05$ بزرگتر است، بنابراین فرض صفر تأیید شده، و بین گروه های سنی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. و با نتایج مقیمی (۱۳۸۴)، عظیم زاده (۱۳۸۷)، هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹)، لوول و همکاران (۲۰۰۹) و معراج (۲۰۱۰) همخوانی داشته [۴۷،۵۵،۶۹،۸۸،۴۵] و با نتایج تحقیق صابری و همکاران (۱۳۹۰)، ان جی و فلدمن (۲۰۰۸) و یانگ (۲۰۱۰) همخوانی نداشت [۷۴،۹۳،۹۴]. شاید وجود تفاوت در نتایج فوق، استفاده از پرسشنامه ای است که محققین فوق از آن استفاده کرده اند و پرسشنامه مورد استفاده آنها پرسشنامه ی ارگان بوده است و همچنین تفاوت در ماهیت مشاغل می تواند از دلایل دیگر باشد.

➤ **بررسی فرضیه ششم:** بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان با سطح تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های آن بغیر از مؤلفه جوانمردی، از ۰/۰۵ بزرگتر بوده، یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی و سطح تحصیلات، تفاوت معنادار نبوده اما در مؤلفه جوانمردی تفاوت معنادار است.

این یافته با یافته های مقیمی (۱۳۸۴)، عظیم زاده (۱۳۸۷)، هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹)، صابری و همکاران (۱۳۹۰)، معراج (۲۰۱۰) همخوانی داشته [۴۷،۵۵،۶۹،۷۴،۴۵] و با نتایج تحقیق دعائی و همکاران (۱۳۸۹)، یوزباشی و همکاران (۱۳۹۰)، همخوانی نداشت [۶۸،۷۳].

از علل متفاوت بودن نتایج می توان به تفاوت جامعه آماری و ابزاری است که بکار رفته اشاره کرد؛ مثلاً در تحقیق دعائی و همکاران ابزار مورد استفاده پرسشنامه ی ۲۰ سؤالی رفتار شهروندی سازمانی ارگان بوده است یا در تحقیق یوزباشی جامعه مورد مطالعه کارکنان دانشگاه تهران بودند.

➤ **بررسی فرضیه هفتم:** بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان

گلستان با پست سازمانی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های آن بغیر از مؤلفه جوانمردی، از ۰/۰۵ بزرگتر بوده، بنابراین بین رفتار شهروندی سازمانی و پست سازمانی، تفاوت معنادار نبوده اما در مؤلفه جوانمردی تفاوت معنادار است. براساس نتایج آزمون توکی، اختلاف میانگین نمرات جوانمردی مدیران، معاونان، کارکنان و سایر پست ها معنادار است. نتیجه فرضیه ی فوق با یافته های پایان نامه کارشناسی ارشد معراج (۲۰۱۰) همخوانی نداشت. [۴۵]. یکی از علل متفاوت بودن نتایج، این است که جامعه ی آماری بکار رفته در پایان نامه کارشناسی ارشد معراج (۲۰۱۰)، کارکنان بحرینی و غیر بحرینی بخش های دولتی و غیردولتی این کشور بودند و روش جمع آوری اطلاعات این تحقیق بصورت پرسشنامه های اینترنتی بوده است.

➤ **بررسی فرضیه هشتم:** بین رفتار شهروندی سازمانی و میزان سابقه سازمانی کارکنان اداره

کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های آن از ۰/۰۵ بزرگتر شد، فرض صفر تأیید و مشخص گردید که بین افراد با میزان سابقه سازمانی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. نتایج این فرضیه با یافته های عظیم زاده (۱۳۸۷)، پودساکف (۲۰۰۰)، لوول و همکاران (۲۰۰۹) و معراج (۲۰۱۰) همخوانی داشته [۵۵،۱۱،۸۸،۴۵] و با نتایج یوزباشی و همکاران (۱۳۹۱)، موریسون (۱۹۹۴)، یانگ (۲۰۱۰) همخوانی نداشت [۷۳،۸۳،۹۴]. در بررسی تحقیقاتی که با نتایج فوق همخوانی نداشتند مشخص گردید جامعه تحت بررسی دارای یک طیفی از میزان سابقه سازمانی تجزیه و تحلیل شده است؛ یعنی افراد دارای سابقه کم از تحقیق کنار گذاشته شده بودند.

➤ **بررسی فرضیه نهم:** بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان

گلستان با وضعیت استخدامی مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به اینکه سطح معناداری رفتار شهروندی و مؤلفه های آن بغیر از مؤلفه جوانمردی، از ۰/۰۵ بزرگتر بوده، بنابراین فرض صفر در این مؤلفه ها تأیید و در مؤلفه جوانمردی رد می گردد. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی و وضعیت استخدامی، تفاوت معنادار نبوده اما در مؤلفه جوانمردی تفاوت معنادار است. قابل ذکر است که در رابطه با این موضوع، پژوهشگر تحقیق یا تحقیقاتی را نیافت که به مقایسه میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان براساس نوع استخدام آنها پرداخته باشد. اما در تحقیقی که مقیمی (۱۳۸۴) و هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹) بطور جداگانه به ارتباط رفتار شهروندی و نوع استخدامی پرداختند، معلوم گردید که رفتار شهروندی سازمانی و متغیر وضعیت استخدامی، هیچ گونه ارتباط معناداری با هم ندارند [۴۷،۶۹].

➤ بررسی نتایج فرضیه دهم :

الف) بین ابعاد هوش سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود دارد.

همانطور که جدول ۴-۳۴ نشان داد آماره ی فریدمن در سطح $P < 0/05$ معنادار است، بنابراین بین مؤلفه های هوش سازمانی تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به سرنوشت مشترک و کمترین مقدار مربوط به تمایل به تغییر است.

ملائیان و اسلامی (۱۳۸۹) در تحقیق خود بیشترین مقدار را کاربرد دانش و کمترین مقدار را چشم-انداز راهبردی بیان کردند که با یافته های این فرضیه مغایرت دارند. یا جعفری و فقیهی (۱۳۸۸) در پژوهش خود بینش راهبردی را بیشترین مقدار و میل به تغییر را کمترین مقدار عنوان کردند که این نیز با یافته های این فرضیه نیز مغایرت داشت. همچنین پورامین زاد (۱۳۸۹) بیشترین مقدار را روحیه و کمترین مقدار را فشار عملکرد بدست آورد. و در نهایت قنواتی و همکاران (۱۳۸۹) اتحاد و توافق را بیشترین مقدار عنوان کرد که با نتیجه این تحقیق مغایرت داشت اما میل به تغییر را کمترین مقدار اعلام کرد که با نتیجه این فرضیه همخوانی داشت [۱۵،۲۶،۳۲،۳۱].

ب) بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان، تفاوت معناداری وجود دارد.

مطابق جدول ۴-۳۵، آماره ی فریدمن در بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در سطح $0/01$ معنادار است. بنابراین بین مؤلفه های شهروندی سازمانی تفاوت وجود دارد. این نتایج با یافته های مقیمی (۱۳۸۴)، خالصی و همکاران (۱۳۸۹)، هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹) در مورد وجود تفاوت بین مؤلفه های شهروندی سازمانی همخوانی داشت [۴۷،۶۶،۶۹].

در مورد رتبه بندی مؤلفه ها نیز این نتایج بدست آمد که بالاترین رتبه (بیشترین) مربوط به نوع دوستی و پایین ترین رتبه (کمترین) مربوط به فضیلت شهروندی است.

خالصی و همکاران (۱۳۸۹) رادمردی و گذشت را به عنوان بالاترین رتبه و رفتار مدنی را به عنوان پایین ترین رتبه بیان کردند.

همچنین توره (۱۳۸۵) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود وجدان را بالاترین رتبه و جوانمردی را پایین ترین رتبه اعلام کرد، حسنی (۱۳۸۵) در پژوهش خود بالاترین رتبه را به رفتار مدنی و پایین ترین رتبه را به جوانمردی اختصاص داد، هویدا و نادری (۱۳۸۸) در تحقیق خود ادب و مهربانی را بالاترین رتبه و نوع دوستی را پایین ترین رتبه بدست آورد و هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹) نوع دوستی را به عنوان بالاترین رتبه و ادب و نزاکت را به عنوان پایین ترین رتبه در تحقیق خود بیان کردند [۹۵،۹۶،۴۳،۶۹].

➤ **بررسی فرضیه یازدهم :** آیا میزان نمرات رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل

ورزش و جوانان استان گلستان در سطح قابل قبولی قرار دارد؟

با توجه به یافته های فصل گذشته، میانگین رفتار شهروندی و مؤلفه های آن بیشتر از میانگین فرضی ۳ بدست آمد، بنابراین رفتار شهروندی سازمانی نمونه آماری در مؤلفه های مذکور بیش از حد متوسط است که این نتیجه با یافته های، هویدا و نادری (۱۳۸۸)، زارعی متین و همکاران (۱۳۸۹)، همخوانی داشته [۹،۴۳] و با یافته های مقیمی (۱۳۸۴)، سعیدی نژاد (۱۳۸۶)، هاشمی و پورامین زاد (۱۳۸۹) همخوانی ندارد [۴۷،۸،۶۹] که ممکن است علت این ناهمخوانی جامعه‌ی مورد مطالعه‌ی این تحقیقات و ماهیت فعالیت آنان باشد که با توجه به خدماتی بودن ماهیت سازمان های ورزشی و آموزشی بودن ماهیت فعالیت کارکنان دانشگاه ها این عدم همخوانی توجیه شود.

۵-۴. نتیجه گیری :

رفتار شهروندی سازمانی که امروزه به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی مطرح است عملی که بر رفتارهای فرانقشی کارکنان و مدیران تأکید کرده و در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. رفتار شهروندی بر اساس اجبار نقش یا شرح شغل نیست؛ بلکه یک انتخاب شخصی است و اغلب این رفتارها از طرف کارکنان به منظور حمایت منابع سازمان صورت می گیرند؛ هرچند که ممکن است مستقیماً منافع شخصی به دنبال نداشته باشند.

همانطور که نتیجه اصلی این تحقیق نشان داد، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بطور مثبت و معناداری با هم در ارتباط اند؛ یعنی افراد و سازمان هایی که از هوش سازمانی بالایی برخوردارند، بالطبع میزان بروز رفتار شهروندی آنان نیز بیشتر خواهد شد. در نتیجه، مدیران، سرپرستان و کارکنان دارای عملکرد سازمانی بهتری بوده و رفتارهای کمکی و داوطلبانه بیشتری فراتر از وظایف رسمی خود، نشان خواهند داد ضمن آنکه نسبت به سازمان خود وفادارترند و در سازمان خود دائماً در حال رشد و شکوفایی هستند و اخلاق اجتماعی بالاتری از خود بروز می دهند و به عنوان یکی از افراد و منابع سازمان، در تصمیم گیری ها مشارکت فعال داشته و رضایت و تعهد بیشتری را از خود نشان خواهد داد؛ زیرا که رفتارهای شهروندی با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، افزایش بهره وری، افزایش عملکرد و... ارتباط دارد [۴].

از دیگر یافته های تحقیق می توان به معنادار نبودن تفاوت های بین متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، وضعیت تأهل و...) این تحقیق و OCB اشاره کرد.

این بدان معنی است که فارغ از هر طیف سنی، جنسیتی، تحصیلاتی، سابقه کاری و غیره، می توان فرهنگ رفتار شهروندی و رفتارهای فرانقشی را در قالبی منسجم و بدون در نظر گرفتن این مؤلفه ها تقویت نمود. لذا می توان این طور برداشت نمود که صرف نظر از تفاوت های جنسیتی، سنی،

استخدامی، تحصیلات و غیره که به عنوان مؤلفه های جمعیت شناختی مطرحند، می توان راهکارهای علمی- کاربردی ارائه نمود که برای همه این گروه های جمعیت شناختی دارای کاربرد می باشد [۴۷]. هرچند بین دو گروه زن و مرد و OCB تفاوتی حاصل نشد، اما با این وجود، میانگین OCB زنان از مردان بیشتر بود. این برتری را می توان با توجه به «نظریه نقش جنسیتی»^۱ کیدر^۲ (۲۰۰۲) توجیه کرد که عنوان کرد انتظارات فرهنگی و ویژگی های جنسیتی منجر به شکل گیری ویژگی هایی در زنان می شود. این ویژگی ها شامل روحیه یاری گری، دلوپسی، دگردوستی، رابطه مداری، جمع گرایی، همدلی و غیره می باشد که منجر به آن شده است تا OCB زنان بیشتر از مردان باشد [۱۳].

۵-۵. پیشنهادات برخاسته از تحقیق :

امروزه با اطمینان می توان گفت که استفاده از هوش سازمانی می تواند با ایجاد تصمیم گیری مؤثر در مدیران قدرت رقابتی سازمان را افزایش دهد. تمام مؤلفه های هوش سازمانی باید در سازمان مورد بررسی واقع شود. این امر برای تبدیل هر سازمانی به سازمان هوشمند ضروری است. از طرفی تأثیرات رفتار شهروندی سازمانی در اثربخشی و عملکرد سازمان روز به روز نمایان تر شده و سازمان ها را به اعمالی که منجر به بروز اینگونه رفتارها میشود، ترغیب می کند. بنابراین باتوجه به یافته های این تحقیق می توان پیشنهادات زیر را ارائه نمود :

۱. با توجه به اینکه تنها مؤلفه های وظیفه شناسی و فضیلت مدنی با هوش سازمانی دارای ارتباطی مثبت بودند، پیشنهاد می شود ابتدا مدیران به عنوان مدل الگو اقدام به انجام رفتارهای مدنی کنند تا کارکنان تشویق به این عمل شوند و سپس باید برای تقویت این مؤلفه ها باید اقداماتی از قبیل برگزاری کلاسهای آموزشی، سیاست تشویق و ارتقاء و... بهره ببرد. همچنین برای سایر مؤلفه ها هم باید به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران، شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و

1- Gender Role Theory

2- Kidder, 2002

نامساعد، کمک به دیگر اعضاء سازمان و آموزش در باره ی نحوه ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان، توجه خاص کند.

۲. اکثر ویژگی های رفتارهای شهروندی سازمانی اکتسابی هستند یعنی می توان آنها را از طریق آموزش به افراد توسعه داد. البته با توجه به اینکه رفتارهای کمک کننده تا حدی به نگرش افراد و ارزشهای درونی آنان بستگی دارد، زمان زیادتری برای تغییر نگرش آنان و جایگزینی نگرش جدید نیاز است. در نتیجه، پیشنهاد میشود افرادی استخدام شوند که دارای ویژگی رفتارهای کمک کننده باشند(زیرا یاددهی رفتارهای کمک کننده به افراد پر هزینه و وقتگیر است).

۳. چون میزان هوش سازمانی جامعه مورد مطالعه در سطح قابل قبولی می باشد برای بالاتر بردن و ارتقاء آن اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان می تواند اقداماتی را انجام دهند که عبارتند از :

- تک تک مؤلفه های هوش سازمانی را در اداره ی خود و ادارات شهرستان اندازه گیری، بررسی دوره ای و ارزیابی مجدد کنند؛
- برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت جهت مدیران و کارشناسان و ایجاد آگاهی در این افراد نسبت به مؤلفه های هوش سازمانی برای کاربرد علمی و عملی این مؤلفه ها در اداره ی کل و ادارات شهرستان ها جهت ایجاد سازمانی با درصد هوش سازمانی بالا؛
- میل به تغییر و آمادگی برای تغییر در سازمان به عنوان یک ضرورت مورد توجه قرار گیرد؛
- در سازمان هم دلی و دل دادن به کار ترویج گردد؛
- در ادارات همه افراد باید بدانند که چه باید بکنند و به چه باید برسند.

۴. با توجه به اینکه افرادی که از میانگین سابقه سازمانی کمتری داشتند، رفتار شهروندی بیشتری از خود بروز داده بودند، پیشنهاد می شود که مدیران و سرپرستان این افراد با پرورش و تقویت و همچنین تشویق آنها، این گونه رفتارها را تثبیت و نهادینه کنند.

۵. از آنجا که میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در مردان و زنان و همچنین افراد متأهل و مجرد، هیچ گونه تفاوتی نداشت، لذا پیشنهاد می گردد که برنامه های آموزشی و تشویقی یکسان برای این دو گروه در نظر گرفته شود.

۵-۶. پیشنهادات برای تحقیقات آینده :

۱. پیشنهاد می شود که محققان بعدی این تحقیق را در استان های دیگر انجام داده و با یافته های این تحقیق مقایسه شود.
۲. پیشنهاد می شود که این تحقیق در وزارت ورزش و جوانان، فدراسیون های ورزشی کشور یا هیئت های ورزشی در سراسر کشور اجرا گردد.
۳. پیشنهاد می شود که عوامل و مؤلفه های تأثیرگذار در بروز رفتارهای شهروندی در میان مدیران و کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان و همچنین ادارات شهرستان ها تعیین گردد و این عوامل بین مدیران و کارکنان زیردست مقایسه گردد.

۶-۶. منابع

۱. محمدتبار س، اسکندری ح، عباس پور ع، (۱۳۹۰)، "بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس"، فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی، شماره ۷، دوره ۲، ص ۴۹.
۲. وردی نژاد ف، (۱۳۹۱)، "استراتژی های منابع انسانی در ورزش" سایت اینترنتی : <http://www.verdinejad.com/visitorpages/show.aspx?isdetailist=true&itemid=14622,8>
۳. زارعی متین ح، حمیدی زاده ع، رهبر الف، (۱۳۸۷)، "ارائه یک چهارچوب کمی تعدیل شده جهت ارزیابی هوش سازمانی"، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۸، دوره ۶، ص ۵۱.
۴. غلام حسینی الف، بجانی ح، ملکی نیا ع، (۱۳۸۹)، "عوامل تأثیرگذار، مؤلفه ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی"، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۳۱، دوره ۷، ص ۱۱.
۵. سلاسل م، کامکار م، گلپور م، (۱۳۸۸)، "رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیا گستران اسپادان، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، شماره ۴۰، دوره ۱۱، ص ۲۶.
۶. بیک زاد، ج، علائی م، اسکندری ک، (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان های دولتی استان آذربایجان شرقی"، پژوهش های مدیریت، شماره ۸، دوره ۳، ص ۱۴۳.
۷. جمشیدی م، عدالتی ملکی پ، (۱۳۸۹)، "بررسی جایگاه هوش سازمانی در اثربخشی سازمانی"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب و کار، تهران.
۸. سعیدی نژاد م، (۱۳۸۶)، پایان نامه ارشد، "بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی در جهاد دانشگاهی"، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

۹. زارعی متین ح، الوانی س م، جندقی غ، احمدی ف، (۱۳۸۹)، "ارایه مدل جامع عوامل مؤثر بر

توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران"، مدیریت

دولتی، شماره ۵، دوره ۲، ص ص ۳۹-۵۶.

۱۰. جواهری کامل م، (۱۳۸۸)، "تأثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر- عضو، اعتماد و توانمند سازی

روانشناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی"، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره

۲۴، دوره ۶، ص ۷.

11. Podsakoff, Philip M., Mackenzie, Scott B., Paine Julie Beth and Bachrach Daniel (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical literature and suggestions for future research. **Journal of management**, Vol. 26, No. 3, pp: 513-563.

۱۲. طبرسا غ، رامین مهر ح، (۱۳۸۹)، "ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی"، چشم انداز

مدیریت دولتی، شماره ۳، ص ۱۰۳.

۱۳. زین آبادی ح، (۱۳۸۸)، "رفتار شهروندی سازمانی، خشنودی شغلی و تعهد به مدرسه: آیا

تفاوت معناداری میان معلمان زن و مرد وجود دارد؟"، مجله علمی- پژوهشی تحقیقات

زنان، شماره ۱، دوره ۳، ص ۴.

14. Albrecht, K. (2003) "The Power of minds at work, organizational Intelligence in Action", a division of American management association 16101. Broadway, New York.

۱۵. ملائیان ص، اسلامیه ف، (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه میزان برخورداری شرکت سایپا یدک از

ویژگی های سازمان یادگیرنده با میزان هوش سازمانی در این شرکت"، فصلنامه تازه های

روانشناسی صنعتی/سازمانی، شماره ۴، دوره ۱، ص ۷۷.

۱۶. خدادادی م، کاشف م، صالح زاده ک، شیرمحمدزاده م، خوشنویس ف، (۱۳۸۹)، "رابطه ی بین هوش سازمانی با بهره وری مدیران ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی"، **مدیریت ورزشی**، شماره ۴، ص ۱۵۵.
۱۷. بحرالعلوم ح، (۱۳۸۵)، " **مبانی مدیریت سازمان های ورزشی** "، چاپ اول، انتشارات دانشگاه صنعتی شاهرود، شاهرود، ص ۳.
۱۸. عین آبادی د، (۱۳۸۹)، " بکارگیری هوش سازمانی در زنجیره تامین " ، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.
۱۹. صالحی کردآبادی س، (۱۳۸۹)، " هوش سازمانی و توسعه ی پایدار"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.
۲۰. طاهری لاری م، (۱۳۸۹)، " جایگاه مدیریت دانش در هوش سازمانی " ، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.
۲۱. زارع خلیلی م، چوپانی ح، حیات ع، (۱۳۸۹)، " مدیریت استعداد راهبردی استراتژیک برای افزایش هوش سازمانی"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.
۲۲. طهماسبی ز، اکبری دیباور الف، (۱۳۸۹)، " سنجش هوش سازمانی کارکنان کتابخانه های دانشگاه بوعلی سینا و اداره ارشاد اسلامی همدان"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.

23.Lefter V, Prejmerean M, Vasilache S., (2008), “ The Dimensions of Organizational Intelligence in Romanian Companies – A Human Capital Perspective ” **J. of Theoretical and Applied Economics.**, pp 39.

24.Nasabee N, Jahanee J, Safarpour A.R., (2009), “ Relationship of Organizational Intelligence and Personal Creativity in Shiraz

University of Medical Science in 2008 ” **J. of World Applied Science**, No 6, Vol 11, pp 1481-1488.

۲۵. کاشف م، سید عامری م، خدادادی م، (۱۳۸۸)، "ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی"، **پژوهش در علوم ورزشی**، شماره ۲۴، ص ۱۷۹.

۲۶. جعفری پ، فقیهی ع، (۱۳۸۸)، "میزان مؤلفه های هوشی سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی"، **دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه ریزی درسی**، شماره ۲۳، ص ۴۵.

۲۷. باقرزاده م، اکبری دیباور الف، (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه بین هوش سازمانی بر چابکی سازمانی در سازمان میراث فرهنگی - گردشگری و صنایع دستی استان آذربایجان شرقی"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب و کار، تهران.

۲۸. ودادی الف، صیاد شیرکش س، شفیع زاده برمی م، (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت بیمه ایران"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب و کار، تهران.

۲۹. کاظمی الف، سیادت ع، (۱۳۸۹)، "بررسی مقایسه ای رابطه بین هوش سازمانی و رهبری تیمی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاههای دولتی اصفهان، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، ص ۸۷.

۳۰. میرغفوری ح، میرفخرالدینی ح، یزدی ح، کشورشاهی م، یونسی فر ع، (۱۳۸۹)، "چارچوب استراتژیک مفهومی ایجاد سازمان گیرنده با استفاده از تسهیل ساز هوش سازمانی"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب و کار، تهران.

۳۱. فنواتی الف، آقا حسینعلی شیرازی م، طاهری گودرزی ح، (۱۳۸۹)، "رابطه بین زیر سیستم تحول سازمانی در سازمان یادگیرنده با هوش سازمانی در شرکت مخابرات استان خوزستان"، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب و کار، تهران.

۳۲. پور امین زاد س، (۱۳۸۹)، " هوش سازمانی و یادگیری سازمانی به عنوان ابزارهایی قدرتمند در مدیریت شرکت ها و سازمان های دانش محور " ، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.

۳۳. بیک زاد، ج، علانی م، اسکندری ک، (۱۳۸۹)، " بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان های دولتی استان آذربایجان شرقی"، پژوهش های مدیریت، شماره ۸، دوره ۳، ص ۱۴۳.

۳۴. فاتحی پور م، شریعتی ح، (۱۳۸۹)، " بررسی تأثیر مدیریت دانش بر هوش سازمانی (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج)" ، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.

۳۵. جباری ظهیرآبادی ع، (۱۳۸۹)، " ارتباط سازمان یادگیرنده با هوش سازمانی (مطالعه موردی آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان)" ، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.

۳۶. نوروزی ع، واعظی م، (۱۳۸۹)، " ارزیابی وضعیت مؤلفه های هوش سازمانی در دانشکده های پردیس فنی و علوم انسانی دانشگاه تهران" ، اولین همایش ملی هوش سازمانی/کسب وکار، تهران.

۳۷. عرفانی خانقاهی م، جعفری پ، (۱۳۸۹)، " بررسی اثرات مستقیم و غیر مستقیم سبک رهبری تحولی، فرهنگ یادگیری و یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه هشت"، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، شماره ۱، دوره ۴، ص ۴۹.

38.Yaghoubi N.M, Kazemi M, Moloudi J.,(2010), " Review of relationship between Organizational Intelligence and Intellectual Capital " **I J.of CRB.**,No.7,Vol. 2, pp 355.

۳۹. احدی نژاد م، بادامی ر، مستحفظیان م، (۱۳۹۰)، " رابطه هوش سازمانی با تعالی سازمانی بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM در هیئت های ورزشی استان اصفهان"، ششمین همایش ملی دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی ایران، تهران.

۴۰. باقری ع، (۱۳۹۰)، پایان نامه ارشد، " بررسی ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در اداره کل تربیت بدنی استان سمنان"، دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت، دانشگاه صنعتی شاهرود.

41. Bolino M, Turnley C., (2003), " Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior ". **Academy of management executive.**

۴۲. یعقوبی ن، مقدمی م، کیخا ع، (۱۳۸۹)، " بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان"، پژوهش نامه مدیریت تحول، شماره ۴، دوره ۲، ص ۶۴.

۴۳. هویدا ر، نادری ن، (۱۳۸۸)، " بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان"، پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی، شماره ۱، دوره ۹، ص ۱۰۳.

۴۴. رامین مهر ح، هادیزاده مقدم الف، احمدی الف، (۱۳۸۸)، " بررسی رابطه ی بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش نامه مدیریت تحول، شماره ۲، دوره ۱، ص ۶۵.

45. Mearaj A.,(2010), Ms. Thesis, "Organizational citizenship Behavior (OCB) Inside Bahraini Organizations ", Business and Management. Depart. Terbuka University.

۴۶. مرادی چالشتری م، (۱۳۸۷)، رساله دکتری، " مدل سازی و تحلیل رابطه بین رهبری تحول آفرین، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران"، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران.

۴۷. مقیمی م، (۱۳۸۴)، "رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل"، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۱، دوره ۳، ص ۱۹.

۴۸. فرهنگی ع، فتاحی م، واثق ب، (۱۳۸۵)، "معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی"، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۳، دوره ۴، ص ۵.

۴۹. نعیمی ع، شکرکن ح، (۱۳۸۵)، "بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز"، شماره ۱، دوره ۳، ص ۹۲-۷۹.

۵۰. گل پرور م، نصری م، ملک پور م، (۱۳۸۶)، "نقش مشارکت در تصمیم گیری، دل بستگی شغلی، جایگزین های شغلی و... در عدالت سازمانی ادراک شده مربیان آموزشگاههای استثنایی شهر اصفهان"، دانش و پژوهش در علوم تربیتی، شماره ۱۵، ص ۲۵.

51. Yilmaz K, Cokluk-Bokeoglu O, (2008) "Organizational Citizenship behavior and Organizational commitment in Turkish Primary Schools", **J.of World Applied Sciences**, No.5, Vol.3, pp 775.

۵۲. جمالی الف، تقی پور ظهیر ع، صالحی م، (۱۳۸۸)، "رابطه بین عوامل شغلی و سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه مدل مناسب"، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، شماره ۲، دوره ۳، ص ۸۷.

۵۳. نجات الف، کوثرنشان م، میرزاده الف، (۱۳۸۸)، "تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی: آژانس های مسافرتی شهر تهران)"، بررسی های بازرگانی، شماره ۳۵، ص ۷۲.

۵۴. اله توکلی ز، عابدی م، صالح نیا م، (۱۳۸۸)، "بررسی تأثیر آموزش رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد سازمانی"، چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، ص ۱۰۵.

۵۵. عظیم زاده م، (۱۳۸۷)، پایان نامه ارشد، " تعیین ارتباط بین شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی در کارشناسان سازمان ورزش شهرداری تهران"، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه تهران.

۵۶. ایران زاده س، اسدی ن، (۱۳۸۸)، " بررسی رابطه رفتار مدنی و عدالت سازمانی با خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی"، فراسوی مدیریت، شماره ۱۰، دوره ۳، ص ۴۳.

۵۷. مقدمی م، حمیدی زاده ع، چاوشی م، (۱۳۸۸)، " هوش عاطفی مدیران و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان"، هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.

۵۸. مولایی ن، تونکه نژاد م، داوری ع، (۱۳۸۸)، " بررسی مدل رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر تأثیر سطوح نیازهای فردی"، هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.

۵۹. مردانی حموله م، حیدری هه، (۱۳۸۸)، " بررسی رابطه ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان"، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی.

۶۰. قلی پور آ، طهماسبی ر، منوریان ع، (۱۳۸۸)، " بررسی تأثیر وفاداری حزبی بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های دولتی"، مدرس علوم انسانی- پژوهش های

مدیریت در ایران، شماره ۲، دوره ۱۴، ص ۱۲۳.

61. Goudarzvand Chegini M., (2009) " The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship behavior ", **Am. J. of Economic and Business Administration**, No.2, Vol.1, pp 171.

62. Dickinson L., (2009), Honor Thesis, " An Examination of the Factor Affecting Organizational Citizenship behavior ", Accounting. Depart. The University of Tennessee.

۶۳. سید نقوی م، جعفری فارسانی ج، (۱۳۸۹)، " رابطه بین کیفیت ادراک شده در سبک

رهبری رهبر- عضو و رفتار شهروندی سازمانی"، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در

آموزش عالی، شماره ۵۶، ص ۱۱۵.

۶۴. سهرابی زاده س، باستانی پ، روانگرد ر، (۱۳۸۹)، " بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار

شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸"،

فصلنامه بیمارستان، شماره ۲۰۱، دوره ۹، ص ۷۵.

۶۵. صنوبری م، رضایی ع، (۱۳۸۹)، " رابطه ی ویژگی های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی:

نقش میانجی رضایت شغلی"، دوماهنامه ی توسعه ی انسانی پلیس، شماره ۳۲، دوره ۷،

ص ۸۵.

۶۶. خالصی ن، قادری الف، خوشگام م، برهانی نژاد و، طرسکی م، (۱۳۸۹)، " رابطه ی رفتار

شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی

تهران ۱۳۸۸"، مدیریت سلامت، شماره ۴۲، دوره ۱۳، ص ۷۵.

۶۷. بهاری فر ع، جواهری کامل م، (۱۳۸۹)، " بررسی پیامدهای ارزش های اخلاقی سازمان (با

مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)" ، دوماهنامه توسعه

انسانی پلیس، شماره ۲۸، دوره ۷، ص ۹۵.

۶۸. دعائی ح، شیخیان ع، نجفی ز، دوستیان ر، (۱۳۸۹)، " طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری

هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش های مدیریت، شماره ۸،

دوره ۳، ص ۳۷.

۶۹. هاشمی ح، پورامین زاد س، (۱۳۸۸)، " شناخت رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی نقش آن

در عملکرد سازمان به منظور ارائه راهکارهای لازم برای بهبود وضعیت رفتار شهروندی

سازمانی"، هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.

۷۰. طبرساغ، اسمعیلی گیوی م، اسمعیلی گیوی ح، (۱۳۸۹)، " عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی

سازمانی در یک بیمارستان نظامی"، **مجله طب نظامی**، شماره ۲، دوره ۱۲، ص ۹۳.

71.Ueda Y.,(2010) “ Organizational Citizenship behavior in a Japanese Organization: The effect of job involvement, Organizational commitment, and collectivism ”, **J.of Behavioral Studies in Business (BSB)**.

۷۲. خواجه بهرامی ی، جلالی فراهانی م، گودرزی م، رحمتی اصل ن، (۱۳۹۰)، " ارتباط بین

توانمند سازی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر کرمان"، **ششمین همایش**

ملی دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

۷۳. یوزباشی ع، عزیزی ح، یارمحمدی س، (۱۳۹۰)، " بررسی مقایسه ای وضعیت رفتار شهروندی

سازمانی کارکنان دانشکده تربیت بدنی با دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، **ششمین همایش**

ملی دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

۷۴. صابری ع، سلطان حسینی م، نادریان م، روحانی الف، (۱۳۹۰)، " تبیین رابطه عدالت سازمانی

با رفتار شهروندی سازمانی در ورزشکاران مرد نخبه کشور ۸۸-۸۹"، **ششمین همایش ملی**

دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

۷۵. طیبی م، سیدعامری م، محرم زاده م، ایوبی ف، (۱۳۹۰)، " ارتباط بین مدیریت مشارکتی و

رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باشگاه فولاد مبارکه سپاهان، **ششمین همایش ملی**

دانشجویان تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.

76.Nasir R, Mohammadi M.S, Wan Shahrazad W.S, Fatimah O, Khairudin R, Halim F.,(2011) “ Relationship Between Organizational Citizenship behavior and Task Performance” **J. of The Soc .Sci**, No.4, Vol.6,pp307.

77.Ahmadi F, Ahmadi A.A, Tavreh N., (2011) “ Survey Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship

behavior (OCB) of food product firms in Kurdistan Province ” **IJ. Of CRB**, No.10, Vol.2, pp272.

78. Kim S.H, Lee W.J, Kang H.J., (2011) “ Transformational Leadership, Empowerment, and OCB in Team Sport Organizations: Mediating Effect of Empowerment ”, North American Society for Sport Management Conference(NASSM 2011). P **175**.

79. Jahangir N, Akbar M, Begum N., (2011), “ The Role of Social Power, Procedural Justice, Organizational Commitment, and job satisfaction to Engender Organizational Citizenship Behavior”, **ABAC Journal**, No. 3 , Vol. 26, pp.21- 36.

80. Chang C, Tsai M, Tsai M., (2011), “ The Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Commitments of Organizational Members Influences the Effects of Organizational Learning ”, **I J of. Trade, Economics and Finance**, No.1, Vol. 2, pp 61-66.

۸۱. ستاری قه فرخی م، (۱۳۸۵)، پایان نامه ارشد، " رابطه هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی)

مورد مطالعه شرکت فولاد مبارکه اصفهان)" ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

۸۲. نعیمی ع، شکرکن ح، (۱۳۸۳)، " بررسی روابط ساده و چندگانه عدالت سازمانی با خشنودی

شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان یک شرکت صنعتی " ، مجله دانشکده علوم

تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، شماره های ۱ و ۲، دوره ۳، سال ۱۱.

83. Morrison E.W., (1994),” Role definitions and Organizational Citizenship Behavior: The importance of the employees’ perspective” **J. of Academy of Management**, No 37, pp 1543-1567.

84. Kidder D.L., (1998),” Temporary, part-time and full-time nurses: Psychological contracts and the performance of extra-role behaviors”, Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, San Diego.

85. Giap N.G, Hackermeier I, Jiao X, Wagdarikar S.P., (2005),
 “Organizational Citizenship Behavior and Perception of
 Organizational Justice in Student Jobs”, *Psychology of Excellence*,
 M.A. , Ludwig-Maximilians-University Munich.
86. Ploat S., (2009), “Organizational citizenship behavior (OCB) display
 levels of the teachers at secondary schools according to the
 perceptions of the school administrators”, *World Conference on
 Educational Sciences 2009*.
87. Ehtiyar R.V., Alan A.A., Ömüriş E., (2010), “The Role of
 Organizational Citizenship Behavior on University Student’s
 Academic Success” , **J. of Tourism and Hospitality Management**,
 Vol. 16, No. 1, pp. 47-61.
88. Lavelle J.J., Brockner J., Konovsky M.A., Price K.H., Henley A.B.,
 Taneja A, Vinekar V., (2009), “Commitment, procedural fairness,
 and organizational citizenship behavior: a multifoci analysis”, **J.of
 Organizational Behavior**, No 30, pp 337-357.
89. Ersoy N.C.,(2010), Doctoral Thesis, “Organizational Citizenship
 Behavior and Counterproductive Work Behavior: Cross-cultural
 comparison between Turkey and the Netherlands”, Erasmus
 University Rotterdam.
90. Singh A.K, Singh A.P., (2010), “Role of Stress and Organizational
 Support in Predicting Organizational Citizenship Behavior” , **J. of
 Organizational Behavior**, Vol. IX, No. 4, pp 7-25.
91. Yarmohamamadi Monfared S, Mousavi S.H, Sajjadi S.N, Heidary
 A., (2011), “Assessing Organizational Citizenship behaviour Among
 Physical Education Teachers In Zanjan-Iran”, **J. of Procedia Social
 and Behavioral Sciences**, No 15, pp 3661-3664.

92.Ebrahimpour H, Zahed A, Khaleghkhah A, Sepehri M.B., "A survey relation between organizational culture and organizational citizenship behavior" **J. of Procedia Social and Behavioral Sciences**, No 30, pp 1920-1925.

93.Ng T.W, Feldman D.C., (2008), "The relationship of age to ten diemensinos of job performance", **J.of Applied Psychology**, No 93, pp 392-423.

94.Young L.D., (2010), "Is Organizational Justice Enough to Promote Citizenship Behavior at Work? A Retest in Korea", **European J. of Scientific Research**, No.4, Vol.45, pp.637-648.

۹۵. حسنی الف ، (۱۳۸۵)، پایان نامه کارشناسی ارشد، " رفتار شهروندی سازمانی در شرکت همکاران سیستم"، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

۹۶. توره ن، (۱۳۸۵)، پایان نامه کارشناسی ارشد، " ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی"، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

پیوست ها :

پرسشنامه جمعیت شناختی :

با عرض سلام :

پرسشنامه‌ای که پیش رو دارید برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز یک پایان نامه دانشگاهی تنظیم شده است که

در آن « رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی » مورد بررسی قرار می گیرد .

با توجه به اینکه یک از ارکان مهم در پژوهش حفظ اخلاق و حریم ها می باشد ، نظرات شما عزیزان کاملاً محرمانه خواهد بود و فقط پژوهشگر آن را مطالعه و بررسی خواهد کرد . لذا خواهشمند است با آسودگی خاطر و اطمینان کامل سوالات را مطالعه و پاسخ موردنظر را مرقوم فرمایید . ذکر نام ضرورتی ندارد ولی لطفاً قسمت مشخصات فردی را تکمیل نمایید .

پیشاپیش از اینکه وقت گران بهایتان را در اختیار می گذارید کمال سپاس و تشکر را دارم .

مشخصات فردی :

سن :

سطح تحصیلات : دیپلم فوق دیپلم کارشناسی کارشناسی ارشد

جنسیت : مرد زن

وضعیت تاهل : متاهل مجرد

پست سازمانی : مدیر معاون کارشناس کاردان سایر.....

سابقه کاری در سازمان :

وضعیت استخدامی :

با تقدیم احترام

رسول ملکی دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود

پرسشنامه هوش سازمانی :

کاملاً موافقم	موافقم	تا حدوی موافق	مخالقم	کاملاً مخالقم	ردیف
					۱ کارکنان این سازمان از خود کوشش مضاعف نشان می دهند .
					۲ استراتژیهای این سازمان هر ساله مورد بازنگری قرار می گیرد .
					۳ بیانیه ی یا رسالت این سازمان روشن و شفاف است .
					۴ کارکنان این سازمان با یکدیگر روابط مداوم و پایداری دارند .
					۵ کارکنان سازمان به محل کار خود افتخار می کنند .
					۶ نگرش مدیران این سازمان معطوف به کار است .
					۷ مدیران این سازمان دانش را ارج می نهند .
					۸ کارکنان این سازمان به یکدیگر کمک می کنند .
					۹ تمام کارکنان در برنامه ها و دستاورد های سازمان سهیم هستند .
					۱۰ کیفیت زندگی کاری در این سازمان مورد توجه است .
					۱۱ بازخورد ها به کارکنان انتقال پیدا می کند .
					۱۲ ساختار سازمان با فرایند انجام کار تناسب دارد .
					۱۳ فرایند انجام کار تکاملی است .
					۱۴ جو سازمانی آمادگی پذیرش تغییر را دارد .
					۱۵ همکاران در باره استراتژیهای سازمان با یکدیگر بحث می کنند .
					۱۶ کارکنان انتظارات سازمان را درک می کنند .
					۱۷ مبانی ارزشی در سازمان وجود دارد .
					۱۸ خط مش های عملیاتی از رسالت سازمان حمایت می کنند .
					۱۹ کارکنان به موفقیت اعتقاد دارند .
					۲۰ سیستم های اطلاعاتی قدرتمند و توانا هستند .
					۲۱ یادگیری و رشد حرفه ای کارکنان در سازمان مورد توجه است .
					۲۲ تحولات محیطی با دقت مورد نظر قرار می گیرد .
					۲۳ مدیران از مهارت های کارکنان سازمان قدردانی می کنند .
					۲۴ امکان نقد منصفانه در مورد سازمان وجود دارد .
					۲۵ رفتار مدیران بیانگر الگوی تعهد سازمانی هستند .

				ارزشمند بودن مشتری برای سازمان یک اصل است .	۲۶
				مدیران اهداف سازمانی را به کارکنان انتقال می دهند .	۲۷
				پیشرفت شغلی افراد در این سازمان مورد تشویق قرار می گیرد.	۲۸
				مدیران جدید ترین روش های علمی را برای اداره سازمان به کار می گیرند .	۲۹
				فرهنگ سهیم شدن (مشارکت) در دانش وجود دارد .	۳۰
				حد و مرزی برای خلق ایده پردازی وجود ندارد .	۳۱
				ارتقاء کارکنان مبتنی بر شایستگی است .	۳۲
				گروه نقش تسهیل کننده ای در فرایندهای سازمانی دارد .	۳۳
				مدیران سازمان اشتباهات خود را می پذیرند .	۳۴
				اطلاعات در باره عملکرد سازمان به آسانی در دسترس می باشد .	۳۵
				کارکنان حس تعلق سازمانی دارند .	۳۶
				کارکنان از صمیم قلب به سازمان علاقمند هستند .	۳۷
				رویه های انجام امور تسهیل کننده است .	۳۸
				رسالت های سازمان منظم و شفاف است .	۳۹
				فرصت های پیشرفت شغلی در سازمان وجود دارد .	۴۰
				تفویض اختیار در سازمان انجام می شود .	۴۱
				از بیانیه یا رسالت سازمان برای انجام کار استفاده می شود .	۴۲
				نوآوری در سازمان مورد تشویق قرار می گیرد .	۴۳
				کارکنان در سازمان ایده های جدید و خلاق را درک می کنند .	۴۴
				بوروکراسی در سازمان در حداقل است .	۴۵
				سازمان مدیران غیر کارآمد را تحمل نمی کند .	۴۶
				کارکنان از حس مشارکت بالایی برخوردارند .	۴۷
				سازمان در تلاش برای شناسایی رهبران آینده است .	۴۸
				مدیران مسائل و مشکلات عملکردی سازمان را حل می کنند .	۴۹

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی :

کاملاً مخالفم	کاملاً موافقم	تا حدوی موافق	مخالفم	کاملاً مخالفم	ردیف
					۱ حضورم در سر کار فراتر از هنجارهای موجود(مقررات سازمانی) است
					۲ وقت زیادی را برای گلایه در مورد مسائل پیش پا افتاده صرف می کنم
					۳ در جلساتی که الزامی نیست اما مهم بنظر می رسد، شرکت می کنم
					۴ قدمهایی جهت تلاش برای جلوگیری از مشکلات مرتبط با سایر کارکنان برمی دارم.
					۵ به کارکنانی که غایب بوده اند کمک می کنم.
					۶ وقفه های بی مورد در کار ایجاد نمی کنم.
					۷ تمایل دارم که از یک کاه، کوه بسازم.
					۸ اعمالی را که الزامی نیستند، اما به وجهه سازمان کمک می کنند، انجام می دهم.
					۹ متوجه هستم که چگونه رفتارم کار سایر افراد را تحت تأثیر قرار می دهد.
					۱۰ به همکاران با حجم کاری سنگین کمک می کنم.
					۱۱ از قوانین و مقررات سازمانی حتی زمانی که کسی مراقبم نیست اطلاعات می کنم.
					۱۲ اغلب بر جنبه های منفی کار خود تا جنبه های مثبت آن، تأکید می کنم.
					۱۳ از تغییرات سازمانی حمایت می کنم.
					۱۴ از حقوق دیگران سوءاستفاده نمی کنم.
					۱۵ به سازگارشدن افراد جدید حتی اگر وظیفه ام نباشد، کمک می کنم.
					۱۶ من یکی از وظیفه شناس ترین کارکنان هستم
					۱۷ اغلب در هر چیزی که سازمان انجام می دهد، نقص پیدا می کنم.
					۱۸ یادداشت ها، اعلانات و ... سازمان را خوانده و از آنها حفاظت می کنم.
					۱۹ سعی می کنم از ایجاد مشکل برای همکاران اجتناب ورزم.

					با رغبت به کسانی که مشکلات مرتبط با کار دارند، کمک می‌کنم.	۲۰
					من به صرف یک روز کاری صادقانه در مقابل حقوق روزانه صادقانه معتقد هستم.	۲۱
					من نمونه تمام عیار فردی هستم که نیاز به مراقبت دائمی دارد.	۲۲
					تأثیر اعمالم را بر همکاران خود، مدنظر قرار می‌دهم.	۲۳
					اغلب حاضر دست یاری به سوی کسانی که اطرافم هستند، دراز کنم.	۲۴



وزارت ورزش و جوانان

اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان

شماره: ۲۱۰۲۲۱۹۵۹
تاریخ: ۸/۱۷
پیوست: ۹۰

باسمه تعالی

« سال جهاد اقتصادی گرامی باد »

ریاست محترم اداره تربیت بدنی شهرستان

با سلام ،

احتراماً ، نظر به اینکه آقای رسول ملکی از دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت و برنامه ریزی در تربیت بدنی جهت انجام پایان نامه خود نیاز به تکمیل پرسشنامه مربوطه دارند ، لذا خواهشمند است دستور فرمایند همکاری لازم مبذول دارند.م (۸/۱۷)

قربانعلی پاشا

مدیر کل

از طرف :

غلامحسن رحمان نیا
مشاور مدیر کل

The Relationship between Organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Sport Organizations (Case Study: Sport and Youth Administration of Golestan Province)

Rasoul Maleki

Master's student, Shahrood University of Technology,
Email: rsl_maleki@shahroodut.ac.ir

Hasan Bahrololoum

Assistant professor, Shahrood University of Technology

Ali Hasani

Assistant professor, Shahrood University of Technology,
Islamic Republic of Iran, Shahrood University of Technology

Abstract

This study aims at studying the relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior in sport organizations in Iran. To do this survey, 83 staffs were randomly selected from the total population of sport and youth administration of Golestan province. To collect data, the study used two standardized questionnaires: Albrecht (2003) organizational intelligence questionnaire and Podsakoff(1991) organizational citizenship behavior questionnaire. The data were analyzed via SPSS. The results show that: There is a significant relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior ($r= 0.376$, $p= 0.001$). In addition, all components of organizational intelligence have positive and significant relationship with organizational citizenship behavior. Among the organizational citizenship behavior components, the highest correlation is related to altruism and civic virtue.

Key words: organizational intelligence, organizational citizenship behavior, organization of sport and youth, civic virtue

Introduction

Human resources as one of the most valuable organization's assets, is considered as the most important competitive advantage and the scarcest resource in today's knowledge-based economy. Due to its huge effect on organization's efficiency and effectiveness, this valuable asset is of the greater importance compared to other assets. Based on this fact, today's organizations and managers try to attract the best and most qualified human resources in different ways (Belcourt, Bohlander & Snell, 2008). One of the valuable features of human resources that have attracted a lot of attention is organizational citizenship behavior (Organ, 1988). The concept of organizational citizenship behavior

was introduced by Organ and his colleagues for the first time. Organ defined citizenship behavior as informed optional (voluntary) individual behaviors which are not identified directly and explicitly by organizations' reward systems and organizations performance evaluation systems, but overall, have a very significant impact on the organization's effectiveness. By optional we mean such behaviors are not included in the staff's job description.

Organ and his colleagues and also other experts tried to explain this issue by introducing concepts such as "extra-role behavior" (Van Dyne, Cummings, & Parks, 1995), "Prosocial organizational behavior" (Brief & Motowidlo, 1986; George 1990,1991; George & Bettenhausen,1990;& Chatman, 1986 O'Reilly), "Organizational spontaneity" (George & Brief, 1992; George & Jones, 1997), "Contextual performance" (Borman & Motowidlo, 1993; Borman, White, & Dorsey, 1995; Motowidlo & Van Scotter, 1994) (Podsakoff et al, 2000).

The initial researches conducted on organizational citizenship behavior were mostly to further identify the responsibilities or behaviors of employees in the organization that was often ignored. Although these behaviors were measured incompletely in traditional assessments of job performance or were sometimes neglected, but were effective in improving organizational effectiveness (Biestock et al, 2003). These organizational citizenship behaviors include five components namely Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy and civic virtue (Organ & Ruan, 1998).

The results from these studies show that many variables such as job satisfaction (Jamali et al, 2009; Nejat et al, 2009; Senobari & Rezaei 2010; Dickinson, 2009), organizational justice (Naami & Shokrkon, 2006; Golparvar et al, 2006; Moradi Chaleshtari, 2008; Javaheri Kamel, 2009; Mardani & Heidari, 2009; Iranzade & Asadi, 2009; Ramin Mehr & Hadizade Moghadam 2010; Tabarsa et al, 2010; Saberi et al 2011; Jahangir et al, 2006; Goudarzi & Chegini, 2009; Ahmadi et al, 2011), organizational commitment (Jamali et al, 2009; Doaei et al, 2010; Tabarsa et al, 2010; Jahangir et al, 2006; Yilmaz & Cokluk-Bokeoghlu, 2008; Ueda, 2009; Dickinson, 2009; Changet al, 2011), job performance (Nasir et al, 2011), job involvement (Ueda, 2009), emotional intelligence (Yaghoubi, 2011; Moghaddami et al, 2009; Doaei et al, 2010), transformational leadership style (Moradi Chaleshtari, 2008; Yaghoubi et al, 2010), customers' perception of service quality (Nejat et al, 2009), organizational culture (Sohrabizade et al, 2010), personality (Sohrabizade et al, 2010; Azimzade, 2009) have direct significant relationship with organizational citizenship behavior.

There are also studies on the consequences of organizational citizenship behavior such as organizational performance, organizational effectiveness, organizational success, customer satisfaction, customer loyalty, etc. (Morrison, 1994; Podsakoff et al., 2000).

But despite the identification of components associated with citizenship behavior that was mentioned, it seems there is still need for further study.

One of the new fields of study in this regard is the organizational intelligence. Albrecht defined organizational intelligence as the organization's capacity to mobilize and concentrate all of its abilities to achieve objectives (Albrecht, 2003). This capacity is a combination of human and technical capabilities. McMaster defined organizational intelligence as orientation ability, reasonableness and flexible, creative and adaptive operation. Slaski and Catwright believe organizational intelligence improve the performance in various managerial sections (Salasel. M, Kamkar. M & Golparvar. M, 2009).

Many experts have found that individuals and organizations which have high organizational intelligence are superior to other organizations in understanding of

organizational problems, perceiving knowledge and innovation and adaptability to new situations (Libowitz, 1999).

According to Libowitz(1999), organizational intelligence has seven aspects namely:
Strategic vision (awareness of the goal and capacity to express objectives)

1. Shared fate (having a common goal and sense of group spirit)
2. Appetite for change (Ability to adapt to various changes and unexpected challenges)
3. Heart (energy and spirit for success)
4. Alignment and congruence (usefulness of the existing tools and rules in success of the organization and the interaction of members to face new environments)
5. Knowledge deployment (Capacity to share information , knowledge and insights with others and the free flow of knowledge throughout the organization)
6. Performance pressure (being serious in doing the right task to achieve the desired common goal)

He believes that organizations which want to move toward their ultimate potentials, should be continuously improved in the above seven key components to get a comprehensive development. Therefore, managers need organizational intelligence by which they can improve their performance to pursue organizational goals and achieve them (Albrecht, 2003).

The only research in which authors studies these two variables is “the relationship between organizational intelligence and its components and organizational citizenship behavior of employees in Ehyagostaran Espadan Corporation” was conducted by Salasel. M, Kamkar. M & Golparvar. M (2009). In their study, they concluded that there is a significant relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior, and also organizational intelligence and its components can predict organizational citizenship behavior.

Therefore, according to the results from previous studies, we can say that organizational intelligence as one of the variables in identification of employees’ organizational citizenship behavior can be a determining and predicting factor in extra role behaviors. Therefore the aim of this study is to investigate the relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior.

Methodology

Considering the research objective, our study is a correlational research. Using simple random sampling procedure, this study randomly selected 83 subjects from the whole population of employees in the administration of sport and youth in Golestan province.

Instruments

This study utilized Persian version of Albrecht questionnaire to determine the organizational intelligence (Albrecht, 2003). This questionnaire includes 49 questions. The questions’ reliability was also calculated by Cronbach’s coefficient as 0.95. To collect data related to organizational citizenship behavior, the study made use of Persian version of Podsakoff (1999) questionnaire. This questionnaire includes 24 questions. The questionnaire’s reliability was calculated as 0.88 for Shokrkon et al, (2004), 0.92 for Naami and Shokrkon (2006) and 0.73 in our study. These questionnaires were set up by five-level Likert scales (strongly agree, agree, neutral, disagree, and strongly disagree).

Results

The average age for the samples was 37.58 including 50 men and 33 women. While table 1 shows a descriptive analysis of the data, table 2 evaluates organizational intelligence and organizational citizenship behavior.

Table 1: Statistical description of organizational intelligence and organizational citizenship behavior

Indicator					
Variable	N	Maximum	Minimum	Mean	Std. Deviation
OI	83	218	122	174.78	23.667
OCB	83	116	72	93.00	7.697

Table 2: Correlation between organizational Intelligence and organizational citizenship behavior

		OI	OCB
OI	Pearson Correlation	1	.376**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	83	83
OCB	Pearson Correlation	.376**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

According to the results in table 2, in Hypothesis one: there is a significant positive relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior the p-value is less than 0.01. The results also reveal that there is a significant relationship between organizational intelligence components and organizational citizenship behavior (table 3). The correlation coefficient for strategic vision is 0.305, for shared fate is 0.350, for appetite for change is 0.282, for heart is 0.318, for alignment and congruence is 0.358, for knowledge deployment is 0.298 and for performance pressure is 0.380.

According to table 4, the highest mean Friedman test is for altruism and the least value is for civic virtue.

Table 3: Correlation between organizational intelligence components and organizational citizenship behavior

	Strategic Vision	Shared Fate	Appetite For Change	Heart	Alignment And Congruence	Knowledge Deployment	Strategic Vision	Performance Pressure
OCB	Pearson Correlation	.305**	.350**	.282**	.318**	.358**	.298**	.380**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.010	.003	.001	.006	.001
	N	83	83	83	83	83	83	83

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Table 4: Results of Friedman test

Component	Test Statistics	Mean Rank
Conscientiousness	N	83
Altruism	Chi-Square	205.021
Sportmanship	df	4
Courtesy	Asymp. Sig.	.001
Civic Virtue	N	1.55

Discussion and conclusion

Today, the actions which are beyond expectation, voluntarily, beneficial and useful are called extra-role behavior or organizational citizenship behavior. The argument rose in the last two decades and had drawn the attention of psychologists and sociologists. Most of the managers are also looking for staffs that are ready to do tasks beyond their job description. They want staff that go beyond expectations and voluntarily do jobs that are not in their official duties and overall, the staff who have high organizational citizenship behavior. As was mentioned in the results, the Pearson correlation coefficient for organizational intelligence and organizational citizenship behavior is equal to 0.376 and considering its p-value (<0.01) it means there is a positive significant relationship between them. These results are in line with those ones obtained from Salasel. M, Kamkar. M & Golparvar. M (2009) study in EhyaGostaran Corporation. In his study, he used two-variable regression analysis and obtained correlation coefficient of 0.199.

Thus, considering the obtained results from present study, we can conclude that employees who have high organizational intelligence seem to better understand the organization's goals and missions, have better relationship with customers, subordinated and their colleagues; they also show better organizational performance and organizational citizenship behavior. Organizational intelligence also cause employees to be more creative and innovative, participate in organization's decision makings, better control their emotions, have more job satisfaction and commitment in addition to be more loyal to their organizations and are continuously improving and show more social ethics.

Acknowledgement :

I Would like to Thank Manager and Staffs of Sport and Youth Administration of Golestan Province for their valuable contributions to this paper. I Would Also like to thank the Shahrood University of Technology because of their continuous support. I also want to give my special thanks for my Supervisor Dr. Bahrololoum for his helpful guides.

Reference:

1. Albrecht, K. (2003) .The Power of minds at work, organizational intelligence in action a division of American management association 16101. Broadway, New York.
2. Azimzade, S.M., Khabiri, M., Asadi, H. (2009). Determine the relationship between organizational citizenship behavior and personality and demographic variables as modulators. *Journal of sport management*, No. 4, pp 27-42. {Persian}
3. Belcourt, M., Bohlander, G., Snell, S. (2008). *Managing Human Resources*. 5th Canadian Edition. Thomson-Nelson.
4. Bienstock, C. C., De Moranville, C.W., Smith, R.K. (2003). Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Services Marketing*, 17, (4/5), 357-378.
5. Borman, W. C., Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations*: 71–98. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
6. Borman, W. C., White, L. A., Dorsey, D. W. (1995). Effects of ratee task performance and interpersonal factors on supervisor and peer performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 80: 168–177.
7. Brief, A. P., Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11: 710–725.
8. Chaleshtari Moradi, M.R. (2008). PhD. thesis, Modelling and analysis of the relationship between Transformational Leadership, organizational justice and organizational citizenship behavior in the Physical Education Organization of Iran. Physical Education depart. University of Tehran. {Persian}
9. Chang, C ., Meng- Chen , T., Meng-Shan T.(2011) .The Organizational Citizenship behaviors and Organizational commitments of Organizational Members Influences the Effect of Organizational Learning . *International Journal of Trade, Economics and Finance*, No.1, Vol.2, pp 61-66.
10. Dickinson, L.(2009). Honor Thesis, An Examination of the Factor Affecting Organizational Citizenship behaviour. Accounting. Depart. The University of Tennessee.
11. Doaei, A., Sheikhan, A.K., Najafi, S.Z., Doustian, R.(2010). Design and explain the influence of emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behaviour. *Journal of Management research*, No.8, Vol 3, pp 37-67. {Persian}
12. George, J. M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 76: 299–307.

13. George, J. M., Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology*, 75: 698–709.
14. George, J. M., Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112: 310–329.
15. George, J. M., Jones, G. R. (1997) .Organizational spontaneity in context. *Journal of Human Performance*, 10: 153–170.
16. Golparvar, M., Nasri, M., Malek Pour, M.(2006). Role of Participation in decision-making, job attachment, job replacement and etc Perceived organizational justice tried teachers of special schools in Isfahan. *Journal of Knowledge and Research in Education*, No. 15, pp 25-46. {Persian}
17. Iranzade, S., Asadi, N.(2009). Investigate the relationship between civic behavior and organizational justice and job satisfaction staff of University of Mohaghegh Ardebili. *Journal of Management beyond*, No. 10, Vol 3, pp 43-75. {Persian}
18. Jamali, A.,Taghipour, Z. A.,Salehi, M .(2009). The Relationship between job and Organizational Factors with the Organizational Citizenship Behavior Among the faculty members of Islamic Azad University–zone 1 Branches. *Journal of Educational leadership & administration* ,summer 2009; 3(2 (NO. 8)):87-106. {Persian}
19. Javaheri Kamel, M.(2009). The Effects of Organizational Justice, leadership Relationship -Members,Trust and Psychological Empowerment on Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of police human development* August-September 2009; 6(24):7-24. {Persian}
20. Liebowitz, J.(2000). Building organizational intelligence: A knowledge management primer .CRC press . Florida.
21. Mardani, M., Heidari, H.(2009). Investigate the Relationship between organizational justice and civil behavior of hospital staff. *Journal of Ethics and Medical History*, 47-54: (2) 2; 2009. {Persian}
22. McMaster, M. (1996). The intelligence advantage: organization for complexity.Butterworth-Heinemann, Boston.
23. Moghaddami, M., Hamidi zadeh, A., Chavoshi, S. M. H.(2009). Managers emotional intelligence and its role in improving organizational citizenship behavior of employees. 8th International Management Conference, Tehran,IRAN, 2009. {Persian}
24. Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37: 1543–1567.
25. Nadim, J., Muzahid, A ., Noorjahan, B.(2006). The Role of Social power, procedural justice, organizational commitment, and job satisfaction to engender organizational citizenship behaviour. *ABAC Journal* Vol. 26, No. 3 ,September - December, 2006, pp.21- 36.
26. Nasir, R., Mohammadi, M.S., Wan Shahrazad, W.S., Fatimah, O., Khairudin, R., Halim, F. (2011). Relationship Between Organizational Citizenship behavior and Task Performance. *Journal of The Soc.Sci*,No.4,Vol.6, pp307-312.
27. Nejat, A., Kossar neshan, M.R., Mirzade, A.(2009). Effects of organizational citizenship behavior on quality of service (Case study: Travel Agency in Tehran). *Journal of Review of Business*, No. 35, pp 72-84. {Persian}

28. O'Reilly, C., Chatman, J.(1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71:492–499.
29. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
30. Organ, D. W., Ruan K.n. (1988). A meta Analytic review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational citizenship behaviors. *Journal of Personnel Psychology*. Vol 48.No 10,pp 775-802.
31. Podsakoff, M. P., Mackenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G.(2000). Organizational Citizenship Behaviors : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and suggestions for future Research. *Journal of Management.*, No. 3,Vol. 26, pp 513-563.
32. RaminMehr, H., Hadizade Moghadam, A., Ahmadi, I.(2010). Study the relationship between organizational justice perception and organizational citizenship behaviour. *transformational management journal (journal of management research)*2010 ; 1(2):65-89. {Persian}
33. Saberi, A., Soltan Hosseini, M., Naderian, M., Rohani, E.(2011). Explain the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in male elite athletes. 6th National Conference on Physical Education and Sport Sciences student, Tehran,2011. {Persian}
- 34.Salasel, M., Kamkar, M., Golparvar, M.(2009). To Investigate The Relationship Between Organizational Intelligence With Organizational Citizenship (OCB) Of Ehya Gostaran Espadan Employee. *journal of knowledge and Research in Applied psychology*, No.40, Vol. 11, pp 26-37. {Persian}
35. Senobari, M., Rezaei, A.M.(2010). The relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: mediator of job satisfaction. *Journal of Police Human Development* , No. 32, Vol. 7, pp 85-104. {Persian}
36. Shokrkon, H.,Naami, A.(2006). The simple and multiple relationships of the organizational justice with organizational citizenship behavior in the employees of an industrial organization in Ahvaz. *Journal of education & Psychology*, Spring 2006 ; 13(1):79-92. {Persian}
37. Sohrabizade, S., Bastani, P., Ravangard, R.(2010). Factors influencing organizational citizenship behavior in the headquarters staff of Shiraz University of Medical Science : 2009. *Journal of Hospital*, No.1&2, Vol 9, pp 75- 82. {Persian}
38. Tabarsa, Gh. A., RaminMehr, H.(2010). A Model of organizational citizenship behavior. *Journal of public administration perspective*; 1(3):103-118. {Persian}
39. Tabarsa, Gh.A., Esmaeili, Givi M.R., Esmaeili, Givi H.R. (2010). Effective Factors on organizational citizenship behavior in a military hospital. *Journal of military medicine* ,summer 2010; 12(2 (44)):93-99. {Persian}
40. Ueda, Y. (2010). Organizational Citizenship Behavior in a Japanese Organization: The effect of job involvement, Organizational commitment, and collectivism. *Journal of Behavioral Studies in Business (BSB)*.
41. Van Dyne, L., Cummings, L. L., Parks, J. M .(1995). Extra-role Behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters). In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 17): 215–285. Greenwich, CT: JAI Press.

42. Van Scotter, J. R., Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81: 525–531.
43. Yaghoubi, N. M., Moghaddami, M., Kaikha, Alemah. (2010). A Survey of the relationship between transformational leadership and staff Organizational Citizenship behavior. *transformational management journal (Journal of management research)*; 2(4):64-96. {Persian}
44. Yaghoubi, E., Ahmadzadeh Mashinchi, S., Abdollahi, H.(2011). An Analysis of Correlation between Organizational Citizenship behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI). *Journal of Modern Applied Science*, No.2, Vol.5, pp 119-123.
45. Yilmaz, K., Cokluk-Bokeoglu, O.(2008). Organizational Citizenship behavior and Organizational commitment in Turkish Primary Schools. *Journal of World Applied Sciences*, No.5, Vol.3, pp 775-780.

The relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior in Sport Organizations(Case Study: Sport and Youth Administration of Golestan Province).

Abstract :

This study aims at studying the “the relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior in sport organizations in Sport and Youth Administration of Golestan Province”. The type of this research is analytical-descriptive which underlines correlation. To do this survey, all of population selected ($n=N=92$). To collect data, the study used three questionnaires: Demographic information, organizational intelligence questionnaire ($\alpha = 0.947$) and organizational citizenship behavior questionnaire ($\alpha = 0.750$). In this study used 10 Expert’s Opinion for validity of questionnaire’ and reliability calculated by Cronbach’s coefficient. For data analyzing, descriptive and Inferential Statistics (Pearson and Spearman Correlation, Independent- Sample T-Test, K-S Test, One-way ANOVA, Tukey, Kruskal – Wallis test, Mann- Whitney U test and Friedman test) were used via SPSS16 software. Descriptive data showed that 50 samples (60.2%) were male and 33 samples were female (39.8%). The largest number of respondents (37.3%) was aged between 42-37 years and 45.8 % of samples were Bachelor’s degree. Most job tenure was between 7-12 years and more samples were expert (43.4%). The largest number of samples (41%) was contract employment. The Inferential results showed that there is a significant relationship between organizational intelligence and organizational citizenship behavior ($r = 0.376$, $p = 0.001$). Among the components of organizational citizenship behavior, the only component of conscientiousness and civic virtue has a positive and significant relationship with organizational intelligence($r = 0.302$, $r = 0.417$, $p = 0.001$).

Results showed that no significant difference between organizational citizenship behavior in men and women. This results also was similar in married and singles employees. ANOVA and Kruskal– Wallis test showed that there was no significant difference between organizational citizenship behavior in samples with different age groups, levels of education, job tenure and organizational task. Friedman test showed that there were significant differences between priority component of organizational intelligence and organizational citizenship behavior.

Key Words: Organizational citizenship, Organizational behavior, expert, Sport and Youth Administration



Shahrood University of Technology
Faculty of Industrial Engineering and Management
Physical Education and Sport Science Department

**The Relationship between Organizational Intelligence and
Organizational Citizenship Behavior in Sport Organizations.**
(Case Study: Sport and Youth Administration of Golestan Province)

Rasoul Maleki

Supervisor: Dr H. Bahrololoum

Date: September 2012