

تعیین میزان اثر گذاری هوش سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان بانک ملی ایران

عبدالحسین ابراهیمی خبیر^۱

^۱ کارشناس عالی منابع انسانی (کارشناس ارشد MBA گرایش مالی)

چکیده

هدف از تحقیق، تعیین میزان اثر گذاری هوش سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان بانک ملی ایران بود. تحقیق حاضر به لحاظ ماهیت روش از نوع توصیفی- تحلیلی می باشد. روش پژوهش نیز از نوع پیمایشی است؛ تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر گردآوری داده ها، توصیفی _ تحلیلی است. جامعه آماری شامل کارکنان بانک ملی ایران در شهر تهران می باشند که طبق آمارهای رسمی دریافتی از اداره کل سرمایه انسانی بانک تعداد ۱۰۵۳۷ نفر می باشند؛ از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده گردیده است، حجم نمونه تحقیق تعداد ۳۷۲ نفر تعیین گردید که پرسش نامه بین ۴۰۰ نفر توزیع و جمع آوری و آنالیز گردید و با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده است. ابزار تحقیق، پرسش نامه استاندارد هوش سازمانی بود که دارای ۳۵ سؤال می باشد، کارل آلبرشت (۲۰۰۳) و آلفای کرونباخ ۰/۹۴۷ داشته است. نهایتاً جهت سنجش اثرات متغیرها و بررسی فرضیات تحقیق از نرم افزار Spss استفاده شده است. طبق یافته های این تحقیق هوش سازمانی در حد متوسط در بانک ملی قرار داشته و لازم است برای بهبود وضعیت ابتدا دو مولفه ای که در حد پایین تر از متوسط هستند را بهبود داده و سپس مولفه های دیگر افزایش داده شوند.

واژه های کلیدی: هوش سازمانی، بهبود عملکرد، کارکنان، بانک ملی ایران

مقدمه:

سازمان ها باید به طور مستمر برای شناسایی توانایی ها ، ضعف ها و سرعت بخشیدن به اقدامات بهبود کیفیت اقدام نمایند. با به کارگیری الگوهای تعاملی بین اعضاء و فناوری ها و فرهنگ و فرآیندها، یک سازمان می تواند با شرایط دشوار به خوبی روبه رو شود. به این معنا که کارهای پیچیده در یک سازمان را یک فرد انجام نمی دهد، بلکه تعامل بین فناوری ها و فنون و افراد است که سازمان را در انجام وظایف خطیر خود یاری می کند. چه بسیار افراد با هوش و با ذوق و انگیزه که بعد از سال ها درگیری و ستیز در سازمان ها به افراد بی انگیزه و ناکارآمد تبدیل می شوند. نظریه هوش سازمانی به دنبال آن است که با سنجش وضعیت هوشمندی سازمان ها، توانایی ها و ضعف های آن ها را شناسایی و بر اساس نتایج به دست آمده راه کارهای لازم را برای بهبود هوش سازمانی و در نهایت بهبود عملکرد سازمان ارائه نماید. هوش سازمانی (OI) را داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان (جامعه و مخاطبین، ارباب رجوع) رقبا، محیط اقتصادی، عملیات و فرآیندهای سازمانی (مالی، فروش، تولید، منابع انسانی) که تأثیر زیادی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی در سازمان می گذارد؛ تعریف کرده اند (آلبرشت ۲۰۰۳). هوش سازمانی ما را برای تصمیم گیری در همه عوامل موثر بر سازمان و شرکت ها توانمند می سازد. بنابراین با انجام مطالعاتی از این قبیل می توان وضعیت سازمان خود را از لحاظ میزان هوشمندی در ابعاد مختلف آن سنجیده و برنامه ریزی برای برطرف نمودن ضعف ها انجام داد. در عصر اطلاعات، کسی که اطلاعات دارد، دارای قدرت است. هر سازمان و شرکتی که از این قدرت برخوردار باشد، در صنعت و حرفه خود در مقایسه با رقبای خود متمایز و ممتاز می شود. امروزه سازمان ها و شرکت ها با سرعت در حال حرکت و تغییرند. اخذ اطلاعات صحیح در زمان صحیح اساس و پایه این سازمان ها است. دلیل دیگر استفاده از OI؛ اقتصاد است. بقای سازمان ها و شرکت ها در طوفان اقتصاد رقابتی امروز بر دو محدوده متمرکز شده است: کاهش هزینه ها و افزایش درآمدها. در سازمانی که OI در آن به کار گرفته می شود، مدیران می توانند اطلاعات هزینه ها را از داخل سازمان استخراج نمایند و بدانند که هزینه ها کدامند و تصمیم هایی برای کاهش و حذف آن ها بگیرند، تغییرات آینده را پیش بینی کنند و برای مسائل خود راه حلی مناسب داشته باشند. به منظور افزایش درآمد، شرکت ها باید علاوه بر افزایش فروش خود، مثلاً مشتریان فعلی خود را حفظ کنند. حفظ مشتریان کاری بسیار پسندیده است، اما باید بدانیم اغلب کدام مشتری سود بیشتری عاید شرکت می کند، معمولاً ۲۰ درصد از مشتریان ۸۰ درصد سود شرکت را تأمین می کنند. شرکت ها باید ابتدا مشتریانی که سود بیشتری را عاید می سازند، حفظ نمایند. OI در این بخش نیز کاربردهای بسیاری دارد. گام بعدی تجزیه و تحلیل رفتار بازار، فروش و مشتریان سود ده و درجه یک هستند. این دانش به مدیران کمک می کند تا بیاموزند که چگونه مشتریان خود را مدیریت نمایند. برای جلب نظر مشتریان ممکن است پارامترهای کانال های هزینه ای، فروش عمده به مشتریان و یا تغییر در حاشیه سود و غیره مد نظر قرار گیرد. نکته مهم این است که رفتارها با مشتریان

یکسان نیست و هر مشتری و یا گروهی از مشتریان روابط خاص خود را خواهند داشت. مرحله برنامه ریزی و هدایت در ابتدا و انتهای فرآیند OI عمل می کند. هنگام شروع؛ متعاقب درخواست های مدیران تصمیم گیرنده از سیستم با فرموله نمودن سئوالات ؛ برنامه ریزی برای پاسخ به سئوالات شروع خواهد شد. در مرحله اخذ اطلاعات از پایگاه های اطلاعاتی ، اطلاعات مورد لزوم از کلیه پایگاه های اطلاعاتی (منابع اطلاعاتی) جمع آوری خواهند شد. داده های جمع آوری شده از داده های خام هستند و آگاهی یا دانشی را به استفاده کننده اضافه نخواهند کرد. این داده ها می بایست پردازش و پالایش شوند، در غیر این صورت هیچ نقطه روشنی در آن ها دیده نمی شود. در مرحله پردازش اطلاعات داده های جمع آوری شده تجمیع خواهند شد، روابط بین آن ها شناسایی و آنالیز شده و در نهایت قابل استفاده خواهند گردید. این مرحله شامل استخراج اطلاعات، تبدیل اطلاعات و بارگذاری^۱ اطلاعات می شود. سپس در مرحله آنالیز و تولید اطلاعات با استفاده از تکنیک های پیشرفته از داده های تجمیع شده "هوشمندی" ایجاد می گردد. سیستم در انتهای این مرحله پاسخ هوشمندانه ای به سئوالات مدیران خواهد داد. این پاسخ در قالب ارائه گزارشات، جداول و نمودارها منتشر می گردد و امکان تغییر سئوال و یا بررسی موضوع از زوایای دیگر منجر به تکرار چرخه فرآیند فوق خواهد شد.

روش: با توجه به اینکه هدف تحقیق حاضر بررسی و ارزیابی جایگاه هوش سازمانی و راه کارهای ارتقای آن در بانک ملی ایران می باشد ، تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می شود و به دلیل اینکه موضوع مورد مطالعه در دسترس بوده و محقق در محیط مورد تحقیق اقدام به جمع آوری اطلاعات می نماید ، تحقیقی از نوع میدانی می باشد . از روش کتابخانه ای هم برای مطالعه پیشینه تحقیقات انجام گرفته و همچنین بررسی ادبیات تحقیق استفاده شده است. تحقیق کاربردی تحقیقی است که یافته های آن را می توان مورد استفاده عملی قرارداد . هدف این نوع تحقیقات توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. به عبارت دیگر تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می شود (سرمد و همکاران ، ۱۳۹۰ ، ۸۶).

ابزارها: پرسش نامه استاندارد هوش سازمانی دارای ۳۵ سؤال می باشد که براساس هفت بعد مورد نظر کارل آلبرشت (۲۰۰۳) و توسط وی طراحی شده است . این ابعاد عبارتند از : چشم انداز استراتژیک ، سرنوشت مشترک ، میل به تغییر ، روحیه ، اتحاد و توافق ، کاربرد دانش و فشار عملکرد. شماره سئوالات مرتبط با هر کدام از ابعاد در پرسش نامه مشخص شده است و طیف این پرسش نامه لیکرتی ۵ تایی است. از جمله ابزار گردآوری داده ها در تحقیقات ، مقیاس های اندازه گیری نگرش است . از جمله رایج ترین مقیاس های

Load -^۱

یافته ها: فرضیه اصلی : میزان اثر گذاری هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد. برای آزمودن این فرضیه ، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم : ۱ تا کاملاً موافقم : ۵) تعریف شده اند ، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود ، و از آزمون tی تک گروه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود. به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کمتر از متوسط ۳ یا بزرگتر یا برابر متوسط ۳ است. آزمون tی تک گروه : جدول ۴- ۱۲ : آزمون tی تک گروه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه اصلی تحقیق

شاخص متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار	میانگین مورد انتظار ۳					
					تفاوت میانگین	تای محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	تای بحرانی جدول	
									۰.۹۵	۰.۹۹
نوش سازمانی	۴۰۰	۲.۹۹	۰.۶۵۸	۰.۰۶۶	-۰.۰۱	-۰.۱۰	۹۹	۰.۹۲۱	۱.۹۸	۲.۶۳

Liker - 2

نتایج، با توجه به قدر مطلق t محاسبه شده (۰/۱۰) که از t بحرانی جدول (۱/۹۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ و درجه آزادی ۹۹، کوچک تر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ بزرگ تر است،

($p=0/921 > 0/05$)، فرض صفر تأیید می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود ندارد و میانگین به دست آمده برای هوش سازمانی در حد متوسط است. به عبارت دیگر، اثر هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد متوسط است.

فرضیه فرعی ۱: میزان اثرگذاری مولفه چشم انداز استراتژیک از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد؛ برای آزمودن این فرضیه، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم: ۱ تا کاملاً موافقم: ۵) تعریف شده اند، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود، و از آزمون t تک گروه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود. به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کمتر از متوسط ۳ یا بزرگ تر یا برابر متوسط ۳ است.

آزمون t تک گروه: جدول ۴ - ۱۳: آزمون t تک گروه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه

فرعی ۱

میانگین مورد انتظار ۳						خطای معیار	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص متغیر
t بحرانی جدول		سطح معنی داری	درجه آزادی	t محاسبه شده	تفاوت میانگین					
۰.۹۹	۰.۹۵									
۲.۶۳	۱.۹۸	۰.۴۳۱	۹۹	۰.۷۹	۰.۰۷	۰.۰۸۶	۰.۸۶۰	۳.۰۷	۴۰۰	چشم انداز استراتژیک

نتایج: با توجه به قدر مطلق t محاسبه شده (۰/۷۹) که از t بحرانی جدول (۱/۹۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ و درجه آزادی ۹۹، کوچک تر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ بزرگ تر است: ($p=0/431 > 0/05$))، فرض صفر تأیید می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود ندارد و میانگین به دست آمده برای چشم انداز استراتژیک در حد متوسط است. به عبارت دیگر، اثر چشم انداز استراتژیک بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد متوسط است.

فرضیه فرعی ۲: میزان اثرگذاری مولفه سرنوشت مشترک از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد؛ برای آزمودن این فرضیه ، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم: ۱ تا کاملاً موافقم: ۵) تعریف شده اند ، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود ، و از آزمون t ی تک گروه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود . به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کمتر از متوسط ۳ یا بزرگ تر یا برابر متوسط ۳ است.

آزمون t ی تک گروه: جدول ۴ - ۱۴: آزمون t ی تک گروه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه فرعی ۲

شاخص متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار	میانگین مورد انتظار ۳			
					تفاوت میانگین	t ی محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری
								t ی بحرانی جدول ۰.۹۵ ۰.۹۹
سرنوشت مشترک	۴۰۰	۲.۸۲	۰.۶۳۰	۰.۰۶۳	-۰.۱۸	-۲.۸۲	۹۹	۰.۰۰۶ ۱.۹۸ ۲.۶۳

نتایج: با توجه به قدر مطلق t ی محاسبه شده (۲/۸۲) که از t ی بحرانی جدول (۲/۶۳) در سطح خطاپذیری ۰/۰۱ و درجه آزادی ۹۹ ، بزرگ تر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۱ کوچک تر است: $p=0/006<0/01$) ، فرض صفر رد می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود دارد و میانگین به دست آمده برای سرنوشت مشترک پایین تر از حد متوسط است . به عبارت دیگر ، اثر سرنوشت مشترک بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران پایین تر از حد متوسط است .

فرضیه فرعی ۳: میزان اثرگذاری مولفه میل به تغییر از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد ؛ برای آزمودن این فرضیه ، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم: ۱ تا کاملاً موافقم: ۵) تعریف شده اند ، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود ، و از آزمون t ی تک گروه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود . به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کمتر از متوسط ۳ یا بزرگ تر یا برابر متوسط ۳ است .

آزمون t ی تک گروهه : جدول ۴ - ۱۵ : آزمون t ی تک گروهه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه فرعی ۳

میانگین مورد انتظار ۳						خطای معیار	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص متغیر
t بحرانی جدول		سطح معنی داری	درجه آزادی	t محاسبه شده	تفاوت میانگین					
۰.۹۹	۰.۹۵									
۲.۶۳	۱.۹۸	۰.۱۸۲	۹۹	۱.۳۴	۰.۱۱	۰.۰۷۹	۰.۷۸۹	۳.۱۱	۴۰۰	میل به تغییر

نتایج: با توجه به قدر مطلق t ی محاسبه شده (۱/۳۴) که از t ی بحرانی جدول (۱/۹۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ و درجه آزادی ۹۹ ، کوچکتر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ بزرگتر است : $(p=0/182 > 0/05)$) ، فرض صفر تأیید می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود ندارد و میانگین به دست آمده برای میل به تغییر در حد متوسط است . به عبارت دیگر ، اثر میل به تغییر بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد متوسط است .

فرضیه فرعی ۴: میزان اثرگذاری مولفه روحیه از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد ؛ برای آزمودن این فرضیه ، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم : ۱ تا کاملاً موافقم : ۵) تعریف شده اند ، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود ، و از آزمون t ی تک گروهه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود . به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کمتر از متوسط ۳ یا بزرگتر یا برابر متوسط ۳ است .

آزمون t ی تک گروهه : جدول ۴ - ۱۶ : آزمون t ی تک گروهه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه

فرعی ۴

میانگین مورد انتظار ۳						خطای معیار	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص متغیر	
t بحرانی جدول		سطح معنی داری	درجه آزادی	t محاسبه شده	تفاوت میانگین						
۰.۹۹	۰.۹۵										
۲.۶۳	۱.۹۸	۰.۰۰۸	۹۹	-۲.۷۲	-۰.۲۲	۰.۰۸۱	۰.۸۱۰	۲.۷۸	۴۰۰	وحیه	

نتایج: با توجه به قدر مطلق t ی محاسبه شده (۲/۷۲) که از t ی بحرانی جدول (۲/۶۳) در سطح خطاپذیری ۰/۰۱ و درجه آزادی ۹۹ ، بزرگتر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۱ کوچکتر است : $p=0/008<0/01$) ، فرض صفر رد می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود دارد و میانگین به دست آمده برای روحیه پایین تر از حد متوسط است . به عبارت دیگر ، اثر روحیه بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران پایین تر از حد متوسط است.

فرضیه فرعی ۵: میزان اثرگذاری مولفه اتحاد و توافق از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد؛ برای آزمودن این فرضیه ، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم ۱: تا کاملاً موافقم : ۵) تعریف شده اند ، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود، و از آزمون t ی تک گروهه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود. به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کم تر از متوسط ۳ یا بزرگ تر یا برابر متوسط ۳ است.

آزمون t ی تک گروهه : جدول ۴- ۱۷ : آزمون t ی تک گروهه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه

فرعی ۵

میانگین مورد انتظار ۳						خطای معیار	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص متغیر
t بحرانی جدول		سطح معنی داری	درجه آزادی	t محاسبه شده	تفاوت میانگین					
۰.۹۹	۰.۹۵									
۲.۶۳	۱.۹۸	۰.۸۶۱	۹۹	۰.۱۷	۰.۰۱	۰.۰۸۰	۰.۷۹۹	۳.۰۱	۴۰۰	تصادف و توافق

نتایج: با توجه به قدر مطلق t ی محاسبه شده (۰/۱۷) که از t ی بحرانی جدول (۱/۹۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ و درجه آزادی ۹۹ ، کوچکتر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ بزرگتر است : $p=۰/۸۶۱>۰/۰۵$) ، فرض صفر تأیید می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود ندارد و میانگین به دست آمده برای اتحاد و توافق در حد متوسط است . به عبارت دیگر ، اثر اتحاد و توافق بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد متوسط است.

فرضیه فرعی ۶: میزان اثر گذاری مولفه کاربرد دانش از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد ؛ برای آزمودن این فرضیه ، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم: ۱ تا کاملاً موافقم : ۵) تعریف شده اند ، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود ، و از آزمون t ی تک گروهه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود . به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کم تر از متوسط ۳ یا بزرگ تر یا برابر متوسط ۳ است.

آزمون t ی تک گروهه : جدول ۴ - ۱۸ : آزمون t ی تک گروهه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه فرعی ۶

میانگین مورد انتظار ۳						خطای معیار	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص متغیر
t بحرانی جدول		سطح معنی داری	درجه آزادی	t محاسبه شده	تفاوت میانگین					
۰.۹۹	۰.۹۵									
۲.۶۳	۱.۹۸	۰.۱۶۳	۹۹	۱.۴۰	۰.۱۱	۰.۰۸۰	۰.۷۹۸	۳.۱۱	۴۰۰	کاربرد دانش

نتایج: با توجه به قدر مطلق t ی محاسبه شده (۱/۴۰) که از t ی بحرانی جدول (۱/۹۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ و درجه آزادی ۹۹، کوچکتر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ بزرگتر است): $(p=0/163 > 0/05)$ ، فرض صفر تأیید می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود ندارد و میانگین به دست آمده برای کاربرد دانش در حد متوسط است. به عبارت دیگر، اثر کاربرد دانش بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد متوسط است.

فرضیه فرعی ۷: میزان اثر گذاری مولفه فشار عملکرد از مولفه های اصلی هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد مطلوب می باشد. برای آزمودن این فرضیه، با توجه به این که نمرات بین ۱ تا ۵ (کاملاً مخالفم: ۱ تا کاملاً موافقم: ۵) تعریف شده اند، نمره متوسط برابر ۳ در نظر گرفته می شود، و از آزمون t ی تک گروهه برای مقایسه میانگین به دست آمده با میانگین متوسط ۳ استفاده می شود. به این ترتیب مشخص می شود که میانگین این متغیر کمتر از متوسط ۳ یا بزرگتر یا برابر متوسط ۳ است.

آزمون t ی تک گروهه: جدول ۴ - ۱۹: آزمون t ی تک گروهه در رابطه با میانگین نظرات درباره فرضیه فرعی ۷

میانگین مورد انتظار ۳						خطای معیار	انحراف استاندار د	میانگی ن	تعداد	شاخص متغیر
tی بحرانی جدول		سطح معنی دار ی	درجه آزادی	tی محاسب ه شده	تفاوت میانگی ن					
۰.۹۹	۰.۹۵									
۲.۶۳	۱.۹۸	۰.۴۴۱	۹۹	۰.۷۷	۰.۰۵	۰.۰۶۷	۰.۶۷۲	۳.۰۵	۴۰۰	نشار عملکرد

نتایج: با توجه به قدر مطلق t ی محاسبه شده (۰/۷۷) که از t ی بحرانی جدول (۱/۹۸) در سطح خطاپذیری ۰/۰۵ و درجه آزادی ۹۹ ، کوچکتر است (یا به عبارت دیگر سطح معنی داری آن از ۰/۰۵ بزرگتر است:

($p=0/441>0/05$) ، فرض صفر تأیید می گردد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بیان می کنیم که بین میانگین به دست آمده و میانگین مورد انتظار (۳) تفاوت معنی داری وجود ندارد و میانگین به دست آمده برای فشار عملکرد در حد متوسط است . به عبارت دیگر ، اثر فشار عملکرد بر عملکرد کارکنان بانک ملی ایران در حد متوسط است.

نتیجه گیری: با نگاهی اجمالی به مطالب ارایه شده تحت عنوان پیشینه های خارجی و داخلی در پایان فصل دوم و مقایسه ی نتایج به دست آمده از آنالیز اطلاعات حاصل از پرسش نامه های توزیع شده در میان کارکنان بانک ملی ایران برای پژوهش های انجام شده ای که معرفی گردیده اند و یا تک تک ابعاد هوش سازمانی که مورد تحلیل قرار گرفته اند چنین می توان استنباط نمود که: ۱ - نتایج این تحقیق با اطلاعات بدست آمده در تحقیق معنوی و غلامی پور و غفوریان تحت عنوان " رابطه هوش سازمانی و عملکرد مدیران " همخوانی دارد و در ضمن میانگین به دست آمده برای مولفه کاربرد دانش در هر دو تحقیق بالاتر از ۳ می باشد. ۲ - همچنین نتایج این تحقیق تا حد بسیار زیادی با نتایج پژوهش به عمل آمده با نام " میزان مؤلفه های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی " که توسط خانم پیروش جعفری و آقای علیرضا فقیهی انجام شده است مطابقت و همخوانی دارد منجمله این که در هر دو تحقیق میانگین به دست آمده برای عامل روحیه از مولفه های هوش سازمانی پایین تر از استاندارد می باشد که بیان گر جو یکسان حاکم بر سازمان های دولتی می باشد. ۳ - از طرف دیگر نتایج این تحقیق با نتایج حاصل از سومین پژوهش

معرفی شده هم پوشانی نداشته و از مینیمم و ماکسیمم و میانگین تقریباً دور از هم برخوردارند. در پژوهش حاضر میانگین به دست آمده ۲/۹۹ بوده در حالی که میانگین حاصل از پژوهش انجام شده توسط فقیهی و جعفری ۲/۸۲ عنوان گردیده است. از سوی دیگر با توجه به تحقیقات انجام شده خارجی که در فصل دوم به آن‌ها اشاره گردید می‌توان در مقام مقایسه نتایج به دست آمده موارد ذیل را عنوان نمود: ۱ - نتایج به دست آمده در تحقیق انجام شده با عنوان " بررسی هوش سازمانی مدیران استرالیا " توسط آلبرشت حکایت از آن دارد که میانگین به دست آمده برای ابعاد هفت‌گانه هوش سازمانی در حد متوسط ارزیابی گردیده است که با توجه به نتایج به دست آمده در تحقیق حاضر چنین می‌توان ابراز کرد که خروجی دو تحقیق تقریباً مشابه یک‌دیگر بوده و هم خوانی دارند. ۲ - هم‌چنین نتایج این تحقیق با نتایج به دست آمده از تحقیق پرمین و واسیلاخه نیز هم‌خوانی داشته و هر دو میانگین حاصل از آنالیز اطلاعات استخراج شده از نمونه‌های تحقیق در حد متوسط بوده‌اند. در دنیای متلاطم و پرشتاب امروز افرادی موفق و کارا هستند که از بهره هوشی بالا بهره‌مندند. چنین افرادی با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود بر مسائل کاری و مشکلات زندگی غلبه می‌کنند. در دنیای سازمانی نیز وضع به همین گونه است، بخصوص این که در عصر حاضر هرچه زمان به جلوتر می‌رود، با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها پیچیده‌تر و اداره آنها مشکل‌تر می‌شود. این مفهوم زمانی اهمیت بیشتری می‌یابد که بپذیریم علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، ابزارهای مکانیکی هوشمند نیز در روند عملکرد سازمان‌ها نقش دارند. بنابراین، در سازمان‌های پیچیده امروزی، هوش سازمانی برآیند هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی است. بی‌تردید، مدیران سازمان‌ها برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت. ما در این تحقیق جایگاه هوش سازمانی در بانک ملی ایران را مورد بررسی و کنکاش قرار دادیم و هفت مولفه هوش سازمانی را بررسی و برای هر کدام پیشنهاداتی جهت بهبود شرایط ارائه کردیم. طبق یافته‌های این تحقیق هوش سازمانی در حد متوسط در بانک ملی قرار داشته و لازم است برای بهبود وضعیت ابتدا دو مولفه‌ای که در حد پایین تر از متوسط هستند را بهبود داده و سپس مولفه‌های دیگر افزایش داده شوند.

پیشنهادهات: از زمان مطرح شدن هوش سازمانی، نظریه پردازان در تلاش برای تبیین این سازه و مولفه‌های تشکیل دهنده آن می‌باشند و هنوز هم در مورد موارد ذکر شده اختلاف نظر بسیار است. (عرفانی، خانقاهی و جعفری، ۱۳۸۹، ملانیا و اسلامیه، ۱۳۸۹). از سوی دیگر پژوهش‌ها در حیطه هوش سازمانی بیشتر متوجه ارزیابی ابتدایی آن بوده است. برای مثال استاسکویسیو^۳ و کاتین^۴ (۲۰۰۸). در یک مطالعه

^۳- Staskoisio

^۴- Katin

پیمایشی براساس فرآیندهای مربوط به هوش ، سطح هوش سازمانی مربوط به پنج دانشگاه را مورد بررسی قرار داده‌اند. پرجمیریان و واسیلاس (۲۰۰۷) هدف پژوهش خود را تشخیص هوش سازمانی یک دانشگاه و روش اندازه گیری آن ذکر کرده‌اند. به همین منظور عناوین ذیل را برای انجام تحقیقات آتی عنوان می‌نماید: ۱- بررسی رابطه میان سطح هوش سازمانی و سبک رهبری ۲- بررسی رابطه میان سطح هوش سازمانی و خلاقیت کارکنان ۳- بررسی رابطه میان سطح هوش سازمانی و علاقه به شغل ۴- بررسی رابطه میان هوش سازمانی با چابکی سازمان ۵- اولویت بندی و وزن دهی ابعاد هوش سازمانی ۶- بررسی نقش هوش سازمانی در مدیریت زنجیره تامین ۷- بررسی تاثیر متقابل هوش سازمانی و خصوصیات فردی ۸- بررسی رابطه میان مشخصات ظاهری کارکنان (جنسیت، تحصیلات، سن) با هوش سازمانی. در هر حال به علت تازه و جدید بودن موضوع این تحقیق - هوش سازمانی - و لزوم پرداختن همه مدیران و آگاهی کلیه کارکنان از مصادیق و تعاریف آن بهتر است که این مطالب کلا در منابع آموزشی ادارات و سازمان ها گنجانیده شده و همه گیر شوند ۹- ایجاد تغییر در دانش کارکنان نسبت به روندهای جدید کاری در بانک ها و ایجاد شرایطی جهت تحصیل تجربه های عملی برای کارکنان که این نکته به تغییر نگرش کارکنان و در نهایت تغییر رفتار فردی ، گروهی و سازمانی منجر خواهد گردید.

محدودیت ها:

- چون سازمان ها در مقابل شرایط جدید مقاومت می کنند ، باید موانعی که موجب مقاومت می گردند، رفع شوند. در این رابطه، رهبری تحول آفرین و متعهد شدن رهبران به رساندن سازمان به سطح مطلوبی از هوش سازمانی، اهمیت دارد.
- در دسترس نبودن اطلاعات و منابع سازمان بانک ملی ایران.
- بعلت ساعت های اداری و وجود ارباب رجوع ها پر کردن پرسش نامه ها زمان گیر و سخت بود.

منابع

- جعفری ، پریوش و علیرضا فقیهی (۱۳۸۸) . میزان مؤلفه های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی فصلنامه ی دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه ریزی درسی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان ،
- ۴ چارچوب مفهومی مناسب . پایان نامه دکتری مدیریت آموزشی . دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، فقیهی ، علیرضا (۱۳۸۷) . بررسی وضعیت هوش سازمانی وزارت آموزش و پرورش و ارائه سرمد و همکاران، (۱۳۹۰) . رابطه بین زیرسیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی و مؤلفه های هوش سازمانی (مورد مطالعه : شرکت ذوب آهن اصفهان) ، ناشر : اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- عرفانی، خاقانی، (۱۳۸۹) ، ارائه مدل جدید جهت شناسایی عوامل تاثیرگذار بر هوش سازمانی ، اولین همایش هوش سازمانی و هوش کسب و کار ، تهران ، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- غفوریان و همکاران (۱۳۸۸). ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی . فصلنامه ی پژوهش در علوم ورزشی ، شماره ی ۲۴ ، پاییز ۱۳۸۸ ، ص ۱۹۲ ،
- Albrecht. Karl. (2003). *Organizational Intelligence Survey Preliminary Assessment Australian Managers. Australian institute of management. September.*
- Albrecht, Karl. (2003). *the power of minds at Work: Organizational intelligence in action, amazon. New York*
- Liebowitz, J. (1999). *Building organizational intelligence knowledge management primer. CRC press. Boca Paton London New York Washington. D.C.*
- Lefter, V., Prejmerean, M., & Vasilache, S. (2008), *the dimension of organizational intelligence in Romanian companies-a human capital perspective. Academy of economic studies, Bucharest*
- Garvin, David a. (2004). *Building a Learning Organization". Harvard business review. 71, no. 4. 78_92*