

تأثیر ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در بین مدیران بانک قوامین شهر تهران

صدیقه طوطیان اصفهانی^۱، لیلیا گوردزی^۲

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۱/۰۶

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۳/۲۲

از صفحه ۸۳ تا ۱۰۴

چکیده

تحقیق پیرامون هوش به عنوان مفهومی جذاب و کنجکاوای برانگیز، در بسیاری از رشته‌ها مورد توجه قرار گرفته است. هدف تحقیق بررسی تأثیر ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران در بانک قوامین تهران بود. جامعه آماری شامل کلیه مدیران بانک قوامین شهر تهران بود نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده است. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری با استفاده فرمول کوکران ۱۵۵ نفر تعیین شد. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بوده و به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه‌های استاندارد هوش سازمانی استفاده شد. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS با آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های تحقیق با استفاده از آزمون رگرسیون خطی دلالت بر این امر داشت، که ابعاد هوش سازمانی (بینش راهبردی، چشم‌انداز مشترک، میل به تغییر، اشتیاق، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و به کارگیری دانش) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. در این راستا مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران می‌توانند، فرآیندی منظم و رسمی برای بررسی مشکلات پیش رو رادر دستور کار قرار دهند، در برنامه راهبردی تجدید نظر نموده و به تعهد سازمان در قبال مراجعه کنندگان توجه داشته باشند.

واژگان کلیدی: هوش، هوش سازمانی، شهروندی سازمانی

۱- استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی (نویسنده مسئول) Tootian-ir@yahoo.com
۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.

پیشرفت‌های ایجاد شده در زمینه هوش فردی تأثیر مهمی در شکل‌گیری مفهوم هوش سازمانی داشته است (باچدا^۱، ۲۰۰۷). این تغییر در این اواخر به عنوان توان پردازش اطلاعات و سازگاری با محیط جدید (سازمانی) شناخته شده است. مفهوم هوش چندگانه گاردنر^۲ و هوش هیجانی گلمن^۳ در توسعه مفهوم هوش فردی مؤثر، اما ناکافی بوده اند، بر این اساس فرضیه‌های زیادی برای انطباق مفهوم هوش فردی با وضعیت سازمان‌ها مطرح شده است. اولین فرضیه بر این منطبق استوار شد که توان تجزیه و تحلیل اطلاعات و تفسیر آن برای رسیدن به هدف، شباهتی است که بین هوش فردی و سازمانی مطرح است، بنابراین سازمان برای سازگار کردن بیشتر افراد با محیط از آن استفاده می‌کند. از طرفی هوش سازمانی یک فرایند آزمایشی و علمی است که بر موفقیت‌ها و یا شکست‌های سازمان تأکید دارد (گلمن^۴، ۱۹۹۶). یعنی به طور دقیق بر اساس تجربیاتی است که می‌توانند به احتمال زیاد جهت عملکرد موثرتر سازمان به کار گرفته شوند. بر این اساس با توجه به ویژگی‌های خاص هوش سازمانی، معلوم شد هرچند که این عامل با هوش فردی مشابهت‌های ی دارد اما هوش سازمانی یک پیامد اجتماعی و گروهی است، از این نظر تفاوت‌های چشم‌گیری با هوش فردی دارد.

بیان مسأله

هوش سازمانی به عنوان یک توانایی ذهنی، متشکل از مؤلفه‌هایی است که تمامی عرصه‌های روزمره زندگی انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (رابین^۵، ۲۰۰۵). هوش سازمانی، عملکرد را در حوزه‌های مختلف مدیریتی و کار گروهی افزایش می‌دهند. ضمن آنکه توانمندی‌های هوش سازمانی می‌تواند سلامت روانی- جسمی را به همراه میزان پیشرفت شغلی در افراد تعیین کند (رابین^۵، ۲۰۰۵). همچنین در حوزه‌های مربوط به سازمان و مدیریت در تعداد زیادی از مقالات و متون علمی، که هوش سازمانی و اجتماعی برای رهبران، مدیران و کارکنان دارای اهمیت فزاینده تری نسبت به بسیاری از توانایی‌های شناختی دیگر

- 1- Buchda
- 2- Gardner
- 3- Goleman
- 4- Glynn
- 5- Rubin

آنها می‌باشد. در هر حال هوش سازمانی و تعاملی که اعضا با هم دارند، مد نظر قرار داد (مارکو، ۲۰۰۸). باید توجه داشت که یک ساختار اجتماعی بدون وجود هیجان‌های درون آن قابل تصور نیست. همچنین وجود روابط کاملاً مشخص رفتارهای شهروندی با عملکرد سازمان‌ها نیز ضرورت دیگری را برای یافتن نقش آنها در کنار متغیر هوش سازمانی آشکار می‌سازد. بر اساس آنچه پیرامون هوش سازمانی ارائه شده هم‌پوشی ظاهری بین این متغیر با رفتارهای شهروندی به چشم می‌خورد که انتظار می‌رود با انجام تحقیق حاضر چگونگی تأثیر آنها تا حد زیادی مشخص گردد. از طرفی بانک‌ها از جمله بانک‌های نوین برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه بانک‌ها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می‌شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه‌رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حل‌ها متفاوت است. رهبری یک بانک برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید کسب و کار، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مؤلفه‌های شخصیتی که می‌تواند به رهبران و مدیران کمک کند، هوش سازمانی است. با توجه به اینکه هوش سازمانی، توان استفاده از احساس و دانش خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است، بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و توانایی‌های دانشی در مدیریت می‌تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد. ایده هوش سازمانی برای کارکنان، شرکا و عرضه‌کنندگان مؤسسات مالی، توانایی تحلیل و به اشتراک گذاشتن اطلاعات با یکدیگر را به ارمغان می‌آورد. با استفاده از ریشه‌های این تکنولوژی در پایگاه داده‌های اولیه و سیستم‌های اطلاعاتی اجرائی، یا به عبارتی بهتر با استفاده از پایگاه داده، کاوش داده و ابزار پردازش تحلیلی پیوسته، این ابزار به یک مجموعه قدرتمند از تکنولوژی‌های سودمند برای انواع مختلف کاربر و نیازهای تحلیلی اطلاعات متفاوت تبدیل شده است. اجرای این متدولوژی در سازمانها جزء وظایف واحد فن آوری اطلاعات بوده و نیازمند تطابق با نیازمندی‌های اختصاصی سازمان

می‌باشد. اگر این روش بر مبنای پایه‌های درست و منطقی در داخل سازمان راه اندازی شود، پس از اجرا، اعمال تغییرات به راحتی و با کمترین هزینه انجام خواهد پذیرفت. بنابراین محقق به دنبال پاسخ سوال‌های زیر است که هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ بینش راهبردی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ چشم انداز مشترک بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ میل به تغییر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ اشتیاق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ اتحاد و توافق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ به کارگیری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟ فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

همان‌گونه که در دنیای انسانی و در حیات پر تلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره‌مند از درجه هوشی بالا باشند، بی تردید این انسان‌ها با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود خواهند توانست بر مسائل و مشکلات زندگی خود فائق آیند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین گونه خواهد بود، به خصوص این که در عصر حاضر هرچه زمان به جلو تر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آنها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پراهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی‌های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقش مؤثری ایفا می‌کنند (ایزیک، ۲۰۱۳). امروزه اکثر سازمان‌ها و افراد، هوش را مزیتی رقابتی استراتژیک میدانند. در بازار جهانی، هوش اهرم مورد نیاز رهبران و مدیران تلقی می‌شود. سازمان‌ها و مدیرانی که ارزش استراتژیک هوش را درک کنند، می‌توانند از تفاوت‌ها و تنوع‌ها برای ایجاد مزیت رقابتی و برتری در بازار جهانی استفاده کنند. از این رو، افراد دارای هوش بالا در تجارت، قادرند اثر قابل توجهی بر راهبردهای مدیریتی، بازاریابی و توسعه محصول برای گروه‌های مشتریان در کشورهای مختلف داشته باشند. این افراد جزء دارایی‌های ارزشمند

سازمان هستند و به خصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می‌سازند. این مهم در مورد مدیران نیز اهمیت بیشتری دارد. با گسترش فعالیت‌های تجاری بین‌المللی، نیاز به قابلیت‌هایی که مدیران را در برخورد با پیچیدگی‌های فرهنگی پیشرو یاری رساند، بیش از پیش احساس می‌شود لذا مدیرانی که قادر به درک پیچیدگی‌های تجاری و مدیریتی در کلاس جهانی باشند موفق‌تر عمل کرده و بهتر می‌توانند به اهداف سازمانی برسند (جنگک جونگ و همکاران، ۲۰۱۰).

همچنین سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. از مهم‌ترین عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، اقدام‌هایی را تشریح میکند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل میکنند، چرا که چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر نیاز به سازوکارهای کنترل رسمی و پرهزینه را می‌کاهد. لذا با توجه به مطالب مذکور و همچنین با توجه به آنکه بانک‌ها با توجه به شرایط رقابتی به دنبال عملکرد بالاتر هستند و هوش سازمانی به احتمال زیاد بر متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر خواهد داشت.

ادبیات نظری

هوش سازمانی از دیدگاه مختلف

از نظر ویلیام هلال (۱۹۹۸) هوش سازمانی یعنی ظرفیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده از آن برای وفق یافتن با محیط یا بازار از لحاظ استراتژیک. هوش سازمانی شبیه به IQ است، اما در یک سطح سازمانی شکل گرفته است، اگر سازمان‌ها رهبران خوبی همراه با استراتژی‌های زیر کانه و محیط مطلوب نداشته باشند، مانند انسان‌ها ممکن است از هوششان برای موفقیت استفاده نکنند و در زمانی که نظریه‌هایی همچون یادگیری سازمانی و دارایی‌های ناملموس مورد استفاده قرار می‌گیرند، ممکن است چگونگی اجرا و ارزیابی این روش‌ها، چگونگی ارتباط آنها با عملکرد و نحوه توسعه آنها، به سختی درک شود. هلال و همکارانش هوش سازمانی را تابعی از پنج زیر سیستم شناختی می‌دانند که عبارتند

از: ساختار سازمانی، فرهنگ، روابط ذی نفعان، مدیریت دانش و فرایندهای استراتژیک (مارکو^۱، ۲۰۰۸).

از دیدگاه مک مستر هوش سازمانی قابلیت یک سازمان است به عنوان یک کل، در افزایش اطلاعات، نوآوری دانش عمومی و عمل موثر برپایه ایجاد دانش تعریف می شود. وی لانه مورچه ها را از لحاظ وجود هوش بررسی می کند و بیان می دارد که لانه مورچه ها بی نهایت قابل انعطاف و قابل تعدیل است. حساسیت ها و ادراکات این هوش، حساسیت ایجاد می کند و بازخورد می گیرد. این کار برای یافتن غذا و حفظ لانه و بقای گونه ها ادامه می یابد. بعضی ها به طور باور نکردنی خانه هایی سیستماتیک و کاملی می سازند دانش، هوش و ظرفیت و قابلیت انجام این کار کجاست؟ این نه در ملکه هاست، نه قوانین و نه مراکز منبع و انبار. پس، انتظار داریم مورچه هایی بیاییم که واقعا هوشمند و زیرکند! هوش و دانش ارتباط، لانه را ساخته است. هوش سازمانی منبعی است از آینده که برای دستیابی به آن نیاز داریم تا متفاوت فکر کنیم، متفاوت مدیریت کنیم، و متفاوت سازماندهی کنیم (جنگ جونگ و همکاران^۲، ۲۰۱۰).

سیمیچ^۳ هوش سازمانی را اینگونه تعریف می کند: توانایی فکری سازمان جهت حل مسائل سازمانی. در این جا توجه روی انسجام توانایی های تکنیکی و توانایی های انسانی جهت حل و مسائل و مشکلات می باشد. صراحت هوش سازمانی در بر گیرنده کلیت، اطلاعات، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی می باشد (جنگ جونگ و همکاران^۴، ۲۰۱۰).

مرور ادبیات پیشین

هویدا و نادری (۱۳۸۸) پژوهشی را در مورد «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان» انجام دادند. این مقاله به بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان پرداخته است. یافته های به دست آمده با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط بود. میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به

-
- 1-Markus
 - 2- Meng-Jung
 - 3- Simic
 - 4- Meng-Jung

نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بود. هم چنین بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی به جزء مؤلفه جوانمردی رابطه مستقیم وجود داشت (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

حاجی زاده و فرجیان (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی تاثیر گذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت) پرداختند. پژوهش حاضر با هدف شناسایی «تاثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان» و با لحاظ کردن «تعهد عاطفی» به عنوان متغیر میانجی یا واسطه انجام شده است. بدین منظور پرسش نامه ای برای سنجش این متغیرها طراحی شد و پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار اندازه گیری توسط تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی، در میان نمونه ای متشکل از ۱۵۴ نفر از کارکنان رده ی تخصصی بانک ملت، توزیع شد. روش تحقیق حاضر، پیمایشی همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. نتایج حاصل از مدل تحقیق نشان داد، هوش عاطفی می تواند طبق مدل تحلیل مسیر ارائه شده، بر رفتار شهروندی کارکنان این بانک تاثیر گذارد (حاجی زاده و فرجیان، ۱۳۸۷).

سلیم و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی رابطه عدالت و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بانک س ای ام بی مالزی پرداختند تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین عدالت و هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک س ای ام بی انجام شده است. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع هم بستگی بوده برای توصیف داده‌ها از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف استاندارد، و برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون، آزمون t مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد همچنین بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنا دار وجود دارد و بین عدالت و هوش سازمانی کارکنان نیز رابطه معنادار وجود دارد همچنین در بررسی ابعاد عدالت سازمانی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمان کارکنان، مشاهده گردید که عدالت رویه ای بیشترین پیش بینی را از رفتار شهروندی سازمانی داشته است و در خصوص مؤلفه‌های هوش سازمانی کاربرد دانش بیشترین پیش بینی را از رفتار شهروندی سازمانی داشته است همچنین بین عدالت سازمانی، هوش سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان با توجه به سطح تحصیلات تفاوت معناداری مشاهده نگردید. با

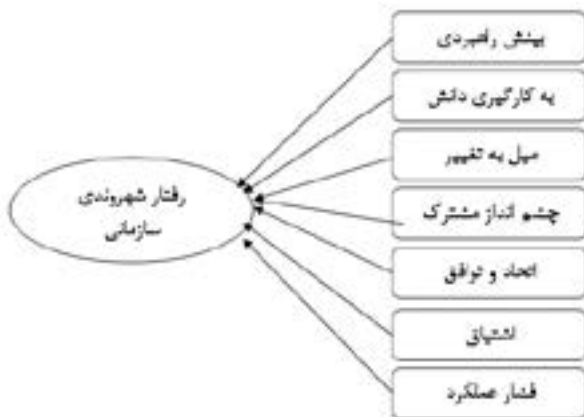
توجه به سن کارکنان فقط در متغیر رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری مشاهده شد و در ارتباط با سابقه کار کارکنان تفاوت معنی داری بین عدالت سازمانی، هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مشاهده نگردید (زندیه، ۱۳۹۵).

سینگ و اسریواستاوا (۲۰۰۹)، رابطه بین اعتماد بین فردی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و دریافتند فراوانی تعاملات بین افراد، ثبات و صلاحیت، پیش بینی کننده‌های مهم اعتماد بین فردی هستند و اعتماد بین فردی به طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد (موسوی، ۱۳۹۰).

نجات و همکارانش (۲۰۰۹)، به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و ادراک مشتری از کیفیت خدمات به عنوان متغیر وابسته و نیز رضایت و اعتماد کارکنان به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی و اعتماد کارکنان نسبت به مدیران، رابطه معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد و هم چنین رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه مثبتی با کیفیت خدمات ادراک شده توسط مشتری دارد (موسوی، ۱۳۹۰).

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی پژوهش حاضر مبین تأثیر گذاری هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق مؤلفه‌های این دو متغیر و برگرفته از مدل‌های هوش سازمانی البرخت (۲۰۰۲) و رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۹۸) می‌باشد.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق منبع: البرخت (۲۰۰۲)

هدف اصلی

تبیین تأثیر هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.

اهداف فرعی

- تبیین تأثیر بینش راهبردی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.
- تبیین تأثیر چشم انداز مشترک بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.
- تبیین تأثیر میل به تغییر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.
- تبیین تأثیر اشتیاق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.
- تبیین تأثیر اتحاد و توافق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.
- تبیین تأثیر به کار گیری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.
- تبیین تأثیر فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران.

فرضیه اصلی

هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

- بینش راهبردی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.
- چشم انداز مشترک بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.
- میل به تغییر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.
- اشتیاق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.
- اتحاد و توافق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

- به کار گیری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.
- فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران دربانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق بر مبنای هدف کاربردی و بر اساس گردآوری داده‌ها توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران در بانک قوامین تهران است برای تعیین حجم نمونه و نمونه آماری، از فرمول کوکران استفاده شده است. از آنجایی که حجم جامعه آماری محدود فرض شده است این محاسبه با سطح خطای ۵ درصد صورت می‌گیرد، لذا حجم نمونه آماری با توجه به فرمول کوکران ۱۵۵ نفر در نظر گرفته شد. از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. در این پژوهش جهت گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد: ۱- روش کتابخانه‌ای، در این روش، ابتدا بررسی جامعی در اسناد و منابع کتابخانه‌ای نظیر کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها، گزارش طرح‌ها پروژه‌ها، ژورنال‌ها و مجلات علمی و پژوهشی صورت گرفت و اطلاعات نسبتاً جامع و کاملی نسبت به موضوع مورد بررسی به دست آمد. ۲- روش میدانی، در این بخش نیز برای کسب اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استفاده گردید جهت سنجش اعتبار محتوا از روش روایی محتوا استفاده گردید. پرسشنامه بر اساس نظرات استاد راهنما و اساتید خبره دانشگاه تهیه و تدوین گردید. سپس پایایی آن از طریق الفای کرونباخ بدست آمد که مطابق جدول ۱ می‌باشد.

جدول ۱ متغیرها، تعداد سوال ها و ضریب پایایی

| ردیف | متغیرها | تعداد سوال ها | سطح قابل قبول | ضریب آلفای کرونباخ |
|------|------------------|---------------|---------------|--------------------|
| ۱ | بینش راهبردی | ۷ | ۰/۷ | ۰/۷۷ |
| ۲ | به کار گیری دانش | ۶ | ۰/۷ | ۰/۸۲ |
| ۳ | میل به تغییر | ۷ | ۰/۷ | ۰ / ۸۵ |
| ۴ | فشار عملکرد | ۷ | ۰/۷ | ۰/ ۸۴ |
| ۵ | توافق و اتحاد | ۷ | ۰/۷ | ۰/۸۳ |
| ۶ | اشتقاق | ۷ | ۰/۷ | ۰ / ۸۵ |
| ۷ | چشم انداز مشترک | ۷ | ۰/۷ | ۰/ ۷۹ |
| ۸ | رفتار شهروندی | ۲۰ | ۰/۷ | ۰/۸۸ |

یافته‌های تحقیق

در این بخش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد که در جدول ۲ به بررسی آمار توصیفی متغیرهای تحقیق پرداخته شده است.

جدول ۲ آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

| متغیرها | هوشی سازمانی | رفتار شهروندی | چشم انداز مشترک | استیاق | توافق و اتحاد | فشار عملکرد | میل به تغییر | به کار گیری دانش | بینش راهبردی |
|-----------------------|--------------|---------------|-----------------|--------|---------------|-------------|--------------|------------------|--------------|
| تعداد | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ | ۱۵۵ |
| میانگین | ۳/۵۲۹ | ۳/۶۴۷ | ۳/۵۱۲ | ۳/۷۰۷ | ۳/۳۹۶ | ۳/۲۶۱ | ۳/۵۲۱ | ۳/۵۱۷ | ۳/۷۸ |
| میانه | ۳/۶۶۳ | ۳/۸۵۰ | ۳/۸۵۷ | ۳/۸۵۷ | ۳/۴۲۹ | ۳/۴۲۹ | ۳/۷۱۴ | ۳/۸۲۳ | ۴/۰۰۰ |
| انحراف معیار | ۰/۶۹۷ | ۰/۸۱۱ | ۰/۹۸۰ | ۰/۸۰۴ | ۰/۸۲۳ | ۰/۹۶۹ | ۰/۷۸۰ | ۱/۰۳۴ | ۰/۶۸۸ |
| واریانس | ۰/۴۸۶ | ۰/۶۵۸ | ۰/۹۶۰ | ۰/۶۴۷ | ۰/۶۷۸ | ۰/۹۳۸ | ۰/۶۰۸ | ۱/۰۴۹ | ۰/۴۷۴ |
| چولگی | ۰/۶۲۲ | -۰/۶۷۹ | -۰/۷۵۶ | -۱/۲۵۴ | -۰/۴۶۱ | -۰/۴۳۸ | -۰/۷۳۴ | -۰/۶۱۰ | -۰/۷۴۸ |
| خطای استاندارد چولگی | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ | ۰/۱۹۵ |
| کشیدگی | ۰/۵۵۱ | -۰/۴۵۸ | -۰/۵۷۸ | ۱/۳۲۵ | -۰/۲۹۲ | -۰/۶۸۵ | -۰/۳۰۹ | -۰/۸۱۲ | -۰/۳۴۹ |
| خطای استاندارد کشیدگی | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ | ۰/۳۸۷ |

آمار استنباطی

در آمار استنباطی این تحقیق در ابتدا از آزمون کولموگروف اسمینروف جهت بررسی نرمال بودن و برای آزمون معناداری فرضیات تحقیق از معادلات ساختاری استفاده گردیده است.

آزمون نرمال بودن

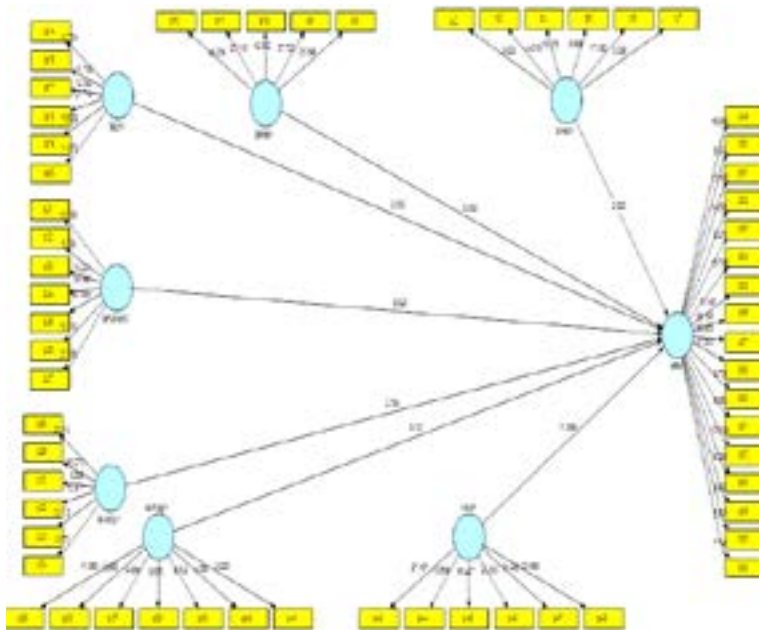
جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون S-k استفاده گردیده است. که بر اساس جدول ۳ می‌باشد.

جدول ۳ آزمون نرمال بودن

| متغیرها | رفتار شهروندی | هوش سازمانی | چشم انداز مشترک | انشتیاق | توافق و اتحاد | فشار عملکرد | میل به تغییر | به کار گیری دانش | بینش راهبردی |
|----------------------|---------------|-------------|-----------------|---------|---------------|-------------|--------------|------------------|--------------|
| Kolmogorov-Smirnov Z | ۱/۱۵۵ | ۱/۲۲۳ | ۲/۱۹۱ | ۲/۰۹۴ | ۱/۴۱۳ | ۱/۲۲۸ | ۱/۸۸۹ | ۲/۲۱۷ | ۲/۲۰۱ |
| سطح معناداری | ۰/۱۳۸ | ۰/۱۰۰ | ۰/۰۰۰ | ۰/۰۰۰ | ۰/۰۳۷ | ۰/۰۹۸ | ۰/۰۰۲ | ۰/۰۰۰ | ۰/۰۰۰ |

مدل سازی معادلات ساختاری

پس از بررسی مدل های اندازه گیری و سنجش روایی آن ها به کمک تحلیل عاملی تاییدی می توان روابط میان متغیرهای تحقیق را براساس مدل ساختاری بررسی نمود. از این رو جهت بررسی صحت و سقم فرضیات تحقیق حاضر از روابط علی مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. شکل ۲ نتایج آزمون فرضیات تحقیق به روش مدل سازی معادلات ساختاری را نشان می دهند.



شکل ۲ مدل پژوهش در حالت معناداری

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اول: هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۴ ضریب مسیبر و آماره ی t

| متغیر پیش بین | ضریب مسیبر (β) | آماره t |
|---------------|------------------------|---------|
| بینش راهبردی | ۰/۲۲۲ | ۲/۵۲۵ |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه اول این پژوهش تأثیر بینش راهبردی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می کند. بر طبق آماره $t=۲/۵۲۵$ که در خارج بازه $۱/۹۶-۱$ تا $۱/۹۶$ می باشد، می توان گفت که بینش راهبردی در سطح ۹۵ درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه اول تحقیق تایید می شود.

فرضیه دوم: چشم انداز مشترک بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۵ ضریب مسیبر و آماره ی t

| متغیر پیش بین | ضریب مسیبر (β) | آماره t |
|-----------------|------------------------|---------|
| چشم انداز مشترک | ۰/۶۷۵ | ۱۱/۸۵۳ |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه دوم: این پژوهش تأثیر چشم انداز مشترک بر رفتار شهروندی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران آزمون می کند. بر طبق آماره $t=۱۱/۸۵۳$ که در خارج بازه $۱/۹۶-۱$ تا $۱/۹۶$ می باشد، می توان گفت که چشم انداز مشترک در سطح ۹۵ درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه دوم تحقیق تایید می شود.

فرضیه سوم: میل به تغییر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۶ ضریب مسیر و آماره ی t

| متغیر پیش بین | ضریب مسیر (β) | آماره t |
|---------------|-----------------------|---------|
| میل به تغییر | ۰/۱۵۳ | ۲/۰۳۲ |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه سوم: این پژوهش تأثیر میل به تغییر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می کند. بر طبق آماره $t=۲/۰۳۲$ که در خارج بازه $۱/۹۶-۱/۹۶$ می باشد، می توان گفت که میل به تغییر در سطح ۹۵ درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی در مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه سوم تحقیق تایید می شود.

فرضیه چهارم: اشتیاق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۷- ضریب مسیر و آماره ی t

| متغیر پیش بین | ضریب مسیر (β) | آماره t |
|---------------|-----------------------|---------|
| اشتیاق | ۰/۴۰۹ | ۸/۱۰۱ |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه چهارم: این پژوهش تأثیر اشتیاق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می کند. بر طبق آماره $t=۲/۰۳۲$ که در خارج بازه $۱/۹۶-۱/۹۶$ می باشد، می توان گفت که اشتیاق در سطح ۹۵ درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه چهارم تحقیق تایید می شود.

فرضیه پنجم: اتحاد و توافق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۸ ضریب مسیر و آماره ی t

| متغیر پیش بین | ضریب مسیر (β) | آماره t |
|---------------|-----------------------|---------|
| اتحاد و توافق | ۰/۲۱۴ | ۲/۱۵۴ |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه پنجم: این پژوهش تأثیر اتحاد و توافق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t = 2/154$ که در خارج بازه $1/96 - 1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که اتحاد و توافق در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه پنجم تحقیق تایید می‌شود.

فرضیه ششم: به کارگیری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۹ ضریب مسیر و آماره t

| آماره t | ضریب مسیر (β) | متغیر پیش بین |
|-----------|-----------------------|-----------------|
| ۸/۳۸۰ | ۰/۴۳۳ | به کارگیری دانش |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه ششم: این پژوهش تأثیر به کارگیری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t = 8/380$ که در خارج بازه $1/96 - 1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که به کارگیری دانش در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه ششم تحقیق تایید می‌شود.

فرضیه هفتم: فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران تأثیر دارد.

جدول ۱۰ ضریب مسیر و آماره t

| آماره t | ضریب مسیر (β) | متغیر پیش بین |
|-----------|-----------------------|---------------|
| ۹/۵۲۸ | ۰/۵۲۰ | فشار عملکرد |

(متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی)

فرضیه هفتم: این پژوهش تأثیر فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t = 9/528$ که در خارج بازه $1/96 - 1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که فشار عملکرد در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار

شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه هفتم تحقیق تایید می شود.

نتیجه گیری

بانک ها برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه بانکها بسیار حساس و پیچیده است. زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حل ها متفاوت است. رهبری یک بانک برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیط های جدید کسب و کار، ویژگی های خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهم ترین مؤلفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش سازمانی است. با توجه به اینکه هوش سازمانی، توان استفاده از احساس و دانش خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و توانایی های دانشی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد. ایده هوش سازمانی برای کارکنان، شرکا و عرضه کنندگان مؤسسات مالی، توانایی تحلیل و به اشتراک گذاردن اطلاعات با یکدیگر را به ارمغان می آورد. با استفاده از ریشه های این تکنولوژی در پایگاه داده های اولیه و سیستم های اطلاعاتی اجرائی، یا به عبارتی بهتر با استفاده از پایگاه داده، کاوش داده و ابزار پردازش تحلیلی پیوسته، این ابزار به یک مجموعه قدرتمند از تکنولوژی های سودمند برای انواع مختلف کاربر و نیازهای تحلیلی اطلاعات متفاوت تبدیل شده است. اجرای این متدولوژی در سازمان ها جزء وظایف واحد فن آوری اطلاعات بوده و نیازمند تطابق با نیازمندی های اختصاصی سازمان می باشد. اگر این روش بر مبنای پایه های درست و منطقی در داخل سازمان راه اندازی شود، پس از اجرا، اعمال تغییرات به راحتی و با کمترین هزینه انجام خواهد پذیرفت. لذا سوال اصلی این پژوهش این است که هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران در بانک قوامین شهر تهران بانک تأثیر دارد؟ برای پاسخ به این

سوال فرضیه ها آزمون شدند که نتایج به صورت خلاصه در جدول ۱۱ آمده است.

جدول (۱۱) خلاصه نتایج

| فرضیات | ضریب مسیبر (β) | آماره t | نتیجه |
|------------|------------------------|---------|-------|
| فرضیه اصلی | -۰/۷۹۷ | ۶/۳۲۲ | تایید |
| فرضیه ۱ | -۰/۲۲۲ | ۲/۵۲۵ | تایید |
| فرضیه ۲ | -۰/۶۷۵ | ۱۱/۸۵۳ | تایید |
| فرضیه ۳ | -۰/۱۵۳ | ۲/۰۳۲ | تایید |
| فرضیه ۴ | -۰/۴۰۹ | ۸/۱۰۱ | تایید |
| فرضیه ۵ | -۰/۲۱۴ | ۲/۱۵۴ | تایید |
| فرضیه ۶ | -۰/۴۳۳ | ۸/۳۸ | تایید |
| فرضیه ۷ | -۰/۵۳ | ۹/۵۲۸ | تایید |

با توجه به مرور نتایج به طور کلی در ادامه به بحث و نتیجه گیری هر کدام از فرضیه ها می پردازیم:

- فرضیه اصلی این پژوهش تأثیر هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می کند. جهت بررسی این فرضیه از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. بر طبق آماره $t = 16/322$ که در خارج بازه $1/96 - 1/96$ تا $1/96$ می باشد، می توان گفت که سازمانی در سطح ۹۵ درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثرگذار بوده و در نتیجه فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش های خود به این نتیجه رسیدند که هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی اول این پژوهش تأثیر بینش راهبردی بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می کند. بر طبق آماره $t = 2/525$ که در خارج بازه $1/96 - 1/96$ می باشد، می توان گفت که بینش راهبردی در سطح ۹۵ درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثرگذار بوده و در نتیجه

فرضیه اول تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که بینش راهبردی از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی دوم این پژوهش تأثیر چشم انداز مشترک بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t=11/853$ که در خارج بازه $1/96$ تا $1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که چشم انداز مشترک در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه دوم تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که چشم انداز مشترک از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی سوم این پژوهش تأثیر میل به تغییر بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t=2/032$ که در خارج بازه $1/96$ تا $1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که میل به تغییر در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه سوم تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که میل به تغییر از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی چهارم این پژوهش تأثیر اشتیاق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t=2/032$ که در خارج بازه $1/96$ تا $1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که اشتیاق در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه چهارم تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که اشتیاق از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی پنجم این پژوهش تأثیر اتحاد و توافق بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t=2/154$ که در خارج بازه $1/96-1/96$ تا $1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که اتحاد و توافق در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه پنجم تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که اتحاد و توافق از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی ششم این پژوهش تأثیر به کارگیری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t=8/380$ که در خارج بازه $1/96-1/96$ تا $1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که به کارگیری دانش در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه ششم تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات حاجی زاده و فرجیان، 1387 همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که به کارگیری دانش از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

- فرضیه فرعی هفتم این پژوهش تأثیر فشار عملکرد بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران را آزمون می‌کند. بر طبق آماره $t=9/528$ که در خارج بازه $1/96-1/96$ تا $1/96$ می‌باشد، می‌توان گفت که فشار عملکرد در سطح 95 درصد اطمینان بر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران اثر گذار بوده و در نتیجه فرضیه هفتم تحقیق تایید می‌شود. نتایج تایید این فرضیه با مطالعات سلیم و همکاران (۲۰۰۹)؛ سو و همکاران (۲۰۱۱) همسو و هماهنگ است؛ آنها نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که فشار عملکرد دانش از ابعاد هوش سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است.

پیشنهادهای کاربردی تحقیق

به مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران پیشنهاد می‌گردد که در بانک، برنامه راهبردی (استراتژی) تدوین کنند.

- به مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران پیشنهاد می‌گردد که در بانک، فرآیندی منظم و رسمی برای بررسی مشکلات و فرصت‌های پیش رو در دستور کار قرار دهند.

- به مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران پیشنهاد می گردد که در بانک، سالانه در برنامه راهبردی (استراتژی) تجدید نظر داشته باشند.
- به مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران می گردد که در چشم انداز برنامه راهبردی، مدیران به تعهد سازمان در قبال مراجعه کنندگان توجه داشته باشند.
- به مدیران بانک قوامین شعب شهر تهران پیشنهاد می گردد که ؛ چشم انداز برای مأموریت و خط مشی های کلیدی برای هدایت سازمان در دستور کار قرار دهند.

منابع

- زندیه، مریم (۱۳۹۵). عوامل موثر بر هوش سازمانی بر اساس مدل البرخت، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد، رشته مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک تهران.
- موسوی، احسان (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد، رشته مدیریت، دانشگاه مشهد.
- هویدا، حمید؛ نادری، محسن (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان، مدیریت دانش، سال چهارم، شماره ۱۸، صص ۸۹-۸۳.
- Allbrecht, kral (2003). **The Power of Minds at work: Organizational Intelligence in Action**, New York, Amozon.
- Buchda S (2007). Rulers For Business Intelligence And Competitive Intelligence: An Overview And Evaluation Of Measurement Approaches, **Journal of Competitive Intelligence And Management**, 4, pp. 22-54
- Isık O, Jones M, And Sidorova A (2013). Business Intelligence Success: The Roles of BI Capabilities and Decision Environments Information & Management, **Journal of Management**, 50, pp. 13-23.
- Goleman, D. , (1995). **Emotional intelligence**. New York: Bantam Books. - Kaschub M, (2002). **Defining Emotional Intelligence in Music Education**. **Arts Education policy Review**, 103, 5, 9-15
- Markus S (2008). A Cybernetic Model to Enhance Organizational Intelligence. **Journal of Systems Analysis Model**, 43, 1, pp. 53-65.
- Meng-Jung S, Duen-Ren L, Ming-Li H (2010). **Discovering Competitive Intelligence By Mining Changes In Patent Trends**, **Expert Systems With Applications**, 37, pp. 2882-2890
- Podsakoff, P. M, and Mackenzie, S. B. (1994), "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness", **Journal Of Marketing Research**, Vol. 31, No. 3, pg. 351.
- Sheng-Tun L, Li-Yen S, Shu-Fen L, (2009), **Business Intelligence Approach**

To Supporting Strategy-Making Of ISP Service Management, Expert Systems With Applications, 35, 739-754.

- Rubin, R. S. , Munz, D. C. & Bommer, W. H (2005). **Leading From Within: The Effects of Emotion Recognition And Personality on Transformational - Leadership Behavior.** **Journal of Academy Management**, 48, pp. 845-858.