

## هوش سازمانی بررسی مقایسه‌ای بانک‌های دولتی و خصوصی

مسعود کیماسی<sup>۱</sup>، هستی چیت‌سازان<sup>۲</sup>، اسلام فاخر<sup>۳</sup>

**چکیده:** هوش به‌عنوان مفهومی جذاب و شیفته‌کننده توجه زیادی را در بسیاری از رشته‌ها، حتی رشته‌ای بیرون از روانشناسی فردی و شناختی به‌خود معطوف کرده است. یکی از حوزه‌هایی که علاقه وافری به هوش نشان داده، مدیریت و سازمان است. با این حال این مفهوم برای پژوهشگران سازمان و مدیریت درهاله‌ای از ابهام قرار دارد. یکی از دلایل این موضوع فقدان چارچوب‌های تئوریک قوی و منسجم در این زمینه است. از سوی دیگر با وجود گذشت بیش از یک دهه از معرفی مفهوم هوش سازمانی پژوهش‌های چندانی در این حوزه انجام نگرفته است. از این‌رو در این مقاله تلاش شده ضمن اشاره‌ای به ادبیات موجود در زمینه هوش سازمانی، در قالب یک پژوهش توصیفی - کاربردی تفاوت هوش سازمانی در بانک‌های دولتی و خصوصی مورد مطالعه قرار گیرد. بر این اساس در قالب یک پژوهش توصیفی - کاربردی، با بهره‌گیری از پرسشنامه استاندارد هوش سازمانی که مشتمل بر ۴۹ گویه در قالب هفت بعد است از ۴۲۹ نفر از کارکنان دو بانک دولتی و دو بانک خصوصی نظرخواهی شد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد، در مجموع هوش سازمانی بانک‌های خصوصی به صورت معناداری از هوش سازمانی بانک‌های دولتی بیشتر است.

### واژه‌های کلیدی: بانک، هوش سازمانی، مدل هوش سازمانی آلبرخت.

۱. استادیار دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۲. استادیار دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران، ایران

۳. مربی دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۳/۱۶

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۰/۰۵/۳۱

نویسنده مسئول مقاله: مسعود کیماسی

E-mail: keimasi@ut.ac.ir

**مقدمه**

در حال حاضر، سیستم بانکی ایران از تعدادی بانک دولتی، خصوصی و مؤسسه اعتباری غیربانکی تشکیل شده است. طی مدت کوتاهی (از سال ۱۳۸۰) که از فعالیت بانک‌های خصوصی می‌گذرد، این بانک‌ها، به‌رغم اندازه کوچک خود و به‌رغم ادامه حمایت دولت از بانک‌های دولتی، در عرصه بانکداری کشور منشأ تحولات اساسی بوده‌اند. گسترش فرهنگ مشتری‌مداری، توسعه بانکداری الکترونیک، تغییر در سهم بازار بانک‌ها و معرفی محصولات و خدمات نوین بانکی از اتفاقات مهم بانکی پس از ظهور بانک‌های خصوصی در کشور است. هم‌اکنون حدود ۲۵ درصد سهم بازار بانکی کشور در اختیار بانک‌های خصوصی است. این در حالی است که سهم بانک‌های خصوصی از تعداد کل شعب بانک‌ها در کشور حدود ۴ درصد است. گرایش بانک‌های دولتی به تغییرات وسیع در شکل ظاهری، تأکید بر تک‌ریم مشتری و تفکر مشتری‌مداری، توجه ویژه به مدیریت ریسک و ایجاد ابزارهای تعیین درجه ریسک، عملیات یکپارچه و متمرکز در کلیه شعب، روان‌سازی و حذف مقررات زاید جهت تسریع در کاهش هزینه مبادله و نیز ورود به چرخه رقابت بانکداری الکترونیک همگی ناشی از حضور بانک‌های خصوصی در گردونه رقابتی در صنعت بانکی کشور هستند.

با این وصف، اگرچه تفاوت بانک‌های خصوصی و دولتی ریشه در موضوع‌های درون و برون سازمانی متعددی دارد، در این مقاله تفاوت بانک‌های دولتی و خصوصی از منظر هوش سازمانی به‌عنوان یکی از مباحث جدید در مدیریت بررسی شده، موضوعی که تاکنون به آن توجه نشده است. به‌عبارت دیگر به‌نظر می‌رسد، بخشی از تفاوت بین بانک‌های خصوصی و دولتی را می‌توان در قالب این مفهوم تبیین کرد. از این‌رو سؤال اصلی که در اینجا قصد پاسخگویی به آن را داریم این است که آیا بین هوش سازمانی بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟

برای پاسخگویی به سؤال بالا ضمن مروری بر ادبیات هوش سازمانی، در قالب هشت فرضیه تلاش می‌شود، مقایسه‌ای بین این دو دسته از بانک‌های کشور انجام شود.

**ادبیات پژوهش**

هوش سازمانی مفهوم جدیدی در حوزه سازمان و مدیریت به‌شمار می‌رود و به‌عنوان یک مفهوم نظری، به‌طور روزافزون اهمیت بیشتری در تئوری سازمان پیدا می‌کند [۱]. پژوهشگران هوش سازمانی را از دیدگاه‌های متفاوت معرفت‌شناسی همچون شناختی، رفتاری و اجتماعی/هیجانی

مورد مطالعه و بررسی قرار داده‌اند. هر یک از این رویکردها مسیری را برای شناخت این پدیده پیچیده باز کرده و مکملی برای دیگر رویکردها بوده است. برای مثال در حالی که دیدگاه شناختی بر فرآیندها و ساختارهای درونی از قبیل قابلیت‌های پردازش اطلاعات تأکید دارد؛ دیدگاه رفتاری تعاملات رفتار- محیط که به تطابق رفتار سازمان با محیط بیرون می‌شود، را مورد کنکاش قرار می‌دهد [۲].

علاوه بر دیدگاه‌های معرفت‌شناختی، مبنای هستی‌شناختی هوش، چه فردی و سازمانی، در خصوص اینکه چه کسی یا چه چیزی در حوزه سازمانی هوش دارد، باعث سردرگمی شده است که در نتیجه پدیده هوش سازمانی مورد تقلیل قرار می‌گیرد. با اندکی تردید هوش سازمانی به هوش فردی با مکانیسم تجمیع (هوش سازمانی از انباشته شدن هوش فردی شکل می‌گیرد)، انتقال بین سطحی (هوش افراد به‌عنوان هوش سازمانی تبدیل و تعبیر می‌شود) و توزیع (هوش سازمانی در الگوهای ساختاری تفکر و اقدامی که اعضای سازمان با همدیگر تعامل برقرار می‌کنند، نمود می‌یابد) مربوط می‌شود [۳].

در قالب دیدگاه‌های یاد شده تعاریف مختلفی از سوی صاحب‌نظران برای هوش سازمانی ارائه شده است که با وجود داشتن تفاوت‌هایی، جنبه‌هایی مشترک از این تعاریف قابل شناسایی است که در ادامه به برخی از این تعاریف اشاره می‌شود.

مک مستر هوش سازمانی را قابلیت یک سازمان به‌عنوان یک کل، در گردآوری اطلاعات، نوآوری، تولید دانش و عمل مؤثر بر پایه دانش ایجاد شده می‌داند [۴].

یولس اعتقاد دارد مفهوم و ایده هوش سازمانی پارادایم‌های جزئی‌تری از قبیل یادگیری سازمانی و مدیریت دانش را در برمی‌گیرد [۵]. در همین راستا یونلند هوش سازمانی را شامل پنج جزء اصلی؛ حافظه سازمانی، دانش سازمانی، یادگیری سازمانی، ارتباطات سازمانی و استنتاج سازمانی می‌داند [۶].

ماتسودا هوش سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کند: توانایی فکری یک سازمان برای حل مسایل سازمانی. تأکید هوش سازمانی بر یکپارچگی توانایی‌های فنی و انسانی برای حل مسایل است. به‌طور دقیق‌تر هوش سازمانی شامل تمامی اطلاعات، تجربه، دانش و فهم از مسایل سازمانی است. از نظر ماتسودا هوش سازمانی از دو منظر متفاوت قابل بررسی است؛ (۱) هوش سازمانی به‌عنوان یک فرآیند، (۲) هوش سازمانی به‌عنوان نتیجه آن فرآیند یا حالت متناظر [۷].

و بر و همکاران اشاره می‌کنند هوش عبارت است از توانایی یک سازمان برای شکل‌دهی و تغییر محیط و تطابق با محیطش بر پایه اهداف و توانایی‌هایش [۸].

گلین اشاره می‌کند هوش سازمانی به صورت‌های مختلفی به کار رفته است: (۱) توصیفی از قابلیت‌های پردازش اطلاعات و نیز نتیجه این پردازش، (۲) توصیفی از هوش افراد و نیز تجمیع هوش آنها، و (۳) استعاره‌ای برای سازمان و ویژگی سازمان [۹].

آگنون و همکاران با بهره‌گیری از تئوری ساختاری گیدنز تلاش می‌کنند تا رویکردهای مختلف ارایه شده در زمینه هوش سازمانی را یکپارچه کنند. آن‌ها تلاش می‌کنند تا دوگانگی هوش فردی/سازمانی را کنار زده و مطالعات منفصل در این حوزه را با هم پیوند دهند. به تعبیر آن‌ها هوش سازمانی فعالیت‌ها و امورات روزمره - که به‌طور شناختی به‌وسیله رفتارهای فردی بروز و ظهور پیدا می‌کند، فرهنگ سازمان را در برمی‌گیرد [۱۰].

آلبرخت در تبیین هوش سازمانی بر قدرت ذهنی کارکنان تأکید دارد. از آنجاکه کارکنان مهم‌ترین دارایی سازمان به‌شمار می‌روند، بررسی جنبه‌های پیچیده رفتاری آنان سودمند است. یکی از این جنبه‌ها ضریب هوش افراد است که عامل عمده شکل‌دهی به هوش سازمانی است. مقایسه بین این دو در جدول (۱) نشان داده شده است [۱۱].

جدول ۱. مقایسه بین IQ و IO

موضوع	انسان‌ها	سازمان‌ها
مقیاس سنجش	ضریب هوشی	ضریب هوشی سازمانی
فناوری اطلاعات	سیستم‌های IT شخصی	سیستم‌های IT سازمانی
ساختار	شبکه سلول‌های عصبی	شبکه واحدهای کسب و کار
فیلتر ذهنی	باورها و ارزش‌های شخصی	فرهنگ سازمانی
ارتباط بیرونی	روابط اجتماعی	روابط ذی‌نفعان
ذخیره دانش	حافظه	مدیریت دانش
فرموله کردن استراتژی	حل مسئله	فرآیندهای استراتژیک
جهت	من	رهبر
راهنما	چشم‌انداز	مأموریت
تصمیم‌گیری	انتخاب	استراتژی
سیستم طبقه‌بندی	من	اطلاعات، سازمان
تصمیمات روتین	سلسله اعصاب خودکار	سیاست‌ها و رویه‌ها
کسب دانش (یادگیری تک حلقه‌ای)	تعلیم و تربیت و عمل	تمرین و عمل
بهبود سیستم (یادگیری دو حلقه‌ای)	تغییر شخصی	تغییر سازمانی

به‌علاوه همچنانکه گفته شد، پژوهش‌های محدودی در زمینه هوش سازمانی انجام شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

- میکسل در پژوهشی با عنوان "هوش سازمانی و و نیروی زندگی: چارچوبی سیستماتیک برای تجدید سازمانی" به مسایل مهمی که یک سازمان در بهبود توانایی سازگاری و دوباره‌سازی خودش باید به آنها توجه داشته باشد، اشاره می‌کند [۱۲].
- هلال اشاره می‌کند مدیران چگونه می‌توانند از هوش سازمانی برای بهبود عملکرد خود استفاده نمایند. از نظر وی هوش سازمانی مشتمل بر پنج زیر سیستم است. این زیر سیستم‌ها عبارتند از: ساختار سازمانی، فرهنگ، روابط ذی‌نفعان، مدیریت دانش و فرآیندهای استراتژیک [۱۳].
- ماتسون و ماتسو در بررسی مقایسه‌ای شانس عملکرد در سازمان‌های هوشمند و سازمان‌های با ضریب هوشی پایین‌تر، اشاره می‌کنند شانس عملکرد در سازمان‌های هوشمند پنج برابر سازمان‌های با ضریب هوشی پایین‌تر است [۱۴].
- آلبرخت در مقاله خود تحت عنوان "هوش سازمانی و مدیریت دانش" به چهار توانمندساز کلیدی (شامل رهبران اندیشه، جوامع ذی‌نفع، ادھوکرانی و پلتفورم دانش) هوش سازمانی اشاره کرده است [۱۵].

### ابعاد هفت‌گانه هوش سازمانی

کارل آلبرخت در سال ۲۰۰۲ در کتابی با عنوان "قدرت اذهان در کار: هوش سازمانی در عمل" اشاره می‌کند یکی از کارکردهای هوش سازمانی جلوگیری از کند ذهنی جمعی است. به‌نظر او موفقیت در کسب و کار، نیازمند وجود سه عنصر افراد هوشمند، تیم‌های هوشمند و سازمان‌های هوشمند است. او هوش سازمانی را استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت بخشیدن به توانایی ذهنی سازمان و تمرکز این توانایی در جهت رسیدن به مأموریت سازمان می‌داند. او در این کتاب هفت بعد برای هوش سازمانی معرفی می‌کند (نمودار ۱).

به‌زعم او این هفت بعد صفت هستند نه مجموعه‌ای از رفتارها یا ویژگی‌های ساختاری یا فرآیند و یا روش خاص عملیاتی. هر یک از این صفات یا هوش‌ها پیشایندها و عوامل علی مختلفی دارند. پیشایندها می‌تواند شامل رهبری شایسته، محصولات و فرآیندهای مناسب، تقاضای بازار، مأموریت‌های منسجم، اهداف روشن، ارزش‌های محوری و سیاست‌هایی که حقوق و رفتارهای کارکنان را تعیین می‌کند، باشد. در هر بعد می‌توان پیشایندهایی را شناسایی کرد که در حداکثرسازی آن هوش تأثیر گذارند [۱۶].



نمودار ۱. ابعاد هفت‌گانه هوش سازمانی

۱. چشم‌انداز استراتژیک: هر سازمانی نیاز به یک تئوری، یک مفهوم، یک اصل سازماندهی، تعریفی از آنچه در پی تحقق آن است، دارد. به عبارت دیگر این بعد به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اشاره می‌کند. چشم‌انداز آینده‌ای که سازمان در پی آن است را تشریح می‌کند [۱۱][۱۷][۱۸].
۲. سرنوشت مشترک: زمانی که تمام یا اکثر افراد یک سازمان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدفی مشترک می‌نمایند و تک تک افراد به صورت جبری موفقیت سازمان را درک می‌نمایند. آن‌ها می‌توانند به‌طور هم‌افزایی برای رسیدن به چشم‌انداز عمل نمایند. این حس که همگی ما سوار یک قایقیم یک

- احساس قوی همبستگی یا به اصطلاح حس "یک روح در چند بدن بودن" را در آن‌ها به وجود می‌آورد [۱۱][۱۹].
۳. میل به تغییر: در برخی از سازمان‌ها هر نوع تغییر و تحول نشان دهنده نوعی بیماری و حتی آشوب محسوب می‌شود. در جای دیگر تغییر نشان دهنده چالش، کسب تجارب جدید و مهیج است و به عبارت دیگر شانس است برای شروع کار و فعالیتی جدید. میل به تحول نیازمند آن است که با همه تغییراتی که برای تحقق چشم‌انداز استراتژیک لازم است؛ سازگار باشد [۲۰][۲۱].
۴. اتحاد و توافق: در یک سازمان هوشمند، واحدها دست به دست هم می‌دهند تا افراد را به انجام مأموریت قادر سازند. کار تیمی از الزامات موفقیت سازمان‌ها در محیط‌های پویا و پیچیده کنونی به شمار می‌رود [۱۱].
۵. اشتیاق: اشتیاق یعنی تلاش برای عمل کردن فراتر از استانداردها و رفتارهای مبتنی بر قراردادهای سازمانی. احساس بالندگی و افتخار به کار کردن در یک سازمان، پیگیری امور فراتر از وظایف شغلی، خوش بینی و باور به تعهد و حرکت مدیران؛ از ویژگی‌های این بعد است [۲۵][۲۶].
۶. به کارگیری دانش: امروزه بیش از پیش اقداماتی که به پیروزی یا شکست یک سازمان منجر می‌شوند، به طور اساسی بر پایه استفاده مؤثر/نامؤثر از دانش، اطلاعات و داده‌ها است. فعالیت هر سازمان به شدت به دانش کسب شده، تصمیم‌های درست آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته‌سالاری افراد و نیز صحت اطلاعات کاربردی که در هر لحظه با ساختار سازمان عجین شده، وابسته است [۲۳][۲۴].
۷. فشار عملکرد: در یک سازمان هوشمند هر فردی می‌داند چه چیزی باید محقق شود و به معتبر بودن آن اهداف اعتقاد دارد. در چنین سازمانی مدیران به صورت شفاف اهداف و انتظارات خود از کارکنان را تعریف می‌نمایند، مسایل کارکنان به سرعت توسط مدیران رفع می‌شود و کارکنان از عملکرد خود بازخور دریافت می‌نمایند. این عوامل در افزایش رضایت آنان و بهبود عملکرد سازمان مؤثر است [۱۱].

### فرضیه‌های پژوهش

در این مقاله برای مقایسه بانک‌های دولتی و خصوصی از منظر هوش سازمانی از مدل هفت بعدی آلبرخت که برای تبیین هوش سازمانی ارائه کرده (نمودار ۱) استفاده شده است. فرضیه‌های

پژوهش نیز براساس این ابعاد هفت‌گانه در قالب یک فرضیه اصلی که خود متشکل از هفت فرضیه فرعی است، طراحی شده‌اند.

### **فرضیه اصلی**

از لحاظ هوش سازمانی بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

### **فرضیه‌های فرعی**

فرضیه اول: از لحاظ بعد چشم‌انداز استراتژیک بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه دوم: از لحاظ بعد سرنوشت مشترک بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه سوم: از لحاظ بعد میل به تغییر بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه چهارم: از لحاظ بعد اتحاد و توافق بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه پنجم: از لحاظ بعد اشتیاق بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.  
فرضیه ششم: از لحاظ بعد به‌کارگیری دانش بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه هفتم: از لحاظ بعد فشار عملکرد بین بانک‌های دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود ندارد.

### **روش پژوهش**

پژوهش حاضر از منظر روش گردآوری داده‌ها یک پژوهش توصیفی از شاخه پیمایشی و از نظر هدف، پژوهش کاربردی است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های اولیه از پرسشنامه‌ای که توسط کارل آلبرخت برای سنجش هوش سازمانی ارائه شد، استفاده شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۴۹ سؤال در قالب هفت بعد (براساس طیف هفت‌گانه لیکرت) است. پرسشنامه گفته شده ابتدا بین ۳۵ نفر از کارکنان بانک‌های هدف توزیع و بر آن اساس پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ به کمک نرم‌افزار SPSS11.5 محاسبه شد. نتایج مندرج در جدول (۲) بیانگر پایایی مطلوب پرسشنامه و ابعاد هفت‌گانه هوش سازمانی است.



جدول ۲. پایایی پرسشنامه

الفای کرونباخ	تعداد سؤال‌ها	ابعاد
۰/۹۶۵۳	۴۹	کل پرسشنامه
۰/۸۵۶۵	۷	چشم‌انداز استراتژیک
۰/۷۸۶۴	۷	سرنوشت مشترک
۰/۸۱۲۹	۷	میل به تغییر
۰/۸۹۹۱	۷	اتحاد و توافق
۰/۸۵۳۵	۷	اشتیاق
۰/۸۳۶۰	۷	به‌کارگیری دانش
۰/۸۵۷۸	۷	فشار عملکرد

جامعه‌ی آماری این پژوهش کلیه کارکنان بانک‌های دولتی و خصوصی شهر تهران است. با توجه به تعداد زیاد بانک‌های دولتی و خصوصی، چهار بانک شامل دو بانک دولتی و دو بانک خصوصی به تصادف انتخاب شد که تحت عنوان بانک A، بانک B، بانک C و بانک D معرفی می‌شود که A و B معرف دو بانک دولتی؛ C و D معرف دو بانک خصوصی منتخب هستند. سپس براساس منطقه جغرافیایی، شهر تهران به پنج منطقه (مرکز، شمال غربی، شمال شرقی، جنوب غربی و جنوب شرقی) تقسیم شد. در هر منطقه سه شعبه از هر بانک انتخاب شد و در هر شعبه ۶ پرسشنامه بین کارکنان شعبه (شامل رئیس شعبه، معاون شعبه، و چهار کارمند) توزیع شده است. همچنین بین ادارات ستادی هر بانک ۳۰ پرسشنامه توزیع شده است. در نهایت از ۴۸۰ پرسشنامه توزیع شده، ۴۲۹ پرسشنامه جمع‌آوری و تحلیل شده است (جدول ۳).

جدول ۳. تعداد پرسشنامه‌های تحلیل شده به تفکیک بانک

تعداد پرسشنامه‌های برگشتی	بانک
۱۰۷	A
۱۰۸	B
۱۰۹	C
۱۰۵	D
۴۲۹	جمع

### تجزیه و تحلیل داده‌ها و نتیجه‌گیری

نیمرخ جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان در جدول (۴) نشان داده شده است. همچنانکه این جدول نشان می‌دهد، عمده پاسخ‌گویان از نظر جنسیت مرد، از نظر سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال، از لحاظ سطح تحصیلی لیسانس، با سابقه کار زیر ۱۱ سال، و صفی هستند.

جدول ۴. نیمرخ جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان

مجموع	دولتی	خصوصی	
<b>جنسیت</b>			
۷۲/۱۵	۷۹/۱	۶۵/۲	مرد
۲۷/۸۵	۲۰/۹	۳۴/۸	زن
<b>سن</b>			
۱۱/۵۵	۱۹/۸	۳/۳	تا ۳۰
۴۱/۵	۵۱/۲	۳۱/۸	۳۱-۴۰
۳۴/۶۵	۲۲/۶	۴۶/۷	۴۱-۵۰
۱۲/۳	۶/۴	۱۸/۲	۵۱ به بالا
<b>سطح تحصیلات</b>			
۲۰/۲	۴۰/۴	۰/۰	دیپلم و کمتر
۱۴/۲۵	۲۵/۲	۳/۳	فوق دیپلم
۵۶/۹۵	۲۷/۵	۸۶/۴	لیسانس
۸/۶	۶/۹	۱۰/۳	فوق لیسانس و بالاتر
<b>سابقه کار</b>			
۵۰/۴	۲۷/۷	۷۳/۱	تا ۵ سال
۳۴/۴	۴۱/۹	۲۶/۹	۶-۱۱
۸/۹۵	۱۷/۹	۰/۰	۱۲-۱۷
۳/۹۵	۷/۹	۰/۰	۱۸-۲۳
۲/۳	۴/۶	۰/۰	بالای ۲۴
<b>رسته سازمانی</b>			
۷۰/۶۵	۶۹/۸	۷۱/۵	صف
۲۹/۳۵	۳۰/۲	۲۸/۵	ستاد

برای بررسی مقایسه بانک‌های دولتی و خصوصی از منظر هوش سازمانی ابتدا باید مشخص کرد آیا متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال برخوردار هستند یا خیر. سپس در صورت نرمال بودن از آزمون t نمونه‌های مستقل استفاده می‌شود، در غیر این صورت باید از آزمون "من-ویتنی" استفاده کرد. با توجه به خروجی آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف (جدول ۵) که برای بررسی ادعای مطرح شده مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌های متغیرهای پژوهش استفاده شده است، می‌توان گفت به دلیل اینکه ضریب معناداری اکثر متغیرها بیشتر از ۵ درصد است  $H_0$  (ادعای نرمال بودن توزیع متغیرها) تأیید می‌شود.

جدول ۵. آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای

فشار عملکرد	بکارگیری دانش	اتحاد و توافق	اشتیاق	میل به تغییر	سرنوشت مشترک	چشم انداز مشترک	هوش سازمانی		
۴۲۹	۴۲۹	۴۲۹	۴۲۹	۴۲۹	۴۲۹	۴۲۹	۴۲۹		فراوانی
۴/۱۷	۴/۳۵	۴/۶۰	۴/۹۸	۴/۲۸	۴/۷۸	۴/۹۶	۴/۵۹	میانگین	متغیرهای نرمال
۱/۳۲	۱/۳۴	۱/۱۱	۱/۱۷	۱/۵۲	۱/۱۷	۱/۲۲	۱/۰۵	انحراف معیار	
۱/۰۵۷	۱/۰۴۰	۱/۰۵۰	۱/۰۷۹	۱/۰۵۴	۱/۰۶۲	۱/۰۷۷	۱/۰۳۲	مطلق	Most Extreme
۱/۰۵۷	۱/۰۴۰	۱/۰۵۰	۱/۰۴۴	۱/۰۵۴	۱/۰۴۰	۱/۰۴۸	۱/۰۳۱	مثبت	اختلاف ها
-۱/۰۴۰	-۱/۰۳۹	-۱/۰۴۰	-۱/۰۸	-۱/۰۴۱	-۱/۰۶۲	-۱/۰۷۷	-۱/۰۳۲	منفی	
۱/۱۷	۱/۸۲۱	۱/۰۳	۱/۶۳	۱/۱۱	۱/۲۷	۱/۵۹	۱/۶۵۳	زی	کولموگوروف-اسمیرنوف
۱/۱۲۵	۱/۵۱۰	۱/۲۳۶	۱/۰۱۰	۱/۱۶۴	۱/۰۷۶	۱/۰۱۳	۱/۷۸۷		آزمون معناداری اسیمپ(دو دنباله)

بنابراین برای آزمون مقایسه میانگین دو جامعه از آزمون t نمونه‌های مستقل استفاده می‌شود. این آزمون میانگین دو جامعه را مقایسه می‌کند و برای پاسخگویی به این سؤال به کار می‌رود که آیا تفاوت در میانگین‌های یک متغیر در دو گروه به‌طور معناداری متفاوت از صفر است یا خیر؟ بنابراین در این پژوهش متغیرهای پژوهش بر حسب نوع بانک (گروه اول خصوصی، گروه دوم دولتی) با همدیگر مقایسه شدند. میانگین، انحراف استاندارد و میانگین خطای استاندارد برای هریک از متغیرها در جدول (۶) نشان داده شده است. همچنانکه مشاهده می‌شود، در تمامی متغیرها میانگین بانک‌های خصوصی بیش از بانک‌های دولتی است.

جدول ۶. میانگین متغیرها به تفکیک برای بانک‌های دولتی و خصوصی

میانگین خطا	انحراف معیار	میانگین	تعداد	نوع	
۰/۰۴	۰/۷۱	۵/۲۳	۲۱۴	خصوصی	هوش سازمانی
۰/۰۶	۰/۹۴	۳/۹۵	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۶	۰/۸۷	۵/۵۵	۲۱۴	خصوصی	چشم‌انداز مشترک
۰/۰۸	۱/۲۳	۴/۳۶	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۵	۰/۸۴	۵/۳۸	۲۱۴	خصوصی	سرنوشت مشترک
۰/۰۷	۱/۱۵	۴/۱۸	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۹	۱/۴۵	۵/۰۰	۲۱۴	خصوصی	میل به تغییر
۰/۰۸	۱/۲۲	۳/۵۷	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۵	۰/۸۵	۵/۵۷	۲۱۴	خصوصی	اشتیاق
۰/۰۷	۱/۱۵	۴/۳۹	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۵	۰/۸۵	۵/۱۹	۲۱۴	خصوصی	اتحاد و توافق
۰/۰۷	۱/۰۳	۴/۰۲	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۷	۱/۰۵	۵/۰۶	۲۱۴	خصوصی	به‌کارگیری دانش
۰/۰۸	۱/۲۲	۳/۶۴	۲۱۵	دولتی	
۰/۰۶	۱/۰۲	۴/۸۴	۲۱۴	خصوصی	فشار عملکرد
۰/۰۸	۱/۲۵	۳/۴۹	۲۱۵	دولتی	

در این مرحله باید معناداری تفاوت میانگین‌ها و به‌عبارتی فرضیه‌های پژوهشی را بررسی کرد. فرضیه اصلی و هر یک از هفت فرضیه فرعی که در قبل گفته شد، در قالب فرضیه آماری زیر می‌توان بیان کرد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_1 = \mu_2 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

مطابق جدول (۷) آزمون لونز برای برابری واریانس‌ها در بانک‌های دولتی و خصوصی در سه مورد تفاوت معناداری ( $p=0.00$ ) را نشان می‌دهد. بنابراین در سه مورد از هشت مورد از آزمون t

در حالت نابرابری واریانس‌ها استفاده می‌کنیم و در پنج مورد از حالت برابری واریانس‌ها. هرچند نتایج بین برابری و نابرابری واریانس تقریباً برابر است.

جدول ۷. آزمون t برای نمونه‌های مستقل

آزمون تی برای برابری میانگین‌ها					آزمون لوین			
سطح اطمینان ۹۵٪	انحراف	اختلاف	معناداری	درجه	تی	معناداری	فراوانی	
حد پایین	معیار	میانگین	(دو دنباله)	آزادی				
۱/۴۳	۱/۱۱	۱/۲۷	۱/۰۰	۴۲۷	۱۵/۷۷	۱/۰۵	۳/۸۰	هوش سازمانی
۱/۳۹	۱/۹۹	۱/۱۹	۱/۰۰	۳۸۷/۲۰	۱۱/۵۷	۱/۰۰	۲۴/۱۹	انداز مشترک چشم
۱/۳۹	۱/۰۰	۱/۱۹	۱/۰۰	۳۹۱/۲۵	۱۲/۳۰	۱/۰۰	۱۷/۴۷	سرنوشت مشترک
۱/۶۷	۱/۱۶	۱/۴۲	۱/۰۰	۴۲۷	۱۰/۹۶	۱/۲۶	۱/۲۳	میل به تغییر
۱/۳۷	۱/۹۸	۱/۱۸	۱/۰۰	۳۹۳/۴۴	۱۲/۰۷	۱/۰۰	۲۰/۰۸	اشتیاق
۱/۳۴	۱/۹۸	۱/۱۶	۱/۰۰	۴۲۷	۱۲/۷۰	۱/۰۷	۳/۱۹	اتحاد و توافق
۱/۶۴	۱/۲۰	۱/۴۲	۱/۰۰	۴۲۷	۱۲/۹۱	۱/۰۶	۳/۳۱	کاربرد دانش
۱/۵۷	۱/۱۳	۱/۳۵	۱/۰۰	۴۲۷	۱۲/۲۹	۱/۰۵	۳/۶۴	فشار عملکرد

با مراجعه به جدول (۵) مشاهده می‌شود که دلیل اینکه ضریب معناداری متغیرهای چشم‌انداز مشترک و اشتیاق کمتر از ۵ درصد است  $H_0$  (ادعای نرمال بودن توزیع متغیرها) پذیرفته نمی‌شود، به این دلیل برای بررسی معناداری تفاوت دو جامعه از حیث این متغیرها از آزمون "من- ویتنی" استفاده می‌شود. نتایج مربوط به این آزمون در جدول (۸) نشان داده شده است.

جدول ۸. خروجی آزمون من- ویتنی

اشتیاق	چشم‌انداز مشترک	
۹۵۸۸/۵۰	۱۰۰۱۵/۵۰	من- ویتنی
۳۲۸۰۸/۵۰	۳۳۳۳۵/۵۰	ویلکاکسون
-۱۰/۴۵	-۱۰/۱۲	زی
/۰۰	/۰۰	آزمون معناداری اسیمپ(دو دنباله)

ضریب معناداری مندرج در جدول (۸) چون کوچک‌تر از ۵ درصد است ادعای عدم تساوی میانگین‌های دو جامعه در دو متغیر مورد بررسی را تأیید می‌کند. به عبارت دیگر در اینجا نیز می‌توان گفت هوش سازمانی بانک‌های خصوصی در دو بعد چشم‌انداز مشترک و اشتیاق بیش از بانک‌های دولتی است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

براساس خروجی آزمون‌ها (جدول ۷) به علت کوچک‌تر بودن ضریب معناداری آزمون تساوی میانگین‌ها از ۵ درصد (حتی کمتر از ۱ درصد) فرض  $H_0$  در تمامی فرضیه‌های آماری رد می‌شود. این بدان معنی است که هوش سازمانی بانک‌های خصوصی از بانک‌های دولتی در هریک از ابعاد هفت‌گانه و در مجموع بیشتر است.

با بررسی تفاوت میانگین‌ها مشاهده می‌شود، در مجموع میانگین هوش سازمانی بانک‌های خصوصی (۵/۲۳) بیش از بانک‌های دولتی (با میانگین ۳/۹۵) است. مقایسه هوش سازمانی بانک‌های خصوصی و دولتی به تفکیک ابعاد بیانگر از آن است که بیشترین شکاف در بعد فشار عملکرد، به‌کارگیری دانش و میل به تغییر است. به‌نظر می‌رسد، جوان بودن و بالابودن میانگین تحصیلات کارکنان و روشن‌تر بودن اهداف سازمانی بانک‌های خصوصی علت این موضوع باشد. با توجه به نبود شرایط رقابتی در صنعت بانکی کشور در پیش از دهه ۱۳۸۰، بانک‌های دولتی در جهت کسب هوشمندی و عمل براساس آن چندان فعالانه عمل نمی‌کردند، اما با حضور بانک‌های خصوصی و تشدید رقابت تحرکی در این جهت در بانک‌های دولتی ایجاد شد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، همچنان بانک‌های دولتی از منظر هوش سازمانی نسبت به بانک‌های خصوصی عقب‌تر هستند.

در نهایت با توجه به کمی مطالعات انجام شده در زمینه هوش سازمانی پیشنهاد می‌شود در قالب پروژه‌های پژوهشی، پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و دکترا بر غنای این مفهوم افزوده شده و زمینه‌های کاربرد آن در سازمان‌های کشور شناسایی شود.

### منابع

1. Simic Ivana (2005). Organizational Learning as a Component of Organizational Intelligence, Information and Marketing Aspects of the Economically Development of the Balkan Countries, pp. 189-196.
2. Serpa L.F. (2000). "Epistemological assessment of current business intelligence archetypes", Competitive Intelligence Review, Vol. 11, No. 4, pp. 88-101.
3. Glynn M.A (1996). "Innovative genius: a framework for relating individual and organizational intelligences to innovation", Academy of Management Review, Vol. 21, No. 4, pp. 1081-111.

4. McMaster M.D (1996). *The Intelligence Advantage: Organizing for Complexity*, Butterworth-Heinemann, Newton, MA.
5. Yolles M (2005). "Organizational Intelligence", *Journal of Workplace Learning*, 17(1), pp. 99-114.
6. Unland R (1994). "Organizational Intelligence and Negotiation Based DAI Systems – Theoretical Foundations and Experimental Results", *Working Papers of the Institute of Business Informatics, University of Munster, Germany*.
7. Matsuda T (1992). "Organizational Intelligence: It's Significance as a Process and as a Product", *Proceedings of the International Conference on Economics/Management and Information Technology, Tokyo, Japan, August 31-September 4*.
8. Weber S.E, et al (1996). "Toward more intelligent organizations", in Manning, R.W. and King, D.R. (Eds), *Organizational Intelligence: AI in Organizational Design, Modeling and Control. Information Systems*, IEEE Computer Society Press, Los Alamitos, CA, pp. 29-30.
9. Glynn M.A (1996). "Innovative genius: a framework for relating individual and organizational intelligences to innovation", *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, pp. 1081-111.
10. Akgun, Ali E. et al (2007). "Organizational intelligence: a structuration view", *Journal of Organizational Change Management*, 20(3), pp. 272-289.
11. Mooghali A. R, Azizi A. R (2008). "Relation Between Organizational Intelligence and Organizational Knowledge Management Development", *World Applied Sciences Journal*, 4(1), pp. 1-8.
12. Mikesell E. M. (2000). "Organizational Intelligence and Vitality: a systematic Framework for Organizational Renewal", <http://www.Proquest,Umi.com>
13. Halal W. E (2000). *Organizational Intelligence*, Malcom Publishing Ltd, 1(3), pp. 20-25.
14. Matheson, David and Matheson, James (2001). "Smart Organization Perform Better", *Research Technology Management Journal*, 1(1), pp. 1-16.
15. Albercht Karl (2002). "Organizational Intelligence and knowledge Management: Thinking Outside the Silos", <http://www.Karlalbercht.com>

16. Albercht Karl (2002). *The Power of Minds at Work: Organizational Intelligence in Action*, Amacon.
17. Hodgkinson Myra (2002). A Shared Strategic Vision: Dream or Reality?, *The Learning organization*, vol.9, No.2, pp. 89-95.
18. Larwood L, Falbe C, Miesing P. (1995). Structure and meaning of organizational vision, *Academy of Management Journal*, 1995, Vol. 38 No. 3, pp. 740-69.
19. McLean G.N. (2006). *Organization Development: Principles, Processes, Performance*, Berrett-Koehler, San Francisco, CA.
20. Rouse William B (2006). *Enterprise Transformation: Understanding and Enabling Fundamental Change*, John Wiley & Sons, Inc.
21. Kotter J. (1995). "Leading change: why transformation efforts fail", *Harvard Business Review*, Vol. 73, March-April, pp. 59-67.
22. Gummer B. (2000). "Managing knowledge and knowledge workers in organizations: when you got it, flaunt it!" *Administration in Social Work*, Vol. 24 No. 4, p. 75.
23. Barsky N. and Marchant G. (2000). "The most valuable resource: measuring and managing intellectual capital", *Strategic Finance Magazine*, Vol. 81 No. 8, pp. 58-62.
24. Rolf van, Dick et al (2008). Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior, *Journal of Vocational Behavior*, No. 72, pp. 388-399.
25. Organ D. W. (1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time", *Human Performance*, 10, pp. 85-97.