

بررسی نقش میانجی حمایت سازمانی در تاثیر هوش سازمانی بر چابکی سازمانی بانک صادرات استان اردبیل

خیراله سربلند^۱، الهامه امامی زاده خیاوی^۲

^۱ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد پارس آباد مغان، گروه مدیریت، پارس آباد مغان
^۲ کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد پارس آباد مغان، گروه
مدیریت، پارس آباد مغان

نویسنده مسئول:

الهامه امامی زاده خیاوی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی حمایت سازمانی در تاثیر هوش سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان بانک صادرات استان اردبیل انجام شده است، که از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت و شیوه تحقیقات جز تحقیقات توصیفی/پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان بانک صادرات استان اردبیل است، حجم نمونه از طریق جدول مورگان ۱۸۲ نفر به صورت نمونه گیری طبقه بندی شده به صورت تصادفی ساده انتخاب شد، جهت جمع آوری داده های پژوهش از طریق سه پرسشنامه ی استاندارد که پاسخها بر اساس طیف مقیاس ۵ گانه لیکرت است، استفاده شده است. برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و نتایج نشان داد که سوالات پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های کلموگروف-اسمیرنوف برای تعیین نرمال و غیر نرمال بودن جامعه و از ضریب همبستگی، تحلیل عاملی تائیدی و مدلسازی معادلات ساختاری از نرم افزارهای لیزرل، Spss استفاده گردید. نتایج آزمون فرضیه ها نشان دهنده تاثیر مستقیم بین مولفه های هوش سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان و همچنین تاثیر مستقیم مولفه های چابکی سازمان کارکنان بر حمایت سازمانی دارد همچنین نتایج پژوهش نشان داد حمایت سازمانی در تاثیر هوش سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان بانک صادرات نقش میانجی را ایفا میکند.

کلمات کلیدی: حمایت سازمانی، چابکی سازمانی، هوش سازمانی.

مقدمه

ظهور سازمان ها و گسترش روز افزون آنها از ویژگی های بارز تمدن بشری است. در دو دهه اخیر، سازمان ها به طور معناداری تغییر یافته اند، و به سازمان هایی با ویژگی های عدم تمرکز و جهانی شدن تبدیل گشته اند. همچنین پیشرفت و تکامل دانش بشری از جمله رشد سریع رشته مدیریت در جهان امروز، اذهان اکثر مردم به ویژه اندیشمندان را متوجه اهمیت سازمان و عوامل مربوط به آن ساخته است. بسیاری از دانشمندان معتقدند که ماهیت جوامع کنونی، به وسیله سازمانها شکل می گیرد که آنها نیز به نوبه خود تحت تأثیر دنیای پیرامون و روابط موجود در آن قرار می گیرند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳). منابع انسانی یکی از عوامل حیاتی برای بقای سازمانها هستند. مفهوم مدیریت منابع انسانی بر نقش و اهمیت نیروهای ماهر و مستعد در سازمان استوار است و تمام سعی خود را در جهت به کارگیری، بهسازی و نگهداری و کاربرد منابع انسانی به کار می بندد تا از توانمندی های آن برای ایجاد یک سلسله جریانات موثر تولیدی، خدماتی و رفاهی و در نهایت اداره سازمانی مستحکم و دستیابی به آرمان ها و اهداف والای پیش بینی شده به نحو مطلوب بهره گیرد (کاشف، ۱۳۸۸). حمایت سازمانی ادراک شده حالتی در فرد است که بر اساس آن شاغل احساس می کند که سازمان وی را فردی مهم، برجسته و مفید می داند و به خدماتش نیاز فوری دارد. بر اساس نظریه حمایت سازمانی، کارکنان به سازمان شخصیت داده و با آن رابطه تبادلی ایجاد می کنند که قدرت و تأثیر آن بر واکنش های رفتاری و نظری آنان متفاوت است. حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان به عنوان شاخصی از نیت خیرخواهانه سازمان به کار گرفته می شود که در مقابل تلاش کارکنان برای پاداش و قدردانی ارائه می شود همچنین حمایت سازمانی ادراک شده از طریق کاهش فشارها به عنوان یک منبع قوی بر عملکرد اثر گذاشته است (سلویس همکاران، ۲۰۰۸). اکن ۲۰۰۷ هوش سازمانی را توانایی میداند که تمام توان فکری سازمان را به حرکت وا میدارد و این توان فکری را بر دستیابی به مأموریت خود متمرکز میکند (آلبرخت، ۲۰۰۳). در واقع سازمان چابک به سازمانی گفته می شود که دارای ویژگی هایی از جمله نوآوری، انعطاف پذیری و آمادگی واکنش به تغییرات محیطی بوده و نسبت به مشکلات و کاستی ها، بسیار مقاوم و پایدار است. این نوع سازمان با صرف سازمان های چابک می توانند نیاز، کمترین هزینه و انرژی به ویژگیهای اشاره شده دست می یابد (اورولی و لاولر، ۲۰۱۰). مهمترین بخش در تولید، چابکی، منابع انسانی است که بتواند همپای تغییرات فنی در تولید شایستگی های مورد نظر تولید چابک را در خود داشته باشد. به عبارت دیگر در تولید چابک باید قابلیت های چابکی نیروی انسانی، توسعه و پرورش یابد. اما یکی از مهمترین ضرورت های منابع انسانی چابکی، ایجاد زیر ساخت ها و بسترها و پیش زمینه هایی است که بتواند کار منابع انسانی چابک را تسهیل و یا تقویت نماید و منجر به افزایش چابکی گردد. توانا سازهای چابکی نیروی انسانی این نقش را بر عهده دارند. عواملی که حتی عدم وجود برخی از آنها، توانمندساز، شاید قابلیت های چابکی نیروی انسانی را نیز بی اثر سازد. بنابراین شناخت ابعاد و شاخص های توانمندسازهای چابکی نیروی انسانی اهمیت فراوانی دارد (خسروی همکاران ۱۳۹۱). هوش سازمانی باعث می شود اطلاعات برون سازمانی در دسترس سازمان قرار گیرد، قطعیت در تصمیم گیری افزایش یابد و سرانجام عملکرد سازمانی هم بهبود بیابد (سی، ۲۰۰۵). صنعت بانکداری ایران نیز در دهه های اخیر به سوی رقابتی شدن پیش می رود و بررسی موضوع نشان می دهد در بین محققان و نظریه پردازان در اینکه چه عواملی می توانند بر چابکی تأثیر بگذارند اختلاف قابل ملاحظه ای وجود دارد. با توجه به اهمیت مسأله چابکی سازمان تحقیقات در این حوزه همچنان ادامه داشته و در حال تکامل است. تحقیق حاضر بر آن است که از بعد جدیدی به مسأله چابکی سازمان بپردازد که در تحقیقات انجام شده قبلی کمتر به آن توجه شده است. می دانیم هوش سازمانی، چابکی، حمایت ادراک شده کارکنان یکی از ابزارهای بسیار مهم در برنامه ریزی استراتژیک سازمان و فرایند مدیریت است، و به شرکت ها و سازمان ها اجازه می دهد آنچه در محیط رقابتی آنها روی خواهد داد پیش بینی کنند. اگر چه ارتباط عواملی مانند حمایت سازمانی ادراک شده و هوش سازمانی با یکدیگر و با چابکی سازمانی در بافت فرهنگی غرب به تأیید رسیده است، اما نحوه ارتباط این متغیرها با یکدیگر در بافت فرهنگ بومی ایران بویژه در میان کارکنان بانک چندان مورد بررسی قرار نگرفته و نیازمند توجه و بررسی دقیق تر است. لذا این پژوهش درصدد بوده است با شناسایی روابط احتمالی بین هوش سازمانی با چابکی سازمانی کارکنان با نقش میانجیگری حمایت سازمانی ادراک شده اداره بانک صادرات در جهت کمک به شناسایی عوامل موثر در ایجاد محیط کاری مطلوب گامی هر چند کوچک بردارد. که این سوال مطرح می شود آیا هوش سازمانی بر چابکی سازمان با نقش میانجی حمایت سازمانی بانک صادرات استان اردبیل تأثیر دارد؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

امروزه با افزایش رقابت و تغییرات غیر قابل پیش بینی در عرصه کسب و کار، سازمان ها به منظور کسب مزایای رقابتی در دستیابی به اهداف سازمانی و موفقیت در کسب و کار، با یک چابک عمل، این قابلیت به سازمانها کمک میکند تا تغییرات غیر قابل پیش بینی را بمنظور دستیابی به موقعیت بهتر در بازار رقابتی و بهبود چرخه زمانی در فعالیتهای مدیریتی، کشف کرده و به آن پاسخ دهند (فتحیان و شیخ، ۱۳۹۰). با توجه به نقش پراهمیت حمایت سازمانی ادراک شده، سازمان ها می بایست از رابطه آن با نگرش ها و رفتارهای شغلی مطلوب و مکانیسم هایی که در این رابطه نقش بسزایی دارند آگاه باشند و بتوانند راه کارهایی برای پرورش این سازه مهم در بافت خود و در تعامل با کارکنان بیابند. از دیرباز اثر متغیرهای سازمانی مؤثر بر پیامدهای کارکنان برای سازمان ها، مدیران و روان شناسان صنعتی و سازمانی مهم بوده، هست و خواهد بود. در همین راستا، متغیر حمایت سازمانی ادراک شده وجود دارد. که در پژوهش های بسیاری مورد توجه بوده است (ریگل و همکاران ۲۰۰۹).

هوش نقش مهمی را در ساختار اجتماعی بازی میکند پژوهشهای اخیر هوش به معنای توانایی یادگیری، استدلال و ادراک تعریف میشود بهبود هوش سازمانی برای ارتقاء ظرفیت نوآوری ضروری است به علاوه، فعالیتهای عملکردهای مدیریتی باید به منظور بقاء سازمان، بر هوش سازمانی متمرکز باشند هوش سازمانی به مدیریت تدابیر هوش در بخشهای بازرگانی و دولتی اشاره دارد هرچند فقدان مطالعات جامع در مورد هوش سازمانی وجود دارد، ولی پژوهشهای روانشناختی درخصوص هوش، اصول و بنیان مطالعات هوش سازمانی را شکل داده است (کستی و همکاران ۲۰۱۱).

بفقدان چابکی می تواند منجر به ضررهای حقیقی قابل توجه و از دست رفتن فرصت ها شود (نامبورت، قیون ریوان، ۲۰۱۰). لازم به ذکر است که در میان جنبه های مختلف چابکی، چابکی نیروی انسانی تاکنون کمتر مورد توجه قرار گرفته است. چابکی نیروی انسانی توانایی کارکنان برای واکنش راهبردی نسبت به عدم اطمینان است. سازمان ها برای انتقال فناوری های ناآشنا و جدید برای محصولات خود، باید عمدتاً به کارکنان خود تکیه نمایند. در یک سازمان با محوریت نیروی انسانی، ممکن است فرصت هایی در آینده فراهم شود و از ریسک مصون بماند. بنابراین منجر به بهبود عملکرد در بلندمدت تحت شرایط تغییر و عدم اطمینان خواهد شد. منابع در مورد چابکی نیروی انسانی بسیار اندک هستند و بیشتر در سطح مفهومی به این موضوع پرداخته اند، (برو و همکاران، ۲۰۰۲).

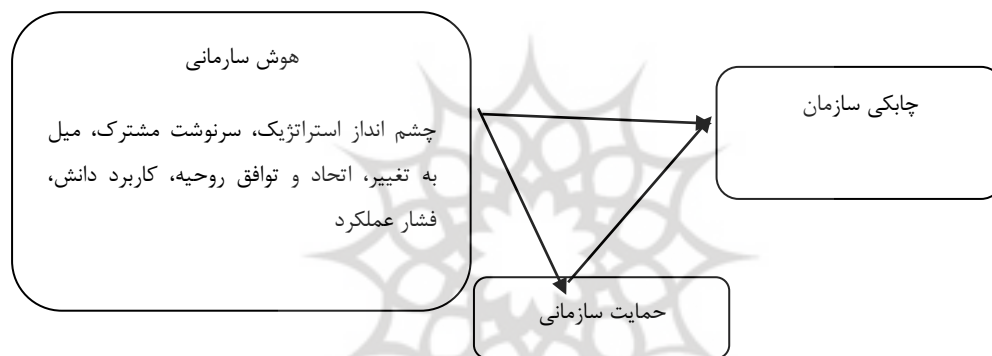
در چند سال اخیر اکثر بانکهای کشور اقدام به دایر کردن واحدهای بازاریابی تحقیقات بازار کرده اند که این خود دلیلی روشن بر حرکت این صنعت به سوی رقابتی شدن است، بدون تردید در آینده نزدیک شاهد شدت یافتن آن نیز خواهیم بود با در نظر گرفتن نارسایی های موجود در سیستم بانکی در ایران وعدم کارایی و اثربخشی شعب بانک ها لازم است هوش سازمانی در بانکها نهادینه شود واز ابزارها و تکنیک های مناسب برای افزایش چابکی کارکنان سازمان استفاده شود. چابک بودن کارکنان بر فعالیت های بازاریابی می تواند بیشترین تأثیر را بر موفقیت بانک ها داشته باشد. بررسی موضوع نشان می دهد در بین محققان و نظریه پردازان دراینکه چه عواملی می توانند بر چابکی تأثیر بگذارند اختلاف قابل ملاحظه ای وجود دارد. با توجه به اهمیت مسأله چابکی سازمان تحقیقات در این حوزه همچنان ادامه داشته و در حال تکامل است. تحقیق حاضر برآن است که از بعد جدیدی به مسأله چابکی سازمان بپردازد که در تحقیقات انجام شده قبلی کمتر به آن توجه شده است. می دانیم هوش سازمانی چابکی، حمایت ارداک شده کارکنان یکی از ابزارهای بسیار مهم در برنامه ریزی استراتژیک سازمان و فرایند مدیریت است، و به شرکت ها و سازمان ها اجازه می دهد آنچه در محیط رقابتی آنها روی خواهد داد پیش بینی کنند.

با توجه به اهمیت موضوع، تحقیقات زیادی در زمینه فوق در کشورهای مختلف انجام شده است از جمله: عسگری و همکاران در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی تحت عنوان ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استانهای غربی ایران، یافته های پژوهش نشان داد که متغیر حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی و مولفه های آن رابطه مثبت و قوی دارد و حمایت سازمانی ادراک شده می تواند متغیر تاثیرگذاری بر عملکرد شغلی و مولفه های آن باشد. سلطانی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی تحت عنوان نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی پژوهش حاضر به بررسی رابطه حمایت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی می پردازد یافته پژوهش حاکی از این بود که سازمان ها با بهره گیری از نتایج حاصله، در دنیای نوینی که پیوسته در حال تغییر و تحول است قادر به پیشی گرفتن از رقبای خواهند شد. درویش و همکارانش در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی تحت عنوان رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی با رویکرد ارتقای یادگیری سازمانی نشان داد که همه ابعاد هوش سازمانی (سرنوشت مشترک، بینش راهبردی، تمایل به تغییر، کاربرد دانش، فشار عملکرد، روحیه و اتحاد و توافق) با مولفه های یادگیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. محمد علی قره و همکاران در سال ۱۳۹۱ در تحقیقی با عنوان رابطه هوش سازمانی مؤلف ههای آن با عملکرد شغلی در مدیران تربیت بدنی و هیئت های ورزشی شهر اهواز به این نتیجه رسیدند که بین تک تک مؤلف ههای هوش سازمانی با عملکرد شغلی مدیران رابطه ای معنادار وجود دارد.

فتحیان، شیخ در سال ۱۳۹۰ در پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر چابکی شرکت های کوچک و متوسط، پس از دسته بندی شرکتها در سه سطح چابک، نیمه چابک و غیر چابک، نقش فناوری اطلاعات بر چابکی با توجه به پرسشنامه ارسال شده برای مدیران شرکتها مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است. یافته های تحقیق نشان میدهد که فناوری اطلاعات نقش مهمی در چابک بودن این شرکتها ایفا میکند.

به طوری که چیانگ وسیه ۲۰۱۲ با انجام تحقیقی با عنوان تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی گزارش کردند که ضریب همبستگی بین حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد شغلی مثبت و معنادار است. جنیفر در سال ۲۰۱۱ در پژوهش خود اعلام کرد که بین حمایت سازمانی درک شده توسط کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی ارائه خدمات، وفاداری، مشارکت آنها رابطه معناداری وجود دارد. تایید به موقع بر کار کارکنان تمرکز بالا بر روی رفاه آنها، توجه به سلامت کارکنان و خانواده آنها روش هایی است که به ایجاد یک درک مناسب از حمایت سازمانی منجر می شود.

اوگا در سال ۲۰۱۲ با بررسی ۳۸۰ کارمند از سازمان های خصوصی اسانبول دریافت که بین حمایت سازمانی با تعهد عاطفی و هنجاری رابطه مثبت وجود دارد در حالی که بین درک حمایت سازمانی با تعهد مستمر رابطه معناداری مشاهده نشد. با توجه به اهمیت و نقشی که هوش سازمانی بر چابکی سازمانی با نقش میانجیگری حمایت سازمانی دارد، ضرورت پژوهش های بیشتر در تأیید یا رد یافته های پژوهشهای قبلی احساس می شود. از این رو در پژوهش حاضر پس از مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی تحقیق به صورت ذیل ارائه می شود.



شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق بر گرفته از، (حمایت سازمانی بر اساس مطالعات آزینببرگ و همکاران در سال ۱۹۸۶ به نقل از پیرسون ۲۰۱۲، هوش سازمانی، کارل آلبرخت ۲۰۰۲، چابکی سازمان جعفری مقدم، ۱۳۹۰)

فرضیات پژوهش

با توجه به مدل مفهومی، فرضیه های پژوهش به صورت ذیل ارائه می گردد:
فرضیه اصلی: بین نقش میانجی حمایت سازمانی در تاثیر هوش سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
فرضیه های فرعی:

- (۱) بین مولفه های هوش سازمانی در چابکی سازمان کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
 - (۲) بین مولفه های هوش سازمانی در حمایت سازمانی کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
 - (۳) بین حمایت سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ابزار و روش پژوهش: این پژوهش از نوع کاربردی می باشد و به لحاظ روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارمندان بانک صادرات استان اردبیل که ۳۴۲ نفر و حجم نمونه با جدول مورگان ۱۸۲ نفر برآورد شد. و با استفاده از نمونه گیری طبقه ای، نمونه ها با نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. ابزار مورد استفاده در پژوهش حاضر سه پرسشنامه استاندارد می باشد که برای متغیر هوش سازمانی از پرسشنامه استاندارد کارل آلبرخت و چابکی سازمان پرسشنامه استاندارد جعفری مقدم در سال ۱۳۹۰، پرسشنامه حمایت سازمانی بر اساس مطالعات آزینببرگ و همکاران در سال ۱۹۸۶ به نقل از پیرسون ۲۰۱۲، انجام گرفته، استفاده شد. روایی پرسشنامه با مشورت اساتید راهنما و متخصصین امر و همچنین پژوهش قبلی انجام شد، برای سنجش پایایی پرسشنامه از

فرمول کرانباخ استفاده شد که پایایی بدست آمده پرسشنامه به شرح جدول زیر می باشد که نشان دهنده پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

جدول ۱- مقدار آلفای کرانباخ متغیر های مستقل و وابسته

ردیف	نام متغیر	ضریب آلفای کرانباخ	تعداد آیتم
۱	هوش سازمانی	۰.۸۶۲	۴۹
۲	چابکی سازمان	۰.۸۵۵	۲۵
۳	حمایت سازمان	۰.۸۶۴	۱۶

تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل، SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است که در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص های نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته و در سطح آمار استنباطی از آزمون کلموگراف اسمیرنوف، از ضریب همبستگی، تحلیل عاملی تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری از نرم افزار های لیزرل، Spss استفاده شده است.

آزمون کلموگروف-اسمیرنوف: جهت استفاده از تکنیک های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر متغیر وابسته نرمال باشند که این کار نیز با آزمون کلموگروف-اسمیرنوف آزمون می شود.

داده های متغیر i دارای توزیع نرمال می باشد. H_0

داده های متغیر i دارای توزیع نرمال نمی باشد: H_1

جدول ۲- نتیجه آزمون نرمال بودن متغیر وابسته و مستقل

عامل	سطح معنی دار	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه
چابکی سازمان	۰.۱۷۶	۰/۰۵	H_0	نرمال است
حمایت سازمانی	۰.۴۲۷	۰/۰۵	H_0	نرمال است
هوش سازمانی	۰.۶۵۱	۰/۰۵	H_0	نرمال است

نتیجه گیری: با توجه به اینکه P-value بزرگتر و بیشتر از پنج صدم است نمی توان فرض صفر را رد کرد. و بنابراین متغیر وابسته و متغیر در نمونه دارای توزیع نرمال می باشد.

آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه اول: بین مولفه های هوش سازمانی در چابکی سازمان کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۳- ضریب همبستگی بین مولفه های هوش سازمانی و چابکی سازمان

چابکی سازمان	ضریب همبستگی	۰.۴۰۸	۰.۱۸۳	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
	سطح معنی دار	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
	جامعه آماری	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱
	فشار عملکرد	۰.۴۳۸	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
کاربرد دانش	۰.۱۶۳	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
توافق و اتحاد	۰.۱۶۳	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
روحیه	۰.۳۱۳	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
میل به تغییر	۰.۳۸۹	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
سرنوشت مشترک	۰.۱۸۳	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
چشم انداز راهبردی	۰.۱۸۳	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳
هوش سازمانی	۰.۴۰۸	۰.۳۸۹	۰.۳۱۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳	۰.۱۶۳

با توجه به جدول (۳) مشاهده می شود که در سطح معنی دار ۰.۰۰۱ درصد مقدار سطح معنادار محاسبه شده (sig0/000) برای مولفه های کمتر از مقدار ۰.۰۰۱ درصد می باشد. به همین دلیل با اطمینان ۹۹ درصد فرضیه تایید شده و این رابطه معنادار می باشد. همچنین بر اساس این جدول می توان گفت بیشترین همبستگی بین دو متغیر هوش سازمانی (بعد میل به تغییر) و چابکی سازمان ۰.۴۳۸ می باشد و کمترین همبستگی بعد چشم انداز راهبردی با ۰.۱۸۳ درصد که این امر بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است.

فرضیه دوم: بین مولفه های هوش سازمانی در حمایت سازمانی کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴- ضریب همبستگی بین مولفه های هوش سازمانی و حمایت سازمانی

حمایت سازمانی	ضریب همبستگی	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
	سطح معنی دار	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
	جامعه آماری	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱
	فشار عملکرد	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
کاربرد دانش	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
توافق و اتحاد	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
روحیه	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
میل به تغییر	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
سرنوشت مشترک	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
چشم انداز راهبردی	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷
هوش سازمانی	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷	۰.۳۱۷

با توجه به جدول (۴) مشاهده می شود که در سطح معنی دار ۰.۰۰۱ درصد مقدار سطح معنادار محاسبه شده (sig0/000) برای مولفه های کمتر از مقدار ۰.۰۰۱ درصد می باشد. به همین دلیل با اطمینان ۹۹ درصد فرض H0 رد و فرض H1 تایید شده و این رابطه معنادار می باشد. همچنین بر اساس این جدول می توان گفت بیشترین همبستگی بین دو متغیر فشار عملکرد و چابکی سازمان ۰.۶۴۶ درصد و کمترین همبستگی توافق و اتحاد با ۰.۳۱۷ درصد می باشد که این امر بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است.

فرضیه سوم: بین حمایت سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان بانک صادرات استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

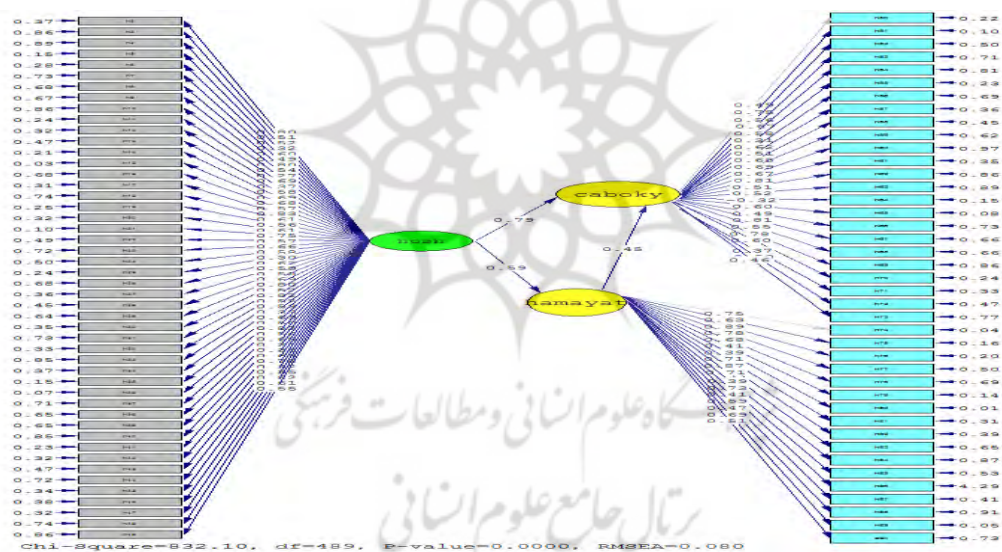
جدول ۵ - ضریب همبستگی بین حمایت سازمانی و چابکی سازمان

حمایت سازمانی		چابکی سازمان
۰.۸۸۶	ضریب همبستگی	
۰.۰۰۰	سطح معنی داری	
۱۸۲	تعداد نمونه	

با توجه به جدول (۵) مشاهده می شود که در سطح معنی دار ۰.۰۱ درصد مقدار سطح معنادار محاسبه شده (sig/000) برای مولفه های کمتر از مقدار ۰.۰۱ درصد می باشد. به همین دلیل با اطمینان ۹۹ درصد فرض H0 رد و فرض H1 تایید شده و این رابطه معنادار می باشد. همچنین بر اساس این جدول می توان گفت شدت همبستگی بین دو متغیر حمایت سازمانی و چابکی سازمان سازمانی ۰.۸۸۶ درصد می باشد که این امر بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است.

بررسی الگوی پیشنهادی پژوهش در حالت کلی به کمک مدل معادلات ساختاری

به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که مدل ساختاری در نمودار (۱) نشان داده شده است.



نمودار ۱- معادلات ساختاری به روش استاندارد

نمودار مسیر پیشنهادی برای آزمون فرضیه های پژوهش که شامل روابط بین متغیرهای پژوهش است که مدل کلی تحقیق را تشکیل می دهد. مطابق جدول (۵) نخستین شاخص در نمودار مسیر مربوط به مدل، مجذور کای است که مقدار آن برای این مدل با درجه آزادی برابر با ۸۳۲.۱۰ در سطح ۴۸۹ از لحاظ آماری معنادار است. ریشه میانگین مجذورات تقریباً RMSE برابر ۰.۰۸۰ است و این شاخص هر چه کوچکتر باشد، یعنی به صفر نزدیکتر باشد حاکی از برازش بهتر مدل است. سایر شاخص ها برازندگی مدل شامل شاخص نیکویی GFI شاخص نیکویی تعدیل شده AGFI شاخص نیکویی مقایسه ای CFI و شاخص نیکویی میانگین NFI می باشند. این شاخص ها می تواند از صفر تا یک متغیر باشند اما هر چه مقدار این شاخص ها به یک نزدیک تر باشد نیکویی برازش مدل بیشتر است. نهایتاً این نتایج همه ی شاخص های برازش در دامنه قابل قبول قرار داشته که حکایت از مناسب و مطلوب مدل اندازه گیری تحقیق است، یعنی با توجه به مطالب با می توان نتیجه گرفت که مدل اندازه گیری (متغیرها مشاهده شده) از برازش خوبی برخوردارند و این بدین معنی هست که متغیرها ی آشکار خوبی می توانند متغیرهای پنهان را اندازه گیری کنند.

جدول ۵- شاخص های نیکویی برازش مدل

شاخص های برازش	مقدار	پرازش قابل قبول
مجذور کای دو	۸۳۲.۱۰	کوچکتر از ۳ باشد
ریشه میانگین مجذورات تقریب RMSEI	۰.۰۰۸	کمتر از ۰.۸ باشد
شاخص نیکویی برازش GFI	۰.۹۳	GFI > 0.90
شاخص نیکویی تعدیل شده AGFI	۰.۹۳	AGFI > 0.90
شاخص نیکویی مقایسه ای CFI	۰.۹۱۱	CFI > 0.90
شاخص نیکویی میانگین NFI	۰.۹۵۳	NFI > 0.90

تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی در تاثیر هوش سازمانی بر چابکی سازمانی کارکنان: یکی از مباحث اساسی در مدل یابی معادلات ساختاری، بیان نقش تعدیل گری یک عنصر است. اگر جهت و شدت رابطه ی میان متغیر مستقل و وابسته در سطوح گوناگون یک متغیر سوم، به طور قابل ملاحظه ای تغییر کند، به آن متغیر سوم متغیر میانجی گفته میشود. بدین لحاظ، میانجی در یک چهارچوب تحلیل همبستگی به عنوان یک متغیر سوم تلقی میشود که همبستگی مرتبه صفر میان X و Y را به طور معنی داری تغییر می دهد.



شکل ۲- اثر کل (اثر مستقیم و غیرمستقیم) نقش میانجی یک متغیر

تاثیر غیر مستقیم + تاثیر مستقیم = اثر کل

اثر میانجی بر وابسته \times اثر مستقل بر میانجی = تاثیر غیر مستقیم

در مدل ساختاری این تحقیق، هوش سازمانی یک متغیر مستقل درونزا است که با X نمایش داده ایم. چابکی سازمان متغیر وابسته است که با Y نمایش داده ایم. حمایت سازمانی یک متغیر مستقل درونزا است که به عنوان متغیر میانجی در رابطه X و Y تاثیر گذاشته است. متغیر میانجی حمایت سازمانی را با M نمایش داده ایم. بنابراین تاثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی بر رابطه هوش سازمانی بر چابکی سازمان کارکنان به صورت زیر محاسبه می شود.

$$\text{محاسبه تاثیر غیر مستقیم } B_{xmy} = b_{mx} \times b_{my} = 0.59 \times 0.45 = 0.20$$

$$\text{اثر کل } x \rightarrow y = B_{xmy} + B_{xy} = 0.20 + 0.59 = 0.79$$

اثر کل هوش سازمانی ۰/۷۹ محاسبه شده است. در مدل پیشین که اثر نقش میانجی حمایت سازمانی لحاظ نشده بود اثر کل ۰/۵۹ بدست آمده بود. بنابراین حمایت سازمانی در رابطه هوش سازمانی و چابکی سازمانی اثر میانجی دارد و بر میزان این رابطه تاثیر گذار است.

بحث و نتیجه گیری

همانگونه که در دنیای انسانی و حیات پرتلاطم بشری، انسانهایی موفق و کارا خواهند بود که از درج هوشی بالایی بهره مند باشند تا بتوانند بر چالشها و مشکلات زندگی خود فائق آیند، قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین گونه خواهد بود، به خصوص اینکه هر چه زمان به جلوتر می رود، با پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالشهای جدید، سازمانها پیچیده تر و اداره ی آنها نیز مشکلتر میشود. اهمیت این نکته، زمانی آشکار خواهد شد که بپذیریم در سازمانهای امروزی، علاوه بر منبع عظیم انسانی هوشمند و خلاق، فناوری هوشمند نیز در فرایند عملکرد سازمانها، نقش مؤثری ایفا میکنند. هوش سازمانی، ترکیبی از تمام مهارتهایی است که مورد نیاز و استفاده ی سازمانها میباشد. این مهارتها هستند که به تغییرات منتهی میشوند. امروزه با اطمینان کامل میتوان گفت هوش سازمانی، ما را برای تصمیم گیری سازمانی توانمند می سازد. بهره گیری از هوش سازمانی، اثربخشی استفاده از ساختارهای اطلاعاتی موجود، در راستای اهداف افزایش می یابد. و اطلاعات از حالت عملیاتی و محدود شده در لایه های پنهان و غیررسمی، برای استفاده و کاربرد در تصمیم گیریها و حل مسائل،

توسعه داده می شوند. هوش سازمانی میتواند به مدیران کمک شایانی کند و آنها را قادر سازد تا با توجه به حافظه ی سازمانی، به نیازها و مشکلات پاسخ گویند و توان عکس العمل به موقع در برابر تغییرات محیط را داشته باشند. به نظر میرسد. بررسی های انجام شده حاکی از آن است که با مدیریت موثر و تقسیم کار مناسب که ویژگی های فردی و شخصیتی افراد را در نظر گرفته باشد می توان شرایطی ایجاد کرد که افراد نقش خود را با کیفیت و کمیتی فراتر از آنچه که تعریف شده و انتظار می رفته ایفا نموده و به عنوان یک کارمند متعهد متخصص و به تمامی ارزش ها و آرمان سازمان پایبند و در راستای تأمین انتظارات ذینفعان گام بردارند بنابراین، بین بُعد بینش استراتژیک و چابکی سازمانی در بانک صادرات اردبیل، رابطه وجود دارد. منظور از چشم انداز استراتژی، تدوین استراتژی، بررسی محیطی، بررسی استراتژی بها توسط مدیران ارشد، تعهد سازمان در قبال بازار، بیانیه، مأموریت و خط مشیهای کلیدی برای سازمان، وجود برنامه ی منظم جهت ارتقای مدیران و ... است. نتایج بیان میکنند؛ چنانچه این مؤلفه و عوامل مربوط به آن در سازمان، وجود داشته باشد؛ تأثیر مثبت و بالایی بر میزان چابکی سازمان بانک صادرات، خواهد گذاشت. چشم انداز استراتژیک در بانک صادرات، چابکی و سرعت پاسخگویی به ارباب رجوع و تحولات محلی و منطبق های را نوید میدهد. بین بعد سرنوشت مشترک و چابکی سازمانی در بانک صادرات، رابطه وجود دارد. همانطور که میدانیم، سرنوشت مشترک، عبارت است از: سهیم کردن کارکنان در برنامه ها و نتایج عملیات، و استراتژی کلی سازمان، کمک به انجام کارها در همه سطوح کارکنان، در میان گذاشتن احساس شراکت کارکنان با مدیران در امور، اعتقاد به چشم انداز سازمان جهت موفقیت، دوام و استمرار ارتباط با سازمان توسط کارکنان، وجود این آیتها در بانک ها یا تأکید بر ایجاد هر کدام از آنها، بانک را به سوی انعطاف پذیری در برابر تغییرات، سرعت پاسخ به محرکها و تغییرات و بالاخره چابکی، خواهد شد وجود الگویی از تحرک و تعهد مدیران در ذهن کارکنان، تأثیرمدیریت در روحیه ی کارکنان، احساس بالندگی از کار کردن در سازمان، تلاش کارکنان جهت دستیابی به موفقیت، ابراز خوش بینی از فرصتهای پیشرفت سازمان، دنبال کردن وظایف شغلی با علاقه توسط مدیران، کیفیت زندگی کاری با توجه به اینکه بانک صادرات، عزم خود را در بالا بردن این شاخصها جزم کرده است، بنابراین، چابکی در پاسخگویی به مشتریان و کسب رضایت آنان و سرعت در ارائه ی خدمات، قطعاً جزو برنامه ها و اهداف سازمان است و بانک ها خود را متعهد و مکلف به آن می دانند.

پیشنهادها

بر اساس نتایج پژوهش: با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که نقش میانجی حمایت سازمانی بر هوش سازمانی با چابکی سازمان و (ابعاد آن)، رابطه معنی دار وجود دارد. بنابراین، تصمیمات این سازمان، باید هم دانش محور باشد و هم در برابر بحرا نها، سریع اتخاذ گردد. بانک ها باید هوش سازمانی بالایی داشته و بسیار چابک باشد تا بتواند به وظایف و مأموریتهای خود، عمل کند و اهداف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی پیش بینی شده را محقق نماید، لذا به منظور تقویت هوش سازمانی مدیران و کارکنان در راستای توسعه اهداف بانک با توجه به نیاز روز سیستم بانکی کشور به جایگزینی با سیستمهای مدیریتی و عملیاتی نوین، پیشنهاد میشود نیازها و ابزارهای لازم جهت تقویت و افزایش میزان چابکی کارکنان بانکها مورد بررسی قرار گیرد.

بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه اول بدست آمد پیشنهاد می شود که:

- بانکها نسبت به تبیین اهداف و رسالت سازمانی خود و آگاهی دادن اعضای سازمان و کارکنان اقدام مقتضی را انجام دهند. داشتن یک اهداف شخصی با اهداف سازمانی یکی می گردد.
- تشکیل تیمهای کاری در سطح شعب بانکها علی الخصوص فعالیتهای در ارتباط مستقیم با مشتری
- برگزاری دوره های آموزشی کوتاه مدت متناسب با نیازهای کارکنان
- برگزاری دوره های آموزشی کوتاه مدت متناسب با تغییر و تحولات محیطی
- فراهم نمودن فرصت های مناسب برای چابکی و پیشرفت تمام کارکنان بر حسب نیازهای آنان
- تشویق کارکنان به شرکت در دوره های آموزشی از طریق ارائه پاداش، مزایا و یا ارتقای پستی با توجه به پیشرفت آنان
- آزمایش و استقبال از ایده های جدید کارکنان

فرضیه دوم: با توجه به نقش مستقیم هوش سازمانی در چابکی سازمانی پیشنهاد می شود: در جذب و پرورش نیروی انسانی به عنوان هوش انسانی سازمان دقت کافی به خرج داده شود. حمایت های مالی و اجتماعی از طرح ها و ایده های جدید در سازمان جهت گسترش طرح ها و ایده های نو؛ فراهم آوردن امکانات بازخورد مناسب و مرتب برای کارکنان و آگاهی کارکنان از میزان تأثیر کار آنها بر موفقیت یا عدم موفقیت کل سازمان.

فرضیه سوم: با توجه به فرضیه سوم در بحث مربوط به حمایت سازمانی پیشنهاد می شود، نقش سازمان در رفاه کارکنان، قدردانی از تلاش و کوشش کارکنان، نادیده گرفتن خطا های کارکنان، ارج نهادن به عقاید تک تک کارکنان، می تواند تأثیر بسزای بر تعهدات کارکنان و چابکی کارکنان بانک را داشته باشد.

منابع و مراجع

- ۱- رحیمی، ر، بحر العلوم، ح، یونسین، ع، ۱۳۹۳، ارتباط سلامت سازمانی با تعهد سازمانی و درک حمایت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۶۲، آذر و دی ۱۳۹۱، ص ۳۲۱-۱۴۷.
- ۲- سلطانی، ا، صریحی، ر، عباسی، ح، ۱۳۹۲، نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی در تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی، علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول) سال بیست و سوم شماره ۷۰، صفحات ۲۰۹ تا ۲۲۹.
- ۳- عسگری، ب، پور سلطانی زرنیدی، ح، آقایی، ن، فتاحی، ج، ۱۳۹۲، ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استانهای غربی ایران، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره اول، شماره دوم، ص ۱۹-۲۸.
- ۴- جعفری مقدم، س، ۱۳۹۰، بررسی رابطه بین کار تیمی و چابکی سازمان (مطالعه موردی بانک های خصوصی و دولتی شهرستان سنندج)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سنندج.
- ۵- چاوشی، ک. جوادی پورفر، ب، ۱۳۹۰، سنجش هوش رقابتی در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار و بررسی تاثیر نوع صنعت بر آن، دومین کنفرانس مدیریت اجرایی، ۲۰۱ تیرماه.
- ۶- خسروی، ا، ابطحی، ح، احمدی، ر، سلیمی، ح، ۱۳۹۱، شناسایی عوامل توانمند ساز چابکی نیروی انسانی به روش دلفی در صنایع الکترونیک، بهبود مدیریت، سال ششم، شماره ۴، پیاپی ۱۸، ص ۱۵۳-۱۲۹.
- ۷- فتحیان، م، شیخ، ع، ۱۳۹۰، بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر چابکی شرکت های کوچک و متوسط، دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشور رفتار - مدیریت و پیشرفت، دانشگاه شاهد، سال هجدهم، شماره ۵.
- ۸- قلی پور، آ، پورعزت، ع، محمدی، ف، ۱۳۹۰، تبیین عوامل درون سازمانی و برون سازمانی مؤثر بر ساخت سازمانی هویت در سازمان های دولتی، فصلنامه مدیریت دولتی، دانشکده تهران، دوره ۳، شماره ۷، ص ۱۴۹-۱۶۶.
- ۹- کاشف، م، ۱۳۸۸، مدیریت اداری و مالی در سازمان های ورزشی. تهران: انتشارات بامداد کتاب. چاپ اول.
- ۱۰- محمدی، ع، امیری، ی، ۱۳۹۱، ارائه مدل ساختاری تفسیری دستیابی به چابکی از طریق فناوری اطلاعات در سازمان های تولیدی، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۴، شماره ۱۳، ص ۱۳۴-۱۱۵.

۱۱-Allen MW., Armstrang DJ., Reid MF., Riemenschneider CK.(2008); "Factor impacting the perceived organizational support of IT.

۱۲-Akgun, A.E. Byrne, John. & Keskin, H. (2007). Organizational intelligence: A structuration view. *Journal of Organizational Change Management*, 20(3), 272- 289.

۱۳-Agarwal, A., Shankar, R and Tiwari, M.K. (2007). Modeling agility of supply chain, *Industrial Marketing Management* 36(4), 443-457.

۱۴-Albrecht, K. (2003). Organizational Intelligence survey. Australian Institute of Management. (www.KarlAlbrecht.com).

۱۵-Breu, K., Hemingway, C.J., Strathern, M., Bridger, D.,(2002): Workforce agility:the new employee strategy for the knowledge economy. *Journal of Information*.

۱۶-Chiang, C.F., & Hsieh, T.S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 180-19.

۱۷-Ovgu. K akmak-Otluoglu. (2012). "Protean and boundaryless career attitudes and organizational citizenship behavior". *Thailand career development international*, 9, 406 -423.

۱۸-Presson , B. A. (2012). The Mediating of perceived organizational support on the relationship between value congruence & engagement. Thesis Msc, University of Houston Clear Lake.

۱۹-Kesti, M., Syvajarvi. A., Stenvall. J., Rivera. M. (2011). Human capital scenario analysis as an organizational intelligence tool for performance management. *Problems and Perspectives in Management*, 9(1), 46-58.

۲۰-Lin C-T, Chiu H and Chu P-Y, (2006). Agility index in the supply chain. *International Journal of Production Economics* 100: 285-299.

۲۱-Potas, N., Erçetin. Ule. & Koçak, S. (2010). Multi dimensional organizational intelligence measurements for determining the institutional and managerial capacity of girls' technical education institution (Diyarbakir, anliurfa and Konya/Turkey), *African Journal of Business Management*, 4(8), 1644-1651.

۲۲-Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A metaanalysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.

۲۳-Sluss D M, Klimchak M, Holmes JJ. Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. J Vocational Behav 2008; 73 (3): 457.

۲۴-Simic, Ivana (2005). Organizational Learning as a Component of Organizational Intelligence. Information and Marketing Development, 19(3) 189-195.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی