

ارتباط‌سنجی بین بلوغ هوش تجاری با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجیگری ریسک‌پذیری کارکنان (مطالعه موردی: شعب بانک ملی استان کرمان)

سهیلا شمس‌الدینی^{†*}، عباس بابائی‌نژاد[‡] و خشایار ستوده[‡]

[†] گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران،
soheilashamsadini@iau.ac.ir

[‡] گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران،
abbasbabaie@iau.ac.ir

چکیده. هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی ریسک‌پذیری کارکنان در شعب بانک ملی استان کرمان می‌باشد در عصر حاضر مدیران برای بهبود عملکرد کارکنان خود به عوامل متعددی توجه دارند. از جمله این عوامل بلوغ هوش تجاری و ریسک‌پذیری کارکنان است. کارکنانی که از هوش تجاری بالایی برخوردارند ریسک‌پذیری بالاتری دارند و در نتیجه عملکرد شغلی بالاتری دارند. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان می‌باشد که تعداد آن‌ها ۶۰۰ نفر می‌باشد و حجم نمونه برابر ۲۳۴ نفر تعیین شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل سه پرسشنامه با روایی و پایایی قابل قبول استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و آزمون پیرسون و رگرسیون استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از این است که بین بلوغ هوش تجاری با عملکرد شغلی،

* نویسنده‌ی عهده‌دار مکاتبات
دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۲۶، پذیرش: ۱۴۰۴/۹/۱۶.

ریسک پذیری کارکنان نقش میانجی دارد بنابراین، به مدیران پیشنهاد می‌شود با بالا بردن بلوغ هوش تجاری و ریسک پذیری کارکنان باعث بهبود عملکرد شغلی شوند.

واژگان کلیدی: بلوغ هوش تجاری، ریسک پذیری کارکنان، عملکرد شغلی.

۱- مقدمه

یکی سازمان‌ها به منظور دست یافتن به هدف‌هایی ایجاد شده‌اند که میزان موفقیت آنها برای رسیدن به این هدف‌ها، ارتباط مستقیم با نحوه عملکرد کارمندانشان دارد. از این رو، عملکرد کارکنان در سازمان از جایگاه مهمی برخوردار می‌باشد [۱]. برای دستیابی به یک سازمان کارا و اثر بخش، عملکرد کارکنان باید در راستای تحقق اهداف سازمان باشد و سیستم ترفیع به عنوان سیستم پشتیبانی‌کننده بگونه‌ای طراحی و اجرا گردد تا کارکنان را نسبت به بهبود عملکرد و در نتیجه مشارکت، بهره‌وری و برتری سازمان برانگیزاند. بدیهی است بهبود عملکرد، فرایندی بسیار مهم و از حساس‌ترین مسائلی است که مسئولان سازمان با آن روبرو هستند. با وجود سعی دائم در طراحی سیستم‌های بهینه و موثر برای بهبود عملکرد کارکنان، شواهد و مدارک نشان می‌دهد مسئولان سازمان از روش‌ها و سیستم‌های مورد استفاده برای بهبود عملکرد کارکنان راضی نیستند [۶]. سازمان‌ها و موسسات مختلف غالباً به منظور تشخیص میزان کارایی کارکنان در پیشبرد اهداف سازمان به ارزیابی عملکرد آنان می‌پردازند. با وجود چنین گرایش مثبتی، بسیاری از مدیران هنوز هم چنان‌که باید و شاید به ارزش این ارزیابی‌ها واقف نیستند و بنابراین در انجام آن کوتاهی می‌کنند، حال آنکه ارزیابی عملکرد کارکنان فرایند بسیار ارزشمندی است که با اجرای آن کارکنان می‌توانند بازخوردهای مناسبی را در جهت بهبود عملکرد و تصحیح رفتار شغلی خود در سازمان دریافت کنند و ضمن تصحیح اشتباهات و رفع نارسائی‌ها، تخصص خود را تکامل بخشند [۹]. عصر کنونی که محققان آن را عصر فرامردن نامیده‌اند، دارای ویژگی تغییر مداوم و پیچیدگی ساختارهاست. در چنین شرایطی تنها مدیرانی می‌توانند با موفقیت عمل نمایند که اطلاعات مناسب و به روز و جامعی از عملکرد سازمان خود داشته و تصمیمات درست و به موقعی را برای بهبود مداوم سازمان خود متناسب با تغییرات موجود اتخاذ نمایند. ارزیابی عملکرد در سطوح مختلف، پاسخی به نیازهای اطلاعاتی مدیران در عصر کنونی است تا آنها بتوانند با این اطلاعات، نقاط قوت

و ضعف را شناسایی و درجهت ارتقاء نقاط قوت و رفع نقاط ضعف گام بردارند. امروزه با توجه به رقابتی بودن محیط و بهبود فن آوری که در فرایندهای تحویل خدمات صورت گرفته است، در صنعت بانکداری تمرکز استراتژیک از مقوله های قیمت و جنبه های فنی به جنبه های کیفیت خدمات و عملکرد شغلی تغییر پیدا کرده است [۷]. با توجه به مسائل و مشکلات فوق، مدیران باید به عواملی که سبب بهبود یا کاهش میزان عملکرد شغلی می شود، توجه نمایند. از جمله عوامل مثبتی که بهبود عملکرد شغلی و افزایش اثر بخشی سازمان را به همراه خواهد داشت، بلوغ هوش تجاری کارکنان و ریسک پذیری شغلی آنها می باشد. بلوغ یعنی داشتن توانایی بر قرار کردن و به وجود آوردن اهداف عالی، اما قابل حصول، انگیزش کسب موفقیت، علاقه مندی و توانایی پذیرش مسوولیت و آموزش یا تجربه در یک فرد یا گروه [۱۰]. هوش تجاری^۱ مجموعه ای از مهارت ها، فناوری ها و سیستم های کاربردی است که برای جمع آوری، ذخیره سازی، تحلیل و ایجاد دسترسی کارآمد به انبارهای داده جهت کمک به مدیران سازمان ها برای تصمیم گیری صحیح مورد استفاده قرار گیرد. تحلیل داده ها شامل طبقه بندی، خوشه بندی، آنالیزهای آماری، پیش بینی های ریاضی، تحلیل های هوشمند مبتنی بر شبکه های عصبی، الگوریتم های ژنتیک و استنتاج فازی می باشد. هوش تجاری مدیران را برای تصمیم گیری در همه عوامل موثر بر سازمان یا شرکت توانمند می سازد. هوش تجاری، نه به عنوان یک محصول و نه به عنوان یک معماری مورد نظر است که شامل مجموعه ای از برنامه های کاربردی و تحلیلی است که به استناد پایگاه های داده عملیاتی و تحلیلی به اخذ و کمک به اخذ تصمیم برای فعالیت های هوشمند تجاری می پردازند [۱۷]. هوش تجاری به نوعی مدیریت کسب و کار (تجاری) اطلاق می شود که به منظور تشریح برنامه های کاربردی و فناوری های در زمینه گرد آوری و ارائه دسترسی و تحلیل داده ها و اطلاعات پیرامون تشکیلات اقتصادی در راستای یاری رساندن به این تشکیلات به منظور اتخاذ بهینه تصمیمات کسب و کار (تجاری) کاربرد دارد [۱۸]. هوش تجاری یک فرایند منظم و سیستماتیک است که سازمان به وسیله آن اطلاعات مورد نیاز از منابع داخلی و خارجی برای انجام فعالیت های کسب و کار و همچنین تصمیم گیری، کسب، تحلیل و ... در سازمان منتشر می کنند [۱۹]. موفقیت برنامه های ابتکاری هوش تجاری در شرکت ها به عوامل گوناگونی بستگی دارد، بی تردید برخی از این عوامل در ارتباط با فناوری هستند. با این وجود، فناوری اطلاعات به ندرت به عنوان ابزاری در زمینه اجرای راهکار

هوش تجاری به کار می‌آید. موفقیت هوش تجاری عمدتاً به عوامل سازمانی و فرآیندی بستگی دارد. علیرغم تفاوت‌های مشاهده شده بین صنایع گوناگون از نظر سامانه های هوش تجاری، این عوامل باید شناسایی و دسته بندی شوند. وجود یک پیوند بین یکایک عوامل یک ترکیب آنها و موفقیت برنامه های هوش تجاری باید تایید شوند [۱۲]. از سوی دیگر، ریسک پذیری یکی از شاخص های عملکرد شغلی به شمار می رود که نقش تعیین کننده ای در موفقیت یا شکست سازمان دارد. یک فرهنگ ریسک قوی یک بنیاد اساسی است که بر پایه آن سازمان می تواند یک معماری مدیریت ریسک را برای مدیریت مخاطرات و فرصت های موجود در یک محیط به سرعت متغیر ایجاد کند. در مقابل، یک فرهنگ ریسک ضعیف، انتقادپذیری سازمان را به پیشامدهای منفی ریسک افزایش داده و از فرصت ها چشم پوشی می کند. در حالی که ریسک، همواره بخش جدایی ناپذیر فعالیت های مالی بوده است، اما در دهه ۱۹۹۰ بود که مدیریت ریسک به یکی از وظایف اصلی بانک ها و سایر نهادهای مالی تبدیل شد. یکی از مهم ترین دلایل توجه به آن، زیان های بزرگی بود که برخی شرکت های بزرگ جهانی طی دهه ۱۹۹۰ متحمل شدند. این زیان ها به مثابه شوکی برای نهادهای مالی بود و باعث گردید که آنها تأکید و توجه بیشتری بر مدیریت ریسک و کنترل ها داشته باشند (رابینز، ۲۰۰۵). افزایش زیان ها به افزایش مقررات منجر شد و بانک ها و سایر نهادهای مالی اکنون مجبور به تبعیت از مقررات بانکداری بودند که توسط کمیته بال پشتیبانی می شد. آنها باید کنترل های داخلی را افزایش می دادند، افشاء و شفافیت اطلاعات مالی را بهبود می بخشیدند و اطمینان حاصل می کردند که نظارت موثر و کافی وجود دارد تا زمینه حفظ سلامت عملیات بانکی و بازارهای مالی فراهم گردد. این امر در وهله اول مستلزم شناسایی و کمی سازی ریسک های مختلف و سپس استقرار و اجرای مدیریت موثر ریسک بود. با توجه به ویژگی های ریسک پذیری می توان گفت این عامل مثبت می تواند سبب افزایش اعتماد در بین افراد گردد با توجه به پیامدهای مثبت ریسک پذیری، عدم وجود آن در بین کارکنان نیز می تواند پیامدهای نامطلوبی برای سازمان داشته باشد. کارکنان ریسک گزیر معمولاً تمایلی به تغییر ندارند و وضعیت موجود و شیوه های معمول و تکراری را بیشتر قبول دارند. این شرایط می تواند با موفقیت فردی و سازمانی کمتر همراه باشد. طبق بررسی ها، فرهنگ یادگیری در سازمان می تواند سبب تشویق کارکنان به ریسک پذیری شود. با توجه به پیامدهای مثبت ریسک پذیری، عدم وجود آن در بین کارکنان می تواند پیامدهای

نامطلوبی برای سازمان داشته باشد. کارکنان ریسک‌گزیر معمولاً تمایلی به تغییر ندارند و وضعیت موجود و شیوه‌های معمول و تکراری را بیشتر قبول دارند. این شرایط می‌تواند با موفقیت فردی و سازمانی کمتر همراه باشد. طبق بررسی‌ها، کاربرد هوش تجاری در سازمان می‌تواند سبب تشویق کارکنان به ریسک‌پذیری شود. در عصر حاضر مدیران برای بهبود عملکرد، در عین حال که به سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی توجه می‌نمایند، بایستی نظر خود را به بلوغ هوش تجاری و ریسک‌پذیری کارکنانشان نیز معطوف نمایند که همانا هوش تجاری و ریسک‌پذیری کارکنان از سرمایه اجتماعی برای آنها به حساب خواهد آمد. با توجه به مطالب فوق سوال اساسی این تحقیق این است که آیا بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی‌گر ریسک‌پذیری کارکنان در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه وجود دارد؟

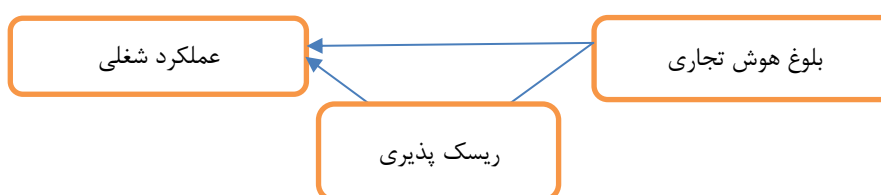
۲- چارچوب نظری

امروزه تغییرات سریع سیاسی، اجتماعی، اقتصادی نقش دولتها را از تصدیگری مستقیم به نقش هدایتی و ارشادی تبدیل نموده و سبب شده است تا سازمانهای دولتی با نگاهی متفاوت با دیروز به محیط داخلی و خارجی خود نگاه کنند. اکنون سازمانها به این واقعیت دست پیدا کرده‌اند که برای رسیدن به تعالی سازمانی و تحقق آرمانهای خود چاره‌ای جز سنجش سیستماتیک عملکرد خود و مقایسه آن با برنامه‌های کوتاه مدت و انجام اصلاحات لازم با توجه به بازخورد از محیط داخلی و خارجی ندارند [۴]. نقش نظام‌های ارزیابی و نظارت کارآمد در بهبود و تعالی سازمانها کاملاً شناخته شده است. مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که در بسیاری از سازمانهای بزرگ (به ویژه در بخش عمومی) پس از نظام‌های برنامه‌ریزی و تحول، نیاز به نظام کارآمد ارزیابی و نظارت در اولویت بعدی قرار دارد. نقش نظام‌های ارزیابی در تعالی و بهبود سازمانی زمانی بیشتر آشکار می‌شود که عزم و اراده نیروهای سازمان بر انجام تحول برنامه‌ریزی شده استقرار یابد [۴]. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثر بخشی کارکنان و عملکرد آنان عامل تعیین‌کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه و جامعه است [۵]. عواملی که سبب ارتقای عملکرد شغلی می‌شود، حائز اهمیت است. طبق بررسی‌های انجام شده، دو عامل بلوغ هوش تجاری کارکنان و ریسک‌پذیری می

توانند سبب افزایش ارتقای عملکرد شغلی شوند. و شامل دو مولفه عوامل عملکردی: که عبارت است از وظایف عمده یا ابعاد مهم شغل یا فعالیت ها و طرح هایی که کارمند در طول دوره ارزشیابی انجام آنها را بر عهده می گیرد و عوامل فرایندی: که عبارت است از معیارهایی که میزان و کیفیت تلاش و توان کارمند و یا به طور کلی رفتار و نحوه فعالیت وی را در نیل به اهداف شغلی نشان می دهد. عوامل فرایندی شامل رفتار شغلی و رفتار اخلاقی است [۲]. امروزه ایجاد و استفاده از هوش تجاری تبدیل به یک استراتژی کلیدی در دانش شده است. یک گزارش منتشر شده از یک مؤسسه تجاری نشان می دهد که سازمان ها در تلاش هستند تا بدانند رقبای آنها چه نوع تکنولوژی هایی را استفاده می کنند، چه محصولی را تولید می کنند و چه هزینه هایی را متحمل می شوند. بلوغ هوش تجاری یک عبارت همه گیر است که شامل ابزارها، معماری ها، پایگاه داده، پایگاههای داده تحلیلی و متدولوژی هایی که در یک مجموعه نرم افزاری یک پارچه جمع شده اند. تا افراد و سازمانها به وسیله آن اطلاعات مورد نیاز از منابع داخلی و خارجی برای انجام فعالیتهای کسب و کار و همچنین تصمیم گیری، را مورد استفاده نمایند [۳]. هوش تجاری یک مفهوم چترگونه است که معماری، ابزارها، پایگاه داده ها، کاربردها و متدولوژی ها را در بر می گیرد. فرایند هوش تجاری مبتنی بر تبدیل داده ها به اطلاعات و سپس تصمیم و در نهایت اقدام است [۳] و شامل مولفه های: اقدام بر پایه داده: به معنی در کنار هم قرار دادن عناصر موجود، برنامه ریزی شده و بالقوه می باشد [۱۶]. تجزیه و تحلیل داده: امکان ارزیابی عوامل و عناصر در اثر گذاری بر کسب و کار سازمان ها را فراهم می کند [۱۶] و اکتساب داده: ابزاری برای تحلیل عناصر در راستای وضعیت جاری و آتی کسب و کار است [۱۶]. از سوی دیگر، ریسک پذیری تحمل عدم اطمینان و ابهام در محیط کار را توصیف می کند [۱۳]. مارچ و شاپیرا (۱۹۹۸) ارزش ریسک در بیشتر سازمان ها را دو لبه تلقی می کنند. اگرچه بسیاری از سازمان ها تصور می کنند ریسک پذیری جزء مهمی در موفقیت آنهاست [۱۵]. اهمیت ریسک پذیری به حدی است که به عنوان یکی از عوامل مهم و اساسی موفقیت در تصمیم‌گیری مدیران در شرایط ریسک و عدم اطمینان به شمار می‌آید. مارچ و شاپیرا (۱۹۹۸) ریسک پذیری عبارت است از پذیرش مخاطره های معتدل که می توانند از طریق تلاشهای شخصی مهار شوند. هنگام در نظر گرفتن هرگونه مخاطره، دو عنصر در ایجاد این مفهوم نقش دارند، یکی سطح درک فرد کارآفرین از مخاطره در آغاز هر فعالیت مخاطره آمیز و دیگری احتمال شکست در صورت ناموفق

بودن آن فعالیت است (بروکهاوس، ۱۹۸۰: ۶۷). ریسک پذیری دارای شاخص های تمایل به انتخاب هدف های سخت در زندگی تمایل به انجام کارهایی با درآمد معقول و امنیت شغلی، و تمایل به اجرایی پروژه های جدید و ریسک آور است.

۲-۱- الگوی مفهومی پژوهش



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

۲-۲- فرضیات تحقیق

- بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین بلوغ هوش تجاری و ریسک پذیری کارکنان در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین ریسک پذیری کارکنان و عملکرد شغلی در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.
- ریسک پذیری کارکنان در رابطه بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی در شعب بانک ملی استان کرمان نقش میانجی دارد.

۳- روش تحقیق پژوهش

پژوهش کنونی از نوع کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، توصیفی- همبستگی و در زمره پژوهش های پیمایشی می باشد. پژوهش در سال ۱۴۰۲ و در شعب بانک ملی استان کرمان انجام شده و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان به تعداد ۶۰۰ نفر می باشد. نمونه آماری طبق فرمول کوکران ۲۳۴ نفر انتخاب و بصورت طبقه بندی تصادفی

مورد پیمایش قرار گرفتند. پژوهش حاضر از لحاظ روش، میدانی می باشد لذا به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه استفاده شده است. جهت سنجش ریسک‌پذیری کارکنان از پرسشنامه ۱۵ سوالی بر اساس مدل میشل هیت و همکارانش (۲۰۱۰) استفاده شد. پرسشنامه عملکرد شغلی با ۱۱ سوال بر اساس مدل اورعی یزدانی [۲] و جهت سنجش بلوغ هوش تجاری از پرسشنامه ۴۰ سوالی جان وارد و جو پی پارد [۱۶] استفاده شد. بعد از جمع داده ها توسط محقق به صورت مستقیم برای تجزیه و تحلیل داده ها از ۲ روش آماری استفاده می شود، آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدلیل اینکه فرض نرمال برای متغیرها برقرار بود از همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. سطح معنی داری برای تایید فرضیه های تحقیق $(\alpha = 0/05)$ است.

۴- یافته‌های تحقیق

۴-۱- بررسی فرضیه اول تحقیق

بین بلوغ هوش تجاری با عملکرد شغلی در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه وجود دارد.

جدول ۱- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی

عملکرد شغلی			متغیر	
			آزمون	
نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	پیرسون	
			ضریب همبستگی	معنی داری
مستقیم	دارد	۲۳۴	۰/۴۹۸	۰/۰۰۱

۴-۲- بررسی فرضیه دوم تحقیق

بین بلوغ هوش تجاری و ریسک‌پذیری کارکنان در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه وجود دارد.

جدول ۲- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین بلوغ هوش تجاری و ریسک پذیری کارکنان

ریسک پذیری کارکنان			متغیر	
			آزمون	
نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	پیرسون	
			ضریب همبستگی	معنی داری
مستقیم	دارد	۲۳۴	۰/۵۱۳	۰/۰۰۱

۴-۳- بررسی فرضیه سوم تحقیق

بین ریسک پذیری کارکنان و عملکرد شغلی در شعب بانک ملی استان کرمان رابطه وجود دارد.

جدول ۳- آماره های آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین ریسک پذیری کارکنان و عملکرد شغلی

عملکرد شغلی			متغیر	
			آزمون	
نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	پیرسون	
			ضریب همبستگی	معنی داری
مستقیم	دارد	۲۳۴	۰/۴۷۹	۰/۰۰۱

۴-۴- بررسی فرضیه چهارم تحقیق

ریسک پذیری کارکنان در رابطه بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی در شعب بانک ملی استان کرمان نقش میانجی دارد. برای بررسی فرضیه از آزمون رگرسیون دو متغیره استفاده می شود؛ که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴- شاخص‌های کفایت مدل

دوربین واتسون	انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین همبستگی	مدل
	۰.۳۶۶۶۹	۰.۴۹۷	۰.۵۰۲	۱
۲۰۱۴۳	۰.۳۵۲۰۹	۰.۵۳۶	۰.۵۴۴	۲
a. Predictors: (Constant), بلوغ هوش تجاری				
b. Predictors: (Constant), بلوغ هوش تجاری ، ریسک‌پذیری کارکنان ریسک‌پذیری کارکنان، بلوغ هوش تجاری ، بلوغ هوش تجاری				
c. Dependent Variable: عملکرد شغلی				

در جدول ۴ همانطور که ملاحظه می‌شود مقادیر ضریب همبستگی، ضریب تعیین، ضریب تعیین تعدیل‌یافته و انحراف معیار و آماره دوربین واتسون گزارش شده است. یکی از موارد مهمی که در رگرسیون چندگانه باید به آن توجه کرد وجود رابطه خودهمبستگی بین متغیرهای مستقل است که در جدول ۴ از طریق آماره دوربین واتسون محاسبه شده است. در صورتی که این آماره در دامنه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار داشته باشد دلیل بر عدم وجود خودهمبستگی بین متغیرهاست. با توجه به داده‌های فوق مدل رگرسیون دو متغیره برای متغیرهای فوق از کفایت لازم برخوردار می‌باشد.

جدول ۵- معناداری رگرسیون

معنی‌داری	آماره F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل
۰.۰۰۰ ^b	۹۷.۴۱۹	۱۳.۰۹۹	۲	۲۶.۱۹۷	رگرسیون
		۰.۱۳۴	۱۹۳	۲۵.۹۵۰	باقیمانده
			۱۹۵	۵۲.۱۴۸	کل
۰.۰۰۰ ^c	۷۶.۲۱۶	۹.۴۴۹	۳	۲۸.۳۴۶	رگرسیون
		۰.۱۲۴	۱۹۲	۲۳.۸۰۲	باقیمانده
			۱۹۵	۵۲.۱۴۸	کل
a. عملکرد شغلی: متغیر وابسته					
b. Predictors: (Constant), بلوغ هوش تجاری، ریسک‌پذیری کارکنان					
c. Predictors: (Constant), بلوغ هوش تجاری ، ریسک‌پذیری کارکنان، ریسک‌پذیری کارکنان، بلوغ هوش تجاری ، تجاری					

مقدار F نیز در جدول ۵ در سطح ۹۵ درصد ($\text{sig} = 0/000$) معنی‌دار شده است که حاکی از معنادار بودن رگرسیون می‌باشد.

جدول ۶- ضرایب رگرسیونی

مدل	P- مقدار (سطح معنی‌داری)	T اماره	ضریب استاندارد شده Beta	ضریب استاندارد نشده (معمولی)	
				(انحراف استاندارد) Std. Error	B
۱	۰.۰۰۰	۴.۲۵۶		۰.۲۲۴	۰.۹۵۱
	۰.۰۰۰	۱۱.۵۵۴	۰.۶۰۰	۰.۰۳۶	۰.۴۱۸
	۰.۰۰۰	۵.۲۳۵	۰.۲۷۲	۰.۰۵۲	۰.۲۷۵
۲	۰.۰۰۰	۶.۰۸۰		۰.۲۹۴	۱.۷۸۸
	۰.۰۰۰	۱۲.۳۹۶	۰.۶۲۱	۰.۰۳۵	۰.۴۳۲
	۰.۰۵۱	۱.۹۶۴	۰.۲۷۷	۰.۱۴۲	۰.۲۸۰
	۰.۰۰۰	۴.۱۶۳	۰.۵۸۱	۰.۰۲۱	۰.۰۸۶
عملکرد شغلی: متغیر وابسته a.					

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می‌باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می‌توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$\text{بلوغ هوش تجاری} * \text{ریسک‌پذیری کارکنان} (۰/۰۸۶) + ۱/۷۸۸ = \text{عملکرد شغلیان}$$

می‌توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر میانجی به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از متغیر میانجی (بلوغ هوش تجاری * ریسک‌پذیری کارکنان)، ۰/۰۸۶ واحد انحراف معیار عملکرد شغلی ارتقا پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. اماره t مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است که مقدار سطح معنی‌داری برای این متغیر برابر با ۰/۰۰۰ بوده، در نتیجه در عملکرد شغلی مؤثر است. بدین صورت فرضیه پژوهش اثبات می‌شود؛ یعنی میانجیگر (بلوغ هوش تجاری * ریسک‌پذیری کارکنان) بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم دارد؛ و میزان ضریب استاندارد شده (Beta) میزان این تأثیرگذاری را نشان می‌دهد.

۵- نتیجه‌گیری

نیروی انسانی به عنوان مهمترین عامل در سازمانهای امروزی به حساب می‌آید و عملکرد کارکنان عامل مهم در موفقیت سازمانهای امروزی می‌باشد. سازمانها و موسسات مختلف غالبا به منظور تشخیص میزان کارائی کارکنان در پیشبرد اهداف سازمان به ارزیابی عملکرد آنان می‌پردازند. علیرغم وجود چنین گرایش مثبتی، بسیاری از مدیران هنوز که چنانکه باید و شاید به ارزش این ارزیابی‌ها واقف نیستند و لذا در انجام آن کوتاهی می‌کنند. حال آنکه ارزیابی عملکرد کارکنان فرایند بسیار ارزشمندی است که با اجرای آن کارکنان می‌توانند بازخوردهای مناسبی را در جهت بهبود عملکرد و تصحیح رفتار شغلی خود در سازمان دریافت کنند و ضمن تصحیح اشتباهات و رفع نارسائی‌ها، تخصص خود را تکامل بخشند. دامنه فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان بسیار گسترده و قابل انعطاف است. گاهی ممکن است به شیوه‌های ساده یک سلسله بررسی‌های غیر رسمی رئیس بلافاصله صورت گیرد که کارکنان خود را به خوبی می‌شناسد [۹]. عصر کنونی که محققان آن را عصر فرامردن نامیده‌اند، دارای ویژگی تغییر مداوم و پیچیدگی ساختارهاست. در چنین شرایطی تنها مدیرانی می‌توانند با موفقیت عمل نمایند که اطلاعات مناسب و به روز و جامعی از عملکرد سازمان خود داشته و تصمیمات درست و به موقعی را برای بهبود مداوم سازمان خود متناسب با تغییرات موجود اتخاذ نمایند. ارزیابی عملکرد در سطوح مختلف اعم از سازمانی بخشی و فردی پاسخی به نیازهای اطلاعاتی مدیران در عصر کنونی است تا آنها بتوانند با این اطلاعات نقاط قوت و ضعف خود را شناسائی و در جهت ارتقاء نقاط قوت و رفع نقاط ضعف خود گام بردارند. امروزه با توجه به رقابتی بودن محیط و بهبود فن‌آوری که در فرایندهای تحویل خدمات صورت گرفته است، در صنعت بانکداری تمرکز استراتژیک از مقوله‌های قیمت و جنبه‌های فنی به جنبه‌های کیفیت خدمات و رضایت مشتری تغییر پیدا کرده است [۷]. از طرفی، تحمل ریسک به علت رفتار انسانی دینامیک آن موضوعی است که بسیار جای کار دارد. همان‌طور که ذکر شد مدلی کامل برای تحلیل تحمل ریسک پیشنهاد نگردیده است. اینکه آیا می‌توان رفتارهای فردی و سازمانی در هنگام مواجهه با ریسک را از قبل پیش‌بینی و یا مدل سازی نمود موضوعی است که اخیرا ذهن بسیاری از پژوهشگران را به خود معطوف نموده است [۸]. با توجه به اینکه تاکنون بررسی‌های تجربی بسیار معدودی در مورد رابطه بین

بلوغ هوش تجاری و ریسک پذیری کارکنان با عملکرد شغلی آنها انجام شده است. لذا به ذکر مستندات صاحب نظران و استدلال در این زمینه به شرح زیر اکتفا می شود:

بین بلوغ هوش تجاری کارکنان با ریسک پذیری کارکنان رابطه وجود دارد و با بالا رفتن نمرات بلوغ هوش تجاری، نمرات ریسک پذیری افزایش می یابد که نشان از رابطه ای مستقیم بین این دو متغیر می باشد. نتایج این یافته با یافته های باتز و خاساونه (۲۰۰۵) و رولف (۲۰۱۰) همخوانی دارد. باتز و خاساونه (۲۰۰۵) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که هوش تجاری سبب ایجاد پیامدهای متعددی از جمله ریسک پذیری افراد می گردد. رولف (۲۰۱۰) نیز یادآور شد که برای ارتقای ریسک پذیری، هوش تجاری عاملی مهم در این راستا محسوب می شود. کانتوگیورگز و آوبری (۲۰۰۵) در مدل خود یکی از مولفه های هوش تجاری را ریسک پذیری معرفی کردند. بیزلی و همکاران (۲۰۰۹) نیز بر این اعتقادند که تشویق به بلوغ هوش تجاری منجر به ریسک پذیری افراد می گردد. از طرفی، کرمن و همکاران (۲۰۰۴) در مطالعه خود یادآور شدند که اگر توانمندسازی در بین افراد گروه ایجاد نشود، نمی توان انتظار رفتارهای مورد انتظار نظیر ریسک پذیری را از آنها داشت. بوسما (۲۰۱۱) نیز معتقد است که ریسک پذیری می تواند عملکرد شغلی را افزایش دهد. یافته های تحقیق حاکی از این است که بین بلوغ هوش تجاری و عملکرد شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. بلوغ کارکنان نشان دهنده داشتن توانایی برقرار کردن و به وجود آوردن اهداف عالی، اما قابل حصول، انگیزش کسب موفقیت، علاقه مندی و توانایی پذیرش مسئولیت است [۱۰]. هوش تجاری یک فرایند منظم و سیستماتیک است که سازمان به وسیله آن اطلاعات مورد نیاز از منابع داخلی و خارجی برای انجام فعالیت های کسب و کار و همچنین تصمیم گیری، کسب، تحلیل و ... در سازمان منتشر می کنند [۱۹]. این شرایط می تواند در عملکرد شغلی مطلوب اثرگذار باشد. سابرامونی و همکاران (۲۰۰۴: ۳۱۲) در بررسی خود در سازمانهای بین المللی هند، به این نتیجه رسیدند که بین بلوغ هوش تجاری اعضای تیم و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. به این مفهوم که تغییرات در بلوغ هوش تجاری موجب تغییرات عملکرد شغلی کارکنان است و به طرف مثبت (افزایشی) سیر می کند، بدین معنی که افزایش بلوغ هوش تجاری با افزایش عملکرد شغلی همراه است. بنابراین انتظار می رود با افزایش بلوغ هوش تجاری، عملکرد شغلی مطلوبتر ارائه می شود. یافته های تحقیق حاکی از این است که بین میزان ریسک پذیری کارکنان و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. ریسک پذیری تحمل عدم

اطمینان و ابهام در محیط کار را توصیف می‌کند، و به معنای شرایط سخت و خطرناک را قبول کردن و از شروع تا پایان راه را با موفقیت گذراندن است. در واقع افرادی که ریسک‌پذیر هستند، گاه توانایی نجات یک سازمان را دارند و این افراد درصد موفقیت بالایی نسبت به ریسک‌گریزها و توانایی خلق یک پیروزی را از دل شکست نیز دارند [۱۱]. این شرایط می‌تواند در بهبود ارائه عملکرد شغلی اثرگذار باشد. در این زمینه، سوتهارت (۲۰۱۰) در بررسی خود دریافت که ریسک‌پذیری کارکنان سبب بهبود و ارتقای عملکرد شغلی در سازمان‌ها می‌شود. بنابراین انتظار می‌رود با افزایش ریسک‌پذیری کارکنان از طریق شاخص‌های تمایل به انتخاب هدف‌های سخت در زندگی، تمایل به انجام کارهایی با درآمد معقول و امنیت شغلی و تمایل به اجرایی پروژه‌های جدید و ریسک‌آور، عملکرد شغلی مطلوب‌تری ارائه دهند.

۶- پیشنهادات کاربردی پژوهش

با توجه به رابطه بین بلوغ هوش تجاری کارکنان و عملکرد شغلی، پیشنهاد می‌گردد مدیران با ایجاد شرایط لازم برای ارتقای بلوغ هوش تجاری کارکنان و تشویق کارکنان با: اقدام بر پایه داده، تجزیه و تحلیل داده، اکتساب داده، زمینه را برای ارائه عملکرد شغلی مطلوب فراهم آورند. با توجه به رابطه بین میزان ریسک‌پذیری کارکنان و عملکرد شغلی، پیشنهاد می‌شود مدیران ضمن تشویق کارکنان به ریسک‌پذیری با تمرکز تمایل به انتخاب هدف‌های سخت در زندگی، تمایل به انجام کارهایی با درآمد معقول و امنیت شغلی و تمایل به اجرایی پروژه‌های جدید و ریسک‌آور شرایط لازم را برای ارائه عملکرد شغلی مطلوب ایجاد کنند. با توجه به رابطه بین میزان بلوغ هوش تجاری و ریسک‌پذیری کارکنان، پیشنهاد می‌شود مدیران ضمن استفاده از ابزارهایی برای ارتقای بلوغ هوش تجاری کارکنان و تشویق آنها به رشد و بهبود توانایی‌ها، زمینه را برای افزایش ریسک‌پذیری در میان آنها فراهم آورند.

توضیحات

1. Business Intelligence

مرجع‌ها

- [۱] ابطحی، سید حسین (۱۳۸۳). مدیریت منابع انسانی، چاپ پنجم، نشر دانشگاه پیام نور، تهران.
- [۲] اورعی یزدانی، بدرالدین (۱۳۸۲). مروری انتقادی بر ارزیابی عملکرد و نحوه اعمال آن در سازمان‌ها با تاملی بر برخی از سازمان‌های ایران، فصلنامه کمال مدیریت، شماره ۳، صص ۹۷-۱۳۰.
- [۳] توربان، افریم (۱۳۹۲). هوش تجاری رویکردی مدیریتی، ترجمه اسفیدانی، محمد رحیم و نوری، ر، چاپ دوم، نشر موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، تهران.
- [۴] داریانی، محمد علی؛ رفیع زاده، علالدین (۱۳۸۶). سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد.
- [۵] رحیمی، غفور (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۳، صص ۴۱-۴۴.
- [۶] سعادت، اسفندیار (۱۳۸۵). مدیریت منابع انسانی، چاپ سوم، انتشارات مدیریت، تهران.
- [۷] صارمی، محمود؛ ملایی، حمیدرضا (۱۳۸۴). مدلی برای ارزیابی عملکرد و رتبه بندی شعب در بانک رفاه کارگران، ماهنامه فرهنگ مدیریت، شماره ۴۰، صص ۳۱-۵۸.
- [۸] منادیا، مارال؛ مستوفی، بهزاد؛ صبحیه، محمدحسین (۱۳۸۶). عوامل تاثیرگذار بر قابلیت تحمل ریسک و مدل پذیری آن، فصلنامه مدیریت پروژه، بهار ۱۳۸۶، شماره ۵، صص ۳۷-۴۱.
- [۹] میری، ویدا (۱۳۷۶). ارزیابی عملکرد کارکنان، ماهنامه تدبیر، شماره ۸۰، صص ۵۲-۵۵.
- [۱۰] میرکمالی، سید محمد (۱۳۸۰). رفتار و روابط در سازمان و مدیریت، چاپ سوم، انتشارات سیطرون، تهران.
- [۱۱] نوری شمس آبادی، محمود (۱۳۸۷). نوآوری در جذب منابع انسانی، نشریه ماهنامه تدبیر، شماره مرداد، ص ۸۷.
- [12] Adamala, A. (2011). Netwoak Structure in Virtual organizations. *Jounal of Computer-Mediated Communication*, 3(4).
- [13] Dutcher, A.J. (1997). *Understanding the Relationship of Vision to Creative Climate and Leadership Practice*, State University of New York.
- [15] Hogg, T., and Huberman, BA. (2006). *Taking risk away from risk taking: decision insurance in organizations*, Palo Alto, CA 94304, P. 2
- [16] Jopipard, W., and Joe, P. (2002). *The Planning for Information Sestems*. John Wiley & Sons ltd, third Edition.

- [17] Larissa, T.M., and Shaku, A. (2010). Business Intelligence Roadmap: The Complete project lifecycle for Deciision-Support Applications, 2003 Intelligence system , 9th, prentice hall.
- [18] Liya, W., et al, (2007). *Structure for business intelligence*.
- [19] Turban, E., Sharde, R., Aronson, J.E., and Kina, D., (2008). *BusinessIntelligence a managerial approach*, pearson Education ine., New Jersey.
- [20] Whitsett, D.A., (1969). Human Growth in the Formal organization, **81**, 1.

سهیلا شمس الدینی

دکتری مدیریت و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی
تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، گروه مدیریت بازرگانی.
رایانشانی: soheilashamsadini@iau.ac.ir

عباس بابایی نژاد

دکتری مدیریت و استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی
کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، گروه مدیریت دولتی.
رایانشانی: abbasbabaei@iau.ac.ir

خشایار ستوده

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی
کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، گروه مدیریت دولتی.
رایانشانی: khashayar9969@yahoo.com