

## شناسایی عوامل موثر بر عملکرد کارکنان با استفاده از هوش استراتژیک مدیران (مطالعه موردی: بانک های خصوصی شهر زاهدان)

عباس کیخا<sup>۱</sup>، صفورا قزاقی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، ایران

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، ایران

### چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل موثر بر عملکرد کارکنان با استفاده از هوش استراتژیک مدیران مطالعه موردی بانک های خصوصی شهر زاهدان است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک های خصوصی شهر زاهدان می باشد که بر اساس آخرین آمار و اطلاعات تعداد این کارکنان ۵۰۰ نفر می باشد. با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای ساده و فرمول کوکران، ۲۱۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور سنجش متغیرهای مورد استفاده در پژوهش از دو پرسشنامه هوش استراتژیک و ارزیابی عملکرد کارکنان استفاده گردید. روایی پرسشنامه توسط صاحب نظران تایید شد و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای هوش استراتژیک، ۰/۸۲ و عملکرد کارکنان، ۰/۸۴ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل از روش های آماری توصیفی استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد که هوش استراتژیک و تمامی ابعاد آن - هوش رقابتی، هوش تجاری و مدیریت دانش - بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

**واژه های کلیدی:** هوش استراتژیک، هوش رقابتی، هوش تجاری، مدیریت دانش، عملکرد کارکنان، بانک های خصوصی.

**مقدمه:**

زندگی در دنیای رقابتی و چالش برانگیز امروز، بدون تلاش در همسویی با تحولات فزاینده علم و فن آوری میسر نیست و تنها رمز بقاء، احراز مزیت رقابتی قابل قبول در عرصه رقابت های ملی و بین المللی است. سازمان های پیشرو امروز، از ویژگی دانشگری و دانایی محوری لازم برخوردار هستند و ضمن شناسایی شکاف های موجود، همواره برای پر کردن آن و خلق دانایی جدید تلاش می کنند. سازمان های پیشرو، ضمن کسب دانش های جدید و بهره گیری از آن در انجام وظایف و تحقق اهداف سازمانی، دانش جدید را اساس تصمیم گیری ها و اقدامات موثر جاری و محور برنامه ریزی و اجرای برنامه های آتی خود قرار می دهد (ابیلی و موفقی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۲).

چالش های محیطی عصر حاضر از نظر پیشرفت سریع فناوری، افزایش انتظارات مشتریان و ضرورت انعطاف پذیری، سازمان ها را به جستجوی راهی برای تداوم بقای خود وادار کرده است. در این میان، بسیاری از سازمان ها، راه حل را اجرای برنامه های عملکرد کارکنان تشخیص داده و تلاش کرده اند با اجرای این برنامه ها، ضمن اصلاح متغیرهای مؤثر بر احساس افراد از عملکرد، بر موانع درونی و بیرونی غلبه کرده و زمینه لازم برای پرورش کارکنان بهره ور را بوجود آورند (محمدی، ۱۳۸۱، ص ۶۵).

امروزه با اطمینان کامل می توان ادعا کرد که شناسایی و استفاده از هوش استراتژیک می تواند قدرت رقابت پذیری یک سازمان را افزایش دهد و از دیگر سازمانها متمایز نماید. ضرورت بررسی هوش استراتژیک در حال حاضر پاسخ به شرایط فعلی و نیاز مدیران است. سازمان با بهره گیری از هوش استراتژیک، اثربخشی استفاده از ساختارهای اطلاعاتی موجود را در استای اهداف خویش افزایش داده و اطلاعات از حالت عملیاتی و محدود شده به استفاده در لایه های اجرایی سازمان برای استفاده مدیران توسعه داده می شود. با توجه به اینکه مدیران در سازمانهایی فعالیت می کنند که متأثر از محیط داخلی و خارجی خود میباشند و در مقابل پاسخگویی به مسایل و مشکلات خود مثل انسانها نیازمند قدرت یادگیری هستند. بنابراین مسئله هوش استراتژیک می تواند در این مهم کمک شایانی به مدیران کرده و آنها را قادر سازد تا با توجه به حافظه سازمانی خود پاسخگوی نیازها و مشکلات و عکس العمل به موقع به تغییرات محیطی باشند. بنابراین مدیران برای پیشبرد اهداف سازمانی و دستیابی به آنها نیاز به هوش استراتژیک دارند که بتوانند با اتکای به آن عملکرد خود را بهبود بخشند (بیک زاده و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۱۴۶).

**بیان مسئله:**

بانکها به عنوان بخشی از نظام اقتصادی که نقش فعالی در برنامه های توسعه کشور دارند، در طی سالهای گذشته با چالش های فراوانی روبرو بوده اند که مهم ترین آنها گسترش دامنه رقابت بین بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری و افزایش سطح دانش و آگاهی مشتریان و به تبع آن تغییر در انتظارات و نیازهای مشتریان بوده است. بنابراین بانکها باید با شناسایی دقیق عوامل مؤثر بر جلب رضایت مشتری، سیستمهایی را در جهت جلب مشتریان و در نهایت ایجاد وفاداری هدایت و اجرا نمایند (ونوس و صفائیان، ۱۳۸۴، ص ۲۲).

بانکها همچون سایر مؤسسات در معرض تغییر دگرگونی های زیادی قرار دارند و بنا به شرایط موجود برای بقاء و سودآوری، باید تلاش خود را در جهت حذف موانع و کاستی ها و پیروی از شیوه های نوین بازاریابی و اتخاذ روش های نو و سازنده به کار گیرد (صادقی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۸۷).

ماندگاری پویا و رو به رشد سازمانهای امروزی، در گرو تصمیمات مناسب، بموقع و اثربخش است که این امر از طریق رهبری هوشمندانه و خردمندانه حاصل خواهد شد. رهبری یکی از چالشهای مهم دنیای کسب و کار فعلی و آینده است و این بدان دلیل است که جهت دهی مسیر سازمان از طریق تفکر و عمل رهبران، امکانپذیر است. یکی از شایستگیهای محوری که موجب موفقیت رهبران می شود، هوش رهبری است. رهبران نیازمند پرورش هوش استراتژیک خود هستند تا بتوانند وظیفه شان را به طور متوازن و همه جانبه به انجام برسانند (سلطانی، ۱۳۸۸، ص ۲۱).

### اهداف تحقیق:

- ۱) مشخص کردن تأثیر هوش تجاری مدیران بر عملکرد کارکنان در بانک های خصوصی شهر زاهدان.
- ۲) مشخص کردن تأثیر هوش رقابتی مدیران بر عملکرد کارکنان در بانک های خصوصی شهر زاهدان.
- ۳) مشخص کردن تأثیر مدیریت دانش مدیران بر عملکرد کارکنان در بانک های خصوصی شهر زاهدان.
- ۴) مشخص کردن سهم هر یک از مؤلفه های هوش استراتژیک مدیران - هوش تجاری، هوش رقابتی، مدیریت دانش - در پیش بینی عملکرد کارکنان در بانک های خصوصی شهر زاهدان.
- ۵) مشخص کردن مدل علی تأثیر هوش استراتژیک مدیران بر عملکرد کارکنان در بانک های خصوصی شهر زاهدان

### پیشینه تحقیق

همتی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر هوش تجاری بر عملکرد مطالعه موردی: شعب بانک های خصوصی استان گیلان» به این نتایج رسیدند که هوش تجاری و ابعاد آن (فناوری اطلاعات، کارکنان (منابع انسانی)، مشتریان و رقبا) بر عملکرد تأثیر معناداری دارد.

تندسته (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر هوشمندی رقابتی بر عملکرد کسب و کار، مطالعه موردی کارشناسان و مدیران صنایع غذایی استان تهران» به این نتایج رسید که هوش رقابتی و تمامی ابعاد آن بر عملکرد کسب و کار در میان کارکنان صنایع غذایی استان تهران تأثیر معنادار و مثبتی دارد.

زارع (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین هوش سازمانی با عملکرد مدیران در شرکت پترو شیمی شهر شیراز» به این نتایج دست یافت که ۱. بین هریک از مولفه های هوش سازمانی (چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. ۲. بین نظرات کارکنان زن و مرد در مورد عملکرد مدیران تفاوت معنی دار وجود دارد؛ در واقع می توان گفت بین مولفه های هوش سازمانی با عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود دارد.

کریمی، علیزاده و دانایی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ساختار فعالیتهای نظارت محیطی با اثربخشی هوش استراتژیک در صنایع غذایی- لبنی استان مازندران» چنین نتیجه می گیرد که طبق نظر پاسخ دهندگان بین میزان رسمیت فعالیت های نظارت محیطی با اثربخشی هوش استراتژیک رابطه ای وجود ندارد و بین میزان خبرگی و تجربه سازمان در فعالیت های نظارت محیطی با اثر بخشی هوش استراتژیک نیز رابطه ای وجود ندارد. همچنین میزان تمرکز در فعالیت های نظارت محیطی با اثر بخشی هوش استراتژیک رابطه ندارد؛ اما بین جایگاه فعالیت های نظارت محیطی در سلسله مراتب سازمانی با اثر بخشی هوش استراتژیک رابطه معنی داری وجود دارد؛ و نیز بین ساختار شبکه ای ارتباطات در فعالیت های نظارت محیطی با اثر بخشی هوش استراتژیک رابطه معنی داری وجود دارد.

شائمی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تأثیر تسهیم دانش بر نوآوری و عملکرد شرکت های کوچک و متوسط با رویکرد کارت امتیازی متوازن» به این نتایج دست یافتند که تسهیم دانش ضمنی و آشکار بر سرعت و کیفیت نوآوری و موثر است و نوآوری نیز به نوبه خود بر عملکرد (مالی، مشتری و فرایند های داخلی) شرکت تأثیر مثبت و معناداری می گذارد. هم چنین نتایج پژوهش حاکی از تأثیر گذاری تسهیم دانش صریح بر عملکرد (مالی، مشتری و رشد و یادگیری) شرکت به غیر از فرایند های داخلی است. از سوی دیگر تأثیر تسهیم دانش ضمنی بر تمامی معیار های عملکرد به جز بعد مشتری مورد تأیید قرار گرفت.

موحدی نسب (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین هوش سازمانی با عملکرد مدیران مدارس شهر یزد» به این نتایج دست یافت که رابطه مثبت و معناداری بین هوش سازمانی و همه مولفه های آن با عملکرد مدیران وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز نشان داد که از بین مولفه های هوش سازمانی، مولفه «کاربرد دانش» بیشترین سهم را در تبیین عملکرد مدیران نشان می دهد.

## روش پژوهش

این پژوهش همچنین از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. این پژوهش توصیفی است زیرا هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف است. تحقیق توصیفی روش هایی است که هدف آن ها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است (پاشا شریفی و شریفی، ۱۳۸۳). هم چنین روش پژوهش حاضر همبستگی است؛ زیرا به بررسی روابط بین متغیرهای پژوهش می پردازد. برای مطالعه یک موضوع لازم نیست که همه آن جامعه مورد مشاهده و بررسی قرار گیرد، بلکه در اغلب موارد مشاهده جزئی از آن کافی است. به تعبیر دیگر در بیشتر تحقیقات، نمونه گیری محقق را به مقصود می رساند. نمونه معمولاً گروهی از افراد جامعه را شامل می شود که معرف آن جامعه بوده و کم و بیش ویژگی ها و مشخصات افراد جامعه را داراست (سکاران، ۱۳۸۶). برای مطالعه یک موضوع لازم نیست که همه آن جامعه مورد مشاهده و بررسی قرار گیرد، بلکه در اغلب موارد مشاهده جزئی از آن کافی است. به تعبیر دیگر در بیشتر تحقیقات، نمونه گیری محقق را به مقصود می رساند. نمونه معمولاً گروهی از افراد جامعه را شامل می شود که معرف آن جامعه بوده و کم و بیش ویژگی ها و مشخصات افراد جامعه را داراست (سکاران، ۱۳۸۶). از جامعه آماری پژوهش نمونه ای به حجم ۲۱۷ نفر با به کارگیری فرمول نمونه گیری کوکران انتخاب شد. در این تحقیق از روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم جامعه استفاده شده است. در این تحقیق برای گردآوری داده ها، از مطالعات کتابخانه ای استفاده شده است و با توجه به چارچوب مفهومی مباحث هوش استراتژیک و عملکرد کارکنان و ادبیات تحقیق اقدام به تهیه پرسشنامه گردید.

## یافته های تحقیق

## توزیع آماری نمونه بر حسب جنسیت

نتایج بدست آمده از آمار جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در خصوص جنسیت نشان می دهد که ۱۲۰ نفر (۵۵/۳) درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۹۷ نفر (۴۴/۷) درصد از پاسخ دهندگان زن می باشند.

## جدول (۱). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت

متغیر جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۲۰	۵۵/۳
زن	۹۷	۴۴/۷
تعداد کل:	۲۱۷	٪ ۱۰۰

## توزیع آماری نمونه بر حسب تحصیلات

در خصوص توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات یافته های پژوهش حاکی از آن است که ۴/۱ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۵/۸ درصد دارای مدرک لیسانس و ۴۰/۱ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر بودند که حجم نمونه آماری ما را تشکیل می دهند.

## جدول (۲). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات

متغیر تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
فوق دیپلم	۹	۴/۱
لیسانس	۱۲۱	۵۵/۸
فوق لیسانس و بالاتر	۸۷	۴۰/۱
تعداد کل:	۲۱۷	٪ ۱۰۰

## توزیع آماری نمونه بر حسب سنوات خدمت

در خصوص توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر سنوات خدمت یافته های پژوهش حاکی از آن است که کارکنان دارای سابقه خدمت ۱ تا ۵ سال، ۶ تا ۱۰ سال، ۱۱ تا ۲۰ سال و ۲۱ تا ۳۰ سال هر کدام به ترتیب ۹/۷، ۱۲/۰، ۳۸/۲ و ۴۰/۱ درصد از حجم نمونه آماری را به خود اختصاص داده اند. همانطور که مشخص است افراد دارای سابقه خدمت ۲۱ تا ۳۰ سال بیشترین و افراد دارای سابقه خدمت ۱ تا ۵ سال کمترین سهم را از نمونه آماری به خود اختصاص داده اند

جدول (۳). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سنوات خدمت

متغیر سنوات خدمت	فراوانی	درصد فراوانی
۱ تا ۵ سال	۲۱	۹/۷
۶ تا ۱۰ سال	۲۶	۱۲/۰
۱۱ تا ۲۰ سال	۸۳	۳۸/۲
۲۱ تا ۳۰ سال	۸۷	۴۰/۱
جمع کل:	۲۱۷	٪ ۱۰۰

## توزیع آماری نمونه بر حسب سن

در خصوص توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب متغیر سن یافته های پژوهش حاکی از آن است که کارکنان دارای ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵۱ سال و بالاتر هر کدام به ترتیب ۱۴/۳، ۲۹/۵، ۳۹/۶ و ۱۶/۶ درصد از حجم نمونه آماری را به خود اختصاص داده اند. همانطور که مشخص است افراد دارای ۴۱ تا ۵۰ سال بیشترین و افراد دارای ۲۰ تا ۳۰ سال کمترین سهم را از نمونه آماری به خود اختصاص داده اند.

جدول (۴): توزیع فراوانی و درصد گروه نمونه بر حسب سن

درصد فراوانی	فراوانی	شاخص های آماری
		سن
۱۴/۳	۳۱	۲۰ تا ۳۰ سال
۲۹/۵	۶۴	۳۱ تا ۴۰ سال
۳۹/۶	۸۶	۴۱ تا ۵۰ سال
۱۶/۶	۳۶	۵۱ سال و بالاتر
٪ ۱۰۰	۲۱۷	جمع کل:

## بررسی توصیفی پرسشنامه هوش استراتژیک:

در این قسمت توصیف آماری (میانگین و انحراف معیار) پرسشنامه هوش استراتژیک در قالب جداول، مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول (۵): مقایسه میانگین و انحراف معیار هوش استراتژیک و مؤلفه های آن

انحراف معیار	میانگین	ابعاد
۰/۶۶۳	۳/۱۲	مدیریت دانش
۰/۶۱۷	۳/۲۳	هوش رقابتی

۰/۸۴۶	۲/۸۷	هوش تجاری
۰/۵۷۹	۳/۱۰	هوش استراتژیک (نمره کل)

نتایج جدول ۵ نشان می دهد که از نظر پاسخگویان، بالاترین میانگین با ۳/۲۳ مربوط به بعد هوش رقابتی و پایین ترین میانگین با ۲/۸۷ مربوط به بعد هوش تجاری بوده است.

### بررسی توصیفی پرسشنامه عملکرد کارکنان:

در این قسمت توصیف آماری (میانگین و انحراف معیار) پرسشنامه عملکرد کارکنان در قالب جداول، مورد بررسی قرار گرفته است.

### جدول (۶): مقایسه میانگین و انحراف معیار عملکرد کارکنان و مؤلفه های آن

انحراف معیار	میانگین	ابعاد
۰/۹۳۱	۳/۳۳	توان
۰/۷۰۹	۳/۱۳	شناخت شغل
۰/۶۱۲	۲/۶۶	حمایت سازمانی
۰/۸۱۵	۲/۶۱	انگیزش
۰/۵۸۱	۲/۶۹	بازخورد عملکرد
۰/۷۹۴	۳/۳۰	اعتبار تصمیمات
۰/۷۷۲	۳/۰۸	سازگاری با محیط
۰/۵۰۷	۲/۹۳	عملکرد کارکنان (نمره کل)

### نتیجه گیری

یافته پژوهش حاضر نشان داد که هوش استراتژیک مدیران بر عملکرد کارکنان در بانک های خصوصی شهر زاهدان تأثیر مثبت و معنی داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر به عبارت دیگر هوش استراتژیک مدیران منجر به بهبود عملکرد کارکنان می شود. نتایج پژوهش با یافته های پیشین همخوانی و مطابقت دارد. ر همین زمینه نتایج پژوهش با یافته های آقا و همکاران (۲۰۱۴) همخوانی و مطابقت دارد که در پژوهشی نشان دادند که هوش استراتژیک مدیران بر عملکرد کارکنان و انعطاف پذیری استراتژیک تأثیر مستقیم دارد. نتایج همچنین نشان داد که انعطاف پذیری استراتژیک تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد. تندسته (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی تاثیر هوشمندی رقابتی بر عملکرد کسب و کار، مطالعه موردی کارشناسان و مدیران صنایع غذایی استان تهران» به این نتایج رسید که هوش رقابتی و تمامی ابعاد آن بر عملکرد کسب و کار در میان کارکنان صنایع غذایی استان تهران تأثیر معنادار و مثبتی دارد. امروزه سازمان ها با شرایط دائماً متغیری در محیط اقتصادی، فنی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مواجه هستند. واکنش موفقیت آمیز و پویای سازمان ها به توانایی آنها در ارائه اطلاعات مرتبط و یافتن به موقع راه حل مناسب برای مشکلات فرا روی آنها بستگی دارد. با توجه به این امر، توجه نظریه پردازان سازمانی، بر طراحی توانایی های فکری سازمان و از جهتی دیگر بر یکپارچگی فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی متمرکز است و نتیجه این روند، مفهوم جدیدی در تئوری سازمانی است که از آن به عنوان هوش استراتژیک یاد می شود در واقع سازمانها با مجهز شدن به ابزاری همچون هوش استراتژیک، خواهند توانست که در محیط نامطمئن امروزی و پر از تغییر و تحولات، بهتر عمل کنند. هوش استراتژیک ابزاری است که به سازمانها کمک می کند تا این تغییر و تحولات را درک کرده و با بسیج کردن منابع انسانی که مهمترین سرمایه سازمانها می باشد، بتوانند به استقبال این تغییر و تحولات بروند و از این فرصتهای به وجود

آمده حداکثر استفاده را بکنند. سازمانی که توانایی تطبیق با محیط خود را داشته باشد و از تمام توان و ظرفیت های خود در راستای تحقق اهداف سازمان بهره بگیرد، طبیعتاً دارای عملکرد بالایی خواهد بود (ملک زاده، ۱۳۸۸).

زمانی که در یک بانک، مدیریت سازمان از هوش استراتژیک برخوردار باشد، می تواند طرحها و اقدامات لازم، جهت رسیدن به اهداف سازمان مشخص و تعریف کند و مسیر کارکنان را مشخص و تعیین کند. طبیعتاً زمانی که مدیریت سازمان، طرحها و اقدامات لازم جهت رسیدن به استراتژی های بانک وجود داشته باشد و این طرح ها واقع بینانه باشد، طبیعتاً سازمان بهتر می-تواند در برابر تغییرات محیطی عکس العمل نشان دهند و کارکنان بهتر می توانند وظایف خود را انجام دهند.

## منابع و ماخذ

۱. ایلی، خدایار؛ موفق، حسن (۱۳۸۶). دریچه ای بر مفاهیم نوین مدیریتی: با تاکید بر منابع انسانی. چاپ دوم، تهران: انتشارات سارگل.
۲. اژدری، زمان؛ جمشیدیان، عبدالرسول؛ سیادت، سیدعلی؛ جلالی نژاد، راضیه (۱۳۹۳). رابطه بین حمایت سازمانی و آمادگی استقرار نظام پیشنهادها در بین کارکنان، مجله پژوهش های علوم شناختی و رفتاری، ۴(۱): ۱۳-۲۴.
۳. اژه ای، جواد؛ خدایپناهی، محمد کریم؛ فتحی آشتیانی، علی؛ ثابتی، آزاد؛ قنبری، سعید و سید موسوی، پریس (۱۳۸۸). تعامل بین شخصیت و سبک های فرا انگیزشی در عملکرد شغلی، مجله علوم رفتاری. ۳(۴): ۳۰۱-۳۱۰.
۴. اسماعیلی، علی و گودرزی، شایسته (۱۳۸۶). مبانی روان شناسی عمومی، چاپ دوم، تهران: انتشارات شلاک.
۵. اقبال سرابی، مهدی؛ اسماعیلی، حسن (۱۳۸۶). مدیریت دانش تجربه ای جدید در شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی. اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۶. آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۶). مدیریت عملکرد، راهبردهای اساسی و رهنمودهای عملی. ترجمه ناصر میرسپاسی و اسماعلی کاووسی. تهران/ک انتشارات ترمه.
۷. بدیع، محمد؛ مهربانی، علیرضا؛ طباطبایی، سید مسعود و خلیلی، ریحانه (۱۳۹۱). ضرورت به کارگیری هوش تجاری در سازمان ها، عصر فناوری اطلاعات، شماره ۷۵: ۴۵-۴۹.
۸. برومند، مجتبی و رنجبری، مریم (۱۳۸۸). اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی و عملکرد نوآوری: با تاکید بر نقش مدیریت دانش. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس. سال ششم. شماره ۲۴.
۹. بیک زاد، جعفر؛ علائی، محمد باقر، اسکندری، کریم (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی، پژوهشهای مدیریت، ۳(۸): ۱۴۳-۱۶۳.
۱۰. پورکیانی، مسعود و حوریه، نظریان (۱۳۹۱). توسعه هوش استراتژیک از طریق ارتقای مدیریت دانش، اولین همایش ملی مهندسی مدیریت کسب و کار، کرمان، دانشگاه تحصیلات تکمیلی صنعتی و فناوری پیشرفته،
۱۱. پیرایش، رضا و علیپور، وحیده (۱۳۹۱). رسی رابطه ی بین هوش رقابتی و اثربخشی استراتژی های بازاریابی در بین بانک های دولتی و خصوصی استان زنجان، فصلنامه مدیریت بازرگانی، ۴(۱۲): ۱-۱۸.
۱۲. پیرایش، رضا و علیپور، وحیده (۱۳۹۱). رسی رابطه ی بین هوش رقابتی و اثربخشی استراتژی های بازاریابی در بین بانک های دولتی و خصوصی استان زنجان، فصلنامه مدیریت بازرگانی، ۴(۱۲): ۱-۱۸.
۱۳. تندسته، رضا (۱۳۹۲). بررسی تاثیر هوشمندی رقابتی بر عملکرد کسب و کار، مطالعه موردی کارشناسان و مدیران صنایع غذایی استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۱۴. جعفری، نسرین؛ میرکمالی، سیدمحمد میرکمالی؛ صدق پور، بهرام صالح (۱۳۹۲). تأثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی گری سرمایه ی انسانی، دوفصلنامه ی پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع). ۲۴۱-۲۲۱: (۲)۵.

۱۵. چاوشی، کاظم و جوادی پورفر، مهنوش (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوشمندی رقابتی و عملکرد شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه چشم انداز مدیریت بازرگانی، ۹: ۸۱-۹۷.
۱۶. چوپانی، حیدر؛ زارع خلیلی، مجتبی؛ حیات، علی اصغر (۱۳۹۱). هوش سازمانی؛ مزیت رقابتی سازمان ها، فصلنامه صنعت لاستیک، سال هفدهم، شماره ۶۹، صص ۵۹-۷۰.
۱۷. خوشبخت، میرزا علی؛ خائف الهی، احمد علی؛ احمدی، سید علی اکبر (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت بندی عوامل مدیریت منابع انسانی موثر بر ارتقای کارآیی کارکنان (مورد مطالعه: ستاد پلیس راهنمایی و رانندگی)، فصلنامه مطالعات پژوهشی راهور، سال اول، شماره ۱: ۳۱-۵۶.
۱۸. درخشان، علیرضا؛ مزینانی، مجید؛ مسعودی، جواد (۱۳۹۲). بررسی تاثیر سیستم های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمان های دولتی (شرکت های دانش بنیان)، ماهنامه تجارت الکترونیک و رایانه، ۱۲(۷۳): ۴۲-۴۵.
۱۹. درگی، پرویز (۱۳۹۰). هوشمندی رقابتی و هوشمندی بازاریابی، چاپ دوم، تهران: انتشارات رسا.
۲۰. درویش، حسن؛ فلاحی، سهیلا؛ مصطفوی، غلامعلی (۱۳۹۲). رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی با رویکرد ارتقای یادگیری سازمانی؛ مطالعه موردی، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال دوم، شماره ۸، صص ۱۷-۳۶.
۲۱. دهقان نجم، منصور (۱۳۸۸). مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی. مهندسی خودرو و صنایع وابسته. سال اول. شماره دهم. دوره ۱۲، شماره ۲.



# Identifying the Effective Factors on Employee Performance Using Strategic Intelligence of Managers

## (Case Study: Shahr Private Banks in Zahedan)

Abbas Keikha<sup>1</sup>, Safoora Ghazaghi<sup>2</sup>

1. *Master of Executive Management, Islamic Azad University, Zahedan Branch, Iran*

2. *Master of Educational Management, Islamic Azad University, Zahedan Branch, Iran*

---

### Abstract

This research aimed to identify the effective factors on employee performance using strategic intelligence of managers in Shahr Private Banks in Zahedan. The research method is descriptive correlational. The statistical population of the study consisted of all employees of Shahr Private Banks in Zahedan which they were 500 employees according to the latest statistics. 217 individuals were selected as samples using a simple stratified sampling method and Cochran formula. Two strategic intelligence and employee performance evaluation questionnaires were used to measure the used variables in the research. Validity of the questionnaire was confirmed by the experts. The reliability of the questionnaire was obtained for strategic intelligence equal to 0.82 and for staff performance equal to 0.84 using Cronbach's alpha coefficient. Descriptive statistical methods were used to analyze data. Research results showed that Strategic intelligence and all its dimensions - competitive intelligence, business intelligence and knowledge management - have an impact on employee performance.

**Keywords:** Strategic Intelligence, Competitive Intelligence, Business Intelligence, Knowledge Management, Staff Performance, Private Banks

---