



The University of Tehran Press

Journal of Social Business

Vol. 2, No. 1, Spring 2025

Home Page: <https://jsbu.ut.ac.ir/>

Online ISSN: 3060-7213

Investigating the Effect of Emotional Intelligence and Financial Intelligence on the Relationship Between Employee Job Satisfaction and Performance in Financial Businesses

Jalal Malek¹ | Amir Ghafourian Shagerdi^{2*}

1. Department of Administrative Sciences, Imam Reza International University, Mashhad, Iran.
Email: jalalmalek88@gmail.com
2. Corresponding Author, Department of Accounting, Faculty of Administrative Sciences, Imam Reza International University, Mashhad, Iran. Email: ghafourian@imamreza.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:
Received January 23, 2025
Revised March 15, 2025
Accepted March 31, 2025
Published online April 09, 2025

Keywords:
*Emotional Intelligence,
Employee Job Satisfaction,
Financial Intelligence,
Mashhad Sepah Bank,
Performance in Financial
Businesses.*

ABSTRACT

Today, organizations must devise innovative approaches within themselves to better meet customer expectations and compete effectively in the global space. Financial institutions such as banks, due to the competitive environment and the necessity of intra-organizational innovations, must pay special attention to their human resources. Accordingly, this research investigates the effect of emotional intelligence and financial intelligence on the relationship between employee job satisfaction and performance in financial businesses. In this research, standard questionnaires were used to measure the research variables. After examining both face and content validity, confirmatory factor analysis was used to examine construct validity, and finally, Cronbach's alpha was used to determine reliability (which was confirmed at 93.2%). The statistical population includes all employees of Sepah Bank branches in Khorasan Razavi province, and the sample was conveniently selected from 327 employees of Sepah Bank branches in Mashhad. The collected data were analyzed using structural equation modeling (SEM) and Smart PLS software. The findings indicate that emotional intelligence and financial intelligence have a significant effect on the relationship between employee job satisfaction and performance in financial businesses.

Cite this article: Malek, J., Ghafourian Shagerdi, A. (2025). Investigating the Effect of Emotional Intelligence and Financial Intelligence on the relationship between Employee Job Satisfaction and Performance in Financial Businesses. *Journal of Social Business*, 2 (1), 108-126. <https://doi.org/10.22059/jsbu.2025.397406.1037>



© Jalal Malek, Amir Ghafourian Shagerdi
<https://doi.org/10.22059/jsbu.2025.397406.1037>

Publisher: University of Tehran Press.



بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش مالی بر رابطه میان رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب و کارهای مالی

جلال ملک^۱ | امیر غفوریان شاگردی^۲

۱. گروه حسابداری، دانشکده علوم اداری، دانشگاه بین المللی امام رضا(ع)، مشهد، ایران. رایانامه: jalalmalek88@gmail.com
۲. نویسنده مسئول، گروه حسابداری، دانشکده علوم اداری، دانشگاه بین المللی امام رضا(ع)، مشهد، ایران. رایانامه: ghafourian@imamreza.ac.ir

چکیده

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

علمی - پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۰۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۲/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۱/۱۱

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۱/۲۰

کلیدواژه:

بانک سپه شهر مشهد،

رضایت شغلی کارکنان،

عملکرد در کسب و کارهای مالی،

هوش مالی،

هوش هیجانی.

در عصر حاضر، سازمان‌ها برای پاسخ‌گویی مؤثر به انتظارات مشتریان و رقابت در فضای جهانی، ناگزیر به اتخاذ رویکردهایی نوآورانه در درون خود هستند. نهادهای مالی، از جمله بانک‌ها، به واسطه فضای رقابتی موجود، ناچارند توجهی ویژه به منابع انسانی خود داشته باشند. بر این اساس، پژوهش حاضر به بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش مالی بر رابطه میان رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب و کارهای مالی می‌پردازد. در این پژوهش، برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شده و پس از بررسی روایی صوری و محتوایی، به منظور بررسی روایی سازه، تحلیل عاملی تأییدی به کار رفته است. همچنین، پایایی ابزار پژوهش با استفاده از آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت (۰/۹۳۲ درصد). جامعه آماری این پژوهش، تمامی کارکنان بانک سپه در سطح شعب استان خراسان رضوی را شامل می‌شود. نمونه‌گیری به روش در دسترس انجام گرفته و تعداد ۳۲۷ نفر از کارکنان شعب بانک سپه در شهر مشهد به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که هوش هیجانی و هوش مالی تأثیر معناداری بر رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب و کارهای مالی دارند.

استناد: ملک؛ جلال، غفوریان شاگردی؛ امیر (۱۴۰۴). بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش مالی بر رابطه میان رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب و کارهای مالی. کسب و کار اجتماعی، ۲ (۱)، ۱۲۶-۱۰۸. <https://doi.org/10.22059/jsbu.2025.397406.1037>

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

© جلال ملک، امیر غفوریان شاگردی

<https://doi.org/10.22059/jsbu.2025.397406.1037>



۱. مقدمه

امروزه سازمان‌ها باید راه‌هایی برای پاسخگویی بیشتر به انتظارات مشتری و برای رقابت مطلوب در دهکده جهانی ابداع کنند. نهادهای مالی نظیر بانک‌ها با توجه به فضای رقابتی و بهره‌گیری از نوآوری‌های درون سازمانی، بایستی توجه ویژه کارکنان خود داشته باشند. طی سال‌های اخیر، تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک‌ها روبه‌روز تنگ‌تر می‌شود و بانک‌های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و مؤسسات اعتباری، هر یک تلاش می‌کنند تا سهم بیشتری از بازار را به‌دست آورند. بنابراین، نهادهای مذکور به دنبال اتخاذ روش‌ها و شیوه‌هایی برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب کنند و سودآوری خود را افزایش دهند (Kotler & Keller, 2016).

از سویی دیگر و در شرایط موجود، اکثر بانک‌ها از عنصری که می‌تواند به عنوان یک مزیت برتر در میان رقبا موجب موفقیت آن‌ها شود، غافل مانده‌اند. نیروی انسانی و ایجاد رضایت شغلی آنان، همان حلقه مفقوده‌ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت هر بانک، الزام و ضروری است. در واقع، کارکنان یکدل و با انگیزه هستند که موجب کامیابی بانک یا سرازیر شدن آن به سوی شکست می‌شوند (Spector, 1997). پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان، برای پرورش نیرویی توانمند، علاقمند به کار، پویا و خلاق، می‌تواند موفقیت هر بانک را رقم بزند. ماتسوشیتا^۱، مدیر موفق ژاپنی، در این زمینه می‌گوید: نباید تصور کنید که کارکنان را برای خدمت کردن به کار می‌گمارید، بلکه کارکنان را باید مشتریان ثابت خود بدانید که نیاز به توجه دائم و جدی دارند و می‌توانند موجبات پیشرفت شما در کار را ایجاد کنند (ملک، ۲۰۲۴).

در یک تعریف کلی، رضایت شغلی، حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت است که فرد نسبت به شغل خود دارد. وقتی که شخصی می‌گوید رضایت شغلی بالایی دارد، به این مفهوم است که او واقعاً شغل خود را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. رضایت شغلی عبارت است از رضایتی به مفهوم لذت روحی ناشی از ارضای نیازها، تمایلات و امیدهایی که فرد از کار خود به دست می‌آورد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. عوامل متعددی بر رضایت شغلی مؤثرند، اما نتایج تحقیقات محققان علوم رفتاری از جمله سانتوس دب^۲ و همکاران (۲۰۲۲) نشان می‌دهد که مهمترین عوامل مؤثر در رضایت شغلی عبارتند از: نوع کار، همکار، حقوق و مزایا، نوع برخورد و احترامی که سازمان به فرد می‌گذارد، امنیت شغلی، امکان ابراز نظر و کسب شهرت به سبب عملکرد و امکان پیشرفت که بر این اساس زیرساخت‌ها، رهبری و مدیریت، حقوق، ساعات کاری، محیط کار و هوش هیجانی برای رضایت شغلی و عملکرد شرکت بسیار حیاتی هستند. از سویی دیگر هوش هیجانی رابطه پنج عامل رضایت شغلی (ساعات کاری، زیرساخت سازمانی، رهبری و مدیریت، محیط کار، حقوق و مزایای دیگر) و عملکرد شرکت را میانجی‌گری می‌کند.

رضایت شغلی بر اساس سه محور اصلی تعریف می‌شود: انتظارات و توقعات افراد نسبت به موقعیت‌های واقعی شغلی، میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی، و سطح حفظ ارزش‌های مهم (Garcia et al., 2010). معمولاً افراد تمایل دارند تا با بهره‌گیری از فرصت‌هایی که در حوزه شغلی خود پیش می‌آید، توانایی‌ها و مهارت‌های خود را به کار گیرند در نهایت دستاوردهای موفقیت آمیز خود را به نمایش بگذارند. لذا کارهایی که یکنواخت باشد، باعث کسالت فرد می‌شوند. ز سوی دیگر، اگر میزان چالش‌های شغلی بسیار زیاد باشد، توجه شایسته به کارکنان برای پرورش نیروی انسانی توانمند، علاقه‌مند به کار، پویا و خلاق، می‌تواند زمینه‌ساز موفقیت یک بانک شود. نیروی انسانی توانمند و با انگیزه، مهم‌ترین مزیت رقابتی است که می‌تواند موفقیت یک بانک را نسبت به سایر رقبا تضمین کند (Mohammadnia, 2011). در عصر مدرن، پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که عملکرد سازمان‌ها به طور چشم‌گیری تحت تأثیر هوش هیجانی قرار دارد (Wong & Lave, 2002; Huang et al., 2010; Shaltger et al., 2012; Chawla & Joushi, 2010).

از سوی دیگر، اکثر افراد با مفهوم هوش هیجانی آشنا هستند، اما بهره هیجانی برای بسیاری کمتر شناخته شده است. هوش هیجانی یا بهره هیجانی، به توانایی افراد در تشخیص و کنترل احساسات خود و نیز مهارت مدیریت هیجانات دیگران برای

1. Matsoushita

2. Santos Deb

هدایت رفتار و تفکر اطلاق می‌شود. چهار عنصر اصلی در بهره‌ی هیجانی شامل خودآگاهی، خودگردانی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی هستند که به عنوان مهم‌ترین فاکتورهای رهبری شناخته می‌شوند (Golman, 2019). یکی از مهارت‌های مدیریت کسب‌وکار، برخورداری از هوش مالی یا همان هوش اقتصادی است. به‌طور کلی، هوش مالی به عنوان توانایی کسب و کاربرد دانش و مهارت‌های مرتبط با درک اصول مالی و حسابداری در فضای کسب‌وکار گفته می‌شود. در همین راستا پیاده‌سازی هوش مالی موجب بهبود فرایندهای داخلی و ارتقاء یادگیری سازمانی شده و به‌طور غیرمستقیم، عملکرد مالی را بهبود می‌بخشد. یکی از عوامل کلیدی در هوش مالی، پیشرفت دانش مالی است؛ همچنین توانایی تفکیک احساسات و هیجانات و بهره‌گیری از آن‌ها به عنوان راهنما و محرک در رفتار کارکنان، که بخشی از هوش هیجانی به شمار می‌آید، در سازمانی مانند بانک‌ها بسیار حائز اهمیت است (یگانگی و جعفری، ۲۰۲۴).

در راستای تبیین اهداف پژوهش می‌توان به این مورد اشاره نمود که صنعت بانکداری ایران در حال نزدیک شدن به تحولات گسترده‌ای است، از طرفی چشم‌انداز شدت گرفتن رقابت در این صنعت، حرکت به سوی آزادسازی اقتصادی و نزدیک شدن به بازارهای بین‌المللی در آینده‌نچندان دور، شرایطی را پدید آورده است که در آن برنامه‌ریزی استراتژیک برای بانک‌ها اهمیتی ویژه یافته است. بنابراین مبرهن است که کارایی بانک‌های تجاری ایران زمانی محقق می‌شود که راهبردهای رقابتی با بینش و درایت ویژه و به نحو مناسب به‌وسیله‌ی سازمان اتخاذ شود. از سویی دیگر مسئله اصلی در پژوهش حاضر بر این جنبه تمرکز می‌نماید که بانک به عنوان یکی از تاثیرگذارترین نهادهای مالی بر روی اقتصاد هر کشوری می‌باشد. در همین رابطه بانک‌ها در حال رقابت می‌باشند و بهبود عملکرد مالی مهمترین هدف مدیران در جهت باقی ماندن در رقابت بین بانک‌ها می‌باشد (کفچه و مسگری، ۲۰۱۴).

تصور اینکه بانکی در یک محیط اقتصادی عقب افتاده بتواند توسعه یابد و رشد کند دور از ذهن است. بانک و اجتماع در توسعه اجتماعی و اقتصادی نقش مکمل هم را ایفا می‌کنند. بانک‌ها برای دستیابی به مزیت رقابتی به منظور بهبود عملکرد به مشارکت فعال کارکنان از طریق تحریک انگیزه و تحقق رضایت شغلی نیاز دارند برای تقویت مشارکت کارکنان، انگیزه کارکنان باید تحریک شود تا فعال تر و نوآورتر باشند و دستیابی به نتایج مطلوب را تسهیل کنند، بازرسی‌ها بازخورد ایجاد می‌کنند و برنامه‌های بهبود عملکرد به توسعه مهارت‌های کارکنان کمک می‌کنند تا پتانسیل آنها را به حداکثر برسانند. سازمان انتظارات را به اطلاع کارکنان می‌رساند و رفتار پرسنل را برای دستیابی به اهداف مهم برنامه توسعه تحریک می‌کند تا پرسنل بتوانند از بهبود عملکرد کارکنان منتفع شوند (مراد و همکاران، ۲۰۱۹).

مشارکت فعال کارکنان باید تشویق شود تا رضایت شغلی و انگیزه را با توجه به انتظارات کارکنان ایجاد کند تا اشتیاق به کار زیاد باشد و در نهایت منجر به عملکرد بهینه شود. نوآوری در صنعت مالی موجب توسعه صنایع گردیده که ثمره‌ی آن توسعه اقتصادی است. در عصر حاضر، نیاز به نوآوری در صنعت بانکداری بیش از سایر صنایع خدماتی احساس می‌شود. فناوری مالی صنعت بانکداری را تحت الشعاع خود قرار داده است. با توجه به نقش مهمی که صنعت خدمات مالی در جامعه ایفا می‌نماید، داشتن چشم انداز از تغییرات بالقوه‌ای که می‌تواند صنعت بانکداری را دستخوش تغییر کند به خصوص برای فعالان این صنعت امری ضروری می‌باشد. با توجه به گذر از سازوکارهای سنتی به سامانه‌های فناوری محور، این پژوهش، به دنبال ارائه مدلی جهت بهبود عملکرد مالی بانک‌ها می‌باشد (رشیدی و همکاران، ۲۰۲۳).

بنابراین این پژوهش از این حیث نوآورانه به شمار می‌رود که تحقیق حاضر تاثیر همزمان هوش مالی و هوش هیجانی را در کارکنان بانک‌هایی که حائز رضایت شغلی می‌باشند بر عملکرد کسب و کارهای مالی بررسی می‌نماید در حالی که پژوهش‌های پیشین صرفاً بر تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد مالی می‌پرداختند. لذا با توجه به مطالب بیان شده در این پژوهش به دنبال پاسخ گویی به این سوال می‌باشیم که آیا هوش هیجانی و هوش مالی بر رابطه‌ی بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب و کار های مالی تاثیر گذار است یا خیر؟

رضایت شغلی^۱ به معنای نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغلشان تعریف می‌شود. به عبارت دیگر، رضایت شغلی نوعی احساس مثبت است که در جریان انجام وظایف شغلی در افراد شکل می‌گیرد. این احساس زمانی پدید می‌آید که کارکنان بتوانند وظایف محوله را به درستی و با موفقیت به انجام برسانند. در چنین شرایطی، تجارب کاری خوشایند حاصل از عملکرد موفق، موجب ایجاد نوعی خشنودی درونی و نگرش مثبت نسبت به شغل خواهد شد (Ghatezadeh, 2019). رضایت شغلی به این معناست که فرد به شغل خود علاقه‌مند است و آن را دارای ارزش و اهمیت تلقی می‌کند (Ilanlou et al., 2020). از سویی دیگر رضایت شغلی به عنوان عاملی محوری، نقش مؤثری در شکل‌گیری قصد کارکنان برای ترک کار یا تمایل به ترک خدمت ایفا می‌کند (Jogi et al., 2024). رضایت شغلی یکی از موضوعات اساسی در حوزه مدیریت منابع انسانی است که در سطوح مدیریتی سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ چراکه این مفهوم نقشی مؤثر در بهبود عملکرد سازمانی و ارتقای سلامت نیروی کار ایفا می‌کند (Kamali et al., 2020).

متخصصان و مشاوران منابع انسانی، «رضایت درونی» و «رضایت بیرونی» تقسیم می‌کنند. رضایت درونی از دو منبع اصلی حاصل می‌شود: نخست، احساس لذتی که فرد صرفاً از اشتغال به کار و درگیر بودن در فعالیتهای شغلی تجربه می‌کند (Camlleri, 2021) دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت حاصل می‌شود. انجام برخی مسئولیتهای اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و تمایلات فردی از دیگر عواملی است که باعث ایجاد رضایت درونی می‌شود، در طرف مقابل رضایت بیرونی با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. به عنوان مثال، شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما از جمله عوامل رضایت بیرونی می‌باشند (Hackman & Oldham, 1976).

عملکرد، اغلب در قالب دو مؤلفه «کارایی» و «اثربخشی» تعریف می‌شود. اثربخشی به میزان تحقق اهداف تعیین‌شده اشاره دارد، در حالی که کارایی بیانگر نحوه به کارگیری منابع به صورت اقتصادی برای دستیابی به همان اهداف است. از این رو، می‌توان کارایی و اثربخشی را به عنوان دو بُعد اصلی عملکرد در نظر گرفت؛ به عبارت دیگر، هم عوامل درونی (نظیر کارایی) و هم عوامل بیرونی (نظیر اثربخشی) می‌توانند بر جنبه‌های مختلف عملکرد تأثیرگذار باشند. بنابراین، عملکرد را می‌توان تابعی از میزان کارایی و اثربخشی فعالیتهای انجام‌شده تلقی کرد (Bazrkar, 2019). عملکرد مالی به پیامدهایی اطلاق می‌شود که به صورت جریان‌های درآمدی و نقدینگی وارد سازمان می‌گردند. در واقع، تمامی فعالیتهای سازمانی با هدف دستیابی به سودآوری طراحی و اجرا می‌شوند. اگر عملکرد سازمان را به دو بخش «عملکرد مالی» و «عملکرد غیرمالی» تقسیم کنیم، باید اذعان داشت که حتی عملکرد غیرمالی نیز در نهایت با هدف حمایت از فرآیند سودآوری دنبال می‌شود. از سوی دیگر، عملکرد مالی شرکت‌ها یکی از معیارهای کلیدی برای سنجش نتایج عملیاتی و میزان رقابت‌پذیری آن‌ها در بازار به شمار می‌رود و همواره یکی از محورهای اصلی پژوهش‌ها در حوزه‌های مدیریت و اقتصاد بوده است (Zhang, 2025).

از منظر پورتر^۲ (۱۹۸۵) رویکرد خلق ارزش در هر سازمان را می‌توان در دو محور اصلی دنبال کرد: نخست، شناسایی فعالیتهای مرتبط با خلق ارزش؛ و دوم، بررسی جنبه‌های اقتصادی این فعالیتهای. در این چارچوب، سه مرحله اساسی مدنظر قرار می‌گیرد:

۱. تعیین راهبردهای کسب‌وکار برای سازمان،
 ۲. شناسایی فعالیتهای اصلی در راستای راهبردهای تعیین‌شده،
 ۳. تحلیل ارزش حاصل از انجام هر یک از این فعالیتهای با هدف ارتقای قدرت رقابتی.
- به بیان دیگر، از دیدگاه پورتر، یک سازمان زمانی سودآور تلقی می‌شود که ارزش ایجادشده از طریق فعالیتهای آن، فراتر از هزینه‌های صرف‌شده برای ارائه خدمات یا محصولات باشد. بر این اساس، مدل کسب‌وکار یک بانک، تعیین‌کننده‌ی چگونگی خلق ارزش آن بانک در تعامل با ذی‌نفعانی همچون مشتریان، سهام‌داران و سایر گروه‌های مرتبط است.

پس از تعیین مدل کسب و کار و راهبردهای بانک، تعریف فرآیندها و نیز تخصیص منابع لازم در راستای پیاده‌سازی برنامه‌های تعیین شده در مراحل بعدی زنجیره خلق ارزش قرار می‌گیرند. در نهایت نیز طراحی الگوهای مناسب ارزیابی عملکرد مالی به منظور بررسی جایگاه فعلی بانک از منظر ذینفعان و مقایسه آن با وضع مطلوب، می‌تواند در ارائه نگرشی جامع به مدیران مؤثر واقع گردد (Porter, 1985).

هوش هیجانی^۱ شامل توانایی پایش و نظارت بر احساسات و هیجانات خود و دیگران، تشخیص و تمایز میان آن‌ها، و بهره‌گیری از این اطلاعات به‌عنوان راهنمایی برای تفکر و رفتار است. در واقع، هوش هیجانی مفهومی نسبتاً نوین در روان‌شناسی محسوب می‌شود که بر پایه مفاهیم سنتی هوش شکل گرفته است (Gkintoni et al., 2025). کاربرد اصطلاح «هوش هیجانی» ناظر بر نوعی از هوش است که هیجان‌ها را پردازش می‌کند و از آن بهره می‌برد، بنابر این دیدگاه، بخشی از هوش هیجانی از جنس ظرفیت، بخشی از جنس توانایی و بخشی دیگر از جنس مهارت است (Mayer et al., 2003). هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی همچون انگیزه‌دهی به خود، پایداری در مواجهه با شرایط دشوار و ناامیدی، کنترل رفتارهای تکانشی، به تأخیر انداختن خواسته‌ها، تنظیم هیجانات، جلوگیری از تأثیر منفی استرس بر توان تفکر، همدلی با دیگران و حفظ امیدواری است (Goulman, 1995). هوش هیجانی عبارت است از توانایی تشخیص و درک هیجانات در خود و دیگران، و همچنین قابلیت استفاده از این آگاهی برای مدیریت رفتارها و روابط فردی (Brodbery & Givers, 2005).

نظریه هوش مالی^۲ به سطح درک و دانش فرد در مورد مفاهیم، استراتژی‌ها و ابزارهای مالی مختلف اشاره دارد که می‌تواند در مدیریت مؤثر پول و ایجاد ثروت در طول زمان نقش داشته باشد. هرچند تعریف واحد و مشخصی برای آن وجود ندارد، اما به طور کلی، شیوه‌های کسب درآمد در زمان کوتاه را می‌توان نمونه‌ای از هوش مالی دانست. در واقع، دانش، اطلاعات و توانایی‌های هر فرد در زمینه ثروت‌آفرینی، حل مسائل اقتصادی و مدیریت بحران‌های مالی، همان هوش مالی یا به عبارتی «شم اقتصادی» او محسوب می‌شود. هوش مالی یکی از انواع هوش کلی است که برای مواجهه و حل مشکلات مالی کاربرد دارد و به عنوان استعداد و دانش مناسب در مفاهیم پایه مالی، زمینه‌ساز شکل‌گیری رویکردی منطقی و معتبر در مدیریت امور مالی شخصی افراد است (Kioussaki, 1998). هوش مالی اطلاعات صحیح و به موقع را به مدیران و برنامه‌ریزان سازمانی ارائه می‌دهد و در نتیجه موجب افزایش عملکرد، دقت، سرعت، کیفیت، انعطاف‌پذیری و دسترسی به داده‌ها و اطلاعات مالی می‌شود؛ همچنین به بهبود کیفیت گزارشگری مالی کمک می‌کند (Aghababaeipour, 2024). از سوی دیگر، در حوزه اقتصاد دیجیتال، مطالعات متعددی بر نقش هوش مالی به‌عنوان ابزاری کلیدی در پیشبرد اهداف کسب‌وکار متمرکز شده‌اند (Liu, 2025).

بانک‌ها برای رسیدن به اهداف شان نیازمند استفاده از ابزارهای قوی و کارآمد مانند هوش هیجانی به عنوان کاتالیزور مثبت هستند که می‌تواند این موسسات را در مکانیزه نمودن وظایف تحلیل، تصمیم‌سازی، تدوین استراتژی و پیش‌بینی یاری رساند. به عبارتی، هدف استفاده از این ابزارها در نهادهای مالی همچون بانک‌ها و موسسات مالی، گردآوری، پردازش و تحلیل حجم وسیعی از داده‌ها و تبدیل آن‌ها به ارزش تجاری مؤثر در تصمیم‌گیری از طریق ایجاد بستر گزارشات هوشمند تحلیلی است. عملکرد مالی، مقیاسی عینی است که نشان می‌دهد سازمان تا چه میزان از دارایی‌هایش برای ایجاد درآمد استفاده کرده است. عملکرد مالی شرکت یکی از مهمترین شاخص‌ها برای ارزیابی عملکرد آن و درجه رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده است (سلیمانی و سهرابی، ۲۰۱۹).

جهت ارزیابی عملکرد مالی از نسبت‌های مالی استفاده می‌شود. همچنین با استفاده از آن مشکلات و نقاط ضعف و قوت مالی شرکت‌ها تعیین می‌گردد. منظور از عملکرد مالی پیامدهای است که به صورت جریان‌های درآمدی و نقدینگی وارد سازمان می‌شود. فعالیت‌های مختلف سازمانی با هدف سودآوری انجام می‌شود. اگر عملکرد را به دو دسته عملکرد مالی و غیرمالی تقسیم کنیم باید گفت هدف از عملکرد غیرمالی نیز در نهایت کسب سودآوری است. به طور خلاصه، برای اطمینان از سلامت مالی باید صورت‌های مالی آن را تجزیه و تحلیل نمود. در اینجا می‌توان با نسبت‌های مالی نتایج قابل توجه‌ای از صورت‌های مالی بدست

آورد. همیشه عملکرد مالی و سودآوری یک دستاورد بسیار با اهمیت برای سازمان‌ها است. شاید بتوان گفت پیامدهای مالی مهم‌ترین ملاک ارزیابی عملکرد سازمانی است (Cooper & Swaf, 1997).

کاپلان و اتکینسون معتقدند عملکرد مالی را یکی از ابزارهای مهم و رایج در حسابداری مدیریت می‌دانند که تمرکز آن بر عواملی است که بیشترین تأثیر را بر سودآوری شرکت دارند. در همین راستا، شواهد متعددی نیز درخصوص ارتباط میان رضایت شغلی و عملکرد مالی ارائه شده است که با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای یا تعدیل‌گر هوش هیجانی، ابعاد تازه‌ای از این ارتباط را آشکار می‌سازند. عیوض‌زاده (۲۰۲۴) نشان داده است که هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی هر سه تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارند. در این میان، رضایت شغلی بیشترین نقش را در بهبود عملکرد کارکنان ایفا می‌کند. حمیدی‌فرد (۲۰۲۱) نشان داد که ابعاد مختلف هوش هیجانی و هوش معنوی تأثیر معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان دارند. کریمی‌افکند (۲۰۱۸) در پژوهش خود نشان داد که رضایت شغلی از طریق هوش هیجانی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.

همچنین نتایج حاکی از آن است که رضایت شغلی، هم به‌صورت مستقیم و هم غیرمستقیم از طریق هوش هیجانی، بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است؛ به‌طوری‌که هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان عاملی میانجی در بهبود عملکرد شغلی ایفای نقش کند. ماندگاری بامکان (۲۰۱۶) در پژوهش خود نشان داد که نیروی انسانی به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین منابع هر سازمان، نقشی محوری در بهره‌وری سایر منابع از جمله ماشین‌آلات، منابع مالی و فناوری دارد؛ به‌گونه‌ای که استفاده مؤثر از این منابع بدون مدیریت و بهره‌گیری صحیح از نیروی انسانی امکان‌پذیر نیست. یافته‌ها بیانگر آن است که کارکنانی با سطح بالاتر هوش هیجانی و رضایتمندی نسبت به کار و زندگی، عملکردی مؤثرتر نسبت به کارکنان ناراضی با بهره‌هوشی پایین‌تر دارند. این افراد کمتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند و طول دوره خدمت آن‌ها با افت عملکرد همراه نیست.

نتایج نهایی نیز حاکی از وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار میان هوش هیجانی و رضایت از زندگی کاری بود (Mandegaribamackan, 2016). سرآبادانی و حاجی جباری (۲۰۰۷) تأکید کرده‌اند که ارزیابی و سنجش عملکرد، به هوشمندسازی سیستم کمک کرده، انگیزه‌ی افراد را برای بروز رفتارهای مطلوب افزایش می‌دهد و بخش مهمی از فرآیند تدوین و اجرای سیاست‌های سازمانی به‌شمار می‌رود. الزویر^۱ (۲۰۲۱) بیان کرد که عواملی وجود دارند که منجر به سطح بالاتری از رضایت شغلی می‌شوند. جوشی و همکاران (۲۰۱۵) نشان دادند که عملکرد سازمانی به‌طور قابل‌توجهی تحت تأثیر هوش هیجانی قرار دارد؛ چراکه سطوح بالای مهارت‌های بین‌فردی و توانایی پذیرش فشارهای عاطفی، زمینه‌ساز بهبود عملکرد سازمانی می‌شود. هیگز^۲ به این نتیجه رسید که کارکنانی با سطح بالای هوش هیجانی، کمتر دچار بی‌انگیزگی می‌شوند و احتمال بیشتری برای ارتقای عملکرد شغلی دارند. مایر و سالوی^۳ که افراد دارای هوش هیجانی، نگرش‌های مثبت و احساس خودارزشمندی بیشتری از خود بروز می‌دهند، که این امر می‌تواند به کاهش هیجانات منفی و افزایش رضایت شغلی منجر شود.

بنابراین با توجه به مطالب فوق و همچنین روابط بین متغیرها که در توضیحات فوق به آن اشاره شده است، فرضیه‌های پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

فرضیه اصلی: رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد در کسب و کارهای مالی با واسطه‌گری هوش مالی و هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی اول: رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد در کسب و کارهای مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی سوم: رضایت شغلی کارکنان بر هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی پنجم: هوش هیجانی بر عملکرد مالی بانک تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی ششم: رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد در کسب و کارهای مالی با میانجی‌گری هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

1. Alsughayir

2. Higgs

3. Mayer & Salouvey

اهمیت هوش مالی از آن جهت است که در مواجهه با مشکلات مالی و تأثیرات منفی آن بر زندگی، اغلب افراد احساس لذت و شادی نمی‌کنند و دچار تردیدها و کشمکش‌های درونی می‌شوند (Mohseni Tabrizi & Aghamohseni, 2010).

کیفیت کارکنان تأثیر مهمی بر عملکرد دارد و اعتقاد بر این است که این کارمند ستون فقرات خدمات دولت ایالتی با نقش ضروری حصول اطمینان از اجرای موثر و کارآمد سیاست‌ها و برنامه‌های دولت در دوره جدید توسعه ملی است. در دنیای رقابتی و پویای امروزی، هر سازمانی با چالش‌های جدیدی در خصوص عملکرد رقابتی سازمانی و ایجاد نیروی انسانی متعهد مواجه است. در محیط رقابتی کنونی هیچ سازمانی نمی‌تواند در حداکثر سطح کار کند، مگر اینکه هر یک از کارکنان سازمان به اهداف سازمان متعهد باشند. از این رو، درک مفهوم تعهد و تأثیر آن برای نتیجه عملی مهم است. کارکنان متعهد با یک سازمان پیوند برقرار می‌کنند و این باعث ایجاد عملکرد بهتر سازمانی می‌شود (فرهمندی کیا و قدیری، ۲۰۲۴).

اگر آن ارتباط عاطفی با شغل، روابط با سایر کارکنان و سازمان وجود داشته باشد، عملکرد بهتری دارند و به سازمان خدمات بهتری می‌دهند. سازمان‌های موفق برای دستیابی به اهداف خود به عملکرد بالای کارکنان خود وابسته هستند. برای دستیابی به اهداف استراتژیک و حفظ مزیت رقابتی، کارکنان باید در سطوح بالا عمل کنند. فیلسوفان رفتار سازمانی معتقدند که داشتن کارکنان مناسب برای مشاغل مناسب نیز بسیار مهم است. تناسب فرد با شغل مهم است زیرا تعیین می‌کند که آیا کارمند برای آن شغل مناسب است یا نه. سازمان‌ها باید درک کنند که کارکنان الزامات و خواسته‌های شخصی خود را دارند که باید در نظر گرفته شوند. این می‌تواند تعیین کند که آیا کارمند نسبت به سازمان احساس مثبت یا منفی دارد و نیاز به رفتار فردی دارد. سازمان‌ها باید با بکارگیری و حفظ کارکنان با عملکرد بالا به اهداف استراتژیک و مزیت خود در بازار دست یابند. سازمان‌های موفق اطمینان حاصل می‌کنند که تطابق خوبی بین کارمند و شغل وجود دارد، به علاوه، مطالعات اخیر نشان داده‌اند که شیوه‌های تعهد بالا می‌توانند به خوبی هم‌افزایی داشته باشند و منعکس‌کننده یک استراتژی تعهد کلی باشند (Malek, 2024).

در همین راستا شواهدی که در مورد ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد مالی و با در نظر گرفتن نقش هوش مالی صورت گرفته بدین شرح می‌باشد:

منصورزاده بردجی (۲۰۲۴) نشان داد که خودانگیزی، خودآگاهی و خودکنترلی مدیران مالی و غیرمالی، تأثیر معناداری بر فرآیند تأمین مالی در شرکت‌های تولیدی مستقر در شهرک صنعتی شیراز دارد. دهقان و اردشیری (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر هوش سازمانی بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت پرداختند و به نتایجی دست یافتند که نشان می‌دهد بین تصور استراتژیک کارمندان و رضایت آن‌ها از مافوق، رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین، بین شاخص تصور استراتژیک در هوش سازمانی و رضایت از مافوق، و نیز بین تصور استراتژیک و عملکرد، روابط معناداری مشاهده شده است. میچنسکی و همکاران (۲۰۲۳) به این نتیجه رسیدند که ضریب هوش مالی افراد، تأثیر قلیل توجهی بر تصمیم‌گیری‌های مالی آنان در حوزه‌های کلیدی مدیریت مالی شخصی دارد. مونت^۱ و همکاران نشان دادند که توانایی‌های هوش مالی نقش مهمی در محیط کار ایفا می‌کند؛ این توانایی‌ها زمینه‌ساز ایجاد تعهد کاری مناسب در سازمان هستند که در دنیای رقابتی امروز به عنوان یک مزیت رقابتی به شمار می‌آید. علاوه بر این، شیوه‌های کاری همراه با تعهد بالا موجب بهبود عملکرد، افزایش بهره‌وری نیروی کار و ارتقاء کیفیت خدمات می‌شوند.

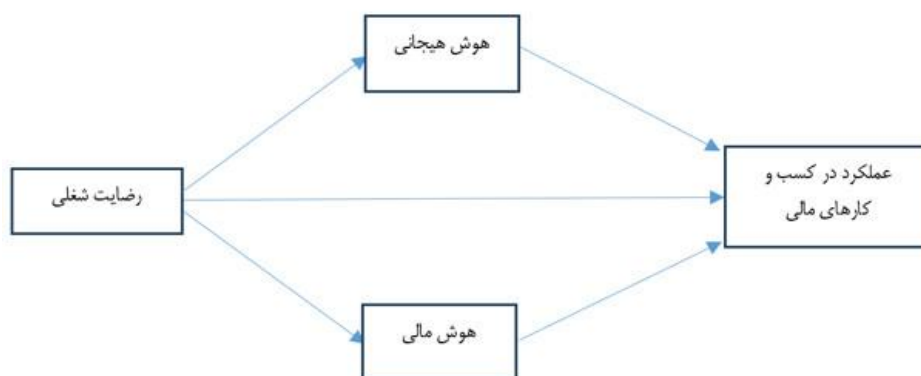
بنابراین با توجه به مطالب فوق و همچنین روابط بین متغیرها که در توضیحات فوق به آن اشاره شده است، فرضیه‌های پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

فرضیه فرعی دوم: رضایت شغلی کارکنان بر هوش مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی چهارم: هوش مالی بر عملکرد در کسب و کارهای مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی هفتم: رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد در کسب و کارهای مالی با میانجی‌گری هوش مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

اکنون با کنار هم قرار دادن روابط مبتنی بر متغیرها می‌توان به مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ رسید.

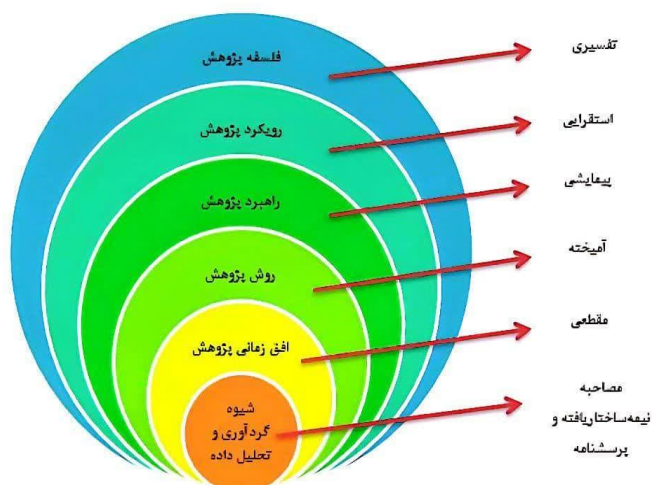


شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (اقتباس از مدل: نارایاناسامی^۱، ۲۰۲۴)

۲. روش‌شناسی پژوهش

روش‌شناسی به کاررفته در این پژوهش مبتنی بر مدل پیشنهادی ساندرز و همکاران^۲ (۲۰۰۹) است. «پیاز پژوهش» مدلی شش لایه است که اجزاء اصلی فرآیند پژوهش را در قالب شش سطح شامل: فلسفه پژوهش، رویکرد، راهبرد، روش، افق زمانی و شیوه گردآوری و تحلیل داده‌ها مشخص می‌سازد. در این مدل، پژوهش از لایه‌های تو در تویی تشکیل شده است که در آن هر لایه از لایه‌های بالادستی خود تأثیر می‌پذیرد. این ساختار، با توجه به اولویت و اهمیت هر بخش، به صورت زیر طبقه‌بندی می‌شود:

لایه نخست: فلسفه‌های پژوهش، لایه دوم: رویکردهای پژوهش، لایه سوم: راهبردهای پژوهش، لایه چهارم: روش‌های پژوهش، لایه پنجم: افق زمانی پژوهش و لایه ششم: شیوه‌های گردآوری و تحلیل داده‌ها.



شکل ۲. پیاز پژوهش

۲-۱. فلسفه پژوهش

فلسفه حاکم بر این پژوهش، اثبات‌گرایی است. اثبات‌گرایی یک رویکرد فلسفی است که بر این اصل استوار است که دانش معتبر و قابل اتکا، تنها از طریق تجربه حسی و مشاهده‌ی مستقیم حاصل می‌شود. این رویکرد بر آن است که حقایق عینی و قابل اندازه‌گیری، بنیان دانش را تشکیل می‌دهند و تنها از طریق روش‌های علمی دقیق و قابل تکرار می‌توان به آن‌ها دست یافت.

۲-۲. رویکرد پژوهش

در این پژوهش، از روش علمی به عنوان رویکرد اصلی استفاده شده است. به این صورت که با بهره‌گیری از مشاهده و گردآوری داده‌ها (استقرا) به توسعه فرضیه‌ها پرداخته شده و سپس با استناد به استدلال قیاسی، فرضیه‌ها مورد آزمون قرار گرفته‌اند.

۲-۳. راهبرد پژوهش

راهبرد پژوهش، پیمایشی است. پژوهش‌های پیمایشی از طریق پرسشنامه‌هایی انجام می‌شوند که توسط پژوهشگر طراحی و بین پاسخ‌دهندگان توزیع می‌گردند. داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌ها به صورت آماری تحلیل شده تا نتایج معناداری به دست آید.

۲-۴. روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نوع روش، توصیفی-همبستگی است. از نظر ماهیت، پژوهش حاضر علی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای محسوب می‌شود.

۲-۵. افق زمانی پژوهش

با توجه به اینکه گردآوری داده‌ها در سال ۱۴۰۳ و طی یک بازه زمانی مشخص انجام شده است، افق زمانی پژوهش از نوع مقطعی در نظر گرفته شده است.

۲-۶. شیوه گردآوری و تحلیل داده‌های پژوهش

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های استاندارد بوده است که بین ۳۲۷ نفر از کارکنان بانک سپه در سطح شعب شهر مشهد توزیع گردید. داده‌های گردآوری شده با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و بهره‌گیری از نرم‌افزار Smart PLS مورد تحلیل قرار گرفتند. در این پژوهش، برای سنجش متغیر رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد لینز (۲۰۰۳)، برای ارزیابی عملکرد در کسب و کارهای مالی از پرسشنامه الهیارزاده (۲۰۱۴)، برای برازش متغیر هوش مالی از ابزار پوپوویچ و همکاران (۲۰۱۲) و برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه لی و همکاران (۲۰۱۴) استفاده شده است.

شایان ذکر است، شاخص‌های مربوط به متغیر عملکرد مالی با در نظر گرفتن ویژگی‌های خاص کسب و کارهای مالی طراحی گردیده و پیش از نهایی شدن، به تأیید جمعی از خبرگان حوزه و کارشناسان مرتبط با موضوع پژوهش رسیده‌اند. جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش، از تحلیل مسیر و بررسی معناداری پارامترها در مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. با توجه به سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقادیر آماره t در بازه‌ی (۱-۹۶ تا ۱۰۹۶) در ناحیه‌ی رد قرار گرفته و مقادیر خارج از این بازه به عنوان مقادیر معنادار تلقی شدند.

۳. یافته‌های پژوهش

۳-۱. نتایج آمار توصیفی

یافته‌های مربوط به آمار توصیفی پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است:

جدول ۱. نتایج آمار توصیفی پژوهش

متغیرهای جمعیت شناختی	مشخصات دموگرافیک	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۲۵۲	۷۷/۱
	زن	۷۵	۲۲/۹
سن	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۱۵	۴/۶
	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۱۱۰	۳۳/۷
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۱۴۳	۴۳/۷
	بیشتر از ۵۰ سال	۵۹	۱۸
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۵۶	۱۷/۱
	کارشناسی	۱۸۸	۵۷/۵

۱۹/۳	۶۳	کارشناسی ارشد
۶/۱	۲۰	دکتری
۴/۹	۱۶	بین ۱ تا ۱۰ سال
۵۵	۱۸۰	بین ۱۱ تا ۲۰ سال
۳۱/۵	۱۰۳	بین ۲۱ تا ۳۰ سال
۸/۶	۲۸	بیشتر از ۳۰ سال

سابقه کاری

۳-۲. بررسی روایی و پایایی

پس از آن که روایی محتوای پرسش‌نامه توسط خبرگان و اعضای هیئت علمی تأیید شد، روایی سازه نیز مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل نشان داد که کلیه نشانگرهای مربوط به سازه‌های مورد مطالعه، با توجه به آن که دارای بارهای عاملی بالاتر از ۰/۴ بودند، از کفایت لازم برای سنجش سازه‌های مربوطه برخوردارند. به‌منظور بررسی پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، یک مرحله پیش‌آزمون انجام شد که نتایج حاصل، حاکی از پایایی مناسب و قابل قبول پرسش‌نامه بود. همچنین، نتایج مربوط به پایایی متغیرهای پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در جدول شماره (۲) ارائه شده است.

جدول ۲. پایایی متغیرهای پژوهش

نام متغیر	تعداد سوالات	پایایی (درصد)
رضایت شغلی	۱۳	۹۲/۸
عملکرد در کسب کارهای مالی	۱۸	۹۴/۹
هوش مالی	۱۶	۹۳/۲
هوش هیجانی	۱۶	۹۴/۶
کل پرسشنامه	۶۳	۹۳/۲

۳-۳. بررسی وضعیت نرمال بودن متغیرها

به‌منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش، از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف استفاده شد. در صورت تأیید نرمال بودن داده‌ها، امکان به‌کارگیری روش نسبت درست‌نمایی در مدل‌سازی معادلات ساختاری فراهم می‌گردد. نتایج این آزمون در جدول ۳ ارائه شده است.

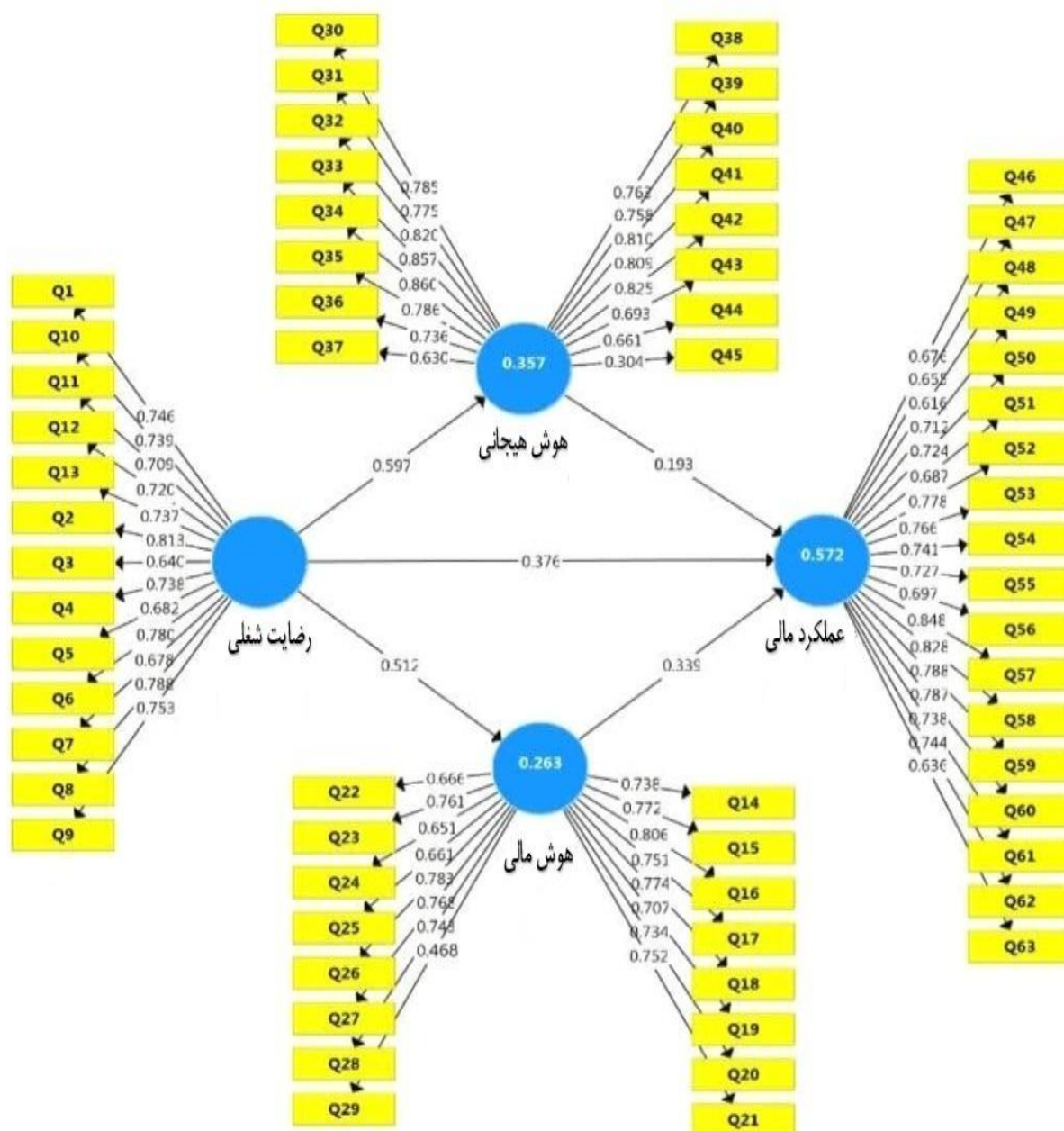
جدول ۳. نتایج آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیر	آماره Z	سطح معناداری	نتیجه
رضایت شغلی	۰/۰۹۵	۰/۰۰۰	غیر نرمال است
عملکرد در کسب کارهای مالی	۰/۱۲۷	۰/۰۰۰	غیر نرمال است
هوش مالی	۰/۰۸۲	۰/۰۰۰	غیر نرمال است
هوش هیجانی	۰/۱۴۳	۰/۰۰۰	غیر نرمال است

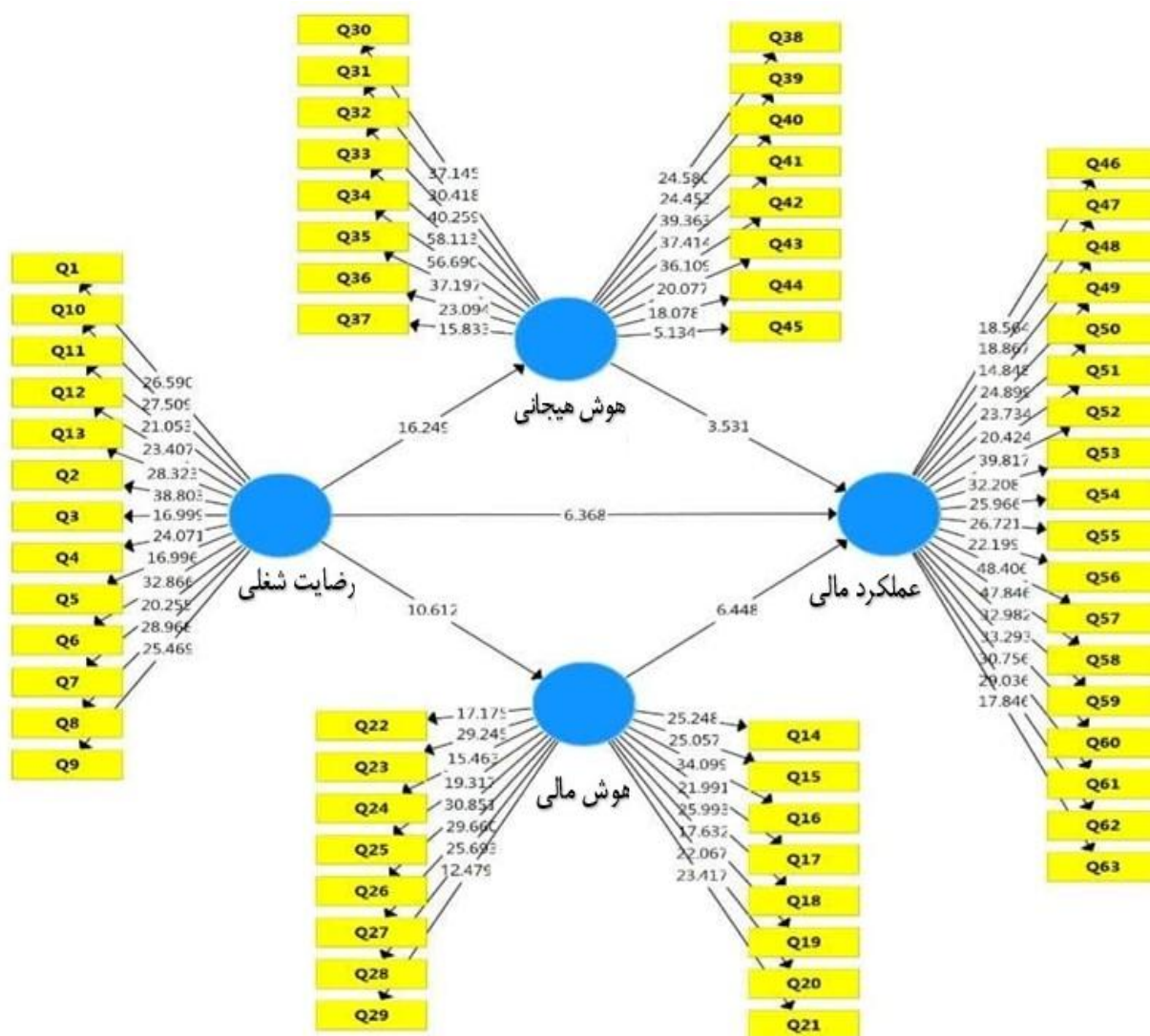
با توجه به بررسی سطح معنی‌داری آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف برای تمامی متغیرها و کل سوالات، مشخص شد که توزیع داده‌های هر یک از متغیرها از توزیع نرمال متفاوت است (سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵). از آنجا که داده‌ها دارای توزیع غیرنرمال هستند، در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌ها از نرم‌افزار Smart PLS نسخه ۳ استفاده شده است که برای داده‌های غیرنرمال مناسب می‌باشد.

۳-۴. بررسی فرضیه های پژوهش

در این بخش، روش تجزیه و تحلیل مورد استفاده در پژوهش، یعنی مدل سازی معادلات ساختاری، که با بهره گیری از نرم افزار Smart PLS انجام شده است، شرح داده می شود. سپس با استفاده از این روش، فرضیه های پژوهش آزمون و ارزیابی می گردند. شکل های ۳ و ۴ به ترتیب نمودار ضرایب مسیر و مقادیر آماره t مربوط به مدل آزمون فرضیه های پژوهش را نشان می دهند که در آن:



شکل ۳. بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل ۴. بارهای عاملی و ضرایب مسیر مدل پژوهش در حالت t-value

با توجه به شکل های ۳ و ۴، خلاصه نتایج حاصل از برازش مدل پژوهش در جدول ۴ ارائه شده است. بر اساس این نتایج، فرضیه های پژوهش مورد آزمون قرار گرفته اند. همان گونه که پیش تر اشاره شد، مسیرهایی که مقدار آماره t آن ها بزرگ تر از ۱.۹۶ یا کوچک تر از -۱.۹۶ باشد، در سطح معناداری ۰/۰۵ معنادار تلقی می شوند.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه های پژوهش

نوع فرضیه	رابطه های مورد آزمون	ضریب مسیر (β)	آماره t	نتیجه
اصلی	رضایت شغلی ← هوش هیجانی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۱۱۵	۵/۰۱۶	معنادار
	رضایت شغلی ← هوش مالی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۱۷۳	۶/۸۰۵	معنادار
فرعی اول	رضایت شغلی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۳۷۶	۶/۳۶۸	معنادار
فرعی دوم	رضایت شغلی ← هوش مالی	۰/۵۱۲	۱۰/۶۱۲	معنادار
فرعی سوم	رضایت شغلی ← هوش هیجانی	۰/۵۹۷	۱۶/۳۴۹	معنادار
فرعی چهارم	هوش مالی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۳۳۹	۶/۴۴۸	معنادار
فرعی پنجم	هوش هیجانی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۱۹۳	۳/۵۳۱	معنادار
فرعی ششم	رضایت شغلی ← هوش مالی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۵۴۹	۶/۸۰۵	معنادار
فرعی هفتم	رضایت شغلی ← هوش هیجانی ← عملکرد در کسب و کارهای مالی	۰/۴۹۱	۵/۰۱۶	معنادار

بر اساس نتایج جدول ۴، کلیه فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفته‌اند. در تفسیر آماری نتایج مذکور، مشخص شد که سطح معناداری مسیر رضایت شغلی بر عملکرد در کسب‌وکارهای مالی از طریق هوش هیجانی کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد از طریق نقش میانجی هوش هیجانی از لحاظ آماری معنادار است. همچنین، شدت تأثیر غیرمستقیم این مسیر مثبت و برابر با ۰/۱۱۵ برآورد شده است. از سوی دیگر، سطح معناداری مسیر رضایت شغلی بر عملکرد در کسب‌وکارهای مالی از طریق هوش مالی نیز کمتر از ۰/۰۵ است؛ از این رو، نقش میانجی هوش مالی در این رابطه نیز به لحاظ آماری تأیید می‌شود. میزان تأثیر غیرمستقیم این مسیر مثبت و معادل ۰/۱۷۳ برآورد شده است. بر این اساس، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

در همین راستا، ضریب مسیر میان رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب‌وکارهای مالی برابر با ۰/۳۷۶ است که در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار محسوب می‌شود. بنابراین، رضایت شغلی کارکنان تأثیر معناداری بر عملکرد دارد و فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید می‌گردد. همچنین، ضریب مسیر میان رضایت شغلی و هوش مالی برابر با ۰/۵۱۲ است که در سطح ۰/۰۵ معنادار بوده و نشان می‌دهد رضایت شغلی بر هوش مالی تأثیر معناداری دارد؛ بنابراین، فرضیه فرعی دوم نیز تأیید می‌شود. ضریب مسیر رضایت شغلی و هوش هیجانی برابر با ۰/۵۹۷ است که این مقدار نیز در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش شده است. بدین ترتیب، تأثیر معنادار رضایت شغلی بر هوش هیجانی تأیید می‌شود و فرضیه فرعی سوم پژوهش نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد. در ادامه، ضریب مسیر میان هوش مالی و عملکرد در کسب‌وکارهای مالی برابر با ۰/۳۳۹ و میان هوش هیجانی و عملکرد برابر با ۰/۱۹۳ گزارش شده است که هر دو در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشند.

بر این اساس، هوش مالی و هوش هیجانی هر دو بر عملکرد در کسب‌وکارهای مالی تأثیر معناداری دارند و فرضیه‌های فرعی چهارم و پنجم نیز تأیید می‌شوند. در بررسی نقش میانجی‌گری، تأثیر رضایت شغلی بر هوش هیجانی با ضریب مسیر ۰/۵۹۷ و آماره t معادل ۱۶/۲۴۹ مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین، تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد با ضریب مسیر ۰/۱۹۳ و آماره t معادل ۳/۵۳۱ نیز معنادار بوده است. این یافته‌ها نشان می‌دهند که هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند. با توجه به مقدار آماره سوبل برابر با ۵/۰۱۶ (بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱/۹۶) و سطح معناداری ۰/۰۰ (کمتر از ۰/۰۵)، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد، نقش میانجی هوش هیجانی را در رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد تأیید کرد. بنابراین، فرضیه فرعی ششم پژوهش نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین، تأثیر رضایت شغلی بر هوش مالی با ضریب مسیر ۰/۵۱۲ و آماره t معادل ۱۰/۶۱۲ و تأثیر هوش مالی بر عملکرد با ضریب مسیر ۰/۳۳۹ و آماره t معادل ۶/۴۴۸ نیز معنادار بوده‌اند. نتایج نشان می‌دهد هوش مالی نیز نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد دارد. در همین راستا، مقدار آماره سوبل برای این مسیر برابر با ۶/۸۰۵ (بزرگ‌تر از ۱/۹۶) و سطح معناداری آزمون ۰/۰۰ گزارش شده است. بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان تأثیر میانجی هوش مالی را نیز تأیید کرد و فرضیه فرعی هفتم پژوهش مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

تحقیقات پیشین تلاش کرده‌اند تا مشخص سازند کدام‌یک از دیدگاه‌های جهان‌شمول، مکمل یا اقتضایی، بهترین تبیین را برای مشاهدات تجربی در پیوند میان رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب‌وکارهای مالی ارائه می‌دهد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی، با در نظر گرفتن نقش میانجی‌گری هوش هیجانی و هوش مالی، انجام شده است.

فرضیه فرعی اول به بررسی تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد در کسب‌وکارهای مالی اختصاص داشت. یافته‌های آماری نشان دادند که این فرضیه مورد تأیید است. در تبیین این نتایج، می‌توان اشاره کرد که عملکرد مبتنی بر شاخص‌های چندگانه‌ی غیرمالی نظیر اعتماد سازمانی، مشتری‌مداری، نوآوری و گسترش تولید، می‌تواند به افزایش رضایت شغلی کارکنان منجر شود. در این پژوهش، عملکرد مالی به میزان تحقق اهداف مالی تعریف شده و شامل فرآیند ارزیابی نتایج سیاست‌ها و عملیات در قالب شاخص‌های پولی است. روش‌های متعددی برای سنجش عملکرد مالی مورد استفاده قرار گرفته است که از جمله آن‌ها می‌توان به

درآمد حاصل از عملیات، درآمد عملیاتی و جریان نقدی عملیاتی اشاره کرد. در این میان، استفاده مؤثر از داده‌ها برای تصمیم‌گیری‌های دقیق، سریع و بدون نقص، از مهم‌ترین عوامل موفقیت تجاری بانک‌ها به‌شمار می‌رود. نتایج به‌دست‌آمده در این فرضیه با یافته‌های عیوض‌زاده (۲۰۲۴) هم‌راستا هستند.

فرضیه فرعی دوم پژوهش به بررسی تأثیر رضایت شغلی بر هوش مالی اختصاص داشت که بر اساس نتایج آماری، این فرضیه نیز مورد تأیید قرار گرفت. در تفسیر این نتایج، باید توجه داشت که مدیران با به‌کارگیری سبک‌های متنوع مدیریتی، از طریق توجه به نیازهای فردی کارکنان، زمینه‌ساز انطباق‌پذیری افراد با شرایط متغیر محیطی می‌شوند. بانک‌ها در فضای رقابتی امروز، برای دستیابی به اهداف مالی خود، نیازمند کارکنانی با هوش مالی بالا هستند. هوش مالی بالا، افراد را قادر می‌سازد تا تصمیمات مالی آگاهانه اتخاذ کنند، منابع مالی را بهینه سازند و فرصت‌های رشد مالی را شناسایی و بهره‌برداری نمایند. از این منظر، هوش مالی به افراد کمک می‌کند تا تفاوت میان مفاهیم و استراتژی‌های مالی گوناگون را درک کرده و انتخاب‌هایی عاقلانه، هدفمند و متناسب با اولویت‌های مالی فردی یا سازمانی داشته باشند. همچنین، مهارت‌های مرتبط با هوش مالی به افراد این توانایی را می‌دهد که در مواجهه با چالش‌های مالی، واکنش‌هایی مؤثر و سنجیده نشان دهند. یافته‌های این بخش با نتایج منصورزاده بردجی (۲۰۲۴) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی سوم پژوهش به بررسی تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر هوش هیجانی اختصاص داشت که بر اساس نتایج آماری، این فرضیه نیز تأیید گردید. در تبیین نتایج این فرضیه می‌توان اشاره کرد که مهم‌ترین توانایی هر فرد، رسیدن به تعادل عاطفی و مدیریت احساسات است. هوش هیجانی به توانایی درک و همراهی با عواطف خود و دیگران اشاره دارد که در نهایت کنترل و مدیریت هیجانات و اضطراب‌های روزمره را به دنبال دارد. همچنین، هوش هیجانی توانایی اداره مطلوب خلق‌وخو، وضع روانی، کنترل تکانه‌ها و ایجاد انگیزه و امید در مواجهه با شکست‌ها است. این نوع هوش همدلی را شامل می‌شود؛ یعنی آگاهی از احساسات افراد پیرامون خود. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، همواره در ارتباطات اجتماعی موفق‌تر عمل می‌کنند و این توانمندی موجب می‌شود در همه عرصه‌های زندگی، از جمله کسب‌وکار، موفق بوده و به اهداف از پیش تعیین‌شده سازمانی مانند بانک‌ها دست یابند. نتایج این فرضیه با پژوهش حمیدی‌فرد (۲۰۲۱) هم‌راستا است.

فرضیه فرعی چهارم به بررسی تأثیر هوش مالی بر عملکرد در کسب‌وکارهای مالی می‌پردازد که این فرضیه نیز بر اساس نتایج آماری مورد تأیید قرار گرفت. هوش مالی به توانایی به‌دست‌آوردن و مدیریت ثروت با درک نحوه عملکرد پول و سرمایه اطلاق می‌شود. همچنین، هوش مالی توانایی حل مشکلات مالی خود و دیگران است. عملکرد مالی فرآیند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد شرکت‌ها در دوره‌های مشخص است به‌گونه‌ای که انتظارات و شاخص‌های مورد قضاوت برای شرکت ارزیابی‌شونده شفاف و از قبل ابلاغ شده باشد. ابعاد اصلی هوش مالی شامل: کسب درآمد بیشتر، حفظ پول، بودجه‌بندی مناسب (زندگی مطلوب همراه با سرمایه‌گذاری بدون توجه به میزان درآمد) و کاربرد پول در سرمایه‌گذاری است. همچنین، ارتقای اطلاعات مالی پیش از شروع به سرمایه‌گذاری، اهمیت فراوانی دارد. در نهایت، با توجه به پیچیدگی و پویایی چشم‌انداز مالی امروز، داشتن هوش مالی بالا برای موفقیت مالی ضروری است. هوش مالی به دانش و درک فرد از مفاهیم، استراتژی‌ها و ابزارهای مالی اشاره دارد که در مدیریت مؤثر پول و ایجاد ثروت در طول زمان کمک می‌کند. یافته‌های این بخش با پژوهش میچنسکی و همکاران (۲۰۲۳) همخوانی دارد.

فرضیه فرعی پنجم به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد در کسب‌وکارهای مالی اختصاص داشت که بر اساس نتایج آماری، این فرضیه تأیید شد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت بسیاری از سازمان‌ها به دنبال بهبود فعالیت‌های کسب‌وکار، پیشی‌گرفتن از رقبای و جذب و نگهداری مشتری هستند. هوش هیجانی مجموعه‌ای از هیجانات و توانمندی‌هاست که قدرت مقابله و کنترل فرد را در مواجهه با مشکلات و موارد اضطراب‌آور افزایش می‌دهد و عملکرد مناسبی را به دنبال دارد. امروزه هوش هیجانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های ذاتی موفقیت در افراد شناخته می‌شود. نتایج این فرضیه با پژوهش الزویر (۲۰۲۱) هم‌راستا است.

فرضیه فرعی ششم به بررسی نقش میانجی هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب‌وکارهای مالی می‌پردازد که این فرضیه نیز بر اساس نتایج آماری تأیید شد. بانک‌ها برای رسیدن به اهداف خود نیازمند بهره‌گیری از

ابزارهای قوی و کارآمد مانند هوش هیجانی به عنوان کاتالیزور مثبت هستند که می‌تواند در تحلیل، تصمیم‌سازی، تدوین استراتژی و پیش‌بینی به آن‌ها یاری رساند. عملکرد مالی، معیاری عینی است که نشان می‌دهد سازمان تا چه میزان از دارایی‌های خود برای ایجاد درآمد استفاده کرده است. هوش هیجانی مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، باورها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با مقتضیات و فشارهای محیطی افزایش می‌دهد و در نهایت به بهبود عملکرد سازمانی از جمله در بانک‌ها منجر می‌شود. نتایج این فرضیه با پژوهش کریمی‌افکنند (۲۰۱۸) هم‌راستا است.

فرضیه فرعی هفتم به بررسی نقش میانجی هوش مالی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد در کسب‌وکارهای مالی اختصاص داشت که این فرضیه نیز تأیید گردید. در دنیای رقابتی و پویا، هر سازمانی با چالش‌های جدیدی در زمینه عملکرد رقابتی و ایجاد نیروی انسانی متعهد مواجه است. هیچ سازمانی نمی‌تواند در بالاترین سطح عملکرد داشته باشد مگر آنکه کارکنان به اهداف سازمان متعهد باشند. کارکنان متعهد و با رضایت شغلی، ارتباط عاطفی قوی‌تری با سازمان برقرار می‌کنند و این امر موجب بهبود عملکرد سازمان می‌شود. نتایج این فرضیه با پژوهش دهقان و اردشیری (۲۰۱۹) هم‌راستا است.

در تبیین دستاوردهای پژوهش می‌توان گفت کسب‌وکارهای مالی به‌ویژه بانک‌ها باید ابتدا بر ایجاد رضایت شغلی در بین کارکنان تمرکز ویژه داشته باشند و سپس در جذب نیروی انسانی با هوش هیجانی و هوش مالی بالا از طریق آزمون‌ها و مصاحبه‌های استخدامی اقدام کنند. همچنین، برای کارکنان فعلی دوره‌های آموزشی و بازآموزی جهت ارتقای هوش هیجانی و هوش مالی برگزار نمایند. در نهایت، با اجرای این راهکارها، کسب‌وکارهای مالی می‌توانند به بهبود شاخص‌های عملکرد مالی دست یابند.

پژوهش حاضر به بانک‌ها کمک می‌کند تا اهمیت رضایت شغلی کارکنان خود را بهتر درک کنند. از سوی دیگر، در بانک‌های ایران موانعی مانند درک نادرست از مفهوم هوش مالی و هوش هیجانی وجود دارد که ضرورت توجه به رضایت شغلی و استفاده از ابزارهای هوش مالی و هوش هیجانی را تأکید می‌کند. این مطالعه با ارائه ایده‌ها و یافته‌های نوین، بانک‌ها را در ارتقای عملکرد مالی یاری می‌رساند. بانک‌ها در حال حاضر برنامه‌هایی برای ارتقای رضایت شغلی آغاز کرده‌اند اما بدون درک کامل از نتایج آن، موفقیت محدود خواهد بود. سازمان‌ها اکنون می‌توانند دریابند چگونه استراتژی‌های ارتقای رضایت شغلی می‌توانند خلایق و بهره‌وری را افزایش دهند. کسب‌وکارها می‌دانند که انگیزش کاری مناسب، عملکرد مالی و قابلیت‌های منابع انسانی را ارتقا می‌دهد. این مزایا در کنار استفاده از هوش مالی و هیجانی، می‌تواند سودآوری را تقویت کند. این تحقیق نوآورانه، نیاز مبرم به تغییر در بانک‌ها را نشان می‌دهد. همچنین، برای تدوین دیدگاهی نوین درباره رضایت کارکنان، باید آموزش‌های لازم برای ارتقای هوش مالی و هوش هیجانی در سطح کارکنان گسترش یابد و نگرش‌های سنتی کنار گذاشته شوند. در ایران، آینده روشنی برای استفاده از انواع هوش متصور است؛ سرمایه انسانی بخشی ضروری از هر بانک یا مؤسسه مالی خواهد بود که نیازمند توجه و سرمایه‌گذاری مستمر است.

در زمینه پیشنهادات کاربردی برای تحقیقات آتی، توصیه می‌شود این پژوهش در صنایع مختلف مانند خودرو و صنایع غذایی به صورت مجزا انجام شود. همچنین بررسی تأثیر مولفه‌های رضایت شغلی مانند رفتار مدیر (سرپرستی)، رفتار همکار (روابط کاری)، ترفیع و ارتقاء شغلی، پرداخت‌ها (حقوق و مزایا)، شرایط محیط کار و ماهیت کار به صورت تفکیک‌شده بر عملکرد مالی پیشنهاد می‌شود. همچنین بررسی تأثیر مولفه‌های هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودتنظیمی یا کنترل نفس، مهارت‌های اجتماعی، همدلی و انگیزه به صورت جداگانه بر مدل پژوهش ضروری است.

از جمله محدودیت‌های پژوهش می‌توان به عدم امکان تعمیم نتایج به سایر شرکت‌ها، استفاده از پرسشنامه به عنوان تنها ابزار جمع‌آوری اطلاعات، احتمال عدم درک صحیح پاسخ‌دهندگان از متغیرهای تحقیق، طولانی بودن زمان توجیهات و محدودیت ناشی از درجه‌بندی لیکرت که ممکن است تمایل پاسخ‌دهندگان به پاسخ مثبت را افزایش دهد، اشاره کرد.

References

- Aghababaeipour, H. (2024). Investigating the effect of financial intelligence on financial performance with the mediating role of financial reporting quality (Case study: Sepah Bank branches in Mazandaran province) [Master's thesis, Poyindegan Danesh Higher Education Institute]. Chalus. (In Persian)
- Alsughayir, A. (2021). The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 11(4), 1309–1316. <http://doi.org/10.5267/j.msl.2020.11.008>
- Bazrkar, A., & Hajimohammadi, M. (2019). Investigating the effect of knowledge management on the financial performance of the organization with regard to the mediating role of innovation and organizational intelligence. *Scientific Journal of New Research Approaches to Management and Accounting*, 3(11), 68–86. (In Persian) <https://doi.org/10.14807/IJMP.V12I1.1267>
- Bradbury, T., & Graves, J. (2005). *Intelligence: Skills and tests* (M. Ganji, Trans.). Tehran: Nashre-Savalan. (In Persian)
- Camilleri, M. (2021). Diagnosis and treatment of irritable bowel syndrome: A review. *JAMA*, 325(9), 865–877. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.22532>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2010). Knowledge management practices in Indian industries: A comparative study. *Journal of Knowledge Management*, 14(5), 708–725. <http://dx.doi.org/10.1108/13673271011074854>
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset Putnam.
- Deb, S. K., Nafi, S. M., & Valeri, M. (2022). Promoting tourism business through digital marketing in the new normal era: A sustainable approach. *European Journal of Innovation Management*, 27(3), 775–799. <https://doi.org/10.1108/EJIM-04-2022-0218>
- Dehghan, E., & Ardeshtiri, F. (2019). Investigating the effect of organizational intelligence on performance and job satisfaction in Mellat Bank employees. *Fifth International Conference on Management, Psychology and Humanities with a Sustainable Development Approach*, Tehran. (In Persian)
- Eyvazzadeh, F. (2024). The role of organizational commitment, emotional intelligence and job satisfaction in improving employee performance (Case study: Alborz Superspecialty Hospital) [Master's thesis, Samangan Institute of Higher Education]. Amol. (In Persian)
- Farahmandi Kia, T., & Ghadiri, E. (2024). The effect of organizational justice on employee motivation. *First National Congress of Sustainable Development and Social Responsibilities: Challenges and Solutions*, 13 November, Shiraz, Iran. (In Persian)
- Garcia, A., & Herrbach, O. (2010). Organisational commitment, role tension and affective states in audit firms. *Managerial Auditing Journal*, 25(3), 226–239. <https://doi.org/10.1108/02686901011026332>
- Ghatezadeh, A. A. (2019). The effectiveness of positive thinking skills training on professional ethics and employee job satisfaction. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 6(2), 123–138. (In Persian). <https://doi.org/10.22055/jiops.2019.30675.1139>
- Gkintoni, E., Dimakos, I., & Nikolaou, G. (2025). Cognitive insights from emotional intelligence: A systematic review of EI models in educational achievement. *Emerging Science Journal*, 8(Special Issue), 262–297. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2024-SIED1-016>
- Goleman, D. (2019). *The emotionally intelligent leader*. Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Goleman, D. P. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement*. New York: Bantam Books.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hamidifard, M. (2021). Investigating the effect of emotional, financial and spiritual intelligence on the job performance of financial and administrative employees of Yazd Azad University [Master's thesis, Imam Javad University (AS)]. Yazd. (In Persian)
- Higgs, M. (2004). A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centers. *Journal of Managerial Psychology*, 19(4), 442–454. <https://doi.org/10.1108/02683940410537972>

- Huang, X., Chan, S. C. H., Lam, W., & Nan, X. (2010). The joint effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(7), 1124–1144. <https://doi.org/10.1080/09585191003783553>
- Ilanloo, H., Delavar, A., Shariatmadar, A., & Ahmadi, S. (2020). The effectiveness of existential approach training on the quality of life and job satisfaction of teachers. *Modern Education Research*, 6(22), 1–13. (In Persian)
- Jogi, S., Vashisth, K. K., Srivastava, S., Alturas, B., & Kumar, D. (2024). Job satisfaction and turnover intention: A comprehensive review of the shared determinants. *Human Systems Management*, 44(3), 379–395. <https://doi.org/10.1177/01672533241303286>
- Joshi, P., Suman, S. K., & Sharma, M. (2015). The effect of emotional intelligence on job satisfaction of faculty: a structural equation modeling approach. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 14(3), 58–70. <https://ssrn.com/abstract=2692927>
- Kafcheh, P., & Mesgari, N. (2014). The relationship between competitive strategy and financial performance in commercial banks listed on the Tehran Stock Exchange. *Business Management Perspective*, 13(18), 87–106. (In Persian)
- Kamali, M., Moein Shahangian, M. S., Mobaraki, H., & Akbar Fahimi, M. (2020). Investigating the relationship between job satisfaction and quality of work life in teachers of special schools in Tehran. *Disability Studies*, 10(1), 1–9. (In Persian)
- Karimiafkand, D. (2018). Investigating the relationship between job satisfaction and performance of employees of Malard County offices with the mediating role of emotional intelligence [Master's thesis, Islamic Azad University, Safadasht Branch]. Safadasht. (In Persian)
- Khorsandi, A. (2022). Quality management systems on the financial performance of the organization. *Eleventh International Conference on Management and Humanities Research in Iran*, Tehran. (In Persian)
- Kiyosaki, R. (1998). *Rich Dad's CASHFLOW Quadrant: Rich Dad's Guide to Financial*. United States of America: Plata Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (14th ed.). Shanghai: Shanghai People's Publishing House.
- Linz, S. (2003). Job satisfaction among Russian workers. *International Journal of Manpower*, 24(6), 626–652. <https://doi.org/10.1108/01437720310496139>
- Liu, Y. (2025). Research on the inner logic and practical path of empowering enterprise financial intelligence construction with digital economy. *International Journal of Social Sciences and Economic Management*, 6, 179–187. <https://doi.org/10.38007/IJSSEM.2025.060115>
- Malek, J. (2024). Investigating the effect of emotional intelligence and financial intelligence on the relationship between employee job satisfaction and bank financial performance (Case study: Sepah Mashhad Bank employees) [Master's thesis, Imam Reza International University]. Mashhad. (In Persian)
- Mandegaribamkan, M. R. (2016). Investigating the effect of emotional intelligence and job burnout on satisfaction with work life (Case study: employees of Yazd Province Water and Wastewater Company) [Master's thesis, Islamic Azad University, Yazd Branch]. Yazd. (In Persian)
- Mansourzadehbordji, Z. (2024). Investigating the relationship between the emotional intelligence mechanisms of financial and non-financial managers in financing (Case study: manufacturing companies in Shiraz Industrial City). *International Conference on Management, Accounting and Economic Development (ICMAED)*, 17-18 November 2024, International Conference Center, Tehran, Iran. (In Persian)
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2003). Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- Miečinskienė, A., Stankevičienė, J., Jurevičienė, D., Taujanskaitė, K., Danilevičienė, I., & Gudelytė-Žilinskienė, L. (2023). The role of financial intelligence quotient and financial literacy for paving a path towards financial well-being. *Journal of Business Economics and Management*, 24(5), 901–922. <https://doi.org/10.3846/jbem.2023.20648>

- Mohammadnia, A. (2011). Job satisfaction, a condition for the success of banks. *Bank and Economy*, (116), 54–57. (In Persian)
- Mohseni Tabrizi, A., & Aghamohseni, M. (2011). Investigating the role of social capital in urban development; case study: Mahallat City. *Urban Management Journal*, (26), 147–162. (In Persian)
- Morad, D., Sheikhi, M. T., & Khademian, T. (2019). Investigating the impact of implementing the social development banking model on the country's economic growth and development with emphasis on the banking network. *Iranian Social Development Studies*, 11(2), 121–142. (In Persian)
- Mount, G., Sala, F., & Drusk, V. (2009). Linking emotional intelligence and performance at work: current research evidence with individuals and groups. *The American Journal of Psychology*, 122(1), 131. <https://doi.org/10.4324/9780203763896>
- Narayanasami, S., Joseph, M. S., & Parayitam, S. (2024). Emotional intelligence and psychological capital as moderators in the relationship between employee commitment and work engagement: evidence from employees in banking from India. *Journal of Asia Business Studies*, 18(3), 136–157. <https://doi.org/10.1108/JABS-03-2023-0107>
- Popović, A., Hackney, R., Coelho, P. S., & Jaklič, J. (2012). Towards business intelligence systems success: effects of maturity and culture on analytical decision making. *Decision Support Systems*, 54(1), 729–739. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.08.017>
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Rashidi, M. A., Shafiei Nateg, M. M., & Shaygan Nariman, S. (2023). Barriers to strategic entry into the digital banking industry in Iran. *Journal of New Approaches in Management and Marketing*, 2(1), 148–155. (In Persian) <https://doi.org/10.22034/jnammm.2023.423525.1032>
- Sarabadani, M., & Hajjabbari, A. (2007). Performance evaluation of the missing link in the improvement cycle (Development of a method for evaluating executive agencies), 9th Rail Transport Conference, Tehran. (In Persian)
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*. New York: Pearson.
- Schaltegger, S., Freund, F. L., & Hansen, E. G. (2012). Business cases for sustainability: The role of business model innovation for corporate sustainability. *International Journal of Innovation and Sustainable Development*, 6(2), 95–119. <https://doi.org/10.1504/IJISD.2012.046944>
- Soleimani, M., & Sohrabi, S. (2019). The role of emotional intelligence and its dimensions on the performance of bank. Third International Conference on New Developments in Management, Economics and Accounting, 22 August, Tehran, Iran. (In Persian)
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. United States: Sage Publications.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Yegenagi, S. K., & Jafari, A. H. (2024). A review of the concept of financial intelligence and its related components. First International Conference on Information Technology, Management and Computer, Sari. (In Persian)
- Zhang, L. S. (2025). The impact of ESG performance on the financial performance of companies: evidence from China's Shanghai and Shenzhen A-share listed companies. *Frontiers in Environmental Science*. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2025.1507151>