

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (MA)

مدیریت دولتی (گرایش: منابع انسانی)

عنوان:

بررسی رابطه تفکرات سیستمی بر بهبود عملکرد کارکنان شعب منطقه مرکزی بانک سپه تهران

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر تیمور آقایی فیشانی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر منوچهر جفره

پژوهشگر:

شبیم میرمحمدعلی تجریشی

زمستان ۹۰



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

Faculty of Management – Department of Public Management

"M.A'Theis

On Human Resources

Subject:

**Study of Realationship Between SystemsThinking
and job Performance Improvement of personnel at Central Area Branches
of Sepah Bank in Tehran**

Advisor:

Dr.Teymour Aghaiee

Reader:

Dr.Manochehre Jofre

By:

Shabnam Mir Mohammad Ali Tajrishi

Winter 2012

سپاسگزاری:

با سپاس از درگاه خداوند متعال به واسطه لطف و عنایت بینهایتش، بر خود میدانم از عزیزانی که در این پژوهش علمی یاری بخش من بودند قدردانی نمایم:

- "جناب آقای دکتر تیمور آقایی فیشانی"، استاد محترم راهنما که هدایت این پژوهش را بر عهده داشتند و در عین مشغله بسیار، همواره با نظرات کارشناسانه خویش، به هرچه پربارتر شدن این پژوهش کمک کردند.
- "جناب آقای دکتر منوچهر جفره"، استاد محترم مشاور که با رهنمودهای خویش باعث تقویت هرچه بیشتر این تحقیق گردیدند.
- از استاد گرانقدر "جناب آقای دکتر صالح اردستانی" که زحمت داوری این پایان نامه را بر عهده داشتند.
- از مدیران و همکاران محترم و عزیز شاغل در اداره تحقیقات و کنترل ریسک و مدیران و کارکنان گرانقدر شاغل در شعب و سرپرستی منطقه مرکزی بانک سپه تهران

و

همچنین از کلیه اساتید گران قدر و دوستان بزرگوارم که در طول اجرای تحقیق مرا یاری نموده‌اند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

تقدیم به:

به روان پاک شهدای اسلام

مادرم ...

اسطوره صبر، گذشت و مهربانی

پدرم ...

اسطوره تلاش و همت و ایثار

برادران مهربانم که همیشه پشتیبان من بودند

و

همه کسانی که در مسیر زندگی، یاریم کردند.

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۱	فصل اول: کلیات طرح
۲	مقدمه
۳	۱-۱ بیان مسأله تحقیق
۴	۱-۲ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن
۶	۱-۳ اهداف تحقیق
۷	۱-۴ چارچوب نظری تحقیق
10	۱-۵ سوالات تحقیق
10	۱-۶ فرضیه های تحقیق
۱۳	۱-۷ روش شناسی تحقیق
۱۴	۱-۸ ابزارهای گردآوری داده ها (اطلاعات)
۱۶	۱-۹ جامعه آماری
۱۶	۱-۱۰ روش نمونه گیری
۱۷	۱-۱۲ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۷	۱-۱۳ قلمرو تحقیق
۱۸	۱-۱۴ متغیرهای تحقیق
۱۹	۱-۱۵ مدل تحقیق
۲۰	۱-۱۶ مدل تحلیلی تحقیق

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۲۱	۱۷-۱ تشریح فرآیند تحقیق
۲۱	۱۸-۱_ محدودیتهای تحقیق
۲۲	۱۹-۱ تعاریف واژگان و اصطلاحات تخصصی
۲۶	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۲۷	مقدمه
۲۸	بخش اول: تفکر سیستمی
۲۸	۱-۲ مروری کلی بر مفاهیم موجود در زمینه سیستمها
۲۸	۱-۱-۲ تاریخچه نظریه سیستمها
۳۷	۲-۱-۲ مفاهیم و تعاریف
۴۰	۳-۱-۲ سیستم چیست؟
۴۱	۴-۱-۲ سیستم و محیط
۴۳	۵-۱-۲ طبقه بندی سیستمها
۴۴	۶-۱-۲ طبقه بندی بولدینگ از سیستمها
۴۵	۷-۱-۲ طبقه بندی جردن
۴۵	۸-۱-۲ سلسله مراتب سیستمی
۴۶	۹-۱-۲ تداخل سیستمها
۴۶	۱۰-۱-۲ تعاملهای سیستمی
۴۷	۱۱-۱-۲ نیروهای پیوستگی و گسستگی سیستم

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۴۷	۱۲-۱-۲ شرایط پایداری سیستم
۴۸	۱۳-۱-۲ سایبرنتیک
۴۹	۱۴-۱-۲ جزیره ای شدن سیستم
۵۰	۲-۲ مروری کلی بر مفاهیم و تئوریهای موجود در زمینه نگرش سیستمی
۵۱	۱-۲-۲ مفاهیم و تعاریف تفکر سیستمی
۵۲	۲-۲-۲ بنیانگذاران نگرش سیستمی
۵۵	۳-۲-۲ تفکر سیستمی و سیستم های متفکر
۵۷	۴-۲-۲ سازمان در قالب سیستم(دیدگاه مدیریتی به سیستم ها)
۵۸	۵-۲-۲ کارآمدی تفکر سیستمی در اداره سازمان
۶۱	۳-۲ بررسی متغیرهای موثر بر سیستم پذیری (وجود تفکر سیستمی در کارکنان و مدیران)
۶۱	۱-۳-۲ اجزای سازمان در نگرش سیستمی
۶۳	۲-۳-۲ مدل پیشنهادی چرچمن در نگرش سیستمی به سازمان
۶۶	۳-۳-۲ قوانین تفکر سیستمی
۱۰۱	۴-۳-۲ مدل پیشنهادی باری ریچموند در گسترش تفکر سیستمی
۱۰۶	۵-۳-۲ موانع گسترش نگرش سیستمی در سازمانها
۱۲۰	- برای تسهیل پذیرش تفکر سیستمی چه کار می توان انجام داد؟
۱۲۳	۶-۳-۲ نتیجه گیری از تئوریهای موجود

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۱۲۹	۲-۲ بخش دوم : عملکرد
۱۲۹	مقدمه
۱۳۰	۱-۲-۲ تعاریف عملکرد
۱۳۱	۲-۲-۲ بررسی عملکرد
۱۳۶	۳-۲-۲ عملکرد کارکنان و عوامل موثر بر آن
۱۳۹	۴-۲-۲ عوامل موثر در بهبود عملکرد
۱۴۰	۵-۲-۲ معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان
۱۴۵	۶-۲-۲ ماهیت مدیریت عملکرد
۱۴۶	۷-۲-۲ هدف مدیریت عملکرد
۱۴۶	۸-۲-۲ معیارها – شاخصها و استانداردها در نظام ارزیابی عملکرد
۱۴۷	۹-۲-۲ معیارها، محورها و ابعاد اصلی عملکرد از دیدگاه پروفیسور سای نیک
۱۴۸	۱۰-۲-۲ میانگین زمانی ارزیابی عملکرد
۱۴۹	۱۱-۲-۲ هدف نهایی از ارزیابی عملکرد
۱۴۹	۳-۲ بخش سوم: معرفی سازمان (بانک سپه)
۱۴۹	۱-۳-۲ نگاهی کوتاه به تاریخچه بانک سپه
۱۵۰	۲-۳-۲ پیشینه تاریخی بانکداری و سیر تکاملی آن در جهان
۱۵۳	۳-۳-۲ سیر تکاملی بانکداری در ایران

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۱۵۵	۴-۳-۲ نقش سیستم بانکداری در توسعه اقتصادی کشور
۱۵۶	۵-۳-۲ خلاصه فعالیت‌های بانکی
۱۵۷	۶-۳-۲ آئین نامه و دستورالعمل اجرایی نظام ارزشیابی
۱۵۷	۴-۲ بخش چهارم پیشینه تحقیق
۱۵۷	۱-۴-۲ پژوهش‌های انجام شده در ایران
۱۶۱	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۱۶۲	مقدمه:
۱۶۲	۱-۳ روش تحقیق
۱۶۳	۲-۳ متغیرهای تحقیق
۱۶۵	۳-۳ نوع تحقیق
۱۶۵	۴-۳ جامعه آماری
۱۶۶	۵-۳ نمونه آماری
۱۶۶	۱-۵-۳ نمونه گیری
۱۶۷	۲-۵-۳ انتخاب تعداد شعب
۱۶۹	۶-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۶۹	۱-۶-۳ روش بررسی کتابخانه ای
۱۶۹	۲-۶-۳ روش میدانی

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۱۷۲	۷-۳ تعیین روایی تحقیق
۱۷۳	۸-۳ پایایی تحقیق
۱۷۴	۱-۸-۳ محاسبه آلفای کرونباخ
۱۷۵	۹-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۷۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۱۷۷	مقدمه:
۱۷۷	۱-۴ آمار توصیفی
۱۷۸	۱-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (بر حسب جنس)
۱۷۹	۲-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (بر حسب سن)
۱۸۰	۳-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (بر حسب وضعیت تاهل)
۱۸۱	۴-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان بر حسب پست سازمانی
۱۸۲	۵-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات
۱۸۴	۶-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان بر حسب رشته تحصیلی
۱۸۶	۷-۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه فعالیت
۱۸۷	۲-۴ بررسی توصیفی شاخصهای سنجش عملکرد: عوامل سنجش عملکرد
۱۸۷	۱-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به کمیت کاری
۱۸۸	۲-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به کیفیت کاری

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۱۸۹	۳-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به دانش و مهارت
۱۹۰	۴-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به خلاقیت و ابتکار
۱۹۱	۵-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مسئولیت پذیری و همکاری
۱۹۲	۶-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به انعطاف پذیری
۱۹۳	۷-۲-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به رعایت قوانین و مقررات و انضباط اداری
۱۹۴	۳-۴ بررسی توصیفی شاخصهای تفکر سیستمی
۱۹۴	۱-۳-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مرکز کنترلی فرد
۱۹۵	۲-۳-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به خویششن شناسی
۱۹۶	۳-۳-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به قدرت مداری
۱۹۷	۴-۳-۴ توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به توانمند سازی دیگران
۱۹۸	۵-۳-۴ توزیع فراوانی مربوط به شاخص مهارتهای ارتباطی
۱۹۹	۴-۴ آمار استنباطی
۲۰۰	۱-۴-۴ بررسی فرضیه های تحقیق
۲۰۰	۱-۱-۴-۴ فرضیه اول
۲۰۱	۲-۱-۴-۴ فرضیه دوم
۲۰۲	۲-۴-۴ بررسی زیرشاخصهای عوامل اقتضائی تفکر سیستمی
۲۰۳	۳-۱-۴-۴ فرضیه سوم

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۲۰۴	۳-۴-۴ بررسی زیر شاخصهای عوامل بنیادی تفکر سیستمی
۲۰۵	۵-۴ رتبه بندی شاخصها
۲۰۵	۱-۵-۴ رتبه بندی شاخصهای عامل تفکر سیستمی
۲۰۶	۲-۵-۴ رتبه بندی شاخصهای عامل بهبود عملکرد کارکنان
۲۰۷	۶-۴ نمونه گیری
۲۱۰	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۲۱۱	مقدمه
۲۱۱	۱-۵ خلاصه فرآیند تحقیق
۲۱۴	۲-۵ نتیجه گیری
۲۱۴	۱-۲-۵ نتیجه گیری از فرضیات اصلی
۲۱۵	۲-۲-۵ نتیجه گیری از فرضیات فرعی پژوهش
۲۱۵	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی اول پژوهش
۲۱۵	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم پژوهش
۲۱۶	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم پژوهش
۲۱۶	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی چهارم پژوهش
۲۱۷	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی پنجم پژوهش
۲۱۷	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی ششم پژوهش
۲۱۸	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی هفتم پژوهش
۲۱۹	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی هشتم پژوهش
۲۱۹	- نتیجه گیری از فرضیه فرعی نهم پژوهش

فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۲۲۰	۳-۵ پیشنهادات
۲۲۰	۱-۳-۵ پیشنهادات حاصل از تحقیق
۲۲۴	۲-۳-۵ پیشنهادات جانبی جهت بهبود فرآیند ارزیابی عملکرد کارکنان
۲۲۷	۴-۵ پیشنهادات برای محققین آینده
۲۲۹	فهرست منابع و مآخذ
۲۳۰	منابع فارسی
۲۳۱	منابع انگلیسی
۲۳۲	پیوستها و ضمايم
۲۳۳	پرسشنامه الف: بررسی میزان تفکر سیستمی کارکنان شعب
۲۳۶	پرسشنامه ب: پرسشنامه سنجش عملکرد کارکنان
۲۳۹	چکیده انگلیسی

فهرست جدولها

صفحه	عنوان
۳۶	جدول ۱-۲ نام و تخصص چند تن از بزرگان مبحث سیستمها
۴۵	جدول ۲-۳ طبقه بندی بولدینگ از سیستمها
۱۴۲	جدول ۱-۲-۲ معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان در سطوح مختلف سازمانی
۱۴۳	جدول ۲-۲-۲ معیارهای ارزیابی عوامل عملکردی کارکنان
۱۴۴	جدول ۳-۲-۲ معیارهای ارزیابی عوامل فرآیندی کارکنان
۱۷۸	جدول ۱-۴ توزیع متغیر جنسیتی
۱۷۹	جدول ۲-۴ توزیع متغیر سن
۱۸۰	جدول ۳-۴ توزیع متغیر وضعیت تاهل
۱۸۱	جدول ۴-۴ توزیع متغیر پست سازمانی
۱۸۲	جدول ۵-۴ توزیع متغیر سطح تحصیلات
۱۸۴	جدول ۶-۴ توزیع متغیر رشته تحصیلی
۱۸۶	جدول ۷-۴ توزیع متغیر سابقه فعالیت
۱۸۷	جدول ۸-۴ توزیع سوالات کمیت کاری کارکنان
۱۸۸	جدول ۹-۴ توزیع سوالات کمیت کاری کارکنان
۱۸۹	جدول ۱۰-۴ توزیع سوالات سنجش دانش و مهارت کارکنان
۱۹۰	جدول ۱۱-۴ توزیع سوالات سنجش خلاقیت و ابتکار کارکنان
۱۹۱	جدول ۱۲-۴ توزیع سوالات سنجش مسئولیت پذیری و همکاری کارکنان

فهرست جدولها

صفحه	عنوان
۱۹۲	جدول ۴-۱۳ توزیع سوالات سنجش انعطاف پذیری کارکنان
۱۹۳	جدول ۴-۱۴ توزیع سوالات سنجش رعایت قوانین و مقررات و انضباط اداری
۱۹۴	جدول ۴-۱۵ توزیع سوالات سنجش شاخص مرکز کنترلی فرد
۱۹۵	جدول ۴-۱۶ توزیع سوالات سنجش شاخص خویشتن شناسی
۱۹۶	جدول ۴-۱۷ توزیع سوالات سنجش شاخص قدرت مداری
۱۹۷	جدول ۴-۱۸ توزیع سوالات سنجش شاخص توانمندی سازی دیگران
۱۹۸	جدول ۴-۱۹ توزیع سوالات سنجش شاخص مهارت‌های ارتباطی
۲۰۰	جدول ۴-۲۱ آزمون اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین تفکر سیستمی و عملکرد کارکنان
۲۰۱	جدول ۴-۲۲ آزمون اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین عوامل اقتضائی و عملکرد کارکنان
۲۰۲	جدول ۴-۲۳ آزمون اسپیرمن جهت بررسی زیرشاخص های عوامل اقتضائی
۲۰۳	جدول ۴-۲۴ آزمون اسپیرمن جهت بررسی رابطه عوامل بنیادی و عملکرد کارکنان
۲۰۴	جدول ۴-۲۵ آزمون اسپیرمن جهت بررسی زیرشاخص های عوامل بنیادی تفکر سیستمی
۲۰۵	جدول ۴-۲۶ آزمون فریدمن جهت تعیین اولویت شاخصهای تفکر سیستمی
۲۰۵	جدول ۴-۲۷ رتبه بندی شاخصهای تفکر سیستمی
۲۰۶	جدول ۴-۲۸ آزمون فریدمن جهت تعیین اولویت شاخصهای بهبود عملکرد کارکنان
۲۰۷	جدول ۴-۲۹ رتبه بندی شاخص های بهبود عملکرد کارکنان

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۷۸	نمودار ۴-۱ توزیع متغیر جنسیت
۱۷۹	نمودار ۴-۲ توزیع متغیر سن
۱۸۰	نمودار ۴-۳ توزیع متغیر وضعیت تاهل
۱۸۲	نمودار ۴-۴ توزیع متغیر پست سازمانی
۱۸۳	نمودار ۴-۵ توزیع متغیر سطح تحصیلات
۱۸۵	نمودار ۴-۶ توزیع متغیر رشته تحصیلی
۱۸۷	نمودار ۴-۷ توزیع متغیر سابقه فعالیت

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۲۰	شکل ۱-۶ مدل تحلیلی تحقیق
۴۲	شکل ۲-۱ سیستم و محیط
۴۶	شکل ۲-۳ تداخل سیستم ها
۴۷	شکل ۲-۴ تعامل های سیستمی
۴۹	شکل ۲-۵ سایبرنتیک
۷۸	شکل ۲-۶ تفکر دینامیک به جای تفکر استاتیک
۷۹	شکل ۲-۷ ارتباط عوامل در تفکر سیستمی
۸۵	شکل ۲-۸ چرخه محیط و اهداف در سیستم
۸۵	شکل ۲-۹ چرخه بازخورهای عمل کننده در سیستم
۹۶	شکل ۲-۱۰ ساختار سیستمیک
۱۰۱	شکل ۲-۱۱ تفکر سیستمی
۱۰۲	شکل ۲-۱۲ دید سیستمی
۱۰۳	شکل ۲-۱۳ تفکر سیستمی
۱۰۴	شکل ۲-۱۴ ذهن گسترده غیر سیستمی
۱۱۲	شکل ۲-۱۵ سیکل بروز مساله و حل مساله
۱۱۳	شکل ۲-۱۶ دیدگاه فرآیند نگر و دیدگاه یک طرفه
۱۲۶	شکل ۲-۱۷ گام های تفکر سیستمی

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۱۲۶	شکل ۱۸-۲ تصویر گویاتر از مسیر رشد تفکر سیستمی

چکیده:

هدف در این پژوهش تعیین رابطه ای میان گسترش تفکر سیستمی و بهبود عملکرد کارکنان شعب منطقه مرکزی بانک سپه تهران است. در این راه پس از تشریح تفکر سیستمی و تقسیم آن به ۲ بعد عوامل بنیادی و عوامل اقتضائی، موانع گسترش آن تجزیه و تحلیل و آسیب شناسی شده و در نهایت برای غلبه بر موانع راهکارها و پیشنهاداتی ارائه خواهد شد و از طرف دیگر به تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان از ابعاد: کمیت و کیفیت کاری کارکنان، دانش و مهارت کارکنان، خلاقیت و ابتکار، مسئولیت پذیری و انعطاف پذیری و رعایت قوانین و مقررات و انضباط اداری پرداخته خواهد شد و در نهایت به تعیین ارتباط گسترش تفکر سیستمی با ارتقا عملکرد کارکنان شعب منطقه مرکزی بانک سپه می پردازیم که در واقع پرسش اصلی تحقیق این است که تفکرات سیستمی چه رابطه ای با بهبود عملکرد کارکنان بانک سپه دارد؟

جامعه آماری ۶۲۱ نفر در ۵۵ شعبه تحت پوشش مدیریت شعب منطقه مرکزی بانک سپه تهران است که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای با تخصیص متناسب ۲۳۷ نفر از ۳۵ شعبه انتخاب گردید. روش پژوهش توصیفی- پیمایشی هست. در واقع سوال اصلی پژوهش تبیین این موضوع است که آیا بین تفکر سیستمی و بهبود عملکرد کارکنان شعب منطقه مرکزی بانک سپه رابطه وجود دارد؟ که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها به وسیله نرم افزار spss و آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن حاکی از تائید کلیه فرضیات می باشد. بدین ترتیب بین تفکر سیستمی و بهبود عملکرد کارکنان شعب منطقه مرکزی بانک سپه ارتباط وجود دارد و تمامی فرضیات با احتمال ۹۵ درصد مورد تائید قرار گرفتند.