

بررسی تاثیر نظام پیشنهادات با نقش میانجی خلاقیت بر بهبود عملکرد مدیران (مورد مطالعه بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران)

حمید فولادی کهراز^۱

^۱ کارشناس فناوری مکانیک تاسیسات حرارتی و برودتی شرکت ایران خودرو دیزل ایران

چکیده

نظام پیشنهادات، نظام همکاری فکری و عملی کارکنان یک سازمان با سطوح مختلف مدیریتی آن سازمان است. در این نظام کلیه افراد سازمان درباره روش های حل مسایل و ارتقای بهره وری سازمان، فعالانه اندیشیده، حاصل آن را در قالب طرح ها و پیشنهادات به سازمان ارائه می کنند پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر اجرای نظام پیشنهادات با توجه به نقش متغیر میانجی خلاقیت سازمانی روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران به انجام رسیده است. جامعه آماری این پژوهش شامل متخصصان حوزه مدیریت منابع انسانی شاغل (مدیران یا روسای کل) در نظام بانکداری کشور و کلیه بانکهای دولتی و غیر دولتی منتخب حایز شرایط به تعداد ۱۲۶ نفر بوده و ضمن تشکیل گروه کانونی (پانل خبرگان)، همگی آنان به روش کل شماری و به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته و به منظور گردآوری داده ها از دو گروه سؤال جمعیت شناختی و سه فقره پرسشنامه استاندارد اجرای نظام پیشنهادات سرمد و حجازی، پرسشنامه استاندارد خلاقیت سازمانی تورنس و پرسشنامه استاندارد بهبود عملکرد کارکنان هرسی و گلدسمیت که در آن پاسخ ها بر اساس طیف ۵ نقطه ای لیکرت تنظیم شده بودند. استفاده شده و پس از جمع آوری پرسشنامه ها و انجام محاسبات لازمه جهت اجرای روش فوق الذکر، مشخص شد که پایداری مربوط به همه متغیرها بیش از ۰/۷ و آلفای کل پرسشنامه ۰/۹۱ می باشد، و لذا پایداری پرسشنامه از این منظر مورد تأیید قرار گرفت. برای تحلیل داده ها در بخش آمار استنباطی، پس از بررسی نتیجه آزمون توزیع نرمال از روش ضریب همبستگی پیرسون و آنالیز واریانس و رگرسیون خطی و چند متغیره استفاده شد. در پایان، نتایج تحقیق نشان داد که اجرای نظام پیشنهادات و کلیه ابعاد آن با توجه به نقش متغیر میانجی خلاقیت سازمانی روی عملکرد مدیران در بانک های منتخب تأثیر مثبت و معنادار داشته است، گفتنی است که این پژوهش از لحاظ هدف استفاده کاربردی و از نوع مطالعات علت و معلولی با رویکرد توصیفی - پیمایشی می باشد.

واژه های کلیدی: نظام پیشنهادات، خلاقیت سازمانی، بهبود عملکرد، بانک های منتخب تخصصی و تجاری ایران

مقدمه

یکی از موضوعاتی که در سال های اخیر در دانش مدیریت مورد توجه قرار گرفته، مقوله خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان است. خلاقیت کلیت پیچیده ای از جنبه های متمایز معنوی، مادی، فکری و روحی است که استعداد های نهفته و ظرفیت های بالقوه موجود سازمان و یا یک جامعه و یا گروه اجتماعی را به سمت تحقق اهداف مشترک بارور و شکوفا می کند و با توجه به تغییرات و تحولات غیر قابل پیش بینی و از طرفی با توسعه فناوری و ماشینی شدن کارها، نوع فعالیت های منابع انسانی در سازمان می تواند به مزیت رقابتی و خلق ارزش منتهی شود که این امر نیاز به تفکر خلاق و ارتقا سطح خلاقیت در میان کارکنان را بیش از پیش نمایان می سازد. اگر مدیر و یا رهبران سازمانی نتوانند هم چنان که دانش پیرامونی و فناوری های نوین محیط را تغییر می دهند، افراد خلاق و مبتکر میتوانند فرهنگ را پویا و زنده نگه دارند؛ همه سازمان ها برای بقا نیازمند اندیشه های نو و نظریات بدیع و تازه اند افکار و نظریات جدید هم چون روحی در کالبد سازمان دمیده می شوند و آنها را از نیستی و فنا نجات می دهند. در عصر حاضر ما برای بقا، پیشرفت و حتی حفظ وضع موجود باید جریان نوجویی و نوآوری را در سازمان تداوم بخشید تا از رکود و نابودی آنها جلوگیری شود (الوانی، ۱۳۸۷: ۲۳).

مطالعات انجام شده نشان می دهد که در بسیاری از سازمان های بزرگ (به ویژه در بخش عمومی) پس از نظام های برنامه ریزی و تحول، نیاز به نظام کارآمد ارزیابی و نظارت در اولویت بعدی قرار دارد. نقش نظام های ارزیابی در تعالی و بهبود سازمانی زمانی بیش تر آشکار می شود که عزم و اراده نیروهای سازمان بر انجام تحول برنامه ریزی شده استقرار یابد. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه های توسعه و جامعه است و به عقیده محققان نظام پیشنهادات، نظام همکاری فکری و عملی کارکنان سازمان با سطوح مختلف مدیریتی آن سازمان است. در این نظام کلیه افراد سازمان درباره روش های حل مسایل و ارتقای بهره وری سازمان، فعالانه اندیشیده، حاصل آن را در قالب طرح ها و پیشنهادها به سازمان ارائه می کنند. بدین طریق رهیافت نظام هم فکری و هم اندیشی برای رسیدن به اهداف سازمان وجود دارد و مدیریت سازمان از گنجینه غنی طرح ها، اندیشه ها و راه حل ها برخوردار شده برای نیل به اهداف سازمانی از آنها بهره می جوید. در این نظام برای خلاقیت کلیه اعضای سازمان ارزش شایسته قایل شده در تصمیم گیری ها از آنها استفاده می شود. در همین راستا نقش نظام های پیشنهادات در سازمان باعث کاهش هزینه های عملیاتی، تسریع مراحل توسعه محصول جدید، بهتر شدن ارائه خدمات به مشتری و بهبود عملکرد فردی و سازمانی شده است. مدیریت اثربخش و بهره گیری از انواع مختلف ظرفیت های دانشی در داخل سازمان ها یکی از راه های ایجاد ارزش و مزیت رقابتی در محیط های بین المللی امروزی است. در عصر کنونی، سازمان هایی موفق خواهند بود که سهم بیش تری از دانش منابع انسانی را به خود اختصاص دهند و با مدیریت صحیح آن بتوانند اهداف سازمانی را به طور موثر و کارا تحقق بخشند (معصومی و همکار، ۱۴۰۲: ۱۷۸).

بانک ها بعنوان بخشی از نظام اقتصادی کشور که نقش فعالی در تحقق برنامه های توسعه کشور دارند، در طی سال های گذشته با چالش های فراوانی روبرو بوده اند که مهمترین آنها گسترش دامنه رقابت بین بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری، افزایش سطح دانش و آگاهی مشتریان و به تبع آن تغییر در انتظارات و نیازهای مشتریان بوده است بنابراین بانکها به دلیل تعاملات و ارتباطات مالی گسترده ای که به صورت روزانه با شبکه بزرگی از دینفعان و مخاطبین (که عمدتاً مشتریان بالقوه نامیده می شوند) دارند، نیازمند بهره برداری از دانش و تجربیات مشتریان برای موفقیت در مسیر تحول و نحوه ارائه خدمات می باشند و نظام پیشنهادهای مبتنی بر نوآوری فرصت مناسبی است که می تواند چالش ها و تهدیدهای محیطی را به فرصتی برای جذب مشتریان جدید و نگهداری کارکنان متخصص و تبدیل سازمان به سازمان یادگیرنده باشد، بنابراین سازمان های پولی و مالی در راستای تحقق اهداف سازمانی خود به این موضوع پی برده اند که از طریق اجرای سیستم هایی با هدف مشارکت کارکنان دانش محور و خلاق خود در ساخت دانش و نوآوری های سازمانی می توانند سطح مهارت های رفتاری و عملکردی کارکنان خود را که شامل شایستگی ها، شکوفایی استعداد، تغییر نگرش ها و بینش شغلی، بروز خلاقیت، ترغیب به مسئولیت پذیری و تعمیق و ترویج فرهنگ نوآوری سازمانی آنهاست، ارتقا دهند؛ به طوری که افراد سازمان

بتوانند کارشان را خوب انجام دهند، با ارباب رجوع به خوبی ارتباط برقرار کنند و خلاقیت و بهبود عملکرد فردی را برای انجام کار با بالاترین کیفیت به کار ببرند و بستر مناسب و زمینه لازم را برای ایجاد سازمان یادگیرنده و ارتقای عملکرد سازمان و بهبود فضای کسب و کار ایجاد نمایند. بنابراین این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال اصلی است که: "اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران با نقش میانجی خلاقیت در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران چه تاثیری دارد؟"

۱- ادبیات تحقیق

۱-۱- نظام پیشنهادها

نظام پیشنهادها، تکنیکی است که می توان از فکر و اندیشه های کارکنان برای مساله یابی، چاره جویی و حل مسایل و مشکلات سازمانی بهره جست. بر اساس نظام پیشنهادها کلیه کارکنان از عالی ترین رده سازمانی تا پایین ترین سطح آن می توانند پیشنهادات، ایده ها، ابتکارات و نظرات خود را برای رفع نارسایی های موجود در روند کاری و یا بهبود روش های انجام کار و یا افزایش کیفیت تولید ارائه دهند. البته باید توجه نمود نظام پیشنهادها فقط به معنی انتقاد نیست و فقط به بیان مشکلات پرداخته نمی شود، بلکه راه حل های رفع مشکلات نیز ارائه می شود. از این طریق کارکنان می توانند به همه امور و فعالیت های سازمان بپردازند و پیشنهادهای اصلاحی خود را بر اساس فرآیندی مشخص تدوین و ارائه نمایند. استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات در یک سازمان توجه و حساسیت کارکنان را به فرآیندهای کار بیشتر کرده و باعث مشارکت بیشتر کارکنان در سازمان شده و با افزایش مشارکت، خلاقیت و انگیزه کارکنان، راهکارهای عملی برای حل مسایل و مشکلات سازمان پیدا می شود (کاظم زاده، ۱۴۰۱: ۷).

نظام پیشنهادها تکنیکی است که از طریق آن می توان به یافته های ذهنی و اندیشه سرمایه های انسانی در حل مسایل و ایجاد سوالات جدید و راه حل های بهینه، در راستای فرهنگ تغییر و به سازی مستمر سازمان دست یافت. به عبارت دیگر، نظام پیشنهادها، فرمان برداری از دانایی و به گردش انداختن اندیشه است و از این رهگذر، سازمان آمادگی ورود به دوره بلوغ و ترویج روحیه مشارکت را پیدا می کند. نظام پیشنهادها، چیزی به وجود نمی آورد بلکه امکان می دهد تا آرمان ها از طریق تفکر، بارور گردند و سازمان به پیشرفت های حیرت انگیز نایل آید. آنچه در نظام پیشنهادها به عنوان اهداف آرمانی و در حقیقت به عنوان فلسفه به کارگیری آن مطرح است، افزایش توان سازمان در مقابل خواست های متغیر مصرف کنندگان خدمات یا محصولات آن بنگاه از طریق ارج نهادن به فضایل و توانایی های انسان و همسو کردن اهداف کار آنان با اهداف سازمان و نهایتاً به کارگیری صحیح تجربه، اندیشه، آرا و عقاید آنها در هر رده شغلی و در هر بخش سازمانی است. به طور کلی فلسفه به کارگیری نظام پیشنهادها را می توان به ارج نهادن به فضایل و توانایی های انسان در محیط کار و برخورد با مشکلات کار، افزایش حس تعلق سازمانی در کار آنان، همسو کردن اهداف کار آنان با اهداف بنگاه، اشاعه فرهنگ مشارکتی و همکاری جمعی در حل مشکلات و بهبود روابط کاری و رفتار سازمان تعبیر نمود (مهدی پور و همکاران، ۱۳۹۹: ۷).

معصومی و همکار (۱۴۰۲) در تحقیق خود به بررسی تاثیر بسترهای ساختاری و رفتاری بر مدیریت مشارکتی با رویکرد پیشنهادها در شهرداری بابل پرداختند. روش این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت جزء تحقیق های توصیفی-همبستگی بود، جامعه آماری شامل کارشناسان و مدیران در شهرداری بابل تعداد ۱۹۰ نفر و برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد ۱۲۳ نفر محاسبه شد. جمع آوری داده ها از پرسشنامه با طیف لیکرت و برای بررسی فرضیات از معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS انجام شده است. یافته های آنان نشان داد که تمام فرضیات بسترهای ساختاری و رفتاری بر مدیریت مشارکتی. بسترهای ساختاری و رفتاری بر نظام پیشنهادها؛ نظام پیشنهادها بر مدیریت مشارکتی و همچنین بسترهای ساختاری و رفتاری بر مدیریت مشارکتی بانقش میانجی نظام پیشنهادها تاثیر معنادار دارد.

جورکش (۱۴۰۲) در مقاله ای به نقش نظام مشارکتی کارکنان و عوامل تاثیرگذار و موانع فراروی نظام پیشنهادها در برق استان خوزستان پرداخته است. یافته های وی نشان می دهد که نظام پیشنهادها به عنوان نظام مطلوب و کارآمد، محیطی را

در سازمان بوجود می آورد که با هم اندیشی و مشارکت فعال و با ایجاد انگیزه جهت کلیه کارکنان و مشتریان از عالیترین رده سازمانی تا پایین ترین سطح آن نظرات، ایده ها، پیشنهادهای خود را در زمینه حل مشکلات و نارسایی ها و ایجاد بهبود مستمر در فعالیت های سازمان ارائه نمایند. وقتی مشارکت در سازمانی پیاده شود، تمام کارکنان خود را محترم، با ارزش، کارساز و موثر یافته، خود را در سرنوشت و موفقیت سازمان سهیم می دانند و نسبت به سازمان تعهد پیدا می کنند. مشارکت موثر و جدی سازمان در فعالیت های سازمان و انجام امور، ریشه در امیال و خواسته های مدیران داشته و از مباحث و مسائل مهم مدیریت است.

الهی احراری و همکاران (۱۴۰۲) در تحقیقات خود با عنوان تاثیر استقرار نظام پیشنهادها در بهبود عملکرد منابع انسانی با استفاده از مدلسازی معادله ساختاری در شرکت برق منطقه ای تهران به این نتیجه رسیدند که مشارکت فکری کارکنان در مدیریت، سازمان را توانا می کند. برای شکوفا کردن و بهره گرفتن از اندیشه و تجربه کارکنان سازمان و افزایش دامنه تعلق و دلبستگی آنان به بهتر کردن و گسترده کردن خدمات و ایجاد فضایی آزاد و سالم برای طرح و نقد اندیشه، وسعت دادن به دامنه آگاهی ها و توانایی های کارکنان و اندیشیدن، سخن گفتن و ایجاد انگیزه برای سازمان را به وجود آورد. چنانچه مدیریت مشارکتی را مانند رهیافتی جامع برای جلب مشارکت فردی و گروهی کارکنان در جهت حل مسائل سازمان و بهبود مستمر در تمام ابعاد تعریف کنیم و بر این باور باشیم که مدیریت مشارکتی ارتباط دائم، متقابل و نزدیک بین مدیریت ارشد و کارکنان است می توان گفت که مدیریت مشارکتی به معنای مشارکت افراد مناسب، در زمان مناسب و برای انجام کار مناسب است. چون قلمرو جغرافیایی تحقیق شرکت برق منطقه ای تهران بود به استناد نتایج تحقیق پیشنهاد کردند که مدیران شرکت با درک ضرورت ایجاد و گسترش نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و توجه به الزامات قانونی و نیز بمنظور استفاده از فکر و اندیشه های کارکنان برای مساله یابی، چاره جویی و حل مسائل و مشکلات سازمانی بهره جست. بر اساس نظام پیشنهادها کلیه کارکنان از عالیترین رده سازمانی تا پایین ترین سطح آن می توانند پیشنهادها، ایده ها، ابتکارات و نظرات خود را برای رفع نارسایی های موجود در روند کاری و یا بهبود روش های انجام کار و یا افزایش کیفیت تولید ارائه دهند.

درویشی و همکاران (۱۴۰۲) تحقیقی با هدف، یافتن پاسخ این سوال که آیا نظام پیشنهادات بر افزایش کارایی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی اثر مثبت و رابطه معناداری دارد؟ انجام دادند. نظام پیشنهادات نیز یکی دیگر از فرآیندهایی است که سازمان ها و شرکت ها من جمله منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی باید نقشی استراتژیک را در فعل و انفعالات مدیریتی خود مد نظر قرار دهند. متغیرهای کارایی کارکنان، متغیر مستقل تحقیق "نظام پیشنهادات" است که ابعاد آنها عبارتند از: رهبری و مدیریت عالی، ظرفیت سیستم، تشویق های سازمانی، اثربخشی سیستم، موانع سیستم؛ و متغیر وابسته "کارایی کارکنان" است که ابعاد آن عبارتند از: دقت عمل، صحت عمل، سرعت عمل، انگیزه شغلی، مسئولیت پذیری پس از تجزیه و تحلیل داده ها نتیجه گیری شد که نظام پیشنهادات بر کارایی منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی تاثیر مثبت و معناداری دارد. از این رو پیشنهاد گردید که مهارت های رهبری و مدیریت عالی به کارکنان استراتژیک شرکت طی کلاس های آموزش ضمن خدمت، آموزش داده شود.

ها و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی که در کشور مالزی و بر روی شرکت های کوچک و متوسط این کشور انجام دادند به بررسی ارتباط میان نظام پیشنهادات و فرآیندهای آن با عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین قابلیت ها و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲-۱- خلاقیت

ورنون (۲۰۰۴) در تعریف خلاقیت می گوید: خلاقیت توانایی شخص در ایجاد ایده ها، نظریه ها، بینش ها یا اشیای جدید و نو و بازسازی مجدد در علوم و سایر زمینه ها است که به وسیله متخصصان بعنوان پدیده ای ابتکاری و از لحاظ علمی، زیبایی شناسی، فناوری و اجتماعی با ارزش قلمداد گردد. گرابنر (۲۰۰۷) با انجام پژوهشی به این نتیجه رسید که تشویق و حمایت رهبر، آزادی، اختیار، منابع سازمان، رسمی سازی کم باعث می شود که عقاید و رفتارهای نو تشویق شود. وقتی رهبران به احساسات و

نیازهای کارمندان اهمیت دهند مهارت های خلاقیت آنان گسترش پیدا می کند. خلاقیت بعنوان یکی از فراگیرترین فعالیت های انسان به شمار می رود و تا قبل از دهه ۶۰ به ندرت آن را بعنوان یک موضوع پژوهشی عمده در نظر می گرفتند تا اینکه بین سال های دهه ۶۰ تا ۷۰ مورد توجه قرار گرفته و مجدداً مورد بی مهری واقع شد. به هر حال امروزه خلاقیت مورد توجه روان شناسان می باشد. از منظر روان شناسان، خلاقیت یکی از جنبه های اصلی تفکر یا اندیشیدن می باشد. خلاقیت یک توانایی یا استعداد برای ایجاد و زایش ایده ها می باشد. با توجه به اینکه بسیاری از چیزها نو و تازه هستند اما خلاقانه نیستند، پس تازگی نمی تواند به تنهایی مفهوم خلاقیت را توصیف کند. از این نظر محققان به این نتیجه رسیده اند که عناصر دیگری را در تعریف خلاقیت دخالت دهند. در نتیجه نظریه های معاصر علاوه بر تازگی، متناسب بودن با ارزش ها را نیز مد نظر قرار داده اند. استین می گوید: خلاقیت فرآیندی است که نتیجه آن یک کار تازه ای باشد که توسط گروهی در یک زمان بعنوان چیزی مفید و رضایت بخش مقبول واقع شود. آمابیل علاوه بر قیود تازگی و ارزشمندی قید جدیدی به تعریف خلاقیت اضافه نموده و بیان می دارد که تفکر خلاق باید از طریق اکتشاف رخ دهد نه از طریق الگوریتم. سیکزنتمی هالی می گوید: «ما نمی توانیم به افراد و کارهای خلاق جدا از اجتماعی که در آن عمل می کنند بپردازیم؛ زیرا خلاقیت هرگز نتیجه عمل فرد به تنهایی نیست». آمابیل و همکارانش در مصاحبه با ۱۲۰ دانشمند در رشته های مختلف به این نتیجه رسیدند که عوامل محیطی در رشد خلاقیت برتری دارد. در نتیجه خلاقیت را مقید به تازگی، ارزشمندی و اجتماعی بودن می دانند (حسینی، ۱۴۰۲: ۸۳). خلاقیت بعنوان یکی از فراگیرترین فعالیت های انسان به شمار می رود و تا قبل از دهه ۶۰ به ندرت آن را بعنوان یک موضوع پژوهشی عمده در نظر می گرفتند تا اینکه بین سال های دهه ۶۰ تا ۷۰ مورد توجه قرار گرفته و مجدداً مورد بی مهری واقع شد. به هر حال امروزه خلاقیت مورد توجه روان شناسان می باشد. از منظر روان شناسان، خلاقیت یکی از جنبه های اصلی تفکر یا اندیشیدن می باشد. مطالعات روان شناسی در تقسیم تفکر به تفکر هم گرا و تفکر واگرا، بر این نکته تاکید دارند که خلاقیت همان تفکر واگرا می باشد که از طریق فرآیند ترکیب و نوآرایی اطلاعات و نمادهای کسب شده موجود در حافظه دراز مدت شکل می گیرد. و از جمله مفاهیمی است که بین صاحب نظران در مورد آن توافقی به عمل نیامده است. برخی از تعریف ها ناظر به بعد فرآیندی آن می باشد و برخی دیگر خلاقیت را براساس نتیجه و خروجی مورد توصیف قرار داده اند و در نظریات معاصر تعریف های جدیدی برای خلاقیت ارائه شده است (نیکو و جفره، ۱۳۹۹: ۱۴).

سنجر سلاجقه و همکار (۱۴۰۲) در تحقیقات خود با عنوان بررسی مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی با نقش خلاقیت سازمانی به این نتیجه رسیدند که مدیریت استعداد ها انسانی در دنیا پر قابتی با کاهش هزینه ها و ایجاد محیطی خلاق و نوآورانه به افزایش بهره وری و در نتیجه به رشد و توسعه سازمان کمک بسیاری می کند. نیاز به کارکنان با استعداد در اکثر سازمان هایی که به توسعه عملیات خود پرداخته اند، افزایش یافته است، در حالی که در بازار، کمبود استعداد وجود دارد. در واقع مدیران «بزرگ» متولد نمی شوند، بلکه آن ها با رویکرد مدیریت استعداد و جانشین پروری در طول زندگی کاری خود به تعالی می رسند. امروزه منابع مالی و تکنولوژیک تنها مزیت سازمانها به شمار نمیروند، در اختیار داشتن افرادی مستعد و توانمند است که می تواند نه تنها مزیت رقابتی سازمان محسوب شود بلکه میتواند ضعف یا نقص در و یا نقص دیگر منابع را نیز جبران نماید. در وضعیت رقابتی موجود و در محیطی که تغییرات پی در پی نوآوری های مداوم اصلی ترین ویژگی آن است تنها سازمانهایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک نموده و دارای منابع انسانی ماهر، دانش محور، شایسته، نخبه و توانمند باشند. مدیریت استعداد مدیران را قادر میکند با سرمایه گذاری بلندمدت در زمینه ی پرورش استعداد های افراد و ایجاد تناسب بین مهارت ها و فرصت های شغلی موجود در سازمان ها بهره وری افزایش یابد.

۳-۱- بهبود عملکرد

عملکرد پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی بر اهداف سازمانی دانست. از این رو عملکرد سازمانی به این موضوع مربوط می‌شود که یک سازمان چه مقدار به اهداف خود رسیده است. عملکرد فرد معیار و میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و معمولاً از میزان خروجی فرد (بعنوان مثال میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمان به دست می‌آید (کاظمی، ۱۳۸۱: ۳۱). منظور از عملکرد در این تحقیق عبارت است از کاربرد علمی و منطقی توانایی‌های تخصصی که بر اساس آن مدیر می‌تواند نقش خود را ایفا کند و با به کار بستن اهداف به هدف‌های سازمانی نایل آید؛ و فرآیندی است که به وسیله آن یک مدیر رفتارهای کاری نیروی انسانی را از طریق سنجش و مقایسه آنها با معیارهای ازپیش تنظیم شده ارزیابی می‌کند و نتایج حاصله را ثبت می‌نماید و آنها را به اطلاع نیروی انسانی سازمان می‌رساند (محمدی، ۱۳۹۸: ۵۲).

هرسی و گلداسمیت هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثر بخش را تحت یک واژه هفت حرفی معادل اچ‌یو را انتخاب نموده اند:

(۱) توانایی: در مدل هرسی و گلداسمیت اصطلاح توانایی به دانش و مهارت‌های پیروان گفته می‌شود (البته توانایی در به انجام رساندن موفقیت‌آمیز یک تکلیف). لازم است به یاد داشته باشیم که شایستگی افراد عمومیت ندارد. اجزای کلیدی توانایی عبارتند از: دانش مربوط به تکلیف (کارآموزی رسمی و غیررسمی که کامل کردن تکلیف خاصی را تسهیل می‌کند)، تجزیه مربوط به تکلیف (تجربه کاری قبلی که تکمیل موفقیت‌آمیز تکلیف کمک می‌کند) و قابلیت-های مربوط به تکلیف (توانایی بالقوه و یا صفات متمایزهایی که اتمام موفقیت‌آمیز را تقویت می‌کند). مدیر باید در تحلیل عملکرد پیرو بپرسد: آیا این شخص دانش و مهارت‌های لازم را برای تکمیل کردن موفقیت‌آمیز این تکلیف دارد یا خیر؟ (فراسست، ۱۳۶۷۴ به نقل از هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲: ۵۱۰).

(۲) وضوح: درک یا تصور نقش، این اصطلاح به درک و پذیرش نحوه کار و محل و چگونگی انجام کار اطلاق می‌شود برای آن که پیروان درک کاملی از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف (چه اهدافی در چه زمانی بیش‌ترین اهمیت را دارند) برایشان کاملاً صریح و روشن باشد.

(۳) کمک (حمایت سازمانی): اصطلاح کمک به کمک سازمانی یا حمایتی گفته می‌شود که پیرو، برای تکمیل اثربخشی کار به آن نیاز دارد. برخی از عوامل حمایت سازمانی عبارتند از: بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی (همان منبع، ۴۲۵).

(۴) مشوق: اصطلاح مشوق به انگیزه مربوط به تکلیف پیروان یا انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه‌ای موفقیت‌آمیز اطلاق می‌شود. در ارزیابی انگیزه نباید فراموش کنیم که انگیزه بسیاری از مردم در مورد تکمیل تکالیفی بیش‌تر است که پاداش‌های درونی یا بیرونی در پی دارد.

(۵) ارزیابی (آموزش و بازخور عملکرد): ارزیابی به بازخور روزانه عملکرد و دوره‌های گاه به گاه گفته می‌شود. روند بازخور مناسب به پیروان اجازه می‌دهد پیوسته از چند و چون انجام کار مطلع باشند. اگر اشخاص از مشکلات عملکرد خود آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیرواقع‌بینانه‌ای است. مردم پیش از آن که مورد ارزیابی دوره‌ای رسمی، قرار بگیرند، باید از نتایج ارزیابی‌های مرتب غیررسمی درباره خود مطلع باشند. دلیل بسیاری از مشکلات عملکرد، ضعف یا نقص در آموزش لازم و بازخور عملکرد است.

(۶) بازخور اعتبار: بازخور اعتبار به تناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در خصوص منابع انسانی اطلاق می‌شود. مدیران باید اطمینان داشته باشند که تصمیم‌های اخذ شده در مورد مردم از لحاظ حقوقی، دادگاهی و خط-مشی‌های شرکت‌ها مناسب است.

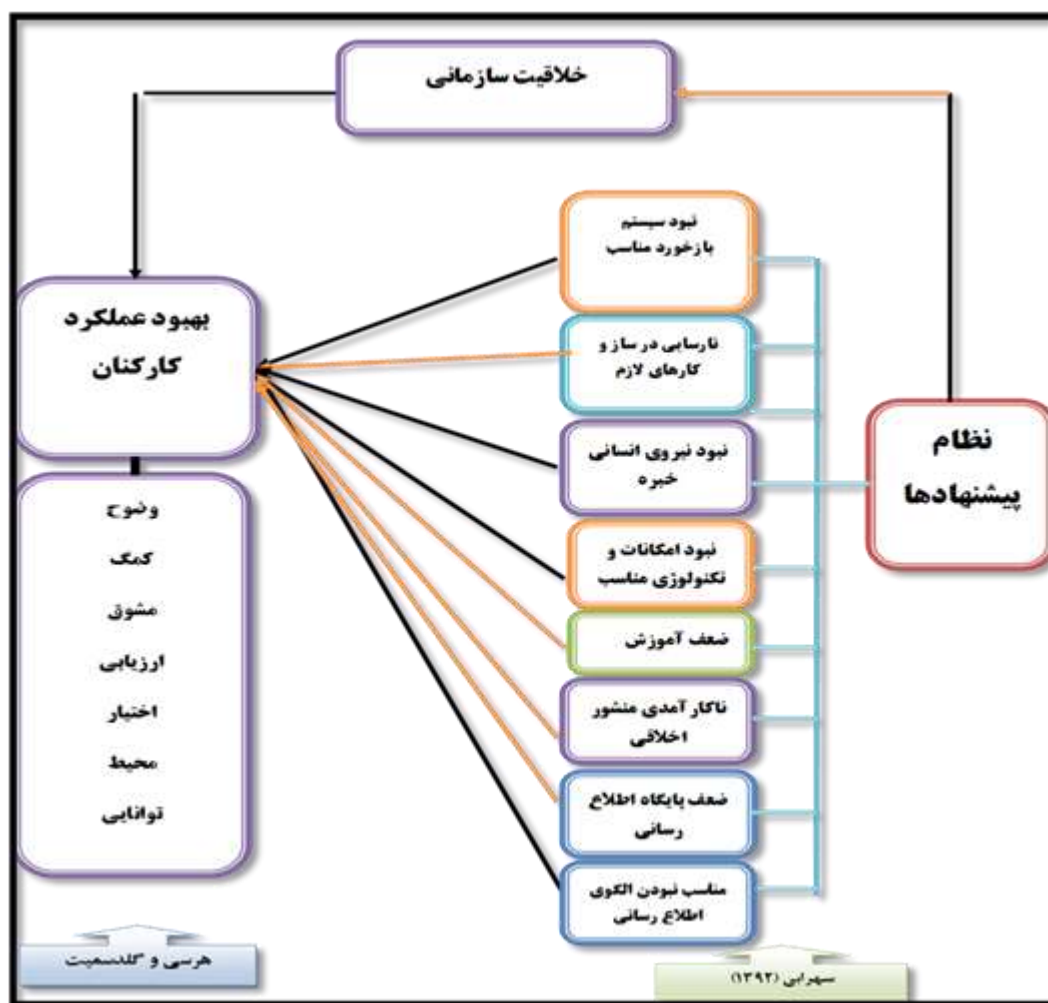
۷) محیط (تناسب محیطی): اصطلاح محیط به آن دسته از عوامل خارجی گفته می شود که می توانند حتی با وجود داشتن عوامل توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تاثیر گذارند. عناصر کلیدی عوامل محیطی عبارتند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آیین نامه های دولتی، تدارکات و اموری از این قبیل (همان منبع، ۱۳۸۲: ۴۲۸).

زاید و همکارانش (۲۰۱۲) در پژوهشی که در کشور مصر انجام دادند به بررسی تاثیر مدیریت مشارکتی بر ارتقای عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج تحلیل همبستگی متغیرهای پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در سطح اطمینان ۳۳ درصد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

اکرم و بخاری (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان "نقش تسهیم دانش در عملکرد فردی در چارچوب و ملاحظه انگیزش" به بررسی رابطه بین انگیزش، تسهیم دانش و عملکرد افراد پرداخته است. بر اساس نتایج به دست آمده از این پژوهش انگیزش بیش تر می تواند باعث تسهیم دانش بیش تر و تسهیم دانش بیش تر منجر به افزایش و بهبود عملکرد فردی افراد می شود.

الگوی پژوهش

با توجه به پیشینه پژوهش های داخلی و خارجی می توان چنین نتیجه گیری نمود که اجرای نظام پیشنهادها به طور مستقیم بر خلاقیت و رفتارهای نوآورانه کارکنان در محیط کارشان و متعاقب آن بر بهبود عملکرد شغلی آنان تاثیر می گذارد و بین اجرای نظام پیشنهادها و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، اجرای نظام پیشنهادها زمینه ای مناسبی برای ترویج فرهنگ خلاقیت و نوآوری و مشارکت پذیری کارکنان ایجاد نموده و این تغییر نگرش منجر به بهبود عملکرد کارکنان در سازمان ها می شود. هم چنین اجرای نظام پیشنهادها از طریق اثرگذاری بر روی ارتقا دانش و آگاهی مدیران، اعضای سازمان و سیاست های سازمانی، می تواند کارکنان را در بهبود عملکرد کارکنان تشویق و در نتیجه کارکنان و اعضای سازمان خدمات بهتری را در سازمان ارائه دهند. در همین زمینه نتایج پژوهش های پیشین حاکی از آن است که بین مدیریت دانش و عملکرد افراد رابطه معناداری وجود دارد، به همین ترتیب اجرای نظام پیشنهادها، عملکرد افراد را نیز افزایش می دهد و در نتیجه افزایش عملکرد افراد، عملکرد سازمانی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت. مطالعات انجام شده در زمینه عملکرد کارکنان یک سازمان گویای این واقعیت است که وجود عملکرد موفق و بهبود یافته در سازمان های دولتی و خصوصی، اثرات مثبت و قابل توجهی در کارایی و اثربخشی و هم چنان بقا و کیفیت خدماتی آنان دارد. در واقع دو نوع اثر فردی و سازمانی در سایه وجود عملکرد مناسب کارکنان مترتب است. سازمان ها، به ویژه سازمان های پیشرو نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی و تربیت نیروی انسانی کارآمد هستند، باید زمینه را به گونه ای فراهم سازند که کارکنان با اطمینان خاطر، تمامی تجربیات، توانایی ها و ظرفیت های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن که عوامل موثری بر توسعه فرهنگ سازمانی قوی و عوامل موثر بر عملکردشان، شناسایی و بستر لازم برای پیاده سازی و بهبود عملکرد بهینه آنان فراهم شود.



شکل (۱) مدل مفهومی و محقق ساخته پژوهش

۱-۵- فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی: اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد کارکنان با نقش میانجی خلاقیت سازمانی در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

فرضیه های فرعی:

(۱) ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

(۲) نارسایی در سازوکارهای اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

(۳) ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

- ۴) ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.
- ۵) تعیین تاثیر ضعف اجرای آموزش اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.
- ۶) ناکارآمدی منشور اخلاقی اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.
- ۷) ضعف پایگاه اطلاع رسانی اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.
- ۸) مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.
- ۹) نقش میانجی خلاقیت سازمانی در تاثیر اجرای نظام پیشنهادها بر بهبود عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

۱۳، روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و از نظر نوع، توصیفی-همبستگی و از نظر روش، میدانی-پیمایشی و از نظر نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی و از نوع مطالعات اسنادی و میدانی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل متخصصان حوزه مدیریت منابع انسانی شاغل (مدیران یا روسای کل) در نظام بانکداری کشور و کلیه بانکهای دولتی و غیر دولتی منتخب در شهر تهران بودند که این تعداد شامل مدیران یا روسای کل ادارات حایز شرایط به تعداد ۱۲۶ نفر در بانک های تخصصی و تجاری شهر تهران انتخاب و ضمن تشکیل گروه کانونی (پانل خبرگان)، همگی آنان به روش کل شماری و به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته و به منظور گردآوری داده ها از دو گروه سؤال جمعیت شناختی و سه فقره پرسشنامه استاندارد اجرای نظام پیشنهادها، خلاقیت سازمانی و بهبود عملکرد شغلی کارکنان استفاده شد و پس از جمع آوری پرسشنامه ها و انجام محاسبات لازمه جهت اجرای روش فوق الذکر، مشخص شد که پایایی مربوط به همه متغیرها بیش از ۰/۷ و آلفای کل پرسشنامه ۰/۹۱ می باشد، و لذا پایایی پرسشنامه از این منظر مورد تأیید قرار گرفت. برای تحلیل داده ها در بخش آمار استنباطی، پس از بررسی نتیجه آزمون توزیع نرمال از روش ضریب همبستگی پیرسون و آنالیز واریانس و رگرسیون خطی و چند متغیره استفاده شد.

۴. یافته های پژوهش

۴-۱-۴- نتایج آزمون همبستگی و رگرسیون خطی فرض های پژوهش

۴-۱-۴-۱- آزمون فرضیه اصلی شماره یک :

نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0 :

نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1 :

نظام پیشنهادات	عملکرد مدیران	نظام پیشنهادات
نظام پیشنهادات	ضریب همبستگی ۲ پیرسون	۱
	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	۰/۰۰۱
	تعداد	۱۲۶
عملکرد مدیران	ضریب همبستگی ۲ پیرسون	۰/۸۶۱
	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	۰/۰۰۱
	تعداد	۱۲۶

جدول شماره ۴-۱: آزمون ۲ پیرسون برای تعیین همبستگی بین نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۱ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون ۲ پیرسون ۰/۰۰۱ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی ۲ پیرسون محاسبه شده که ۰/۸۶۱ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت و قوی بین نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. عبارتی ضریب بین ۰/۶۰ تا ۱ نشان دهنده همبستگی قوی می باشد که با توجه مشاهده نتایج حاصله همبستگی بین دو مولفه نظام پیشنهادات و عملکرد کارکنان قوی می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

خطای استاندارد		ضریب تشخیص تعدیل شده ΔR		ضریب تشخیص (R^2)	R
۰/۰۰۷۳		۰/۱۹۱۴		۰/۸۷۴	۰/۸۵۲
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	درجه آزادی
۰/۰۰۱	۰/۹۵	۵۱۴,۴۴۱۱	۱۴۲/۸۲۵	۱۴۲,۸۲۵	۱
نتیجه آزمون: تأیید فرضیه H_1			۰,۱۶۹۱۱	۲۸۲,۷۷۱	۱۲۵
			-----	۴۲۵,۵۱۱۶	۱۲۶
				کل	رگرسیون باقیمانده

جدول شماره ۴-۲: تحلیل واریانس فرضیه ۱ مربوط به مدل رگرسیونی تأثیر نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۲ ملاحظه می گردد که سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۷ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. پس فرض H1 تأیید و فرض H0 رد می گردد. با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۸۷۴ می باشد. می توان بیان نمود که ۸۷,۴ درصد تغییرات عملکرد سازمانی کارکنان، توسط نظام پیشنهادات تبیین می گردد.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
	۰/۰۰۱	۱۱,۵۱۶	۱,۱۶۷۴	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۱	۱۸,۱۱۳۳	۰,۸۷۴	نظام پیشنهادات

جدول شماره ۴-۳: ضرایب پارامتر فرضیه ۱ مربوط به تأثیر نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/1674 + 0/874 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در نظام پیشنهادات باعث ۰/۸۷ واحد افزایش در عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

آزمون فرضیه اصلی ۲.

خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد.

H0: خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست.

H1: خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است.

عملکرد مدیران	خلاقیت سازمانی		
۰/۶۷۹	۱	ضریب همبستگی ۲ پیرسون	خلاقیت سازمانی
۰/۰۰۲		سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
۱۲۶	۱۲۶	تعداد	
۱	۰/۶۷۹	ضریب همبستگی ۲ پیرسون	عملکرد مدیران
	۰/۰۰۲	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
۱۲۶	۱۲۶	تعداد	

جدول شماره ۴-۴: آزمون ۲ پیرسون برای تعیین همبستگی و تأثیر خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۴ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون ۲ پیرسون ۰/۰۰۲ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی ۲ پیرسون محاسبه شده که ۰/۶۷۹ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت و قوی بین خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود

دارد. به عبارتی ضریب بین ۰,۶۰ تا عدد ۱ نشان دهنده همبستگی قوی می باشد که با توجه مشاهده نتایج حاصله همبستگی بین دو مولفه خلاقیت سازمانی و عملکرد قوی می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر میانجی بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

خطای استاندارد		ضریب تشخیص تعدیل شده ΔR		ضریب تشخیص (R2)		R
۱/۱۶۱۸		۰/۸۶۳		۰/۸۷۷		۰/۶۷۹
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	درجه آزادی	منبع تغییرات
۰/۰۰۲	۰/۹۵	۲۳۱۱,۱۱۱۷	۱۱۲,۸۲۵	۱۱۲,۸۲۵	۱	رگرسیون
نتیجه آزمون:			۰,۱۹۸۲۲	۲۱۱۲,۷۷۱	۱۲۵	باقیمانده
تأیید فرضیه H1			-----	۳۶۵,۶۰۳	۱۲۶	کل

جدول شماره ۴-۵: تحلیل واریانس فرضیه ۲ مربوط به مدل رگرسیونی تأثیر خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۵ ملاحظه می گردد که سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۲ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. پس فرض H1 تأیید و فرض H0 رد می گردد. با توجه به ضریب تشخیص R2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۸۷۷ می باشد، می توان بیان نمود که ۸۷,۷ درصد تغییرات عملکرد سازمانی کارکنان، توسط خلاقیت سازمانی تبیین می گردد.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۲	۱۸,۵۱۳	۱,۵۲۰	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۱	۱۶,۸۰۴	۰,۸۶۷	خلاقیت سازمانی

جدول شماره ۴-۶: ضرایب پارامتر فرضیه ۲ مربوط به تأثیر خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران

بنابراین رابطه ریاضی خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/520 + 0/877 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در خلاقیت سازمانی باعث ۰/۸۷۷ واحد افزایش در عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد. ضمناً بر اساس تأیید آزمون این فرض می توان نتیجه گرفت.

۴-۲- نتایج آزمون های فرضیه های فرعی تحقیق

۴-۲-۱- آزمون فرضیه فرعی ۱

ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد اجرای نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد اجرای نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر ندارد. H_0

ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد اجرای نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد. H_1

ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد		عملکرد مدیران	
ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد	ضریب همبستگی r پیرسون	۱	۰/۵۱۷
	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)		۰/۰۰۱
	تعداد	۱۲۶	۱۲۶
عملکرد مدیران	ضریب همبستگی r پیرسون	۰/۵۱۷	۱
	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	۰/۰۰۱	
	تعداد	۱۲۶	۱۲۶

جدول شماره ۴-۶: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی بین ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد بر عملکرد مدیران

چنانچه در جدول شماره ۴-۶ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۱ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۵۱۷ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت اما متوسط بین ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد بر عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. بعبارتی ضریب بین ۰/۳۰ تا ۰/۶ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجیه می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

خطای استاندارد		ضریب تشخیص تعدیل شده ΔR		ضریب تشخیص (R^2)	R
۰/۰۰۱۵۶		۰/۸۳۱۱		۰/۶۳۲	۰/۵۱۷
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	درجه آزادی
۰/۰۰۱	۰/۹۵	۱۳۴,۱۷۵	۱۲۲,۸۱۱۰	۱۲۲,۸۱۱۰	۱
نتیجه آزمون: تأیید فرضیه H_1			۰,۱۱۱۶	۲۴۲,۷۱۳	۱۲۵
			-----	۳۶۵,۶۰۳	۱۲۶
					کل

جدول شماره ۴-۷: تحلیل واریانس فرضیه ۱ مربوط به مدل رگرسیونی تأثیر سیستم مناسب بازخورد بر عملکرد مدیران

چنانچه در جدول شماره ۴-۷ ملاحظه می گردد که سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۱ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. پس فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می گردد. با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۶۳۲ می باشد. می توان بیان نمود که ۶۳،۱ درصد تغییرات عملکرد مدیران سازمان، توسط سیستم مناسب بازخورد تبیین می گردد.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۰	۸،۱۱۱۴	۱،۴۱۱۰	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۰	۱۳،۵۱۴	۰،۶۳۲	سیستم مناسب بازخورد

جدول شماره ۴-۸ ضرایب پارامتر فرضیه ۱ مربوط به تأثیر سیستم مناسب بازخورد بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی سیستم مناسب بازخورد نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/4110 + 0/632 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در سیستم مناسب بازخورد باعث ۰/۶۳،۲ واحد افزایش در عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۲-۲-۲ آزمون فرضیه فرعی ۲.

نارسایی در سازوکارهای اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد.

نارسایی در سازوکارهای اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر ندارد: H_0

نارسایی در سازوکارهای اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد: H_1

عملکرد مدیران	نارسایی در سازوکارها		
نارسایی در سازوکارها	۱	ضریب همبستگی r پیرسون	
		سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
		تعداد	
عملکرد مدیران	۰/۴۲۷	ضریب همبستگی r پیرسون	
		سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
		تعداد	

جدول شماره ۴-۹: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی مؤثر بین نارسایی در سازوکارها بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۹ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچک تر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۴۲ می باشد، لذا رابطه

معنی داری مثبت اما متوسط بین نارسایی در سازوکارهای نظام پیشنهادات بر عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. عبارتی ضریب بین ۰,۳۰ تا ۰,۶ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجهی می باشد. برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۱۰,۷۶۵	۲,۶۲۷	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۸,۴۶۴	۰,۴۵۹	نارسایی در سازوکارها

جدول شماره ۴-۱۰ ضرایب پارامتر فرضیه ۲ مربوط به تأثیر نارسایی در سازوکارها بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی نارسایی در سازوکارها بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 2/627 + 0/459 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در نارسایی در سازوکارهای نظام پیشنهادات باعث ۰/۴۵۹ واحد افزایش در عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۳- آزمون فرضیه ۳.

ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد.

ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره اجرای نظام پیشنهادات روی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0 :

ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره اجرای نظام پیشنهادات روی کارکنان بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1 :

عملکرد سازمانی کارکنان	ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره		
۰/۵۱۷	۱	ضریب همبستگی r پیرسون	ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره
۰/۰۰۰		سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	
۱۲۶	۱۲۶	تعداد	
۱	۰/۵۱۷	ضریب همبستگی r پیرسون	عملکرد مدیران
	۰/۰۰۰	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	
۱۲۶	۱۲۶	تعداد	

جدول شماره ۴-۱۱: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی بین ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره و عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۱ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون t پیرسون $0/000$ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری $0/05$ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی t پیرسون محاسبه شده که $0/517$ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت اما متوسط بین ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. عبارتی ضریب بین $0/30$ تا $0/6$ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجیه می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H1	$0/000$	۵,۷۳۷	۱,۲۸۰	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	$0/000$	۱۱,۸۶۱	۰,۵۵۱۱	ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره

جدول شماره ۴-۲۱ ضرایب پارامتر فرضیه ۳ مربوط به تأثیر ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره و عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی تامین نیروی انسانی خبره نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/280 + 0/5511 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در تامین نیروی انسانی خبره نظام پیشنهادات باعث $0/5511$ واحد افزایش در عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۴-۴ آزمون فرضیه ۴.

ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد.

ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0

ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب اجرای نظام پیشنهادات روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1

عملکرد مدیران	ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب	ضریب همبستگی r پیرسون	ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب
$0/5917$	۱	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب
$0/000$		تعداد	
۱۲۶	۱۲۶	ضریب همبستگی r پیرسون	
۱	$0/5917$	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	عملکرد مدیران
	$0/000$	تعداد	
۱۲۶	۱۲۶		

جدول شماره ۴-۱۲ آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی بین ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی

مناسب اجرای نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۲ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون t پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی t پیرسون محاسبه شده که ۰/۵۹۱ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت اما متوسط بین ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. عبارتی ضریب بین ۰/۳۰ تا ۰/۶۰ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجیه می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۷,۸۷۲	۱,۴۴	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۲۲,۳۸۱	۰,۴۷۶۱	ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب

جدول شماره ۴-۱۳ ضرایب پارامتر فرضیه ۴ مربوط به تأثیر ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب اجرای نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران

بنابراین رابطه ریاضی ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/44 + 0/4761 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب باعث ۰/۴۷۶۱ واحد افزایش در عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۴-۲-۵- آزمون فرضیه ۵.

ضعف اجرای آموزش نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد.

ضعف اجرای آموزش نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0 :
 ضعف اجرای آموزش نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1 :

عملکرد مدیران	جاه طلبی نظام پیشنهادات		
۰/۵۶۴	۱	ضریب همبستگی t پیرسون	ضعف اجرای آموزش
۰/۰۰۰		سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
۱۲۶	۱۲۶	تعداد	
۱	۰/۵۶۴	ضریب همبستگی t پیرسون	عملکرد مدیران
	۰/۰۰۰	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
۱۲۶	۱۲۶	تعداد	

جدول شماره ۴-۱۴: آزمون I پیرسون برای تعیین همبستگی بین ضعف اجرای آموزش نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۴ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون I پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی I پیرسون محاسبه شده که ۰/۵۶۴ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت اما متوسط بین ضعف اجرای آموزش کارکنان با عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. به عبارتی ضریب بین ۰/۳۰ تا ۰/۶ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجهی می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۴,۸۲۰	۱,۰۴۸	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۱۱,۰۵۰	۰,۶۵۱	ضعف اجرای آموزش

جدول شماره ۴-۱۵ ضرایب پارامتر فرضیه ۵ مربوط به تأثیر ضعف اجرای آموزش بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی ضعف اجرای آموزش نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/048 + 0/651 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در ضعف اجرای آموزش نظام پیشنهادات کارکنان سازمان مذکور باعث ۰/۶۵۱ واحد افزایش در عملکرد سازمانی کارکنان از شغل شان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۶-۴-آزمون فرضیه ۶.

ناکارآمدی منشور اخلاقی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

ناکارآمدی منشور اخلاقی نظام پیشنهادها روی عملکرد کارکنان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H0:
ناکارآمدی منشور اخلاقی نظام پیشنهادها روی عملکرد کارکنان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H1:

ناکارآمدی منشور اخلاقی	عملکرد مدیران
ضریب همبستگی r پیرسون	۰/۶۸۱
سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	۰/۰۰۰
تعداد	۱۲۶
ضریب همبستگی r پیرسون	۱
سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	۰/۰۰۰
تعداد	۱۲۶

جدول شماره ۴-۱۶ آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی بین ناکارآمدی منشور اخلاقی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۶ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۶۸ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت اما متوسط بین ناکارآمدی منشور اخلاقی بر عملکرد سازمانی کارکنان از شغل شان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. بعبارتی ضریب بین ۰,۳۰ تا ۰,۶ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجیه می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۶,۷۱۱۱۱	۲,۴۲۵	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H1	۰/۰۰۰	۱۱,۱۶۷۴	۰,۶۶۱۱	ناکارآمدی منشور اخلاقی

جدول شماره ۴-۱۷ ضرایب پارامتر فرضیه ۶ مربوط به تأثیر ناکارآمدی منشور اخلاقی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی ناکارآمدی منشور اخلاقی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 2/42 + 0/661 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در ناکارآمدی منشور اخلاقی کارکنان سازمان مذکور باعث ۰/۶۱ واحد افزایش در عملکرد و سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۷-آزمون فرضیه ۷.

ضعف پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.
 ضعف پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0 :
 ضعف پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1 :

عملکرد مدیران	ضعف پایگاه اطلاع رسانی	ضریب همبستگی r پیرسون	ضعف پایگاه اطلاع رسانی
۰/۷۳۱۱	۱	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
۰/۰۰۰		تعداد	
۱۲۶	۱۲۶	ضریب همبستگی r پیرسون	عملکرد مدیران
۱	۰/۷۳۱۱	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
	۰/۰۰۰	تعداد	
۱۲۶	۱۲۶		

جدول شماره ۴-۱۸: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی بین ضعف پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۸ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۷۳۱۱ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت و قوی بین بهبود وضع پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادات و عملکرد مدیران در بهبود نگرش به شغل شان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. بعبارتی ضریب همبستگی بالاتر از ۰/۶ نشان دهنده همبستگی قوی می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجیه می باشد.
 برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۰	۱۰/۶۶۱	۲/۱۲۳	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۰	۷/۷۶۰	۰/۴۰۳	ضعف پایگاه اطلاع رسانی

جدول شماره ۴-۱۹ ضرایب پارامتر فرضیه ۷ مربوط به تأثیر ضعف پایگاه اطلاع رسانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

بنابراین رابطه ریاضی ضعف پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 2/123 + 0/403 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در تقویت و بهبود کیفی پایگاه اطلاع رسانی نظام پیشنهادات باعث ۰/۴۰۳ واحد افزایش در عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۸-آزمون فرضیه ۸.

مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد کارکنان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تأثیر دارد.

مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد کارکنان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0

مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1

مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی	مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی		عملکرد مدیران
	ضریب همبستگی r پیرسون	۱	۰/۵۸۱۱
	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig.)		۰/۰۰۱
عملکرد مدیران	تعداد	۱۲۶	۱۲۶
	ضریب همبستگی r پیرسون	۰/۵۸۱۱	۱
	سطح معناداری ۲ طرفه (Sig.)	۰/۰۰۱	
	تعداد	۱۲۶	۱۲۶

جدول شماره ۴-۲: آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی بین مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادها

روی عملکرد مدیران

چنانچه در جدول شماره ۴-۲۰ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۱ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۵۸۱۱ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت اما متوسط بین بهبود مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادات و عملکرد مدیران در بهبود نگرش به شغل شان در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. عبارتی ضریب بین ۰,۳۰ تا ۰,۶۰ نشان دهنده همبستگی متوسط می باشد که با توجه مشاهده نتایج آماره های توصیفی برای دو شاخص نتایج قابل توجهیه می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۱	۱۰,۶۶۱	۳,۳۲۱۱	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۱	۱۱,۱۹۵	۰,۵۱۴	مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی

جدول شماره ۴-۲۱: ضرایب پارامتر فرضیه ۷ مربوط به تأثیر مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی بر عملکرد مدیران

بنابراین رابطه ریاضی مناسب ضعف یا نقص درن الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادها روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 3/3211 + 0/514 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در تقویت و بهبود کیفی مناسب الگوی اطلاع رسانی نظام پیشنهادات باعث ۰/۵۱،۴ واحد افزایش در عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۴-۲-۱۱- آزمون فرضیه ۹

متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر رابطه بین نظام پیشنهادات و عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر نیست. H_0

متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر رابطه بین نظام پیشنهادات و عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران مؤثر است. H_1

متغیر میانجی خلاقیت سازمانی	عملکرد سازمانی کارکنان
ضریب همبستگی r پیرسون	۰/۶۷۹
سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	۰/۰۰۲
تعداد	۱۲۶
ضریب همبستگی r پیرسون	۰/۶۷۹
سطح معناداری ۲ طرفه (Sig)	۰/۰۰۲
تعداد	۱۲۶

جدول شماره ۴-۲۲ آزمون r پیرسون برای تعیین همبستگی و تاثیر متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر عملکرد کارکنان

چنانچه در جدول شماره ۴-۲۲ ملاحظه می گردد سطح معنی داری آزمون r پیرسون ۰/۰۰۲ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۶۷۹ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت و قوی بین متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. عبارتی ضریب بین ۰،۶۰ تا عدد ۱ نشان دهنده همبستگی قوی می باشد که با توجه مشاهده نتایج حاصله همبستگی تاثیر گذار متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر رابطه بین نظام پیشنهادات بر عملکرد بطور مستقیم و اثر گذار می باشد.

برای آزمون تأثیر متغیر میانجی بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

خطای استاندارد	ضریب تشخیص تعدیل شده ΔR	ضریب تشخیص (R^2)	R
۱/۰۰۶۱۱	۰/۱۱۲۲	۰/۸۸۴	۰/۸۶۷
سطح معنی داری	F	میانگین مربعات	درجه آزادی
۰/۰۰۲	۲۳۶،۱۹۵	۱۱۲،۸۲۵	۱
نتیجه آزمون: تأیید فرضیه H_1		۰،۱۱۲۲	۱۲۵
		۳۶۵،۶۰۳	۱۲۶

جدول شماره ۴-۲۳: تحلیل واریانس فرضیه ۱ مربوط به مدل رگرسیونی تأثیر متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران

چنانچه در جدول شماره ۴-۲۳ ملاحظه می گردد که سطح معنی داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۲ می باشد، می توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی دار می باشد. پس فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می گردد. با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۸۸۴ می باشد. می توان بیان نمود که ۸۸،۴ درصد تغییرات عملکرد سازمانی کارکنان، توسط متغیر میانجی خلاقیت سازمانی تبیین می گردد.

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۲	۱۱،۲۳۶	۱،۴۸۱۱	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۲	۱۸،۱۱۳۳	۰،۸۸۴	میانجی خلاقیت سازمانی

جدول شماره ۴-۲۴: ضرایب پارامتر فرضیه ۱ مربوط به تأثیر متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران

بنابراین رابطه ریاضی نقش متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر رابطه بین نظام پیشنهادات و عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/4811 + 0/884 X_1$$

می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در خلاقیت سازمانی باعث ۰/۸۸۴ واحد افزایش در عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. پس می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد.

۳-۴-۴- نتایج آزمون رگرسیون خطی چند متغیره

برای بررسی سهم تاثیر مؤلفه های نظام پیشنهادات بر عملکرد کارکنان و جهت بررسی میزان پیش بینی اثر بر عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیری با استفاده از روش همزمان در جدول (۴-۲۵) ارائه شده است.

مؤلفه ها	ضرایب خام		ضرایب استاندارد	t آماره	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد			
مقدار ثابت	۴،۱۱۲۱	۱/۸۲۰		۲/۲۲۳	۰/۰۰۰
ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد	۰/۵۵۵۶	۰/۱۶۱	۰/۷۱۶	۱۳/۵۱۴	۰/۰۰۲
نارسایی در سازوکارها	۰/۴۲۷	۰/۱۶۴	۰/۷۸۱	۸/۴۶۴	۰/۰۰۱
ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره	۰/۵۰۸	۰/۱۱۱۱	۰/۶۲۲	۱۱/۸۶۱۱	۰/۰۰۱
ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب	۰/۵۱۱۷	۰/۱۲۶	۰/۶۴۱	۲۲/۳۸۱	۰/۰۰۲
ضعف اجرای آموزش	۰/۶۸۱	۰/۲۱۱۱	۰/۷۲۷	۱۱/۰۵۱	۰/۰۰۱
ناکارآمدی منشور اخلاقی	۰/۴۲۸	۰/۲۰۳	۰/۵۱۲	۱۱/۱۶۷۴	۰/۰۰۰
ضعف پایگاه اطلاع رسانی	۰/۷۳۱۱	۰/۲۰۰	۰/۶۸۴	۷/۷۶۰	۰/۰۰۱
مناسب ضعف یا نقص درن الگوی	۰/۶۱۷	۰/۳۱۷	۰/۶۱۱	۱۱/۱۹۵	۰/۰۰۰

					اطلاع رسانی
		$F=514/4411$		$P=0/001$	
		$R=0/874$		$R2adj=0/711$	

جدول (۲۸-۴): نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره برای سنجش اثر نظام پیشنهادات بر عملکرد کارکنان

براساس یافته‌های جدول بالا، ضریب همبستگی متغیرهای مستقل با متغیر عملکرد برابر با $R=0/874$ و ضریب تعیین تعدیل-شده برابر با $R2adj=0/711$ بدست آمده است و این ضریب بیانگر آن است که ۷۱/۱ درصد از واریانس متغیر عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران توسط ابعاد و مولفه های متغیر مستقل نظام پیشنهادات در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تبیین می‌شود. همچنین این مدل رگراسیونی تبیین شده طبق آزمون تحلیل واریانس، خطی و معنادار است. زیرا مقدار آزمون F برای تبیین معناداری اثر متغیرهای مستقل بر روی عملکرد کارکنان برابر $514/4411$ با سطح معناداری $P=0/001$ می‌باشد.

۴-۴-۴- نتیجه گیری نهایی :

ردیف	سوال	سوال و یا فرضیات	ضرایب همبستگی	ضریب شدت اثر $R2$	ضرایب (معناداری (T)	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
	سوال یا فرض اصلی تحقیق	نظام پیشنهادات بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰/۸۶۱۱	۰/۸۷۴	۱۱,۵۱۶۳	۰/۰۰۱	تایید شد
	سوال یا فرض میانجی تحقیق	خلاقیت سازمانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰/۶۷۹	۰/۸۷۷	۱۶,۸۰۴	۰/۰۰۱	تایید شد
۱	سوالات و فرضیات فرعی تحقیق	ضعف یا نقص در سیستم مناسب بازخورد بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰/۵۱۷	۰,۶۳۲	۱۳/۵۱۴	۰/۰۰۰	تایید شد
۲		نارسایی در سازوکار بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰/۴۲۷	۰,۴۵۹	۸/۴۶۶	۰/۰۰۰	تایید شد
۳		ضعف یا نقص در نیروی انسانی خبره بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰,۵۱۷	۰,۵۵۱۱	۱۱,۸۶۱۱	۰/۰۰۰	تایید شد
۴		ضعف یا نقص در امکانات و تکنولوژی مناسب بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰,۵۹۱	۰,۴۷۶۱	۲۲/۳۸۱	۰/۰۰۰	تایید شد
۵		ضعف در اجرای آموزش بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰/۵۶۴	۰,۶۵۱	۱۱/۰۵۹	۰/۰۰۰	تایید شد
۶		ناکارآمدی منشور اخلاقی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۰,۶۸۱۹	۰,۶۶۱۷	۱۱,۱۶۱	۰/۰۰۰	تایید شد

تایید شد	۰/۰۰۰	۷,۷۶۸	۰,۴۰۳۷	۰,۷۳۱۱	ضعف پایگاه اطلاع رسانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۷
تایید شد	۰/۰۰۱	۱۱,۱۹۵	۰,۵۱۴	۰,۵۸۱۱	نامناسب بودن الگوی اطلاع رسانی بر عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۸
تایید شد	۰/۰۰۲	۱۸,۱۱۳۳	۰,۸۸۴	۰,۶۷۹	متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر رابطه بین نظام پیشنهادات و عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.	۱۱

جدول شماره ۴-۲۶ جمع بندی و نتیجه گیری تاثیر متغیرهای مستقل و ابعاد آن بر عملکرد مدیران

۴-۴-۵- جمع بندی تفسیر نتایج

در یک جمع بندی کلی از نتایج حاصله از این تحقیق که با عباداله احمدی (۱۳۱۱۴) با موضوع رابطه خلاقیت و نوآوری و بهره وری نیروی انسانی نیز همراستایی داشت، بطور خلاصه می توان گفت که اگر قرار است در یک سازمان محیطی جهت ایجاد تغییرات موثر و پایدار بوجود آید، فرهنگ آن سازمان باید به سمت حمایت از جومشارکت پذیری و حمایت از خلاقیت در سازمان با هدف دستیابی به مزیت های رقابتی و حصول موفقیت های کلیدی دستخوش تغییر شود. افزایش خلاقیت در سازمان ها میتواند از طریق جلب مشارکت بیشتر و بهتر سرمایه دانشی و کارکنان خبره و کارشناسان مجرب از طریق اجرای نظام پیشنهادات به طور فراگیر در سازمان و با رویکردی عادلانه در جهت بهره گیری از نظرات سازنده کارکنان، به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بوروکراسی، افزایش رقابت، افزایش کارایی و بهره وری، ایجاد انگیزش و عملکرد در کارکنان منجر گردد.

❖ آزمون فرضیه اصلی ۱.

اجرای نظام پیشنهادهای روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

ضریب همبستگی ۲ پیرسون محاسبه شده با عدد ۰/۸۶۱۱ نشانگر وجود رابطه معنی داری و تاثیر مثبت و قوی بین نظام پیشنهادات بر عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می باشد. به عبارتی ضریب بین ۰,۶۰ تا ۱ نشان دهنده همبستگی قوی می باشد که با توجه مشاهده نتایج حاصله همبستگی بین دو مولفه نظام پیشنهادات و عملکرد قوی می باشد. از سوی دیگر با توجه به اینکه ضریب شدت اثر بین دو متغیر مستقل و وابسته عدد ۰/۸۷۴ بدست آمده، می توان بیان نمود که یک واحد افزایش در نظام پیشنهادات باعث ۰/۸۷ واحد افزایش در عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می شود. همچنین یافته ها نشان داد که F ضریب رگرسیون بین دو متغیر معادل ۵۱۴/۴۴۱۱ واحد نشان دهنده رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر بوده و می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد. ضمناً یافته های تحقیق در خصوص آزمون فرض اصلی اول این تحقیق نشان داد که در سطح خطای ۵ درصد و در فاصله اطمینان ۹۵٪ عدد معناداری بین دو متغیر معادل ۱۱/۵۱۶۳ بوده که نشان دهنده وجود رابطه مثبت و معناداری بین متغیر نظام پیشنهادات و عملکرد در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می باشد.

❖ آزمون فرضیه اصلی ۲.

خلاقیت سازمانی روی عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران تاثیر دارد.

با توجه به ضریب همبستگی ۲ پیرسون محاسبه شده که ۰/۶۷۹ می باشد، لذا رابطه معنی داری مثبت و قوی بین خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران وجود دارد. به عبارتی ضریب بین ۰/۶۰ تا عدد ۱ نشان دهنده همبستگی قوی می باشد که باتوجه مشاهده نتایج حاصله همبستگی بین دو مولفه خلاقیت سازمانی و عملکرد قوی می باشد. با توجه به ضریب تشخیص R^2 (که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل) ۰/۸۷۷ می باشد. می توان بیان نمود که ۸۷/۷ درصد تغییرات عملکرد سازمانی کارکنان، توسط خلاقیت سازمانی تبیین می گردد. همچنین یافته ها نشان داد که F ضریب رگرسیون بین دو متغیر معادل ۲۳۱۱/۱۱۷ واحد نشان دهنده رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر بوده و می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی دار می باشد. ضمناً یافته های تحقیق در خصوص آزمون فرض اصلی دوم این تحقیق نشان داد که در سطح خطای ۵ درصد و در فاصله اطمینان ۹۵٪ عدد معناداری بین دو متغیر معادل ۱۳/۵۱ بوده که نشان دهنده وجود رابطه مثبت و معناداری بین متغیر میانجی خلاقیت سازمانی و عملکرد در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران می باشد. بنابراین فرض محقق در خصوص نقش اثر گذار متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر رابطه بین نظام پیشنهادات و عملکرد با توجه به نتایج نهایی استخراج شده ضریب شدت تاثیر ۰/۸۸۴ و عدد معناداری نهایی بین دو متغیر خلاقیت سازمانی و نظام پیشنهادات ۱۸/۱۱ رابطه موثر متغیر میانجی نیز تایید می شود.

نتیجه گیری و پیشنهاد

نظام مدیریت مشارکتی نظام همکاری فکری و عملی کارکنان یک سازمان با سطوح مختلف مدیریتی آن سازمان می باشد. در این نظام کلیه افراد سازمان درباره روشهای حل مسایل و ارتقای بهره وری سازمان، فعالانه اندیشیده و حاصل آنرا در قالب طرح ها و پیشنهادات به سازمان ارایه می کنند. بدین طریق یک نظام همفکری و هم اندیشی برای رسیدن به اهداف سازمان وجود دارد و مدیریت سازمان از گنجینه غنی طرح ها، اندیشه ها و راه حل ها برخوردار شده، برای نیل به اهداف سازمانی از آنها بهره می گیرد. نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات یکی از سازوکارهای قدرتمند و اساسی شیوه مدیریت مشارکتی است که در بسیاری از سازمانهای صنعتی، بازرگانی و خدماتی بخش های خصوصی جهان و به خصوص نظام بانکداری به صورت گسترده کاربرد پیدا کرده است و از رویکردهای استفاده از تکنیک نظام پیشنهادات در سازمان، توجه به این دیدگاه در عرصه منابع انسانی است که سازمان های امروزی نیازمند کارکنان توانمندتر برای بقا در عرصه رقابت هستند و یکی از شیوه های توانمندسازی کارکنان، درگیر ساختن فکری تک آنان در بازنگری فرآیندها و فعالیت های سازمان است. بر اساس نتایج این تحقیق مدیریت و اجرای نظام پیشنهادات در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران به عنوان یک عاملی اساسی و تاثیرگذار در بهره وری عملکرد و بهبود رفتار و نحوه انجام وظایف کارکنان مستلزم وجود یک فرهنگ قوی برای ترویج ارزشهای سازمانی، حمایت مدیران سازمان از ایده ها و استقبال آنان از نظرات سازنده و مفید کارکنان برای اتخاذ سیاست های کلان سازمانی و استفاده از سیستمی حاوی باورهای مشترک و اعتقادات قلبی کارکنان در جهت همکاری و بهره وری عملکرد مدیران و کارکنانشان می باشد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که، متغیر اجرای نظام پیشنهادات و ابعاد آن از طریق خلاقیت سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر میزان عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران داشته و بر این اساس مدیران این سازمان لازم است که بکوشند تا از طریق ایجاد یک بینش مشترک سازمانی و قوی، زمینه را به گونه ای آماده کنند که کارکنان تابعه نقش شایسته و بایسته خود را در جهت تحقق اهداف مطلوب سازمان ایفا کرده و بتوانند با ارائه نقطه نظرات و پیشنهادات در قالب روشی نظاممند نظیر نظام پیشنهادات در حل مشکلات سازمانی مفید واقع شده و از تجربیات و تخصص آنان در ورای نقش وظیفه محوری شان استفاده و بهره گیری نمایند.

بدیهی است که نظام پیشنهادات چنانچه به طور کامل و با روشی مطلوب و البته همسو با سایر استراتژی های منابع انسانی در بانکی اجرا شود میتواند به تحریک و تعمیق حس دلبستگی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان منتهی شده و عملکرد کاری و گروهی را افزایش داده و به بهبود عملکرد کلی کارکنان منجر شود. به عبارت دیگر می توان گفت مدیران هوشمند نظام بانکداری کشور به منظور تضمین بهبود سطح عملکرد کارکنان و بهبود محیط سازمان متبوع خود ناگزیر به اتخاذ راه کار هایی در جهت توسعه و ارتقای سطح مشارکت جویی کارکنان در جهت رفع دغدغه های سازمانی می باشند. بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، جو مطلوب مشارکت پذیری سازمانی حس مسئولیت پذیری را نزد مدیران و کارکنان را به وجود می آورد و آنان را به هدف گرایی و تعهد سازمانی و رضایت مندی شغلی تشویق و ترغیب می کند. و به همین دلیل باید تلاش جدی برای آموزش شغلی کارکنان چه از طریق آموزش های شغلی کارکنان و چه از طریق استفاده از دانش مشتریان با بهره گیری از نظام و الگوی مناسب اطلاع رسانی و یا بهره گیری از مزیت پایگاه اطلاع رسانی بانک ها انجام شود. همچنان نتایج پژوهش نشان داد: وقتی که، سازوکار مناسب برای اجرای نظام پیشنهادات در یک بانک حاکم باشد و همچنین بانک از تکنولوژی نوین و فناوری های مدرن اطلاعات و ارتباطات برای تبادل اندیشه و آرای کارکنان برخوردار باشد و از سوی دیگر نیز از تجربیات مدیران در راستای بهره گیری از ظرفیت های انسانی خلاق و نوآور استفاده شود می تواند ضمن مدیریت تعارض های مفید و غیر مفید در بین کارکنان، نسبت به شناسایی و عوامل بروز تعارضات بین فردی اقدام و با آسیب شناسی عوامل بروز ، تعارض بد و منفی بین کارکنان را در سطح پایینی نگه داشته و کنترل نمایند.

اجرای نظام پیشنهادات می تواند منجر به توسعه و بروز رفتارهایی نظیر اشتیاق شغلی، ترویج هیجان و شادی در بین کارمندان نیز شده و سبب شود که آنان مشتاقانه و فعالانه برای انجام وظایف محوله و تحقق اهداف سازمانی اشان عمل کنند . کارکنان سازمان مذکور به این باور می رسند که مدیران ارشد و فرادست به نیازها و خواسته های آنان اهمیت داده و طبیعی است که میزان مشارکت کارکنان در نوآوری خدمات و عملکرد از محیط کار و ارائه خدمات به عموم مردم نیز بهبود یافته در نتیجه با افزایش میزان رضایت و تعهد آنان نسبت به سازمان زمینه مناسب ارتقاء عملکرد مندی شغلی در محیط سازمان افزایش می یابد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های مربوط به این مورد، حاکی از آن است که فرهنگ مشارکتی در بانک یکی از تأثیرگذارترین عوامل بر ایجاد جوهمکاری و عملکرد گروهی در سازمانی مناسب و به تعقیب آن عملکرد مدیران میانی و عملیاتی است. یعنی هرچه جو همکاری گروهی و سازمانی مناسب در سازمان حاکم باشد مشارکت سازمانی بین کارکنان و بانک در سطح قوی به وسیله مدیران به وجود خواهد آمد و برعکس آن، به دنبال آن زمینه بروز عملکرد کارکنان مناسب در سازمان ایجاد می شود. بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش و با توجه به وجود ضریب تاثیر مثبت همبستگی بین نظام پیشنهادات و خلاقیت سازمانی با عملکرد مدیران در بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران و اعداد معناداری بالاتر از عدد ۱,۹۶ و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ چنین نتیجه می گیریم که: متغیر مستقل نظام پیشنهادات و متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بطور مستقیم بر عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران اثر گذارند و در فاصله اطمینان ۹۵ درصد نظام پیشنهادات معادل ۸۷ درصد و متغیر میانجی خلاقیت سازمانی معادل ۸۸ درصد از تغییرات عملکرد مدیران بانک های تخصصی و تجاری ایران در استان تهران را پیش بینی می نمایند. به مدیران سطوح عالی و ارشد در بانکهای مورد مطالعه و البته مدیران موسسات مالی و اعتباری کشور پیشنهاد می گردد ضمن حمایت از ایده های نوآورانه و خلاقانه کارکنان و بهره گیری از روش های نوآورانه مدیران تحول گرا ، در ساختار سازمانی و بازمهندسی فرایندهای عملیاتی و اجرایی بازنگری صورت گرفته و فرایندهای تکراری و موازی در ارائه خدمات به مشتریان حذف و قوانین و مقررات و بخشنامه های ابلاغی و نظارتی در این خصوص تنقیح و ادغام و به روزرسانی شوند تا به ساختاری چابک دست یافته و زمینه عملکرد مشتریان و همچنین کارکنان را فراهم آورند و هم بایستی تمهیدات و سازوکارهای لازم مانند تیم های توسعه محصول، نظام پیشنهادات و . . جهت حمایت از نوآوری های کارکنان و افزایش عملکرد آنان را به وجود آورند و بدانند که یک نظام تشویقی مناسب برای حمایت از پیشنهادات خلاقانه و ارائه راه حل های بهتر در فرایندهای سازمانی می تواند سطح

عملکرد کارکنان شان را افزایش دهند. بدیهی است که وجود ساختاری منعطف و چابک در زمینه مسئولیت پاسخگویی کارکنان به مشتریان یک مزیت سازمانی بشمار خواهد رفت. ضمن برنامه ریزی لازم برای ایجاد بستر مناسب جهت مشارکت بیشتر و بهتر کارکنان متبوع، جو مناسب سازمانی و فضای لازم را برای پذیرش تفکرات جدید در سازمان ایجاد کنند و در صدد به روزآوری سیستم‌های جاری و تبدیل آن به سیستم‌های روزآمد باشند و در این مسیر از قبول اشتباهات خود و تلاش جهت جبران آنها باکی نداشته باشند بدیهی است که شاخص‌های عملکرد آن‌ها و کارکنان شان بهبود چشم گیری خواهد یافت. لذا به مدیران این موسسات پولی پیشنهاد می شود تا سازوکارهای لازم همانند حلقه های کیفیت ، اتاق های فکر و تشکیل تیم های نوآوری شغلی و کاری برای تنوع بخشی به خدمات توسعه محصول، تقویت نظام پیشنهادات و ایجاد حافظه سازمانی و پیاده سازی مدیریت استعداد در سازمان مذکور تدابیر لازم را جهت حمایت از نوآوری در سازمان را به عمل آورند و همچنین یک نظام تشویق و جبران متناسب خدمات و یک نظام کارآمد ارزیابی عملکرد و ارائه بازخورد آن به کارکنان را در سازمان برای جلب همکاری کارکنان در بروز خلاقیت و نوآوری در روشهای انجام کار و تولید محصولات و خدمات با کیفیت و ارائه راه حل‌های بهتر در فرایندهای سازمانی را تسهیل نمایند.

۱. دوره های آموزشی و آشناسازی کارکنان با مفاهیم عملکرد و راه های تقویت آن از جمله مشارکت بیشتر و بهتر در ارائه پیشنهادات سازنده در بانک قرض الحسنه رسالت در قالب کارگاه های آموزشی، نمایش فیلم، تقویت مسئولیت اجتماعی و همکاری گروهی و تیمی و مشارکت پذیری کارکنان را برگزار نمایند .

۲. تدوین خط مشی های جبران خدمات و ترسیم برنامه پرداخت های گروهی و ارائه چشم اندازی روشن توسط مدیران برای کارکنان از آینده سازمانی می تواند موجب ترغیب ذهنی و افزایش انگیزه و انگیزش در کارکنان برای اشتیاق عضویت در تیم‌های کاری و انجام کارهای گروهی گردیده و این کار با استفاده از برنامه های آموزشی ضمن خدمت به نحو شایسته تری اثر بخش می گردد که در آن به شخصیت و انتظارات کارکنان نیز توجه شده باشد.

۳. مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری های سازمانی با رویکرد عضویت آنان در کمیته های تخصصی و کارگروه های فنی و عملیاتی و حلقه های کیفیت درون سازمانی و استفاده از نظرات و پیشنهادات ایشان برای ترسیم برخی از سیاست های درون سازمانی در بروز رفتارهای مناسب و عملکرد ایشان موثر است .

برحسب یافته های این تحقیق به مدیران نظام بانکداری تخصصی و تجاری در شهر تهران پیشنهاد می شود که ضمن حمایت از ایده ها و نظرات تخصصی و دلسوزانه ارائه شده کارکنان ، نسبت به برقراری سامانه های نرم افزاری برای ارتباطات موثر با کارکنان علاقمند به مشارکت در نظام همفکری و پیشنهادات سازمانی، ترتیبی اتخاذ نمایند که همه اعضای سازمان به سهولت بتوانند در فرآیند مشارکت با سازمان و ارائه نقطه نظرات خلاقانه برای رفع مشکلات مشارکت نموده و ساز و کارهای لازم نیز بصورت فراگیر هم مجازی و هم غیر مجازی در دسترس عموم کارکنان قرار گیرد و کارکنان در اقصا نقاط جغرافیایی محل خدمت خود قادر باشند از طریق سامانه های فراگیر نسبت به ارائه پیشنهادات و پیگیری روند کارشناسی آن تا حصول نتیجه معین اقدام نمایند.

منابع و مآخذ

۱. احمدی ، عباداله (۱۳۹۴) رابطه بین خلاقیت و نوآوری و بهره وری نیروی انسانی ، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی ، سال هفتم ، شماره ۳
۲. بخشی، احسان، کلانتری، رضا، سلیمی، نوشین (۱۳۹۶)، بررسی عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان اسلام آباد غرب بر اساس مدل اچپو در سال ۱۳۱۴، مجله دانشگاه اراک، ۲۰(۲)، ۱۱-۱.
۳. جادری، خدیجه، ۱۴۰۲، بررسی نقش مدیریت مشارکتی و عوامل و موانع مؤثر بر اجرای نظام پیشنهادها در شرکت توزیع نیروی برق خوزستان، هشتمین کنفرانس بین المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، تهران، <https://civilica.com/doc/16114312>.
۴. رابینز، استیفن (۱۳۸۵) "مدیریت رفتار سازمانی" ترجمه علی پارسائیان و سید محمود اعرابی، انتشارات وزارت امور خارجه و موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی، تهران، ۱۳۷. ص ۱۶۳.
۵. رضائیان، علی و احمدوند، علی محمد و تولایی، روح الله (۱۳۸۸) بررسی الگوهای راهبرد مدیریت دانش و راهبرد دانش در سازمانها، دو ماهنامه توسعه انسانی پلی ، س سال ششم، شماره ۶۱- ص ۰۲
۶. سلاجقه، سنجر و سیف الهی، مهدیه، ۱۴۰۲، بررسی مدیریت استعداد بر عملکرد سازمانی با نقش خلاقیت سازمانی در بین کارکنان، نخستین همایش ملی مدیریت پویا، اقتصاد دانش بنیان، کازرون، <https://civilica.com/doc/1117033v>
۷. سرداری ، احمد و حاجی زاده ، پیمان (۱۳۹۷) تأثیر مدیریت دانش روی عملکرد نوآورانه سازمان با تأکید بر نقش میانجی یادگیری سازمانی ؛ هولدینگ تولید محصولات پتروشیمی فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی دانشگاه جامع امام حسین. سال اول ، شماره ۴ ، پاییز .
۸. شیخ محمدی – مجید ، تولیت زواره – محمدرضا ۱۳۸۰- مدیریت مشارکت پذیر براساس نظام پیشنهادها- ، انستیتو ایز ایران ، تهران ،
۹. ذاکر، محمد علی، ۱۳۹۰. فلسفه ی به کارگیری سیستم نظام مدیریت مشارکتی . ، موسسه ی توسعه ی فرهنگ مشارکت ، تهران .
۱۰. طوسی ، محمد علی ۱۳۷۸ مدیریت مشارکت کارکنان ، ، انتشارات مرکز آموزش دولتی ، ۱۳۷۸ .
۱۱. جفره ، منوچهر و نیکی ، زهرا (۱۳۹۸) ، بررسی تاثیر خلاقیت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت طرح و اندیشه بهساز ملت تهران ، پایان نامه کارشناسی ارشد ، تهران دانشگاه آزاد تهران مرکزی ، تابستان .
۱۲. جولازاده ، ، محمد علی (۱۳۸۸) رابطه فرهنگ سازمانی و خلاقیت مدیران تربیت بدنی استان مازندران، پایان نامه ارشد دانشگاه
۱۳. فرهنگی، علی اکبر (۱۳۹۲) بررسی تأثیر فناوری بر ساختار سازمانی و عملکرد شرکتهای خدماتی مهندسان مشاور نقشه بردار، مجله مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۵، شماره ۳، ۱۴۶-۱۲۳
۱۴. قهرمان تبریزی، (۱۳۸۴) ارتباط بین فرهنگ سازمانی و خلاقیت اعضای هیات علمی گروه های تربیت بدنی پایان نامه کارشناسی ارشد و نشریه علوم حرکتی .
۱۵. قزل سوفلو ، علی (۱۳۹۶) ، بررسی نقش مشارکت کارکنان سازمان ها بر بهره وری نیروی انسانی ، اولین کنفرانس دستاوردهای نوین در علوم و تکنولوژی ، ۲۰۱۷

۱۶. صادقی اسماعیل و رامبد باران دوست، ۱۳۹۹، یکصد روش کاربردی در استقرار مدیریت کیفیت جامع - جی.کی.کانجی - مترجمین: ناشر شرکت بوتان با همکاری نشر آتنا
۱۷. کاپلان، رابرت اس و نورتون، دیوید پی؛ "سازمان استراتژی محور"، ترجمه بختیاری، پرویز؛ سازمان مدیریت صنعتی؛ چاپ اول، ۱۳۸۳.
۱۸. محمدی، رضا (۱۳۹۹) بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در سازمانهای پروژه محور، دو ماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال دوم- شماره یک، پیاپی: ۳ - اردیبهشت، تهران
۱۹. معصومی کریمی، وحید و ثریایی، علی و بابایی، الهه، ۱۴۰۲، بررسی تاثیر بسترهای ساختاری و رفتاری بر مدیریت مشارکتی با رویکرد نظام پیشنهادات، نهمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در مدیریت، حسابداری و کارآفرینی، تهران، <https://civilica.com/doc/1753300>
۲۰. ملکی رنجبر، فاطمه (۱۳۸۴) بررسی ارتباطات اثربخش درون سازمانی بر عملکرد فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت ۳۶ / سال چهارم / شماره ۱۰ / بهار ۱۳۸۹ کارکنان شرکت آب و فاضلاب همدان، پایاننامه کارشناسی ارشد، همدان، دانشکده علوم اداری و مدیریت.
۲۱. نیازی، علی (۱۳۸۳) بررسی رابطه عناصر مدل اچیو با کارایی دبیران دروس پایه آموزش و پرورش شهرستان سبزوار، پایاننامه کارشناسی ارشد، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
۲۲. شریفی، علی اکبر و داوری، رقیه (۱۳۸۸)، "مقایسه تاثیر سه روش پرورش خلاقیت در افزایش خلاقیت دانش آموزان پایه دوم راهنمایی"، مجله روان پزشکی و روان شناسی بالینی ایران، سال پانزدهم، شماره ۱، بهار ۱۳۸۸.
۲۳. قدم پور، عزت اله، بیرانوند، زینب و یوسفوند، مهدی، (۱۳۹۶)، "مقایسه اثربخشی آموزش به روش ایده جویی (اسکمپر)، بارش مغزی و سنتی در تغییر سطح خودپنداره خلاق و باز بودن نسبت تجربه ها"، فصلنامه علمی، پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره هفتم، شماره یک، تابستان ۱۳۱۱۶.
۱. Aksoy, Y., Ayranci, E. & Gozukara, E. (2016), A Research on the Relationship between Knowledge Sharing and Employee Performance: The Moderating Role of Unethical Behaviors in Organizational Level, European Scientific Journal February 2016 edition, 12(4), 335-352
 ۲. Masa'deh, R. E., Masa'deh, R. E., Shannak, R., Shannak, R., Maqableh, M., Maqableh, M., ... &
 ۳. Byars, L. I., and Rue, L. W. (2008). Human Resource Management, 11 th Edition. New York: Mc Graw Hill.
 ۴. Chang, T., and Chuang, H. (2011). Performance effects of Knowledge management: corporate Management Characteristics and Competitive strategy enablers, Asian Journal of management and Humanity sciences, 4. pp. 181-11111.
 ۵. Chong, S.C., and Choi, Y.S. (2005). Critical Factor In The Successful Implementation Of Knowledge Management, Journal Of Knowledge Management Practice, 5 (4). pp. 358-367.
 ۶. Chua, A.Y. K. (2011). The dark side of successful knowledge management initiatives, Journal of Knowledge Management, 13 (4). pp. 32-40.

۷. Crossan, M. M., and Bapuji, H. B. (2003). Examining the link between knowledge management, organizational learning and performance, *Organizational Learning and*
۸. Chung Hung Y, Ming Huang S, Pin Lin Quo, Tsai L. Critical factor in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry. *industrial management & Data systems*. 2005; 105 (2): 164-183
۹. Dynamics of Innovation: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford university press. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford university press.
۱۰. Davenport T, Prosak L. [Knowledge management]. Trans Hosein R. Tehran: Sapko; 2000. [persian].
۱۱. Quinn. R (1992). "Diagnosing culture and changing organizational culture. "Newyork: Addison Wesley.
۱۲. Lawson, Sheron.(2003). Examining The Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management. Doctoral Dissertatation, Nava Southeastern University, Proquest Information and Learning Company
۱۳. OECD. Knowledge Management: Innovation in the Knowledge Economy, Implications for Educations and Learning. 2004
۱۴. Chung Hung Y, Ming Huang S, Pin Lin Quo, Tsai L. Critical factor in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry. *industrial management & Data systems*. 2005; 105 (2): 164-183
۱۵. Knowledge, 5th International Conference, LANCASTER University, June. 28. Gold, A. H., Malhortra, A., and Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective, *Journal of Management Information System*, 18 (1). Pp. 185-214.
۱۶. Ha, S. T., Lo, M. C., and Wang, Y. C. (2015). Relationship between knowledge management and organizational performance: A Test on SMEs in Malaysia, *ProcediaSocial and Behavioural Science*, 224. pp.184-1811.
۱۷. Nonaka. I. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*. 1994; 5(1):14-37.
۱۸. Jang. W, (2001). A Cognitive Model of Intra Organizational Knowledge-Sharing Motivations in the view of Cross-Culture p:220-230. www.elsevier.com.
۱۹. Robbins..Stephen P. (1998). *Organizational Behavior*, Prantice Hall.
۲۰. Jeon, S., Kim, Y. and Koh, J. (2011). An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice, *Journal of Knowledge Management*, 15 (2). pp. 251-261