

آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری  
در بانک ملت شهر تهران سال ۱۳۹۱

نویسنده:

علیرضا نیاز

ناشر حلول اندیشه

۱۳۹۴



سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

- سرشناسه : نیاز، علیرضا، ۱۳۵۳ -  
عنوان و نام پدیدآور : آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری در بانک ملت شهر تهران  
سال ۱۳۹۱/نویسنده علیرضا نیاز.  
مشخصات نشر : تهران : حلول اندیشه ، ۱۳۹۴.  
مشخصات ظاهری : ۱۲۲ص: جدول(بخشی رنگی)  
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۶۷۴۴-۳۸-۴  
وضعیت فهرست : فهرست  
نویسی :  
موضوع : بانک ملت - کارمندان و کارکنان - نمونه پژوهی  
موضوع : بانک و بانکداری - ایران - تهران - تصمیم گیری - نمونه پژوهی  
موضوع :  
رده بندی کنگره : ۱۳۵۵.۵۱۹/۱۶۱۵HG  
رده بندی دیویی : ۱۰۶۸۱/۳۳۲  
شماره کتابشناسی : ۴۱۷۵۲۹۱  
ملی :



## انتشارات حلول اندیشه

- نام کتاب : آسیب شناسی فرآیند تصمیم گیری در بانک ملت شهر تهران سال  
نویسنده : علیرضا نیاز  
ناشر : حلول اندیشه  
نوبت چاپ : اول  
تیراژ : ۱۰۰۰  
قیمت : ۱۲۰۰۰ تومان  
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۶۷۴۴-۳۸-۴

## پیشگفتار

هدف از انجام این پژوهش بررسی و شناخت آسیب‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری در بانک‌های ملت شهر تهران است. به همین منظور آسیب‌های فرآیند تصمیم‌گیری شامل میزان تشخیص درست مسئله و مشکل، پیدا کردن راه حل مناسب، ارزیابی راه حل، اجرای راه حل، و ارزیابی اجرای راه حل بر طبق مدل فرآیند تصمیم‌گیری (الوانی، ۱۳۸۶) مورد بررسی قرار گرفته است. روش این تحقیق بر اساس طرح، توصیفی - پیمایشی است. و جامعه آماری در این پژوهش عبارتست از کلیه مدیران، معاونان و کارکنان بانک‌های ملت در شهر تهران. که تعداد ۳۰۰ شعبه بانک ملت در شهر تهران با ۶۰۰ نفر مدیر و معاون و ۴۰۰۰ نفر کارکنان بانکی وجود دارد. نمونه‌گیری به شیوه تصادفی طبقه‌ای انجام شده است. به طوری که ابتدا مناطق شهر تهران به پنج ناحیه شمال - جنوب - شرق - غرب و مرکزی تقسیم‌بندی شده و نمونه‌گیری در هر ناحیه بطور تصادفی در بین مدیران، معاونان و کارکنان بانک ملت انجام گرفته است. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان برای مدیران و معاونان بانک ۳۴ نفر، و کارکنان بانک ۳۵۱ نفر در نظر گرفته شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مطالعه کتابخانه‌ای و پرسشنامه محقق ساخته است. در طراحی پرسشنامه حاضر سعی شده است تا از مطرح کردن سوالات مبهم، نامربوط و پیچیده خودداری شود و جهت بررسی روایی آن از دیدگاه‌های استادان راهنما و مشاور بهره‌گیری شده است. و برای بررسی اعتبار پرسشنامه تحقیق حاضر از روش همسانی درونی ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است و ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۴۳ بدست آمده که گویای آن است که از اعتبار بالایی برخوردار است. و جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد، میانگین، واریانس، انحراف استاندارد، و...) و برای بررسی بارهای عاملی از تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده گردیده.

نتایج حاصل از پژوهش پیرامون آسیب‌شناسی فرآیند تصمیم‌گیری بیانگر آن است که بیشترین آسیب‌های فرآیند تصمیم‌گیری از دیدگاه کارکنان، شامل کمترین میانگین نمرات بدست آمده از پاسخ‌ها به ترتیب عبارتست از: آسیب‌های ناشی از نقص در اجرای راه حل (۸/۸۶)، ارزیابی راه حل (۱۴/۲۰) و پیدا کردن راه حل مناسب (۱۵/۸۹). و از دیدگاه مدیران نیز، به ترتیب عبارتست از: اجرای راه حل (۹/۴۸)، ارزیابی راه حل (۱۵/۳۴) و پیدا کردن راه حل مناسب (۱۹/۱۵).

## فهرست مطالب

عنوان

صفحه

### فصل اول : کلیات پژوهش

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| مقدمه.....                                 | ۱۴ |
| بیان مسأله.....                            | ۱۵ |
| اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....             | ۱۷ |
| مدل مفهومی.....                            | ۱۸ |
| هدف اصلی تحقیق.....                        | ۱۹ |
| اهداف فرعی تحقیق.....                      | ۱۹ |
| هدف کاربردی تحقیق.....                     | ۱۹ |
| سوال اصلی پژوهش.....                       | ۱۹ |
| فرضیه‌های تحقیق.....                       | ۱۹ |
| تعریف مفهومی واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق..... | ۲۰ |
| متغیرهای پژوهش.....                        | ۲۰ |
| روش تحقیق.....                             | ۲۱ |
| جامعه آماری.....                           | ۲۱ |

### فصل دوم : ادبیات و پیشینه پژوهش

|                            |    |
|----------------------------|----|
| مقدمه.....                 | ۲۴ |
| مبانی نظری پژوهش.....      | ۲۵ |
| تعریف بانک.....            | ۲۵ |
| تاریخچه بانکداری.....      | ۲۵ |
| تاریخچه بانکداری مدرن..... | ۲۶ |
| آسیب شناسی.....            | ۲۷ |
| تعریف تصمیم گیری.....      | ۲۷ |
| انواع تصمیمات سازمانی..... | ۲۹ |
| تصمیمات اصلی و فرعی.....   | ۳۲ |

|    |                                                      |
|----|------------------------------------------------------|
| ۳۳ | تصمیمات رسمی یا مرزی.....                            |
| ۳۳ | چارچوب نظری پژوهش.....                               |
| ۳۳ | فرایند تصمیم گیری و حل مشکل سازمانی.....             |
| ۳۴ | فرایند شناسایی مشکل.....                             |
| ۳۴ | تعریف مشکل.....                                      |
| ۳۶ | محدود نمودن دامنه مشکل.....                          |
| ۳۶ | توصیف جزئیات، مشکل.....                              |
| ۳۷ | نمودار اثر.....                                      |
| ۳۸ | درخت تصمیم.....                                      |
| ۴۲ | فرایند کل مشکل (تصمیم گیری).....                     |
| ۴۳ | الگوی سیستمی تصمیم گیری.....                         |
| ۴۵ | گام های اجرایی در تصمیم گیری.....                    |
| ۴۶ | تصمیم گیری به روش منطقی.....                         |
| ۴۷ | اطلاعات و نقش آن در تصمیم گیری.....                  |
| ۴۸ | روش های دستیابی به اطلاعات.....                      |
| ۵۰ | سازماندهی اطلاعات.....                               |
| ۵۰ | نظام های اطلاعاتی ابزاری برای سازماندهی اطلاعات..... |
| ۵۳ | تحلیل اطلاعات.....                                   |
| ۵۴ | الگوها و روش های تصمیم گیری.....                     |
| ۵۴ | تعریف الگو.....                                      |
| ۵۷ | دسته بندی کلی الگوهای تصمیم گیری.....                |
| ۵۸ | الگوهای عقلایی.....                                  |
| ۶۱ | الگوهای غیر عقلایی یا عقلایی محدود.....              |
| ۶۲ | فرایند ساده سازی.....                                |
| ۶۳ | الگوی باز تصمیم گیری.....                            |
| ۶۶ | الگوی «رویشی» لیندبلوم.....                          |
| ۶۶ | دو مفهوم اصلی در مدل لیندبلوم.....                   |

|    |                           |
|----|---------------------------|
| ۶۷ | الگوی تصمیم گیری مرحله ای |
| ۶۸ | الگوی کارنگی              |
| ۶۹ | الگوی تصمیم گیری در بحران |
| ۷۱ | الگوی تصمیم گیری آشوب     |
| ۷۱ | روش های تصمیم گیری        |

### فصل سوم : روش تحقیق

|    |                               |
|----|-------------------------------|
| ۸۶ | مقدمه                         |
| ۸۷ | روش تحقیق                     |
| ۸۷ | قلمرو تحقیق                   |
| ۸۸ | جامعه آماری                   |
| ۸۸ | روش نمونه گیری                |
| ۸۸ | ابزار جمع آوری داده ها        |
| ۸۹ | مقیاس ابزار اندازه گیری تحقیق |
| ۹۰ | روش تجزیه و تحلیل داده ها     |

### فصل چهارم : تحلیل داده ها

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| ۹۲  | مقدمه                   |
| ۹۹  | پاسخ به فرضیه های پژوهش |
| ۱۰۵ | فصل پنجم                |
| ۱۰۵ | نتیجه گیری و پیشنهادها  |
| ۱۰۶ | مقدمه                   |
| ۱۰۶ | بحث و نتیجه گیری        |
| ۱۱۳ | ضمائم                   |
| ۱۱۷ | منابع                   |