

مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان

علیرضا عقیقی^۱ و بهزاد زارعیان مرادآبادی^{۲*}

۲ استادیار دانشگاه پیام نور تهران

۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، بازرس پست بانک های استان لرستان

* نویسنده مسئول: بهزاد زارعیان مراد آبادی

چکیده

هدف از پژوهش حاضر به بررسی مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای استان لرستان می باشد. تحقیق حاضر، بر اساس ماهیت و روش و روش یک تحقیق توصیفی - همبستگی و از نظر هدف یک تحقیق کاربردی است. جامعه این تحقیق را کلیه کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان که در سال ۱۳۹۷ مشغول به خدمت بوده اند را تشکیل داده است. (تعداد جامعه آماری ۳۴۰ نفر می باشند) بر اساس جدول تعیین حجم نمونه کرجسی مورگان، تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان به عنوان نمونه پژوهشی انتخاب شدند. روش نمونه گیری نیز به صورت تصادفی طبقه ای بود که ۱۴۸ نفر از کارکنان مرد و ۱۰۲ نفر از کارکنان زن به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند در پژوهش حاضر از ۱ - پرسشنامه نظام ارزشی آلپورت. ۲ - پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون استفاده شده است. روش تجزیه و تحلیل داده ها به صورت توصیفی و استنباطی انجام خواهد شد. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه همبستگی وجود دارد که با توجه به سطح معناداری که برابر ۰/۰۰۱ برآورد گردیده است، این میزان همبستگی در سطح اطمینان ۰/۹۵ از لحاظ آماری معنادار قلمداد می گردد. سطوح بالای نظام ارزشی در بین کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان با عملکرد شغلی همراه بوده است.

واژگان کلیدی: مبانی، رویکردها، روشها، نظام ارزشی، عملکرد شغلی

مقدمه

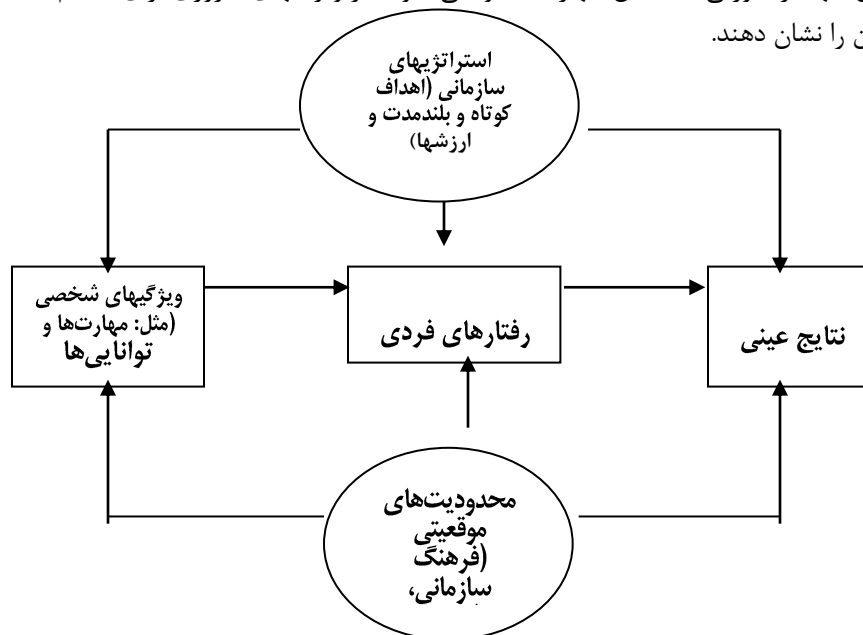
عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران ارائه شده است: ((فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: (۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید دروندادهای معین؛ (۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است. یکی از عوامل موثر بر عملکرد شغلی، نظام ارزشی کارکنان است آلپورت شش نظام ارزشی اساسی را تعیین می کند. به عقیده وی تمام انسان های دنیا از این شش نظام استفاده می کنند و هیچ انسانی از این شش نظام خارج نیست و غیر از این نظام های ارزشی کلی و اساسی، نظام ارزش دیگری وجود ندارد. ۱- علم و دانش: در این نظام، فرد به علم و دانش، آن هم به جنبه نظری و انتزاعی آن و نه معنای عملی و عینی آن، بها می دهد. هدف عمده او تحقیق دانش و افزایش یافته های علمی است، به گونه ای که اصلاً با جنبه های کاربردی و عملی آن ها کاری ندارد. وی تشنه علم و دانش است و صرفاً می خواهد که بخواند و بخواند. ۲. ارزش های سیاسی (قدرت و سلطه): در این نظام ارزشی، فرد به قدرت و سیاست ارزش و اهمیت می دهد. وی عقیده دارد که کسب قدرت و مهار دولت ها و ملت ها از مهم ترین اهداف در زندگی می باشند. هدف اصلی چنین فردی در زندگی، یادگیری شیوه ها و فنون جدید سیاست و یافتن شیوه ای برای قرار دادن خود در یک موقعیت قدرت سیاسی می باشد. ۳. ارزش های زیبایی شناختی (هنر): در این نظام، فرد عقیده دارد که زیبایی مهم ترین و ارزشمندترین چیز در زندگی است. هدف اصلی وی در زندگی رشد توانایی های هنری خود و درگیر شدن با اعمال و حرکاتی است که زیبایی را در سطح عمومی و خصوصی افزایش می دهد. ۴. ارزش های اقتصادی (پول و ثروت): در این نظام ارزشی، فرد به پول و ثروت بها می دهد. هدف اصلی او در زندگی جمع آوری پول و ثروت زیاد، تا جایی است که امکان دارد. او به هیچ چیز غیر از پول و ثروت نمی اندیشد. حتی ممکن است از خواب و خوراک و خانواده خود بگذرد تا به پول بیش تر برسد. ۵. ارزش های اجتماعی (شهرت و محبوبیت) در این نظام، فرد به افراد و ارتباط بین آنان اهمیت می دهد. هدف اصلی وی در زندگی، رشد و گسترش ارتباطات دل سوزانه و محبت آمیز با دیگران است. همچنین ممکن است چنین فردی درصدد یافتن راه هایی باشد تا از طریق آن ها رفاه و آسایش عمومی مردم را بالا ببرد. چنین فردی همواره به دنبال کسب رضایت مردم و کسب وجهه و موقعیت اجتماعی است. ۶. نظام ارزشی دینی: در این نظام، فرد اعتقاد دارد که ارزش های دینی، بالاترین، مقدم ترین و ضروری ترین ارزش ها هستند. هدف اصلی او در زندگی این است که زندگی اش را به شیوه ای عملی کند که با باورهای دینی اش متحد و سازگار باشد.

عملکرد شغلی، به عنوان ارزش مورد انتظار سازمان ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می دهند تعریف می شود. رتمن عملکرد شغلی را به عنوان یک سازه چندبعدی که نشان دهنده چگونگی عملکرد کارکنان در شغل، میزان ابتکار عمل و تدابیر حل مساله آن ها و روش های استفاده از منابع موجود خود و همچنین استفاده از وقت و انرژی در انجام وظایف شغلی می باشد تعریف می کند. به عبارتی، عملکرد شغلی مجموعه ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی های ادراکی در محیط شغلی است. عملکرد شغلی یکی از مهمترین متغیرهای ملاک در روانشناسی صنعتی و سازمانی است و اهمیت آن هم برای افراد و هم برای سازمان ها روشن است

برای درک مفهوم ارزشیابی عملکرد بایستی ابتدا مفهوم عملکرد را دریابیم. عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می کند اشاره دارد (بایرز و رو، ۲۰۰۸: ص ۲۱۶). و نشان می دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می رساند. عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیت ها

1. Byars and Rue

اندازه‌گیری می‌شود. برای مثال یک دانشجو ممکن است تلاش زیادی را در آماده شدن برای آزمون بکار گیرد اما نمره کمی دریافت کند در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته اما عملکرد پایین بوده است. به عقیده بایرز ورو (۲۰۰۸ص ۲۱۷) عملکرد افراد در یک موقعیت می‌تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین: الف) تلاش، ب) توانایی‌ها و ج) ادراکات نقش تلقی شود. "تلاش"، که از برانگیختگی نشأت می‌گیرد اشاره به میزان انرژی (فیزیکی یا ذهنی) که یک فرد در انجام وظیفه استفاده می‌کند دارد. "توانایی‌ها"، ویژگی‌های شخصی مورد استفاده در انجام یک شغل هستند و "ادراکات نقش" به مسیری که افراد باور دارند بایستی تلاش‌هایشان را در جهت انجام شغلشان هدایت کنند، اشاره می‌کند. نو و دیگران^۲ (۲۰۰۸، ص ۳۴۵) عملکرد را ناشی از ویژگی‌های شخصی، مهارت‌ها و نظیر آن می‌دانند همانطور که شکل ۱. نشان می‌دهد این ویژگی‌ها از طریق رفتار کارکنان به نتایج عینی تبدیل می‌شوند. در واقع کارکنان تنها در صورتی که دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و سایر ویژگی‌های ضروری برای انجام یک شغل را داشته باشند می‌توانند رفتارشان را نشان دهند.



شکل ۱. مدل ارزیابی عملکرد در سازمانها (نو و دیگران، ۲۰۰۸ ص ۳۴۵)

دیگر مؤلفه اساسی مدل نو و همکاران، استراتژی‌های سازمانی است. اغلب ارتباط بین مدیریت عملکرد و استراتژی‌ها و اهداف سازمان نادیده گرفته می‌شود. نهایتاً مدل یاد شده اشاره می‌کند که محدودیت‌های موقعیتی نیز نقش اساسی در عملکرد افراد ایفا می‌نماید. همانطور که قبلاً ذکر شد، افراد ممکن است رفتار مناسبی انجام دهند اما نتایج مناسبی کسب نکنند. بنابراین، کارکنان بایستی دارای ویژگی‌های مشخصی برای انجام مجموعه‌ای از رفتارها و دستیابی به برخی نتایج باشند و به منظور دستیابی به مزیت‌های رقابتی، ویژگی‌ها، رفتارها و نتایج بایستی به استراتژی‌های سازمانی گره زده شوند. با این تفاسیر می‌توان ارزیابی عملکرد را به عنوان فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل و استقرار برنامه بهبود آن تعریف نمود (بایرز و رو، ۲۰۰۸ ص ۳۴۵). در این صورت ارزیابی عملکرد تنها به کارکنان اجازه می‌دهد که بدانند عملکردشان چگونه است. بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده‌شان تأثیر می‌گذارد. همچنین کارل و دیگران^۳ (۲۰۰۰ ص ۲۲۵) ارزشیابی عملکرد را فرایند مداوم ارزیابی و مدیریت رفتار و بروندهای انسانی در محل کار تعریف کرده‌اند. و به عقیده فوت و هوک^۴ (۱۹۹۹ ص ۱۰۵) ارزشیابی کارکنان

².Noe and et al

³.Carell and et al

⁴.Foot and Hook

عبارت است از: فرآیند رسمی برای سنجش و ارائه بازخورد به کارکنان در مورد خصوصیات و نحوه انجام فعالیت‌هایشان و همچنین شناخت استعدادهای بالقوه آنان به منظور شکوفایی آنها در آینده. مساله اساسی ما در این پژوهش این است که آیا مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان تاثر گذار است؟

روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان که ۳۴۰ نفر که در سال ۱۳۹۷ مورد بررسی قرار گرفتند. حجم نمونه پژوهش ۲۵۰ نفر از کارکنان زن و مرد می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از: ۱- پرسشنامه نظام ارزشی آلپورت دارای شش مقیاس می‌باشد که در طیف ۵ گزینه ای لیکرت طراحی شده است ۲- پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون: پاترسون در سال ۱۹۷۰ پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (JPQ) را که دارای ۱۵ سوال می‌باشد طراحی کرد. این مقیاس دارای دو فرم می‌باشد که یکی از آنها جهت سنجش عملکرد شغلی کارکنان غیر مدیر و دیگری برای ارزیابی عملکرد شغلی مدیران ساخته شده است. فرم حاضر برای سنجش عملکرد شغلی کارکنان غیر مدیر می‌باشد. پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (JPQ) در یک طیف چهار درجه‌ای نمره گذاری می‌شود.

یافته‌ها

شکل ۲ خلاصه مزایا و معایب روشهای ارزیابی عملکرد کارکنان (اسنل و بولندرز، ۲۰۰۷ ص ۳۶۱)

توضیحات	مزایا	معایب
روشهای خصیصه‌ای	۱- طراحی آنها کم خرج است. ۲- ابعاد معنی داری را بکار می‌برند. ۳- طریقه بکارگیری آنها آسان است.	۱- خطای درجه‌بندی بالقوه بالایی دارد. ۲- برای مشاوره با کارکنان مفید نیست. ۳- برای تخصیص پاداش مفید نیست. ۴- برای تصمیم‌گیری در خصوص ارتقاء مفید نیست
روشهای رفتاری	۱- ابعاد عملکردی ویژه‌ای را بکار می‌گیرند. ۲- قابل پذیرش کارکنان و رؤسا است. ۳- برای ارائه بازخورد مفید است. ۴- برای تصمیم‌گیری در مورد پاداش و ارتقاء مفید است.	۱- طراحی و بکارگیری آن وقت گیر است. ۲- طراحی و تدوین آن هزینه بر است. ۳- امکان خطای درجه‌بندی وجود دارد.
روشهای مبتنی بر نتیجه	۱- کمتر جهت‌گیری ذهنی دارد. ۲- عملکرد فردی را به عملکرد سازمانی متصل می‌کند. ۳- تنظیم اهداف دو جانبه را ترغیب می‌کند. ۴- برای تصمیمات در مورد پاداش و ارتقاء مفید است.	۱- طراحی و بکارگیری آن وقت گیر است. ۲- ممکن است چشم انداز کوتاه مدتی را در بر گیرد. ۳- ممکن است ملاکهای نامناسبی را بکار گیرد. ۴- ممکن است ملاکهای ناکارآمدی را بکار گیرد.

چندین خطای معمول در ارزیابی‌های عملکرد شناسایی شده است (بایرز و رو، ۲۰۰۸ ص ۲۲۴؛ ایوانسویچ، ۲۰۰۷ ص ۲۷۳؛ نو و دیگران، ۲۰۰۸ ص ۳۸۱). از جمله دلایلی که به بروز این خطاها در ارزیابی‌های عملکرد می‌انجامد می‌توان به: طراحی ضعیف سیستم ارزشیابی، بکارگیری ملاک‌های ارزیابی ضعیف، بکارگیری تکنیکهای پر زحمت و طاقت فرسا و موقعی که به شکل درآوردن سیستم مهمتر از جوهر و اصل ارزیابی عملکرد است، اشاره کرد (ایوانسویچ، ۲۰۰۷ ص ۲۷۲). خطاهای شناسایی شده بالقوه در

سیستم‌های ارزشیابی عملکرد شامل: ۱- استانداردهای ارزیابی^۵، ۲- اثرهاله‌ای^۶، ۳- آسانگیری یا خوشنونت^۷، ۴- گرایش به مرکز، ۵- تازگی رویدادها^۸، ۶- برابر کردن یا مقابله^۹ و ۷- جهت‌گیری شخصی (شبیه به من یا تصور قالبی)^{۱۱} می‌باشد. در ادامه برخی از مهمترین خطاها توضیح داده شده است.

۱- **استانداردهای ارزیابی:** این مشکل هنگامی رخ می‌دهد که تفاوت‌های ادراکی در معنی و مفهوم کلمات بکار گرفته شده در ارزشیابی کارکنان وجود داشته باشد. بنابراین، خوب، دقیق، ارضاء کننده و عالی ممکن است برای ارزیابان متعدد معانی متفاوتی داشته باشد (ایوانسویچ، ۲۰۰۷، ص ۲۷۳).

۲- **اثر هاله‌ای:** عقیده بر این است که خطای اثر هاله‌ای در درجه‌بندی کارکنان مسئله عمده‌ای در ارزیابی عملکرد است. خطای هاله‌ای موقعی اتفاق می‌افتد که ارزیابی چندین فرد بعد از عملکرد فرد به یک ارزیاب واگذار می‌شود و ارزیاب براساس احساس و عقیده کلی خودش به ارزیابی می‌پردازد. این خطا هم در جنبه منفی و هم مثبت می‌تواند اتفاق بیفتد به این معنی که احساس اولیه می‌تواند دلیل ارزیابی‌های بسیار خوب یا بسیار بد باشد (بایرز و رو، ۲۰۰۸، ص ۲۲۴: ایوانسویچ، ۲۰۰۷، ص ۲۷۳: نو و دیگران، ۲۰۰۸، ص ۳۸۱).

۳- **آسان‌گیری یا سخت‌گیری:** ارزیابی عملکرد نیازمند اینست که ارزیاب بطور عینی به نتیجه‌گیری در خصوص عملکرد بپردازد. عینی بودن برای هر شخصی مشکل است. ارزیابان، هنگامی که بطور عینی به افراد زیردست خود می‌نگرند، عینک‌های رنگی خاص خود را دارند. در نتیجه خطای ارزیابی آسان‌گیری یا سخت‌گیری ممکن است در ارزشیابی افراد زیردستان اتفاق افتد (بایرز و رو، ۲۰۰۸، ص ۲۲۴: ایوانسویچ، ۲۰۰۷، ص ۲۷۴).

۴- **گرایش به مرکز:** این خطا موقعی اتفاق می‌افتد که ارزیاب در استفاده از نمره‌های بالا یا پایین اجتناب کند و نمره‌های میانه را مدنظر قرار دهد. بطور مثال، نمره ۴ را برای مقیاس ۱ تا ۷ مدنظر قرار می‌دهد. این نوع میانه‌ای ارزیابی کردن اغلب بی‌فایده است و تمایز بین افراد زیردست را مدنظر قرار نمی‌دهد. (بایرز و رو، ۲۰۰۸، ص ۲۲۴: ایوانسویچ، ۲۰۰۷، ص ۲۷۴).

۵- **تازگی رویدادها:** یکی از مشکلات سیستم‌های ارزیابی چهارچوب زمانی رفتار ارزیابی شده است. ارزیابان اغلب رفتارهای گذشته را نسبت به رفتار در حال حاضر کارمند فراموش می‌کنند. لذا افراد براساس نتایج رفتار چند هفته گذشته خود ارزیابی می‌شوند نه میانگین رفتار ۶ ماهه خود (بایرز و رو، ۲۰۰۸، ص ۲۲۴: ایوانسویچ، ۲۰۰۷، ص ۲۷۴).

۶- **خطای برابر کردن یا مقابله:** از جمله تکنیک‌هایی که در ارزیابی عملکرد می‌بایست لحاظ شود، ارزیابی یک کارمند بدون توجه به عملکرد سایر کارکنان است. اگر یک سرپرست در ارزیابی یک کارمند تحت تأثیر نمره‌هایی که به سایر افراد داده قرار گیرد، در این صورت خطای مقابله اتفاق افتاده است (بایرز و رو، ۲۰۰۸، ص ۲۲۴: ایوانسویچ، ۲۰۰۷، ص ۲۷۳: نو و دیگران، ۲۰۰۸، ص ۳۸۱).

۷- **جهت‌گیری شخصی (شبیه به من یا تصور قالبی):** این خطا مربوط است به اعمال جهت‌گیری شخصی از سوی سرپرست. منظور از جهت‌گیری شخصی، جانبداریها، گرایش‌ها و پیش‌داوری‌های شخص است که آگاهانه یا اغلب ناخودآگاه تصمیم‌گیری‌های

5. Standards of evaluation

6. Halo effect

7. Leniency or harshness

8. Central tendency error

9. Recency of events error

10. Contrast effects

11. Personal bias (stereotyping or similar to me)

او را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مثلاً وقتی که ارزیاب عملکرد کسانی را که دارای صفات و خصوصیات شبیه خودش باشند بالاتر از سطح واقعی ارزیابی می‌کند و بر عکس (ایوانسویچ، ۲۰۰۷ ص ۲۷۴: نو و دیگران، ۲۰۰۸ ص ۳۸۱).

بررسی فرضیه کلی پژوهش

فرضیه پژوهشی:

بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان رابطه وجود دارد.

فرضیه آماری:

جدول ۱ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی	عملکرد شغلی	۲۵۰	۰/۵۹۸	۰/۰۰۱

همانگونه که در جدول ۱ مشخص است ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان ۰/۵۹۸ برآورد گردیده است. با توجه به ملاک ها، می‌توان گفت که بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان رابطه همبستگی متوسطی وجود دارد که با توجه به سطح معناداری که برابر ۰/۰۰۱ برآورد گردیده است، این میزان همبستگی در سطح اطمینان ۰/۹۵ از لحاظ آماری معنادار قلمداد می‌گردد. با توجه به ضریب همبستگی برآورد شده، می‌توان گفت که سطوح بالای مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی در بین کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان با عملکرد شغلی همراه بوده است

فرضیه فرعی اول:

بین نظام ارزشی (علم و دانش) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد

جدول ۲ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین نظام ارزشی (علم و دانش) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی (علم و دانش)	عملکرد شغلی	۲۲۱	۰/۴۴۷	۰/۰۱۸

همانگونه که در جدول ۲ مشخص است ضریب همبستگی بین نظام ارزشی (علم و دانش) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد ۰/۴۴۷ می‌باشد. این ضریب همبستگی که در ۲۵۰ نفر از کارکنان بانکهای دولتی لرستان محاسبه شده سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ ارائه نموده و با توجه به اینکه این مقدار کمتر از نقطه برش ۰/۰۵ می‌باشد، بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که بین نظام ارزشی (علم و دانش) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم:

بین نظام ارزشی (ارزش های سیاسی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد

جدول ۳ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین نظام ارزشی (ارزش های سیاسی) بر رضایتمندی شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی (ارزشهای سیاسی)	رضایتمندی شغلی	۲۵۰	۰/۵۰۸	۰/۰۰۱

همانگونه که در جدول ۳- مشخص است ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه بین نظام ارزشی (ارزش های سیاسی) بر رضایتمندی شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان ۰/۵۰۸ برآورد گردیده است. با توجه به ملاک ها، می توان گفت بین نظام ارزشی (ارزش های سیاسی) بر رضایتمندی شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه همبستگی متوسطی وجود دارد که با توجه به سطح معناداری که برابر ۰/۰۰۱ برآورد گردیده است و این مقدار کمتر از آلفای ۰/۰۵ می باشد، می توان گفت این میزان همبستگی در سطح اطمینان ۰/۹۵ از لحاظ آماری معنادار می باشد.

فرضیه فرعی سوم :

بین نظام ارزشی (ارزش های زیبایی شناختی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد
جدول ۴ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین نظام ارزشی (ارزش های زیبایی شناختی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی (زیباشناختی)	عملکرد شغلی	۲۵۰	۰/۶۵۷	۰/۰۰۱

همانگونه که در جدول ۴ مشخص است ضریب همبستگی بین نظام ارزشی (ارزش های زیبایی شناختی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان ۰/۶۵۷ می باشد. این ضریب همبستگی که در ۲۵۰ نفر از کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان محاسبه شده سطح معناداری برابر با ۰/۵ ارائه نموده و با توجه به اینکه این مقدار کمتر از نقطه برش ۰/۰۰۱ می باشد، بر این اساس می توان نتیجه گرفت که بین نظام ارزشی (ارزش های زیبایی شناختی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم :

بین نظام ارزشی (ارزش های اقتصادی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد
جدول ۵ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین نظام ارزشی (ارزش های اقتصادی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی (اقتصادی)	عملکرد شغلی	۲۵۰	۰/۷۶۳	۰/۰۰۱

همانگونه که در جدول ۵ مشخص است ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه بین نظام ارزشی (ارزش های اقتصادی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان ۰/۷۶۳ برآورد گردیده است. با توجه به ملاک ها، می توان گفت بین نظام ارزشی (ارزش های اقتصادی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه همبستگی متوسطی وجود دارد که با توجه به سطح معناداری که برابر ۰/۰۰۱ برآورد گردیده است و این مقدار کمتر از آلفای ۰/۰۵ می باشد، می توان گفت این میزان همبستگی در سطح اطمینان ۰/۹۵۹ از لحاظ آماری معنادار می باشد.

فرضیه فرعی پنجم :

بین نظام ارزشی (ارزش های اجتماعی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد جدول ۶ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین نظام ارزشی (ارزش های اجتماعی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی (ارزشهای اجتماعی)	عملکرد شغلی	۲۵۰	۰/۶۹۴	۰/۰۰۱

همانگونه که در جدول ۶ مشخص است ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه بین نظام ارزشی (ارزش های اجتماعی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد ۰/۶۹۴ برآورد گردیده است. با توجه به ملاک ها، می توان گفت بین نظام ارزشی (ارزش های اجتماعی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد که با توجه به سطح معناداری که برابر ۰/۰۰۱ برآورد گردیده است و این مقدار کمتر از آلفای ۰/۰۵ می باشد، می توان گفت این میزان همبستگی در سطح اطمینان ۰/۹۵ از لحاظ آماری معنادار می باشد.

فرضیه فرعی ششم :

بین نظام ارزشی (نظام ارزشی دینی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه وجود دارد جدول ۷ نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین نظام ارزشی (نظام ارزشی دینی) و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان

متغیر X	متغیر y	تعداد (n)	مقدار همبستگی (R)	سطح معنی داری (Sig.)
نظام ارزشی (نظام ارزش دینی)	عملکرد شغلی	۲۵۰	۰/۵۷۳	۰/۰۰۱

همانگونه که در جدول ۸ مشخص است با توجه به ضریب رگرسیون چند گانه و داده های موجود نظام ارزشی را سنجیده ایم و ضریب همبستگی پیرسون برای بین نظام ارزشی (نظام ارزشی دینی) بر عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی ۰/۵۷۳ برآورد گردیده است. با توجه به ملاک ها، می توان گفت که بین نظام ارزشی (نظام ارزشی دینی) بر رضایتمندی شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان رابطه همبستگی متوسطی وجود دارد که با توجه به سطح معناداری که برابر ۰/۰۰۱ برآورد گردیده است و این مقدار کمتر از آلفای ۰/۰۵ می باشد، می توان گفت این میزان همبستگی در سطح اطمینان ۰/۹۵ از لحاظ آماری معنادار می باشد.

رگرسیون گام به گام:

گام ها	متغیرهای پیش بین	ضرایب استاندارد	آماره t	سطح معنی داری
گام اول	علم و دانش	۰/۶۱۲	۱۱/۲۵۴	۰/۰۰۱
گام دوم	علم و دانش	۰/۵۸۴	۱۰/۳۶۵	۰/۰۰۱
	ارزشهای سیاسی	۰/۶۵۴	۱۱/۳۶۵	۰/۰۰۱
گام سوم	علم و دانش	۰/۶۳۵	۱۱/۹۵۴	۰/۰۰۱
	ارزشهای سیاسی	۰/۵۴۲	۱۱/۲۱۰	۰/۰۰۱
	ارزشهای زیبایی شناختی	۰/۵۹۸	۱۰/۳۶۵	۰/۰۰۱
گام چهارم	علم و دانش	۰/۶۰۲	۱۱/۷۸۴	۰/۰۰۱
	ارزشهای سیاسی	۰/۶۱۴	۱۱/۰۱۲	۰/۰۰۱
	ارزشهای زیبایی شناختی	۰/۶۸۴	۱۰/۸۵۲	۰/۰۰۱
	ارزشهای اقتصادی	۰/۵۴۱	۱۱/۲۱۴	۰/۰۰۱
گام پنجم	علم و دانش	۰/۴۵۸	۱۱/۵۴۶	۰/۰۰۱
	ارزشهای سیاسی	۰/۵۱۸	۱۱/۶۹۸	۰/۰۰۱
	ارزشهای زیبایی شناختی	۰/۵۸۷	۱۱/۱۶۵	۰/۰۰۱
	ارزشهای اقتصادی	۰/۶۵۲	۱۱/۶۹۱	۰/۰۰۱
	ارزشهای اجتماعی	۰/۶۴۰	۱۱/۱۲۵	۰/۰۰۱
گام ششم	علم و دانش	۰/۵۹۸	۱۰/۶۸۷	۰/۰۰۱
	ارزشهای سیاسی	۰/۶۱۸	۱۱/۶۳۶	۰/۰۰۱
	ارزشهای زیبایی شناختی	۰/۶۴۱	۱۱/۶۵۴	۰/۰۰۱
	ارزشهای اقتصادی	۰/۶۵۳	۱۱/۷۸۴	۰/۰۰۱
	ارزشهای اجتماعی	۰/۵۷۴	۱۰/۳۲۱	۰/۰۰۱
	نظام ارزشی دینی	۰/۶۰۲	۱۱/۶۵۰	۰/۰۰۱

از نتایج جدول بالا نشان می دهند که در گام نهایی از بین متغیرهای پیش بین وارد شده بر اساس بیشترین سطح معنی داری به ترتیب ابعاد علم و دانش، ارزشهای سیاسی، ارزشهای زیبایی شناختی، ارزشهای اقتصادی، ارزشهای اجتماعی و نظام ارزشی دینی در تحلیل باقی مانده اند ضرایب بتای (B) محاسبه شده برای ابعاد مذکور آمده است که با افزایش نمرات این متغیرها یعنی ابعاد علم و دانش، ارزشهای سیاسی، ارزشهای زیبایی شناختی، ارزشهای اقتصادی، ارزشهای اجتماعی و نظام ارزشی دینی و اندازه گیری انحراف معیار و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان به ترتیب اندازه گیری شده اند.

بحث و نتیجه گیری:

هدف پژوهش حاضر بررسی مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان می باشد. یافته های تجزیه و تحلیل پژوهش نشان می دهد بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان رابطه وجود دارد. به منظور بررسی رابطه مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان از همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج نشان داد بین مبانی، رویکرد ها و روشهای نظام ارزشی و عملکرد شغلی کارکنان بانکهای لرستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بر اساس نظرات خبرگان، در سطوح مدیران میانی و مدیران ارشد شایستگی تصمیم

گیری به عنوان مهمترین شایستگی شناخته شده است. این امر بیان گر نقش بالای مهارت تصمیم گیری در میزان موفقیت مدیران یک سازمان است. نتایج شاخص های منتخب در سطوح کارشناسی نشان می دهد ملموس ترین مهارت برای افزایش سطح عملکرد کارشناسان و کارمندان سازمان از دید خبرگان مدیریت زمان و مهارت های کتبی و نوشتاری می باشند. همچنین شایستگیهای دانش تخصصی شغلی و پیگیری و نتیجه گرایی برای کارمندان می تواند به عنوان یک شایستگی برتر در عملکرد آنان تلقی شود. با توجه به برگزار نشدن جلسات برنامه ریزی عملکرد میان ارزیابان و کارکنان در اثر عدم استقرار کامل فرایند مدیریت عملکرد، پیشنهاد می گردد در جلسات طوفان فکری استانداردهای عملکرد، در قالب تعریف و تدقیق مصادیق شایستگیهای احصا شده تدوین و گرد آوری شود. این کار باعث خواهد شد تا تمام کارکنان و ارزیابان آنها برداشتهای یکسانی از استانداردهای عملکرد داشته باشند و نتایج ارزیابی موجبات شگفتی آنها را پدید نیاورد.

به نظر می رسد با بررسی نتایج چند دوره از برگزاری فرایند ارزیابی با توجه به گستردگی خانواده های شغلی و عدم پایداری کارکنان و مدیران آنها به شرح شغل های مدون، شاخص های و هم چنین خانواده های شغلی طراحی شده مورد بازبینی و به روز آوری قرار گیرند. برگزاری جلسات و کارگاههای آموزشی برای مدیران و کارکنان، موجب خواهد شد تا ضمن آموزش نحوه پیاده سازی فرایند ارزیابی و یادآوری خطاهای مرسوم، مقدمات لازم جهت استقرار کامل فرایند مدیریت عملکرد پدید آید. هر چند ممکن است نا ملموس بودن اهداف سالانه سازمان و واحدهای کاری تحقق این امر را دشواری سازد، اما یاد آوری این نکته به مدیران ارشد، میانی و عملیاتی که صرف زمان در خصوص برنامه ریزی و هدف گذاری با کارکنان چه سود مندیهای برای سازمان و واحدهای کاری به ارمغان خواهد آورد استقرار فرایند مدیریت عملکرد را تسهیل خواهد کرد.

پیشنهادها

- ۱- با توجه به رابطه علم و دانش و عملکرد شغلی کارکنان، پیشنهاد می گردد که کارکنان بانکهای دولتی علم و دانش خود را افزایش دهند.
- ۲- با توجه به رابطه مستقیم بین ارزشهای سیاسی و عملکرد شغلی کارکنان، پیشنهاد می گردد که مدیران با تقویت ارزشهای سیاسی سازمان، میزان عملکرد شغلی کارکنان خود را افزایش دهند.
- ۳- با توجه به رابطه مستقیم بین ارزشهای زیباشناختی و عملکرد شغلی کارکنان، پیشنهاد می گردد که مدیران با تقویت صفاتی مانند ارزشهای زیباشناختی میزان عملکرد شغلی کارکنان خود را افزایش دهند.
- ۴- با توجه به رابطه مستقیم بین ارزشهای اقتصادی و عملکرد شغلی کارکنان، پیشنهاد می گردد که مدیران با تقویت صفاتی مانند مشارکت کارکنان در ارزشهای اقتصادی، میزان عملکرد شغلی کارکنان خود را افزایش دهند.
- ۵- با توجه به رابطه مستقیم بین ارزشهای اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان، پیشنهاد می گردد که کارکنان با تقویت درونی خود از لحاظ ارزشهای اجتماعی، میزان عملکرد شغلی کارکنان خود را افزایش دهند.
- ۶- میانگین عملکرد شغلی کارکنان بالا بوده است که نشان می دهد عملکرد شغلی کارکنان بانکهای دولتی استان لرستان در سطح عالی است. پیشنهاد می گردد که مدیران به منظور تداوم عملکرد کارکنان خود با نظام ارزشی دینی همراه بوده است.

مراجع

- ۱- ابیلی، خدایار (۱۳۸۱). تحلیلی بر اثربخشی نظام ارزشیابی کارکنان دولت. دانش مدیریت. شماره ۵۸: ۲۰-۵.
- ۲- اتیفی رابینز مدیریت رفتار سازمانی، جلد اول، مترجمان علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ اول، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی ۱۳۷۴
- ۳- کیت دیویس و جان نیواستورم ۱۳۷۳ - رفتار انسانی در کار، ترجمه محمد علی طوسی، چاپ دوم، تهران مرکز آموزش مدیریت دولتی
- ۴- شفیق آبادی، عبدالله و همکاران، ۱۳۷۳، نظریه های مشاوره و راهنمایی، تهران، نشر دانشگاهی

- ۵- زارعی متین حسین، ارتباط بین رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی، فصل نامه شماره ۷، نشریه زمینه، تهران، ۲۳۵۷
- ۶- پرهیزگار، کمال ۱۳۶۸، اصول و مبانی علمی، طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل تهران، اشرافی
- ۷- ساعتچی، محمود، ۱۳۷۲، مجموعه مقالات سمینار و بررسی مشاغل اداری ایران، تهران دانشگاه علامه طباطبایی
- ۸- اخوان خدشهری، عباس، (۱۳۹۰)، رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی براساس مدل پنج عاملی و ابعاد اعتیاد به کار در جامعه پزشکان شهر رشت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- ۹- قاسمی، احمدرضا (۱۳۹۳). بررسی نقش میانجی رفتارهای شهروندی سازمانی بر عدالت سازمانی و عملکرد شغلی (بررسی یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر تهران). مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۲۱، شماره ۲، صص ۶۳-۸۲.
- ۱۰- محسنی تکلو، محمدتقی، رضایی، مهدی، کلانتری، مینو، طباطبایی، مهدی (۱۳۹۱). نقش منبع کنترل و ابعاد شخصیت در پیش بینی رضایت شغلی کاردرمانگران مراکز دولتی شهر تهران، پژوهش در علوم توانبخشی/سال ۸/شماره ۴، صص ۱-۱۱.
- ۱۱- ناصح، مهتاب، جلیلود، جمشید، وجدانی، محسن (۱۳۹۱). ارتباط بین ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی پرستاران، مراقبت‌های نوین، فصلنامه علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، سال ۹، شماره ۲، صص ۸۷-۹۴.
- ۱۲- نظریور صمصامی، پروانه، ۱۳۸۵، رابطه ویژگی‌های شخصیتی معلمان با رضایت آنان در سه مقطع تحصیلی ابتدایی، راهنمایی و متوسطه در شهرستان مسجدسلیمان، مجله دانش و پژوهش در علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره دهم و یازدهم، تابستان و پاییز.
- 13- . Bernardin, H.J. (2003). Human Resource Management: an experiential approach. 3 th Edition. New York: Mc GrawHill.
- 14- Byars, L.I & Rue, L.W. (2008). Human Resource Management: 9 th Edition. New York: Mc GrawHill.
- 15- Carell Micheal R and et al. (1992). Personnel/ Human Resource Management. Mac Millan. Publishing.
- 16- Foot. M and Hook. C (1999). Introducing Human Resource Management. Longman.
- 17- Ivancevich, J. M.(2007). Human Resource Management. New York: Mc GrawHill.
- 18- Longenecker, Clinton O. and Nykodym, Nick (1996). Public Sector Performance appraisal effectiveness: A Case Study, Public Personnel Management. Vol. 25. No. 2, Summer.
- 19- Noe, R.A, Hollenbeck, J. R, Gerhurt, B & Wright, P.M. (2008). Human Resource Management: gaining Competitive advantage. New York: Mc GrawHill.
- 20- Roberts, Gary E. and Pavlak, T. (1996). Municipal government Personnwl Professional and Performance appraisal: Is there a consensus on the characteristics of an effective appraisal system? Public Personnel Management, Vol. 25. No. 3, Fall
- 21- . Snell, S. A & Bohlander, G. W. (2007). Managing Human Resources. Thomson Publishing Company.
- 22- Stredwick John (2005) An Introduction to Human Resource Management. Elsevier Ltd.

Principles, Approaches and Methods of Value System and Job Performance of Lorestan Bank Employees

Alireza Aghighi 1 and Behzad Zarean Morad Abadi * 2

2 Assistant Professor of Payame Noor University of Tehran

1 Ph.D. Student of Public Administration, Human Resource Trend, Post Bank Inspector of Lorestan Province

* Corresponding Author: Behzad Zarean Morad Abadi

Abstract

The purpose of this study is to investigate the foundations, approaches and methods of value system and job performance of bank employees in Lorestan province. The present research is based on the nature and method of a descriptive - correlation study and is a applied research in terms of purpose. The community of this research was comprised of all the employees of the state banks of Lorestan province, which served in 1397. (The number of statistical population is 340 persons) according to the sample size chart of Karjes Morgan, 250 employees of the state banks of Lorestan province They were selected as research samples. Sampling method was randomly classified in which 148 men and 102 female employees were selected as the statistical sample. In the present study, 1 Allport value system questionnaire was used. 2) Paterson's job performance questionnaire was used. The data analysis method will be descriptive and inferential. The findings of the research show that there is a correlation between the foundations, approaches and methods of the value system and the job performance of the employees of the state banks of Lorestan province which, according to the significance level estimated to be 0.001, this correlation is at the 95 confidence level / 0 is considered statistically significant. High levels of value system have been associated with job performance among employees of government banks in Lorestan province.

Keywords: Basics, Approaches, Methods, Value system, Job performance