

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه تهران

دانشکده مدیریت

**« شناسایی عوامل تعیین کننده در آسیب شناسی پژوهش های انجام شده
پیرامون حوزه مدیریت اسلامی و ارایه راه کارهای لازم جهت رفع
آسیب ها با استفاده از رویکرد AHP-QFD با تاکید بر منابع انسانی »**

نگارش: امیر اعظمی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر حسن عابدی جعفری

استاد مشاور: جناب آقای دکتر منصور مومنی

استاد داور: جناب آقای دکتر سید حامد وارث

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در

رشته تحصیلی مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

پاییز ۱۳۸۹



بنام خدا
دانشگاه تهران

دانشکده مدیریت
گروه آموزشی مدیریت دولتی
گواهی دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

هیأت داوران پایان نامه کارشناسی ارشد آقای امیر اعظمی رشته مدیریت دولتی با عنوان: «شناسایی عوامل تعیین کننده در آسیب شناسی پژوهش های انجام شده پیرامون حوزه مدیریت اسلامی و ارائه راهکارهای لازم جهت رفع آسیب ها با استفاده از رویکرد با تاکید بر منابع انسانی»

به عدد ۱۹۹۰ به حروف نوزده و نود و نهم
با نمره نهایی:

و درجه: عالی ارزیابی نمود.

ردیف	مشخصات هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه یا مؤسسه	امضاء
۱	استاد راهنما	دکتر حسن عابدی جعفری	رئیس داوران	تهران	
۲	استاد مشاور	دکتر منصور مومنی	دبیر داوران	تهران	
۳	استاد مدعو (یا استاد مشاور دوم)				
۴	استاد داور	دکتر سیدحامد وارث	استاد داور	تهران	
۵	نماینده کمیته تحصیلات تکمیلی گروه آموزشی:	سرکار خانم نجفی			



اداره کل تحصیلات تکمیلی

تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه/رساله حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و مآخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه/رساله قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پردیس/دانشکده/مرکز دانشگاه تهران می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء

به دامان سبز مادر و دست‌های خسته‌ی پدرم ؛
دو عشق پاک زندگیم

چکیده

پژوهش زیربنای شکل گیری مقوله مدیریت اسلامی به عنوان اساس مد نظر اداره کشور و یکی از مهم ترین عوامل رسیدن به سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی می باشد. هدف اساسی این پژوهش پی بردن به دلایل ضعیف عمل نمودن پژوهش های انجام شده در حوزه مدیریت اسلامی در جمهوری اسلامی ایران طی سه دهه گذشته و ارایه راه کارهای لازم در راستای رفع این آسیب ها می باشد. شناسایی و طبقه بندی عوامل اساسی و تعیین کننده در کاربردی بودن پژوهش ها در حوزه مدیریت اسلامی در آینده ای نزدیک جزء پژوهش هایی است که انجام آن اجتناب ناپذیر می باشد. اولین گام در این راستا آسیب شناسی پژوهش های انجام گرفته در زمینه مدیریت اسلامی و ارائه راه کار جهت رفع آسیب هاست که پژوهش حاضر نیز با چنین هدفی انجام گرفته است و در آن سعی شده است تا با تکیه بر شناسایی عوامل تعیین کننده در این آسیب شناسی ها، به ارایه یک طبقه بندی جامع از انواع عوامل و شاخص ها دست یافته و در ادامه جهت رفع این آسیب شناسی ها راه کارهای لازم و کاربردی نیز ارایه گردد. در انتهای پایان نامه بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهادات لازم ارائه شده است.

تقدیر و تشکر

علیرغم غاصر بودن زبان ولی بر حسب ادب و وظیفه از کلیه اساتید ارجمندم در طول سال‌های به یاد ماندنی شاگردیشان، دانشجویان گرامی و کارکنان عزیز دانشکده مدیریت دانشگاه تهران تشکر می‌نمایم. بویژه از زحمات بی‌دریغ، تلاش‌های بی‌وقفه و راهنمایی‌های ارزشمند اساتید ارجمند آقایان دکتر حسن عابدی جعفری، دکتر منصور مومنی و دکتر سید حامد وارث برای راهنمایی، مشاوره و داوری این پایان نامه کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم. از دوستان گرامی، آقایان مهندس هادی سلامی و دکتر حمیدرضا یزدانی در طرح ایده اولیه این پژوهش و راهنمایی‌های بعدیشان در طی مراحل مختلف پایان نامه، آقایان دکتر حمزه خواستار و دکتر داتیس خواجه‌ئیان به خاطر همکاری و راهنمایی‌های ارزشمندشان صمیمانه تشکر می‌کنم. در پایان مزید توفیقات علمی این عزیزان ارجمند را آرزومندم.

فهرست مطالب

۱۳	فصل اول: کلیات پژوهش
۱۳	۱-۱. مسأله اصلی پژوهش
۱۳	۲-۱. تشریح و بیان مسأله پژوهش
۱۶	۱-۲-۱. تعریف مدیریت اسلامی
۱۷	۳-۱. اهمیت و ضرورت انجام پژوهش
۱۸	۴-۱. سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته
۱۹	۵-۱. اهداف اساسی از انجام پژوهش
۲۰	۶-۱. پرسش اصلی پژوهش
۲۰	۱-۶-۱. پرسش های فرعی پژوهش
۲۰	۷-۱. کاربرد های پژوهش
۲۰	۸-۱. جنبه جدید بودن و نوآوری پژوهش
۲۱	۹-۱. روش انجام پژوهش
۲۱	۱-۹-۱. روش AHP
۲۲	۲-۹-۱. مراحل استفاده از QFD-AHP در پژوهش
۲۳	۱۰-۱. مراحل پیشنهادی پژوهش
۲۳	۱۱-۱. تعریف جامعه آماری
۲۴	۱۲-۱. روش های نمونه گیری
۲۴	۱۳-۱. روش های گردآوری داده ها
۲۴	۱۴-۱. ابزار گردآوری داده ها
۲۴	۱-۱۴-۱. روش سنجش روایی و پایایی ابزار
۲۵	۱۵-۱. روش های تحلیل داده ها
۲۵	۱-۱۵-۱. نرم افزار استفاده شده برای تحلیل داده ها
۲۵	۱۶-۱. متغیرهای پژوهش
۲۵	۱۷-۱. تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی پژوهش
۲۸	فصل دوم: ادبیات پژوهش
۲۸	۱-۲. مقدمه
۲۸	۲-۲. آسیب شناسی

۳۰	۱-۲-۲. مفاهیم آسیب شناسی
۳۰	۲-۲-۲. مراحل آسیب شناسی
۳۲	۳-۲. تعاریف مدیریت اسلامی از دیدگاه صاحب نظران
۳۸	۴-۲. بررسی تطبیقی پژوهش های پیشین
۵۱	۵-۲. نتایج مقایسه تطبیقی ادبیات پیشین
۵۷	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۵۷	۱-۳. مقدمه
۵۷	۲-۳. روش تحقیق
۵۸	۳-۳. متغیرهای پژوهش
۵۹	۴-۳. مراحل پژوهش
۵۹	۵-۳. روش های گردآوری داده ها
۶۰	۱-۵-۳. کاربرد مقایسات زوجی
۶۳	۶-۳. روایی و پایایی پرسش نامه
۶۳	۱-۶-۳. پایایی (قابلیت اعتماد) پرسش نامه
۶۴	۲-۶-۳. تعیین اعتبار (روایی) پرسش نامه
۶۴	۳-۶-۳. اعتبار محتوای پرسش نامه
۶۵	۷-۳. جامعه آماری
۶۵	۱-۷-۳. جامعه آماری
۶۵	۸-۳. قلمرو زمانی تحقیق
۶۵	۹-۳. نمونه آماری و روش محاسبه اندازه نمونه
۶۵	۱۰-۳. روش های نمونه گیری
۶۶	۱۱-۳. روش های تحلیل داده ها
۶۶	۱-۱۱-۳. نرم افزار استفاده شده برای تحلیل داده ها
۶۶	۲-۱۱-۳. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۶۷	۱-۲-۱۱-۳. اصول فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۶۸	۲-۲-۱۱-۳. مزایای فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۶۹	۳-۲-۱۱-۳. معایب فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۶۹	۴-۲-۱۱-۳. محاسبه سازگاری سیستم
۷۰	۵-۲-۱۱-۳. مراحل فرآیند تحلیل سلسله مراتبی

- ۳-۱۱-۳. گسترش عملکرد کیفی (QFD) ۷۱
- ۳-۱۱-۴. آزمون دو جمله‌ای ۷۲

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها ۷۵

- ۴-۱. مقدمه ۷۵
- ۴-۲. به کارگیری مدل ۷۵
- ۴-۲-۱. گام اول - شناسایی خواسته های مشتریان ۷۵
- ۴-۲-۱-۱. خواسته های مشتری ۷۶
- ۴-۲-۱-۲. الزامات فنی جهت اجرای خواسته های مشتری ۷۷
- ۴-۲-۲. گام دوم: بررسی وابستگی ها و روابط در داخل خانه کیفیت ۸۵
- ۴-۲-۲-۱. تعیین اهمیت نسبی معیارهای اصلی (آسیب های تحقیقات مدیریت اسلامی) ۸۶
- ۴-۲-۲-۲. تعیین اهمیت نسبی معیارهای فرعی ۸۶
- ۴-۲-۳. محاسبه اوزان نسبی نهائی الزامات (راه کارها) ۸۸
- ۴-۲-۳. گام سوم - تشکیل خانه کیفیت ۹۲
- ۴-۳. جدول رتبه بندی نهایی الزامات و راه کارها ۹۶

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها ۹۸

- ۵-۱. مقدمه ۹۸
- ۵-۲. بحث و بررسی ۹۸
- ۵-۲-۱. بحث و بررسی نتایج حاصل از اولویت بندی (الزامات) راه کارها ۹۸
- ۵-۲-۲. بحث و بررسی نتایج حاصل از انواع آسیب ها ۱۰۰
- ۵-۲-۳. بحث و بررسی نتایج با واقعیت های موجود ۱۰۲
- ۵-۳. محدودیت های تحقیق ۱۰۳
- ۵-۴. پیشنهادهای این پژوهش ۱۰۴
- منابع و مآخذ ۱۰۶

پیوست ها ۱۱۳

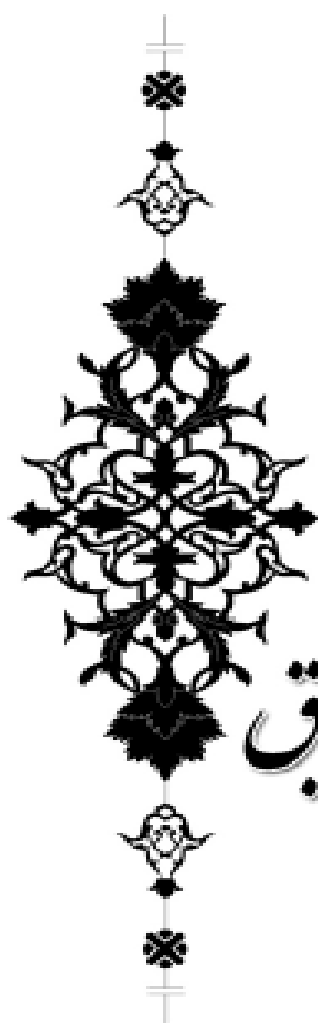
- پیوست شماره ۱: سوالات مصاحبه ۱۱۴
- پیوست شماره ۲: پرسش نامه ۱۲۲
- پیوست شماره ۳: انواع جداول و اوزان آسیب ها و الزامات فنی آسیب ها در تحقیقات مدیریت اسلامی ۱۶۰

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۳۳	جدول ۱-۲: تعاریف مدیریت اسلامی از دیدگاه صاحب‌نظران
۴۰	جدول ۲-۲: مقایسه تطبیقی پژوهش‌ها و بررسی‌ها در حوزه مدیریت اسلامی
۵۱	جدول ۳-۲: آسیب‌ها و راه‌کارهای استخراجی از مقایسه تطبیقی پژوهش‌ها و بررسی‌ها در حوزه مدیریت اسلامی
۶۱	جدول ۱-۳: مقیاس مقایسات در فرایند تحلیل شبکه‌ای
۶۴	جدول ۲-۳: میزان شاخص سازگاری تصادفی در شاخص‌های متنوع
۸۳	جدول ۱-۴: آسیب‌ها و راه‌کارهای استخراجی از مقایسه تطبیقی پژوهش‌ها و بررسی‌ها در حوزه مدیریت اسلامی
۸۶	جدول ۲-۴: نرمال‌سازی معیارهای اصلی آسیب‌شناسی تحقیقات مدیریت اسلامی
۸۷	جدول ۳-۴: نرمال‌سازی معیارهای فرعی آسیب‌های ساختاری
۸۷	جدول ۴-۴: بردارهای ویژه نرمالایز شده معیارهای فرعی هر معیار اصلی
۸۸	جدول ۵-۴: نرمال‌سازی الزامات فنی "تفاوت نظر بین حوزه و دانشگاه در زمینه چیستی مدیریت اسلامی"
۹۰	جدول ۶-۴: بردارهای ویژه نرمالایز شده الزامات فنی انواع آسیب‌ها
۹۲	جدول ۷-۴: خانه کیفیت نهایی
۹۶	جدول ۸-۴: رتبه‌بندی نهایی الزامات و راه‌کارها

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۲۳	شکل ۱-۱: مراحل پیشنهادی پژوهش
۷۷	شکل ۱-۴: ابعاد آسیب‌شناسی پژوهش در مدیریت اسلامی
۳۸	نمودار ۱-۱: فرایند بررسی پیشینه پژوهش‌ها و ادبیات تحقیق
۷۱	نمودار ۱-۳: الگوی پژوهش
۷۲	نمودار ۲-۳: روش خانه کیفیت



فصل اول

کلیات تحقیق

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱. مسأله اصلی پژوهش

فرآیند مدیریت، از جمله مسایل بسیار مهم و خطیر جوامع بشری است. از آن جا که انقلاب اسلامی ایران حاکمیت اصول و ارزش های الهی بر محیط اجتماعی از جمله نهادها و سازمان های مربوط به آن را ضروری ساخته است، بنابراین تبیین رسالت مراکز علمی و پژوهشی به ویژه مدیریت اسلامی در تحقق اهداف نهضت تولید علم یکی از آرمان های بسیار مهم این نظام محسوب می شود. یکی از مشکلات اساسی کشور پس از انقلاب اسلامی عدم شکل گیری پایه های مدیریتی کشور بر مبنای مدیریت اسلامی است. از سوی دیگر، در چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی داریم: "ایران کشوری است توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و موثر در روابط بین الملل". همان طور که از فرایند بالا نمایان است، رسیدن به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، تنها در صورتی مد نظر می باشد که نشأت گرفته از هویت اسلامی و انقلابی کشور باشد. به طور خلاصه، مسأله پژوهش کنونی را می توان بدین گونه بیان کرد:

عوامل تعیین کننده در آسیب شناسی پژوهش های انجام شده در حوزه مدیریت اسلامی جمهوری اسلامی ایران و راه کارهای مربوط جهت رفع این آسیب ها کدامند؟

پرسش پژوهش با ذکر این مطلب بیان می شود که پژوهش زیربنای شکل گیری مقوله مدیریت اسلامی به عنوان اساس مد نظر اداره کشور و یکی از مهم ترین عوامل رسیدن به سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی می باشد.

۲-۱. تشریح و بیان مسأله پژوهش

مدیریت به اشکال مختلف در طول تاریخ وجود داشته و به طرق مختلف، زمینه پایداری و دوام و قوام تمدن ها و حکومت ها را فراهم ساخته است. با پیشرفت علوم و نیز افزایش آگاهی بشر، تأثیر مدیریت در پیشرفت

بشر نیز فزونی یافته و به همراه آن، نظریه‌های مختلف و متفاوتی که از منظرهای گوناگون به انسان نگاه می‌کردند نیز ارایه گردید.

چیزی به نام "مدیریت" در تمام کشورهای جهان وجود دارد، اما معنای آن به میزان کم یا زیادی از یک کشور به کشور دیگر تفاوت می‌کند. درک فرآیندها، فلسفه، و مسایل آن نیازمند بینش فرهنگی و تاریخی عمیقی است. یک فرد بایستی کاملاً در داشتن این فرض محتاط باشد و قبل از آن که آن را ثابت شده بپندارد، این فرض را بیازماید. مدیریت پدیده‌ای نیست که بتوان آن را از سایر فرآیندهایی که در یک جامعه رخ می‌دهد، جدا کرد. مدیریت با آنچه در خانواده‌ها، مدارس، سیاست، و حکومت اتفاق می‌افتد، در تعامل است. هم‌چنین مدیریت به روشنی با مذهب و اعتقادات در مورد علم رابطه دارد (Hofstede, 1993).

نباید پنداشت که اگر سبکی از مدیریت در کشورهای توسعه یافته غربی مطلوب باشد، الزاماً بایستی در سایر کشورها نیز قابلیت پیاده شدن داشته باشد. این امکان وجود دارد که نظریات مدیریت کشورهای توسعه یافته از آن چنان محدودیت فرهنگی برخوردار باشند که کاربرد آن‌ها در سایر کشورهای کمتر توسعه یافته امکان پذیر نباشد. در واقع، در آغاز کار ورود نظریات کشورهای توسعه یافته به ملل کمتر توسعه یافته، با خوش بینی چنین وانمود می‌شد که برای توسعه یافتگی، راه‌حل‌های روشن و مستقیم وجود دارد، و غرب نیز آن را در اختیار دارد. در این میان، حلقه مفقوده که مانع تقلید کامل کشورهای جهان سوم می‌شود، وجود مجموعه‌ای از شرایط لازم برای ایجاد تغییرات اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی است (هیوز، ۱۳۸۴: ۱۴). الگوها و نظریات مدیریتی برآمده از کشورهای توسعه یافته خدمت‌چندانی به کشورهای در حال توسعه نکرده‌اند.

مفاهیم سازمان و مدیریت، به گونه‌ای که در فرهنگ آمریکایی تعریف و نهادینه شده است، قابلیت صادر شدن به سایر فرهنگ‌ها را ندارد؛ تفاوت‌های فرهنگی زیادی در شناخت، احساس و انگیزش وجود دارد. روانشناسان دریافته‌اند که آنچه که آن‌ها جهانشمول فرض کرده بودند تنها در غرب صحیح است، یعنی در فرهنگ‌های فرد محور (Triandis, 2004). سایر فرهنگ‌ها به دلیل تفاوت‌های اساسی در مفروضات خود با فرهنگ غربی، از توانایی ترکیب و هضم این تعاریف و مفاهیم برخوردار نیستند؛ در واقع باید گفت که انتقال مفاهیم، بدون توجه به زمینه‌های فرهنگی، موجب نوعی دزدگی و سرخوردگی در فرهنگ‌های دریافت کننده فناوری می‌گردد، زیرا آن‌ها ناتوانی خود را در به کارگیری مفاهیم و دستیابی به پیشرفت به ناتوانی ذاتی خود نسبت می‌دهند. در حالی که این امر ناشی از تفاوت‌های فرهنگی است و نه نقصان فرهنگی.