



دانشکده فنی و مهندسی

گروه مهندسی صنایع

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مهندسی صنایع-مدیریت سیستم و بهره‌وری

بررسی اثربخشی استقرار نظام مشارکت در شرکت گاز استان یزد و ارائه راهکارهایی جهت بهبود آن

استاد راهنما: دکتر محمدحسین ابویی

استاد مشاور: دکتر محمد صالح اولیاء

پژوهش و نگارش: فهیمه دهستانی اردکانی

اسفند 1389

صلى الله عليه وسلم

دانشگاه یزد
دانشکده فنی و مهندسی
گروه مهندسی صنایع

پایان نامه
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری

بررسی اثربخشی استقرار نظام مشارکت در شرکت گاز استان
یزد و ارائه راهکارهایی جهت بهبود آن

استاد راهنما: دکتر محمدحسین ابویی

استاد مشاور: دکتر محمد صالح اولیاء

پژوهش و نگارش: فهیمه دهستانی اردکانی

اسفند 1389

تقدیم به

پدر و مادر گرامیم

که همواره مشوق و پشتیبان من، در کسب علم و دانش بوده اند

تقدیم به

تمام کسانی که کسب علم را فضیلت دانسته اند

قدردانی

با سپاس فراوان از جناب آقای دکتر محمدحسین ابویی که با راهنمایی های ارزشمندشان، با صرف وقت گرانبها و با سعه صدرشان همواره انرژی دهنده و پاسخگو به پرسش های اینجانب در تمام مراحل تحقیق بوده اند.

با قدردانی از جناب آقای دکتر محمدصالح اولیاء که همواره با رویی گشاده، پاسخگوی سؤالات اینجانب بوده اند.

در اینجا بر خود لازم می دانم از تمامی دوستان، همکاران و صاحب نظرانی که بنده را در انجام این تحقیق یاری نمودند به ویژه مدیرعامل محترم و اعضاء محترم شورای مشارکت شرکت گاز استان یزد همچنین جناب آقای مهندس محمدعلی پورفخرایی کارشناس شورای بهره وری و تحول اداری شرکت ملی گاز ایران، مراتب تشکر خود را اعلام نمایم.

شناسه: ب/ک/۳

صور تجلسه دفاعیه پایان نامه دانشجوی
دوره کارشناسی ارشد



مدیریت تحصیلات تکمیلی

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی خانم فهیمه دهستانی (۸۷۰۱۳۹۴) دانشجوی کارشناسی ارشد

رشته/گرایش: مهندسی صنایع- مدیریت سیستم و بهره وری

تحت عنوان: بررسی اثر بخشی استقرار نظام مشارکت در شرکت گاز استان یزد و ارائه راهکارهایی جهت بهبود آن

و تعداد واحد: ۶ در تاریخ ۸۹/۱۲/۷ با حضور اعضای هیأت داوران (به شرح ذیل) تشکیل گردید.

پس از ارزیابی توسط هیأت داوران، پایان نامه با نمره: به عدد به حروف
و درجه مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء	نام و نام خانوادگی	عنوان
	دکتر محمد حسین ابویی	استاد/ استادان راهنما:
	دکتر محمد صالح اولیاء	استاد/ استادان مشاور:
	مهندس علی مصطفایی پور	متخصص و صاحب نظر داخلی:
	دکتر محمد صابر فلاح نژاد	متخصص و صاحب نظر خارجی:

نماینده تحصیلات تکمیلی دانشگاه (ناظر)

نام و نام خانوادگی: دکتر آریتا اسعدی

امضاء:

چکیده

نظام مدیریت مشارکتی، یکی از نظام‌های مدیریتی پویاست که نقش مهمی در توسعه منابع انسانی سازمان‌ها ایفا می‌کند. مشارکت دادن کارکنان در جهت ایجاد بهبودهای حوزه کاری ایشان، از طریق پیاده‌سازی و گسترش نظام پیشنهادها، روشی مؤثر در زمینه مشکل‌یابی و رفع آنها و نیز ارائه پیشنهادهایی برای بهبود روندها و رویه‌های کاری توسط افرادی است که بیشترین درگیری را با مشکلات دارند.

به دنبال پیاده‌سازی نظام پیشنهادها در شرکت گاز استان یزد و با گذشت یک دهه از عمر این سیستم، فراز و نشیب‌هایی در عملکرد آن دیده شده است. نظر به اینکه هر سیستم پس از پیاده‌سازی، نیاز به ارزیابی دارد، در تحقیق حاضر به بررسی و ارزیابی اثربخشی سیستم پیشنهادها در شرکت گاز استان یزد پرداخته شده است. جامعه مورد بررسی در این تحقیق کلیه کارمندان با مدرک تحصیلی لیسانس به بالا می‌باشد که شامل جمعی از کارشناسان و مدیران شرکت گاز استان یزد و ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه و مصاحبه است. تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. روش آماری مورد استفاده در تجزیه و تحلیل داده‌ها، استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، با استفاده از نرم افزار SPSS است. تحلیل ارزیابی اثربخشی هم بصورت مقایسات زوجی و هم بصورت مستقل انجام شده است و از این طریق، مؤلفه‌هایی که دارای بیشترین و کمترین تأثیرپذیری از نظام پیشنهادها و نیز مؤلفه‌هایی که دارای بیشترین و کمترین اختلاف از حد مورد انتظار تأثیرپذیری از نظام پیشنهادها بوده‌اند، از دید پاسخگویان استخراج شده‌اند همچنین نتایج حاصله از پرسشنامه‌ها در مدل نیگل اسلک پیاده‌سازی شده و اینکه هر یک از فاکتورها در چه ناحیه‌ای از ماتریس اهمیت-عملکرد قرار دارند مشخص شده است. سپس وضعیت مؤلفه‌ها و وضعیت فعلی فاکتورهایی که باعث قوت یا ضعف نظام پیشنهادها در این شرکت بوده‌اند مورد بررسی قرار گرفته و راهکارهایی جهت بهبود اثربخشی این نظام، ارائه شده و در نهایت، این راهکارها با استفاده از روش AHP، اولویت بندی شده‌اند.

فهرست مطالب

1	فصل اول: کلیات تحقیق
2	1-1- مقدمه
3	2-2- اهمیت تحقیق
5	3-3- معرفی شرکت گاز استان یزد
5	4-4- معرفی شورای همیاری و مشارکت شرکت گاز
6	1-4-1- نظام تفکر فراگیر، پیشنهادگیری همگانی
6	2-4-1- نظام تشکر فراگیر، قدردانی همگانی
7	3-4-1- نظام تذکرپذیری فراگیر، پندپذیری و اصلاح همگانی
7	5-1- طرح مسأله
8	6-1- سؤالات تحقیق
9	7-1- تعریف واژگان
11	8-1- مروری بر فصلهای تحقیق
12	فصل دوم: ادبیات تحقیق
13	1-2- مقدمه
13	1-1-2- روش های سنجش اثربخشی
14	2-1-2- مفهوم اثربخشی کارکنان در ارزیابی نقش مدیریت مشارکتی
16	2-2- فلسفه نظام پیشنهادها و مشارکت
16	1-2-2- فلسفه نظام پیشنهادها
16	2-2-2- فلسفه مشارکت و پیشنهاددهی
17	3-2- پیشینه تاریخی مشارکت
18	1-3-2- شور و مشورت و مشارکت در اسلام
19	2-3-2- تاریخچه نظام پیشنهادها در جهان
21	3-3-2- نظام پیشنهادها در ژاپن
23	4-3-2- تاریخچه نظام پیشنهادها در ایران
24	5-3-2- تاریخچه نظام پیشنهادها در دستگاه های دولتی
26	4-2- مروری بر تحقیقات انجام شده
31	5-2- ارتباط پژوهش با مطالعات پیشین
32	فصل سوم: روش تحقیق
33	1-3- مقدمه

33	2-3-2- روش پژوهش
34	3-3-3- جامعه آماری
34	4-3-4- حجم نمونه و نمونه گیری
34	5-3-5- روش های گردآوری اطلاعات
35	6-3-6- ابزار گردآوری داده ها
35	6-3-1- پرسشنامه
39	6-3-1-1- متغیرهای پرسشنامه
39	6-3-1-2- ویژگیهای فنی ابزار گردآوری داده ها
42	6-3-2- مصاحبه
43	7-3-7- روش تجزیه و تحلیل داده ها
44	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل
45	4-1-1- مقدمه
45	4-2-2- آنالیز توصیفی
46	4-2-1- پاسخ به سؤال اصلی تحقیق با استفاده از آنالیز توصیفی
53	4-3-3- آنالیز استنباطی
54	4-3-1- نتایج آزمون T برای قسمت اول پرسشنامه
57	پاسخ به سؤال فرعی اول
60	پاسخ به سؤال فرعی دوم
63	پاسخ به سؤال فرعی سوم
65	پاسخ به سؤال فرعی چهارم
70	پاسخ به سؤال فرعی پنجم
71	پاسخ به سؤال فرعی ششم
73	پاسخ به سؤال فرعی هفتم
75	4-3-2- نتایج آزمون T برای قسمت دوم پرسشنامه
81	4-3-3- آزمون T، مقایسه میانگین نظرات گروهها
81	4-3-3-1- مقایسه نظرات گروه کارشناسان با گروه مدیران
83	4-3-3-2- مقایسه نظرات گروه بانوان با گروه آقایان
84	4-3-4- آزمون آنالیز واریانس
86	4-4-4- بررسی وضعیت اهمیت- عملکرد فاکتورهای هدف نظام پیشنهادها با استفاده از مدل نیگل اسلک
86	4-4-1- روش ماتریس اهمیت- عملکرد
87	4-4-2- مدل نیگل اسلک
89	4-4-3- پیاده سازی نتایج حاصل از پرسشنامه در مدل نیگل اسلک
91	4-5-5- ارائه راهکارها

91.....	1-5-4- علت استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) در اولویت بندی راهکارها
92.....	2-5-4- ویژگی های فرایند تحلیل سلسله مراتبی
93.....	3-5-4- راهکارهای گروه اول
95.....	4-5-4- راهکارهای گروه دوم
102.....	فصل پنجم: نتایج و پیشنهادهای
103.....	1-5- مقدمه
103.....	2-5- پاسخ به سؤالات تحقیق
104.....	3-5- ارائه راهکار
104.....	1-3-5- راهکارهای گروه اول
105.....	2-3-5- راهکارهای گروه دوم
107.....	4-5- بحث و نتیجه گیری
109.....	5-5- پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده

فهرست جداول

22	جدول 1-2- سرانه ارائه پیشنهاد شرکت های ژاپنی در سال 1986
26	جدول 2-2- وضعیت نظام پیشنهادها در شرکت های ایرانی
30	جدول 3-2- جمع بندی تحقیقات انجام شده
41	جدول 1-3- آلفای کروناخ محاسبه شده به تفکیک معیارها
45	جدول 1-4- وضعیت نمونه مورد بررسی از لحاظ جنسیت
46	جدول 2-4- وضعیت نمونه مورد بررسی از لحاظ سابقه کار
46	جدول 3-4- وضعیت نمونه مورد بررسی از لحاظ مسئولیت سازمانی
47	جدول 4-4- میانگین ها و ضرایب
49	جدول 5-4- میزان تأثیرگذاری نظام پیشنهادها بر مؤلفه ها به ترتیب نزولی
50	جدول 6-4- میزان تأثیرگذاری نظام پیشنهادها بر مؤلفه ها به ترتیب صعودی
51	جدول 7-4- میزان تأثیرگذاری نظام پیشنهادها بر معیارهای کلی به ترتیب نزولی
51	جدول 8-4- آنالیز توصیفی بخش دوم پرسشنامه
53	جدول 9-4- وضعیت فعلی مؤلفه ها به ترتیب نزولی
82	جدول 10-4- تست نمونه های مستقل
84	جدول 11-4- تست نمونه های مستقل
85	جدول 12-4- آزمون هماهنگی واریانسها
85	جدول 13-4- ANOVA
95	جدول 14-4- وزن نهایی محاسبه شده برای هر راهکار به روش AHP
103	جدول 1-5- پاسخ به سؤالات تحقیق
107	جدول 2-5- ماکزیمم و می نیمم امتیازات

فهرست شکل ها

- شکل 4-1- ماتریس اهمیت - عملکرد..... 87
- شکل 4-2- نمودار نیگل اسلک..... 89
- شکل 4-3- پیاده سازی نتایج در نمودار نیگل اسلک..... 90
- شکل 4-4- نمودار وزن نسبی راهکارها..... 95

فصل اول:

کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

1-2- اهمیت تحقیق

1-3- معرفی شرکت گاز استان یزد

1-4- معرفی شورای همیاری و مشارکت شرکت گاز

1-5- طرح مسأله

1-6- سؤالات تحقیق

1-7- تعریف واژگان

1-8- مروری بر فصلهای تحقیق

تمامی انسانها در هر سن، دانش و با هر فرهنگ و هر رده شغلی و مرتبه سازمانی، لازم است به اندیشیدن و تفکر تشویق شوند، به اندیشه های آنان ارج نهاده شود و مورد تشویق و تقدیر قرار گیرند. هر انسانی نیاز به اندیشیدن دارد و از تفکر و حل مسأله و مشکل، احساس رضایت و خشنودی می کند. اینها نیازهای عمیق هر فردی است و پاسخگویی به این نیازها باعث سلامت روحی و روانی افراد می شود، بنابراین ایجاد نظامی که بتواند به این نیازها پاسخ دهد در نهایت برای منافع هر سازمان مفید خواهد بود.

نظام مدیریت مشارکتی، یکی از نظام های مدیریتی پویاست که نقش مهمی در توسعه منابع انسانی سازمان ها ایفا می کند. مدیریت مشارکتی عبارت است از به وجود آوردن فضا و نظامی توسط مدیریت، به گونه ای که تمام کارکنان، مشتریان و پیمانکاران یک سازمان در روند تصمیم گیری و حل مسائل و مشکلات سازمان، مشارکت و همکاری نمایند. تأکید اصلی این نوع مدیریت بر همکاری و مشارکت داوطلبانه کارکنان، مشتریان و پیمانکاران است و می خواهد از ایده ها، پیشنهادها، ابتکارات، خلاقیت ها و توان فنی و تخصصی آنها در حل مسائل و مشکلات سازمان در جهت بهبود مستمر فعالیتهای سازمان استفاده کند [1].

نظام پیشنهادها، یکی از کارآمدترین ابزارهای اجرایی مدیریت مشارکتی است که به همه افراد مرتبط با سازمان مجری آن، اعم از کارکنان، مشتریان، تأمین کنندگان و حتی خانواده کارکنان این امکان را می دهد تا پیشنهادهای خود را به صورت فردی یا گروهی در جهت بهبود وضعیت سازمان ارائه کنند و در قبال سود حاصل، پاداش متناسب دریافت نمایند. به عبارت دیگر نظام پیشنهادها مکانیزمی فراهم می کند که به وسیله آن می توان به یافته های ذهنی سرمایه های انسانی و توانایی های بالقوه آنان در جهت بهسازی مستمر سازمان دست یافت و زمینه بروز خلاقیت ها و به فعلیت رسیدن استعدادهای درونی کارکنان را فراهم نمود [2].

1-2- اهمیت تحقیق

تغییرات روزافزون محیطی در حوزه دانش مدیریت و فن آوری اطلاعات و ارتباطات به همراه تحولات در بازارها، مدیران را وادار می سازد که جهت همراهی با این موج فراگیر در قرن جدید، ضمن همگامی با تحولات، بر امواج متلاطم و دائمی آن سوار شوند.

در نظامهای جدید مدیریت، تکیه اصلی بر بازدهی فکر و خلاقیت نیروی انسانی است و یافتن راههای بهینه برای نیل به حداکثر این بازدهی از طریق ترغیب افراد برای بکارگیری هرچه بیشتر تعقل و اشتراک مساعی در تعیین هدف سازمان و راههای نیل به آن میسر می گردد. به همین دلیل تفویض اختیارات و مشارکت گسترده انسانها در دنیای امروز یک ضرورت تلقی می شود.

استفاده بهینه از منابع در اختیار مدیران، به ویژه منابع گرانقدر و حیاتی انسانی به طور اعم و کارکنان و کارگران متبحر و متخصص بطور اخص، ایجاب می کند که از شیوه های نوین اداره سازمانها آگاهی یافته و با توجه به شرایط محیطی و اقتضایی، به موقع آنها را به کار گیرند. یکی از این شیوه های نسبتاً موفق شیوه "مدیریت مشارکتی" است که در کشورهای صنعتی حدود یک قرن سابقه دارد [3].

با توجه به گسترش شیوه مدیریت مشارکت جویانه در کشورهای مختلف و نتایج درخشانی که از آن حاصل شده است و با وقوف به اینکه کارکنان سازمان به تدریج به سطح بالایی از بلوغ سازمانی و شخصیتی و معلوماتی دست می یابند و همچنین با گسترش مفاهیم گروه سازی و سازمانهای پویا و یادگیرنده، لازم است نظام اداری کشور و مدیران، دامنه، عمق و سطح مشارکت را به تدریج گسترده تر و موضوع مشارکت را تبدیل به فرهنگ کنند.

روش های گوناگون مشارکت را در مرحله اول باید با نظام پیشنهادها شروع کرد و بعداً گروه های کنترل کیفی و سپس سایر برنامه های جامع تر را با استفاده از مکانیزم های پرداخت پاداش مادی نظیر افزایش حقوق، سهمیم کردن کارکنان در سود، ارائه جوایز مناسب، سهمیم کردن در صرفه جویی های حاصل از اجرای پیشنهادها و در نظر گرفتن پاداش معنوی به کار گرفت تا آنکه در نهایت بتوان امور سازمان را به طور نسبتاً مناسبی به کارکنان تفویض نمود [4].

با هر نگرشی که مشارکت کارکنان را در نظر بگیریم، این نکته را نمی توان انکار نمود که این مقوله در عمل چنان کامیاب بوده که به طور گسترده، در بیشتر کشورهای جهان پذیرشی عام یافته است. بی شک، چنین مقبولیتی در سایه اثربخشی مشارکت در بالابردن بهره وری سازمان ها، تعمیم دموکراسی، بهبود روابط کار و مانند اینها، به دست آمده است [5].

حتی گفته شده است که یکی از الزامات توسعه اقتصادی هر کشوری تأمین مشارکت افراد در اداره امور است [6].

بر اساس مصوبه شماره 13/43. ط مورخ 1379/12/15 شورای عالی اداری، دستگاههای اجرایی کشور ملزم به پیاده سازی نظام پیشنهادها تا پایان سال 1382 گردیدند. در همین راستا مقدمات فرهنگ سازی و نهادینه کردن فرهنگ مشارکت در بخش دولتی سرلوحه برنامه جامع تحول اداری قرار گرفت. هر چند که وجود مواضع قانونی، تسهیل گر استقرار نظام های نوین مدیریتی در کالبد نظام اداری هر حکومتی خواهد بود ولی متغیرهای متعددی از جمله متغیرهای درون سازمانی و برون سازمانی تأثیرگذاری وجود دارند که می توانند بر میزان موفقیت چنین حرکتی مؤثر واقع شوند. بنابراین لازم است مصوبات قانونی در بوته تجربه و عمل محک زده شده و مورد آسیب شناسی، نقد و بازنگری قرار گیرند تا موجبات بهبود و تعالی عملکرد را در آن حوزه فراهم سازند.

استقرار نظام پیشنهادها که اصولاً زاده صنعت است، در سطح واحدهای دولتی مسائل خاص خود را دارد که قطعاً راه حل های متناسب با شرایط و ویژگیهای خود را می طلبد. مسائلی چون صرفه جویی ها، افزایش سود و راندمان مالی، افزایش بهره وری صرفه جویی در هزینه ها و نوآوری و تحول در محصولات یا خدمات، موضوعاتی هستند که در بخش خصوصی مدنظر قرار دارد ولی در بخش دولتی که به شهروندان جامعه خدمت ارائه می شود لازم است کنکاشی دوباره در مورد نظام پیشنهادها صورت پذیرد تا پس از استقرار این نظام، شالوده های استمرار آن نیز پی ریزی شده تا دچار رکود و اضمحلال نگردد، چرا که نگاه منفعت گرایانه به بحث نظام پیشنهادها در بخش عمومی ممکن است موجبات عدم توجه واقعی به آن را فراهم سازد [7].

3-1- معرفی شرکت گاز استان یزد

شرکت گاز استان یزد یکی از شرکتهای گاز استانی شرکت ملی گاز ایران می باشد که با هدف شبکه گذاری و نصب انشعابات گاز به منظور توزیع انرژی پاک جهت مصارف خانگی/ تجاری/ صنعتی در اواخر سال 1377 تأسیس شد.

این شرکت بر اساس فرایند فعالیتهای اجرایی در مجموعه صنعت گاز دارای ساختار تخصصی، عملیاتی و خدماتی بوده و پیکر بندی آن بر اساس اعمال استانداردهای فنی، نظارت و تمرکز در کنترل و هدایت با استفاده از ستاد تخصصی و عدم تمرکز در عملیات اجرایی سازماندهی شده است.

گرایش ساختار این شرکت به سمت استفاده از تکنولوژی های روز در فعالیتهای جاری بوده و عموماً از مجموعه ساختار شرکت ملی گاز ایران پیروی می کند.

شرکت گاز استان یزد در راستای دستیابی به اهداف مهم خود به دلیل کمبود امکانات و نیروی انسانی متخصص، کویری بودن، شرایط خاص آب و هوایی و بافت قدیمی شهرها و روستاها با مشکلات زیادی گریبانگیر بوده است که این مشکلات، عملیات گازرسانی را دشوار ساخته است. کارکنان این شرکت توانسته اند بر تنگناها و مشکلات خاص این خطه کویری پیروز شده و با برنامه ریزی های مناسب و استفاده بهینه از امکانات موجود، هر سال فراتر از تعهدات خود عمل نمایند و کلیه فعالیتهای خود را در زمینه بررسی، طراحی، اجرا، تعمیر و نگهداری، اداری، مالی و... مطابق با استانداردهای شرکت ملی گاز ایران انجام داده و از 10 شهرستان این استان 7 شهرستان را گازدار نمایند.

4-1- معرفی شورای همیاری و مشارکت شرکت گاز

شورای همیاری و مشارکت در شرکت ملی گاز ایران، منبعث از شورای بهره وری، تحول نظام اداری و مشارکت می باشد که وظیفه تعیین استراتژی و راهبردهای جلب مشارکت کارکنان و

اجرای نظام پذیرش پیشنهادها را به منظور بسترسازی تقویت خلاقیت و نوآوری در جهت پیشبرد اهداف سازمان، بر عهده دارد.

در شرکتهای فرعی نیز شورای همیاری و مشارکت وظایف اجرایی در جهت تحقق اهداف نظام مشارکت و اجرای سیاستها و خط مشی های ابلاغی، استقرار و پیشبرد برنامه ها و سایر کارهای اجرایی تا تحقق برنامه های عملیاتی نظام پیشنهادها را برعهده دارند. اهدافی را که نظام مشارکت شرکت ملی گاز ایران دنبال می کند از طریق طراحی صحیح سه نظام زیر حاصل می شود[8].

1-4-1- نظام تفکر فراگیر، پیشنهادگیری همگانی

در نظام مشارکت از همه خواسته می شود فکر کنند و برای پیشرفت سازمان خویش پیشنهادهای مفید ارائه نمایند. جلب مشارکت مغزها، فکرها و اندیشه های همگانی، خلاقیت و نوآوری را درون سازمان رشد داده و مسائل و مشکلات کوچک و بزرگ سازمان را به سرعت حل می نماید و نیز روحیه تلاش و کوشش را پرورش داده و باعث رشد اعتماد به نفس کارکنان می گردد[8].

1-4-2- نظام تشکر فراگیر، قدردانی همگانی

در نظام مشارکت در قبال هر پیشنهاد سازنده و مفید، قطعاً یک تشکر و قدردانی متناسب وجود دارد. طراحی یک نظام تشکر و قدردانی از پیشنهادهای سازنده، از مهمترین فعالیتهای یک سازمان پویا و زنده می باشد. در نظام تشکر فراگیر، از پیشنهادها و مشارکت افراد تقدیر و تشکر به عمل می آید. تقدیر و تکریم اشکال مختلفی دارد که یکی از روش های ساده آن، اعطاء پاداش های مادی است. البته کمال وجودی انسان تنها با پاداش های مادی اغنا نمی شود و طبیعی است که

باید از پاداش های معنوی و تکریم های غیرمادی برخوردار شود. اجرای پیشنهادهای عملیاتی یک فرد، خود نوعی احترام و تکریم به شخصیت پیشنهاددهنده می باشد [8].

1-4-3- نظام تذکرپذیری فراگیر، پندپذیری و اصلاح همگانی

رمز حیات نظام مشارکت، نظام تذکرپذیری و پندپذیری مستمر است، یعنی در یک سازمان هم باید نظام پیشنهادگیری وجود داشته باشد و هم نظام تذکرپذیری فراگیر تا ارتباط مؤثر بین مدیران و کارکنان برقرار شده و مطالعات تطبیقی مستمر جهت بهینه سازی سیستم ها و روش ها صورت گیرد [8].

1-5- طرح مسأله

انسان امروزی از نظر پیچیدگی های زندگی، وسعت و سرعت تغییرات، با چالش های فراوانی رو به رو است. لزوم آشنایی منابع انسانی با مقوله مهارت های ارتباطی، تفکر استدلالی، مشارکت، تکنیک های یادگیری و مسئولیت فردی و اجتماعی از مهمترین بخش های زندگی در ادوار آینده است. مشارکت کارکنان از طریق نظام پیشنهادها برای سالهای متمادی، در دستور کار مؤسسات قرار گرفته است ولی نکته قابل تأمل، این است که تقریباً همیشه از جریان اصلی فعالیتها و استراتژی سازمان به دور و مجزا در نظر گرفته شده است.

نظام پیشنهادها در شرکت گاز استان یزد از سال 1379، با هدف فراهم نمودن شرایط لازم در جهت اجرای سیستم های پیشرفته مدیریت در سازمان از طریق نظام تذکرپذیری، مشارکت عموم کارکنان در برنامه ریزی ها، ایجاد نظامهای بررسی پیشنهادها، تصویب و اجرای پیشنهادها در راستای اهداف سازمان، بهبود و ارتقاء کیفیت در سیستم ها، توسعه منابع انسانی، بهبود بهره وری و استفاده از خلاقیت ها، پایه ریزی شد [8].

با توجه به تعداد پیشنهادهای واصله به شورای مشارکت شرکت گاز استان یزد طی سال های 1379 الی 1389، فراز و نشیب های زیادی در عملکرد این سیستم مشاهده می شود. با توجه به اینکه هر سیستم پس از پیاده سازی، نیاز به ارزیابی دارد، پژوهش حاضر با هدف پرداختن به این مسأله که سیستم نظام پیشنهادهای اجرا شده در شرکت گاز استان یزد با قدمت ده ساله اش تا چه میزان مؤثر بوده است، انجام گرفته است. در این تحقیق، پس از اندازه گیری میزان اثربخشی و مشخص شدن فاکتورهایی که اثربخشی اجرای نظام پیشنهادهای در آنها قابل قبول نبوده است، به ارائه راهکار جهت بهبود این موارد پرداخته شده است.

1-6- سؤالات تحقیق

مشارکت کارکنان در سازمانها به شکلهای گوناگونی امکان پذیر است، اما شاید یکی از معمول ترین و قدیمی ترین نوع آن نظام پیشنهادهای باشد. شکی نیست که نظام پیشنهادهای به عنوان روشی برای کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری و کارایی، برای برخی سازمانها مفید و ارزشمند می باشد. در هر حال بدون تمرکز، هدایت، تعهد و تلفیق آن با استراتژی سازمان، روش مذکور قادر نبوده و نخواهد بود تا به عنوان کاتالیزوری برای تغییر، مورد استفاده قرار گیرد [9].

در تحقیق حاضر سؤالاتی مطرح شده است تا مشخص شود پیاده سازی نظام پیشنهادهای در شرکت گاز استان یزد تا چه حد، در جهت برآورده شدن اهداف اصلی این سیستم مؤثر بوده است. در این راستا سؤال اصلی مطرح شده عبارت است از:

استقرار نظام مشارکت در شرکت گاز استان یزد تا چه میزان اثربخش بوده است؟

به منظور یافتن پاسخ سؤال اصلی فوق، سؤالات فرعی به صورت زیر مطرح شده اند:

استقرار نظام مشارکت در شرکت گاز استان یزد تا چه حد بر فاکتورهای زیر، مؤثر

بوده است؟

- افزایش بهره وری،

- افزایش رضایت شغلی،