

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشکده علوم انسانی

گروه علمی مدیریت

عنوان:

ارزشیابی نظام پیشنهادها از دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی

شیراز

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار

نگارش:

مهناز فولادی

خرداد ۱۳۸۹



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه تحت عنوان: ارزشیابی نظام پیشنهادها از دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز که توسط مهناز فولادی در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد.

تاریخ دفاع: ۱۳۸۹/۳/۳ نمره: ۱۹ درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

| <u>نام و نام خانوادگی</u> | <u>هیأت داوران</u> | <u>مرتبه علمی</u> | <u>امضاء</u> |
|---------------------------|------------------------|-------------------|--------------|
| ۱- آقای علیرضا موغلی | استاد راهنما | دانشیار | |
| ۲- خانم فریبا تابع بردبار | استاد مشاور | استادیار | |
| ۳- آقای محسن جاجرمی زاده | استاد داور | استادیار | |
| ۴- آقای احسان امینی | نماینده تحصیلات تکمیلی | مربی | |

تقدیم به

روح پدر بزرگوارم که مهرش پی دریغ بود و دلتنگیم پرایش پی پایان؛

و

مادر عزیزم، آن که وجودم پرایش همه رنج است و وجودش پرایم همه مهر،
آن که فروغ نگاهش، گرمی کلامش و محبت پی پایش سرمایه چاودانی
زندگی من است؛

و

برادرانم که همواره مشوق من در امر تحصیل بوده و در این راه از هیچ کوششی
دریغ ننموده اند؛

و

همه آنان که با عشق به من آموختند.

سپاسگذاری

منت خدای را، عزوجل، که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت. اکنون که به یاری پروردگار مهربان، نگارش این پایان نامه به اتمام رسیده، به پاس حق شناسی، بر خود لازم می دانم که از زحمات کلیه عزیزان گراقتدیری که در به فرجام رسیدن این مهم مرا یاری داده اند، تشکر و قدردانی نمایم.

از استاد راهنمای بزرگوار، استاد علم و اخلاق، جناب آقای دکتر علیرضا موغلی که اینجانب را در مراحل مختلف این مطالعه راهنمایی و هدایت نموده و در جهت هر چه پربارتر شدن این تحقیق، یاریم کردند، صمیمانه سپاسگذارم.

از استاد مشاور عزیزم، سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار نیز که همواره مشوق و پشتیبان اینجانب بوده و مرا از مشورت های مفید خویش بهره مند نمودند، نهایت سپاس و تشکر را دارم. از استاد محترم، جناب آقای دکتر محسن جاجرمی زاده نیز که داوری این پایان نامه را قبول زحمت فرمودند، کمال تشکر را دارم.

همچنین از کلیه مسئولین دانشگاه علوم پزشکی شیراز، علی الخصوص مسئول محترم روابط عمومی جناب آقای دکتر حامد فصیح نیا و معاون محترم پژوهشی آن دانشگاه، جناب آقای دکتر علی پوست فروش و کلیه کارکنان مرکز توسعه پژوهش های بالینی صمیمانه تقدیر و تشکر می نمایم.

چکیده

مدیریت مشارکتی و نظام پیشنهادها یکی از سیستم های مدیریتی است که می کوشد از طریق ایجاد همفکری، مشارکت و ارج نهادن به کارهای گروهی موجب شود تا امور به بهترین شکل ممکن انجام شود. هدف از تحقیق حاضر بررسی و ارزشیابی نظام پیشنهادها از دیدگاه کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشد. در این ارزشیابی که بر اساس مدل سیپ بوده چهار قسمت اصلی آن یعنی زمینه، درونداد، فرایند و برونداد مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی انجام گرفته که در آن جامعه آماری را کلیه کارکنان رسمی و پیمانی حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز تشکیل داده که برابر با ۶۹۰ نفر می باشد. به منظور گردآوری اطلاعات در این پژوهش، علاوه بر مطالعه اسناد و مدارک کتابخانه ای، از پرسشنامه نیز استفاده شد. این پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول شامل یک سوال باز و ۵۲ سوال بسته ۵ درجه ای در مقیاس لیکرت و بخش دوم مربوط به ویژگی های فردی و شغلی پاسخ دهنده بوده که به منظور شناسایی و کنترل متغیرهای مداخله گر طرح گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از برنامه نرم افزاری SPSS استفاده شده است.

بر اساس نتایج بدست آمده، وضعیت نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز در مراحل زمینه، درونداد، فرایند و برونداد زیر حد متوسط می باشد؛ بدین معنا که نظام پیشنهادها در این دانشگاه نیاز به تقویت، توجه و فرهنگ سازی بیشتری دارد. در کل با تعیین وضعیت نظام پیشنهادها می توان بازخوردی مناسب برای کلیه مخاطبین ارائه گردد تا در تصمیم گیری از آن استفاده کنند.

کلمات کلیدی: مشارکت، مدیریت مشارکتی، نظام پیشنهادها، مدل سیپ

فهرست مطالب

| عنوان | صفحه |
|---|------|
| فصل اول: کلیات تحقیق | ۱ |
| ۱-۱- مقدمه | ۲ |
| ۲-۱- بیان مسئله | ۲ |
| ۳-۱- اهمیت موضوع | ۳ |
| ۴-۱- اهداف تحقیق | ۴ |
| فصل دوم: ادبیات تحقیق | ۵ |
| ۱-۲- مقدمه | ۶ |
| ۲-۲- پیشینه تحقیق | ۶ |
| ۱-۲-۲- ضرورت و اهمیت مشارکت | ۶ |
| ۲-۲-۲- مفهوم مشارکت | ۷ |
| ۳-۲-۲- پیش نیازهای مشارکت | ۷ |
| ۴-۲-۲- درجات مشارکت | ۸ |
| ۵-۲-۲- شیوه های مشارکت در سازمان | ۱۰ |
| ۶-۲-۲- مشارکت از دیدگاه اسلام | ۱۱ |
| ۷-۲-۲- ویژگی های افراد مشارکت جو | ۱۳ |
| ۸-۲-۲- ویژگی های سازمان های مشارکت جو | ۱۳ |
| ۹-۲-۲- مفهوم مدیریت مشارکتی | ۱۴ |
| ۱۰-۲-۲- سیر تکوینی مدیریت مشارکتی | ۱۶ |
| ۱۱-۲-۲- اهداف مدیریت مشارکتی | ۱۸ |
| ۱۲-۲-۲- پیش نیازهای مدیریت مشارکتی | ۱۸ |
| ۱-۱۲-۲-۲- اهداف، ارزش ها و اولویت ها | ۱۹ |
| ۲-۱۲-۲-۲- روش مؤثر انتقال اطلاعات | ۱۹ |
| ۳-۱۲-۲-۲- اعتقاد مدیریت ارشد و پشتیبانی جدی از مراحل اجرای نظام | ۱۹ |
| ۴-۱۲-۲-۲- اعتقاد کارکنان به بهبود مستمر | ۲۰ |
| ۵-۱۲-۲-۲- آموزش مشارکت | ۲۱ |
| ۶-۱۲-۲-۲- تعدیل شرایط محیطی سازمان | ۲۱ |
| ۷-۱۲-۲-۲- سبک رهبری | ۲۱ |
| ۱۳-۲-۲- مزایا و کارکرد مدیریت مشارکتی | ۲۲ |
| ۱۴-۲-۲- موانع و محدودیتهای فراروی اجرای مدیریت مشارکتی | ۲۳ |

| عنوان | صفحه |
|---|------|
| ۱۵-۲-۲- شيوه های اجرايی نظام مدیریت مشارکتی | ۲۶ |
| ۱-۱۵-۲-۲- نظام پیشنهادات کارکنان | ۲۶ |
| ۲-۱۵-۲-۲- گروه های کنترل کیفیت | ۲۶ |
| ۳-۱۵-۲-۲- گروه های خودگردان | ۲۶ |
| ۴-۱۵-۲-۲- مدیریت کیفیت فراگیر | ۲۶ |
| ۵-۱۵-۲-۲- سیستم پنج اس | ۲۷ |
| ۱۶-۲-۲- مفهوم نظام پیشنهادها | ۲۷ |
| ۱۷-۲-۲- اهداف نظام پیشنهادها | ۳۰ |
| ۱۸-۲-۲- تاریخچه نظام پیشنهادها در جهان | ۳۱ |
| ۱۹-۲-۲- نظام پیشنهادها در آمریکا | ۳۳ |
| ۲۰-۲-۲- نظام پیشنهادها در ژاپن | ۳۴ |
| ۲۱-۲-۲- تاریخچه نظام پیشنهادها در ایران | ۳۵ |
| ۲۲-۲-۲- تمایز سیستم پیشنهادها و صندوق نظرات و انتقادات | ۳۷ |
| ۲۳-۲-۲- ابعاد نظام پیشنهادها | ۳۸ |
| ۱-۲۳-۲-۲- نظام پیشنهادهای فردی کارکنان | ۳۸ |
| ۲-۲۳-۲-۲- نظام پیشنهادهای گروهی کارکنان | ۳۹ |
| ۳-۲۳-۲-۲- نظام پیشنهادگیری از مشتریان | ۴۰ |
| ۴-۲۳-۲-۲- نظام پیشنهادگیری از پیمانکاران | ۴۱ |
| ۵-۲۳-۲-۲- نظام پیشنهادگیری از خانواده کارکنان | ۴۱ |
| ۲۴-۲-۲- مزیت اجرايی سیستم پیشنهادها نسبت به سایر برنامه های مشارکت جو | ۴۲ |
| ۲۵-۲-۲- عوامل موثر در موفقیت نظام پیشنهادها | ۴۳ |
| ۲۶-۲-۲- موانع اجرايی نظام پیشنهادها | ۴۴ |
| ۲۷-۲-۲- مراحل استقرار و اجرای نظام پیشنهادها | ۴۶ |
| ۱-۲۷-۲-۲- مرحله اول: فراهم آوردن مقدمات اجرايی نظام پیشنهادها | ۴۶ |
| ۱-۱-۲۷-۲-۲- گام اول: مطالعه مقدماتی سازمان | ۴۶ |
| ۲-۱-۲۷-۲-۲- گام دوم: تدوین نظامنامه یا آیین نامه نظام پیشنهادها | ۴۷ |
| ۳-۱-۲۷-۲-۲- گام سوم: تشکیل سازمان اجرای نظام پیشنهادها | ۴۷ |
| ۴-۱-۲۷-۲-۲- گام چهارم: بسترسازی اجرای نظام پیشنهادها | ۴۸ |
| ۲-۲۷-۲-۲- مرحله دوم: نحوه ارائه پیشنهادها | ۴۸ |
| ۳-۲۷-۲-۲- مرحله سوم: ارزیابی پیشنهادها | ۴۹ |
| ۴-۲۷-۲-۲- مرحله چهارم: جوایز و پاداش های متعلق به پیشنهادها | ۵۰ |

| عنوان | صفحه |
|--|------------|
| ۲۸-۲-۲- اقداماتی برای پویایی نظام پیشنهادها و استمرار آن | ۵۰ |
| ۲۹-۲-۲- مفهوم ارزشیابی | ۵۱ |
| ۳۰-۲-۲- اهداف و کارکردهای ارزشیابی | ۵۲ |
| ۳۱-۲-۲- رویکردهای ارزشیابی | ۵۳ |
| ۱-۳۱-۲-۲- رویکرد ارزشیابی مبتنی بر هدف (هدف- مدار) | ۵۳ |
| ۲-۳۱-۲-۲- رویکرد مبتنی بر مدیریت (مدیریت-مدار) | ۵۳ |
| ۳-۳۱-۲-۲- رویکرد مبتنی بر مصرف کننده (مصرف کننده- مدار) | ۵۴ |
| ۴-۳۱-۲-۲- رویکرد مبتنی بر نظر متخصصان | ۵۴ |
| ۵-۳۱-۲-۲- رویکرد مبتنی بر اختلاف نظر متخصصان | ۵۵ |
| ۶-۳۱-۲-۲- رویکرد طبیعت گرایانه و مشارکتی | ۵۵ |
| ۳۲-۲-۲- مدل های ارزشیابی | ۵۶ |
| ۳۳-۲-۲- تحقیقات پیشین داخلی | ۵۷ |
| ۳۴-۲-۲- تحقیقات پیشین خارجی | ۶۸ |
| ۳-۲-۲- مبانی نظری تحقیق | ۷۳ |
| ۱-۳-۲- چهارچوب نظری تحقیق | ۷۳ |
| ۲-۳-۲- مدل تحقیق | ۷۳ |
| ۳-۳-۲- مدل ارزشیابی سیپ (CIPP) | ۷۵ |
| ۱-۳-۳-۲- ارزشیابی زمینه | ۷۷ |
| ۲-۳-۳-۲- ارزشیابی درونداد | ۷۸ |
| ۳-۳-۳-۲- ارزشیابی فرایند | ۷۹ |
| ۴-۳-۳-۲- ارزشیابی برونداد | ۷۹ |
| ۴-۳-۲- سوال های تحقیق | ۸۰ |
| ۵-۳-۲- تعاریف مفهومی | ۸۰ |
| ۵-۳-۲- تعاریف عملیاتی | ۸۱ |
| فصل سوم: روش شناسی تحقیق | ۸۲ |
| ۱-۳- مقدمه | ۸۳ |
| ۲-۳- روش تحقیق | ۸۳ |
| ۳-۳- جامعه آماری | ۸۳ |
| ۴-۳- نمونه آماری | ۸۴ |
| ۵-۳- ابزار گردآوری اطلاعات | ۸۵ |
| ۶-۳- روایی و پایایی پرسشنامه | ۸۶ |

| صفحه | عنوان |
|------|-------------------------------------|
| ۸۶ | ۳-۷- فنون تحلیل داده ها |
| ۸۷ | فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۸۸ | ۴-۱- مقدمه |
| ۸۸ | ۴-۲- آمارهای توصیفی |
| ۹۳ | ۴-۳- آمار استنباطی |
| ۹۳ | ۴-۳-۱- سوال اصلی تحقیق |
| ۹۴ | ۴-۳-۲- سوال یک تحقیق |
| ۹۵ | ۴-۳-۳- سوال دو تحقیق |
| ۹۷ | ۴-۳-۴- سوال سه تحقیق |
| ۹۸ | ۴-۳-۵- سوال چهار تحقیق |
| ۹۹ | ۴-۳-۶- یافته های جانبی |
| ۱۰۳ | فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها |
| ۱۰۴ | ۵-۱- مقدمه |
| ۱۰۴ | ۵-۲- یافته های حاصل از پژوهش |
| ۱۰۵ | ۵-۳- پیشنهاداتی حاصل از نتایج پژوهش |
| ۱۰۸ | ۵-۵- محدودیت های پژوهش |
| ۱۰۸ | ۵-۶- پیشنهادهایی جهت مطالعات آتی |
| ۱۰۹ | منابع فارسی |
| ۱۱۷ | منابع لاتین |
| ۱۱۹ | پیوستها |

چکیده به انگلیسی

فهرست جدول ها

| عنوان | صفحه |
|-----------|------|
| جدول ۳-۱ | ۸۳ |
| جدول ۳-۲ | ۸۴ |
| جدول ۳-۳ | ۸۵ |
| جدول ۴-۱ | ۸۸ |
| جدول ۴-۲ | ۸۹ |
| جدول ۴-۳ | ۸۹ |
| جدول ۴-۴ | ۹۰ |
| جدول ۴-۵ | ۹۰ |
| جدول ۴-۶ | ۹۱ |
| جدول ۴-۷ | ۹۱ |
| جدول ۴-۸ | ۹۲ |
| جدول ۴-۹ | ۹۲ |
| جدول ۴-۱۰ | ۹۲ |
| جدول ۴-۱۱ | ۹۳ |
| جدول ۴-۱۲ | ۹۴ |
| جدول ۴-۱۳ | ۹۵ |
| جدول ۴-۱۴ | ۹۶ |
| جدول ۴-۱۵ | ۹۷ |
| جدول ۴-۱۶ | ۹۸ |
| جدول ۴-۱۷ | ۹۹ |
| جدول ۴-۱۸ | ۱۰۰ |
| جدول ۴-۱۹ | ۱۰۱ |
| جدول ۴-۲۰ | ۱۰۱ |
| جدول ۴-۲۱ | ۱۰۲ |
| جدول ۴-۲۲ | ۱۰۲ |

فهرست نمودارها

| صفحه | عنوان |
|------|------------|
| ۱۰ | نمودار ۱-۲ |
| ۲۳ | نمودار ۲-۲ |
| ۳۸ | نمودار ۳-۲ |
| ۷۷ | نمودار ۴-۲ |

فهرست شکل ها

| | |
|----|-------|
| ۷۳ | شکل ۱ |
|----|-------|

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

دیر زمانی است که در مراکز مهم تولیدی و صنعتی دنیا درباره مسئله ای به نام مدیریت مشارکتی بحث می شود. امروزه صاحبانظران و اندیشمندان معروف و معتبر جهان به صورت قاطع و تردید ناپذیر بر این عقیده هستند که مدیریت مشارکتی، تنها روش مدیریت مطلوب، کارساز و نجات بخش در موسسات و سازمان های گوناگون می باشد.

برای اجرای نظام مدیریت مشارکتی در سازمان ها از روش های متفاوتی استفاده می شود که از میان این روش ها می توان گفت سیستم پیشنهادها مهمترین روش اجرای مدیریت مشارکتی در سازمان ها است (محمدی، ۱۳۸۷: ۳). نظام پیشنهادها را می توان به عنوان سیستمی دانست که کارکنان را مورد تشویق قرار می دهد تا نظریات سازنده خود را به منظور پیشرفت سازمانی که در آن کار می کنند، ارائه دهند؛ در این نظام نظریات قابل اجرا به وسیله پاداش های نقدی یا گونه های دیگر مشوق ها و پاداش ها قدردانی می شود (میلنر، کنیل، و آشروود، ۱۹۹۵: ۳-۸). در این فصل ضمن بحث در مورد موضوع مورد پژوهش، اهمیت موضوع و اهداف تحقیق نیز مطرح می شوند.

۱-۲- بیان مسئله

یکی از کارآمدترین نظام های اجرایی مدیریت مشارکتی، نظام پیشنهادها است که براساس آن کلیه کارکنان می توانند پیشنهادها، نظرات و ابتکارات خود را برای رفع مشکلات و نارسایی های موجود در روند کارهای سازمان ارائه دهند و بر طبق ضوابط خاصی مورد تشویق قرار گیرند. هدف از کاربرد این نظام اعتلای روحیه تعاون و همکاری و همچنین ایجاد احساس مسئولیت در آنان برای مشارکت در سرنوشت سازمان است (زارعی، ۱۳۷۸: ۱۲).

نظام پیشنهادها چند سالی است که در سازمان های ایرانی، از دولتی و خدماتی گرفته تا صنایع تولیدی خصوصی، به عنوان یکی از روش های مدیریتی برای بهبود سازمان و افزایش تعلق سازمانی کارکنان به کار گرفته شده است. با ابلاغ رسمی لزوم بکارگیری این روش توسط شورای عالی اداری در سال (۱۳۷۹) و اعلام آیین نامه های مربوطه، طی سالیان گذشته این نظام به صورت فراگیر در سازمان های کشور خصوصاً بخش دولتی و اخیراً در بخش های خدماتی و عملی در حال بهره برداری و یا در آغاز استقرار می باشد (زراعت پیشه، ۱۳۸۰: ۴).

با ایجاد چنین جزیره ای اطلاعاتی در سازمان ها، به نظر می رسد در صورتی که امکان ایجاد ارتباط بین این سامانه ها برای ایجاد یک شبکه ملی مدیریت نظام پیشنهادها وجود داشته باشد، می توان به صورت مناسب تری از این توان بالقوه ملی در خلاقیت و نوآوری بهره

برد. به علاوه، در صورت ایجاد این بستر اطلاعاتی، با گسترش آن در آینده می توان از آن به عنوان بستر استاندارد ارتباط سازمان های دولتی در دولت الکترونیک نیز استفاده برد (خندان، ۱۳۸۶: ۲).

نظام پیشنهادها زمانی موفق و پابرجا خواهد بود که دائماً مورد ارزیابی قرار گرفته تا نقاط قوت و ضعف آن شناسایی شده و در جهت تقویت نقاط مثبت و رفع نقایص کوشا بود. ارزشیابی به عنوان یک زیرنظام باید از ابتدای اندیشیدن درباره برنامه مورد نظر طراحی و استقرار یابد تا بتوان از تحقق رسالت و اهداف ویژه نظام اطمینان یافت. گستره ارزشیابی بسیار وسیع است و از اولین قدم های تهیه برنامه تا انتهای ترین مراحل اجرایی و بازدهی برنامه را شامل می شود. از این رو دانشمندان با دیدگاه های مختلف رویکردها و الگوهای متنوع را برای انجام آن پیشنهاد داده اند و برحسب اینکه هدف از ارزشیابی چه باشد، می توان از الگوی مناسب استفاده کرد. مدلی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است الگوی ارزشیابی سیپ می باشد. این الگو بر این اصل استوار است که اطلاعات حاصل شده به وسیله ارزشیابی می تواند بخش مهم و ضروری یک تصمیم گیری خوب و منطقی باشد و بهترین خدمات و اطلاعات را به مدیران و دست اندرکاران اجرایی ارائه دهد. در تحقیق حاضر مدل سیپ درباره مطلوبیت عوامل زمینه، درونداد، فرایند و برونداد نظام پیشنهادها به طور مستمر قضاوت به عمل می آورد و حاصل آن جهت بهبود امور مورد استفاده تصمیم گیرندگان قرار خواهد گرفت. حال با توجه به اینکه نظام پیشنهادها بیش از چهار سال است که در دانشگاه علوم پزشکی شیراز شروع به فعالیت نموده است، این سوال اساسی مطرح می گردد که تا چه حد این نظام در این دانشگاه موفق بوده و توانسته به اهداف خود دست پیدا کند؟

۱-۳- اهمیت موضوع

نظام پیشنهادها تا کنون در تعدادی از سازمان های کشور به اجرا در آمده است که در بعضی شاید کاملاً متوقف گردیده و در بعضی دیگر فعالیتی ناقص دارد (محمدی، ۱۳۸۷: ۴). انجام این تحقیق می تواند با روشن کردن نقاط قوت و ضعف نظام اجرا شده در سازمان ها، از هزینه احتمالی تجربه ناموفق سازمان های تازه وارد جلوگیری نماید. این امر در صورتی به بهترین شکل انجام خواهد گرفت که نظام پیشنهادها براساس الگوهای ارزشیابی مورد قضاوت و بررسی قرار بگیرد. از جمله الگوهای متداول ارزشیابی می توان مدل سیپ را برشمرد؛ در این تحقیق به دلایل زیر از این الگو برای ارزشیابی نظام پیشنهادها استفاده شده است:

الف- داشتن نگرش همه جانبه و سیستمی؛

ب- تسهیل در امر تصمیم‌گیری؛

ج- این الگو همچنین گام‌های مورد نیاز برای تصمیم‌گیری را فراهم می‌کند.

از جمله جدیدترین روش‌ها در مدیریت منابع انسانی بهره‌گیری از منزلت کارکنان در اداره امور سازمان‌ها می‌باشد. صاحب‌نظران مختلفی رمز موفقیت ژاپن را در صنعت، توجه خاص این کشور به منابع انسانی و بهره‌گیری وسیع از مشارکت عمومی کارکنان می‌دانند، علاوه بر این استفاده از شیوه‌های مدیریت مشارکتی ژاپن خصوصاً نظام پیشنهادها در بسیاری از کشورهای جهان آثار و نتایج بسیار ارزنده‌ای به همراه داشته است (فیض، ۱۳۷۶: ۲)، اما ارزش این شیوه مدیریت مشارکتی در افزایش کارایی و رشد بهره‌وری سازمان‌ها آن گونه که شایسته است در کشورمان شناخته شده نیست.

تمایل سازمان‌های مختلف کشور بر استقرار نظام پیشنهادها می‌تواند دلیل دیگری بر ضرورت انجام این پژوهش باشد، چرا که شاید پژوهش حاضر راهنمایی برای سازمان‌هایی که تا کنون از این نظام استفاده ننموده‌اند جهت آشنایی با نظام پیشنهادها و به اجرا در آوردن آن شود.

با توجه به اینکه نظام پیشنهادها به موجب مصوبه شورای عالی اداری باید در تمامی سازمان‌های دولتی طراحی و استقرار یابد، لذا موفقیت کارکرد چنین سیستمی زمانی می‌تواند تضمین شود که از طریق ارزشیابی مستمر، اقدامات اصلاحی لازم برای بهبود این سیستم به عمل آید. یافته‌های پژوهش‌هایی از این دست می‌تواند ساز و کارهای مناسبی برای ارزشیابی نظام پیشنهادها در اختیار سازمان‌های دولتی قرار دهد.

۴-۱- اهداف تحقیق

هدف اصلی این پژوهش ارزشیابی نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز (با توجه به مدل سیپ) و دستیابی به میزان موفقیت این نظام می‌باشد.

سایر اهداف این تحقیق عبارتند از:

۱- تعیین میزان سازگاری نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز با وضع موجود این دانشگاه.

۲- تشخیص و ارزشیابی دروندادهای نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز و تعیین میزان موفقیت آنها در نیل به اهداف نظام.

۳- ارزشیابی میزان موفقیت فرایندهای نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز.

۴- بررسی میزان موفقیت برون دادهای نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی شیراز در نیل به اهداف این نظام.

فصل دوم

ادبیات تحقیق

۲-۱- مقدمه

نظام پیشنهادها را می توان گامی بلند در جهت تحقق نظام مدیریت مشارکتی دانست. استفاده از فکر و اندیشه خلاق منابع انسانی هر سازمان قطعاً موجب رشد، بالندگی و پویایی آن سازمان می شود و هر سازمانی که بتواند از ذهن خلاق و سرشار از اندیشه های ناب و عملیاتی کارکنان خود استفاده کند، به یقین در ارتقا و بهبود کیفی و کمی سازمان متبوع خود گام های بلندی برداشته است. در این فصل در بخش پیشینه تحقیق در خصوص مشارکت، مدیریت مشارکتی و نظام پیشنهادها و مدل های ارزشیابی آن و به خصوص مدل سیپ و تحقیقاتی که در داخل و خارج از کشور پیرامون نظام پیشنهادها صورت گرفته است، مطرح شده است، و در ادامه نیز مبانی نظری تحقیق بیان می شود چهارچوب نظری و مدل تحقیق، تعاریف مفهومی و عملیاتی و سوال های پژوهش را در بر می گیرد.

۲-۲- پیشینه تحقیق

در این بخش در خصوص مشارکت، مدیریت مشارکتی، نظام پیشنهادها و مدل های ارزشیابی و تحقیقات داخلی و خارجی مباحثی مطرح می شود.

۲-۲-۱- ضرورت و اهمیت مشارکت

صاحب نظران بسیاری معتقدند که مشارکت در اداره امور سازمان ها از اهمیت به سزایی برخوردار است. از جمله دلایل ضرورت مشارکت می توان به موارد زیر اشاره کرد:

الف- مشورت به عنوان یکی از اشکال مشارکت در اسلام از جایگاه ویژه برخوردار است و در قرآن کریم برای هدایت زندگی مردم تبیین شده و در سیره نبوی و ائمه اطهار کاربرد راستین و عملی یافته است.

ب- نقش مدیریت مشارکتی به عنوان یکی از برنامه های تحول اداری، در بالا بردن کارایی و اثربخشی دستگاه های اجرایی مورد تاکید قرار گرفته است.

ج- مشارکت در عمل چنان کامیاب بوده که به طور گسترده در بیشتر کشورهای پیشرفته جهان پذیرشی عام یافته است و به خاطر پیامد مثبت در ابعاد مختلف به یک الگوی جدید در زندگی اجتماعی و کاری بشر تبدیل شده است.

د- مشارکت به عنوان یک اصل در بیشتر نظریه های نوین مدیریتی پذیرفته شده و تکامل یافته است (دبیرخانه شورای تحول اداری، ۱۳۸۴: ۱).

۲-۲-۲ - مفهوم مشارکت

مشارکت انسان در سرنوشت خویش یک اصل و نیز نیازی فطری است که از بدو خلقت انسان وجود داشته است و همواره نیز وجود خواهد داشت. بر پایه همین اصل است که دامنه این نوع نیاز هر روز گسترده تر می شود و ابعاد دیگر زندگی را در بر می گیرد (زارعی، ۱۳۷۹: ۳۶).

قدیمی ترین تعریفی که از مشارکت ارائه شده عبارت است از: « پیوندی دو سویه، سازنده و سودمند، میان دو تن یا بیشتر از دو تن ». در این تعریف تاکید بر برقراری پیوندی است گشوده و باز میان دو انسان که این دو انسان در پرتو آن پرورش می یابند و از یکدیگر بهره می گیرند. دو سویه بودن پیوند موجب می شود تا اطلاعات، دانش، شناخت، اندیشه و نظر از هر یک از دو سوی پیوند به دیگری منتقل گردد و در اثر آن هر دو طرف بهره سازنده به دست آورند و بر توانمندی ذهنی و عاطفی خود بیفزایند (طوسی، ۱۳۸۳: ۴).

محمدی (۱۳۸۷) اذعان می دارد مشارکت حرکتی آگاهانه، فعال، آزاد و با مسئولیت است که برای ثبات و امنیت جامعه ضروری است. این حرکت به گونه ای است که شهروندان احساس می کنند به جامعه تعلق داشته، و در واقع گردانندگان اصلی امور خودشان هستند.

تسلیمی (۱۳۷۶) بیان می کند: مشارکت به معنای جاری شدن اختیار و قدرت از یک سطح سازمان به سطوح دیگر است به گونه ای که منجر به افزایش سطح توان متوسط آن سازمان می شود. به عبارت دیگر مشارکت در یک تجزیه و تحلیل اولیه، بر پذیرش نقطه نظرها یا دعوت به ارائه آنها دلالت داشته و نظرات ارزشمند را از حاشیه به متن سوق می دهد.

سایمون (۱۹۹۸) در تعریف مشارکت می گوید: مشارکت در مدیریت یعنی کلیه اقداماتی که میزان نفوذ و مسئولیت کارکنان را در فرایند تصمیم گیری از طریق نمایندگی مناسب در سطوح متفاوت سازمان افزایش می دهد و از این راه تحقق دموکراسی را تسهیل می کند.

با توجه به تعاریف فوق، می توان گفت مشارکت عبارت است از یک درگیری ذهنی و عاطفی داوطلبانه یک شخص در موقعیت های گروهی مربوط به خود و سازمان خود که باعث ایجاد انگیزه در فرد جهت دستیابی به هدف های گروهی شده و باعث می شود که فرد در مسئولیت کار شریک شود (محمدی، ۱۳۸۷: ۴).

۲-۲-۳ - پیش نیازهای مشارکت

کامیابی مشارکت به شیوه ای درست به چگونگی فراهم آمدن برخی پیش نیازها بستگی دارد. تعدادی از این پیش نیازها در وجود شرکت کنندگان و بعضی دیگر در محیط پیرامونی

جای دارند. این امر نشان می دهد که مشارکت در برخی موقعیت ها بهتر از برخی دیگر به کار گرفته می شود و در برخی موقعیت ها مشارکت به طور کلی کارساز نمی باشد (مطلبی، ۱۳۸۴: ۵۳). پیش نیازهای عمده مشارکت چنین است:

۱- پیش از آنکه مشارکت ضرورت پیدا کند، باید زمان برای مشارکت فراهم باشد. مشارکت به سختی می تواند در زمان اضطرار و فوریت موثر باشد.

۲- منافع احتمالی مشارکت باید بر زیان های آن فزونی داشته باشد. به عنوان مثال، کارکنان نمی توانند آنقدر وقت در مشارکت بگذارند که از کار اصلی شان غافل بمانند.

۳- موضوع مشارکت باید مربوط به علایق کارکنان باشد در غیر این صورت آنان به مشارکت تنها مانند یک سرگرمی نگاه خواهند کرد.

۴- شرکت کنندگان باید توانایی برقراری ارتباط متقابل با یکدیگر را داشته باشند- زبان یکدیگر را بفهمند.

۵- هیچ یک از دو طرف مشارکت نباید احساس کند که مشارکت جایگاه او را تهدید خواهد کرد.

۶- مشارکت برای تصمیم گرفتن درباره یک راهکار در سازمان تنها در قلمرو آزادی شغلی گروه می تواند عملی باشد. قلمرو آزادی شغلی عبارت است از حیثه ای که کارکنان در تصمیم گیری ها مشارکت می کنند. این حیثه مشارکت برای همه افراد در یک واحد مشابه نیست و همچنین برای یک فرد نیز در همه موقعیت ها یکسان نیست. ممکن است افراد در بند محدودیت خود قرار گیرند (مانند عدم توانایی استفاده از دانش الکترونیکی). بدین ترتیب، یک مدیر ممکن است پیش از آن که درباره یک برنامه تصمیم بگیرد، نظرهای گروه را درخواست کند، ولی درباره برنامه ای دیگر به طور آزاد و مستقل عمل کند. به همین ترتیب، یک مدیر ممکن است ضروری بداند که مشارکت یک کارمند را محدود کند، در حالی که با کارمند دیگری آزادانه مشورت نماید (طوسی، ۱۳۷۷: ۱۸۹).

۲-۲-۴- درجات مشارکت

درجه مشارکت عبارت است از میزان نفوذ و کنترلی که کارکنان در تصمیم گیری سازمان اعمال می کنند. با توجه به این تعریف، پیوستار مشارکت از صفر شروع و با گذشتن از درجات مختلف پیشنهاد دهی و مشاوره، به مشارکت کامل ختم می شود. برای طبقه بندی مشارکت بر حسب درجه آن کوشش های زیادی به عمل آمده است. معروف ترین مدل را تاننوم و اشمیت