

Factors affecting implementation of the recommendation system in Qazvin University of Medical Sciences (2013)

S. Asefzadeh*

M. Alijanzadeh**

MH. Shirali***

Z. Danesfahani***

*Professor of Health care Management, Social Determinants of Health Research Center, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran

**M.Sc. in Health care Management, Social Determinants of Health Research Center, Qazvin University of the Medical Sciences, Qazvin, Iran

***M.Sc. in Public Administration, Qazvin University of the Medical Sciences, Qazvin, Iran

*Abstract

Background: Proper implementation of the recommendation system may be known as an appropriate structure to use the staff opinions in order to solve organization problems. Promoting productivity and effectiveness of the organization are of advantages of the recommendation system.

Objective: The purpose of this study was to identify factors affecting implementation of the recommendation system in Qazvin University of the Medical Sciences.

Methods: This analytical study was conducted in Qazvin University of the Medical Sciences during 2013. Using Cochran's formula, 290 staff were randomly selected in both successful and unsuccessful parts in implementation of the recommendation system. The measurement tool was a standard questionnaire with likert scale. Data were analyzed using T-test and Friedman test.

Finding: Behavioral factors such as justice in awarding, the staff's sense of loyalty to the organization, commitment and belief of managers to the recommendation system and feedback for recommendations were significantly associated with successful implementation of the system. In structural factors, flexibility and reduced formalization in organization were associated with successful implementation of the system. There was no significant association between organizational hierarchy and organizational focus with implementation of the recommendation system. The behavioral factors had more influences on implementation of the recommendation system compared to the structural factors.

Conclusion: With regards to the results, the behavioral factors such as justice in organization and sense of loyalty can result in increasing useful recommendations from staff for organization. Using constructive recommendations by the managers raise the hope for promoting the effectiveness of the organization.

Keywords: Organizations, Recommendation System, Performance, Motivation

Corresponding Address: Zohre Danesfahani, Social Determinants of Health Research Center, Qazvin University of Medical Sciences, Shahid Bahonar Blvd., Qazvin, Iran

Email: manager_hospital_6600@yahoo.com

Tel: +98-28-33239252

Received: 7 Apr 2014

Accepted: 21 Jul 2014

عوامل مؤثر بر اجرای نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی قزوین (۱۳۹۲)

دکتر سعید آصفزاده*

مهران علیجانزاده**

محمد حسین شیرعلی***

زهرا داناصفهانی***

* استاد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی قزوین
** کارشناس ارشد مدیریت بهداشتی و درمانی مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی قزوین
*** کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

آدرس نویسنده مسؤول: قزوین، بلوار شهید باهنر، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، تلفن ۳۳۳۹۲۵۲-۰۲۸
Email: manager_hospital_6600@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۹۳/۱/۱۸ تاریخ پذیرش: ۹۳/۴/۳۰

* چکیده

زمینه: نظام پیشنهادها در صورت اجرای صحیح شاید بتواند به عنوان یک ساختار مناسب جهت استفاده از نظرات کارکنان در راستای حل مشکل سازمان شناخته شود. از مزایای نظام پیشنهادها ارتقای بهره‌وری و اثربخشی در سازمان است.
هدف: مطالعه به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر اجرای نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد.
مواد و روش‌ها: این مطالعه تحلیلی در سال ۱۳۹۲ در دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۹۰ نفر از کارکنان دانشگاه بودند که به روش تصادفی در دو حوزه موفق و ناموفق در نظام پیشنهادها انتخاب شدند. ابزار بررسی، پرسش‌نامه استاندارد بود که به سبک لیکرت طراحی شده بود. داده‌ها با آزمون‌های آماری تی مستقل و فریدمن تحلیل شدند.
یافته‌ها: عوامل رفتاری همچون وجود عدالت در اهدای پاداش، احساس وفاداری کارکنان به سازمان، تعهد و باور مدیران به نظام پیشنهادها و وجود بازخورد پس از ارایه پیشنهادها، به طور معنی‌داری با اجرای نظام پیشنهادها در حوزه‌های موفق ارتباط داشت. در زمینه عوامل ساختاری، کاهش رسمیت در سازمان و انعطاف‌پذیری سازمان با اجرای نظام پیشنهادها در حوزه‌های موفق ارتباط معنی‌داری داشت. بین وجود سلسله مراتب سازمانی و تمرکز سازمانی با اجرای نظام پیشنهادها در گروه موفق و غیرموفق رابطه معنی‌داری وجود نداشت. عوامل رفتاری نسبت به عوامل ساختاری بر اجرای نظام پیشنهادها تأثیر بیش‌تری داشتند.
بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌ها، عوامل رفتاری همچون وجود عدالت در سازمان و احساس وفاداری می‌توانند به افزایش ارایه پیشنهادها مفید از سوی کارکنان برای سازمان منجر شوند و با بهره‌گیری از پیشنهادها سازنده توسط مدیران، می‌توان به ارتقای اثربخشی سازمان امیدوار بود.

کلیدواژه‌ها: سازمان‌ها، نظام پیشنهاد، عملکرد، انگیزش

* مقدمه

برای ایجاد شرایط مناسب جهت برقراری نظام پیشنهادها در سازمان و ترغیب کارکنان به ارایه پیشنهاد در زمینه حل مشکل، به آمادگی فرهنگی در سازمان نیاز است. آمادگی فرهنگی همان وجود جو سازمانی مطلوب است که می‌تواند بیان‌گر شرایط محیط کار، احساس درک کارکنان نسبت به محیط و میزان برآورده شدن

نظام پیشنهادها در ایران برای اولین بار توسط چهار شرکت تولیدی و صنعتی راه‌اندازی شد و تعریف آن عبارتست از: هرگونه پیشنهاد ساختار یافته کارکنان که به ارتقای سازمان منجر شود یا به حل یک مشکل بالقوه سازمان قادر باشد. نکته مهم در زمینه نظام پیشنهادها حل مشکل توسط کارکنان سازمان است.^(۱)

نتایج مطالعه قربانی نشان داد که بین حل مشکلات مدیریتی سازمان و گرایش کارکنان به سمت مشارکت در نظام تصمیم‌گیری و پیشنهادها ارتباط مستقیم وجود دارد. همچنین کارکنانی که در حل مشکلات اصلی و حیاتی سازمان مشارکت داده می‌شوند، تمایل بیش‌تری برای حضور در نظام پیشنهادها از خود نشان می‌دهند.^(۸) نتایج مطالعه جیمز حاکی از آن است که توجه به کارکنان و به کارگیری آن‌ها در نظام پیشنهادها به اثربخشی تصمیم‌ها و حل مشکلات سازمان کمک شایانی خواهد کرد و در نهایت کارایی را در سازمان به دلیل شناسایی زود هنگام و برخورد به موقع با مشکل و همچنین انتخاب بهترین راه حل، افزایش خواهد داد.^(۹) نتایج مطالعه کویه در کشور نیجریه بر این امر صحنه نهاد که بین مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها و تعهد آن‌ها به سازمان ارتباط مستقیم وجود دارد. همچنین نتایج بیان‌گر این مسأله بود که مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها به بهبود عملکرد سازمان منجر خواهد شد.^(۱۰)

با توجه به اهمیت کارکنان و منافع آن‌ها در سازمان‌های کنونی، مطالعه حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر نظام پیشنهادهای کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد.

* مواد و روش‌ها:

این مطالعه تحلیلی در سال ۱۳۹۲ در دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد. با استفاده از فرمول کوکران، ۲۹۰ نفر از کارکنان دانشگاه در دو حوزه موفق و ناموفق به روش تصادفی انتخاب شدند. تقسیم‌بندی حوزه‌ها به دو گروه موفق و ناموفق بدین صورت بود که حوزه‌هایی که سرانه پیشنهاد بیش‌تری نسبت به کارکنان خود داشتند در زمره حوزه‌های موفق و حوزه‌هایی که سرانه پیشنهاد کم‌تری نسبت به کارکنان خود داشتند در گروه ناموفق قرار گرفتند. طبق جدول مورگان و با توجه به نسبت کارکنان، تعداد نمونه در گروه ناموفق ۲۱۰ نفر و در گروه موفق ۸۰ نفر تعیین شد.

خواسته‌های آن‌ها در سازمان باشد و پیاده‌سازی آن تنها با حمایت مدیران عالی سازمان امکان‌پذیر است.^(۲)

توجه به ساختار سازمانی نیز از جنبه‌های مهم در نظام پیشنهادهاست. ساختارهای سازمانی ارگانیک خود مختاری بیش‌تر کارکنان را به همراه دارند و سازمان‌های مکانیکی رسمی‌تر اداره می‌شوند. تمرکز یا عدم تمرکز نیز می‌تواند بر نظام پیشنهادهای سازمان و حمایت کارکنان از این نظام مؤثر باشد. ساختار سازمانی، راه و شیوه‌ای است که فعالیت‌های سازمان توسط آن تقسیم و هماهنگ می‌شود.^(۳)

ساختار سازمانی به کنترل عملکرد کارکنان و هماهنگی کار در بخش‌ها منجر می‌شود و تنظیم دقیق این ساختار با توجه به عوامل مختلف در سازمان می‌تواند بر میزان تولید و همچنین ارتقای کارایی سازمان‌ها بسیار مؤثر باشد.^(۴)

در سال‌های اخیر، افزایش فن‌آوری، اهمیت ارتباطات و اطلاعات و همچنین مشارکت بیش‌تر کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی به علت افزایش تخصص به اوج‌گیری مدیریت مشارکتی منجر شده است. مدیریت مشارکتی کارکنان را در تصمیم‌گیری سازمانی سهیم می‌داند و بر حل مشکلات سازمان توسط کارکنان با توجه به پیشنهادها تمرکز دارد.^(۵) مدیریت مشارکتی روشی است که در سازمان‌های عقلایی استفاده شده و موجب افزایش کارایی کارکنان، ارتقای انگیزش آنان و پیوستگی بیش‌تر کارکنان با سازمان می‌شود. در سالیان اخیر، مدیریت مشارکتی به افزایش روحیه و رضایت شغلی کارکنان نیز منجر شده است. هر گاه کارکنان خود را در تصمیم‌های سازمانی سهیم بدانند انگیزه و تمایل برای بهره‌وری ارتقا خواهد یافت که حضور اندیشه مدیریت مشارکتی بنابر همین ایده است.^(۶) مدیریت مشارکتی باعث می‌شود که کارکنان خود را دارای نقشی حیاتی برای سازمان بدانند و تعهد نسبت به سازمان افزایش یابد. افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان در سازمان باعث پیشرفت سازمان‌ها و نیل آن‌ها به سمت موفقیت خواهد شد.^(۷)

داشت ($P < 0/05$)؛ وجود عدالت در اهدای پاداش، احساس وفاداری کارکنان به سازمان، تعهد و باور مدیران به نظام پیشنهادها و وجود بازخورد پس از ارایه پیشنهادها و متغیرهای عوامل ساختاری کاهش رسمیت در سازمان و انعطاف‌پذیری سازمان. ولی بین وجود سلسله مراتب سازمانی و تمرکز سازمانی با اجرای نظام پیشنهادها در حوزه‌های موفق و غیرموفق رابطه معنی‌داری نبود (جدول شماره ۱).

جدول ۱- مقایسه میانگین امتیاز متغیرها در دو گروه موفق (۸۰ نفر) و ناموفق (۱۶۱ نفر) با استفاده از آزمون تی مستقل

متغیر	گروه	تعداد	میانگین امتیاز	سطح معنی‌داری
وجود عدالت در اهدای پاداش‌ها	موفق	۸۰	۲/۷۳±۰/۴۳	<0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۲۷±۰/۴۶	
احساس وفاداری به سازمان	موفق	۸۰	۲/۶۸±۰/۵۰	<0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۳۰±۰/۴۹	
تعهد و باور مدیران	موفق	۸۰	۲/۴۰±۰/۴۸	<0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۲۱±۰/۵۴	
بازخوردهای به هنگام	موفق	۸۰	۲/۲۹±۰/۵۱	<0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۰۵±۰/۵۱	
وجود سلسله مراتب سازمانی	موفق	۸۰	۲/۳۰±۰/۵۴	>0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۲۱±۰/۵۸	
تمرکز سازمانی	موفق	۸۰	۲/۴۰±۰/۴۱	>0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۳۱±۰/۴۸	
عدم وجود رسمیت	موفق	۸۰	۲/۶۳±۰/۴۲	<0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۴۱±۰/۴۳	
انعطاف‌پذیری	موفق	۸۰	۲/۴۹±۰/۴۶	<0/05
	ناموفق	۱۶۱	۲/۲۳±۰/۵۵	

رتبه تأثیرگذاری هر یک از متغیرهای ۶ گانه معنی‌دار در زمینه نظام پیشنهادها یکسان نبود، وجود عدالت در اهدای پاداش با رتبه ۵/۰۹ بیش‌ترین تأثیرگذاری و وجود بازخورد به هنگام با میانگین رتبه ۳/۴۱ کم‌ترین تأثیرگذاری را بر نظام پیشنهادها داشت. در نهایت نیز هر دو عامل رفتاری و ساختاری با نظام پیشنهادها رابطه معنی‌داری داشتند ($P < 0/05$) (جدول شماره ۲).

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه استاندارد بود که در مطالعه حسن‌پور در استان زنجان روایی آن اثبات شده بود.^(۱۱) پایایی پرسش‌نامه با توزیع مجدد بین ۳۰ نفر از افراد بررسی شد و مقدار پایایی با آزمون مجدد برابر ۸۸ درصد بود. پرسش‌نامه ۳۲ سؤال در ۸ حیطه مؤثر بر نظام پیشنهادها داشت که عبارت بودند از: عدالت در پاداش، وفاداری به سازمان، تعهد مدیران، بازخوردهای به هنگام، سلسله مراتب سازمانی، تمرکز سازمانی، رسمیت سازمان و انعطاف‌پذیری سازمان. برای پاسخ‌گویی به سؤال‌ها از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شد و امتیاز هر سؤال بین ۱ تا ۵ بود. شرکت‌کنندگان در مطالعه با رضایت کامل در مطالعه شرکت کردند و در صورت عدم تمایل می‌توانستند از مطالعه خارج شوند. تعداد ۴۹ پرسش‌نامه به علت عدم تکمیل صحیح و نقص در پاسخ از مطالعه حذف شد و در مجموع ۸۳ درصد پرسش‌نامه‌های توزیع شده وارد مطالعه شد. داده‌ها با آزمون‌های تی مستقل و فریدمن تحلیل شدند.

* یافته‌ها:

میانگین سن کارکنان ۳۵±۷/۳ سال بود. از ۲۴۱ فرد مورد مطالعه، ۷۳ نفر (۳۰/۳ درصد) مذکر و ۱۶۸ نفر (۶۹/۷ درصد) مؤنث بودند. تحصیلات کارکنان ۲۶ نفر (۱۰/۷ درصد) دیپلم، ۲۷ نفر (۱۱ درصد) فوق دیپلم، ۱۷۱ نفر (۷۰/۷ درصد) لیسانس، ۱۷ نفر (۷ درصد) فوق لیسانس و تحصیلات زیر دیپلم و دکترای تخصصی هر کدام ۲ نفر (۰/۰۸ درصد) بودند. ۲۴ درصد کارکنان زیر ۵ سال سابقه کار داشتند، همچنین ۲۳ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه، ۱۷ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه، ۱۹ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ سال و بقیه کارکنان بالاتر از ۲۰ سال سابقه کار داشتند. ۴۶/۶ درصد کارکنان استخدام رسمی، ۲۲/۷ درصد استخدام پیمانی، ۲۱/۸ درصد قراردادی و ۸/۹ درصد نیز طرحی بودند.

متغیرهای عوامل رفتاری زیر با اجرای نظام پیشنهادها در حوزه‌های موفق و ناموفق ارتباط معنی‌داری

جدول ۲- مقایسه رتبه تأثیرگذاری هر یک از متغیرها بر اجرای نظام پیشنهادها با استفاده از آزمون فریدمن

متغیر	میانگین رتبه
وجود عدالت در اهدای پاداش‌ها	۵/۰۹
احساس وفاداری به سازمان	۵/۰۵
تعهد و باور مدیران	۴/۲۰
وجود بازخوردهای بهنگام	۳/۴۱
عدم وجود رسمیت	۵/۳۷
انعطاف‌پذیری	۴/۴۰

* بحث و نتیجه‌گیری:

عوامل رفتاری نسبت به عوامل ساختاری بر اجرای نظام پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی قزوین تأثیر بیش‌تری داشت. فقط در متغیرهای وجود سلسله مراتب سازمانی و تمرکز سازمانی تفاوت معنی‌داری بین گروه موفق و ناموفق وجود نداشت.

در مطالعه سجادی اعطای پاداش و تسهیل پرداخت به کارکنان و اطلاع‌رسانی صحیح در این زمینه امری مهم در زمینه افزایش میزان مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها محسوب می‌شد. وی راهکارهای عادلانه در ارزیابی پیشنهادها را تلاشی مؤثر در ارتقای مدیریت مشارکتی دانست.^(۱۲) در مطالعه حاضر نیز عدالت در برقراری سیستم پاداش، عاملی مؤثر در افزایش مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها بود که با مطالعه سجادی همخوانی داشت.

در مطالعه حمیدی عوامل مؤثر بر مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها شامل رضایت شغلی، انگیزش، تعهد و آگاهی بود که توجه مدیریت سازمان به این عوامل، می‌تواند به ارتقای نظام پیشنهادها در سازمان کمک کند.^(۱۳) در مطالعه حاضر نیز تعهد کارکنان معیاری مهم در مشارکت در نظام پیشنهادها بود. نتایج مطالعه مقیمی حاکی از آن بود که جنسیت و مقطع تحصیلی عوامل مهمی در مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها هستند^(۱۴) که در مطالعه حاضر این روابط بررسی نشد.

در مطالعه جنتی مشابه نتایج مطالعه حاضر وجود پاداش و نگرش مثبت مدیران به نظام پیشنهادها از جمله عوامل مؤثر در افزایش مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها بود.^(۱۵) براساس نتایج مطالعه حسن‌پور در استان زنجان، کاهش تمرکز، کاهش سلسله مراتب، انعطاف‌پذیری، رعایت عدالت، تعهد و وفاداری به سازمان از عوامل مؤثر بر ارتقای مشارکت کارکنان و افزایش حمایت آن‌ها از نظام پیشنهادها بوده است.^(۱۱) در مطالعه حاضر نیز معنی‌داری این عوامل اثبات شد که همسویی دو مطالعه را به لحاظ نتایج نشان می‌دهد. مطالعه کویه در کشور نیجریه نیز حاکی از ارتباط بین تعهد و وفاداری کارکنان و افزایش مشارکت در نظام پیشنهادها بود که با مطالعه حاضر مطابقت داشت.^(۱۰)

با توجه به نتایج مطالعه حاضر، مدیران می‌بایست پس از استقرار نظام پیشنهادها عدالت را در هنگام پاداش‌دهی رعایت کنند، همچنین انعطاف‌پذیری را در سازمان گسترش و در هنگام دریافت پیشنهاد مناسب، بازخورد سریع و به هنگام نشان دهند. آن‌ها باید برخی از اختیارات را به زبردستان تفویض کنند و از تمرکز شدید در سازمان بکاهند و با ارتقای وفاداری و تعهد کارکنان، سازمان را به شکلی متعالی به سمت تحقق اهداف پیش برند و با مشارکت یکپارچه موفقیت را برای خود و کارکنان و در نهایت سازمان تضمین نمایند. از جمله محدودیت‌های مطالعه حاضر عدم بررسی اثر عوامل جمعیتی همچون سن، جنسیت و تحصیلات بر نظام پیشنهادها بود که پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌های بعدی در نظر گرفته شود.

* سپاس‌گزاری:

از شورای پژوهشی دانشگاه و مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت دانشگاه علوم پزشکی قزوین به پاس حمایت مالی از این طرح تحقیقاتی تقدیر می‌شود.

* مراجع:

1. Rahnavard F. Employees suggestion program assessment in Iranian governmental sector. *Management Knowledge* 2001; 51: 35-42 [In Persian]
2. Babaie Z, Momeni N. Leaders and organizational climate creativity. *Tadbir* 2003; 18 (186): 29-32 [In Persian]
3. Ravasi D, Schultz M. Responding to organizational identifies threats: exploring the role of organizational culture. *Academy of Management* 2006; 49 (3): 433-58
4. Gholipoor A. The way of leadership and formal structural organization. *Management Knowledge* 2002; 14 (53): 75-100 [In Persian]
5. Lin AJ, Hsu CL, Li EY. Improving the effectiveness of experiential decisions by recommendation system. *Expert System with Application* 2014; 41 (10): 4904-14
6. Kolomvatsos K, Anagnostopoulos C, Hadjiefthymiades S. An efficient recommendation system based on the optimal stopping theory. *Expert System with Application* 2014; 41 (15): 6796-806
7. Mosadeghrad M. A study of relationship between managers leadership style and employees job satisfaction. *Leadership in Health Services* 2006; 19 (2): 121-8 [In Persian]
8. Ghorbani M, Amirzadeh Heravi S. The relationship between managers problem-solving method and employees trend toward participation in organizational decision makings. *World Applied Sciences Journal* 2011; 12 (10): 1866-76
9. Dulebohn JH, Molloy JC, Pichler SM, Murray B. Employee benefits: literature review and emerging issues. *Human Resource Management Review* 2009; 19 (2): 86-103
10. Kuye O, Sulaimon A. Employee involvement in decision making and firm's performance in the manufacturing sector in Nigeria. *Serbian Journal of Management* 2011; 6 (1): 1-15
11. Hassanpour A, Eskandari M. Survey of barrier implementation in proposal system. *Management and Development* 2011; 6: 31-8 [In Persian]
12. Sajjadi H, Baratpour S, Hadi M. Evaluation of patient registry and complain system utilization SIP model. *Teb va Tazkiye* 2014; 20 (1): 55-64 [In Persian]
13. Hamidi N, Alavi M. Study of proposal system. *Management* 2010; 7 (20): 76-93. [In Persian]
14. Moghimi M, Mahram B, Razavani M. Study of effect personal properties on proposal system. *Psychological Science* 2007; (3): 39-56 [In Persian]
15. Janati A, Shahla A, Mosavi S. Effect of proposal system in Tabriz University of Medical Sciences. *Health Management* 2006; 9 (33): 59-64 [In Persian]