



ارزیابی نظام پیشنهادها بر اساس مدل سیپ (CIPP) مطالعه موردی: شرکت توزیع نیروی برق استان قم

میثم مبین^۱، محمد اسمی^۲، حمید رزاقی^۳

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، کارشناس آموزش در شرکت توزیع نیروی برق استان قم
meisammobin@gmail.com.

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، کارشناس تعالی سازمانی و فرآیندها در شرکت توزیع نیروی برق استان قم
mohammad.esmi60@yahoo.com.

^۳ کارشناسی برق قدرت، مدیر امور برق منطقه غرب در شرکت توزیع نیروی برق استان قم

چکیده

از آنجا که علی رغم اهمیت نظام پیشنهادها در افزایش بهره‌وری سازمان‌ها وضعیت آن در بسیاری از سازمان‌های زیر مجموعه شرکت مادر تخصصی توانیر (به غیر از مواردی اندک) در سطح انتظار نمی‌باشد، این پژوهش بر آن بوده است تا نظام پیشنهادهای شرکت توزیع نیروی برق استان قم را با استفاده از مدل سیپ (CIPP) ارزیابی و راهکارهای لازم جهت افزایش کارایی و اثربخشی آن را ارائه نماید. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه پرسنل رسمی دارای مدرک دیپلم و بالاتر شرکت می‌باشند (N=۲۳۶) که بر اساس جدول کرجسی و مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۱۴۴ نفر از آنان به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور تعیین معیارها و زیر معیارهای ارزیابی کننده هر یک از ابعاد مدل سیپ از چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادات استفاده شد. به غیر از ۱۸ زیر معیاری که نیازمند آمار کمی بودند مابقی ۵۲ زیر معیار در قالب پرسشنامه‌ای تدوین و در اختیار اعضای نمونه قرار گرفتند که ضریب آلفای کرباخ ۰.۹۷۲ نشان دهنده پایایی مطلوب این ابزار می‌باشد. داده‌های به دست آمده با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و با استفاده از برآورد میانگین جامعه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند که نتایج نشان دهنده وضعیت نسبتاً مطلوب در ابعاد بستر، فرآیند، برونداد و همچنین وضعیت نیازمند بهبود در بعد درونداد است.

کلمات کلیدی

ارزیابی، نظام پیشنهادات، مدل سیپ، بستر، درونداد، فرآیند، برونداد



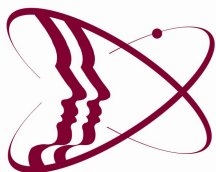
۱- مقدمه و بیان مسئله

از دیرباز مشارکت گروهی به عنوان یک عامل مهم و تعیین کننده در جهت افزایش کارایی و بهره وری در زندگی بشر تاثیر داشته است و در طول تاریخ با پیچیده تر شدن زندگی بشر و توسعه جوامع انسانی احساس نیاز به آن بیش از پیش افزایش پیدا کرده است. در یک تجزیه و تحلیل اولیه مشارکت بر پذیرش نقطه نظرها یا دعوت به ارائه آن‌ها دلالت دارد [۱]. با توجه به اینکه چرخ جوامع امروزی توسط سازمان‌ها، ادارات و نهادها به گردش در می‌آید به نظر می‌رسد در جهان رقابتی امروز و در دنیایی که مدام با تغییر و تحول روبروست و دائماً در زمینه‌های مختلف شاهد دگرگونی می‌باشد دیگر نمی‌توان با شیوه‌های کلاسیک بر سازمان‌ها مدیریت کرد و برای ایجاد مزیت رقابتی باید از پتانسیل تمام افراد در ارتباط با سازمان استفاده نمود. بسته به زاویه دید افراد تعاریف متعددی برای مدیریت مشارکتی ارائه شده است در یک تعریف از فردریک (۱۹۷۶) اینگونه عنوان شده است که مدیریت مشارکتی عبارتست از یک فرایند هدفمند که در آن سرپرست به همراه کارکنان سازمان در جهت شناسایی و حل مساله مشترک، کوشش می‌کنند [۲]. مدیریت مشارکتی به عنوان طرحی نو در مدیریت سازمان‌های اداری و سیاسی کشورهای غربی به کار رفته و بتدریج در چند دهه اخیر به عنوان سبکی نوین در مدیریت سازمان‌های بزرگ و پیچیده امروزی مورد توجه روز افزون قرار گرفته است [۱۲].

اهمیت مدیریت مشارکتی تابدان حد رسیده است که دانش پژوهانی چون لی پرستون^۱ و جیمز پست^۲ سال‌ها پیش مشارکت را سومین انقلاب در مدیریت خوانده‌اند [۱۳]. نظام پیشنهادات یکی از فنون اجرایی مدیریت بر مبنای مشارکت در سازمان‌ها می‌باشد که بر اساس آن کلیه کارکنان می‌توانند پیشنهادها، نظرات و ابتکارات خود را برای رفع مشکلات و نارسایی‌های موجود در روند کارهای سازمان ارائه دهند و بر طبق ضوابط خاصی مورد تشویق قرار گیرند [۳]. در این شیوه افراد عموماً پیشنهادهایی در جهت افزایش کیفیت، کاهش ضایعات، افزایش تولید و خدمات، افزایش انگیزه‌های کاری، کاهش قیمت تمام شده و در نهایت افزایش بهره‌وری و رضایت مشتریان ارائه می‌کنند. این نظام از مرحله دریافت پیشنهاد آغاز شده، پس از گذراندن مراحل ارزیابی و بررسی در کمیته‌های اصلی یا فرعی (تخصصی) به مرحله اجرا می‌رسد و در پایان با دادن پاداش و تقدیر از کارکنان خاتمه می‌یابد. نظام پیشنهادات یکی از موثرترین روش‌های جلب مشارکت کارکنان در امور سازمان برای ایجاد تغییرات در نگرش کارکنان و مدیران نسبت به سازمان و اهداف آن می‌باشد [۱۴].

ژاپن اولین کشوری بود که نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها را در سال ۱۷۲۱ و به گونه ای استراتژیک و بنیانی مطرح و پیاده نموده است این نظام از دهه ۱۹۵۰ در شرکتهای تولیدی - خدماتی کشور ژاپن به کار گرفته شد و سپس از سوی شرکتهای دیگر کشورهای جهان پذیرفته و معمول گردید [۴]. پیشینه نظام پیشنهادات در ایران به دهه ۱۳۶۰ برمی‌گردد اجرای این نظام در ایران در پی بازدید گروهی از کارشناسان سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران از ژاپن با حمایت و پشتیبانی وزارت صنایع سنگین در سال ۱۳۶۶ آغاز شد و بدین ترتیب در نخستین ماه‌های سال ۱۳۶۷ قرار شد نظام پیشنهادات در ۴ شرکت صنعتی و تولیدی از مجموعه صنایع سنگین اجرا شود. این چهار شرکت عبارت بودند از شرکت رادیاتورسازی ایران، شرکت نورد و تولید قطعه فلزی، شرکت آکام فلز و شرکت سولیران. اجرای طرح در این چهار شرکت بسیار موفق و حتی فراتر از تصور و پیش بینی کارشناسان بود [۲]. در سال ۱۳۷۷، دولت جمهوری اسلامی ایران با توجه به اهمیت و ضرورت نقش مشارکت کارکنان در بالا بردن کارایی و اثربخشی دستگاه‌های دولتی و افزایش رضایت و توان کاری کارکنان، قانونی را مبنی بر استقرار این نظام در کلیه‌ی دستگاه‌های دولتی در شورای عالی اداری مورخ ۱۳۷۷/۵/۲۸ به تصویب رساند. با توجه به آثار مثبت و سودمندی که این نظام در تعداد قابل توجهی از شرکتهای صنعتی داخلی و خارجی پدید آورده بود شرکتهای و سازمان‌های دیگر نیز در طی زمان به فکر اجرای این نظام افتادند از جمله این سازمان‌ها شرکت توزیع برق استان قم بود که در سال ۱۳۸۵ اقدام به اجرای نظام پیشنهادات نمود. با این حال اگر تعریف پاتون^۳ (۱۹۹۷) از ارزشیابی را پذیرفته و ارزشیابی را گردآوری اطلاعات درباره فعالیت‌ها، ویژگی‌ها و بروندهای برنامه به منظور قضاوت درباره برنامه، بهبود برنامه و یا اطلاع رسانی برای تصمیم‌گیری جهت برنامه ریزی آینده بدانیم [۵] باید اذعان کرد که در طول هشت سال برگزاری نظام پیشنهادات در شرکت توزیع برق استان قم تاکنون هیچ گونه ارزیابی از عملکرد آن صورت نگرفته است. از آنجایی که ارزیابی بهترین راه جهت شناسایی وضعیت موجود، نقاط ضعف، نقاط قوت و بهبود مستمر هر امری است، ضروری است جهت اطمینان از شیوه صحیح تخصیص و صرف منابع در حوزه نظام پیشنهادات نسبت به ارزیابی این نظام اقدام گردد.

با توجه به ضرورت و اهمیت ارزیابی نظام پیشنهادات در مطالعه حاضر از ترکیب دو مدل "سیپ" و مدل "ارزیابی نظام پیشنهادات" که توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادها تدوین شده به عنوان مدل مفهومی پژوهش استفاده شده است. الگوی سیپ الگویی است که توسط آلکین^۴ پیشنهاد و از توسط استافل بیم^۵ و همکاران تکمیل گردید [۶]. در این الگو امر مورد ارزیابی به عنوان سیستم در نظر گرفته و اجزای آن ارزیابی می‌شود. توانایی ارزیابی همزمان عملکرد یک سیستم در ابعاد بستر^۶، درونداد^۷، فرآیند^۸ و برونداد^۹ [۷] و به دست آوردن اطلاعات مفید جهت تصمیم‌گیری مدیران [۸] دلیل اصلی انتخاب مدل مذکور بوده است. با این حال اگر چه مدل سیپ شایستگی لازم را در ارائه درکی سیستمی برخوردار



است اما به منظور تعیین موارد مورد بررسی در هر یک از ابعاد چهارگانه از "چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادات" (تدوین شده توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادات) استفاده شده است. در بخش هایی از مدل ارزیابی نظام پیشنهادات که حول ۸ معیار و ۷۰ زیر معیار طراحی شده است از (EFQM) نیز الهام گرفته شده است. همانند مدل (EFQM) جمع امتیازات ۱۰۰۰ است و معیارها به دو گروه توانمندسازها (معیار های ۱ تا ۷) و نتایج (معیار ۸) تقسیم می شوند. در توزیع امتیازها ۶۰۰ امتیاز به توانمندسازها (۷ معیار نخست) و ۴۰۰ امتیاز نیز به معیار نتایج (معیار هشتم) تخصیص یافته است.

ابعاد مدل سیپ	بستر	درونداد	فرآیند	برونداد
ابعاد مدل ارزیابی نظام پیشنهادات	رهبری (۱۸۰ امتیاز) سازماندهی (۴۵ امتیاز)	آموزش و توان افزایی (۶۰ امتیاز) مدیریت دانش و سیستم های اطلاع رسانی (۴۵ امتیاز)	فرهنگ سازی و اطلاع رسانی (۵۰ امتیاز) فرآیندها (۱۶۰ امتیاز) نظام انگیزش (۶۰ امتیاز)	نتایج کلیدی عملکرد (۴۰۰ امتیاز)

انتظار می رود با استفاده از ترکیب این دو مدل ضمن انجام یک ارزیابی جامع و کامل از نظام مورد مطالعه، برای اصلاح و بهبود آن نیز رهنمودهایی ارائه شود.

۲- پیشینه

سجادی، برات پور و هادی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "پذیرش و بررسی پیشنهادات با استفاده از مدل سیپ" به صورت توصیفی-مقطعی اقدام به بررسی نظام پیشنهادات دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نمودند. جامعه این پژوهش شامل کلیه اعضای شورای سیاست گذاری نظام بررسی پیشنهادات و اعضای شورای تخصصی و عمومی دانشگاه (N=۱۰۰) است که به صورت سرشماری و بدون نمونه گیری مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه ای محقق ساخته بوده است که روایی آن تنها به روش صوری و بر اساس متون تخصصی و نظر متخصصین تعیین شده و شامل ۴۱ سؤال، در ۵ بخش (اطلاعات جمعیت شناختی، بستر، درون داد، فرآیند، برونداد) بوده است. نتایج پژوهش حاکی از عملکرد نسبتاً مطلوب در بعد بستر، مطلوب در بعد درونداد، نسبتاً مطلوب در فرآیند و نسبتاً مناسب در بعد برونداد است. محدود بودن اطلاعات جمع آوری شده به نگرش ذینفعان نظام پیشنهادات، بی توجهی به شاخص های کمی و آمار موجود، عدم محاسبه روایی اکتشافی پرسشنامه علی رغم محقق ساخته بودن آن، احتمال شخصی نگری در تعیین گویه های هر بعد از جمله نقاط ضعف این پژوهش است [۷].

"EFQM مبنایی برای ارزیابی نظام پیشنهادات" عنوان پژوهشی است که توسط کمانی و مرشدی (۱۳۹۱) به صورت توصیفی-مقایسه ای و با اتخاذ معیارهای نه گانه EFQM در دودسته توانمندسازها و نتایج در شرکت جهاد سازندگی استان فارس انجام شده است. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه ای محقق ساخته بوده که با عنایت به معیارهای EFQM، بر مبنای آیین نامه نظام پیشنهادات سازمان متبوع تدوین شده است. جامعه آماری ۲۶۶۲ نفر می باشد که از این میان ۲۴۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. این پژوهش به دلیل استفاده از شاخص ها و چارچوب EFQM و ترکیب آن با شاخص های مدل پیشنهادی جهت ارزیابی و اعطای جوایز ملی نظام پیشنهادات، از مدل برازنده ای بهره برده است. با این حال از لحاظ آماری جهت بررسی فرضیات مربوط به وضعیت عملکرد نظام پیشنهادات در ابعاد نه گانه از آزمون T تک نمونه ای استفاده نموده است که روش مطلوبی جهت این منظور نیست. چرا که در این روش وضعیت عملکرد تنها با حد متوسط مقیاس مقایسه می شود و معناداری اختلاف مقدار مشاهده شده در نمونه با این حد متوسط، ملاک مطلوبیت عملکرد قرار می گیرد. بنابراین در صورتی که تعداد نمونه زیاد باشد (مانند پژوهش حاضر) کوچکترین اختلاف معنادار تشخیص داده می شود. باید در نظر داشت که معناداری آماری به معنای احتمال تکرار شدن نتایج حاضر در مشاهدات بعدی است و نه به معنای بزرگی و اهمیت اختلافات. مطلوب و غیر مطلوب تشخیص دادن عملکرد بر اساس این روش آماری توجیه پذیر نیست. همچنین ابزار پرسشنامه و مقایس لیکرت کفایت لازم جهت ارزیابی تمامی معیارها را ندارد و بهتر بود برخی موارد از طریق مصاحبه و آمارهای موجود اندازه گیری می شد. اگر چه در طراحی مدل پژوهش و گویه های آن از چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادات استفاده شده است اما معیارهای کمی و مبتنی بر آمار آن حذف شده و مغفول مانده اند [۹].

کاظمی، حمیدی و شعراف (۱۳۸۴) پژوهش دیگری با عنوان "ارزیابی کارایی و اثربخشی نظام پیشنهادات در شرکت برق منطقه ای خراسان و ارائه راهکارهایی جهت بهبود آن" انجام داده اند. جامعه آماری این پژوهش ۷۱۶ کارمند ستادی شرکت برق منطقه ای خراسان شاغل در مشهد بوده است که از این میان ۶۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. کارایی، اثربخشی، بهره وری و قوت نظام پیشنهادات مولفه های اصلی مورد بررسی در این پژوهش بود است که به وسیله پرسشنامه ای محقق ساخته ارزیابی شده اند. در این پژوهش نیز مبنای تعیین سؤالات مشخص نیست. در واقع پژوهشگر به این موضوع که چرا این گویه ها را برای ارزیابی مولفه های خود انتخاب کرده اشاره ای نکرده است. همچنین به نظر می رسد بین برخی



گویه‌های انتخاب شده و مولفه مورد نظر ارتباط منطقی وجود ندارد. برای مثال در بعد کارایی سئوالاتی که مطرح می‌شوند به کارایی سازمان می‌پردازند نه نظام پیشنهادات. این در حالی است که بر اساس این سئوالات در مورد کارایی نظام پیشنهادات قضاوت شده است. این موضوع روایی نتایج را زیر سؤال می‌برد. تاکید صرف بر نگرش‌ها و عدم مراجعه مستقیم به مولفه‌های مورد نظر از طریق آمارها و گزارشات ارزیابی عملکرد نقص دیگر این پژوهش است [۱۰].

رهنورد (۱۳۸۶) در پژوهش دیگری با عنوان "ارزشیابی نظام پیشنهادها بر مبنای مدل سیپ" به ارزیابی نظام پیشنهادها شرکت مخابرات استان یزد پرداخت. جامعه این پژوهش کلیه ۵۱۲ کارمند شرکت را شامل شده است که ۲۲۶ نفر از آنان به عنوان نمونه و به روش تصادفی طبقه‌بندی انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه‌ای محقق ساخته شامل ۵۲ سئوال جمع آوری شدند. محقق به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا با محاسبه میانگین امتیازات در هر یک از ابعاد (درونداد، فرآیند، برونداد و زمینه) نظام پیشنهادها در رابطه با وضعیت مطلوبیت آن‌ها قضاوت کرده است. برای تعمیم نتایج حاصل از نمونه از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج حاکی از آن بود که وضعیت نظام پیشنهادها در بعد زمینه بالاتر از میانگین و مطلوب است اما در سه بعد دیگر کوچکتر یا برابر با میانگین بوده است. این پژوهش اگر چه نمونه‌گیری را به صورت دقیقی انجام داده است اما همانند تحقیقات قبلی مبنایی منطقی برای گویه‌هایی که در هر بعد طراحی کرده ارائه نکرده است، پرسشنامه یکسانی را بدون در نظر گرفتن برخورداری پاسخگویان از اطلاعات لازم در اختیار همگان قرار داده است، در قضاوت راجع به مطلوبیت ابعاد چهارگانه از لحاظ روش آماری دچار دوگانگی شده است (قضاوت بر اساس میانگین و نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای) و همچنین استفاده ناصحیح از روش تی تک نمونه‌ای برای قضاوت که به دلایل نامطلوب بودن آن مفصلا در بالا اشاره شد [۱۱].

به طور خلاصه می‌توان نقاط قوت و کاستی‌های پژوهش‌های انجام شده را در موارد ذیل خلاصه کرد:

نقاط قوت: ۱- نمونه گیری دقیق ۲- استفاده از چارچوب EFQM ۳- استفاده از مدل چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادات که توسط دبیرخانه نظام پیشنهادات طراحی شده است.

کاستی‌ها: ۱- محدود بودن اطلاعات جمع آوری شده به نگرش کارکنان ۲- بی‌توجهی و غفلت از شاخص‌های کمی و آمارهای موجود ۳- عدم محاسبه روایی اکتشافی پرسشنامه‌ها علی‌رغم محقق ساخته بودن آن‌ها ۴- مشخص نبودن مبنای انتخاب گویه‌های طراحی شده جهت ارزیابی وضعیت هر یک از ابعاد ۴ گانه نظام (بستر، درونداد، فرآیند، برونداد) ۵- عدم ارتباط منطقی بین گویه‌ها و بعد مورد ارزیابی ۵- ارائه پرسشنامه‌ای یکسان به تمام اعضای نمونه بدون توجه به برخورداری یا عدم برخورداری ایشان از اطلاعات کافی.

با توجه به آنچه گفته شد، در این پژوهش با استفاده از چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادات که در چارچوب EFQM طراحی شده است و به کارگیری مدل سیپ به منظور به دست آوردن درکی سیستمی، نظام پیشنهادات شرکت توزیع نیروی برق استان قم ارزیابی می‌شود. به منظور جمع آوری داده‌ها نیز از پرسشنامه و مصاحبه استفاده می‌شود (سئوالاتی که پاسخگویی به آنها نیازمند اطلاعات عمومی است در پرسشنامه و سئوالات تخصصی در مصاحبه از متولیان نظام پیشنهادات قرار داده می‌شوند). از لحاظ آماری نیز میانگین امتیازات و برآورد آن در جامعه به عنوان معیار ارزیابی وضعیت ابعاد مد نظر قرار خواهند گرفت.

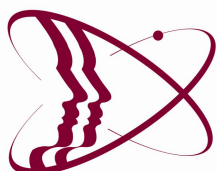
۳- سئوالات پژوهش:

این پژوهش به دنبال پاسخگویی به سئوالات زیر است:

- ۱- وضعیت بعد بستر نظام پیشنهادها به چه صورت است؟ ۲- وضعیت بعد درون داد نظام پیشنهادها به چه صورت است؟ ۳- وضعیت بعد فرآیند نظام پیشنهادها به چه صورت است؟ ۴- وضعیت بعد برونداد نظام پیشنهادها به چه صورت است؟

۴- روشناسی پژوهش:

پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی، بر اساس زمان مقطعی و بر اساس نحوه جمع آوری داده‌ها از نوع توصیفی - پیمایشی است.



۴-۱- جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش کلیه پرسنل رسمی دارای مدرک دیپلم و بالاتر شرکت توزیع نیروی برق استان قم می‌باشد ($N=236$) که بر اساس جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه مورد نیاز برابر با ۱۴۴ نفر تعیین شد. نمونه مذکور با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شد. بدین ترتیب ابتدا جامعه مورد بررسی به ۶ فرآیند (طبقه) منابع انسانی، تدارکات و پشتیبانی، فنی-مهندسی، نظارت و بهره برداری، خدمات مشترکین و امور زیر مجموعه مدیر عامل تقسیم شد و سپس بر اساس سهم هر یک از طبقات در جامعه نمونه مورد نظر از میان آنها انتخاب شد. در پایان از میان ۱۶۰ پرسشنامه توزیع شده ۱۳۸ پرسشنامه عودت داده شد که پس از حذف ۶ پرسشنامه مخدوش ۱۳۲ پرسشنامه در فرآیند تجزیه و تحلیل داده ها مورد استفاده قرار گرفت.

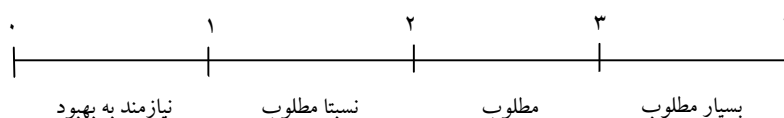
۴-۲- ابزار اندازه گیری

به منظور اندازه گیری معیارهای مدل ارزیابی نظام پیشنهادها از ابزار پرسشنامه استفاده شد. ابتدا معیارها به ۲ دسته کلی تقسیم شدند. دسته اول که نیازمند آمار موجود در دبیرخانه نظام پیشنهادها است شامل ۱۸ زیر معیار نتایج بود. مابقی معیارها و زیر معیارهای آنها (به علت تقسیم برخی زیر معیارها به زیر معیار جزئی تر مجموع زیر معیارها به ۸۰ مورد رسید) در دسته دوم قرار گرفتند و شامل معیارهایی بودند که اطلاعات لازم برای اندازه گیری آنها در اختیار اعضای دبیرخانه نظام پیشنهادها و پرسنل شرکت توزیع نیروی برق استان قم قرار داشت. به منظور اندازه گیری پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرنباخ استفاده شد که با توجه به ضریب ۰.۹۷۲ در پرسشنامه می توان اظهار داشت که ابزارهای مورد نظر از پایایی بسیار مطلوبی برخوردار است. از آنجا که تمامی گویه های پرسشنامه دقیقا بر اساس معیارهای مدل ارزیابی نظام پیشنهادها طراحی شده اند نیاز به بررسی روایی محتوایی و صوری نمی باشد.

۴-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها

در تدوین سئوالات پرسشنامه ای که در اختیار کارکنان قرار گرفت به دلیل ماهیت موضوعات مورد بررسی از دو مقیاس متفاوت استفاده شد. ۶۸ سؤال با استفاده از مقیاس لیکرت و ۱۲ سؤال نیز به صورت بله و خیر اندازه گیری شدند. در طیف لیکرت مورد استفاده گزینه اصلا دارای (۰)، تا حدودی (۱)، متوسط (۲)، زیاد (۳) و بسیار زیاد (۴) امتیاز بوده است. در صورت بله بودن پاسخ پاسخگویان به سئوالات امتیاز کامل (۴) و در صورت خیر بودن امتیاز (۰) به سؤال مربوطه تخصیص داده شده است. همچنین از پرسش شوندگان خواسته شد در صورتی که اطلاعی در مورد سئوالات پژوهش ندارند گزینه اطلاع ندارم را علامت بزنند تا عدم اطلاع افراد به صورت مجزا تجزیه و تحلیل شود. پس از مشخص شدن امتیاز هر سؤال (زیر معیار) با محاسبه میانگین امتیاز زیر معیارها امتیاز هر معیار مشخص شد. همچنین با محاسبه میانگین زیر معیارهای موجود در عناصر سیستم (درونداد، فرآیند، برونداد و بستر) امتیاز هر یک از عناصر تعیین شده است. علاوه بر این با محاسبه نسبت امتیاز کسب شده در مقیاس ۰ تا چهار و امتیاز مطلوب در مدل دبیرخانه نظام پیشنهادها، میزان امتیاز کسب شده و درصد تحقق آن نیز تعیین می شود.

به منظور قضاوت در خصوص وضعیت هر یک از معیارها و عناصر سیستم نظام پیشنهادهای شرکت از طیف مطلوبیت چهار وضعیتی نانلی استفاده شده است. بنابراین باید تعیین نمود که امتیاز به دست آمده در کدام یک از قسمت‌های این پیوستار چهار قسمتی که فاصله دو نقطه بالا و پایین پیوستار به چهار قسمت مساوی تقسیم گردیده است، قرار می‌گیرد. به طور مثال چنانچه امتیاز یک بعد ۲.۵۶ به دست آید وضعیت آن مطلوب گزارش می شود.



از آنجا که چک لیست تدوین شده توسط دبیرخانه جایزه ملی نظام پیشنهادها بر اساس مدل ارزیابی تعالی سازمانی تدوین شده و برای هر یک از مولفه‌ها و معیارهای آنها امتیازی مشخص شده است، امتیاز کسب شده توسط هر یک از ابعاد و معیارهای آنها نیز محاسبه شده است.



۵- یافته‌ها

۵-۱- تحلیل توصیفی داده‌ها

از میان ۱۱۴ نفری که به سؤال جنسیت پاسخ داده‌اند ۱۰۰ نفر (۷۵.۱ درصد) مرد و ۱۴ نفر (۱۴.۹ درصد) زن بوده‌اند. ۲۶.۷ درصد (۳۲ نفر) دارای تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم، ۵۳.۳ درصد (۶۴ نفر) کارشناسی و ۲۰ درصد (۲۴ نفر) دارای کارشناسی ارشد هستند. ۱۲.۹ درصد (۱۶ نفر) کمک کارشناس، ۱۶.۱ درصد (۲۰ نفر) تکنسین، ۴۵.۵ درصد (۶۰ نفر) کارشناس، ۶.۵ درصد (۸ نفر) مدیر، ۶.۵ درصد (۸ نفر) رئیس اداره و ۹.۷ درصد (۱۲ نفر) کارشناس مسئول می‌باشند. ۴۰ درصد پاسخگویان (۴۴ نفر) ۲۵ تا ۳۰ ساله، ۲۵ درصد (۲۸ نفر) ۳۱ تا ۳۵ ساله، ۱۶.۴ درصد (۱۸ نفر) ۳۶ تا ۴۰ ساله، ۱۲.۷ درصد (۱۴ نفر) ۴۱ تا ۴۵ ساله، ۳.۶ درصد (۴ نفر) ۴۶ تا ۵۰ ساله و ۱.۸ درصد (۲ نفر) ۵۱ تا ۵۵ ساله هستند. همچنین از لحاظ سابقه کاری ۴۰ درصد (۴۴ نفر) دارای ۱ تا ۵ سال سابقه کار، ۲۵.۵ درصد (۲۸ نفر) دارای سابقه ۶ تا ۱۰ سال، ۱۶.۴ درصد (۱۸ نفر) دارای سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۲.۷ درصد (۱۴ نفر) دارای سابقه ۱۶ تا ۲۰ سال، ۳.۶ درصد (۴ نفر) دارای سابقه ۲۱ تا ۲۵ سال و ۱.۸ درصد (۲ نفر) دارای سابقه ۲۶ تا ۳۰ سال هستند.

۵-۲- بررسی سئوالات پژوهش

به منظور پاسخگویی به سؤال شماره یک پژوهش مبنی بر "وضعیت بعد بستر نظام پیشنهادها به چه صورت است؟" ابتدا میانگین تمامی سئوالات مربوط به معیار رهبری و سازماندهی مشخص و با استفاده از خطای استاندارد برآورد میانگین، میانگین جامعه نیز برآورد شده است.

جدول شماره ۱: بررسی وضعیت بعد بستر

بعد	معیار	امتیاز مطلوب	امتیاز کسب شده درصد تحقق میانگین	خطای استاندارد برآورد میانگین	سطح پایین میانگین در جامعه	سطح بالای میانگین در جامعه	نسبتا مطلوب وضعیت
بستر رهبری	۱۸۰	۵۷.۰۹	۳۱.۷۲	۱.۲۸۴	۰.۰۶۰۲۳۵۱	۱.۱۳۰	۱.۴۲۸
بستر سازماندهی	۴۵	۱۸.۷۵	۴۱.۶۷	۱.۵	۰.۱۱۷۵	۱.۱۹۹	۱.۸۰۱
بستر	۲۲۵	۷۵.۸۴	۳۳.۷۱	۱.۳۳	۰.۰۷۲	۱.۱۴۶	۱.۵۱۴

بر اساس نتایج جدول فوق میانگین امتیاز بعد بستر در مقیاس چهار امتیازی ۱.۳۳ می‌باشد که با توجه به سطح بالا و پایین میانگین برآورد شده در جامعه (۱.۱۴۶ و ۱.۵۱۴) می‌توان اظهار داشت که این بعد در وضعیت نسبتا مطلوب قرار دارد. همچنین بر اساس سطح امتیاز مطلوب در الگوی "چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادها" (تدوین شده توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادها) در صورت تحقق کامل معیارهای رهبری و سازماندهی که در بعد بستر قرار دارند ۲۲۵ امتیاز برای این بعد منظور می‌شود. بر این اساس امتیاز کسب شده ۷۵.۸۴ نشان از تحقق ۳۳.۷۱ درصدی این بعد دارد.

نتایج بررسی سؤال شماره دو پژوهش مبنی بر "وضعیت بعد درون‌داد نظام پیشنهادها به چه صورت است؟" در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول شماره ۲: بررسی وضعیت بعد درون‌داد

بعد	معیار	امتیاز مطلوب	امتیاز کسب شده درصد تحقق میانگین	خطای استاندارد برآورد میانگین	سطح پایین میانگین در جامعه	سطح بالای میانگین در جامعه	وضعیت
درون‌داد آموزش و توان افزایی	۶۰	۱۳.۶۵۰	۲۲.۷۵۰	۰.۹۱۰	۰.۰۷۰	۰.۷۳۱	نیازمند بهبود
درون‌داد مدیریت دانش و سیستم اطلاعاتی	۴۵	۹.۶۰۳	۲۱.۳۳۹	۰.۸۲۷	۰.۰۵۳	۰.۶۹۱	نیازمند بهبود
درون‌داد	۱۰۵	۲۳.۲۵۰	۲۲.۱۴۳	۰.۸۷۲	۰.۰۶۶	۰.۷۰۳	نیازمند بهبود

بر اساس نتایج جدول فوق میانگین امتیاز بعد درون‌داد در مقیاس چهار امتیازی ۰.۸۷۲ می‌باشد که با توجه به سطح بالا و پایین میانگین برآورد شده در جامعه (۱.۰۴۲ و ۰.۷۰۳) می‌توان اظهار داشت که این بعد در حد بالای وضعیت نیازمند بهبود قرار دارد. همچنین بر اساس امتیاز مطلوب در الگوی "چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادها" (تدوین شده توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادها) در صورت تحقق کامل معیارهای آموزش و توان افزایی و دانش و مدیریت سیستم اطلاعاتی که در بعد درون‌داد قرار دارند ۱۰۵ امتیاز برای این بعد منظور می‌شود. بر این اساس امتیاز کسب شده ۲۳.۲۵ می‌باشد که نشان از تحقق ۲۲.۱۴۳ درصدی این بعد دارد.



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

نتایج بررسی سئوال شماره سه پژوهش مبنی بر "وضعیت بعد فرآیند نظام پیشنهادها به چه صورت است؟" در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول شماره ۳: بررسی وضعیت بعد فرآیند

بعد	معیار	امتیاز مطلوب امتیاز کسب شده درصد تحقق	میانگین	خطای استاندارد برآورد میانگین	سطح پایین میانگین در جامعه	سطح بالای میانگین در جامعه	وضعیت
فرآیند	فرآیندها	۷۴.۹۸۰	۲۰.۸۷	۰.۰۲۶	۲.۰۲۰	۲.۱۵۴	مطلوب
فرآیند	انگیزش نظام	۱۴.۷۸۰	۰.۹۹۶	۰.۰۰۳	۰.۹۸۹	۱.۰۰۳	نیازمند بهبود
فرآیند	تبلیغات و فرهنگ سازی و اطلاع رسانی	۱۶.۰۸۰	۱.۰۵۰	۰.۰۱۹	۱.۰۰۱	۱.۰۹۹	نسبتاً مطلوب
فرآیند		۱۰۵.۸۵	۱.۶۰۰	۰.۰۲۲	۱.۵۴۴	۱.۶۵۷	نسبتاً مطلوب

بر اساس نتایج جدول فوق میانگین امتیاز بعد فرآیند در مقیاس چهار امتیازی ۱.۶۰ می باشد که با توجه به سطح بالا و پایین میانگین برآورد شده در جامعه (۱.۵۴۴ و ۱.۶۵۷) می توان اظهار داشت که این بعد در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد. همچنین بر اساس امتیاز مطلوب در الگوی "چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادها" (تدوین شده توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادها) در صورت تحقق کامل معیارهای فرآیند و انگیزش و تبلیغات و فرهنگ سازی و اطلاع رسانی اطلاعاتی که در بعد فرآیند قرار دارند ۲۷۰ امتیاز برای این بعد منظور می شود. بر این اساس امتیاز کسب شده ۱۰۵.۸۵ می باشد که نشان از تحقق ۳۹.۲۰ درصدی این بعد دارد.

نتایج بررسی سئوال شماره چهار پژوهش مبنی بر "وضعیت بعد برونداد نظام پیشنهادها به چه صورت است؟" در جدول شماره ۴ نشان داده شده است.

جدول شماره ۴: بررسی وضعیت بعد برونداد

بعد	معیار	امتیاز مطلوب	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	میانگین	وضعیت
برونداد	نتایج	۴۰۰	۱۳۶.۲۷	۳۴.۰۷	۱.۱۹۱	نسبتاً مطلوب

بر اساس نتایج جدول فوق با توجه به این که میانگین امتیاز بعد برونداد در مقیاس چهار امتیازی ۱.۱۹۱ می باشد، می توان اظهار داشت که این بعد در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد. همچنین بر اساس امتیاز مطلوب در الگوی "چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادها" (تدوین شده توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادها) در صورت تحقق کامل معیار نتایج که در بعد فرآیند قرار دارد ۴۰۰ امتیاز برای این بعد منظور می شود. بر این اساس امتیاز کسب شده ۱۳۶.۲۷ می باشد که نشان از تحقق ۳۴.۰۷ درصدی این بعد دارد.

۶- بحث و نتیجه گیری

نسبتاً مطلوب بودن وضعیت ابعاد بستر، فرآیند و برونداد نظام پیشنهادها و همچنین نیازمند بهبود بودن بعد درونداد نشان دهنده آن است که نظام پیشنهادهاى شرکت توزیع نیروی برق استان قم از عملکرد نسبتاً مطلوبی برخوردار است. با این حال به منظور کسب امتیاز کامل بر اساس "چک لیست ارزیابی نظام پیشنهادها" (تدوین شده توسط دبیرخانه ملی جایزه نظام پیشنهادها)، در زمینه بعد بستر (معیار رهبری) پیشنهاد داده می شود بین کارنامه مشارکت کارکنان با ارزیابی عملکرد مدیران میانی پیوند برقرار شود و سازوکاری جهت حصول اطمینان مدیریت ارشد از اجرای صحیح نظام پیشنهادها سنجیده شود. در معیار سازماندهی نیز پیشنهاد می شود مرجعی مشخص جهت محاسبه صرفه جویی حاصل از پیشنهادها ایجاد شود و انتخاب دبیر کل و دبیران واحدهای نظام پیشنهادات بر اساس ویژگیهای تعیین شده صورت پذیرد.

در بعد درونداد (معیار آموزش و توان افزایی) لازم است از ارائه آموزش های لازم به سطوح مختلف (مدیران-بررسی کنندگان-کارکنان-دبیران) اطمینان حاصل شود و آموزش های لازم بر اساس نیازهای موجود ارائه و استمرار یابد. در معیار مدیریت دانش و سیستم اطلاعاتی لازم است تسهیم و تبادل دانش و تجربه استقرار نظام پیشنهادها به سایرین (تامین کنندگان، شرکتهای همکار و ...) به صورت جدی در دستور کار قرار گیرد.

در بعد فرآیند (معیار فرآیند) لازم است ویژگی های سازمانی در طراحی آیین نامه دخالت داده شود، از روشی مناسب جهت طراحی آیین نامه استفاده شود، تنوع لازم در روش های پیشنهادگیری ایجاد شود، ساز و کاری جهت حصول اطمینان از بررسی منطقی پیشنهادها و ذکر دلایل مستدل در این زمینه اندیشید شود، بین بررسی کنندگان و پیشنهاد دهندگان ارتباط برقرار گردد. در معیار نظام انگیزش نیز پیشنهاد می شود بین نظام انگیزشی (ارتقا کارکنان، ارزیابی عملکرد، پاداش بهره وری) با عملکرد کارکنان در نظام پیشنهادها ارتباط برقرار شود و تنوع لازم در پاداش



پیشنهادها (مادی، معنوی) ایجاد شود. در خصوص معیار تبلیغات و فرهنگ سازی و اطلاع رسانی ضروری است که ابزارهای تبلیغاتی از تنوع لازم برخوردار شود و مشخصات پیشنهاد دهندگان در کنار محل اجرای پیشنهاد فرد به همراه توضیح مختصری از اثر بخشی اجرای پیشنهاد قرار داده شود.

در بعد فرآیند (برونداد) پیشنهاد می شود ساز و کاری جهت محاسبه و گزارش شاخص های زیر ایجاد شود: سرانه پیشنهادهای دریافتی، نرخ مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها، درصد پیشنهادهای ذینفعان (به غیر از کارکنان) به کل پیشنهادها، درصد پیشنهادهای گروهی به پیشنهادهای کلی، درصد پیشنهادهای در دست بررسی به دریافتی، درصد پیشنهادهای تصویب شده به بررسی شده، درصد پیشنهادهای درخواست بررسی مجدد به بررسی شده، درصد پیشنهادهای تاخیر در اجرا به تصویب شده، درصد پیشنهادهای اجرا شده به تصویب شده، سرانه سالانه پاداش پیشنهادها، سرانه سالانه پاداش کارکنان، سرانه سالانه پاداش پیشنهاد دهندگان، درصد پیشنهادهای مربوط به فراخوان، درصد هزینه های صرف شده نظام پیشنهادها به صرفه جویی حاصل از پیشنهادها، نفر ساعت آموزش مربوط به نظام پیشنهادها، سرانه صرفه جویی پیشنهادها به کارکنان، سرانه صرفه جویی پیشنهادها به پیشنهاد دهندگان، سرانه صرفه جویی پیشنهادها به تعداد پیشنهادها.

مراجع

- [۱] تسلیمی، محمد سعید. (۱۳۷۷). موانع رفتاری پایه در نهادینه سازی نظام پیشنهادها. دانش مدیریت، شماره ۶، ۴۳ تا ۲۳.
- [۲] حسین پور، اکبر و اسکندری، محمود. (۱۳۹۰). بررسی موانع اجرای نظام پیشنهادات در سازمان های دولتی از نظر کارکنان. مجله مدیریت و توسعه تحول، شماره ۶، صفحه ۳۱-۳۸.
- [۳] سلطانی، ایرج. (۱۳۷۵). "سبک مدیریت بر مبنای کرامت انسانی و بهره وری". مجموعه مقالات سمینار شیوههای عملی ارتقای بهره وری نیروی انسانی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۴] ملازینی، حسین؛ محمودی، منصور و مهدوی مجد، محمدعلی. (۰). بررسی چگونگی سیستم پیشنهادات در شرکتهای بزرگ جهانی. ماهنامه کنترل کیفیت، شماره ۴۵، ص ۲۸ الی ۳۳.
- [۵] بازرگان، عباس. (۱۳۹۱). ارزیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرآیندهای عملیاتی). تهران. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- [۶] نیکخواه، محمد؛ شریف، مصطفی و طالبی. (۱۳۹۰). هوشنگ بررسی وضعیت موجود و ممکن کاربرد شاخص های ارزشیابی از درون داده های برنامه درسی دوره تحصیلات تکمیلی دانشگاه های اصفهان، صنعتی اصفهان و شهرکرد. رویکردهای نوین آموزشی، سال ششم، شماره ۱، پیاپی ۱۳، بهار و تابستان.
- [۷] سجادی، حانیه سادات، سجادی؛ برات پور، سارا و هادی، محمد. (۱۳۹۰). پذیرش و بررسی پیشنهادها با استفاده از مدل سیپ. طب و تزکیه، دوره ۲۰، شماره ۱ و ۲.
- [۸] ایبلی، خدایار و هداوندی، محمدرضا. (۱۳۸۳). ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی موسسات ارائه دهنده خدمات آموزشی به شرکت ایران خودرو. مجله روانشناسی و علوم تربیتی، سال سی و چهارم، شماره ۱، ص ۹۹-۱۲۷.
- [۹] کمائی، سید محمد حسین و مرشدی، سمیه سادات. (۱۳۹۱). ای.اف.کیو.ام مبنایی برای ارزیابی نظام پیشنهادات. مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره دهم، شماره دوم، پاییز و زمستان. ص ۸۴-۵۹.
- [۱۰] کاظمی، مصطفی؛ حمیدی، مهسا و شهرباف احمد. (۱۳۸۴). ارزیابی کارایی و اثربخشی نظام پیشنهادها در شرکت برق منطقه ای خراسان و ارائه راهکارهایی جهت بهبود آن. مجموعه مقالات دومین همایش ملی نظام پیشنهادها در سازمان های دولتی و موسسات خدماتی.
- [۱۱] رهنورد، فرج الله. (۱۳۸۶). ارزشیابی نظام پیشنهادها بر مبنای مدل CIPP. علوم مدیریت. سال اول. شماره ۲. پاییز.
- [12] Stenmark, Dick. (2001). Theorizing A New Angle on EBS and Suggestion Systems, Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on Systems Science .
- [13] Godwin, Charles. (2009). Relationship among Participative Management Style, Strategy Implementation Success, and Financial Performance in the Foodservice Industry, University of Massachusetts Amherst.
- [14] barny and griffin. (1992). the management of organizations. ohio. houghton Mifflin.

Lee pereston ^۱
James past ^۲
Patton ^۳
Alkin ^۴
Stufflebeam ^۵
context ^۶
input ^۷
process ^۸
output ^۹