

بررسی تأثیرات بکارگیری نظام جامع پیشنهادات در جلب مشارکت عمومی ذینفعان

علی سامانی^۱، مریم شریعتی^۲ رخساره سامانی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران

Ali. Samani1363@gmail.com،

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی (گرایش تشکیلات و روش ها)، بانک تجارت، تهران

mshariati1064@yahoo.com

^۳ کارشناس ارشد مدیریت و برنامه ریزی محیط زیست، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات

چکیده

یکی از نظامهای مدیریتی پویا که نقش مهمی در توسعه منابع انسانی و در نتیجه فرآیند توسعه بانک دارد، نظام مدیریت مشارکتی است. این نظام مدیریتی به عنوان یک نظام مطلوب و کارآمد هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ عملی آزمون های موفق خود را گذرانیده است؛ و هم اکنون در کشورهای پیشرفته و نیز در کشورهای در حال توسعه کاملاً مورد استفاده بوده و از جایگاه مناسبی برخوردار است. براین اساس، پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر ابعاد گوناگون نظام پیشنهادات بر مدیریت مشارکتی در بانک تجارت انجام شده است. پژوهش حاضر کاربردی بوده و از لحاظ روش گردآوری داده ها، از نوع پژوهش های توصیفی - همبستگی از شاخه میدانی است. جامعه آماری تحقیق حاضر جمعیت ۳۱۰۰ نفری کارکنان بانک تجارت است لذا حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۸۵ نفر محاسبه گردیده است. روایی پرسشنامه تحقیق با کمک نظرات نخبگان و پایائی آن نیز طبق «آلفای کرونباخ» و با کمک نرم افزار spss عدد ۰/۸۳۲ بدست آمده که بیانگر پایائی خوب پرسشنامه می باشد. نتایج تحقیق حاکی از این است که در بین ابعاد نظام پیشنهادات، پیشنهادهای فردی و گروهی دارای بیشترین تأثیر و پیشنهادات خانواده کارکنان دارای کمترین تأثیر بر مدیریت مشارکتی بانک تجارت می باشند.

کلمات کلیدی

نظام پیشنهادات، مشارکت، اثربخشی، منابع انسانی.



مقدمه

از چالش‌های اساسی سازمان‌ها، مواجهه با پدیده تغییر و تحول سازمانی است. جلب مشارکت کارکنان خود مستلزم یک باور است، باور به اینکه انسان‌ها در فرآیند کار ابزار و وسیله نیستند، بلکه با قبول مسئولیت و تلاش به منظور بهبود امور عامل موثری در تحقق اهداف سازمانی محسوب می‌شوند [۲].

قریب به نیم قرن است که از مباحث مدیریت مشارکتی و سیستم پیشنهادها در سازمان‌ها سخن به میان آورده می‌شود. همه‌ی صاحب‌نظران متفق القول بر این عقیده‌اند که مدیریت مشارکتی تنها روش مدیریت نوین، مطلوب و کارساز در موسسات و سازمان‌های مختلف می‌باشد. از طرف دیگر سیستم پیشنهادها در بسیاری از کشورهای صنعتی و شرکت‌های بزرگ و موفق جهان به اجرا گذاشته می‌شود که نتایج آن در این زمینه بسیار چشمگیر بوده است [۳].

در ایران نیز بر اساس اصل ۱۰۴ قانون اساسی در کلیه ادارات و سازمان‌ها شوراهایی مرکب از کارمندان و مدیران درجهت تامین قسط اسلامی، همکاری در تنظیم برنامه‌ها و هماهنگی در پیشرفت اموری بایست به وجود آیند تا با اجرای نظام پیشنهادها در مجموعه، و استفاده از خرد جمعی از این ابزار نوین کمال بهره‌برداری صورت پذیرد. لذا بدین منظور بررسی و مطالعه در خصوص میزان موفقیت این برنامه در دستیابی به تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت مورد مطالعه قرار گرفته است. با توجه به بررسی‌های به عمل آمده و نظرات و دیدگاه‌های همکاران مجموعه بانک تجارت و تاکید آنها بر لزوم مشارکت کارکنان بانک در ارائه راهکارهای مشورتی از طرق مختلف بویژه از روش نظام پیشنهادها بمنظور اتخاذ تصمیم مناسب توسط مدیران مربوطه در این بانک، انجام تحقیق به منظور بررسی اثرات موفقیت نظام پیشنهادها بر تحقق مدیریت مشارکتی در این بانک ضروری به نظر می‌رسید. لذا بدین منظور و پس از بررسی جوانب و محدودیت‌های احتمالی موضوع، نسبت به تهیه این تحقیق اقدام گردید. در این تحقیق سعی شده است علاوه بر تبیین وضع موجود نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و تاثیر آن در تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت، بر اساس اطلاعات موجود نسبت به تعیین اقدامات انجام شده و بررسی موانع استقرار نظام مزبور و چالش‌های موجود در این زمینه پرداخته شود. همچنین راهکارهایی به منظور اجرای مطلوب‌تر سیستم نظام پیشنهادها در این بانک ارائه شود.

چهارچوب نظری پژوهش

مدیریت مشارکتی علیرغم قدمت تاریخی خود، بعد از انقلاب صنعتی به صورت علمی مورد بررسی قرار گرفت. پیدایش نظریه‌های کلاسیک، ساختارسازمانی، تقسیم مسئولیت و وظایف، تخصص‌گرایی، عقلایی بودن، و نظم و ترتیب را در سازمانها مورد تاکید قرار دادند. تضادهایی که فلسفه کلاسیک با روح و روان انسانی داشت، موجب گشت توجه به روابط انسانی معطوف گردد [۱]. در سال ۱۹۷۲ التون مایو و همکارانش سعی کردند بین شرایط کاری و بهره‌وری رابطه‌ای پیدا کنند. این مطالعات برحسب تضاد، اهمیت مدیریت مشارکتی را کشف کرد و رفته رفته با تاکید بر جنبه‌های اجتماعی گروه‌های کار، مکتب جدیدی با نام «روابط انسانی» پایه‌گذاری شد که سعی می‌کرد مشارکت واقعی را مورد تشویق قرار دهد. مدیریت مشارکتی با کار اندیشمندی چون آرجیس (۱۹۵۵)، لیکرت (۱۹۶۱)، هرزبرگ (۱۹۶۸) و لاولر (۱۹۸۶) رو به رشد نهاد و با اشکال و عناوین مختلف، نظیر مدیریت بر مبنای هدف، نظام پیشنهادها، گروه‌های بهبود کیفیت، و گروه‌های خودگردان به حیات خود ادامه داد [۴]. امروزه مدیریت مشارکتی به عنوان یکی از عناصر تئوری نئوکلاسیک مطرح است. تئوریهای سازمانی و مدیریتی مختلفی در طول سالها با تاکید بر تصمیم‌گیری مشارکتی شکل گرفته‌اند که مهمترین آنها شامل: مدیریت کیفیت فراگیر (گران و همکاران، ۱۹۹۲) یادگیری سازمانی (داگسون، ۱۹۹۳) نظریه قدرت دهی (براون و لاولر، ۱۹۹۹) و دموکراسی صنعتی (دربر، ۱۹۶۹) است. نظام مدیریت مشارکتی، نظام همکاری فکری و عملی کلیه اعضای یک سازمان با سطوح مختلف مدیریتی آن سازمان است. در این نظام، کلیه افراد سازمان، درباره روش‌های حل مسائل و ارتقاء بهره‌وری سازمان، فعالانه اندیشه کرده و حاصل آنرا در قالب طرح‌ها و پیشنهادها به سازمان ارائه می‌کنند. بدین طریق سازمان از یک نظام هم‌فکری و هم‌اندیشی برای رسیدن به اهداف سازمان بهره‌می‌جوید [۶].

گست (۱۹۷۹) بحث می‌کند که کوشش برای تعریف مشارکت کارکنان اغلب با سردرگمی و مشکلات همراه می‌شود [۱۶]. او ذکر می‌کند که مشارکت یک موضوع ماندگار با معانی مختلف است. ایده اصلی آن است که افراد باید در مورد تصمیم‌هایی که از آن تاثیر می‌پذیرند حرفی برای گفتن داشته باشند. نظام مدیریتی به تعبیری در واقع نوعی نظام مدیریت شورایی با شکل خاص خود است. در این نظام برای افکار و خلاقیت‌های کلیه اعضای سازمان ارزش شایسته قائل شده و در تصمیم‌گیری از آنها استفاده می‌شود [۸]. وجود و جریان این نظام نتایج و پیامدهای مثبت و مطلوب متعددی در بر دارد که در مجموع نقش مهمی در فرآیند توسعه منابع انسانی ایفاء می‌کند. مبانی نظری مدیریت مشارکتی عبارتند از:

- نیاز انسان به احترام و برابری و اظهار وجود : انسانها فطرتاً خواهان برابری با یکدیگرند و تمایل دارند با آنها برخورد محترمانه و مشارکت جویانه شود. خصوصاً انسان فرهیخته و متخصص قرن بیستم خواستار این حق است که «نظر» من را گوش کنید، من هم نظر دارم» [۵].



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

- حمایت و پشتیبانی انسان از نظرات و دستاوردهای خویش : انسانها بطور فطری و طبیعی از چیزهایی که متعلق به آنهاست حمایت و پشتیبانی می کند، لذا اگر کارکنان و مشتریان یک سازمان در ارائه نظرات و تصمیم گیری ها و اجرای نظرات خود مشارکت داده شوند، اینگونه نظرات از حمایت و پشتیبانی جدی و قویتری در سازمان برخوردار خواهد بود [۱۷].

- کمال جوئی مستمر انسان (بهبود مستمر) : ایجاد بهبود مستمر در استانداردهای کاری سازمانها همیشه اهمیت داشته و امروزه با توجه به نیاز به افزایش مستمر بهره وری، کاهش هزینه ها و رضایت بیشتر مشتریان و ارباب رجوع و افزایش قدرت رقابت از اهمیت بیشتری برخوردار است. اصل بهبود مستمر می گوید نباید هیچ روزی را بدون انجام بهبود فعالیتها سپری کرد [۷].

- توسعه نیروی انسانی در فرآیند مشارکت : مشارکت دادن کارکنان سازمان در اظهار نظر، تصمیم گیری و اجرای نظرات آنها فضایی را در سازمان بوجود می آورد که موجب توسعه نیروی انسانی می گردد [۱۱].

- مشورت که مشارکت در عقول دیگران است : مدیران بدلیل محدودیت وقت و تخصص از بسیاری از فعالیتها و مسائل تخصصی کوچک و بزرگ سازمان بی اطلاع هستند. لذا در تصمیم گیری های صحیح و مناسب آگاهی از نظرات متخصصین و کارکنان و مشتریانشان از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. یکی از روشهای تصمیم گیری صحیح مشورت کردن با صاحب نظران است [۹].

نظام پیشنهادها (suggestions system) یکی از شیوه های مدیریت مشارکتی است که بعد از جنگ جهانی دوم در دنیا متداول گردیده و ده ها کشور پیشرفته جهان در حال حاضر از آن بهره می جویند. ماساکی ایمائی (۱۹۸۶) در کتاب «روشهای بهبود مستمر» (کایزن)، نظام پیشنهادها را یکی از روشهایی معرفی می کند که می توان با اجرای آن بهبود مستمر در سازمان بوجود آورد که بر اساس آن ابعاد نظام پیشنهادها عبارتند از :

- نظام پیشنهادهای فردی کارکنان : در این مرحله کارکنان ایده ها و راهکارهایی را که بیشتر مربوط به کار خودشان یا محل کارشان می باشد ارائه می دهند. معمولاً پیشنهادهای فردی بیشتر برای حل مسائل ساده کار افراد و محیط کاری آنها ارائه می شود [۱۵].

- نظام پیشنهادهای گروهی کارکنان : معمولاً پس از استقرار نظام پیشنهادهای انفرادی به منظور افزایش کیفیت پیشنهادها و درصد مشارکت کارکنان در امر پیشنهاددهی کارکنان بصورت داوطلبانه به گروه های بهبود کیفیت (Quality circles) یا بصورت تیم های حل مسئله تشویق می گردند [۱۰].

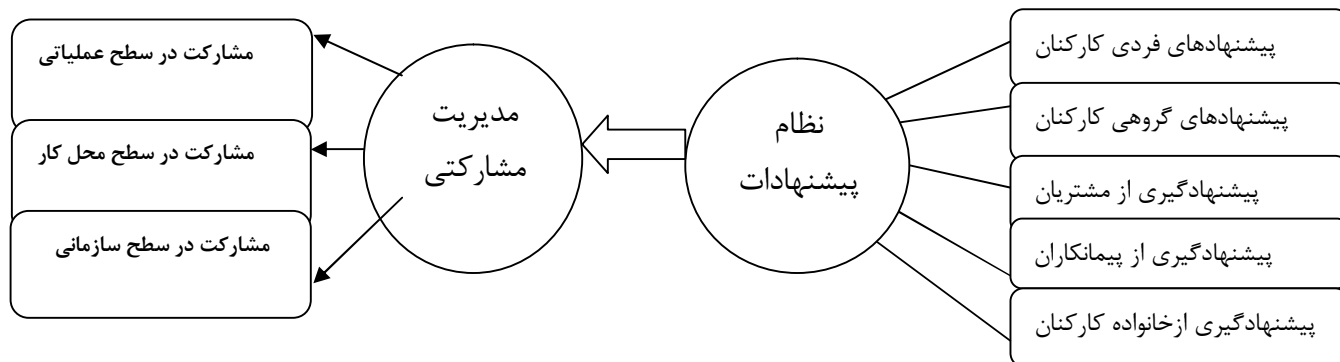
- نظام پیشنهادگیری از مشتریان : نظر به اینکه یکی از اهداف مهم هر سازمان افزایش مستمر رضایت مشتریان است، بنابراین نظرات و پیشنهادها مشتریان کمک زیادی در حل مسائل و تنگناها و نیز انجام فعالیتها و فرآیندها و سازمان خواهد نمود [۱۲].

- نظام پیشنهادگیری از پیمانکاران : به کلیه افراد حقیقی و حقوقی که به نوعی کالا و خدمات یک سازمان را تأمین می کنند، پیمانکاران اطلاق می شود. پیمانکاران نیز به لحاظ ارتباط کاری نزدیک با سازمان می توانند با ارائه پیشنهاد مطلوب نقش مؤثری در ایجاد بهبود مستمر در فعالیتهای یک سازمان داشته باشند [۱۴].

- نظام پیشنهادگیری از خانواده کارکنان : نظر به اینکه نقش خانواده کارکنان در تشویق و ترغیب آنان و ایجاد انگیزه کاری بسیار مؤثر است لذا سازمان های موفق تلاش می کنند که با ارتباط نزدیک با خانواده کارکنان از نقش و نظرات آنها در بهبود کارها، استفاده مطلوب را ببرند [۱۳].

لازم به ذکر است که در این تحقیق در حوزه نظام پیشنهادها به ابعاد نظام پیشنهادهای فردی کارکنان، پیشنهادهای گروهی کارکنان و پیشنهادگیری از مشتریان بیشتر توجه خواهد شد.

براین اساس مدل مفهومی این پژوهش که نشان دهنده روابط بین متغیرهای تحقیق است به صورت زیر می باشد:



(والایی شریف، حمید)

(شیخ محمدی - تولیت زواره)



فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی:

- نظام پیشنهادات بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.
- فرضیات فرعی:
- پیشنهادات فردی کارکنان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.
- پیشنهادات گروهی کارکنان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.
- پیشنهادگیری از مشتریان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.
- پیشنهادگیری از پیمانکاران بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.
- پیشنهادگیری از خانواده کارکنان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.

روش تحقیق

نوع تحقیق حاضر کاربردی است علاوه بر این تحقیق حاضر به دلیل ماهیت آن و فرضیه های مزبور، از جمله تحقیقات توصیفی-پیمایشی است. در این تحقیق به بررسی شرایط موجود و آنچه که هست می پردازیم و برای بهبود راه حل ارائه می دهیم. تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی است. روش های گردآوری اطلاعات، به طور کلی به دو دسته کتابخانه ای و میدانی تقسیم می شوند. در روش کتابخانه ای از کتاب، مقاله ها و مجلات، سایت های رایانه ای، اسناد اصل، اسناد دولتی، نشریه های رسمی دولتی، مطبوعات، آمارنامه ها و اسناد صوتی و تصویری استفاده می شود. در روش میدانی، محقق باید برای گردآوری اطلاعات، ابزار سنجش خود را به میدان ببرد و با پرسشگری، مصاحبه، مشاهده و تصویربرداری، آن ها را تکمیل نماید [۱۳].

از آن جایی که در این تحقیق، جهت بررسی پیشینه و ادبیات تحقیق، تئوری ها و نظرات علمی، از کتاب و مقاله و ... و جهت سنجش کیفیت زندگی کاری و عملکرد، از پرسشنامه استفاده می شود، گردآوری اطلاعات، هم از نوع کتابخانه ای و هم از نوع میدانی است.

اعتبار و پایایی ابزار جمع آوری اطلاعات:

در این تحقیق برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. برای تعیین روایی یا اعتبار ابزار جمع آوری اطلاعات از روایی نمادی یا صوری استفاده گردید. برای آزمون پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. به این صورت که ابتدا پرسشنامه در بین ۳۰ نفر توزیع گردید، سپس اطلاعات جمع آوری شده مورد آزمون قرار گرفته و با محاسبه آلفای کرونباخ پایایی مورد تأیید قرار گرفت، آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ها مقداری بیش از ۰.۷ تعیین گردید. بنابراین آلفای بدست آمده نشان می دهد که اولاً سوالات پرسشنامه همبستگی بالایی با یکدیگر دارند و ثانیاً پرسشنامه تحقیق، از پایایی بالایی برخوردار می باشد. (جدول ۱)

جدول ۱) بررسی پایایی تحقیق با کمک آلفای کرونباخ

متغیر	خرده مقیاس ها	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
تأثیر نظام پیشنهادات	کل ابزار	۲۱ سوال	۰/۸۳۲
	پیشنهادات فردی	۶ سوال	۰/۷۶۳
	پیشنهادات گروهی	۶ سوال	۰/۷۲۱
	پیشنهادات مشتریان	۵ سوال	۰/۸۵۸
	پیشنهادات پیمانکاران	۲ سوال	۰/۷۶۲
	پیشنهادات خانواده کارکنان	۲ سوال	۰/۷۳۰



بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری:

نمونه آماری پژوهش، بخشی از جامعه بزرگ آماری است که از طریق تعیین حجم نمونه مشخص می گردد [۱۵]. نمونه آماری پژوهش، بخشی از جامعه بزرگ آماری است که از طریق تعیین حجم نمونه مشخص می گردد (دلاور، ۱۳۸۵). بر اساس فرمول کوکران، از حجم ۳۱۰۰ نفری کارکنان بانک تجارت، تعداد ۱۸۵ نفر بعنوان نمونه مدنظر قرار می گیرد. شایان ذکر است با توجه به همگن بودن جامعه پژوهش برای نمونه گیری از روش تصادفی ساده استفاده می شود.

روش تجزیه و تحلیل داده های آماری:

به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی با کمک نرم افزار استفاده شده است. بدین ترتیب که برای توصیف پاسخ های داده شده به سؤالات پرسشنامه تحقیق از جداول توزیع فراوانی و درصد پاسخهای مربوط به هر یک از سؤالات استفاده شد. در سطح استنباطی به بررسی نرمال بودن داده ها با کمک آزمون کلموگروف اسمیرنوف پرداخته می شود.

در بررسی نرمال بودن مولفه های تحقیق، فرضیه این آزمون به شرح ذیل می باشد:

H_0 :	توزیع مولفه نرمال است.
H_1 :	توزیع مولفه نرمال نیست.

در جدول ذیل به منظور بررسی نرمال بودن هر یک از متغیرهای مورد بررسی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است. جدول ذیل آماره آزمون وسطح معنی دار بودن هر یک از متغیرها را نشان می دهد. اگر سطح معنی داری از ۰.۰۵ بیشتر باشد، فرض آماری صفر تایید شده و نرمال بودن مورد تایید قرار می گیرد. در غیر اینصورت فرض مخالف مورد قبول قرار گرفته و عدم نرمال بودن مولفه های تحقیق مورد تایید قرار می گیرد. بنابراین چون سطح معنی داری آزمون هر یک از متغیرها کمتر از ۰.۰۵ می باشد با ضریب اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت تمامی متغیرهای مورد بررسی غیرنرمال می باشند.

جدول ۵- نتایج آزمون آماری بررسی توزیع نرمال بودن مولفه های تحقیق

پیشنهادات خانواده ها	پیشنهادات پیمانکاران	پیشنهادات مشتریان	پیشنهادات گروهی	پیشنهادات فردی	مولفه های تحقیق
۱.۳۵۸	۱.۸۵۰	۱.۱۳۰	۱.۳۲۵	۱.۲۲۴	آماره k-S
۰.۰۰۸	۰.۰۰۲	۰.۰۰۵	۰.۰۰۶	۰.۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

پس از بررسی نرمال بودن هر یک از متغیرهای تحقیق، از آنجا که طبق نتایج بدست آمده توزیع کلیه متغیرهای مورد بررسی غیر نرمال می باشد بنابراین به منظور بررسی هر یک از فرضیه ها استفاده از روش های آماری ناپارامتریک بلا مانع به نظر می رسد. از این رو فرضیه های پژوهش حاضر با استفاده از آزمون دوجمله ای آزمون خواهد شد.

بررسی فرضیات تحقیق

حال یکی از مهم ترین مسایل یعنی آزمون فرضیه های پژوهش را مورد بحث قرار داده و چنین تعریف می شود: روش هایی که با استفاده از آن می توان سوال یا فرضی را رد یا قبول کرد و یا به عبارت دیگر معنی دار بودن تفاضل آنچه مشاهده شده با نتیجه مورد انتظار تعیین نمود.

۳-۴- فرضیه اصلی

- نظام پیشنهادات بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.
- فرض صفر: نظام پیشنهادات بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت ندارد.
- فرض یک: نظام پیشنهادات بر تحقق مدیریت مشارکتی در
- بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

جدول ۶- (نتیجه آزمون دوجمله ای فرضیه اصلی)

معیار تصمیم	Test Prop.	درصد فراوانی	تعداد	طبقه بندی	گروه
(a)۰۰۰	.۵۰	۳۰٪	۵۶	≤ 3	گروه ۱
		۷۰٪	۱۳۹	> 3	گروه ۲
		٪۱۰۰	۱۸۵		مجموع

همانطور که جدول ۴-۸ نشان می دهد، داده ها به دو گروه تقسیم شده اند گروه اول شامل داده هایی است که بر عدم تاثیر تاکید دارند و گروه دوم شامل داده های معرف وجود تاثیر این شاخص است، با احتساب سطح اطمینان برابر با ۰.۹۵ و با بدست آمدن مقدار Sig برابر با ۰.۰۰۰ برابری تعداد پاسخ ها در دو گروه رد می شود و هم چنان که مشخص است، ۷۰٪ داده ها بر تاثیر این شاخص تاکید دارند و ۳۰٪ داده ها بر عدم تاثیر. پس فراوانی حاصله بیانگر این است که نظام پیشنهادها امتیازی بیشتر از حدمتوسط (نمره ۳ در طیف لیکرت) بدست آورده است و تاثیر این عامل به تایید می رسد.

نتیجه	فرضیه	متغیر
تایید H۱	فرض صفر: نظام پیشنهادها بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت ندارد. فرض یک: نظام پیشنهادها بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.	نظام پیشنهادها

بررسی فرضیات دیگر تحقیق نیز به همین طریق انجام پذیرفت و خلاصه بررسی این فرضیات در جدول زیر قابل مشاهده است:

خلاصه ی نتایج بررسی فرضیات فرعی تحقیق

ردیف	فرضیه	نتیجه
۱.	پیشنهادات فردی کارکنان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.	تایید
۲.	پیشنهادات گروهی کارکنان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد	تایید
۳.	پیشنهادگیری از مشتریان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.	تایید
۴.	پیشنهادگیری از پیمانکاران بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.	تایید
۵.	پیشنهادگیری از خانواده های کارکنان بر تحقق مدیریت مشارکتی در بانک تجارت تاثیر مثبت دارد.	تایید

جمع بندی نتایج و پیشنهادات:

در پژوهشی در موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی کشور، یکی از عوامل مهم و پیش برنده استقرار مدیریت مشارکتی در بانک تجارت را نظام پیشنهادها شناخته است و به نقش اساسی و مهم نظام پیشنهادها در مدیریت مشارکتی این بانک اشاره نموده است. در واقع با توجه به یافته های به دست آمده و هم راستا بودن این یافته ها با نتایج پژوهش های پیشین می توان گفت که با تقویت مداوم و متوازن همه ابعاد نظام پیشنهادها در این سازمان، می



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

توان امیدوار بود این عامل کلیدی بیش از پیش و باموقعیت بیشتری در خدمت اهداف سازمانی قرار گرفته و در نتیجه آن مدیریت مشارکتی در همه سطوح سازمان نقش موثر و تعیین کننده ای در دستیابی به اهداف بانک داشته باشد.

بر اساس آنچه از نظر گذشت پیشنهاد می گردد:

کوشش در راستای اجرای سیستم پیشنهادات در سازمان ها امریست ضروری و به همین منظور می بایست زمینه های اجرای آن را به منظور تحقق مدیریت مشارکت در این بانک فراهم آورد. مشارکت کارکنان در سازمان ها را می توان به رودخانه ای تشبیه نمود که باید همواره و به طور مستمر در طول حیات سازمان، تداوم و جریان داشته باشد. مشارکت کارکنان در امور سازمانی می تواند نتایج و پیامدهای همه جانبه را برای سازمان و کارکنان آن فراهم آورد و برای مشارکت دادن کارکنان در امور سازمانی چه در چارچوب سیستم پیشنهادات و چه با شرکت دادن آنان در تصمیمات مدیریتی باید موانع این کار را با هم از جانب مدیران و هم از جانب کارکنان از بین برده و با ایجاد بستر مناسب برای مشارکت کارکنان را به این کار تشویق نمود بر این اساس وظیفه مدیران در این زمینه بسیار حیاتی و مهم بوده که می بایست در این زمینه ضمن توجه به برنامه ها و اهداف عالی بانک به نقطه نظرات و پیشنهادات کارکنان نیز نگاه ویژه ای داشته باشند در این خصوص اهم پیشنهادات به شرح ذیل می باشد:

- عدم وابستگی بیش از حد مدیران به وضعیت موجود و داشتن روحیه تغییر و ایجاد تحول در کارها.
- ایجاد فرهنگ مشارکتی و بوجود آوردن روحیه کار تیمی در میان کارکنان.
- استفاده از تجارب سازمان های موفق و مشاورین مطلع در زمینه نظام پیشنهادها در این بانک.
- لحاظ نمودن مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها به هنگام ارزیابی عملکرد و در صورت امکان تشویق مادی کارکنان مشارکت جو.
- عدم برخورد تبعیض آمیز با پذیرش پیشنهادات و بررسی و اجرای به موقع پیشنهادات مطلوب و موثر ارائه شده توسط مشتریان ، کارکنان و ...
- تسهیل در برگزاری همایش ها و سمینارهای تخصص جهت کارکنان.
- ترس نداشتن از کاهش قدرت و آشکار شدن ضعف های مدیریت در صورت مواجهه با پیشنهادات کارکنان
- تسهیل مسیر پیشرفت شغلی کارکنان ارائه دهنده پیشنهادات موثر در بانک و طراحی و اجرایی نمودن نظام ارزیابی عملکرد مناسب و هدفمند در بانک.
- فراهم سازی زیرساختهای لازم برای بهره گیری از تکنیکهای نوین مدیریت مشارکتی.
- ترغیب و تشویق پیمانکاران به ارائه نظرات و پیشنهادات خود.
- بهبود و یا ایجاد کانالهای ارتباطی جدید به منظور ارائه پیشنهادات توسط پیمانکاران.
- استفاده از پیشنهادات سازنده و مفید پیمانکاران و تقدیر از پیشنهادات برتر آنها.
- آگاه نمودن پیمانکاران از برنامه های سازمان با دعوت نمودن و یا نظر خواهی از آنان.
- ارسال مجلات ، خبرنامه ها و ... سازمان برای پیمانکاران به منظور آگاهی و اطلاع یافتن آنها از برنامه های سازمان.
- سهیم نمودن خانواده کارکنان و در پیاده سازی و اجرای برنامه ها و خط مشی های سازمان با توجه به تاثیر آنها بر روی کارکنان.
- دعوت از خانواده کارکنان در برنامه های عمومی سازمان و ترغیب آنها به بیان نقطه نظرات و دیدگاههای خود در خصوص سازمان و برنامه های آن.
- آگاه نمودن خانواده کارکنان از برنامه ها و اهداف سازمان به طرق مختلف به ویژه مجلات ، بولتن ها ، خبرنامه ها و ...
- تقدیر (مادی و معنوی) از پیشنهادات برتر خانواده کارکنان در حضور سایرین.
- تشویق کارکنان به بیان مسائل و برنامه های بانک در خانواده و مشورت با آنها و اخذ دیدگاههای اعضای خانواده در خصوص برنامه های سازمان



منابع:

- ۱- اعرابی، سیدمحمد ، ۱۳۱۵ ، طراحی ساختار سازمانی، دفتر پژوهش های فرهنگی، ویرایش دوم، چاپ پنجم ، تهران
- ۲- اداره مطالعات و بازاریابی بانک رفاه ، ۱۳۱۳ ، گفتارهایی پیرامون مدیریت مشارکتی ، پایگاه اینترنتی بانک رفاه کارگران. <http://www.bank rafah.ir>.
- ۳- ایمایی، ماساکی ، کایزن-کلید موفقیت رقابتی ژاپن، ۱۳۷۲ ، ترجمه محمد حسین سلیمی، انتشارات دانشگاه امیر کبیر.
- ۴- باتمانقلیچ، فریور. نظام مشارکت زیربنای مدیریت اسلامی، ۱۳۷۵، انتشارات جمهوری.
- ۵- حافظ نیا ؛ محمد رضا ، مقدمه ای در روش تحقیق در علوم انسانی ، ۱۳۸۷ ، چاپ چهاردهم ، ناشر سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت) .
- ۶- خاکی، غلامرضا، روش تحقیق بارویکرد پایان نامه نویسی، ۱۳۹۱ ، چاپ نهم، تهران ، انتشارات بازتاب.
- ۷- دلاور، علی، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی ، ۱۳۷۶، چاپ دوم ، تهران ، انتشارات رشد.
- ۸- ذاکر، محمد علی، آشنایی با نظام مدیریت مشارکتی و نظام پیشنهادها ، ۱۳۷۸ ، موسسه توسعه و فرهنگ مشارکت.
- ۹- رایبیز ، استیفن پی ، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد ، ۱۳۱۵ ، تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، انتشارات صفار ، چاپ پانزدهم ، تهران
- ۱۰- رهنورد ، فرج اله ، ۱۳۷۱ ، مدیریت مشارکتی تئوری و عمل ، چاپ اول ، مرکز انتشارات آموزش مدیریت دولتی
- ۱۱- زراعت پیشه ، علی محمد، مدیریت بر مبنای پیشنهاد ، مجله تدبیر شماره ۱۱۴، مرداد ۸۰
- ۱۲- سید جوادین ، سیدرضا ، ۱۳۱۳ ، مروری جامع بر مفاهیم اساسی نظریه های مدیریت و سازمان ، چاپ اول ، انتشارات نگاه دانش
- ۱۳- شیخ محمدی، مجید- تولید زوارهای ، محمد رضا ، مدیریت مشارکت پذیر بر اساس نظام پیشنهادها ، ۱۳۸۴ ، چاپ دوم، تهران ، انتشارات انستیتو ایز ایران.
- ۱۴- صادقی فرد ، ناصر ، نقوی ، سید علی - مدیریت مشارکتی - ۱۳۸۲ ، چاپ اول ، تهران ، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران ،

۱۵- Abrami Geraldine, (۱۹۹۹) An Agent-Group-Role based modeling framework for participative water management support, a Cemagref, UR Irrigation, Montpellier Cedex, France

۱۶- AnFuso, Dawn, " suggestion systems can work Under TQM, personnel Journal, Jul ۹۵

۱۷- Based on john A byrne , 'the horizontal corporation , ' business week , ۲۰ december ۱۹۹۳ ۷۶-۸۱ and Thomas A Stewart , ' the seach for the organization of tomorrow , fortune ۱۸may '۱۹۹۲