

ارزیابی عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها با استفاده از مدل

سیپ

نویسندگان:

حانیه سادات سجادی^۱، سارا برات پور^۲، دکتر محمد هادی^۳ (نویسنده مسؤل)

چکیده

زمینه و هدف: استقرار نظام پیشنهادها شناخته‌ترین ابزار جهت تغییر شرایط کار و ایجاد زمینه‌ی مناسب برای مشارکت کارکنان می‌باشد. در این پژوهش عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل سیپ ارزیابی شده است.

روش بررسی: مطالعه‌ی توصیفی حاضر به صورت مقطعی انجام شد. کلیه‌ی اعضای شورای سیاست‌گذاری نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و اعضای شورای تخصصی و عمومی دانشگاه مورد مطالعه، جامعه‌ی آماری پژوهش را تشکیل دادند که با توجه به بررسی کل آن، نمونه‌گیری انجام نگردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته بود که روایی محتوایی آن با نظر اساتید و پایایی نیز با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ تأیید شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از بسته‌ی آماری SPSS ویرایش ۱۶ انجام گرفت.

یافته‌ها: میانگین امتیاز عملکرد نظام مورد مطالعه $50/47 \pm 14/8$ به دست آمد. در مقایسه‌ی میانگین امتیاز ابعاد چهارگانه‌ی مدل سیپ، ابعاد درون‌داد و پیش‌زمینه به ترتیب بیش‌ترین و کم‌ترین میانگین امتیاز را داشتند.

نتیجه‌گیری: به منظور افزایش میزان مشارکت کارکنان، راهکارهای تهیه و طراحی برنامه‌های اعطای پاداش، تلاش در جهت تسریع و تسهیل پرداخت به کارکنان و اطلاع‌رسانی درخصوص روند اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها، توصیه می‌گردد.

ارزیابی، عملکرد، نظام پیشنهادات، مدل سیپ.

کلید واژه‌ها

۱- دانشجوی دوره دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران و کارشناس معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۲- کارشناس مدیریت آمار و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

۳- دکترای عمومی، مدیر دفتر ریاست دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (Email: hadi@mui.ac.ir)

مقدمه

شرایط کار و ایجاد زمینه‌ی مناسب برای مشارکت کارکنان است [۱،۵]. در این نظام کارکنان سازمان به منظور ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات و فعالیت‌های سازمان به اندیشه می‌پردازند و برای حل مشکلات و موانع کاری، راهکارهایی را پیشنهاد می‌کنند. نظام مذکور با هدف استقرار و ایجاد نظامی کارا، با ارائه‌ی پیشنهادهای فردی که عموماً 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 است، آغاز می‌گردد و پس از بررسی و تأیید قابلیت اجرایی، می‌تواند به صورت عملی و کاربردی در سازمان اجرا شود [۲]. پیشنهادهای نقش استمرار نوآوری و بهبود در سازمان را با هدف نهادی شدن رهبری در سازمان و برقراری ارتباط پایین‌ترین سطح سازمان با بالاترین سطح آن ایفا می‌نماید و معمولاً تمام کارکنان سازمان را شامل می‌شود [۴،۶،۷].

فواید استقرار نظام پیشنهادهای و لزوم بالابردن سطح مشارکت کارکنان در نظام اداری، شورای عالی اداری کشور را بر آن داشت تا اجرای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای را بر اساس بخش‌نامه‌ی شماره‌ی ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۸۱/۱۰/۲۴ و مصوبه‌ی شماره‌ی ۰۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۷۹/۱۲/۱۵ و در قالب ابلاغیه‌ی شماره‌ی ۵۰۰۴۳ مورخ ۸۲/۴/۸ تصویب و به کلیه‌ی دستگاه‌های اجرایی ابلاغ نماید. دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نیز همپای همه‌ی دستگاه‌ها اجرای نظام فوق را در دستور کار خود قرار داد و به منظور جلب مشارکت کارکنان در راستای توانمندی‌ها و بهره‌برداری بهینه از ظرفیت فکری آنان در برنامه‌ریزی‌ها و بسترسازی لازم در جهت توسعه‌ی هم‌اندیشی سازمانی برای بهبود مستمر امور و نهادینه کردن آن، شورای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای را در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تشکیل داد. گذشت حدود سه سال از اجرای نظام فوق در دانشگاه، ارزیابی عملکرد این نظام را برای اصلاح و بهبود آن ضروری کرده است. زیرا ارزیابی جزء لاینفک هر فعالیت و کار اجرایی به شمار می‌رود و با استفاده از اطلاعات قابل اندازه‌گیری، بهبود فعالیت‌های اجرایی را دنبال می‌کند [۸].

مدیریت به سبک کلاسیک در محیط متغیر و پیچیده‌ی امروزی چندان کارآمد نیست و مشکلات موجود در ساختار اداری کشور ضرورت بهره‌گیری از شیوه‌های مناسب و نوین مدیریتی را برای ساماندهی به وضعیت سازمان‌های دولتی و رفع مشکلات آن‌ها بیش‌تر می‌سازد [۱]. یکی از این شیوه‌های کنونی، پیاده‌سازی مدیریت مشارکتی است که تجربه‌ی اجرای آن در نظام‌های بزرگ صنعتی و بازرگانی، پیامدهای مطلوب مادی و معنوی حاصل از اجرای آن را نشان داده است [۲]. به کارگیری این شیوه می‌تواند سازمان را در حل معضل نیروی انسانی و ناتوانایی سازمان در استفاده‌ی بهینه از توان بالقوه‌ی کارکنان کمک نموده، افزایش بهره‌وری سازمان و در نهایت امکان رقابت با دیگر سازمان‌ها را فراهم نماید. به گواه بسیاری از گزارش‌ها، موفقیت اکثر شرکت‌های بزرگ مرهون به کارگیری مناسب این سبک مدیریت بوده است که به توسعه‌ی ظرفیت فردی کارکنان و ایجاد روحیه‌ی خودباوری، مسؤلیت‌پذیری و تعهد در آنان منجر می‌گردد.

نظام مدیریت مشارکتی، نظام همکاری فکری و عملی کارکنان یک سازمان با سطوح مختلف مدیریتی آن سازمان است. در این نظام کلیه‌ی افراد سازمان، در باره‌ی روش‌های حل مسائل و ارتقای بهره‌وری سازمان، فعالانه اندیشیده، حاصل آن را در قالب طرح‌ها و پیشنهادهای به سازمان ارائه می‌کنند. بدین طریق یک نظام هم‌فکری و هم‌اندیشی برای رسیدن به اهداف سازمان به وجود می‌آید و مدیریت سازمان از گنجینه‌ی غنی طرح‌ها، اندیشه‌ها و راه‌حل‌ها برخوردار شده، برای نیل به اهداف سازمانی از آن‌ها بهره می‌جوید. افزایش سطح انگیزش شغلی، افزایش سطح رضایت شغلی، افزایش سطح بهداشت روانی، افزایش سطح خلاقیت و نوآوری و افزایش سطح دانش و آموزش به صورت خودجوش و مستمر از جمله پیامدهای مثبت اجرای این نظام می‌باشد [۳،۴].

یکی از ساز و کارهای قدرتمند و اساسی پیاده‌سازی شیوه‌ی مدیریت مشارکتی، استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای معرفی شده است که عاملی مؤثر در تغییر

تأثیر چندانی نداشته است)، درون داد (با سه مقیاس کاملاً مناسب است، نسبتاً مناسب است و چندان مناسب نیست)، فرآیند (با سه مقیاس خوب، متوسط و ضعیف) و نتایج اجرا (با سه مقیاس تأثیر زیادی داشته است، نسبتاً تأثیر داشته است و تأثیر چندانی نداشته است) بررسی می کرد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از بسته‌ی آماری spss و پیرایش ۱۶ و براساس اهداف پژوهش تحلیل شد. در تحلیل داده‌ها محدودی امتیازدهی وضعیت ارزیابی در هر یک از ابعاد چهارگانه‌ی مدل، صفر تا ۱۰۰ در نظر گرفته شد؛ به‌گونه‌ای که امتیاز کم‌تر از ۳۰ محدودی عملکرد ضعیف، امتیاز بین ۳۰ تا ۷۰ عملکرد متوسط و امتیاز بالاتر از ۷۰ عملکرد خوب بود. در مقایسه‌ی گویه‌های هر بُعد نیز حداقل امتیاز ۰ و حداکثر آن ۲ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها:

در این مطالعه ۶۹/۵ درصد افراد مرد و بقیه زن بودند. از نظر توزیع سنی، بیش‌ترین درصد فراوانی (۵۰/۵٪) به گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال اختصاص داشت. بیش‌ترین فراوانی توزیع عضویت در شوراهای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه نیز با ۵۶/۸ درصد به عضویت در شوراهای عمومی نظام مذکور تعلق داشت.

تحلیل داده‌ها درخصوص تعیین وضعیت عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در بُعد پیش‌زمینه، نشان داد حدود ۶۳ درصد افراد عملکرد نظام مذکور را در این بُعد نسبتاً مثبت ارزیابی نمودند (میانگین امتیاز عملکرد $41/17 \pm 42/79$) (جدول ۱). همچنین در مقایسه‌ی میانگین امتیاز گویه‌های ۱۰ گانه‌ی بُعد پیش‌زمینه‌ی مدل ارزیابی عملکرد نظام مورد مطالعه، گویه‌ی قانونمند کردن جمع‌آوری پیشنهادها، بیش‌ترین میانگین امتیاز ($1/2 \pm 0/79$) را به دست آورد (جدول ۲).

تحلیل داده‌ها در باره‌ی تعیین وضعیت عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در بُعد درون‌داد، نشان داد حدود ۶۱ درصد افراد عملکرد نظام مذکور را در این بُعد کاملاً مناسب ارزیابی نمودند (میانگین امتیاز عملکرد $68/48 \pm 26/73$) (جدول ۱). در مقایسه‌ی

با توجه به ضرورت و اهمیت ارزیابی نظام، مطالعه‌ی حاضر به منظور ارزیابی مطالعه‌ی عملکرد این نظام در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، طراحی و اجرا گردید و برای تأمین این هدف از مدل سیپ (CIPP^۱) استفاده شد. مزیت این مدل که قادر است به طور همزمان عملکرد یک نظام را در ابعاد مختلف پیش‌زمینه (میزان مساعد بودن زمینه برای شکل‌گیری سیستم)، منابع (درون‌دادهای موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم)، فرآیند (چگونگی اجرای سیستم با توجه به درون‌داد) و نتایج (بررسی اثرات و نتایج سیستم موردنظر) ارزیابی نماید، دلیل اصلی انتخاب این مدل بود. انتظار می‌رود با استفاده از این مدل بتوان ضمن انجام یک ارزیابی جامع و کامل از نظام مورد مطالعه، برای اصلاح و بهبود آن نیز رهنمودهایی ارائه کرد [۳].

روش بررسی:

مطالعه‌ی توصیفی حاضر به صورت مقطعی انجام گرفت. کلیه‌ی اعضای شورای سیاست‌گذاری نظام بررسی و پذیرش پیشنهادها و اعضای شورای تخصصی و عمومی دانشگاه منتخب، جامعه‌ی مطالعه را تشکیل دادند ($n=100$) که با توجه به محدود بودن، نمونه‌گیری انجام نگردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته بود که پژوهشگران پس از تدوین پرسش‌نامه از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و اینترنت و کسب اعتبار آن از متون تخصصی، با جمع‌آوری نظرات اساتید و کارشناسان متخصص، اقدام به کسب اعتبار محتوایی پرسش‌نامه نمودند و بعد از انجام اصلاحات لازم، پرسش‌نامه‌ی نهایی را تهیه کردند. پایایی این پرسش‌نامه نیز با محاسبه‌ی ضریب آلفاکرونباخ (۰/۹۳) تأیید شد.

پرسش‌نامه‌ی مذکور در پنج بخش کلی (شامل ۴۱ سؤال بسته و یک سوال باز) تدوین شد. بخش اول مشتمل بر سه سؤال بسته در باره‌ی ویژگی‌های فردی پاسخ‌دهنده بود؛ چهار بخش بعدی نیز به ترتیب مشتمل بر ۹، ۱۰، ۹ و ۱۰ سؤال بسته بود که نظر افراد را در مورد وضعیت عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای در ابعاد پیش‌زمینه (با سه مقیاس تأثیر زیادی داشته است، نسبتاً تأثیر داشته است و

1- Context, Input, Process, Product

اصفهان در بُعد نتایج اجرا، نشان داد حدود ۶۷ درصد افراد عملکرد نظام مذکور را در این بُعد نسبتاً مناسب ارزیابی نمودند (میانگین امتیاز عملکرد $15/78 \pm 44/11$) (جدول ۱). در مقایسه‌ی میانگین امتیاز گویه‌های ده‌گانه‌ی بُعد نتایج اجرای مدل ارزیابی عملکرد نظام مورد مطالعه، گویه‌ی ایجاد روحیه‌ی تحقیق و تفحص در دانشگاه با $1/2 \pm 0/45$ بیش‌ترین میانگین امتیاز را کسب نمود (جدول ۲). در مجموع، تحلیل داده‌ها در باره‌ی تعیین وضعیت عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از مدل سیپ، نشان داد حدود ۹۱ درصد افراد عملکرد نظام مذکور را متوسط ارزیابی کردند (میانگین امتیاز عملکرد $50/47 \pm 14/8$). همچنین در مقایسه‌ی میانگین امتیاز ابعاد چهارگانه‌ی مدل سیپ، بعد درون‌داد بیش‌ترین و بعد پیش‌زمینه کم‌ترین میانگین امتیاز را داشتند (جدول ۱).

میانگین امتیاز گویه‌های ۹ گانه‌ی بُعد درون‌داد مدل ارزیابی عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه نیز گویه‌ی تدوین آیین‌نامه‌ی مناسب جهت اجرای نظام فوق و اصلاح به موقع آن بیش‌ترین میانگین امتیاز ($1/7 \pm 0/57$) را داشت (جدول ۲). در خصوص تعیین و بررسی عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در بُعد فرآیند، تحلیل داده‌ها نشان داد حدود ۵۵ درصد افراد عملکرد نظام مذکور را در این بُعد متوسط می‌دانستند (میانگین امتیاز عملکرد $48/07 \pm 21/28$) (جدول ۱). همچنین مقایسه‌ی میانگین امتیاز گویه‌های ۹ گانه‌ی بُعد فرآیند مدل ارزیابی عملکرد نظام مورد مطالعه، متین آن بود که تشکیل دبیرخانه‌ی نظام فوق در دانشگاه با $1/6 \pm 0/48$ بیش‌ترین میانگین امتیاز را داشته است (جدول ۲). تحلیل داده‌ها در خصوص تعیین وضعیت عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دانشگاه علوم پزشکی

جدول ۱. میانگین امتیاز* بررسی عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای براساس مدل سیپ

بعد ارزیابی	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین امتیاز
پیش‌زمینه	۱۵	۷۵	۴۲/۷۹
درون‌داد	۱۱/۱۱	۱۰۰	۶۸/۴۸
فرآیند	۱۶/۶۷	۸۸/۹	۴۸/۰۷
نتایج اجرا	۰	۷۵	۴۴/۱۱
عملکرد کلی	۲۶/۳۲	۷۸/۹۵	۵۰/۴۷

* حداقل امتیاز ۰ و حداکثر آن ۱۰۰ بود.

جدول ۲. میانگین امتیاز بررسی عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات به تفکیک گویه‌ها

بُعد	گویه	میانگین امتیاز	رتبه
پیش زمینه	تأثیر اجرای نظام بر میزان استفاده‌ی مدیران از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها	۰/۸۶	پنجم
	تأثیر اجرای نظام بر اعتقاد کارکنان و مدیران به همکاری و مشارکت	۰/۹۶	چهارم
	تأثیر اجرای نظام بر اعتقاد مدیران به تخصیص منافع حاصل از مشارکت	۰/۵۹	دهم
	تأثیر اجرای نظام بر مشخص کردن اهداف مشارکت برای کارکنان	۰/۹۶	سوم
	تأثیر اجرای نظام بر تدوین قوانین و مقررات هم‌خوانی با همکاری و مشارکت	۰/۷۴	هشتم
	تأثیر برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با نظام، بر اجرای بهتر نظام	۰/۶۸	نهم
	تأثیر اجرای نظام بر محور بودن کیفیت مشتری	۰/۷۶	هفتم
	تأثیر اجرای نظام در تدوین خط‌مشی‌ها و استراتژی‌های مربوط به مشارکت کارکنان	۰/۹۹	دوم
	تأثیر اجرای نظام بر انجام کارها به صورت گروهی و تیمی	۰/۸۲	ششم
درون‌داد	تأثیر اجرای نظام بر قانونمند کردن جمع‌آوری پیشنهادات	۱/۲	اول
	تدوین آیین‌نامه‌ای مناسب جهت اجرای نظام پذیرش و بررسی و اصلاح آن	۱/۷	اول
	تدوین برنامه‌های عملیاتی و اجرای نظام فوق در دانشگاه	۱/۶	سوم
	طراحی تیم‌های مناسب جهت دریافت، بررسی و انتخاب پیشنهادات در دانشگاه	۱/۳	ششم
	طراحی تیم‌های مناسب جهت ارزیابی پاداش و انتخاب طرح‌های برتر در دانشگاه	۱/۶	دوم
	روش تأمین بودجه‌ی لازم جهت اجرای نظام فوق در دانشگاه	۱/۲	نهم
	تدوین برنامه‌ی منظم و مستمر ارزیابی نظام مذکور و اصلاح آن در دانشگاه	۱/۳	چهارم
	طراحی و تدوین برنامه‌های مناسب آموزشی مرتبط در دانشگاه	۱/۲	هفتم
	میزان استفاده از مشاوران و متخصصان مرتبط در اجرای نظام فوق در دانشگاه	۱/۲	هشتم
فرآیند	نحوه‌ی سازماندهی کار در اجرای نظام فوق در دانشگاه	۱/۳	پنج
	اجرای نظام مطابق با آیین‌نامه‌ی طراحی شده	۱/۶	دوم
	میزان سریع بودن اجرای پیشنهادات	۰/۸۳	پنجم
	پرداخت سریع پاداش‌های مَصُوب شده و تعیین شده	۰/۴۴	نهم
	نحوه‌ی انتخاب طرح‌ها و پیشنهادات برتر سال	۰/۶۳	هفتم
	ایجاد گروه‌های همیاری و بهبود مناسب	۰/۸۵	چهارم
	حمایت عملی مدیریت از اجرای نظام در دانشگاه	۰/۷۹	ششم
	تشکیل دبیرخانه‌ی نظام در دانشگاه	۱/۶	اول
	انتخاب مناسب دبیران نظام در دانشگاه	۱/۵	سوم
نتایج	برگزاری جشن‌ها، همایش‌ها و تبلیغات لازم در این زمینه	۰/۴۵	هشتم
	افزایش رضایت کارکنان	۱/۲	دوم
	فراهم آوردن زمینه جهت شکوفایی استعدادها و بروز خلاقیت و نوآوری	۱/۱	سوم
	افزایش میزان صرفه‌جویی‌های اقتصادی	۰/۸۹	پنجم
	افزایش درآمد کارکنان	۰/۲۹	دهم
	ایجاد روحیه‌ی تیمی و انجام کار گروهی	۰/۹۳	چهارم
	بهبود روابط مدیران و کارکنان	۰/۷۷	هشتم
	ایجاد روحیه‌ی تحقیق و تفحص	۱/۲۳	اول
	ارتقای حس وفاداری و تعهد سازمانی در کارکنان	۰/۸۴	ششم
نتایج	میزان تحقق اهداف سازمانی	۰/۸۲	هفتم
	میزان ایجاد تحول اداری	۰/۷۲	نهم

بحث و نتیجه‌گیری:

بر اساس نتایج بررسی حاضر، می‌توان عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات مستقر در دانشگاه را در بُعد پیش‌زمینه، متوسط ارزیابی کرد. به عبارتی آنچه دانشگاه تاکنون برای تحقق نظام مذکور برنامه‌ریزی و اجرا نموده، تا حد مطلوبی توانسته است زمینه را برای پیاده‌سازی این نظام فراهم آورد.

لزوم فراهم آوردن بستر مناسب برای اجرا و پیاده‌سازی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات که خود گامی مؤثر در راستای توسعه‌ی نظام مدیریت مشارکتی به شمار می‌رود، در مطالعات قبلی نیز تأکید شده است. تسلیمی در بررسی خود نهادینه‌سازی نظام پیشنهادات را به عنوان زمینه‌ای برای شکل‌گیری فرهنگ نخبه‌پروری و دستیابی به بهترین روش حل مسائل، منوط به شناسایی و رفع موانع رفتاری پایه در فرآیند فوق می‌داند [۹]. مظلومی نیز در پژوهش خود راهکارهایی مانند آموزش، ترغیب به کار گروهی، توسعه‌ی فرهنگ کتاب‌خوانی، تشکیل اتاق فکر، تربیت مشاور برای پیشنهاددهندگان، ایجاد احساس تعلق نسبت به سازمان، ایجاد فیلترهای نامحسوس برای ثبت پیشنهادات، افزایش سطح آگاهی پرسنل از فعالیت‌های سازمان و مکانیزاسیون سیستم پیشنهادات را از جمله مواردی عنوان کرده است که می‌توانند از طریق افزایش کیفیت پیشنهادات بر نهادینه‌سازی نظام پیشنهاداتی دستگاه‌های دولتی تأثیر مثبت داشته باشد [۱۰]. پژوهش دیگری که بر فرهنگ‌سازی و نهادینه‌سازی نظام پیشنهادات تأکید دارد، مطالعه‌ی روحی و همکارانش است. آنان در مطالعه‌ی خود اصلاح و تعدیل فرهنگ سازمانی را از امکانات توفیق اجرای مدیریت مشارکتی معرفی نمودند [۱۱]. در مطالعات دیگری نیز تعهد مدیریت ارشد [۱۲، ۱۴]، مشارکت سرپرست [۱۲]، تدوین سیاست [۱۵، ۱۶]، خط مشی، روش کارها و قوانین مشخص و توسعه‌ی زیرساخت‌های لازم [۱۲] از پیش‌نیازهای پیاده‌سازی موفق نظام پیشنهادات در سازمان‌ها عنوان شده است. با توجه به اهمیت بسترسازی مناسب جهت اجرای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات و نیز عملکرد متوسط نظام مذکور در دانشگاه، لازم است به منظور تقویت بُعد پیش‌زمینه‌ی اجرای این نظام، مسؤولین و برنامه‌ریزان دانشگاه اهتمام بیش‌تری در خصوص ترویج

فرهنگ مشارکت در دانشگاه داشته باشند. درخصوص سنجش عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهاداتی مستقر در دانشگاه در بُعد درون‌داد، نتایج مطالعه‌ی حاضر وضعیت متوسط را برای نظام گزارش کرد؛ بدین معنا که سیستم کنونی در دانشگاه تا حدی توانسته آن چه برای اجرا و پیاده‌سازی نظام مذکور موردنیاز است، فراهم آورد. موارد موردنیاز شامل مواردی از قبیل تدوین آیین‌نامه و برنامه‌های عملیاتی نظام، طراحی تیم‌های برنامه‌ریزی و اجرایی مناسب، تأمین بودجه و منابع مالی لازم و... می‌باشد. نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات همانند هر نظام دیگر برای استقرار کامل، به بهره‌گیری از منابع و داده‌هایی نیاز دارد و چنانچه منابع اجرایی موردنیاز آن به صورت مطلوب و کامل فراهم نشود، نمی‌توان انتظار پیاده‌سازی جامع آن را داشت. سیاست‌گذاری‌های کلان و برنامه‌ریزی‌های دقیق [۱۷]، سبک‌های رهبری و مدیریتی مناسب [۱۱، ۱۸]، ایجاد انگیزه‌ی کافی برای مشارکت [۱۹]، تأمین بودجه و اعتبار کافی [۱۲]، تدوین برنامه‌های اجرایی و عملیاتی دقیق [۱۲] و تشکیل تیم‌های کاری مختلف [۲۰] از جمله درون‌دادهایی است که در مطالعات قبلی جهت استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات معرفی شده‌اند. با توجه به ضرورت فراهم آوردن و استفاده از منابع و درون‌دادهای لازم برای اجرای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات و نیز امتیاز متوسط دانشگاه در این حیطه، فراهم‌آوری و تأمین منابع لازم و پیش‌نیازهای اصلی استقرار نظام مذکور اجتناب‌ناپذیر می‌باشد.

تعیین عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات در ابعاد فرآیند (چگونگی روند اجرایی نظام) و نتایج اجرا (اثرات منتج از اجرای نظام) نیز یافته‌های مشابهی با ابعاد قبلی نشان داد. متوسط بودن این ارزیابی‌ها، برنامه‌ریزی و تلاش در راستای بهبود روند اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات و سنجش و پایش بیش‌تر تأثیرات و نتایج اجرایی آن را می‌طلبد. از عواملی که تأثیر مثبت آن‌ها بر بهبود و اصلاح نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات در دو بُعد اخیر در مطالعات قبلی تأیید شده، می‌توان به مکانیزم‌های مناسب پاداش، تقدیر و تشکر [۱۴]، تبلیغات و اطلاع‌رسانی عمومی [۱۴]، تدوین راهکارهای عادلانه و منصفانه‌ی ارزیابی

پیشنهادها [۱۳،۲۱]، انتخاب مسؤلان و دبیران لایق و کاردان [۱۲]، تلاش در جهت اجرای پیشنهادهای کاربردی و مفید و اجرایی نمودن نظام مذکور براساس سیاست و دستورالعمل مشخص [۱۲] اشاره داشت.

در مجموع، ارزیابی بررسی ما از نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها با استفاده از مدل چهار بعدی سیپ عملکرد نسبتاً مثبت و مؤثر را آشکار ساخت که شبیه مطالعات قبلی در کشور بود [۲۲]. شواهد نشان می‌دهد سیستم پیشنهادها یک ابزار قوی برای مدیریت سازمان بوده و ضروری است سیستم جامع و کارایی برای شناسایی، تشویق و پیگیری اجرای پیشنهادها در سازمان طراحی شود [۲۳]. نظر به اثبات تأثیر اجرایی نظام مذکور و در نهایت نظام مدیریتی مشارکتی در بهبود کارایی و اثربخشی سازمان [۲۴،۲۵]، اصلاح عملکرد کنونی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در دانشگاه به ترتیب در ابعاد پیش‌زمینه، نتایج اجرا، فرآیند و درون‌داد ضرورت می‌یابد. براین اساس به منظور افزایش مشارکت کارکنان و بهبود عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها، راهکارهای زیر پیشنهاد می‌گردد:

- تهیه و طراحی برنامه‌های اعطای پاداش به کارکنانی که پیشنهادها را ارزنده و کاربردی ارائه می‌نمایند.
- تلاش در جهت تسریع و تسهیل در امر پرداخت پاداش به کارکنان ارائه‌دهنده‌ی پیشنهادها کاربردی و ارزنده.
- برنامه‌ریزی جهت برگزاری جشن‌ها، همایش‌ها و دیگر روش‌های مناسب اطلاع‌رسانی در خصوص روند اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و تأثیرات و نتایج آن
- تدوین و طراحی برنامه‌های تخصیص منافع حاصل از

مشارکت به کارکنان سازمان.

- مستندسازی و شفاف‌سازی روند انتخاب پیشنهادات و طرح‌های برتر و اطلاع‌رسانی مناسب و جامع در خصوص آن.
- برگزاری بیش‌تر دوره‌ها و کارگاه‌های کاربردی و تخصصی آموزشی با موضوع نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها.

• بسترسازی و گسترش فرهنگ همکاری و مشارکت و ترویج انجام کارهای گروهی و تیمی.

• حرکت به سمت انتخاب و ارج نهادن به پیشنهادهایی که اجرای آن‌ها به نحوی باعث ایجاد تحولات اداری چون منطقی نمودن اندازه‌ی دولت، تحول در نظام‌های استخدامی، تشکیلاتی و مدیریتی، ارتقای کرامت مردم و افزایش رضایتمندی مشتریان، اصلاح و بهبود روش‌های انجام کار و... می‌گردد.

• حرکت به سمت انتخاب و ارج نهادن به پیشنهادهایی که اجرای آن‌ها باعث بهبود روابط کاری افراد، تقویت الگوی ارتباطات سازمانی و سالم‌سازی شبکه‌های رسمی و غیررسمی می‌شود.

- تعیین منابع مالی و بودجه‌ای لازم برای اجرای بهتر نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها که اهم آن‌ها تأمین منابع مالی و تشویقی موردنیاز برای اعطای پاداش به طرح‌های برتر است.
- بهره‌گیری از نظرات و کارشناسی‌های مشاوران و متخصصان مربوطه در اصلاح و بهبود روند اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها.
- بازنگری در ترکیب اعضای شوراهای سیاست‌گذاری، عمومی و اختصاصی.

تشکر و قدردانی:

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی تحت عنوان ارزیابی عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در دانشگاه علوم پزشکی با استفاده از مدل سیپ، م‌صوب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۷ و کد ۲۸۷۰۹۳ می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا شده است.

Evaluation of Patient's registry and complain system utilizing SIP model

Authors

Hanieh Sadate Sajjadi¹, Sara Baratpour², Mohammad Hadi^{3*}

Abstract:

Background and objective:

Implementing a suggestion system is one of the effective tools to change the workplace atmosphere and prepare an appropriate field for staff participation. The aim of this study was to evaluate the suggestion system of Isfahan University of Medical Sciences (IUMS) using CIPP model.

Methods:

This descriptive study was a cross-sectional one. The population consisted of all members of the executive committee of suggestion system and the members of professional and general committee of IUMS. Considering some limitations, sampling was not done. Data was gathered through a researcher-designed questionnaire that its content validity was approved by the professors, and Cronbach's alpha confirmed its reliability. Collected data was analyzed using SPSS software (version 16).

Results:

Results showed that the mean score of the performance for the mentioned system was 50.47 ± 14.8 . The comparison of the mean scores for the four dimensions of CIPP model showed that the input dimension had the highest score and process, product and context dimensions were next on the hierarchy.

Conclusion:

Planning some awards, facilitating and accelerating the personnel's pay and familiarizing them about with the process and implementation of the suggestion system are some effective recommendations to increase staff participation.

Keywords: Assessment, performance, suggestion system, CIPP Model

1- PhD student in Health services management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran and expert of Administrative vice chancellery, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

2- expert of Statistics and Information Management, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

3- MD, manager of President office, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

(*Correspondence: hadi@mui.ac.ir)

References:

1. Janati a, Modirshahla A, Seyedmousavi M, Siyahi M, Vahidi R. A survey on acceptability and impact of conducting recommendation system for Tabriz University of Medical Sciences, *Journal of Health Administration*, 2006; 9 (23): 59-64 [article in Persian].
2. Zeraatpishe A, Management by suggestions, *Tadbir*, 2001; 114: 30-35 [article in Persian].
3. Sheikhmohammadi M, Toliyatezavare M, Participatory management by suggestion system, *Isiran Institute Publication*, 2005 [book in Persian].
4. Tousi M, Participation in management and ownership, *The Center of Public Management Publication*, Second edition, 1993[book in Persian].
5. Razaviamiri Z, Saeedi Z, The evaluation and development of suggestion system, *Tadbir*, 2007; 172: 44-48 [article in Persian].
6. Haeri A, Designing internal suggestion system (the report of second phase), *Governmental report*, Tehran: Iranian Research Institute for Information Sciences and Technology (IRAN-DOC), 1999 [article in Persian].
7. The Administrative and Employment Affairs Organization of Iran, The suggestion system and its implementing, *Payametahavol*, 1999; 3: 9 [article in Persian].
8. Sadaghiyani E, Healthcare evaluation and hospital standards, Tehran, Moeen and Elm va Honar Publication, 1997 [book in Persian].
9. Taslimi M, The behavioral barriers of suggestion system's institutionalizing, *Daneshe Modiriyat*, 1998; 43: 6-23 [article in Persian].
10. Rouhiisaloo M, The suggestion system institutionalizing, Tehran, The management school of Tehran University, 1998 [book in Persian].
11. Mazloumi M, Shakerinavaee Gh, The effect of interaction between organizational culture and staff motivation on the suggestion system institutionalizing in public organization, Tehran, The management school of Tehran University, 1998 [book in Persian].
12. Marx A E, Critical Success Factors of Suggestions Systems, *Ife Psychologia*, 2008; 16 (1): 24-36.
13. Wood A, Managing employees' ideas: From where do ideas come?, *The Journal for Quality and Participation*, 2003; 26 (2): 22.
14. Sweetman P, How to seek suggestions from staff, *People Management*, 2005; 11(13): 44 - 45.
15. Ivancevich J M, *Human Resource Management*, New York, Mc Graw-Hill Co., 2001, 622.
16. Mathis R L, Jackson J H, *Human Resource Management*, 10th edition, South Western, a division of Thomson Learning, OH, 2003, 650.
17. Rajae M, Panahi M, Farahmand N, Namaziyan H, The suggestion system audit by leaders in large organizations, Tehran, The management school of Tehran University, 1998 [book in Persian].
18. Girardelli D, A Model of High-Performance Suggestion Systems, PhD's Thesis, University of Kentucky, 2005.
19. Vahidi R, The study of nursing view about the role of motivation in tendency of participative management system and creating job satisfaction, *The Journal of Tabriz University of Medical Sciences*, 1994; 28 (24): 126-137 [article in Persian].
20. Mohsenpour L, Navipour H, Ahmadi F, The study of participative management effect on job satisfaction of nursing, *The Journal of Army University of Medical Sciences*, 2005; 3 (4): 689-694 [article in Persian].
21. Darragh-Jeramos P, A suggestion system that works for you, *Super Vision*, 2005; 66 (7): 18.
22. Rahnoud F, The evaluation of suggestion system in public sector, *Danesh modiriyat*, 2000; 13 (51): 35-60 [article in Persian].
23. Crail M, Fresh ideas from the floor, Available from: Available from: <http://www.personneltoday.com/articles/2006/06/20/35932/fresh-ideas-from-the-floor.html>. [cited 2010 Nov 11].

24. Mosadeghrad A, The role of participative management in hospital efficiency and effectiveness, Journal of Research in Medical Sciences, 2003; 8 (3): 85-89 [article in Persian].
25. Tavakoli M, Rajaepour S, Ahmadi S, Bashardoust N, The factors affecting hospital efficiency increasing, Journal of Research in Medical Sciences, 1995: 11 (1): 28-33 [article in Persian].