

توسعه تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده: الگویی برای شکل‌دهی ابتکار عمل کارکنان

اکبر حسن پور*
محمد حسن پور**
سید صمد حسینی***
محمد عباس زاده****

چکیده

امروزه در تغییر و بهبود سازمان‌ها بیش از پیش بر نقش کارکنان تأکید می‌گردد زیرا کارکنان از نزدیک با مسائل و مشکلات سازمان برخورد دارند. از جمله مهم‌ترین ابزارهایی که جهت نقش‌آفرینی کارکنان و بهره‌گیری از ایده‌ها و ابتکار عمل‌های آن‌ها استفاده می‌شود، نظام پیشنهادها است اما تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد در این نظام جایگاه محوری دارد ولی متأسفانه تحقیقات کمتری راجع به تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد و عوامل مؤثر بر آن انجام شده است. در این راستا تحقیق حاضر با استفاده از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی و با توسعه تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده عوامل مؤثر بر تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد را مورد بررسی قرار می‌دهد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد خود هویتی و شخصیت اثرگذار با تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد ارتباط معنی‌دار دارند ولی تأثیر خودهویتی بر تمایل کارکنان بر ارائه پیشنهاد زیاد است.

واژگان کلیدی: تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده، نظام پیشنهادها و تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد

* استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد قزوین

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی

*** دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی

**** استادیار دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز

تاریخ دریافت: ۹۱/۵/۳ تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۱۲

مقدمه

امروزه کارکنان نقش کلیدی در افزایش کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق بهبود مستمر یا کایزن دارند. کایزن فرایندی مستمر و پایدار است که تمامی کارکنان را در سازمان درگیر و مشارکت می‌دهد. کایزن به تلاش‌های مستمر تمامی اعضای سازمان جهت بهبود و کارآمدی پایدار سازمان و کاهش هزینه‌ها و افزایش عملکرد اطلاق می‌گردد.

امروزه توانایی نظام‌مند سازمان‌ها در جهت به کارگیری توانایی فکری کارکنان نه صرفاً توانایی یدی و فیزیکی آن‌ها، به عنوان عامل مهمی در توسعه تعهد، مشارکت، احساس هدفمندی در فعالیتهای روزانه نیروی کار محسوب می‌گردد. تأکید زیاد بر مشارکت کارکنان در سازمان‌ها آن‌ها را از سازمان‌های سنتی کاملاً تفکیک می‌کند.

نظام پیشنهادها یکی از مهم‌ترین فعالیتهای کایزن در سازمان‌ها قلمداد می‌گردد. نظام پیشنهادها کانال ارتباطی رسمی بین کارکنان و مدیران است. این نظام‌ها اثر مهمی در سودآوری و رشد سازمان‌ها دارند. به نظر «باسفورد و مارتین» بیش از دو بلیون دلار توسط سازمان‌ها با اجرای ایده‌های بهبودی کارکنان از طریق نظام پیشنهادات رسمی صرفه‌جویی می‌گردد (لاک و همکاران^۱، ۱۹۹۵). نمونه ای از این سازمان‌ها شرکت خودروسازی تویوتا می‌باشد که در آن سالانه کارکنان ۱/۵ میلیون پیشنهاد در سطح شرکت ارائه می‌کنند که ۳۰۰ میلیون دلار صرفه‌جویی ایجاد می‌کند (رابینسون و اشکروود^۲، ۲۰۰۴).

علی‌رغم منافع و بازگشت مالی و صرفه‌جویی نظام پیشنهاد مناسب، شواهد نشان می‌دهد که برخی از سازمان‌ها از این مزیت نمی‌توانند بهره‌برداری کنند این بحث در مقایسه بین سازمان‌ها و شرکت‌های غربی و آسیایی کاملاً روشن است. مطالعه «وماک و همکارانش» در صنعت خودروسازی نشان داد که هر کارگر ژاپنی به طور متوسط سالانه ۶۱/۶ تا پیشنهاد ولی کارگران آمریکایی و اروپایی به طور متوسط سالانه ۰/۴

1. Locke and et al

2. Robinson, A.G, & Schroeder

پیشنهاد ارائه می‌کنند (ترامیفو و همکاران^۱، ۱۹۹۰).

تحقیقات اخیر عوامل کلیدی موفقیت در اجرای نظام‌های موفق پیشنهادها را بررسی کرده و بینش ارزشمندی فراهم آورده‌اند (اکستل، ۲۰۰۱؛ کَلگ و همکران، ۲۰۰۱؛ پیرو و همکاران، ۲۰۰۳). اما یکی از مهم‌ترین محدودیت تحقیقات قبلی اتخاذ رویکرد التقاطی بوده است (اکستل، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر ارتباط بین سازه‌های مختلف بدون در نظر گرفتن دیدگاه تئوریک منسجم و یکپارچه استخراج شده است. «ساتن و استاو» این رویکرد را ضد تئوریک نامیده و بحث می‌کنند که جمع‌آوری صرف داده در خصوص لیستی از متغیرها از لحاظ تئوریک چندان سازنده نیستند. چرا که داده به تنهایی الگوهای تجربی را تشریح می‌کند در حالی که تئوری چرایی الگوی تجربی مشاهده شده را توضیح می‌دهد (ساتون و اشتراو، ۱۹۹۵).

تحقیق حاضر با مرور ادبیات نظری بر مبنای تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده، مدل تئوریک خاصی را توسعه می‌دهد که مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها را با یکپارچه‌سازی عوامل روان‌شناختی به خصوص با عوامل زمینه‌ای گسترده توضیح می‌دهد. به عبارتی با توجه به نارسایی‌های تحقیقات قبلی این تحقیق با توسعه تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده عوامل مؤثر بر تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد را مورد بررسی قرار خواهد داد. پس سؤال اصلی تحقیق این است که چه عواملی با چه تعاملاتی بر تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد اثر گذارند؟

نظام پیشنهادها کانال‌های ارتباطات رسمی هستند که مدیریت در جهت پرورش تبادل اطلاعات منظم و مستمر بین کارکنان و مدیریت آن را اجرا می‌نماید (کارگر شورکی، ۱۳۸۷).

نظام پیشنهادها قدمت زیادی دارد و به سال ۱۸۹۸ برمی‌گردد زمانی که شرکت «ایستمن کداک» اولین نظام پیشنهاد رسمی را ایجاد کرد (میشارا، ۱۹۹۴).

نظام پیشنهادها کارکردهای مهمی در سازمان دارد که شامل: نخست، تبدیل دانش نهفته کارکنان به دانش صریح را ارتقا می‌بخشند (لام، ۲۰۰۰) دوم، به عنوان منبع نوآوری عمل می‌کنند. به عبارتی آن‌ها ایجاد ایده‌های جدید را ارتقاء بخشیده و بهبود و

تقویت فعالیت‌های موجود را تسهیل می‌سازند (آرتور و اسمیت، ۲۰۰۱). سوم، مشارکت و درگیری کارکنان را ارتقا می‌بخشند و بدین طریق رضایت، احساس تعلق و بهره‌وری نیروی کار را افزایش می‌دهند. چهارم، از دیدگاه مالی نظام‌های پیشنهادها اثر مهمی بر سودزایی سازمان دارند (لاک و جین، ۱۹۹۵).

همان‌طور که گفته شد اگر نظام پیشنهادها خوب اجرا گردد کارکردهای سازمانی مهمی ارائه می‌کند. بنابراین حائز اهمیت است که درک بهتری از کارکردشان و به ویژه عوامل مؤثر بر مشارکت کارکنان در چنین نظام‌هایی صورت گیرد. تحقیقات تجربی اخیر بینش ارزشمندی در خصوص کارکرد نظام‌های اثربخش پیشنهادها فراهم آورده‌اند (آکستل و همکاران، ۲۰۰۰؛ کنگ و همکاران، ۲۰۰۲؛ فرس و همکاران، ۱۹۹۹؛ اولدهام و کامینگز، ۱۹۹۶؛ راپ و اکلوند، ۲۰۰۲).

«اولدهام و کامینگز» بر این باورند که ارائه پیشنهاد علاوه بر اینکه موضوع فردی است به همان اندازه یک موضوع زمینه‌ای می‌باشد. شخصیت خلاق به عنوان یک ویژگی فردی و پیچیدگی شغلی (میزان چالشی بودن شغل) و سبک سرپرستی (میزان حمایت از موفقیت‌های کارکنان) به عنوان عوامل زمینه‌ای نقش مهمی را ایفاء می‌کنند (اولدهام و کامینگز، ۱۹۹۶).

«فریس و همکارانش» مدلی را در خصوص ارائه پیشنهاد به عنوان کارکرد خصیصه‌های فردی؛ ویژگی‌های کاری؛ انگیزاننده‌ها و خودکارآمدی مطرح ساختند که ممکن است این عوامل مانع مشارکت کارکنان نیز گردد. آن‌ها بین دو پارامتر اصلی تمایز قائل شدند: داشتن ایده (عنصر خلاق) و نوشتن و ارائه پیشنهاد (عنصر ابتکار عمل و تشریح اشتیاق به صرف وقت برای یک فعالیت) (بابسون، ۱۹۹۳). نتیجه مطالعه این نویسندگان نشان داد که ابتکار عمل در کار، توانایی ادراک شده در نوشتن پیشنهاد و حمایت سرپرست اثر مثبتی بر مشارکت کارکنان دارند. در کل نتایج تحقیق حاکی از آن بود که کارکنانی پیشنهاد ارائه می‌کنند که فعال بوده و دارای درجه بالایی از شایستگی ادراک شده هستند.

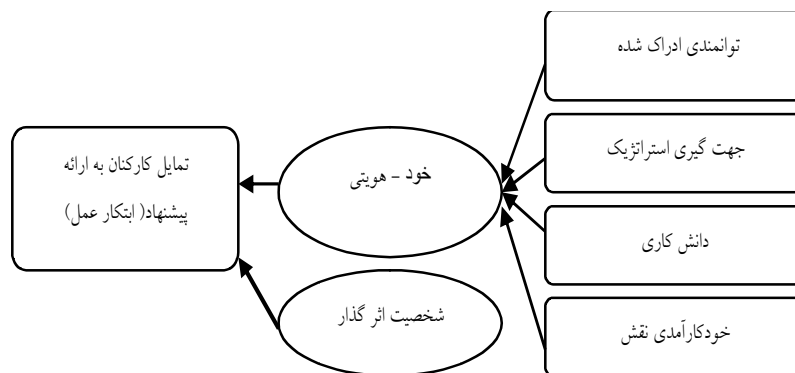
در کل مفاهیم مهم استخراجی و مورد بحث در تحقیقات قبلی شامل؛ شخصیت خلاق؛ خودکارآمدی؛ استقلال و پیچیدگی شغل؛ حمایت سرپرست و اعتماد بودند. تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده در خصوص رفتارهای انسانی و ارادی کاربرد دارد.

این تئوری یکی از مهم‌ترین و تأثیرگذارترین تئوری در مبانی نظری است که به ارتباط بین رفتار و نگرش مرتبط بوده و قدرت پیش بینی بالایی دارد. این تئوری به طور موفق در چندین زمینه به کار گرفته شده است نظیر؛ روان‌شناسی سلامت، ورزش، بازاریابی و ... (آمیثاژ و کونر، ۲۰۰۱؛ آجزن، ۱۹۹۱؛ آمیثاژ و کریستن، ۲۰۰۳).

مدل کلی تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده فرض می‌کند که احتمال رخداد یک رفتار ارادی به خصوص به طور مثبت به شدت تمایل فرد به انجام چنین رفتاری بستگی دارد. همان‌طور که «آجزن» بیان کرده است تمایلات، تعیین کننده چگونگی تلاش و کوشش افراد برای انجام رفتاری می‌باشد بنابراین فرض می‌گردد که ارائه پیشنهاد یکی از کارکردهای تمایل کارمند خواهد بود. به عبارتی ارائه پیشنهاد یک رفتار تصادفی نیست بلکه نتیجه تلاش برنامه‌ریزی شده کارمند می‌باشد.

در شکل اصلی تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده سه عامل بر تمایل رفتاری اثرگذار هستند (آجزن، ۱۹۹۱): نگرش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتار ادراک شده. در این تحقیق آن مدل توسعه داده شده و دو عامل نیز به آن اضافه شده است که شامل؛ خود-هویت و شخصیت اثرگذار است. لازم به ذکر است در این تحقیق فقط عوامل اضافه شده به مدل و تأثیر آن‌ها بر تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد بررسی خواهد شد.

با توجه به پیشینه و تحقیقات قبلی و تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده مدل مفهومی زیر ارائه می‌گردد و ضمن تشریح اجزای مدل و رجوع به مبانی نظری فرضیات تحقیق ارائه می‌شوند:



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

خودهویتی: مفهوم خود هویتی از تئوری هویت نشأت می‌گیرد که بیانگر حد و میزانی است که افراد خودشان را به عنوان ایفاگر نقش اجتماعی ویژه می‌بینند (آمی‌تاژ و کونر، ۲۰۰۱). به عنوان نمونه، افرادی که خودشان را به عنوان اهداءکنندگان خون می‌بینند به احتمال قوی بیشتر خون می‌دهند. مطالعات تجربی نشان می‌دهد لحاظ خود هویتی قدرت پیش‌بینی مدل تغییر رفتار برنامه‌ریزی شده را بهبود می‌دهد (آمی‌تاژ و کونر، ۱۹۹۹؛ پیرو و همکاران، ۲۰۰۳؛ وومک و همکاران، ۱۹۹۰).

در بین انواع مختلفی از هویت‌های فردی اینجا به ایده هویت نقش پرداخته می‌شود که به تعریف فرد از خودش به عنوان کسی که نقش اجتماعی خاصی را انجام می‌دهد اشاره دارد. این مفهوم می‌تواند در مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها بکار گرفته شود که به ادراکات کارمند از ارائه پیشنهاد مربوط می‌گردد و بخشی از نقش‌های وی به عنوان کارمند یک سازمان قلمداد می‌گردد. بر این اساس فرضیه زیر را می‌توان ارائه کرد:

فرضیه اول: شدت تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تحت تأثیر خود هویتی آنان در کار است.

شخصیت اثرگذار: «کونر و آبرهام» لحاظ نمودن ویژگی‌های شخصیتی را در مدل اصلی تغییر رفتار برنامه‌ریزی شده پیشنهاد داده‌اند. آن‌ها بحث کرده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی ممکن است شامل ترجیحات افراد برای محیط‌های کاری خاص باشد. آنان ویژگی‌های شخصیتی پنج‌گانه: صداقت و روراستی، وظیفه‌شناسی، سازش‌پذیری و بی‌تفاوتی را مد نظر قرار داده که در کل به عنوان ویژگی‌های روان‌شناختی انسانی مطرح می‌گردند. طبق مطالعه تجربی «کونر و آبرهام» فقط وظیفه‌شناسی که به کارایی سازمان، مسئولیت‌پذیری و وابستگی اطلاق می‌گردد با رفتار ارتباط دارد (کونر و آبرهام، ۲۰۰۱).

در این تحقیق ما ایده «کونر و آبرهام» را که ویژگی‌های شخصیتی را به چارچوب تغییر رفتار برنامه‌ریزی شده پیوند دادند دنبال می‌کنیم ولی به جای لحاظ ویژگی‌های شخصیتی گسترده نظیر ویژگی‌های شخصیتی پنج‌گانه ما ویژگی‌های شخصیتی شخصیت اثرگذار را بررسی خواهیم کرد. این ویژگی به تمایل پایدار فرد به کنکاش فرصت‌های محیطی جهت ایجاد ابتکار عمل‌های لازم اطلاق می‌گردد (بتامن و همکاران، ۱۹۹۳).

شخصیت اثرگذار با پیامدهایی نظیر عملکرد کاری، موفقیت کارراهه، اثربخشی رهبری، عضویت در گروه‌های بهبود مستمر داوطلبانه و عملکرد تیمی ارتباط دارد (کرنس، ۲۰۰۰). در بحث نظام پیشنهادها به نظر می‌رسد کارکنانی که دارای شخصیت اثرگذار هستند نرخ مشارکت بالایی در نظام پیشنهادها دارند؛ زیرا آن‌ها بهترین فرصت‌ها را شناسایی کرده جهت تغییر و بهبود محیط دنبال می‌کنند؛ بنابراین فرضیه زیر ارائه می‌گردد:

فرضیه دوم: شدت تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تحت تأثیر شخصیت اثرگذاری آن‌ها است.

خود کارآمدی نقش: خود کارآمدی نقش در تحقیقات قبلی نظام پیشنهادها به کار گرفته شده است (آکستل، ۲۰۰۰؛ کَلگ و همکاران، ۲۰۰۲؛ پاکر، ۱۹۹۸).

خودکارآمدی نقش به میزان اعتماد به نفس کارکنان به توانایی‌شان در انجام نقش اثرگذار و گسترده در مشاغل‌شان اطلاق می‌گردد. همان‌گونه که «پارکر» بیان کرد مفهوم خودکارآمدی نقش، تمرکزش از درک سنتی از آن گسترده‌تر است. خودکارآمدی نقش در مد نظر قراردادن نقش فزاینده‌ای که ابتکار شخصی، خودهدایتی و انعطاف‌پذیری در پاسخ به دامنه وسیعی از موقعیت‌ها در سازمان‌های امروزی ایفا می‌گردند، توسعه یافته است (هاگمن و وگامن، ۱۹۹۵؛ پارکر، ۲۰۰۰). برای مثال مهارت‌هایی لازم است که وظایفی نظیر حل مشکلات بلندمدت، طراحی رویه‌های بهبود یافته، هدف‌گذاری، حل تعارضات، ارائه اطلاعات به همکاران و ملاقات با مشتریان و عرضه‌کنندگان انجام شود. بنابراین کارکنان می‌بایست مهارت‌های کافی داشته باشند و در توانایی انجام دامنه گسترده از وظایف احساس اطمینان بکنند. مفهوم خودکارآمدی نقش در این راستا بوده و ارزیابی می‌کند که آیا کارکنان چنین اعتماد به نفسی را دارند (آکستل، و همکاران، ۲۰۰۰).

خودکارآمدی نقش می‌تواند در مطالعه نظام پیشنهادها با توجه به این منطبق به کار گرفته شود که اگر کارکنان احساس کنند که آن‌ها مهارت لازم برای انجام وظایف اثرگذار، استفاده از ابتکار عمل‌شان نظیر ارائه پیشنهاد، را دارند به احتمال قوی آن‌ها چنین وظایفی را در روش موفق انجام داده (آکستل و همکاران، ۲۰۰۰) و به احتمال قوی تشخیص خواهند داد که ارائه پیشنهاد یکی از بخش‌های نقش‌های کاری‌شان می‌باشد. از این رو فرضیه زیر ارائه می‌گردد:

فرضیه سوم: خودکارآمدی نقش بر خود هویتی کارکنان در کار تأثیرگذار است. توانمندی ادراک شده کارکنان: توانمندسازی به ادراک کارکنان از آزادی عمل و توانایی اتخاذ تصمیم در سازمان مربوط می‌شود. همان‌طور که « فارست » بیان کرده است توانمندسازی در خصوص قدرت و ارتقای آن می‌باشد (فارستر، ۲۰۰۰). موقعی که مشارکت کارکنان در فعالیت‌های تشریح نشده‌ای نظیر ارائه پیشنهاد مد نظر باشد استقلال و پیچیدگی شغلی عوامل مهمی در طراحی شغل محسوب شده و جهت فراهم شدن شرایط مشارکت کارکنان یا به عبارتی برای توانمندسازی کارکنان اجرا می‌گردد. «اسپریتز» بیان می‌کند که توانمند سازی به عنوان سازه انگیزشی در چهار عامل شناختی ظاهر می‌گردد: احساس معناداری، احساس شایستگی، احساس خود سامانی و احساس تأثیرگذاری. این عوامل باهم جهت‌گیری فعالی را در نقش کاری ایجاد می‌کنند (اسپریتز، ۱۹۹۵).

احساس معناداری به ارزش ادراک شده از شغل اشاره دارد. مشاغل ساده و روتین معمولاً به عنوان مشاغلی قلمداد می‌شوند که احساس معناداری کمتری در آن‌ها درک می‌گردد. احساس شایستگی به توانایی ادراک شده کارکنان از انجام شغل‌شان اطلاق می‌گردد. احساس خود سامانی احساس کارکنان از انتخاب درست در ابتکار عمل و اجرای آن را منعکس می‌سازد و در نهایت احساس تأثیرگذاری به توانایی ادراک شده کارکنان جهت تأثیرگذاری به پیامدهای سازمانی مربوط می‌گردد.

مفهوم توانمندسازی می‌تواند در مشارکت کارکنان در نظام پیشنهادها به کار گرفته شود. لذا ما فرض کردیم که توانمندسازی به خود هویتی کارکنان در ارائه پیشنهاد مرتبط است. بنابراین فرضیه زیر ارائه شده است:

فرضیه چهارم: میزان توانمندی ادراک شده کارکنان بر خود هویتی آن‌ها در ارائه پیشنهاد تأثیر دارد.

جهت‌گیری استراتژیک و دانش کاری: جهت‌گیری انعطاف‌پذیر کارکنان؛ اینکه کارکنان چگونه نقش‌های کاری و محیط‌های کاری خود را تشریح می‌دهند را توضیح می‌دهد (پارکر، ۲۰۰؛ پارکر و همکاران، ۲۰۰۰). این مفهوم رویکرد بسیار اثرگذار و گسترده را در نیروی کار از این لحاظ منعکس می‌سازد که کدام یک از کارکنان در خصوص فعالیت‌های فراتر از وظایف عملیاتی خود احساس مسئولیت دارند. کارکنانی

که جهت‌گیری انعطاف‌پذیر محدودی دارند مشاغل‌شان را به روش غیر قابل انعطاف‌پذیر تصور کرده؛ وظایف مشخص‌شده را انجام داده و در خصوص هر گونه وظایف دیگر همیشه اعتراض دارند که این‌ها شامل وظایف من نیستند. از سوی دیگر کارکنانی که داری جهت‌گیری انعطاف‌پذیر وسیعی هستند به احتمال قوی خود‌هدایت بوده و ابتکار عمل‌های شخصی را به عنوان بخشی از کار روزانه‌شان در نظر می‌گیرند (پارکر و همکاران، ۱۹۹۷). مطالعات تجربی نشان می‌دهند که جهت‌گیری انعطاف‌پذیر با عملکرد کارکنان و ابتکار عمل آن‌ها در ارتباط است (پارکر و همکاران، ۲۰۰۰).

دو جنبه جهت‌گیری انعطاف‌پذیر شامل جهت‌گیری استراتژیک و جهت‌گیری نقشی است. جهت‌گیری استراتژیک به میزان درک کارکنان از نقش‌های کاری و اهداف استراتژیک مربوط به آن‌ها اشاره دارد. جهت‌گیری نقش به پذیرش واقعی کارکنان از اهداف استراتژیک اطلاق می‌گردد که در عملکرد واقعی روزانه‌شان منعکس می‌گردد. یکی از اجزای بسیار مهم جهت‌گیری نقشی اهمیت دانش کاری است که به میزان درک کارکنان از اهمیت کسب و به کارگیری دامنه‌ای از مهارت‌ها و دانش اشاره دارد می‌گیرند (پارکر و همکاران، ۱۹۹۷).

بر این اساس فرض می‌گردد که مفهوم جهت‌گیری انعطاف‌پذیر بر تعریف بهتر ایده خودهویتی در ارائه پیشنهاد کمک کند. همانند خودهویتی جهت‌گیری انعطاف‌پذیر نیز به ادراکات کارکنان از آنچه که شامل نقش‌های کاری‌شان است، اشاره دارد. بر خلاف خودهویتی جهت‌گیری انعطاف‌پذیر دامنه وسیعی از رفتارهایی را شامل می‌شود که مستلزم ابتکار عمل شخصی و اثرگذاری در کارکنان است. بنابراین فقط در برگیرنده مشارکت در نظام پیشنهادها نظیر خود هویتی نیست. بر این مبنا فرضیات زیر ارائه شده است:

فرضیه پنجم و ششم: میزان خودهویتی کارکنان در ارائه پیشنهاد تحت تأثیر جهت‌گیری استراتژیک کارکنان است.

- میزان خودهویتی کارکنان در ارائه پیشنهاد تحت تأثیر دانش کاری کارکنان است.

روش پژوهش

روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق بر اساس هدف تحقیق، از نوع کاربردی

است و از این حیث محقق در صدد است ضمن توسعه تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده راهکارهایی عملی در جهت ارتقای نظام پیشنهادها و عوامل تأثیرگذار بر آن را ارائه نماید و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان دانشگاه تبریز به تعداد ۹۳۲ نفر است. حجم نمونه با توجه به حجم جامعه بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه از جامعه محدود و با مقدار اشتباه مجاز ۰/۰۷ برابر ۱۶۲ نفر گردید. برای اطمینان بیشتر با در نظر گرفتن مقدار اشتباه مجاز ۰/۰۶ برابر ۲۰۸ نفر شد که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردید.

برای گردآوری داده‌های مورد نیاز جهت انجام این تحقیق از پرسشنامه استفاده شده و طیف اندازه‌گیری متغیرهای پرسشنامه طیف پنج درجه ای لیکرت بوده که معادل‌های عددی در نظر گرفته شده بر آن از یک (خیلی کم) تا پنج (خیلی زیاد) است. برای سنجش اعتبار و پایایی پرسشنامه به این شرح عمل شد که توان سنجش خصیصه‌های مورد نظر در پرسشنامه با اصلاح تعدادی از گویه‌ها، توسط جمعی از خبرگان، مشتمل بر استادان و کارشناسان دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی پایایی پرسشنامه مقدماتی، ابتدا بین کارکنان توزیع گردید و سپس گویه‌های پرسشنامه بر اساس روش پایداری درونی، از تکنیک آلفای کرونباخ استفاده گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای خودکارآمدی نقش ۰/۷۷، برای جهت‌گیری استراتژیک ۰/۷۱، برای توانمندی کارکنان ۰/۷۷، برای دانش کاری ۰/۸۸، برای تمایل به ارائه پیشنهاد ۰/۸۹، برای شخصیت اثرگذار ۰/۷۴، برای خود هویتی ۰/۷۹ و برای کل پرسشنامه ۰/۹۰ به دست آمده که درصدها حاکی از پایایی بالایی است.

یافته‌ها

برای بررسی فرضیات تحقیق با توجه به اینکه سطوح سنجش متغیرهای مورد بررسی در سطح فاصله‌ای بودند، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. هرگاه در نتایج تحلیل‌ها سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد به این معنی است که بین متغیرهای مورد بررسی ارتباطی وجود دارد و هرگاه ضریب همبستگی مثبت باشد نوع رابطه مستقیم و ضریب همبستگی منفی باشد، نوع رابطه معکوس می‌باشد.

همان‌طوری که در جدول شماره (۲) دیده می‌شود رابطه بین متغیرهای توانمندی ادراک شده کارکنان، جهت‌گیری استراتژیک، دانش کاری، خودکارآمدی در نقش، شخصیت اثرگذار و خود هویتی با تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد معنی‌دار بوده و ارتباط بین آن‌ها مستقیم و همبستگی‌شان در حد متوسط می‌باشد. متغیرهای توانمندی کارکنان، جهت‌گیری استراتژیک، دانش کاری و خودکارآمدی در نقش با خودهویتی ارتباط مستقیم دارند و همبستگی بین آن‌ها به جز در دانش کاری (در حد ضعیف) در حد متوسط می‌باشد.

جدول (۲) آزمون همبستگی بین متغیرها

متغیرها	تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد	خود هویتی	شخصیت اثرگذار	خودکارآمدی در نقش	دانش کاری	جهت‌گیری استراتژیک
توانمندی کارکنان	** /۳۵۰	** /۴۱۷	** /۳۸۷	** /۳۸۷	** /۳۸۹	** /۴۸۸
جهت‌گیری استراتژیک	** /۴۰۲	** /۳۸۲	** /۳۴۹	** /۳۴۹	** /۳۰۴	
دانش کاری	** /۳۷۰	** /۲۷۴	** /۳۸۶	** /۳۸۶		** /۳۰۴
خودکارآمدی در نقش	** /۳۱۵	** /۴۱۴	** /۱		** /۳۸۶	** /۳۴۹
شخصیت اثرگذار	** /۳۱۵	** /۴۱۴		** /۱	** /۳۸۶	** /۳۴۹
خود هویتی	** /۵۳۷		** /۴۱۴	** /۴۱۴	** /۲۷۴	** /۳۸۲
** حداقل معنی‌دار در سطح /۰۵ * غیر معنی‌دار						

با توجه به جدول شماره (۲) و تحلیل فوق نتیجه گرفته می‌شود که تمامی فرضیات مورد بحث این تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند. ولی برای بررسی میزان تأثیرپذیری مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر میزان تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد، مدل ساختاری (شکل شماره ۱) با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر، مورد آزمون واقع شده است. بر اساس شاخص‌های نیکویی برازش در جدول شماره (۳)، مدل آزمون شده، مورد تأیید قرار گرفته است.

نتایج نشان می‌دهد که اثر مستقیم متغیرهای خود هویتی و شخصیت اثرگذار بر متغیر «تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد» به ترتیب ۰/۴۱ و ۰/۰۱ بوده است. اثر مستقیم متغیر توانمندی ادراک شده کارکنان بر متغیر «تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد» ۰/۰۱ بوده است. متغیر یادشده از طریق متغیر خودهویتی ۰/۱۰ تأثیر غیرمستقیم

و در مجموع ۱۱ درصد بر متغیر وابسته تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تأثیر داشته است.

اثر مستقیم متغیر جهت‌گیری استراتژیک بر متغیر «تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد» ۰/۱۸ بوده است. متغیر یادشده از طریق متغیر خودهویتی، ۰/۰۸ تأثیر غیرمستقیم و در مجموع ۲۵ درصد بر متغیر وابسته تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تأثیرگذار بوده است.

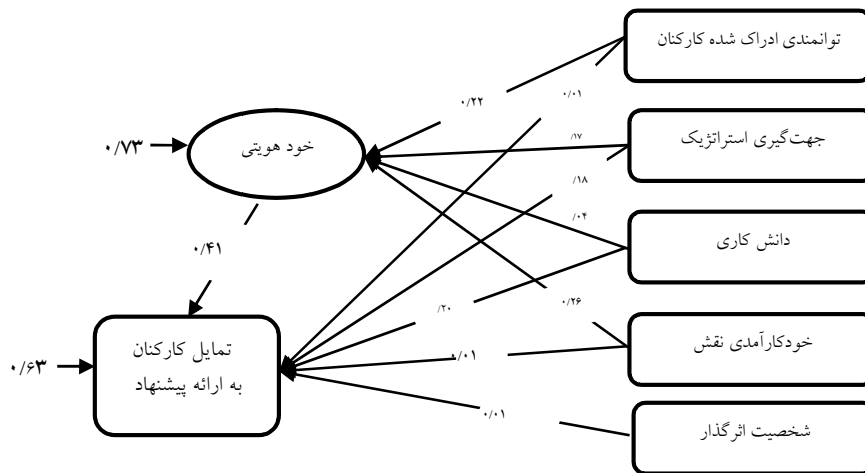
اثر مستقیم متغیر دانش کاری بر متغیر «تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد» ۰/۲۰ بوده است. متغیر یادشده از طریق متغیر خودهویتی، ۰/۰۲ تأثیر غیرمستقیم و در مجموع ۰/۲۲ بر متغیر وابسته تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تأثیرگذار بوده است.

اثر مستقیم متغیر خودکارآمدی در نقش بر متغیر «تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد» ۰/۰۱ بوده است. متغیر یادشده از طریق متغیر خودهویتی، ۰/۱۱ تأثیر غیرمستقیم و در مجموع ۱۲ درصد بر متغیر وابسته تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تأثیرگذار بوده است.

نتایج حاصله با در نظر گرفتن اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته نشان می‌دهد که در مجموع، متغیر خود هویتی بیشترین تأثیر و متغیر شخصیت اثرگذار کمترین تأثیر را بر متغیر وابسته داشته است. همچنین بر اساس مقدار اثرات تحلیل شده می‌توان گفت که ۳۷ درصد تغییرات مرتبط با متغیر تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد، توسط متغیرهای مورد استفاده در مدل تبیین شده است.

جدول (۳) تحلیل مسیر میزان تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد بر اساس متغیرهای مستقل

اثرات تحلیل نشده	اثرات تحلیل شده	اثر کل	نوع اثر		متغیرهای مستقل
			اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	
۱۶۳	۳۷	**/۱۱	**/۱۰	*/۰۱	توانمندی ادراک شده
		**/۲۵	**/۰۷	**/۱۸	جهت‌گیری استراتژیک
		**/۲۲	/۰۲	**/۲۰	دانش کاری
		**/۱۲	**/۱۱	*/۰۱	خودکارآمدی نقش
		**/۴۱	-	**/۴۱	خود هویتی
		*/۰۱	-	*/۰۱	شخصیت اثر گذار
کمیت X^2	درجه آزادی	سطح معنی داری	نیکویی برازش	نیکویی اصلاح شده برازش	خطا
۰	۰	۱	۱	۱	۰



شکل (۱) مدل ساختاری بررسی میزان اثرات مستقیم، غی مستقیم و کل متغیرهای مستقل بر وابسته

نتیجه‌گیری

ضرورت مشارکت کارکنان در سازمان‌های امروزی مانند هوای تنفسی برای یک موجود زنده است. نیروی انسانی به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری بزرگ‌ترین دارایی هر سازمان محسوب می‌شود؛ چرا که هرگونه بهبود و پیشرفت در سیستم‌های فنی و سازمانی توسط نیروی انسانی صورت می‌گیرد. توان فکری و اندیشه‌های کارکنان در سازمان به عنوان سرمایه نهفته و بالقوه است و هر سازمان و مدیریتی بتواند از این سرمایه‌های نهفته بیشترین استفاده را بکند به همان اندازه امکان رشد و توسعه خواهد داشت. نیروی انسانی بر خلاف سایر منابع با مصرف کردن کاهش و یا مستهلک نمی‌شود؛ هر چقدر از اندیشه و فکرش بیشتر استفاده نماید به همان اندازه توانایی‌اش بهبود می‌یابد. از طرف دیگر مشارکت یکی از نیازهای بسیار مهم انسان‌ها به شمار می‌رود که ریشه در فطرت بشری دارد. افرادی که در امور و فعالیت‌های سازمان شرکت نمایند و از اندیشه و فکر پاک استفاده کنند، علاوه بر پیشرفت سازمان در تعالی خویش نیز گام برداشته‌اند. برای بهبود بهره‌وری از مکانیزم‌های مختلف استفاده می‌کنند که یکی از مکانیزم‌های مدیریتی، بهره‌گیری از تکنیک‌های مختلف مدیریت مشارکتی است. مشارکت راهکاری است که به کارکنان

امکان می‌دهد به جای اینکه همیشه مدیریت و رهبری شوند از توانایی‌های خود بهره گیرند، فکر کنند و قوه خلاقیت خود را به کار بگیرند و در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت و دخالت داشته باشند. مشارکت فرآیندی است که طی آن کارکنان سازمان به طور داوطلبانه در امور و فعالیت‌های مربوط به خود دخالت می‌کنند.

نظام پیشنهادها از جمله تکنیک‌های مدیریت مشارکتی است که در چارچوب آن می‌توان از فکر و اندیشه‌های کارکنان برای مسئله‌یابی، چاره‌جویی و حل مسائل و مشکلات سازمانی بهره جست. بر اساس نظام پیشنهادها کلیه کارکنان از عالی‌ترین رده سازمانی تا پایین‌ترین سطح آن می‌توانند پیشنهادها، ایده‌ها، ابتکارات و نظرات خود را برای رفع نارسایی‌های موجود در روند کاری و یا بهبود روش‌های انجام کار و یا افزایش کیفیت تولید ارائه دهند، بشرطی که توان و انگیزه مناسب برای دخالت مؤثر را داشته باشند. به عبارتی، عوامل زیادی بر تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد اثرگذار هستند که این مقاله با توسعه تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم تعدادی از این عوامل را مورد بررسی قرار داده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد تحت تأثیر خودهویی و شخصیت اثرگذار است و توانمندی ادراک شده کارکنان، جهت‌گیری استراتژیک، دانش کاری، خود کارآمدی نقش، نیز بر خود هویی تأثیرگذار هستند. از سوی دیگر، در بررسی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم عوامل، نتایج تحقیق نشان می‌دهد تمایل کارکنان به ارائه پیشنهاد، بیشتر متأثر از خودهویی، جهت‌گیری استراتژیک و دانش کاری است. همچنین تحلیل میزان اثرات نشان می‌دهد که ۳۷ درصد تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل مورد استفاده تبیین شده‌اند.

با توجه به نتایج این تحقیق، سازمان‌ها می‌توانند با شناخت عوامل مؤثر بر ابتکار عمل کارکنان، سیاست‌گذاری مناسبی در جهت تنظیم رفتارهای خلاق‌گونه کارکنان داشته باشند تا بدین وسیله فلسفه بهبود مستمر را در سازمان جاری ساخته و تحقق اهداف خود را تسهیل سازند.

منابع

کارگر شورکی، هدایت. (۱۳۸۷). نگاهی آسیب‌شناسانه به مدیریت مشارکتی و نظام پیشنهادها در بخش دولتی ایران، دومین همایش ملی نظام پیشنهادها در سازمان‌های دولتی و مؤسسات خدماتی

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50,179-211
- Armitage, C.J. & Christian, J. (2003).From attitudes to behavior: Basic and applied research on the theory of planned behavior', *Current Psychology Journal*, 22(3), 187-195
- Armitage, C. J. and Conner, M. (1999).Predictive validity of the theory of planned behaviour: the role of questionnaire format and social desirability. *Journal of Community & Applied Social Psychology*,9,261-272
- Armitage, C.J., & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behavior: a meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40, 471-499
- Arthur, J. & Aiman-Smith, L. (2001).Gain sharing and organizational learning: An analysis of employee suggestions over time. *Academy of Management Journal*,44(4),737-754
- Axtell, C., Holman, D., Unsworth, K., Wall, T., Waterson, P., Harrington, E. (2000).Shop floor innovation: Facilitating the suggestion and implementation of ideas", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*,73,265-285
- Axtell C. M , Parker S.K (2003). Promoting role breadth self-efficacy through involvement, work redesign and training. *Human Relations*,56-113
- Babson, S(1993). Lean or Mean: The MIT Model and Lean Production at Mazda Labor Studies Journal , Summer 3-18
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2),103-118
- Clegg, C.W., Unsworth, K.L., Epitropaki, O., & Parker, G. (2002). Implicating trust in the innovation process. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*,75,409-422
- Conner, M., & Abraham, C. (2001). Conscientiousness and the theory of planned behavior: Toward a more complete model of the antecedents of intentions and behavior. *Personality and social Psychology Bulletin*,27(11),1547-1561
- Crant,J.M(2000).Proactive Behavior in Organizations," *Journal of Management* 26,(3),435-462
- Forrester, Russ (2000). Empowerment: Rejuvenating a potent idea. *Academy of Management Executive*. 14,(3),67- 80
- Frese, M., Teng, E., & Wijnen, C. J. D. (1999). Helping to improve

- suggestion systems: Predictors of making suggestions in companies. *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1139-1155
- Hackman, J.R. and Wageman, R. (1995). Total quality management: empirical, conceptual and practical uses", *Administrative Science Quarterly*, 40 (2), 309-44.
- Lam, A. (2000) .Tacit Knowledge, Organizational Learning and Societal Institutions: An Integrated Framework', *Organizational Studies*, 21 (3) 487-513.
- Locke, E. A., & Jain, V. K. (1995). Organizational learning and continuous improvement. *International Journal of Organizational Analysis*, 3(1) 45-68.
- Mishra, J. M.(1994)Employee suggestion programs in the health care field: The rewards of involvement. *Public Personnel Management*, 23(4), 587-592
- Oldham G R, Cummings, A. (1996). Employee creativity :Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*, 39(3), 607- 634
- Parker, S. K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 835-852
- Parker, S. K. (2000). From passive to proactive motivation: The importance of flexible role orientations and role breadth self-efficacy. *Applied Psychology: An International Review*, 49(3), 447-469
- Parker, S.K., Wall, T.D. & Cordery, J.(2000). Future work design research and practice: Toward an elaborated model of work design ,*Journal of occupational and Organizational psychology*, 74, 413-440
- Parker, S.K., Wall, T.D. & Jackson, P.R.(1997) .That's not my job': Developing flexible employee work orientations. *Academy of Management Journal*, 40, 899-929.
- Pierro, A., Mannetti, L., & Livi, S. (2003) .Self-identity and the theory of planned behavior in the prediction of health behavior and leisure activity. *Self and Identity*, 2, 47-60
- Rapp, C. and Eklund, J. (2002) ' Sustainable development of improvement activities-the long-term operation of a suggestion scheme in a Swedish company'. *Total Quality Management*, 13(70), 945-969
- Robinson, A.G, & Schroeder, D.M.(2004) .Ideas are Free: How the Idea Revolution is Liberating People and Transforming Organizations, San Francisco, CA: Berrett- Koehler Publishers
- Schuring ,Roel W & Luijten, Harald. (۲۰۰۱) Reinventing suggestion systems for continuous improvement, "International Journal of Technology Management, 22(4), 359-372
- Spreitzer, G.M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465
- Sutton , R.I. and Staw, B.M. (1995). What theory is not. *Administrative*

Science Quarterly, 40: 371-384

Trafimow, D., Sheeran, P., Conner, M. and Finlay, K. A. (2002). Evidence that perceived behavioral control is a multidimensional construct: Perceived control and perceived difficulty. *British Journal of Social Psychology*, 41, 101-121

Womack, J.P., Jones, D.T., & Roos, D (1990). *The Machine That Changed the World*, New York, NY: Rawson Associates