

تاثیر فناوری اطلاعات و فضای مجازی در توسعه نظام پیشنهادها

فاطمه عبدوس

کارشناس سیستم های مشترکین، معاونت امور مشترکین، شرکت آب و فاضلاب جنوب شرقی، ورامین، تهران، ایران
f.abdous۶۳۷@gmail.com ، ۰۹۱۰۱۴۲۲۷۸۰

چکیده

در این مقاله تاثیر فناوری اطلاعات و فضای مجازی در توسعه نظام پیشنهادها تشریح می شود. با ظهور در حال گسترش فناوری اطلاعات و فضای مجازی در زندگی روزمره افراد، ارائه پیشنهادها نیز در مسیر متفاوت و جدیدتری قرار گرفته است. پیشرفت هر چه بیشتر تکنولوژی، منجر به ایجاد زمینه ای برای جمع آوری و بررسی متفاوت پیشنهادها شده، سازمان ها به صورت آنی قادر به تحلیل داده های بزرگ و نظرات کارکنان هستند و در نتیجه این امر منجر به مشارکت کارکنان و بهبود کارآیی در نظام پیشنهادها شده است. این مطالعه نشان می دهد که به شرط پیاده سازی و مدیریت صحیح، فناوری اطلاعات و فضای مجازی، نقش مهمی در بهبود عملکرد نظام پیشنهادها خواهند داشت و نهایتاً با تاکید بر ایجاد زیرساخت های مناسب، چالش ها و فرصت های ناشی از ادغام فناوری اطلاعات در سیستم نظام پیشنهادها، فناوری اطلاعات و فضای مجازی به ایجاد نظام های پیشنهادی شفاف تر، کارآمدتر و مشارکتی تر کمک خواهند کرد.

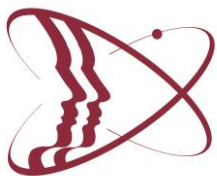
کلمات کلیدی

"نظام پیشنهادها"، "فناوری اطلاعات"، "فضای مجازی"، "نوآوری"، "مشارکت کارکنان"، "بهبود عملکرد"، "تسریع فرآیندها"، "بهبود کیفیت پیشنهادها"، "چالش های پیاده سازی"، "افزایش بهره وری"، "ارتقاء کیفیت خدمات"

The Impact of information Technology and Virtual Space in the Development of the Suggestion System

Fateme Abdous

In this article, The Impact of information Technology and Virtual Space in the Development of the Suggestion System is explained. With the ever-expanding emergence of information technology and virtual space in people's daily lives, offering suggestions has also taken a different and newer direction. The advancement of technology has led to the creation of a field for collecting and considering different proposals, organizations are able to instantly analyze big data and employee's opinions, and as a result, this has led to employee's participation and improved efficiency in the Suggestion System. This study shows that under the condition of proper implementation and management, information technology and virtual space will play an important role in improving the performance of the Suggestion System, and finally, by emphasizing the creation of appropriate infrastructure, the challenges and opportunities arising from the integration of information technology in the Suggestion System, information technology and virtual space will help to create more transparent, efficient and collaborative Suggestion System.



۳-۲ تسریع فرآیند بررسی و ارزیابی پیشنهادها

به کارگیری ابزارهای خودکار در تسریع بخشیدن فرآیندهای بررسی، ارزیابی و اولویت‌بندی پیشنهادها؛ استفاده از سیستم‌های امتیازدهی و پورتال‌ها و داشبوردها به منظور در دسترس قرار دادن اطلاعات مربوط به پیشنهادها؛ و هم چنین بهره‌مندی از اطلاعیه‌ها به منظور اطلاع‌رسانی وضعیت پیشنهادها، برخی از تأثیرات نشأت گرفته از فناوری اطلاعات می‌باشند که در سیستم نظام پیشنهادها به کار می‌آیند و باعث کاهش زمان بررسی و افزایش سرعت اجرای پیشنهادهای مفید خواهد شد.

۳-۳ افزایش مشارکت کارکنان

ایجاد امکان دسترسی آسان به سیستم نظام پیشنهادها برای تمامی کارکنان، بدون محدودیت زمانی و مکانی؛ فراهم نمودن امکان ارائه بازخورد سریع به پیشنهاددهندگان از موارد بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در نظام پیشنهادها می‌باشد. با فراهم نمودن بسترهایی مانند ایجاد کانال‌های ارتباطی در دسترس، اعلام نحوه بررسی و تقدیر از پیشنهاد دهندگان و ایجاد فضایی مورد اعتماد می‌توان کارکنان را به ارائه و ثبت نظرات کارساز ترغیب نمود. این دسترسی سریع، به افزایش مشارکت کارمندان منجر شده و فرهنگ نوآوری را در سازمان افزایش می‌دهد.

۳-۴ تحلیل داده‌ها و گزارش‌گیری

گزارش‌های آماری در مورد تعداد پیشنهادها، موضوعات پرتکرار، نتایج بررسی‌ها و شناسایی الگوهای موجود در پیشنهادها از قابلیت‌های ابزارهای گزارش‌گیری در سیستم‌های مدیریت پیشنهادها می‌باشد که در مواقع لزوم می‌توان به منظور تشخیص مشکلات مشترک، تحلیل پیشنهادها و شناسایی نقاط قوت و ضعف نظام پیشنهادها نیز در سازمان‌ها از آنها بهره‌برد.

۳-۵ مقیاس‌پذیری

پشتیبانی از پیشنهادها با تعداد بالا: حجم زیادی از پیشنهادها با به کارگیری سیستم‌های IT قابل مدیریت و پشتیبانی هستند، و همچنین این سیستم‌ها قابلیت توسعه و دریافت امکانات جدید را دارند، بنابراین با افزایش مشارکت کارکنان، سازمان می‌تواند سیستم را متناسب با تغییر نیازها به روز رسانی نماید.

۳-۶ سازماندهی و دسته‌بندی

امکان دسته‌بندی پیشنهادها بر اساس موضوعات متفاوت (مانند فرآیندها، محصولات، خدمات، ایمنی و غیره) و در نتیجه سهولت در مدیریت و پیگیری پیشنهادها در سیستم‌های IT فراهم شده است. هم چنین سهولت در جستجوی پیشنهادها مدنظر با استفاده از امکان برچسب‌گذاری پیشنهادها با کلمات کلیدی از دیگر قابلیت‌های فناوری اطلاعات می‌باشد.

۳-۷ یکپارچه سازی با سایر سیستم‌های سازمانی

فناوری اطلاعات امکان یکپارچه سازی نظام پیشنهادها با سایر سیستم‌های سازمانی مانند سیستم‌های مدیریت منابع انسانی^{*}، سیستم‌های مدیریت پروژه و سیستم‌های کنترل کیفیت را فراهم می‌کند. این یکپارچه سازی سبب می‌شود تا پیشنهادها به طور موثرتری در فرآیندهای سازمانی گنجانده می‌شود.



۴- فضای مجازی و توسعه نظام پیشنهادها

فضای مجازی با ایجاد امکانات پویا و مشارکتی، نقش به سزایی در توسعه نظام پیشنهادها دارد. از طریق فضای مجازی، امکان جمع آوری و به اشتراک گذاری تجربیات و ایده‌های متفاوت فراهم و همچنین ارتباط پویاتر و راحت تری بین کارکنان یک سازمان برقرار می شود. گرد هم آمدن در یک فضای مجازی به منظور به اشتراک گذاشتن ایده های نوین و خلاق، با توجه عدم محدودیت زمانی و مکانی، می تواند نقش مهمی در توسعه نظام پیشنهادها ایفا نماید. [۱۰]

افزایش مشارکت: شبکه های اجتماعی، انجمن های آنلاین و ابزارهای همکاری مجازی می توانند به کارکنان این امکان را بدهند که به طور فعال در فرآیند پیشنهاد دهی شرکت کنند و ایده های خود را به اشتراک بگذارند. به کارگیری پلتفرم های آنلاین می تواند با استفاده از ویژگی هایی مثل بازی سازی[†] یا امتیاز دهی، به روند نظام پیشنهادها و همچنین افزایش مشارکت افراد کمک کند. با در دسترس قرار دادن ابزارهای ساده و کاربرپسند، سیستم های هوش مصنوعی و تحلیل داده، روند ارسال پیشنهادها و شناسایی نیازهای جامعه سریعتر و آسان تر پیش خواهد رفت. ایجاد فضای خلاق: از آنجاییکه در فضای مجازی خلاق امکان تبادل نظر و نوآوری بیشتری وجود دارد، طرح موضوع در فضایی خلاقانه نیازمند ابزارهایی برای ارائه، بررسی و ارزیابی پیشنهادها می باشد تا کارکنان سازمان بتوانند ایده های نوآورانه خود را به آسان ترین شکل ممکن به اشتراک بگذارند و پس از آن، نظاره گر بازخورد سریعتری باشند که در نتیجه باعث افزایش انگیزه کارکنان برای ارائه ایده های بیشتر می شود. دسترسی به اطلاعات: در روش آنلاین، ارسال پیشنهاد و متعاقباً دسترسی به اطلاعات در مواقع ضروری، نسبت به روش های سنتی راحت تر می باشد. این امکان برای کارکنان وجود دارد که از هر مکان و در هر زمانی نسبت به ثبت ایده های لازم اقدام نمایند و به همین تناسب می توانند به راحتی به اطلاعات و منابع مربوط به نظام پیشنهادها دسترسی داشته باشند.

گسترش دامنه: شرکت نمودن تعداد بیشتری از افراد در نظام پیشنهادها با استفاده از فضای مجازی نسبت به روش های دیگر از نقاط مثبت حائز اهمیت می باشد. به این ترتیب مشارکت در نظام پیشنهادها صرفاً محدود به کارکنان یک شرکت خاص نیست، بلکه ثبت ایده و مشارکت برای افراد خارج از سازمان هم امکان پذیر خواهد بود.

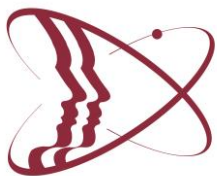
۵- چالش های پیاده سازی فناوری اطلاعات و فضای مجازی در نظام پیشنهادها

با اینکه پیاده سازی فناوری اطلاعات و فضای مجازی در نظام پیشنهادها مزایای زیادی دارد، چالش های خاص خود را نیز به همراه خواهد داشت: مقاومت در برابر تغییر: مقاومت برخی کارکنان نسبت به تغییر، واکنشی عادی می باشد که در هر سازمان قابل پیش بینی بوده و به همین ترتیب در امر استفاده از فناوری های جدید نیز ممکن است واکنش ها و مقاومت های خاصی از سوی کارکنان آن مجموعه دیده شود که این امر می بایست با تلاش و راینی نیروهای مستقر در واحد نظام پیشنهادها برطرف شود و مجموعه ای متشکل از کارمندان مشتاق به ارائه و ثبت پیشنهاد به دست آید.

هزینه های پیاده سازی: پیاده سازی فناوری اطلاعات و فضای مجازی می تواند هزینه بر باشد. این هزینه ها شامل سرمایه گذاری اولیه برای خرید سخت افزار و نرم افزار، هزینه های سفارشی سازی سیستم، هزینه های آموزش کارکنان واحد، هزینه های پشتیبانی و ارتقا و به روز رسانی سیستم و هزینه های دیگر می باشد. با توجه به بزرگی شرکت و تعداد کارکنان، این هزینه ها می تواند متغیر و به تناسب سنگین تر باشد. همچنین مدیریت صحیح هزینه ها و تخصیص بودجه لازم، از مواردی است که در کنار دیگر موارد، منجر به موفقیت یا شکست در پیاده سازی فناوری اطلاعات در نظام پیشنهادها می شود.

امنیت اطلاعات: امنیت اطلاعات و حریم خصوصی در فضای مجازی از این نظر که این سیستم ها حاوی حجم زیادی از اطلاعات مهم مانند ایده ها، اطلاعات شخصی و اطلاعات مرتبط با سازمان می باشد، باید به دقت مورد توجه قرار گیرد. سیستم نظام پیشنهادها باید در برابر حملات سایبری، نفوذ هکرها، دسترسی غیرمجاز و حملات بد افزاری محافظت شود. این امر نیازمند تدابیر امنیتی قوی، جامع و به روز از جمله رمزنگاری، به روز رسانی نرم افزارها، کنترل دسترسی ها و آموزش کارکنان است.

[†] Gamification



۶- نتیجه

در این مقاله، اهمیت بسیار مهم تاثیر فناوری اطلاعات و فضای مجازی و همچنین نقش آنها در بهبود و توسعه نظام پیشنهاد سازمان ها بیان شد. با استفاده از ابزارهای متنوعی مانند نرم افزارهای مدیریت پیشنهادها، پلتفرم های شبکه های اجتماعی سازمانی و هوش مصنوعی، می توان روند جمع آوری، ارزیابی و اجرای پیشنهادها را تسريع و بهینه سازی کرد. این امر منجر به افزایش مشارکت کارکنان، تسريع فرآیندها، بهبود کیفیت پیشنهادها و در نهایت، ارتقای کارایی سازمان می شود.

با این حال، پیاده سازی مناسب فناوری اطلاعات و فضای مجازی در نظام پیشنهادها، نیازمند توجه به چالش هایی مانند مقاومت در برابر تغییر و آموزش مناسب کارکنان است. ایجاد زیرساخت های مناسب، آموزش کارکنان برای استفاده از ابزارهای جدید و فرهنگ سازی در جهت استفاده از این فناوری ها، به افزایش تاثیر آنها کمک می کند. با غلبه بر این چالش ها و استفاده درست از فناوری اطلاعات و فضای مجازی، سازمان ها می توانند نظام پیشنهادها را بهبود بخشند و از مزایای آن بهره مند شوند. در نهایت، بهره گیری هوشمندانه از فناوری در کنار رویکردهای مدیریتی مناسب، زمینه را برای ایجاد سیستمی پویا و اثرگذار در جهت تحقق اهداف سازمانی فراهم می آورد.

مراجع

- [۱] فتح الهی راد، سعید، کتاب نظام پیشنهادها: راهنمای کاربردی پیاده سازی مدرن در سازمان ها، ویراسته معماری طوعی، مینا، ۹۷۸۹۶۴۲۸۴۱۳۷۰، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۷.
- [۲] بلانچارد، کنت اچ.، م. Blanchard, Kenneth H. عملی کردن دانسته ها، ترجمه بهادرزاده، مامک، ۹۷۸۹۶۴۸۱۴۸۳۴۳، آوین، ۱۳۸۸.
- [۳] آرمسترانگ، مایکل، مدیریت عملکرد (فرد، تیم و سازمان)، ترجمه قلیچلی، بهروز، غلامزاده، داریوش، ۹۷۸۹۶۴۳۸۸۳۷۴۴، صفار، ۱۳۹۳.
- [۴] موغلی، علیرضا، نظام روابط کار در سازمان - روابط صنعتی، ویراسته احمدی، سیدعلی اکبر، ۹۷۸۹۶۴۳۸۷۲۱۴۴، دانشگاه پیام نور، ۱۳۸۵.
- [۵] سعیدی، کیکاووس، بررسی نقش مشارکت کارکنان در تصمیم گیری مدیریت با تاکید بر عملکرد اجرای نظام پذیرش و پیشنهادها در اداره کل تربیت بدنی استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، ۱۳۸۱.
- [۶] ابراهیم زاده، فریمان، کوهستانی، حسینعلی، اسماعیل، مهرانگیز، بررسی نقش روشهای توانمندسازی بر افزایش عملکرد منابع انسانی دانشگاه های پیام نور استان گلستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بیرجند، ۱۳۸۹.
- [۷] یوسفی، حسین، شناسایی مهمترین موانع سازمانی مشارکت (نظام پیشنهادها) در شرکت برق منطقه ای آذربایجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، وابسته به وزارت نیرو، ۱۳۸۳.
- [۸] دهقان، علی، بررسی تاثیر نظام پیشنهادها بر مدیریت مشارکتی در پست بانک ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، ۱۳۹۳.
- [۹] مهدی پور، مسعود، عبدی، زهره، کاظم زاده، سیدحسین، "نقش نظام پیشنهادها در بهبود وضعیت سازمان"، کنفرانس نظام پیشنهادها، ۱۰، ۹، هجدهمین همایش و چهارمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها، ۱۳۹۱.
- [۱۰] فهام، الهام، صفدری رنجبر، مصطفی، "تحلیل عوامل محیطی کلیدی اثرگذار بر نظام علم، فناوری و نوآوری فضای مجازی در ایران؛ کاربست تحلیل تاثیرات متقابل"، پژوهش نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۹، ۳۶، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تابستان ۱۴۰۳.

[۱۱] Balm, Gerald J, ۲۰۰۵, Benchmarking, Schaumburg, IL: Quality and Productivity Management Association.

[12] Blanchard, K.h., Carlos, J.P. & Randolph, A. ۲۰۰۳, Empowerment take more than one minute, San Francisco: Barret-Koehler. Journal of Quality and Reliability Management, MCB University Press.

[۱۳] Thomas, K.W., Velthouse, B A. ۱۹۹۰, Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. 15(4): 666-81.



- [^{۱۴}] Vacharakiat, M., ۲۰۰۸, *The Relationships of Empowerment| Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Filipino and American Registered Nurses Working in the U.S.A.*, for the degree of Doctor of Philosophy at George Mason University.