

## سنجش سطح تعالی سازمانی شهرداری شیراز با استفاده از مدل تعالی الماسی

علیرضا موغلی<sup>۱</sup>، سعید کیاکجوری<sup>۲</sup>، زهره محمدی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> استاد راهنما، استاد گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور

<sup>۲</sup> استاد مشاور، استادیار گروه جامعه شناسی، دانشگاه پیام نور

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور

### چکیده

هدف این پژوهش سنجش سطح تعالی سازمانی شهرداری شیراز با استفاده از مدل الماس تعالی می‌باشد. لذا ضمن مطالعه ادبیات و پیشینه تحقیق، وضعیت ابعاد مدل الماس تعالی در میان جامعه آماری تحقیق (مدیران و معاونان کلیدی شهرداری مرکزی شیراز) به روش تمام شماری، بررسی شد. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد مدل الماس تعالی استفاده شد که روایی آن نیز مورد تأیید قرار گرفت. آسیب‌شناسی شهرداری شیراز نشان داد که معیارهای اولویت‌دار برای اقدام به ترتیب عبارتند از: مشتری‌مداری، کیفیت خدمت، استراتژی خدمت، ساختار سازمانی منعطف، مدیریت اطلاعات، رهبری و کارکنان. نتایج آزمون تی نشان داد که تمامی ابعاد مدل الماس تعالی دارای وضعیت حد متوسط می‌باشند. در نهایت ۲۴ آسیب سازمانی شناسایی شد که ذیلاً برخی از مهم‌ترین آن‌ها آمده است: عدم برنامه‌ریزی نیروی انسانی، عدم تشویق توسعه و تعالی کارهای گروهی به جای بهبود و ارتقای کارهای فردی، عدم برنامه‌ریزی جهت پیش‌بینی آینده فعالیت‌ها، عدم توانمندسازی کارکنان جهت اجرای استراتژی.

واژه‌های کلیدی: تعالی سازمانی، مدل الماس تعالی، شهرداری شیراز

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۳۹۹، صفحات ۵۶-۷۱