

بررسی تأثیر ابعاد ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات

(مورد مطالعه: شهرداری تهران)

رضا وهاب

^۲ کارشناسی مهندسی فناوری عمران-ساختمان سازی، واحد سوانح طبیعی، دانشگاه جامع علمی- کاربردی، تهران، ایران

چکیده

تحقیق حاضر، با هدف بررسی تأثیر ابعاد ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات در شهرداری تهران صورت گرفته است. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری تهران است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شده است. پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شد. براساس نتایج به دست آمده از مدل، تأثیرگذاری ابعاد پیچیدگی با ضریب مسیر ۰,۱۸۳ و ضریب معنی‌داری ۳,۰۲۶ و بعد رسمیت با ضریب مسیر ۰,۲۶۲ و ضریب معنی‌داری ۴,۱۲۲ و بعد تمرکز با ضریب مسیر ۰,۲۶۶ و ضریب معنی‌داری ۳,۸۶۸ بر کیفیت خدمات در شهرداری تهران مورد تأیید قرار گرفت.

واژه‌های کلیدی: ساختار سازمانی، کیفیت خدمات، شهرداری تهران

مقدمه

امروزه سازمان‌ها در محیطی پویا، پر ابهام و متغیر فعالیت می‌کنند. یکی از بارزترین ویژگی‌های عصر حاضر، تغییرات و تحولات شگرف و مداومی است که در شرایط محیطی سازمان روی می‌دهد. در چنین شرایطی سازمان‌های موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به گونه‌ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می‌پردازند و از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اغلب اصلی‌ترین هدف سازمانها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است (ایزدی، ۱۳۹۶).

ساختار سازمانی یکی از اجزاء مهم و تعیین‌کننده کارایی سازمان محسوب می‌شود. استفاده از ساختار صحیح بهبودهای اساسی در عملکرد را موجب می‌شود. استقرار نظام اداری مناسب و دستیابی به ستاده مورد انتظار در شرایط وجود داده‌ها و منابع مطلوب محتاج حضور این عامل است. ساختار سازمانی هدف کلی و مأموریت اصلی سازمان را در قالب هدف‌های جزئی‌تر وظایف واحدها شکسته و به کمک برقراری هماهنگی میان آن‌ها تحقق مأموریت را میسر می‌سازد. ابعاد ساختاری بیان‌کننده ویژگی‌های درونی یک سازمان هستند و آنها مبنایی به دست می‌دهند که می‌توان به وسیله آنها سازمانها را اندازه‌گیری و با هم مقایسه کرد. ابعاد محتوایی معرف کل سازمان هستند، مانند اندازه یا بزرگی سازمان، نوع تکنولوژی، محیط و اهداف آن معرف جایگاه سازمان بوده و بر ابعاد ساختاری اثر می‌گذارند (نجاری، ۱۳۹۷). یکی از مشکلات اساسی بر سر راه کارایی و اثربخشی سازمانها، مسائل ساختاری آنها است. بسیاری از ساختارهای موجود به طور سنتی طراحی شده و احتمالاً با وظایف فعلی آنها سازگاری نداشته و با سایر ابعاد محتوای اقدام مقتضی به عمل آید، تحقیقاتی از این دست می‌تواند مدیران و مسئولان مربوطه را در بازنگری و سازماندهی مجدد ساختار سازمانی به منظور افزایش توان و کارایی آن برای دستیابی به اهداف سازمان در شرایط متغیر کنونی یاری رساند (نظری، ۱۳۹۳). در تحقیق حاضر به بررسی تأثیر ابعاد ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات در شهرداری تهران می‌پردازیم.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

تغییرات دنیای پر تلاطم امروزه و عرصه شدیداً رقابتی و ناپایدار آن، شرایط را برای سازمانها به نحوی تعیین کرده که تکیه بر مهارتهای کاری کارمندان و کارکنان سازمانها را گریز ناپذیر کرده است. صاحبان منابع انسانی معتقدند که بقا و پایداری سازمانها، در سازمان لازم است که برنامه ریزی صحیحی را برای مدیریت موفقیت‌آمیز منابع انسانی ارزشمند و استعدادها بالقوه سازمان و ارتقاء مدیریت منابع انسانی به اجرا درآورد (پریش، ۱۳۹۶).

امروزه، سازمانها، اعم از بزرگ و کوچک، درگیر موقعیت‌هایی به مراتب پیچیده‌تر از گذشته‌اند. مدیریت از وضع «یک تصمیم برای یک عمر» به وضع «یک تصمیم برای یک راز» تغییر موضع داده است (محمودآبادی و همکاران، ۱۳۹۲). اگرچه پیچیدگی شرایط، اهمیت دسترسی به اطلاعات و افزونتر شدن نقش اطلاعات در تصمیم‌گیری‌ها را مضاعف کرده است، با این همه مدیران امروز نسبت به نسل پیش از خود شانس بیشتری برای دسترسی سریعتر، مطمئن‌تر و حتی گاه بسیار ارزانتر از گذشته به اطلاعات، دارند (میننیک^۱ و همکاران، ۲۰۱۰). علت این امر رشد بسیار سریع تکنولوژی داده‌پردازی به ویژه در دو دهه اخیر بوده است. اطلاعات در فرایند تصمیم‌گیری نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند. در واقع می‌توان گفت اطلاعات نیروی محرک تصمیم‌گیری است. هر اندازه میزان اطلاعات بیشتر و درست‌تر باشد تصمیمات درست‌تر و بهتری می‌توان گرفت (ستایش و

^۱ Minnick

همکاران، ۱۳۹۱). انجام هر کاری و هر فعالیتی نیازمند تعیین یک سازمان و یک نظام برای به کارگیری عوامل و امکانات مورد نیاز آن به صورت موثر و کارا می باشد. خود واژه سازمان، نشان دهنده سامانی است که در شکل دهی و برپایی آن به کار رفته است (لیتوای^۲ و همکاران، ۲۰۱۵).

ایجاد یک ساختار برای استفاده بهینه از منابع باید اولویت اول اقدامات و فعالیت های مدیریتی به عنوان مدیر ارشد در آغاز برنامه های تغییر در سازمان باشد. پس باید در شروع کار، منابع در اختیار خود را به طور خاص ارنج کرده و به آن الگویی مناسب ببخشید. در این اقدام بایستی مسئولیت های لازم برای انجام فرآیندها و وظایف مربوط به فعالیت کلی شرکت را در قالب و فرمت یک ساختار طراحی شده، سازمان دهی کرد. به بیان ساده و مفهوم باید برای شرکت، موسسه و کارخانه یک نمودار سازمانی طراحی کرد (ترک زاده و همکاران، ۱۳۹۳). ساختار سازمانی روشی است که در آن فعالیت های یک سازمان تقسیم بندی و هماهنگ می شود. هر سازمان با توجه به نیازها و گستردگی خود، یک ساختار سازمانی را برای ادامه فعالیت هایش برمیگزیند که هر کدام دارای ویژگی ها، مزایا و معایب خاص خود هستند (دبس^۳، ۲۰۱۵). ساختار سازمانی مشخص می کند که مشاغل و وظایف در یک سازمان چگونه دسته بندی، تقسیم بندی و هماهنگ می شوند. نوع ساختار سازمانی به نوع سازمان و رویکرد آن در عملیات های اجرایی بستگی دارد. بیشتر ساختارهای سازمانی به شیوه های کلاسیک طراحی می شوند (ایزدی و همکاران، ۱۳۹۶). نتایج تحقیقات پریش (۱۳۹۶) نشان داد که بین ساختار سازمانی و کیفیت خدمات رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد هم چنین بین رسمیت سازمان، پیچیدگی و تمرکز در سازمان با کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود داشت و نتایج تحقیق باقری (۱۳۹۵) نشان داد ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین رسمیت و تمرکز بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارند. و پیچیدگی بر کیفیت خدمات تأثیر منفی و معناداری دارند و نتایج تحقیق زنگ و زانگ^۴ (۲۰۱۶) نتایج نشان می دهد که در تأثیرگذاری عوامل بافت سازمانی بر روی عملکرد نوآوری دو بعد مدیریت کیفیت به ترتیب واسطه گری می کنند و نتایج تحقیق الناز گرونا^۵ (۲۰۱۵) نشان داد ساختار سازمانی مدیریت و استراتژی سازمان ارتباط نزدیکی با هم دارند و میزان این ارتباط به استراتژی انتخابی برای ساختار سازمانی دارد. و نتایج تحقیق تیلوس^۶ (۲۰۱۱)، حاکی از آن است که بین ساختار سازمانی و سطح بالایی از رشد حرفه ای معلمان، رابطه معنی داری وجود دارد. ساختار سازمانی روشی است که یک سازمان برای نظم دادن به افراد و کارها در پیش می گیرد تا بتواند از این طریق وظایف را به بهترین شکل انجام دهد و به اهدافش برسد از اینرو در تحقیق حاضر به بررسی تأثیر ابعاد ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات در شهرداری تهران می پردازیم.

فرضیه های تحقیق

- ۱- بعد پیچیدگی در ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۲- بعد رسمیت در ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی داری دارد.
- ۳- بعد تمرکز در ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

² Litvaj

³ Dobos

⁴ Zeng & Zhang

⁵ Elina Gurianova

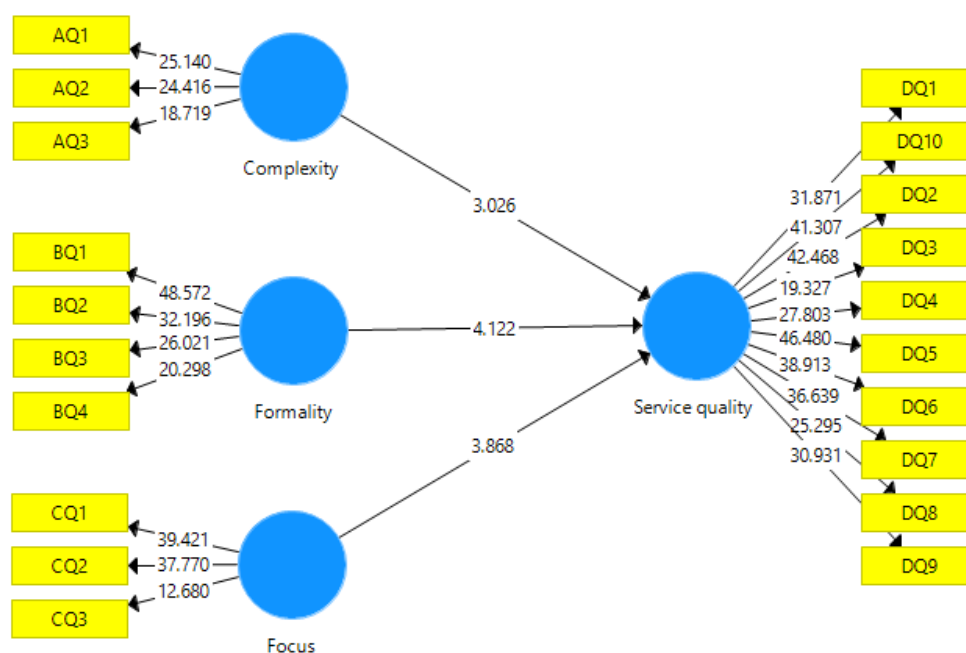
⁶ Tylus

روش تحقیق

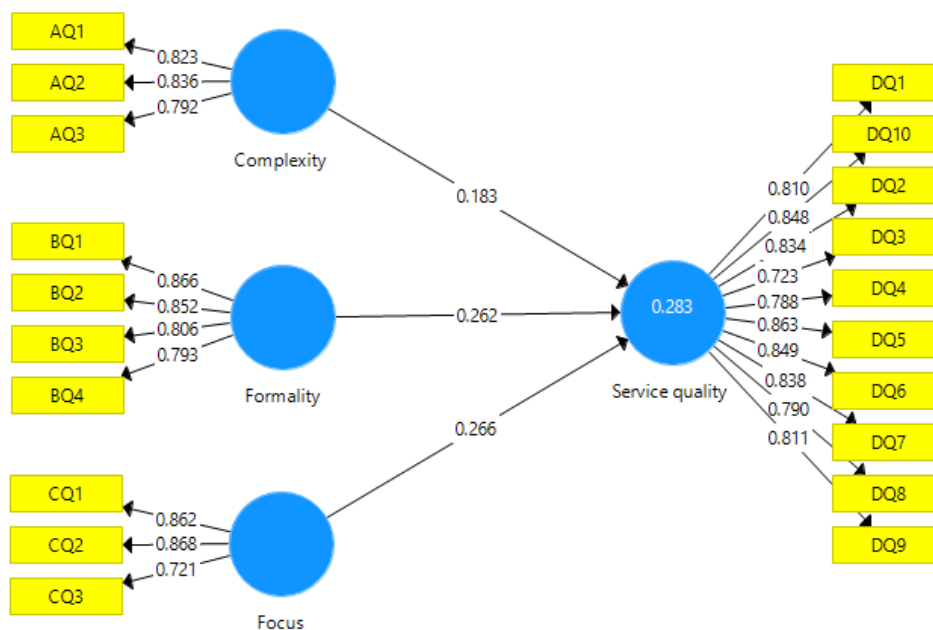
تحقیق حاضر، به بررسی تأثیر ابعاد ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات در شهرداری تهران پرداخته است. روش پژوهش، از نظر جمع آوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی که به صورت میدانی اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شهرداری تهران به تعداد ۲۴۶۰۰ نفر است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار پژوهش، پرسشنامه بود و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۵۰ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شد.

تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه های تحقیق

به منظور ارزیابی مدل مفهومی پژوهش و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای پژوهش و بررسی تناسب داده‌های مشاهده با مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدل پابی معادلات ساختاری آزمون می‌شوند.



نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه های تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه های تحقیق

نتایج حاصل از بررسی فرضیات تحقیق:

پس از اینکه از تأثیرگذار معنی دار گویه ها بر روی عامل همبسته شدیم به روابط علی حاکم بر فرضیه های پژوهش می پردازیم و فرضیه های خود را تحت مدل معادلات ساختاری آزمون می کنیم

جدول ۱- نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول تحقیق

نتیجه فرضیات	معنی داری	ضریب مسیر	فرضیه	
۹۹٪ تائید	۳,۰۲۶	۰,۱۸۳	بعد پیچیدگی در ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی داری دارد	اول

بر اساس نتایج به دست آمده از مدل، فرضیه اول تحقیق با ضریب مسیر ۰,۱۸۳ و ضریب معنی داری ۳,۰۲۶ که بیشتر از ۱,۹۶ می باشد مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول ۲- نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم تحقیق

نتیجه فرضیات	معنی داری	ضریب مسیر	فرضیه	
۹۹٪ تائید	۴,۱۲۲	۰,۲۶۲	بعد رسمیت در ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی داری دارد	دوم

براساس نتایج به دست آمده از مدل، فرضیه دوم تحقیق با ضریب مسیر ۰,۲۶۲ و ضریب معنی‌داری ۴,۱۲۲ که بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۳- نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم تحقیق

نتیجه فرضیات	معنی داری	ضریب مسیر	فرضیه
۹۹٪ تأیید	۳,۸۶۸	۰,۲۶۶	بعد تمرکز در ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی داری دارد

براساس نتایج به دست آمده از مدل، فرضیه سوم تحقیق با ضریب مسیر ۰,۲۶۶ و ضریب معنی‌داری ۳,۸۶۸ که بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد مورد تأیید قرار می‌گیرد.

نتیجه گیری و پیشنهادها

براساس نتایج به دست آمده از مدل، تأثیرگذاری ابعاد پیچیدگی با ضریب مسیر ۰,۱۸۳ و ضریب معنی‌داری ۳,۰۲۶ و بعد رسمیت با ضریب مسیر ۰,۲۶۲ و ضریب معنی‌داری ۴,۱۲۲ و بعد تمرکز با ضریب مسیر ۰,۲۶۶ و ضریب معنی‌داری ۳,۸۶۸ بر کیفیت خدمات در شهرداری تهران مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد میشود که مدیران در شهرداری تهران حتی المقدور از کارکنان باتجربه و خلاق با ارائه فرم‌های نظر سنجی مرتبط با هر بخش، در مورد تدوین برنامه‌های جدید نظرخواهی کنند. همچنین پیشنهاد میشود مدیران سازمان اطلاعات قابل دسترس هر بخش را در اختیار رده‌های پایین سازمان قرار دهند تا افراد رده پایین نتیجه عملکرد خود را در عملکرد نهایی سازمان مشاهده نمایند و ضعف‌ها را پوشش دهند در این راستا لازم است که کلیه وظایف، اختیارات و امکانات یک نیرو و مسئولیت‌هایی که نیروی مستقر در آن سمت باید انجام دهد، به طور دقیق و شفاف تعریف و تنظیم گردد و سازمان از کارمندان خود بخواهد که در یک هفته کاری تمام کارهای خود را که در طول روز انجام میدهند به صورت ریز و جداگانه ثبت کنند. در مورد نحوه انجام کار اقدام به ارائه استانداردهای شغلی متناسب نمایند و کارکنان را تشویق به انجام استانداردها نمایند و ارزیابی عملکرد آنها به طور دوره‌ای مورد بررسی و ارزیابی قرارگیرد تا موجبات کیفیت خدمات در سازمان فراهم آید.

منابع

۱. ایزدی، احمد؛ برزگر، مجید؛ جاویدی، حجت اله (۱۳۹۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان. مجله مدیریت منابع در نیروی انتظامی، شماره ۱۹، ص ۱۲۹ - ۱۶۰.
۲. باقری، زهرا (۱۳۹۵) تحقیقی با عنوان "تأثیر ساختار سازمانی بر کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان. پایان نامه. غیر دولتی - دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق - دانشکده مدیریت. ۱۳۹۵. کارشناسی ارشد.
۳. ترک زاده، جعفر؛ محترم، معصومه (۱۳۹۳). بررسی رابطه نوع ساختار سازمانی دانشگاه و سرمایه اجتماعی گروه‌های آموزشی با رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه شیراز. مجله جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۵۳، ص ۱۷۵ - ۱۹۴.

۴. پریش، حسن؛ مهرداد، حسین (۱۳۹۶). بررسی ساختار سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خرم آباد با کیفیت خدمات. مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی شماره ۳۲، ص ۲۲۷ - ۲۳۸.
۵. ستایش، محمد حسین و مهدی ابراهیمی میمند (۱۳۹۴). رابطه بین نوع مالکیت نهادی و کیفیت افشا در بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات تجربی حسابداری مالی، سال ۱۲، شماره ۴۸، صص ۵۳-۷۵.
۶. محمودآبادی، حمید، مهدوی، غلامحسین و فریدونی، مرضیه (۱۳۹۲). بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر عملکرد شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. مجله دانش حسابداری. سال چهارم. شماره ۱۲.
۷. موسی خانی، محمد؛ حسنقلی پور، طهمورث و وظیفه، زهرا (۱۳۹۲). ارائه مدل تبیین رابطه فرآیندهای مدیریت دانش با توسعه منابع انسانی در آموزش عالی. پژوهشهای مدیریت عمومی، سال ۶، شماره ۲۲، صص ۴۹ - ۷۰.
۸. نجاری، سارا (۱۳۹۷). بررسی همسویی ساختار سازمانی با نوع قدرت حاکم در سازمانهای دولتی (مورد مطالعه در شرکت ارتباطات زیرساخت). مجله نخبگان علوم و مهندسی، شماره ۱۲، صص ۱۵-۲۷.
۹. نظری، سیف اله؛ سیادت، سید علی؛ عابدی، محمد رضا (۱۳۹۳). بررسی رابطه ی ساختار سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر کرد. مجله مدیریت دولتی (دانشگاه تهران). دوره ششم - شماره ۱. صص ۱۷۵ - ۱۸۸.

10. Dobos, A. (2015). The Role of Learning Environments in Civil Service Professional Development Training. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 197, 565-569.
11. Elina Gurianova (2015). *The impact of learning culture and information technology use on knowledge shagging: A case of KFUPM*. Presented at 17th European Conference on Information Systems.
12. Litvaj, I., & Stancekova, D. (2015). Decision-making, and their relation to the knowledge management, use of knowledge management in decision-making. *Procedia Economics and Finance*, 23, 467-472.
13. Minnick, K. and Noga, T., (2010), Do corporate governance characteristics influence tax management,? *Journal of Corporate Finance*, Vol. 16, pp. 703-718.
۱۴. Tylus, J D. (2009). The Impact Of Enabling School Structures On The Degree Of Internal School Change As Measured By The Implementation Of Professional Learning Communities ,Dissertation Of PHD, Virginia Commonwealth University.
15. Zeng R., Zhang, A., (2016). The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training. *International Journal of Training and Development*, 11 (4), 282-294.