

بررسی تأثیر ابعاد مدیریت ارزش بر پاسخگویی سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری تهران)

فاطمه نژاد انصاری کوچصفهانی

دکترای پزشکی، واحد دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

چکیده

در پژوهش حاضر به بررسی تأثیر ابعاد مدیریت ارزش بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری تهران می‌باشند. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌شود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۷۹ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰٫۷ محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تأیید شده برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها تأثیر ابعاد مدیریت ارزش بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران مورد تأیید قرار داد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت ارزش، پاسخگویی سازمانی، شهرداری تهران

مقدمه:

تغییرات محیط پیرامون همواره بر فعالیت سازمان‌ها تأثیر گذارده و آن را متأثر می‌سازد. بدین سبب سازمان‌ها بر مبنای فرصت‌ها و محدودیت‌های خود، برای بهبود فرآیند فعالیت‌ها و عملکرد سازمانی، حسب توان و تخصص خود و با بکارگیری از ابزارها، شیوه‌ها و روش‌های مناسب برای برآورده نمودن و عملیاتی ساختن انتظارات و برنامه‌های تدوین شده مبادرت می‌کنند (بنوپریوا^۱ و همکاران، ۲۰۱۵).

ارزش‌های محوری سازمان و مدیریت سازمان بر اساس ارزش‌ها می‌تواند راهنمای بسیار خوبی جهت رشد و ادامه حیات سازمان‌ها باشد. هر تغییر پایدار و ماندگار باید در سطح ارزش‌ها تحقق یابد (نظرپوری و همکاران، ۱۳۹۸). مدیریت ارزش، توسعه مهارت‌ها و ارتقاء هم‌افزایی و نوآوری را با هدف حداکثر نمودن عملکرد کلی سازمان انجام میدهد. مدیریت ارزش در سطح سازمانی تکیه بر یک فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش دارد که این ارزش، منافع ذی‌نفعان و رضایت مشتریان را به صورت توأم در نظر می‌گیرد (حاجی‌پور، ۱۳۹۵).

به وسیله مدیریت ارزش امکان تغییرات عمده و سودمند در آموزش کارکنان می‌تواند تجلی پیدا کرده و عالی‌ترین مرحله در استفاده از مدیریت ارزش آن است که این رویکرد در فرهنگ کاری تثبیت گردد. مدیریت مبتنی بر ارزش می‌داند که توسعه، شخصیت و احترام هر فرد به کارش هم از جنبه‌های اقتصادی و هم غیراقتصادی بستگی دارد. مدیریت مبتنی بر ارزش چارچوب اخلاقی جدیدی را برای افزایش وجهه و کیفیت زندگی پرسنل ارائه می‌کند و در عین حال کارایی را بالا برده و عدالت را در جامعه و سازمان برقرار می‌سازد (بابایی و همکاران، ۱۳۹۵). در این تحقیق به بررسی تأثیر مدیریت ارزش بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران می‌پردازیم.

بیان مسئله

در زمانی که همه چیز در حال تغییر است، به آسانی می‌توان فکر کرد که قوانین بنیادین کسب و کار نیز به سرعت تغییر خواهند یافت، ارزش‌های محوری سازمان و مدیریت سازمان بر اساس این ارزش‌ها می‌تواند راهنمای بسیار خوبی جهت رشد و ادامه حیات سازمان‌ها در شرایط کنونی کسب و کار باشد (علیزاده، ۲۰۱۵).

یکی از روش‌های مناسب جهت بهبود عملکرد، بکارگیری مدیریت ارزش در سازمان است. در این شیوه سعی می‌گردد با توجه به ارزش‌های حاکم بر سازمان به وضعیت‌های پرتلاطم پاسخ‌دهی مناسب دهد و مفاهیم مدیریت را از دیدگاه‌های ارزشی بررسی کند. مدیریت نمودن ارزش‌ها در سازمان یک الگوی مدیریتی است که تأکید بر تحریک افراد، توسعه مهارت‌ها و ارتقاء هم‌افزایی و نوآوری با هدف بهبود عملکرد سازمان مرتبط می‌شود (بریمانی و همکاران، ۱۳۹۷).

در مدیریت بر مبنای ارزش‌ها طرح‌ها، تصمیمات و عملیات در سازمان بر اساس ارزش‌ها هدایت و رهبری می‌گردند. توجه به این نکته ضروریست که این سازمان‌ها نیستند که مدیریت بر اساس ارزش‌ها را موثر می‌سازند، بلکه کارکنان است که این تأثیر را ایجاد می‌کند. آنچه موجب می‌گردد مدیریت بر اساس ارزش‌ها موثر واقع شود آن است که تعیین ارزش‌ها و عمل بر اساس آنها یک عمل انسانی است. اولین گام در به کارگیری مدیریت بر اساس ارزش‌ها در یک سازمان، پذیرش خالصانه فلسفه آن توسط عموم است. کارکنان باید ایمان بیاورند که مدیریت بر اساس ارزش‌ها از جالب‌ترین موضوعات برای سازمان در طی زمان می‌باشد (وطن‌دوست، ۱۳۹۲).

¹ Banupriya

سازمان‌ها، به‌عنوان واکنش در برابر تغییرات محیطی، ارزش‌های محوری خود را تغییر نمی‌دهند بلکه در صورت لزوم سعی می‌کنند محیط خود یا ساختارهای قبلی خود را تغییر دهند، تا بتوانند ارزشهای سازمان خود را حفظ نمایند. در سازمان‌های موفق، راهنمای واقعی، ارزش‌ها هستند. ارزش‌ها رفتار و سبک مدیران و کارکنان را هدایت می‌کنند. در چنین سازمان‌هایی، ارزش‌ها در برنامه ریزی، سیاستگذاری، تصمیمات و عملیات نقش مهمی را ایفا می‌نمایند (فرهادی، ۱۳۹۳)

مدیریت ارزش با یکپارچه سازی تلاش‌های مدیران و کارکنان، تمرکز بر ارزش را در تمام سازمان به وجود می‌آورد. در شهرداری تهران نیز این مسئله از طریق تمرکز بر خروجی‌هایی که در راستای اهداف کلی سازمان می‌باشند امکان‌پذیر می‌گردد از اینرو در هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر مدیریت ارزش بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران می‌باشد. در تحقیق حاضر سه ارزش اساسی در مدیریت ارزش بر اساس (کن بلانچارد و مایکل اوکانر، ۱۹۲۹) به ترتیب اخلاق‌گرایی، پاسخگویی و سودآوری در نظر گرفته شد.

پیشینه تحقیقات انجام شده:

-فرهادی و برخورداری (۱۳۹۳)، در تحقیقی با عنوان نسبت ارزش‌های سازمانی و اخلاق سازمانی به مطالعه رابطه میان این دو مفهوم پرداختند. این بررسی نشان می‌دهد ارزش‌های سازمانی، اخلاق سازمانی و پاسخگویی سازمانی در دامنه شمول و اثرگذاری، نقش و متولی ترویج و توسعه مشترک‌اند و در پایداری، نوع انتخاب و جهت رابطه از یکدیگر متمایز هستند. پاسخگویی در سازمان موجب می‌شود آموزش به‌عنوان یک ارزش سازمانی مورد توجه کارکنان قرار گیرد.

-فتحی و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان مدیریت ارزش‌های سازمانی در شرکت پالایش گاز سرخون و قشم به مطالعه پرداختند. در این پژوهش به این نکته اشاره کردند که ارزش‌ها هویت و بایدها و نبایدهای هر شرکتی است و این شرکت اعتماد و اعتقاد و باور کامل و قلبی دارد که در صورتی که ارزش‌های سازمانی بطور کامل در شرکت نهادینه شود بسیاری از مسائل جاری سازمانی حل می‌گردد و شرکت می‌تواند به بهره‌وری کامل دست یابد.

-معمارزاده و جهانگیرفرد (۱۳۸۹)، در پژوهش با عنوان طراحی مدل مدیریت بر مبنای ارزش‌ها در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از نظرات خبرگان سازمان‌ها به مطالعه پرداختند. به این نتیجه دست یافتند که استفاده مناسب و بهینه از ارزش‌های حاکم بر سازمان و مدیریت ارزش‌ها و بویژه ارزش‌های اخلاقی سبب بهبود موثر شاخص‌های عملکرد در سازمان‌های دولتی ایران می‌شود. شاخص‌های عملکرد مورد بررسی در این تحقیق عبارتند از: پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، توجه به افزایش توانمندی با بهره‌گیری از فرایندهای یادگیری.

-لوکوک^۲ (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان مدیریت بر اساس ارزش‌ها در میان شرکت‌های بیمه به مطالعه پرداخت. در این تحقیق پس از جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز برای بررسی فرضیات به این نتیجه دست یافتند که مدیریت ارزش‌ها با یادگیری کارکنان ارتباط دارد و موجب برانگیختن آن‌ها در امر یادگیری در سازمان می‌شود، فرایند مدیریت ارزش می‌تواند بر افزایش درآمد، کاهش هزینه‌های عملیاتی و جریان سرمایه، کاهش شکایت و بهبود تعهد کارکنان و رضایت بیمه‌گزاران تأثیر بسزایی بگذارد.

² Lewczuk

موتندی^۳ (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان نقش ابزارهای مدیریت مبتنی بر ارزش بر عملکرد شرکت‌های موجود در بورس اوراق بهادار در کشور کنیا و شهر نایروبی به مطالعه پرداخت. در این پژوهش با استفاده از کارت امتیازی متوازن به بررسی عملکرد شرکت‌های بورس اوراق بهادار پرداختند. ابتدا این مسئله را مورد بررسی قرار می‌دهند که آیا رابطه مثبت بین استفاده از کارت امتیازی متوازن و عملکرد شرکت‌ها وجود دارد که این مسئله مورد تأیید قرار گرفت. در نتایج نشان داده شد که شرکت‌هایی که بر اساس مدیریت ارزش فعالیت نمی‌کنند با توجه به نتایج کارت امتیازی متوازن عملکرد ضعیفتری دارند.

اوزل و مزرا^۴ (۲۰۱۲)، در تحقیق با عنوان تأثیر استراتژی‌های مدیریت ارزش بر عملکرد سازمانی در میان هتل‌های کشور کنیا به مطالعه پرداختند. برای جمع‌آوری داده با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه از ۷۰ مدیر ارشد هتل‌ها بهره گرفته شد. برای بررسی فرضیات از آزمون رگرسیون چندگانه بهره گرفته شد. نتایج نشان می‌دهد استراتژی‌های مدیریت ارزش بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری داشته است.

فرضیه های تحقیق

- ۱- اخلاق‌گرایی بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد.
- ۲- مسئولیت‌پذیری بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد.
- ۳- سودآوری بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از نظر ماهیت گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شهرداری تهران می‌باشند که تعداد آنها حدود ۲۵۰۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان نیز تعداد نمونه ۳۷۹ نفر به عنوان نمونه تعیین می‌شود و برای نمونه‌گیری نیز در این تحقیق از روش تصادفی ساده استفاده می‌شود. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۷۹۰) محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تأیید شده برخوردار است. در این تحقیق برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

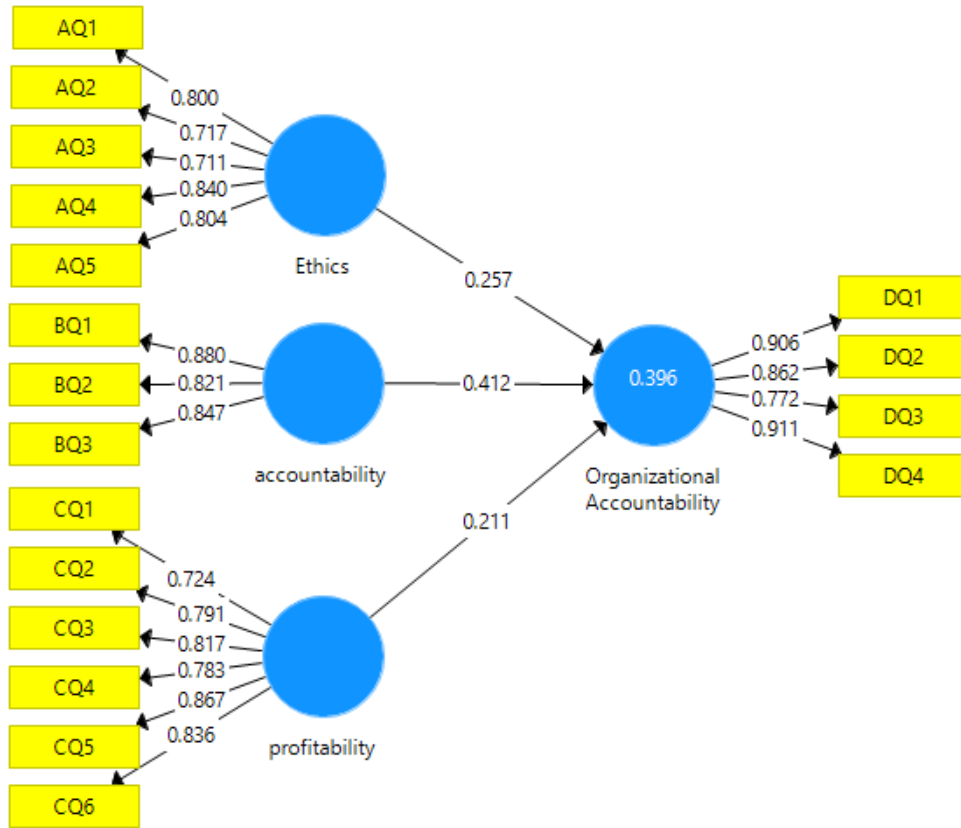
تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات

در این پژوهش برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است.

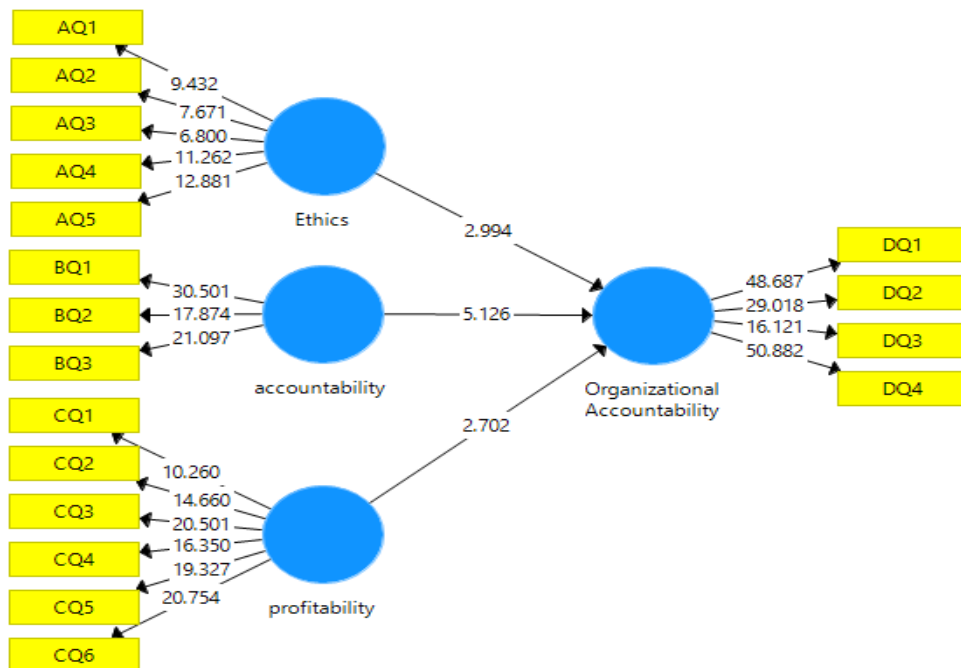
³ Mutindi

⁴ Uzel & Mzera

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



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



بررسی فرضیه های تحقیق

جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T-VALUE	ضریب مسیر	فرضیه	فرضیه های تحقیق
۹۹٪ تائید	۲,۹۹۴	۰,۲۵۷	اخلاق گرایی بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد	اول
۹۹٪ تائید	۵,۱۲۶	۰,۴۱۲	مسئولیت پذیری بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد	دوم
۹۹٪ تائید	۲,۷۰۲	۰,۲۱۱	سودآوری بر پاسخگویی سازمانی در شهرداری تهران تأثیر معنی داری دارد	سوم

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار t-value فرضیه اول تا سوم بالاتر از ۱,۹۶ می باشد که بیانگر این است که فرضیه های اول تا سوم تحقیق مورد تائید قرار می گیرد.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

-با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه های تحقیق، لازم است مدیران در شهرداری تهران با طرح ریزی و اجرای مکانیزم هایی به منظور نهادینه سازی ارزشهای مشترک سازمانی و تدوین و انتشار اهداف، تجربیات، و رسالت سازمانی و شرح شفاف و وظایف و تاکید بر اهمیت دستیابی به اهداف در راستای تمرکز بر تقویت رسالت سازمانی موجبات مدیریت ارزش و به تبع آن بهبود عملکرد کارکنان را در شهرداری تهران فراهم آورند در این راستا لازم است در این سازمان مدیران بر اخلاق گرایی تاکید داشته باشند و تلاش کنند در سازمان رفتارهای کارکنان با ارزش های حاکم بر سازمان در یک راستا باشد و تمام موارد اخلاقی رعایت شود و کارمندان خود را مورد راهنمایی و حمایت قرار داده و توانایی هایشان را در یک فرایند منظم رشد و توسعه دهند . زیرا کارمندانی که احساس حمایت کنند احساس مسئولیت بیشتری دارند انگیزه بیشتری در جهت بروز رفتارهای مثبت در سازمان دارند و تلاش می کند موجبات بهبود پاسخگویی سازمانی و در راستای آن موجبات تحقق اهداف سازمانی فراهم آید.

فهرست منابع

- بابایی، علی؛ حمیدی مطلق، روح الله و ملکی، علی (۱۳۹۵). در جستجوی راه سوم در سیاست گذاری توسعه صنعتی. سیاست نامه علم و فناوری، ۱۶(۱)، ص ۹۶-۱۰۸.
- حاجی پور، بهمن؛ طیبی ابوالحسنی، سیدامیرحسین و عزیزیان کلخوران، زهرا (۱۳۹۵). تحلیل محتوای حوزه مدیریت راهبردی (مطالعه موردی: فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی). پژوهش های مدیریت راهبردی، ۲۲(۶۶)، ص ۴۷-۱۳.

- فتحی، شهرام. شجاع، علی و ادیب‌نیا، حمیدرضا (۱۳۹۱). مدیریت ارزش‌های سازمانی در شرکت پالایش گاز سرخون و قشم. مجموعه مقالات دهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- فرهادی، محمود و برخورداری، زینب (۱۳۹۳). نسبت ارزش‌های سازمانی و اخلاق سازمانی. پژوهش‌نامه اخلاق، شماره ۲۰.
- معمارزاده، غلامرضا و جهانگیرفرد، مجید (۱۳۸۹). طراحی مدل مدیریت بر مبنای ارزش در سازمان‌های دولتی ایران. پرتال جامع علوم انسانی. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- وطن دوست، بابک (۱۳۹۲). استراتژی خوب/ استراتژی بد. تهران: آریانا قلم. ۱۳۹۲
- نظرپوری، امیرهوشنگ؛ حسین آزادی، محمدحسین و باقرزاده، راضیه (۱۳۹۸). ترسیم نقشه فازی عناصر کیفی ریسک‌های پیاده‌سازی مدیریت راهبردی. نشریه علمی مدیریت راهبردی دانش سازمانی، سال ۷، شماره ۷، ص ۷۹-۱۱۲.
- Alizadeh, M. (2015), Introduction of Criteria and Pivotal Values of Excellence in Organizations (Case Study of Iranian Governmental Organizations), Quarterly Journal of Police Management Studies, 10(1): 109-126. (In Persian)
- Banupriya, K. & Vethirajan, C. (2015), Corporate Value based management practices in India: a theoretical study of selected models, International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, 4(11): 98-108.
- Lewczuk, Magdalena C. (2015). Value based management in insurance companies. Insurance Review. Vol. 4, Pp. 17-27.
- Mutindi M. (2013). The Role of Value-based Management Tools on the Performance of Firms Listed in the Nairobi Securities Exchange. International Journal of Business Administration. Vol. 4, No. 1, Pp. 92-104.
- Uzel Jean & M. Mzera (2012). The Effect of Strategic Value-Based Management on the Performance of Organizations in Coast Province, Kenya. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 16, Pp. 262-270