

فرم شماره ۳: درخواست ارائه پیشنهاد (RFP)

(فراخوان پروژه پژوهشی)

عنوان پروژه پژوهشی

بررسی مطالعات پشتیبان به منظور تدوین کدهای رفتاری شهرداری اصفهان (فاز اول)

بیان مسئله، اهمیت و ضرورت

در گذشته آنچه به عنوان نکته اصلی و اساسی برای سازمان‌ها مطرح بود، مهارت فنی و بازدهی کارکنان بود. اما در کنار سخت‌کوشی و دانش در یک سازمان متعالی فرهنگ کاری افراد و سازمان می‌تواند در بقای آن سازمان موثر باشد. تنش‌هایی که به واسطه تفاوت‌های فرهنگی و عادات‌های فردی بین کارکنان خودنمایی می‌کند، نیاز به تدوین یک چارچوب اخلاقی را الزام آور می‌کند. وجود این چارچوب می‌تواند نقطه شروع مناسبی برای ایجاد فرهنگ سازمانی حرفه‌ای و کارآمد باشد.

امروزه هر سازمانی در قالب برنامه‌های راهبردی به تدوین ارزش‌های سازمانی دست می‌زند اما اینکه این ارزش‌ها چقدر در بوته آزمایش درست عمل می‌کنند به کمک کدهای رفتاری قابل اجراست. کدهای رفتاری این مفهوم را برای کارکنان تداعی می‌کنند که هر فعالیتی در ارتباط با کار و محیط کار، باید با بالاترین استانداردهای رفتاری مطابقت داشته باشد. تعهد به بهترین و استاندارددترین رفتارها، منجر به بهترین استخدام‌ها، بهترین خروجی و کارکنانی وفادار خواهد شد. نتیجه این امر احترام به فرصت‌ها و یکدیگر و در نتیجه تضمین موفقیت است.

کدهای رفتاری برای همه کارکنان از مقامات ارشد تا خردترین سطح الزام آور است و عدم رعایت آن می‌تواند حتی منجر به قطع همکاری با سازمان شود. این کدها حتی برای افرادی که به صورت موقت در یک سیستم حضور می‌یابند نیز ضروری است.

بنابراین در یک سازمان (بزرگ) با شناسایی ذینفعان کلیدی و بررسی رفتارهای احتمالی می‌توان به تدوین کدهای رفتاری مناسب دست زد. در کشور ایران، با توجه به دین مبین اسلام و کتاب آسمانی قرآن مجید، کدهای رفتاری از کاملاً مشخص است و تنها باید به زبان سازمان ترجمه شود.

ارزش‌های سازمانی شهرداری اصفهان شامل کلیدواژه‌های: حقوق شهروندی، اعتمادسازی، شجاعت، قانونمداری و عدالت محوری است. هر یک از این کلیدواژه‌ها براساس تعریفی که مسئولین شهری و ادبیات علمی آن داشته‌اند برای این سازمان به صورت زیر تعریف شده‌اند:

رعایت حقوق شهروندی: شهرداری اصفهان موظف است، فارغ از هرگونه تعارض، با بهره‌گیری از منابع و مهارت‌ها، بهبود کیفیت زندگی شهری و برخورداری از کرامت انسانی، عدالت، آزادی و زندگی شایسته برای شهروندان فراهم نماید. شهرداری اصفهان در آگاه‌سازی، توانمندسازی و مسئولیت پذیر کردن شهروندان نسبت به حقوق، تکالیف و منافع آنها کوشا بوده و از مشارکت آنها بهره می‌گیرد.

اعتمادسازی: شهرداری اصفهان با ارتقاء توانمندی‌ها، اثبات انصاف و شایستگی‌های خود با بهره‌گیری از خبرگان تلاش می‌کند، با امانتداری، منابع را با اطمینان از میل و نفع شهروندان توزیع نموده و به تعهدات خود به آنها عمل کرده و شهروندان وفادارتری داشته باشد. شهرداری اصفهان در برخورد با مسائل شهری گشوده و با صداقت عمل می‌کند و با صبر و حوصله به شهروندان پاسخ می‌دهد و از این طریق سلامت، احترام و صلاحیت خود را تقویت و ارتقاء می‌دهد.

قانون مداری: قانون عاملی است که زمینه انسجام و یگانگی میان افراد جامعه را فراهم می‌آورد. شهروند تلاش می‌کند تا قوانین را علی‌رغم اینکه مغایر با نفع شخصی او باشد، در زندگی بکارگیرد. او هرگونه اعتراض به قانون را از مسیرگفتمان پی می‌گیرد، اما در ابتدا التزام به قانون را وظیفه خود می‌داند.

شجاعت: شهرداری اصفهان آماده مقابله با خطرات، عدم قطعیت‌ها، چالش‌ها و سختی‌ها است و در راستای تعالی، با تشویق رویکردهای کارآفرین بلندمدت، برای قضاوت و عملکردی صحیح اقدام می‌کند.

عدالت محوری: شهرداری اصفهان برای دستیابی به بهترین نتیجه، سعی دارد با اقدامات معقول، منصفانه و صحیح برای شهروندان و کارکنان، انصاف را در برخورد با آنها رعایت کرده و عدالت، صلح و احترام واقعی برقرار کند.

شهرداری اصفهان در نظر دارد، براساس کلیدواژه‌های ارائه شده، کدهای رفتاری متناسب با سازمان و شرح وظایف آن تدوین نماید. قبل از آن لازم است تا ضمن تحلیل انتظارات و خواسته‌های مرتبط با رفتار سازمانی از نظر ذینفعان کلیدی، این گزارش با سایر مطالعات (تحلیل ذینفعان شهر و شهرداری، برنامه راهبردی ۱۴۰۵، منشور اخلاقی و مواردی از این قبیل) انجام شده در این زمینه یکپارچه شود. همچنین به منظور رسیدن به یک الگوی مناسب باید مطالعه تطبیقی کدهای رفتاری در سازمان‌های سرآمد انجام شود. بنابراین هدف از این پژوهش ارائه یک سند یکپارچه از خواسته‌ها و انتظارات ذینفعان از نظر رفتاری، مطالعه تطبیقی کدهای رفتاری سازمان‌های سرآمد و مطالعات مرتبط در شهرداری است.

اهداف یا پرسش‌ها

خواسته‌ها و انتظارات ذینفعان کلیدی در حوزه رفتار سازمانی از شهرداری اصفهان چیست؟
مهمترین خواسته‌ها و انتظارات رفتاری ذینفعان کلیدی چه چیزهایی است؟
ذینفعان کلیدی ولی با تعداد زیاد (شهروندان، کارکنان) چه مسائلی را به عنوان انتظارات رفتاری مد نظر دارند؟
سازمان‌های سرآمد چه کدهای رفتاری را متناسب با چه ارزش‌هایی مد نظر قرار داده‌اند؟ از چه روش‌هایی برای پیاده‌سازی آنها استفاده کرده‌اند؟
مجموعه پروژه‌ها و مطالعات شهرداری در زمینه رفتار سازمانی دارای چه رویکردهای اصلی است؟
به صورت یکپارچه چه مضامینی در حوزه رفتار سازمانی از مطالعات (شهرداری، ذینفعان و مطالعه تطبیقی) بدست می‌آید؟

برآورد زمانی: ۷ ماه برآورد مالی: ۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

خروجی‌های مورد انتظار

گزارش تحلیل مضامین مصاحبه‌های هدفمند از انتظارات و خواسته‌های ذینفعان کلیدی از حیث رفتار سازمانی اولویت‌بندی خواسته‌ها و انتظارات رفتاری ذینفعان کلیدی
گزارش تحلیل نظرسنجی عمومی در سطح شهروندان و کارکنان و استخراج مهمترین انتظارات رفتاری
گزارش تحلیل تطبیقی (Benchmarking) سازمان‌های سرآمد در زمینه کدهای رفتاری
گزارش یکپارچه‌سازی پروژه‌های مرتبط با ارزش‌های سازمانی و کدهای رفتاری

تخصص‌های مورد نیاز

مدیریت بازرگانی (رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی)/مدیریت کسب و کار (رفتار سازمانی)/روانشناسی صنعتی

الزامات پروژه

پروژه تحلیل ذینفعان شهر و شهرداری
برنامه راهبردی ۱۴۰۵ به منظور استخراج ارزش‌های سازمانی
منشور اخلاقی سازمان