

طراحی و تبیین مدل اعتماد ذی نفعان در شرکت نوین پردازان تهران

علی کرشیار

کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی شریف،

چکیده

ذی نفعان نسبت به قبل قدرت بیشتری یافته اند و راه های بیشتری برای بیان دیدگاه هایشان دارند. به طوری که توجه بیشتری نسبت به پیشینیان طلب می کنند و انتظار پاسخ های سریع، قاطع و دقیق دارند. مدیران وظیفه دارند از طریق مدیریت صحیح ذی نفعان هدف نهایی سازمان را که برآورده کردن نیازها و انتظارات ذی نفعان است، محقق سازند. هدف این پژوهش تأثیر مدیریت ذی نفعان بر اعتماد به پروژه ها در شرکت نوین پردازان تهران در جهت مدیریت بهتر انتظارات و نیازهای ذی نفعان و دستیابی به موفقیت سازمان و شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی ذی نفعان می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۶۰ نفر از ذی نفعان شرکت نوین پردازان تهران می شود و حجم نمونه به روش تصادفی ساده و استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۱۶۰ نفر برآورد شد. روش جمع آوری داده ها به صورت کتابخانه ای و میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه می باشد. روایی تحقیق با دو عامل روایی محتوایی و سازه تأیید گردید. پایایی پرسشنامه با شاخص آلفای کرونباخ تأیید شد. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل فرضیه های تحقیق با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل نشان می دهد که بین عملکرد ذی نفعان و توانایی مدیریت سهامداران در برقراری ارتباط با آن ها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی در محیط پروژه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر بی عیب بودن در محیط پروژه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر خبره بودن در محیط پروژه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: ذی نفعان، مدیریت سهامداران، اعتماد به پروژه

۱. مقدمه

صاحبان مشاغل و مدیریت سهامداران، افراد، گروه ها یا مؤسساتی هستند که علاقه مند به روند پیشرفت پروژه هستند و می توانند بر نتیجه آن تأثیر بگذارند و مدیریت ذی نفعان به عنوان یک فرآیند تعریف شده است که در آن تیم پروژه، نیازهای سهامداران را مدیریت می کند، آن ها را شناسایی می کند، انتظارات خود را جمع می کند، توافق نامه ها را با آن ها تطبیق می دهد و اطمینان حاصل می کند که اهداف آن ها برآورده می شود. فرآیند مدیریت ذی نفعان در سراسر چرخه عمر پروژه رخ می دهد، زیرا نفوذ ذی نفعان می تواند هر لحظه در شدت پیشروی پروژه ها متفاوت باشد [۱]. در زمینه اجتماعی در پروژه ها، موضوعاتی مانند اعتماد، ارتباطات و رهبری در تیم داخلی، مدیر پروژه و حامیان مالی مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به شرایط مختلف، بدان معنی است که فرض بر این باشد که روابط بین ذی نفعان پیش بینی نشده است. لازم است شناسایی و نظارت بر نحوه توسعه و چگونگی واکنش بین اعضای پروژه به یکدیگر و همچنین آنچه آن ها انجام می دهند مثبت باشند و ارزش بیشتری به ارمغان بیاورند، زیرا ارتباط بین مدیر پروژه و ذی نفعان می تواند اشکال و ویژگی های مختلفی داشته باشد. توصیه می شود تلاش هایی برای تشویق محیطی که روابط اعتماد را افزایش می دهد ایجاد شود. از این منظر، با در نظر گرفتن زمینه های مختلف برای دستیابی به موفقیت در پروژه، نشان دادن مدیریت ذی نفعان از یک

دستورالعمل و ارتباطی برای هدف عملی، مشارکت ذینفعان و مدیریت انتظارات و نیازها است. دلیل اصلی این است که مدیریت وقتی کمک می‌کند ارتباط مثبت برقرار می‌شود [۲].

صاحب نظران بسیاری بر مهم بودن نقش تصمیم‌گیری در فرآیندهای مدیریتی از جمله فرآیندهای مدیریت پروژه بطور گسترده تاکید کرده‌اند، چرا که جوهر تمام فعالیت‌های پروژه تصمیم‌گیری است و در واقع مدیریت پروژه هنر تصمیم‌گیری صحیح می‌باشد. اما همواره شاهد مشکلات فراوانی در اجرای پروژه‌ها هستیم که بخش عمده آن ناشی از ناکارآمد بودن تصمیمات اتخاذ شده در محیط پروژه با رویکرد اجرایی به مدیریت پروژه است [۳].

از سوی دیگر ذینفعان افرادی هستند که تحت تأثیر یا تأثیرگذار بر پروژه‌اند. هر پروژه دارای ذینفعانی است که برخی از آنها ممکن است حامیان قدرتمند پروژه باشند و برخی دیگر قدرت تضعیف پروژه را داشته باشند. از آنجا که اقدامات آنان تأثیر بسیاری بر پروژه دارد، مدیریت ذینفعان از عوامل موفقیت پروژه محسوب می‌شود. مدیریت ذینفعان، فرآیندی است که به وسیله آن می‌توان ذینفعان کلیدی را مشخص کرده و حمایتشان را جلب کرد. تحلیل ذینفعان تکنیکی موثر در مدیریت آنان می‌باشد. این تحلیل در زمینه‌های دیگر نیز حائز اهمیت است که از آن جمله می‌توان به طراحی موفق یک سیستم و پذیرش طراحی از جانب ذینفعان آن، جذب منابع بیشتر، مدیریت نیازمندیهای ذینفعان مختلف و مدیریت ریسک‌های موجود در پروژه اشاره کرد. تحلیل ذینفعان با شناسایی ذینفعان آغاز می‌شود. پس از شناسایی آنان، نیاز است که مدیریت برخی ذینفعان در اولویت قرارگیرد. بنابراین تکنیک رفتار ذی‌نفعان یکی از راهکارهای دستیابی به اهداف سازمان‌ها با در نظر گرفتن ویژگی‌ها، نیازها و انتظارات از پروژه‌های مختلف سازمان است. هدف مدیریت پروژه‌ها تحقق بخشیدن به سودها و منافع در سازمان بوسیله بکارگیری رویکردی سازمانی با توجه به دیدگاه مدیریت استراتژیک در مدیریت پروژه‌ها می‌باشد. در همین راستا مدیریت پروژه‌ها نیاز به پشتوانه‌های سازمانی مانند استراتژی‌های سازمان دارد [۴].

این پژوهش باهدف بررسی تأثیر مدیریت ذینفعان بر اعتماد در محیط پروژه است. ما در این پژوهش قصد داریم اهمیت رابطه‌ی تأثیرگذار مدیریت ذی‌نفعان (مشتری‌های حاضر، پرسنل و سهامداران و کلیه افراد و گروه‌هایی که به نوعی در موفقیت یا شکست کسب و کار، شرکت نوین پردازان تهران سهیم هستند)، را با سه نوع از جنبه‌های اعتماد (آگاهی، بی‌عیب بودن و خیره بودن) که به ترتیب اهمیت در جهت موفقیت پروژه‌های شرکت نوین پردازان تهران تأثیر گذار هستند بررسی کنیم. بنابراین، لازم است یک رویکرد و تعامل با صاحبان سهام برای دستیابی به موفقیت پروژه به دست آید. معیارهای عملکرد پروژه مانند هزینه، زمان و محدوده کاری برای اطمینان از موفقیت پروژه کافی نیست چرا که ارتباط بین مدیر پروژه و ذینفعان پروژه با تأکید بیشتر بر رویکرد سازه‌ای مدیریت منجر به بهبود در درک موفقیت پروژه‌ها نمی‌شود. ایجاد روابط، ارتباطات و رهبری در هر پروژه رایج است، زیرا انجام پروژه یک فعالیت اجتماعی معمولی نیست. که در آن اهداف بدون مشارکت اعضا، حتی به‌طور غیرمستقیم، به دست آیند. در پروژه‌های مربوط به شرکت نوین پردازان تهران با ایجاد رابطه اعتماد، ارتباطات، رهبری و روابط بین فردی انجام پروژه تسهیل می‌شود، که برافزایش انعطاف‌پذیری ذینفعان، و در صورت درگیری یا مشکلات در پروژه، باز کردن فضا برای راه‌حل‌های جایگزین تأثیر می‌گذارد. بنابراین اعتماد، نقش مهمی را به‌عنوان روانکاوی در روابط متقابل بین ذی‌نفعان و مدیریت پروژه ایفا می‌کند. این واقعیت که روابط در پروژه‌ها وجود دارد، به این معنا نیست که روابط همیشه دارای عملکرد مثبت هستند، زیرا تعدادی از موانعی است که مانع ایجاد روابط مثبت، یعنی روابط اعتماد می‌شود. از جمله این موارد ماهیت پروژه است که مانع شکل‌گیری اعتماد می‌شود، از آنجاکه منحصر به فرد بودن و زمان‌بندی مانع ایجاد پیوند معتبر می‌شود [۵].

بسیاری از تیم‌های پروژه تنها برای به اشتراک گذاشتن هدف مشابه گرد هم می‌آیند، اما هیچ‌وجه مشترکی بین آن‌ها نیست که ساخت اعتماد در تیم را توجیه کند. دلیل این توجیه که چرا روابط اعتماد در سازمان‌های دائمی، به‌عنوان یک نتیجه از تعاملات مختلف در طول زمان، شایع‌تر است. گرچه اعتماد و مدیریت ذینفعان به دلیل اهمیت آن‌ها دارای مطالعات متنوعی است، اما با توجه به تعامل و ارتباط بین آن‌ها، سطح معدودی را شامل می‌شود [۶]. برای کمک به بحث در مورد این شکاف، این پژوهش باهدف بررسی تأثیر مدیریت صاحبان سهام شرکت نوین پردازان تهران بر اعتماد در محیط پروژه انجام می‌شود. در این زمینه، پرسش اصلی تحقیق به صورت زیر است: ارتباط بین مدیریت سهامداران شرکت نوین پردازان تهران و اعتماد در محیط پروژه تا چه اندازه بر پیشرفت پروژه‌ها تأثیرگذار است؟

۱- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

ذی‌نفعان: ذی‌نفعان در پروژه افرادی هستند که می‌توانند بر پروژه‌ها یا شرکت‌ها تأثیر بگذارند زیرا آن‌ها هماهنگ با اهداف پروژه، شرکت یا سازمان تحت تأثیر قرار می‌گیرند. قدرت ذی‌نفعان از توانایی‌شان برای اعمال نیروهای سیاسی و اجتماعی به‌علاوه توانایی‌شان برای پس گرفتن منابع سازمان، ناشی می‌شود. از این رو ذی‌نفعان صاحب قدرت به عنوان تهدید و فرصتی برای سازمان به حساب می‌آیند و از این رو اختلاف قدرت بین شرکت و ذی‌نفعانش بر استراتژی‌ها و تاکتیک‌های انتخابی آن‌ها برای مواجهه با یکدیگر اثر می‌گذارد. در نتیجه توجه نمودن و مدیریت کردن مجموعه‌ای خاص از ذی‌نفعان که قدرت بیشتری در دستیابی سازمان به اهداف استراتژیکش دارند، به کسب اطمینان از بقای طولانی مدت سازمان، کمک می‌نماید [۲].

فرایند مدیریت ذی‌نفعان شامل اجرای کارکردهای مدیریتی، برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، انگیزش، جهت‌دهی و کنترل منابع باهدف تطبیق شرایط پروژه با استراتژی ذی‌نفعان پروژه می‌باشد. این کارکردها با یکدیگر مرتبط بوده و تکرارپذیر هستند؛ به این معنی که با ظهور هر ذی‌نفع جدیدی این عملیات در هر مقطعی از چرخه عمر پروژه باید تکرار گردد. این فرایند مدیریتی، پیوسته بوده و از قابلیت تطبیق با تهدیدات و یا فرصت‌های جدیدی که با ظهور

ذی‌نفعان جدید و یا تغییر استراتژی ذی‌نفعان قبلی پدید می‌آید، بهره‌مند است. ضمن اینکه ماهیت دینامیکی منافع هم بر ضرورت مدیریت مداوم توازن به‌هم‌خورده بین منافع ذی‌نفعان تأکید دارد. شناسایی ذی‌نفعان و ارزیابی منافع و انتظارات آن‌ها در سراسر چرخه حیات پروژه شامل مراحل آغاز، طراحی، ساخت، واگذاری و اجرای پروژه برای مدیران پروژه به‌منظور پیش‌بینی رفتار ذی‌نفعان و اثر آن بر نتیجه پروژه کمک‌کننده است. از این‌رو بدون شناسایی ذی‌نفعان، مدیریت نمودن آن‌ها امری دشوار و دور از ذهن خواهد بود [۳].

اعتماد آگاهانه: نوعی قضاوت است؛ شایستگی و فرایندی است که ما را قادر می‌سازد تا در این دنیای کم اعتماد با اعتماد بیشتری عمل کنیم. اعتماد آگاهانه موجب حداقل سازی ریسک و حداکثر سازی قابلیت‌ها می‌شود. اعتماد آگاهانه موجب بهینه‌سازی تمایل به اعتماد می‌شود. پذیرش اولیه اعتماد به ارزیابی شخص نسبت به این‌که فرد دیگری چقدر قابل اعتماد است بستگی دارد و ارائه آن نیازمند تأیید شدن این قابلیت اعتماد است. اعتماد مطابق این تعریف معادل همکاری و مشارکت نیست، بلکه می‌تواند به تسهیل همکاری منجر گردد. اعتماد یک ارزیابی از احتمالات است که یک فرد موردنظر مانند آنچه از او انتظار می‌رود عمل کند. یکی از رویکردها برای درک این موضوع که چرا یک فرد یا سازمان مشخص میزان اعتماد کمتر یا بیشتری به فرد یا سازمان دیگر دارد، در نظر گرفتن ویژگی‌های فرد یا سازمانی است که به او اعتماد می‌شود [۴].

عملکرد: در این پژوهش متغیرهای تعامل مدیران ارشد با ذی‌نفعان، هم‌راستا بودن تصمیمات مدیران و ذی‌نفعان، تعامل مدیران و ذی‌نفعان در پروژه‌های شرکت نوین پردازان تهران، تعامل مدیران و ذی‌نفعان در مدیریت پروژه‌ها سنجیده می‌شود [۵].

عسکری (۱۳۹۷)، در مطالعه بررسی نقش اعتماد اجتماعی، نشان داد که اعتماد، گرایشی است مبتنی بر یادگیری که در ابتدای کودکی شکل گرفته و حتی در زندگی آینده افراد نیز اثرگذار است؛ این روند، به‌صورت تدریجی و تحت تأثیر تجربیات دوران کودکی، برای همیشه ماندگار می‌شود همانند تجربه‌های آسیب‌زای روانی. این دیدگاه، اخیراً، توسط اریک پوزلنز، بررسی شده است. وی استدلال می‌کند که ما اعتماد نخستین خود را در زندگی با والدینمان می‌آموزیم و نه در مراحل بعدی زندگی و به‌صورت متقابل. در واقع، اعتماد، تحت تأثیر یادگیری اولیه اشخاص در ارتباط نزدیک با والدینشان شکل می‌گیرد [۷].

فروشانی (۱۳۹۴)، در مطالعه آشنایی با فرایند تحلیل ذی‌نفعان کلیدی در پروژه‌های نفت و گاز در ایران، نشان داد که حضور ذی‌نفعان مختلف با علایق گوناگون و انتظارات متفاوت در اجرای پروژه‌ها، از جمله مسائلی است که مدیران پروژه را در مدیریت صحیح ذی‌نفعان با چالش جدی روبه‌رو می‌سازد. این موضوع در پروژه‌هایی که به دلیل گستردگی و پیچیدگی شان با سازمان‌ها، گروه‌ها و افراد متعددی در ارتباط هستند، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. پروژه‌هایی که در حوزه نفت و گاز اجرا می‌شود، از این‌دست پروژه‌هاست. از آنجایی که برآورده ساختن کلیه انتظارات ذی‌نفعان امکان‌پذیر نیست، لازم است اولویت‌بندی ذی‌نفعان به روش‌های مختلفی صورت پذیرد. در این مقاله ضمن معرفی ماتریس علاقه قدرت به‌عنوان ابزاری که ذی‌نفعان را با توجه به قدرت تأثیرگذاری و سطح علاقه (منفعت) شان نسبت به پروژه دسته‌بندی می‌نماید، فرایند تحلیل ذی‌نفعان در پروژه‌های نفت و گاز شرح داده خواهد شد. این فرایند شامل شناسایی ذی‌نفعان، آگاهی یافتن از خواسته‌ها و انتظارات و تعیین استراتژی مدیریتی مناسب و متناسب با خواسته‌ها و انتظاراتشان می‌باشد [۸].

استریت من و همکاران (۲۰۱۹)، در مطالعه درک رابطه بین اعتماد و بی‌اعتمادی در مدیریت، نشان داد که زمانی که گفته‌ها یا فعالیت‌های افراد دیگر به‌طور مشخصی قابل اعتماد و غیرقابل اعتماد باشد، سوءظن دارای تأثیر کمی بر روی درک اعتماد بوده، اما زمانی که این موارد مبهم باشد، سوءظن دارای تأثیر زیادی بر روی تفسیر رفتار می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که تفسیر جانب‌دارانه از رویدادها و رفتارهای مبهم، منجر به اعتماد کمتری شده اما رفتارهای قابل اعتماد باعث کاهش تأثیر سوءظن بر روی اعتماد می‌گردد [۹].

فرانسیسکو دی‌یورا و ریچینی جر (۲۰۱۹)، در مطالعه تأثیر مدیریت ذی‌نفعان روی اعتماد در یک پروژه را نشان داد که با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق، توسعه تحقیق با بکارگیری روابط افقی بین مدیریت سهامداران روند تجویزی و سه نوع دیگر اعتماد پیشنهاد می‌شود. فاکتورهای دیگری را نیز که در این مقاله شامل نشدند، می‌توان تجزیه و تحلیل کرد، نظیر برقراری ارتباط، تعهد، مشارکت و رهبری مدیریت پروژه [۱۰].

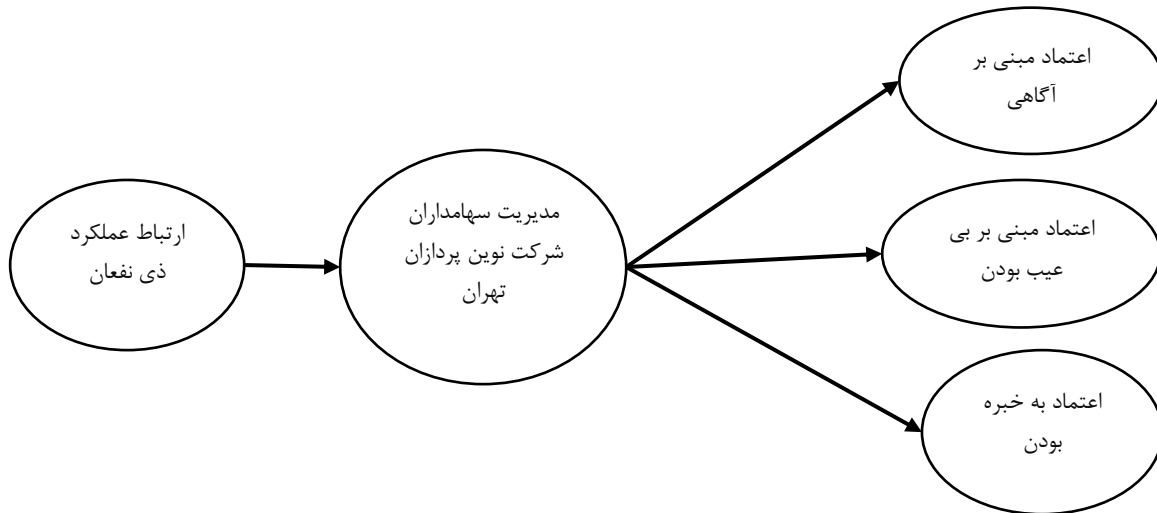
۲- روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، از جمله تحقیقات کاربردی و برحسب روش انجام تحقیق، تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۶۰ نفر از ذی‌نفعان شرکت نوین پردازان تهران می‌شود که به‌واسطه مدیریت مشارکت بر اعتماد به پروژه‌ها می‌باشد و حجم نمونه به روش تصادفی ساده و استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۱۶۰ نفر برآورد شد. روش جمع‌آوری داده‌ها به صورت کتابخانه‌ای و میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه می‌باشد. جهت تأثیر مدیریت ذی‌نفعان بر اعتماد به پروژه‌ها از پرسش‌نامه استاندارد استفاده می‌شود. روایی محتوای پرسشنامه ابتدا با توجه به نظرات ۵ نفر از اساتید و خبرگان دانشگاه و ۸ نفر از کارشناسان شرکت نوین پردازان تهران مورد تأیید قرار می‌گیرد. در تحقیق حاضر نیز روایی سازه با استفاده از تحلیل عامل تأییدی توسط نرم‌افزار AMOS مورد تأیید قرار می‌گیرد. به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. با استفاده از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از طریق نرم‌افزار آمار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ کل سوالات ۰/۸۲۴۶ به دست آمد و برای کلیه متغیرها و نیز تک تک ابعاد، ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد که بر این اساس می‌توان گفت سوالات پرسشنامه تحقیق از پایایی مناسب و مطلوبی برخوردار می‌باشند. در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌ها از مدل‌یابی معادلات ساختاری

استفاده می شود که یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری است که به پژوهشگر امکان می دهد مجموعه ای از معادلات رگرسیون را به گونه همزمان مورد آزمون قرار دهد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و لیزرل استفاده می شود.

۳- مدل سازی و بررسی و تحلیل داده ها

در تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات ابتدا ویژگی های جمعیت شناختی شرکت اعم از نوع فعالیت شرکت و سابقه شرکت مورد بررسی قرار گرفته است. در بخش آمار استنباطی به منظور بررسی فرضیه های پژوهش، روابط بین متغیرها و به عبارتی تعمیم نتایج به دست آمده از نمونه به جامعه آماری پژوهش، از مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل ۱ می باشد:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۵-۱- آمار توصیفی

یافته های توصیفی نشان می دهد که، ۲۷٪ پاسخ دهندگان به پرسشنامه در رده سنی کمتر از ۲۷ سال، ۴۴٪ در رده سنی بین ۳۱ الی ۴۰ سال، ۱۹٪ در رده سنی بین ۴۱ الی ۵۰ سال و ۱۵٪ آنان در رده سنی بالای ۵۰ سال قرار دارند. ۷۱٪ پاسخ دهندگان به پرسشنامه مرد و ۲۹٪ آنان زن هستند. با توجه به نتایج به دست آمده، ۵٪ از پاسخ دهندگان به پرسشنامه دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم و کمتر، ۳۶٪ لیسانس، ۴۱٪ فوق لیسانس و ۱۸٪ دارای مدرک تحصیلی دکتری هستند. همچنین ۳۰٪ از پاسخ دهندگان به پرسشنامه دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۴۳٪ سابقه کاری بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۶٪ دارای سابقه کاری بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۱٪ سابقه کاری بالای ۱۵ سال دارند.

۵-۲- آمار استنباطی

ابتدا برازش ابزار اندازه گیری (پرسشنامه پژوهش) بررسی و تایید گردید. پس از انجام تحلیل عاملی تأییدی به آزمون فرضیات مطرح شده در پژوهش با استفاده از تحلیل مسیر و با بکارگیری نرم افزار لیزرل پرداخته می شود. با توجه به مدل مفهومی پژوهش، به بررسی فرضیات پرداخته شده است. همچنین جهت برآورد پارامترها از روش حداکثر درست نمایی استفاده شده است. نتایج حاصل از فرضیات به صورت جدول ۱ می باشد.

جدول ۱. نتایج حاصل از بررسی فرضیه ها

شماره	مسیر (فرضیه)	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه
۱	عملکرد ذی نفعان ← توانایی مدیریت سهامداران	۰/۰۴	۰/۰۴	تأیید شد
۲	مدیریت سهامداران ← اعتماد مبنی بر آگاهی	۰/۸۸	۱/۰۲	تأیید شد
۳	مدیریت سهامداران ← اعتماد مبنی بر بی عیب بودن	۰/۸۸	۱/۰۱	تأیید شد
۴	مدیریت سهامداران ← اعتماد مبنی بر خبره بودن	۰/۹۳	۱/۰۰	تأیید شد

✓ بین عملکرد ذی نفعان و توانایی مدیریت سهامداران در برقراری ارتباط با آن ها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

مقدار آماره تی بین دو متغیر کیفیت خدمات الکترونیک و رضایت مشتری برابر با ۰/۰۴ و کمتر از ۱/۹۶ به دست آمده است و می توان اظهار نظر کرد که بین عملکرد ذی نفعان و توانایی مدیریت سهامداران در برقراری ارتباط با آن ها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و با احتمال ۹۰ درصد تأیید می شود. چون ضریب مسیر بین این دو متغیر مثبت و برابر ۰/۰۴ به دست آمده است می توان گفت که عملاً رابطه بین عملکرد ذی نفعان و مدیریت سهامداران ضعیف است. بنابراین فرضیه فرعی اول این بخش مبنی بر بین عملکرد ذی نفعان و توانایی مدیریت سهامداران در برقراری ارتباط با آن ها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و با احتمال ۹۰ درصد تأیید می شود.

✓ بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی در محیط پروژه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

مقدار آماره تی بین دو متغیر مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی در محیط پروژه از حد مرزی ۱/۹۶ کمتر شده و برابر ۱/۰۱ است و می توان اظهار نظر کرد که وجود تأثیر اعتماد مبنی بر آگاهی و مدیریت سهامداران با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود. چون ضریب مسیر بین این دو متغیر مثبت و برابر ۰/۸۸ به دست آمده است می توان گفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در مدیریت سهامداران، اعتماد مبنی بر آگاهی به اندازه ۰/۸۸ کسب می شود. بنابراین فرضیه فرعی دوم این بخش مبنی بر مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی در محیط پروژه با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود.

✓ بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر بی عیب بودن در محیط پروژه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

مقدار آماره تی بین دو متغیر مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر بی عیب بودن در محیط پروژه از حد مرزی ۱/۹۶ کمتر یعنی برابر ۱/۰۱ شده است و می توان اظهار نظر کرد که مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر بی عیب بودن در محیط پروژه با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود. چون ضریب مسیر بین این دو متغیر مثبت و برابر ۰/۸۸ به دست آمده است. بنابراین فرضیه فرعی سوم این بخش مبنی بر وجود متغیر مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر بی عیب بودن در محیط پروژه نیز با توجه به داده های جمع آوری شده و با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود.

✓ بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر خبره بودن در محیط پروژه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

مقدار آماره تی بین دو متغیر مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر خبره بودن در محیط پروژه از حد مرزی ۱/۹۶ کمتر یعنی برابر ۱/۰۰ شده است و می توان اظهار نظر کرد که مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر خبره بودن در محیط پروژه با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود. چون ضریب مسیر بین این دو متغیر مثبت و برابر ۰/۹۳ به دست آمده است. بنابراین فرضیه فرعی چهارم این بخش مبنی بر متغیر مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر خبره بودن در محیط پروژه نیز با توجه به داده های جمع آوری شده و با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود.

۴- نتیجه گیری و پیشنهادات

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت ذی نفعان بر اعتماد به پروژه ها (مطالعه موردی: شرکت نوین پردازان تهران) بود. بدین منظور نقش اعتماد به پروژه ها و تأثیر آن بر مدیریت ذی نفعان به عنوان مکانیسمی برای موفقیت پروژه های شرکت نوین پردازان تهران به عنوان گیرنده خدمات موردسنجش و آزمون قرار گرفت. به منظور آزمون فرضیه ها از پرسشنامه ای شامل ۳۸ سؤال استفاده گردید که حاصل نظرات مختص مدیران شرکت فرا فن توس و ذی نفعان این شرکت بوده و توسط آن ها تکمیل گردید. به منظور سنجش روایی تحقیق، از دو روایی محتوایی و سازه استفاده گردید. روایی محتوایی با توجه به نظرات ۵ نفر از اساتید و خبرگان دانشگاه و ۳ نفر از کارشناسان شرکت نوین پردازان تهران مورد تأیید قرار گرفته است. روایی سازه نیز با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و نرم افزار آموس انجام شد. برای اندازه گیری پایایی از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد که پرسشنامه در میان پیش نمونه ای متشکل از ۳۰ پاسخ دهنده توزیع شد و ضریب آلفای کرونباخ بیش از ۰/۷ به دست آمد که نشان دهنده پایایی خوب پرسشنامه بود. تمامی فرضیات پژوهش در تحلیل آماری، معنا دار بود و لذا مورد تأیید قرار گرفت.

موفقیت یک پروژه از بزرگترین و مهمترین اهداف و دغدغه های مدیران و کلیه افراد درگیر در یک پروژه می باشد که به نوعی وحدت بخش تلاش و کوشش تمام اعضای تیم پروژه است. شناسایی فاکتورهای تأثیرگذار در شکست یا موفقیت پروژه ها متناسب با نوع پروژه ها از سوی مدیران و کارفرمایان و مجریان می تواند چهارچوب مناسبی برای ارزیابی و بررسی خروجی های پروژه برای آنان فراهم نماید. ماهیت پروژه های شرکت نوین پردازان تهران و به طور کلی شرایط هر کدام از آنان است. نوع پروژه های اجرا شده، روش اجرا، کاربری، وضعیت تخصیص منابع و ... مواردی هستند که محققین در دهه گذشته مطالعات گسترده ای را در زمینه شناسایی عوامل موفقیت هر نوع از پروژه ها با توجه به طبیعت آن سیستم آغاز نموده اند. فعالیت های پروژه، منابع و بودجه شرکت نوین پردازان تهران را به خود تخصیص داده و دورنمای پروژه را پیچیده تر می کند. امروزه تنها مدیریت پروژه واحد و کارآمد، برای رسیدن به موفقیت کافی نیست بلکه مدیریت ساختار یافته و فعال بر دورنمای پروژه، برای ماندن در بازار رقابت ملزم است.

مطالعات طی دهه های گذشته به تجزیه و تحلیل موفقیت پروژه بر اساس ابعاد مختلف پرداخته و آنها را پوشش داده اند. این رویکرد در راستای افزایش تلاش ها و منابع برای شرکت ها در مسیر توسعه شیوه های مدیریت پروژه است و با این وجود این شرایط چالش برانگیز می باشد زیرا که بسیاری از پروژه ها با شکست روبرو شده اند که شواهد آن در چندین پروژه قابل مشاهده می باشد.

با این وجود، مطالعات تجربی روی پیاده سازی روش ها تأکید نموده اند چرا که روش ها و تکنیک ها توسعه یافته بدنه دانش سازمانی و تخصص مدیریت پروژه را شامل می شوند، این مساله به دلیل تأثیر اجزای داخلی و خارجی بر محیط پروژه مطرح می باشد. از یک سو برخی مطالعات

در پی نمایش رابطه بین بلوغ پروژه و موفقیت آن هستند، روند اصلی این بررسی ها، توسعه تلاش ها برای منابع توسعه یافته بوده که به موجب آن مدیریت پروژه با عملکرد بهتری روبرو گردیده است، با این حال شواهد نسبت به این حالت غیرجامع و محدود می باشد. از سوی دیگر مدیران اجرایی در پی شواهدی نسبت به تلاش های مدیریت پروژه و تاثیرگذاری آنها و حصول نتایج مد نظر بوده اند، بنابراین از دیدگاه سازمان اجرای پروژه، وجود تاثیر مثبت بین تلاش های سازمانی ارتقای فعالیت ها مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی بر موفقیت پروژه عاملی ضروری برای پایداری به شمار می رود.

در ادبیات نسبت به درک رابطه بین مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی در مدیریت پروژه و موفقیت آن یک خلأ وجود داشته است. رویکرد سیستمی نسبت به مدیریت پروژه شامل ابزار ها و مدل ها بوده که توالی وظایف در فرایندهای ساختاری را شامل شده و استانداردسازی مدیریت سهامداران و اعتماد مبنی بر آگاهی در محیط پروژه را مطرح نموده است، ساختارهای به خوبی طراحی و پیاده سازی شده منجر به ذخیره و انتقال به موقع توانایی هایشان شده است. همچنین مدیریت پروژه آسیب پذیری نسبت به سازمان را کاهش داده است زیرا که دانش به شکل ضمنی در افراد ذخیره می شود. با توجه به این که سود برای سرمایه گذاران، تحلیلگران، هیأت مدیران و مدیران اجرایی مهمترین قلم در گزارش های مالی است، تدوین کنندگان استاندارد به میزان زیادی نگران شیوه محاسبه سود هستند؛ زیرا تفکیک مالکیت از مدیریت، استفاده از قضاوت توسط مدیریت در گزارشگری مالی و وجود انگیزه های قراردادی، قانونی و بازار، مدیریت را به سمت دستکاری اعداد حسابداری در محدوده اصول پذیرفته شده حسابداری یا مدیریت سود سوق می دهد. ارقام تعهدی حسابداری متداول ترین ابزار برای دستیابی به سود مورد نظر هستند. از این رو، سال هاست که برای افزایش ثروت ذینفعان، نظارت قوی در محیط های تجاری امری حیاتی محسوب می شود. به ویژه، در عصر تکنولوژی اطلاعات، حاکمیت شرکتی نه تنها یک رویه تجاری خوب بلکه جزء لاینفک بازار است. تقاضاهای اخیر سرمایه گذاران و سایرین برای افزایش پاسخگویی از جانب هیأت مدیره شرکت و کمیته های حسابرسی، احتمالاً کیفیت مباشرت مدیریت را افزایش و سرانجام به کارآتر شدن بازارهای سرمایه منجر خواهد شد.

در راستای نتایج به دست آمده و با توجه به اثر مثبت اعتماد اولیه بر میزان مدیریت سهامداران شرکت در پروژهها به مدیران شرکت نوین پردازان تهران پیشنهاد می شود در هنگام انتخاب ارائه دهنده خدمات به شایستگی و صداقت، خیرخواهی و وفاداری، اخلاقیات کسب و کار، درک کسب و کار مشترک توجه شود تا اطمینان بیشتری از عدم سوءاستفاده گری ارائه دهنده خدمات حاصل شود. همچنین مدیران شرکت نوین پردازان تهران پیشنهاد می شود تا با ایجاد شرایط مناسب سعی در افزایش اعتماد در میان کارکنان خود نسبت به ارائه دهنده خدمات به ذی نفعان داشته باشند چراکه این اعتماد بر میزان موفقیت پروژههای شرکت مؤثر می باشد. همچنین شرایط لازم برای اشتراک دانش و دسترسی به سیستم های اطلاعاتی در شرکت خویش را ایجاد نمایند. برای اشتراک دانش ضمنی و استفاده از مزایای آن در شرکتها مدیران می توانند با طوفان مغزی، حل مسئله گروهی، تیم کاری، گپ زدن های غیررسمی، جلسات توجیهی در مورد پروژه و جلسات بررسی به اهدافشان برسند. ایجاد شرایطی برای درگیری ذی نفعان در اشتراک گذاری دانش ضمنی اش می تواند علاوه بر دسترسی به موفقیت در برون سپاری باعث کشف و ایجاد فرصت های جدید در شرکت شود. از آنجا که این تحقیق منحصر به شرکت نوین پردازان تهران بوده و این شرکت دارای ویژگی ها و مشخصات مربوط به خود است، از محدودیت های این پژوهش عدم تعمیم نتایج این تحقیق به سایر سازمان ها و شرکت های خارجی می باشد زیرا ممکن است در سایر سازمان ها اعتماد نه تنها منجر به موفقیت رابطه بین مدیریت پروژهها با ذی نفعان نشود بلکه خسارات جبران ناپذیری نیز برای سازمان به ارمغان بیاورد.

مراجع

- [۱] پرچمی، جواد، پرچمی، مجید (۱۳۹۲). چالش های پیاده سازی مدیریت ذی نفعان از منظر ضعف های تکنیکی، مقاله ارائه شده به نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت پروژه تهران.
- [۲] فروشانی، زهرا (۱۳۹۴). آشنایی با فرایند تحلیل ذینفعان کلیدی در پروژه های نفت و گاز در ایران. ماهنامه علمی - ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۳۱، صفحات ۳۰-۳۵.
- [۳] کردیانی، اعظم (۱۳۹۱). مدیریت ذی نفعان در پروژه های عمرانی، ارائه شده به هشتمین کنفرانس بین المللی کنفرانس بین المللی مدیریت پروژه، تهران.
- [۴] عسگری ده آبادی، حمید؛ درویش، حمید (۱۳۹۷). طراحی مدل اعتماد آگاهانه ذی نفعان به سازمان (مورد مطالعه: مشتریان شرکت های خودروسازی داخلی). مدیریت فرهنگ سازمانی. ۱۶(۲): ۴۱۰-۳۹۳.
- [5] Khojastehpour M, Shams SMR.(2019). **Addressing the complexity of stakeholder management in international ecological setting: A CSR approach.** Journal of Business Research.
- [6] Rauniar R, Rawski G, Morgan S, Mishra S. (2019). **Knowledge integration in IPPD project: role of shared project mission, mutual trust, and mutual influence.** International Journal of Project Management;37(2):239-58.
- [7] Aragonés-Beltrán P, García-Melón M, Montesinos-Valera J. (2017). **How to assess stakeholders' influence in project management? A proposal based on the Analytic Network Process.** International Journal of Project Management., 28,2: 30-49.
- [8] Kalkman JP, de Waard EJ. (2017). **Inter-organizational disaster management projects: Finding the middle way between trust and control.** International Journal of Project Management.;35(5):889-99.
- [9] Francisco de Oliveira G, Rabechini Jr R. (2019). **Stakeholder management influence on trust in a project: A quantitative study.** International Journal of Project Management;37(1):131-44.
- [10] Stratman JL, Youssef-Morgan CM. (2019). **Can positivity promote safety? Psychological capital development combats cynicism and unsafe behavior.** Safety Science.116:1-25-33.

Designing and explaining the model of stakeholder trust in Novin Pardazan Company of Tehran

Ali Kereshyar

M.S. industrial Engineering , Sharif university of technology , alikereshyar@gmail.com

Abstract

Stakeholders are more empowered than before and have more ways of expressing their views, so they demand more attention than their predecessors and expect quick, decisive and accurate answers. Managers have a duty to achieve the ultimate goal of the organization, which is to meet the needs and expectations of stakeholders through the proper management of stakeholders. The purpose of this study is the effect of stakeholder management on trust in projects in Novin Pardazan Tehran Company in order to better manage the expectations and needs of stakeholders and achieve organizational success and identify the factors affecting stakeholder satisfaction. The statistical population of this study includes 160 stakeholders of Novin Pardazan Company of Tehran and the sample size was estimated to be 160 people using a simple random method using Krejcie and Morgan table. The method of data collection is library and field using a questionnaire. Validity approved by two factors: validity and Reliability Questionnaire with 3 IDs and confirmation. The results obtained from the analysis of research hypotheses using structural equation modeling and LISREL software show that there is a positive and significant relationship between the performance of stakeholders and the ability of stakeholder management to communicate with them. There is a positive and significant relationship between stakeholder management and trust based on awareness in the project environment. There is also a positive and significant relationship between stakeholder management and trust in the project environment. There is a positive and significant relationship between stakeholder management and trust in being an expert in the project environment.

Keywords: Stakeholders, stakeholder management, project trust