



تاریخ:

شماره:

پیوست:

طرح تحقیق رساله دکتری

1- عنوان پایان نامه					
ارائه مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور (مورد مطالعه: سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران)		فارسی:			
Presenting a organizational governance model in specialized non-governmental organizations of iran (Study case: Tehran Construction Engineering Organization)		لاتین:			
فارسی: حکمرانی سازمانی - سازمان های غیردولتی - نظام مهندسی ساختمان تهران		واژگان کلیدی			
لاتین: Organizational governance - non-governmental organizations - Tehran Construction Engineering Organization					
نوع تحقیق		بنیادی	نظری	عملی	کاربردی ●
تعداد واحد پایان نامه:		مدت اجرا: یکسال			

5- اطلاعات پایان نامه

1-5 تعریف مساله و بیان سؤالهای اصلی تحقیق

بیان مسئله

ابتدا به تعریف حکمرانی سازمانی می پردازیم و اینکه "حکمرانی سازمانی" چیست؟ حکمرانی سازمانی به سازوکاری برای مدیریت و کنترل بر عملکرد سازمان گفته می شود. حکمرانی را می توان «سیستمی برای مدیریت یک پدیده در بالاترین سطح ممکن» دانست. در رساله پیش رو به ارائه مدل حکمرانی سازمانی در سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران به عنوان یک نمونه از سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور پرداخته می شود. برای اینکار ابتدا به تعریف نظام مهندسی رجوع میکنیم:

نظام مهندسی و کنترل ساختمان عبارت است از مجموعه قانون، مقررات، آیین نامه ها، استانداردها و تشکلهای مهندسی، حرفه ای و صنفی که در جهت رسیدن به اهداف منظور در این قانون تدوین و به مورد اجرا گذاشته می شود (ماده 1 قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان). برای تامین مشارکت هرچه وسیع تر مهندسان در انتظام امور حرفه ای خود و تحقق اهداف قانون نظام مهندسی در هر استان یک سازمان به نام سازمان نظام مهندسی ساختمان استان طبق شرایط یاد شده در قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان و آیین نامه های اجرایی آن تاسیس شده است. سازمانهای یادشده غیرانتفاعی بوده و تابع قوانین و مقررات عمومی حاکم بر موسسات غیرانتفاعی می باشند (ماده 3 قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان). همچنین نمایندگی نظام مهندسی ساختمان استان با هیات مدیره آن است (ماده 75 آیین نامه اجرایی قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان).

اما حکمرانی فعلی در سازمان نظام مهندسی چه وضعی دارد؟ به زعم محقق نواقص و ایراداتی در حکمرانی فعلی موجود است که سبب شده کارفرمایان، مهندسان عضو سازمان و حتی بسیاری از کارمندان این سازمان ناراضی باشند. دامنه این نارضایتی ها در عملکرد و روابط بین سازمانی این سازمان با ارگانهای دیگری نظیر شهرداری و وزارت راه و شهرسازی هم مشهود است.

در نظام مهندسی ساختمان استان تهران، با سازمانی مواجه هستیم که دارای عمری حدودا 30 ساله می باشد ولی به زعم محقق نتوانسته کارایی مناسب خود را در حیطه و چهارچوب های قانونی و وظایف خویش انجام دهد و بایستی که خونی جدید به رگهای

ساختاری آن تزریق نمود و با ارائه یک مدل حکمرانی نوین، روش مناسبی برای نمایندگی جامعه عظیم مهندسان عضو این سازمان فراهم گردد. حکمرانان بایستی در سازمان نظام مهندسی با خلق قوانین و مقررات اداری، بستر مناسبی برای معیشت مهندسان عضو فراهم آورند و در عین حال اقدامات آنها باید سبب افزایش کیفیت ساخت و ساز و رضایت بهره برداران گردد. "حاکمیت با وضع قوانینی که اقدامات سازمانی را شکل می دهد به سازمان حیات می بخشد. ساختارهای حکمرانی بر مشارکت ذینفعان استوار است، به ویژه در مورد اینکه چگونه ذینفعان چشم انداز کسب بازده را با تخصیص منابع تخصصی خود به سازمان ارزیابی می کنند. پس از رسمیت یافتن، ساختارها و فرآیندهای حاکمیتی می توانند در برابر تغییر مقاومت کنند. با این حال، تحت شرایط خاص، برخی از ذینفعان که عضو یک سازمان هستند ممکن است به دنبال تطبیق حاکمیت در پاسخ به تغییرات در محیط خارجی که سازمان را احاطه کرده است، باشند (کلین و همکاران^۱، ۲۰۱۹).

دور شدن از اهداف اصلی سازمان و تمرکز بر توزیع کوپنی خدمات نظارتی یکی از ایرادات و مشکلاتی است که طی سالهای اخیر وجود داشته و حاکمیت متأثر از نهاد های بالادستی نتوانسته راهکار مناسبی جهت حل آنها ارائه نماید. "داشتن یک برنامه حکمرانی سازمانی متناسب با اهداف و رسالت های سازمان های تخصصی، اولین گام در بهبود شرایط این سازمان ها محسوب می شود. اگرچه مفاهیم حاکمیت رابطه ای و قراردادی در روابط بین سازمانی در دهه های گذشته مورد توجه دانشگاهیان و متخصصان قرار گرفته است، تا به امروز تلاش های جامع و سیستماتیک محدودی برای بررسی، تحلیل و ترکیب ادبیات موجود صورت گرفته است. آن چه به عنوان حکمرانی سازمانی وجود دارد، تعاریف انتزاعی است که این موضوع مانع از اجرای درست آن می شود. بنابراین ضروریست تعریف درست و مؤثری از آن ارائه شود تا بتوان با شناسایی مؤلفه های مختلف این مفهوم، به اجرایی شدن آن کمک کرد (پودگورودنیکو و همکاران^۲، ۲۰۲۰).

مطابق قانون نظام مهندسی، وزارت راه و شهرسازی نقش نظارت عالی بر عملکرد سازمانها را دارد. اما موضوعی که طی این سالها نمود بسیاری داشته است تداخل وظایف نظارتی و دخالت در امور داخلی سازمانها می باشد. همچنین از آنجایی که سازمان نظام مهندسی در مباحث کنترل خدمات مهندسی نقش حاکمیتی دارد بایستی هماهنگی مناسبی با وزارت راه و شهرسازی و اداره کل راه و شهرسازی به عنوان متولی بالاتر داشته باشد که در نهایت منجر به افزایش کیفیت ساخت و ساز گردد. "از طرفی در جهان متحول امروز نقش دولت نیز متحول و مسئولیت آن متفاوت خواهد بود، دولتها به تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود. آنان بایستی با افزایش قابلیت های خود از طریق باز دمیدن نیروی تازه در نهادهای عمومی توان پاسخگویی به نیازهای جدید را افزایش دهند (خدیجه مقیمی، ۱۳۹۱).

موضوع حکمرانی خصوصا در سازمانهای غیردولتی نقش بسیار مهمی در عملکرد و بازدهی آن سازمانها دارد. "یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، موضوع حکمرانی است (فتاح شریف زاده، ۱۳۹۳). "همچنین حکمرانی دارای تعاریف متفاوت و متنوعی نیز می باشد. "تعریف انستیتو تکنولوژی توکیو، مفهوم حکمرانی به مجموعه پیچیده ای از ارزش ها، هنجارها، فرایندها و نهادهایی اطلاق می شود که به وسیله آنها جامعه به طور رسمی و غیر رسمی به اداره فرایند توسعه و رفع تعارضات می پردازد. حکمرانی مستلزم حکومت، جامعه مدنی (فعالین اجتماعی و اقتصادی، نهادهای جامعه محور و گروه های ساختار نیافته، رسانه ها و غیره) می شود که در تمام سطوح محلی، ملی، منطقه ای و جهانی معنا می یابد (دباغ، نفری، ۱۳۸۸). "بانک جهانی در سال ۱۹۸۹ طی گزارشی حکمرانی خوب را به عنوان ارائه خدمات عمومی کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو تعریف کرد. پس از آن تعاریف مختلفی از حکمرانی خوب به عمل آمد و ویژگی های دیگری به تعریف اولیه افزوده شد. آزادی سیاسی، انتخابات آزاد، حمایت از حقوق شهروندی، نظام قضایی مستقل و امکانات آموزشی و بهداشتی از زمره عناصر حکمرانی خوب در تعاریف بعدی بود. در تعریفی که گراهام از حکمرانی خوب ارائه می دهد فهرست طولانی تری از ویژگی های حکمرانی خوب را نامبرده و آزادی اطلاعات، شفافیت در نظام حکومتی و رسانه های مستقل و آزاد را به عناصر قبلی می افزاید (مهدی الوانی، ۱۳۸۸). برنامه توسعه سازمان ملل متحد، حکمرانی خوب را اینگونه تعریف نموده است: حکمرانی خوب کوششی است در جهت حاکمیت قانون، شفافیت،

¹ Klein, P. G., Mahoney, J. T., McGahan, A. M., & Pitelis, C. N.

² Podgorodnichenko, N., Edgar, F., & McAndrew, I.

مسئولیت پذیری، مشارکت، برابری، کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و دیدگاه استراتژیک در اعمال اقتدار سیاسی، اقتصادی و اداری (دباغ، نفری، 1388). در همین راستا باید توجه داشت که تحقق چنین معیارهایی مستلزم شرایط ساختاری و تشکیلات سیاسی، حقوقی و اداری مناسبی است تا بستر اجرا و اعمال آنها را فراهم سازد. چرا که اصلاحات ساختاری پیش فرض تحقق مطلوب و مؤثر توسعه و حکمرانی مطلوب محسوب می شود و باید اذعان داشت که حکمرانی مطلوب قابلیت اجرا در تمامی سطوح سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و اداری و استخدامی را داراست و محدود نمودن آن به یک بخش از ارکان یک کشور نمی تواند کار ساز و مؤثر واقع شده و زمینه توسعه همه جانبه را فراهم سازد (خانی گیاهی، 1389).

بنابراین و با وجود معضلات موجود، پژوهش حاضر به دنبال ارائه مدل حکمرانی سازمانی در سازمان های تخصصی غیردولتی کشور با مطالعه موردی سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران برای برطرف کردن شکاف های موجود می باشد. در واقع سوال اصلی این پژوهش آن است که چه مدل حکمرانی برای سازمان نظام مهندسی ساختمان تهران مناسب است؟ مساله اصلی در این رساله ارائه یک مدل نظری جهت حکمرانی مناسب در سازمان های تخصصی غیردولتی نظیر سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران می باشد.

2-5 سابقه و ضرورت انجام تحقیق

مطالعات داخلی

فرحناز فتح اله زاده و همکاران (1401) در تحقیق خود با عنوان "شناسایی مؤلفه های حکمرانی داده در بافت سازمانی: فراترکیب متون" به این نتیجه رسید که 5 مؤلفه اصلی حکمرانی داده شامل «برنامه ریزی»، «سازماندهی و مدیریت»، «عملکرد»، «اجرا» و «ارزیابی» و 32 مؤلفه فرعی به تعریف حکمرانی داده و اجرای آن برای سازمان های مختلف کمک زیادی می کند و هر سازمان می تواند با به کارگیری این مؤلفه ها، برنامه حکمرانی داده متناسب با بافت خود را طراحی کند و به کارگیرد.

سلمان سالاری و همکاران (1400) در تحقیقی با عنوان "کشف اصول حکمرانی سازمانی در سازمان های عام المنفعه ایرانی" به کشف اصول حکمرانی سازمانی برای سازمان های عام المنفعه ایرانی و تبیین آن اقدام کردند که در نتیجه، مدل نهایی پژوهش پیرامون مقوله محوری با عنوان "اصول حکمرانی در سازمان های عام المنفعه" به دست آمد. نتایج تحقیق بیانگر 6 اصل صداقت، عدالت اجتماعی، پاسخ گوئی، شفافیت، پاک دستی و امانت داری و تعاملات ارتباطی است.

عزت الله جمشیدی و همکاران (1399) در پژوهش خود با عنوان "اثر حکمرانی سازمانی بر رفتار نوآورانه کارشناسان وزارت ورزش و جوانان ایران با نقش تعدیل کنندگی اعتماد سازمانی" به نتایجی دست یافتند که نشان داد، بین حکمرانی سازمانی با رفتار نوآورانه رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین نقش متغیر تعدیل گر اعتماد سازمانی در رابطه بین ابعاد حکمرانی سازمانی و رفتار نوآورانه مورد تأیید است. بنابراین مدیران سازمان های ورزشی در کنار اقدامات لازم برای بهبود شاخص های حکمرانی سازمانی، باید تلاش کنند با ایجاد تغییر در ساختارها، فرآیندها، فرهنگ، تکنولوژی و استراتژی های خود، اعتماد را در فضای سازمانی تقویت و زمینه اعتماد ذی نفعان به سازمان را فراهم سازند، تا باعث بروز رفتار نوآورانه کارکنان شوند.

سروش دباغ (1398) در پژوهش خود با عنوان "تبیین مفهوم خوبی در حکمرانی خوب" با بکار بستن دستگاه فلسفی شهودگرایی معتدل، چارچوبی را به منظور طراحی الگوهای حکمرانی خوب، پی می افکند و با طرح این پرسش که «خوبی چیست؟ و ربط و نسبت آن با حکمرانی چگونه است؟»، ضمن مروری بر ادبیات و بیان دیدگاه های گوناگون در باب ویژگی های حکمرانی خوب، وصف خوبی را از دیدگاه اندیشمندان فلسفه اخلاق مورد تحلیل قرار می دهد.

سید مهدی الوانی (1398) در مقاله خود با عنوان "حکمرانی خوب شبکه ای از کنشگران جامعه مدنی" به این نتیجه رسید که حکمرانی خوب از معنای اولیه آن که ویژگی هایی را برای دولتها بر می شمرد فراتر رفته است و آن را حاصل تعامل و ارتباط متقابل

دولت، سازمانهای غیردولتی، بخش خصوصی، سازمانهای نظامی، نهادهای مذهبی و گروههای دینفوذ داشته است که از طریق رسانه ها به هم پیوند می خورند. بدین ترتیب حکمرانی خوب شبکه ای از کنشگران جامعه مدنی است که به همراه هم توسعه و بهبود را برای جامعه به ارمغان می آورد.

جواد جاسبی (1397) در پژوهشی با عنوان "طراحی الگوی حکمرانی خوب بر پایه نظریه سیستم های باز" به این نتیجه رسید که حکمرانی خوب سیستمی متشکل از ویژگی های فرایندی (ابزاری) و غایتمندانه (ارزشی) در تمام حوزه های اداری، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی معرفی می نماید که می بایست انواع نهادهای نظام سیاسی بنابر موقعیت هر کشور در ایجاد آن نقش ایفا نمایند.

سودابه جلیلی (1396) در مقاله ای با عنوان "پاسخگویی و اثربخشی نظامهای نظارتی" با توجه به نتایج حاصله از نظام های پاسخگویی برحسب ارزشها و انتظارات رفتاری و اثر بخشی نهادهای نظارتی در پنج کشور جهان، با استفاده از تکنیک برنامه ریزی چند شاخصه و تصمیمگیری چند شاخصه مدلسازی ارائه کرده است.

فتاح شریف زاده و همکار (1381) در پژوهش خود با عنوان "حکمرانی خوب و نقش دولت" به این نتیجه رسیدند که حکمرانی خوب که با ویژگی هایی مانند مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، اثربخشی، کارآیی و حاکمیت قانون تعریف می شود، الگویی برای توسعه پایدار انسانی با ساز و کار تعامل عملی سه بخش دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی است این الگو به دنبال نقش حداقل دولت و توانمند سازی نهادهای مدنی و بخش خصوصی می باشد. در این راستا بر رفتار تعاملی سه بخش دولت، نهادهای مدنی و بخش خصوصی تأکید می شود و معتقد است دولت باید نقش هماهنگ کننده و تنظیم گر خود را تقویت نموده و به جای تصدیگری به تنظیم و تسهیل روابط بپردازد. در الگوی حکمرانی خوب بحث از دولت نماینده و دولت مشارکتی است که از این طریق راه را برای فعالیت سایر بخش ها هموار می سازد. به منظور اعمال نقش فوق، الگوی دولت تسهیل گر در حکمرانی خوب با متغیرهایی مانند دموکراسی، مشارکت، پاسخگویی، عدالت محوری و اثر بخشی پیشنهاد شده که در صورت تحقق متغیرهای فوق در دولت، تعامل بین آن و دو بخش دیگر بیشتر خواهد شد.

مطالعات خارجی

فلاویو مولدوان و همکاران^۱ (2022) در پژوهش خود با عنوان "ارزیابی حکمرانی سازمانی تسهیلات بهداشتی و درمانی برای توسعه پایدار" به این نتیجه رسیدند که هشت شاخص عملکرد طراحی شده برای ارزیابی مسئولیت حاکمیت سازمانی، به عنوان جزئی از چارچوب جدید توسعه پایدار، در عمل در یک بیمارستان تایید می شوند. این هشت شاخص طراحی شده در دو مقیاس ترکیبی ارزیابی می شوند که درجات تحقق شاخص های عملکرد و به ترتیب اهمیت شاخص ها برای مرکز بهداشتی درمانی مورد ارزیابی را توصیف می کنند.

استفان لنهارت و دالتن فوکس^۲ (2022) در پژوهش خود با عنوان "دموکراسی مشارکتی در زمینه های پویا" به بررسی حکمرانی سازمان انتقال منطقه ای در ایالات متحده پرداخته و به این نتیجه رسیده اند که شناسایی موانع مشارکت، بررسی نحوه اعمال قدرت بازیگران مختلف و ارزیابی سیستماتیک منطق و اهداف برای انتخاب های مختلف طراحی می تواند راه هایی را برای بهبود اثربخشی، مشروعیت یا انصاف حاکمیت پیشنهاد کند. این ارزیابی فرصت های متعددی را برای تقویت حاکمیت RTO پیشنهاد می کند. بازیگران، ساختارها و شیوه های مشارکتی که برای ایجاد امکان تجدید ساختار نظارتی و کارایی اقتصادی ایجاد شده اند، لزوماً با چالش های کنونی نوآوری رویکردهای جدید بازار، عملیات و برنامه ریزی برای شبکه آینده مناسب نیستند.

¹ Moldovan, F., & Blaga, P.

² Lenhart, S., & Fox, D.

نونو گیل و یونگ چنگ فو^۱ (2022) در پژوهش خود با عنوان "عملکرد مگا پروژه، ایجاد ارزش و توزیع ارزش با دیدگاه حکمرانی سازمانی" به این نتیجه رسیده اند که یافته‌های آن‌ها تشدید هزینه‌ها را به تغییرات اساسی ساختار حاکمیت سازمانی پروژه و مذاکرات مجدد همزمان در مورد ارزش ایجاد شده و توزیع ارزش ردیابی می‌کند. به طور خاص، آن‌ها افزایش هزینه‌های اساسی را به (الف) مذاکرات اولیه برای توافق با یک پیشنهاد ارزشی مرتبط کردند که گروه اصلی از بازیگران مستقل را تحت یک شکل مشترک از حکمرانی متحد می‌کند، و (ب) مشکلات اقدام جمعی که با ورود سهامداران کلیدی غیربازاری به وجود می‌آیند. ساختار حکومت چندمرکزی برای تشویق همکاری در فعالیت‌های خلق ارزش محلی مشترک. همچنین افزایش هزینه‌ها را، هرچند کم‌معنا، به معاملات بازار با تامین‌کنندگان و توافق‌های دوجانبه با سایر ذینفعان غیربازاری مرتبط کردند که از مشارکت مستقیم در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با حاکمیت مستثنی می‌مانند.

میلنا پرنس و همکاران^۲ (2021) در مقاله خود با عنوان "کهن الگوهای طراحی حکمرانی سازمان ورزش ملی برای قرن بیست و یکم" به این نتایج رسیده اند که توانستند دانش خود را در مورد کهن الگوهای طراحی حاکمیت سازمان‌های ورزشی بازبینی نمایند. برای انجام این کار، آن‌ها با تمرکز بر سازمان‌های ورزشی ملی کانادا (NSOs) به سه سؤال تحقیقاتی رسیدند: (1) کهن الگوهای طراحی حاکمیتی بر اساس استفاده از معیارهای امروزی‌تر وجود دارد. (2) به چه راحتی می‌توان کهن الگوی یک NSO را تعیین کرد. و (3) پیامدهای این کهن الگوهای جدید برای محققان و پزشکان چیست؟

ینس روهریچ و همکاران^۳ (2020) در تحقیق با عنوان "بررسی، مفهوم سازی و گسترش حکمرانی بین سازمانی" به این نتیجه رسیدند که چارچوب پیشنهادی مفهوم‌سازی‌های موجود از حاکمیت مبادله و مکانیسم‌های متنوع آن، ابعاد محیطی مؤثر بر استفاده از مکانیسم‌های حاکمیت مبادله و پیامدهای عملکرد را پوشش می‌دهد. حوزه‌هایی کشف شد که در حال حاضر مورد مطالعه قرار نگرفته اند و راه‌های تحقیقاتی آینده ثمربخشی را ترسیم کردند.

پیتیر کلین و همکاران^۴ (2019) در مقاله خود با عنوان "تطبیق حکمرانی سازمانی" به این نتیجه رسیدند که چهار مسیر سازگاری حاکمیت شامل تداوم، تغییر معماری، تغییر حق رای، و توزیع مجدد وجود دارد. آن‌ها خواستار تحقیقات نظری و تجربی بیشتر در مورد سازگاری حاکمیت و پیامدهای آن برای ایجاد و جذب ارزش سازمانی شدند.

بروس استرانگ و همکاران^۵ (2008) در پژوهش خود با عنوان "حاکمیت سازمانی دانش و یادگیری" به این نتیجه رسیدند که حکمرانی دانش و یادگیری چیست و پیشنهاد کردند که کدام اشکال حکمرانی در عمل بهتر عمل می‌کنند.

کم کالدول و رنجان کرری^۱ (2005) در پژوهش خود با عنوان "حاکمیت سازمانی و سیستم‌های اخلاقی: رویکردی پیمانی برای

¹ Gil, N., & Fu, Y.

² Parent, M. M., Hoyer, R., Taks, M., Thompson, A., Naraine, M. L., Lachance, E. L., & Séguin, B.

³ Roehrich, J. K., Selviaridis, K., Kalra, J., Van der Valk, W., & Fang, F.

⁴ Klein, P. G., Mahoney, J. T., McGahan, A. M., & Pitelis, C. N.

⁵ Strong, B., Davenport, T. H., & Prusak, L.

ایجاد اعتماد" به این نتایج رسیدند که چرا نظریه های حاکمیت سازمانی اساساً برای ایجاد اعتماد ناکافی هستند. آن ها استدلال کردند که طراحی مکانیسم های حاکمیتی با استفاده از رویکرد پیمانی در ایجاد اعتماد در سازمان ها موثرتر است. یک رابطه عهده ای شکل تخصصی از یک قرارداد رابطه ای بین یک کارمند و سازمان او است. آن ها استدلال کردند که صرف نظر از انگیزه ها و مکانیسم های کنترلی که به دقت از طریق مکانیسم های قراردادی طراحی شده اند، در غیاب روابط عهده ای، ایجاد اعتماد در سازمان ها بسیار دشوار است. آن ها پیشنهاد کردند که سازمان ها با ایجاد سیستم های تقویت کننده و یکپارچه ای که به وظایف ضمنی «روابط عهدنامه ای» احترام می گذارند، احتمال بیشتری برای ایجاد اعتماد - هم در سطح سازمانی و هم در سطح بین فردی - دارند.

میشل لیبلن و همکاران^۲ (2002) در پژوهش خود با عنوان " آیا تصمیم گیری یا خرید مهم است؟ تأثیر حاکمیت سازمانی بر عملکرد فناوری" به این نتیجه رسیدند که چگونه تصمیمات شرکت ها برای برون سپاری یا داخلی سازی تولید بر عملکرد تکنولوژیکی آنها تأثیر می گذارد. در حالی که چندین استدلال رایج و برخی شواهد حکایتی ارتباط مستقیم بین برون سپاری و عملکرد فناورانه را نشان می دهد، تأثیرات تصمیمات حاکمیتی شرکت ها احتمالاً مشروط به چندین ویژگی خاص زیربنای یک مبادله مشخص است. ابتدا نشان می دهد که چگونه مدل های عملکرد استاندارد می توانند به طور نامناسب رابطه مثبتی را بین تصمیمات برون سپاری شرکت ها و عملکرد فناوری آنها پیشنهاد کنند. سپس مدل هایی ارائه می شوند که ویژگی های خاص شرکت و معامله را در نظر می گیرند، که نشان می دهد نه برون سپاری و نه درونی سازی فی نفسه منجر به عملکرد برتر نمی شود. بلکه عملکرد تکنولوژیکی یک شرکت منوط به همسویی بین تصمیمات حاکمیتی شرکت ها و میزان خطرات قراردادی است.

ضرورت تحقیق

برای در نظر گرفتن اهمیت حکمرانی خوب، ابتدا باید خود کلمه «حکومت» را تعریف کنیم. دیکشنری کمبریج از آن به عنوان «شیوه ای که سازمان ها یا کشورها در بالاترین سطح مدیریت می شوند و سیستم هایی برای انجام این کار» یاد می کند. بنابراین، می توان در نظر گرفت که در اصطلاح شرکتی، حاکمیت از بالاترین سطح سازمان توزیع شده و از طریق سیستم ها اداره می شود. بنابراین، به نوبه خود، حکمرانی خوب ممکن است با ایجاد و استفاده از سیستم هایی که ثبات و تکرارپذیری فرآیندها را تضمین می کنند، حاصل شود. مهمتر از همه این باید از بالاترین سطح سازمان جدا شود. با در نظر گرفتن یک محیط نرمال سازمانی، (این نیز به هر بخش یا کسب و کاری مربوط می شود) ساده ترین و فوری ترین مزایای حکمرانی خوب در زیر در نظر گرفته شده است:

- فرآیندهای کارآمد - به دلیل تکرارپذیری و سازگاری وظایف.
 - قابل مشاهده بودن خطاها - تکرارپذیری و ثبات به سرعت عدم انطباق در فرآیند را برجسته می کند.
 - کاهش هزینه - تکرارپذیری و ثبات، دوباره کاری و سایر فرآیندهای بدون ارزش افزوده را حذف می کند.
- با این حال، مزایای گسترده تری نیز از حکمرانی خوب وجود دارد که می تواند تأثیر مثبت بسیار گسترده تری بر کسب و کار داشته باشد به شرح زیر:

فرهنگ - حکمرانی خوب به عنوان یک ورودی در همه سطوح، خروجی فرهنگ تعالی را ایجاد می کند. آنهایی که «بر خلاف جریان شنا

¹ Caldwell, C., & Karri, R.

² Leiblein, M. J., Reuer, J. J., & Dalsace, F.

می‌کنند» در مقابل «طرح‌نامه» یا «DNA» سازمان برجسته می‌شوند. رفتار رهبری رفتار نیروی کار را مشخص می‌کند و در چنین شرایطی سازگاری با فرهنگ تعریف شده بسیار آسان تر می‌شود.

شهرت - حکمرانی خوب محصولات خوبی را ارائه می‌دهد که به نوبه خود منجر به عملکرد تجاری خوب می‌شود. شهرت یک شرکت می‌تواند آن را در بازار ایجاد کند یا از بین ببرد.

وضوح - همه سازمان‌ها دارای مسائل، مشکلات و عدم انطباق هستند. سازمانی با حکمرانی خوب می‌تواند این موارد را جدا کند و تأثیر آن را بر بازار کاهش دهد و اغلب در داخل ریسک را مهار کند.

پایداری مالی - حکمرانی خوب، نگرانی‌های ایمنی، حقوقی، عملکرد و ضمانت‌نامه را کاهش می‌دهد که می‌تواند به شدت بر سازمان و ذینفعان/طرف‌های ذینفع آن تأثیر بگذارد. این ذینفعان و طرف‌های ذینفع ممکن است مشتریان، مدیران، کارکنان، تامین کنندگان، سهامداران و حتی کل جوامع باشند.

حکمرانی با وضع قوانینی که کنش سازمانی را شکل می‌دهد به سازمان حیات می‌بخشد. ساختارهای حکمرانی بر مشارکت ذینفعان استوار است. اگرچه مفاهیم حاکمیت سازمانی و بین سازمانی نظیر رابطه‌ای و قراردادی در دهه‌های گذشته مورد توجه دانشگاهیان و متخصصان قرار گرفته است، تا به امروز تلاش‌های جامع و سیستماتیک محدودی برای بررسی، تحلیل و ترکیب ادبیات موجود صورت گرفته است. لذا ضرورت توجه نظری بیشتر به این مسئله در پیشبرد اهداف سازمان‌ها نیز موثر خواهد بود.

معایب حکمرانی ضعیف را می‌توان معکوس تمام نکات ذکر شده در بالا و بسیاری موارد دیگر دانست. در سال‌های اخیر نمونه‌های زیادی از سازمان‌های بزرگ با مسائل حاکمیتی ریشه‌دار وجود داشته است.

اغلب اوقات یک گسست اساسی بین عملکردهای عملیاتی سازمان و رهبران آن وجود دارد، تا جایی که سطح و تأثیر حاکمیت ضعیف توسط رهبری یک سازمان تا زمانی که خیلی دیر نشده است و یک رویداد فاجعه بار رخ می‌دهد درک نمی‌شود. ممکن است یک سازمان سالها طول بکشد تا از تأثیر شدید چنین رویدادی خلاص شود و در این بین شرکت و گاهی اوقات افراد با جبران خسارت قانونی و مالی مواجه شوند.

در سراسر جهان تمرکز فزاینده و بیشتری بر حکمرانی خوب وجود دارد، به طوری که سازمان‌ها مجبور هستند در مورد شیوه‌های عملیاتی و حکمرانی خود شفاف تر شوند. این امر به تمرکز عمومی گسترش می‌یابد زیرا افراد علاقه مندتر می‌شوند و به اخلاق سازمان‌هایی که از آنها کالاها و خدمات خریداری می‌کنند، متصل می‌شوند. این علاوه بر افزایش تمرکز رسانه‌ها، افزایش قوانین و مجازات‌های سخت‌تر برای عملکرد ضعیف، به این معنی است که سازمان‌ها باید به دنبال حکومت‌داری مناسب باشند و همه ذینفعان و طرف‌های ذینفع را به رسمیت بشناسند.

مزایای حکمرانی خوب باید برای همه سازمان‌ها و تیم‌های رهبری آن‌ها جذاب باشد، زیرا باعث افزایش پایداری و سودآوری کسب‌وکار می‌شود. حکمرانی خوب همچنین باعث ایجاد شهرت مثبت و فرهنگ سالم در سازمان می‌شود.

بسیاری از سازمان‌ها سرمایه‌گذاری قابل توجهی در دانش و عملکردهای یادگیری خود انجام می‌دهند. متأسفانه، اغلب این سازمان‌ها سطح بهینه بازدهی از این سرمایه‌گذاری را درک نمی‌کنند، زیرا حکمرانی آن‌ها به خوبی صورت نمی‌گیرد. بنابراین حکمرانی سازمانی بر اساس مطالعه تحقیقاتی صورت گرفته در عمل بسیار برای این سازمان‌ها در راستای افزایش کارایی ضروریست.

3-5 اهداف

هدف اصلی:

طراحی مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور (نظام مهندسی ساختمان استان تهران)



تاریخ:
شماره:
پیوست:

اهداف فرعی:

- شناسایی شرایط علی در طراحی مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور؛
- شناسایی ابعاد و مولفه ها و شاخص های اثر گذار در طراحی و تبیین مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور
- شناسایی وزن هریک از ابعاد و مولفه ها و شاخص های اثر گذار در طراحی و تبیین مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور
- شناسایی و رتبه بندی فعالیت های موجود در مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور
- برازش مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور

5-4 سوالات پژوهش

سوال اصلی

طراحی مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور (نظام مهندسی ساختمان استان تهران) چگونه است؟

سوالات فرعی

- شرایط علی حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور کدامند؟
- ابعاد و مولفه ها و شاخص های اثر گذار در طراحی و تبیین مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور کدامند؟
- وزن هریک از ابعاد و مولفه ها و شاخص های اثر گذار در طراحی و تبیین مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور چه میزان است؟
- رتبه بندی فعالیت های موجود در حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور چگونه است؟
- برازش مدل حکمرانی سازمانی در سازمانهای تخصصی غیردولتی کشور تهران چگونه است؟

5-5 چه کاربردهایی از انجام این تحقیق متصور است؟

- کسب عملکرد بهتر نیروی انسانی سازمان؛
- ارتقا جایگاه و سرمایه اجتماعی سازمان؛
- افزایش مشارکت ذینفعان؛
- پیشرو بودن در حوزه مدیریت دانش و یادگیری.

5-6 استفاده کنندگان از نتایج پایان نامه

تمامی سازمان های غیر دولتی کشور و حتی بانک های خصوصی و سازمان های فعال در حوزه های مختلف نیز می توانند از نتایج این پژوهش بهره مند شوند؛ چرا که این پژوهش مدلی جامع در راستای پیش نیازها و اقدامات و پیامدها جهت کسب مزیت رقابتی از طریق مدیریت سازمانی را مطابق با نیاز روز سازمان ارائه می دهد که در عمل می تواند کاربردهای زیادی برای سازمان های تخصصی کشور داشته باشد. سایر محققین، اساتید دانشگاه و دانشجویان رشته مدیریت نیز می توانند از نتایج بدست آمده در این تحقیق جهت کسب اطلاعات و همچنین انجام مطالعات بعدی در راستای توسعه این حوزه بهره مند شوند.

7-5 نوآوری طرح در چیست؟

بررسی پیشینه پژوهش حاکی از آن است که در زمینه حکمرانی خوب و مدیریت سازمانی در سازمان های تخصصی در داخل و خارج از کشور پژوهش های متعددی صورت گرفته است، اما هنوز ابهامات و شکاف های پژوهشی متعددی در این حوزه وجود دارد؛ بطوری که پژوهش های انجام شده ای که به ارائه مدل در این زمینه بپردازند بسیار محدود بوده و همچنین استفاده از رویکردی کیفی برای بررسی عمیق این موضوع نیز دارای نوآوری است.

8-5 روش انجام تحقیق

در این پژوهش به دنبال بررسی و شناسایی مولفه های حکمرانی سازمانی در سازمان های تخصصی غیردولتی کشور و در نهایت طراحی و ارائه الگوی مربوطه جهت رشد این حوزه هستیم. لذا با توجه به هدف پژوهش، پژوهش حاضر به روش آمیخته انجام خواهد شد. دلیل استفاده از این روش، آن بوده است که شناسایی مولفه های مرتبط با حکمرانی سازمانی، از طریق روشی کیفی و استفاده از نظرات خبرگان این حوزه، به یافته هایی قوی تر و بنیادی تر دست خواهد یافت و به همین جهت برای تعیین الگو از روشی کیفی بهره گرفته شده است. در بخش کیفی تحقیق از روش دلفی و در بخش کمی از روش توصیفی پیمایشی استفاده می شود.

جدول 1. شمای کلی روش پژوهش حاضر

لایه های پژوهش	مشخصات پژوهش حاضر
هدف پژوهش	کاربردی
روش پژوهش	آمیخته (کیفی-کمی)
روش تحلیل	دلفی (کیفی)، توصیفی پیمایشی (کمی)
نرم افزار	SPSS, PLS,
فلسفه پژوهش	تفسیری/توصیفی
رویکرد پژوهش	استقرائی
افق زمانی پژوهش	تک مقطعی
ابزار گردآوری داده ها	پرسشنامه
شیوه گردآوری داده ها	کتابخانه ای/میدانی

الف) روش پژوهش در بخش کیفی

در بخش کیفی پژوهش هدف بومی سازی است. با نظرسنجی از خبرگان حوزه حکمرانی مدل بومی سازی صورت خواهد گرفت. بدین ترتیب روش این بخش، به شیوه دلفی خواهد بود. در این مرحله مجموعه مولفه ها و شاخص های اولیه با 15 تا 20 نفر از صاحب نظران حوزه مدیریت و حکمرانی، مورد بازکاوی قرار خواهد گرفت و نظرات اصلاحی آنها برای بازنگری و یکدست سازی پرسشنامه دلفی اعمال خواهد شد. بررسی دلفی تا رسیدن به حد اشباع و جمع بندی ادامه پیدا خواهد کرد. بررسی نظر خبرگان (شامل مدیران نظام مهندسی و اساتید دانشگاهی) در قالب بررسی میانگین و انحراف معیار انجام خواهد شد و مدل نهایی تایید شده جهت بررسی در جامعه آماری

تهیه خواهد شد.

ب) روش پژوهش در بخش کمی

در بخش کمی از روش توصیفی پیمایشی استفاده می شود. ابزار روش کمی، پرسشنامه است. جامعه مورد مطالعه N کل جامعه مورد هدف می باشد که شامل تمام مهندسان عضو سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران می باشد. نمونه n نیز طبق جدول مورگان یا کوکران در نظر گرفته می شود.

الف) روش نمونه گیری در بخش کیفی

در این روش، ابتدا موضوع و ابعاد آن تعریف خواهد شد. بر اساس تعریف موضوع، تخصص‌های مورد نیاز تعیین و اعضای پانل دلفی در سه مرحله و با استفاده از روش نمونه گیری گلوله برفی انتخاب می شوند. پس از تعیین اعضای پانل، سه دور روش دلفی انجام خواهد شد. پرسشنامه‌های هر دور به صورت ایمیلی یا فضای مجازی توزیع و گردآوری خواهند شد و در اختیار اعضای پانل قرار خواهد گرفت. علاوه بر این، از آنان خواسته شد که پیشنهادات خود را دربارهٔ مقوله، مفاهیم و کدهایی که در این پرسشنامه نیستند، ارائه کنند. در دور دوم، مجموعه عوامل قبلی و جدیدی که در دور اول پیشنهاد شده بودند، به منظور امتیازدهی دوباره در اختیار آنان قرار خواهد گرفت. در دور سوم، نظر مجدد اعضا دربارهٔ کدهای جدید پیشنهادی در دور اول دریافت خواهد شد. انجام روش دلفی پس از انجام دور سوم و دستیابی به اتفاق نظر مطلوب پایان خواهد یافت.

ب) روش نمونه گیری در بخش کمی

در این روش نمونه گیری بصورت تصادفی و بصورت خوشه ای می باشد. بدین ترتیب که بوسیله اجرای یک وسیله با انتخاب تصادفی گروهها یا خوشه هایی از واحدهای نمونه گیری به جای گرفتن نمونه تصادفی ساده از جامعه اقدام می کنیم. در این پژوهش تهران به ۵ خوشه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم می گردد و از هر خوشه تعدادی از مهندسان بصورت یکسان انتخاب می شود. جامعه آماری بخش کمی پژوهش شامل کلیه مهندسان عضو سازمان نظام مهندسی در استان تهران هستند. یکی از روش‌های پرکاربرد در تعیین حجم نمونه در پژوهش‌های پیمایشی فرمول کوکران است (آذر و مومنی، ۱۳۹۳). در این پژوهش باتوجه به نامحدود بودن تعداد اعضای جامعه آماری بخش کمی، از فرمول کوکران به صورت زیر برای محاسبه حجم نمونه استفاده می شود:

$$n = \frac{z^2 pq}{d^2}$$

در این فرمول n حجم نمونه است. بجای p مقدار نسبت صفت موجود و q نیز درصد افرادی که فاقد آن صفت هستند، که از حداکثر مقدار آن‌ها یعنی ۵/۰ استفاده می شود؛ و d مقدار خطا و برابر ۰/۰۵ و Z مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد، که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر با ۱/۹۶ و Z^2 برابر ۳/۸۴۱۶ استفاده می شود.

با قرار دادن اعداد در فرمول کوکران، حجم نمونه، ۳۸۵ نفر تعیین گردید.

$$n = \frac{3.841 \times 0.25}{0.0025} = \frac{0.960}{0.0025} = 384.1 \approx 385$$

ابزار گردآوری داده‌های بخش کمی، پرسشنامه است. پس از ارائه مدل پژوهش، با توجه به مولفه‌های شناسایی شده در مدل، پرسشنامه پژوهش طراحی گردیده و پس از بررسی اساتید و خبرگان و تایید سوال‌ها، بصورت حضوری یا آنلاین در میان اعضای نمونه توزیع می گردد.

روش های تحلیل آماری

روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش را می توان به دو دسته روش های آماری استنباطی و روش های آماری توصیفی تقسیم کرد. روش های تحلیل آماری در بخش کیفی، تحلیل عاملی و در بخش کمی، همبستگی در نظر گرفته خواهد شد. برای بررسی و توصیف ویژگی های عمومی پاسخ دهندگان از روش های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده می شود. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات تحقیق از آمار استنباطی و تکنیک حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده می شود. جهت تجزیه و تحلیل داده های کمی، به بررسی آمار توصیفی، شاخص های پراکندگی و مرکزی و آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده ها و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی از طریق نرم افزار SPSS و استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری جهت بررسی روابط و میزان اثر و بررسی روایی و پایایی، برازش مدل و تحلیل عاملی تاییدی از طریق نرم افزار Smart PLS پرداخته شده است (هیر و همکاران، 1، 2021).

9-5 طول مدت انجام تحقیق (از زمان تصویب تا دفاع نهایی): 12 ماه

6- هزینه های پایان نامه (هزینه های مواد و وسایلی که از محل اعتبار طرح تحقیق باید خریداری شود)

ردیف	نام مواد و وسایل	مقدار یا تعداد مورد نیاز	مصرفی	غیر مصرفی	ساخت داخل یا خارج	شرکت سازنده	قیمت واحد (ریال)	قیمت کل (ریال)
1								
2								
3								
4								
5								
جمع کل (ریال)								

7- فهرست منابع و مآخذ

1. آذر، عادل، و مؤمنی، منصور. (۱۳۹۳). آمار و کاربرد آن در مدیریت. جلد دوم. تهران: انتشارات سمت.
2. پورشهبابی، وحید، خدادادی دیدانی، محسن، تعادل خواه، امین. (1401). طراحی مدل پیاده سازی هم پیمانی راهبردی در سازمان های مشتری محور به روش آمیخته اکتشافی (مطالعه موردی: بانک سامان). پژوهش های مدیریت راهبردی، 27(83)، 71-86.
3. خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۲). روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی (چاپ دهم). تهران: انتشارات بازتاب.
4. دانایی فرد، حسن، الوانی، سید مهدی، و آذر، عادل. (۱۳۹۳). روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. (چاپ نهم). تهران: انتشارات صفار.
5. ذولفقاریان، محمدرضا، و لطیفی، میثم. (1390). نظریه پردازی داده بنیاد با Nvivo. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
6. جمشیدی، عزت الله، سید عامری، میرحسن، عباسی، & همایون. (2020). اثر حکمرانی سازمانی بر رفتار نوآورانه کارشناسان وزارت ورزش و جوانان ایران با نقش تعدیل کنندگی اعتماد سازمانی. فصلنامه علمی-پژوهشی پژوهش های کاربردی در مدیریت ورزشی، 9(2)، 23-40.
7. آرابی، وحید. (1388). حکمرانی خوب به مثابه آرمان نظارت و ارزیابی، گزارش پژوهشی مرکز پژوهش و برنامه ریزی سازمان بازرسی کل کشور 2(6):43.
8. آل کجیاف، حسین، و حسن فرج دنیوی. (1391). حکمرانی مطلوب از منظر قرآن و نهج البلاغه با تاکید بر پاسخگویی، فصلنامه دین پژوهی و کتاب شناسی قرآنی، 3(10):331-46.
9. الوانی، سید مهدی. (1388). حکمرانی خوب شبکه ای از کنشگران جامعه مدنی. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، 1(6):41.
10. الوانی، سید مهدی، و حسن دانائی فر. (1380). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، فصل نامه دانش مدیریت، 14(55): صفحات اول و آخر.

11. امام علی(ع)، نهج البالغه، مترجم، محمد دشتی، موسسه فرهنگی تحقیقی امیر المومنین، چاپ دوازدهم.
12. سالاری، سلمان، رحیم نیا، خوراکیان، مرتضوی، اسلامی، & قاسم. (2021). کشف اصول حکمرانی سازمانی در سازمان‌های عام المنفعه ایرانی. حکمرانی و توسعه، 1(4)، 37-72.
13. برک پور، ناصر، و ایرج اسدی (1388). مدیریت و حکمرانی شهری تهران، دانشگاه هنر، معاونت پژوهشی.
14. پور آقایی، سپیده، 1383، شاخص‌های حکمرانی به روایت بانک جهانی، گزارش، ش 154، ص 62.
15. فتح اله زاده، حریری، ساجدی نژاد، آرمان، باب الحوائجی، پورنقی، & رؤیا. (2022). شناسایی مؤلفه‌های حکمرانی داده در بافت سازمانی: فراترکیب متون. علوم و فنون مدیریت اطلاعات.
16. پور عزت، علی اصغر، و غزاله طاهری عطار (1389). کاربرد حکمرانی خوب برای ملت سازی در پرتو مطالعات میان رشته ای، فصلنامه مطالعات میان رشته ای در علوم انسانی 3(1): 173-193.
17. ترنر، مارک، و دیوید هیوم (1379). حکومت داری، مدیریت و توسعه: چگونه دولت کارآمد داشته باشیم؟ ترجمه عباس منوریان، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی
18. Moldovan, F., & Blaga, P. (2022, February). Organizational governance assessment of healthcare facilities for sustainable development. In The 15th International Conference Interdisciplinarity in Engineering: Conference Proceedings (pp. 326-347). Cham: Springer International Publishing.
19. Lenhart, S., & Fox, D. (2022). Participatory democracy in dynamic contexts: A review of regional transmission organization governance in the United States. Energy Research & Social Science, 83, 102345.
20. Gil, N., & Fu, Y. (2022). Megaproject Performance, Value Creation, and Value Distribution: An Organizational Governance Perspective. Academy of Management Discoveries, 8(2), 224-251.
21. Parent, M. M., Hoye, R., Taks, M., Thompson, A., Naraine, M. L., Lachance, E. L., & Séguin, B. (2021). National sport organization governance design archetypes for the twenty-first century. European Sport Management Quarterly, 1-21.
22. Strong, B., Davenport, T. H., & Prusak, L. (2008). Organizational governance of knowledge and learning. Knowledge and Process Management, 15(2), 150-157.
23. Caldwell, C., & Karri, R. (2005). Organizational governance and ethical systems: A covenantal approach to building trust. Journal of business ethics, 58, 249-259.
24. Leiblein, M. J., Reuer, J. J., & Dalsace, F. (2002). Do make or buy decisions matter? The influence of organizational governance on technological performance. Strategic management journal, 23(9), 817-833.
25. Alshurideh, M. (2022). Does electronic customer relationship management (E-CRM) affect service quality at private hospitals in Jordan?. Uncertain Supply Chain Management, 10(2), 325-332.
26. Podgorodnichenko, N., Edgar, F., & McAndrew, I. (2020). The role of HRM in developing sustainable organizations: Contemporary challenges and contradictions. Human Resource Management Review, 30(3), 100685.
27. Roehrich, J. K., Selviaridis, K., Kalra, J., Van der Valk, W., & Fang, F. (2020). Inter-organizational governance: a review, conceptualisation and extension. Production Planning & Control, 31(6), 453-469.
28. Klein, P. G., Mahoney, J. T., McGahan, A. M., & Pitelis, C. N. (2019). Organizational governance adaptation: Who is in, who is out, and who gets what. Academy of Management Review, 44(1), 6-27.
29. Derakhshan, R., Turner, R., & Mancini, M. (2019). Project governance and stakeholders: a literature review. International Journal of Project Management, 37(1), 98-116.