تبيين فرهنگ سازماني و رابطه آن با ابعاد مديريت کيفيت جامع در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو در شهرستان زاهدان

**اميرحسين اميرخانی1،** محمد رضا کيخا 2، محمد جواد دادرس3، اشرف ميرشكاري4

**چكيده:** به‎دنبال نظريه‎ها پژوهش‎های جديد در مديريت، فرهنگ سازماني داراي اهميت روزافزوني شده و يكي از مباحث اصلي و كانوني مديريت را تشكيل داده است. جمعيت‌شناسان، جامعه‌شناسان و به‎تازگی روان‌شناسان و حتي اقتصاددانان توجه خاصي به اين مبحث نو و مهم در مديريت مبذول داشته و در شناسايي نقش و اهميت آن نظريه‌ها و پژوهش‎های زيادي را به‌وجود آورده و در حل مسایل و مشكلات مديريت به‎كار گرفته‌اند. در اين پژوهش فرهنگ سازماني و رابطه آن با ابعاد مديريت كيفيت فراگيربررسي شده است. پرسشنامه فرهنگ سازماني مخصوص کارکنان از دو بخش اصلي تشکيل شده است که بخش اول شامل مشخصات شخصي است که از افراد خواسته شده اطلاعات مربوط به سن، ميزان تحصيلات، جنسيت و سنوات خدمت خود را عنوان نمايند و بخش دوم که 28 سؤال دارد که با توجه به هدف‎هاي پژوهش تدوين شده است و پرسشنامه ابعاد مديريت کيفيت شامل 49 سؤال است که توسط مسئولان واحدها پر شده است که آناليزهاي به‎كار رفته به‎وسيله‎‎‎ی آزمون‎هاي فريدمن و اسپيرمن و نرم‎افزار SPSS نشان مي‎دهد بين فرهنگ سازماني و ابعاد مديريت كيفيت فراگير ارتباط معناداری وجود دارد.

**واژه‎های كليدي:** ‌اثربخشي، فرهنگ سازماني، رهبري، رضايت مشتري، مديريت کيفيت فراگير

1- استاديار مديريت دانشگاه پيام نور، مرکز گرمسار، ايران

2- کارشناسي ارشد مديريت اجرايي از دانشگاه پيام نور گرمسار، ايران

3- کارشناس ارشد مديريت دولتی از دانشگاه آزاد كرمان، ايران

4- کارشناس مهندسي برق از دانشگاه سيستان و بلوچستان، ايران

تاریخ دریافت مقاله: 30/04/1388

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 22/10/1389

نویسنده مسئول مقاله: محمدرضا كيخا

Email: mohammadrezakeikha@yahoo.com

مقدمه

فرهنگ سازماني موضوعي است كه به‎تازگي در دانش مديريت و در قلمرو رفتار سازماني راه يافته است. به‎‎دنبال نظريه‎ها و پژوهش‎های جديد در مديريت، فرهنگ سازماني اهميت روزافزوني داشته و يكي از مباحث اصلي و كانوني مديريت را تشكيل داده است. جمعيت‌شناسان، جامعه‌شناسان و به‎تازگی روان‌شناسان و حتي اقتصاددانان توجه خاصي به اين مبحث نو و مهم در مديريت ارزانی داشته و در شناسايي نقش و اهميت آن نظريه‌ها و پژوهش‎های زيادي را به‌وجود آورده و در حل مسایل و مشكلات مديريت به‎كار گرفته‌اند. با بررسي كه توسط گروهي از انديشمندان علم مديريت انجام شده فرهنگ سازماني، يكي از مؤثرترين عوامل پيشرفت و توسعه كشورها شناخته شده است. به‌طوري‌كه بسياري از پژوهشگران معتقدند كه موفقيت كشور ژاپن در صنعت و مديريت يكي از علت‎های مهم توجه آن‎ها به فرهنگ سازماني است. فرهنگ سازماني به‌عنوان مجموعه‌اي از باورها و ارزش‎هاي مشترك بر رفتار و انديشه‎ی اعضاي سازمان اثر مي‌گذارد و مي‌توان نقطه‎ی شروعي براي حركت و پويايي يا مانعي در راه پيشرفت به‎شمار آيد. فرهنگ سازماني از اساسي‌ترين زمينه‌هاي تغيير و تحول در سازمان است. نظر به اينكه برنامه‌هاي جديد تحول بيشتر به تحول بنيادي سازماني نگاه مي‌كند؛ از اين‌رو هدف اين برنامه‌ها تغيير و تحول فرهنگ سازمان به‌عنوان زيربنا به بستر تحول است. اين پژوهش‎ به بررسي تبيين فرهنگ سازماني در شرکت‎هاي تابعه وزارت نيرو شهر زاهدان و رابطه آن با ابعاد مديريت کيفيت جامع را بررسی مي‎کند.

بيان مسئله

مجموعه‎اي از معاني مشترک يا مجموعه‎اي از مختصات مهم است که ارزش‎هاي سازماني را تشکيل مي‎دهد، بنابراين فرهنگ سازماني براي كاركنان، شيوه‎ی انجام امور در سازمان را مشخص مي‌كند. آنچه از مشاهده يافته‎ها وپژوهش‎ها بر مي‎آيد؛ بيانگر تأثیر فرهنگ سازماني بر نحوه رفتارها است. به‎گونه‎اي که امروزه اغلب سازمان‎هايي که فرهنگ مشارکتي دارند؛ بهره‎وري بالايي داشته و نيز يک فرهنگ بوروکراتيک تنها براي اجراي فرامين و دستورات صادر شده مناسب تشخيص داده است. فرهنگ سازماني جو حاكم بر محيط داخل سازمان است كه افراد در آن فعاليت كرده و رفتار آن‎ها شكل مي‌گيرد كه اين موضوع خود در اثربخشي سازمان نقش بسزايي دارد. از سال 1970 (بحران نفت) به بعد دو موضوع مهم در بحث‎هاي مربوط به مديريت سازمان هاي اقتصادي مطرح شده است که در واقع دو روي يک سکه را تشکيل مي‎دهد، از طرفي با ظهور مقتدرانه ژاپن در عرصه‎ی رقابت‎هاي جهاني کيفيت مهم‎ترين معيار براي سازمان‎ها در بازار رقابت مطرح شده و نقش تعيين کننده آن در حفظ موقعيت رقابتي و توان ادامه حياتي اقتصادي سازمان‎ها به‎طورکامل اثبات شده است و از طرف ديگر فرهنگ سازماني که به‎عنوان پديده‎اي واقعي و نيرومند به همه‎ی جنبه‎هاي سازماني نفوذ کرده و نقش اساسي در تحقق اهداف و اجراي استراتژي شرکت‎ها دارد، جايگاه ويژه‎اي را در ادبيات مديريت به خود اختصاص داده است [1]. مفهوم فرهنگ سازماني به‎عنوان عامل مؤثر در عملکرد سازماني در نظر گرفته شده است. فرهنگ مناسب کاري که به‎خوبي بين مديريت و کارکنان گسترش يافته باشد به تحکيم تعهد سازماني، ارتقاء اخلاقيات، عملکرد کاراتر و به‎طور عموم بهره‎وري بالاتر منجر مي‎شود. نکته‎ی مهم در رابطه با فرهنگ‎هاي سازماني اين است که هر يک از کارکنان سازمان، منبع بالقوه تفسير و تحول و بهبود سازماني نيز هست؛ بنابراین، کساني‎که فرهنگ را از اين ديد بررسي مي‎کنند؛ توصيه مي‎نمايند که بايد نسبت به فرهنگ‎ها آگاهي حاصل نموده و سعي در کنترل آن‎ها شود يا اينکه آن‎ها را قالب‎بندي و محصور نمود [3]. به اجرا در آوردن مديريت کيفيت فراگير سبب بالا رفتن سطح کارايي سازمان‎هاي توليدي و خدماتي مي‎شود و استفاده از اين روش مديريت، موجب افزايش توجه گروه‎هاي ذي‎نفع به عملکرد سازمان مي‎شود و اين توجه زمينه‎ساز بروز فرصت‎هاي طلايي براي حضوري موفق در عرصه‎ی رقابت‎ها خواهد بود [1].

اهميت و ضرورت پژوهش

در يك سازمان فرهنگ نقش‎هاي متفاوتي ايفا مي‌كند و وظايف گوناگوني دارد. اين وظايف عبارتند از:

1- فرهنگ سازماني به كاركنان سازماني هويتي سازماني مي‌بخشد: آنچه كه سازمان‎هاي موفق را برجسته مي‌سازد و آن‎ها را از ديگران متمايز مي‌كند، توانايي آن‎ها در جذب، پرورش و نگهداري كاركنان بااستعداد و خلاق است و كاركنان نيز به نوبه خود وابستگي عميقي نسبت به سازمان پيدا خواهند كرد.

2- فرهنگ سازماني تعهد گروهي را آسان مي‌سازد: سازمان‎هايي كه فرهنگ قوي و توانمند دارند، كاركنان نسبت به ارزش‎ها و اهداف سازماني احساس تعهد و مسئوليت مي‌كنند. منظور از تعهد سازماني، پيوند و وابستگي رواني به سازمان است. كه در آن احساس درگير بودن شغلي، وفاداري و باور به ارزش‎هاي سازماني جاي دارد. تعهد سازماني در سه مرحله ديده مي‌شود:

* مرحله پذيرش: در اين مرحله فرد در سازمان نفوذ ديگران را بر خود مي‌پذيرد.
* مرحله همانند شدن: در اين مرحله فرد با پذيرش نفوذ ديگران بر خود به يك رابطه خوشايند دست مي‌يابد.
* مرحله دروني كردن : فرد از تعلق به يك سازمان احساس سربلندي مي‌كند كه با ارزش‎هاي وي سازگار است.

هنگامي‌كه تعهد سازماني به مرحله نهايي خود برسد، سپس عضو سازماني متعهد در شمار افرادي درمي‌آيد كه به آن اعتماد فراوان مي‌شود و وي در راه محافظت و نگهداري سازمان تعلل نخواهد كرد.

3- فرهنگ سازماني ثبات نظام اجتماعي را ترغيب مي‌كند: سازمان‎هاي توانمند، معروف به داشتن معيارهاي سخت‌كاري و كنترل‎هاي دقيق هستند. براي نمونه كاركنان بايد معيارهاي نظافت و آراستگي را رعايت كنند و ضوابط انجام دادن وظيفه به‌طور مشخص تعيين شده است. بدين ترتيب فضاي آكنده از تعهد و هيجان و سخت‌كوشي در سازمان به‎وجود مي‌آيد.

4- فرهنگ سازماني به شكل دادن رفتار كاركنان كمك مي‌كند: سازمان يا فرهنگ قوي با كمك نمودن به اعضاي خود براي پي بردن به محيط كار خود رفتار آنان را شكل مي‌دهد. بنابراین، سازمان‎هاي موفق زمينه‌اي را فراهم مي‌آورند تا كاركنان براي آشنايي به تمام ابعاد سازماني و مشكلات آن، شغل خود را از پايين‌ترين مرتبه آغاز كنند تا با اصول بنيادي كار آشنا شوند.

5- فرهنگ سازماني بر وظايف و نحوه‎ی عملكرد مديريت تأثیر مي‌گذارد: فرهنگ سازماني با ايجاد محدوديت‎هايي براي مديريت بيان مي‌كند كه مدير چه كاري مي‌تواند و چه كاري را نمي‌تواند انجام دهد. هر عمل مدير بايد مورد تأیید فرهنگ سازمان قرار گيرد. در غير اين‌صورت مطابق با ارزش‎ها نخواهد بود و از سوي اكثريت اعضاي سازمان تأیید نخواهد شد. از آنجايي كه وظيفه‎ی تصميم‌گيري در تمام وظايف مديريت از جمله برنامه‌ريزي؛ سازماندهي؛ تأمين نيروي انساني و هدايت و كنترل جاري است، عامل فرهنگ سازماني نقش عمده‌اي را در نحوه‎ی عملكرد مديريت و نوع انجام دادن وظايف آن ايفا مي‌كند. بنابراين فرهنگ قوي و مقتدر، تأثیر بسزايي در عمل تصميم‌گيري مديريت در تمام زمينه‌ها دارد. براي نشان دادن ساختار مديريت كيفيت مدل‎هاي چندي تهيه و ارایه شده استيكي از روشن‌ترين و گوياترين آن‎ها مدل برادفورد است كه توسط پروفسور جان اوكلند ارايه شده است.

**فرايند عرضه به مشتري**

**فرهنگ**

**ارتباط**

**تعهد**

نمودار1. مدل برادفورد ارایه توسط پروفسور جان اوكلند

در اين مدل دواير مختلفي وجود دارند. در دايره مركزي «فرآيندها» محور اصلي در مديريت كيفيت ديده مي‌شوند و اشاره به زنجيره‎ی عرضه كننده به مشتري در درون سازمان دارد و رضايت مشتريان را اعم از مشتريان درون يا برون سازمان هدف قرار مي‌دهد. دايره بزرگ‎تر از سه بعد فرهنگ كيفيت، تعهد در مقابل كيفيت و نحوه ارتباط (بين كاركنان و با طرف‎هاي برون سازماني) تشكيل شده است و مشخصات زمينه‌اي كه در سازمان براي استقرار مديريت كيفيت بايد وجود داشته باشد را معين مي‌نمايد. سه دايره كوچك‎تر سه سازوکار اساسي براي استقرار نظام مديريت كيفيت را مشخص مي‌كنند. دايره اول اشاره به سيستم كيفيت و حدود پوشش آن دارد. دايره دوم مربوط به ابزارها و سازوکارهای‌هاي مديريتي است كه براي اندازه‌گيري كيفيت در مراحل مختلف به‎كار مي‌رود و دايره سوم اشاره به كار گروه در قالب‎هاي مشخص دارد كه به آن‎ها تيم اطلاق شده است. در مرحله مديريت كيفيت جامع با توجه به اينكه محصول اعم از نهايي يا مياني حاصل فرآيندهاي مشخص است كه زنجيره‎وار به يكديگر متصل و با هم در ارتباط هستند و هرگونه گسستگي و انحراف در هر يك از حلقه‌ها موجب انحراف در نتيجه‎ی فرآيند اصلي كه توليد محصول يا خدمات حاصل آن است مي‌شود؛ بنابراین لازم است موضوع فرآيندهاي زير و شيوه كنترل آن‎ها، با هدف رضايت مشتري از محصول آن فرآيند (مشتري درون يا برون سازماني)، مركز توجه مديريت سازمان قرار گيرد: با توجه به موارد گفته شده تبيين فرهنگ سازماني با توجه به ابعاد مديريت کيفيت جامع امري ضروري و لازم است، به‎همين دليل پژوهشگر در اين پژوهش در پي يافتن اين رابطه در شرکت‎هاي تابعه وزارت نيرو شهر زاهدان است.

**پرسش پژوهش:** بين فرهنگ سازماني و ابعاد مديريت کيفيت فراگير رابطه وجود دارد.

فرضيه‎های پژوهش

1. بين فرهنگ سازماني وسبك رهبري در شركت‎هاي تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.
2. بين فرهنگ سازماني و مديريت کيفيت فرآيند در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.
3. بين فرهنگ سازماني و کيفيت در نتايج عملياتي در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.
4. بين فرهنگ سازماني و تجزيه و تحليل اطلاعات در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.
5. بين فرهنگ سازماني و برنامه‎ريزي کيفيت در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.
6. بين فرهنگ سازماني و توسعه منابع انساني در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.
7. بين فرهنگ سازماني و رضايت مشتري در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو زاهدان رابطه معناداری وجود دارد.

قلمرو موضوعي پژوهش

از نظر قلمرو موضوعي، حيطه‎ی اين پژوهش شامل فرهنگ سازماني و ابعاد مديريت كيفيت فراگير است.

با استفاده از مباحث گفته شده در بالا سعي خواهد شد تا ضمن آگاهي از فرهنگ سازماني شرکت‎های تابعه وزارت نيرو شهر زاهدان و ابعاد مديريت كيفيت، از طريق پرسشنامه به بررسي فرضيه‌هاي مرتبط با پژوهش نيز بپردازيم.

**قلمرو مكاني:** از نظر قلمرو مكاني، شرکت‎های تابعه وزارت نيرو شهر زاهدان است.

**قلمرو زماني:** از نظر بررسي سال1387-1388 است.

روش پژوهش

در اين پژوهش که از نوع کاربردي و توسعه‎اي است، با توجه به موضوع از روش توصيفي ـ بستگي استفاده شده که متغير مستقل فرهنگ سازماني است. براي عملياتي کردن آن از مدل ارزش‎هاي رقابتي استفاده شده و متغير وابسته ابعاد مديريت کيفيت است که براي عملياتي کردن آن از مدل بالدريچ استفاده شده است.

فرآيند پژوهش

در اين پژوهش از طريق پرسشنامه به گردآوري داده‎ پرداخته شده است.

روش آماري مورد استفاده براي تجزيه و تحليل داده‎ها در اين پژوهش آزمون‎هاي كاي‎دو کارل پيرسون،آزمون مقايسه نسبت‎ها در دو جامعه و ملاک آنتروپي است.

جامعه‎ی آماري اين پژوهش کارکنان شرکت‎هاي تابعه وزارت نيرو زاهدان شامل کارکنان رسمي و پيماني است.

تعيين حجم نمونه و روش نمونه‎گيري

براي تعيين حجم نمونه مورد استفاده پژوهشگر از فرمول كوچران استفاده شده است [2].



در اين پژوهش Z برابر با 96/1 (صدک 975/0توزيع نرمال استاندارد) و $T=Q$ برابر است با 5/0 (نسبت واحدهاي جامعه با ويژگي مورد نظر) و d برابر با 05/0(حداکثر خطاي قابل قبول) و N برابر با 175 است، بنابراين با توجه به مقادير گفته شده 120=n را داريم.

روش نمونه‎گيري در اين پژوهش، نمونه‎گيري تصادفي سيستماتيک است؛ زيرا در سازمان‎هاي مورد بحث از تمام کارکناني که در يک واحد خاص مشغول به کار هستند، جمع‎آوري اطلاعات به‎طورتصادفي انجام شده است. اعضاء نمونه مورد بحث متعلق به همه‎ی طبقات تحصيلي، سني وخدمتي بوده و محدوديتي در اين مورد براي اعضاء جامعه‎ی آماري وجود نداشت. در اين پژوهش جامعه مسئولان و جامعه نمونه‎ي آن يکسان است. پرسشنامه مربوط به فرهنگ سازماني به‎طور تصادفي بين کارکنان هر واحد توزيع شد و يک پرسشنامه مربوط به ابعاد مديريت کيفيت کارکنان به مسئول هر بخش داده شد تا ما بتوانيم با جمع‎آوري نظرهای کارمندان نسبت به فرهنگ سازماني آن‎ها و نظرهایی که مسئولان آن‎ها درباره ابعاد مديريت کيفيت کارکنان زير دست خود مي‎دهند بستگي بين فرهنگ سازماني و ابعاد مديريت کيفيت آنان را به‎دست بياوريم. بنابراين حجم کل نمونه در اين پژوهش 175 نفر است.

روش جمع‎آوري اطلاعات

 پژوهشگر به‎منظور اجراي پژوهش خود و جمع‎آوري اطلاعات به توزيع پرسشنامه ميان کارکنان و مسئولان سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو زاهدان اقدام نمود. پرسشنامه مورد استفاده در اين پژوهش 2 نوع بوده که شامل پرسشنامه فرهنگ سازماني کارکنان و پرسشنامه اندازه‎گيري ابعاد مديريت کيفيت است که پرسشنامه فرهنگ سازماني توسط کارکنان و پرشنامه ابعاد مديريت کيفيت توسط مسئولان مربوط پر شده است و سؤال‎های اين پرسشنامه‎ها به روش مقياس ليکرت تنظيم شده و پرسشنامه مخصوص کارکنان از دو بخش اصلي تشکيل شده که بخش اول شامل مشخصات شخصي که از افراد خواسته شده تا اطلاعات مربوط به سن، ميزان تحصيلات، جنسيت و سنوات خدمت خود را عنوان نمايند و بخش دوم که از 28 سؤال تشکيل شده و با توجه به هدف‎هاي پژوهش تهیه شده است و پرسشنامه ابعاد مديريت کيفيت شامل 49 سؤال که توسط مسئولان واحدها پر شده است.

متغيرهاي پژوهش

متغير وابسته

متغير وابسته ابعاد مديريت کيفيت است كه شاخص‎هاي آن عبارتند از:

1.سبک رهبري؛

2. برنامه‎ريزي کيفيت راهبردي؛

3. توسعه منابع انساني؛

4. مديريت کيفيت فرآيند؛

5 .کيفيت در نتايج عملياتي؛

6. رضايت مشتري است.

متغير مستقل

متغير مستقل در اين پژوهش فرهنگ سازماني است كه شاخص‎هاي آن عبارتند از: سبک رهبري، رفتار غالب، عهد و ميثاق، تأکيد و اهميت استراتژي است. در اين پژوهش انتخاب متغيرها بر اساس پيشينه‎ی پژوهش انجام شده وسعي شده متغيرهايي انتخاب شود که در فرهنگ سازماني و ابعاد مديريت کيفيت بيشترين تأثیر را داشته باشد و پژوهش‎های گذشته و پيشينه‎ی پژوهش نيز شاهدي بر آن باشد وچون مي‎خواهيم اثر فرهنگ سازماني را بر ابعاد مديريت کيفيت برسي کنيم، ابتدا بايد بدانيم که چه عواملي بر ابعاد مديريت کيفيت مؤثر هستند و از بين اين عوامل کدام‎يک بيشترين تأثیر را بر ابعاد مديريت کيفيت دارد و اولويت اثرگذاري آن‎ها بر ابعاد مديريت کيفيت چگونه است. بنابراین از نوع بستگي اين روابط را بررسي مي‎کنيم و با استفاده از ضريب كاي‎دو کارل پيرسون رابطه علت ومعلولي بين اين دو متغير را آزمون و بستگي آن‎ها را تعيين مي‎کنيم و شدت اين بستگي را با استفاده از ضريب چوپروف اندازه‎گيري مي‎نماييم.

جدول1. شماره هر يک از سؤال‎های پرسشنامه کارکنان مرتبط با هر فرضيه

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **شماره فرضيه** | **عنوان فرضيه** | **شماره سؤال‎های مرتبط با هر فرضيه** |
| فرضيه 1 | بين فرهنگ سازماني وسبك رهبري در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 1-2-3-4-5-6-7 |
| فرضيه 2 | بين فرهنگ سازماني ومديريت کيفيت فرآيند در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 8-9-10-11-12-13-14-15-16 |
| فرضيه 3 | بين فرهنگ سازماني وکيفيت در نتايج عملياتي در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 17-18-19-20-21-22 |
| فرضيه 4 | بين فرهنگ سازماني وتجزيه و تحليل اطلاعات در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 23-24-25-26-27-28-29 |
| فرضيه 5 | بين فرهنگ سازماني وبرنامه ريزي کيفيت راهبردي در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 30-31-32-33-34-35 |
| فرضيه 6 | بين فرهنگ سازماني وتوسعه منابع انساني در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 36-37-38-39-40 |
| فرضيه 7 | بين فرهنگ سازماني ورضايت مشتري در شرکت‎های تابعه وزارت نيرو رابطه وجود دارد | 41-42-43-44-45-46-47-48-49 |

گردآوري داده‎ها

با توجه به آنچه در فصل سوم بيان شد، حجم نمونه‎ی آماري مورد نياز براي اجراي اين پژوهش 175 است. ‌براي گردآوري اين حجم از داده‎ها تعداد 175 پرسشنامه در يک بازه زماني به‎طورتقريبی يک ماهه در اختيار کارکنان سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان قرار داده شد.

توصيف نمونه

در اين بخش سعي شده تا با استفاده از داده‎هاي به‎دست آمده، ضمن توصيف ويژگي‎هاي جمعيت‎شناختي نمونه، وضعيت هر يک از متغيرهاي معرفي شده در قالب مدل مفهومي پژوهش در بين اعضاي نمونه‎ی آماري مورد مطالعه توصيف شود.

جدول 2. توزيع فراواني جنسيت

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **جنسيت** | **فراواني** | **درصد** | **درصد معتبر** |
| زن | 44 | 6/36 | 6/36 |
| مرد | 76 | 4/63 | 4/63 |
| كل | 120 | 0/100 | 0/100 |

|  |
| --- |
|  |

نمودار2. توزيع فراواني جنسيت

جدول 3. توزيع فراواني سن

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سن** | **فراواني** | **درصد** | **درصد معتبر**  |
| زير25 سال | 21 | 5/17 | 5/17 |
| بين25 تا 35سال | 50 | 67/41 | 67/41 |
| بين36 تا 45 سال | 38 | 67/31 | 67/31 |
| بيشتر از45 سال | 11 | 17/9 | 17/9 |
| كل | 120 | 0/100 | 0/100 |

|  |
| --- |
|  |

نمودار3. توزيع فراواني سن

جدول 4.توزيع فراواني ميزان تحصيلات پاسخ‎گويان

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ميزان تحصيلات** | **فراواني** | **درصد** | **درصد معتبر** |
| ديپلم و پايين‎تر | 43 | 9/29 | 9/29 |
| فوق ديپلم | 25 | 4/17 | 4/17 |
| ليسانس | 63 | 8/43 | 8/43 |
| فوق ليسانس و بالاتر | 13 | 0/9 | 0/9 |
| كل | 120 | 0/100 | 0/100 |

|  |
| --- |
|  |

نمودار4. توزيع فراواني ميزان تحصيلات پاسخ‎گويان

جدول 5. توزيع فراواني سابقه‎ی كار

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سابقه خدمت** | **فراواني** | **درصد** | **درصد معتبر** |
| زير10 سال | 16 | 33/13 | 33/13 |
| بين10 تا 20 سال | 84 | 00/70 | 00/70 |
| بين 21 تا 30 سال | 20 | 67/16 | 67/16 |
| كل | 120 | 0/100 | 0/100 |

|  |
| --- |
|  |

نمودار5. توزيع فراواني سابقه‎ی كار

توصيف آماري متغيرهاي پژوهش

متغيرهاي مورد مطالعه در اين پژوهش عبارتند از:

(1) فرهنگ سازماني که متغير مستقل اين پژوهش است.

 (2) ابعاد مديريت کيفيت فراگير که متغير وابسته اين پژوهش و شامل مؤلفه‎هاي زير است:

رهبري، مديريت کيفيت فرآيند، کيفيت در نتايج عملياتي، تجزيه و تحليل اطلاعات، برنامه‎ريزي کيفيت راهبردي، توسعه منابع انساني، رضايت مشتري

**فرضيه اول:** بين فرهنگ سازماني و سبک رهبري کارکنان رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي‎دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

:H0 بين فرهنگ سازماني وسبک رهبري کارکنان رابطه وجود ندارد

:H1 بين فرهنگ سازماني وسبک رهبري کارکنان رابطه وجود دارد

جدول 6. نتيجه آزمون فرضيه فرعي اول

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **χ2 محاسبه شده** | **χ20/95, 8 ) )** | **نتيجه آزمون** |
| 43/97 | 5/15 | فرضيه H0 رد مي‎شود |

با قرار گرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني، فرضيه H0 رد مي‎شود. با رد فرضيه H0 و تأیید فرضيه H1نتيجه مي‎گيريم: "بين فرهنگ سازماني و سبک رهبري رابطه وجود دارد."

جدول7. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي اول با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 7 | پيگيري و رهبري متعصبانه مديريت عالي | 379/0 | 1 |
| 4 | ايجاد فضاي مناسب توسط مديريت ارشد | 359/0 | 2 |
| 6 | تعيين اهداف روشن براي بهبود کيفي توسط مديريت ارشد | 263/0 | 3 |
| 3 | مطرح بودن بهبود کيفيت مستمر به‎صورت يک هدف | 241/0 | 4 |
| 2 | احساس مفهومي نياز کيفيت توسط اعضاي سازمان | 223/0 | 5 |
| 1 | تعهد قوي نسبت به کيفيت در تمام سطوح سازمان | 191/0 | 6 |
| 5 | پيگيري پيشنهادها توسط مديريت ارشد | 182/0 | 7 |

**فرضيه دوم:** بين فرهنگ سازماني وکيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي‎دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

H0: بين فرهنگ سازماني وکيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود ندارد.

H1: بين فرهنگ سازماني وکيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود دارد.

جدول 8. نتيجه آزمون فرضيه فرعي دوم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| χ2 محاسبه شده | χ20/95, 8 ) ) | نتيجه آزمون |
| 28/23 | 5/15 | فرضيه H0 رد مي‎شود |

با قرار گرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني، فرضيه H0 رد مي‎شود. با رد فرضيه H0 و تأیید فرضيه H1 نتيجه مي‎گيريم: "بين فرهنگ سازماني و کيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود دارد".

جدول 9. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي دوم با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 16 | بازنگري استانداردهاي کيفي بر مبناي خواسته‎ها و شکايت‎های مشتري | 339/0 | 1 |
| 13 | بهبود هر فرآيندي | 338/0 | 2 |
| 11 | جستجوي هر فرآيند از در خروجي | 322/0 | 3 |
| 8 | مسایل و مشکلات کيفي سازمان بيش از هرچيزي ناشي از نحوه عملکرد کارکنان است | 295/0 | 4 |
| 9 | مسئوليت اصلي کيفيت بر عهده‎ی مديريت ارشد سازمان است | 278/0 | 5 |
| 12 | نقش داشتن بازرسي دقيق و کامل در دستيابي کيفيت | 232/0 | 6 |
| 14 | مربوط نبودن کنترل و بهبود فرآيندها به حوزه توليد | 212/0 | 7 |
| 15 | اهميت يکسان قایل شدن براي همه‎ی پروژه‎هاي بهبود | 193/0 | 8 |
| 10 | مبنا قراردادن مديريت فرآيند بر اندازه‎گيري‎هاي دقيق، داده‎هاي صحيح و تجزيه و تحليل کامل | 154/0 | 9 |

**فرضيه سوم:** بين فرهنگ سازماني و کيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي‎دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

H0: بين فرهنگ سازماني وکيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود ندارد.

H1: بين فرهنگ سازماني وکيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود دارد.

جدول 10. نتيجه آزمون فرضيه فرعي سوم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **χ2 محاسبه شده** | **χ20/95,12 ) )** | **نتيجه آزمون** |
| 25/51 | 21 | فرضيه H0 رد مي‎شود |

با قرار گرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني، فرضيه H0 رد مي‎شود. با رد فرضيه H0 و تأیید فرضيه H1 نتيجه مي‎گيريم: "بين فرهنگ سازماني و کيفيت در نتايج عملياتي رابطه وجود دارد".

جدول11. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي سوم با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 21 | توجه به نتيجه عمليات جهت بهبود کيفي | 340/0 | 1 |
| 19 | تجزيه وتحليل روش توليد محصول توسط کارکنان براي انجام بهتر کار | 328/0 | 2 |
| 17 | قرار گرفتن بهبود کيفيت به عنوان جزيي از فعاليت روزانه تمام ارکان سازمان | 330/0 | 3 |
| 20 | توجه شدن به کاهش ضايعات و بهبود مستمر کارها در همه‎ی فرآيندها | 312/0 | 4 |
| 18 | توجه به بهبود کيفيت محصولات در سازمان | 254/0 | 5 |
| 22 | جمع‎آوري اطلاعات راجع به کيفيت از مشتريان | 214/0 | 6 |

**فرضيه چهارم:** بين فرهنگ سازماني و تجزيه و تحليل اطلاعات رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

H0: بين فرهنگ سازماني و تجزيه و تحليل اطلاعات رابطه وجود ندارد.

H1: بين فرهنگ سازماني و تجزيه و تحليل اطلاعات رابطه وجود دارد.

جدول12. نتيجه آزمون فرضيه فرعي چهارم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **χ2 محاسبه شده** | **χ20/95 , 8 ) )** | **نتيجه آزمون** |
| 13/17 | 5/15 | فرضيه H0 رد مي‎شود |

با قرار گرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني، فرضيه H0 رد مي‎شود و با رد فرضيه H0 و تأیید فرضيه H1 نتيجه مي‎گيريم؛ بين فرهنگ سازماني و تجزيه و تحليل اطلاعات رابطه وجود دارد.

جدول13. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي چهارم با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 23 | استفاده از چارت‎هاي آماري | 340/0 | 1 |
| 26 | استفاده از داده در مواقع مختلف | 330/0 | 2 |
| 25 | نگهداري داده‎هاي مربوط به کنترل کيفيت | 325/0 | 3 |
| 24 | جمع‎آوري داده‎هاي مربوط به کيفيت کار | 287/0 | 4 |
| 29 | تجزيه و تحليل اطلاعات مربوط به فرآيند | 281/0 | 5 |
| 27 | ثبت اطلاعات مربوط به فرآيندها | 197/0 | 6 |
| 28 | نگهداري اطلاعات مربوط به فرآيندها | 161/0 | 7 |

**فرضيه پنجم:** بين فرهنگ سازماني و برنامه ريزي کيفيت راهبردي رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي‎دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

H0: بين فرهنگ سازماني و برنامه‎ريزي کيفيت راهبردي رابطه وجود ندارد.

H1: بين فرهنگ سازماني و برنامه‎ريزي کيفيت راهبردي رابطه وجود دارد.

جدول 14. نتيجه آزمون فرضيه فرعي پنجم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **χ2 محاسبه شده** | **χ20/95 , 8 ) )** | **نتيجه آزمون** |
| 94/3 | 5/15 | فرضيه H0 رد مي‎شود |

با قرار نگرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني و با رد فرضيه H0 نتيجه مي‎گيريم؛

"بين فرهنگ سازماني و برنامه‎ريزي کيفيت راهبردي رابطه وجود دارد".

جدول 15. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي پنجم با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 34 | اهداف کلي سازمان عناصر بهبود کيفيت را در برمي‎گيرد | 347/0 | 1 |
| 30 | تعيين شدن اهداف بلندمدت براي بهبود کيفيت به‎عنوان قسمتي از فرآيند برنامه‎ريزي راهبردي جامع | 328/0 | 2 |
| 33 | تعيين شدن اهداف کوتاه‎مدت براي بهبود کيفيت جهت بخش‎هاي کليدي | 326/0 | 3 |
| 35 | تعيين شدن اهداف بهبود کيفيت براي تمام بخش‎هاي سازمان | 289/0 | 4 |
| 32 | تعيين شدن اهداف بلندمدت براي بهبود کيفيت | 257/0 | 5 |
| 31 | تعيين اهداف بلندمدت جهت بهبود کيفيت | 215/0 | 6 |

**فرضيه ششم:** بين فرهنگ سازماني و توسعه منابع انساني رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي‎دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

H0: بين فرهنگ سازماني و توسعه منابع انساني رابطه وجود ندارد.

H1: بين فرهنگ سازماني و توسعه منابع انساني رابطه وجود دارد.

جدول 16. نتيجه آزمون فرضيه فرعي ششم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **χ2 محاسبه شده** | **χ20/95 , 20 ) )** | **نتيجه آزمون** |
| 44/228 | 4/31 | فرضيه H0 ردمي‎شود |

با قرار گرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني، فرضيه H0 رد مي‎شود. با رد فرضيه H0 و تأیید فرضيه H1 نتيجه مي‎گيريم؛" بين فرهنگ سازماني و توسعه منابع انساني رابطه وجود دارد".

جدول17. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي ششم با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 39 | مشخص شدن معيارهاي مورد نياز انجام شغل | 2020/0 | 1 |
| 38 | طراحي خوب ساختار واحد کاري | 2016/0 | 2 |
| 36 | ارتباط خوب کارکنان با مديريت | 1942/0 | 3 |
| 37 | برطرف شدن تعارض‎ها در سازمان با توجه به آگاهي افراد | 181/0 | 4 |
| 40 | آگاه بودن از موضوع و مباحث مربوط به شغل | 173/0 | 5 |

**فرضيه هفتم**: بين فرهنگ سازماني و رضايت مشتري رابطه وجود دارد.

براي بررسي اين فرضيه ازآزمون كاي‎دو کارل پيرسن درسطح احتمال خطاي  استفاده شده است.

H0: بين فرهنگ سازماني و رضايت مشتري رابطه وجود ندارد.

H1: بين فرهنگ سازماني و رضايت مشتري رابطه وجود دارد.

جدول 18. نتيجه آزمون فرضيه فرعي هفتم

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **χ2 محاسبه شده** | **χ20/95, 8 ) )** | **نتيجه آزمون** |
| 54/43 | 5/15 | فرضيه H0 رد مي‎شود |

با قرار گرفتن χ2 محاسبه شده در ناحيه بحراني فرضيه H0 رد مي‎شود با رد فرضيه H0 و تأیید فرضيه H1 نتيجه مي‎گيريم: "بين فرهنگ سازماني و رضايت مشتري رابطه وجود دارد".

جدول19. اولويت هر يک از متغيرهاي فرضيه فرعي هفتم با استفاده از ملاک آنتروپي

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره سؤال** | **متغيرها** | **وزن** | **رتبه** |
| 49 | تبليغ مشتري‎گرايي توسط مديريت ارشد | 334/0 | 1 |
| 47 | تلاش هر فرآيندي(ارایه کالا و خدمات مناسب)جهت رضايت مشتري | 3314/0 | 2 |
| 43 | صورت گرفتن نظرخواهي و سنجش رضايت مشتري | 331/0 | 3 |
| 42 | برقراري ارتباط دائم با مشتري درجهت دستيابي به اهداف کيفي | 312/0 | 4 |
| 45 | رسيدگي سريع مشکل‎ها و شکايت‎های مشتري | 303/0 | 5 |
| 46 | مؤثر قراردادن پيشنهادهاي مشتريان | 287/0 | 6 |
| 44 | ناآگاهي از نحوه استفاده صحيح از محصول سبب عدم رضايت مشتري | 264/0 | 7 |
| 48 | کيفيت يعني ارایه بهترين کالا به مشتريان داخلي و خارجي | 251/0 | 8 |
| 41 | پاسخ‎گويي درست و به‎موقع به نيازهاي مشتري مهم‎ترين هدف در دستيابي به کيفيت است | 211/0 | 9 |

نتـايج مبتني بر فرضيه‎هاي پژوهش

آگاهي از ميزان اهميتي كه عوامل فرهنگ سازماني بر روي ابعاد مديريت کيفيت دارد مي‎تواند نقاط ضعف، قوت عملكرد فعلي اين سازمان‎ها را مشخص نمايد. در اين پژوهش اهميت هريك از ابعاد و شاخص‎هاي مديريت کيفيت از طريق ملاك آنتروپي مشخص شده است.

اولويت عوامل مؤثر بر فرهنگ سازماني از بعد مديريت کيفيت فراگير

1. بين فرهنگ سازماني و سبک رهبري در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود دارد كه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب پيگيري و رهبري متعصبانه مديريت عالي، ايجاد فضاي مناسب توسط مديريت ارشد، تعيين اهداف روشن براي بهبود کيفي توسط مديريت ارشد، مطرح بودن بهبود کيفيت مستمر به‎صورت يک هدف، احساس مفهومي نياز کيفيت توسط اعضاي سازمان، تعهد قوي نسبت به کيفيت در تمام سطوح سازمان، پيگيري پيشنهادها توسط مديريت ارشد در درجه اهميت قرار مي‎گيرد.
2. بين فرهنگ سازماني و مديريت کيفيت فرآيند در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود دارد كه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب بازنگري استانداردهاي کيفي بر مبناي خواسته‎ها و شکايات مشتري، بهبود هر فرآيندي، جستجوي هر فرآيند از در خروجي، مسایل و مشکلات کيفي سازمان بيش از هرچيزي ناشي از نحوه‎ی عملکرد کارکنان است، مسئوليت اصلي کيفيت بر عهده مديريت ارشد سازمان است، داشتن بازرسي دقيق و کامل در دستيابي کيفيت، مربوط نبودن کنترل و بهبود فرآيندها به حوزه‎ی توليد، اهميت يکسان قایل شدن براي همه پروژه‎هاي بهبود، مبنا قراردادن مديريت فرآيند بر اندازه‎گيري‎هاي دقيق، داده‎هاي صحيح و تجزيه و تحليل کامل مورد اهميت قرار مي‎گيرد.
3. بين فرهنگ سازماني و کيفيت در نتايج عملياتي در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود دارد كه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب توجه به نتيجه عمليات جهت بهبود کيفيت، تجزيه وتحليل روش توليد محصول توسط کارکنان براي انجام بهتر کار، قرار گرفتن بهبود کيفيت به‎عنوان جزيي از فعاليت روزانه تمام ارکان سازمان، توجه شدن به کاهش ضايعات و بهبود مستمر کارها در کليه‎ی فرآيندها، توجه به بهبود کيفيت محصولات در سازمان، جمع‎آوري اطلاعات راجع به کيفيت از مشتريان مورد اهميت قرار مي‎گيرد.
4. بين فرهنگ سازماني و تجزيه و تحليل اطلاعات در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود دارد كه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب استفاده از چارت‎هاي آماري؛ استفاده از داده در مواقع مختلف؛ نگهداري داده‎هاي مربوط به کنترل کيفيت؛ جمع‎آوري داده‎هاي مربوط به کيفيت کار؛ تجزيه و تحليل اطلاعات مربوط به فرآيند؛ ثبت اطلاعات مربوط به فرآيندها و نگهداري اطلاعات مربوط به فرآيندها مورد اهميت قرار مي‎گيرد.
5. بين فرهنگ سازماني و برنامه‎ريزي کيفيت راهبردي در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود دارد كه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب اهداف کلي سازمان عناصر بهبود کيفيت را در برمي‎گيرد، تعيين شدن اهداف بلندمدت براي بهبود کيفيت به‎عنوان قسمتي از فرآيند برنامه‎ريزي راهبردي جامع، تعيين شدن اهداف کوتاه‎مدت براي بهبود کيفيت جهت بخش‎هاي کليدي، تعيين شدن اهداف بهبود کيفيت براي تمام بخش‎هاي سازمان، تعيين شدن اهداف بلندمدت براي بهبود کيفيت، تعيين اهداف بلندمدت جهت بهبود کيفيت مورد اهميت قرار مي‎گيرد.
6. بين فرهنگ سازماني و توسعه منابع انساني در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود داردكه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب مشخص شدن معيارهاي مورد نياز انجام شغل، طراحي خوب ساختار واحد کاري، ارتباط خوب کارکنان با مديريت، برطرف شدن تعارض‎ها در سازمان با توجه به آگاهي افراد،آگاه بودن از موضوع و مباحث مربوط به شغل مورد اهميت است.
7. بين فرهنگ سازماني و رضايت مشتري در سازمان‎هاي تابعه وزارت نيرو شهرستان زاهدان رابطه وجود دارد كه از بين متغيرهاي آن به‎ترتيب تبليغ مشتري‎گرايي توسط مديريت ارشد، تلاش هر فرآيندي (ارایه کالا و خدمات مناسب) جهت رضايت مشتري، انجام شدن نظرخواهي و سنجش رضايت مشتري، برقراري ارتباط دائم با مشتري در جهت دستيابي به اهداف کيفي، رسيدگي سريع مشکل‎ها و شکايت‎های مشتري، مؤثر قراردادن پيشنهادهاي مشتريان، ناآگاهي از نحوه‎ی استفاده صحيح از محصول سبب عدم رضايت مشتري،کيفيت يعني ارایه بهترين کالا به مشتريان داخلي و خارجي، پاسخ‎گويي درست و به‎موقع به نيازهاي مشتري مهم‎ترين هدف در دستيابي به کيفيت مورد اهميت است.

منابع

1. جعفري مصطفي، اصولي سيد حسين، شهرياري حسام، شيرازي منش مژده، فهيمي اميرحسين (1382). مديريت كيفيت فراگير، چاپ دوم، مؤسسه خدمات فرهنگي رسا، تهران.
2. حافظ‎نيا محمدرضا (1386). مقدمه‎اي بر روش تحقيق در علوم انساني، چاپ سيزدهم، انتشارات سمت.
3. شريف‎زاده فتاح (1377). مديريت و فرهنگ سازمانی، چاپ اول، نشرقاموس، تهران.