



پایان نامه:

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

موضوع:

بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و مؤلفه های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما
در دانشگاه علامه طباطبائی (برحسب ادراک کارکنان)

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر حمید رحیمیان

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر عباس عباسپور

استاد داور:

جناب آقای دکتر علی علاقه بند

پژوهشگر:

الهه مشهدی زاد سید کندی

زمستان 1387

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقديم به:

همسرم و فرزندانم

سیاس بیکران:

خداوند متعال که یاری فرمود تا پژوهش حاضر با موفقیت به پایان برسد

و تقدیر و تشکر از:

جناب آقای دکتر رحیمیان که با راهنمایی‌های دلسوزانه خود، به بنده درس پژوهش

و زندگی آموختند.

جناب آقای دکتر عباسپور که مشاوره این پژوهش را بر عهده داشته و در طول انجام پژوهش از نظرات گرانبهایش بهره‌مند شدم.

جناب آقای دکتر علاقه بند که داوری این پژوهش را بر عهده گرفتند و افتخار شاگردی ایشان را داشته‌ام.

و در نهایت خانواده عزیزم و تمام کسانی که مرا یاری نمودند تا این پژوهش با موفقیت به پایان برسد.

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و مؤلفه‌های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما می‌باشد، از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع پیمایشی و همبستگی و در قالب مورد پژوهی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه علامه طباطبایی و گروه نمونه عبارت از 200 نفر از کارکنان که از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات مورد نیاز در پژوهش از پرسشنامه فرهنگ سازمانی رابینز و پرسشنامه مؤلفه‌های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما محقق ساخته، استفاده گردید. پرسشنامه اول انواع فرهنگ انعطاف‌پذیری، فرهنگ مأموریتی، فرهنگ مشارکتی و فرهنگ بوروکراتیک را می‌سنجد و ضریب آلفای کرونباخ آن 0/87 بدست آمد. پرسشنامه دوم مؤلفه‌های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما را می‌سنجد.

سنجدکه ضریب آلفای کرونباخ آن 0/90 می باشد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون های

مختلف آماری انجام شد و برخی از نتایج عمده بدست آمده عبارتند از:

- میان فرهنگ سازمانی و مؤلفه های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما در دانشگاه علامه طباطبایی رابطه وجود دارد و این رابطه از لحاظ آماری معنی دار است .
- میان توزیع انواع فرهنگ سازمانی در دانشگاه علامه طباطبایی تفاوت معنا داری وجود دارد.
- میان فرهنگ سازمانی حاکم (مأموریتی) و مؤلفه های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما در دانشگاه علامه طباطبایی رابطه معنا داری وجود دارد.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

2	مقدمه
3	بیان مسئله
9	ضرورت و اهمیت تحقیق
11	اهداف پژوهش
11	سوالات تحقیق
12	تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

22	مقدمه
24	بخش اول: شش سیگما
24	پیشگامان کیفیت
26	پیشینه شش سیگما
28	تعریف شش سیگما
31	شش سیگما چیست؟
31	محدودیت های ویژه
32	توزیع نرمال
32	سه نسل شش سیگما

33.....	چرخه DMAIC
33.....	فاز تعریف
34.....	فاز اندازه گیری
36.....	فاز تحلیل
37.....	فاز بهبود
38.....	فاز کنترل
40.....	طراحی برای شش سیگما و چرخه DMADV
43.....	شاخص ها و معیارهای شش سیگما
43.....	قابلیت فرایند
44.....	زمان چرخه فرایند
44.....	DPMO و DPU
44.....	بازده و بازده چرخشی
45.....	سیستم کمربند شش سیگما
46.....	شاخص های اجرای شش سیگما
54.....	رویکرد کارت امتیاز متوازن در شش سیگما
56.....	شش سیگما در سازمانهای خدماتی
58.....	بخش دوم: فرهنگ سازمانی
58.....	پیشینه فرهنگ سازمانی
59.....	تعریف فرهنگ سازمانی

- 62..... ویژگی های فرهنگ سازمانی
- 64..... شکل گیری و حفظ فرهنگ سازمانی
- 65..... جامعه پذیری فرهنگ سازمانی
- 66..... مشاوره
- 67..... سطوح فرهنگ سازمانی
- 69..... ابعاد فرهنگ سازمانی
- 69..... دیدگاه شاین
- 69..... دیدگاه کلاکهان و استرادبک
- 70..... دیدگاه آدلر
- 70..... دیدگاه دیویس
- 71..... کارکردهای فرهنگ سازمانی
- 72..... انواع فرهنگ سازمانی
- 72..... طبقه بندی کوبین و کیمبرلی
- 75..... طبقه بندی دانیل دنیسون
- 76..... طبقه بندی چارلز هندی
- 77..... طبقه بندی هریسون
- 77..... طبقه بندی سانن فیلد
- 78..... طبقه بندی دشپند و وبستر
- 79..... طبقه بندی گافی و جونز

80.....	طبقه بندی کتر دووریس و میلر
83.....	یک تقسیم بندی دیگر
83.....	الگوهای شناخت فرهنگ سازمانی
84.....	الگوی ویلیام اوچی
85.....	الگوی پیترز و واترمن
86.....	الگوی پارسونز
87.....	الگوی هفت اس شرکت مک کنزی
87.....	مطالعات هافستد
89.....	میزان قدرت و اقتدار فرهنگ سازمانی
90.....	تغییر فرهنگ سازمانی
91.....	الگوی گانزالز
92.....	الگوی لوین
93.....	بخش سوم: پژوهش های پیشین
93.....	پیشینه پژوهش در جهان
94.....	پیشینه پژوهش در ایران
95.....	جمع بندی مباحث فصل دوم
فصل سوم: روش شناسی پژوهش	
98.....	مقدمه
98.....	روش پژوهش

99	متغیرهای پژوهش
99	جامعه آماری و حجم نمونه
100	روش گردآوری اطلاعات
100	ابزار اندازه گیری
103	روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

105	مقدمه
105	آمار توصیفی و متغیرهای جمعیت شناختی
112	آمار استنباطی
112	آزمون سوال های پژوهشی
113	سوال اصلی
114	سوال فرعی اول
120	سوال فرعی دوم
121	سوال فرعی سوم
123	انواع فرهنگ سازمانی در دانشکده های دانشگاه علامه طباطبائی
136	سوال فرعی چهارم
138	سوال فرعی پنجم
139	سوال فرعی ششم
140	یافته های جانبی پژوهش

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

155	مقدمه
155	خلاصه یافته های پژوهش
155	سوال اصلی
156	پیوند یافته های پژوهش با مبانی نظری و تجربی
156	یافته های فرضیه های فرعی
157	سوال فرعی اول
158	سوال فرعی دوم
159	سوال فرعی سوم
161	سوال فرعی چهارم
161	سوال فرعی پنجم
162	سوال فرعی ششم
162	یافته های جانبی پژوهش
165	محدودیت های پژوهش
165	پیشنادهای پژوهش
166	پیشنادهای اجرایی
167	پیشنادهای پژوهشی

منابع

پیوست ها

فهرست جداول

- جدول (1-2): معیارهای اندازه گیری GE در برابر کارت امتیاز متوازن 54
- جدول (2-2): فرهنگ از دیدگاه دانیل دنیسون 76
- جدول (3-2): ارزشهای فرهنگی طبق نظریه اوچی 84
- جدول (1-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت 106
- جدول (2-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک تحصیلات 107
- جدول (3-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک دانشکده 108
- جدول 4-4: توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک نوع استخدام 109
- جدول (5-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک وضعیت تأهل 110
- جدول (6-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه خدمت 111
- جدول (7-4): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال اصلی 113
- جدول (8-4): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن برای سوال اول 114
- جدول (9-4): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 115
- جدول (10-4): توزیع فراوانی فرهنگ انعطاف پذیری در دانشگاه علامه طباطبایی 116
- جدول (11-4): توزیع فراوانی فرهنگ مشارکتی در دانشگاه علامه طباطبایی 117
- جدول (12-4): توزیع فراوانی فرهنگ مأموریتی در دانشگاه علامه طباطبایی 118
- جدول (13-4): توزیع فراوانی فرهنگ بوروکراتیک در دانشگاه علامه طباطبایی 119

- جدول (4-14): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای سوال دوم 121
- جدول (4-15): تجزیه و تحلیل آزمون کروسکال والیس 122
- جدول (4-16): میانگین دانشکده‌ها از آزمون کروسکال والیس 122
- جدول (4-17): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در دانشکده اقتصاد 124
- جدول (4-18): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 124
- جدول (4-19): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در مؤسسه اکو 125
- جدول (4-20): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 126
- جدول (4-21): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در دانشکده حقوق و علوم سیاسی 127
- جدول (4-22): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 128
- جدول (4-23): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی 129
- جدول (4-24): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 129
- جدول (4-25): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در دانشکده علوم اجتماعی 131
- جدول (4-26): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 131
- جدول (4-27): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در دانشکده ادبیات و زبانهای خارجی 132
- جدول (4-28): میانگین انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 133
- جدول (4-29): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن در دانشکده مدیریت و حسابداری 134
- جدول (4-30): میانگین رتبه‌های انواع فرهنگ سازمانی از آزمون فریدمن 135

- جدول (4-31): تجزیه و تحلیل آزمون فریدمن برای فرضیه چهارم 136
- جدول (4-32): توزیع فراوانی مولفه‌های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما 137
- جدول (4-33): تجزیه و تحلیل آزمون u من - ویتنی برای سوال فرعی پنجم 138
- جدول (4-34): تجزیه و تحلیل آزمون کروسکال وایس برای سوال فرعی ششم 139
- جدول (4-35): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرهنگ انعطاف پذیری 140
- جدول (4-36): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرهنگ مشارکتی 141
- جدول (4-37): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای فرهنگ بوروکراتیک 142
- جدول (4-38): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای حمایت مدیریت ارشد 144
- جدول (4-39): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای روابط با مشتری 145
- جدول (4-40): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای روابط با تأمین کننده 146
- جدول (4-41): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای مدیریت نیروی کار 147
- جدول (4-42): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای کیفیت اطلاعات 148
- جدول (4-43): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای طراحی خدمات / محصولات 149
- جدول (4-44): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای مدیریت فرایند 150
- جدول (4-45): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای ساختار نقش شش سیگما 151
- جدول (4-46): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای رویه بهبود ساختار یافته 152
- جدول (4-47): آزمون تحلیل همبستگی پیرسون برای تمرکز بر سنجه ها 153

فهرست نمودار

- نمودار(1-2): مدل مطالب فصل دوم 21
- نمودار(2-2): منحنی توزیع نرمال 32
- نمودار(3-2): چرخه DMAIC 39
- نمودار(4-2): شیوه شکل گیری فرهنگ سازمانی 64
- نمودار(5-2): سطوح فرهنگ سازمانی 74
- نمودار(1-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت 106
- نمودار(2-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک تحصیلات 107
- نمودار(3-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک دانشکده 108
- نمودار(4-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک نوع استخدام 109
- نمودار(5-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک وضعیت تأهل 110
- نمودار(6-4): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه خدمت 111
- نمودار(7-4): توزیع فراوانی فرهنگ انعطاف پذیری در دانشگاه علامه طباطبایی 116
- نمودار(8-4): توزیع فراوانی فرهنگ ماموریتی در دانشگاه علامه طباطبایی 117
- نمودار(9-4): توزیع فراوانی فرهنگ مشارکتی در دانشگاه علامه طباطبایی 118
- نمودار(10-4): توزیع فراوانی فرهنگ بوروکراتیک در دانشگاه علامه طباطبایی 119
- نمودار(11-4): توزیع فراوانی مولفه‌های ده گانه کیفیت بر مبنای مدل شش سیگما 137

فصل اوّل

کلیات پژوهش

مقدمه

توجه به آموزش عالی برای بقای جامعه امری حیاتی بشمار می رود. همگام با تغییرات، آموزش عالی نیز باید به ایجاد فرصت‌های یادگیری مناسب پردازد که در سایه آن افراد به شهروندانی مفید برای آینده تبدیل شوند. از پیشگامان طرح تئوری کیفیت در نظام های آموزشی راجر کافمن و همکاران ایشان می باشند. طبق نظر کافمن، مدیریت کیفیت اجزاء نظام آموزشی را به نحو مناسبی پیوند داده و کلیه افراد را در تحقق کیفیت مشارکت می دهد. (کافمن و زان، ترجمه: سلیمی و اسحاقیان، 1377) دانشگاهها نیز بایستی جایگاه و حرکت علمی خود را بر مبنای سه دیدگاه که به مکعب کیفیت مشهورند، پیش گیرند. (1) شایسته گرایی: بالا بردن استانداردها و هنجارها (2) جامعه گرایی: پاسخگویی به نیاز جامعه (3) فرد گرایی: رشد شخصی دانشجویان و اعضای هیأت علمی (قورچیان و خورشیدی، 1379)

شش سیگما بعنوان گزاره نوین مدیریت کیفیت و استراتژی تحول سازمانی موجب پیشرفت سازمانهای بسیاری گشته است. تحقیقات متعدد نشان داده که رویکرد شش سیگما در سازمانهای آموزشی نیز موجبات کارایی و اثر بخشی سازمانی بیشتری را فراهم آورده است.

شش سیگما استراتژی شکننده ای در مدیریت است که مشمول قضاوت در ارتباط با ارزشها و فرهنگ می باشد و موجب ایجاد فرهنگ کیفیت در سازمان می شود. (انتونی و بنوالاس، 2002)

طبق نظر والدمن¹ (1993) در بافت مدیریت کیفیت، ارزشها و عقاید زیر بنایی فرهنگ سازمان قادر به شکل دهی فلسفه و خط مشی های مدیریت کسب و کار است و شیوه های مدیریت کیفیت سازمان را

¹.Waldman

توسعه می دهد . بمنظور اینکه سازمان ارزش اجرای شیوه های کیفیت را تشخیص دهد ، بایستی فرهنگ سازمانی قادر به حمایت از آن باشد. (زو ، فریدندال و رایینز ، 2006)

در این پژوهش سعی بر آنست تا با بررسی شش سیگما و رابطه آن با فرهنگ سازمانی دانشگاه علامه طباطبایی ما نیز وارد مسیر پیاده سازی شش سیگما و افزایش سطح کیفیت دانشگاه شویم .

بیان مسأله

دنیای سرشار از رقابت کنونی فرصت زیادی برای خطا کردن باقی نگذاشته است و سازمانها با چالشهای فراوانی مواجه گشته اند . این چالشها که برخاسته از محیط بیرونی و درون سازمان می باشد، بقای سازمانها را مورد تهدید قرار می دهد. آنچه که امروزه مورد توجه مدیران و متخصصان قرار گرفته، عبارتست از: جلب رضایت مشتری، کاهش خطا و کاهش هزینه ها .

امروزه اصلی ترین چالش سازمانها تداوم موفقیت می باشد. متأسفانه بیشتر سازمانها ارزیابی عملکرد خود را بر پایه میانگین عملکرد سالهای گذشته بنا نهاده اند در این صورت بیشتر خطاها پنهان باقی می ماند. در حال حاضر ارزیابی عملکرد سازمانی بایستی بر پایه مقایسه با بهترینها و زبده گزینی¹ و نیز کاربرد سیستم کارت امتیاز متوازن² و اصول شش سیگما³ قرار گیرد .

شش سیگما یک برنامه گسترده سازمانی می باشد، که مجموعه مشترکی از اهداف ابزار و روش شناسی را به منظور بهبود کیفیت همه جانبه فرایند های داخل سازمان بکار میگیرد. (پردی، 2006) به منظور رشد صعودی در سازمانها، شش سیگما قطعاً یکی از جامع ترین رویکردها برای توسعه سازمان و بهبود

¹. Benchmarking

². Balanced Scorecard

³. Six Sigma