

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٥١٠٤٩

« به نام خالق یکتای هستی »

مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت

« وابسته به وزارت نیرو »

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته: مدیریت توسعه منابع انسانی

موضوع:

بررسی و تجزیه و تحلیل ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت برق منطقه‌ای

مازندران و تأثیر آن بر اثربخشی نظام کیفیت

(از دید کاربران داخلی)

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر محمدعلی حقیقی

۱۳۸۳ / ۱۱ / ۲۰

استادان مشاور:

جناب آقای دکتر منصور مؤمنی جناب آقای مهندس حسین محمدیان

پژوهش و نگارش:

علی اصغر محمودی کوچکسرائی

مرکز اطلاعات آمارک علمی ایران
تهران

زمستان ۱۳۸۲

۵۸۰۶۶

تقدیم به حضور سبز

پدر و مادر گرامی ام،

نخستین آموزگاران، حامیان و مشوقان ادامه تحصیلم.

و

همسر و فرزند عزیزم،

که با صبر و از خود گذشتگی بی دریغ خود، فرصت مطالعه و

پژوهش را به من ارزانی بخشیده‌اند.

چکیده پایان نامه

به منظور آگاهی از ویژگی‌ها (ابعاد) فرهنگ سازمانی، اثربخشی نظام تضمین کیفیت از دید کاربران داخلی نظام کیفیت و رابطه میان این دو در شرکت برق منطقه‌ای مازندران، نمونه‌ای تصادفی از معاونین، مدیران، کارشناسان و تکنیسین‌های شرکت ($n=104$) با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. چارچوب نظری این پژوهش را تئوری شناختی فرهنگ سازمانی ادگار شاین (۱۹۹۰)، نوع‌شناسی فرهنگی تائونو ککاله (۱۹۹۸) و ابزار «اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی برودفوت و اشکنسی» (۱۹۹۴) تشکیل می‌دهد. جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، از دو پرسشنامه مجزا استفاده شده است. ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های فرهنگ سازمانی پس از ترجمه متن انگلیسی و انجام آزمون‌های مقدماتی، برای اولین بار (در کشور) در این پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد. پرسشنامه دوم به منظور تعیین نگرش کاربران داخلی نظام کیفیت (معاونین، مدیران، کارشناسان و تکنیسین‌های) در مورد اثربخشی نظام تضمین کیفیت توسط پژوهشگر طراحی و پس از انجام بررسی‌های مقدماتی مورد استفاده قرار گرفته است. هر دو ابزار، از اعتبار بالا و روایی مطلوبی برخوردارند. در ارتباط با ویژگی‌های فرهنگ سازمانی، نگرش کاربران داخلی نسبت به اثربخشی نظام کیفیت و رابطه میان آنها، سه پرسش اصلی و ۱۸ پرسش فرعی مطرح و مورد بررسی و آزمون قرار گرفت. قوی‌ترین ویژگی فرهنگ سازمانی (در قلمرو مکانی و زمانی پژوهش) وجود باورها و ارزش‌های موصوف به «برنامه‌ریزی» و «رهبری» و ضعیف‌ترین آن بی‌توجهی به عناصر فرهنگی «انسان‌گرایی محیط کار» و «نوآوری» بوده است. به گونه کلی، از دید کاربران داخلی، نظام تضمین کیفیت موجود نسبتاً اثربخش (در حد میانه) ارزیابی شد اما واحدها و سطوح مختلف سازمانی، نگرش متفاوت معنی‌داری به این موضوع داشته‌اند. به طوری که معاونت انتقال بیشترین و معاونت طرح و توسعه کمترین میزان موافقت را نسبت به اثربخش بودن نظام تضمین کیفیت موجود نشان داده‌اند. تأثیر چهار متغیر مداخله‌کننده: واحد سازمانی، پست سازمانی، تحصیلات و بخش مشاغل در ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و نگرش کاربران داخلی نظام کیفیت مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جهت آزمون آماری فرضیه‌های پژوهش از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون و آزمون معنی‌داری آن، تحلیل واریانس یک عامله (ANOVA) و آزمون HSD توکی استفاده شده است. نتایج آزمون مبین وجود همبستگی مثبت معنی‌دار بین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و نگرش کاربران داخلی نسبت به اثربخشی نظام تضمین کیفیت (۰/۵۵۹) و وجود تفاوت معنی‌دار در برخی از ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و نگرش کاربران داخلی نسبت به اثربخشی نظام کیفیت بوده است.

« به نام خداوندی که ما نیازمند اوئیم و او بی‌نیاز و ستوده است »

تشکر و قدردانی

سپاس و ستایش خداوند بخشایشگر مهربان را که هر چه هست از فیض کرامت و عظمت اوست. خداوندی که به تعبیر زیبای شیخ اجل، دست و زبان بشری را از عهده شکرش بر نیاید. با تشکر و سپاس فراوان از استاد محترم راهنما، جناب آقای دکتر محمدعلی حقیقی که در انجام این رساله راهنمای اینجانب بودند و تشکر و قدردانی از استادان محترم جناب آقای دکتر منصور مومنی و جناب آقای مهندس حسین محمدیان که مسئولیت مشاوره این پایان‌نامه را بر عهده داشتند.

همچنین از آقایان دکتر تائونو ککاله استادیار دانشگاه واسا (فنلاند) به خاطر ارسال ابزار اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی و دستورالعمل نحوه نمره‌گذاری و تفسیر آن، پروفیسور نیل اشکنسی استاد مدیریت دانشگاه کوئینزلند (استرالیا) به جهت ارسال نسخه‌ای از نتایج مربوط به ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه فرهنگ سازمانی و ارائه راهنمایی‌های لازم و دکتر پراکاش سینگ استادیار مهندسی صنایع دانشگاه ملبورن (استرالیا) به خاطر ارسال نسخه‌ای از مدل اندازه‌گیری اثربخشی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ تشکر و قدردانی می‌نماید.

علاوه بر این از جناب آقای دکتر غلامرضا خاکی به خاطر مطالعه بخش‌هایی از پایان‌نامه و ارائه راهنمایی‌های ارزنده ایشان کمال تشکر را دارد.

همچنین جمع قابل توجهی از همکاران محترم شرکت برق منطقه‌ای مازندران (معاونین، مدیران، کارشناسان و تکنیسین‌ها) با مشارکت و صرف وقت قابل ملاحظه چه در انجام مصاحبه‌ها و چه در تکمیل پرسشنامه‌ها با محقق همکاری داشته‌اند. از همه این عزیزان صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نماید.

از ریاست محترم، دست‌اندرکاران گرامی و استادان ارجمند مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وزارت نیرو که در راه آموزش، توسعه و اعتلای دانش مدیریت در صنعت آب و برق تلاش می‌کنند تشکر و قدردانی می‌نمایم.

در پایان تشکر ویژه‌ام را حضور مدیر عامل محترم شرکت برق منطقه‌ای مازندران جناب آقای مهندس علی‌رضا اسلامی تقدیم می‌کنم که علاوه بر فراهم ساختن امکان ادامه تحصیل اینجانب، همواره از تشویق‌ها و مساعدت‌های ایشان در انجام فعالیت‌های پژوهشی بهره‌مند بوده‌ام. از همه این عزیزان صمیمانه تشکر و سپاسگذاری می‌شود و سلامتی و سعادت ایشان را از درگاه خالق مهربان مسئلت می‌نمایم.

علی‌اصغر محمودی کوچکسرائی

زمستان ۱۳۸۲

فهرست مطالب

۱- کلیات.....	۱
مقدمه.....	۱
۱-۱- بیان مسأله پژوهش.....	۲
۲-۱- قلمرو پژوهش (زمانی و مکانی).....	۳
۳-۱- اهمیت موضوع و انگیزه انتخاب آن.....	۴
۴-۱- هدف‌های پژوهش.....	۵
۵-۱- سوال‌های پژوهش.....	۶
۶-۱- معرفی متغیرها.....	۸
۷-۱- تعریف واژه‌ها.....	۹
۸-۱- تعریف عملیاتی متغیرها.....	۱۲
۹-۱- روش پژوهش.....	۱۳
۱۰-۱- ساختار گزارش.....	۱۴
۲- مبانی نظری.....	۱۵
مقدمه.....	۱۵
۱-۲- فرهنگ سازمانی.....	۱۵
۱-۱-۲- مفهوم فرهنگ.....	۱۵
۲-۱-۲- تعریف فرهنگ سازمانی.....	۱۶
۳-۱-۲- ضرورت پرداختن به مقوله فرهنگ سازمانی.....	۱۸
۴-۱-۲- کارکردهای فرهنگ سازمانی.....	۲۰
۵-۱-۲- الگوها، نوع‌ها یا سطوح مختلف فرهنگ سازمانی.....	۲۱
۱-۵-۱-۲- نوع‌شناسی کوئین و روهریاف (۱۹۸۳) و کوئین (۱۹۸۸).....	۲۱
۲-۵-۱-۲- مدل شناختی (سطوح) فرهنگ سازمانی - ادگار شاین (۱۹۸۵).....	۲۲
۳-۵-۱-۲- نوع‌شناسی کوک و زومال (۱۹۹۳).....	۲۴
۴-۵-۱-۲- نوع‌شناسی تائونو ککاله (۱۹۹۸).....	۲۶
۵-۵-۱-۲- مدل ویژگی‌های فرهنگ سازمانی دانیل دنیسون و انیل میشر (۱۹۹۵).....	۲۸
۶-۵-۱-۲- ابعاد فرهنگ سازمانی از دیدگاه گبرت هافستد.....	۲۹
۷-۵-۱-۲- مدل ویژگی‌های فرهنگ سازمانی استیفن رابینز.....	۲۹
۸-۵-۱-۲- مدل تقسیم‌بندی فرهنگ سازمانی کوئین و مک گراث.....	۳۰
۲-۲- نظام کیفیت و اثربخشی آن.....	۳۱
۱-۲-۲- مروری بر استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰.....	۳۲
۲-۲-۲- مروری بر پژوهش‌های به عمل آمده در خصوص اثربخشی استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰.....	۳۴
۱-۲-۲-۲- مخالفان اثربخشی استانداردهای نظام کیفیت سری ایزو ۹۰۰۰.....	۳۴
۳-۲-۲- نقش فرهنگ سازمانی در اثربخشی نظام‌های مدیریت.....	۳۷
۱-۳-۲-۲- مروری بر پژوهش‌های به عمل آمده در ارتباط با فرهنگ سازمانی.....	۳۹
۱-۱-۳-۲-۲- پژوهش‌های گبرت هافستد در زمینه اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی.....	۳۹
۲-۱-۳-۲-۲- پژوهش‌های GLOBE در زمینه مقایسه فرهنگ اجتماعی.....	۴۰

- ۴۱-۲-۳-۱-۳- پژوهش‌های برودفوت و اشکنسی در زمینه اندازه‌گیری ابعاد فرهنگ سازمانی
- ۴۴-۲-۲-۴- نتیجه‌گیری در مورد نقش فرهنگ سازمانی در اثربخشی نظام‌های مدیریت کیفیت
- ۴۵-۲-۳- معرفی شرکت سهامی برق منطقه‌ای مازندران
- ۴۵-۲-۳-۱- تاریخچه برق مازندران
- ۴۶-۲-۳-۲- خلاصه وضعیت برق مازندران در فروردین ماه سال ۱۳۸۲
- ۴۷-۳- **روش پژوهش**
- ۴۷-۳-۱- تعریف روش پژوهش
- ۴۷-۳-۲- جامعه آماری و گروه نمونه مورد مطالعه
- ۴۷-۳-۲-۱- خصوصیات جامعه آماری
- ۴۷-۳-۲-۲- برآورد حجم گروه نمونه
- ۴۸-۳-۳- ابزار پژوهش
- ۴۹-۳-۳-۱- ابزار اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی برودفوت و اشکنسی
- ۵۰-۳-۳-۲- ابزار سنجش گرایش به اثربخشی نظام کیفیت
- ۵۱-۳-۳-۳- اعتبار و روائی اندازه‌ها
- ۵۱-۳-۳-۳-۱- اعتباریابی مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و اثربخشی نظام کیفیت
- ۵۲-۳-۳-۳-۲- رواسازی مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و اثربخشی نظام کیفیت
- ۵۳-۳-۴- طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده‌ها
- ۵۳-۳-۴-۱- تحلیل واریانس
- ۵۴-۳-۴-۲- آزمون HSD توکی
- ۵۴-۳-۴-۳- ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون
- ۵۵-۴- **یافته‌های پژوهش**
- ۵۵-۴-۱- تحلیل توصیفی داده‌ها
- ۵۵-۴-۱-۱- توصیف متغیرهای زمینه‌ای
- ۵۵-۴-۱-۱-۱- توزیع سنی پاسخگویان
- ۵۶-۴-۱-۱-۲- توزیع سابقه خدمت
- ۵۶-۴-۱-۱-۳- تحصیلات
- ۵۷-۴-۱-۱-۴- بخش مشاغل
- ۵۷-۴-۱-۱-۵- واحدهای سازمانی
- ۵۸-۴-۱-۱-۶- پست سازمانی
- ۵۸-۴-۱-۲- توصیف داده‌های مربوط به ویژگی‌ها (ابعاد) فرهنگ سازمانی
- ۵۹-۴-۱-۲-۱- ویژگی کلی فرهنگ سازمانی
- ۵۹-۴-۱-۲-۲- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی
- ۶۰-۴-۱-۲-۳- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک واحدهای سازمانی
- ۶۲-۴-۱-۲-۴- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک پست سازمانی
- ۶۳-۴-۱-۲-۵- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک تحصیلات
- ۶۴-۴-۱-۲-۶- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک بخش مشاغل
- ۶۶-۴-۱-۳- توصیف داده‌های مربوط به نگرش کاربران داخلی نظام تضمین کیفیت نسبت به اثربخشی آن
- ۶۶-۴-۱-۳-۱- نگرش کلی کاربران نظام تضمین کیفیت

۶۷	۴-۱-۳-۲- نگرش کاربران داخلی نظام کیفیت در مورد اثربخشی آن به تفکیک واحدهای سازمانی ...
۶۸	۴-۱-۳-۴- نگرش کاربران داخلی نظام کیفیت در مورد اثربخشی آن به تفکیک پست سازمانی
۶۹	۴-۱-۳-۵- نگرش کاربران داخلی نظام کیفیت در مورد اثربخشی آن به تفکیک تحصیلات
۷۰	۴-۱-۳-۶- نگرش کاربران داخلی نظام کیفیت در مورد اثربخشی آن به تفکیک بخش مشاغل
۷۱	۴-۱-۴- توصیف همبستگی میان متغیرها
۷۲	۴-۲- تحلیل و آزمون فرضیه‌های پژوهش
۷۲	۴-۲-۱- فرضیه‌های مربوط به ویژگی‌های فرهنگ سازمانی
۹۲	۴-۳- مقایسه ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت برق منطقه‌ای مازندران با نتایج سازمان‌های استرالیایی و فنلاندی
۹۴	۵- خلاصه، نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۹۴	۵-۱- خلاصه
۹۵	۵-۲- نتیجه‌گیری
۹۵	۵-۲-۱- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در شرکت برق منطقه‌ای مازندران
۹۶	۵-۲-۲- نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام کیفیت
۹۷	۵-۲-۳- رابطه بین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام کیفیت
۹۸	۵-۳- پیشنهادات
۹۸	۵-۳-۱- پیشنهادات کلی
۱۰۰	۵-۳-۲- پیشنهادات خاص
۱۰۱	فهرست منابع و مآخذ

فهرست نگاره‌ها

- نگاره ۱-۲ چهار کارکرد فرهنگ سازمانی ۲۰
- نگاره ۲-۲ مدل فرهنگ سازمانی کوئین (۱۹۸۸) ۲۲
- نگاره ۳-۲ سطوح فرهنگ (شاین، ۱۷، ۱۹۹۲) ۲۲
- نگاره ۴-۲ سطوح فرهنگ و تعامل آنها ۲۳
- نگاره ۵-۲ نمودار ترسیمی تئوری همانندی / ناهمانندی فرهنگ کار تائونو ککاله (۱۹۹۸) ۲۷
- نگاره ۶-۲ مدل اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی دنیسون (۲۰۰۰) ۲۸
- نگاره ۷-۲ مدل زیربنایی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ ۳۵
- نگاره ۸-۲ - عواملی که در اثربخشی سازمان نقش دارند ۳۷
- نگاره ۱-۴ (توزیع فراوانی سن پاسخگویان) ۵۵
- نگاره ۲-۴ (توزیع فراوانی سابقه خدمت پاسخگویان) ۵۶
- نگاره ۳-۴ (فراوانی تحصیلات پاسخگویان) ۵۶
- نگاره ۴-۴ (توزیع فراوانی بخش مشاغل پاسخگویان) ۵۷
- نگاره ۵-۴ (توزیع فراوانی واحد سازمانی پاسخگویان) ۵۷
- نگاره ۶-۴ (توزیع فراوانی پست سازمانی پاسخگویان) ۵۸
- نگاره ۷-۴ نمودار جعبه‌ای ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت برق منطقه ای مازندران ۶۰
- نگاره ۸-۴ - نمودار جعبه‌ای ویژگی فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک واحدها ۶۱
- نگاره ۹-۴ - نمودار جعبه‌ای نگرش به اثربخشی نظام کیفیت به تفکیک واحد سازمانی ۶۷
- نگاره ۱۰-۴ - نمودار جعبه‌ای نگرش به اثربخشی نظام تضمین کیفیت به تفکیک پست سازمانی ۶۸
- نگاره ۱۱-۴ - نمودار جعبه‌ای نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام تضمین کیفیت به تفکیک تحصیلات ۶۹
- نگاره ۱۲-۴ - نمودار جعبه‌ای نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام تضمین کیفیت به تفکیک بخش مشاغل ۷۰

فهرست جداول

- جدول ۱-۲ دسته‌بندی تعاریف فرهنگ سازمانی ۱۶
- جدول ۲-۲ نوع‌شناسی فرهنگ سازمانی از نظر کوک و زومال (۱۹۹۳) ۲۵
- جدول ۳-۲ ویژگی‌های چهارگانه فرهنگ سازمانی دنیسون ۲۸
- جدول ۴-۲ تقسیم‌بندی کوئین و مک‌گراث از فرهنگ‌های سازمانی ۳۰
- جدول ۵-۲ - عناصر بیست‌گانه ایزو که در سری‌های ایزو ۹۰۰۱، ۹۰۰۲ و ۹۰۰۳ یافت می‌شوند ۳۳
- جدول ۶-۲ مقایسه «وضعیت موجود» فرهنگ اجتماعی در: ایران، کویت، ترکیه، قطر و رتبه‌بندی درون کشورها ۴۱
- جدول ۷-۲ فهرست ابزارهای هیجده‌گانه مورد استفاده در ساخت ابزار فرهنگ سازمانی برودفوت و اشکنسی موسوم به OCP ۴۲
- جدول ۱-۳ کلید نمره‌گذاری ابزار فرهنگ سازمانی برودفوت و اشکنسی ۵۰
- جدول ۲-۳ اعتبار پرسشنامه‌های مورد استفاده در پژوهش حاضر ۵۲
- جدول ۱-۴ جایگاه شرکت برق منطقه‌ای مازندران از لحاظ ویژگی فرهنگ سازمانی ۵۹
- جدول ۲-۴ میانگین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت برق منطقه‌ای مازندران به ترتیب قوت و ضعف آن ۶۰
- جدول ۳-۴ مقایسه نمرات کل فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک واحدها ۶۱
- جدول ۴-۴ مقایسه نمرات ویژگی‌های فرهنگ سازمانی شرکت به تفکیک واحدهای سازمانی ۶۲
- جدول ۵-۴ مقایسه نمرات ویژگی‌های فرهنگ سازمانی به تفکیک پست سازمانی ۶۳
- جدول ۶-۴ مقایسه نمرات ویژگی‌های فرهنگ سازمانی به تفکیک تحصیلات ۶۴
- جدول ۷-۴ مقایسه نمرات ویژگی‌های فرهنگ سازمانی به تفکیک بخش مشاغل ۶۵
- جدول ۸-۴ مقیاس تعیین نگرش کاربران داخلی نسبت به اثربخشی نظام کیفیت ۶۶
- جدول ۹-۴ مقایسه نمرات نگرش به اثربخشی نظام کیفیت به تفکیک واحدها ۶۷
- جدول ۱۰-۴ مقایسه نمرات نگرش به اثربخشی نظام کیفیت به تفکیک پست سازمانی ۶۸
- جدول ۱۱-۴ مقایسه نمرات نگرش کاربران داخلی نسبت به اثربخشی نظام کیفیت به تفکیک تحصیلات ۶۹
- جدول ۱۲-۴ مقایسه نمرات نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام کیفیت به تفکیک بخش مشاغل ۷۰
- جدول ۱۳-۴ ضرایب همبستگی نمره کل فرهنگ سازمانی با ویژگی‌های دهگانه ۷۱
- جدول ۱۴-۴ مقایسه همبستگی بین ویژگی‌ها (ابعاد) دهگانه فرهنگ سازمانی ۷۱
- جدول ۱۵-۴ آزمون تحلیل واریانس نمره کل فرهنگ سازمانی به تفکیک واحدهای سازمانی ۷۲
- جدول ۱۶-۴ آزمون تحلیل واریانس ویژگی‌های فرهنگ سازمانی (به تفکیک) ۷۳
- جدول ۱۷-۴ آزمون HSD توکی ۷۴
- جدول ۱۸-۴ آزمون تحلیل واریانس نمره کل فرهنگ سازمانی (به تفکیک پست سازمانی) ۷۵
- جدول ۱۹-۴ آزمون HSD توکی ۷۵
- جدول ۲۰-۴ آزمون تحلیل واریانس ویژگی‌های فرهنگ سازمانی (تحصیلات) ۷۶
- جدول ۲۱-۴ آزمون HSD توکی ۷۶
- ادامه جدول ۲۱-۴ آزمون HSD توکی ۷۷
- جدول ۲۲-۴ آزمون تحلیل واریانس ویژگی‌های فرهنگ سازمانی (بخش مشاغل) ۷۷
- جدول ۲۳-۴ آزمون HSD توکی ۷۸
- جدول ۲۴-۴ آزمون تحلیل واریانس نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام کیفیت (واحدها) ۷۹

- جدول ۴-۲۵ آزمون توکی ۷۹
- ادامه جدول ۴-۲۵ ۸۰
- جدول ۴-۲۶ آزمون تحلیل واریانس نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی (پست سازمانی) ۸۱
- جدول ۴-۲۷ آزمون تحلیل واریانس نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام کیفیت (تحصیلات) ۸۲
- جدول ۴-۲۸ آزمون تحلیل واریانس نگرش کاربران داخلی در مورد اثربخشی نظام کیفیت (بخش مشاغل) ۸۲
- جدول ۴-۲۹ ضریب و آزمون همبستگی متغیرهای اصلی پژوهش ۸۴
- جدول ۴-۳۰ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی رهبری ۸۵
- جدول ۴-۳۱ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی ساختار ۸۶
- جدول ۴-۳۲ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی نوآوری ۸۶
- جدول ۴-۳۳ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی عملکرد شغلی ۸۷
- جدول ۴-۳۴ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی برنامه‌ریزی ۸۸
- جدول ۴-۳۵ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی ارتباطات ۸۹
- جدول ۴-۳۶ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی محیط ۸۹
- جدول ۴-۳۷ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی انسان‌گرایی ۹۰
- جدول ۴-۳۸ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی نظام کیفیت و ویژگی توسعه فردی ۹۱
- جدول ۴-۳۹ ضریب و آزمون همبستگی نگرش به اثربخشی و ویژگی جامعه‌پذیری ۹۱
- جدول ۴-۴۰ مقایسه ابعاد فرهنگ سازمانی در نمونه‌های ایران و استرالیا ۹۳
- جدول ۴-۴۱ مقایسه ابعاد فرهنگ سازمانی در نمونه‌های ایران و فنلاند ۹۳
- جدول ۵-۱- رابطه ویژگی‌ها (ابعاد) فرهنگ سازمانی و نگرش کاربران داخلی نسبت به اثربخشی نظام کیفیت ۹۷

فهرست پیوست‌ها

- ۱- نمونه پرسشنامه‌های بکار رفته در پژوهش
- ۲- خروجی برخی از تجزیه و تحلیل‌های آماری مهم

فصل اول

(کلیات)

۱- کلیات

مقدمه

« حدود یک دهه است که بحث نظامهای مدیریت کیفیت و استانداردهای عمومی بین‌المللی مرتبط با آنها یعنی ISO 9000 در کشور ما به طور جدی مطرح است و تاکنون بسیاری از شرکتها اعم از کوچک و بزرگ، دولتی و خصوصی، خدماتی و تولیدی با انگیزه‌های مختلف موفق به استقرار این الگوها در مؤسسات خود شدند و بسیاری دیگر نیز در حال پیاده‌سازی این نظامها هستند» (شاه‌محمدی، ۱۳۸۲، ۱۲). در همین ارتباط، وجود موجی گسترده از سال ۱۳۷۵ به این طرف موجب شد تا بیشتر شرکت‌های برق منطقه‌ای و شرکت‌های مدیریت تولید و توزیع برق نسبت به استقرار و اجرای نظام تضمین کیفیت منطبق با یکی از الگوهای یاد شده (ISO 9001 یا ISO 9002) و دریافت گواهینامه از شرکت‌های گواهی‌دهنده مبادرت نمایند.

از آنجا که پیاده‌سازی هر یک از این الگوها و نظامها مستلزم صرف منابع (مالی، انسانی، زمان و ...) قابل ملاحظه‌ای بوده و انرژی زیادی را از شرکتها به خود اختصاص داده است، ضروری است با انجام پژوهش‌های منظم علمی، میزان اثربخشی این نظامها و مهمترین عوامل مؤثر بر آن در شرکت‌های تابعه وزارت نیرو اعم از شرکتهای برق منطقه‌ای، مدیریت تولید و توزیع را از جهات مختلف (کاربران داخل یا خارج از سازمان) مورد شناسائی و بررسی قرار داد و با شناخت دقیق ابعاد و نقاط قوت و ضعف این ابزارها، به استفاده بهینه و مطلوبتری از آن نائل گردید.

با مروری بر مطالعات انجام شده - به ویژه در کشورهای اروپائی - و نیز تجارب حاصله از اجرای نظامهای مدیریتی مشابه در داخل کشور چنین به نظر می‌رسد که در بین عوامل گوناگون اثرگذار بر اجرای صحیح و اثربخش این گونه نظامها به طور کلی و نظامهای «مدیریت / تضمین کیفیت» به طور اخص، عامل «فرهنگ سازمانی» یکی از مهمترین