

بررسی تأثیر متغیرهای وضعیتی بر فعالیتهای مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانهای سرآمد ایرانی

علی محقر^۱، داوود کریمی دستجردی^۲، فقیهه معین نجف آبادی^{۳*}، علی بیاضی^۴

۱. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۲. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۳. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه تهران

۴. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبائی

(تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۵/۱۲، تاریخ تصویب: ۱۳۸۷/۱۰/۱۸)

چکیده

مقاله حاضر تأثیر متغیرهای وضعیتی بر فعالیتهای مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانها را مورد بررسی قرار می‌دهد. روش تحقیقی که منجر به این مقاله شده، توصیفی پیمایشی بوده که برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از آزمون‌های آماری مقایسه میانگینها استفاده شده است. بررسی و مطالعه تأثیر متغیرهای وضعیتی به عنوان متغیرهای تعدیل کننده پیاده سازی فعالیتهای سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانها نشان داد این متغیرها تأثیر معنی داری بر پیاده سازی فعالیتهای مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانها ندارد که این مهم می‌تواند به عنوان تائیدی بر فراگیر بودن فعالیتهای سیستم مدیریت کیفیت باشد.

واژه‌های کلیدی:

مقدمه

متغیرهای وضعیتی که می‌توان آنها را بر مبنای تئوری‌های نهادی و اقتضایی تشریح کرد، می‌توانند تاثیر به‌سزایی در موفقیت/شکست سیستم‌های مدیریتی بالاخص سیستم مدیریت کیفیت داشته باشند. عبارتی می‌توان اینگونه بیان نمود که عملکرد سازمان‌ها در حوزه‌ی مختلف تحت تاثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای وضعیتی می‌باشد. از طرفی مطالعه ادبیات موجود در خصوص سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان‌ها نشانگر نتایج متناقضی از تاثیر گذاری متغیرهای وضعیتی بر این حوزه‌ها می‌باشد. لذا به منظور تعیین تاثیر گذاری متغیرهای وضعیتی بر فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانهای سرآمد ایرانی، تحقیقی انجام شده و نتایج آن در مقاله حاضر گزارش شده است. ساختار مقاله حاضر بدین شکل است که ابتدا متغیرهای تحقیق (متغیرهای وضعیتی، فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانی) بصورت مختصر تشریح و معرفی شده‌اند، آنگاه مروری بر ادبیات تحقیق انجام شده و بر این اساس فرضیات تحقیق بیان شده است (فرضیات تحقیق خروجی مرور ادبیات تحقیق بوده است). پس از بیان فرضیات روش شناسی تحقیق بیان شده و نهایتاً بر مبنای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، نتایج تحقیق بیان شده است.

فاکتورهای وضعیتی

فاکتورهای وضعیتی سازمان‌ها می‌تواند نهادی یا اقتضایی باشد که این عامل‌ها را می‌توان بر اساس تئوری‌های نهادی و اقتضایی تشریح نمود [۱۹]. تعاریف علمی و مصداق عینی فاکتورهای وضعیتی بکار رفته در پژوهش حاضر، در ادامه تشریح شده است:

عامل‌های نهادی

بر مبنای نظریه نهادی می‌توان بیان کرد که سازمان‌ها ساختار خود را بر اساس فشارهای قانونی و دولتی، ساختار سایر سازمان‌ها که نتیجه فشارهای رقابتی است، و یا استانداردهای تعریف شده توسط شرکت‌های تایید کننده و سازمان‌های حمایت کننده از مشتریان، شکل داده و در زمان‌های مقتضی تغییر می‌دهند [۲۵]. ثبت سیستم بر اساس استاندارد ایزو ۹۰۰۱ که به عنوان یک عامل نهادی در تحقیق حاضر مد نظر می‌باشد، فرآیندی است که هدف

آن استاندارد سازی سیستم مدیریت کیفیت در سطح جهان است. مطالعه این متغیر به عنوان یک عامل نهادی در مطالعات دیگری نیز مورد توجه قرار گرفته است [۱۹] و [۵].

عامل های اقتضایی

از موضوعات مهمی که درباره نظریه اقتضایی بیان شده، این است که سازمان های موفق، ویژگی های فرآیندی و ساختاری خاص منطبق با میزان عدم اطمینان در محیطشان، انتخاب می کنند [۱۱] و [۱۵]. عامل اقتضایی مورد مطالعه در تحقیق حاضر اندازه سازمان می باشد که این متغیر بر اساس تعداد نیروی انسانی در اختیار سازمان ها تعیین می گردد. انتخاب اندازه سازمان به عنوان یک عامل اقتضایی و تعیین آن بر اساس تعداد نیروی انسانی، در مطالعات دیگری نیز مورد توجه قرار گرفته است [۱۲]، [۲۵] و [۱۹]. بر این اساس سازمان های با تعداد نیروی انسانی کمتر از ۱۰۰ نفر در دسته سازمان های کوچک، سازمان های با تعداد نیروی انسانی مابین ۱۰۰ و ۵۰۰ نفر نیروی انسانی در دسته سازمان های متوسط و سازمان های با تعداد نیروی انسانی بیشتر از ۵۰۰ نفر نیروی انسانی در دسته سازمان های بزرگ قرار گرفته اند.

فعالیت های مدیریت کیفیت

بر اساس استاندارد ISO 9000، مدیریت کیفیت فعالیت های هماهنگ شده برای هدایت و کنترل سازمان ها در جهت کیفیت می باشد. این فعالیت ها شامل رهبری، برنامه ریزی استراتژیک، مشتری مداری، رویکرد واقع گرایانه به تصمیم گیری، مدیریت منابع انسانی، مدیریت فرآیند و مدیریت تامین کنندگان می باشد [۲۲]، [۱۹] و [۲۳].

شاخص های اندازه گیری عملکرد سازمان ها

عملکرد نتایج قابل اندازه گیری، تصمیمات و اقدامات سازمانی است که نشان دهنده میزان موفقیت و دستاوردهای کسب شده می باشد [۱۶]. اندازه گیری عملکرد سازمان ها بایستی بر اساس شاخص های مناسبی اتفاق بیفتد. در این راستا شاخص های رضایت کارکنان، رضایت مشتریان، اثربخشی سازمانی و نتایج مالی و بازار شاخص های عملکردی بودند که در این تحقیق و در اغلب مطالعات قبلی نیز مد نظر بوده اند [۱۸] و [۱۹].

مرور مختصر پیشینه تحقیق

در خصوص این موضوع که آیا پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر به موقعیت بستگی دارد و یا جهان شمول می باشد، دیدگاه های متفاوتی وجود دارد، که در این میان پیش فرض اکثر مطالعات گذشته جهان شمول بودن فعالیت های مدیریت کیفیت فراگیر بوده و این موضوع که فعالیت های مدیریت کیفیت فراگیر می تواند مبتنی بر موقعیت های مختلف متغیر باشد، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. نظریه پردازان کیفیت همچون دمنینگ [۱۰] و جوران [۱۴] بیان می دارند که اصول مدیریت کیفیت به صورت جهانی قابل کاربرد هستند. به عبارت دیگر می توان این اصول را در هر سازمانی با هر ویژگی و موقعیتی پیاده سازی نمود، لیکن نویسندگان دیگری همچون سیلا [۱۹] بیان می دارند که پیاده سازی مدیریت کیفیت در هر سازمانی وابسته به وضعیت خاص آن سازمان متفاوت می باشد و سازمان ها به فعالیت های ویژه و استفاده از ابزارهای خاصی روی می آورند. رابسون و میچل [۶] به مطالعه عملکرد سازمان ها با در نظر گرفتن فاکتورهایی از قبیل تولیدی یا خدماتی بودن، سطح پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر و اندازه سازمانی پرداخته اند. این مقاله براساس دو مطالعه انجام شده در شرکت های تولیدی و خدماتی ایالت شمالی انگلستان در خصوص بکارگیری ابزارهای محک زنی خودارزیابی نوشته شده است. داده های مورد نیاز برای این تحقیق از ۱۲۸ شرکت تولیدی و ۴۲۸ شرکت خدماتی که ارزیابی عملکرد آنها با توجه به دو پارامتر اصلی پایداری و ثبات و درجه مشمولیت آنها می باشد، جمع آوری شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که سطح عملکرد شرکت ها از نظر پایداری و درجه مشمولیت با در نظر گرفتن تاثیر اندازه شرکت ها، جایگاه جهانی و اشخاص خاص و توانمندی های مدیریت کیفیت فراگیر برای هر دو بخش تولیدی و خدماتی متغیر است. هم شرکت های تولیدی و هم شرکت های خدماتی راه های محدودی برای حرکت در جهت عملکرد خود دارند، که در این میان در نظر گرفتن متغیرهای فوق لازم می باشد. سیلا [۱۹] در تحقیق خود با عنوان بررسی تاثیر متغیرهای وضعیتی بر عملکرد سازمان و فعالیت های مدیریت کیفیت، بیان می دارد که تاثیر متغیرهای نهادی و اقتضایی بر عملکرد سازمانها موضوعی است که کمتر مورد توجه قرار گرفته است. لیکن نتایج تحقیقات ایشان نشان می دهد متغیرهای وضعیتی تاثیر معنی داری بر عملکرد سازمانی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع ندارد. سیلا در تحقیق دیگری که با همکاری ابراهیم پور [۲۰] و با موضوع بررسی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانها انجام می دهد، به این نتیجه می رسد که توجه

به ویژگی های خاص سازمان ها (اندازه، موقعیت مکانی و ...) از مهمترین عوامل کلیدی موفقیت پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان ها می باشد. ووس [۲۱] در مطالعه خود با عنوان بازنگری در مدیریت کیفیت، به این مهم پرداخته اند که در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر باید ویژگی های خاص سازمانی را در نظر گرفت. مارتینز لرننت و همکارانش [۱۷] در مطالعه خود با عنوان مدیریت کیفیت جامع و ویژگی های سازمانی، به تجزیه و تحلیل تاثیر برخی از ویژگی های سازمانی از قبیل اندازه سازمانی، ملیت سازمانی، برداشت از مزایای مدیریت کیفیت فراگیر، جهت گیری در خصوص مدیریت کیفیت فراگیر و ارزش به دست آمده برای محصولات از طریق پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر، برچگونگی و نتایج پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان های صنعتی اسپانیایی پرداخته و به این نتیجه رسیده اند که اکثر متغیرهای وضعیتی مورد مطالعه بر فعالیت های مدیریت کیفیت فراگیر و نتایج حاصل از استقرار آن، تاثیر گذار بوده است.

فرضیات تحقیق

همانگونه که در مقدمه مقاله نیز ذکر گردید، فرضیات تحقیق خروجی مرور پیشینه تحقیق می باشند. لذا با توجه به پیشینه مذکور فرضیات تحقیق به شرح ذیل تعیین می گردند:

فرضیه یک: متغیر ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای استاندارد ایزو ۹۰۰۱ تاثیر معنی داری بر پیاده سازی فعالیت های خاص سیستم مدیریت کیفیت دارد.

فرضیه دو: متغیر اندازه سازمانی تاثیر معنی داری بر پیاده سازی فعالیت های سیستم مدیریت کیفیت دارد.

فرضیه سه: متغیر ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای استاندارد ایزو ۹۰۰۱ تاثیر معنی داری بر عملکرد سازمانها دارد.

فرضیه چهار: متغیر اندازه سازمانی تاثیر معنی داری بر عملکرد سازمانها دارد.

روش انجام تحقیق

تحقیق منجر به مقاله حاضر از نظر موضوعی در قلمرو تحقیقات مدیریتی است که در سال ۱۳۸۶ به انجام رسیده است. از نظر نوع روش تحقیق، یک تحقیق توصیفی پیمایشی می باشد که بر اساس آن ابتدا ادبیات موجود در زمینه متغیرهای تحقیق مطالعه و بررسی شده، سپس ابزار تحقیق (پرسشنامه) تهیه و پس از تایید میان پاسخ دهندگان توزیع شده، در

مرحله بعد داده‌های جمع‌آوری و برازش شده و نهایتاً داده‌های برازش یافته مورد آزمون قرار گرفته و نتایج تحقیق استنباط شده است. استفاده از ابزار پرسشنامه به علت کارایی بیشتر پرسشنامه در تحقیقات مدیریتی قابل انجام در ایران می‌باشد [۱].

روایی و پایایی ابزار تحقیق

مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری، واقعاً بتواند خصیصه موردنظر و نه خصیصه دیگری را اندازه بگیرد [۲]. فرآیند شناسایی متغیرهای تحقیق که حاصل مطالعه گسترده ادبیات و پیشینه موضوع بوده است و مراحل تهیه ابزار گردآوری داده‌ها (تهیه ابتدایی بر اساس ادبیات تحقیق - تایید اساتید راهنما - توزیع مقدماتی و پایایی سنجی - اصلاح و به تایید مجدد رساندن)، می‌تواند گواه از روایی داده‌های جمع‌آوری شده باشد. مقصود از پایایی این است که یک وسیله اندازه‌گیری که برای سنجش صفتی ساخته شده، در شرایط یکسان نتایج مشابهی ارائه نماید [۲]. به منظور تعیین قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری نیز روش‌های مختلف و متعددی وجود دارد که یکی از آنها سنجش سازگاری درونی آن است [۷]. سازگاری درونی ابزار اندازه‌گیری می‌تواند با ضریب آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شود [۸]. عموماً مقدار قابل قبول برای این ضریب ۰/۷ است اما مقادیر ۰/۶ و حتی ۰/۵۵ نیز پذیرفته می‌شود [۲۴] پرسشنامه تحقیق حاضر دارای قابلیت اعتماد است زیرا ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده ۰/۷۶۵ بوده است.

جامعه و نمونه آماری تحقیق

اطلاعات مورد نیاز تحقیق منجر به مقاله حاضر از مجموعه داده‌های گردآوری شده برای پایان نامه کارشناسی ارشد معین [۳] استخراج گردیده است. جامعه آماری تحقیق مذکور خبرگان موضوع و کارشناسان فعال در سازمان‌های سرآمد ایرانی بوده است. از آنجا که در تحقیق مذکور از روش مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شده است، تعداد نمونه می‌بایست بر اساس حجم منطقی نمونه مورد نیاز برای استخراج مدل‌های ساختاری تعیین می‌شد [۴]. در این راستا، پس از انجام مطالعه مقدماتی و محدودیت‌های موجود در خصوص شناسایی نمونه آماری مورد، تعداد اعضاء نمونه مورد نیاز برای تحقیق، با توجه به ۱۱ متغیر تحقیق (۷ متغیر مربوط به فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و ۴ متغیر مربوطه به شاخص‌های عملکردی سازمان‌ها)، ۱۱۰ نفر پیش‌بینی گردید. لذا به منظور دستیابی به

حداقل پاسخ های مورد نیاز تعداد ۱۵۰ پرسشنامه بصورت تصادفی میان پرسش شوندگان توزیع شد که تعداد ۱۱۷ پرسشنامه بصورت کامل تکمیل و داده های مربوطه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

به منظور آزمون فرضیه های مطرح شده در تحقیق از آزمون مقایسه میانگین ها (آزمون t و آزمون ANOVA) استفاده شده است. هم چنین به منظور تحلیل پایایی ابزار تحقیق نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. در تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا فرضیات پژوهشی مربوط به هر مورد عنوان شده سپس فرضیات آماری متناسب با فرضیات پژوهشی مطرح گشته و نهایتاً محاسبات آماری مربوطه ارائه و نتیجه گیری شده است. سطح اطمینان در کلیه آزمون فرض های انجام شده ۹۵٪ بوده و مبنای استنباط آماری سطح معنی داری (Sig) بدست آمده از آزمونهای آماری بوده است. بدین ترتیب هر گاه سطح معنی داری محاسبه شده بیشتر از ۵٪ بدست آید، می توان استنباط نمود که از نظر آماری اختلاف میان گروه های مورد مطالعه معنی دار نمی باشد و بالعکس. در ادامه آزمون فرض مربوط به بررسی تاثیر هر یک از متغیرهای وضعیتی (ثبت سیستم مدیریت کیفیت و اندازه سازمانی) بر فعالیت های مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان ها آورده شده است:

آزمون فرض تاثیر ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر فعالیت های مدیریت کیفیت

به منظور شناسایی تاثیر متغیر ثبت سیستم بر فعالیت های مدیریت کیفیت از آزمون مقایسه میانگین های تی استیودنت با نمونه های مستقل استفاده شده است:

نگاره ۱. آزمون فرض تاثیر ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر فعالیتهای مدیریت کیفیت

بیان سوال، فرضیات پژوهشی و فرضیات آماری							
سوال پژوهشی: آیا متغیر ثبت سیستم بر فعالیتهای مدیریت کیفیت تاثیر گذار می باشد؟							
فرض صفر پژوهشی: ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معنی داری بر فعالیتهای مدیریت کیفیت ندارد.							
فرض یک پژوهشی: ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معنی داری بر فعالیتهای مدیریت کیفیت دارد.							
فرض صفر آماری: $H_0: M1 = M2$							
فرض یک آماری: $H_1: M1 \neq M2$							
محاسبات آماری انجام شده در خصوص تاثیر ثبت سیستم بر فعالیتهای مدیریت کیفیت							
فعالیتها سیستم محاسبات آماری	رهبری	برنامه ریزی استراتژیک	مشتری مداری	تصمیم گیری واقع گرایانه	منابع انسانی	مدیریت فرآیندها	مدیریت زنجیره تامین
آماره t	۰,۴۹۰	۱,۱۲۸	۰	۰,۲۴۷	۰	۰	۰
درجه آزادی	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵
سطح معنی داری	۰,۶۲۵	۰,۲۶۶	۰,۳۸۸	۰,۸۰۵	۰,۴۱۶	۰,۴۲۲	۰,۸۷۷
نتیجه کلی آزمون	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر
تجزیه و تحلیل محاسبات آماری							
با عنایت به اینکه سطح معنی داری محاسبه شده برای تمامی فعالیتهای سیستم مدیریت کیفیت بیشتر از ۵٪ می باشد، فرض صفر تایید می گردد و این بدین معناست که ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری بر هیچ کدام از فعالیتهای مدیریت کیفیت نداشته است.							

مطالعه تاثیر اندازه سازمانی بر فعالیتهای مدیریت کیفیت

با عنایت به این که اندازه سازمانی در تحقیق حاضر بر اساس تعداد نیروی انسانی به سه دسته از سازمانهای کوچک، متوسط و بزرگ طبقه بندی شده اند، به منظور مقایسه میانگینها از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شده است:

نگاره ۲. آزمون فرض تاثیر اندازه سازمانی بر فعالیتهای مدیریت کیفیت

بیان سوال، فرضیات پژوهشی و فرضیات آماری							
سوال پژوهشی: آیا متغیر اندازه سازمانی بر فعالیتهای مدیریت کیفیت تاثیر گذار می باشد؟							
فرض صفر پژوهشی: اندازه سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری بر فعالیتهای مدیریت کیفیت ندارد.							
فرض یک پژوهشی: اندازه سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری بر فعالیتهای مدیریت کیفیت دارد.							
فرض صفر آماری: $H_0: M1 = M2 = M3$							
فرض یک آماری: حداقل دو میانگین با هم اختلاف دارند.							
محاسبات آماری انجام شده در خصوص تاثیر ثبت سیستم بر فعالیتهای مدیریت کیفیت							
فعالیتها سیستم محاسبات آماری	رهبری	برنامه ریزی استراتژیک	مشتری مداری	تصمیم گیری واقع گرایانه	منابع انسانی	مدیریت فرآیندها	مدیریت زنجیره تامین
آماره t	۱,۵۴۴	۰,۰۶۳	۱,۰۳۰	۰,۸۹۷	۲,۰۳۱	۱,۰۵۰	۱,۲۴۶
درجه آزادی	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶
سطح معنی داری	۰,۲۱۸	۰,۳۹۳	۰,۳۶۰	۰,۴۱۰	۰,۱۰۵	۰,۳۵۳	۰,۲۹۳
نتیجه کلی آزمون	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر
تجزیه و تحلیل محاسبات آماری							
با عنایت به اینکه سطح معنی داری محاسبه شده برای تمامی فعالیتهای سیستم مدیریت کیفیت بیشتر از ۵٪ می باشد، فرض صفر تایید می گردد و این بدین معناست که اندازه سازمان تاثیر معنی داری بر هیچ کدام از فعالیتهای مدیریت کیفیت نداشته است.							

مطالعه تاثیر ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمان ها

نگاره ۳. آزمون فرض تاثیر ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمان ها

بیان سوال، فرضیات پژوهشی و فرضیات آماری				
سوال پژوهشی: آیا متغیر ثبت سیستم بر عملکرد سازمان تاثیر گذار می باشد؟				
فرض صفر پژوهشی: ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد سازمان ندارد.				
فرض یک پژوهشی: ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد سازمان دارد.				
فرض صفر آماری: $H_0: M1 = M2$				
فرض یک آماری: $H_1: M1 \neq M2$				
محاسبات آماری انجام شده در خصوص تاثیر ثبت سیستم بر فعالیتهای مدیریت کیفیت				
فعاليتها سیستم	رضایت کارکنان	رضایت مشتریان	اثر بخشی سازمانی	نتایج مالی و بازار
محاسبات آماری				
آماره t	-۱,۲۱۲	۰,۴۹۰	-۰,۴۵۳	۰,۷۱۵
درجه آزادی	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵	۱۱۵
سطح معنی داری	۰,۲۲۸	۰,۶۲۵	۰,۶۵۱	۰,۴۷۶
نتیجه کلی آزمون	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر
تجزیه و تحلیل محاسبات آماری				
با عنایت به اینکه سطح معنی داری محاسبه شده برای تمامی شاخص های عملکرد بیشتر از ۵٪ می باشد، می توان بیان نمود که اختلاف معنی داری میان دو گروه مشاهده نشده است بنابراین فرض صفر تایید و فرض یک رد می گردد. و این بدین معناست که ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری بر هیچ کدام از شاخص های عملکرد سازمان ها نداشته است.				

مطالعه تاثیر اندازه سازمانی بر عملکرد سازمان ها

نگاره ۴. آزمون فرض تاثیر اندازه سازمانی بر عملکرد سازمان ها

بیان سوال، فرضیات پژوهشی و فرضیات آماری				
سوال پژوهشی: آیا متغیر اندازه سازمان بر عملکرد سازمان تاثیر گذار می باشد؟				
فرض صفر پژوهشی: اندازه سازمان تاثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد سازمان ندارد.				
فرض یک پژوهشی: اندازه سازمان تاثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد سازمان دارد.				
فرض صفر آماری: $H_0: M1 = M2 = M3$				
فرض یک آماری: حداقل دو میانگین با هم اختلاف دارند.				
محاسبات آماری انجام شده در خصوص تاثیر ثبت سیستم بر فعالیتهای مدیریت کیفیت				
فعاليتها سیستم	رضایت کارکنان	رضایت مشتریان	اثر بخشی سازمانی	نتایج مالی و بازار
محاسبات آماری				
آماره F	۰,۹۰۲	۰,۳۷۵	۰,۵۷۵	۱,۴۷
درجه آزادی	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶
سطح معنی داری	۰,۴۰۹	۰,۷۶۰	۰,۵۶۵	۰,۲۳۲
نتیجه کلی آزمون	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر	تایید فرض صفر
تجزیه و تحلیل محاسبات آماری				
با عنایت به اینکه سطح معنی داری محاسبه شده برای تمامی شاخص های عملکرد بیشتر از ۵٪ می باشد، می توان بیان نمود که اختلاف معنی داری میان سه گروه شناسایی شده مشاهده نشده است بنابراین فرض صفر تایید و فرض یک رد می گردد. و این بدین معناست که اندازه سازمانی تاثیر معنی داری بر عملکرد سازمان ها ندارد. بنابراین می توان عنوان نمود وضعیت شاخص های عملکرد در سازمان های با اندازه های کوچک، متوسط و بزرگ یکسان بوده است.				

نتایج تحقیق و تجزیه و تحلیل آنها

در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر متغیرهای وضعیتی بر فعالیت‌های مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان‌ها پرداخته شد. همانگونه که در آزمون فرض‌های انجام شده نیز نشان داده شده است، تاثیر معنی‌داری از متغیرهای وضعیتی بر فعالیت‌های خاص سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانها مورد تایید قرار نگرفت. نتیجه استنباط شده از تحقیق می‌تواند اینگونه تبیین شود که فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت برای تمامی سازمان‌ها با هر اندازه سازمانی قابل کاربرد می‌باشد حال اینکه آیا متغیرهای وضعیتی موجود در سازمان‌ها (مانند ثبت سیستم مدیریت کیفیت و اندازه سازمان بر اساس نیروی انسانی سازمان‌ها و ...) بر موفقیت سازمان‌ها در پیاده‌سازی واقعی فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان تاثیر گذار می‌باشد یا خیر؟ موضوعی است که در مطالعات پیشین نیز بصورت هاله‌ای از ابهام بوده است. چرا که در برخی از مطالعات این تاثیر گذاری تایید و در برخی دیگر رد شده بود. لذا با عنایت به وجود شواهد متناقض، این موضوع کماکان جای بررسی و تامل بیشتری دارد و می‌تواند در شرایط تحقیقی دیگری مورد بررسی قرار بگیرد. ناگفته نماند نتایج حاصل از تحقیق بر اساس سطح اطمینان تعریف شده برای تحقیق، روایی و پایایی مدل تحقیق و ابزار گردآوری داده‌ها، جامعه و نمونه آماری مربوطه و ... قابلیت تعمیم داشته و کاربردی بودن تحقیق را تعیین می‌کند. به عنوان مثال علی‌رغم تایید کارایی ابزار پرسشنامه توسط بزرگان علم مدیریت در کشورمان [۱] و استفاده از این ابزار در درصد قابل توجهی از تحقیقات انجام شده در ایران و جهان، عمده‌ترین محدودیت تحقیقاتی که ابزار اصلی آنها پرسشنامه می‌باشد، کیفی و نسبی بودن نتایج حاصل از آن می‌باشد که بایستی در جامعه علمی حوزه مدیریت و سایر علوم رفتاری چاره‌ای اساسی برای این موضوع اندیشیده شود.

در ادامه نتایج بدست آمده برای هر یک از فرضیات تحقیق مطرح و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است:

در فرضیه شماره یک و سه تحقیق حاضر بیان شده بود که متغیر نهادی ثبت سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش سال ۲۰۰۰، بر فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان‌ها تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. نتایج آزمون فرض مربوطه نشان داد که اختلاف معنی‌داری میان سطح پیاده‌سازی فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و حصول نتایج عملکردی در سازمانهایی که سیستم مدیریت کیفیت را ثبت

نموده‌اند با سازمان‌هایی که سیستم مدیریت کیفیت ثبت نموده‌اند وجود ندارد. دلیل بدست آمدن این نتیجه می‌تواند این موضوع باشد که حتی شرکت‌هایی که سیستم مدیریت کیفیت ثبت نموده‌اند، به نحوی به انجام فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت مبادرت می‌ورزند. به عبارتی دیگر سازمان‌هایی که رویکردی منطقی در مدیریت پیش گرفته باشند و از هر سیستم مدیریتی دیگری نیز استفاده می‌نمایند به نحوی از فعالیت‌های استاندارد تعریف شده در استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش سال ۲۰۰۰ پیروی خواهند کرد چراکه با اضافه شدن اصول مدیریت کیفیت به نسخه سال ۲۰۰۰ این استاندارد، می‌توان بیان نمود که ارتباط تنگاتنگی میان این نسخه از استاندارد و فعالیت‌های مدیریت کیفیت حاصل شده است [۱۳]. این امر بدین علت است که اکثر سیستم‌های مدیریتی بر اساس چرخه مشهور پروفیسور ادوارد دمنینگ یعنی چرخه طرحریزی-اجرا-کنترل و اصلاح (PDCA) طراحی شده‌اند و این چرخه در ذات تمامی سیستم‌های مدیریتی وجود دارد. حتی می‌توان اینگونه بیان نمود که سازمانهایی که هیچ‌گونه سیستم مدیریتی طرحریزی شده‌ای ندارند نیز از چرخه مذکور استفاده می‌نمایند. بنابراین نتایج حاصله در این حوزه چندان دور از انتظار نمی‌باشند و بصورت کلی می‌توان بیان نمود که ثبت نمودن سیستم مدیریت کیفیت صرفاً برای اثبات توانایی و داشتن حربه‌ای تجاری و رقابتی برای سازمان‌ها می‌باشد. بنابراین تعمیق در فعالیت‌های سیستمی و حصول نتایج در معیارهای مختلف عملکردی می‌تواند منتزع از ثبت یک سیستم محقق شود. به عنوان نمونه نتیجه بدست آمده در این حوزه با نتیجه یکی از جدیدترین تحقیقات در خصوص نقش تعدیل کننده فاکتورهای نهادی و اقتضایی بر سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان‌ها که توسط سیلا [۱۹] انجام شده است نیز سازگاری دارد.

در فرضیه شماره دو و شماره چهار تحقیق حاضر بیان شده بود که متغیر اقتضایی اندازه سازمان، تاثیر مثبت و معنی داری بر فعالیتهای سیستم مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان‌ها دارد. نتایج آزمون فرض مربوطه نشان داد که اختلاف معنی داری میان سطح پیاده سازی فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت و حصول نتایج عملکردی در سازمان‌های با اندازه سازمانی مختلف (کوچک، متوسط و بزرگ) مورد تایید قرار نگرفت. شایان ذکر است که نتایج متناقضی در ادبیات موضوع در این خصوص گزارش شده است و بدست آوردن چنین نتیجه‌ای نیز دور از انتظار نبوده است. نتایج بدست آمده در این حوزه نیز همانند فرضیات قبلی با نتایج تحقیقات سیلا [۱۹] سازگاری دارد. از دیدگاه دیگر می‌توان

این گونه بیان نمود که معنی دار نبودن تاثیر متغیرهای اقتضایی و نهادی (ثبت سیستم و اندازه سازمانی) بر رابطه میان فعالیت‌های مدیریت کیفیت و عملکرد سازمان‌ها، صحنه گذاری بر فراگیر و عمومی بودن فعالیت‌های سیستمی دارد و این موضوع با گفته بزرگانگی چون ادوارد دمنینگ [۹] سازگاری باشد.

منابع و ماخذ

۱. آذر عادل (۱۳۷۳). فنون آمار استنباطی در پژوهش‌های مدیریتی و رفتاری، دانش مدیریت (۲۶)، صص ۲۸-۳۹.
۲. حافظ نیا محمدرضا (۱۳۷۷)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت. ص ۱۳۱
۳. معین نجف آبادی فقیهه (۱۳۸۶). تاثیر فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمان‌های سرآمد ایرانی با در نظر گرفتن فاکتورهای اقتضایی و نهادی. پایان‌نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
۴. هومن حیدر علی (۱۳۸۴). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل، تهران، سمت. ص ۲۲
5. Andy C.L. Yeung., (2008), Strategic supply management, quality initiatives, and organizational performance, *Journal of Operations Management*, Volume 26, Issue 4, Pages 490-502.
6. Andrew Robson, Ed Mitchell,(2007).“CSR performance: driven by TQM implementation, size, sector? “. *International Journal of Quality & Reliability Management*; Volume: 2 Issue: 7 pp:
7. Cronbach, L. J., (1951), Coefficient alpha and the internal structure of test, *Psychometricka*,; Volume: 16 Issue: 3 pp:297-334.
8. Conca, F. J. et al, (2004), Development of a measure to assess quality management in ertified firms, *European journal of operational research*.; Volume:156 pp. 683-697.
9. Deming, W.E.,(1986).Out of theCrisis .MITPress,Cambridge,MA.
10. Deming, W.E., (1982). “Quality, Productivity, and Competitive Position.” *MIT Press, Cambridge, MA*.

11. Duncan, R.B.,(1972). Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty. *Administrative Science Quarterly* ; Volume: 17 Issue: 3 pp:313-327.
12. Ghobadian, A., Gallear, D.(1997). TQM and organizational size. *International Journal of Operations and Production Management*; Volume: 17 Issue: 2 pp:121-163.
13. Goetsch, D.L., Davis, S.B., (2003), Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services, 4th ed. Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
14. Juran,J.M.,(1992), Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services. *The Free Press, New York, NY*.
15. Miller, D., (1992). Environmental fit versus internal fit. *Organization Science*; Volume: 3 Issue: 2 pp:159-178.
16. Marr, B. and Schiuma, G., (2003). Business performance Measurement: past, present and Future", *Management Decision* 41/8.
17. Martinez-Lorente, A., Gallego-Rodriguez, A., Dale, B.G.,(1998). "Total quality management and company characteristics: an examination". *Quality Management Journal*; Volume: 5 Issue: 4 pp:59-71.
18. NIST,(2002), Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria. *National Institute of Standards and Technology, U.S. Department Of Commerce*.
19. Sila, I. (2007), Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories: An empirical study, *Journal of Operations Management*; Volume:25 pp:83-109.
20. Sila, I., Ebrahimpour, M., (2003), Examination and comparison of the critical factors of total quality management (TQM) across countries, *International Journal of Production Research*; Volume:41 Issue: 2 pp:235-268.
21. Sousa, R., Voss, C.A.,(2001). "Quality management: universal or context dependent?" *Production and Operations Management*; Volume: 10 Issue: 4 pp:383-404.
22. ST Foster., (2008), towards an understanding of supply chain quality management, *Journal of Operations Management*, Volume 26, Issue 4, Pages 461-467.
23. Sun,H.,Cheng, T.-K, (2002), Comparing reasons, practices and effects Of ISO9000 certification and TQM implementation in Norwegian SMEs

and large firms, *International Small Business Journal*; Volume: 20 Issue: 4 pp:421-441.

24. Van de ven, A. & Ferry, D., (1979), *Measuring and assessing organizations*, John Wiley, New York.
25. Wagner, C., Groenewegen, P.P., de Bakker, D.H., van der Wal, G., (2001), Environmental and organizational determinants of quality management. *Quality Management in Health Care*; Volume: 9 Issue: 4 pp:63-76.