

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع (مورد مطالعه شرکت ورق خودرو استان چهارمحال و بختیاری)

سمیه احمدی بنی^۱

میثم بابایی فارسانی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۷/۲۲

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع بوده است. تحقیق حاضر از لحاظ روش پژوهش توصیفی-همبستگی و از لحاظ هدف از نوع کاربردی بوده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شرکت ورق خودرو استان چهارمحال و بختیاری می باشد. سپس با کمک فرمول $5Q < N < 15Q$ حجم نمونه تعداد ۳۲۵ نفر به دست آمده است. روش نمونه گیری نیز و روش نمونه گیری نیز بصورت تصادفی ساده می باشد. در این نوع نمونه گیری به هر یک از افراد جامعه احتمال مساوی داده می شود تا در نمونه انتخاب شوند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد مدیریت کیفیت جامع هوک و همکاران (۱۹۹۸) با ۶ بعد و ۱۲ گویه، پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی ادگار شاین (۱۹۸۰) با ۱۲ گویه و پرسشنامه استاندارد عملکرد هرسی و گلداسمیت با ۷ بعد و ۱۷ گویه استفاده شده است. پرسشنامه مذکور بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت تقسیم بندی شده اند. پایایی و روایی آن محاسبه شده است. جهت بررسی رابطه و فرضیه های تحقیق نیز با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و معادلات ساختاری با نرم افزار Smart PLS و SPSS آزمون شد. نتایج پژوهش نشان داد فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد. فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی و مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد. مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

واژگان کلیدی

فرهنگ سازمانی، عملکرد سازمانی، مدیریت کیفیت جامع، شرکت ورق خودرو

۱. کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات، موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران.

۲. دکترا مدیریت صنعتی، مدرس موسسه آموزش عالی نور هدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران.

مقدمه

فرهنگ سازمانی را می توان به عنوان یک جو یا محیط کاری تعبیر کرد که به طور مستقیم توسط همه اجزای محیط کار قابل احساس است که از نظر روانی بر رفتار و اجرای عملکرد تأثیر می گذارد به طوری که در دستیابی به اهداف سازمان تأثیر می گذارد. در این صورت، فرهنگ سازمانی مساعد می تواند روحیه و اثربخشی عملکرد را افزایش دهد. برعکس، فرهنگ سازمانی کمتر یا ناخوشایند تأثیر منفی بر موفقیت و اثربخشی عملکرد خواهد داشت (ایکم و همکاران^۱، ۲۰۱۹). عملکرد سازمانی را می توان با داشتن یک فرهنگ سازمانی مثبت که از تغییرات در بهبود عملکرد شرکت پشتیبانی می کند، افزایش داد. عملکرد نتیجه کیفیت و کمیت است که می تواند توسط شخصی در وظایف و مسئولیت هایی که به او داده می شود به دست آورد. فرهنگ سازمانی به دلیل ارزش ها، هنجارها، عاداتی که توسط سازمان اعمال می شود، چه مکتوب و چه غیرمکتوب به وجود می آید. فرهنگ سازمانی را نیز می توان با فعالیت هایی که در سازمان تکرار می شود ایجاد کرد. فرهنگ سازمانی عامل کلیدی است که می تواند به شرکت ها در دستیابی به اهداف برنامه ریزی شده خود کمک کند (نیگوین^۲، ۲۰۲۳). فرهنگ سازمانی به سازمان هویت می دهد و همچنین می تواند شخصیت اصلی سازمان را حفظ کند، به طوری که سازمان از ارزش بیشتری نسبت به سایر سازمان ها برخوردار باشد. به کارگیری فرهنگ سازمانی باعث می شود که کارمندان مجبور باشند مطابق فرهنگ سازمانی مورد توافق رفتار کنند. این امر باعث می شود شایستگی کارمندان به طور غیرمستقیم برای نوع کاری که انجام می دهند افزایش یابد. کارکنانی که در اشباع ارزش ها و اجرای فرهنگ سازمانی مشارکت دارند، می توانند فرهنگ سازمانی قوی را پرورش دهند (موویدا و همکاران^۳، ۲۰۲۳). مدیریت سازمانی باید برای اثربخشی عملکرد کارکنان خود استانداردهای کیفی داشته باشد تا مراجع روشنی برای کارکنان وجود داشته باشد و در انجام وظایف تعیین شده تردید ایجاد نکند. استانداردهای کیفی اعمال شده نباید ثابت بماند، بلکه باید پویا شوند، به این معنا که همیشه در حال بهبود و ارزیابی هستند؛ به عبارت دیگر، سازمانی که می خواهد موفق باشد، باید دارای سیستم سازمانی باشد که به سمت مدیریت کیفیت یکپارچه گرایش یافته و به صورت یکپارچه اجرا شود. در این زمینه، مدیریت باید پیوسته بر اعضای خود برای بهبود کیفیت محصولات یا خدمات تولید شده تأکید کند. وجود یک سیستم مدیریتی که به سمت مدیریت کیفیت یکپارچه گرایش داشته باشد، هر یک از اعضای سازمان را تشویق به ارتقای کیفیت خود می کند تا بتواند استانداردهای عملکرد تعیین شده توسط سازمان را برآورده کند (مارینی و همکاران^۴، ۲۰۲۱).

با توجه به اهمیت کیفیت در سازمان ها و توجه بیش از پیش به آن در سازمان های امروزی راه ها و ابزارهای گوناگونی برای رسیدن به آن ارائه و پیشنهاد شده است. امروزه مدیریت کیفیت جامع با توجه به دید جامعی که به مسائل سازمان دارد توانایی کنترل خدمات و محصولات و حتی فرایند فروش را خواهد داشت همچنین مدیریت کیفیت جامع بارها توسط محققان گوناگون بر عملکرد سازمان آزمایش و تایید شده است. امروزه توانایی سازمان برای رقابت در اقتصاد جهانی که به سرعت در حال تغییر است، بطور عمده ای به کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده از سوی سازمان ها دارد در دنیای امروزی کیفیت عالی تبدیل به یک استراتژی قوی در کسب و کار شده است. طبق گفته دمیرینگ و

¹ Ikm et al

² Nguyen

³ Muvida

⁴ Marini et al.

همکاران (۲۰۰۶) مدیریت کیفیت عاملی است که می‌تواند کیفیت را بهبود دهد و دیدگاهی همه جانبه در بهبود مستمر در همه سازمان‌هاست. مدیریت کیفیت بعنوان یک فلسفه مدیریت ابزاری لازم برای همه سازمان‌ها بمنظور بقاء در یک محیط رقابتی است (ساویک و همکاران^۵، ۲۰۲۳). مدیریت کیفیت جامع بعنوان یک منشاء نوآوری، مزیت رقابتی و فرهنگ سازمانی تعریف می‌شود بنابراین اگر هر شرکت با کیفیتی ضعیف در سازمان سرویس دهی کند مشتری ناراضی خواهد شد. باتوجه به مطالب عنوان شده فرض بر این است که فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی اثرگذار است و مدیریت کیفیت جامع نیز بر این ارتباط اثرگذار است (ضرغامی و ترکیان، ۱۴۰۰).

ادبیات پژوهش در خصوص تأثیر فرهنگ بر عملکرد سازمانی انجام شده است و در پیشینه پژوهش نیز به آن‌ها اشاره شده است همچون پژوهش محمدی شیرمحله (۱۴۰۲)، یزدانی (۱۴۰۲)، نیگوین (۲۰۲۳) ایشان در پژوهش‌های خود به اثر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی دست یافتند. همچنین در مطالعه ای در مورد تأثیر فرهنگی کیفیت عملکرد با اجرای تابع کیفیت به عنوان واسطه در صنعت فلز در مرکز جاوا، نشان داد که فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد، علاوه بر این، مطالعه دیگری که در مورد تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد انجام شده است. نشان داد که فرهنگ سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد دارد (حسنی^۶، ۲۰۲۰).

در تجزیه و تحلیل تأثیر فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع نیز اگرچه فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع ارتباط نزدیکی با هم دارند، اما این دو در واقع متفاوت هستند. سهین (۱۹۸۵) و پاول (۱۹۹۵) هر دو از تمایز بین فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع حمایت می‌کنند و پیشنهاد می‌کنند که در حالی که اقداماتی مانند مدیریت کیفیت جامع ممکن است فرهنگ درون یک سازمان را منعکس کند، خود فرهنگ سازمانی عمیق تر در سازمان تعبیه شده است که الگوهای منعکس کننده آن است؛ و باورها و ارزش‌های پایدار در طول زمان در یک شرکت (یا واحد تجاری) ایجاد شده است. فرهنگی که به طور جداگانه بر سطح اجرای شیوه‌های مدیریت کیفیت جامع تأثیر می‌گذارد. در پژوهش‌های انجام شده توسط دیمیترازانو و همکاران^۷ (۲۰۲۱) مشخص شد که یک سازمان تحت تسلط یک قبیله یا فرهنگ خاص می‌تواند محیطی توانمند برای اجرای موفقیت آمیز مدیریت کیفیت جامع فراهم کند، به طوری که فرهنگ سازمانی به طور مثبت بر مدیریت کیفیت جامع تأثیر می‌گذارد. باتوجه به پژوهش‌های انجام شده پیرامون فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی آنچه به عنوان حلقه مفقوده بین این دو متغیر جای بحث داشته است وجود مدیریت کیفیت جامع به عنوان متغیر میانجی بوده است که چه اثری بر ارتباط بین فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی می‌تواند داشته باشد لذا این پژوهش با پرداختن به این مقوله قصد دارد تا موجب افزایش ادبیات نظری و غنای ادبی در این حیطه گردد.

در محیط اقتصادی و رقابتی امروزی سازمان‌ها به منظور حفظ بقای خود به اهمیت ارضای نیاز مشتریان پی برده‌اند و این رضایت جز از طریق افزایش کیفیت محصولات و خدمات امکان پذیر نمی‌باشد. شرایط خاص اقتصادی که امروزه سازمان‌های فعال در آنها به رقابت مشغول‌اند، نیاز مبرمی را برای استفاده از ابزارهایی به منظور بهبود کیفیت و تطبیق با شرایط اقتصادی ایجاد میکند. هدف این سیستم‌ها و ابزارها بهبود عملکرد سازمان و در نهایت جلب رضایت مشتریان

⁵ Savić et al.

⁶ Hasnadi

⁷ Dimitrantzou et al

میباشد. در محیط اقتصاد و رقابتی، کاهش هزینه ها به همراه افزایش مستمر کیفیت محصولات به عنوان یک اصل اساسی مطرح شده است.

با استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع در شرکت ورق خودرو امکان شناسایی دقیق نیازها و انتظارات عموم مهیا شده و می توان با تعیین و تعریف شاخص هایی به ارزیابی عملکرد دستگاه ها و سازمان ها پرداخت و با جاری سازی این رویکرد نوین سازمان را از شکل سنتی خارج و به سوی پویایی و ساختاری انعطاف پذیر رهنمون ساخت و پایش هایی کنترل هایی در سازمان اعمال کرد. بهبود کیفیت، ضایعات را کاهش می دهد، هزینه ها را کم می کند و بهره وری را افزایش می دهد. لذا با توجه به اهمیت نظری و اهمیت کاربردی این پژوهش لازم و ضروری است تا به چنین پژوهشی پرداخته شود از طرفی دیگر معضل اصلی در شرکت ورق خودرو استان چهارمحال و بختیاری که منجر به نگرش این پژوهش شده است را می توان اینگونه بیان نمود که در سال های اخیر میزان عملکرد و بهره وری این سازمان کاهش یافته است. همچنین معضلات و مشکلات در بخش صنعت همچون فقدان منابع مالی، نرخ بالای تسهیلات بانکی و کمبود آب در شهرک ها و واحدهای صنعتی باعث شده است که بصورت کلی میزان عملکرد این سازمان نیز با چالش روبرو شود همچنین از دیگر مشکلات این سازمان می توان اینگونه بیان نمود که بیش از ۶۰ درصد صنایع تولیدی تنها با ظرفیت ۳۰ تا ۶۰ درصد در حال فعالیت هستند و مابقی نیز به خاطر مشکلات عمده مالی، ضعف مدیریتی و عدم توانایی پرداخت اقساط تسهیلات بانکی بعد از توقیف اموال تعطیل شده اند مجموعه این عوامل موجب شده است تا کلیه شرکت ها و سازمان های تولیدی از جمله شرکت ورق خودرو استان چهارمحال بیش از پیش دچار بحران شود لذا مدیران و مسئولان این مجموعه باید بصورت میدانی به تمامی موارد که منجر به بهبود سطح عملکرد می گردد توجه نمایند که در این پژوهش فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع ملاک هستند و لذا این پژوهش درصدد پاسخ دادن به این پرسش است که مدیریت کیفیت جامع در ارتباط بین فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی در شرکت ورق خودرو استان چهارمحال و بختیاری چه تأثیری دارد؟

چهارچوب نظری پژوهش

در این پژوهش هدف پژوهشگر بررسی اثر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع است لذا جهت تشریح مدل ارتباط متغیرها به شرح ذیل تفسیر شده است:

تبیین ارتباط بین فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی

فرهنگ سازمانی را می توان به عنوان یک جو یا محیط کاری تعبیر کرد که به طور مستقیم توسط همه اجزای محیط کار قابل احساس است که از نظر روانی بر رفتار و اجرای عملکرد تأثیر می گذارد به طوری که در دستیابی به اهداف سازمان تأثیر می گذارد. در این صورت، فرهنگ سازمانی مساعد می تواند روحیه و اثربخشی عملکرد را افزایش دهد. برعکس، فرهنگ سازمانی کمتر یا ناخوشایند تأثیر منفی بر موفقیت و اثربخشی عملکرد خواهد داشت (ایکم و همکاران^۸، ۲۰۱۹). در مطالعه ای در مورد تأثیر فرهنگی کیفیت عملکرد با اجرای تابع کیفیت به عنوان واسطه با شرکتهای فعال در صنعت فلز در مرکز جاوا، نشان می دهد که فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد، علاوه بر این، مطالعه دیگری در مورد تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد انجام شده است نتایج نشان داده که فرهنگ سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد دارد. لذا این ارتباط در پژوهش حاضر بررسی خواهد شد.

⁸ Ikm et al

تبیین ارتباط بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی

مدیریت سازمانی باید برای اثربخشی عملکرد کارکنان خود استانداردهای کیفی داشته باشد تا مراجع روشنی برای کارکنان وجود داشته باشد و در انجام وظایف تعیین شده تردید ایجاد نکند. استانداردهای کیفی اعمال شده نباید ثابت بماند، بلکه باید پویا شوند، به این معنا که همیشه در حال بهبود و ارزیابی هستند؛ به عبارت دیگر، سازمانی که می خواهد موفق باشد، باید دارای سیستم سازمانی باشد که به سمت مدیریت کیفیت یکپارچه گرایش یافته و به صورت یکپارچه اجرا شود. در این زمینه، مدیریت باید پیوسته بر اعضای خود برای بهبود کیفیت محصولات یا خدمات تولید شده تاکید کند. وجود یک سیستم مدیریتی که به سمت مدیریت کیفیت جامع گرایش داشته باشد، هر یک از اعضای سازمان را تشویق به ارتقای کیفیت خود می کند تا بتواند استانداردهای عملکرد تعیین شده توسط سازمان را برآورده کند. آزمایشات عملکرد در رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی نشان داده است که مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبتی بر اجرای سازمانی دارد (بانتن و بانتن^۹، ۲۰۲۰). در این پژوهش مدیریت کیفیت جامع از پرسشنامه هوک و همکاران استفاده شده است و این بعد تشکیل شده از ۶ بعد (تمرکز بر مشتری، تعهد مدیریت، توانمندسازی کارکنان، ارتباطات در سازمان، سیستم ارزیابی عملکرد و مقیاس هزینه های کیفیت) با توجه به ابعاد تشکیل دهنده نام برده شده مدیریت کیفیت جامع درون سازمان مدنظر بررسی می شود و اثر آن بر رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی بررسی می شود.

تبیین ارتباط بین فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع

در تجزیه و تحلیل تأثیر فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع با این بحث که آیا تفاوتی بین فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع وجود دارد یا خیر مشکل ساز است. اگرچه فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع ارتباط نزدیکی با هم دارند، اما این دو در واقع متفاوت هستند. سهین^{۱۰} (۱۹۸۵) و پاول^{۱۱} (۱۹۹۵) هر دو از تمایز بین فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع حمایت می کنند و پیشنهاد می کنند که در حالی که اقداماتی مانند مدیریت کیفیت جامع ممکن است فرهنگ درون یک سازمان را منعکس کند، خود فرهنگ سازمانی عمیق تر در سازمان تعبیه شده است که الگوهای منعکس کننده آن است؛ و باورها و ارزش های پایدار در طول زمان در یک شرکت (یا واحد تجاری) ایجاد شده است. فرهنگی که به طور جداگانه بر سطح اجرای شیوه های مدیریت کیفیت جامع تأثیر می گذارد. در تحقیقات انجام شده توسط دیمیترانتزو و همکاران^{۱۲} (۲۰۲۱) مشخص شد که یک سازمان تحت تسلط یک قبیله یا فرهنگ خاص می تواند محیطی توانمند برای اجرای موفقیت آمیز مدیریت کیفیت جامع فراهم کند، به طوری که فرهنگ سازمانی به طور مثبت بر مدیریت کیفیت یکپارچه تأثیر می گذارد. علاوه بر این، مطالعه دیگری که توسط واهیونی^{۱۳} (۲۰۲۰) انجام شد، بسیاری از شرکت ها اهمیت تعریف فرهنگ سازمانی خود را قبل از اعمال مدیریت کیفیت جامع متوالی برای افشای اجزای منحصر به فرد فرهنگ سازمان که از تغییرات فرهنگی پشتیبانی یا جلوگیری می کنند را

^۹ Banten & Banten

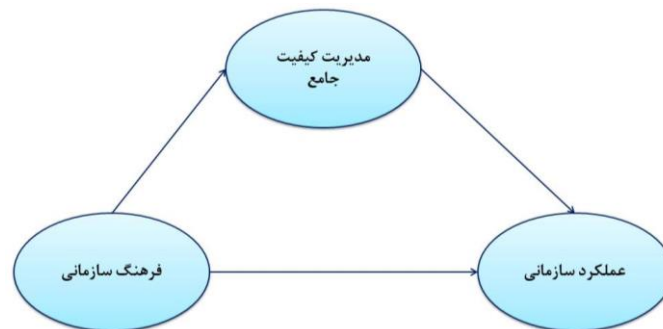
^{۱۰} Sehein

^{۱۱} Powell

^{۱۲} Dimitrantzou et al

^{۱۳} Wahyuni

درک کرده اند. در تحقیقات بعدی نیز نشان از آن داشته است که فرهنگ سازمانی تأثیر مثبتی بر مدیریت کیفیت یکپارچه دارد بر این اساس این ارتباط بررسی می شود.

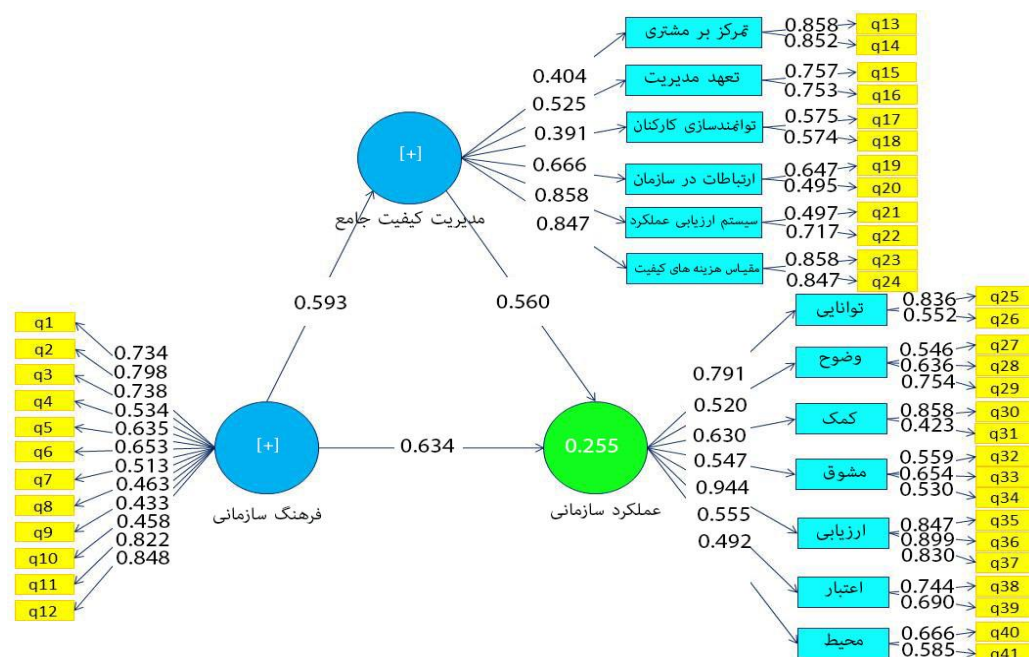


شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (رارحالی و همکاران، ۲۰۲۳)

روش تحقیق

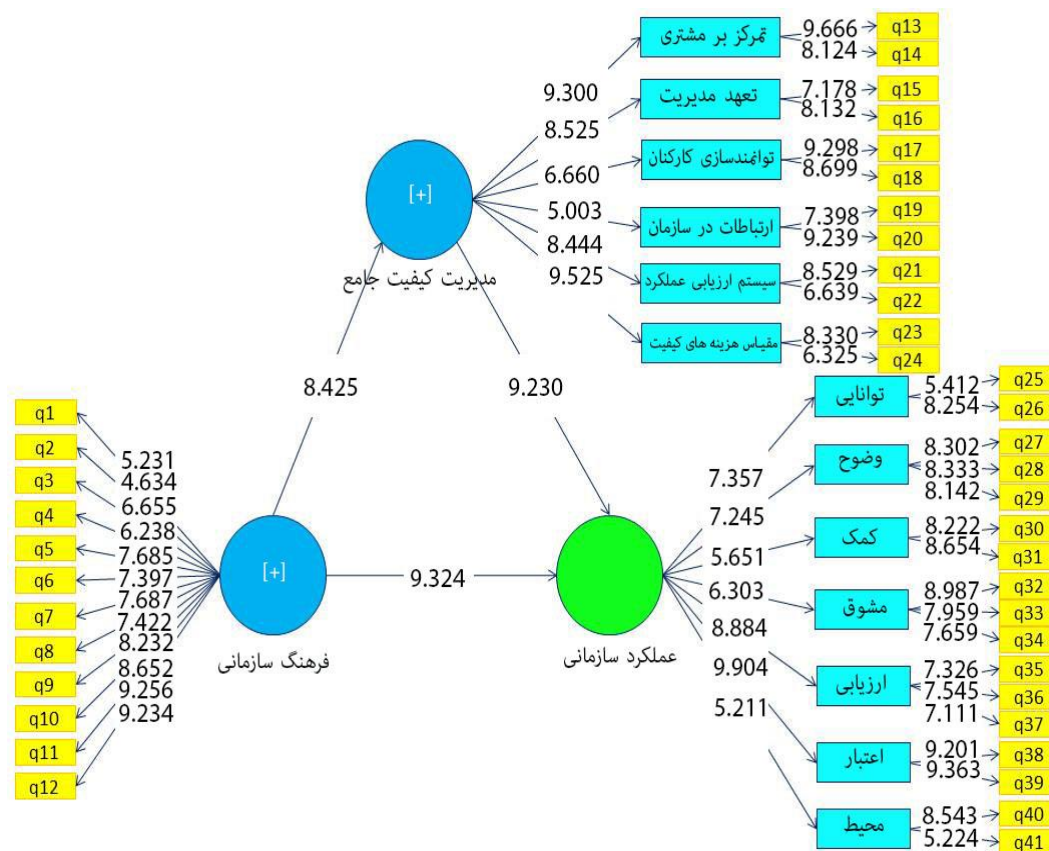
تحقیق حاضر از لحاظ روش پژوهش توصیفی-همبستگی و از لحاظ هدف از نوع کاربردی بوده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شرکت ورق خودرو استان چهارمحال و بختیاری می باشد. سپس با کمک فرمول $5Q < N < 15Q$ حجم نمونه تعداد ۳۲۵ نفر به دست آمده است. روش نمونه گیری نیز و روش نمونه گیری نیز بصورت تصادفی ساده می باشد. در این نوع نمونه گیری به هر یک از افراد جامعه احتمال مساوی داده می شود تا در نمونه انتخاب شوند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد مدیریت کیفیت جامع هوک و همکاران (۱۹۹۸) با ۶ بعد و ۱۲ گویه، پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی ادگار شاین (۱۹۸۰) با ۱۲ گویه و پرسشنامه استاندارد عملکرد هرسی و گلداسمیت با ۷ بعد و ۱۷ گویه استفاده شده است. پرسشنامه مذکور بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت تقسیم بندی شده اند. پایایی و روایی آن محاسبه شده است. جهت بررسی رابطه و فرضیه های تحقیق نیز با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و معادلات ساختاری با نرم افزار Smart PLS و SPSS آزمون شد.

یافته ها



شکل ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد

(نمودار ۲) مدل معادلات ساختاری را در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می‌دهد. در این مدل متغیر فرهنگ سازمانی (مستقل) برون‌زا و عملکرد سازمانی (وابسته) درون‌زا می‌باشد.



شکل ۳: مدل معادلات ساختاری در حالت قدر مطلق معناداری (t-value)

(نمودار ۳) مدل پژوهش را در حالت قدر مطلق معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات ساختاری را با استفاده از آماره t ، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل، ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد اگر مقدار آماره t بیشتر از ۱/۹۶+ باشد.

تحلیل فرضیه‌های پژوهش

تحلیل فرضیه اصلی

فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد.

به منظور بررسی اثر میانجی کار عاطفی در فرضیه مورد بحث، بایستی اثر مستقیم دو سازه را با اثر غیر مستقیم در حالت دخیل ساختن متغیر میانجی مورد بررسی قرار داد تا در صورت افزایش اثر بتوان اثر میانجی را قابل قبول دانست. در فرضیه حاضر اثر مستقیم برابر ۰,۶۳۴ می‌باشد؛ و اثر غیرمستقیم در حضور متغیر میانجی مدیریت کیفیت جامع برابر با ۰,۲۳۶ بوده است و اثر کل برابر با مقدار ۰,۸۷۰ می‌باشد با توجه به بیشتر بودن اثر مسیر غیرمستقیم از مسیر مستقیم بنابراین وجود متغیر میانجی تأثیر را افزایش می‌دهد و نقش میانجی در فرضیه حاضر مورد تایید واقع می‌شود. همچنین نتایج آزمون سوبل نیز برابر با ۲,۸۵۹ به دست آمد که بیشتر از مقدار ۱,۹۶ بوده و در نتیجه بار دیگر اثر میانجی‌گری مدیریت کیفیت جامع تأیید می‌شود.

تحلیل فرضیه های فرعی

۱. فرضیه فرعی اول: فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۱- نتایج براورد فرضیه فرعی اول

متغیر	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)
فرهنگ سازمانی ← عملکرد سازمانی	۰,۶۳۴	۹,۳۲۴

با توجه به این که مقدار آماره تی برابر با ۹,۳۲۴ بوده که خارج بازه معناداری است (بیشتر از ۱,۹۶ شده است) ($p < ۰,۰۵$)، با احتمال ۰,۹۵ ادعای محقق مبنی بر این که "فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد." تأیید می گردد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت که برابر با ۰,۶۳۴ است و می توان گفت که فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

۲. فرضیه فرعی دوم: فرهنگ سازمانی بر مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد.

جدول ۲- نتایج براورد فرضیه فرعی دوم

متغیر	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)
فرهنگ سازمانی ← مدیریت کیفیت جامع	۰,۵۹۳	۸,۴۲۵

با توجه به این که مقدار آماره تی برابر با ۸,۴۲۵ بوده که خارج بازه معناداری است (بیشتر از ۱,۹۶ شده است) ($p < ۰,۰۵$)، با احتمال ۰,۹۵ ادعای محقق مبنی بر این که "فرهنگ سازمانی بر مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد." تأیید می گردد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت که برابر با ۰,۵۹۳ است و می توان گفت که فرهنگ سازمانی بر مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی سوم: مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

جدول ۳- نتایج براورد فرضیه فرعی سوم

متغیر	ضریب مسیر (B)	مقدار تی (t-value)
مدیریت کیفیت جامع ← عملکرد سازمانی	۰,۵۶۰	۹,۲۳۰

با توجه به این که مقدار آماره تی برابر با ۹,۲۳۰ بوده که خارج بازه معناداری است (بیشتر از ۱,۹۶ شده است) ($p < ۰,۰۵$)، با احتمال ۰,۹۵ ادعای محقق مبنی بر این که "مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد." تأیید می گردد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت که برابر با ۰,۵۶۰ است و می توان گفت که مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

نتایج

هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع بوده است.

جهت بررسی رابطه و فرضیه های تحقیق نیز با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و معادلات ساختاری با نرم افزار Smart PLS و SPSS آزمون شد. نتایج پژوهش نشان داد فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی

مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد. فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی و مدیریت کیفیت جامع تأثیر معناداری دارد. مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد. نتایج پژوهش نشان داد فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی شرکت ورق خودرو اثر مثبت و معناداری دارد و این اثر در حضور متغیر میانجی مدیریت کیفیت جامع افزایش پیدا می کند به عبارتی می توان این نتیجه را اینگونه تفسیر نمود که مدیریت کیفیت جامع با ابعاد تمرکز بر مشتری، تعهد مدیریت، توانمندسازی کارکنان، ارتباطات در سازمان، سیستم ارزیابی عملکرد و مقیاس هزینه های کیفیت باعث می شود تا اثر فرهنگ سازمانی در راستای اجرای مدیریت کیفیت جامع و توجه به تمامی ابعادی مثل توجه به مشتری و کیفیت نوع ارتباطات و ... باعث شود تا کارمندان بیشتر درگیر بهبود کیفیت و ارائه خدمات بهینه شوند که در مجموع این عوامل باعث افزایش عملکرد سازمانی می شود و بهره وری و سود شرکت ورق خودرو را بالا می برد.

نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشگرانی همچون محمدی شیرمحله (۱۴۰۲)، یزدانی (۱۴۰۲)، نیگوین (۲۰۲۳) و چوی (۲۰۲۳) همراستا می باشد ایشان نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.

نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشگرانی همچون شهرکی و هاشم زاده (۱۴۰۰) و پیرمحمدزاده و همکاران (۱۳۹۸) همراستا می باشد ایشان در پژوهش خود به ارتباط مثبت فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع دست یافتند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشگرانی همچون ضرغامی و ترکیان (۱۴۰۰)، همراستا می باشد ایشان در پژوهش خود به اثر مثبت و معنادار مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی دست یافتند.

منابع

پیرمحمدزاده، امینه؛ علینی، الهام؛ پورکاویان، سعاد، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و عملکرد سازمانی در شرکت های گردشگری، پنجمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت، تهران، ۱-۱۹.

شهرکی، کاوه و هاشم زاده، مهناز، ۱۴۰۰، بررسی تاثیر آمادگی و ویژگی های فرهنگ سازمانی بر اجرای مدیریت کیفیت جامع (TQM) (مورد مطالعه: شرکت گاز استان چهارمحال و بختیاری)، اولین کنفرانس بین المللی مطالعات میان رشته ای علوم بهداشتی، روانشناسی، مدیریت و علوم تربیتی، ۱-۱۵.

ضرغامی، محمدعلی؛ ترکیان، وجیهه، (۱۴۰۰)، ارزیابی میزان ارتباط بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران منطقه آبادان، نهمین کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در مدیریت و مهندسی صنایع، ۱-۱۷.

محمدی شیرمحله، محمدحسین، (۱۴۰۲)، مطالعه رابطه میان فرهنگ سازمانی و عملکرد کسب و کار در شرکت توسعه انرژی، ششمین کنفرانس بین المللی مدیریت، علوم انسانی و رفتاری در ایران و جهان اسلام، تهران، ۱-۹.

یزدانی، یوسف، (۱۴۰۲)، بررسی جایگاه و تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد و یادگیری کارکنان شهرداری، هشتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت و اقتصاد در علوم انسانی، تهران، ۱-۹.

Alzubi, Y. Z. W. (2018). Turnover intentions in Jordanian universities: The role of leadership behaviour, organizational commitment and organizational culture. *International Journal of Advanced & Applied Sciences*, 5(1), 177-192.

- Aoun, M., Hasnan, N., & Al-Aaraj, H (2018), Relationship between lean practices, soft total quality management and innovation skills in lebanese hospitals. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 24(3), 269–276.
- Babu, F., Thomas, S (2020), The relationship between total quality management practices and organisational image in the hospital industry: an empirical examination *Int. J. Productivity and Quality Management*, Vol. 29, No. 1, 2020.
- Bolboli, S.A. and Reiche, M. (2014), “Culture-based design and implementation of business excellence”, *The TQM Journal*, 26(4). 329-347.
- Batugal, M. L. (2018). Organizational commitment, job satisfaction, and organizational culture of the faculty of some selected schools of the St. Paul University System (Unpublished doctoral dissertation). Saint Paul University Philippines, Philippines.
- Baloch, Q. B. (2020). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food. 11(1), 92–105.
- Banten, S. P., & Banten, P. (2021). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Yang Dimoderasi Biaya Kualitas Pada Perusahaan. 1(2), 175–196.
- Borah, P. S., Iqbal, S., & Akhtar, S. (2022). Linking social media usage and SME's sustainable performance: The role of digital leadership and innovation capabilities. *Technology in Society*, 68, 101900. doi:10.101
- Capelleras, J. L., Domi, S., & Belletti, G. (2021). Skill-enhancing human resource practices and firm performance: The mediating role of innovativeness. *Tourism Review*, 76(6), 1279–1296. doi:10.1108/TR-10-2019-0429.
- Cotenoff, S. (2019). Building a Dynamic Organizational Culture: It Takes More than Leaders. La Piana. <https://www.lapiana.org/building-a-dynamic-organizational-culture-it-takes-more-than-leaders>
- Cui, L. (2023). The Organizational Culture and Organizational Performance of The Construction Industry in Jiangsu. *Frontiers in Business, Economics and Management*. 11. 228-235. 10.54097/fbem.v11i1.12039.
- Cho, Y. J., Baek, Y. M., & Kim, J. (2020). The effects of HRIS alignment and HRIS capability on organizational performance: Focused on small and medium-sized enterprises. *Sustainability*, 12(17), 7107.
- Choi, S., & Rainey, H. G. (2010). Managing diversity in US federal agencies: Effects of diversity and diversity management on employee perceptions of organizational performance. *Public Administration Review*, 70(1), 109-121.
- Choi, Y.J.; Do, M.R. (2020), Linking Ethical Leadership to Employees' Work Engagement in Public and Private Organizations: The Moderating Role of Public Service Motivation. *Korea Public Adm. J*, 29, 59–87.
- Diez, E. (2020). Managing a veterinary practice: A guide to organizational culture in veterinary practice. *International Journal of Applied Research in Business & Management*, 1(1), 18-26.
- Dimitrantzou, C., Psomas, E., & Bouranta, N. (2021). The role of organisational culture in total quality management adoption and The role of organisational culture in total quality management adoption and cost of quality. *Total Quality Management*, 0(0), 1–19.
- Domi, S., & Belletti, G. (2022). The role of origin products and networking on agritourism performance: The case of Tuscany. *Journal of Rural Studies*, 90, 113–123.
- Egenius, S., Triatmanto, B., & Natsir, M. (2020). The effect of job satisfaction on employee performance through loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 480–489.
- Gupta, H. (2018). Assessing organizations performance on the basis of GHRM practices using BWM and Fuzzy TOPSIS. *Journal of Environmental Management*, 226, 201– 216.

- Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208– 1234.
- Hung, R.; Lien, B.; Yang, B.; Wu, C.; Kuo, Y. (2011). Impact of TQM and organizational learning on innovation performance in the high-tech industry. *International Business Review* 20 (2), 213-225.
- Hamid, D., & Durmaz, O. (2021). Organizational culture impact on employee innovative behaviors in Kurdistan. *Black Sea Journal of Management & Marketing*, 2(1), 63-72. <https://doi.org/10.47299/bsjmm.v2i1.68>
- Herman, M. (2023). 15 Benefits of a Successful Organizational Culture (Importance).
- Hasnadi, H. (2021). Total Quality Management: Konsep Peningkatan Mutu Pendidikan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(2). <https://doi.org/10.30998/sap.v6i2.9331>
- Hossain, M. A., Shahriar, M. R., & Al Mamun, A. (2019). Impact of HRIS on organizational performance: Empirical evidence from banking sector in Bangladesh. *Journal of Business and Management*, 21(6), 25- 39.
- Haider, N., Riaz, M., & Farooq, M. (2021). The impact of human resource information system on employee performance and organizational performance. *Journal of Business Research*, 131, 574-585.
- Iqbal, A. Latif, F. Marimon, F. Sahibzada, U. & Hussain, S. (2019), From knowledge management to organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 36-59.
- Ilesanmi D.A, olabimtan O.E. & Ebiniyi O.O (2021). Impact of total quality management on organisational performance, *International Journal of Research in Commerce And Management Studies* 3(3), 21-32
- Jaber, A & Flayyih, H & Hasan, M (2023), .Measuring the level of banking performance according to the requirements of comprehensive quality management :an Application Study.
- Jain, A. K., & Moreno, A. (2015). Organizational learning, knowledge management practices and firm's performance: an empirical study of a heavy engineering firm in India. *The Learning Organization*, 22(1), 14–39.
- Kim, M. J. (2020). The effect of organizational culture and job environment characteristics perceived by organization members on job satisfaction. *International Journal of Internet, Broadcasting & Communication*, 12(4), 156-165.
- Kusmaul, N, and Shalini S. (2019). Hypothesis Testing of CNA Perceptions of Organizational Culture in Long Term Care. *Journal of Gerontological Social Work* 62: 405– 14
- Kim, Jae H., and Soon N. Jang. (2018). Seafarers' quality of life: Organizational culture, self-efficacy, and perceived fatigue. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 15: 2150.
- Kharishma, M., Prasilowati, S. L., & Ayuningtyas, E. A. (2019). The Influence of Organizational Culture and Work Satisfaction on Employee Performance With Organizational Commitments As Intervening Variables. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(02), 135–150.
- Lotfi, F. H. Z., Najafi, S. E., & Nozari, H. (Eds.). (2016). Data envelopment analysis and effective performance assessment. IGI Global
- Liu, C. L., Shang, K. C., Lirn, T. C., Lai, K. H., & Lun, Y. V. (2018). Supply chain resilience, firm performance, and management policies in the liner shipping industry. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 110, 202-219.
- Mahmood, Arshad & Arshad, Mohd Anuar & Ahmed, Adeel & Akhtar, Sohail & Khan, Shahid. (2018). Spiritual intelligence research within human resource development: a

- thematic review. *Management Research Review*. 41. 987-1006,. 10.1108/MRR-03-2017-0073.
- Marini, M., Setiorini, H., & Yuniarti, R. (2021). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Inovasi Sebagai Variabel Mediasi. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 1(1), 143–150.
- Mohamad, R., & Nawawi, M. T. (2020). Pengaruh Organizational Learning, Organizational Commitment dan Job Satisfaction terhadap Employee Performance di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(4), 1060–1069.
- Migdadi, M. M. (2022). Knowledge management processes, innovation capability and organizational performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(1), 182–210.
- Mafrudoh, M. (2023). IMPACT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE. *Journal of Finance, Economics and Business*. 1. 65-82. 10.59827/jfeb.v1i2.76.
- Muvida, S & Yuliaty, U & Irawati, S (2023). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance with Organizational Commitment as Mediation Variable. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan)*. 3. 177-185. 10.22219/jamanika.v3i02.27374.
- Maryati, T., Astuti, R. J., & Udin, U. (2019). The effect of spiritual leadership and organizational culture on employee performance: The mediating role of job satisfaction. *International Journal of Innovation, Creativity & Change*, 9(3), 130-143.
- Maswadeh, S & Zumot, R (2021), The effect of total quality management on the financial performance by moderating organizational culture. Contents lists available at *Growing Science*.
- Nozari, H., Najafi, E., Fallah, M., & Hosseinzadeh Lotfi, F. (2019). Quantitative analysis of key performance indicators of green supply chain in FMCG industries using non-linear fuzzy method. *Mathematics*, 7(11), 1020.
- Nebojša, J., Gordana, N., & Vladimir, V. (2018). The influence of organizational culture on job satisfaction. *Economic Annals*, 63(219), 83-114.
- Nguyen, Nam. (2023). The role of organizational culture and organizational strategy on organizational performance and competitive advantage: Evidence of Vietnamese corporations. *Science & Technology Development Journal - Economics - Law and Management*. 7. 10.32508/stdjelm.v7i3.1266.
- Olabimtan, Oladele & Olopete, Simiat. (2024). Total Quality Management and Organisational Performance. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*. 5. 184-197. 10.37745/bjmas.2022.0418.
- Olabimtan, O.E. and Olopete, S.A. (2024) Total Quality Management and Organisational Performance, *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies: Business and Management Sciences* 5(1),184-196
- Prayag, G & Chowdhury, M & Spector, S & Orchiston, C (2018), Organizational resilience and financial performance. *Annals of Tourism Research* 73.
- Petcharit, A & Puris, S & Paitoon, P (2020), An Analysis of Total Quality Management (TQM) within the Thai Auto Parts Sector.
- Soltani-Nejad, N., Jahanshahi, M., Karim Saberi, M., Ansari, N., & Zarei-Maram, N. (2022). The relationship between social responsibility and public libraries accountability: The mediating role of professional ethics and conscientiousness. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(2), 306–324
- Santos-Vijande, M. L., Lopez-Sanchez, J. A, Pascual-Fernandez, P., & Rudd, J. M. (2021). Service innovation management in a modern economy: Insights on the interplay between firms' innovative culture and project-level success factors. *Technological Forecasting and Social Change*, 165, 120562.

- Shim, D.C.; Park, H.H. (2019), Public service motivation in a work group: Role of ethical climate and servant leadership. *Public Pers. Manag*, 48, 203–225
- Sharly, I. Y. M. (2020). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Knowledge Management (Km) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada UMKM. November
- Salvador, M, Ana M, and Liliana P. (2022). Perceived Organizational Culture and Turnover Intentions: The Serial Mediating Effect of Perceived Organizational Support and Job Insecurity. *Social Sciences* 11: 363
- Savić, B. & Jelić, S & Ostojić, V (2023). The Impact of Organizational Culture on Financial Performance of the Company. *Economic Themes*. 61. 235-248. 10.2478/ethemes-2023-0012.
- Tahir, R., Athar, M. R., Faisal, F., Shahani, N. un N., & Solangi, B. (2019). Green organizational culture: A review of literature and future research agenda. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR*, 1(1), 23-38.
- Yusheng, K., & Ibrahim, M. (2020). Innovation capabilities, innovation types, and firm performance: Evidence from the banking sector of Ghana. *SAGE Open*: 10, 1 –12.
- Widodo, D. S., Hidayah, N., & Handayani, S. D. (2021). Effect of organizational culture, pay satisfaction, job satisfaction on nurse intention to leave at private hospital type D in Bantul.

Investigating the impact of organizational culture on organizational performance through the mediating role of comprehensive quality management (case study of Varagh Khodro Company of Chaharmahal and Bakhtiari province)

Abstract

The purpose of this research was to investigate the impact of organizational culture on organizational performance through the mediating role of total quality management. The current research was descriptive-correlational in terms of research method and applied in terms of purpose. The statistical population of the research is all the employees of Varagh Khodro Company in Chaharmahal and Bakhtiari province. Then, with the help of the formula $5Q < N < 15Q$, the sample size of 325 people has been obtained. The sampling method is also simple and the sampling method is random. In this type of sampling, each member of the society is given an equal chance to be selected in the sample. In order to collect data from Hook et al.'s (1998) standard total quality management questionnaire with 6 dimensions and 12 items, Edgar Schein's (1980) organizational culture standard questionnaire with 12 items and Hersey and Goldsmith's standard performance questionnaire with 7 dimensions and 17 items. Used. The mentioned questionnaires are divided based on the five-point Likert scale. Its reliability and validity have been calculated. In order to investigate the relationship and hypotheses of the research, it was tested using the method of partial least squares and structural equations with Smart PLS and SPSS software. The results of the research showed that organizational culture has a significant effect on organizational performance through the mediating role of total quality management. Organizational culture has a significant effect on organizational performance and comprehensive quality management. Total quality management has a significant effect on organizational performance.

Keywords

organizational culture, organizational performance, comprehensive quality management, Varagh Khodro company
