

تدوین الگوی ساختاری اثر مولفه‌های مدیریت کیفیت جامع بر گردش شغلی و بررسی تأثیر نقش فرهنگ سازمانی بر آن (نمونه موردی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی)

بهروز بهمنش*

چکیده:

تاریخ دریافت: ۹۶۰۳۰۴
تاریخ پذیرش: ۹۶۰۶۱۷

مدیریت کیفیت جامع یک رویکرد مدیریتی و برای بهبود عملکرد سازمانی است. فرهنگ سازمانی پدیده‌ای پیچیده می‌باشد که در عین حال در تسریع روند پیشرفت و دگرگونی سازمان نقش به‌سزایی دارد، لذا در این تحقیق به بررسی الگوی ساختاری اثر مولفه‌های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر آن می‌پردازیم. بدین صورت که روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع پیمایشی است. برای الگوسازی در تحقیق حاضر از الگو سازی معادلات ساختاری و برای آزمون روابط علی میان متغیرها از روش رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارمندان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ۳۲ سازمان کشور است و شامل ۲۵۵۳ نفر است. گروه نمونه بر اساس جدول کرجسی مورگان ۱۶ شامل ۳۳۵ نفر برآورد گردید که از سازمان به روش خوشه‌ای تصادفی، انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های مدیریت کیفیت فراگیر موسسه کیفیت فدرال آمریکا، عملکرد شغلی پاترسون (۲۰۰۰)، فرهنگ سازمانی دنیسون و اسپریتز (۱۹۹۱) و حمایت سازمانی اینترنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها بر اساس آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۷-۰/۹۲، ۰/۹۵ و ۰/۷۴ برآورد گردید. داده‌ها با نرم‌افزار PLS، Spss23 مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد مؤلفه‌های تمرکز بر مشتری، توانمندسازی کارکنان و کار تیمی، تجزیه و تحلیل کیفیت تضمین کیفیت و بهبود کیفیت با نقش تعدیلگر فرهنگ سازمانی با عملکرد شغلی رابطه دارد ($P < 0.01$). هم‌چنین بین مؤلفه‌های حمایت و رهبری مدیریت عالی، برنامه ریزی راهبردی، تمرکز بر مشتری تضمین کیفیت و بهبود کیفیت با نقش تعدیلگر حمایت سازمانی با عملکرد شغلی رابطه دارد ($P < 0.01$).

واژگان کلیدی:

مدیریت کیفیت فراگیر، عملکرد شغلی، فرهنگ سازمانی، حمایت سازمانی، سازمان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

۱. مقدمه

مدیریتی با رویکرد مشتری محور و کیفیت‌گرا ایجاد شده باشد.

مدیریت کیفیت فراگیر روشی است که می‌تواند این تحول را در آموزش ایجاد کند (سرمدی و شالباف، ۱۳۸۶). مدیریت کیفیت جامع یک رویکرد مدیریتی و برای بهبود عملکرد سازمانی است. تاکید عمده مدیریت کیفیت جامع بر این است که هر کارمند و مدیری پاسخگوی بهبود مداوم کیفیت خدمات و محصولات شرکت باشد تا خواسته‌های مشتریان تامین شود. (راهمن، ۲۰۰۴).

سازمان‌ها فعالیت‌های ارتقا کیفیت را به منظور افزایش رضایت مشتری‌ها، افزایش حق مشتری، کاهش شکایات

نظام‌های آموزشی به‌عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی در جامعه نقش اصلی را بر عهده دارند. امروز، این نظام‌ها سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص داده و با توجه به اهمیت و نقش آن در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه ضروری است در جهت بهبود کیفیت نظام‌های آموزشی اقدامات اساسی صورت بگیرد و از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی جلوگیری شود (مصدق‌راد، ۱۳۹۴). آموزش زمانی می‌تواند براساس نیاز ملی و در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام

* دکتری تخصصی مدیریت منابع انسانی، پژوهشگاه مدیریت بحران اصفهان، دانشکده مدیریت

مشتری، جذب مشتری‌های جدید، افزایش اثربخشی سازمانی، کاهش هزینه‌های ضایعات و دوباره کاری، بهبود سوددهی، به دست آوردن سهم بیشتری از بازار و پیشی گرفتن از رقبای آغاز می‌کنند. (ایوانس، ۲۰۰۲). میزان رضایت مشتری، موفقیت یا شکست سازمان را تعیین می‌کند.

سه رکن اصلی فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر، یعنی مشتری محوری، فرایندگرایی و ارتقای مستمر هم در رأس یک سازمان و هم در قاعده آن قابل درک و اجراست. مدیران ارشد سازمان از تحلیل فلسفه وجودی سازمان دورنما و رسالت آن فرایندهای کلیدی را تعیین می‌کنند و در راستای تحقق رسالت سازمان و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتری‌ها همه افراد سازمانی را بسیج می‌کنند. کارکنان نیز از قاعده سازمان با ارتقای عملکرد فرایندهای کلیدی با مدیران ارشد سازمان همگام و همراه می‌شوند. اعمال مدیریت کیفیت و رعایت اصول این شیوه مدیریتی رمز موفقیت سازمان بوده و علاوه بر رضایت مشتریان و ارتقای کیفیت باعث افزایش اثربخشی نیز می‌شود (ذوالفقاری و کلانتری، ۱۳۸۷). همان‌طور که کرامتی و البدوی (۲۰۰۹) دریافتند که اجرای مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شغلی اثر دارد.

مهمترین و اساسی‌ترین مسئله هر سازمانی، عملکرد شغلی نیروهای انسانی آن سازمان است. عملکرد به عنوان ارزش کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد. در واقع، عملکرد شغلی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه‌گیری می‌نماید. (چن و لیان، ۲۰۱۱) نیز عملکرد شغلی را به عنوان شاخصی می‌دانند که یک شرکت می‌تواند میزان دست‌یابی به اهداف خود را، مورد سنجش قرار دهد.

در یک مطالعه تجربی که به وسیله (هانگ، لانس، یانگ، کو، ۲۰۱۱) انجام شده رابطه مثبت بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد نوآوری تأیید شده است. (هانیون و کرولا، ۲۰۰۳) نیز در پژوهشی دریافتند شرکت‌هایی موفق‌تر هستند و عملکرد بهتری را دارند که رضایت مشتریان خود را بیشتر تأمین کنند، چرا که سازمان به مشتریان خود وابسته‌اند. میزان رضایت مندی مشتری موفقیت یا شکست سازمان را تعیین می‌کند، لذا، بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد

شغلی رابطه وجود دارد (دوبی و سینگ، ۲۰۱۳). فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده از متغیرهای تأثیرگذار بر رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شغلی است که مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. فرهنگ سازمانی پدیده‌ای پیچیده می‌باشد که در عین حال در تسریع روند پیشرفت و دگرگونی سازمان نقش به‌سزایی دارد هم چنین تحقیقات نشان می‌دهند که فرهنگ سازمانی، مهمترین اهرم در ارتقای قابلیت‌های مدیران ارشد سازمان‌ها می‌باشد (بینگ و بین، ۲۰۰۹). با وجود این بعضی از محققان معتقدند که فرهنگ سازمانی مستقیماً بر اثربخشی تأثیر نمی‌گذارد، بلکه این تأثیر گذاری از طریق اصلاح رفتار اعضای سازمان صورت می‌گیرد (ژنگ و همکاران، ۲۰۰۹). سازمان روی فرهنگ، بهبود منابع انسانی و پایبندی و تعهد برای عضو شدن تأکید می‌کند و آن را افزایش می‌دهد. فرهنگ سازمانی نقطه محوری و مرکزی عملکرد سازمان است (منوریان، قربانی و شریفی، ۱۳۸۷) فرهنگ سازمانی نمایانگر ادراک مشترک اعضای سازمانی است که رفتار آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در هر سازمان، ارزش‌ها، نمادها، مراسم و اسطوره‌هایی وجود دارند که دائماً در طول زمان تغییر می‌کنند (رابینز، ۲۰۰۵). فرهنگ یک هویت گروهی می‌سازد که این هویت، به اعضای گروه در هماهنگ‌سازی و انطباق خویش با سیاست‌ها، مأموریت‌ها و هدف‌های سازمان کمک می‌کند. فرهنگ سازمانی موجبات تعهد گروهی را فراهم می‌آورد (بهارستان، اکبری و شائمی‌برزکی، ۱۳۹۱) و موجبات ایجاد سازگاری در خارج از سازمان و ادغام در داخل سازمان را فراهم می‌کند. رابطه فرهنگ سازمانی و میزان پذیرش مدیریت کیفیت جامع نشان داده است که همیشه فرهنگ سازمانی مناسب مقدم بر اجرای مدیریت کیفیت جامع می‌باشد (رابینز، ۲۰۰۵). بنابراین در یک سازمان بررسی در مورد فرهنگ سازمانی آن اولویت خاصی از جهت نمود در عملکرد شغلی کارکنان دارد. حمایت سازمانی ادراک شده یکی دیگر از متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد شغلی است که اخیراً مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است (جاجرمی زاده، فیضی، عباسی و ابرقویی، ۱۳۹۲). ادراک از حمایت سازمانی، عبارت است از باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است. کارکنانی که

حمایت بالایی از سوی سازمان خود ادراک کرده اند خود را مدیون سازمان دانسته و تلاش می‌کنند تا به سازمان در قالب شکل دهی نگرشها و رفتارهای مثبت و پشتیبانی از اهداف سازمان پاسخ دهند الیو، هانگ - یو و فالی، (۲۰۰۶). گلبارد و کارملی، (۲۰۰۹) در پژوهشی نشان دادند که حمایت سازمانی با عملکرد رابطه مثبت دارد. افزایش حمایت سازمانی کارکنان از یک سو موجب افزایش عملکرد و تمایل به ماندن کارکنان در سازمان‌ها می‌شود و از سوی دیگر باعث کاهش میزان فشارهای شغلی می‌گردد. هرچه کارکنان حمایت سازمانی بیشتری داشته باشند، بر عملکردشان تأثیر می‌گذارد و موجب افزایش کارایی آنها می‌شود. حمایت سازمانی کارکنان باعث افزایش نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغل آنها می‌شود. هرچه حمایت سازمان از پرسنل بیشتر باشد، میزان التزام آنان به شغل و عملکردشان افزایش می‌یابد. عوامل مختلفی ممکن است به بروز بیگانگی کاری در میان کارکنان سازمان منجر گردد. در مورد از مهمترین این عوامل حمایت سازمانی ادراک شده و ویژگی های شغلی می‌باشد (چیاپورو، تاندی - ایلی و وانگ، ۲۰۱۴).

مدیریت در سازمان‌های آموزشی نیز در حقیقت کوششی آگاهانه است برای بالا بردن کیفیت تعلیم و تربیت انسانهایی که بار تحول پیشرفت فردی و جمعی را بر دوش دارند. با به کارگیری اصول و موازین علمی در اداره سازمان‌ها نه تنها کیفیت آموزش بهبود می‌یابد، بلکه در بهره‌گیری از منابع مالی و انسانی صرفه جویی‌هایی به عمل خواهد آمد. در این راستا، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نیز از این تحولات در امان نبوده اند و اخیراً با گسترده‌ای از چالش‌های توسعه مدیریت روبرو هستند. مدیریت کیفیت فراگیر یک فرهنگ مدیریتی است که پس از نهادینه شدن آن در سازمان آموزشی به ابزاری برای بهره‌گیری و بهره‌برداری از کلیه منابع سازمانی تبدیل می‌گردد. هدف اساسی نظام مدیریت کیفیت فراگیر درگیر کردن کلیه کارگزاران آموزشی از مدیریت عالی تا مدیریت عملیاتی با فعالیتهای آموزشی و ماموریت سازمان آموزشی است.

لذا این پژوهش با هدف بررسی الگوی ساختاری اثر مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده سازمانی

در سازمان‌های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی درصدد یاری نظام آموزشی در نیل به اهداف عالی روش مدیریت کیفیت فراگیر و شناسایی عوامل مؤثر و موانع استفاده از آن است. برای بررسی نظریه مدیریت کیفیت جامع TQM از مدلی که توسط از این مدل برای ارزیابی و اندازه گیری ارتقاء کیفی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی استفاده کرد. در این پژوهش از نظریه عملکرد شغلی کارکنان پاترسون (۲۰۰۰) نیز بهره برده شد. برای بررسی متغیر عوامل سازمانی که شامل فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌های فرهنگ توسعه‌ای، گروهی، عقلانی و سلسله مراتبی طبق مدل دنیسون و اسپریتز (۱۹۹۱) و از نظریه حمایت سازمانی روهادز و آیزنبرگر (۱۹۸۶) بهره برده شد. عوامل سازمانی در سازمان نقش تعدیل گری ایفا می‌کند و می‌تواند باعث افزایش تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد کارکنان گردد. لذا فرضیه اصلی که در این پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرید این است که، مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده عوامل سازمانی (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی) تأثیر دارد. سایر فرضیه‌ها از جمله:

۱. حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۲. برنامه ریزی راهبردی بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۳. تمرکز بر روی مشتری مدار بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۴. شناسایی و آموزش کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۵. توانمند سازی کارکنان و کار تیمی بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۶. اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل کننده

(فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۷. تضمین کیفیت با عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و نقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.
۸. پیامدهای بهبود کیفیت و بهروری و عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بانقش تعدیل کننده (فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی) تأثیر دارد.

۲ پیشینه پژوهش

به طور کلی در زمینه ی رابطه فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی تحقیقات متعددی صورت گرفته است که در ادامه به برخی از مهم ترین آنها اشاره می‌شود:

Chien - Ming (2009) در پژوهشی به بررسی ویژگی های فردی، شبکه های بین فردی، فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی پرداخته است. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که: فرهنگ سازمانی، اثر مثبت و معنی داری بر عملکرد شغلی دارد (Chien-Ming, 2009).

نتایج پژوهشی از Ojo (2009) تحت عنوان «بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان» حاکی از آن است که رابطه مثبتی بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد.

Irfan et al (2009) در پژوهشی تحت عنوان «فرهنگ سازمانی: تاثیر آن بر روی عملکرد شغلی کارکنان زن» به این نتیجه دست یافته اند که فرهنگ سازمانی، اثر قوی بر روی عملکرد شغلی کارمندان زن، دارد (Ojo, 2009).

Lin (2008) در پژوهشی به این نتیجه دست یافته است که؛ مولفه‌های فرهنگ سازمانی اثرات مثبتی بر روی فرایند مدیریت دانش دارند، که فرایند مدیریت دانش نیز به توبه خود تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد (Lin, 2008)

Yilmaz & Ergan (2008)، تأثیر ابعاد مدل فرهنگ سازمانی دنیسون بر عملکرد سازمان ها را مورد مطالعه قرار دادند. در این پژوهش مشخص شد که برای بعد انطباق پذیری بیشترین امتیاز و بعد سازگاری کمترین امتیاز به دست آمده است. همچنین، از نتایج این پژوهش برمی آید که بعد رسالت بیشترین تأثیر را بر افزایش عملکرد شرکت‌های تولیدی دارد. همچنین، توانایی شرکت در تولید محصولات جدید به شدت تحت تأثیر ابعاد انطباق پذیری و سازگاری

می‌باشد (Yilmaz & Ergan, 2008).

یافته های پژوهشی از Liu (2007) تحت عنوان «بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیر و عملکرد شغلی کارمند: اثر واسطه ای فرهنگ سازمانی» نشان داد که؛ فرهنگ سازمانی اثر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد (Liu, 2007).

Kheradmand & Nazem (2010) در پژوهشی به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال پرداخته اند. یافته های پژوهش حاکی از آن است که؛ فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری با هم دارند.

همچنین بین ابعاد فرهنگ سازمانی (فرهنگهای مشارکتی، سلسله مراتبی و عقلایی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد (Kheradmand & Nazem, 2010).

نتایج پژوهشی از Etemadi & Dianati (2009) تحت عنوان «بررسی آثار فرهنگ سازمانی، مشارکت در بودجه بندی و سیستم‌های حسابداری مدیریت بر عملکرد مدیران» مؤید وجود اثرگذاری متغیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی مدیران، می‌باشد (Etemadi & Dianati, 2009).

همچنین نتایج پژوهش های (Bohairaei et al. 2009) و (Morovati-Sharifabadi (2005) حاکی از آن است که بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی مدیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد (Morovati-Sharifabadi, 2009, Bohairaei et al, 2009, Morovati-Sharifabadi, 2005).

Amirkabiri & Tehrani (2006) در پژوهشی به بررسی اثر عوامل فرهنگی (بر اساس مدل دنیسون) بر روی عملکرد کارکنان پرداخته اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین هیچ کدام از مولفه‌های فرهنگ سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد، به عبارت دیگر یعنی تاثیر عوامل فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آنقدر پایین است که نمی‌تواند تاثیر به سزایی بر عملکرد آنها داشته باشد. در ادامه خلاصه‌ای از پژوهش های انجام گرفته در زمینه ارتباط فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی آورده شده است (Amirkabiri & Tehrani, 2006).

بکایبان (۱۳۹۶) در مقاله خود تحت عنوان تاثیر اقدامات مدیریت کیفیت فراگیر و نوع فرهنگ سازمانی بر نوآوری کارکنان، در پی بررسی تاثیرات مدیریت کیفیت فراگیر و

جدول ۱. پژوهش های انجام گرفته در زمینه ارتباط فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی

نوع رابطه	محققان
مثبت و معنی دار	Kheradmand & Nazem, 2010; Chien-Ming 2009; Ojo, 2009; Irfan et al., 2009; Etemadi & Dianati-Deylami, 2009; Bohairaei et al., 2009; Liu, 2007; Dost- Mohammadi et al., 2007; Morovati- Sharifabadi, 2005; Mohammad-Pour et al., 2004
عدم وجود رابطه	Amirkabiri & Tehrani, 2006

۳ روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی، و از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. برای الگوسازی در تحقیق حاضر از الگو سازی معادلات ساختاری و برای آزمون روابط علی میان متغیرها از روش رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارمندان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ۳۲ سازمان کشور است و شامل ۲۵۵۳ نفر است. گروه نمونه بر اساس جدول کرجسی مورگان ۱۶ شامل ۳۳۵ نفر برآورد گردید. که از سازمان به روش خوشه‌ای تصادفی، انتخاب شدند. تعداد ۳۶۰ پرسشنامه بین کارمندان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سازمان‌های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی توزیع شد که تعداد، ۳۳۵ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند و ۲۵ پرسشنامه برگشت داده نشد.

۳-۱ ابزار گرد آوری داده‌ها

۱. پرسش نامه مدیریت کیفیت فراگیر که توسط موسسه کیفیت فدرال در آمریکا ابداع گردیده است اسد، (۱۳۸۳) و شامل ۸ زیر مقیاس است که هر کدام شامل شش گویه است. این زیر مقیاس ها عبارتند از: (۱) حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، (۲) برنامه ریزی راهبردی، (۳) مشتری مداری، (۴) شناسایی و آموزش کارکنان، (۵) توانمند سازی کارکنان و کار گروهی، (۶) اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، (۷) بیمه کیفیت، و (۸) پیامدهای بهبود بهره وری.
۲. پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون ۱۷ (۲۰۰۰) که دارای ۱۶ گویه می‌باشد.
۳. پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون و اسپرینترز (۱۹۹۱) که دارای ۳۶ گویه است.
۴. پرسش نامه حمایت سازمانی اینرنبرگر و همکاران،

انواع فرهنگ سازمانی بر نوآوری کارکنان می‌باشد. نتایج تحقیق مبین آن است که استفاده از ظرفیت های مدیریت کیفیت فراگیر و تقویت فرهنگ سازمانی در راستای توسعه مدیریت منابع انسانی می‌تواند در نوآوری کارکنان تاثیر مثبت داشته باشد (بکایان، ۱۳۹۶).

بافقی و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله خود تحت عنوان تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان با متغیر میانجی مدیریت کیفیت جامع، به بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان با توجه به متغیر میانجی مدیریت کیفیت جامع پرداخت نموده و تحقیق را در شرکت سنگ آهن فلات مرکزی ایران بررسی می نماید. نتایج نشان می دهد که فرهنگ سازمانی به طور مستقیم بر عملکرد سازمان تاثیرگذار نبوده است. در حالی که این روابط و کمک متغیر میانجی و مدیریت کیفیت جامع، دارای تاثیر بالایی می‌باشد (بافقی و همکاران، ۱۳۹۷).

معین پور (۱۳۹۸) در مقاله خود تحت عنوان تاثیر سبک مدیریت بر میزان بهره وری، کیفیت و کارایی کارکنان با نقش تعدیلگری فرهنگ سازمانی در موسسه اعتباری نور، به بررسی تاثیر سبک مدیریت بر میزان بهره وری، کیفیت و کارایی کارکنان با نقش تعدیلگری فرهنگ سازمانی در موسسه اعتباری نور با استفاده از مدل معادلات ساختاری پرداخته است (معین پور، ۱۳۹۸).

عباسی و عسگری (۱۳۹۸) در مقاله خود تحت عنوان بررسی فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و کیفیت خدمات در باشگاه فرهنگی ورزشی ذوب آهن اصفهان، هدف را بررسی فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و کیفیت خدمات در باشگاه فرهنگی ورزشی ذوب آهن اصفهان قرار داد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و کیفیت خدمات در باشگاه فرهنگی ورزشی ذوب آهن اصفهان بالاتر از حد متوسط می‌باشد. همچنین با استفاده از تحلیل واریانس مشخص گردید بین میزان فرهنگ سازمانی بر اساس سن و سابقه شغلی تفاوت معنادار وجود دارد. بین میزان مدیریت کیفیت جامع بر اساس جنسیت و سابقه شغلی تفاوت معنادار وجود دارد و بین میزان کیفیت خدمات بر اساس سابقه شغلی تفاوت معنادار وجود دارد (عباسی و عسگری، ۱۳۹۸).

(۱۹۸۶) که دارای ۹ گویه می‌باشد. ضریب پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار PLS و spss23 محاسبه شده است. در این تحقیق ضریب پایایی آلفای چهار پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر، عملکرد شغلی، فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی به ترتیب ۰/۹۷، ۰/۹۲، ۰/۹۵ و ۰/۷۴ برآورد گردیده شد.

۳-۲ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های آماری مرتبط شامل تحلیل عاملی اکتشافی برای تعیین مولفه‌های مدل، رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی فرضیه‌ها و برای ارائه مدل تکنیک مدلی یا معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار Smart PLS نسخه ۳ استفاده شده است.

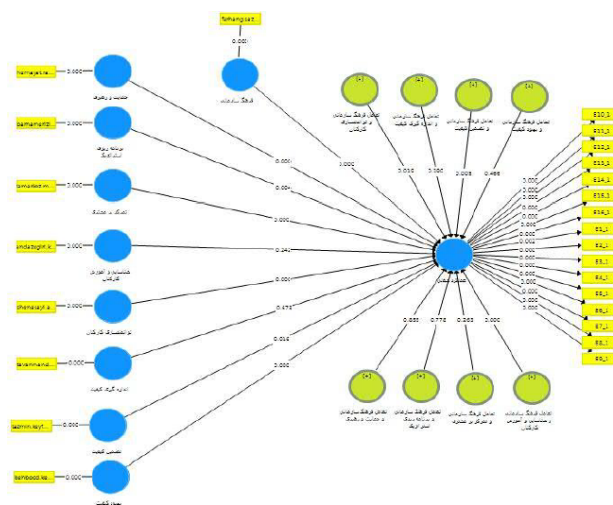
۴ یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی نشان‌دهنده آن است که، (۷۵/۵ درصد از افراد مورد مطالعه را مردان و (۲۴/۵ درصد) را زنان تشکیل داده‌اند، (۷/۵ درصد) در گروه سنی ۲۰ تا ۲۵ سال، (۱۱/۳ درصد) در گروه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال و (۸۱/۲ درصد) در گروه سنی ۳۶ سال به بالا می‌باشند. بیشترین درصد افراد در گروه سنی ۲۶ سال به بالا هستند، (۲/۴ درصد) دارای تحصیلات در سطح دیپلم، (۶/۰ درصد) دارای تحصیلات در سطح فوق دیپلم، (۲۷/۲ درصد) دارای تحصیلات در سطح لیسانس، (۵۳/۴ درصد) دارای تحصیلات در سطح

فوق لیسانس و (۱۱/۰ درصد) دارای تحصیلات در سطح دکترا می‌باشند، (۱۲/۵ درصد) دارای سابقه بین ۱ تا ۱۰ سال و (۸۷/۵ درصد) دارای سابقه بین ۱۱ تا ۴۰ سال می‌باشند، (۸۹/۹ درصد) دارای رشته تحصیلی علوم انسانی و (۱/۱۰ درصد) دارای رشته تحصیلی علوم پایه می‌باشند، (۲/۷ درصد) دارای سمت مدیر، (۷/۸ درصد) دارای سمت معاون و (۸۹/۶ درصد) دارای سمت کارشناس می‌باشند.

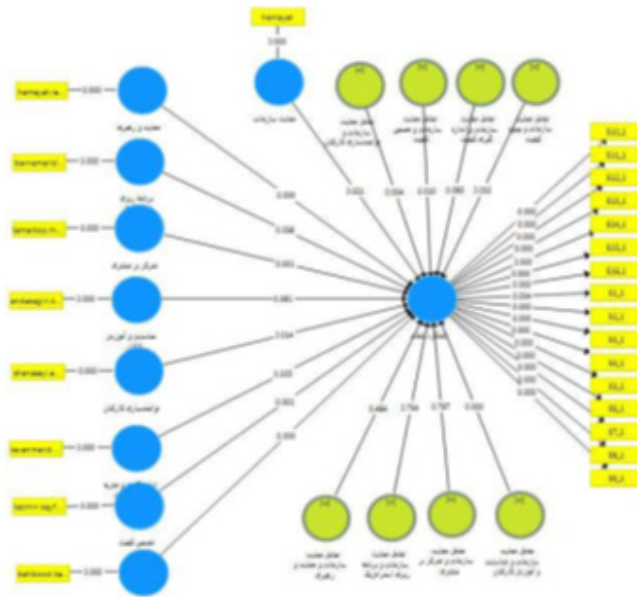
برای بررسی نرمال بودن از آزمون کولموگروف و سطح معناداری بزرگتر از ۰/۰۵، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن کلیه متغیرهای مستقل، تعدیلگر و وابسته رد نمی‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که این متغیرها نرمال هستند بنابراین از تحلیل رگرسیون استفاده شد. با توجه به مقادیر $c=0/p932$, $AVE=0/670$, $a=0/923$ قبول می‌باشند و کلیه مقادیر T-Value بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشند، لذا به لحاظ آماری کلیه بارهای عاملی مورد بررسی در مورد هر یک از گویه‌ها معنادار می‌باشند و تحلیل عاملی تاییدی در الگوی اندازه‌گیری مربوط به متغیر عملکرد شغلی از نظر آماری مورد قبول می‌باشد.

فرضیات تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری آزمون شدند. در شکل (۱) و (۲) الگوی ساختاری رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شغلی با نقش تعدیلگری متغیرهای حمایت سازمانی و فرهنگ سازمانی (عوامل سازمانی با استفاده از مقادیر سطح معناداری نشان داده شده است.



شکل ۱. آزمون الگوی ساختاری و فرضیه اصلی پژوهش با نقش تعدیلگری فرهنگ سازمانی

واریانس تبیین شده برای عملکرد شغلی در شکل (۲) با نقش تعدیلگری حمایت سازمانی برابر است با ۴۰۹/۰ و این به معنی آن است که ۴۱ درصد واریانس متغیر وابسته عملکرد شغلی توسط متغیرهای مستقل تبیین می‌شود.



شکل ۲. آزمون الگوی ساختاری و فرضیه اصلی پژوهش با نقش تعدیلگری حمایت سازمانی

نقش تعدیلگری عوامل سازمانی که شامل فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی است می‌تواند در سازمان نقش تعدیل گری مثبت بین کارکنان ایجاد کند و باعث نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغل و افزایش عملکرد شغلی می‌گردد.

واریانس تبیین شده برای عملکرد شغلی در شکل (۳) با نقش تعدیلگری فرهنگ سازمانی برابر است با ۴۵۸/۰ و این به معنی آن است که ۴۶ درصد واریانس متغیر وابسته عملکرد شغلی توسط متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. همچنین آزمون الگوی ساختاری و فرضیه اصلی پژوهش با

جدول ۲. نتایج الگوی ساختاری با نقش تعدیلگری عوامل سازمانی

عوامل فردی	تداخل متغیرها	ضرایب مسیر	T-Value	سطح معناری
حمایت سازمانی	تأثیر تعامل مؤلفه حمایت و رهبری مدیریت عالی و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۱۱۱	۰/۷۰۰	۰/۴۸۴
	تأثیر تعامل مؤلفه برنامه ریزی استراتژیک و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۰۲۶	۰/۲۱۴	۰/۷۵۴
	تأثیر تعامل مؤلفه تمرکز بر روی مشتری مدار و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۰۲۷	۰/۲۹۶	۰/۷۶۷
	تأثیر تعامل مؤلفه شناسایی و آموزش کارکنان و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۹۸۶	۵/۴۲۷	۰/۰۰۰
	تأثیر تعامل مؤلفه توانمند سازی کارکنان و کسب نیمی و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۶۲۲	۲/۹۲۶	۰/۰۰۴
	تأثیر تعامل مؤلفه اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۰۸۹	۰/۹۶۶	۰/۲۳۵
	تأثیر تعامل مؤلفه تضمین کیفیت و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۳۵۶	۲/۵۹۶	۰/۰۱۰
	تأثیر تعامل مؤلفه بهبود کیفیت و بهره‌وری و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۱۹۷	۲/۱۲۸	۰/۰۲۲
	تأثیر تعامل مؤلفه حمایت و رهبری مدیریت عالی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۰۲۱	۰/۱۸۲	۰/۸۵۵
	تأثیر تعامل مؤلفه برنامه ریزی استراتژیک و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۰۲۶	۰/۲۸۲	۰/۷۷۸
فرهنگ سازمانی	تأثیر تعامل مؤلفه تمرکز بر روی مشتری مدار و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۱۱۸	۱/۱۲۲	۰/۲۶۳
	تأثیر تعامل مؤلفه شناسایی و آموزش کارکنان و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۵۸۰	۵/۵۲۱	۰/۰۰۰
	تأثیر تعامل مؤلفه توانمند سازی کارکنان و کسب نیمی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۲۹۶	۲/۳۲۳	۰/۰۲۱
	تأثیر تعامل مؤلفه اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۱۵۳	۱/۲۱۴	۰/۱۶۰
	تأثیر تعامل مؤلفه تضمین کیفیت و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۳۲۲	۲/۸۲۳	۰/۰۰۵
	تأثیر تعامل مؤلفه بهبود کیفیت و بهره‌وری و فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی	۰/۰۸۶	۰/۷۲۶	۰/۴۶۶

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول مربوط به فرضیه‌ها نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه حمایت و رهبری مدیریت عالی و متغیر تعدیلگر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۰۱۹ - سطح معناداری برابر با ۰/۸۵۵ می‌باشد. تأثیر تعامل مؤلفه حمایت و رهبری مدیریت عالی و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر بر ۰/۱۱۱ - سطح معناداری برابر با ۰/۴۸۴ می‌باشد، بنابراین مؤلفه حمایت رهبری مدیریت عالی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی تأثیر ندارد ولی با نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی تأثیر منفی دارد.

نتایج مربوط به فرضیه ۲ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه برنامه ریزی راهبردی و متغیر تعدیلگر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۳۶۶ و سطح معناداری برابر با ۰/۷۷۸ می‌باشد. تأثیر تعامل مؤلفه برنامه ریزی راهبردی و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۰۳۶ - و سطح معناداری برابر با ۰/۷۸۵۴ می‌باشد، بنابراین مؤلفه برنامه ریزی راهبردی بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی تأثیر ندارد ولی با نقش‌کننده حمایت سازمانی تأثیر منفی دارد. نتایج مربوط به فرضیه ۳ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه تمرکز بر مشتری و متغیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۱۱۸ و سطح معناداری برابر با ۰/۲۶۳ می‌باشد. تأثیر تعامل مؤلفه تمرکز بر مشتری و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۰۳۷ سطح معناداری برابر با ۰/۷۶۷ می‌باشد، و بنابراین مؤلفه تمرکز بر مشتری بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی تأثیر ندارد و حمایت سازمانی تأثیر دارد.

نتایج مربوط به فرضیه ۴ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه شناسایی و آموزش کارکنان و متغیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۵۸۰ - و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ می‌باشد، تأثیر تعامل مؤلفه شناسایی و آموزش کارکنان و متغیر تعدیل گر

حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۹۸۶ - و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ می‌باشد، بنابراین مؤلفه شناسایی و آموزش کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی تأثیر دارد و حمایت سازمانی تأثیر ندارد.

نتایج مربوط به فرضیه ۵ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه توانمندسازی کارکنان و کار تیمی و متغیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۲۹۶ - و سطح معناداری برابر با ۰/۰۱۹ می‌باشد. تأثیر تعامل مؤلفه توانمندسازی کارکنان و کار تیمی و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۶۳۱ - و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۴ می‌باشد، بنابراین مؤلفه توانمندسازی کارکنان و کار تیمی بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی تأثیر دارد ولی با نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی تأثیر ندارد.

نتایج مربوط به فرضیه ۶ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و متغیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۱۵۳ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۸۹ - می‌باشد، تأثیر تعامل مؤلفه اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۰۰۲ - و سطح معناداری برابر با ۰/۹۶۶ می‌باشد، بنابراین مؤلفه اندازه گیری تجزیه و تحلیل کیفیت بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی تأثیر ندارد و با نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی نیز تأثیر ندارد.

نتایج مربوط به فرضیه ۷ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه تضمین کیفیت و متغیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۳۲۲ - و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۵ می‌باشد، تأثیر تعامل مؤلفه تضمین کیفیت و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۳۵۶ - و سطح معناداری برابر با ۰/۰۱۰ می‌باشد، بنابراین مؤلفه تضمین کیفیت بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی و

حمایت سازمانی تأثیر دارد.

نتایج مربوط به فرضیه ۸ نشان داد تأثیر تعامل مؤلفه بهبود کیفیت و متغیر تعدیل گر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۰۸۶ و سطح معناداری برابر با ۰/۴۶۶ می‌باشد، تأثیر تعامل مؤلفه بهبود کیفیت و متغیر تعدیل گر حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مدل دارای ضریب مسیر برابر با ۰/۱۹۷ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۳۲ می‌باشد، بنابراین مؤلفه بهبود کیفیت بر عملکرد شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی تأثیر ندارد.

۵ نتیجه گیری

کارکنان حمایت مستقیم مافوق خود را به حساب حمایت سازمانی خود می‌گذارند و بعکس و در واقع حمایت مافوق را به سازمان تعمیم می‌دهند، که این می‌تواند بر عملکرد کارکنان تأثیر نامناسبی بگذارد. اما عملکرد شغلی با عملکرد سازمانی ارتباط تنگاتنگ دارد و نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد. عملکرد شغلی در واقع میزان بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در سازمان اعم از خدماتی و تولید حاصل می‌شود و تحت تأثیر دو عامل؛ یعنی توانایی کارکنان برای انجام وظایفی شغلی و این وجود انگیزه در آنان می‌باشد؛ زیرا افراد اگر توانایی و انگیزه‌های لازم را داشته باشند کارهای خود را خوب انجام می‌دهند. بالندگی سازمان به عنوان یک فرایند برنامه‌ریزی شده، با دگرگونی فرهنگ سازمانی، برابر می‌باشد؛ در واقع، هر گونه دگرگونی در سازمان بدون توجه به فرهنگ سازمانی مؤثر واقع نمی‌شود؛ همچنین، اگر مدیران در صدد تغییر عملکرد سازمان باشند،

باید به عوامل تشکیل‌دهنده فرهنگ و حمایت سازمانی و تغییر آنها توجه داشته باشند (زارعی متین، ۲۷: ۱۳۷۲) این نتایج با تحقیقات (چیابورو و همکاران، ۲۰۱۴) همراستا می‌باشد، آنها با رویکرد فرا تحلیل تأثیرات حمایت سازمانی ادراک شده بر چهار موضوع تعهد سازمانی، رضایت شغلی، عملکرد و نیت ترک کار را مورد بررسی قرار دادند و نشان دادند که حمایت سازمانی بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی تأثیر قوی و مثبت دارد.

همچنین می‌توان نتایج این تحقیق را با پژوهش (چانگ ۱۸ و سیه، ۲۰۱۲) و (وانگ کیونگ ۱۹، ۲۰۱۱) همسو دانست که حمایت سازمانی را به عنوان یک عامل تأثیرگذار در عملکرد شغلی کارکنان اعلام نمود. نتایج تحقیق (عریضی و گلپور، ۱۳۸۹) نشان داد که بین حمایت سازمانی با ترک خدمت و جایگزین‌های شغلی، رابطه منفی و معنادار و با عملکرد شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. صالح ۲۰ در سال ۲۰۱۵ نشان داد آموزش و ارزیابی عملکرد تأثیر قابل توجهی در بهبود عملکرد کارکنان دارد فرهنگ سازمان می‌تواند تشویق‌کننده تنبلی و تن‌پروری و یا پرکاری و تلاش، کیفیت و دقت در انجام کارها و... باشد. فرهنگ سازمان می‌تواند مانع بهره‌وری و یا تسهیل‌کننده آن در مجموعه سازمان باشد، همچنین ایجاد آموزش‌های مقتضی در جهت تغییر نگرش‌ها و فرهنگ سازمانی که در تقابل با بهره‌وری است می‌تواند مفید باشد. نتیجه‌ای فرضیه با تحقیق (ابراهیم خردمند و فتاح ناظم، ۱۳۸۹) همسو می‌باشد. زیرا با توجه به اهمیت فرهنگ سازمانی و تأثیرات آن بر سازمان‌های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی پیشنهاد می‌گردد تصمیم‌گیرندگان برای استفاده شایسته از ارزش‌های حاکم در سازمان با تشکیل تیم‌هایی از نیروی کاردان و متخصص جهت شناسایی زوایای گوناگون فرهنگ آن سازمان و نیز نقاط و ضعف موجود، همچنین با تقویت و تشویق جنبه‌های مثبت و اصلاح موارد ضعف، فرهنگ سازمانی را عاملی برای رشد عملکرد کارکنان سازمان قرار دهند. یک نیروی انسانی اثربخش کافی نیست که در یک روز عملکرد بالا داشته باشد بلکه باید قادر باشد که این عملکرد را همه روزه بدست بیاورد (شرمحون و همکاران ۲۱، ۲۰۱۴) اغلب سازمان‌ها مدیران قادر نیستند ظرفیت بالقوه کارکنان را بکار گیرند از این رو برای این مشکل و استفاده بهره‌وری حداکثری از دانایی مهارت تجربه و استعدادهای افراد مبحث جدیدی با عنوان توانمندی مطرح شد که به سرعت به مهمترین و نوید بخش ترین موضوع حوزه مدیریت منابع انسانی تبدیل شد. (شیخ اسمعیلی و همکاران، ۱۳۹۴) آنچه مسلم است این که مدیریت هر سازمانی به تنهایی قادر به برنامه‌ریزی و اجراء در راستای تحقق اهداف سازمان متناسب با تغییرات مورد اشاره نمی‌باشد، بلکه صرفاً در سایه مشارکت و استفاده از توان فکری و تخصصی کارکنان امکان‌پذیر بوده و بایستی

آنان را در تصمیم سازی و مشارکت گسترده در گیر و به عبارتی توانمند نمایند و از طرفی در همین راستا در سالهای اخیر شیوه انجام کار نیز بیشتر به سمت کار تیمی تغییر یافته است. نتیجه این فرضیه که نقش تعدیلگر حمایت و فرهنگ سازمانی را رد می کنید اما نقش توانمندسازی و کار تیمی بر عملکرد کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سازمان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را می پذیرد با نتایج تحقیقات (موک و ایو - یونگ ۲۲، ۲۰۰۲) مغایرت دارد و با تحقیق (پورصادق، ۱۳۹۲) همسو می باشد.

فرهنگ به عنوان عاملی حیاتی باعث هدایت رفتارها در اعضای سازمان می شود. فرهنگ حاکم بر سازمان به عنوان چتری ست که به کلیه رفتارهای کارکنان را شکل می دهد. بحث بهره وری بدون توجه به فرهنگی سازمانی آمی بی فایده است. (رابرتس گاری پاولاک ۲۲، ۱۹۹۶) معتقد است که ارزشیابی عملکرد برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه ای از جمله، برای ارزشیابی عملکرد فردی برحسب نیازهای سازمانی و پیش بینی بازخورد به کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آنها و تخصیص پاداش ارتقای شغلی افراد، مورد استفاده قرار می گیرد. در پایان پیشنهاد می شود با استقرار دقیق نظام مدیریت کیفیت جامع در سازمان های وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و توجه به نقش فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی، زمینه در جهت ارتقای سطح کیفیت علمی دانشجویان، ارتقای ضریب اطمینان نسبت به کیفیت فعالیت های استادان و کارکنان در امر آموزش، تربیت دانشجو کنترل، اصلاح عملکرد مستمر نظام سازمان، نظم، هماهنگی در کل نظام اداری و بهبود عملکرد در بهره وری در نظام آموزشی فراهم شود.

۶ منابع

زبردست، کریم، (۱۳۸۲)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مدیران متوسطه، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه: تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. ۳-۳۴ (۹)۲۲-۳۴

ابراهیم، خردمند و فتاح ناظم، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان سازمان آزاد اسلامی واحد تهران شمال. فراسوی مدیریت، سال سوم - شماره ۱۲ - بهار ۱۳۸۹ - ص ص ۱۵۹ - ۱۸۱.

اسد، م، (۱۳۸۳) بررسی از وضعیت مدیریت کیفیت در سازمان تربیت بدنی، مجله المپیک، (۳-۴) (۲۴)، ۱۱۵-۱۳۴.

براتی احمد آبادی، ه، عریضی، ح: نوری ا (۱۳۸۹)، رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی، فصلنامه روانشناسی کاربردی، ص ۱۳۶۵.

بهارستان، ا: اکبری، پ و شائمی برزکی، ع، (۱۳۹۱)، تحلیل تأثیر فن آوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان، فصلنامه فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، سال سوم، شماره دوم، ص ۲۷-۱۱

پورصادق، ن و همکاران، (۱۳۸۹). «ارزیابی تأثیر متغیرهای فرهنگ سازمانی بر نوآوری سازمانی با منطق فازی»، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری.

جاجرمی زاده، م، فیضی، ط؛ عباسی، ن و مشتاق ابرقویی، ح (۱۳۹۲)، طراحی و تبیین مدل عوامل ادراکی مؤثر بر موفقیت ذهنی در شغل، پژوهشنامه مدیریت تحول، سال ششم، شماره ۲۳-۱۱

ذوالفقاری، ر، کلانتری، م (۱۳۸۷)، (تجزیه و تحلیل از سطح پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان آزاد اسلامی واحد رودهن)، مجله افکار مدرن در تحصیلات، ۷۶-۶۳ (۱۰): ۳

زارعی، م، ح، (۱۳۷۲)، فرهنگ و عملکرد سازمانی، «مجله دانش مدیریت»، شماره ۲۳-۱۱.

زبردست، کریم، (۱۳۸۲)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مدیران متوسطه، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه: تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. ۳۴-۲۲ (۹)۳

سرمدی م. ع شالباف آ، ۱۳۸۶، اخلاق حرفه ای در مدیریت کیفیت فراگیر، تهران، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری ۲ (۱۱-۲۴): ۹۹ - ۱۱۰.

شیخ اسمعیلی، س، (۱۳۹۴)، شایسته سالاری ادراک شده مدیران و توانمند سازی شناختی کارکنان مجله فرایند مدیریت توسعه دوره ۲۸ شماره ابهار صص ۱۳۹-۱۱۷.

عریضی، ح، گل پرور، م، (۱۳۸۹)، الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی، ادراک شده با متغیرهای شغلی حرفه ای و سازمانی پژوهش های مدیریت در ایران ص ص ۲۴-۱۵

مصدق راد، عم، (۱۳۹۴)، کلیات سازمان و مدیریت بهداشت

<http://link.springer.com/search?-facet-author=Rameshwar+Dubey>

<http://tqm-iran.blogfa.com>

Hung R, Y, Y, Liens b, y, yang b, kuo y, (2011), impacted tam and organizational learning on innovation performance in the high teeth industry international business review 20, 213-225.

Keramati, A, & Albadvi, A, (2009), Exploring the relationship between use of information technology in total quality management and SMEs performance using canonical correlation analysis: A survey on Swedish car part suppliers sector, International Journal of Information Technology and Management archive, 8(4), 442-462.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610

Loi, R, N, Hang-Yue & Foley, S, (2006), Linking employee justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support, Journal of Occupational and organizational psychology, 79, 101-120.

Mok, E. and Au-Yeung, B. (2002). Relationship Between Organizational Climate and Empowerment of Nurses in Hong Kong. Journal of Nursing Management, 10: 129-137

Peterson C. (2000). The future of optimism. Am Psychol, 55:44-55.

Peterson C, (2000), The future of optimism, Am Psychol, 55:44-55.

Alambaigi, A., Malek-Mohammadi, E., Zareei, B. & Asadi, A. (2010). The investigation of entrepreneurial research and development knowledge translation based role in agricultural technology transfer success. Journal of Entrepreneurship Development, 3(11), 107-126. (In Farsi).

Amirkabiri, A.R. & Tehrani, H. (2006). Investigation of cultural factors on employees' satisfaction and performance based on Denison's model (a case study of indirect treatment administration of social security fund). Journal of Industrial Management Studies, 5(14), 201-223. (In Farsi).

Barati-Ahmadabadi, H., Oreizi, H.R. & Nouri, A. (2010). Relationship between organization climate and work conscientiousness with job performance. Journal of Applied Psychology, 4(1), 65-81. (In Farsi).

Barati-Marnani A., Ghaderi A., Gohari M.R. &

و درمان، تهران: انتشارات دیباگران.

منوریان ع، قربانی م، و شریفی م، (۱۳۸۷)، فرهنگ سازمانی با تکیه بر مدل دنیسون، چاپ اول، شیراز: انتشارات سازمان شیراز ص ۴۶-۲۲

بکایان، حسن، (۱۳۹۶)، تاثیر اقدامات مدیریت کیفیت فراگیر و نوع فرهنگ سازمانی بر نوآوری کارکنان، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی.

Chen, D, N, & Liang, T, P, (2011), Knowledge evolution strategies and organizational performance: A strategic fit analysis. Electronic Commerce Research and Applications, 10(2), 75-84.

Chiaburu, D, Thundiyil, T, & Wang, J, (2014), Alienation and its correlates: A meta-analysis. European Management Journal, 32, 24-36.

Chiang C -F, Hsieh T-Sh. (2012) "The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior", International Journal of Hospitality Management, Vol, 31, pp, 180-190.

Denison, D.R., Spreitzer, G.M. (1991). Organizational culture and organizational development: a competing values approach. Research in Organizational Change and Development, 5, 1-21.

Dubey, R., & Singh, T, (2013), Soft TQM for sustainability: An empirical study on Indian cement industry and its impact on organizational performance, pp.77- Retrieved from Eisenberger, R. Rvhadz, T, Huntington, R, Hutchison, S., & Sowa, D, (1986), Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71(3): 500-507.

Evans, J, R, (2002), The Management And Control Of Quality, 5th ed, Thomson Learning.

Gelbard, R, & Carmeli, A, (2009), The interactive effect of team dynamics and organizational support on ICT project success, International Journal of Project Management, 27: 464-470.

Heinonen, J, & Korvela, K, (2003), How about measuring Entrepreneurship, Turku School of Economics and Business Administration, Turku, Finland, pp, 1- Psychology, 86(1): 42-51.

Ho, Y, C, & Tsai, T, H, (2006), The impact of dynamic capabilities with market orientation and resource-based approaches on NPD project performance, Journal of American Academy of Business, Cambridge, 8(1), 215-229.



- management, 9, 3-6. (In Farsi).
- Ghorbani, M.H., Asadi, H., Goudarzi, M. & Shafiei, M. (2009). The study of organizational culture of Physical Education Organization of Islamic Republic of Iran based on Denison's model and comparing it with word averages. *Harakat*, (39): 33-48. (In Farsi).
- Gillespie M.A., Denison D.R., Haaland S., Smerek, R. & Neale, W.S. (2008). Linking organizational culture and customer satisfaction: results from two companies in different industries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17, 112-132.
- Glisson, Ch., Schoenwald, S.K., Kelleher, K. & Landsverk, J. (2008). Therapist turnover and new program sustainability in mental health clinics as a function of organizational culture, climate, and service structure. *Adm Policy Ment Health*, 35, 124-133.
- Hedjazi, S.Y. & Shams, A. (2005). Investigation of factors affecting for job performance of agricultural extension experts. *Knowledge Management*, 68, 31-44. (In Farsi).
- Hooman. H.A. (2009). Structural equation modeling with LISREL application. Tehran: The Organization for Researching and Composing University Textbooks in the Humanities (Samt). Thirteenth publication. (In Farsi).
- Irfan, S.M., Hussain, T. & Yousaf. I. (2009). Organizational culture: impact on female employees' job performance. *Journal of Quality and Technology Management*, 5(11), 1-16.
- Kheradmand, E. & Nazem, F. (2010). Investigate the relation between organizational culture and the performance of the personnel in Islamic Azad University, North Branch of Tehran. *Beyond Management*, 3(12), 159-181. (In Farsi).
- Lin, T.Y. (2008). Organizational culture, knowledge circulation processes, and job performance. M.Sc. Thesis, National Sun Yat-Sen University, Taiwan.
- Liu, S.F. (2007). The study of relationship between manager leadership style and employee job performance: mediating effect of organizational culture. M.Sc. Thesis, National Sun Yat-Sen University, Taiwan.
- Moazzen, Z., Movahed-Mohammadi, H., Rezvanfar, A. & Mirtorabi, M.S. (2011). Factors affecting agricultural high school teachers' job performance. Tehran province, Iran. *Quarterly Journal of New Sadeghi A. (2010). A study on organizational culture at Hashemi Nezhad hospital, based on Denison model (Tehran 2009). Journal of Health Administration*, 13(40), 63-73. (In Farsi).
- Bohairaei, A., Pardakhtchi, M.H. & Ghahramani, M. (2009). An Investigation of Relationship among Organizational culture and High school principal's performance in Tehran. M.Sc. Thesis, Shahid Beheshti University, Iran. (In Farsi).
- Casida, J. (2008). Linking nursing unit's culture to organizational effectiveness: a measurement tool. *Nursing Economics*, 26(2), 106-110.
- Chien-Ming, C. (2009). Individual traits interpersonal network department culture and job performance? A case study. Ph.D dissertation, Asia University, Taiwan.
- Daft, R.L. (2009). *Organization Theory and design*. (Translate in Farsi: Parsaeian, A. & Earabi, M.) Tehran: Cultural Research Bureau of Iran. Sixth publication. (In Farsi).
- Denison, D.R., Janovics, J., Young, J. & Cho, H.J. (2006). Diagnosing organizational cultures: validating a model and method, working paper, IMD 2006-9, International institute for management Development, Lausanne, PP: 1- 39.
- Došt-Mohammadi, M.A., Dadgardan, M. & Khojasteh, H. (2007). The investigation of the relationship between organizational culture and employees' performance in the vice president radio of Islamic Republic of Iran Broadcasting. M.Sc. Thesis, Broadcasting faculty Iran. (In Farsi).
- Etemadi, H. & Dianati-Deylami, Z. (2009). Investigating organizational culture and participation in budgeting and managerial accounting systems effects on managers' performance. *Human Sciences MODARES*, 13(4), 35-60. (In Farsi).
- Fey, C & Denison, D.R. (2003). Organizational culture and effectiveness: can American theory be applied in Russia? *Organization Science*, 14(6), 686-706.
- Gangadharappa, H.V., Pramod, K.T.M. & Shiva, K.H.G. (2007). Gastric floating drug delivery systems: a review. *Indian J. Pharm. Ed. Res*, 41, 295-305.
- Ghayour, S.M. & Tavassoli, N. (2009). The investigation of the organizational culture and commitment: a case study of Ferdowsi University of Mashhad. Art

Yiing, L, Y, & Bin Ahmad, K, Z, (2009), "The Moderating Effects of Organizational Culture on the Relationships Between Leadership Behavior and Organizational Commitment and Between Organizational Commitment and Job Satisfaction and Performance", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol, 30, No.1, pp, 53-86.

Zheng W, et al, (2009), "Linking Organizational Culture, Structure, Strategy, and Organizational Effectiveness: Mediating Role of Knowledge Management", *J, Bus Res*.doi:10.1016/j.jbusres,06,005,

Approaches in Educational Administration, 1(5), 115-134. (In Farsi).

. Moorhead, G. & Griffin, R. (2010). *Organizational behavior*. (Translate in Farsi: Alvani, M. & Memarzadeh-Tehran, Gh.) Tehran: Morvarid. Sixteenth publication. 608 p. (In Farsi).

. Morovati-Sharifabadi, A. (2005). The investigation of the organizational culture effect on employees' performance: a case study of Choufa Company. *Proceedings of second national conference for performance management. Planning & Management Organization*, Tehran, Iran. 825 p. (In Farsi).

27. Nanchian, S., Monavrian, A. & Momeni, M. (2008). The investigation of organizational culture and innovation in bank Sepah council departments. M.Sc. Thesis, University of Tehran, Iran. (In Farsi).

Ojo, O. (2009). Impact assessment of corporate culture on employee job performance. *Business Intelligence Journal*, 2(2), 388-397.

Organization of Jihad-e Agriculture Kerman-Iran. (2011). Retrieved From: www.agrijahad.kr.ir.

Rahimi, M., Salmani, D. & Taleghani, Gh. (2009). The investigation of the organizational culture and employees' empowerment in treatment department of social security fund in Tehran city. M.Sc. Thesis, University of Tehran, Iran. (In Farsi).

Rahman, S, (2004), The future of TQM is past, Can TQM be resurrected? *Total Quality Management*, 15(4), 411-422.

Robbins, S,P, (2005), *Management*, eighth edition, entice Hall of India.

Roberts, Gary E, and Pavlak, T, (1996).Municipal government Personnwl Professional and Performance appraisal: Is there a consensus on the characteristics of an effective appraisal system? *Public Personnel Management*, Vol, 25,No, 3, Fall

Saleh, A, S, Piaw, C, Y, Idris, A, R, (2015), Factors Influencing the Employees' Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 197,23-30.

Shrmrhvn, J.Hunt, J, Pi, Osborne, Richard Real Madrid (2014), "Management of Organizational Behavior", translated by Mehdi IRAN Nejad, Tehran, Research and Training Institute of Management.

Wang, J.Keung, C - W, (2011) "Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in mainland China", *International Journal of Hospitality Management*, Vol, 30, Issue 4, pp.845-